



This PDF is generated from authoritative online content, and is provided for convenience only. This PDF cannot be used for legal purposes. For authoritative understanding of what is and is not supported, always use the online content. To copy code samples, always use the online content.

Workspace Desktop Edition Help

Finestra principale

Finestra principale

[**Modificato:** 8.5.104.15, 8.5.108.11, 8.5.109.16]

La Finestra principale consente di:

- [Gestire lo stato](#)
- [Gestire le impostazioni e le preferenze](#)
- [Avviare nuove interazioni mediante Team Communicator](#)
- [Visualizzare i canali, la cronologia, le statistiche degli indicatori di prestazioni chiave \(KPI\) e del contact center nell'Area Workspace personale](#)
- [Cercare interazioni](#)
- [Gestire i contatti](#)
- [Accedere ai workbin](#)
- [Gestire le finestre delle interazioni attive mediante la barra delle interazioni](#)
- [Visualizzare i messaggi](#)
- [Visualizzare e connettersi ai messaggi della casella vocale](#)
- [Accettare o rifiutare le interazioni in entrata mediante l'Anteprima interazione](#)
- [Avviare una sessione di Instant Message](#)
- [Partecipare a una Campagna outbound](#)

Presentazione della finestra principale

[Link to video](#)

Gestire lo stato

[**Modificato:** 8.5.108.11]

È possibile gestire lo stato in due posizioni della Finestra principale:

- [Menu Stato globale](#)
- [Scheda Canali personali](#)

Menu Stato globale

Nella barra del titolo della Finestra principale è visualizzata l'icona dello stato globale e lo stato di

Finestra principale

accesso eseguito. È possibile utilizzare il menu **Stato globale** per connettersi e disconnettersi dai canali.

Fare clic sull'**icona Stato globale** (vedere la figura) nella barra del titolo della Finestra principale per aprire il menu **Stato globale**.

center

Posizionare il puntatore del mouse sull'**icona Stato globale** per visualizzare un riepilogo dello stato.

center

Il riepilogo dello stato include il nome utilizzato per l'accesso, la postazione, i canali e lo stato dei canali.

Se l'accesso è avvenuto su più canali, viene visualizzato lo stato dettagliato per ciascuno di essi. In caso contrario, viene visualizzato solo lo stato Pronto.

Lo stato Pronto viene visualizzato anche nella scheda **Canali personali** della Finestra principale. In questa scheda è possibile gestire lo stato e inoltrare le interazioni.

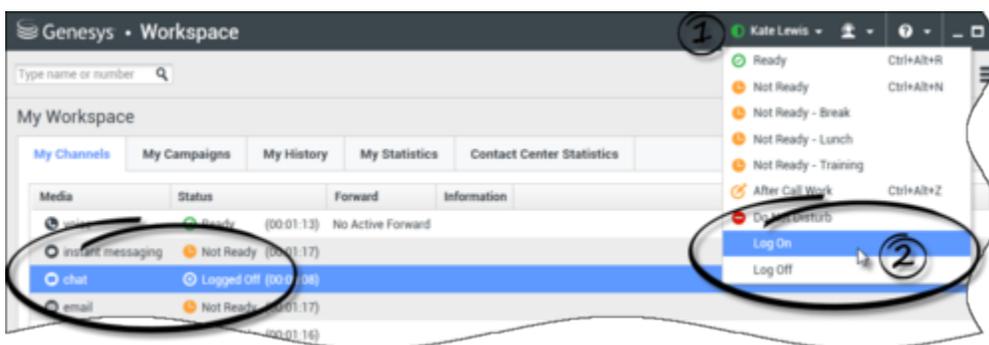
Stato Non pronto

Nel corso di un'interazione, la quantità di tempo in cui l'utente si trova nello stato corrente non viene visualizzata.

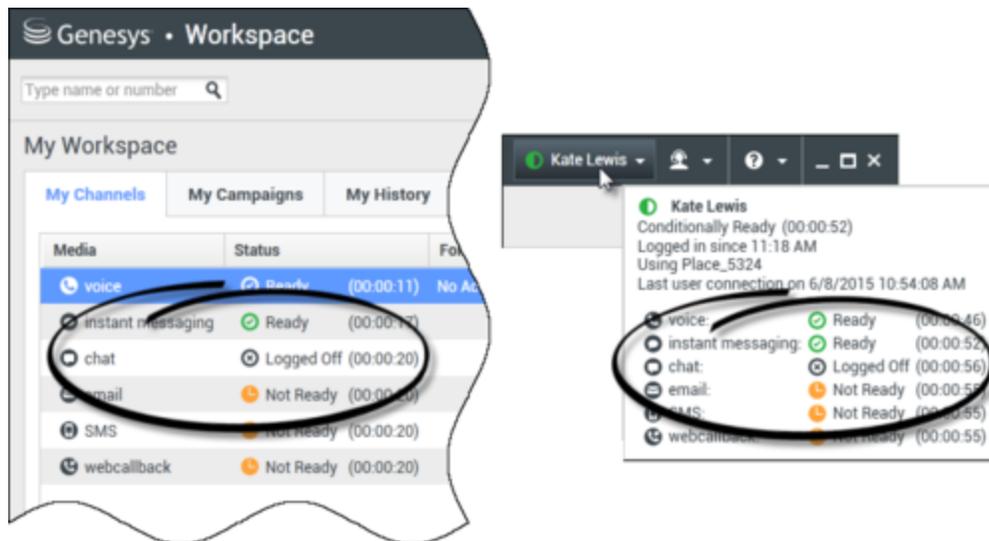
Se mentre si gestisce un'interazione per un determinato canale lo stato viene impostato su Non pronto, Non Pronto - <motivo>, o Attività post-chiamata, il tempo trascorso in quello stato fino al completamento dell'interazione non viene visualizzato. Questa funzione consente di visualizzare la durata della pausa alternativa o dell'attività post-chiamata nelle statistiche registrate.

Canali di accesso/disconnessione

[**Modificato:** 8.5.108.11] È possibile utilizzare il menu **Stato globale** per accedere a tutti i canali disconnessi o disconnettersi da tutti i canali senza accedere. È possibile utilizzare la scheda **Canali personali** per accedere e disconnettersi dai singoli canali.



Per vedere quali sono i canali connessi e quelli disconnessi, aprire la scheda Canali personali oppure posizionare il puntatore del mouse sull' **icona Stato globale**.



Timeout inattività

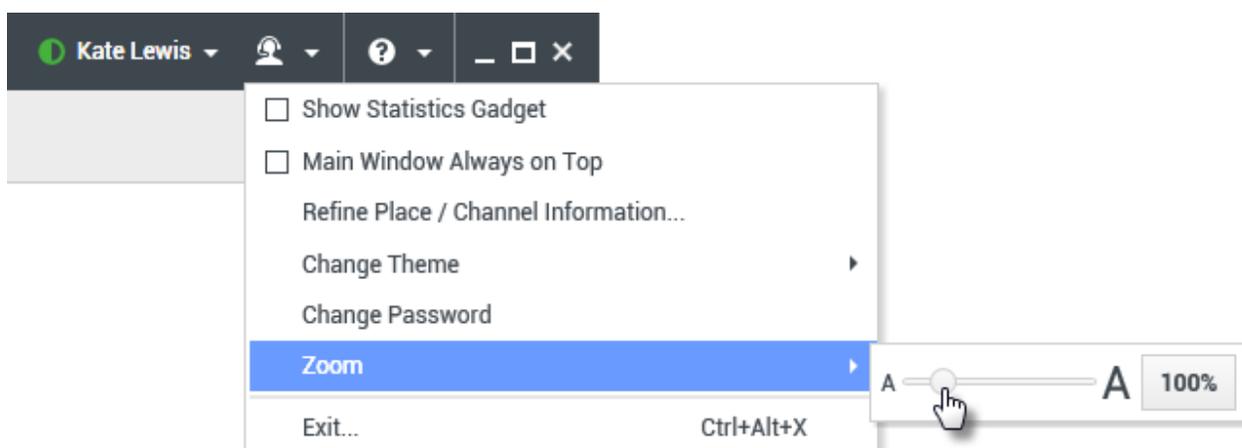
Timeout inattività è una funzione di sicurezza che blocca le finestre di Workspace sulla workstation se non si utilizza il mouse o la tastiera per un periodo di tempo definito dall'amministratore. Per riattivare Workspace, è necessario effettuare l'autenticazione.

Gestione delle impostazioni e delle preferenze

Fare clic sull'icona Agente ([link=](#)) per aprire il menu principale, che consente di controllare le impostazioni e definire le preferenze.

Il menu principale contiene alcune delle funzioni riportate di seguito, a seconda della configurazione dell'account definita dall'amministratore di sistema.

- **Mostra gadget statistiche:** mostra la vista [Gadget statistiche](#)
- **Finestra principale sempre in primo piano:** mantiene la Finestra principale sempre in primo piano rispetto a qualsiasi altra finestra aperta sul desktop
- **Nascondi automaticamente finestra principale:** nasconde la Finestra principale dall'alto della visualizzazione solo quando la Finestra principale di Workspace è ancorata.
- **Ridefinisci informazioni postazione / canale:** mostra la [vista Parametri di accesso avanzati](#) per modificare i parametri dei canali connessi
- **Modifica tema:** consente di selezionare un aspetto predefinito diverso dal menu Tema
- **Zoom:** consente di specificare il livello di zoom dei campi di testo e delle trascrizioni.



Questa funzione si applica alle seguenti visualizzazioni:[**Aggiunto:** 8.5.109.16]

- **IM** (immissione testo, trascrizione e descrizione del comando dati interazioni)
- **Chat** (immissione testo, trascrizione e descrizione del comando dati interazioni)
- **E-mail** (immissione testo e vista e-mail inbound)
- **SMS** (immissione testo, trascrizione e descrizione del comando dati interazioni)
- **Cronologia interazioni** (IM, chat, e-mail e SMS)
- **Risposte standard**
- **Canali social** (solo inserimento testo)
- **Controlla e aggiorna:** verifica la presenza di aggiornamenti per Workspace e, se disponibili, li installa
- **Modifica password:** viene visualizzata la finestra di dialogo **Modifica password**.
- **Esci:** disconnette tutti i canali e chiude l'applicazione

Importante

Per gli agenti con problemi di vista, l'amministratore può configurare il sistema in modo da rendere disponibile il tema a contrasto elevato di Workspace nel menu **Modifica tema**. Questo tema è progettato per soddisfare i requisiti delle linee guida per l'accessibilità ai contenuti Web (Web Content Accessibility Guidelines - WCAG) 2.0, con alcune limitazioni. Questo tema potrebbe già essere disponibile.

Fare clic sull'icona ? ([link=](#)) per avviare il documento della Guida o fare clic sul menu a discesa ? per avviare questo documento della Guida o per ottenere informazioni su Workspace.

Ancoraggio della Finestra principale

È possibile utilizzare la Finestra principale di Workspace come una barra degli strumenti mobile o ancorata. Questa funzione deve essere attivata dall'amministratore.

È possibile ancorare la Finestra principale di Workspace in modo che sia visualizzata in primo piano in

tre modi diversi:

- Trascinare la Finestra principale di Workspace in modo che venga visualizzata in primo piano e questa verrà ancorata automaticamente sopra l'area di visualizzazione del desktop. Se si desidera spostare la Finestra principale in primo piano senza ancorarla, tenere premuto il tasto **Ctrl** durante il trascinamento della stessa.
- Fare doppio clic sulla barra del titolo.
- Fare clic su Ingrandisci.

Importante

Se la funzione di ancoraggio non è stata attivata, facendo doppio clic sulla barra del titolo o facendo clic su **Ingrandisci** si ingrandirà la Finestra principale.

Quando la Finestra principale è ancorata, l'area del desktop effettiva viene ridotta alla larghezza della Finestra principale. Tutte le finestre aperte, incluse quelle ingrandite, sul desktop vengono spostate in basso per includere la Finestra principale di Workspace. Le viste di interazione in modalità bloccata o mobile non influiscono sulle dimensioni dell'area del desktop.

Quando la Finestra principale è ancorata, i pulsanti Riduci e Ingrandisci sono disattivati.

Per disancorare la Finestra principale, fare clic su di essa e trascinarla via in modo che non sia più visualizzata in primo piano. L'area del desktop torna a occupare lo schermo intero e la Finestra principale di Workspace torna alle dimensioni precedenti all'ancoraggio.

Suggerimento

È possibile ancorare la Finestra principale di Workspace se le altre barre degli strumenti sono già ancorate. La Finestra principale di Workspace viene ancorata sotto l'ultima barra degli strumenti ancorata.

Come nascondere automaticamente la Finestra principale

Quando la Finestra principale di Workspace è ancorata, è possibile scegliere di attivare la funzione per nascondere automaticamente la finestra. Selezionare **Nascondi automaticamente finestra principale** dal **Menu principale** o dal menu di Workspace nella barra delle applicazioni.

In modalità di nascondimento automatico, la Finestra principale di Workspace in primo piano viene nascosta e l'area del desktop torna a occupare lo schermo intero quando Workspace non è l'applicazione attiva.

Per visualizzare la Finestra principale di Workspace quando è nascosta, eseguire una delle seguenti azioni:

- Fare clic sul pulsante Task di Workspace nella barra delle applicazioni.
- Spostare il puntatore del mouse nella parte superiore dell'area del desktop; Viene visualizzata la

Finestra principale; fare clic su di essa affinché rimanga visualizzata.

Per disabilitare la funzionalità di nascondimento automatico, deselezionare **Nascondi automaticamente finestra principale** dal **Menu principale** o dal menu di Workspace nella barra delle applicazioni.

Importante

Se sulla parte alta dello schermo è ancorata un'altra barra degli strumenti già in modalità di nascondimento automatico, non è possibile attivare la stessa modalità per la Finestra principale di Workspace. Se si prova ad attivare la modalità di nascondimento automatico, viene visualizzato il seguente messaggio: "Impossibile nascondere automaticamente la finestra principale qui. Un'altra finestra è già stata nascosta automaticamente su questo bordo del display."

Team Communicator

La Finestra principale contiene il campo **Ricerca rapida di Team Communicator**. Il campo Ricerca rapida è uno strumento di ricerca universale. Può essere configurato per l'esecuzione di ricerche in Universal Contact Server e in Team o semplicemente in Team. Utilizzare Team Communicator per avviare una nuova interazione.

center

Digitare un nome o un numero nel campo per iniziare la ricerca. Quando si fa clic nel campo, viene visualizzata la barra degli strumenti di Team Communicator. Tale barra degli strumenti consente di ricercare tutti i contatti, i preferiti e quelli recenti, nonché le destinazioni interne; si potrebbe configurare Workspace in modo che le chiamate recenti, incluse quelle perse, vengano archiviate e visualizzate. Consente inoltre di filtrare in base al contatto o al tipo di destinazione interna e di raggruppare o separare i risultati della ricerca.

Suggerimento

È anche possibile usare l'**Elenco contatti** e il menu **Azione** accanto al nome di un contatto per chiamarlo o inviargli un'e-mail.)

Area Workspace personale

Area Workspace personale è una vista organizzata in schede che consente di visualizzare e gestire

quanto segue:

- [Impostazioni del canale](#)
- [Campagne](#)
- [Cronologia](#)
- [Statistiche \(KPI\)](#)
- [Statistiche contact center](#)

Fare clic sul pulsante **Accedi e utilizza viste di supporto di Workspace** () per visualizzare il menu **Viste di supporto**, quindi selezionare una delle seguenti opzioni:

- Canali personali
- Campagne personali
- Cronologia personale
- Statistiche personali
- Statistiche contact center

La vista Workspace personale è visualizzata sotto alla barra delle interazioni. Fare clic sulle schede per visualizzare le varie viste dell'area Workspace personale.

Ricerca interazioni

[**Aggiunto:** 8.5.104.15] Workspace mette a disposizione diversi modi per trovare le interazioni nel database personale delle interazioni contact center.

- Se il contatto che si sta cercando è noto, usare [Elenco contatti](#) per trovare le interazioni scambiate con il contatto.
- Se l'utente è l'agente che ha gestito l'interazione, può usare la vista [Cronologia personale](#) per trovare le interazioni che ha gestito.

A volte può capitare che sia necessario trovare un'interazione, ma non si ricorda il contatto, oppure se è stata gestita dall'utente o da un altro agente. La funzione Ricerca globale interazioni di Workspace consente di usare la vista **Ricerca interazioni** per cercare interazioni in base a uno o più criteri, ad esempio parole nel corpo o nella trascrizione dell'interazione.

Per aprire la vista Ricerca interazioni, fare clic sul pulsante **Accedi e utilizza viste di supporto di Workspace** () per visualizzare il menu **Viste di supporto**, quindi selezionare **Ricerca interazioni**. Utilizzare questa funzione per cercare le interazioni. Nel [Pannello dettagli](#) è possibile visualizzare dettagli sui risultati delle ricerche.

Ricerca rapida

Per effettuare una ricerca nel database delle interazioni, digitare il testo da cercare nel campo [Ricerca rapida](#). Fare clic sulla lente d'ingrandimento per cercare il criterio immesso. [link=](#)

Fare clic sulla **X** per chiudere il campo Ricerca rapida.

La ricerca rapida unisce un sottoinsieme di criteri di ricerca selezionati dall'amministratore. Di norma, utilizza "inizia con" per ciascuna parola del criterio in tutti gli attributi selezionati dall'amministratore.

I risultati delle ricerche vengono visualizzati in una griglia. Fare clic su un risultato per visualizzare i **dettagli dell'interazione** nella scheda **Dettagli**. Le note associate all'interazione selezionata sono disponibili nella scheda **Nota**, mentre le informazioni sull'interazione attiva possono essere consultate nelle schede **Dati interazione attiva**.

Ricerca avanzata

Fare clic sul pulsante **Mostra/Nascondi ricerca avanzata** per mostrare o nascondere (**link=**) la **funzione di ricerca avanzata**.

La funzione Ricerca avanzata consente di immettere più criteri per ottimizzare la ricerca. Il riquadro Ricerca avanzata contiene elenchi a discesa dei criteri di ricerca per realizzare una ricerca complessa basata su più criteri come Stato, Oggetto, agente che ha eseguito l'elaborazione, data o intervallo di date e testo dell'interazione.

Utilizzare le opzioni **Corrispondenza condizioni** per specificare se vengono applicate tutte o una qualsiasi delle condizioni di ricerca indicate. In base ai criteri selezionati, il modificatore applicato alla ricerca può variare, ad esempio "Corrisponde a" o "È uguale a".

I risultati delle ricerche vengono visualizzati in una griglia. Fare clic su un risultato per visualizzare i **dettagli dell'interazione** nella scheda **Dettagli**. Le note associate all'interazione selezionata sono disponibili nella scheda **Nota**, mentre le informazioni sull'interazione attiva possono essere consultate nelle schede **Dati interazione attiva**.

Pannello dettagli

Il pannello dettagli comprende le schede **Dettagli**, **Nota** e **Dati interazione attiva**.

I **dettagli dell'interazione** sono disponibili dalla scheda **Dettagli** relativa all'*interazione correntemente selezionata* nel pannello dettagli facendo clic sul pulsante **Mostra pannello dettagli in basso/Nascondi pannello dettagli**: **link=**

Nella scheda **Dettagli** sono presenti informazioni specifiche sull'interazione. Ad esempio, se si è selezionata un'interazione e-mail, verranno visualizzate informazioni relative a oggetto, mittente, destinatario, stato e corpo delle interazioni e-mail.

La scheda **Nota** consente di visualizzare le note associate all'interazione selezionata.

La scheda **Dati interazione attiva** consente di visualizzare le informazioni sull'interazione attiva selezionata.

Gestione dei contatti

Fare clic sul pulsante **Accedi e utilizza viste di supporto di Workspace** () per visualizzare il

menu **Viste di supporto**, quindi selezionare **Elenco contatti** per aprire l'**Elenco contatti**. Utilizzare questa funzione per cercare i contatti. Nel **Pannello dettagli** è possibile visualizzare dettagli sui risultati delle ricerche.

Ricerca rapida

Per eseguire la ricerca nell'elenco contatti, digitare nome, numero di telefono o indirizzo e-mail di un contatto nel campo **Ricerca rapida**. Fare clic sulla lente d'ingrandimento per cercare il criterio immesso. **link=**

Fare clic sulla **X** per chiudere il campo Ricerca rapida.

Ricerca rapida è una ricerca di tipo *Inizia con*.

I risultati vengono visualizzati in una griglia o in un elenco. Fare clic sul pulsante **Mostra contatti nella vista griglia/Mostra contatti nella vista elenco** per passare da una visualizzazione all'altra dell'**Elenco contatti**. **link=**

Ricerca avanzata

Fare clic sul pulsante **Mostra/Nascondi ricerca avanzata** per mostrare o nascondere (**link=**) la **funzione di ricerca avanzata**.

La funzione Ricerca avanzata consente di immettere più criteri per ottimizzare la ricerca. Il riquadro Ricerca avanzata contiene elenchi a discesa di criteri di ricerca, ad esempio nomi, indirizzi e-mail e numeri di telefono. Include inoltre elenchi a discesa con i modificatori riportati di seguito che determinano in che modo i criteri influiscono sulla ricerca: **Contiene**, **Inizia con** ed **È**. Utilizzare le opzioni **Corrispondenza condizioni** per specificare se vengono applicate tutte o una qualsiasi delle condizioni di ricerca indicate.

I risultati vengono visualizzati in una griglia o in un elenco. Fare clic sul pulsante **Mostra contatti nella vista griglia/Mostra contatti nella vista elenco** per passare da una visualizzazione all'altra dell'**Elenco contatti**. **link=**

Pannello dettagli

È possibile visualizzare le **informazioni** e la **cronologia** per il *contatto attualmente selezionato* nel Pannello dettagli facendo clic sul pulsante **Mostra pannello dettagli in basso/Nascondi pannello dettagli**: **link=**

Fare clic sulla freccia in basso per modificare il layout del pannello dettagli affinché venga visualizzato al di sotto o a destra dell'Elenco contatti:

link=

La scheda Informazioni include informazioni base sul contatto attualmente selezionato, tra cui:

- Generale (Titolo, Nome e Cognome)
- Numero/i di telefono
- Indirizzo/i e-mail

La scheda **Cronologia** del contatto consente di visualizzare e, se la configurazione lo prevede, modificare le interazioni correnti e archiviate associate al contatto attualmente selezionato.

In base alle autorizzazioni assegnate dall'amministratore, è possibile modificare uno o più campi della vista **Informazioni sul contatto**.

I miei workbin

Un **workbin** è simile a una coda personale, in cui è possibile archiviare e-mail e altre interazioni da gestire in un secondo momento.

Fare clic sul pulsante **Accedi e utilizza viste di supporto di Workspace**  per visualizzare il menu **Viste di supporto**, quindi selezionare una delle seguenti viste Workbin:

- **I miei workbin**: per tutti gli agenti, una vista dei workbin personali.
- **I miei team workbin**: per i team lead (supervisori), una vista di tutti i workbin che appartengono agli agenti supervisionati.
- **Le mie code di interazioni**: per i team lead (supervisori), una vista filtrata delle code del sistema.

Per visualizzare un altro workbin, fare clic sulla struttura di esplorazione dei workbin (Explorer) sul lato sinistro della vista. Il numero di messaggi e-mail non aperti in ogni cartella del workbin è indicato accanto al nome della cartella stessa.

L'elenco dei workbin disponibili dipende dalla configurazione del sistema. Il workbin selezionato predefinito è il primo specificato nell'elenco dall'amministratore di sistema. Tra i workbin che possono essere configurati ci sono:

- **In corso**: contiene messaggi e-mail inbound o altri workitem non ancora elaborati
- **Bozza**: contiene messaggi e-mail outbound salvati come bozza

Per visualizzare dettagli, note e dati su un'interazione, è necessario selezionarla. Le informazioni sull'interazione selezionata sono visualizzate nelle schede nella parte inferiore della vista Workbin. Per visualizzare le schede delle informazioni sull'interazione, fare clic sul pulsante **Mostra/Nascondi pannello dettagli**. **link=**

Fare doppio clic su un'interazione per aprirla.

È possibile eseguire le funzioni seguenti su interazioni selezionate nei workbin utilizzando i pulsanti **Azioni dei workbin**:

- **Rispondi** (**link=**)
- **Rispondi a tutti** (**link=**)
- **Apri** (**link=**)
- **Contrass. come completata** (**link=**)
- **Elimina** (**link=**), se si dispone delle autorizzazioni appropriate

- **Sposta nella coda** ([link=](#)), se si dispone delle autorizzazioni appropriate
- **Sposta nel workbin** ([link=](#)), se si dispone delle autorizzazioni appropriate
- **Modifica informazioni interazione attiva** ([link=](#)): (se si dispone delle autorizzazioni appropriate) apre la finestra Modifica informazioni interazione attiva per consentire di modificare il contenuto della scheda **Dati interazione attiva** per le interazioni selezionate.

Fare clic [qui](#) per informazioni sulla gestione delle interazioni e-mail.

Gestione delle interazioni

Barra delle interazioni

La barra delle interazioni è visualizzata nella parte inferiore della Finestra principale ogni volta che è presente una o più interazioni attive. Ogni interazione è rappresentata da una barra di controllo e da una finestra di interazione. consente di eseguire azioni base specifiche del tipo di interazione, ad esempio terminare una chiamata.

800px|center

fare clic sulla barra di controllo per mettere in primo piano un'interazione. Tutte le altre interazioni sono compresse nella barra delle interazioni.

Fare clic sulla piccola barra colorata a sinistra del controllo di interazione per alternare la modalità bloccata e quella mobile. È possibile impostare ogni interazione sulla modalità bloccata o mobile indipendentemente.

Nella modalità bloccata, la vista delle interazioni viene visualizzata nella Finestra principale sotto la barra delle interazioni; tutte le altre viste, come Canali personali, vengono nascoste. Le viste Contatto e Risposta sono accessibili.

800px|center

In modalità mobile, la vista delle interazioni viene visualizzata come una vista di piccole dimensioni allegata alla parte inferiore della barra delle interazioni. Se attualmente sono aperte altre interazioni nella modalità bloccata o se una delle viste di Workspace, come ad esempio Canali personali, è attualmente visualizzata, tali interazioni mobili saranno visualizzate in grigio nella vista delle interazioni.

800px|center

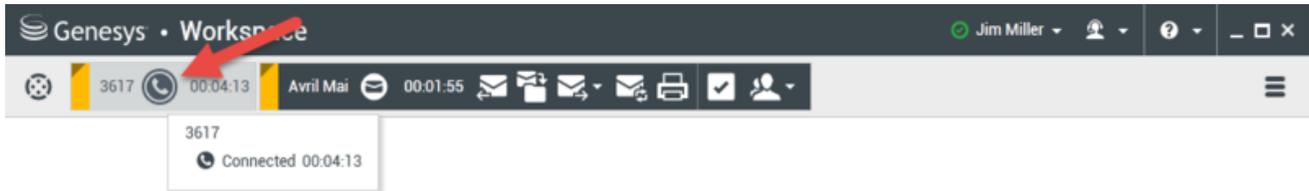
Quando sono presenti più interazioni attive, fare clic su un'interazione per visualizzarla.

Se si posiziona il mouse su un'interazione nella barra delle interazioni, accade quanto segue:

- Viene visualizzata la descrizione del comando che riassume il contenuto dell'interazione. Include una sintesi di tutte le interazioni coinvolte nel thread, oltre alle interazioni di consultazione correlate all'interazione.
- L'icona del supporto all'interno dell'interazione è un pulsante che si attiva quando si posiziona il mouse

Finestra principale

nelle vicinanze. Se si fa clic sull'icona del supporto, Workspace passa a quell'interazione senza aprire la vista interazione.



Gli elementi nella barra delle interazioni lampeggiano quando si verificano eventi specifici che potrebbero richiedere un'attenzione immediata. Le interazioni tramite chat, sessione SMS e IM lampeggiano all'arrivo di un nuovo messaggio.

Per consentire lo spazio massimo nella barra delle interazioni, durante la gestione di un'interazione, la vista Team Communicator viene ridotta a un pulsante: [link=](#)

Suggerimento

Il sistema potrebbe essere configurato in modo che tutte le barre di controllo delle interazioni vengano compresse automaticamente nella barra delle interazioni. Ciò può essere utile per controllare un'applicazione di terze parti o altri contenuti nella finestra principale prima o durante la gestione di un'interazione. Per visualizzare la vista interazione di un'interazione compressa, fare clic sulla barra di controllo. **Aggiunto:** 8.5.106.19

Finestra di interazione

È possibile utilizzare la finestra di interazione per gestire le interazioni, ad esempio una chiamata vocale o una chat. Ogni tipo di interazione ha la propria finestra di interazione.

- **Interazione voce:** consente di visualizzare tutte le informazioni necessarie per gestire un'interazione voce con un contatto o un agente interno.
- **Interazione richiamata Web:** consente di visualizzare le informazioni necessarie per gestire un'interazione voce richiamata Web con un contatto.
- **Interazione chat:** consente di visualizzare tutte le informazioni necessarie per gestire un'interazione chat con un contatto o un agente interno.
- **Interazione e-mail:** consente di visualizzare tutte le informazioni necessarie per gestire interazioni e-mail inbound e outbound con un contatto o un agente interno e indica come gestire QA review per interazioni e-mail outbound.
- **Interazione SMS:** consente di visualizzare tutte le informazioni necessarie per gestire un'interazione SMS con un contatto.
- **Workitem:** consente di visualizzare tipi di supporto non interattivi, come i fax.

In questo video viene illustrato come gestire la visualizzazione dell'interazione, le informazioni su contatti e cronologia e le risposte standard nella finestra di interazione.

[Link to video](#)

Visualizzazione dei messaggi

[Modificato: 8.5.100.05]

La visualizzazione dei **messaggi** è un elenco che è possibile scorrere dei cambiamenti di stato di vari componenti di rete, tra cui Contact Server, Statistics Server, Interaction Server (per chat, e-mail e workitem) e lo switch voce. È possibile anche visualizzare i messaggi che vengono ricevuti.

Fare clic sul pulsante **Accedi e utilizza viste di supporto di Workspace** () per visualizzare il menu **Viste di supporto**, quindi selezionare **Messaggi personali** per aprire la vista Messaggi personali in cui è visualizzato un elenco di messaggi da parte dell'amministratore di sistema o del supervisore.

L'amministratore potrebbe configurare Workspace in modo che venga visualizzato il numero di messaggi trasmessi non letti utilizzando un "indicatore dei messaggi in attesa" () sia sul pulsante **Accedi e utilizza viste di supporto di Workspace** () sia nel menu **Viste di supporto** (vedere [Visualizzazione e connessione ai messaggi della casella vocale](#) per ulteriori informazioni).

Visualizzazione e connessione ai messaggi della casella vocale

[Aggiunto: 8.5.100.05]

Se il sistema è configurato in modo da poter utilizzare Workspace per recuperare i messaggi della casella vocale, un "indicatore dei messaggi in attesa" () viene visualizzato sul pulsante **Accedi e utilizza viste di supporto di Workspace** ()

Fare clic su  per visualizzare il menu **Viste di supporto**. Le caselle vocali vengono visualizzate nel menu. Se sono presenti messaggi della casella vocale non riprodotti, viene visualizzato un "indicatore dei messaggi in attesa" () accanto al nome della casella vocale.

Per chiamare la casella vocale, selezionarla nel menu **Viste di supporto**. Viene avviata una nuova interazione interna. Immettere le informazioni di autenticazione servendosi del tastierino.

L'indicatore dei messaggi in attesa mostra tutti i messaggi non riprodotti e non letti presenti nelle caselle vocali e nella vista **Messaggi personali**.

Suggerimento

Se si passa il puntatore del mouse sopra l'indicatore dei messaggi in attesa, viene visualizzata una descrizione del comando in cui è elencato il numero dei messaggi presenti in ciascuna casella vocale e vista **Messaggi personali**.

Per informazioni sull'uso delle caselle vocali, fare riferimento alla sezione [Connecting to your Voicemail Messages \(Connessione alle caselle vocali\)](#) del *Manuale dell'utente di 'Workspace 8.5.1'*.

Anteprima interazione

Se una nuova interazione arriva alla workstation, l'utente riceve una notifica interattiva di [Anteprima interazione](#), a meno che non sia stata configurata una risposta automatica. All'anteprima sono allegati dei dati che consentono di decidere se accettare o rifiutare l'interazione.

Instant message

Avviare una [sessione di Instant Messaging](#) con una destinazione interna

Campagna outbound

Partecipare a una [Campagna outbound](#)

Risorse correlate

La *guida per l'utente Workspace Desktop Edition* (disponibile in inglese) fornisce istruzioni dettagliate su come utilizzare tutte le funzioni di Workspace. I seguenti capitoli potrebbero rivelarsi particolarmente utili:

- [Main Window Basics \(Informazioni di base sulla finestra principale\)](#)
- [Workspace Windows and Views \(Finestre e viste di Workspace\)](#)
- [Basic Use-Case Summary \(Riepilogo casi d'uso pratici\)](#)

Argomenti correlati

- [Scheda Canali personali](#)
- [Team Communicator](#)
- [Elenco contatti](#)

Prime 10 pagine

1. [Guida di Workspace Desktop Edition](#)
2. [Finestra principale](#)
3. [Stato personale](#)
4. [Elenco contatti](#)
5. [Workbin](#)
6. [Panoramica delle funzionalità](#)
7. [Messaggi personali](#)
8. [Accesso](#)
9. [Consultazione vocale](#)
10. [Componenti, funzioni e controlli](#)