



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

Workspace Desktop Edition 8.5.1

# Table of Contents

<b>Guida di Workspace Desktop Edition</b>	<b>4</b>
<b>Avvio di Workspace</b>	<b>8</b>
<b>Navigazione e accesso facilitato da tastiera</b>	<b>10</b>
<b>Panoramica delle funzionalità</b>	<b>14</b>
Accesso	17
Finestra principale	28
Gadget statistiche	43
Anteprima interazione	46
Panoramica dei task voce	51
Interazione voce	53
Interazione voce interna	60
Consultazione vocale	63
Registrazione voce	68
Interazione video	70
Interazioni richiamata	72
Panoramica dei task chat	78
Interazione chat	80
Consultazione chat	93
Panoramica dei task e-mail	97
E-mail inbound	98
E-mail outbound	105
QA Review delle e-mail	113
Interazioni SMS e MMS	116
Workitem	125
Uso del plug-in di Workspace per Skype For Business	127
Interazione Facebook	138
Interazione Twitter	146
Interazione RSS	155
IM interno	159
Panoramica delle campagne outbound	163
Chiamate in modalità Anteprima outbound	166
Chiamate in modalità Push preview outbound	171
Chiamate in modalità Progressive outbound	175
Azioni relative alle chiamate per le chiamate outbound	178
<b>Componenti, funzioni e controlli</b>	<b>181</b>

Dati interazione attiva	184
Statistiche contact center	188
Elenco contatti	190
Cronologia dei contatti	205
Ricerca contatti	215
Codice esito	221
Timeout inattività	224
Cronologia interazione	226
Interazioni in corso o recenti	228
Ricerca interazioni	230
Assegnazione manuale e automatica del contatto	236
Campagne personali	239
Cronologia personale	241
Messaggi personali	244
Statistiche personali	247
Stato personale	249
Nota	253
Stampa	255
Risposte	257
Pianificazione di una richiamata	261
Controllo ortografico	268
Team Communicator	270
Team Lead	278
Workbin	286

# Guida di Workspace Desktop Edition

**Genesys Workspace Desktop Edition** (Workspace) è un'applicazione personalizzabile modulare che consente di gestire interazioni con il contact center, di monitorare i KPI personali e del contact center, nonché di consultarsi con i propri colleghi.

La Guida di Workspace Desktop Edition contiene informazioni su come:

- Utilizzare **finestre e viste** per gestire le interazioni con i clienti in base al proprio ruolo nel contact center.
- Utilizzare **componenti, funzioni e controlli** che consentono di completare i task in base al proprio ruolo nel contact center. Tali controlli e funzioni dell'interfaccia appaiono nella maggior parte delle finestre e visualizzazioni.
- **Avviare Workspace.**
- **Utilizzare la navigazione e l'accesso facilitato da tastiera.**

## Guida di Workspace

Se è già stato eseguito il training e/o è stato consultato il [<https://docs.genesys.com/Documentation/IW/8.5.1/User/Welcome> *Manuale di Workspace*, è possibile utilizzare questo documento della Guida come promemoria da utilizzare per una funzionalità specifica. È possibile accedere a questo documento della Guida direttamente dal menu Guida dell'applicazione Workspace o applicando un segnalibro a questo URL.

## Informazioni su questa guida

Negli argomenti seguenti sono illustrate alcune delle funzioni principali di Workspace Desktop:

### Informazioni su Workspace Desktop

---

- Cosa è possibile fare con Workspace Desktop
- Modalità di accesso a Workspace Desktop
- Modalità di utilizzo di Workspace Desktop
- Funzioni dettagliate

### Interazioni con i contatti

---

- Chiamate inbound e in uscita
- Video chiamate
- Richiamata
- Chat inbound

### Attività di chiamata

---

Conferenze telefoniche  
Trasferimento di chiamata  
Chiamate di consulenza  
Registrazione delle chiamate  
Chiamate all'interno dell'organizzazione

### Gestione di stato e comunicazioni

---

Gestire lo stato  
Avviare nuove interazioni  
Gestire i canali  
Visualizzare le statistiche  
Visualizzare le statistiche Contact Center

### Gestione dei contatti

---

Elenco contatti  
Ricerca di contatti  
Cronologia delle interazioni con i contatti  
Assegnazione manuale dei contatti

### Gestione delle interazioni e cronologia

---

Workbin  
Ricerca di interazioni  
Cronologia delle interazioni  
Cronologia delle interazioni personali

## Manuale per l'utente di Workspace

Consultare il *manuale di Workspace* per accedere a una serie completa di lezioni dettagliate sull'utilizzo di tutte le varie funzioni di Workspace.

Ogni lezione illustra nel dettaglio ogni singola interfaccia per mostrarne le modalità di utilizzo.

## Introduzione

Le lezioni *introductive* rappresentano le basi iniziali del percorso.

- [Concetti di base su Workspace](#)
- [Accedi](#)
- [Informazioni di base sulla finestra principale](#)
- [Gestire lo stato](#)
- [Inoltrare le chiamate](#)
- [Trovare un contatto o una destinazione interna](#)

## Video di Workspace

In quest'area sono disponibili alcuni video dimostrativi molto utili per l'uso di Workspace.

Presentazione della finestra principale

[Link to video](#)

Utilizzo della finestra di interazione

[Link to video](#)

Utilizzo dei timer chiamate

[Link to video](#)

Utilizzare le parole chiave di scelta rapida delle risposte standard

[Link to video](#)

Creare il testo del collegamento ipertestuale (e-mail & chat)

[Link to video](#)

## Video di formazioni su Workspace Web Edition

*Workspace Web Edition* è la versione di *Workspace* basata sul browser. Non offre tutte le funzioni e funzionalità di *Workspace Desktop Edition*, tuttavia, dispone della maggior parte delle funzionalità di base di quest'ultimo. In [questa pagina](#) è possibile trovare alcuni video utili —, tuttavia è necessario ricordare che non tutte le funzionalità presenti in *Workspace Desktop Edition* sono disponibili in *Workspace Web Edition* anche che *Workspace Web Edition* offre alcune funzioni che non sono disponibili in *Workspace Desktop Edition*.

## Domande frequenti (FAQ)

### Come modificare la password?

- Quando si [esegue l'accesso](#) per la prima volta, potrebbe essere necessario modificare la password. Questa procedura viene eseguita automaticamente. Viene visualizzato un messaggio che illustra i passaggi necessari. Se non si è certi su come procedere per alcuni passaggi, rivolgersi all'amministratore o al supervisore per ulteriori dettagli.
- Se è necessario modificare la password, inviare una richiesta al supervisore affinché invii un'e-mail per la modifica password. Il supervisore reimposterà la password e si riceverà un'e-mail di conferma. Seguire le istruzioni contenute nell'e-mail per modificare la password.

## Cosa sono le competenze?

- Le competenze rappresentano le abilità dell'utente, ad esempio la specializzazione su un prodotto o la conoscenza di una lingua.
- Quando si imposta l'account, il supervisore assegna competenze e livelli di competenza in base alle capacità dell'utente.
- Le competenze vengono utilizzate per reindirizzare le chiamate all'utente. Se si riceve una chiamata in merito a un prodotto su cui si è specializzati, tale chiamata verrà indirizzata agli utenti che hanno la stessa competenza su tale prodotto.

## Come posso reperire le statistiche chiamate personali?

- Utilizzare la [scheda Statistiche personali](#) per visualizzare le attività di chiamata, l'orario di lavoro e altri report.
- Utilizzare la [scheda Statistiche Contact Center](#) per visualizzare l'elenco delle statistiche relative a punti di routing, code e altri oggetti del contact center.

## Come effettuare trasferimenti, conferenze o consulenze sulle mie chiamate?

Workspace consente di avviare una [conferenza](#) telefonica con una persona della propria azienda, [trasferire](#) la chiamata a un altro agente o team lead o iniziare una chiamata di [consultazione](#) con un altro membro del team. I controlli di chiamata nella parte superiore della barra degli strumenti dell'interazione Chiamata vocale consentono di aprire [Team Communicator](#), uno strumento di ricerca universale che permette di cercare e chiamare altri membri del team. È inoltre possibile utilizzare Team Communicator per [chiamare qualcuno all'interno dell'organizzazione](#).

## Che tipo di chiamate e interazioni posso gestire con Workspace?

- L'argomento [Panoramica delle funzionalità](#) descrive i diversi modi in cui è possibile utilizzare Workspace Desktop per ricevere o effettuare chiamate ed eseguire altre interazioni, tra cui:
  - [chiamate vocali](#) in uscita e in arrivo
  - [interazioni chat](#) in arrivo
  - [interazioni e-mail](#) in uscita e in arrivo
  - chiamate della [campagna outbound](#)

## Sono un Team Lead, cosa posso fare con Workspace?

- Workspace offre funzioni speciali per i [team lead](#) e i [supervisori](#). È possibile:
  - Monitorare chiamate e chat (ascolto automatico)
  - Eseguire il coaching di chiamate e chat (whisper coaching)
  - Interrompere l'output per chiamate e chat (unirsi la chiamata)
  - [Revisione per controllo qualità \(QA\) dell'e-mail](#)

# Avvio di Workspace

Prima di avviare Workspace, se si utilizza un softphone (un auricolare collegato alla workstation), **assicurarsi che l'auricolare sia collegato**.

Fare doppio clic sull'icona di **Workspace** sul desktop per avviare l'applicazione.

[Workspace desktop icon](#)

Viene visualizzata la **Finestra di accesso** di Workspace. inserire le proprie credenziali e altre informazioni di accesso. Dopo aver effettuato l'accesso, potrebbe essere necessario impostare lo **stato** su **Pronto**.

## Importante

- Quando si accede a Workspace, l'applicazione è attivata per qualsiasi tipo di auricolare collegato alla workstation. Se si desidera utilizzare un altro auricolare, chiudere Workspace, collegare l'auricolare, quindi riavviare Workspace.
- Quando si avvia l'applicazione, Workspace potrebbe aggiornarsi automaticamente. In base alla configurazione del sistema, potrebbe essere possibile rifiutare l'aggiornamento. Se non si accetta l'aggiornamento, verrà proposto nuovamente all'accesso successivo.
- A seconda della configurazione dell'ambiente, se si accede a un canale Voce SIP senza aver configurato il collegamento dell'auricolare USB, è possibile che venga effettuato l'accesso a Workspace ma non al canale Voce SIP. Per completare l'accesso al canale Voce SIP, collegare l'auricolare USB.

Cosa fare se viene visualizzato il seguente messaggio:

"Impossibile avviare Workspace SIP Endpoint"

Se viene visualizzato il messaggio di errore "Impossibile avviare Workspace SIP Endpoint", è possibile che SIP Endpoint non sia installato o che non sia stato installato correttamente sulla workstation.

Per controllare se è installato, andare al menu **Inizio di Windows** e cercare l'applicazione **Workspace SIP Endpoint**. Provare ad avviare l'applicazione dal menu **Inizio**. Se non è possibile avviare l'applicazione o viene visualizzato lo stesso messaggio di errore, chiedere all'amministratore di controllare l'installazione di SIP Endpoint sulla workstation. È possibile fornirgli il seguente collegamento al documento che descrive come installarlo: <https://docs.genesys.com/Documentation/>

### IW/8.5.1/Dep/InstallingTheIWSIPEndpoint

Se, dopo aver installato o reinstallato SIP Endpoint si visualizza ancora l'errore, chiedere all'amministratore di contattare l'assistenza clienti di Genesys. Potrebbero esserci altri problemi con l'installazione e possono aiutare a risolvere il problema e l'assistenza clienti può aiutare a risolverli.

## 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:

- [LogIn \(Accesso\)](#)
- [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

- [Panoramica delle funzionalità](#)
- [Componenti, funzioni e controlli](#)
- [Guida di Workspace Desktop Edition](#)

## 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](#)

# Navigazione e accesso facilitato da tastiera

[**Modificato:** 8.5.113.11]

Workspace supporta combinazioni di tasti di scelta rapida da tastiera e tasti di scelta per l'esecuzione di alcune funzioni comuni. Tali combinazioni sono configurate dall'amministratore, in modo da garantire che non si verifichino conflitti tra Workspace e altre applicazioni in uso. Per un elenco dei tasti di scelta rapida da tastiera e tasti di scelta configurati per Workspace, rivolgersi all'amministratore.

## Combinazioni di tasti di scelta rapida da tastiera e tasti di scelta

Per scelta rapida si intende una combinazione di tasti da premere per attivare una determinata funzione o comportamento in una finestra o vista specifica. Il sistema operativo può supportare tasti di scelta rapida da tastiera per le seguenti funzioni: copia, taglia, incolla, annulla, elimina, trova, ingrandisci finestra, riduci finestra, apri menu e seleziona comando, cambia applicazione, annulla, cambia elemento attivo e così via. Consultare la documentazione del sistema operativo per un elenco delle combinazioni di scelte rapide supportate.

Anche i tasti di scelta sono combinazioni di tasti da premere per eseguire determinate funzioni, ma sono sempre disponibili, indipendentemente dalla finestra o applicazione attiva. Ad esempio l'amministratore può aver configurato una combinazione di tasti di scelta che consente di rispondere a una chiamata telefonica (interazione voce) o rifiutare un'interazione e-mail instradata all'utente. Quando l'anteprima viene visualizzata sul desktop, è possibile utilizzare la combinazione di tasti di scelta per eseguire l'azione senza dover prima passare all'anteprima dell'interazione.

### Importante

Talvolta è possibile che il tasto di scelta rapida da tastiera configurato dall'amministratore per una funzione di Workspace e i tasti di scelta rapida da tastiera che controllano l'editor di testo RTF utilizzato per l'e-mail e altre interazioni basate su testo siano in conflitto. Prima di poter utilizzare il tasto di scelta rapida, potrebbe essere necessario abbandonare il campo dell'editor di testo. Se si verifica un conflitto tra i tasti di scelta rapida, informare l'amministratore in modo che cambi la configurazione del tasto di scelta rapida personalizzato.

## Tasti di accesso

Per la maggior parte delle voci di menu di Workspace sono disponibili anche dei tasti di accesso. Ogni voce di menu supportata contiene una lettera o un carattere sottolineato. Premere il tasto **Alt** per aprire un menu nella finestra attiva, quindi premere la lettera o il carattere corrispondente alla voce di menu che si desidera selezionare.

## Navigazione da tastiera

Workspace supporta la navigazione da tastiera per tutte le funzioni delle finestre di interazione. Tutte le caratteristiche, opzioni e menu sono completamente navigabili per mezzo della tastiera.

L'interfaccia di Workspace può essere esplorata interamente per mezzo della tastiera. Questa funzionalità consente agli utenti che non possono usare un mouse o che usano un dispositivo di accessibilità basato sulla navigazione da tastiera di manipolare i componenti del desktop. La navigazione da tastiera migliora la produttività di qualsiasi utente.

L'aspetto dei componenti selezionati cambia spostando la selezione da un componente all'altro. Ad esempio, i pulsanti cambiano colore e i menu si aprono con la selezione corrente evidenziata da un colore.

Alcune applicazioni per la lettura dello schermo non sono compatibili con queste scelte rapide di navigazione, in quanto il lettore dello schermo utilizza alcuni di questi tasti per altre funzioni. Quando la modalità di lettura dello schermo è attivata, utilizzare **Alt + N** per disattivare la funzione di navigazione da tastiera.

**Nota:** se si è già in modalità di lettura dello schermo, tutti i tasti di scelta rapida da tastiera saranno disattivati, ad eccezione dei comandi **Alt + n**. La modalità di lettura dello schermo viene attivata e disattivata dall'amministratore di sistema.

## Navigazione di base

Due tasti di scelta rapida da tastiera consentono di navigare tra i componenti, ad esempio da un menu a quello successivo o da una vista dell'interfaccia di interazione a quella successiva:

- **Tab:** sposta la selezione al componente successivo (menu, campo, pulsante, vista e così via)
- **Maiusc + Tab:** sposta la selezione al componente precedente (menu, campo, pulsante, vista e così via)
- A partire dalla versione 8.5.113.11, Workspace consente di immettere le TABULAZIONI nell'area di composizione e-mail delle interazioni e-mail in uscita premendo il tasto **TAB**. Per utilizzare il tasto **TAB** per passare al campo o comando successivo, è necessario premere innanzitutto **Ctrl-TAB** per uscire dall'area di composizione testo. Questa funzionalità potrebbe essere disabilitata negli ambienti configurati per l'accessibilità; in tal caso, non è possibile immettere le TABULAZIONI nell'area di composizione e-mail, ma è possibile utilizzare il tasto **TAB** per passare al comando successivo nell'ordine di tabulazione.

Lo spostamento avviene da sinistra a destra e dall'alto verso il basso, tranne quando l'ordinamento dei componenti stabilisce uno spostamento differente. La navigazione passa da un componente all'altro all'interno di una vista e da una vista all'altra nell'applicazione.

## Tasti di scelta rapida per la navigazione

La tabella seguente contiene i tasti di scelta rapida da tastiera che consentono di manipolare controlli quali menu, elenchi e pulsanti dell'interfaccia di Workspace.

**Tasti di scelta rapida da tastiera di Workspace**

Tasto di scelta rapida	Descrizione
FRECCIA SINISTRA	Consente di spostarsi a sinistra in una barra dei menu o di uscire da un sottomenu.
FRECCIA DESTRA	Consente di spostarsi a destra in una barra dei menu o di entrare in un sottomenu.
FRECCIA SU	Consente di spostarsi verso l'alto in elenchi e menu.

Tasto di scelta rapida	Descrizione
FRECCIA GIÙ	Consente di spostarsi verso il basso in elenchi e menu.
ALT+FRECCIA GIÙ	Consente di aprire un elenco a discesa.
INVIO	In un elenco modificabile, applica la modalità di modifica o conferma la modifica. Per un pulsante, esegue l'azione associata. Per un elemento di menu, esegue l'azione associata.
SPAZIO	Per alcuni controlli, consente di selezionare o deselezionare la casella di controllo attiva.
ESCAPE	Per un elenco modificabile, annulla la modalità di modifica.

## Tema a contrasto elevato di Workspace

[**Aggiunto:** 8.5.100.05]

Workspace consente agli agenti con problemi di vista di utilizzare un tema a contrasto elevato che complementi quelli di Windows disponibili nel pannello di controllo Personalizzazione di Windows. Il tema a contrasto elevato di Workspace soddisfa i requisiti indicati nelle linee guida per l'accessibilità ai contenuti Web (Web Content Accessibility Guidelines - WCAG) 2.0, con alcune limitazioni. Il tema a contrasto elevato di Workspace è stato testato a fronte del deficit visivo relativo ai colori rosso/verde e blu/giallo. Il tema a contrasto elevato di Workspace a seconda che sia in uso o meno uno dei temi a contrasto elevato di Windows.

### Importante

Il tema a contrasto elevato di Workspace viene attivato dall'amministratore.

È possibile accedere al tema a contrasto elevato dal **menu principale** di Workspace selezionando **Menu principale>Modifica tema>Contrasto elevato**. Per rendere attivo il tema a contrasto elevato è necessario chiudere e riavviare Workspace.

### Importante

Nella vista Interazione e-mail, non è attivata la funzione di modifica del testo RTF quando è selezionato il tema a contrasto elevato.

## 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

- [Panoramica delle funzionalità](#)
- [Componenti, funzioni e controlli](#)
- [Guida di Workspace Desktop Edition](#)

### 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](#)

# Panoramica delle funzionalità

L'interfaccia di Workspace è costituita da viste e finestre che contengono **i componenti, le funzioni e i controlli** necessari per completare un task, ad esempio la gestione di un'interazione voce inbound.

**Accesso:** è la prima vista visualizzata. Consente di identificare l'utente e, se richiesto, di inserire dati ulteriori sull'accesso, in base al ruolo svolto o all'ambiente tecnico. Per aprire la finestra Accesso, **avviare** l'applicazione Workspace.

**Finestra principale:** consente di gestire lo stato, i contatti, i preferiti e le impostazioni, di trovare le interazioni esistenti, di visualizzare gli indicatori di prestazioni chiave (KPI) e i messaggi e di avviare nuove interazioni.

**Gadget statistiche:** consente di visualizzare gli indicatori di prestazioni chiave (KPI) e le statistiche del contact center in una vista permanente. Le statistiche possono essere visualizzate in un ticker o in una vista statica.

**Anteprima interazione:** consente di visualizzare una notifica interattiva di una nuova interazione inbound. La notifica è un'anteprima a cui sono allegati dei dati che consentono di decidere se accettare o rifiutare l'interazione.

## Task voce

- **Interazione voce:** consente di visualizzare tutte le informazioni necessarie per gestire un'interazione voce con un contatto o un agente interno.
- **Interazione voce interna:** consente di avviare un'interazione voce con una destinazione interna.
- **Consultazione vocale:** consente di consultarsi con un altro agente sull'**interazione voce** corrente, prima di iniziare una conferenza con l'agente o trasferirla all'agente.
- **Registrazione voce:** consente di registrare l'interazione voce corrente con un contatto o una destinazione interna (solo per gli agenti abilitati per VoIP-/SIP).
- **Interazione video:** consente di aggiungere il canale video alla chiamata vocale corrente.

**Interazione richiamata Web:** consente di visualizzare le informazioni necessarie per gestire un'interazione voce richiamata Web con un contatto.

## Task chat

- **Interazione chat:** consente di visualizzare tutte le informazioni necessarie per gestire un'interazione chat con un contatto o un agente interno.
- **Consultazione chat:** consente di consultarsi con un altro agente sull'interazione di chat corrente, prima di iniziare una conferenza con l'agente o trasferirla all'agente.

**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.

**Plug-in Skype per Business:** consente di visualizzare tutte le informazioni necessarie per gestire le interazioni con un contatto in un ambiente che utilizza Skype per Business.

**Interazione Facebook:** consente di visualizzare tutte le informazioni necessarie per gestire un'interazione Facebook con un contatto.

**Interazione Twitter:** consente di visualizzare tutte le informazioni necessarie per gestire un'interazione Twitter con un contatto.

**Interazione RSS:** consente di visualizzare tutte le informazioni necessarie per gestire un'interazione RSS con un contatto.

**Workitem:** consente di visualizzare tipi di supporto non interattivi, come i fax.

**IM interno:** consente di **inviare** un messaggio immediato (IM) a un altro agente (destinazione interna) o di **ricevere** un instant message (IM) da una destinazione interna.

### Task della campagna outbound

- **Chiamate in modalità Anteprima outbound:** consente di richiedere un'interazione della campagna outbound e di visualizzare dati relativi ai contatti prima di effettuare la chiamata al contatto.
- **Chiamate in modalità Push preview outbound:** consente di ricevere automaticamente un'interazione della campagna outbound e di visualizzare dati relativi ai contatti prima di effettuare la chiamata al contatto.
- **Chiamate in modalità Progressive e Predictive outbound:** consente di ricevere interazioni outbound effettuate mediante composizione automatica da parte del sistema.
- **Azioni per chiamate outbound:** consente di eseguire funzioni di chiamata comuni, come il trasferimento di chiamata o la pianificazione di una richiamata.

## Supporto dei plug-in

Workspace supporta i plug-in di Genesys per diversi canali multimediali estesi, inclusi canali di social media come Facebook e Twitter. Per informazioni su come installare e utilizzare questi canali multimediali, fare riferimento alla documentazione fornita con i plug-in Genesys eServices.

## 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:

- [Getting Started \(Introduzione\)](#)
- [Handling Interactions \(Gestione delle interazioni\)](#)
- [Basic Use-Case Summary \(Riepilogo casi d'uso pratici\)](#)

### Argomenti correlati

- [Componenti, funzioni e controlli](#)
- [Team Communicator](#)
- [Navigazione e accesso facilitato da tastiera](#)

### 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](#)

# Accesso

**[Modificato: 8.5.108.11, 8.5.112.08, 8.5.114.08]**

La vista Accesso è la prima ad essere visualizzata. Consente di identificare l'utente e, se richiesto, di inserire dati ulteriori sull'accesso, in base al ruolo svolto o all'ambiente tecnico.

Prima di iniziare a utilizzare Workspace, assicurarsi che l'apparecchio telefonico funzioni. (Solo SIP)  
Collegare l'auricolare USB.

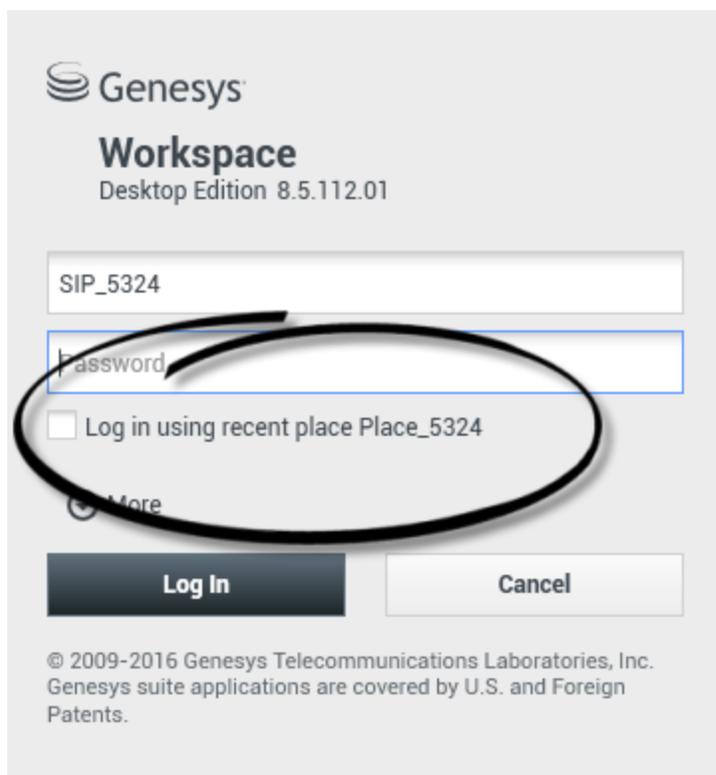
## Importante

Quando si accede a Workspace, l'applicazione è attivata per qualsiasi tipo di auricolare collegato alla workstation. Se si desidera utilizzare un altro auricolare, chiudere Workspace, collegare l'auricolare, quindi riavviare Workspace.

L'accesso è una procedura che prevede due passaggi—e al primo accesso è possibile che venga richiesto di modificare la password:

gli agenti che non usano sempre lo stesso apparecchio telefonico e la stessa workstation (lavorando in roaming o hot-seat), potrebbero dover immettere informazioni aggiuntive sulla propria posizione (numero di telefono della workstation) per assicurarsi che le chiamate di cui sono destinatari vengano indirizzate al telefono in uso anziché all'ultimo telefono a cui erano connessi.

## Accesso all'applicazione Workspace



Dopo aver avviato l'applicazione Workspace, sul desktop si apre la vista di accesso per consentire di identificarsi nel sistema.

1. Immettere il nome utente nel campo Nome utente.
2. Immettere la password nel campo Password. (Nota: al primo accesso potrebbe essere necessario modificare la password, a un intervallo specifico o per altri motivi di sicurezza. Fare riferimento a [Modifica della password](#)).
3. Selezionare **Accedi con posizione recente** se si utilizza lo stesso apparecchio telefonico e la stessa workstation utilizzati per l'ultima connessione.
4. Se necessario, selezionare la lingua dall'elenco a discesa **Lingua**.
5. Effettuare una delle operazioni seguenti:
  - Eseguire l'accesso per autenticarsi nel sistema.
  - Annullare per interrompere l'accesso e chiudere la vista corrispondente.

Questa procedura consente di identificare l'utente nel sistema in modo da caricare l'applicazione corretta nella workstation. Se non sono necessarie ulteriori informazioni, la vista **Finestra principale** si apre immediatamente, dopo aver fatto clic su **Accesso**. In caso contrario, viene visualizzata la vista **Parametri di accesso avanzati**.

Per specificare la lingua preferita, potrebbe essere necessario configurare il proprio account. Per specificare una preferenza di lingua diversa, selezionare una lingua dall'elenco a discesa Lingua.

### Altre opzioni/Nascondi opzioni

Nella prima vista di accesso, per specificare ulteriori opzioni, potrebbe essere necessario configurare il proprio account.

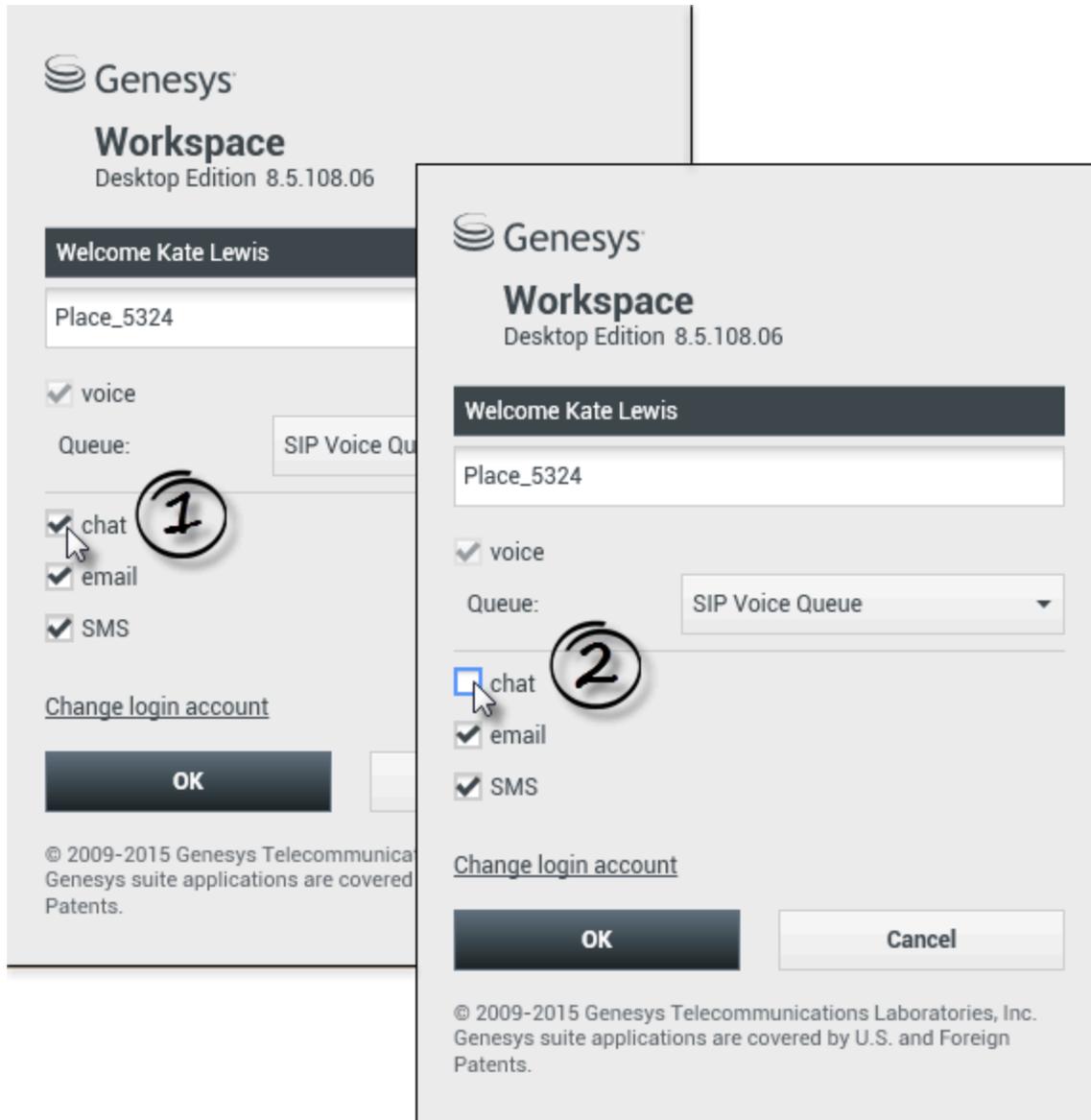
- Per specificare ulteriori opzioni, fare clic su **Altre opzioni**.
- Per nascondere ulteriori opzioni, fare clic su **Nasc. opz.**.

Le opzioni che il proprio account potrebbe specificare includono le seguenti:

- Nome dell'applicazione Workspace.
- Nome dell'host in esecuzione sul server di configurazione.
- Numero di porta del server di configurazione. In genere è 2020.

Per ulteriori informazioni su queste opzioni, rivolgersi all'amministratore di sistema.

## Definizione dei parametri di accesso avanzati



**[Modificato: 8.5.108.11]** Dopo aver effettuato l'autenticazione e l'accesso, è possibile che sul desktop si apra una nuova vista che consente di specificare ulteriori informazioni, in base ai task che si desidera eseguire. Il contenuto della vista è definito dall'amministratore ed è specifico in base al ruolo. Se tuttavia non sono necessarie ulteriori informazioni, la vista **Finestra principale** si apre immediatamente.

La vista Parametri di accesso avanzati conferma l'accesso. Potrebbe segnalare che l'utente deve selezionare uno o più canali e/o fornire ulteriori informazioni sull'accesso specifiche dei canali.

## Informazioni aggiuntive

Se richiesto, immettere le seguenti informazioni:

1. Postazione utente
2. Coda utente
3. Canali multimediali che si desidera utilizzare (Voce, IM, SMS, workitem come fax e così via)
4. Numero di telefono facoltativo, se l'utente si trova su un server SIP e accede in modalità remota.

Se in precedenza è stato effettuato l'accesso su una workstation diversa, oppure se non è stata selezionata l'opzione **Accedi con posizione recente**, nella prima vista di accesso, è necessario verificare di aver immesso la posizione corretta nel campo **Posizione**. Se la posizione non è corretta, le chiamate potrebbero essere inviate a un altro telefono impostato su una workstation diversa.

L'utente può selezionare e deselezionare canali multimediali eServices quali chat, SMS, e-mail, social media (ad esempio Facebook e Twitter) e workitem (ad esempio fax).

L'amministratore stabilisce il comportamento del sistema se si deseleziona un canale al momento dell'accesso (la deselezione di un canale che non verrà utilizzato consente alla società di risparmiare denaro e larghezza di banda).

Se si deseleziona un canale multimediale non sarà possibile accedervi all'avvio di Workspace. Per utilizzare quel canale successivamente nella propria sessione, è necessario accedervi dalla vista **Canali personali** nella finestra principale o dal menu **Stato globale**.

## Completamento della procedura di accesso

Dopo avere immesso i parametri aggiuntivi eseguire una delle seguenti azioni:

- Fare clic su **OK** per inviare le informazioni; viene aperta la vista **Finestra principale**.
- Fare clic su **Annulla** per chiudere la vista Parametri di sistema e disconnettersi.
- Fare clic su **Modifica account accesso** per tornare alla vista del primo accesso.

## Numero di telefono remoto

Se l'azienda utilizza un server SIP (VoIP), è possibile configurare l'account per l'accesso tramite un numero di telefono remoto a cui possa essere raggiunto se l'accesso non è avvenuto da un telefono appartenente al sistema telefonico interno dell'azienda.

Se l'utente si connette da remoto, nella casella **Numero remoto** della vista **Parametri di accesso avanzati** digitare il numero di telefono al quale verranno instradate le chiamate. Il numero di telefono incluso in questo campo potrebbe essere già stato configurato automaticamente.

## Rilevamento dell'auricolare USB

Quando si accede a un canale SIP Voice, Workspace verifica se l'auricolare USB configurato per l'uso nel proprio account è collegato. In caso di mancato collegamento, l'accesso viene effettuato solo a

---

Workspace e non al canale SIP Voice. Assicurarsi di aver collegato l'auricolare USB in modo da poter utilizzare il canale SIP Voice.

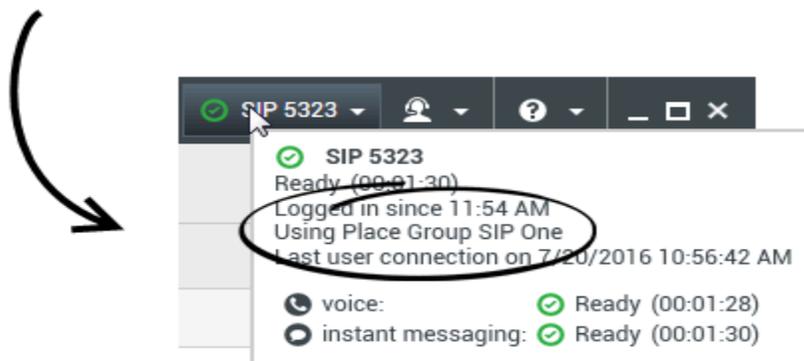
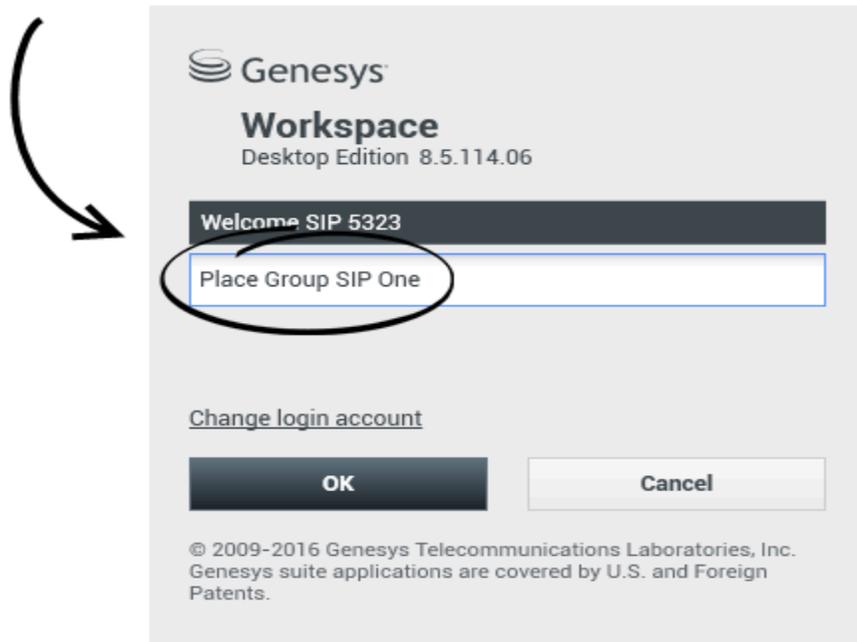
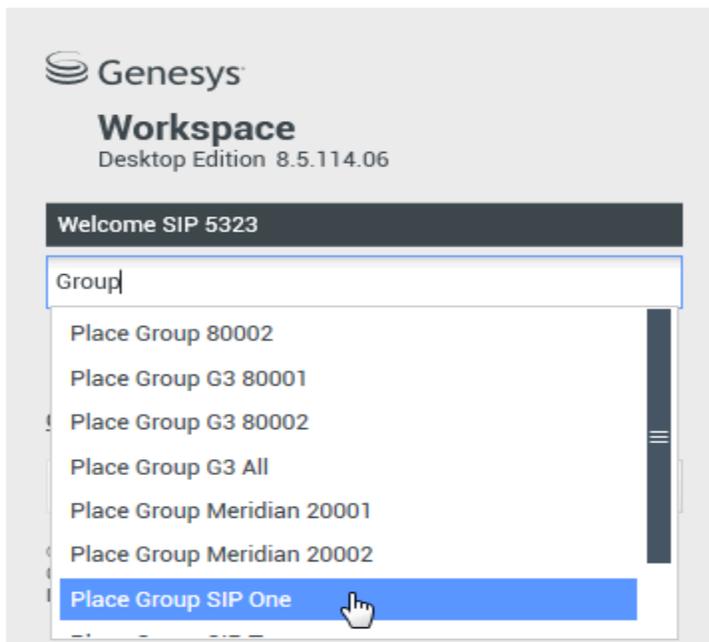
Workspace rileva se l'auricolare USB è collegato o scollegato e imposta di conseguenza lo stato. Se l'auricolare USB non è collegato, viene visualizzato un **messaggio**.

Le impostazioni del volume relative all'auricolare USB utilizzate l'ultima volta che è stata effettuata la disconnessione vengono conservate all'accesso successivo. Il volume dell'auricolare USB può essere regolato utilizzando il controllo della finestra **Interazione voce**.

## Stato Pronto/Non pronto

L'amministratore di sistema specifica lo **stato** dell'utente per ogni canale quando si esegue l'accesso. Se il proprio account è configurato come Non pronto per uno o più canali, l'amministratore di sistema potrebbe specificare il motivo di tale stato per il canale. Per iniziare a ricevere interazioni su un canale Non pronto, è necessario modificare lo stato in **Pronto**.

## Accesso a un Gruppo di posizioni



**[Aggiunto: 8.5.114.08]**

In alcuni call center, agenti e altri lavoratori condividono un gruppo di posizioni, denominato Gruppi di posizioni, invece di avere la propria posizione.

Se il call center utilizza gruppi di posizioni, anziché immettere la propria posizione nella finestra di accesso, si immette il nome del gruppo di posizioni: una posizione viene selezionata automaticamente.

Nella seconda finestra di accesso (avanzata), digitare il nome del gruppo di postazioni.

Se sono disponibili più gruppi di posizioni, digitare una o più parole del nome dei gruppi di posizioni, ad esempio "Gruppo" per visualizzare un elenco a discesa dei gruppi di posizioni disponibili.

Selezionare il nome del gruppo di posizioni dall'elenco, quindi fare clic su **OK** per completare la procedura di accesso.

Quando viene visualizzata la finestra principale di Workspace, è possibile confermare il gruppo di posizioni a cui ci si è connessi passando il puntatore del mouse sul menu Stato.

Potrebbe essere disponibile l'opzione di immettere o la posizione o il nome del gruppo di posizioni.

## Modifica della password

Esistono vari motivi per i quali potrebbe essere necessario o si desidera modificare la password di accesso a Workspace. Per motivi di sicurezza aziendale, l'account potrebbe essere configurato in modo che la password scada automaticamente dopo un numero specifico di giorni. L'account potrebbe anche essere configurato in modo da richiedere la modifica della password dopo un **timeout di inattività**. Ai fini della sicurezza personale, l'account potrebbe essere configurato con una password temporanea quando viene assegnato all'utente e prima di accedere a Workspace per la prima volta, l'amministratore di sistema potrebbe richiedere di modificare la password temporanea. Potrebbe inoltre essere utile modificare la password di accesso a Workspace per altri motivi: ad esempio se la società non dispone di un criterio specifico sulla frequenza con la quale si deve modificare la password oppure se si è rivelata accidentalmente la password a una persona non autorizzata.

In tutti gli scenari sopra indicati, per modificare la password si utilizza la finestra di dialogo Modifica password di Workspace. Consultarsi con l'amministratore di sistema in merito al criterio specifico di sicurezza della password attuato dalla società.

Per modificare manualmente la password, nel **Menu principale**, selezionare **Modifica password**. Viene visualizzata la finestra di dialogo Modifica password. Seguire la procedura indicata di seguito:

1. Immettere la password corrente nel campo **Vecchia password**.

2. Immettere la nuova password nel campo **Nuova password**.
3. Immettere di nuovo la nuova password nel campo **Conferma password**.
4. Fare clic su **OK** per modificare la password oppure fare clic su **Annulla** per chiudere la finestra di dialogo senza modificare la password. In caso di errore, dopo aver fatto clic su **OK** verrà chiesto di immettere di nuovo le informazioni. Se tutte le informazioni sono state immesse correttamente, la password viene sostituita con la nuova password specificata.

Se l'amministratore richiede di modificare la password, la finestra di dialogo Modifica password viene visualizzata automaticamente. Seguire la procedura indicata di seguito:

1. Immettere la nuova password nel campo **Nuova password**.
2. Immettere di nuovo la nuova password nel campo **Conferma password**.
3. Fare clic su **OK** per modificare la password oppure fare clic su **Esci** per chiudere la finestra di dialogo e uscire da Workspace senza modificare la password. In caso di errore, dopo aver fatto clic su **OK** verrà chiesto di immettere di nuovo le informazioni. Se tutte le informazioni sono state immesse correttamente, la password viene sostituita con la nuova password specificata.

## Ambienti desktop remoti e virtuali

### [Aggiunto: 8.5.109.16]

È possibile lavorare in un ambiente che utilizza l'infrastruttura VDI (Virtual Desktop Infrastructure) per eseguire Workspace. Quando si avvia Workspace, viene visualizzato sullo schermo ma non viene eseguito sulla workstation ma su una macchina remota.

Negli ambienti VDI, l'amministratore ha installato Workspace SIP Endpoint Standalone nella workstation prima che l'utente avesse eseguito l'accesso oppure all'utente è stato indicato di installarlo facendo clic sul collegamento ipertestuale relativo in un'e-mail o in un altro documento.

Quando si avvia la workstation, Workspace SIP Endpoint Standalone si avvia automaticamente e viene visualizzata l'icona Workspace SIP Endpoint () nella barra delle applicazioni. Fino a quando non si esegue l'accesso a Workspace, l'icona rimane grigia.

Dopo aver avviato Workspace, l'icona Workspace SIP Endpoint diventa rossa () per indicare lo stato attivo.

### Risoluzione dei problemi di Workspace SIP Endpoint

Nel caso in cui l'ambiente Workspace perda la connessione a Workspace SIP Endpoint, potrebbe essere visualizzato un messaggio che richiede l'avvio dell'applicazione Workspace SIP Endpoint. È possibile avviare Workspace SIP Endpoint selezionando l'applicazione Workspace SIP Endpoint dal menu **Start** della workstation.

Se sono state ricevute queste indicazioni, è possibile arrestare Workspace SIP Endpoint facendo clic con il pulsante destro del mouse sull'icona nella barra delle applicazioni, quindi selezionando **Esci** dal menu a comparsa.

## Accesso a un ambiente Single-Sign On

Se il sistema è configurato per consentire l'avvio di Workspace in un ambiente Single Sign-On, non sarà necessario accedere a Workspace. In un ambiente Single Sign-On, dopo l'avvio di Workspace e la visualizzazione della schermata iniziale, viene visualizzata la schermata Parametri di accesso avanzati o la finestra principale. Se viene visualizzata la vista Parametri di accesso avanzati, selezionare uno o più canali e fornire ulteriori informazioni sull'accesso specifiche dei canali. Ora è possibile iniziare a usare Workspace.

## 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:

- [LogIn \(Accesso\)](#)
- [Manage Your Status \(Gestire lo stato\)](#)
- [Main Window Basics \(Informazioni di base sulla finestra principale\)](#)

## Argomenti correlati

- [Avvio di Workspace](#)
- [Scheda Canali personali](#)
- [Finestra principale](#)

## 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](#)

---

# 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

---

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.

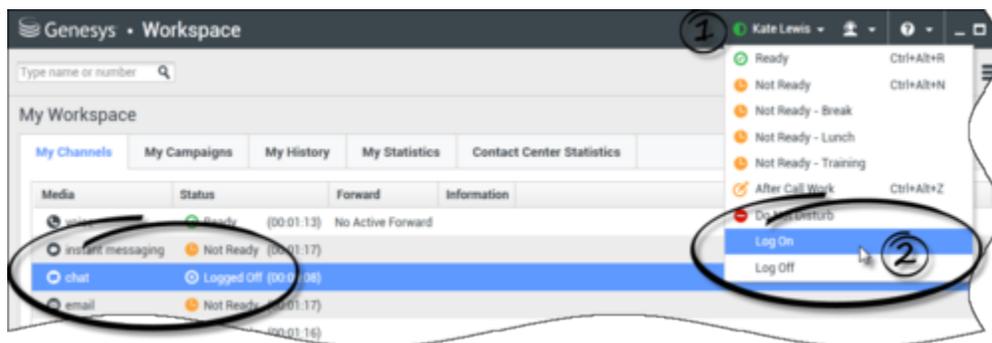
## Stato Non pronto

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

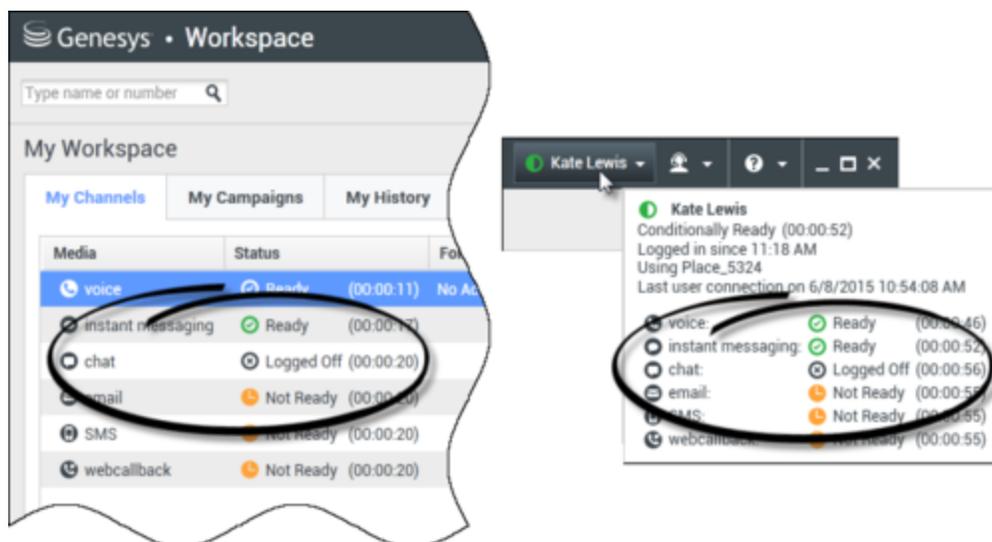
Se mentre si gestisce un'interazione per un determinato canale lo stato viene impostato su Non pronto, Non Pronto - <motivo>, o Attività post-chiamata, il tempo trascorso in quello stato fino al completamento dell'interazione non viene visualizzato. Questa funzione consente di visualizzare la durata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

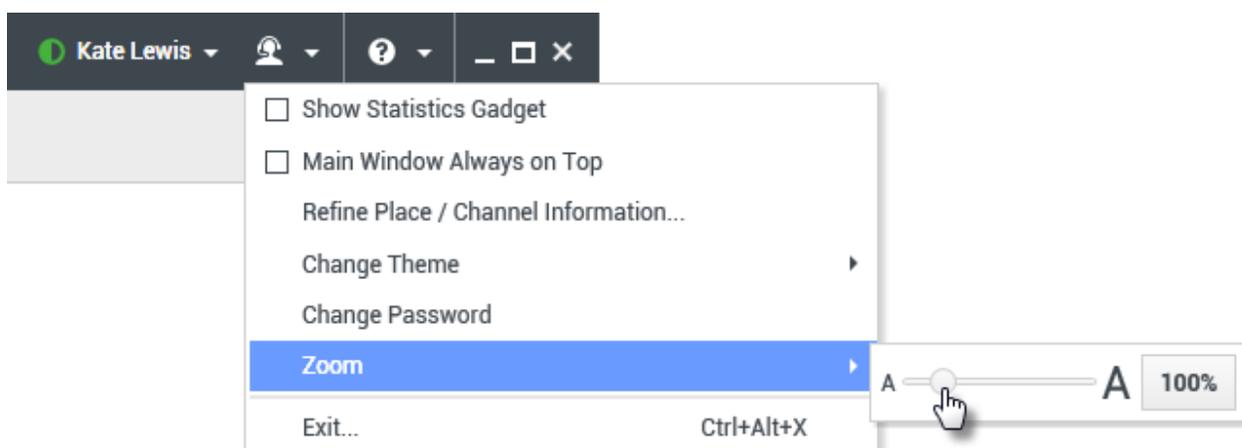
**Timeout inattività** è una funzione di sicurezza che blocca le finestre di Workspace sulla workstation se non si utilizza il mouse o la tastiera per un periodo di tempo definito dall'amministratore. Per riattivare Workspace, è necessario effettuare l'autenticazione.

## 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.

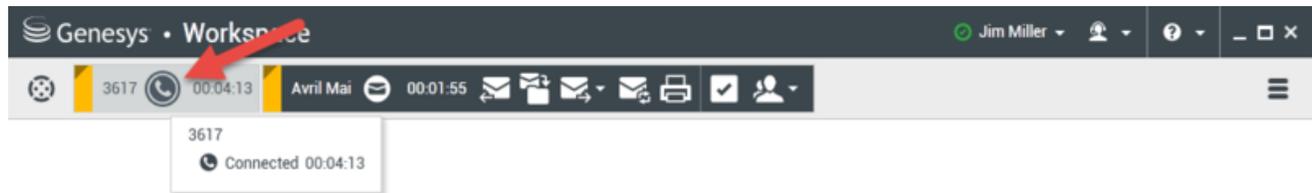
#### 800px|center

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

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" (6) 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" (6) 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" (6) 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](#)

## Gadget statistiche

È possibile visualizzare le statistiche nella **Finestra principale** selezionando la **scheda Statistiche personali** o la **scheda Statistiche contact center** nella propria area **Workspace** oppure utilizzando la vista Gadget statistiche.

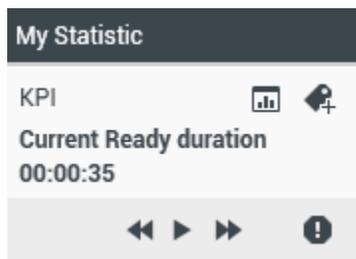
La vista Gadget statistiche visualizza le statistiche in due modi:

- Tramite un ticker delle statistiche
- Tramite una vista delle statistiche contrassegnate

Il vantaggio della vista Gadget statistiche consiste nella possibilità di visualizzare i KPI e le statistiche del Contact Center continuamente, senza aprire Workspace né passare da una scheda all'altra facendo clic.

Per mostrare o nascondere la vista Gadget statistiche, selezionare **Mostra gadget statistiche** dal **menu principale** nella vista **Finestra principale**

La vista Gadget statistiche visualizza le statistiche configurate in un'area con ticker. Ogni statistica viene visualizzata per un periodo specifico, allo scadere del quale viene visualizzata la statistica successiva.



Utilizzare i pulsanti **Indietro**, **Interrompi/Esegui** e **Avanti** sul pannello di controllo per scorrere manualmente le statistiche per le quali la configurazione prevede la visualizzazione. I pulsanti vengono visualizzati se la configurazione consente la visualizzazione di più statistiche del Contact Center o KPI.

Nell'angolo inferiore destro vengono visualizzate delle icone di avviso se le statistiche presentano uno stato di avviso o errore. Cambia inoltre il colore di sfondo del ticker per indicare uno stato di avviso.

Fare clic sull'icona di **avviso** sul pannello di controllo per visualizzare solo le statistiche che presentano uno stato di avviso o errore.

Fare clic sul pulsante **Contrassegna** (🔍) per visualizzare le statistiche correnti nella vista statica Statistiche contrassegnate.

Fare clic sul pulsante **Elimina contrassegno** (🗑️) per chiudere la vista Statistiche contrassegnate.

È possibile visualizzare i KPI come testo o grafico. Fare clic sul pulsante **Vista grafico** (📊) per visualizzare il grafico della statistica. Fare clic sul pulsante **Vista testo** (📄) per visualizzare il grafico

della statistica.

È possibile contrassegnare più statistiche alla volta. La vista Statistiche contrassegnate si espande per includere più statistiche.

Fare clic sui pulsanti **Su** e **Giù** per scorrere verso l'alto o il basso e visualizzare altre statistiche contrassegnate.

## Menu Gadget statistiche

Per visualizzare il menu **Gadget statistiche**, posizionare il puntatore del mouse sulla vista Gadget statistiche. Fare clic sul pulsante **Menu** ( ) per aprire il menu.

- **Nascondi statistiche personali/Mostra statistiche personali:** mostra solo le statistiche del contact center oppure le statistiche personali e quelle del contact center.
- **Nascondi statistiche contact center/Mostra statistiche contact center:** mostra solo le statistiche personali oppure le statistiche personali e quelle del contact center.
- **Sempre in primo piano:** mantiene la vista Gadget statistiche in primo piano rispetto alle altre finestre
- **Mostra statistiche personali su menu principale:** apre l'area Workspace personale nella finestra principale e mostra la scheda Statistiche personali
- **Nascondi statistiche contact center su menu principale:** apre l'area workspace personale nella finestra principale e mostra la scheda Statistiche contact center
- **Chiudi gadget statistiche:** chiude la vista Gadget statistiche (incluso lo stack Statistiche contrassegnate)

## 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:

- [View KPIs And Statistics \(Visualizzazione di KPI e statistiche\)](#)
- [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

- [Panoramica delle funzionalità](#)
- [Componenti, funzioni e controlli](#)
- [Guida di Workspace Desktop Edition](#)

## 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](#)

---

# Anteprima interazione

[**Modificato:** 8.5.116.10]

In Anteprima interazione è visualizzata una notifica interattiva che consente di visualizzare l'anteprima di una nuova interazione inbound. All'anteprima sono allegati dei dati che consentono di decidere se accettare o rifiutare l'interazione. I **Dati interazione attiva** visualizzati in Anteprima interazione dipendono dagli elementi configurati dall'amministratore di sistema.

Quando una nuova interazione inbound viene instradata alla workstation, un'Anteprima interazione interattiva viene visualizzata nell'angolo in basso a destra dello schermo. A seconda della configurazione del sistema, l'anteprima potrebbe contenere alcune o tutte le informazioni riportate di seguito sull'interazione:

- Motivo dell'interazione
- Tipo
- Tipo di contatto/segmento (ad esempio Gold)
- Priorità
- Nome del contatto, numero o altre informazioni
- Origine o coda
- Tempo di permanenza nella coda (durata)

## Casi di utilizzo

L'account può essere configurato in tre modi:

- Visualizzazione dell'anteprima di un'interazione inbound con risposta manuale
- Risposta automatica a un'interazione inbound senza anteprima dell'interazione
- Risposta automatica a un'interazione inbound con **anteprima dell'interazione**

Un'anteprima dell'interazione viene visualizzata per ciascuno dei tipi di interazione riportati di seguito (a meno che l'account non sia stato configurato per la risposta automatica a un'interazione inbound senza anteprima).

- Voce/VoIP/Outbound (📞)
- Push preview outbound (📧)
- E-mail (✉)
- Chat (💬)
- SMS (📱)

- Richiamata Web ()
- IM ()
- Workitem ()
- Facebook ()
- Twitter ()
- RSS ()

## Voce/VoIP/Outbound

Per una normale chiamata inbound, se l'account non è stato configurato per la risposta automatica, l'apparecchio telefonico squilla. Esaminando le informazioni fornite da Anteprima interazione, è possibile visualizzare un'anteprima della chiamata prima di accettarla o rifiutarla. Se la chiamata viene rifiutata, viene inviata a un altro agente, punto di routing o coda.

Per una chiamata inbound su un sistema VoIP/SIP, l'utente riceve una notifica della chiamata. È possibile scegliere di visualizzare un riepilogo della chiamata prima di accettarla o rifiutarla. Se si accetta l'interazione, la chiamata arriva all'apparecchio telefonico, con o senza anteprima per lo squillo. Se la chiamata viene rifiutata, viene inviata a un altro agente, punto di routing o coda.

Esistono quattro modalità delle chiamate delle campagne outbound. Alcune modalità consentono di visualizzare l'anteprima di una chiamata, mentre altre prevedono la composizione automatica e la connessione. Per ulteriori informazioni sulle chiamate delle campagne outbound, fare riferimento a [Panoramica delle campagne outbound](#).

## E-mail, Chat, SMS, IM, Workitem

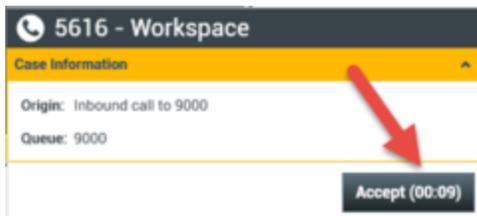
Per un'interazione inbound regolare, se l'account non è stato configurato per la risposta automatica, sul desktop viene visualizzata un'anteprima dell'interazione. Esaminando le informazioni sull'anteprima, è possibile visualizzare un'anteprima dell'interazione prima di accettarla o rifiutarla. Se l'interazione viene rifiutata, viene inviata a un altro agente, punto di routing o coda.

## Risposta automatica con anteprima

**[Aggiunto: 8.5.105.12]** Se l'account è stato configurato per la risposta automatica, potrebbe essere visualizzata un'anteprima dell'interazione se l'account è stato configurato per consentire l'anteprima delle interazioni attive prima della risposta automatica. In questo caso, quando si riceve un'interazione con risposta automatica, l'anteprima dell'interazione viene visualizzata sul desktop. Un timer che conta il numero di secondi che passano fino alla connessione con il contatto viene visualizzato nel pulsante **Accetta** (vedere la seguente figura). È possibile fare clic su **Accetta** prima della scadenza del timer o attendere la scadenza del timer.

### Importante

Questa funzione non si applica al tipo di anteprima SIP della notifica di interazione.



Se l'amministratore consente di rifiutare un'interazione prima della risposta automatica, verrà visualizzato anche il pulsante **Rifiuta**.

## Anteprima SIP

Se l'account è configurato per l'utilizzo dell'anteprima SIP, viene visualizzata una notifica di interazione sul desktop che consente di visualizzare i **Dati interazione attiva** per la chiamata senza che questa venga trasmessa alla workstation fino a quando non si fa clic su **Accetta**. Pertanto, se si rifiuta una notifica di interazione dell'anteprima SIP o se il timeout dell'anteprima scade, la chiamata non viene mai trasmessa alla workstation.

## Accettazione o rifiuto dell'interazione

A seconda della configurazione del sistema, è possibile che siano disponibili alcune e tutte le opzioni riportate di seguito quando sul desktop viene visualizzata l'Anteprima interazione:

- **Accetta**: consente di aprire l'interazione in una vista dell'interazione.
- **Rifiuta**: restituisce l'interazione a un altro agente, punto di routing o coda.

### Suggerimento

Il sistema potrebbe essere configurato per mettere in primo piano la finestra Anteprima interazione interrompendo le attività correnti.

## Lavorare su più interazioni nello stesso momento

**[Aggiunto: 8.5.116.10]**

Si può essere autorizzati a lavorare su più di un'interazione nello stesso momento. L'amministratore può configurare il sistema in modo che le nuove interazioni interrompano l'interazione corrente a cui si sta lavorando oppure può impostare l'area workspace in modo che quando si accetta una nuova interazione mentre si lavora a un'altra interazione, la nuova interazione venga visualizzata in background in modo da mantenere l'interazione corrente attiva.

Questo comportamento può essere impostato in modo diverso per ciascun canale multimediale. Ad esempio, un'interazione e-mail appena accettata potrebbe essere visualizzata in background mentre le interazioni vocali appena accettate potrebbero essere mantenute attive.

## Suggerimento

- Le interazioni outbound/in uscita appena create riceveranno sempre lo stato attive.
- Quando le interazioni vengono accettate ma visualizzate in background, i calcoli del tempo di rapporto/attività non possono iniziare fino a quando non si seleziona la finestra di interazione e non la si mette in primo piano.

## Comportamento del lettore dello schermo

[**Aggiunto:** 8.5.101.14]

Se si utilizza un lettore dello schermo, il sistema può essere configurato per mettere in primo piano la finestra Anteprima interazione. In questo caso, il lettore dello schermo leggerà automaticamente il titolo della finestra. Accedere all'area dei contenuti, il lettore dello schermo leggerà il contenuto di Anteprima interazione. Se il sistema non è stato configurato per mettere in primo piano la finestra Anteprima interazione e si desidera che il lettore dello schermo legga l'anteprima dell'interazione, è necessario usare la navigazione su schermo.

## 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:

- [Handling Interactions \(Gestione delle interazioni\)](#)
- [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

- [Panoramica delle funzionalità](#)
- [Componenti, funzioni e controlli](#)
- [Guida di Workspace Desktop Edition](#)

## 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](#)

---

# Panoramica dei task voce

I task voce consentono di iniziare interazioni con destinazioni interne.

- **Interazione voce:** consente di visualizzare le informazioni necessarie per gestire un'interazione voce con un contatto o un agente interno.
- **Interazione voce interna:** consente di avviare un'interazione voce con una destinazione interna.
- **Consultazione vocale:** consente di consultarsi con un altro agente sull'**interazione voce**. Le consultazioni che vengono avviate da un'interazione attiva consentono alla destinazione interna di visualizzare i dati dell'interazione attiva, la cronologia e le informazioni sui contatti. L'agente di destinazione può decidere di non accettare la richiesta di consultazione. È inoltre possibile trasferire la chiamata a una consultazione attiva o avviare una conferenza con una consultazione attiva.
- **Registrazione voce:** consente di registrare l'interazione voce corrente con un contatto o una destinazione interna (solo per gli agenti abilitati per VoIP-/SIP).
- **Interazione video:** consente di inviare e ricevere un video in streaming come parte di una chiamata vocale.

## 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:

- [Handle A Voice Call \(Gestione delle chiamate vocali\)](#)
- [Blend Different Media Into A Single Conversation \(Combinazione di diversi supporti in una singola conversazione\)](#)
- [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

- [Panoramica delle funzionalità](#)
- [Componenti, funzioni e controlli](#)
- [Guida di Workspace Desktop Edition](#)

## 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](#)

# Interazione voce

[**Modificato:** 8.5.111.21, 8.5.117.18, 8.5.118.10]

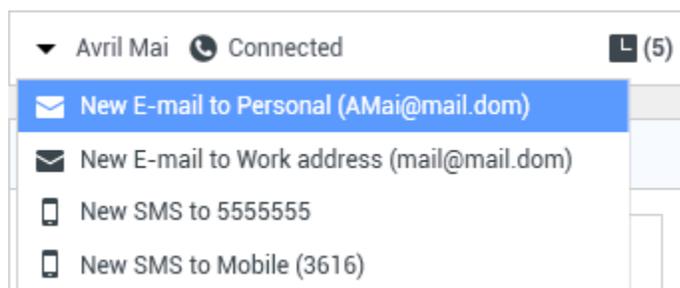
La finestra Interazione voce consente di visualizzare tutte le informazioni necessarie per gestire un'interazione voce con un contatto o una destinazione interna.

## Panoramica: Finestra Interazione voce

È possibile avviare le interazioni voce utilizzando Team Communicator oppure selezionando **Chiama** nell'Elenco contatti. È inoltre possibile utilizzare il menu **Azione** a sinistra del nome dell'interlocutore durante un'interazione IM, chat o e-mail e selezionare **Chiama**.

La finestra di interazione Voce consente di gestire un numero elevato di task correlati alla chiamata, tra cui:

- Avviare una **consultazione**, quindi trasferire la chiamata a una destinazione interna o a un contatto o effettuare una chiamata in conferenza con la destinazione interna o il contatto.  
**Nota:** se si desidera avviare un'**interazione voce interna** per parlare con un altro agente *senza* trasferire la chiamata esterna o effettuare una chiamata in conferenza, utilizzare **Team Communicator**.
- Visualizzazione e gestione della **cronologia dei contatti**.
- Visualizzazione e gestione delle **informazioni sui contatti**. La configurazione dell'account potrebbe prevedere l'assegnazione da parte dell'utente di un'interazione con un contatto sconosciuto a un contatto conosciuto nel database dei contatti utilizzando la funzione **Assegnazione contatto manuale** [**Modificato:** 8.5.117.18].
- Risoluzione delle **chiamate bloccate**.
- **Registrare le chiamate** (solo VoIP/SIP).
- Regolare il volume del microfono e dell'altoparlante (solo per Workspace SIP Endpoint).
- Lettura di una **risposta standard**.
- Combinazione dell'interazione con altri canali (ad esempio e-mail, voce e SMS) utilizzando il menu Azioni interlocutore.



Il contenuto che viene presentato in questa vista dipende dal ruolo dell'utente e dalle informazioni

sull'interazione attiva disponibili per il contatto.

Questa vista è formata da un numero elevato di **viste atomiche** che insieme offrono tutte le funzioni necessarie per gestire un'interazione voce. È possibile utilizzare questa vista per:

- Visualizzare lo **stato** della chiamata.
- **Terminare la chiamata, mettere la chiamata in attesa e inviare toni DTMF.**

## Agenti abilitati per VoIP-/SIP

Per gli agenti abilitati per VoIP-/SIP sono disponibili altre azioni relative alle chiamate.



Le azioni di chiamata VoIP/SIP consentono di:

- **Registrare la chiamata.**
- **Disattivare il microfono.**
- Attivare il microfono.
- Disattivare l'altoparlante (solo per Workspace SIP Endpoint).
- Attivare il volume dell'altoparlante (solo per Workspace SIP Endpoint).
- **Regolare il volume del microfono** (solo per Workspace SIP Endpoint).
- **Regolare il volume dell'altoparlante** (solo per Workspace SIP Endpoint).
- Accettare **un video in streaming** come parte di una chiamata vocale.
- Impostare un **codice esito**
- Selezionare **Contrass. come completata** per l'interazione corrente.
- Utilizzare **Nota** per allegare una nota alla cronologia delle chiamate.
- Visualizzare i **dati dell'interazione attiva** (dati allegati) per la chiamata corrente.
- Visualizzare la **cronologia della chiamata corrente.**
- Visualizzare le **informazioni e la cronologia** di un contatto. La configurazione dell'account potrebbe prevedere l'assegnazione da parte dell'utente di un'interazione con un contatto sconosciuto a un contatto conosciuto nel database dei contatti utilizzando la funzione **Assegnazione contatto manuale [Modificato: 8.5.117.18]**.
- Nascondere o visualizzare i controlli e le informazioni sull'interazione corrente facendo clic sul pulsante Comprimi/Espandi vista Interazione.
  -  Comprimi
  -  Espandi

- Avviare una **consultazione vocale** con una destinazione interna o con un contatto e **trasferire** la chiamata o effettuare un'**audioconferenza**.
- Avviare una **consultazione Instant Messaging** che trasferisce le informazioni sul contesto alla destinazione interna IM. Dopo avere iniziato una sessione di consultazione tramite IM, è possibile **effettuare la transizione dalla sessione di IM a una consultazione vocale**. **Nota:** l'amministratore potrebbe avere aggiunto viste personalizzate per ottimizzare l'uso della vista Interazione voce.

## Area dello stato della chiamata della vista Interazione voce

L'area dello stato della chiamata della vista Interazione Voce fornisce il nome o il numero di telefono del contatto oppure il nome o l'interno della destinazione interna, nonché lo stato della chiamata. Tra i possibili stati delle chiamate potrebbero essere inclusi i seguenti:

- **Connessa:** è in corso una conversazione con il contatto o la destinazione interna.
- **Terminata:** la chiamata è stata terminata dall'utente che l'ha effettuata o dal contatto.
- **In attesa:** il contatto non riesce a sentire l'utente che ha effettuato la chiamata e viceversa quando si è in attesa.
- **Connessione in corso:** si sta provando a effettuare la connessione a una destinazione interna o a una coda per una **consultazione vocale**.
- **Connessione in attesa:** la chiamata viene messa in attesa prima che la destinazione interna risponda pertanto, quando la destinazione risponderà, si troverà nello stato di attesa.

## Azioni delle chiamate

Le azioni relative alle chiamate sono controlli standard per le interazioni voce. Workspace consente di effettuare le seguenti azioni relative alle chiamate:

- **Terminare la chiamata:** fare clic su **Termina chiamata** () per disconnettere la chiamata.
- **Mettere la chiamata in attesa:** fare clic su **Attesa** () per mettere in attesa la chiamata attiva. Se una chiamata è in attesa, l'utente che l'ha avviata non riesce a sentire il contatto e viceversa.
- **Riprendere la chiamata:** fare clic su **Riprendi chiamata** () per riconnettersi alla chiamata in attesa. In questo modo, l'utente riuscirà a sentire il contatto e viceversa.
- **Effettuare il trasferimento immediato della chiamata:** fare clic su **Trasferimento chiamata immediato** () per reindirizzare l'interazione voce corrente alla casella vocale di un contatto, una destinazione interna, un agente o un gruppo di agenti () ([**Aggiunto:** 8.5.118.10]) da selezionare utilizzando Team Communicator.

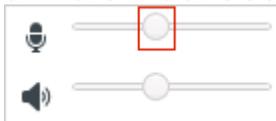
- **Avviare un'audioconferenza immediata:** fare clic su **Audioconferenza immediata** () per avviare immediatamente un'audioconferenza con l'interazione voce corrente e un contatto o una destinazione interna da selezionare utilizzando Team Communicator.
- **Inviare toni DTMF:** è possibile associare dati numerici a una chiamata inserendo cifre DTMF (dual-tone multifrequency) nella cronologia delle chiamate attive. Fare clic sul pulsante del tastierino () per aprire il tastierino DTMF, quindi digitare i numeri nel campo apposito oppure fare clic sui numeri del tastierino per immetterli.
- **Disattivare il microfono:** (solo per gli agenti abilitati per VoIP-/SIP che utilizzano solo Workspace SIP Endpoint) quando il microfono dell'auricolare o sulla workstation è disattivato, l'interlocutore cui si è connessi non riesce a sentire l'agente. Esistono due modi per accedere al pulsante Disattiva il microfono. Facendo clic su **Disattiva il microfono** () sul controllo Proprietà del volume oppure facendo clic per aprire il menu di controllo Proprietà del volume, quindi facendo clic su **Disattiva il microfono** accanto al controllo Volume microfono. Quando il microfono viene disattivato, accanto all'icona corrispondente viene visualizzato un piccolo cerchio rosso con una barra.



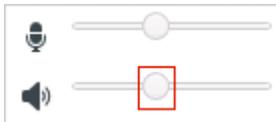
- **Disattivare l'altoparlante:** (solo per gli agenti abilitati per VoIP-/SIP che utilizzano Workspace Desktop Edition SIP Endpoint) per accedere al pulsante Disattiva l'altoparlante, fare clic per aprire il menu di controllo Proprietà del volume, quindi fare clic su **Disattiva l'altoparlante** accanto al controllo Volume altoparlante. Quando l'altoparlante viene disattivato, accanto all'icona corrispondente viene visualizzato un piccolo cerchio rosso con una barra.



- **Regolare il volume dell'altoparlante:** (solo per agenti abilitati per VoIP-/SIP che utilizzano Workspace SIP Endpoint) per accedere al comando del volume del microfono, fare clic per aprire il menu dei controlli Proprietà volume, quindi spostare l'indicatore scorrevole di controllo del volume a sinistra per diminuire il volume e a destra per aumentarlo.

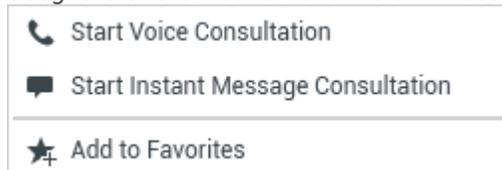


- **Regolare il volume dell'altoparlante:** (solo per agenti abilitati per VoIP-/SIP che utilizzano Workspace SIP Endpoint) per accedere al controllo del volume dell'altoparlante, fare clic per aprire il menu dei controlli Proprietà volume, quindi spostare l'indicatore scorrevole di controllo del volume a sinistra per diminuire il volume e a destra per aumentarlo.



- **Avviare una consultazione:** avviare una consultazione con una destinazione interna o un contatto () . La destinazione può decidere di non accettare la richiesta e terminare la consultazione. L'utente può terminare la consultazione oppure trasferire l'interazione corrente alla destinazione della

consultazione o effettuare una chiamata in conferenza con tale destinazione. Scegliere una **consultazione Instant Message** o una **consultazione vocale**.



- **Avvia/Arresta video:** consente di aggiungere un **video in streaming** alla chiamata vocale corrente.



- **Pianificare una richiamata:** fare clic su **Pianifica richiamata** () per aprire la finestra di dialogo **Nuova richiamata**. Vedere **Richiamata Genesys**. [Aggiunto: 8.5.111.21]
- **Contrassegnare come completata:** completare una chiamata e chiudere la finestra Interazione voce facendo clic su **Contrass. come completata** (). È possibile che la configurazione dell'ambiente richieda di specificare un **codice esito** prima di poter fare clic su **Contrass. come completata**. L'ambiente potrebbe essere configurato anche per modificare automaticamente lo stato da **Attività post-chiamata** a **Pronto, Non pronto** o un altro valore quando si fa clic su **Contrass. come completata** oppure potrebbe essere necessario impostare manualmente lo stato su **Pronto** o su un altro valore al termine dell'attività post-chiamata.

## Timer chiamate

[Modificato: 8.5.111.21] La barra delle interazioni contiene i controlli delle chiamate per consentire di completare le azioni relative alle chiamate, come ad esempio la messa in attesa e il recupero della chiamata. Contiene inoltre un timer che indica la durata della gestione della chiamata.

Quando si mette una chiamata in attesa, potrebbero essere visualizzati un nuovo timer che indica da quanto tempo la chiamata è in attesa e una barra di avanzamento. La barra di avanzamento passa da verde a giallo a rosso man mano che il passa il tempo. Se la barra di avanzamento diventa rossa, la durata dell'attesa della chiamata è eccessiva, è quindi necessario fare clic su **Riprendi (link=)** per aggiornare il contatto e comunicargli che la chiamata è ancora attiva. Se si passa il puntatore del mouse sul timer di attesa, la durata della chiamata e quella dell'attesa vengono visualizzate in una descrizione comando, se la funzione è abilitata.

Dopo una chiamata, prima di fare clic su Completata, viene visualizzato un timer che indica il tempo impiegato per il completamento delle attività post-chiamata. Se si passa il puntatore del mouse sul timer post-chiamata, la durata della chiamata e quella delle attività post-chiamata vengono visualizzate in una descrizione comando, se la funzione è abilitata.

[Link to video](#)

---

## Informazioni e cronologia dei contatti

Utilizzare il pulsante del **menu Mostra/Nascondi vista Informazioni** per mostrare o nascondere le **informazioni** e la **cronologia** del contatto corrente.

La vista **Informazioni contatto** consente di visualizzare e modificare le informazioni relative al contatto. Se un contatto è già presente nel database dei contatti, le informazioni corrispondenti saranno visualizzate in questa vista. Utilizzare i campi per aggiungere o modificare le informazioni sui contatti. Per ulteriori dettagli sulla vista Informazioni, vedere l'**Elenco contatti**.

La vista **Cronologia dei contatti** consente di visualizzare le informazioni relative alle interazioni precedenti con il contatto corrente, se quest'ultimo è ancora presente nel database dei contatti. Utilizzare gli strumenti di ricerca per trovare interazioni specifiche. Per ulteriori informazioni sulla vista Cronologia dei contatti, vedere la **Cronologia dei contatti**.

Se per il contatto corrente sono presenti **interazioni in corso o recenti**, accanto allo stato di connessione dell'interazione è visualizzato il numero di interazioni.

## Chiusura forzata di un'interazione attiva (chiamata bloccata)

Se è in corso una chiamata e non si riesce a chiudere la finestra di interazione perché la chiamata è bloccata, fare clic con il pulsante destro del mouse sulla scheda nella finestra di interazione che rappresenta la chiamata e selezionare **Forza chiusura interazione attiva** dal menu di scelta rapida. Verrà richiesto di confermare l'operazione.

## Risoluzione dei problemi degli ambienti desktop virtuali e remoti

**[Aggiunto: 8.5.109.16]** È possibile lavorare in un ambiente che utilizza l'infrastruttura VDI (Virtual Desktop Infrastructure) per eseguire Workspace. Quando si avvia Workspace, viene visualizzato sullo schermo ma non viene eseguito sulla workstation ma su una macchina remota.

Se non si è in grado di effettuare o ricevere chiamate e l'icona Workspace SIP Endpoint () è grigia e non rossa, potrebbe essere necessario riavviare l'applicazione Workspace SIP Endpoint Standalone.

Per ulteriori informazioni, consultare **Ambienti desktop remoti e virtuali** nell'argomento Accesso.

## 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:

- [Handle A Voice Call \(Gestione delle chiamate vocali\)](#)
- [Blend Different Media Into A Single Conversation \(Combinazione di diversi supporti in una singola conversazione\)](#)
- [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

- [Panoramica delle funzionalità](#)
- [Componenti, funzioni e controlli](#)
- [Guida di Workspace Desktop Edition](#)

### 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](#)

---

# Interazione voce interna

[**Modificato:** 8.5.118.10]

La finestra Interazione voce interna consente di avviare un'interazione voce con una destinazione interna. È possibile **comunicare con altri agenti** o destinazioni interne mediante la barra degli strumenti di **Team Communicator** nella vista **Finestra principale** o dalla vista **Interazione voce mentre si gestisce una chiamata attiva** con un contatto.

## Comunicazione con un altro agente

La finestra di interazione voce consente di gestire una chiamata a un altro agente o una destinazione interna. Per aprire questa finestra, nella **Finestra principale**, utilizzare **Team Communicator** per trovare un agente di destinazione interna e avviare una chiamata.

Nel menu Azione della destinazione interna selezionare **Chiama <nome destinazione>**, dove <nome destinazione> potrebbe essere un agente, una competenza, un gruppo di agenti o una coda. Se la destinazione interna accetta l'invito, lo stato nella finestra di interazione voce diventa **Connessa. Ora è possibile parlare con la destinazione interna.**

Quando si parla con una destinazione interna, si accede agli stessi controlli e funzionalità disponibili quando si parla con un contatto. Sono possibili le operazioni seguenti:

- Controllare lo **stato della chiamata**.
- Eseguire **azioni relative alla chiamata**, ad esempio chiudere la chiamata, metterla in attesa, inviare il DTMF o trasferire/effettuare la chiamata in conferenza. Per gli agenti abilitati per VoIP-/SIP, sono disponibili le seguenti azioni delle chiamate aggiuntive: registrazione della chiamata, disattivazione e attivazione del volume per la chiamata e regolazione del volume di microfono e altoparlante. Per un elenco delle azioni e delle limitazioni aggiuntive, fare riferimento alle **interazioni voce**.
- Visualizzare la **cronologia delle chiamate**.
- Impostare un **codice esito**

Il sistema potrebbe essere impostato per consentire all'utente di chiamare la casella vocale di un altro agente o gruppo di agenti. Se questa funzione è disponibile, verrà visualizzata l'icona della casella vocale (📞) nei risultati di ricerca di **Team Communicator** durante la ricerca di un agente o gruppo di agenti. Selezionare la destinazione della casella vocale nello stesso modo in cui si seleziona un'interazione chiamata vocale, IM, o e-mail. [**Aggiunto:** 8.5.118.10]

---

## Comunicazione con un altro agente durante la gestione di un'interazione attiva

Workspace consente di gestire simultaneamente più **interazioni voce**. Ad esempio, è possibile mettere in attesa una chiamata attiva e avviare una nuova interazione voce. Questa operazione viene in genere eseguita per consultarsi con un altro agente o un'altra destinazione interna a cui non si intende trasferire o trasmettere in conferenza la chiamata attiva.

Mentre è in corso una chiamata attiva, utilizzare la barra degli strumenti di **Team Communicator** nella **Finestra principale** per avviare una **nuova interazione voce**.

È inoltre possibile **avviare una sessione IM con una destinazione interna dalla chiamata attiva**. Le sessioni di IM avviate da una chiamata attiva consentono alla destinazione interna di visualizzare i **dati dell'interazione attiva** e le **informazioni e la cronologia del contatto**. È possibile **passare da una sessione interna di IM a una chiamata di consultazione vocale**.

Se si avvia una nuova interazione voce, la chiamata attiva originale viene messa in attesa e viene effettuata la connessione alla destinazione interna. Per riprendere la chiamata originale, fare clic sul pulsante **Riprendi chiamata** nella finestra di interazione voce originale.

Mentre la chiamata originale è in attesa, è possibile connettersi alla chiamata della destinazione interna. Le **azioni relative alla chiamata standard** sono disponibili.

## 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:

- [Handle a Voice Call \(Gestione delle chiamate vocali\)](#)
- [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

- [Interazioni voce](#)
- [Panoramica delle funzionalità](#)
- [Componenti, funzioni e controlli](#)
- [Guida di Workspace Desktop Edition](#)

## 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

---

# Consultazione vocale

[**Modificato:** 8.5.103.10, 8.5.109.16]

La funzionalità di consultazione vocale consente di **consultarsi** con una destinazione interna o un contatto sull'**interazione voce** corrente.

Durante la consultazione è possibile **effettuare un trasferimento** alla destinazione o avviare una **conferenza** con essa. La destinazione può scegliere di non accettare la richiesta di consultazione, trasferimento o conferenza e di terminare la consultazione. Le consultazioni vocali avviate da un'interazione attiva consentono alla destinazione interna di visualizzare i dati sull'interazione attiva, le informazioni sul contatto e la cronologia.

## Avvio di una consultazione vocale

La vista **Interazione voce** consente di avviare una consultazione con una destinazione interna o un contatto sulla chiamata vocale corrente.

Fare clic sul pulsante **Avvia consultazione** (.

Utilizzare **Team Communicator** per trovare una destinazione interna o un contatto.

Dal menu **Azione** fare clic su:

- **Avvia consultazione vocale:** consente di avviare una consultazione vocale con una destinazione interna o un contatto.

Dopo aver avviato la richiesta di consultazione, il contatto o la destinazione interna vengono messi in attesa e la chiamata della richiesta di consultazione viene proposta alla destinazione della consultazione. L'indicatore **Stato della chiamata**, che si trova accanto al nome dell'interlocutore, mostra se il contatto o la destinazione interna sono in stato di attesa e indica quando la richiesta di consultazione passa dallo stato **Connessione in corso** allo stato **Connessa**.

Oppure

- **Avvia consultazione vocale (Trasferisci):** consente di avviare un'interazione voce per conversare con la destinazione del trasferimento prima che la chiamata venga trasferita alla destinazione interna o a un altro contatto.
- **Avvia consultazione vocale (Conferenza):** consente di avviare un'interazione voce per conversare con la destinazione della consultazione prima che venga effettuata la chiamata in conferenza per la destinazione interna o un altro contatto.

**Note:**

- è anche possibile scegliere di avviare una consultazione tramite Instant Message dal menu **Azione**. Fare clic su **Avvia consultazione Instant Message** per visualizzare la vista **Instant message** nella finestra di interazione corrente. Inviare un messaggio di invito alla destinazione della consultazione.
- In base alla configurazione del sistema, quando si termina una chiamata con destinazione della consultazione, l'utente potrebbe essere riconnesso automaticamente con il contatto che si trovava in attesa, oppure potrebbe essere necessario riconnettersi manualmente facendo clic su Riprendi (). La funzione di riconnessione manuale consente di effettuare un'altra chiamata di consultazione senza essere riconnessi e dover rimettere nuovamente in attesa il contatto. **[Aggiunto: 8.5.103.10]**

## Trasferimento di un'interazione voce

Per conversare con la destinazione del trasferimento prima di trasferire la chiamata alla destinazione interna o a un altro contatto, fare clic sul pulsante di consultazione nella barra degli strumenti e dal menu **Azione** di Team Communicator selezionare la seguente opzione:

**Avvia consultazione vocale** (o **Avvia consultazione vocale (Trasferisci)**, a seconda del tipo di ambiente in uso).

Dopo aver avviato la richiesta di consultazione, il contatto o la destinazione interna vengono messi in attesa e la chiamata viene proposta alla destinazione della consultazione. Osservare gli indicatori Stato chiamata accanto al nome dell'interlocutore per stabilire se il contatto o la destinazione interna sono in stato di attesa e per determinare quando la richiesta di consultazione passa dallo stato Connessione in corso allo stato Connessa.

Una volta che la destinazione ha accettato la consultazione, l'utente viene collegato e può conversare con la destinazione del trasferimento. Il contatto rimane in attesa.

### Completamento del trasferimento

Per completare il trasferimento, fare clic sul pulsante **Trasferimento immediato** () dall'interazione voce principale, selezionare la destinazione della consultazione da Team Communicator, quindi fare clic su **Trasferimento chiamata immediato**. Il contatto o la destinazione interna vengono connessi alla destinazione del trasferimento e lo stato della chiamata vocale passa a **Terminata** nella vista Interazione voce.

È possibile effettuare una delle seguenti funzioni utilizzando la barra degli strumenti Consultazione vocale:

- Alternare il contatto o la destinazione interna e la destinazione del trasferimento facendo clic su **Riprendi chiamata** (). L'altro interlocutore rimane in attesa fino a quando non si esegue l'alternanza o si completa il **trasferimento**.
- Terminare la chiamata con la destinazione della consultazione e riprendere la chiamata con il contatto o la destinazione interna (.

- Inviare DTMF (dual tone multi frequency) alla destinazione del trasferimento utilizzando il tastierino DTMF ().
- Per gli agenti abilitati per VoIP-/SIP, sono disponibili le seguenti **azioni delle chiamate** aggiuntive: registrazione della chiamata, disattivazione e attivazione del volume per la chiamata e regolazione del volume di microfono e altoparlante. Per un elenco delle azioni e delle limitazioni aggiuntive, fare riferimento alle **interazioni voce**.

Una volta completato il trasferimento, chiudere la finestra Interazione Voce facendo clic su **Contrass. come completata** (). È possibile che la configurazione dell'utente richieda di specificare un **codice esito** prima di poter fare clic su **Contrass. come completata**.

**Nota:** è possibile scegliere di cambiare il trasferimento in una conferenza facendo clic sul pulsante

**Conferenza immediata** () , selezionando la destinazione della consultazione da Team Communicator e scegliendo **Conferenza vocale immediata**. Fare riferimento a **Completamento della conferenza**.

## Avvio di una conferenza vocale

Per conversare con la destinazione della conferenza prima di effettuare la chiamata in conferenza con la destinazione interna o un altro contatto, fare clic sul pulsante di consultazione nella barra degli strumenti e dal menu **Azione** di Team Communicator selezionare la seguente opzione:

**Avvia consultazione vocale** (o **Avvia consultazione vocale (Conferenza)**, a seconda del tipo di configurazione in uso).

Dopo aver avviato la richiesta di consultazione, il contatto o la destinazione interna vengono messi in attesa e la chiamata viene proposta alla destinazione della consultazione. Osservare gli indicatori Stato chiamata accanto al nome dell'interlocutore per stabilire se il contatto o la destinazione interna sono in stato di attesa e per determinare quando la richiesta di consultazione passa dallo stato Connessione in corso allo stato Connessa.

### Completamento della conferenza

Una volta che la destinazione ha accettato la consultazione, per completare la conferenza, fare clic

sul pulsante **Conferenza immediata** () , selezionare la destinazione della consultazione da Team Communicator, quindi scegliere **Audioconferenza immediata**. Il contatto o la destinazione interna vengono collegati alla destinazione del trasferimento per effettuare la chiamata in conferenza alla destinazione. Il contatto o la destinazione interna vengono collegati alla destinazione della conferenza.

È possibile effettuare una delle seguenti funzioni utilizzando la barra degli strumenti Consultazione vocale:

- Alternare il contatto o la destinazione interna e la destinazione della conferenza facendo clic su **Riprendi chiamata** (). L'altro interlocutore rimane in attesa fino a quando non si esegue l'alternanza o si completa la **conferenza**.
- Terminare la chiamata con la destinazione della conferenza e riprendere la chiamata con il contatto o la destinazione interna ().
- Inviare DTMF (dual tone multi frequency) alla destinazione della conferenza utilizzando il tastierino DTMF (.
- Per gli agenti abilitati per VoIP-/SIP, sono disponibili le seguenti **azioni delle chiamate** aggiuntive: registrazione della chiamata, disattivazione e attivazione del volume per la chiamata e regolazione del volume di microfono e altoparlante. Per un elenco delle azioni e delle limitazioni aggiuntive, fare riferimento alle **interazioni voce**.

**Nota:** è possibile scegliere di cambiare la conferenza in un trasferimento facendo clic sul pulsante

**Trasferimento immediato** () , selezionando la destinazione della consultazione da Team Communicator, quindi scegliendo **Trasferimento vocale immediato**. Vedere la sezione **Trasferimento** per ulteriori informazioni.

Una volta stabilita la conferenza, è possibile effettuare le seguenti azioni:

- **Sospendere e ripristinare l'ascolto**.
- **Rimuovere un interlocutore dalla conferenza**.
- Utilizzare **Nota** per allegare una nota alla cronologia delle chiamate.
- Completare la chiamata facendo clic su **Termina chiamata** (.
- Chiudere la finestra Interazione voce facendo clic su **Contrass. come completata** (). È possibile che la configurazione dell'utente richieda di specificare un **codice esito** prima di poter fare clic su **Contrass. come completata**.
- Per gli agenti abilitati per VoIP-/SIP, sono disponibili le seguenti **azioni delle chiamate** aggiuntive: registrazione della chiamata, disattivazione e attivazione del volume per la chiamata e regolazione del volume di microfono e altoparlante. Per un elenco delle azioni e delle limitazioni aggiuntive, fare riferimento alle **interazioni voce**.

## Sospendere e ripristinare l'ascolto

**[Modificato: 8.5.109.16]** L'utente può essere configurato per sospendere e ripristinare l'ascolto da parte degli interlocutori in una conferenza. Fare clic sul menu **Azioni interlocutore** nella vista Interazione voce e selezionare **Sospendi da conferenza** per sospendere l'interlocutore dalla conferenza. L'interlocutore non sarà in grado di ascoltare la comunicazione degli altri interlocutori, né di intervenire alla conferenza fino a quando non verrà incluso di nuovo.

Quando un interlocutore viene sospeso da una conferenza, accanto al nome viene visualizzato lo stato **Sospeso** nel menu **Azioni interlocutore** e l'icona Audioconferenza () viene modificata nell'icona Audioconferenza sospesa (.

Per riabilitare l'interlocutore sospeso alla conferenza, fare clic sul menu **Azioni interlocutore** dalla vista Interazione voce e selezionare **Ripristina a conferenza** per consentire all'interlocutore di ascoltare la comunicazione tra gli altri interlocutori e prenderne parte.

## Rimozione di un interlocutore dalla conferenza

L'utente può essere configurato per rimuovere un interlocutore da una conferenza. Fare clic sul menu **Azioni interlocutore** nella vista Interazione voce e selezionare **Elimina da conferenza** per rimuovere l'interlocutore dalla conferenza. L'utente può continuare a conversare con l'interlocutore che non è stato rimosso dalla conferenza.

## 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:

- [Handle A Voice Call \(Gestione delle chiamate vocali\)](#)
- [Handle A Voice Consultation \(Gestione delle consultazioni vocali\)](#)
- [Transfer A Voice Call \(Trasferimento di una chiamata vocale\)](#)
- [Conference A Voice Call \(Trasmissione di una chiamata vocale in conferenza\)](#)

## Argomenti correlati

- [Interazione voce](#)
- [Team Communicator](#)
- [Finestra principale](#)

## 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](#)
-

## Registrazione voce

La funzionalità di registrazione voce (solo per gli agenti abilitati per VoIP/SIP) consente di registrare l'**interazione voce** corrente con un contatto o una destinazione interna. Workspace supporta due tipi diversi di registrazione voce: registrazione di emergenza e registrazione delle chiamate controllata. L'amministratore di sistema configura il tipo di registrazione voce supportato nell'ambiente in uso.

Se l'utente è configurato per la registrazione di emergenza, può avviare e arrestare la registrazione utilizzando un unico pulsante.

Se l'utente è configurato per la registrazione controllata, può avviare, sospendere, riprendere e terminare una registrazione.

L'utente potrebbe inoltre essere configurato per la registrazione automatica o guidata dal sistema. In questo caso, riceverà una notifica che segnala che la registrazione è in corso.

La registrazione delle chiamate consente di eseguire le funzioni seguenti dalla finestra Interazione voce e dalla **barra di interazione della finestra principale**:

- **Registrare la chiamata: fare clic su Registra la chiamata** () per registrare la chiamata.
- **Arrestare la registrazione della chiamata: fare clic su Arresta registrazione chiamata** () per arrestare la registrazione di una chiamata.
- **Sospendere la registrazione della chiamata: fare clic su Sospendi registrazione chiamata** () per sospendere la registrazione di una chiamata in corso.
- **Riprendere la registrazione della chiamata: fare clic su Riprendi registrazione chiamata** () per riprendere la registrazione di una chiamata in corso.

Durante la registrazione di una chiamata, l'icona della chiamata nell'area degli interlocutori connessi è rossa.



Quando si sospende la registrazione di una chiamata, l'icona rossa diventa nuovamente blu.

Se si posiziona il puntatore del mouse sull'icona di chiamata, viene visualizzata una descrizione del comando che informa che è in corso la registrazione della chiamata e indica la durata della registrazione.

Quando una registrazione di chiamata è attiva, viene visualizzata un'icona di registrazione chiamata () sulla barra del titolo della **Finestra principale**.

## 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:

- [Recording Interactions \(Interazioni delle registrazioni\)](#)
- [Handle a Voice Call \(Gestione delle chiamate vocali\)](#)
- [Main Window Basics \(Informazioni di base sulla finestra principale\)](#)

## Argomenti correlati

- [Interazioni voce](#)
- [Panoramica delle funzionalità](#)
- [Componenti, funzioni e controlli](#)
- [Guida di Workspace Desktop Edition](#)

## 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](#)

## Interazione video

La finestra Interazione video è una vista mobile che consente di visualizzare un video in streaming inbound da un contatto o un'altra destinazione. Il video in streaming potrebbe provenire da un dispositivo mobile o da un computer dotato di webcam. Se il sistema include una videocamera, è possibile inviare un video in streaming al contatto.

La finestra Interazione video consente di visualizzare simultaneamente i video in streaming oppure solo il video in streaming inbound.



— Fare clic su Avvia video per connettere il video in streaming durante una chiamata vocale che dispone anche di un componente video. Questo pulsante è visualizzato nella barra delle interazioni solo se la chiamata dispone di un componente video.



— Fare clic su Arresta video per chiudere la finestra Interazione video. Questa operazione non termina la chiamata, ma interrompe solo la visualizzazione del video in streaming e l'invio dello stesso al contatto.

Nella barra delle interazioni, l'uso del pulsante Avvia/Arresta video consente di visualizzare o nascondere la finestra del video.

I seguenti pulsanti consentono di controllare il video in streaming:

-  — Fare clic per avviare o arrestare il componente video in streaming di una chiamata vocale abilitata per i video. Utilizzare questa funzione per mettere il video "in attesa". Tale operazione non influisce sulla chiamata vocale. Il video in streaming invia un messaggio al contatto con la dicitura "In attesa". Se si mette la chiamata vocale in attesa, anche la chiamata video viene messa in attesa.
-  — Mettere la chiamata in attesa e recuperarla. Lo stato della chiamata diventa In attesa e quando si recupera la chiamata, il suo stato torna a essere Connessa. Quando si mette la chiamata in attesa, viene messo in attesa anche il video in streaming. Non sarà più possibile vedere i video in streaming del contatto e viceversa. Il contatto visualizza il messaggio "Video in attesa".
-  — Fare clic per mostrare o nascondere la miniatura del video in streaming nella finestra Interazione video.
-  — Fare clic per alternare nella finestra Interazione video il video in streaming inbound e il video in streaming proveniente dalla webcam.

È possibile ridimensionare la finestra Interazione video facendo clic sui margini della finestra e trascinandoli. Workspace tiene memorizzate le dimensioni e la posizione dell'ultima finestra Interazione video utilizzata.

Al termine della chiamata vocale, termina anche il video in streaming e la finestra Interazione video viene chiusa.

## 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:

- [Handle a Voice Call with Video \(Gestione delle chiamate vocali con Video\)](#)
- [Main Window Basics \(Informazioni di base sulla finestra principale\)](#)
- [Workspace Windows and Views \(Finestre e viste di Workspace\)](#)

## Argomenti correlati

- [Panoramica delle funzionalità](#)
- [Componenti, funzioni e controlli](#)
- [Guida di Workspace Desktop Edition](#)

## 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](#)

# Interazioni richiamata

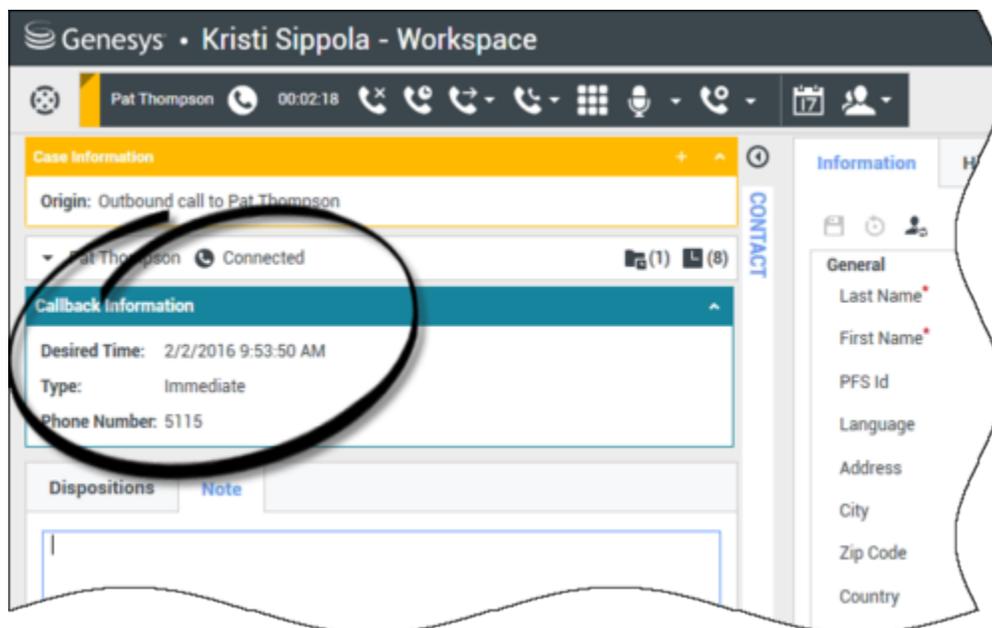
[Modificato: 8.5.111.21]

Workspace supporta due tipi di richiamata: Richiamata Genesys e Richiamata Web. Richiamata Genesys viene fornita come un servizio integrato tramite il componente **Genesys Mobile Services** (GMS). Richiamata Web viene fornita come canale separato mediante **eServices** e ormai è obsoleta.

## Richiamata Genesys

[Aggiunto: 8.5.111.21]

Interazioni richiamata vengono ricevute dal canale **vocale**. Una richiamata è un'interazione richiesta da un contatto tramite sito Web della società, cellulare o IVR della società. All'utente viene inviata una comunicazione da una **notifica di interazione** per informarlo di una richiamata a lui indirizzata. La richiamata si gestisce come qualsiasi altra chiamata vocale.



## Tipi di richiamata

Il sistema potrebbe supportare uno o più tipi di richiamata:

- **Immediata, Ritardata o Pianificata** — Un contatto richiede una richiamata e l'utente riceve la notifica di interazione che può accettare o rifiutare. La vista Informazioni richiamata mostra i dati raccolti dall'IVR dell'azienda nonché il tipo di chiamata, l'ora desiderata, il numero di telefono e altre informazioni, come ad esempio istruzioni utili.

- **Ritardata (anteprima agente)** — Un contatto richiede una richiamata, il sistema dell'azienda la indirizza all'ora richiesta all'utente, che potrà visualizzare un'anteprima prima di accettare o rifiutare la chiamata. Le informazioni di anteprima vengono configurate dall'amministratore. La vista Informazioni richiamata mostra i dati raccolti dall'IVR dell'azienda nonché il tipo di chiamata, l'ora desiderata, il numero di telefono e altre informazioni, come ad esempio istruzioni utili.

Se lo **stato** dell'utente è Pronto sul canale vocale, le nuove richieste di richiamata Web possono essere instradate all'utente. Quando un'interazione di richiamata viene instradata all'utente, viene visualizzata una nuova notifica di interazione. Fare clic su **Accetta** per rispondere all'interazione di richiamata. Fare clic su **Rifiuta** per restituire la richiamata a un altro agente, punto di routing o coda. Se non si esegue alcuna operazione, l'interazione viene restituita a un altro agente, punto di routing o coda.

## Azioni delle chiamate

Le azioni relative alle chiamate sono controlli standard per le interazioni outbound. Workspace consente di effettuare le seguenti azioni relative alle chiamate:

- **Menu Azioni interlocutore:** nell'area relativa allo stato della chiamata, fare clic sulla freccia in giù accanto al nome del contatto per avviare un tipo diverso di interazione con il contatto, ad esempio un'interazione e-mail, se nel database del contatto sono disponibili informazioni su altri canali.
- **Terminare la chiamata:** fare clic su **Termina chiamata** () per disconnettere la chiamata.
- **Mettere la chiamata in attesa:** fare clic su **Attesa** () per mettere in attesa la chiamata attiva. Se una chiamata è in attesa, l'utente che l'ha avviata non riesce a sentire il contatto e viceversa.
- **Riprendere la chiamata:** fare clic su **Riprendi chiamata** () per riconnettersi alla chiamata in attesa. In questo modo, l'utente riuscirà a sentire il contatto e viceversa.
- **Effettuare il trasferimento immediato della chiamata:** fare clic su **Trasferimento chiamata immediato** () per reindirizzare l'interazione outbound corrente a un contatto o a una destinazione interna da selezionare utilizzando Team Communicator.
- **Avviare un'audioconferenza immediata:** fare clic su **Audioconferenza immediata** () per avviare immediatamente una conferenza vocale con l'interazione outbound corrente e un contatto o una destinazione interna da selezionare utilizzando Team Communicator.
- **Inviare toni DTMF:** è possibile associare dati numerici a una chiamata inserendo cifre DTMF (dual-tone multifrequency) nella cronologia delle chiamate attive. Fare clic sul tasto del tastierino () per aprire il tastierino DTMF. Digitare i numeri nel campo apposito o fare clic sui numeri del tastierino per immetterli.
- **Ripianificare una richiamata:** fare clic su **Ripianifica richiamata** () per **riplanificare una richiamata** con una data e/o un'ora diversa, ad esempio se il contatto è troppo occupato per rispondere.
- **Avviare una consultazione:** avviare una consultazione vocale con una destinazione interna o un

contatto (). La destinazione può decidere di non accettare la richiesta e terminare la consultazione. L'utente può terminare la consultazione oppure trasferire l'interazione corrente alla destinazione della consultazione o effettuare una chiamata in conferenza con tale destinazione.

- **Contrassegnare come completata:** completare una chiamata e chiudere la finestra Interazione voce facendo clic su **Contrass. come completata** (). È possibile che la configurazione dell'utente richieda di specificare un **codice esito** prima di poter fare clic su **Contrass. come completata**.

## Esiti

Utilizzare la vista Esiti per assegnare un **codice esito** a un'interazione attiva o terminata, per qualificarne il risultato.

## Nota

Utilizzare **Nota** per allegare una nota alla cronologia delle chiamate.

## Richiamata Web

La finestra Interazione richiamata Web è simile alla finestra Interazione voce. Consente di visualizzare tutte le informazioni necessarie per gestire un'interazione voce con un contatto che ha richiesto una richiamata dalla pagina Web della società.

La richiamata Web consente di visualizzare in anteprima l'interazione della richiamata Web prima di connettersi alla chiamata manualmente.

Se il rispettivo **stato** è Pronto sul canale Richiamata Web, le nuove richieste di richiamata Web possono essere instradate all'utente. Quando un'interazione di richiamata Web viene instradata all'utente, viene visualizzata una nuova notifica di interazione. Fare clic su **Accetta** per visualizzare l'anteprima dell'interazione della richiamata Web. Utilizzare l'anteprima dell'interazione della richiamata Web per effettuare una **chiamata vocale in uscita**. Fare clic su **Rifiuta** per indirizzare la registrazione a un altro agente, punto di routing o coda. Se non si esegue alcuna operazione, l'interazione viene indirizzata a un altro agente, punto di routing o coda.

## Utilizzo della vista Anteprima interazione richiamata Web

Anteprima interazione richiamata Web è una versione speciale della vista Interazione voce. **Qui** è possibile trovare informazioni più dettagliate sui controlli di interazione voce.

L'Anteprima interazione richiamata Web consente di visualizzare le informazioni su un'interazione della richiamata Web prima di stabilire una connessione con il contatto. L'Anteprima interazione richiamata Web contiene le seguenti funzioni e funzionalità:

- **Informazioni interazione attiva:** informazioni di riepilogo sull'interazione. Il contenuto di quest'area

viene specificato dall'amministratore. Può contenere informazioni immesse dal contatto nella pagina Web della società, il numero di telefono del contatto e così via.

- **Azioni anteprima chiamate** (barra degli strumenti): **azioni** che è possibile eseguire, tra cui avviare la chiamata, contrassegnare la chiamata come **completata** e pianificare un'ora diversa per la richiamata.
- **Informazioni richiamata**: informazioni specifiche sul record. Il contenuto di quest'area viene specificato dall'amministratore. Può contenere un intervallo di tempo per il quale il contatto ha indicato disponibilità, il nome del contatto o informazioni sulla natura dell'interazione.
- **Contatto**: la vista **Elenco contatti** consente di gestire le informazioni sul contatto.
- **Risposte**: la vista **Risposte** consente di accedere a un database delle risposte standard predefinite per le interazioni. È possibile leggere queste risposte al contatto durante un'interazione telefonica.

## Azioni anteprima chiamate

Le azioni relative all'anteprima delle chiamate sono controlli standard per le interazioni delle richiamate Web. Workspace consente di effettuare le seguenti azioni di anteprima delle chiamate:

- **Chiamare il contatto**: fare clic su **Chiama** () per stabilire una connessione con il contatto e visualizzare la vista Interazione richiamata Web.
- **Completare la chiamata**: fare clic su **Completata** () per contrassegnare la chiamata come completata. È possibile eseguire questa operazione invece di chiamare il contatto o dopo averlo chiamato.
- **Pianificare una richiamata**: fare clic su **Pianifica richiamata** () per **riplanificare una richiamata** a un'ora diversa da quella richiesta dal contatto (ad esempio, se il contatto non risponde al telefono, la linea è occupata, il contatto non può rispondere alla chiamata o se risponde la segreteria telefonica).

## Gestione di un'interazione di richiamata Web

Se si fa clic su **Chiama** nell'anteprima della richiamata Web, la finestra Anteprima richiamata Web viene aggiornata in modo da visualizzare lo stato della chiamata e le azioni della chiamata della finestra Interazione richiamata Web.

### Stato della chiamata

L'area relativa allo stato della chiamata della vista Interazione richiamata Web fornisce il numero di telefono o il nome del contatto, nonché lo stato della chiamata. Tra i possibili stati delle chiamate potrebbero essere inclusi i seguenti:

- **Connessa**: è in corso una conversazione con il contatto o la destinazione interna.
- **In attesa**: quando il contatto è in attesa, la chiamata si trova in uno stato in cui il contatto non riesce a sentire l'utente che l'ha effettuata e viceversa.
- **Pronto per chiamare**: il sistema è pronto per connettere la chiamata al contatto. Questo è lo stato predefinito se l'utente o l'interlocutore termina la chiamata.

## Azioni delle chiamate

Le azioni relative alle chiamate sono controlli standard per le interazioni outbound. Workspace consente di effettuare le seguenti azioni relative alle chiamate:

- **Menu Azioni interlocutore:** nell'area relativa allo stato della chiamata, fare clic sulla freccia in giù accanto al nome del contatto per avviare un tipo diverso di interazione con il contatto, ad esempio un'interazione e-mail, se nel database del contatto sono disponibili informazioni su altri canali.
  - **Terminare la chiamata:** fare clic su **Termina chiamata** () per disconnettere la chiamata.
  - **Mettere la chiamata in attesa:** fare clic su **Attesa** () per mettere in attesa la chiamata attiva. Se una chiamata è in attesa, l'utente che l'ha avviata non riesce a sentire il contatto e viceversa.
  - **Riprendere la chiamata:** fare clic su **Riprendi chiamata** () per riconnettersi alla chiamata in attesa. In questo modo, l'utente riuscirà a sentire il contatto e viceversa.
  - **Effettuare il trasferimento immediato della chiamata:** fare clic su **Trasferimento chiamata immediato** () per reindirizzare l'interazione outbound corrente a un contatto o a una destinazione interna da selezionare utilizzando Team Communicator.
  - **Avviare un'audioconferenza immediata:** fare clic su **Audioconferenza immediata** () per avviare immediatamente una conferenza vocale con l'interazione outbound corrente e un contatto o una destinazione interna da selezionare utilizzando Team Communicator.
  - **Inviare toni DTMF:** è possibile associare dati numerici a una chiamata inserendo cifre DTMF (dual-tone multifrequency) nella cronologia delle chiamate attive. Fare clic sul tasto del tastierino () per aprire il tastierino DTMF. Digitare i numeri nel campo apposito o fare clic sui numeri del tastierino per immetterli.
  - **Pianificare una richiamata:** fare clic su **Pianifica richiamata** () per **ripianificare una richiamata** con una data e/o un'ora diversa, ad esempio se il contatto è troppo occupato per rispondere.
  - **Avviare una consultazione:** avviare una consultazione vocale con una destinazione interna o un contatto (). La destinazione può decidere di non accettare la richiesta e terminare la consultazione. L'utente può terminare la consultazione oppure trasferire l'interazione corrente alla destinazione della consultazione o effettuare una chiamata in conferenza con tale destinazione.
- Contrassegnare come completata:** completare una chiamata e chiudere la finestra Interazione voce facendo clic su **Contrass. come completata** (). È possibile che la configurazione dell'utente richieda di specificare un **codice esito** prima di poter fare clic su **Contrass. come completata**.

## Esiti

Utilizzare la vista Esiti per assegnare un **codice esito** a un'interazione attiva o terminata, per qualificarne il risultato.

## Nota

Utilizzare **Nota** per allegare una nota alla cronologia delle chiamate.

## 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:

- [Handle a Voice Call \(Gestione delle chiamate vocali\)](#)
- [Handle Callback Interactions \(Gestione delle interazioni di richiamata\)](#)
- [Handle Web Callback Interactions \(Gestione delle interazioni di richiamata Web\)](#)

## Argomenti correlati

- [Interazioni voce](#)
- [Panoramica delle funzionalità](#)
- [Componenti, funzioni e controlli](#)
- [Guida di Workspace Desktop Edition](#)

## 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](#)

---

# Panoramica dei task chat

I task chat consentono di gestire interazioni chat con contatti e destinazioni interne.

- **Interazione chat:** consente di visualizzare tutte le informazioni necessarie per gestire un'interazione di chat con un contatto.
- **Consultazione chat:** consente di avviare una consultazione con un altro agente sull'interazione di chat corrente. Le consultazioni che vengono avviate da un'interazione attiva consentono alla destinazione interna di visualizzare i dati dell'interazione attiva, la cronologia e le informazioni sui contatti, nonché la trascrizione in tempo reale della comunicazione con il contatto esterno. L'agente di destinazione può decidere di non accettare la richiesta di consultazione. È inoltre possibile trasferire la chiamata da una consultazione attiva alla destinazione della consultazione o avviare una conferenza con tale destinazione.

## 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:

- [Handle A Chat Interaction \(Gestione delle interazioni chat\)](#)
- [Handle A Chat Consultation \(Gestione di una consultazione chat\)](#)
- [Transfer A Chat Interaction \(Trasferimento di un'interazione chat\)](#)
- [Conference A Chat Interaction \(Trasmissione di un'interazione chat in conferenza\)](#)
- [Blend Different Media Into A Single Conversation \(Combinazione di diversi supporti in una singola conversazione\)](#)
- [Main Window Basics \(Informazioni di base sulla finestra principale\)](#)
- [Workspace Windows and Views \(Finestre e viste di Workspace\)](#)

## Argomenti correlati

- [Panoramica delle funzionalità](#)
- [Componenti, funzioni e controlli](#)
- [Guida di Workspace Desktop Edition](#)

## 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](#)

# Interazione chat

[**Modificato:** 8.5.115.17, 8.5.113.11, 8.5.111.21, 8.5.117.18, 8.5.121.03, 8.5.122.08]

La chat è una comunicazione bidirezionale in tempo reale stabilita tra l'utente e il contatto tramite computer.

Utilizzare il controllo **Zoom** in **Menu principale** (fare riferimento a [Gestione delle impostazioni e delle preferenze](#)) per modificare la dimensione del testo in questa vista. Questa funzione potrebbe non essere disponibile nell'ambiente. [**Aggiunto:** 8.5.109.16]

## Importante

Nel caso in cui si verifichi un problema nel contact center e la connessione ai server che gestiscono l'interazione si perda, alcune funzionalità potrebbero non essere temporaneamente disponibili oppure l'interazione con il contatto potrebbe essere persa. In Workspace vengono visualizzati messaggi di sistema che informano l'utente sullo stato di ciascun canale multimediale disponibile.

## Finestra Interazione chat

[**Modificato:** 8.5.108.11]

Nel corso di una sessione di chat, il contatto digita messaggi nell'interfaccia di chat, generalmente sul sito Web della propria azienda, e il testo immesso viene visualizzato nella vista interazione chat di Workspace. Il testo digitato dal contatto viene visualizzato nella finestra di chat di entrambi gli utenti impegnati nella chat.

È possibile leggere il messaggio inviato dal proprio contatto e rispondergli digitando un messaggio nell'area di testo della chat e facendo clic su **Invia** per inviare quanto digitato all'interfaccia di chat utilizzata dal contatto. È possibile visualizzare un piccolo cerchio nella parte inferiore destra del messaggio nella trascrizione. Quando il cerchio sparisce, significa che il messaggio è stato letto dal contatto.

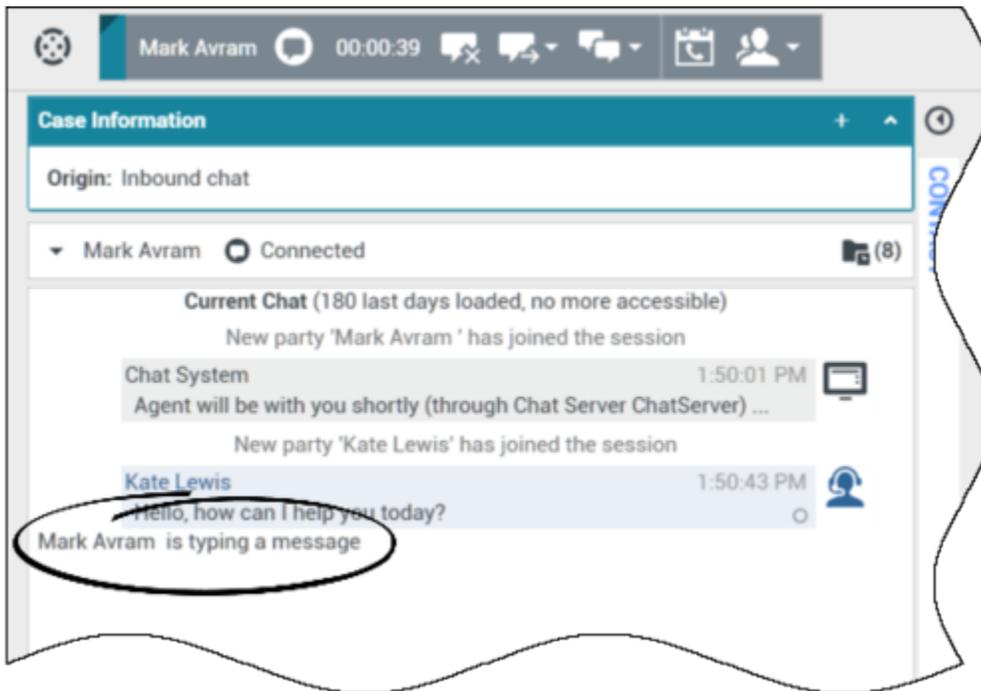


L'interfaccia di interazione chat di Workspace mantiene la trascrizione (un elenco scorrevole della corrispondenza scritta tra l'utente e il proprio contatto) della chat — può anche includere chat di altri dipendenti dell'azienda se si avvia una conferenza con la chat o se la sessione di chat viene trasferita all'utente.

## Suggerimento

L'aspetto della trascrizione della chat nell'ambiente dell'azienda potrebbe essere diverso da quello mostrato nelle schermate di questo documento della guida.

Quando il proprio contatto digita nella sua interfaccia chat, viene visualizzata una nota di piccole dimensioni accanto al nome del contatto nella trascrizione della chat per avvisare l'utente che il contatto sta digitando. Il sistema potrebbe essere configurato in modo da consentire all'utente di vedere ciò che il contatto sta digitando prima dell'invio del suo messaggio (vedere la figura che segue).



Fare attenzione a non rispondere al contatto mentre sta digitando ma attendere di ricevere il messaggio!

Perché la barra di Interazione chat è lampeggiante?

**[Aggiunto: 8.5.113.11]**

Mentre si gestisce un'interazione chat, talvolta si sposta l'attenzione su un'altra interazione, come una chat con un altro contatto, una telefonata oppure un'e-mail oppure si può iniziare a usare un'altra applicazione, le cui finestre bloccano le finestre di Workspace.

In questi casi, la barra di Interazione chat, che si trova nella barra delle interazioni, inizia a lampeggiare in giallo come pure l'icona di Workspace nella barra delle applicazioni.

Questo lampeggiamento segnala che un elemento è stato modificato. Di seguito vengono riportate alcune delle ragioni per cui l'interazione chat potrebbe lampeggiare nella barra delle interazioni:

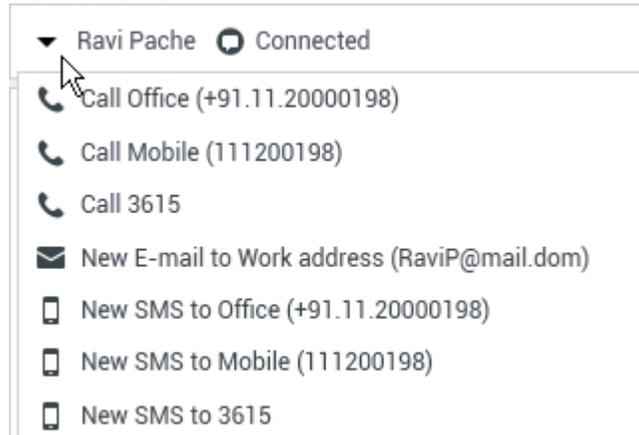
- La risposta in attesa ha raggiunto la fase di avviso.
- Un altro agente si è unito alla chat o l'ha lasciata (ad esempio, il supervisore o qualcuno impegnato in una consultazione).
- Il contatto ha lasciato la chat.
- La sessione di chat sta per scadere a causa dell'inattività dell'utente e del contatto.
- La sessione di chat è scaduta a causa dell'inattività dell'utente e del contatto.

## Azioni della finestra Interazione chat

La finestra Interazione chat consente di gestire un numero elevato di task correlati alla chat, tra cui:

- **Inviare una risposta** al contatto.
- Visualizzare un indicatore () che consente di stabilire quando l'interlocutore è **in attesa di una risposta**.
- **Inviare** uno o più URL al contatto, (questa opzione apre automaticamente le pagine Web sul desktop del contatto).
- **Ricevere file e immagini** dal contatto. [**Aggiunto:** 8.5.115.17]
- **Trasferire file e immagini** al contatto. [**Aggiunto:** 8.5.115.17]
- () **Eseguire il trasferimento immediato** della chat
- .
- () **Avviare una conferenza chat** immediata.
- Selezionare **Contrass. come completata** per l'interazione corrente.
- Impostare un **codice esito**.
- Utilizzare **Nota** per allegare una nota alla cronologia delle interazioni.
- Visualizzare i **dati dell'interazione attiva** (dati allegati) per l'interazione corrente.
- Avviare una consultazione:
  - **Voce** (destinazioni interne e contatti).
  - **IM** (solo una destinazione interna).
  - **Chat** (solo una destinazione interna).
- **Chiamare** il mittente, se nel database dei contatti è indicato un numero di telefono. È inoltre possibile fare clic su un numero di telefono nella trascrizione della chat per avviare una chiamata.
- **Inviare e-mail** al mittente, se nel database dei contatti è indicato un indirizzo e-mail. È inoltre possibile fare clic su un indirizzo e-mail nella trascrizione chat per iniziare a comporre un messaggio e-mail.
- Pianificare una richiamata: fare clic su **Pianifica richiamata** () per aprire la finestra di dialogo **Nuova richiamata**. Vedere **Richiamata Genesys**. [**Aggiunto:** 8.5.111.21]
- Combinare l'interazione con altri supporti (ad esempio e-mail, voce e SMS) utilizzando il menu Azione

interlocutore.



- Visualizzare e gestire **la cronologia dei contatti**.
- Visualizzare e gestire le **informazioni sui contatti**. La configurazione dell'account potrebbe prevedere l'assegnazione da parte dell'utente di un'interazione con un contatto sconosciuto a un contatto conosciuto nel database dei contatti utilizzando la funzione **Assegnazione contatto manuale** [**Modificato:** 8.5.117.18].
- Nascondere o visualizzare i controlli e le informazioni sull'interazione corrente facendo clic sul pulsante Comprimi/Espandi vista Interazione.



- Utilizzare una **risposta standard**.

## Gestione di un'interazione chat

Quando si accetta un'interazione di chat, viene visualizzata la finestra Interazione chat.

Nella parte alta vengono visualizzati il nome del contatto e la durata dell'interazione.

Accanto al menu a discesa del contatto vengono visualizzate informazioni sullo stato della connessione. Utilizzare tale menu per chiamare il contatto, se nel database dei contatti è disponibile il rispettivo numero di telefono.

Se per il contatto corrente sono presenti **interazioni in corso o recenti**, accanto allo stato di connessione dell'interazione è visualizzato il numero di interazioni.

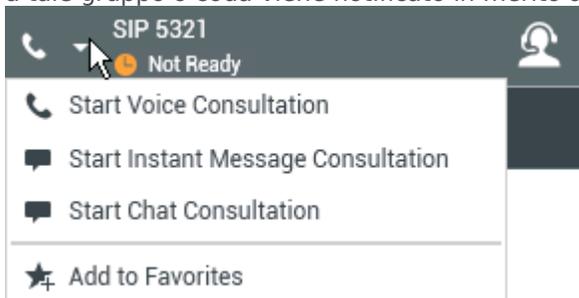
La barra degli strumenti Chat si trova al di sopra dell'area **Trascrizione chat**. Utilizzare la barra degli strumenti Chat per effettuare le operazioni seguenti:

- **Terminare la chat:** fare clic su **Fine chat** () per interrompere l'interazione di chat corrente.
- **Effettuare il trasferimento immediato della chat:** fare clic su **Trasferimento chat immediato** (



) per reindirizzare (**trasferire**) l'interazione di chat corrente a una destinazione interna utilizzando **Team Communicator**.

- **Avviare una conferenza chat immediata:** fare clic su **Conferenza chat immediata** () per condividere l'interazione di chat corrente con una destinazione interna (**avviare una conferenza**) utilizzando **Team Communicator**. Per avviare una conferenza con un gruppo di agenti, una competenza o una coda interazioni, immettere il nome della competenza, del gruppo o della coda e un agente disponibile dotato di tale competenza o appartenente a tale gruppo o coda viene notificato in merito alla richiesta di conferenza.
- **Effettuare la consultazione:** fare clic su **Avvia consultazione** () per avviare una consultazione **IM, vocale o chat** con una destinazione interna o un contatto utilizzando **Team Communicator**. Per consultarsi con un gruppo di agenti, una competenza o una coda interazioni, scegliere il nome della competenza, del gruppo o della coda e un agente disponibile dotato di tale competenza o appartenente a tale gruppo o coda viene notificato in merito alla richiesta di consultazione.



- **Contrassegnare come completata:** completare una sessione di chat e chiudere la finestra Interazione chat facendo clic su **Contrass. come completata** () per l'interazione corrente. È possibile che la configurazione dell'utente richieda di specificare un codice esito prima di poter fare clic su **Contrass. come completata**. Il pulsante **Contrass. come completata** viene visualizzato dopo che l'interazione di chat è terminata.

## Area di trascrizione chat

Nell'area Trascrizione chat è visualizzato il contenuto dei messaggi della chat scambiati con il contatto, nonché le informazioni di sistema come i nomi dei partecipanti che si uniscono alla sessione di chat o la abbandonano e l'ora di ogni evento e di ciascun messaggio. Il contenuto di sistema e dei messaggi è contraddistinto da un colore diverso in base ai singoli partecipanti per distinguere visivamente il proprietario di ciascun messaggio. Il testo della trascrizione chat può essere selezionato e copiato.

La configurazione dell'account dell'utente potrebbe prevedere che per il nome del partecipante venga visualizzato un soprannome (pseudonimo) al posto del nome reale o del nome utente. Come soprannome si può scegliere un nome generico per tutti gli agenti inclusi nel gruppo oppure un identificatore univoco per il singolo utente. Se la configurazione prevede che l'utente venga identificato con un soprannome, questo viene visualizzato nella trascrizione chat del contatto e dell'utente.

## Suggerimento

Dopo un certo periodo di inattività, la sessione di chat può scadere e l'interazione verrà terminata dal sistema. I messaggi relativi al timeout vengono visualizzati nell'area trascrizione e possono essere salvati come parte della chat nel [cronologia delle interazioni](#). **[Aggiunto: 8.5.115.17]**

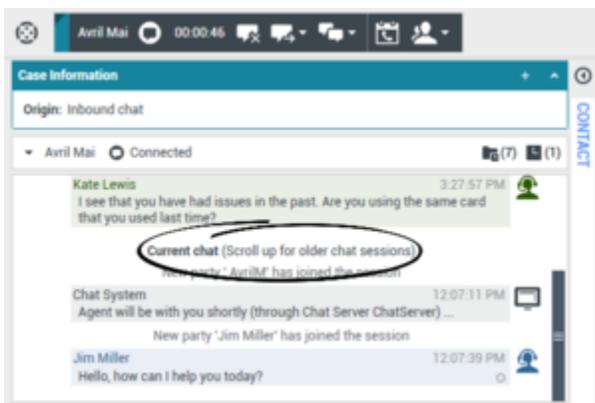
## Cronologia chat

**[Aggiunto: 8.5.122.08]**

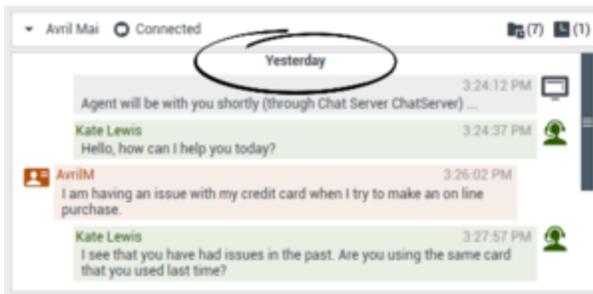
A volte, quando si parla in chat con un contatto, si desidera visualizzare le interazioni chat precedenti con quel contatto, in particolare se si sta cercando di risolvere un problema corrente. Ad esempio, un contatto a volte può essere disconnesso da un'interazione chat a causa del timeout della chat o dell'interruzione della connessione sul proprio dispositivo. Quando si riconnette, è importante disporre della sessione precedente come riferimento, in modo da non dover chiedere informazioni già fornite.

È possibile accedere all'intera cronologia delle interazioni con un contatto facendo clic sulla scheda Cronologia nella visualizzazione [Informazioni e cronologia dei contatti](#) della finestra di interazione.

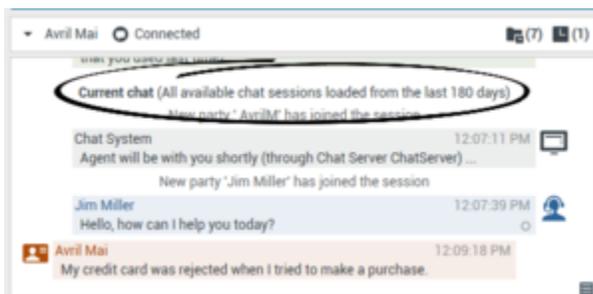
È possibile configurare l'account in modo che le interazioni chat precedenti con il contatto vengano visualizzate in ordine cronologico, direttamente sopra l'interazione di chat corrente. Se l'account è impostato per questa funzione, nella trascrizione, sopra la sessione di chat corrente, viene visualizzato del testo che indica il punto in cui inizia la chat corrente e un messaggio che informa che per visualizzare le sessioni di chat precedenti è necessario scorrere verso l'alto. Il caricamento e la visualizzazione delle sessioni di chat precedenti nella trascrizione chat potrebbero richiedere alcuni secondi.



Quando si scorre verso l'alto, ogni sessione di chat precedente viene divisa a seconda del giorno, ad esempio **ieri** o **29 novembre**, in modo che sia più semplice trovare una sessione specifica.



Quando tutte le sessioni di chat precedenti vengono caricate, viene visualizzato un avviso che informa della data a partire dalla quale sono disponibili le sessioni di chat precedenti.



## URL e sicurezza

**[Aggiunto: 8.5.121.03]** Talvolta gli URL (collegamenti a siti Web) vengono inviati all'utente da un contatto. L'indirizzo visualizzato negli URL delle trascrizioni chat è sempre quello effettivo. I contatti non possono inviare URL ingannevoli che indirizzino a siti Web dannosi. Sarà possibile leggere l'URL prima di fare clic su di esso. Se si posiziona il puntatore del mouse sull'URL, verrà visualizzata una descrizione comandi che consente di visualizzare l'indirizzo.

## Ricevere file dai contatti

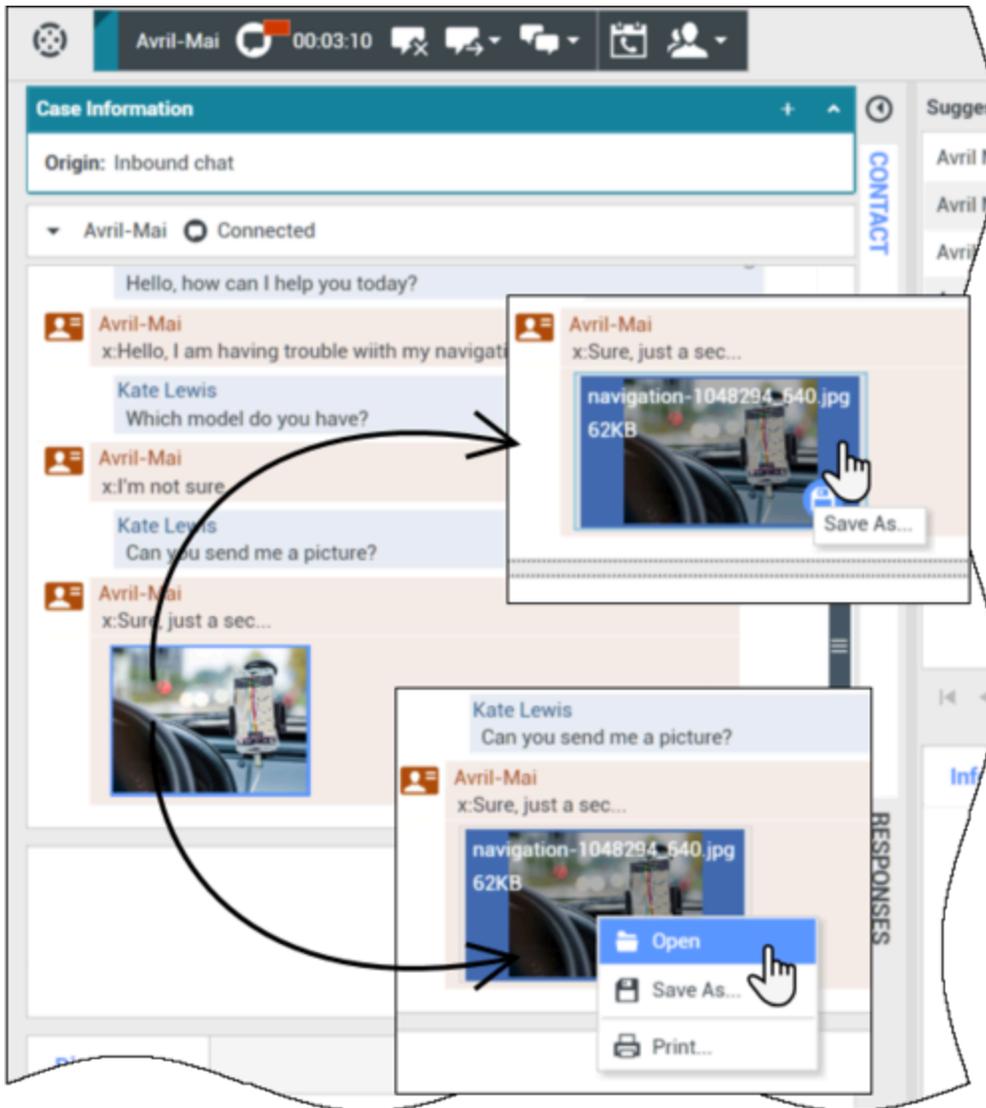
**[Aggiunto: 8.5.115.17]**

L'account può essere impostato per consentire di ricevere file dal contatto, inclusi PDF, .doc, immagini e altri formati, come allegato dell'interazione di chat.

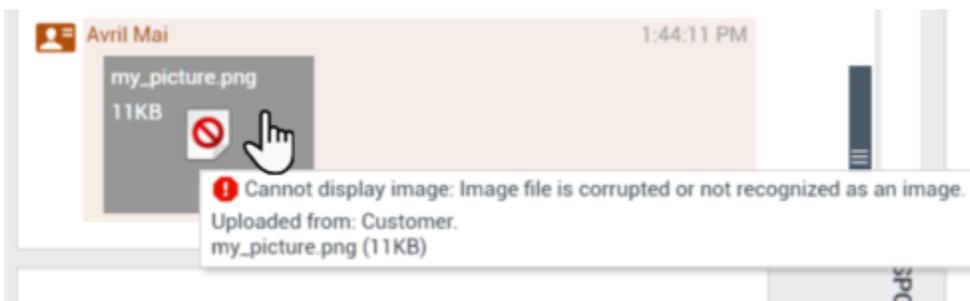
Il file ricevuto viene visualizzato come miniatura o icona corrispondente al tipo di file, nella trascrizione della chat.

Fare doppio clic sull'icona di un file per aprirlo. Facendo clic su pulsante Salva, è possibile salvare il file nella workstation o in rete.

Fare clic con il pulsante destro del mouse sull'icona o sull'anteprima per visualizzare un menu che consente di aprire, salvare o stampare il file. Se vengono trasferiti più file, sarà possibile salvare il file che viene selezionato o salvare tutti i file (inclusi quelli trasferiti dall'utente). Se il file è visualizzato come icona anziché come miniatura, è possibile anche selezionare l'icona e premere la barra spaziatrice per scaricarla.

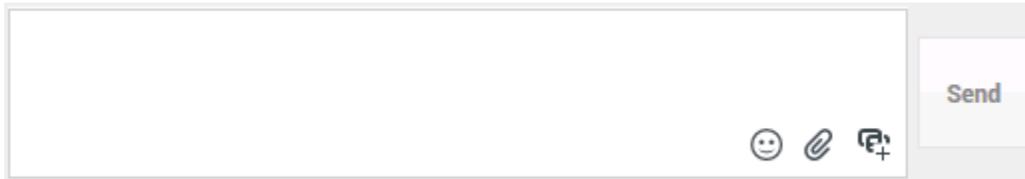


Se si verifica un problema con il file trasferito, vengono visualizzate la l'icona e la descrizione comando seguenti. Potrebbe essere necessario richiedere al mittente di verificare se abbia inviato il file corretto e di inviarlo nuovamente.



## Area dei messaggi chat

L'area di immissione dei messaggi chat consente di immettere e visualizzare in anteprima il proprio messaggio, nonché di eseguire il controllo ortografico del testo immesso prima di inviarlo al contatto.



Consente di eseguire le seguenti azioni:

- Digitare testo.
- Incollare, copiare e selezionare il testo utilizzando il menu di scelta rapida.
- Inserire e **inviare un URL**.
- Visualizzare la libreria delle **risposte** standard e inserire una risposta nell'interazione e-mail oppure inserire automaticamente una risposta digitando una parola chiave **di scelta rapida** predefinita.
- Verificare l'**ortografia** del contenuto del messaggio.  
Se si tenta di inviare un messaggio che contiene una parola errata, il sistema potrebbe essere configurato per visualizzare una casella di dialogo di avviso che chiede di confermare l'invio del messaggio senza correggere le parole potenzialmente errate. Fare clic su **Sì** per inviare comunque il messaggio, oppure su **No** per tornare al messaggio e correggere le parole errate. **[Aggiunto: 8.5.105.12]**

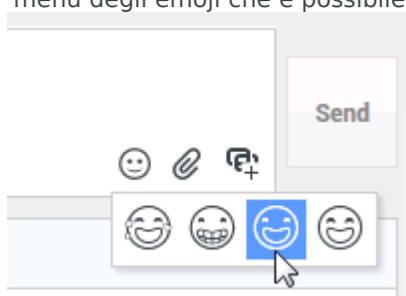
## Inviare emoji ai contatti

**[Aggiunto: 8.5.115.17]**

È possibile impostare l'account per consentire l'invio di emoji (*emoticon* o *smiley*) al contatto come parte del testo di un'interazione di chat. Le emoji sono piccole faccine e altri simboli che è possibile utilizzare per comunicare al contatto il proprio stato d'animo o per fargli sapere se si trova buona, divertente, negativa o triste una cosa. Chiedere al proprio supervisore o amministratore quando utilizzare le emoji.

Per aggiungere un emoji all'interazione di chat:

1. Fare clic sul pulsante **Scegli un emoji** (😊), visualizzato accanto al pulsante **Invia** per visualizzare il menu degli emoji che è possibile inviare.



2. Fare clic su un emoji.
3. Fare clic su **Invia**.

## Trasferire file ai contatti

[**Aggiunto:** 8.5.115.17]

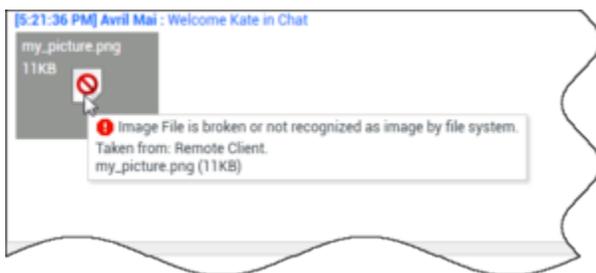
L'account può essere impostato per consentire di inviare file ai contatti, inclusi PDF, .doc, immagini e altri formati, come allegato dell'interazione di chat.

È possibile abilitare questa funzione in due modi:

1. Allegare un file dalla propria workstation o rete. Fare clic su  **Aggiungi allegati** per aprire la finestra **Apri file**. Fare clic su **Invia** per trasferire il file. È possibile anche trascinare un file nell'area di composizione del messaggio.
2. Allegare un file dalla scheda **Risposte**. Fare doppio clic su una risposta che contiene un allegato o fare clic su **Inserisci testo di risposta standard** per aggiungere il file come allegato. Fare clic su **Invia** per trasferire il file.

Prima o dopo il trasferimento del file, è possibile aprirlo, salvarlo o salvare tutti i file (inclusi quelli che sono stati trasferiti all'utente), eliminarlo (rimuoverlo dall'elenco dei file da inviare), eliminarli tutti oppure stampare il file. Fare clic sul nome del file per visualizzare il menu a discesa. Se il file è visualizzato come icona anziché come miniatura, è possibile anche selezionare l'icona e premere la barra spaziatrice per scaricarla.

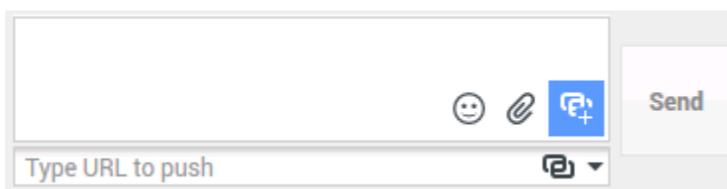
Se si verifica un problema con il file trasferito, vengono visualizzate la l'icona e la descrizione comando seguenti. Verificare di aver inviato il file corretto e quindi inviarlo nuovamente.



## Invio di un URL a un contatto

[**Modificato:** 8.5.115.17]

Fare clic sul pulsante **Mostra l'area di invio URL** () che viene visualizzata accanto al pulsante **Invia** per aprire l'area di invio URL.



### Vista URL invio chat

Utilizzare quest'area per immettere e verificare un URL prima di inviarlo al contatto.

Digitare o incollare un URL nel campo di testo Area di invio URL o selezionare un URL inviato precedentemente nell'elenco a discesa.

Fare clic su **Verifica URL**  per aprire l'URL in un browser Web sul desktop e verificare che sia corretto.

### Avviso

Gli URL digitati in modo errato spesso puntano a siti Web che includono contenuto non appropriato. Se si invia l'URL di un sito Web non appropriato a un cliente, si potrebbe danneggiare la reputazione della società e mettere a rischio la propria posizione.

Fare clic su **Invia** per inviare l'URL al contatto. Nell'area Trascrizione chat della finestra della chat o del browser del contatto sono visualizzati il testo seguente e il collegamento URL attivo:

**Accedere al collegamento:** <url>

È possibile visualizzare la cronologia degli URL utilizzati facendo clic sulla freccia giù nel campo Invia URL per aprire un menu dal quale è possibile selezionare un URL precedente. In alternativa, è possibile iniziare a digitare un URL utilizzato in precedenza. Workspace proporrà suggerimenti automatici ricavati dalla cronologia che corrispondono al testo immesso.

## Indicatore di attesa di risposta

Quando si riceve un messaggio dal contatto, viene avviato un timer . La durata del timer è specificata dall'amministratore. Il timer indica che il contatto è in attesa di risposta.

L'indicatore di attesa di risposta viene visualizzato accanto all'icona del tipo di interazione  nella parte superiore della finestra Interazione chat.

Il colore dell'indicatore attesa di risposta è inizialmente verde. Se l'utente non risponde entro un intervallo di tempo specifico, l'indicatore diventa giallo. Se l'utente continua a non rispondere entro un altro intervallo di tempo, l'indicatore diventa rosso e inizia a lampeggiare.

Se la finestra Interazione chat per cui il contatto è in attesa di risposta non è attiva, l'icona di attività di Workspace inizia a lampeggiare nella barra delle applicazioni di Windows, indipendentemente dalla condizione visualizzata dall'indicatore di attesa di risposta.

Se si posiziona il puntatore del mouse su un elemento lampeggiante, viene visualizzata un'anteprima dell'interazione e l'elemento smette di lampeggiare. Nell'anteprima viene visualizzato l'ultimo messaggio ricevuto dal contatto.

---

## Trasferimento di una sessione di chat

Per trasferire una sessione di chat accettata, effettuare le operazioni seguenti:

1. Fare clic sul pulsante **Trasferimento chat immediato** (). Viene visualizzato **Team Communicator**.
2. Scegliere una destinazione per il trasferimento.
3. Selezionare **Trasferimento chat immediato**.

Se la destinazione accetta l'interazione, la finestra dell'interazione sul desktop si chiude.

Se la destinazione rifiuta l'interazione, viene visualizzato un messaggio di errore che segnala che la destinazione ha rifiutato l'interazione.

## Avviare una conferenza per una sessione di chat

Per invitare un altro interlocutore a unirsi a una sessione di chat, effettuare le operazioni seguenti:

1. Fare clic sul pulsante **Conferenza chat immediata** (). Viene visualizzato **Team Communicator**.
2. Scegliere una destinazione per la conferenza.
3. Selezionare **Conferenza chat immediata**.

Viene inviato un invito alla destinazione selezionata.

Se la destinazione accetta l'invito, viene aggiunta alla sessione di chat. La destinazione vede la trascrizione chat ed è in grado di inviare messaggi contemporaneamente all'utente che l'ha invitato e al suo contatto. Tutti i messaggi inviati tra l'utente e il contatto durante la conferenza vengono visualizzati anche dalla destinazione. Se si termina la sessione, il proprietario della sessione viene trasferito alla destinazione della conferenza.

Se la destinazione rifiuta l'invito, nella parte alta della finestra Interazione chat viene visualizzato un messaggio di errore che segnala che l'invito alla conferenza è stato rifiutato.

## 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:

- [Handle A Chat Interaction \(Gestione delle interazioni chat\)](#)
- [Handle A Chat Consultation \(Gestione di una consultazione chat\)](#)

- [Transfer A Chat Interaction \(Trasferimento di un'interazione chat\)](#)
- [Conference A Chat Interaction \(Trasmissione di un'interazione chat in conferenza\)](#)
- [Blend Different Media Into A Single Conversation \(Combinazione di diversi supporti in una singola conversazione\)](#)
- [Main Window Basics \(Informazioni di base sulla finestra principale\)](#)
- [Workspace Windows and Views \(Finestre e viste di Workspace\)](#)

### Argomenti correlati

- [Panoramica delle funzionalità](#)
- [Componenti, funzioni e controlli](#)
- [Guida di Workspace Desktop Edition](#)

### 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](#)

---

# Consultazione chat

La funzionalità di consultazione chat consente di avviare una consultazione con una destinazione interna sull'**interazione di chat** corrente senza avviare una *conferenza*.

## Panoramica: Avvio di una consultazione chat

Per invitare un altro interlocutore a unirsi a una consultazione sulla sessione di chat:

1. Fare clic sul pulsante **Avvia consultazione** (). Viene visualizzato **Team Communicator**.
2. Scegliere una destinazione per la consultazione. Per consultarsi con un gruppo di agenti o una competenza, scegliere il nome della competenza o del gruppo e un agente disponibile dotato di tale competenza o appartenente a tale gruppo o coda interazioni viene notificato in merito alla richiesta di consultazione.
3. Selezionare **Avvia consultazione chat** nel menu **Azione**.  
Viene inviato un invito alla destinazione.  
Se la destinazione accetta l'invito, viene aggiunta una nuova interazione di chat con la destinazione al di sotto della prima interazione nella finestra Interazione chat.  
Se la destinazione rifiuta l'invito, nella parte superiore della finestra Interazione chat viene visualizzato un **messaggio di sistema** per informare l'utente che l'invito alla conferenza è stato rifiutato.
4. La consultazione chat può essere terminata dall'utente o dalla destinazione. La chiusura della consultazione chat non determina la chiusura dell'interazione di chat con il contatto.

Utilizzare la nuova interazione di chat per inviare messaggi chat alla destinazione senza che il contatto possa vedere il testo digitato o le risposte della destinazione.

La destinazione vede la trascrizione chat tra l'utente e il contatto.

Se si fa clic su **Fine** () per terminare la sessione con il contatto, termina anche la sessione con la destinazione della consultazione.

L'utente e la destinazione devono fare clic su **Contrass. come completata** () per chiudere l'interazione.

**Nota:** Se la finestra Interazione chat per cui il contatto è in attesa di risposta non è quella attiva, inizia a lampeggiare nella barra delle applicazioni di Windows, indipendentemente dalla condizione visualizzata dall'indicatore di attesa di risposta.

È inoltre possibile avviare una sessione di **Instant Messaging** (IM) o una **chiamata vocale** con un altro agente per iniziare una consultazione sulla sessione di chat.

L'utente può effettuare la transizione dalla consultazione chat, IM o vocale a un trasferimento alla destinazione della consultazione o a una conferenza con la destinazione stessa.

## Suggerimento

La parte di consultazione di un'interazione di chat non è considerata come un'interazione indipendente nella cronologia delle attività. Appartiene alla cronologia contatto originale, non alla cronologia personale. La parte di consultazione della trascrizione di un'interazione con un contatto non viene visualizzata nella cronologia del contatto né nella cronologia personale.

Cronologia personale indica le interazioni relative ai contatti in cui l'agente connesso è stato impegnato con il contatto. Gli agenti consultati non vengono considerati come impegnati con il contatto e di conseguenza non sono contrassegnati come 'Proprietario interazioni'; pertanto, questa interazione non viene visualizzata nella cronologia personale di un agente.

Ad esempio: contatto impegnato con agente 1; l'agente 1 consulta l'agente 2, quindi di visualizzerà:

- 1 nuova voce nella cronologia personale dell'agente 1 - non sono visualizzate trascrizioni della consultazione con l'agente 2
- Nessuna voce nella cronologia personale dell'agente 2

## Trasferimento alla destinazione della consultazione

È possibile trasferire l'interazione di chat attiva alla destinazione della consultazione.

1. Fare clic sul pulsante **Trasferimento chat immediato** (). Viene visualizzato **Team Communicator**.
2. Sotto Consultazioni attive scegliere la destinazione della consultazione attiva come destinazione del trasferimento.
3. Dal menu **Azione** selezionare **Trasferimento chat immediato**.

Il contatto viene connesso alla destinazione di trasferimento e la finestra Interazione chat sul desktop si chiude.

## Conferenza con la destinazione della consultazione

È possibile avviare una conferenza per l'interazione di chat attiva con la destinazione della consultazione.

1. Fare clic sul pulsante **Conferenza chat immediata** (). Viene visualizzato **Team Communicator**.
2. Sotto **Consultazioni attive** scegliere la destinazione della consultazione attiva come destinazione della conferenza.
3. Dal menu **Azione** selezionare **Conferenza chat immediata**.

La destinazione della consultazione viene aggiunta all'interazione di chat. Nella finestra Interazione chat viene visualizzata l'intera trascrizione della sessione di chat tra l'utente e il contatto.

I messaggi che vengono inviati possono essere visualizzati dall'utente, dal contatto e dalla destinazione della consultazione.

Se la destinazione della conferenza non accetta la richiesta, la richiesta decade.

Durante la conferenza chat, è possibile effettuare le azioni seguenti:

- Nel menu **Azione** accanto al nome dell'interlocutore connesso è possibile scegliere **Elimina da conferenza** per rimuovere l'interlocutore dalla conferenza.
- Fare clic su **Fine** () per terminare la sessione con il contatto. Questa operazione non comporta la chiusura della sessione tra la destinazione della consultazione e il contatto.

## 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:

- [Handle A Chat Interaction \(Gestione delle interazioni chat\)](#)
- [Handle A Chat Consultation \(Gestione di una consultazione chat\)](#)
- [Transfer A Chat Interaction \(Trasferimento di un'interazione chat\)](#)
- [Conference A Chat Interaction \(Trasmissione di un'interazione chat in conferenza\)](#)
- [Blend Different Media Into A Single Conversation \(Combinazione di diversi supporti in una singola conversazione\)](#)

## Argomenti correlati

- [Chat](#)
- [Componenti, funzioni e controlli](#)
- [Guida di Workspace Desktop Edition](#)

## 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](#)

# Panoramica dei task e-mail

La finestra Interazione e-mail consente di visualizzare tutte le informazioni necessarie per gestire interazioni e-mail **inbound** e **outbound** con un contatto.

Il supervisore o il team lead può essere responsabile della **QA Review delle interazioni e-mail**.

## 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:

- [Handle An Email Interaction \(Gestione delle interazioni e-mail\)](#)
- [Blend Different Media Into A Single Conversation \(Combinazione di diversi supporti in una singola conversazione\)](#)
- [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

- [E-mail inbound](#)
- [E-mail outbound](#)
- [QA Review delle e-mail](#)

## 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](#)

# E-mail inbound

[**Modificato:** 8.5.113.11, 8.5.111.21, 8.5.117.18, 8.5.121.03]

La finestra Interazione e-mail inbound consente di gestire un numero elevato di task correlati all'e-mail.

Utilizzare il controllo **Zoom** in **Menu principale** (fare riferimento a [Gestione delle impostazioni e delle preferenze](#)) per modificare la dimensione del testo in questa vista. Questa funzione potrebbe non essere disponibile nell'ambiente.[**Aggiunto:** 8.5.109.16]

## Importante

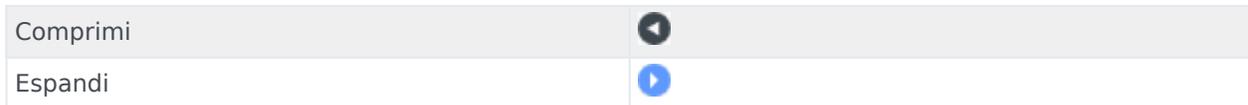
Nel caso in cui si verifichi un problema nel contact center e la connessione ai server che gestiscono l'interazione si perda, alcune funzionalità potrebbero non essere temporaneamente disponibili oppure l'interazione con il contatto potrebbe essere persa. In Workspace vengono visualizzati messaggi di sistema che informano l'utente sullo stato di ciascun canale multimediale disponibile.

## Finestra Interazione e-mail inbound

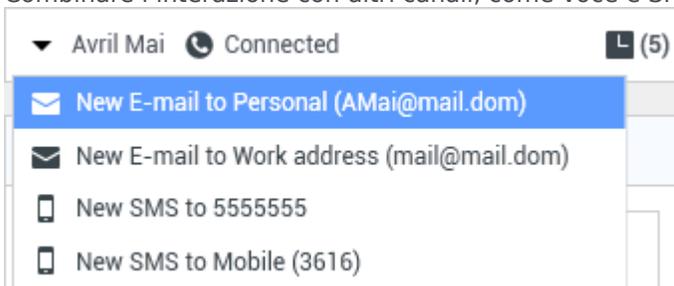
La finestra Interazione e-mail inbound consente di gestire un numero elevato di task correlati all'e-mail, tra cui:

- **Rispondere solo al mittente** o rispondere a tutti i destinatari dell'e-mail.
- **Visualizzare e salvare** i file di immagine allegati (per le interazioni e-mail formato testo e HTML) e le immagini in linea (per le interazioni e-mail in formato HTML).
- **Trasferire** (inoltrare) l'e-mail.
- **Inoltrare** l'e-mail a una risorsa esterna.
- Selezionare Contrass. come completata per l'interazione corrente.
- **Avviare una consultazione** con una destinazione interna o un contatto.
- Avviare una **consultazione vocale** con una destinazione interna o un contatto.
- Avviare una **consultazione IM** con una destinazione interna.
- Impostare un **codice esito**.
- Salvare l'e-mail in un **workbin** per consentirne la gestione in un momento successivo.
- Utilizzare **Nota** per allegare una nota alla cronologia delle interazioni.
- Visualizzare i **dati dell'interazione attiva** (dati allegati) per l'interazione corrente.
- **Chiamare** il mittente, se nel database dei contatti è indicato un numero di telefono.

- Visualizzare e gestire la **cronologia dei contatti**. Aprire e gestire le interazioni e-mail dalla cronologia dei contatti.
- Visualizzare e gestire le **informazioni sui contatti**. La configurazione dell'account potrebbe prevedere l'assegnazione da parte dell'utente di un'interazione con un contatto sconosciuto a un contatto conosciuto nel database dei contatti utilizzando la funzione **Assegnazione contatto manuale** [**Modificato:** 8.5.117.18].
- Nascondere o visualizzare i controlli e le informazioni sull'interazione corrente facendo clic sul pulsante Comprimi/Espandi vista Interazione.



- Visualizzare la libreria delle **risposte** standard, se si decide di chiamare il mittente anziché rispondere all'e-mail.
- **Stampare** l'interazione e-mail corrente.
- Pianificare una richiamata: fare clic su **Pianifica richiamata** () per aprire la finestra di dialogo **Nuova richiamata**. Vedere **Richiamata Genesys**. [**Aggiunto:** 8.5.111.21]
- Combinare l'interazione con altri canali, come voce e SMS, utilizzando il menu Azioni interlocutore.



Combinazione di canali

Se per il contatto corrente sono presenti **interazioni in corso o recenti**, accanto allo stato di connessione dell'interazione è visualizzato il numero di interazioni.

## Suggerimento

In alcuni ambienti potrebbe essere necessario impostare un codice esito prima di trasferire o inoltrare un'interazione e-mail.

## URL e sicurezza

[**Aggiunto:** 8.5.121.03] Talvolta gli URL (collegamenti a siti Web) vengono inviati all'utente da un contatto. Gli URL nella visualizzazione Interazione e-mail in entrata possono essere file di solo testo o in formato HTML. Sarà possibile leggere gli URL prima di fare clic su di esso posizionando il puntatore del mouse sull'URL, per visualizzare una descrizione dei comandi che consente di visualizzare l'indirizzo.

## Avviso

Per evitare l'apertura di collegamenti web dannosi, visualizzare i collegamenti ipertestuali utilizzando la descrizione prima di fare clic su di essi.

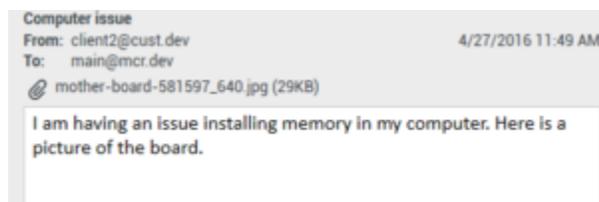
## Immagini inserite e allegate

[**Aggiunto:** 8.5.113.11]

Talvolta il contatto include immagini come parte dell'interazione e-mail.

Se il contatto ha inserito l'immagine nel corpo dell'interazione e-mail, la si vedrà visualizzata insieme agli altri contenuti dell'e-mail. È possibile salvare l'immagine su un'unità locale o di rete facendo clic con il pulsante destro del mouse su di essa e selezionando **Salva immagine come** dal menu di scelta rapida.

Se l'immagine viene inviata come allegato, la si vedrà visualizzata accanto un'icona a graffetta sopra il corpo dell'interazione e-mail.



L'icona a graffetta indica che l'interazione e-mail include un allegato

## Azioni per file allegati

Fare clic con il pulsante destro del mouse sul file allegato per eseguire le funzioni seguenti:

- **Apri** — apre il file nell'applicazione predefinita per il tipo di file.
- **Salva con nome** — salvare il file in un'unità locale o di rete.
- **Stampa** — stampare il contenuto del file con la stampante specificata.
- **Salva tutto** — Salvare tutti gli allegati in un'unità locale o di rete.

## Trasferimento di un'interazione e-mail inbound

Per trasferire un'interazione e-mail accettata, fare clic sul pulsante **Trasferisci** (). Viene visualizzato **Team Communicator**. Scegliere una destinazione per il trasferimento. Selezionare **Trasferimento e-mail**.

Se la destinazione accetta l'interazione, la finestra dell'interazione sul desktop si chiude.

---

Se la destinazione rifiuta l'interazione, la finestra dell'interazione sul desktop si apre di nuovo e viene visualizzato un messaggio di errore che segnala che la destinazione ha rifiutato l'interazione.

## Inoltro di un'interazione e-mail inbound a una risorsa esterna

[Modificato: 8.5.113.11]

[Modificato: 8.5.104.15]

Workspace supporta due tipi di inoltro e-mail. La maggior parte delle aziende ne utilizzerà un solo tipo, in base ai propri processi aziendali.

- **Inoltra** — Il tipico caso di utilizzo prevede di inoltrare un'e-mail e porre una domanda a essa relativa, quindi utilizzare la risposta ricevuta per completare la risposta per il contatto.
- **Inoltra come allegato** — Il tipico caso di utilizzo prevede che qualcun altro debba scrivere la risposta all'e-mail al proprio posto.

### Inoltra

[Aggiunto: 8.5.113.11]

Inviare una copia commentata di un'interazione e-mail a una risorsa esterna (qualcuno nella directory aziendale che è al di fuori del controllo dell'ambiente Genesys — ad esempio, il back-office). Questo comportamento è talvolta noto come inoltro in linea. Un'e-mail inbound inoltrata viene copiata in una nuova interazione e-mail. La nuova e-mail contiene nota con la data e il nome del contatto e-mail a cui si effettua l'inoltro e, sotto a queste informazioni, il contenuto dell'e-mail originale incluso tra virgolette. L'utente continuerà a essere responsabile della risposta all'interazione e-mail inbound originale. Gli agenti possono o meno attendere la risposta all'inoltro, a seconda dei criteri e dei processi aziendali in vigore.

Per inoltrare un'e-mail inclusa tra virgolette in linea nell'e-mail, fare clic su **Inoltra**  sulla barra degli strumenti della finestra e-mail inbound attiva.

Per aggiungere un destinatario nel campo **A**, procedere in uno dei seguenti modi:

- Iniziare a digitare un nome o altre informazioni di contatto nel campo degli indirizzi. **Team Communicator** si aprirà consentendo di scegliere il destinatario. Fare clic su **Aggiungi indirizzo e-mail** per immettere l'indirizzo e-mail del destinatario nel campo degli indirizzi. Se l'ambiente è configurato per consentire l'aggiunta di più indirizzi, è possibile fare clic nel campo degli indirizzi e immettere altri indirizzi e-mail.
- Fare clic sul pulsante **A...** accanto al campo degli indirizzi **A** per aprire la vista **Ricerca contatti**. Questa vista può essere usata per effettuare una ricerca nell'**Elenco contatti**. La vista Ricerca contatti può essere usata anche per aggiungere destinatari **Cc**.

Per visualizzare il campo degli indirizzi **Cc**, fare clic su **Aggiungi Cc**. Il campo degli indirizzi **Cc** viene visualizzato sotto al campo **A**. È possibile aggiungere indirizzi e-mail di destinazione nel campo **Cc** come per il campo **A**. Fare clic su **X** per rimuovere il campo **Cc**.

Per aggiungere un commento, informazioni o istruzioni all'interazione e-mail inoltrata per la

destinazione, immettere il messaggio nell'area del corpo dell'e-mail, sopra il contenuto tra virgolette dall'e-mail da cui si effettua l'inoltro.

Per inviare l'e-mail inbound inoltrata in linea ai destinatari, fare clic su  **Completa l'inoltro Ctrl + Invio**. Sul desktop la finestra dell'interazione si chiude e l'e-mail viene inoltrata alla casella di posta in arrivo della risorsa esterna. Fare clic su **Annulla inoltro** se si desidera chiudere la vista Inoltra e-mail senza inoltrare l'interazione e-mail.

Quando viene inoltrata, l'email viene temporaneamente archiviata nel workbin In corso fino al completamento dell'inoltro, quindi viene rimossa dal workbin.

## Inoltra come allegato

[Modificato: 8.5.113.11]

(Funzione precedentemente denominata *Inoltra alla risorsa esterna*) In Workspace si inoltrano le interazioni e-mail inbound attive a una risorsa esterna (qualcuno nella directory aziendale che è al di fuori del controllo dell'ambiente Genesys — ad esempio, il back-office) selezionando un indirizzo e-mail in Team Communicator, manualmente digitando l'indirizzo oppure selezionandolo da un preferito personale, aziendale o contatto di cui si esegue la ricerca. È possibile configurare gli agenti per poter aggiungere ulteriori informazioni sull'interazione inoltrata in una casella di testo dedicata.

A seconda del processo di lavoro aziendale utilizzato nella propria azienda, si potrebbe mantenere la proprietà dell'interazione dopo averla inoltrata ed essere responsabile della chiusura dell'interazione.

Per inoltrare un'e-mail come allegato a una risorsa esterna, fare clic su **Inoltra come allegato**  sulla barra degli strumenti della finestra dell'e-mail inbound attiva. In base alla configurazione del sistema, questa azione potrebbe aprire **Team Communicator** o visualizzare la vista dell'interazione Inoltra e-mail come allegato.

### Suggerimento

Il sistema potrebbe non essere configurato per tutte le funzioni Inoltra e-mail. Ad esempio, Team Communicator potrebbe non aprirsi, oppure la vista interazione Inoltra e-mail come allegato potrebbe non essere visualizzata. Potrebbe essere possibile specificare un unico destinatario **A**, **Cc** potrebbe non essere abilitato, oppure il campo delle istruzioni potrebbe non essere disponibile.

Per aggiungere un destinatario nel campo **A**, procedere in uno dei seguenti modi:

- Iniziare a digitare un nome o altre informazioni di contatto nel campo degli indirizzi. **Team Communicator** si aprirà consentendo di scegliere il destinatario. Fare clic su **Aggiungi indirizzo e-mail** per immettere l'indirizzo e-mail del destinatario nel campo degli indirizzi. Se l'ambiente è configurato per consentire l'aggiunta di più indirizzi, è possibile fare clic nel campo degli indirizzi e immettere altri indirizzi e-mail.
- Fare clic sul pulsante **A...** accanto al campo degli indirizzi **A** per aprire la vista **Ricerca contatti**. Questa vista può essere usata per effettuare una ricerca nell'**Elenco contatti**. La vista Ricerca contatti può essere usata anche per aggiungere destinatari **Cc**.

---

Per visualizzare il campo degli indirizzi **Cc**, fare clic su **Aggiungi Cc**. Il campo degli indirizzi **Cc** viene visualizzato sotto al campo **A**. È possibile aggiungere indirizzi e-mail di destinazione nel campo **Cc** come per il campo **A**. Fare clic su **X** per rimuovere il campo **Cc**.

Per aggiungere un commento, informazioni o istruzioni all'interazione e-mail inoltrata al destinatario, fare clic nella casella di testo sotto i campi **A** e **Cc**, quindi inserire il messaggio.

Per inoltrare alle destinazioni un'e-mail inbound come allegato, fare clic su  **Completa inoltra come allegato**. Sul desktop la finestra dell'interazione si chiude e l'e-mail viene inoltrata alla casella di posta in arrivo della risorsa esterna. Fare clic su **Annulla inoltra come allegato**, se si desidera chiudere la vista Inoltra come allegato senza inoltrare l'interazione e-mail.

## 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:

- [Handle An Email Interaction \(Gestione delle interazioni e-mail\)](#)
- [Blend Different Media Into A Single Conversation \(Combinazione di diversi supporti in una singola conversazione\)](#)
- [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

- [E-mail outbound](#)
- [QA Review delle e-mail](#)

## 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

# E-mail outbound

[**Modificato:** 8.5.113.11, 8.5.118.10]

Le interazioni e-mail outbound possono essere generate in molti modi diversi:

- Da una finestra di interazione **e-mail inbound** facendo clic su:
  - **Rispondi** ()
  - **Rispondi a tutti** ()
- Utilizzando **Team Communicator** per trovare un contatto e selezionando **Nuova e-mail**.
- Selezionando **Crea una nuova e-mail** nell'**Elenco contatti**.
- Rispondendo a un'e-mail inbound dalla vista **Workbin**.
- Rispondendo a un'e-mail inbound dalla vista **Cronologia dei contatti**.
- Durante un'interazione voce, chat o workitem, facendo clic sul menu **Azione** a sinistra del nome di un interlocutore connesso e selezionando **Nuova e-mail**.

Utilizzare il controllo **Zoom** in **Menu principale** (fare riferimento a **Gestione delle impostazioni e delle preferenze**) per modificare la dimensione del testo in questa vista. Questa funzione potrebbe non essere disponibile nell'ambiente. [**Aggiunto:** 8.5.109.16]

## Importante

Nel caso in cui si verifichi un problema nel contact center e la connessione ai server che gestiscono l'interazione si perda, alcune funzionalità potrebbero non essere temporaneamente disponibili oppure l'interazione con il contatto potrebbe essere persa. In Workspace vengono visualizzati messaggi di sistema che informano l'utente sullo stato di ciascun canale multimediale disponibile.

## Suggerimento

Quando si risponde a un'interazione e-mail inbound, Workspace potrebbe essere configurato in modo da includere contenuti dell'interazione e-mail originale nel corpo dell'interazione e-mail di risposta.

## Finestra Interazione e-mail outbound

La finestra Interazione e-mail outbound consente di gestire un numero elevato di task correlati all'e-

mail, tra cui:

- Salvare l'interazione e-mail in un workbin per consentirne la gestione in un momento successivo.
- Allegare uno o più file selezionati all'interazione e-mail. **Nota:** Workspace potrebbe essere configurato in modo da limitare i tipi di file che vengono allegati. Se si seleziona un tipo di file con limitazioni, viene visualizzato un messaggio di errore per informare che la società non consente allegati di tale tipo (ad esempio, .exe, .bat, .jar, .js e altri).
- Inserire immagini nel corpo delle interazioni e-mail con formato HTML.
- Eliminare l'interazione e-mail senza inviarla.
- Avviare una **consultazione vocale** con una destinazione interna o un contatto
- Avviare una **consultazione IM** con una destinazione interna
- Selezionare il mittente dall'elenco a discesa degli indirizzi **Da** da cui è possibile inviare e-mail.
- Selezionare un indirizzo e-mail alternativo per il destinatario facendo clic su **A:** per aprire la vista **Ricerca contatto**.
- Aggiungere uno o più destinatari in copia per conoscenza (Cc).
- Aggiungere uno o più destinatari in copia per conoscenza nascosta (Ccn).
- **Chiamare** il destinatario, se nel database dei contatti è indicato un numero di telefono.
- Inviare un **instant message** (IM) al destinatario, se si tratta di una destinazione interna.
- Impostare un **codice esito**
- Utilizzare **Nota** per allegare una nota alla cronologia delle interazioni.
- Visualizzare i **dati dell'interazione attiva** (dati allegati) per l'interazione corrente.
- Visualizzare e gestire la **cronologia dei contatti**. Aprire le interazioni e-mail dalla cronologia dei contatti e riportarle indietro.
- Visualizzare e gestire le **informazioni sui contatti**. La configurazione dell'account potrebbe prevedere anche l'assegnazione da parte dell'utente di un'interazione sconosciuta a un contatto nel database dei contatti utilizzando la funzione **Assegnazione contatto manuale**.
- Nascondere o visualizzare i controlli e le informazioni sull'interazione corrente facendo clic sul pulsante **Comprimi/Espandi vista Interazione**.

Comprimi	
Espandi	

- Visualizzare la libreria delle **risposte** standard e inserire una risposta nell'interazione e-mail oppure inserire automaticamente una risposta digitando una parola chiave **di scelta rapida** predefinita.
- **Stampare** l'interazione e-mail corrente.
- Specificare o modificare l'oggetto dell'e-mail.
- Scrivere una risposta o una nuova interazione e-mail.
- Passare dall'interazione e-mail in formato testo all'interazione e-mail in formato HTML e viceversa.
- Specificare caratteri, stili di testo e formati dei paragrafi per un'interazione e-mail in formato HTML.
- Scegliere la lingua da utilizzare per la funzione **controllo ortografico**.

- Inviare l'interazione e-mail al destinatario.

### Suggerimento

La configurazione dell'account potrebbe prevedere la **revisione** delle interazioni e-mail prima che vengano inviate ai contatti o la **revisione** delle interazioni e-mail outbound e-mail di altri agenti.

- Inviare un'interazione e-mail di risposta provvisoria facendo clic sul pulsante **Invia** e selezionando **Invio provvisorio** dal menu a discesa.

### Suggerimento

La configurazione dell'account potrebbe prevedere l'inserimento automatico di firme nelle nuove interazioni e-mail.

## Invio di un'e-mail outbound

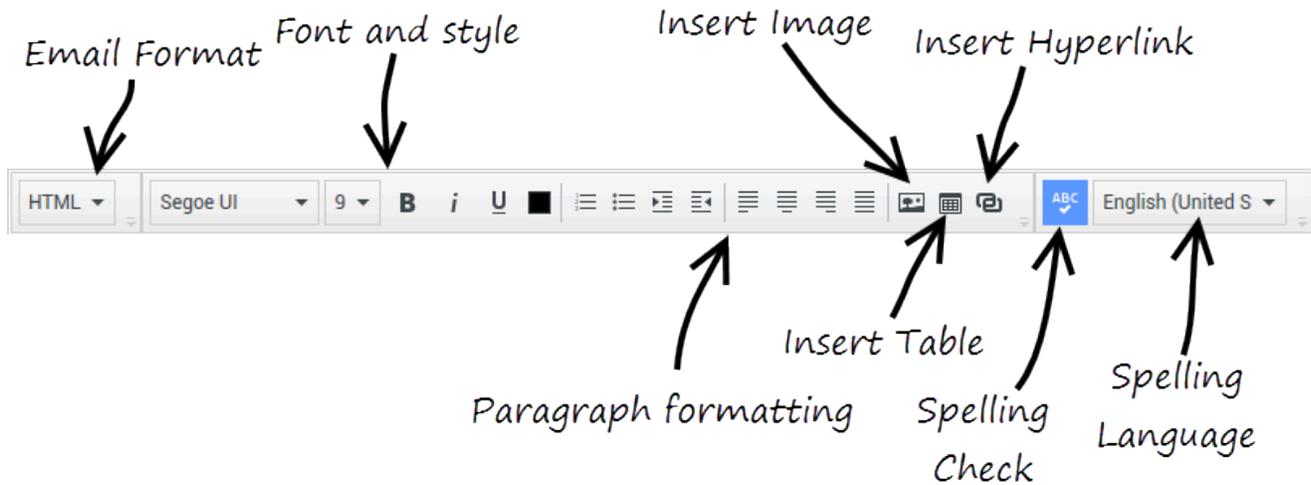
Le interazioni e-mail outbound possono essere composte in formato solo testo o HTML. Un'interazione e-mail in formato HTML consente di specificare l'aspetto del contenuto e di aggiungere risposte in formato HTML dalla libreria delle risposte standard. Le e-mail in formato solo testo non supportano le risposte standard in formato HTML, tuttavia alcune risposte standard in formato HTML includono componenti in formato solo testo che possono invece essere inseriti.

### Importante

In alcuni ambienti, per motivi di sicurezza, potrebbe non essere possibile aggiungere o modificare gli indirizzi e-mail nei campi A, Cc o Ccn delle interazioni e-mail di risposta e potrebbe non essere possibile aggiungere i campi di indirizzi Cc e Ccn a una nuova interazione e-mail in uscita.

## Creare una nuova interazione e-mail outbound

La vista delle interazioni e-mail outbound fornisce una barra degli strumenti per agevolare il formato dell'e-mail e aggiungere immagini, tabelle e collegamenti ipertestuali. Alcuni di questi pulsanti potrebbero non essere disponibili nel proprio ambiente.



Quando si risponde a un'interazione e-mail inbound o si crea una nuova interazione e-mail in uscita:

1. Verificare di avere specificato uno o più destinatari digitando l'indirizzo e-mail di un destinatario nel campo **A** oppure selezionando un destinatario in **Team Communicator**. È possibile aggiungere altri destinatari utilizzando il menu **Aggiungi Cc**.
2. Specificare l'oggetto dell'interazione e-mail nel campo **Oggetto**.
3. Verificare che sia stata impostata la lingua corretta per il correttore ortografico.
4. Se l'interazione e-mail da inviare è in formato HTML, scegliere un carattere, una dimensione di carattere e uno stile per il corpo principale dell'interazione e-mail. È possibile impostare caratteri, dimensioni di caratteri e colori diversi selezionando singoli caratteri, parole o blocchi di testo e specificando opzioni specifiche per il testo selezionato.
 

Formattare singoli paragrafi selezionandoli e utilizzando i pulsanti di formattazione dei paragrafi per specificare il formato: Numerato, Puntato, Rientrato, Allineato a destra, Centrato, Allineato a sinistra o Blocco.
5. Comporre l'interazione e-mail digitando il testo nell'area di composizione oppure facendo clic su un punto di inserimento nell'area di composizione e inserendo una **risposta** dalla libreria di risposte standard. Fare clic con il pulsante destro del mouse nell'area di composizione per utilizzare gli strumenti di modifica Taglia, Copia e Incolla.
 

A partire dalla versione 8.5.113.11, Workspace consente di immettere le TABULAZIONI nell'area di composizione e-mail delle interazioni e-mail in uscita premendo il tasto **TAB**. Per utilizzare il tasto **TAB** per passare al campo o comando successivo, è necessario premere innanzitutto **Ctrl-TAB** per uscire dall'area di composizione testo. Questa funzionalità potrebbe essere disabilitata negli ambienti configurati per l'accessibilità; in tal caso, non è possibile immettere le TABULAZIONI nell'area di composizione e-mail, ma è possibile utilizzare il tasto **TAB** per passare al comando successivo nell'ordine di tabulazione.
6. Ogni parola non inclusa nel dizionario del controllo ortografico specificato viene segnalata con una sottolineatura rossa ondulata. Fare clic con il pulsante destro del mouse sulla parola errata per correggerla o aggiungerla al dizionario personale. È possibile anche decidere di ignorare la singola occorrenza (**Ignora**) oppure tutte le occorrenze (**Ignora tutto**) del termine errato.
  - Se si tenta di inviare un messaggio che contiene una parola errata, il sistema potrebbe essere configurato per visualizzare una casella di dialogo di avviso che chiede di confermare l'invio del messaggio senza correggere le parole potenzialmente errate. Fare clic su **Sì** per inviare comunque il messaggio, oppure su **No** per tornare al messaggio e correggere le parole errate. **[Aggiunto: 8.5.105.12]**

7. Inserire immagini in linea (solo in formato HTML) facendo clic su **Inserisci immagine** () o copiando con un'immagine e incollandola nel punto di inserimento nel corpo dell'interazione e-mail. **[Aggiunto: 8.5.113.11]**
  - Dopo aver inserito un'immagine, è possibile ridimensionarla trascinando dagli angoli o bordi.
  - Il trascinamento dagli angoli mantiene la larghezza e l'altezza relative dell'immagine. Il trascinamento dai bordi distorce l'immagine.
  - Se si crea un'immagine più piccola, la dimensione del file dell'immagine inviato viene ridotta. Questa funzione risulta utile se l'immagine che si desidera inviare è maggiore delle dimensioni consentite per l'invio.
  - Se si ingrandisce un'immagine, ne verrà compromessa la qualità e le dimensioni del file aumenteranno.
8. È possibile inserire collegamenti ipertestuali nel corpo di un'e-mail. Vedere [Creazione e gestione dei collegamenti ipertestuali](#) per ulteriori informazioni sulla creazione, modifica ed eliminazione di collegamenti ipertestuali.
9. Specificare un [codice esito](#), se necessario.
10. Quando l'interazione e-mail è completata, è possibile effettuare una delle azioni seguenti:
  - Fare clic su **Salva nel workbin Bozza** () per archiviare l'e-mail in un [workbin](#) per poterla elaborare o rivedere in un momento successivo.
  - Fare clic su **Invia** () per inviare l'interazione e-mail ai destinatari specificati. La finestra Interazione e-mail viene chiusa e l'interazione e-mail inbound viene contrassegnata come completata.
  - Fare clic sul pulsante **Invia** e selezionare **Invio provvisorio** dal menu a discesa, se si desidera inviare un'interazione e-mail di risposta provvisoria. La finestra Interazione e-mail rimane aperta e l'interazione e-mail inbound non viene contrassegnata come completata.
  - Se non si desidera salvare o inviare l'interazione e-mail, fare clic su **Elimina** ()

## Creazione e gestione dei collegamenti ipertestuali

**[Aggiunto: 8.5.118.10]**

La vista di composizione di e-mail in uscita rileva automaticamente i collegamenti ipertestuali URL (collegamenti a siti Web) quando si digitano nell'interazione e-mail e si preme la Barra spaziatrice o Invio sulla tastiera. Se l'URL immesso non è valido, non viene creato un collegamento ipertestuale. Il formato per gli URL viene definito dall'amministratore; se si sta provando a digitare un URL e non viene convertito in un collegamento ipertestuale, rivolgersi all'amministratore relativamente al formato che ha definito.

Se l'interazione e-mail è in formato HTML, Workspace fornisce altri due modi per creare i collegamenti ipertestuali utilizzando la finestra di dialogo **Inserisci collegamento ipertestuale**. Aprire la finestra di dialogo effettuando una delle azioni seguenti:

1. Fare clic con il pulsante destro del mouse nel punto di inserimento e selezionare **Inserisci collegamento ipertestuale** dal menu contestuale.

2. Fare clic sul pulsante **Collegamento ipertestuale** (🔗).

La finestra di dialogo **Inserisci collegamento ipertestuale** ha due campi:

- **Testo da visualizzare** — Inserire il testo in questo campo se si desidera visualizzare il testo anziché l'URL da visualizzare come collegamento ipertestuale. Ad esempio, se si desidera aggiungere un collegamento ipertestuale per il sito Web dell'azienda, è possibile aggiungere il nome dell'azienda a questo campo, quindi il nome dell'azienda sarà un collegamento cliccabile nell'e-mail in uscita. Ciò è particolarmente utile quando si sta creando un collegamento ipertestuale con un URL molto lungo e non si desidera che l'intero URL venga visualizzato nel messaggio e-mail. Se si lascia vuoto questo campo, viene visualizzato l'URL per il testo del collegamento ipertestuale.
- **Indirizzo** — Immettere l'URL completo, tra cui `http://` o `https://`.

Dopo aver inserito un collegamento ipertestuale nell'interazione e-mail, è possibile gestirlo facendo clic con il pulsante destro del mouse su di esso e selezionando una delle seguenti opzioni dal menu contestuale:

- **Modifica collegamento ipertestuale** — Apre la finestra di dialogo **Modifica collegamento ipertestuale**.
- **Apri collegamento ipertestuale** — Apre la destinazione del collegamento ipertestuale in una nuova finestra del browser o scheda. Ciò consente di verificare l'URL prima di inviarlo al contatto.
- **Rimuovi collegamento ipertestuale** — Converte il collegamento ipertestuale al testo. **Nota:** se il collegamento ipertestuale non ha il testo visualizzato e se si preme Barra spaziatrice o Invio immediatamente dopo la conversione dell'URL in testo, esso verrà convertito nuovamente in un URL.

È anche possibile aprire la finestra di dialogo **Modifica collegamento ipertestuale** posizionando il cursore sul testo visualizzato o sull'URL e facendo clic sul pulsante **Collegamento ipertestuale** nella barra degli strumenti. O per modificare il testo visualizzato di un collegamento ipertestuale, posizionare il cursore nel testo visualizzato e modificare il testo come si farebbe per un testo normale.

Per aprire l'URL in una nuova finestra del browser o una scheda, premere CTRL e fare clic sul collegamento ipertestuale.

Per rimuovere un collegamento ipertestuale da un URL, posizionare il cursore alla fine dell'URL e premere Elimina. Per rimuovere un collegamento ipertestuale da un testo visualizzato, posizionare il cursore alla fine del testo visualizzato e premere Elimina.

Guarda video: *Creare il testo del collegamento ipertestuale (e-mail & chat)*

[Link to video](#)

## Revisione per controllo qualità (QA) dell'e-mail

La configurazione dell'account potrebbe prevedere l'invio delle interazioni e-mail outbound al team lead o supervisore affinché questi esegua una QA review prima che l'interazione e-mail venga inviata al contatto. Di seguito è descritto il processo di revisione per coloro che sono QA reviewer.

Il QA reviewer può restituire l'interazione e-mail al mittente in modo che venga aggiornata, oppure

può accettarla e consentire l'invio della stessa. Il processo di revisione potrebbe richiedere più interazioni.

Le interazioni e-mail inviate per la revisione possono essere dirette al revisore oppure è possibile che vengano archiviate in un **workbin** apposito per le revisioni. L'interazione e-mail sottoposta a revisione può essere restituita direttamente al mittente oppure è possibile che venga archiviata in workbin apposito per le interazioni e-mail aggiornate o rielaborate.

Se l'amministratore ha configurato lo stato della revisione in modo che venga visualizzata, questa viene mostrata nelle informazioni sull'interazione attiva relativa all'interazione in questione. In questo modo è possibile sapere se il contenuto dell'interazione e-mail deve essere aggiornato. Se lo stato è **Rifiutata** (oppure è indicato un esito diverso definito dall'amministratore di sistema), l'interazione e-mail non è stata inviata al contatto.

Il revisore può aggiornare il contenuto dell'interazione e-mail oppure può aggiungere istruzioni per l'autore dell'interazione nella vista **Nota**.

Dopo aver aggiornato l'interazione e-mail, fare clic su **Invia** per riconsegnare l'interazione e-mail al revisore per eventuale approvazione o rifiuto.

## 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:

- [Handle An Email Interaction \(Gestione delle interazioni e-mail\)](#)
- [Blend Different Media Into A Single Conversation \(Combinazione di diversi supporti in una singola conversazione\)](#)
- [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

- [E-mail inbound](#)
- [QA Review delle e-mail](#)

## 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](#)

---

## QA Review delle e-mail

L'amministratore di sistema definisce il processo di revisione nel contact center. La configurazione potrebbe prevedere la revisione obbligatoria per gli agenti o che questi ultimi richiedano la revisione. Esistono molti modi mediante i quali un amministratore può definire l'instradamento di interazioni e-mail sottoposte a revisione; ad esempio le interazioni e-mail da sottoporre a revisione potrebbero essere instradate direttamente a un revisore, team lead o supervisore, oppure a un workbin.

Se la configurazione dell'utente lo prevede, è possibile sottoporre a revisione le interazioni e-mail create da agenti subalterni, oppure effettuare la revisione ai fini del controllo qualità (Quality Assurance, QA). Il revisore riceve le e-mail outbound prima che vengano inviate a un contatto.

Il revisore può ricevere interazioni e-mail da sottoporre in revisione mediante un'anteprima oppure può recuperare le interazioni e-mail outbound da un [workbin](#).

Quando si riceve un'interazione e-mail da revisionare, sul desktop viene visualizzata un'anteprima dell'interazione. Fare clic su **Accetta** per visualizzare l'interazione; fare clic su **Rifiuta** per rimandare l'interazione alla coda.

Nella finestra Anteprima interazione è inclusa la vista Informazioni interazione attiva. Nel campo **Origine** è specificato il mittente dell'interazione ed è indicato che l'interazione è da sottoporre a revisione. È possibile visualizzare e modificare il campo **Stato QA Review**. In questo campo sono allegati dei dati che specificano lo stato della revisione. Quando inizialmente si riceve l'interazione, lo stato può essere **Sconosciuta** o **Da rivedere**, a seconda di come l'amministratore ha configurato il sistema. Potrebbero essere presenti altre informazioni sulla priorità dell'interazione o sull'area di attività alla quale appartiene.

Se si accetta l'interazione e-mail da sottoporre a revisione, sul desktop viene visualizzata la finestra dell'interazione. La vista Informazioni interazione attiva viene visualizzata nella finestra Interazione. Nel campo **Origine** è specificato il mittente dell'interazione ed è indicato che l'interazione è da sottoporre a revisione. Il campo **Stato QA Review** è modificabile. In questo campo sono allegati dei dati che specificano lo stato della revisione. Nell'area Stato interlocutore è visualizzata l'icona di monitoraggio dell'e-mail ([link=](#)) che indica che l'agente è in fase di revisione. Il pulsante **Invio provvisorio** non è disponibile per le interazioni e-mail da sottoporre a revisione.

È possibile rivedere l'interazione e fornire un feedback all'agente che ha generato l'interazione e-mail outbound. A seconda del criterio aziendale vigente, è possibile fornire il feedback direttamente modificando il contenuto dell'interazione e-mail, aggiungere note per l'agente nella vista **Nota** o discutere verbalmente il contenuto con l'agente. Nella finestra Rivedi interazione e-mail, è possibile eseguire le operazioni seguenti:

- Aggiornare lo stato della revisione nella vista Informazioni interazione attiva (se questa funzione è stata configurata dall'amministratore)
- Modifica del contenuto dell'interazione e-mail
- Impostazione di un [esito](#)
- Aggiunta di testo alla scheda **Nota**
- Utilizzo delle altre funzioni standard della [finestra Interazione e-mail](#)

Se il sistema è configurato per impostare lo stato della revisione, il pulsante **Invia** potrebbe

---

contenere un menu a comparsa che consente di selezionare l'esecuzione di un'azione all'invio dell'interazione. È possibile inviare al contatto il messaggio come approvato oppure restituirlo all'agente come rifiutato. L'amministratore potrebbe aver configurato "motivi di rifiuto" diversi tra i quali è possibile scegliere.

Altrimenti, quando la revisione è completata, impostare lo stato nell'area Informazioni interazione attiva a uno degli stati configurati dall'amministratore. Ad esempio, potrebbero essere disponibili gli stati seguenti:

- **Accettata:** quando si fa clic su **Invia** l'interazione e-mail viene inviata al contatto.
- **Rifiutata:** quando si fa clic su **Invia** l'interazione e-mail viene rinviata all'agente o a un workbin che contiene le interazioni revisionate.
- **Sconosciuta:** quando si fa clic su **Invia** l'interazione e-mail viene rinviata alla coda di revisione o a un workbin di revisione.

Se si è specificato **Rifiutata**, lo stato della QA Review in Informazioni interazione attiva viene aggiornato a **Rifiutata** e l'interazione viene restituita all'agente che l'ha generata.

## 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:

- [Handle An Email Interaction \(Gestione delle interazioni e-mail\)](#)
- [Blend Different Media Into A Single Conversation \(Combinazione di diversi supporti in una singola conversazione\)](#)
- [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

- [E-mail inbound](#)
- [E-mail outbound](#)

## 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](#)

# Interazioni SMS e MMS

[**Modificato:** 8.5.111.21, 8.5.110.13, 8.5.117.18, 8.5.121.03]

SMS (Short Message Service) è un componente di messaggistica basata su testo delle comunicazioni vocali e Internet, che consente lo scambio di messaggi di testo tra l'utente e un contatto tramite computer. Di solito, un contatto invia all'utente un SMS da un dispositivo mobile, un'interfaccia Web o un client di posta elettronica.

Per definizione, gli SMS sono *messaggi brevi*. Workspace supporta 160 caratteri per messaggio. Se si tenta di inviare un messaggio che supera il limite di caratteri, il relativo contenuto viene inviato in più messaggi.

MMS (Multimedia Message Service) è un componente multimediale per la comunicazione vocale e Internet. In Workspace, MMS consente di ricevere immagini inviate al contact center da un dispositivo mobile, un'interfaccia Web o un client e-mail. Le immagini vengono visualizzate come miniature. Per visualizzare l'immagine in full size, fare doppio clic oppure clic con il pulsante destro del mouse su di essa e selezionare **Apri** dal menu di scelta rapida. Verrà aperta nell'applicazione predefinita specificata nel sistema operativo Windows. Se si dispone delle autorizzazioni corrette, è possibile salvare un'immagine facendo clic sull'icona **Salva** sull'immagine oppure facendo clic con il pulsante destro del mouse su di essa e selezionando **Salva** dal menu di scelta rapida. [**Aggiunto:** 8.5.110.13]

Workspace supporta le modalità seguenti:

- **Pagina:** l'utente riceve un singolo SMS inbound cui è possibile inviare una risposta o che può essere gestito in altri modi. È inoltre possibile ricevere immagini da un contatto.
- **Sessione:** l'utente riceve un SMS inbound che avvia una sessione di chat con un contatto. La sessione SMS è una comunicazione bidirezionale non in tempo reale stabilita tra l'utente e il contatto tramite computer.

Se per il contatto corrente sono presenti **interazioni in corso o recenti**, accanto allo stato di connessione dell'interazione è visualizzato il numero di interazioni.

Utilizzare il controllo **Zoom** in **Menu principale** (fare riferimento a **Gestione delle impostazioni e delle preferenze**) per modificare la dimensione del testo in questa vista. Questa funzione potrebbe non essere disponibile nell'ambiente. [**Aggiunto:** 8.5.109.16]

## Importante

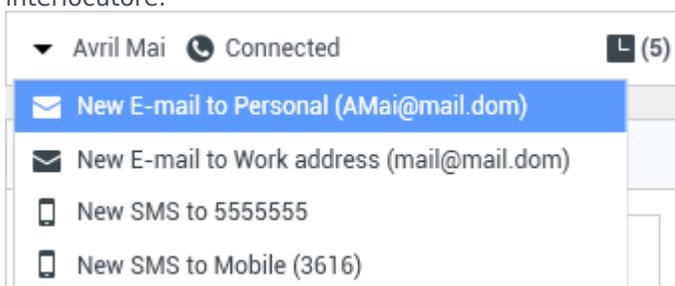
Nel caso in cui si verifichi un problema nel contact center e la connessione ai server che gestiscono l'interazione si perda, alcune funzionalità potrebbero non essere temporaneamente disponibili oppure l'interazione con il contatto potrebbe essere persa. In Workspace vengono visualizzati messaggi di sistema che informano l'utente sullo stato di ciascun canale multimediale disponibile.

## Modalità Pagina SMS

La modalità Pagina SMS prevede la ricezione di un singolo SMS o di una singola immagine sul desktop. È possibile rispondere all'SMS o gestirlo in altri modi, analogamente alle interazioni tramite e-mail. L'utente non è collegato in tempo reale al contatto. Il testo digitato dal contatto viene visualizzato sia nella finestra Sessione SMS che sul dispositivo del contatto. Il testo immesso e inviato dalla finestra Sessione SMS viene visualizzato sul dispositivo del contatto.

La finestra Interazione SMS consente di gestire diversi task legati agli SMS, tra cui i seguenti:

- **Inviare una risposta** al contatto. Facendo clic su **Invia**, la finestra Interazione SMS si chiude e l'interazione viene automaticamente contrassegnata come completata.
- Aprire la miniatura di un'immagine nel visualizzatore immagini predefinito nella workstation.
- () **Eseguire il trasferimento immediato** dell'SMS.
- Selezionare **Contrass. come completata** per l'interazione corrente. Questa azione chiude la finestra di interazione senza l'invio di una risposta.
- Impostare un **codice esito**
- Utilizzare **Nota** per allegare una nota alla cronologia delle interazioni.
- Visualizzare i **dati dell'interazione attiva** (dati allegati) per l'interazione corrente.
- Avviare una consultazione ():
  - **Voce** (destinazioni interne e contatti).
  - **IM** (solo una destinazione interna).
- **Chiamare** il mittente, se nel database dei contatti è indicato un numero di telefono. È inoltre possibile fare clic su un numero di telefono nella trascrizione dell'SMS per avviare una chiamata.
- **Inviare e-mail** al mittente, se nel database dei contatti è indicato un indirizzo e-mail. È inoltre possibile fare clic su un indirizzo e-mail nella trascrizione dell'SMS per iniziare a comporre un messaggio e-mail.
- Pianificare una richiamata: fare clic su **Pianifica richiamata** () per aprire la finestra di dialogo **Nuova richiamata**. Vedere **Richiamata Genesys**. [Aggiunto: 8.5.111.21]
- Combinare l'interazione con altri supporti (ad esempio e-mail, voce e SMS) utilizzando il menu Azioni interlocutore.



- Visualizzare e gestire la **cronologia dei contatti**.
- Visualizzare e gestire le **informazioni sui contatti**. La configurazione dell'account potrebbe prevedere

l'assegnazione da parte dell'utente di un'interazione con un contatto sconosciuto a un contatto conosciuto nel database dei contatti utilizzando la funzione **Assegnazione contatto manuale** [**Modificato:** 8.5.117.18].

- Nascondere o visualizzare i controlli e le informazioni sull'interazione corrente facendo clic sul pulsante Comprimi/Espandi vista Interazione.

Comprimi	
Espandi	

- Utilizzare una **risposta standard**.

## Gestione di un'interazione in modalità SMS

Quando si accetta un'interazione in modalità SMS, viene visualizzata la finestra di interazione SMS.

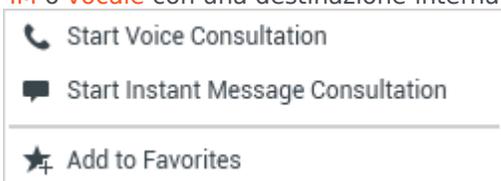
Nella parte alta vengono visualizzati il nome del contatto, il numero di telefono di origine e la durata dell'interazione.

Accanto al menu a discesa del contatto vengono visualizzate informazioni sullo stato della connessione. Utilizzare tale menu per chiamare il contatto, se nel database dei contatti è disponibile il rispettivo numero di telefono.

La barra degli strumenti SMS si trova al di sopra dell'area **Trascrizione SMS** e consente di eseguire le operazioni seguenti:

- **Effettuare il trasferimento immediato dell'SMS:** fare clic su **Trasferimento SMS immediato** () per reindirizzare (**trasferire**) l'interazione SMS corrente a una destinazione interna utilizzando **Team Communicator**.

- **Avviare una consultazione:** fare clic su **Avvia consultazione** () per avviare una consultazione **IM** o **vocale** con una destinazione interna o un contatto utilizzando **Team Communicator**.



Menu Consultazione SMS

- **Pianificare una richiamata:** fare clic su **Pianifica richiamata** () per aprire la finestra di dialogo **Nuova richiamata**. Vedere **Richiamata Genesys**. [**Aggiunto:** 8.5.111.21]
- **Contrassegnare come completata:** completare l'interazione e chiudere la finestra di interazione pagina SMS facendo clic su **Contrass. come completata** () per l'interazione corrente. È possibile che la configurazione dell'account richieda di specificare un codice esito prima di poter fare clic su **Contrass. come completata**. Il pulsante **Contrass. come completata** viene visualizzato quando viene visualizzata l'interazione in modalità SMS.

## Modalità Sessione SMS

Durante una sessione SMS, l'utente e il contatto si scambiano una serie di messaggi SMS. L'utente digita il testo nell'interfaccia della finestra Sessione SMS, in cui viene conservato l'elenco dei messaggi scambiati con il contatto. Durante una sessione di SMS non viene visualizzata alcuna indicazione della digitazione, in quanto non si è collegati al contatto in tempo reale. Il testo digitato dal contatto viene visualizzato sia nella finestra Sessione SMS che sul dispositivo del contatto. Il testo immesso e inviato dalla finestra Sessione SMS viene visualizzato sul dispositivo del contatto.

A differenza della modalità SMS, si mantiene la proprietà dell'interazione fino a quando non si fa clic su **Completata** o fino a quando non si verifica il timeout del timer per lo scambio. L'intervallo di timeout viene configurato dall'amministratore. Se, per un determinato intervallo di tempo, non vengono scambiati SMS, la sessione termina. Fare clic su **Completata** per chiudere la sessione.

La finestra di interazione Sessione SMS simula un'interazione tramite chat. Consente di gestire diversi task legati alla sessione SMS, tra cui i seguenti:

- **Inviare una risposta** al contatto.
- () **Eseguire il trasferimento immediato** dell'SMS.
- Selezionare **Contrass. come completata** per l'interazione corrente.
- Impostare un **codice esito**
- Utilizzare **Nota** per allegare una nota alla cronologia delle interazioni.
- Visualizzare i **dati dell'interazione attiva** (dati allegati) per l'interazione corrente.
- Avviare una consultazione ():
  - **Voce** (destinazioni interne e contatti).
  - **IM** (solo una destinazione interna).
- **Chiamare** il mittente, se nel database dei contatti è indicato un numero di telefono. È inoltre possibile fare clic su un numero di telefono nella trascrizione dell'SMS per avviare una chiamata.
- **Inviare e-mail** al mittente, se nel database dei contatti è indicato un indirizzo e-mail. È inoltre possibile fare clic su un indirizzo e-mail nella trascrizione dell'SMS per iniziare a comporre un messaggio e-mail.
- Pianificare una richiamata: fare clic su **Pianifica richiamata** () per aprire la finestra di dialogo **Nuova richiamata**. Vedere **Richiamata Genesys**. [**Aggiunto:** 8.5.111.21]
- Visualizzare e gestire la **cronologia dei contatti**.
- Visualizzare e gestire le **informazioni sui contatti**. La configurazione dell'account potrebbe prevedere l'assegnazione da parte dell'utente di un'interazione con un contatto sconosciuto a un contatto conosciuto nel database dei contatti utilizzando la funzione **Assegnazione contatto manuale** [**Modificato:** 8.5.117.18].
- Utilizzare una **risposta standard**.

## Gestione di un'interazione in modalità Sessione SMS

Quando si accetta un'interazione in modalità Sessione SMS, viene visualizzata la finestra di interazione Sessione SMS.

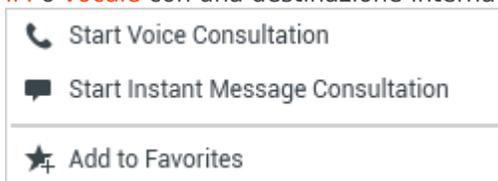
Nella parte alta vengono visualizzati il nome del contatto, il numero di telefono di origine e la durata dell'interazione.

Accanto al menu a discesa del contatto vengono visualizzate informazioni sullo stato della connessione. Utilizzare tale menu per chiamare il contatto, se nel database dei contatti è disponibile il rispettivo numero di telefono.

La barra degli strumenti Sessione SMS si trova al di sopra dell'area **Trascrizione SMS** e consente di eseguire le operazioni seguenti:

- **Effettuare il trasferimento immediato dell'SMS:** fare clic su **Trasferimento SMS immediato** (  ) per reindirizzare (**trasferire**) l'interazione SMS corrente a una destinazione interna utilizzando **Team Communicator**.

- **Avviare una consultazione:** fare clic su **Avvia consultazione** (  ) per avviare una consultazione **IM** o **vocale** con una destinazione interna o un contatto utilizzando **Team Communicator**.



- **Pianificare una richiamata:** fare clic su **Pianifica richiamata** (  ) per aprire la finestra di dialogo **Nuova richiamata**. Vedere **Richiamata Genesys**. [**Aggiunto:** 8.5.111.21]
- **Contrassegnare come completata:** completare l'interazione e chiudere la finestra di interazione Sessione SMS facendo clic su **Contrass. come completata** (  ) per l'interazione corrente. È possibile che la configurazione dell'account richieda di specificare un codice esito prima di poter fare clic su **Contrass. come completata**. Il pulsante **Contrass. come completata** viene visualizzato quando viene visualizzata l'interazione in modalità Sessione SMS.

## Area Trascrizione SMS

Nell'area Trascrizione SMS è visualizzato il contenuto dei messaggi SMS scambiati con il contatto, nonché le informazioni di sistema come i nomi dei partecipanti che si uniscono alla sessione o la abbandonano e l'ora di ogni evento e di ciascun messaggio. Il contenuto di sistema e dei messaggi è contraddistinto da un colore diverso in base ai singoli partecipanti per distinguere visivamente il proprietario di ciascun messaggio. È possibile selezionare e copiare il testo dalla trascrizione dell'SMS.

Se l'SMS contiene un numero di telefono o un indirizzo e-mail, è possibile fare clic su di esso per

avviare rispettivamente un'interazione voce o un'interazione e-mail.

## URL e sicurezza

**[Aggiunto: 8.5.121.03]** Talvolta gli URL (collegamenti a siti Web) vengono inviati all'utente da un contatto. L'indirizzo visualizzato negli URL delle trascrizioni SMS è sempre quello effettivo. I contatti non possono inviare URL ingannevoli che indirizzino a siti Web dannosi. Sarà possibile leggere l'URL prima di fare clic su di esso. Se si posiziona il puntatore del mouse sull'URL, verrà visualizzata una descrizione comandi che consente di visualizzare l'indirizzo.

## Area di immissione dei messaggi SMS

L'area di immissione dei messaggi SMS consente di immettere, visualizzare in anteprima e sottoporre a controllo ortografico i messaggi prima di inviarli al contatto, nonché di eseguire le seguenti azioni:

- Digitare il testo
- Incollare, copiare e selezionare il testo utilizzando il menu di scelta rapida
- Visualizzare la libreria delle **risposte** standard e inserire una risposta nell'interazione e-mail oppure inserire automaticamente una risposta digitando una parola chiave **di scelta rapida** predefinita.
- Verificare l'**ortografia** del contenuto del messaggio

Se si tenta di inviare un messaggio che contiene una parola errata, il sistema potrebbe essere configurato per visualizzare una casella di dialogo di avviso che chiede di confermare l'invio del messaggio senza correggere le parole potenzialmente errate. Fare clic su **Sì** per inviare comunque il messaggio, oppure su **No** per tornare al messaggio e correggere le parole errate.

**[Aggiunto: 8.5.105.12]**

## Trasferimento di una sessione SMS

Per trasferire un messaggio SMS o una sessione di SMS accettata, eseguire le seguenti operazioni:

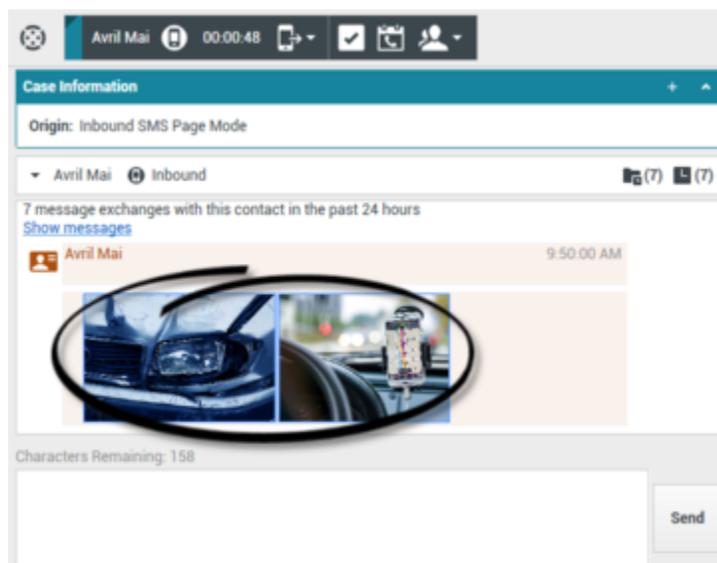
1. Fare clic sul pulsante **Trasferimento SMS immediato** (). Viene visualizzato **Team Communicator**.
2. Scegliere una destinazione per il trasferimento.
3. Selezionare **Trasferimento SMS immediato**.

Se la destinazione accetta l'interazione, la finestra dell'interazione sul desktop si chiude.

Se la destinazione rifiuta l'interazione, viene visualizzato un messaggio di errore che segnala che la destinazione ha rifiutato l'interazione.

## Gestione di un'interazione immagini in modalità MMS

[**Aggiunto:** 8.5.110.13] Quando si accetta un'interazione in modalità MMS, viene visualizzata la finestra di interazione della modalità Pagina SMS. Contiene un'immagine in miniatura per ciascuna immagine ricevuta e qualsiasi testo inviato dal contatto.



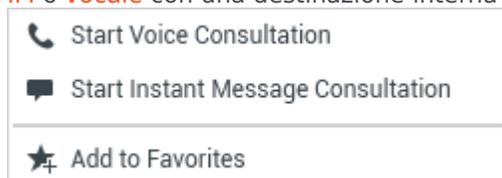
È possibile rispondere al mittente come messaggio di testo SMS. Non è possibile inviare un'immagine a un contatto.

Nella parte alta vengono visualizzati il nome del contatto, il numero di telefono di origine e la durata dell'interazione.

Accanto al menu a discesa del contatto vengono visualizzate informazioni sullo stato della connessione. Utilizzare tale menu per chiamare il contatto, se nel database dei contatti è disponibile il rispettivo numero di telefono.

La barra degli strumenti SMS si trova al di sopra dell'area **Trascrizione SMS** e consente di eseguire le operazioni seguenti:

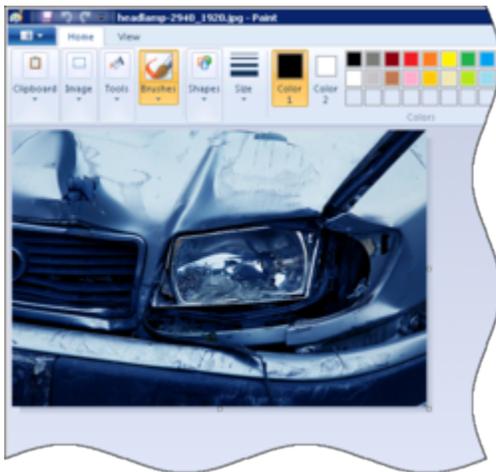
- **Effettuare il trasferimento immediato dell'SMS:** fare clic su **Trasferimento SMS immediato** (  ) per reindirizzare (**trasferire**) l'interazione SMS corrente a una destinazione interna utilizzando **Team Communicator**.
- **Avviare una consultazione:** fare clic su **Avvia consultazione** (  ) per avviare una consultazione **IM** o **vocale** con una destinazione interna o un contatto utilizzando **Team Communicator**.



- **Pianificare una richiamata:** fare clic su **Pianifica richiamata** () per aprire la finestra di dialogo **Nuova richiamata**. Vedere [Richiamata Genesys](#). [Aggiunto: 8.5.111.21]
- **Contrassegnare come completata:** completare l'interazione e chiudere la finestra di interazione pagina SMS facendo clic su **Contrass. come completata** () per l'interazione corrente. È possibile che la configurazione dell'account richieda di specificare un codice esito prima di poter fare clic su **Contrass. come completata**. Il pulsante **Contrass. come completata** viene visualizzato quando viene visualizzata l'interazione in modalità SMS.

Per visualizzare un'immagine, fare doppio clic oppure clic con il pulsante destro del mouse sulla miniatura dell'immagine e selezionare **Apri** dal menu di scelta rapida per aprire l'immagine nel visualizzatore predefinito della workstation.

Per salvare un'immagine (purché si disponga delle autorizzazioni necessarie), fare clic sull'icona **Salva** oppure clic con il pulsante destro del mouse sull'immagine, quindi selezionare **Salva** dal menu di scelta rapida.



## 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:

- [Handle An SMS or MMS Interaction \(Gestione delle interazioni SMS o MMS\)](#)
- [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

- [Panoramica delle funzionalità](#)

- [Componenti, funzioni e controlli](#)
- [Guida di Workspace Desktop Edition](#)

### 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](#)

# Workitem

[**Modificato:** 8.5.111.21, 8.5.117.18]

I workitem sono i documenti che potrebbero essere inviati all'utente per essere gestiti. Includono numerosi tipi di supporto non interattivi, ad esempio fax, che potrebbe essere necessario avere a portata di mano mentre si gestiscono interazioni di altro tipo, come l'e-mail.

La finestra di interazione Workitem consente di gestire task correlati ai workitem, tra cui:

- **Trasferire** (inoltrare) il workitem
- Selezionare Contrass. come completata per l'interazione corrente
- Avviare una **consultazione vocale** con una destinazione interna o un contatto
- Avviare una **consultazione IM** con una destinazione interna
- Archiviare l'elemento in un **workbin** per poterlo elaborare o rivedere in un momento successivo
- Aprire un workitem in corso da un **workbin** o Coda nella vista **Cronologia**.
- Impostare un **codice esito**
- Utilizzare **Nota** per allegare una nota alla cronologia delle interazioni
- Visualizzare i **dati dell'interazione attiva** (dati allegati) per l'interazione corrente
- **Chiamare** il mittente, se nel database dei contatti è indicato un numero di telefono
- Inviare un **instant message** (IM) al destinatario, se si tratta di una destinazione interna
- **Inviare e-mail** al mittente, se nel database dei contatti è indicato un indirizzo e-mail
- Pianificare una richiamata: fare clic su **Pianifica richiamata** () per aprire la finestra di dialogo **Nuova richiamata**. Vedere **Richiamata Genesys**. [**Aggiunto:** 8.5.111.21]
- Visualizzare e gestire la **cronologia dei contatti**
- Visualizzare e gestire le **informazioni sui contatti**. La configurazione dell'account potrebbe prevedere l'assegnazione da parte dell'utente di un'interazione con un contatto sconosciuto a un contatto conosciuto nel database dei contatti utilizzando la funzione **Assegnazione contatto manuale** [**Modificato:** 8.5.117.18].
- Nascondere o visualizzare i controlli e le informazioni sull'interazione corrente facendo clic sul pulsante **Comprimi/Espandi vista Interazione**.

Comprimi	
Espandi	

- Visualizzare la libreria di **risposte** standard, se si decide di chiamare il mittente per discutere del contenuto del workitem

Se per il contatto corrente sono presenti **interazioni in corso o recenti**, accanto allo stato di connessione dell'interazione è visualizzato il numero di interazioni.

## Trasferimento di un workitem

Per trasferire un workitem accettato, fare clic sul **Trasferimento Workitem** () visualizzato. Scegliere una destinazione per il trasferimento. La destinazione deve essere configurata per ricevere interazioni del tipo del workitem specifico. Selezionare **<Trasferimento> tipo workitem**.

Se la destinazione accetta l'interazione, la finestra dell'interazione sul desktop si chiude.

Se la destinazione rifiuta l'interazione, la finestra dell'interazione sul desktop si apre di nuovo e viene visualizzato un messaggio di errore che segnala che la destinazione ha rifiutato l'interazione.

## 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:

- [Handle A Workitem Interaction \(Gestione dei workitem\)](#)
- [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

- [Panoramica delle funzionalità](#)
- [Componenti, funzioni e controlli](#)
- [Guida di Workspace Desktop Edition](#)

## Prime 10 pagine

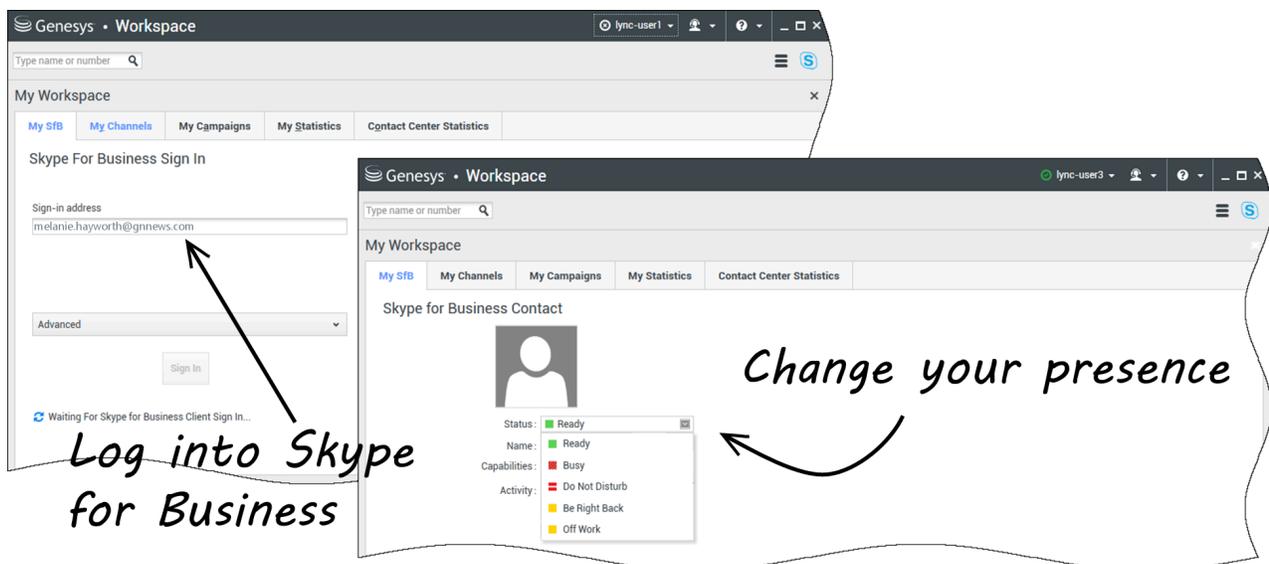
1. [Guida di Workspace Desktop Edition](#)
2. [Finestra principale](#)
3. [Stato personale](#)
4. [Elenco contatti](#)
5. [Workbin](#)
6. [Panoramica delle funzionalità](#)
7. [Messaggi personali](#)
8. [Accesso](#)
9. [Consultazione vocale](#)
10. [Componenti, funzioni e controlli](#)

# Uso del plug-in di Workspace per Skype For Business

## Importante

Per questa versione del plug-in di Workspace per Skype For Business, Genesys supporta Microsoft Lync 2013 e Skype For Business Server.

## Accesso a Workspace Desktop Edition per accedere a Skype For Business



Quando si accede a Workspace Desktop Edition, verrà visualizzata la scheda **SfB personale** nella schermata **Area Workspace personale** e si accede a Skype For Business con il nome utente e la password di Skype For Business.

## Suggerimento

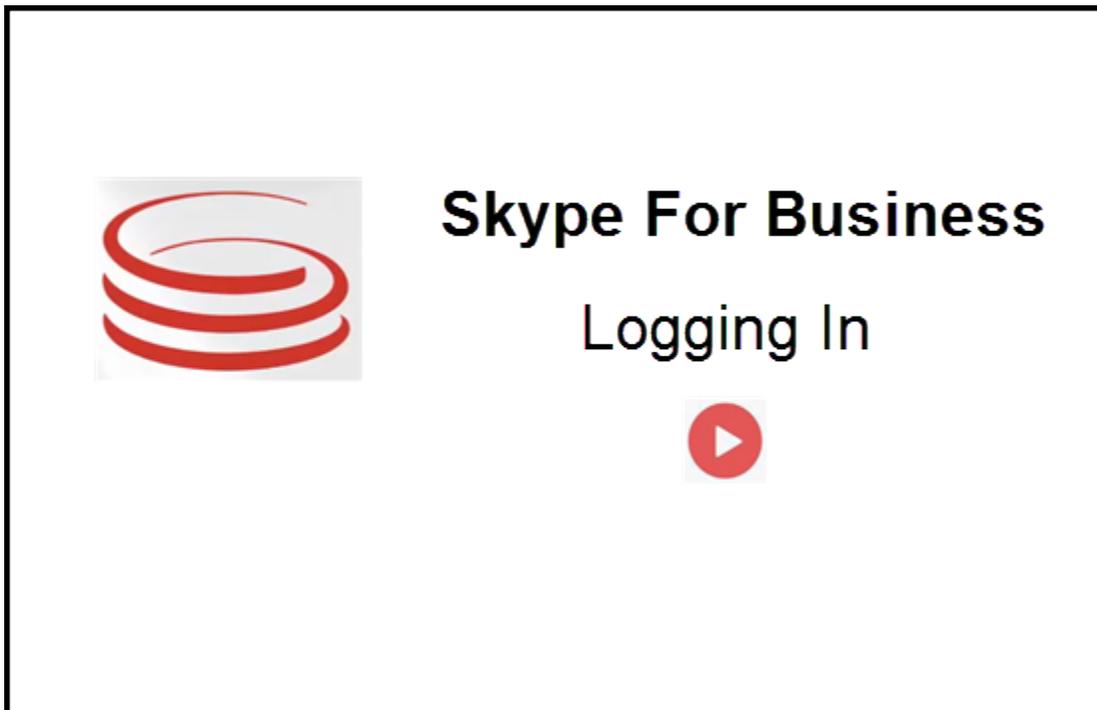
Se si desidera accedere a Skype For Business automaticamente, la prossima volta che si accede al desktop, selezionare **Memorizza Password**.

Ora è possibile controllare la propria presenza di Skype For Business in questa scheda.

### Avviso

Mentre è possibile modificare lo stato di presenza che viene visualizzato per i collaboratori di Skype For Business, questo è solo un avviso. Il software Genesys continuerà a instradare interazioni all'utente, a meno che non si modifica lo stato dalla barra degli strumenti principale di Workspace Desktop.

Consultare questi video:





## Skype For Business

Changing your  
Presence

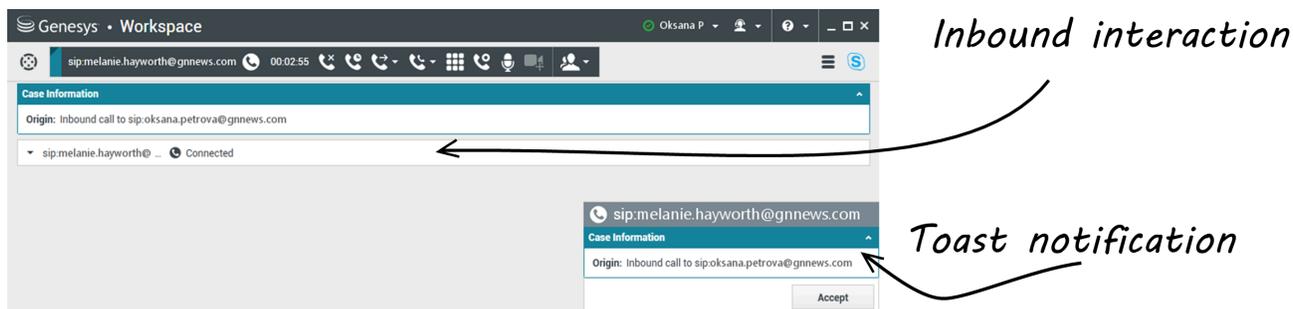


## Skype For Business

Using the Directory



## Accettazione o rifiuto delle interazioni



Quando viene inviata una nuova interazione Skype For Business inbound alla workstation, viene visualizzato un avviso popup nell'angolo in basso a destra del desktop.

È possibile:

- **Accettare:** aprire l'interazione nella finestra di Workspace Desktop.
- **Rifutare:** rifiutare l'interazione. (Visibile solo se l'interazione viene inviata tramite un punto di instradamento)

Se non si accetta l'avviso popup, scade e non viene stabilita l'interazione.

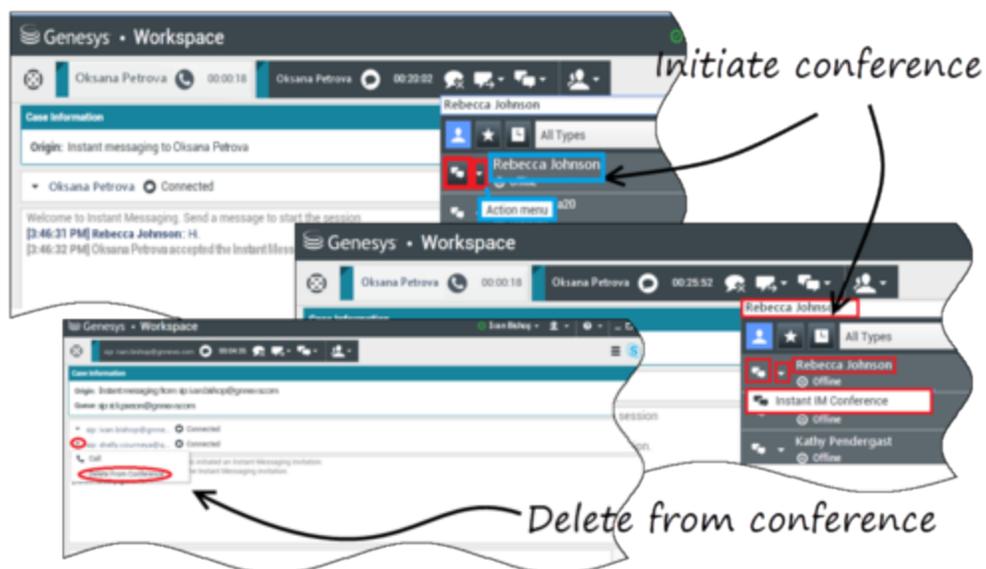
Se si accetta l'avviso popup, viene visualizzata la vista dell'interazione inbound.

## Interazioni IM

Mentre è in corso un'interazione Instant Messaging (IM) e sono necessarie ulteriori informazioni, sono disponibili le seguenti opzioni:

- **Conferenza IM:** è possibile aggiungere un altro agente a un'interazione IM esistente.
- **Trasferimento IM:** è possibile trasferire un'interazione IM a un altro agente.
- **Consultazione IM:** è possibile avviare una consultazione con un altro agente.
- **Passaggio alla voce:** è possibile passare da un'interazione IM a un'interazione voce. Dopo essere passati da un'interazione IM a un'interazione voce, è possibile passare al video, se il cliente ha già attivato il video. Non è possibile passare al video direttamente da un'interazione IM.
- Salvare e ripristinare una trascrizione IM.

## Conferenza IM



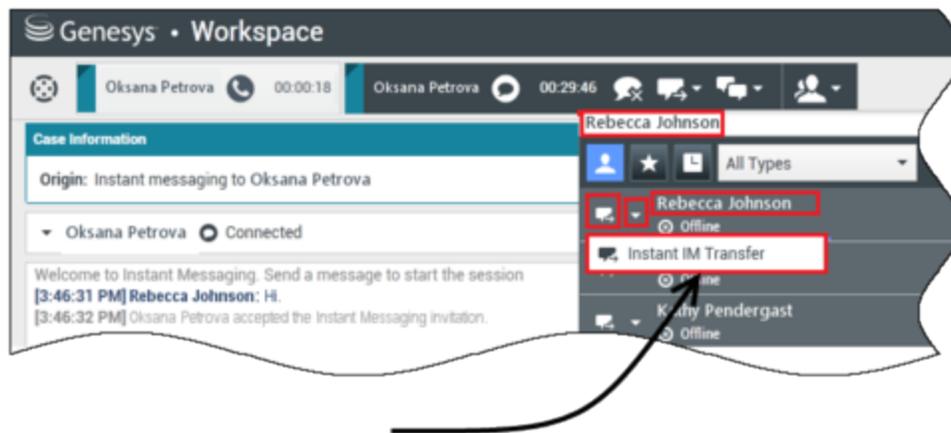
È possibile aggiungere un altro agente a un'interazione IM esistente. Selezionare **Conferenza IM immediata** e digitare il nome dell'agente o l'URI del contatto nella casella di testo. Quando si trova il nome dell'agente dall'elenco, selezionare **Conferenza IM immediata** o l'icona accanto al nome dell'agente.

L'altro agente riceve una notifica popup. L'altro agente può accettare o rifiutare l'interazione.

Ora è possibile scambiare messaggi IM con tutti gli interlocutori della conferenza.

Al termine della conferenza IM, è possibile rimuovere se stessi o l'altro agente dall'IM.

## Trasferimento IM



*Initiate transfer*

È possibile trasferire un'interazione IM esistente a un'altra destinazione (agente, coda, punto di instradamento, ecc.). Selezionare **Trasferimento IM immediato** e digitare il nome dell'agente o l'URI del contatto nella casella di testo. È inoltre possibile trovare il nome dell'agente dall'elenco di tutti gli agenti. Selezionare il menu Azione o l'icona accanto al nome dell'agente.

L'altro agente riceve una notifica popup e può accettare o rifiutare l'interazione.

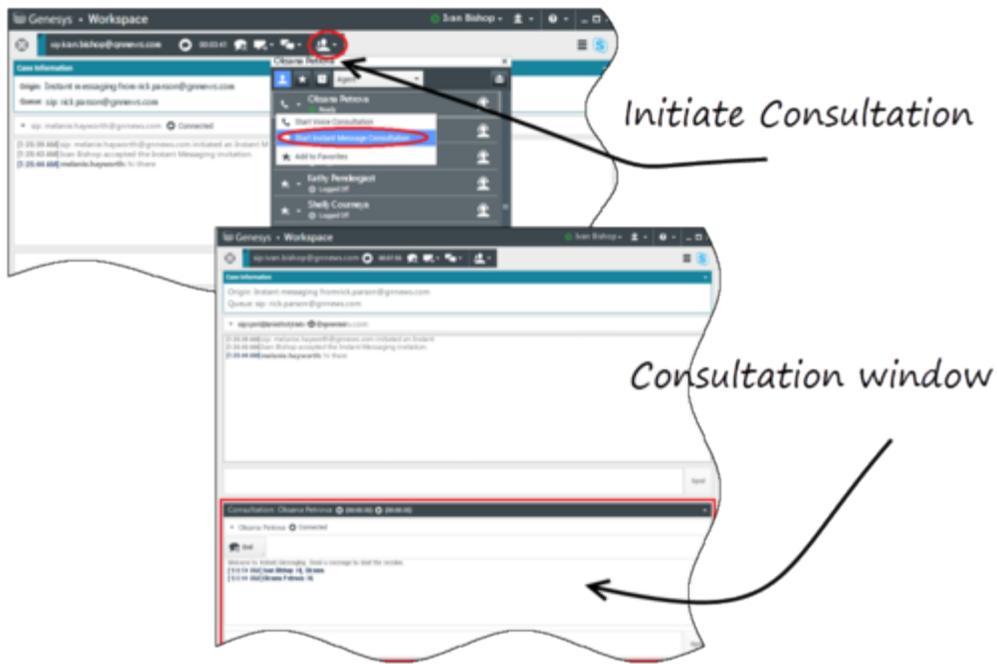
## Consultazione IM

[Link to video](#)

È possibile avviare una consultazione con un altro agente su un'interazione IM esistente. Selezionare **Avvia una consultazione**, digitare il nome dell'agente o l'URI del contatto nella casella di testo e selezionare **Inizia una consultazione Instant Message** dal menu Azione.

Una finestra di consultazione IM viene visualizzata sotto la finestra IM esistente. Digitare il messaggio IM nel campo di testo e premere **Invia**. Sul sito dell'utente selezionato viene visualizzato un avviso popup. La consultazione IM viene stabilita quando l'agente accetta l'avviso popup per la consultazione IM.

È ora possibile scambiare messaggi con l'altro agente prima di ritornare alla conversazione con il



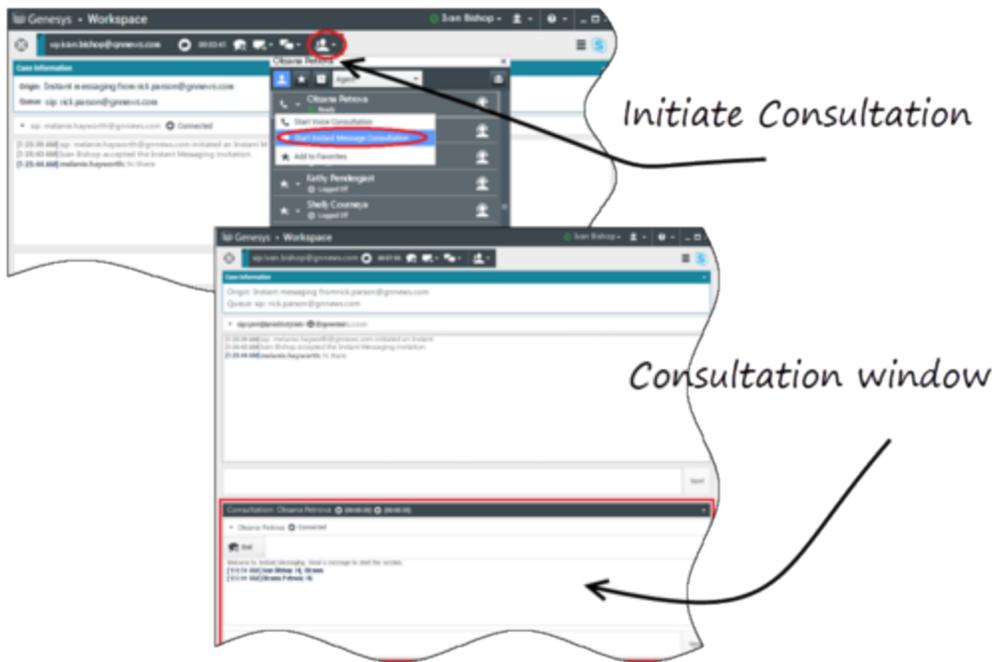
cliente.

## Passaggio alla voce

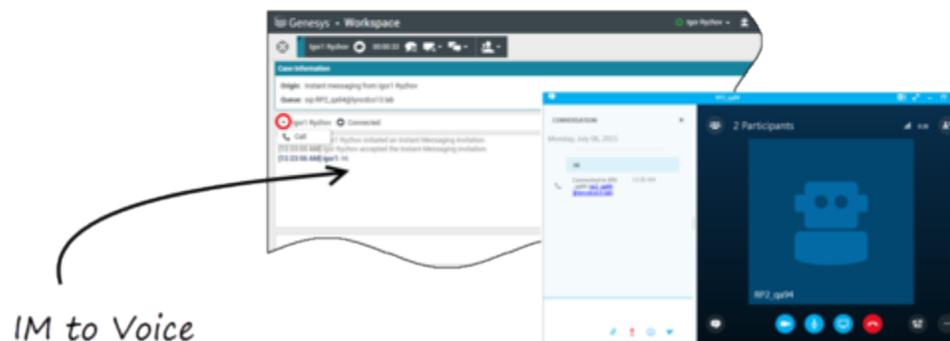
[Link to video](#)

Il cliente potrebbe aver bisogno di passare la conversazione da IM a voce o viceversa. Il cliente utilizza il proprio client Skype For Business per avviare una chiamata vocale o un'interazione IM con l'utente. Per impostazione predefinita, la chiamata con passaggio vocale viene risposta automatica. Tuttavia, un agente può rispondere alla chiamata manualmente se l'opzione **interaction-workspace\ync.voice-escalation-auto-answer** è impostata su false.

O si potrebbe aver bisogno di passare la conversazione da IM a voce o viceversa. Utilizzare Workspace Desktop per avviare una chiamata vocale o un'interazione IM con il cliente.



Voice to IM



IM to Voice

## Interazioni voce

Mentre è in corso un'interazione voce e sono necessarie ulteriori informazioni, sono disponibili le seguenti opzioni

- **Conferenza vocale:** è possibile aggiungere un altro agente a un'interazione voce esistente.
- **Trasferimento vocale:** è possibile trasferire un'interazione voce a un altro agente.
- **Consultazione vocale:** è possibile sospendere un'interazione voce mentre si avvia una consultazione con un altro agente.
- **Passaggio al video:** è possibile passare da un'interazione voce a un'interazione video, se il cliente ha già attivato il video. L'utente, come agente che riceve la chiamata, non può scegliere unilateralmente di passare al video. Solo il mittente della chiamata può passare al video.

### Conferenza vocale

È possibile aggiungere un altro agente a un'interazione voce esistente. Selezionare **Conferenza vocale immediata** e digitare il nome dell'agente o l'URI del contatto nella casella di testo. Quando si trova il nome dell'agente dall'elenco, selezionare **Conferenza vocale immediata** o l'icona accanto al nome dell'agente. L'altro agente riceve una notifica popup. L'altro agente può accettare o rifiutare l'interazione. L'utente, il cliente e l'altro agente vengono inseriti in una conferenza a tre. Al termine della conferenza vocale, è possibile rimuovere se stessi o l'altro agente dalla conferenza vocale.

### Trasferimento vocale

È possibile trasferire un'interazione voce esistente a un'altra destinazione (agente, coda, punto di instradamento, ecc.). Selezionare **Trasferimento vocale immediato** e digitare il nome dell'agente o l'URI del contatto nella casella di testo. È inoltre possibile trovare il nome dell'agente dall'elenco di tutti gli agenti. Selezionare il menu Azione o l'icona accanto al nome dell'agente. L'altro agente riceve una notifica popup e può accettare o rifiutare l'interazione.

### Consultazione vocale

È possibile avviare una consultazione con un altro agente su un'interazione voce esistente. Selezionare **Avvia una consultazione**, digitare il nome dell'agente o l'URI del contatto nella casella di testo e selezionare **Inizia una consultazione vocale** dal menu Azione. La consultazione vocale viene stabilita quando l'agente accetta l'avviso popup per la consultazione vocale. La conversazione principale verrà messa in attesa. Se l'utente sta effettuando una chiamata video quando richiede una consultazione vocale, il video viene arrestato e il pulsante del video start/stop non sarà disponibile durante la consultazione.

Durante una consultazione vocale, il pulsante Disattiva audio non viene visualizzato nella finestra di consultazione vocale. Tuttavia, è possibile utilizzare il pulsante Disattiva audio dall'interazione principale per disattivare l'audio della conversazione.

È possibile parlare con l'altro agente prima di ritornare alla conversazione con il cliente.

## Passaggio al video

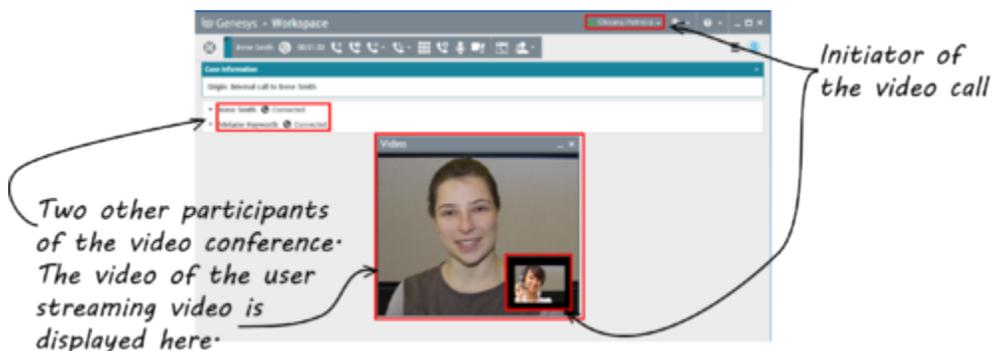
Il cliente potrebbe aver bisogno di passare la conversazione da voce a video o viceversa. Il cliente utilizza il proprio client Skype per avviare una chiamata vocale all'utente. L'utente accetta la chiamata. Dopo aver accettato la chiamata, il cliente può passare dalla chiamata vocale alla chiamata video. È possibile aggiungere il proprio video a una chiamata video esistente se il cliente ha effettuato una chiamata video all'agente o ha già aggiunto un video a una chiamata esistente.

## Interazioni video

Mentre è in corso una chiamata video e sono necessarie ulteriori informazioni, sono disponibili le seguenti opzioni

- **Conferenza video:** è possibile aggiungere un altro agente a una chiamata video esistente.
- **Trasferimento video:** è possibile trasferire una chiamata video a un altro agente.
- **Consultazione video:** è possibile sospendere una chiamata video mentre l'utente avvia una consultazione con un altro agente e, se necessario, in seguito effettuare il trasferimento o la conferenza da questa consultazione vocale.

## Conferenza video



È possibile aggiungere un altro agente a una chiamata video esistente. Selezionare **Audioconferenza immediata** e digitare il nome dell'agente o l'URI del contatto nella casella di testo. Quando si trova il nome dell'agente nell'elenco, selezionare **Audioconferenza immediata** o fare clic sull'icona accanto al nome dell'agente.

L'altro agente riceve una notifica popup e può accettare o rifiutare l'invito a una chiamata. Ora è possibile parlare con tutti gli interlocutori nella conferenza con video, se l'invito è stato accettato. Tutti i partecipanti alla conferenza possono vedere il video del cliente. Solo un agente può mostrare il video al cliente. Gli altri agenti non potranno mostrare il loro video, a meno che il primo agente non interrompa il suo. Al termine della videoconferenza, è possibile rimuovere se stessi o l'altro agente dalla videoconferenza.

## Trasferimento video

È possibile trasferire un'interazione video esistente a un'altra destinazione (agente, coda, punto di instradamento, ecc.). Selezionare **Trasferimento chiamata immediato** e digitare il nome dell'agente o l'URI del contatto nella casella di testo. È inoltre possibile trovare il nome dell'agente dall'elenco di tutti gli agenti. Selezionare il menu Azione o l'icona accanto al nome dell'agente. L'altro agente riceve una notifica popup e può accettare o rifiutare l'invito.

## Consultazione video

Mentre è in corso una chiamata video, è possibile richiedere una consultazione con un altro agente.

Selezionare **Avvia una consultazione**, digitare il nome dell'agente o l'URI del contatto nella casella di testo e selezionare **Avvia consultazione vocale** dal menu **Azione**. Sul sito dell'utente selezionato viene visualizzato un avviso popup. Notare che la consultazione è solo vocale; la consultazione video non è disponibile.

È possibile parlare con l'altro agente prima di ritornare alla chiamata video con il cliente.

Notare che mentre si sta avviando una consultazione con l'altro agente, il video è temporaneamente non disponibile, anche se la chiamata video è In attesa o Connessa. È possibile riattivarlo in streaming dopo aver terminato la consultazione premendo il pulsante **Avvia video**.

---

# Interazione Facebook

Workspace Interazione consente di gestire le interazioni dei social media dal sito Web di Facebook. Questo argomento viene spiegato anche nella [guida per l'utente Workspace Desktop Edition](#).

## Suggerimento

Questo capitolo include la finestra di interazione della sessione di Facebook, utilizzata quando si risponde a un messaggio privato.

Per le azioni seguenti, vedere:

- Contrassegnare più interazioni come completate in [Workbin](#)
- Eliminare più interazioni in uscita da [Workbin](#)
- Avviare una consultazione di [Instant Message](#)
- Visualizzare [informazioni sui contatti](#) e [cronologia](#)

## Visualizzare le informazioni del profilo utente di Facebook

Fare clic sul pulsante **Mostra informazioni**  per aprire la scheda del profilo utente. Per aprire la pagina di Facebook con le informazioni del profilo utente, è anche possibile fare clic sul nome utente.

Il genere dell'autore viene visualizzato nel profilo utente. Il genere dell'autore viene visualizzato anche come icona: Maschio  o Femmina .

## Visualizzare Dati interazione attiva

La scheda Dati interazione attiva (dati allegati) fornisce informazioni su un'interazione specifica, ad esempio un numero di account o il tipo di servizio. L'amministratore di sistema configura i dati allegati da visualizzare.

## Visualizzare il numero di "Mi piace" di Facebook

Il numero accanto all'icona del pollice rivolto verso l'alto  <sup>4</sup> indica il numero di "mi piace".

---

## Espandere o comprimere la vista Commenti

È possibile espandere i commenti facendo clic su **Visualizza**. Quando si fa clic su **Visualizza**, viene **visualizzata l'opzione Nascondi**, che consente di chiudere il commento. È anche possibile selezionare **Espandi tutto** o **Comprimi tutto** nella vista Commenti per visualizzare/nascondere tutti i commenti contemporaneamente.

## Visualizzare il numero totale di commenti e mostrare più commenti

Fare clic sul pulsante **Mostra informazioni link** per aprire il profilo utente, quindi fare clic sulla scheda **Post** per visualizzare il numero totale di commenti.

Sopra il post originale viene visualizzata anche l'opzione **Commenti totali**. L'amministratore configura il numero di commenti da visualizzare in ciascuna pagina. Se il numero di commenti supera il numero configurato, viene visualizzata l'opzione **Mostra altro**. Fare clic su **Mostra altro** per visualizzare ulteriori commenti.

## Visualizzare Azionabilità e Sentiment dell'interazione Facebook

Quando arriva un'interazione Facebook, è possibile visualizzare le icone Azionabilità e Sentiment, che possono avere uno dei seguenti valori o non essere dichiarate:

- Azionabilità—I valori possibili sono Utilizzabile , Non utilizzabile  o non dichiarato .
- Sentiment—I valori possibili sono Positivo , Negativo , Neutro  o non dichiarato .

Azionabilità e Sentiment si basano sui risultati di **classificazione** e **screening** ottenuti da Genesys Knowledge Management.

I post utilizzabili di Facebook sono di colore giallo, mentre i post non utilizzabili sono di colore grigio o bianco. I commenti di Facebook vengono automaticamente espansi e colorati di giallo se sono utilizzabili, mentre vengono compressi e colorati di grigio o bianco se non sono utilizzabili. Ogni commento di Facebook dispone di un'icona Azionabilità e Sentiment, i cui valori possono essere aggiornati dall'agente, se necessario.

## Aggiornare Azionabilità e Sentiment dell'interazione Facebook

Durante l'elaborazione dell'interazione, è possibile modificare il valore dell'opzione Azionabilità e Sentiment corrispondente facendo clic sulla relativa icona e selezionando il valore corretto.

## Mi piace o Non mi piace

Per far sapere se un post o un commento sono piaciuti o meno, fare clic su **Mi piace** o **Non mi piace**. L'icona È piaciuto all'agente **link=** viene visualizzata nei post che sono piaciuti.

## Rispondere al post di Facebook originale inviato

Il post originale inviato appare nel riquadro a sinistra, sotto l'area Informazioni interazione attiva. I commenti successivi vengono visualizzati sotto. Per rispondere al post originale, fare clic su **Commento**, inserire il commento, fare clic tenendo premuto il tasto destro del mouse e selezionare **Controllo ortografico**. È anche possibile copiare e incollare un testo selezionato. Al termine dell'operazione, fare clic su **Invia**. Workspace consente di associare il commento al post.

## Rispondere a un commento di Facebook

I commenti successivi vengono visualizzati sotto il post originale. Fare clic sul commento desiderato, inserire il proprio commento, eseguire il controllo ortografico, quindi fare clic su **Invia**. È anche possibile copiare e incollare un testo selezionato.

## Accedere a immagini e file allegati ai messaggi privati

Se un messaggio privato in ingresso ha immagini o altri file allegati, viene aggiunto un elenco dei file allegati e dei collegamenti a qualsiasi immagine. È possibile:

- Fare clic su un collegamento nel messaggio per visualizzare un'immagine
- ///Fare clic su **URL Posta in arrivo FBPM** nell'area **Informazioni interazione attiva**. Verrà visualizzata una pagina che mostra tutte le conversazioni di quella pagina. Qui sarà possibile visualizzare le immagini e scaricare i file non di immagine.

## Rispondere ai messaggi privati

È possibile rispondere a un messaggio privato di un utente (non è possibile inviare nuovi messaggi privati). ///Per farlo, è necessario essere connessi a uno o entrambi i canali scelti **Facebook (Modalità sessione)** e **Messaggio privato Facebook**.

---

## L'interazione è connessa

- Se lo stato dell'interazione è **Connesso**, il campo della risposta è attivo, consentendo di inserire testo, come illustrato nella figura riportata di seguito. Al termine, è possibile fare clic su **Invia** nell'angolo inferiore destro. `frame|center|inserire il testo nella casella di risposta`

///

- È possibile anche selezionare **Messaggio privato Facebook** dall'elenco a discesa sotto il nome del contatto, come illustrato nella figura seguente: `frame|center|Messaggio privato nell'elenco a discesa`. Viene quindi visualizzato un nuovo campo per il messaggio privato, dove è possibile inserire testo. `frame|center|Inserire testo per un nuovo messaggio privato`
- Infine, è possibile creare una risposta dal riquadro Cronologia, come descritto nella voce successiva.

## L'interazione è disconnessa

Se lo stato dell'interazione è **Disconnesso**, è possibile rispondere nei seguenti modi:

- ///Selezionando **Messaggio privato Facebook** dal menu a discesa sotto il nome del contatto, come descritto nella sezione precedente.
- Selezionando l'interazione dalla scheda **Cronologia**, quindi facendo clic sull'icona di risposta `link=` che viene visualizzata sopra l'elenco delle interazioni. Viene aperto il campo risposta dove è possibile inserire il testo.

## Dipendenze canale

- ///Se il messaggio non è scaduto, è possibile rispondere se si è connessi a Facebook (Modalità sessione) o a Messaggio privato Facebook.
- ///Se il messaggio è scaduto, è necessario essere connessi a Messaggio privato Facebook per poter rispondere.

## Supporto emoji ed emoticon

Workspace supporta gli emoji e gli emoticon utilizzati da Facebook. Per ottenere risultati ottimali, installare i caratteri **Emoji Segoe UI** nel sistema.

In generale, Workspace supporta gli emoji Unicode 6, ma non supporta gli emoji  ,  e  . Questi emoji vengono visualizzati come delle caselle vuote nei post e nei messaggi privati.

## Altre azioni

- È possibile inviare più messaggi privati in risposta a un messaggio privato in entrata. Hanno lo stesso thread del messaggio originario, il messaggio privato in entrata originale.
- È possibile spostare un messaggio privato a cui si sta lavorando in un **workbin**. Da qui è possibile eseguire le azioni workbin standard (spostare, aprire...)

## Creare un nuovo post

Dall'elenco a discesa dell'icona Agente o dall'elenco a discesa Gadget,

1. //selezionare **Aggiorna post**, quindi selezionare **Facebook**. Viene visualizzata la finestra del nuovo messaggio.
2. Selezionare un account dall'elenco a discesa.

## Allegare un'immagine

È possibile allegare un'immagine ai nuovi post non richiesti.

Per allegare un'immagine, fare clic sull'icona **Aggiungi immagine link=**, quindi usare la finestra di dialogo che viene visualizzata per passare al file desiderato. L'icona appare sotto la casella di testo.

## Utilizzare la Libreria delle risposte Standard

Quando si risponde a un post o un commento, è possibile inserire una **risposta standard**. Fare clic sul pulsante verticale **Risposte** al centro della finestra per aprire la Libreria delle risposte Standard. È possibile eseguire una ricerca per parola chiave o aprire le cartelle e visualizzare le risposte.

Quando si fa clic su **Commento** o si crea un nuovo post, viene visualizzata un'icona aggiuntiva con il segno più. Se si fa clic su di essa, il contenuto della risposta standard viene aggiunto al messaggio. Se la risposta standard include un'immagine allegata, viene inserito anche l'allegato. Al momento è possibile allegare immagini solo ai nuovi post non richiesti.

Il sistema potrebbe essere configurato in modo da consentire di inserire automaticamente una risposta digitando una parola chiave **rapida** predefinita.

## Eseguire ricerche utilizzando una hashtag selezionabile

Gli utenti di Facebook possano utilizzare il simbolo #, denominato hashtag, per contrassegnare parole chiave o argomenti nei post, che consentono di trovare altri post di interesse. Se si fa clic su una parola con hashtag in qualsiasi messaggio verrà visualizzata una pagina di Facebook che elenca tutti gli altri post di quella categoria.

## Elimina

### Eliminare un'interazione in uscita

Per eliminare un'interazione in uscita, fare clic sul pulsante Elimina **25px|link=** sulla barra degli

---

---

strumenti nella parte superiore della finestra di interazione.

## Eliminare un commento o un post

Per eliminare un commento o un post, fare clic su **Elimina**.

### Suggerimento

Se l'azione è consentita dall'autore del post e si dispone dell'autorizzazione per eliminare un post o un commento, è possibile eliminare l'elemento.

## Rispondere a un'interazione Facebook utilizzando un altro supporto multimediale

È possibile rispondere con una chiamata vocale, un'e-mail o un SMS. Workspace Interazione può presentare un elenco a discesa dei canali disponibili per accedere a un contatto.

Se nella funzione di agente si acquisiscono altre informazioni di contatto (non specifiche di Facebook), ad esempio un numero di telefono o un indirizzo e-mail, è possibile inserirle manualmente nella scheda Informazioni. La scelta corrispondente per altri canali apparirà quando si fa clic sulla freccia a sinistra del nome del contatto.

Se non è configurato nessun canale o se le informazioni di contatto non sono disponibili per il canale, viene visualizzato il messaggio "Nessuna azione possibile".

## Inserire le interazioni in un workbin

Per effettuare un'interazione, in entrata o in uscita, in un **workbin**, fare clic sul pulsante **Sposta nel workbin** [25px|link=](#).

## Avviare una consultazione con un altro agente usando Voce

Fare clic sulla freccia giù sul pulsante **Avvia una consultazione** [30px|link=](#) e selezionare il tipo di destinazione. Fare clic sulla lente di ingrandimento per eseguire una ricerca utilizzando il nome o il numero di telefono.

## Effettuare il trasferimento a un gruppo di agenti, un agente, una

---

## coda interazioni o una competenza

Fare clic sul pulsante **Trasferisci** 25px|link= per selezionare il tipo di destinazione. Fare clic sulla lente di ingrandimento per eseguire una ricerca utilizzando il nome o il numero di telefono.

## Selezionare un codice esito

È possibile selezionare la scheda **Esiti** e scegliere un **codice esito** per il post di Facebook originale inviato.

## Selezionare più interazioni con la stessa direzione in un workbin

Se un workbin contiene più interazioni in entrata o in uscita, è possibile selezionarle tutte e applicare un'azione; ad esempio, spostare in coda o contrassegnare come completata.

## 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:

- [Handle A Workitem Interaction \(Gestione di un'interazione Facebook\)](#)
- [Blend Different Media Into A Single Conversation \(Combinazione di diversi supporti in una singola conversazione\)](#)
- [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

- [Panoramica delle funzionalità](#)
- [Componenti, funzioni e controlli](#)
- [Guida di Workspace Desktop Edition](#)

## 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](#)

---

# Interazione Twitter

Workspace Interazione consente di gestire le interazioni dei social media dal sito Web di Twitter.

Per le azioni seguenti, vedere:

- Avviare una consultazione di **Instant Message**
- Contrassegnare più interazioni in entrata come completate in **Workbin**
- Eliminare più interazioni in uscita da **Workbin**
- Aggiungere una **Nota**
- Visualizzare **informazioni sui contatti** e **cronologia**
- Contrassegnare un'interazione come "completata"

## Visualizzare le informazioni del profilo utente di Twitter

Fare clic sul pulsante **Mostra informazioni** ⓘ per visualizzare le informazioni del profilo utente. Per aprire la pagina di Twitter con le informazioni del profilo utente, è anche possibile fare clic sul nome utente.

## Visualizzare il numero di tweet di un utente di Twitter

L'icona **Conteggio stati** link= indica il numero di tweet dell'utente.

## Visualizzare Azionabilità e Sentiment dell'interazione Twitter

Quando arriva un'interazione Twitter, è possibile visualizzare le icone **Azionabilità** e **Sentiment**, che possono avere uno dei seguenti valori o non essere dichiarate:

- Azionabilità—I valori possibili sono Utilizzabile ⚡, Non utilizzabile ⚡ o non dichiarato ⚡.
- Sentiment—I valori possibili sono Positivo 😊, Negativo 😞, Neutro 😐 o non dichiarato 😐.

I tweet utilizzabili sono di colore giallo, mentre quelli non utilizzabili sono di colore grigio o bianco.

Azionabilità e Sentiment si basano sui risultati di **classificazione** e **screening** ottenuti da Genesys Knowledge Management.

## Aggiornare Azionabilità e Sentiment dell'interazione Twitter

Durante l'elaborazione dell'interazione, è possibile modificare il valore dell'opzione Azionabilità e Sentiment corrispondente facendo clic sulla relativa icona e selezionando il valore corretto.

## Visualizzare il numero di follower

///Il numero accanto all'opzione **Totale follower** icona  938 indica il numero di utenti Twitter che seguono l'account.

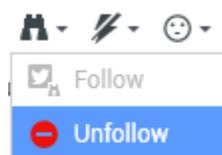
## Mostrare la designazione che indica che un utente è un follower

L'icona  indica che l'utente è un follower di Twitter.

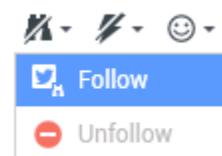
## Seguire/Non seguire più un utente di Twitter

È possibile diventare o smettere di essere un follower dell'autore di un messaggio di Twitter.

Fare clic sul pulsante **Seguito**  per smettere di seguire l'account. Viene visualizzato un menu dove è possibile selezionare **Non seguire più**:



Il pulsante cambia e mostra lo stato **Non seguito** . Oppure, nel caso in cui si cambi idea, fare clic sul pulsante **Non seguito**. Viene visualizzato nuovamente il menu dove è possibile selezionare **Segui**:



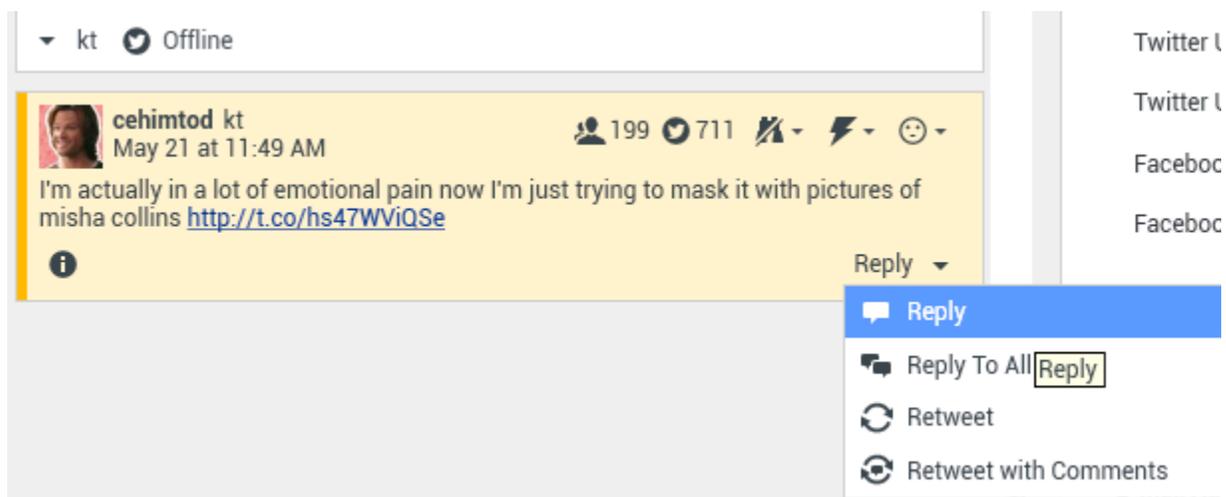
## Inserimento automatico di "Menzioni"

Una menzione (@ + <username>) viene inserita automaticamente nelle risposte, nelle risposte inviate a tutti i destinatari, nei retweet senza commenti e nei nuovi tweet con menzione. Quando l'interazione arriva a Twitter, il nome preceduto dal simbolo @<username> diventa un collegamento selezionabile al profilo Twitter del contatto.

Se si digita @<username> in qualsiasi messaggio e <username> corrisponde a un contatto, quando l'interazione arriva a Twitter anche la menzione diventa un collegamento al profilo Twitter del contatto.

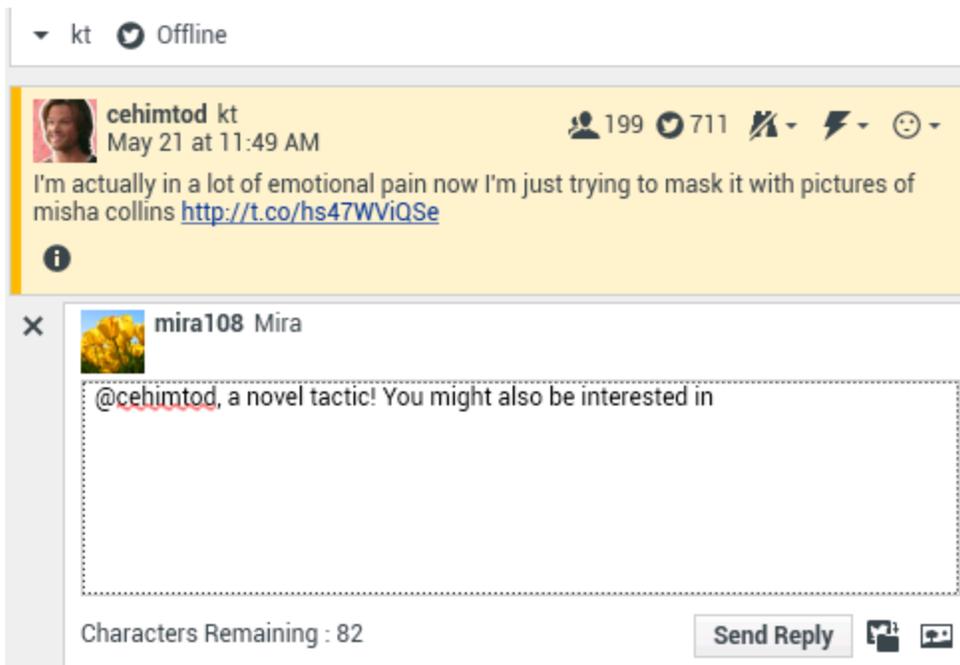
## Rispondere a un tweet di originale inviato

Il tweet originale inviato viene visualizzato a sinistra, sotto il campo **Informazioni interazione attiva**. Per rispondere al tweet, fare clic su **Rispondi**, oppure fare clic sulla freccia giù accanto a **Risposta**. Viene visualizzato un menu a discesa. Selezionare un tipo di risposta (vedere la figura seguente).



Rispondere a un tweet

Viene visualizzata una casella di testo. Inserire il testo. Le dimensioni del testo sono limitate dal valore dell'opzione di `twitter.max-chars` (il valore predefinito è 140). Per eseguire automaticamente il controllo ortografico della risposta, fare clic tenendo premuto il pulsante destro del mouse e selezionare **Controllo ortografico**. È anche possibile copiare e incollare un testo selezionato. Al termine dell'operazione, fare clic sul pulsante per inviare la risposta (vedere la figura seguente).



Inserire il testo della risposta

Rispondere a tutti i partecipanti del thread corrente del tweet

Fare clic sulla freccia giù accanto a **Risposta**. Viene visualizzato un menu a discesa. Selezionare **Rispondi a tutti**.

Rispondere mediante un messaggio diretto

Quando l'autore del messaggio di Twitter è un follower, è possibile inviare un messaggio diretto all'autore come risposta.

Retweet

Fare clic sulla freccia giù accanto a **Risposta**, selezionare **Retweet** dal menu, quindi fare clic sul pulsante **Retweet**.

---

///Retweet con commenti: consente di scrivere un nuovo tweet in risposta al mittente

È possibile creare un nuovo tweet e rispondere al mittente del messaggio corrente, includendo il testo del messaggio e aggiungendo ulteriori commenti. È anche possibile copiare e incollare un testo selezionato. L'indicatore del retweet (RT) viene inserito automaticamente all'inizio del testo del messaggio. ///Fare clic sulla freccia giù accanto a **Risposta**, selezionare **Retweet con commenti**, immettere il testo e fare clic su **Invia retweet con commenti**.

## Nuovi tweet e messaggi non richiesti

La guida per l'utente di Workspace descrive come [creare e inviare nuovi messaggi non richiesti a un utente di Twitter](#).

## Supporto emoji ed emoticon

Workspace supporta gli emoji e gli emoticon standard, sia in entrata che in uscita. Per ottenere risultati ottimali, installare i caratteri **Emoji Segoe UI** nel sistema.

In generale, Workspace supporta gli emoji Unicode 6, ma non supporta gli emoji  e . Questi emoji vengono visualizzati come delle caselle vuote nei messaggi pubblici e privati.

## Utilizzare la Libreria delle risposte Standard

Quando si risponde a un tweet o si crea un nuovo tweet non richiesto, è possibile inserire una risposta standard. Fare clic sul pulsante verticale **Risposte** al centro della finestra per aprire la Libreria delle risposte Standard. È possibile eseguire una ricerca per parola chiave o aprire le cartelle e visualizzare le risposte.

Se la risposta standard include un'immagine allegata, viene inserito anche l'allegato, a condizione che il messaggio consenta l'utilizzo di immagini allegate.

Il sistema potrebbe essere configurato in modo da consentire di inserire automaticamente una risposta digitando una parola chiave **rapida** predefinita.

## Allegare un'immagine

È possibile allegare un'immagine a un nuovo tweet non richiesto, una risposta, una risposta indirizzata a tutti i destinatari o un retweet con commenti. È possibile allegare un'immagine a un retweet o a qualsiasi tipo di messaggio diretto.

Per allegare un'immagine, fare clic sull'icona **Aggiungi immagine** , quindi usare la finestra di dialogo che viene visualizzata per passare al file desiderato. Questa icona viene visualizzata sotto la casella di testo in risposte e retweet con commenti; inoltre appare sotto la casella di testo in tweet non richiesti.

## Visualizzare Dati interazione attiva

Il campo Informazioni interazione attiva (dati allegati) fornisce informazioni sull'interazione Twitter. L'amministratore di sistema configura il tipo di dati allegati che possono essere visualizzati. Alcuni esempi sono il tipo di messaggio, il nome della query e la posizione dell'utente.

## Eliminare un'interazione in uscita

Per eliminare un'interazione in uscita, fare clic sul pulsante Elimina [25px|link=](#) sulla barra degli strumenti nella parte superiore della finestra di interazione.

## Rispondere a un'interazione Twitter utilizzando un altro supporto multimediale

È possibile rispondere con una chiamata vocale, un'e-mail o un SMS. Workspace può presentare un elenco a discesa dei canali disponibili per accedere a un contatto.

Se nella funzione di agente si acquisiscono altre informazioni di contatto (non specifiche di Twitter), ad esempio un numero di telefono o un indirizzo e-mail, è possibile inserirle manualmente nella scheda Informazioni. La scelta corrispondente per i canali disponibili per il supporto multimediale verrà visualizzata quando si fa clic sulla freccia subito sopra il pulsante utilizzato per il trasferimento (accanto al nome utente).

Se non è configurato nessun canale o se le informazioni di contatto non sono disponibili per il canale, viene visualizzato il messaggio Nessuna azione possibile.

## Inserire le interazioni in un workbin

Per effettuare un'interazione, in entrata o in uscita, in un workbin, fare clic sul pulsante **Sposta nel workbin** [25px|link=](#).

---

## Avviare una consultazione con un altro agente usando Voce

Fare clic sulla freccia giù sul pulsante **Avvia una consultazione**  e selezionare il tipo di destinazione. Fare clic sulla lente di ingrandimento per eseguire una ricerca utilizzando il nome o il numero di telefono.

## Effettuare il trasferimento a un gruppo di agenti, un agente, una coda interazioni o una competenza

Fare clic sul pulsante **Trasferisci**  per selezionare il tipo di destinazione. Fare clic sulla lente di ingrandimento per eseguire una ricerca utilizzando il nome o il numero di telefono.

## Aprire un URL abbreviato selezionabile

La lunghezza massima dei messaggi di Twitter è di 140 caratteri. Se si immette un URL in un messaggio di Twitter, il numero di caratteri disponibili per la risposta si ridurrà notevolmente. Per risolvere il problema, l'interfaccia web di Twitter per la creazione di messaggi consente di convertire gli URL molto lunghi in URL brevi. In un URL breve, l'URL "lungo" viene sostituito da un URL più breve mediante una combinazione generata automaticamente di lettere e cifre. Interaction Workspace utilizza tali URL abbreviati selezionabili.

## Aprire la pagina di un profilo utente Twitter utilizzando le menzioni selezionabili

Il simbolo @ viene utilizzato per citare i nomi utente nei tweet, in questo modo: Ciao @JoeBelow! Fare clic su un nome utente preceduto dal simbolo @ per passare a un profilo utente Twitter.

## Eseguire una ricerca in Twitter usando gli #hashtag selezionabili

Twitter utilizza il simbolo #, denominato hashtag, per contrassegnare parole chiave o argomenti all'interno di un tweet. Gli hashtag consentono di trovare i tweet di interesse. È possibile utilizzare il simbolo hashtag # nei tweet inserendolo prima di parole chiave rilevanti. Ciò consente di classificare tali tweet affinché vengano visualizzati più facilmente nelle ricerche di Twitter. Se si fa clic su una parola con hashtag in un messaggio verranno visualizzati tutti gli altri tweet di quella categoria. Gli hashtag possono essere inseriti in qualsiasi punto del tweet.

## Visualizzare i tweet In risposta a

///Se l'interazione del tweet fornita è una risposta a un altro tweet, Workspace Interazione consente di visualizzare il tweet originale selezionando il nome utente che si trova accanto a **In risposta a**. Viene aperta una finestra del browser che mostra il tweet originale in Twitter.

## Selezionare un codice esito

È possibile selezionare la scheda **Esiti** e scegliere un codice esito per l'interazione Twitter originale inviata. Ulteriori informazioni su come configurare e utilizzare gli esiti selezionati, vedere la [guida Workspace Desktop Edition](#).

## Selezionare più interazioni con la stessa direzione in Workbin

Se un workbin contiene più interazioni in entrata o in uscita, è possibile selezionarle tutte e applicare un'azione; ad esempio, spostare in coda o contrassegnare come completata.

## Rispondere ai tweet dalla cronologia personale

È possibile rispondere ai tweet, retwittare e aggiungere tweet ai preferiti dalla scheda Cronologia personale, che consente di intervenire sulle interazioni contrassegnate come completate.

## 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:

- [Handle A Chat Interaction \(Gestione di un'interazione Twitter\)](#)
- [Blend Different Media Into A Single Conversation \(Combinazione di diversi supporti in una singola conversazione\)](#)
- [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

- [Panoramica delle funzionalità](#)
-

- [Componenti, funzioni e controlli](#)
- [Guida di Workspace Desktop Edition](#)

### 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](#)

# Interazione RSS

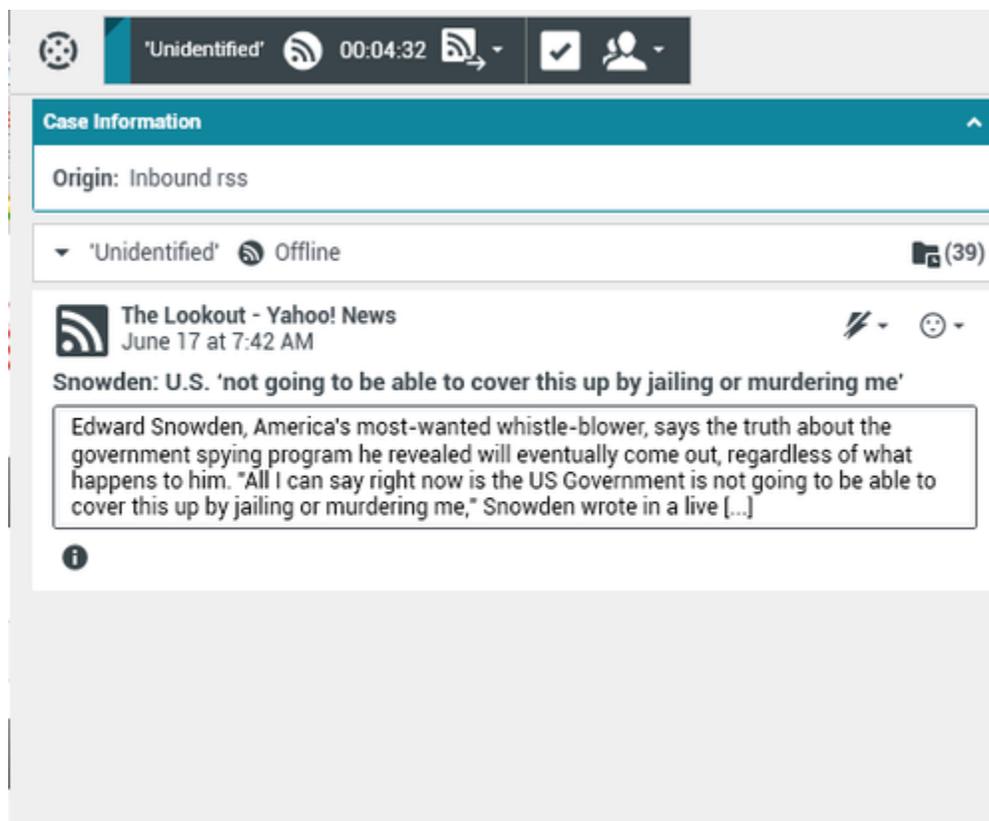
Workspace Interazione consente di gestire le interazioni RSS dei social media. È possibile:

Per le azioni seguenti, vedere:

- Aggiungere una **Nota**
- Contrassegnare un'interazione come "completata"

## Visualizzare sorgente, intestazione e contenuto di un web feed RSS

La finestra di interazione RSS consente di visualizzare la sorgente, l'intestazione e il contenuto del web feed. Fare clic sull'intestazione per passare direttamente alla pagina associata nel sito Web.



---

## Visualizzare le informazioni su canale e categoria elemento

Fare clic sul pulsante **Mostra informazioni**  per visualizzare copyright, lingua, data di pubblicazione e categoria elemento del canale.

## Visualizzare Azionabilità e Sentiment dell'interazione RSS

Quando arriva un'interazione RSS, è possibile visualizzare le icone Azionabilità e Sentiment, che possono avere uno dei seguenti valori o non essere assegnate:

- Azionabilità—I valori possibili sono Utilizzabile , Non utilizzabile  o non dichiarato .
- Sentiment—I valori possibili sono Positivo , Negativo , Neutro  o non dichiarato .

I tweet utilizzabili sono di colore giallo, mentre quelli non utilizzabili sono di colore grigio.

Azionabilità e Sentiment si basano sui risultati di **classificazione** e **screening** ottenuti da Genesys Knowledge Management.

## Aggiornare Azionabilità e Sentiment dell'interazione RSS

Durante l'elaborazione dell'interazione, è possibile modificare il valore dell'opzione Azionabilità e Sentiment corrispondente facendo clic sulla relativa icona e selezionando il valore corretto.

## Visualizzare Dati interazione attiva

La scheda **Dati interazione attiva** (dati allegati) fornisce informazioni su un'interazione specifica, ad esempio un numero di account o il tipo di servizio. L'amministratore di sistema configura i dati allegati da visualizzare.

## Avviare una consultazione con un altro agente usando Voce

Fare clic sulla freccia giù sul pulsante **Avvia una consultazione**  e selezionare il tipo di destinazione. Fare clic sulla lente di ingrandimento per cercare tutti i contenuti, i preferiti o tra le ricerche recenti.

## Effettuare il trasferimento a un gruppo di agenti, un agente, una

---

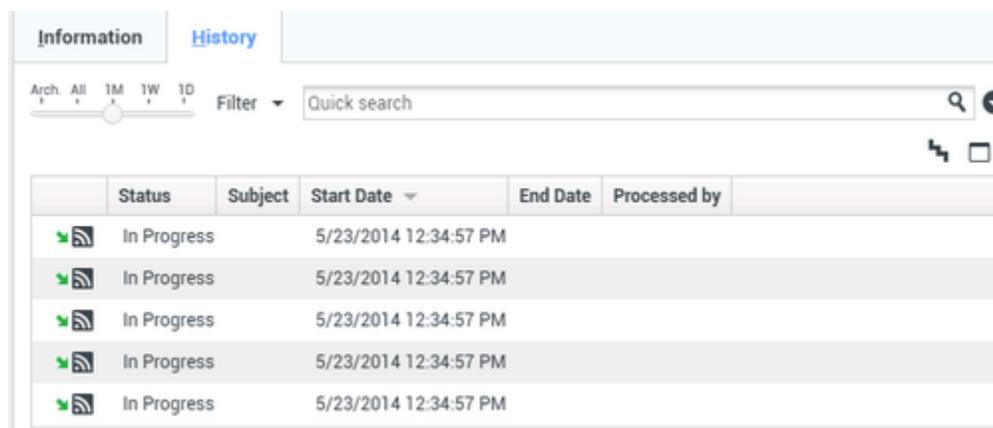
## codici interazioni o una competenza

Fare clic sul pulsante **Trasferisci** , selezionare il tipo di destinazione, inserire i criteri di ricerca, quindi fare clic sulla lente di ingrandimento per cercare tutti i contenuti, i preferiti o tra le ricerche recenti.

## Visualizzare la cronologia della sorgente del feed RSS

Fare clic sulla scheda **Cronologia** per visualizzare le interazioni RSS da un contatto specifico (sorgente web feed RSS). Dipendendo dalla configurazione di Workspace Desktop Edition, l'elenco può includere le interazioni di altri canali multimediali.

Spostare l'indicatore scorrevole per cercare le interazioni archiviate o effettuare una ricerca in base al mese, alla settimana o al giorno. Quando si sposta l'indicatore scorrevole, l'elenco delle interazioni cambia per adattarsi al periodo di tempo selezionato. Fare clic sul pulsante **Filtro** per visualizzare tutte le interazioni o le interazioni per un tipo di supporto multimediale specifico. Fare clic sulla lente di ingrandimento per eseguire una ricerca utilizzando un criterio personalizzato.



The screenshot shows the 'History' tab interface. At the top, there are tabs for 'Information' and 'History'. Below the tabs, there is a search bar with a 'Quick search' placeholder and a magnifying glass icon. To the left of the search bar, there is a filter dropdown menu and a scrollable indicator with labels 'All', '1M', '1W', and '1D'. Below the search bar, there is a table with the following columns: 'Status', 'Subject', 'Start Date', 'End Date', and 'Processed by'. The table contains five rows, all with the status 'In Progress' and the start date '5/23/2014 12:34:57 PM'. Each row has a small RSS icon to the left of the status.

Status	Subject	Start Date	End Date	Processed by
In Progress		5/23/2014 12:34:57 PM		
In Progress		5/23/2014 12:34:57 PM		
In Progress		5/23/2014 12:34:57 PM		
In Progress		5/23/2014 12:34:57 PM		
In Progress		5/23/2014 12:34:57 PM		

## Visualizzare il numero di interazioni in corso

Il numero accanto all'icona dell'orologio  (39) consente di visualizzare rapidamente il numero di interazioni in corso.

## Selezionare un codice esito

È possibile selezionare la scheda Esiti e scegliere un **Codice esito** per l'interazione RSS. Per ulteriori informazioni su come configurare e utilizzare gli esiti selezionati, vedere la guida Workspace Desktop Edition.

## 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:

- [Handle An SMS or MMS Interaction \(Gestione di un'interazione RSS\)](#)
- [Blend Different Media Into A Single Conversation \(Combinazione di diversi supporti in una singola conversazione\)](#)
- [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

- [Panoramica delle funzionalità](#)
- [Componenti, funzioni e controlli](#)
- [Guida di Workspace Desktop Edition](#)

## 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](#)

## IM interno

Questa funzione consente di **inviare** un instant message (IM) a un altro agente (destinazione interna) o di **ricevere** un IM da una destinazione interna. Se si **avvia l'IM da un'interazione voce attiva**, è possibile condividere le informazioni sul contatto con la destinazione dell'IM. È possibile passare da una sessione di consultazione IM a una **consultazione vocale**.

Utilizzare il controllo **Zoom** in **Menu principale** (fare riferimento a **Gestione delle impostazioni e delle preferenze**) per modificare la dimensione del testo in questa vista. Questa funzione potrebbe non essere disponibile nell'ambiente. **[Aggiunto: 8.5.109.16]**

### Importante

Per utilizzare la funzione di Instant Messaging interno, è necessario che quest'ultima sia stata configurata nell'account.

## Invio di un IM

Utilizzare **Team Communicator** nella vista **Finestra principale** per trovare la destinazione interna con cui si desidera avviare una sessione IM.

Dal menu **Azione** della destinazione interna selezionare **Invia un instant message a <nome destinazione>**.

La sessione di IM viene avviata nella finestra di interazione. La destinazione riceve una notifica interattiva che consente di accettare o rifiutare l'invito ad avviare una sessione di Instant Messaging. Se la destinazione accetta, rifiuta o fa scadere l'invito, l'utente riceve una notifica.

La scheda nella parte superiore della finestra di interazione indica l'accesso dell'agente della destinazione interna con cui è in corso una sessione di IM.

L'indicatore dello stato visualizza l'accesso dell'agente della destinazione interna con cui è in corso una sessione di IM e lo stato della sessione. Lo stato è Connessa o Terminata.

Il campo di testo grande contiene una trascrizione della sessione di IM. L'accesso dell'utente e della destinazione interna vengono visualizzati al di sopra dei messaggi in colori diversi per facilitare l'identificazione della persona che sta scrivendo. Ogni messaggio immesso viene contrassegnato con un'indicazione di data e ora. Gli accessi appaiono al di sopra del testo immesso dal partecipante.

Immettere il messaggio nel campo accanto al pulsante **Invia**. Fare clic su **Invia** oppure premere il tasto **Invio** sulla tastiera per inviare il messaggio alla destinazione interna.

Quando la sessione è completata, fare clic su **Termina sessione** () per disconnettere la sessione di IM.

---

Fare clic sul pulsante **Contrass. come completata** () per chiudere la finestra della sessione di IM.

## Ricezione di un IM

Se un altro agente desidera avviare una sessione di IM con l'utente, l'altro agente ne seleziona il nome da **Team Communicator**, quindi sceglie **Invia un instant message** dal menu **Azione**.

Una **notifica interattiva** viene visualizzata sopra la barra delle applicazioni e la finestra dell'interazione viene ridotta a icona.

Fare clic su **Accetta** per visualizzare la nuova interazione IM nella finestra di interazione. Fare clic su **Rifiuta** per rifiutare l'interazione IM. Se non si fa clic su Accetta o Rifiuta, la notifica interattiva viene eliminata, ma l'interazione IM in attesa resta nella barra delle applicazioni fino a quando non viene visualizzata dall'utente.

La scheda nella parte superiore della finestra Interazione indica l'accesso dell'agente del chiamante interno con cui è in corso una sessione di IM.

L'indicatore dello stato visualizza l'accesso dell'agente del chiamante interno con cui è in corso una sessione di IM e lo stato della sessione. Lo stato è Connessa o Terminata.

Il campo di testo grande contiene una trascrizione della sessione di IM. L'accesso dell'utente e del chiamante interno vengono visualizzati al di sopra dei messaggi in colori diversi per facilitare l'identificazione della persona che sta scrivendo. Ogni messaggio immesso viene contrassegnato con un'indicazione di data e ora. Gli accessi appaiono al di sopra del testo immesso dal partecipante.

Immettere il messaggio nel campo accanto al pulsante **Invia**. Fare clic su **Invia** oppure premere il tasto **Invio** sulla tastiera per inviare il messaggio alla destinazione interna.

Quando la sessione è completata, fare clic su **Termina sessione** () per disconnettere la sessione di IM.

Fare clic sul pulsante **Contrass. come completata** () per chiudere la finestra della sessione di IM.

## Avvio di una consultazione IM da un'interazione attiva

Per avviare una consultazione IM da un'interazione attiva, ad esempio voce, e-mail o chat, attenersi alla procedura seguente:

1. Fare clic su **Avvia consultazione** () per aprire **Team Communicator** nella vista **Interazione attiva** per trovare la destinazione interna con cui si desidera avviare una sessione di IM.

2. Nel menu **Azione** della destinazione interna, selezionare **Avvia consultazione Instant Message**. Viene visualizzata una nuova finestra di messaggi dell'IM interno con lo stato **Non connesso**.
3. Per avviare una sessione di IM interno, immettere un messaggio e fare clic su **Invia**. Per annullare la sessione di IM, fare clic sul pulsante **Contrass. come completata** ()

Se è stato inviato un messaggio, la destinazione interna riceve una notifica interattiva dell'Instant Message che include il messaggio iniziale.

Se la destinazione interna accetta l'invito, l'utente e la destinazione partecipano entrambi a una sessione di IM interno. Tutti i **dati sull'interazione attiva** con il contatto vengono visualizzati nella finestra di interazione IM della destinazione interna. Le schede **Informazioni contatto** e **Cronologia contatto** sono disponibili per consentire alla destinazione interna di visualizzare informazioni sul contatto e per eseguire ricerche nel database della **cronologia dei contatti**. La scheda Informazioni è di sola lettura.

Nella finestra dell'interazione IM di consultazione è possibile eseguire le azioni seguenti:

- Immettere i messaggi nel campo del messaggio.
- Fare clic su **Invia** per inviare il messaggio alla destinazione interna.
- Esaminare la trascrizione del messaggio nell'area di trascrizione messaggi.
- Fare clic su **Termina** sessione () per terminare la consultazione IM.

## Passaggio da una consultazione IM a una consultazione vocale

Se è in corso un IM di consultazione con una destinazione interna avviata dall'interazione voce corrente, è possibile passare dalla consultazione IM alla **consultazione vocale** seguendo la procedura seguente:

1. Fare clic su **Avvia consultazione** () per aprire **Team Communicator** nella vista **Interazione** attiva.
2. In **Consultazioni attive**, scegliere la destinazione di consultazione attiva come destinazione della consultazione vocale.  
La destinazione interna con cui è in corso una consultazione IM viene presentata come selezione predefinita, a meno che non venga immesso del testo nel campo di ricerca o non si faccia clic su uno qualsiasi dei pulsanti di filtro.
3. Selezionare **Avvia consultazione vocale** nel menu **Azione** di Team Communicator.

Il contatto viene messo in attesa. Quando la destinazione interna accetta la richiesta di consultazione, è possibile parlare con tale destinazione.

## 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:

- [Handle Internal Instant Messaging \(Gestione servizio IM interno\)](#)
- [Handle A Voice Call \(Gestione delle chiamate vocali\)](#)
- [Main Window Basics \(Informazioni di base sulla finestra principale\)](#)
- [Workspace Windows and Views \(Finestre e viste di Workspace\)](#)

## Argomenti correlati

- [Panoramica delle funzionalità](#)
- [Componenti, funzioni e controlli](#)
- [Guida di Workspace Desktop Edition](#)

## 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](#)

---

# Panoramica delle campagne outbound

Un agente può trovarsi a gestire campagne, come set di messaggi, telemarketing o raccolta fondi, in cui le interazioni con i contatti sono costituite da chiamate **vocali** outbound basate su un elenco predefinito di contatti.

Per le chiamate outbound sono possibili due modalità di consegna. La scelta della modalità viene effettuata da un supervisore:

- **Manuale**, in cui le chiamate outbound vengono effettuate richiedendo un'interazione a partire da un elenco chiamate predefinito. La consegna manuale prevede una sola modalità di composizione:
  - **Anteprima** Il sistema visualizza a un agente i dati correlati a un contatto, quindi l'agente effettua la chiamata al contatto.
- **Automatica**, in cui le chiamate outbound vengono indirizzate al desktop. La consegna automatica prevede tre modalità di composizione:
  - **Push preview**. Il sistema visualizza a un agente i dati correlati a un contatto, quindi l'agente effettua la chiamata al contatto.
  - **Progressive**. Il sistema compone i numeri dei clienti automaticamente e trasferisce una chiamata a un agente solo se la connessione è stata stabilita correttamente.
  - **Predictive**. Il sistema calcola il numero di agenti disponibili sulla base delle statistiche correnti e potrebbe essere avviato prima del tempo, anche quando non ci sono agenti disponibili.

Se il supervisore o qualcun altro dell'azienda avvia una campagna outbound cui viene assegnato l'utente, questi riceverà un **messaggio** di avviso, che lo informa dell'avvio di una campagna specifica cui è stato assegnato.

**Nota:** se la campagna è stata avviata prima dell'accesso dell'utente, viene visualizzato un messaggio di avviso. Se si lavora a una campagna, nella vista **Campagne personali** viene riportato l'elenco delle campagne attive e in esecuzione. Le campagne attive sono indicate da un messaggio di stato Avviata nella vista Campagne personali.

Dopo aver stabilito la connessione con il contatto, è possibile eseguire diversi task, in base alla natura dell'interazione. È ad esempio possibile **aggiornare i record dei clienti**, pianificare una richiamata, selezionare un **codice esito** o altre **azioni relative alla chiamata**.

## Disconnessione concordata

I tempi di una disconnessione repentina dell'agente da una campagna possono talvolta influenzarne la qualità del servizio. Si supponga ad esempio di fare clic su Disconnessione nello stesso momento in cui si è stati selezionati per una campagna predictive o progressive, per stabilire una chiamata successiva con un cliente. Se ci si disconnette subito da Workspace, la consegna a un agente di questa particolare chiamata potrebbe richiedere più tempo. Per evitare ciò, la disconnessione viene ritardata di alcuni secondi, se è stata avviata con uno dei seguenti metodi:

- Selezionando Disconnessione dalla barra del titolo della **finestra principale** o dal menu principale.

- Selezionando Disconnessione dal canale Voce nella vista **Canali personali** dell'area Workspace.

Se si seleziona **Disconnessione** mentre è in corso la ricezione di un'interazione, viene visualizzato un messaggio del sistema sul desktop che informa che l'utente è in attesa dell'autorizzazione a disconnettersi. Il messaggio contiene un timer che indica il numero di minuti e/o secondi rimasti prima di ricevere l'autorizzazione alla disconnessione.

Se si chiude la finestra del messaggio, è comunque possibile monitorare il tempo rimasto per ottenere l'autorizzazione alla disconnessione attraverso i messaggi visualizzati nella finestra principale o nella finestra **Messaggi personali**. È inoltre possibile posizionare il puntatore del mouse sull'icona dello stato per visualizzare una notifica del tempo rimasto per la disconnessione concordata.

Sia la vista Messaggi personali che la descrizione del comando dell'icona dello stato confermano l'assegnazione dell'autorizzazione della disconnessione.

## 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:

- [Outbound-Campaign Voice Interactions \(Gestione delle interazioni voce delle campagne outbound\)](#)
- [Handle a Voice Call \(Gestione delle chiamate vocali\)](#)
- [Workspace Windows and Views \(Finestre e viste di Workspace\)](#)
- [Basic Use-Case Summary \(Riepilogo casi d'uso pratici\)](#)

## Argomenti correlati

- [Chiamate in modalità Anteprima outbound](#)
- [Chiamate in modalità Push preview outbound](#)
- [Chiamate in modalità Progressive outbound](#)
- [Azioni relative alle chiamate per le chiamate outbound](#)
- [Pianificazione di una richiamata](#)
- [Interazione voce](#)
- [Consultazione vocale](#)
- [Registrazione voce](#)

## 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](#)

# Chiamate in modalità Anteprima outbound

[**Modificato:** 8.5.109.16, 8.5.115.17]

Le chiamate delle campagne in modalità Anteprima outbound si basano sulla richiesta di un'interazione a partire da un elenco chiamate predefinito. È possibile connettere la chiamata manualmente quando viene visualizzata la finestra di interazione.

Si riceve una notifica pop-up sia quando l'amministratore carica una campagna in modalità Anteprima outbound sia quando la avvia.

La notifica relativa alla campagna outbound consente di recuperare il record di un contatto dall'elenco di campagne facendo clic su **Recupera record** o di confermare di essere pronti per prendere parte alla campagna facendo clic su **OK**.

Se si fa clic su **Recupera record**, viene visualizzata una nuova anteprima dell'interazione.

Se si fa clic su **OK**, è necessario recuperare il record di una campagna manualmente. Nella vista dell'area Workspace selezionare la scheda **Campagne personali**. Fare clic sul nome della campagna da utilizzare. Fare clic su **Recupera record**. Viene visualizzata una nuova **anteprima dell'interazione outbound**. Utilizzare l'anteprima dell'interazione outbound per effettuare una **chiamata outbound**.

## Anteprima interazione outbound

Anteprima interazione outbound è una versione speciale della vista Interazione voce. **Qui** è possibile trovare informazioni più dettagliate sui controlli di interazione voce.

In modalità Anteprima è possibile visualizzare le informazioni su una chiamata per una campagna *prima* di stabilire una connessione con il contatto. L'Anteprima interazione outbound contiene le seguenti funzioni e funzionalità:

- **Informazioni interazione attiva:** informazioni di riepilogo sulla campagna. Il contenuto di quest'area viene specificato dall'amministratore. Può contenere il nome e una descrizione della campagna, il numero di telefono del contatto e così via.
- **Azioni anteprima chiamate (barra degli strumenti):** **azioni** che è possibile eseguire, incluse la modifica o la selezione del numero di telefono, nonché l'avvio e il rifiuto della chiamata.
- **Informazioni dei record:** informazioni specifiche sul record. Il contenuto di quest'area viene specificato dall'amministratore. Può contenere un intervallo di tempo per il quale il contatto ha indicato disponibilità, il nome del contatto o informazioni sulla natura della chiamata.
- **Contatto:** la **vista Contatto** consente di **gestire le informazioni sul contatto**.
- **Risposte:** la vista **Risposte** consente di accedere a un database delle risposte standard predefinite per le interazioni. È possibile leggere queste risposte al contatto durante un'interazione telefonica.

## Importante

L'anteprima della chiamata potrebbe essere configurata in maniera diversa nel contact center:

- L'amministratore potrebbe aver configurato l'ambiente per la composizione automatica e immediata di una chiamata della campagna outbound non appena viene accettato il record.
- L'amministratore potrebbe aver configurato l'ambiente per la composizione automatica di una chiamata della campagna outbound dopo la visualizzazione dell'anteprima di chiamata per una quantità di tempo specifica—ad esempio 10 secondi. In questo caso, l'anteprima di chiamata visualizza un contatore che indica la quantità di secondi disponibili, prima che la chiamata venga composta automaticamente. È possibile scegliere di connettere la chiamata prima che il timer sia terminato.

[Aggiunto: 8.5.109.16]

## Azioni anteprima chiamate

Le azioni di anteprima delle chiamate sono controlli standard per le interazioni outbound in modalità di anteprima. Workspace consente di effettuare le seguenti azioni di anteprima delle chiamate:

- **Selezionare o cambiare il numero di telefono:** fare clic sulla freccia giù per aprire l'elenco dei numeri possibili archiviati nel database dei contatti del contatto oppure scegliere **Altro numero di telefono** ([aggiunto: 8.5.115.17]), se la funzione è disponibile nel proprio ambiente, per aprire la finestra di dialogo **Nuovo numero di telefono**.
- **Chiamare il contatto:** fare clic su **Chiama** () per connettersi al contatto e visualizzare la vista **Interazione outbound**.
- **Non accettare il record:** fare clic su **Non accettare** () per visualizzare il menu **Non accettare**. Scegliere **Chiama questo contatto in seguito** per riportare il record all'elenco di campagne da chiamare in seguito. Scegliere **Non chiamare questo contatto per questa campagna** per rimuovere il contatto dall'elenco di campagne.

## Nuovo numero di telefono

[Aggiunto: 8.5.115.17]

Talvolta, si possono verificare problemi con il numero specificato dal sistema per una chiamata outbound. È possibile che il tipo di numero o il formato siano errati, — ad esempio, potrebbe mancare una cifra.

Se è necessario comporre un numero di telefono diverso da quello specificato nella barra degli strumenti delle chiamate in modalità Anteprima outbound e questa funzione è disponibile nel proprio ambiente, fare clic sul numero di telefono, per aprire il menu di selezione dei numeri di telefono, quindi selezionare **Altro numero di telefono** per aprire la finestra di dialogo **Nuovo numero di telefono**.

Immettere il nuovo numero di telefono, selezionare un tipo, quindi fare clic su **Chiama**.



## Vista Interazione outbound

Se si fa clic su **Chiama** in **Anteprima interazione outbound**, la vista viene aggiornata con lo stato e le azioni relative alle chiamate per l'interazione outbound.

### Stato della chiamata

L'area relativa allo stato della chiamata della vista Interazione outbound fornisce il nome o il numero di telefono del contatto oppure il nome o l'interno della destinazione interna, nonché lo stato della chiamata. Tra i possibili stati delle chiamate potrebbero essere inclusi i seguenti:

- **Connessa:** è in corso una conversazione con il contatto o la destinazione interna.
- **Terminata:** la chiamata è stata terminata dall'utente che l'ha effettuata o dal contatto.
- **In attesa:** quando il contatto è in attesa, la chiamata si trova in uno stato in cui il contatto non riesce a sentire l'utente che l'ha effettuata e viceversa.

### Azioni delle chiamate

Le **azioni relative alle chiamate** sono controlli standard per le interazioni outbound.

### Esiti

La vista Esiti consente di assegnare il risultato della chiamata all'interazione outbound utilizzando

l'elenco a discesa **Risultato chiamata**. Selezionare un risultato o fare clic sulla casella di controllo **Non chiamare**. Il contenuto del menu Risultato chiamata viene specificato dall'amministratore.

È anche possibile utilizzare la vista Esiti per assegnare un **codice esito** a un'interazione attiva o terminata, per qualificarne il risultato.

## Nota

Utilizzare **Nota** per allegare una nota alla cronologia delle chiamate.

## 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:

- [Handle Outbound-Campaign Voice Interactions \(Gestione delle interazioni voce delle campagne outbound\)](#)
- [Handle a Voice Call \(Gestione delle chiamate vocali\)](#)
- [Workspace Windows and Views \(Finestre e viste di Workspace\)](#)
- [Basic Use-Case Summary \(Riepilogo casi d'uso pratici\)](#)

## Argomenti correlati

- [Azioni relative alle chiamate per le chiamate outbound](#)
- [Interazione voce](#)
- [Consultazione vocale](#)
- [Registrazione voce](#)
- [Chiamate in modalità Push preview outbound](#)
- [Chiamate in modalità Progressive outbound](#)

## 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

---

# Chiamate in modalità Push preview outbound

Le chiamate per le campagne in modalità Push preview outbound consentono di effettuare chiamate per le campagne visualizzando prima l'anteprima di un'interazione da un elenco chiamate predefinito, quindi connettendo manualmente la chiamata quando viene visualizzata la finestra di interazione.

Si riceve una notifica pop-up sia quando l'amministratore carica una campagna in modalità Push preview outbound sia quando la avvia.

La notifica relativa alla campagna outbound consente di confermare di essere pronti a unirsi alla campagna facendo clic su **OK**.

Se lo **stato** dell'utente è Pronto, viene visualizzata una nuova anteprima dell'interazione. Fare clic su **Accetta** per visualizzare l'**anteprima dell'interazione outbound**. Utilizzare l'anteprima dell'interazione per effettuare una **chiamata outbound**. Fare clic su **Rifiuta** per riportare il record all'inizio dell'elenco chiamate. Se non si esegue alcuna operazione, all'inizio dell'elenco chiamate viene riportata l'interazione.

## Anteprima interazione outbound

Anteprima interazione outbound è una versione speciale della vista Interazione voce. **Qui** è possibile trovare informazioni più dettagliate sui controlli di interazione voce.

In modalità Push preview è possibile visualizzare le informazioni su una chiamata per una campagna *prima* di stabilire una connessione con il contatto. L'Anteprima interazione outbound contiene le seguenti funzioni e funzionalità:

- **Informazioni interazione attiva:** informazioni di riepilogo sulla campagna. Il contenuto di quest'area viene specificato dall'amministratore. Può contenere il nome e una descrizione della campagna, il numero di telefono del contatto e così via.
- **Azioni anteprima chiamate (barra degli strumenti):** **azioni** che è possibile eseguire, incluse la modifica o la selezione del numero di telefono, nonché l'avvio e il rifiuto della chiamata.
- **Informazioni dei record:** informazioni specifiche sul record. Il contenuto di quest'area viene specificato dall'amministratore. Può contenere un intervallo di tempo per il quale il contatto ha indicato disponibilità, il nome del contatto o informazioni sulla natura della chiamata.
- **Contatto:** la vista **Elenco contatti** consente di gestire le informazioni sul contatto.
- **Risposte:** la vista **Risposte** consente di accedere a un database delle risposte standard predefinite per le interazioni. È possibile leggere queste risposte al contatto durante un'interazione telefonica.

## Azioni anteprima chiamate

Le azioni di anteprima delle chiamate sono controlli standard per le interazioni outbound in modalità

---

di anteprima. Workspace consente di effettuare le seguenti azioni di anteprima delle chiamate:

- **Selezionare o cambiare il numero di telefono:** fare clic nel campo che contiene il numero di telefono per modificarlo. Fare clic sulla freccia giù per aprire l'elenco dei numeri possibili archiviati nel database dei contatti del contatto.
- **Chiamare il contatto:** fare clic su **Chiama** () per stabilire una connessione con il contatto e visualizzare la **vista Interazione outbound**.
- **Non accettare il record:** fare clic su **Non accettare** () per visualizzare il menu **Non accettare**. Scegliere **Non accettare il record ora** per riportare il record all'elenco di campagne da chiamare in seguito. Scegliere **Non contattare questo record** per rimuovere il contatto dall'elenco di campagne.

## Importante

L'anteprima della chiamata potrebbe essere configurata in maniera diversa nel contact center:

- L'amministratore potrebbe aver configurato l'ambiente per la composizione automatica e immediata di una chiamata della campagna outbound non appena viene accettato il record.
- L'amministratore potrebbe aver configurato l'ambiente per la composizione automatica di una chiamata della campagna outbound dopo la visualizzazione dell'anteprima di chiamata per una quantità di tempo specifica—ad esempio 10 secondi. In questo caso, l'anteprima di chiamata visualizza un contatore che indica la quantità di secondi disponibili, prima che la chiamata venga composta automaticamente. È possibile scegliere di connettere la chiamata prima che il timer sia terminato.

**Aggiunto:** 8.5.109.16

## Vista Interazione outbound

Se si fa clic su **Chiama** in **Anteprima interazione outbound**, la vista viene aggiornata con lo stato e le azioni relative alle chiamate per l'interazione outbound.

### Stato della chiamata

L'area relativa allo stato della chiamata della vista Interazione outbound fornisce il nome o il numero di telefono del contatto oppure il nome o l'interno della destinazione interna, nonché lo stato della chiamata. Tra i possibili stati delle chiamate potrebbero essere inclusi i seguenti:

- **Connessa:** è in corso una conversazione con il contatto o la destinazione interna.
- **Terminata:** la chiamata è stata terminata dall'utente che l'ha effettuata o dal contatto.
- **In attesa:** quando il contatto è in attesa, la chiamata si trova in uno stato in cui il contatto non riesce a sentire l'utente che l'ha effettuata e viceversa.

## Azioni delle chiamate

Le **azioni relative alle chiamate** sono controlli standard per le interazioni outbound.

## Esiti

Utilizzare la vista Esiti per assegnare un **codice esito** a un'interazione attiva o terminata, per qualificarne il risultato.

## Nota

Utilizzare **Nota** per allegare una nota alla cronologia delle chiamate.

## 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:

- [Handle Outbound-Campaign Voice Interactions \(Gestione delle interazioni voce delle campagne outbound\)](#)
- [Handle a Voice Call \(Gestione delle chiamate vocali\)](#)
- [Workspace Windows and Views \(Finestre e viste di Workspace\)](#)
- [Basic Use-Case Summary \(Riepilogo casi d'uso pratici\)](#)

## Argomenti correlati

- [Azioni relative alle chiamate per le chiamate outbound](#)
- [Interazione voce](#)
- [Consultazione vocale](#)
- [Registrazione voce](#)
- [Chiamate in modalità Anteprima outbound](#)
- [Chiamate in modalità Progressive outbound](#)

## 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](#)

---

# Chiamate in modalità Progressive outbound

Le chiamate delle campagne in modalità Progressive e Preview outbound consentono di effettuare chiamate per le campagne a partire da un elenco di numeri predefinito. Sono entrambe dirette al desktop e vengono composte automaticamente. La finestra di interazione viene visualizzata al momento della connessione.

Si riceve una notifica pop-up sia quando l'amministratore carica una campagna in modalità Progressive o Preview outbound sia quando la avvia.

La notifica relativa alla campagna outbound consente di confermare di essere pronti a unirsi alla campagna facendo clic su **OK**.

Se lo **stato** dell'utente è Pronto, viene visualizzata una nuova anteprima dell'interazione. Fare clic su **Accetta** per aprire la vista Interazione outbound. La **chiamata outbound** viene effettuata automaticamente. Fare clic su **Rifiuta** per riportare il record all'inizio dell'elenco chiamate. Se non si esegue alcuna operazione, all'inizio dell'elenco chiamate viene riportata l'interazione.

**Nota:** il funzionamento delle chiamate in modalità Progressive e Predictive potrebbe essere leggermente diverso se l'account è configurato per Active Switching Matrix (ASM). In questo scenario viene distribuito un record vuoto al desktop in cui non vengono inserite le informazioni relative all'utente, a meno che non venga stabilita una connessione con questi. Le chiamate non ASM vengono effettuate dopo la visualizzazione del record relativo sul desktop.

## Vista Interazione outbound

Nelle modalità Progressive e Predictive è possibile visualizzare informazioni su una chiamata per una campagna non appena si stabilisce una connessione con il contatto. La vista Interazione outbound visualizza anche lo stato chiamata e le azioni relative alle chiamate per l'interazione outbound.

Tale vista contiene le seguenti funzioni e funzionalità:

- **Informazioni interazione attiva:** informazioni di riepilogo sulla campagna. Il contenuto di quest'area viene specificato dall'amministratore. Può contenere il nome e una descrizione della campagna, il numero di telefono del contatto e così via.
- **Informazioni dei record:** informazioni specifiche sul record. Il contenuto di quest'area viene specificato dall'amministratore. Può contenere un intervallo di tempo per il quale il contatto ha indicato disponibilità, il nome del contatto o informazioni sulla natura della chiamata.
- **Contatto:** la vista **Elenco contatti** consente di gestire le informazioni sul contatto.
- **Risposte:** la vista **Risposte** consente di accedere a un database delle risposte standard predefinite per le interazioni. È possibile leggere queste risposte al contatto durante un'interazione telefonica.

## Stato della chiamata

L'area relativa allo stato della chiamata della vista Interazione outbound fornisce il nome o il numero di telefono del contatto oppure il nome o l'interno della destinazione interna, nonché lo stato della chiamata. Tra i possibili stati delle chiamate potrebbero essere inclusi i seguenti:

- **Connessa:** è in corso una conversazione con il contatto o la destinazione interna.
- **Terminata:** la chiamata è stata terminata dall'utente che l'ha effettuata o dal contatto.
- **In attesa:** quando il contatto è in attesa, la chiamata si trova in uno stato in cui il contatto non riesce a sentire l'utente che l'ha effettuata e viceversa.

## Azioni delle chiamate

Le **azioni relative alle chiamate** sono controlli standard per le interazioni outbound.

## Esiti

La vista Esiti consente di assegnare il risultato della chiamata all'interazione outbound utilizzando l'elenco a discesa **Risultato chiamata**. Selezionare un risultato o fare clic sulla casella di controllo **Non chiamare**. Il contenuto del menu Risultato chiamata viene specificato dall'amministratore.

È anche possibile utilizzare la vista Esiti per assegnare un **codice esito** a un'interazione attiva o terminata, per qualificarne il risultato.

## Nota

Utilizzare **Nota** per allegare una nota alla cronologia delle chiamate.

## 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:

- [Handle Outbound-Campaign Voice Interactions \(Gestione delle interazioni voce delle campagne outbound\)](#)
- [Handle a Voice Call \(Gestione delle chiamate vocali\)](#)
- [Workspace Windows and Views \(Finestre e viste di Workspace\)](#)
- [Basic Use-Case Summary \(Riepilogo casi d'uso pratici\)](#)

## Argomenti correlati

- [Azioni relative alle chiamate per le chiamate outbound](#)
  - [Interazione voce](#)
-

- [Consultazione vocale](#)
- [Registrazione voce](#)
- [Chiamate in modalità Anteprima outbound](#)
- [Chiamate in modalità Push preview outbound](#)

### 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](#)

# Azioni relative alle chiamate per le chiamate outbound

[Modificato: 8.5.117.18]

Le azioni relative alle chiamate sono controlli standard per le interazioni outbound. Interaction Workspace consente di effettuare le seguenti azioni relative alle chiamate:

- **Terminare la chiamata:** fare clic su **Termina chiamata** () per disconnettere la chiamata.
- **Mettere la chiamata in attesa:** fare clic su **Attesa** () per mettere in attesa la chiamata attiva. Se una chiamata è in attesa, l'utente che l'ha avviata non riesce a sentire il contatto e viceversa.
- **Riprendere la chiamata:** fare clic su **Riprendi chiamata** () per riconnettersi alla chiamata in attesa. In questo modo, l'utente riuscirà a sentire il contatto e viceversa.
- **Effettuare il trasferimento immediato della chiamata:** fare clic su **Trasferimento chiamata immediato** () per reindirizzare l'interazione outbound corrente a un contatto o a una destinazione interna da selezionare utilizzando Team Communicator.

## Importante

- quando si trasferisce una chiamata ASM, viene trasferito anche il record outbound. Inoltre, potrebbe essere possibile trasferire la proprietà del record all'agente di destinazione, dipendendo dalla configurazione del sistema.
- Potrebbe essere necessario impostare un **risultato o una disposizione per la chiamata** prima di completare un trasferimento o una conferenza con un altro agente, ad esempio con un dipendente del back office. Se si dimentica di eseguire questa operazione, viene visualizzato un messaggio di errore, e sarà possibile trasferire la chiamata dopo averne impostato il risultato. Dopo tale operazione, il risultato della chiamata e le informazioni dei record diventano di sola lettura. [Aggiunto: 8.5.117.18]

- **Avviare un'audioconferenza immediata:** fare clic su **Audioconferenza immediata** () per avviare immediatamente una conferenza vocale con l'interazione outbound corrente e un contatto o una destinazione interna da selezionare utilizzando Team Communicator.

## Importante

Potrebbe essere necessario impostare un **risultato o una disposizione per la chiamata** prima di completare un trasferimento o una conferenza con un altro agente, ad esempio con un dipendente del back office. Se si dimentica di eseguire questa operazione, viene visualizzato un messaggio di errore, e sarà possibile trasferire la chiamata dopo averne impostato il risultato. Dopo tale operazione, il risultato della chiamata e le informazioni dei record diventano di sola lettura. [Aggiunto: 8.5.117.18]

- **Inviare toni DTMF:** è possibile associare dati numerici a una chiamata inserendo cifre DTMF (dual-tone multifrequency) nella cronologia delle chiamate attive. Fare clic sul tasto del tastierino () per aprire il tastierino DTMF. Digitare i numeri nel campo apposito o fare clic sui numeri del tastierino per immmetterli.
- **Pianificare una richiamata:** fare clic su **Pianifica richiamata** () per **pianificare nuovamente** una chiamata con una data e/o un'ora differenti, ad esempio se il contatto è troppo occupato per rispondere.
- **Avviare una consultazione:** avviare una () **consultazione vocale** con una destinazione interna o un contatto. La destinazione può decidere di non accettare la richiesta e terminare la consultazione. L'utente può terminare la consultazione oppure trasferire l'interazione corrente alla destinazione della consultazione o effettuare una chiamata in conferenza con tale destinazione.
- **Contrassegnare la chiamata come completata:** completare una chiamata, chiudere la finestra Interazione voce e visualizzare l'anteprima del contatto successivo nell'elenco chiamate della campagna facendo clic su **Contrass. come completata** (). È possibile che la configurazione dell'utente richieda di specificare un **codice esito** prima di poter fare clic su **Contrass. come completata**.  
(Solo chiamate in modalità Anteprima outbound) Fare clic su **Operaz. compl. e interr.** () per interrompere l'apertura automatica dell'anteprima per la chiamata successiva.
- **Menu Azioni interlocutore:** nell'area relativa allo stato della chiamata, fare clic sulla freccia in giù accanto al nome del contatto per avviare un tipo diverso di interazione con il contatto, ad esempio un'interazione e-mail, se nel database del contatto sono disponibili informazioni su altri canali.

## 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:

- [Handle Outbound-Campaign Voice Interactions \(Gestione delle interazioni voce delle campagne outbound\)](#)
- [Handle a Voice Call \(Gestione delle chiamate vocali\)](#)
- [Workspace Windows and Views \(Finestre e viste di Workspace\)](#)
- [Basic Use-Case Summary \(Riepilogo casi d'uso pratici\)](#)

## Argomenti correlati

- [Chiamate in modalità Anteprima outbound](#)
- [Chiamate in modalità Push preview outbound](#)
- [Chiamate in modalità Progressive outbound](#)
- [Interazione voce](#)
- [Consultazione vocale](#)
- [Registrazione voce](#)

## 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](#)

---

# Componenti, funzioni e controlli

I componenti, le funzioni e i controlli di Workspace consentono di **completare task specifici** correlati alla propria attività di agente o team lead. Ad esempio la vista Cronologia chiamate consente di visualizzare e richiedere informazioni sul contatto con cui si sta interagendo, in base al contenuto della finestra di interazione voce inbound.

## Strumenti agente

- **Stato personale:** fornisce un monitoraggio dello stato generale per tutti i canali multimediali utilizzati.
- **Campagne personali:** scheda che fornisce un elenco delle campagne in cui l'utente è attualmente coinvolto, incluse le campagne attive caricate ma non ancora avviate e le campagne in esecuzione caricate e avviate.
- **Team Communicator:** consente di contattare altri agenti o destinazioni del contact center, stabilirne lo stato, avviare interazioni outbound o avviare il monitoraggio o il coaching di agenti.
- **Team Lead:** consente di contattare altri agenti o destinazioni del contact center, stabilirne lo stato, avviare interazioni outbound o avviare il monitoraggio o il coaching di agenti.
- **Timeout inattività:** 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.

## Statistiche, stato e altre informazioni

- **Statistiche contact center:** l'elenco delle statistiche relative agli switch, ai punti di routing, alle code e ad altre risorse del contact center.
- **Statistiche personali:** l'elenco degli indicatori di prestazioni chiave (KPI).
- **Messaggi personali:** fornisce informazioni aggiornate sullo stato del contact center, sulle modifiche correlate alle attività e sui messaggi aziendali inviati dai responsabili.
- **Interazioni in corso o recenti:** se per il contatto corrente sono presenti interazioni in corso o recenti, accanto allo stato di connessione dell'interazione è visualizzato il numero di interazioni.

## Funzioni e informazioni per i contatti

- **Workbin:** consente di memorizzare messaggi e-mail e altre interazioni (workitem) da gestire in un momento successivo; tuttavia, a differenza di una coda, alle interazioni archiviate in un workbin è possibile accedere in qualsiasi ordine.
- **Cronologia contatto:** consente di visualizzare e gestire le interazioni precedenti con un contatto selezionato dall'**Elenco contatti** o dalla **vista Informazioni** dell'**interazione** corrente.
- **Cronologia interazione:** fornisce informazioni specifiche sulla provenienza dell'interazione, (voce, e-mail, chat e workitem), sul contatto e sulla durata dell'interazione. Fa parte della vista dell'interazione specifica.
- **Dati interazione attiva:** fornisce informazioni critiche sull'interazione attiva nella vista **Interazione voce**.

- **Elenco contatti:** consente di [gestire le informazioni sui contatti](#) e di utilizzare la vista [Cambia contatto](#) per assegnare l'interazione a un contatto diverso.
- **Assegnazione contatto manuale:** consente di creare un nuovo contatto o di riassegnare manualmente un'interazione assegnata erroneamente al contatto sbagliato. È anche possibile utilizzare la vista [Cambia contatto](#).

## Funzioni e informazioni per le interazioni

- **Controllo ortografico:** la funzione di controllo ortografico consente di verificare mediante un correttore ortografico interattivo l'ortografia del contenuto di un messaggio prima di inviarlo.
- **Codice esito:** consente di assegnare uno o più codici a un'[interazione](#) attiva o terminata per qualificarne il risultato.
- **Cronologia personale:** consente di visualizzare e gestire le interazioni precedenti.
- **Nota:** consente di inserire commenti sull'interazione corrente o su un'interazione selezionata nel database della cronologia.
- **Risposte:** consente di accedere a un database di risposte standard predefinite da utilizzare nelle interazioni. È possibile cercare una risposta (tutte le interazioni), scegliere da un elenco di risposte preferite (tutte le interazioni) o scegliere da un elenco di risposte suggerite ordinate in base alla rilevanza per l'interazione inbound.
- **Pianifica richiamata:** consente di specificare data e ora in cui chiamare un contatto per la [campagna outbound](#).
- **Stampa:** consente di configurare l'aspetto della stampa delle interazioni e-mail prima di stamparle.

## 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:

- [Handling Interactions \(Gestione delle interazioni\)](#)
- [Contact and Interaction Management \(Gestione contatti e interazioni\)](#)
- [Getting Started \(Introduzione\)](#)

## Argomenti correlati

- [Panoramica delle funzionalità](#)
- [Ricerca di interazioni](#)
- [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

---

# Dati interazione attiva

**[Modificato:** 8.5.117.18, 8.5.118.10., 8.5.121.03]

La scheda Dati interazione attiva (dati allegati) fornisce informazioni su un'interazione specifica, ad esempio un numero di account o il tipo di servizio. L'amministratore di sistema configura i dati allegati da visualizzare.

Di seguito sono riportati esempi dei tipi di informazioni critiche fornite dalla vista Dati interazione attiva:

- Nome del contatto
- Tipo contatto
- Tipo chiamata
- Informazioni account
- Oggetto

La vista Dati interazione attiva fa parte della vista Interazione e della scheda Cronologia della vista [Elenco contatti](#).

## Collegamenti ipertestuali

Alcuni dati sull'interazione attiva potrebbero essere un URL (indirizzo sito Web). Se l'account è impostato per visualizzare in anteprima la destinazione dell'URL, è possibile posizionare il puntatore del mouse sull'URL in modo da visualizzare un'anteprima della destinazione. Inoltre, l'account potrebbe essere impostato per consentire all'utente di fare clic sugli URL attivi in Dati interazione attiva per aprire la destinazione nella finestra di interazione. È possibile che un URL venga visualizzato come titolo della pagina Web, come ancoraggio o come URL. Se l'URL è attivo, questo viene visualizzato come testo blu.

## URL e sicurezza

**[Aggiunto:** 8.5.121.03] Talvolta gli URL (collegamenti a siti Web) sono inclusi in Dati interazione attiva. Gli URL in Dati interazione attiva possono essere testo semplice o un collegamento ipertestuale. Sarà possibile leggere gli URL prima di fare clic su di esso posizionando il puntatore del mouse sull'URL, per visualizzare una descrizione dei comandi che consente di visualizzare l'indirizzo.

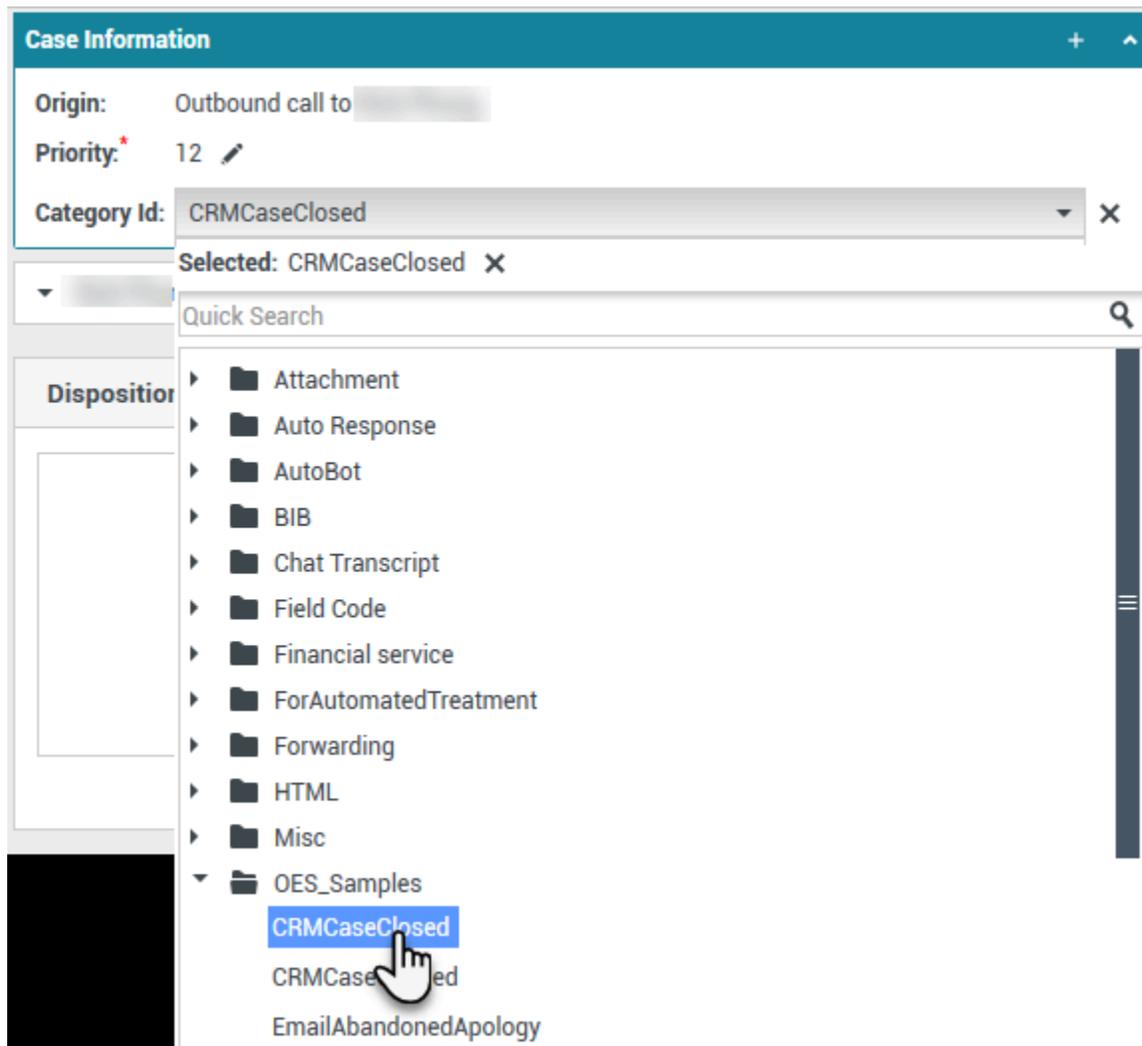
### Avviso

Per evitare l'apertura di collegamenti web dannosi, visualizzare i collegamenti ipertestuali utilizzando la descrizione prima di fare clic su di essi.

## Modifica dei dati sull'interazione attiva e aggiunta dei campi mancanti

[**Modificato:** 8.5.117.18, 8.5.118.10]

È possibile che all'utente sia consentito modificare una o più voci nell'area dei dati dell'interazione attiva. I campi modificabili riportano l'icona a forma di matita, visualizzabile posizionando il puntatore del mouse su di essi. Fare clic sul campo per modificarne il contenuto. Premere Invio o fare clic in un punto esterno al campo per eseguire il commit della modifica. I campi modificabili potrebbero essere campi di testo in cui è possibile immettere testo o numeri, caselle di controllo, calendari o elenchi a discesa. Alcuni elenchi a discesa potrebbero contenere una serie di cartelle e voci (valore valido selezionabile per il campo), come nell'immagine seguente, da selezionare (utilizzare il campo Ricerca rapida per trovare una voce specifica).



Importante

**Campi obbligatori:** L'amministratore potrebbe aver reso obbligatori alcuni campi modificabili. Questi devono essere modificati prima che l'utente possa contrassegnare come completata, inviare o chiudere un'interazione. I campi obbligatori sono indicati da un asterisco rosso. Se si tenta di contrassegnare come completata, inviare o chiudere un'interazione senza modificare uno dei campi obbligatori, viene visualizzato un messaggio di errore, e all'utente non è consentito contrassegnare come completata, inviare o chiudere l'interazione [aggiunto: 8.5.117.18]

## Campi Dati interazione attiva mancanti

Talvolta, non tutti i dati sull'interazione attiva sono disponibili. Alcuni campi potrebbero mancare. Se all'utente è consentito aggiungere i campi mancanti, nella barra degli strumenti Dati interazione attiva viene visualizzato il pulsante **Aggiungi campo** (link=).

1. Fare clic su **Aggiungi campo** per visualizzare un elenco a discesa dei campi.
2. Selezionare un campo mancante per visualizzarlo nella vista Dati interazione attiva. È possibile modificare il campo aggiunto.
3. Immettere i dati sull'interazione attiva mancanti. Per alcuni tipi di dati, il numero di caratteri che è possibile immettere, i tipi di caratteri o combinazioni di caratteri potrebbero essere limitati. Ad esempio, se bisogna immettere il numero di una carta di credito, il campo potrebbe consentire solo alcuni numeri per un tipo particolare di carta di credito.

Se uno dei caratteri inseriti non è valido o se si raggiunge il limite massimo di caratteri, nel campo di testo non verrà immesso alcun valore.

Se il valore digitato non corrisponde a quello previsto da Workspace, viene visualizzata un'icona di errore che segnala la necessità di verificare il valore immesso e di correggerlo.

## Importante

**Formato errato:** Se non si correggono i valori non validi prima di tentare di contrassegnare come completata, trasferire, spostare l'interazione in un workbin o altre azioni per il trasferimento della proprietà dell'interazione, viene visualizzato un messaggio di errore che consente di ignorare le modifiche o continuare l'azione. Se si annulla l'azione, non è possibile correggere il valore immesso. Se il campo obbligatorio, è necessario impostare il valore corretto prima di poter chiudere l'interazione.

Se i valori immessi sono corretti, eseguire una delle seguenti azioni:

- Premere **Invio** per aggiungere i dati sull'interazione attiva nel campo delle informazioni corrispondente.
- Fare clic su **X** per rimuovere il campo.

## 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:

- [Edit Case Information And Record Information \(Modifica informaz. interazione attiva e Informazioni dei record\)](#)

Argomenti correlati

- [Anteprima interazione](#)
- [Componenti, funzioni e controlli](#)
- [Guida di Workspace Desktop Edition](#)

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](#)

# Statistiche contact center

L'elenco di statistiche relative a punti di routing, code e altri oggetti del contact center è visualizzato nella scheda Statistiche contact center della [Finestra principale](#). Le statistiche del contact center possono essere visualizzate anche nel [Gadget statistiche](#).

La scheda Statistiche contact center include statistiche che riepilogano lo stato di varie condizioni monitorate dal call center, ad esempio la percentuale di chiamate abbandonate, il tempo di attesa medio delle chiamate e il numero di interazioni presenti nella coda.

Per ogni oggetto monitorato sono disponibili le colonne di informazioni seguenti:

- **Risorsa contact center:** il nome o la posizione dell'oggetto
- **Descrizione:** la descrizione delle statistiche del call center
- **Valore:** il valore delle statistiche del contact center

Fare clic sulle intestazioni di colonna per modificare l'ordine degli oggetti.

Fare clic con il pulsante destro del mouse sulla vista Statistiche contact center per visualizzare il menu Statistiche.

Mediante il menu Statistiche è possibile eseguire le operazioni seguenti:

- Mostrare o nascondere statistiche
- Mostrare solo le statistiche degli avvisi o tutte le statistiche

**Nota:** gli indicatori di prestazioni chiave (KPI) sono visualizzati nella scheda [Statistiche personali](#).

## 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:

- [View KPIs And Statistics \(Visualizzazione di KPI e statistiche\)](#)

## Argomenti correlati

- [Area Workspace personale](#)
- [Gadget statistiche](#)
- [Componenti, funzioni e controlli](#)

## 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](#)

---

# Elenco contatti

[**Modificato:** 8.5.112.08]

L'**Elenco contatti** consente di effettuare le operazioni seguenti:

- **Gestire le informazioni sul contatto**
- **Trovare contatti**
- **Gestire o chiamare i contatti utilizzando Azioni contatto**
- **Assegnare interazioni con contatti sconosciuti a un contatto conosciuto**

Di seguito sono riportati esempi dei tipi di campi disponibili nella vista Elenco contatti:

- Titolo
- Nome
- Cognome
- Indirizzo
- Indirizzo e-mail
- Numero di telefono
- Altri criteri

Per visualizzare l'elenco contatti, nella **Finestra principale** fare clic sul pulsante **Accedi e utilizza le viste supportate da Workspace** () per visualizzare il menu **Viste di supporto**, quindi selezionare **Elenco contatti**. La vista Elenco contatti è inclusa in una scheda che viene visualizzata sotto la Finestra principale.

## Azioni contatto

Selezionare un contatto nei **risultati della ricerca**, nella **vista elenco** o nella **vista griglia** per effettuare una delle azioni seguenti:

- **Eliminare il contatto**
- **Chiamare il contatto**, se nel database dei contatti è indicato un numero di telefono
- **Creare un'e-mail outbound**, se nel database dei contatti è indicato un indirizzo e-mail
- **Unire** o **annullare l'unione** di un contatto
- **Visualizzare le informazioni sul contatto**
- **Visualizzare la cronologia del contatto**

È possibile fare doppio clic su un contatto nei **risultati della ricerca**, nella **vista elenco** o nella **vista griglia** per aprire le viste Informazioni contatto e Cronologia.

## Ricerca di contatti

Il funzionamento della ricerca dipende dal tipo di risultati della ricerca selezionati:

- **Vista Griglia** —: in ciascun campo del database dei contatti esegue la ricerca della frase specificata e visualizza un elenco dei record in cui almeno un campo record contiene la frase di ricerca.
- **Vista Elenco** —: in ciascun campo del database dei contatti esegue la ricerca delle parole chiave specificate e visualizza un elenco non ordinato di tutti i contatti nel database dei contatti che soddisfano i criteri di ricerca.

Per ciascun tipo di ricerca sono disponibili due modi per eseguire la ricerca di contatti nel database:

- **Ricerca rapida**
- **Ricerca avanzata**

L'amministratore può configurare il sistema in modo che sia possibile ricercare solo i contatti correlati alla propria attività.

Per cercare le interazioni, usare la vista **Ricerca interazioni**.

### Ricerca rapida

Per eseguire la ricerca nell'elenco contatti, digitare nome, numero di telefono, indirizzo e-mail o qualsiasi altro attributo di contatto autorizzato dall'amministratore per la ricerca rapida nel campo **Ricerca rapida**. La funzione della ricerca rapida utilizza i criteri *inizia con* e *soddisfa qualsiasi condizione* della vista **Ricerca avanzata** applicati a tutti gli attributi consentiti dall'amministratore nell'ambito della ricerca rapida. Per informazioni su ciascun tipo di risultato e sul funzionamento previsto della ricerca, fare riferimento ai risultati della griglia e dell'elenco.



Fare clic sulla lente di ingrandimento per iniziare la ricerca del valore immesso.

La ricerca nel database dei contatti viene eseguita in base ai criteri specificati e i **risultati della ricerca** vengono visualizzati nell'Elenco contatti.

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

### Suggerimento

Genesys non supporta i caratteri *jolly* nelle ricerche nel database dei contatti

## Ricerca avanzata

Add Condition ▾  Match All Conditions  Match Any Condition

Last Name ▾	Contains ▾	<input type="text"/>	X
Phone Number ▾	Contains ▾	<input type="text"/>	X
Phone Number ▾	Contains ▾	<input type="text"/>	X
E-mail Address ▾	Contains ▾	<input type="text"/>	X

Fare clic sul collegamento **Aggiungi condizione** per aggiungere altri criteri di ricerca. Rimuovere i criteri da considerare facendo clic sulla **X** accanto all'opzione.

Selezionare *Soddisfa tutte le condizioni* se devono essere soddisfatti tutti i criteri specificati oppure *Soddisfa qualsiasi condizione* se è sufficiente un solo criterio di corrispondenza.

Fare clic sulla lente di ingrandimento per iniziare la ricerca dei valori immessi.

La ricerca nel database dei contatti viene eseguita in base ai criteri specificati e i **risultati della ricerca** vengono visualizzati nell'Elenco contatti.

Per informazioni sul funzionamento previsto della ricerca, fare riferimento alle descrizioni di ciascun tipo di risultato.

Fare clic sulla **X** per chiudere tutti i campi di ricerca.

### Suggerimento

L'amministratore configura i criteri di ricerca predefiniti per la vista; tuttavia, è possibile aggiungere o rimuovere i criteri di ricerca in base alle esigenze. In Workspace sono memorizzati gli ultimi criteri di ricerca utilizzati, che vengono visualizzati quando si utilizza di nuovo la funzione di ricerca avanzata. **[Aggiunto: 8.5.112.08]**

### Suggerimento

Genesys non supporta i caratteri *jolly* nelle ricerche nel database dei contatti

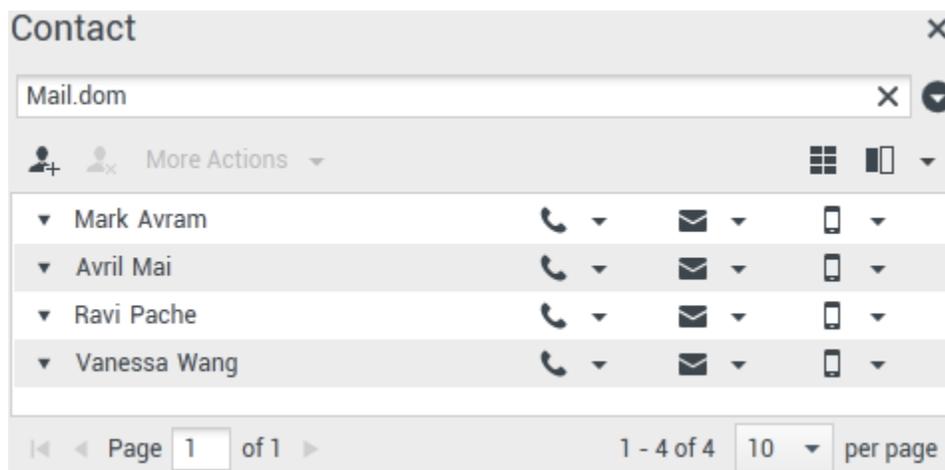
## Risultati della ricerca

I risultati della ricerca vengono visualizzati in un **elenco** o in una **griglia** in formato tabella.

Il comportamento della ricerca dipende dal tipo di risultato della ricerca selezionato (vedere le descrizioni dei risultati delle viste Elenco e Griglia riportate di seguito).

## Suggerimento

In alcuni contact center, potrebbe essere disponibile solo una delle due viste. In tal caso, i pulsanti **Elenco** (☰) e **Griglia** (☷) non sono visualizzati. **Modificato:** 8.5.105.12)



Utilizzare il pulsante della vista **Mostra contatti** (☷☰) per attivare alternativamente le viste **Griglia** ed **Elenco**.

## Controlli di pagina

Per scorrere l'elenco dei risultati della ricerca, eseguire una delle operazioni seguenti:

- Fare clic sul pulsante **Vai alla pagina successiva** (▶) per visualizzare la pagina successiva.
- Fare clic sul pulsante **Vai alla pagina precedente** (◀) per visualizzare la pagina precedente.
- Fare clic sul pulsante **Vai alla prima pagina** (◀◀) per tornare all'inizio dell'elenco dei risultati della ricerca.
- Fare clic sul pulsante **Vai all'ultima pagina** (▶▶) per passare alla fine dell'elenco dei risultati della ricerca.
- Specificare il numero di elementi da visualizzare in ogni pagina utilizzando l'elenco a discesa **per pagina**.

## Vista elenco

Fare clic sul pulsante **Mostra contatti nella vista elenco** (☰) per visualizzare la vista **Elenco contatti**.

---

Nella vista elenco sono inclusi, in modo non ordinato, tutti i contatti del database dei contatti che corrispondono ai criteri di ricerca.

La ricerca è di tipo “parola chiave”: in ciascun campo del database dei contatti viene eseguita la ricerca della parola o delle parole (nome, numero di telefono, indirizzo e-mail o altri criteri) specificate nel campo di ricerca. Il motore di ricerca tenta di trovare la corrispondenza per *qualsiasi* parola di ciascun campo specificato nei criteri di ricerca.

Esempi:

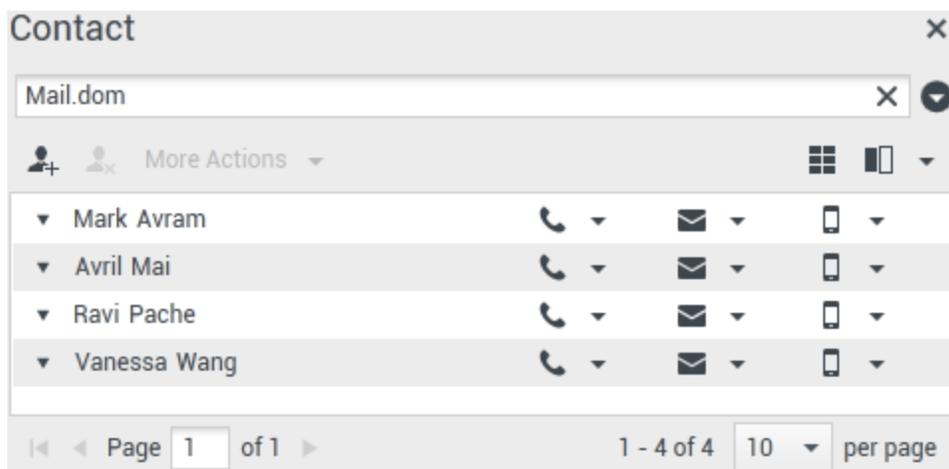
- La ricerca rapida che utilizza le parole chiave *John Daly* come criteri di ricerca rapida che devono applicarsi solo ai campi **Nome** e **Cognome** restituirà la corrispondenza di un contatto il cui **Nome**=*John* e il cui **Cognome**=*Daly*
- La ricerca rapida che utilizza le parole chiave *John Junipero* come criteri di ricerca rapida che devono applicarsi solo ai campi **Nome**, **Cognome**, **Città** e **Indirizzo** restituirà la corrispondenza di un contatto il cui **Nome**=*Johnny* e il cui **Indirizzo** = *2001, Junipero Serra Blvd.*
- La ricerca avanzata impostata con **Soddisfa tutti i criteri utilizzando** *Nome* uguale a *Johnny* e **Indirizzo** contiene *pero* restituirà anch'essa il contatto con **Nome** = *Johnny* e **Indirizzo** = *2001, Junipero Serra Blvd.*

I risultati vengono restituiti in un elenco non ordinabile. Se il gruppo di risultati è troppo grande, è possibile ridefinire il risultati della ricerca aggiungendo più parole chiave ai criteri (l'ordine in questo contesto non è definito).

## Suggerimento

Genesys non supporta al momento gruppi di caratteri misti nelle ricerche di contatti nel database. Non è ad esempio possibile cercare parole con caratteri del cinese semplificato e del latino nella stessa stringa di ricerca e la sequenza dei caratteri in cinese semplificato seguita immediatamente da quella di caratteri in latino non verranno considerate come due parole separate.

Utilizzare i [controlli di pagina](#) per esplorare l'elenco. Fare clic su un contatto per selezionarlo ed eseguire un'[azione](#). Utilizzare la [vista griglia](#) per ordinare i risultati della ricerca in base agli attributi dei contatti.



### Vista griglia

Fare clic sul pulsante **Mostra contatti nella vista griglia** (🗎) per visualizzare la vista **griglia Elenco contatti**.

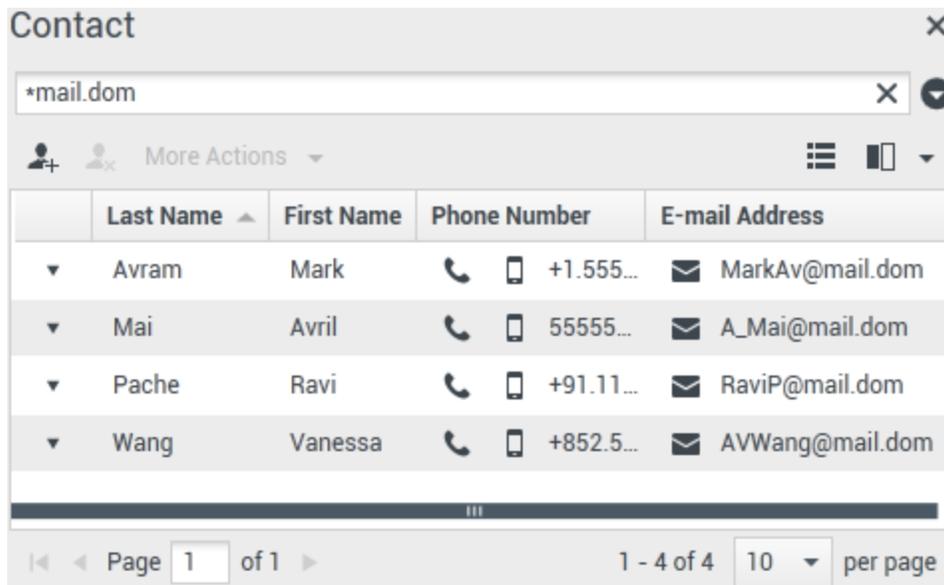
La modalità Griglia esegue una ricerca che considera ogni campo del database dei contatti (nome, telefono, indirizzo e-mail o altri criteri) come una *frase* (in contrapposizione alla modalità della vista Elenco che considera ciascun campo come un elenco di parole *con token*) e utilizza i criteri di ricerca forniti come una *frase*, non come un elenco di parole.

Esempi:

- La ricerca rapida che utilizza la frase *John Pa* come criteri di ricerca rapida che devono applicarsi solo ai campi **Nome** e **Cognome** restituirà la corrispondenza di un contatto il cui **Nome**=*John Paul* e il cui **Cognome**=*Doe*
- La ricerca rapida che utilizza la frase *John Daly* come criteri di ricerca rapida che devono applicarsi solo ai campi **Nome** e **Cognome** *non* restituirà la corrispondenza di un contatto il cui **Nome**=*John* e il cui **Cognome**=*Daly*
- La ricerca avanzata impostata con **Soddisfa tutti i criteri** utilizzando **Nome** uguale a *Johnny* e **Indirizzo** inizia con *2001, Junip* come criteri restituirà un contatto con **Nome** = *Johnny* e **Indirizzo** = *2001, Junipero Serra Blvd.*

I risultati vengono restituiti sotto forma di tabella e ordinati in base al campo di ricerca predefinito, ad esempio **Cognome**.

La vista griglia consente di ridefinire la ricerca ordinando i risultati.



Fare clic su un'intestazione di colonna nella vista griglia per ordinare l'elenco in base al criterio specifico. Fare di nuovo clic su un'intestazione di colonna per passare dall'ordine crescente all'ordine decrescente e viceversa. Utilizzare i [controlli di pagina](#) per esplorare l'elenco. Fare clic su un contatto per selezionarlo ed eseguire un'[azione](#).

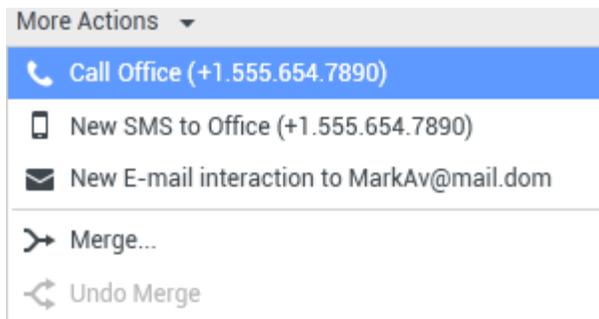
## Chiamare i contatti o inviare e-mail

Per chiamare il contatto selezionato nei [risultati della ricerca](#) o inviare un'e-mail, effettuare una delle operazioni seguenti:

- Fare clic sull'icona **Contatto** accanto al nome del contatto e selezionare il numero che si desidera chiamare nell'elenco a discesa Azione.



- Fare clic sull'icona **Telefono** (☎) per chiamare il contatto utilizzando il numero di telefono principale associato al contatto. Fare clic sull'elenco a discesa dell'icona Telefono per selezionare il numero che si desidera utilizzare per chiamare il contatto. Per inviare un'e-mail, fare clic sull'icona **E-mail**.
- Nel menu a discesa **Altre azioni** selezionare il numero da utilizzare per chiamare il contatto o l'indirizzo e-mail per inviare l'e-mail.



Entrambe queste azioni determinano la visualizzazione della vista **Interazione voce**. Utilizzare questa vista per gestire l'interazione voce.

## Aggiungere contatti

Se la configurazione dell'utente lo prevede, è possibile aggiungere nuovi contatti al database dei contatti facendo clic sull'icona **Aggiungi contatto** (👤+) per aprire la vista **Aggiungi contatto** nella scheda **Informazioni contatto**.

Information
History

Reset

**General**

Title  ✕

First Name \*  ✕

Last Name \*  ✕

**Phone Number**

✕  Primary

✕

Add Phone Number ▼

**E-mail Address**

✕

Add E-mail Address ▼

Immettere le informazioni sul contatto nei campi appropriati. Nell'angolo in alto a sinistra del campo di testo viene visualizzato un piccolo triangolo rosso che indica che le informazioni non sono state salvate. Effettuare una delle operazioni seguenti:

- Fare clic sull'icona **Salva** () per salvare le informazioni nel database dei contatti.
- Fare clic sull'icona **Salva** () per salvare le informazioni nel database dei contatti.

### Importante

(**Aggiunto:** 8.5.101.14) Dopo aver creato un contatto e aver fatto clic su **Salva**, l'utente potrebbe non disporre delle autorizzazioni per effettuare modifiche. In questo caso, viene visualizzata una casella con un messaggio che chiede di confermare il salvataggio delle informazioni. Verificare attentamente i contenuti prima di fare clic su **Salva**.

- Fare clic sull'icona **Reimposta** () per cancellare le modifiche *non salvate* dalla vista Aggiungi contatto.

Se si desidera aggiungere altri numeri di telefono e indirizzi e-mail per il nuovo contatto, fare clic sul pulsante **Aggiungi numero di telefono** o **Aggiungi indirizzo e-mail**. Viene aggiunto un nuovo

insieme di campi in cui è possibile immettere informazioni aggiuntive.

Per specificare un numero di telefono o un indirizzo e-mail come numero o indirizzo *principale*, fare clic sul pulsante di opzione **Principale** accanto al numero di telefono o all'indirizzo e-mail desiderato.

#### Phone Number

<input type="text" value="1.555.654.7890"/>	<input type="text" value="Office"/>	X	<input checked="" type="radio"/> Primary
<input type="text" value="3317"/>	<input type="text" value="Mobile"/>	X	<input type="radio"/>

## Eliminare contatti

Per eliminare un contatto, è necessario prima **trovare il contatto** nel database dei contatti, quindi selezionarlo nell'Elenco contatti.

Selezionare uno o più contatti da eliminare e fare clic sull'icona **Elimina** (👤✕).

Viene visualizzata una finestra di dialogo di conferma. Fare clic su **OK** per rimuovere in modo permanente il contatto dal database dei contatti. Fare clic su **Annulla** per annullare la funzione di eliminazione del contatto e lasciare il contatto nel database.

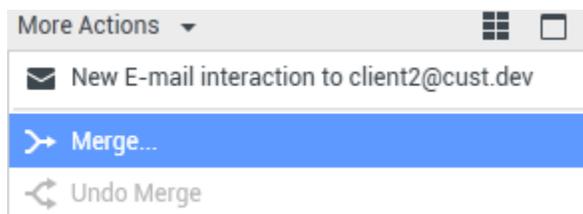
## Unire contatti

Per unire un contatto, è necessario prima **trovare il contatto** nel database dei contatti, quindi selezionarlo nell'Elenco contatti.

Se nel database dei contatti sono presenti due voci relative allo stesso contatto, è possibile unirle ottenendo un'unica voce.

**Trovare il contatto** nel database dei contatti e selezionarlo nell'Elenco contatti.

Fare clic sul menu **Altre azioni** e selezionare **Unisci**.



Viene visualizzata la finestra di dialogo Unisci contatto. Utilizzare gli strumenti di ricerca per individuare il contatto duplicato, quindi effettuare una delle operazioni seguenti:

- Fare clic su **Unisci** per completare l'unione delle due voci del contatto.
- Fare clic su **Annulla** per annullare l'unione e tornare alla finestra principale.

The screenshot shows a dialog box titled "Merge Avril Mai with...". At the top, there is a search bar containing the text "Avril". Below the search bar is a table with the following columns: "Last Name", "First Name", "Phone Number", and "E-mail Address". The table contains three rows of data:

Last Name	First Name	Phone Number	E-mail Address
Mai	Avril	5555555	A_Mai@mail.dom
Mai	Avril		client2@cust.dev
Mai	Avril	+33.325974686	

Below the table, there is a pagination control showing "Page 1 of 1" and "1 - 3 of 3" items, with a "10" items per page dropdown. Below the pagination, there are two text input fields: "Description:" with the text "Customer called from two separate numbers" and "Reason:" with the text "Customer gave different contact information on second call". At the bottom of the dialog, there are two buttons: "Merge" and "Cancel".

È possibile che venga richiesto di immettere una **Descrizione** e/o **Motivazioni** per l'unione. Utilizzare i campi dopo aver selezionato il contatto duplicato.

## Annullare l'unione di contatti

Per annullare l'unione di un contatto, è necessario prima **trovare il contatto** nel database dei contatti, quindi selezionarlo nell'Elenco contatti.

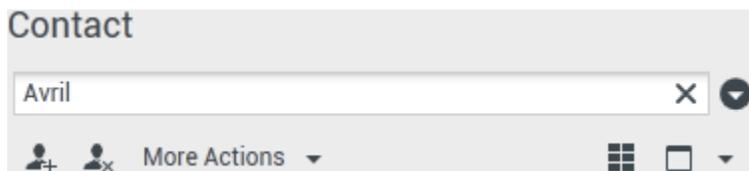
Se nel database dei contatti sono presenti due voci di contatto che sono state precedentemente unite, è possibile separarle ottenendo le due voci originali.

**Trovare il contatto** nel database dei contatti e selezionarlo nell'Elenco contatti.

Fare clic su **Annulla Unisci**. Viene visualizzata una finestra di dialogo di conferma. Fare clic su **Sì** per confermare l'operazione oppure su **No** per mantenere unite le voci del contatto.

## Informazioni sul contatto e cronologia del contatto

Fare clic sul pulsante **Mostra pannello dettagli in basso/Nascondi pannello dettagli** per mostrare o nascondere le **informazioni sul contatto** e la **cronologia dei contatti** per il contatto correntemente selezionato.



Nella vista Informazioni contatto è possibile visualizzare e, se la configurazione dell'utente lo prevede, modificare le informazioni per il contatto correntemente selezionato. La configurazione potrebbe prevedere anche l'assegnazione da parte dell'utente di un'interazione sconosciuta a un contatto nel database dei contatti utilizzando la funzione **Assegnazione contatto manuale**.

Information

History

📄 ↻ Reset

**General**

Title ▼ ✕  
 Mr.

First Name \* ✕  
 Mark

Last Name \* ✕  
 Avram

**Phone Number**

+1.555.654.7890 ▼ ✕  Primary

3317 ▼ ✕

Add Phone Number ▼

**E-mail Address**

MarkAv@mail.dk ▼ ✕

Add E-mail Address ▼

Il pulsante **Mostra pannello dettagli in basso/Nascondi pannello dettagli** ( ) nella vista Informazioni contatto specifica la posizione della vista Informazioni contatto nella vista Elenco contatti: ovvero accanto o sotto l'elenco.

Nella scheda della vista **Cronologia contatto** è possibile visualizzare e, se la configurazione dell'utente lo prevede, modificare le interazioni correnti e archiviate associate al contatto correntemente selezionato.

The screenshot displays the 'Cronologia contatto' (Contact History) view. At the top, there are tabs for 'Information' and 'History'. Below the tabs, there is a search bar labeled 'Quick search' and a filter dropdown. A table lists interactions with columns for Status, Subject, and Star. The first row is selected and highlighted in blue, showing 'In Progress' status and 'Shipment arrived broken' subject. Below the table, there is a pagination control showing 'Page 1 of 1' and '1 - 5 of 5' items per page. At the bottom, there is a 'Details' section for the selected interaction, showing the subject 'Shipment arrived broken', sender 'MarkAv@mail.dom', recipient 'web@mcr.dev', and a message body starting with 'Hello, I just received my shipment and it arrived broken.'

## Cambia contatto

La vista Cambia contatto consente di assegnare l'interazione selezionata a un contatto diverso.

Se un'interazione è stata assegnata al contatto sbagliato oppure se per un'interazione è stato creato un nuovo contatto che già esisteva nel database dei contatti, è possibile assegnare un'interazione aperta a un contatto specifico utilizzando la vista **Passa questa interazione al contatto**.

Nella scheda **Informazioni** della vista Contatto dell'interazione, selezionare **Cambia contatto** (👤). Viene visualizzata la finestra **Passa questa interazione al contatto**.

Utilizzare la [Ricerca rapida](#) o la [Ricerca avanzata](#) per trovare il contatto a cui si desidera assegnare l'interazione selezionata nella vista [Cronologia personale](#) o nella vista [Cronologia contatto](#).



Selezionare il contatto nell'elenco dei risultati e fare clic su **Assegna** per assegnare l'interazione alla Cronologia contatto per il contatto selezionato. Fare clic su **Annulla** per tornare alla vista [Cronologia personale](#) o alla vista [Cronologia contatto](#) senza assegnare l'interazione a un contatto.

È possibile verificare che l'aggiornamento al record dell'interazione sia stato completato correttamente selezionando l'interazione nella vista [Cronologia personale](#) o nella vista [Cronologia contatto](#) ed esaminando la scheda Dettagli. È inoltre possibile cercare l'interazione nel [database dei contatti](#).

È anche possibile utilizzare il pulsante **Assegna un altro contatto a questa interazione** per [riassegnare manualmente un'interazione](#) assegnata erroneamente al contatto sbagliato.

## 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:

- [Manage Contacts and Contact Information \(Gestione dei contatti e delle informazioni di contatto\)](#)
- [Manage Your History \(Gestione della cronologia personale\)](#)
- [Manage Contact History \(Gestione della cronologia dei contatti\)](#)

## Argomenti correlati

- [Cronologia dei contatti](#)
- [Assegnazione manuale e automatica del contatto](#)

## 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](#)

---

# Cronologia dei contatti

[**Modificato:** 8.5.110.13, 8.5.112.08, 8.5.113.11, 8.5.115.17, 8.5.117.18]

La vista Cronologia contatto consente di visualizzare e gestire le interazioni precedenti con un contatto selezionato dall'**Elenco contatti** o dalla **vista Informazioni** dell'interazione tramite **voce**, **chat**, **e-mail** o **workitem** corrente.

Se si sta visualizzando la scheda Cronologia dei contatti nella **vista interazione corrente**, l'interazione corrente viene evidenziata nella vista cronologia se l'amministratore ha attivato la funzione.

[**Aggiunto:** 8.5.117.18]

Attraverso la vista Cronologia contatto è possibile eseguire le operazioni seguenti:

- **Trovare interazioni** per il contatto corrente o per il **contatto attualmente selezionato**.
- Eseguire le **azioni** seguenti sulle interazioni selezionate:
  - **Contrassegnare come completate** le interazioni voce ed e-mail [**Aggiunto:** 8.5.110.13] se lo stato è **In corso**.
  - **Cambiare contatto** per l'interazione selezionata se lo stato è **In corso** (funzione non disponibile per tutti i tipi di supporto).
  - **Rispondere** o rispondere a tutti nelle interazioni e-mail.
  - **Rinviare un'e-mail inviata precedentemente**.
  - **Aprire** le interazioni e-mail in corso inbound e outbound (che vengono attualmente instradate da e verso workbin e code).
  - **Inoltrare** le interazioni e-mail inbound e outbound (che sono contrassegnate come completate). [**Aggiunto:** 8.5.113.11]
  - **Eliminare** un'interazione e-mail outbound se lo stato è **In corso**. [**Aggiunto:** 8.5.110.13].
  - **Stampare l'interazione** (se si dispone delle autorizzazioni appropriate).
- **Visualizzare le informazioni** sull'interazione selezionata.

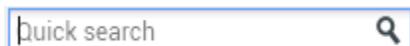
## Ricerca di interazioni

Le interazioni vengono archiviate con vari attributi. Tali attributi possono essere utilizzati per trovare interazioni specifiche. I risultati della ricerca vengono visualizzati nella tabella delle interazioni. È possibile visualizzare, **filtrare** ed eseguire **azioni** sulle interazioni selezionate. L'amministratore può configurare il sistema in modo da limitare i risultati della ricerca.

### Ricerca rapida

La Ricerca rapida consente di cercare qualsiasi attributo che inizi con il criterio immesso. Ad esempio, è possibile cercare un codice esito che corrisponda a "Trasferita" o trovare tutte le interazioni relative all'oggetto "fatturazione".

Per eseguire la ricerca nella cronologia dei contatti, immettere nel campo **Ricerca rapida** il valore dell'attributo desiderato. Ricerca rapida è una ricerca della parola chiave basata sulla funzione *contiene*. È possibile utilizzare i caratteri jolly di Windows standard per espandere la ricerca.



Ricerca rapida scheda Cronologia

Fare clic sulla lente di ingrandimento per iniziare la ricerca del valore immesso. Fare clic sulla **X** per chiudere il campo **Ricerca rapida**.

## Ricerca avanzata

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

La funzione Ricerca avanzata consente di utilizzare più criteri per ottimizzare la ricerca. Il riquadro Ricerca avanzata contiene elenchi a discesa di criteri di ricerca, ad esempio Stato, Oggetto, Data inizio e Data fine.

Dalla colonna dei modificatori della ricerca a destra della colonna dell'attributo, scegliere il modo in cui la stringa di ricerca deve essere considerata.

I menu per campi predefiniti, come Stato, contengono i nomi di campo predefiniti del database, ad esempio, **Tutto**, **Completata** e **In corso**.

I menu per i campi della data contengono le opzioni seguenti:

- **Il**: la data esatta.
- **Il o dopo**: la data specificata o qualsiasi data successiva.
- **Prima**: prima della data specificata.

I menu per i campi di testo contengono le opzioni seguenti:

- **Contiene**: la stringa di testo specificata ricorre ovunque nel criterio selezionato.
- **Inizia con**: la stringa di testo specificata ricorre all'inizio del criterio selezionato.
- **È**: la stringa di testo specificata corrisponde esattamente al criterio.

Immettere il valore di ricerca nel campo di testo a destra. Se il criterio è una data di inizio o di fine, utilizzare la finestra pop-up del calendario per specificare la data.

### Suggerimento

È possibile utilizzare i caratteri jolly standard di Windows nelle stringhe di ricerca specificate.

Utilizzare le opzioni **Corrispondenza condizioni** per specificare se vengono applicate **tutte** o **una qualsiasi** delle condizioni di ricerca indicate.

Per eseguire ricerche basate sulla data di inizio, utilizzare l'icona del calendario (📅) per selezionare una data oppure immettere la data nel formato conforme alle preferenze di visualizzazione della data e dell'ora locali.

Match All Conditions     Match Any Condition

Status	All	✕
Start Date	On	<input type="text"/> 📅 ✕
End Date	On	<input type="text"/> 📅 ✕

Add Condition ▼ Search

Ricerca avanzata scheda Cronologia

## Suggerimento

L'amministratore configura i criteri di ricerca predefiniti per la vista; tuttavia, è possibile aggiungere o rimuovere i criteri di ricerca in base alle esigenze. In Workspace sono memorizzati gli ultimi criteri di ricerca utilizzati, che vengono visualizzati quando si utilizza di nuovo la funzione di ricerca avanzata. [Aggiunto: 8.5.112.08]

## Applicazione di filtri

I controlli del filtro della vista Cronologia contatto consentono di ottimizzare la ricerca. L'indicatore scorrevole della cronologia consente di eseguire ricerche nella cronologia del contatto in base a un intervallo di tempo.



Filtro tempo scheda Cronologia

L'indicatore scorrevole include cinque posizioni che rappresentano diversi intervalli di tempo:

- **Arch.:** consente di cercare nel database i messaggi archiviati
- **Tutte:** consente di eseguire una ricerca a ritroso nell'intero database a partire dall'interazione più recente fino a quella meno recente
- **1M:** consente di eseguire nel database una ricerca a ritroso a partire dall'interazione più recente fino al mese precedente
- **1S:** consente di eseguire nel database una ricerca a ritroso a partire dall'interazione più recente fino alla settimana precedente
- **1G:** consente di eseguire nel database una ricerca a ritroso a partire dall'interazione più recente fino a un giorno prima

I filtri Tipo di interazione consentono di selezionare e deselezionare i tipi di interazione in cui eseguire

---

la ricerca. Gli elementi visualizzati dipendono dai tipi di interazione specificati da gestire. Fare clic sul menu **Filtro** per selezionare i tipi di interazione da ricercare. Nel menu **Filtro** è possibile selezionare più elementi. Per impostazione predefinita, sono disponibili i tipi seguenti:

- Mostra tutte le interazioni
- Mostra interazioni voce
- Mostra interazioni e-mail
- Mostra interazioni chat
- Mostra interazioni SMS
- Mostra interazioni di altri canali

Quando un filtro è attivo, è contrassegnato da un segno di spunta nel menu **Filtro**.

L'amministratore potrebbe aver configurato ulteriori opzioni personalizzate per il menu **Filtro**, come un'area o un reparto aziendale (ad esempio: contabilità, vendite e servizi) o un livello di cliente (ad esempio: Silver, Gold e Platinum). I filtri personalizzati consentono di ottimizzare la ricerca. Se ad esempio si cercano le interazioni e-mail relative a una richiesta di servizio, per ottimizzare la ricerca è possibile effettuare due selezioni nel menu **Filtro**: **Mostra interazioni e-mail** e **Mostra interazioni con reparto Servizi**.

### Vista griglia e vista ad albero

Workspace consente di visualizzare le interazioni dei contatti in ordine cronologico o sotto forma di thread. Il pulsante **Mostra interazioni nella vista griglia/Mostra interazioni nella vista ad albero**  consente di specificare la modalità di visualizzazione del pannello Cronologia contatto.

Nella vista griglia le interazioni vengono visualizzate in ordine cronologico, mentre nella vista ad albero la visualizzazione è cronologica e sotto forma di thread. Un thread è un gruppo di due o più interazioni con un singolo contatto create nello stesso contesto (risposte a e-mail, conversazioni su più canali, thread su social media e così via).

Entrambe le viste griglia e ad albero presentano colonne in cui sono contenute le informazioni su ciascuna interazione. A seconda della configurazione del sistema, le colonne possono includere i campi **Da**, **Oggetto**, **Stato**, **Data inizio**, **Data fine** o attributi personalizzati assegnati dall'amministratore. A seconda della configurazione del sistema, lo stato dell'interazione può includere i seguenti stati:

- Completata
- In corso
- Assegnato ad <agente> in <nome> workbin
- Assegnato a <nome> postazione in <nome> workbin
- In <nome> workbin condiviso
- Assegnato ad <agente> - Gestione attiva
- Consegna in corso
- In una coda

## Controlli di pagina

Per scorrere l'elenco dei risultati della ricerca, eseguire una delle operazioni seguenti:

- Fare clic sul pulsante **Vai alla pagina successiva** (▶) per visualizzare la pagina successiva.
- Fare clic sul pulsante **Vai alla pagina precedente** (◀) per tornare alla pagina precedente.
- Fare clic sul pulsante **Vai alla prima pagina** (◀◀) per tornare all'inizio dell'elenco dei risultati della ricerca.
- Fare clic sul pulsante **Vai all'ultima pagina** (▶▶) per passare alla fine dell'elenco dei risultati della ricerca.
- Specificare il numero di elementi da visualizzare in ogni pagina utilizzando l'elenco a discesa **per pagina**.

## Visualizzazione dei risultati della ricerca

I risultati della ricerca vengono visualizzati nella tabella delle interazioni. La tabella dei risultati della ricerca non può essere ordinata. Per ordinarla, chiudere il campo di ricerca per visualizzare la cronologia completa.

## Azioni

Workspace consente di eseguire azioni sulle interazioni selezionate nella tabella delle interazioni. L'esecuzione di attività di gestione dei contatti deve essere configurata dall'amministratore di sistema.

In genere le azioni per le quali viene eseguita la configurazione sono le seguenti:

- **Contrassegnare come completate** le interazioni voce ed e-mail [**Aggiunto:** 8.5.110.13])
- **Cambia contatto**
- **Risposta/Risposta a tutti** (interazioni e-mail)
- **Rinvio di un'e-mail inviata precedentemente**
- **Apertura delle interazione e-mail in corso**
- **Visualizzare gli allegati** [**aggiunto:** 8.5.115.17]
- **Inoltrare** interazioni e-mail inbound e outbound [**Aggiunto:** 8.5.113.11]
- **Eliminazione di un'interazione e-mail outbound** [**Aggiunto:** 8.5.110.13]
- **Stampa dell'interazione**

## Completamento delle interazioni

Per completare un'interazione voce o e-mail [**Aggiunto:** 8.5.110.13] con lo stato In corso, selezionarla dalla scheda Interazioni e fare clic su **Contrass. come completata** (☑). Lo stato dell'interazione diventa **Completata**.

---

---

## Selezione di un altro contatto

Per assegnare a un altro contatto un'interazione voce con lo stato In corso, selezionarla nella tabella Interazioni e fare clic su **Cambia contatto**. Nella finestra Cambia contatto selezionare un nuovo contatto e fare clic su **Unisci**.

## Rispondere o rispondere a tutti

**Rispondere** (✉) o rispondere a tutti (✉) in un'interazione e-mail.

## Rinvio di un'e-mail inviata precedentemente

Se nella vista Cronologia contatto si seleziona un'interazione e-mail outbound il cui stato è **Completata**, se la configurazione prevede l'invio di e-mail outbound inviate precedentemente, viene visualizzato il pulsante **Rinvia** (✉).

Fare clic su **Rinvia** per aprire l'interazione e-mail outbound precedente in una nuova finestra di interazione e-mail outbound. I contenuti dell'interazione e-mail precedente vengono copiati nel corpo della nuova interazione e-mail e i destinatari vengono copiati nell'apposito elenco della finestra Interazione e-mail outbound.

## Apertura delle interazione e-mail in corso

Se lo stato di un'interazione e-mail nella vista Cronologia contatti è in uno degli stati in corso, quando si seleziona l'interazione viene visualizzato il pulsante **Apri** (✉) (se l'e-mail si trova in una coda, un workbin o è in instradamento (incluse le e-mail outbound in corso)). Fare clic su **Apri** per aprire l'interazione e-mail nella finestra di interazione correntemente attiva o in una nuova finestra di interazione e-mail se si apre la l'e-mail dalla Finestra principale o dalla vista Cronologia contatto di Gadget.

Dopo il trasferimento dell'interazione e-mail in corso, è possibile leggerla o gestirla come **interazione e-mail inbound** o **interazione e-mail outbound**.

È inoltre possibile fare clic su **Riporta nella posizione originale** (✉) per riportare l'interazione e-mail al workbin In corso o in una coda.

## Visualizzazione degli allegati

**[Aggiunto: 8.5.115.17]**

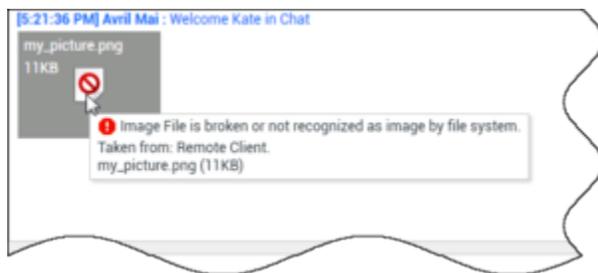
Le interazioni di chat e le e-mail possono contenere allegati. È possibile aprire, salvare o stampare i file allegati alle interazioni.

Fare doppio clic sul file per aprirlo. Facendo clic su pulsante Salva, è possibile salvare il file nella workstation o in rete.

Se si fa doppio clic sull'icona o sull'anteprima, viene visualizzato un menu che consente di aprire, salvare o stampare il file. Se vengono trasferiti più file, sarà possibile salvare il file che viene selezionato oppure salvarli tutti (inclusi i file trasferiti dall'utente).



Se si verifica un problema con il file trasferito, vengono visualizzate la l'icona e la descrizione comando seguenti. Potrebbe essere necessario richiedere al mittente di controllare se abbia inviato il file corretto e quindi di inviarlo. Se il file viene trasferito dall'utente, sarà necessario controllare di aver inviato il file corretto e quindi inviarlo nuovamente al contatto.



## Inoltra

[Aggiunto: 8.5.113.11]

Se lo stato di un'interazione e-mail nella vista Cronologia dei contatti è Completata, quando si seleziona l'interazione, viene visualizzato il pulsante **Inoltra** (📧). Fare clic su **Inoltra** per aprire una nuova interazione e-mail outbound che include l'interazione selezionata nella **finestra Inoltra interazione**.

Se non si è pronti per inviare l'interazione e-mail inoltrata, è possibile fare clic su **Salva nel workbin** (📧) per archiviare l'e-mail da inoltrare nel workbin Bozza. Aprire questa interazione bozza quando si è pronti a lavorarci di nuovo o a inviarla.

---

## Elimina

Per eliminare un'interazione e-mail outbound selezionata con stato **In corso**, fare clic su **Elimina** (  ) [Aggiunto: 8.5.110.13]

## Stampare interazioni e-mail

[Aggiunto: 8.5.101.14]

Se si dispone delle autorizzazioni corrette, fare clic su **Stampa** (  ) per aprire la **finestra Anteprima di stampa** e stampare l'interazione selezionata.

## Informazioni sull'interazione selezionata

Workspace consente di visualizzare informazioni dettagliate sulle interazioni selezionate nella vista Cronologia contatto. Il pulsante **Mostra pannello dettagli in basso/Nascondi pannello dettagli** (  ) consente di specificare la modalità di visualizzazione del pannello dettagli. Fare clic sul pulsante **Mostra pannello dettagli in basso/Nascondi pannello dettagli** per scegliere una delle viste seguenti:

- : visualizza il pannello dettagli a destra dell'area Workspace.
- : visualizza il pannello dettagli sotto l'area Workspace.
- : nasconde il pannello dettagli.

Il pannello dettagli contiene le tre schede seguenti:

- **Dettagli**
- **Nota**
- **Dati interazione attiva**

## Dettagli

La scheda **Dettagli** può includere le informazioni seguenti:

- Numero di telefono
- Indirizzi e-mail del mittente e del destinatario
- Origine della chiamata: ad esempio il nome dell'agente che ha trasferito la chiamata (queste informazioni sono archiviate nella scheda **Nota**)
- Tempo: tempo trascorso tra l'**evento connesso** dell'interazione e l'evento **contrassegnato come completato** eseguito dall'agente o dal sistema
- Data e ora
- Trascrizione chat

- Nome del contatto

## Nota

**Nota** è una funzione che consente di immettere commenti sull'interazione corrente o di leggere commenti immessi in passato. I commenti vengono archiviati come parte integrante della cronologia del contatto. Il contenuto di Nota è disponibile a qualsiasi agente che visualizza la cronologia del contatto.

## Dati interazione attiva

**Dati interazione attiva** (dati allegati) fornisce informazioni su un'interazione, ad esempio il numero di account, il tipo di servizio e l'esito. L'amministratore di sistema configura i dati allegati da visualizzare.

## 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:

- [Manage Contact History \(Gestione della cronologia dei contatti\)](#)
- [Manage Contacts and Contact Information \(Gestione dei contatti e delle informazioni di contatto\)](#)
- [Manage Your History \(Gestione della cronologia personale\)](#)

## Argomenti correlati

- [Cronologia personale](#)
- [Cronologia delle interazioni](#)
- [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

# Ricerca contatti

[Modificato: 8.5.112.08]

La vista Ricerca contatti consente di usare l'**Elenco contatti** per trovare l'indirizzo e-mail del destinatario al quale inoltrare una **interazione e-mail inbound**, inviare una **interazione e-mail outbound** o da **unire** a un contatto esistente.

Esistono due modi per eseguire la ricerca di contatti nel database:

- **Ricerca rapida**
- **Ricerca avanzata**

L'amministratore può configurare il sistema in modo che sia possibile ricercare solo i contatti correlati alla propria attività.

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

Quick search  🔍

Ricerca rapida contatti

### Suggerimento

Genesys non supporta i caratteri *jolly* nelle ricerche nel database dei contatti

Fare clic sulla lente di ingrandimento per iniziare la ricerca del valore immesso.

La ricerca nel database dei contatti viene eseguita in base ai criteri specificati e i **risultati della ricerca** vengono visualizzati nell'Elenco contatti.

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

## Ricerca avanzata

Fare clic su Ricerca avanzata () per aprire la vista Ricerca avanzata.

Add Condition ▾  Match All Conditions  Match Any Condition

Last Name ▾ Contains ▾  X

Phone Number ▾ Contains ▾  X

Phone Number ▾ Contains ▾  X

E-mail Address ▾ Contains ▾  X

Search

#### Ricerca avanzata contatti

Fare clic sul collegamento **Aggiungi condizione** per aggiungere altri criteri di ricerca. Rimuovere i criteri da considerare facendo clic sulla **X** accanto all'opzione.

### Suggerimento

Genesys non supporta i caratteri *jolly* nelle ricerche nel database dei contatti

Fare clic sulla lente di ingrandimento per iniziare la ricerca dei valori immessi.

La ricerca nel database dei contatti viene eseguita in base ai criteri specificati e i **risultati della ricerca** vengono visualizzati nell'Elenco contatti.

Fare clic sulla **X** per chiudere tutti i campi di ricerca.

### Suggerimento

L'amministratore configura i criteri di ricerca predefiniti per la vista; tuttavia, è possibile aggiungere o rimuovere i criteri di ricerca in base alle esigenze. In Workspace sono memorizzati gli ultimi criteri di ricerca utilizzati, che vengono visualizzati quando si utilizza di nuovo la funzione di ricerca avanzata. **[Aggiunto: 8.5.112.08]**

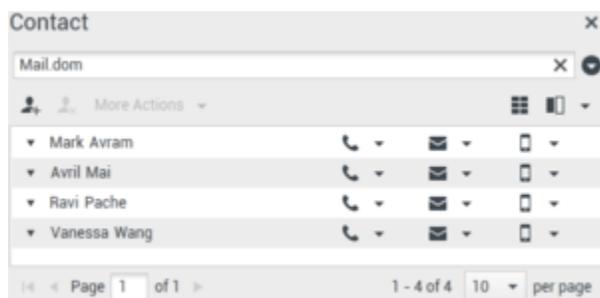
## Risultati della ricerca

I risultati della ricerca vengono visualizzati in una delle due viste, ognuna delle quali restituisce risultati diversi. Il funzionamento della ricerca è determinato dal tipo di risultati della ricerca selezionati.

- **Vista Elenco** —: in ciascun campo del database dei contatti esegue la ricerca delle parole chiave specificate e visualizza un elenco non ordinato di tutti i contatti nel database dei contatti che soddisfano i criteri di ricerca.
- **Vista Griglia** —: in ciascun campo del database dei contatti esegue la ricerca della frase specificata e visualizza un elenco dei record in cui almeno un campo record contiene la frase di ricerca.

## Suggerimento

In alcuni contact center, potrebbe essere disponibile solo una delle due viste. In tal caso, i pulsanti **Elenco** (☰) e **Griglia** (☷) non sono visualizzati. **Modificato:** 8.5.105.12)



Elenco contatti

Utilizzare il pulsante della vista **Mostra contatti** (☷☰) per attivare alternativamente le viste **Griglia** ed **Elenco**.

## Controlli di pagina

Per scorrere l'elenco dei risultati della ricerca, eseguire una delle operazioni seguenti:

- Fare clic sul pulsante **Vai alla pagina successiva** (▶) per visualizzare la pagina successiva.
- Fare clic sul pulsante **Vai alla pagina precedente** (◀) per visualizzare la pagina precedente.
- Fare clic sul pulsante **Vai alla prima pagina** (◀◀) per tornare all'inizio dell'elenco dei risultati della ricerca.
- Fare clic sul pulsante **Vai all'ultima pagina** (▶▶) per passare alla fine dell'elenco dei risultati della ricerca.
- Specificare il numero di elementi da visualizzare in ogni pagina utilizzando l'elenco a discesa **per pagina**.

## Vista elenco

Fare clic sul pulsante **Mostra contatti nella vista elenco** (☰) per visualizzare la vista **Elenco contatti**.

Nella vista elenco sono inclusi, in modo non ordinato, tutti i contatti del database dei contatti che corrispondono ai criteri di ricerca.

La ricerca è di tipo "parola chiave": in ciascun campo del database dei contatti viene eseguita la ricerca della parola o delle parole (nome, numero di telefono, indirizzo e-mail o altri criteri) specificate nel campo di ricerca. Il motore di ricerca tenta di trovare la corrispondenza per *qualsiasi* parola di ciascun campo specificato nei criteri di ricerca (consentiti dall'amministratore per Ricerca rapida o specificati manualmente dall'utente per Ricerca avanzata) del database utilizzando la modalità di

corrispondenza selezionata *inizia con* nella ricerca rapida e *inizia con, è o contiene* (se queste modalità sono state abilitate dall'amministratore) nella ricerca avanzata per cercare le parole chiave fornite.

Esempi:

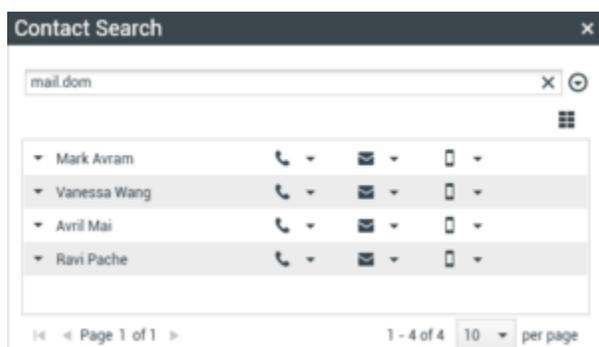
- La ricerca rapida che utilizza le parole chiave *John Daly* come criteri di ricerca rapida che devono applicarsi solo ai campi **Nome** e **Cognome** restituirà la corrispondenza di un contatto il cui **Nome**=*John* e il cui **Cognome**=*Daly*
- La ricerca rapida che utilizza le parole chiave *John Junipero* come criteri di ricerca rapida che devono applicarsi solo ai campi **Nome**, **Cognome**, **Città** e **Indirizzo** restituirà la corrispondenza di un contatto il cui **Nome**=*Johnny* e il cui **Indirizzo** = *2001, Junipero Serra Blvd.*
- La ricerca avanzata impostata con **Soddisfa tutti i criteri utilizzando Nome'** uguale a *Johnny* e **Indirizzo** contiene *pero* restituirà anch'essa il contatto con **Nome** = *Johnny* e **Indirizzo** = *2001, Junipero Serra Blvd.*

I risultati vengono restituiti in un elenco non ordinabile. Se il gruppo di risultati è troppo grande, è possibile ridefinire il risultati della ricerca aggiungendo più parole chiave ai criteri (l'ordine in questo contesto non è definito).

## Suggerimento

Genesys non supporta al momento gruppi di caratteri misti nelle ricerche di contatti nel database. Non è ad esempio possibile cercare parole con caratteri del cinese semplificato e del latino nella stessa stringa di ricerca e la sequenza dei caratteri in cinese semplificato seguita immediatamente da quella di caratteri in latino non verranno considerate come due parole separate.

Utilizzare i **controlli di pagina** per esplorare l'elenco. Fare clic su un contatto per selezionarlo ed eseguire un'**azione**. Utilizzare la **vista griglia** per ordinare i risultati della ricerca in base agli attributi dei contatti.



Elenco contatti nella vista Elenco

## Vista griglia

Fare clic sul pulsante **Mostra contatti nella vista griglia** (🗪) per visualizzare la vista **griglia Elenco contatti**.

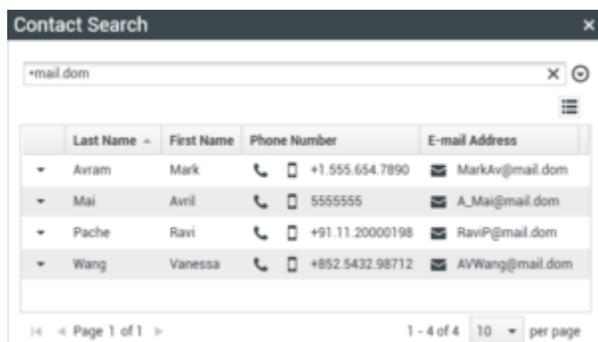
La modalità Griglia esegue una ricerca che considera ogni campo del database dei contatti (nome, telefono, indirizzo e-mail o altri criteri) come una *frase* (in contrapposizione alla modalità della vista Elenco che considera ciascun campo come un elenco di parole *con token*) e utilizza i criteri di ricerca forniti come una *frase*, non come un elenco di parole.

Esempi:

- La ricerca rapida che utilizza la frase *John Pa* come criteri di ricerca rapida che devono applicarsi solo ai campi **Nome** e **Cognome** restituirà la corrispondenza di un contatto il cui **Nome**=*John Paul* e il cui **Cognome**=*Doe*
- La ricerca rapida che utilizza la frase *John Daly* come criteri di ricerca rapida che devono applicarsi solo ai campi **Nome** e **Cognome** *non* restituirà la corrispondenza di un contatto il cui **Nome**=*John* e il cui **Cognome**=*Daly*
- La ricerca avanzata impostata con **Soddisfa tutti i criteri** utilizzando **Nome** uguale a *Johnny* e **Indirizzo** inizia con *2001, Junip* come criteri restituirà un contatto con **Nome** = *Johnny* e **Indirizzo** = *2001, Junipero Serra Blvd.*

I risultati vengono restituiti sotto forma di tabella e ordinati in base al campo di ricerca predefinito, ad esempio **Cognome**.

La vista griglia consente di ridefinire la ricerca ordinando i risultati.



The screenshot shows a window titled "Contact Search" with a search bar containing "mail.dom". Below the search bar is a table with the following data:

Last Name	First Name	Phone Number	E-mail Address
Avram	Mark	+1.555.654.7890	MarkAv@mail.dom
Mai	Avril	5555555	A.Mai@mail.dom
Pache	Ravi	+91.11.20000198	RaviP@mail.dom
Wang	Vanessa	+852.5432.98712	AVWang@mail.dom

At the bottom of the window, there is a pagination control showing "1 - 4 of 4" and "10 per page".

Elenco contatti nella vista Griglia

Fare clic su un'intestazione di colonna nella vista griglia per ordinare l'elenco in base al criterio specifico. Fare di nuovo clic su un'intestazione di colonna per passare dall'ordine crescente all'ordine decrescente e viceversa. Utilizzare i **controlli di pagina** per esplorare l'elenco. Fare clic su un contatto per selezionarlo ed eseguire un'**azione**.

## 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:

- [Manage Contact History](#) (Gestione della cronologia dei contatti)
- [Manage Contacts and Contact Information](#) (Gestione dei contatti e delle informazioni di contatto)
- [Manage Your History](#) (Gestione della cronologia personale)

### Argomenti correlati

- [Elenco contatti](#)
- [Cronologia dei contatti](#)
- [Assegnazione manuale e automatica del contatto](#)

### 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](#)

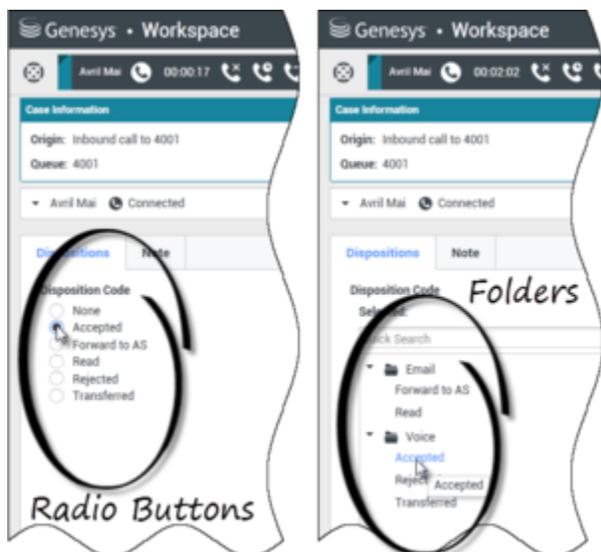
## Codice esito

[Modificato: 8.5.108.11]

La vista Codice esito consente di assegnare uno o più codici a un'interazione in corso o terminata che comunica al proprio amministratore e/o sistema di contact center il risultato dell'interazione.

L'amministratore imposta i vari codici utilizzabili dall'utente. Il supervisore deve fornire all'utente istruzioni sull'uso dei codici esito.

Se il sistema è configurato per utilizzare i codici esito, la scheda Esiti è inclusa nella finestra Interazione. Contiene un elenco di pulsanti di opzione o una gerarchia di cartelle e sottocartelle con esiti su cui è possibile fare clic per specificare il risultato dell'interazione.

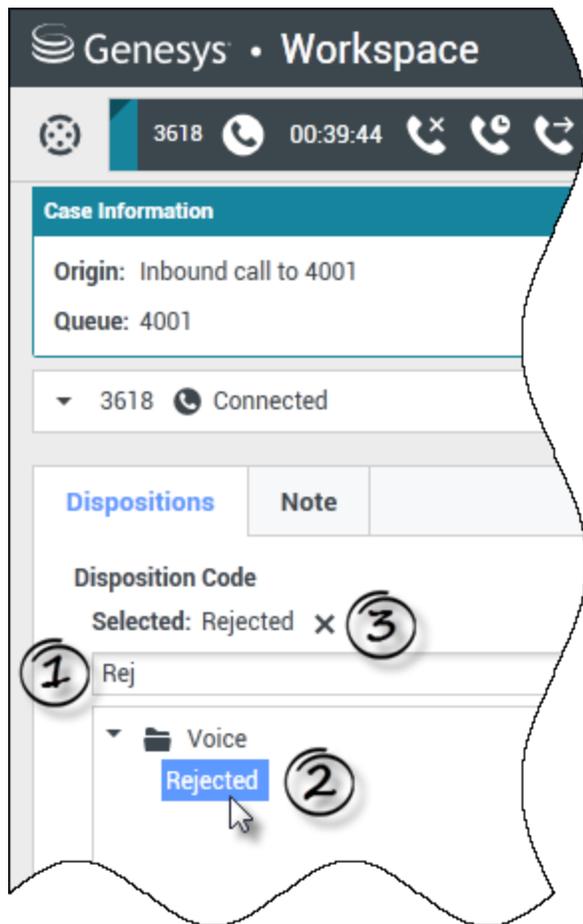


Viste di interazione che mostrano i due diversi tipi di schede di codici esito, pulsanti di opzione e cartelle

Fare clic sul pulsante di opzione di un codice esito o nome per selezionare un codice esito per l'interazione.

Se si hanno codici esito in una gerarchia di cartelle file è possibile utilizzare il campo di **ricerca rapida** dei codici esito per trovare un codice specifico. Immettere il nome del codice nel campo Ricerca rapida. La ricerca rapida funziona come una ricerca del tipo "inizia a digitare". I risultati vengono restituiti mentre si digita. Vengono aperte tutte le cartelle che corrispondono alla ricerca e la vista viene filtrata in modo da mostrare solo i codici che corrispondono a quanto immesso.

Nella vista della gerarchia delle cartelle, quando si seleziona un esito il suo nome viene visualizzato accanto all'etichetta **Selezionato**. È possibile deselegionare l'esito facendo clic sulla **X** accanto.



Utilizzare la funzione di ricerca rapida per trovare un esito. Farvi clic sopra per selezionarlo.

A seconda della configurazione del sistema:

- Potrebbe essere necessario impostare un codice esito prima di fare clic su **Contrass. come completata** — in alcuni ambienti; potrebbe essere necessario impostare un codice esito prima di **trasferire o inoltrare** un'interazione e-mail [**Aggiunto:** 8.5.103.10]
- Potrebbe essere possibile fare clic su **Contrass. come completata** senza un codice esito
- La vista Codice esito potrebbe non essere visualizzata

## 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:

- [Apply Disposition Codes \(Applicazione codici disposizione\)](#)

## Argomenti correlati

- [Panoramica dei task voce](#)
- [Panoramica dei task chat](#)
- [Panoramica dei task e-mail](#)
- [Panoramica delle campagne outbound](#)

## 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](#)

---

## Timeout inattività

Per la sicurezza personale e aziendale, l'amministratore può configurare Workspace in modo che si blocchi dopo un periodo di tempo specifico durante il quale non vengono utilizzati né il mouse né la tastiera. Questa funzione protegge l'utente dall'accesso non desiderato al sistema da parte di altri utenti nell'eventualità in cui si allontanano dalla propria workstation senza bloccarla.

Quando si raggiunge il periodo di tempo di inattività specificato, tutte le finestre aperte di Workspace sul desktop vengono ridotte a icona e viene visualizzata la vista Nuova autenticazione.

Per sbloccare Workspace, è necessario immettere nella vista Nuova autenticazione la password utilizzata per accedere all'applicazione bloccata, quindi fare clic su **Autentica**. Fare clic su **Annulla** per disconnettersi da tutti i canali e chiudere l'applicazione.

Lo stato potrebbe essere impostato su Non pronto. Per modificare lo stato, utilizzare la vista **Stato personale**.

Tutte le finestre di Workspace vengono ridotte a icona quando l'applicazione viene bloccata, ad eccezione delle finestre seguenti, che vengono bloccate ma rimangono visibili:

- Notifiche di interazione (con la vista Informazioni interazione attiva nascosta durante il blocco)
- Icona dell'area di notifica

Le informazioni di sistema non vengono bloccate. Quando in Workspace viene raggiunto il timeout, viene visualizzato un messaggio di notifica di sistema che segnala che Workspace ha raggiunto il timeout.

Fare clic su **Mostra** per visualizzare il messaggio. Fare clic su **Ignora** per ignorare la notifica.

Se è stato fatto clic su **Mostra**, fare clic su **OK** per ignorare il messaggio.

### Ambienti Single Sign-On

Negli ambienti Single Sign-On, se in Workspace viene raggiunto il timeout perché non è stato utilizzato, fare clic su **Nuova autenticazione**. Se la nuova autenticazione non va a buon fine, nella vista Nuova autenticazione viene visualizzato il seguente messaggio: Impossibile ripristinare la sessione dell'applicazione a causa di un errore di autenticazione. Bloccare il computer, quindi sbloccarlo usando la password più recente e riprovare..

Dopo la nuova autenticazione nell'ambiente, Workspace può essere utilizzato.

### 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:

- [Login \(Accesso\)](#)
- [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

- [Avvio di Workspace](#)
- [Accesso](#)
- [Finestra principale](#)

### 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](#)

---

# Cronologia interazione

La vista Cronologia interazione fornisce informazioni specifiche sulla provenienza dell'interazione (voce, e-mail, chat e workitem), sul contatto e sulla durata dell'interazione.

- **Contatto:** se il contatto si trova nel database dei contatti, ne viene visualizzato il nome. Potrebbe essere visualizzato anche il numero o l'indirizzo e-mail del contatto oppure la dicitura "Sconosciuto".
- **Durata:** la durata di gestione dell'interazione espressa in ore, minuti e secondi.

La vista Cronologia interazione fa parte della finestra Interazione e della scheda Cronologia della vista [Elenco contatti](#).

Utilizzare il controllo **Zoom** in **Menu principale** (fare riferimento a [Gestione delle impostazioni e delle preferenze](#)) per modificare la dimensione del testo in questa vista. Questa funzione potrebbe non essere disponibile nell'ambiente.[**Aggiunto:** 8.5.109.16]

## 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:

- [Manage Contacts and Contact Information \(Gestione dei contatti e delle informazioni di contatto\)](#)

## Argomenti correlati

- [Cronologia personale](#)
- [Cronologia delle interazioni](#)
- [Elenco contatti](#)
- [Panoramica dei task voce](#)
- [Panoramica dei task chat](#)
- [Panoramica dei task e-mail](#)
- [Panoramica delle campagne outbound](#)

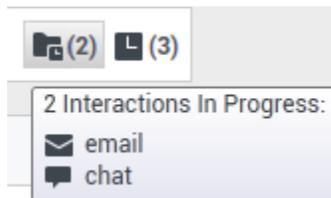
## Prime 10 pagine

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](#)

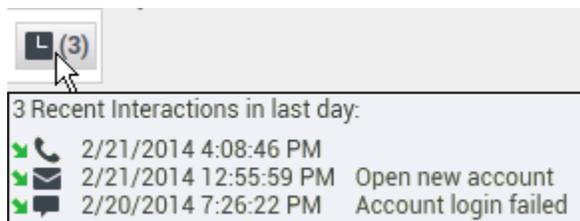
## Interazioni in corso o recenti

Se per il contatto corrente sono presenti interazioni in corso, accanto allo stato di connessione dell'interazione è visualizzato il numero di interazioni. Posizionare il puntatore del mouse sull'icona per visualizzare il numero e il tipo di interazioni in corso (ad eccezione delle interazioni voce) per il contatto corrente. Se si fa clic sull'icona, si apre la vista Contatto e viene visualizzata la scheda Cronologia contatto.



Cronologia del contatto dinamica

Se per il contatto corrente sono presenti interazioni recenti, accanto allo stato di connessione dell'interazione è visualizzato il numero di interazioni. Posizionare il puntatore del mouse sull'icona per visualizzare il numero e il tipo di interazioni recenti per il contatto corrente. Se si fa clic sull'icona, si apre la vista Contatto e viene visualizzata la scheda Cronologia. L'amministratore di sistema definisce i contenuti come interazioni nel numero di giorni specificato di recente.



Visualizzazione delle interazioni recenti

La vista Cronologia interazione fa parte della finestra Interazione e della scheda Cronologia della vista [Elenco contatti](#).

Utilizzare il controllo **Zoom** in **Menu principale** (fare riferimento a [Gestione delle impostazioni e delle preferenze](#)) per modificare la dimensione del testo in questa vista. Questa funzione potrebbe non essere disponibile nell'ambiente. **[Aggiunto: 8.5.109.16]**

## 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:

- [Manage Contact History \(Gestione della cronologia dei contatti\)](#)

### Argomenti correlati

- [Panoramica dei task voce](#)
- [Panoramica dei task chat](#)
- [Panoramica dei task e-mail](#)
- [Panoramica delle campagne outbound](#)
- [Cronologia personale](#)
- [Cronologia delle interazioni](#)
- [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](#)

---

# Ricerca interazioni

[**Modificato:** 8.5.116.10, 8.5.113.11, 8.5.112.08, 8.5.110.13]

[**Aggiunto:** 8.5.104.15]

La vista **Ricerca interazioni** consente di trovare le interazioni in base a più criteri.

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 si desideri 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. Nella scheda **Dettagli** è possibile visualizzare dettagli sui risultati delle ricerche.

Ricerca globale interazioni consente di trovare le interazioni in uno dei seguenti due modi:

- **Ricerca rapida**
- **Ricerca avanzata**

Eeguire le **azioni** seguenti sulle interazioni selezionate:

- **Contrassegnare come completate** le interazioni voce ed e-mail [**Aggiunto:** 8.5.110.13] con stato **In corso**.
- **Eliminare** un'interazione e-mail outbound con stato **In corso**. [**Aggiunto:** 8.5.110.13]
- **Rispondere** o rispondere a tutti nelle interazioni e-mail.
- **Rinviare un'e-mail inviata precedentemente**.
- **Aprire** le interazioni e-mail in corso inbound e outbound (che vengono attualmente instradate da e verso workbin e code).
- **Inoltrare** interazioni e-mail inbound e outbound [**Aggiunto:** 8.5.113.11]
- **Stampare l'interazione** (se si dispone delle autorizzazioni appropriate)

---

## Ricerca rapida

Ricerca rapida consente di eseguire una ricerca semplice nel database delle interazioni.

Per effettuare una ricerca nel database delle interazioni, digitare il testo che si desidera cercare nel campo **Ricerca rapida**. Fare clic sulla lente d'ingrandimento per cercare il criterio immesso.

[[https://ita.docs.genesys.com/Documentation/IW/8.5.1/Help/Image:IWContactQuickSearchButton\\_850.png](https://ita.docs.genesys.com/Documentation/IW/8.5.1/Help/Image:IWContactQuickSearchButton_850.png) frame

## 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.

Le ricerche nel campo di testo si basano su un metodo di "corrispondenza", per cui la richiesta restituisce interazioni che contengano, per ciascuna parola digitata, almeno una parola che inizia con la parola specificata.

## Applicazione di filtri

Il controllo per i filtri della vista Ricerca interazioni consente di ottimizzare la ricerca. I filtri Tipo di interazione consentono di selezionare e deselezionare i tipi di interazione in cui eseguire la ricerca. Gli elementi visualizzati dipendono dai tipi di interazione specificati da gestire. Fare clic sul menu **Filtro** per selezionare i tipi di interazione da ricercare. Nel menu **Filtro** è possibile selezionare più elementi. Per impostazione predefinita, sono disponibili i tipi seguenti:

- Mostra tutte le interazioni
- Mostra interazioni voce
- Mostra interazioni e-mail
- Mostra interazioni chat
- Mostra interazioni SMS
- Mostra interazioni di altri canali

Quando un filtro è attivo, viene visualizzato un segno di spunta accanto a esso nel menu **Filtro** e il pulsante rimane evidenziato se il filtro "Tutti" non viene applicato.

L'amministratore potrebbe aver configurato ulteriori opzioni personalizzate per il menu **Filtro**, come un'area o un reparto aziendale (ad esempio: contabilità, vendite e servizi) o un livello di cliente (ad esempio: Silver, Gold e Platinum). I filtri personalizzati consentono di ottimizzare la ricerca. Se ad esempio si cercano le interazioni e-mail relative a una richiesta di servizio, per ottimizzare la ricerca è

possibile effettuare due selezioni nel menu **Filtro: Mostra interazioni e-mail e Mostra interazioni con reparto Servizi**.

## Riquadro Ricerca avanzata

La funzione Ricerca avanzata consente di utilizzare più criteri per ottimizzare la ricerca. Il riquadro Ricerca avanzata contiene elenchi a discesa di criteri di ricerca, ad esempio Stato, Oggetto, Data inizio e Data fine.

Usare il menu a discesa **Aggiungi condizione** per aggiungere criteri di ricerca al riquadro Ricerca avanzata. Rimuovere i criteri da considerare facendo clic sulla **X** accanto all'opzione.

Utilizzare le opzioni **Corrispondenza condizioni** per specificare se vengono applicate **tutte** o **una qualsiasi** delle condizioni di ricerca indicate.

### Importante

I contenuti del riquadro Ricerca avanzata sono configurati dall'amministratore del sistema. La vista può essere visualizzata in diversi modi con diversi criteri disponibili. Nelle seguenti sezioni sono descritte due situazioni che potrebbero verificarsi. L'unica differenza è che in un caso sono presenti gruppi logici di criteri di ricerca. Le altre funzionalità sono identiche.

#### Situazione 1—Nessun gruppo di criteri di ricerca

L'amministratore del sistema ha indicato i criteri di ricerca che l'utente può usare, ma non li ha inseriti in gruppi logici. In questo caso, l'utente può utilizzare solo pochi criteri di ricerca, pertanto non è necessario creare gruppi. Per aggiungere criteri di ricerca, selezionarli dal menu **Aggiungi condizione**. Rimuovere i criteri da considerare facendo clic sulla **X** accanto all'opzione.

#### Situazione 2—Diversi gruppi di criteri di ricerca

L'amministratore del sistema ha indicato uno o più gruppi di ricerca specificando criteri predefiniti per consentire all'utente di scegliere criteri logici di ricerca.

Ad esempio, l'amministratore ha creato i seguenti gruppi e ha specificato i seguenti criteri di ricerca per ciascun gruppo:

- Agente: OwnerId
- Contatto: BccAddresses, CcAddresses, ContactId, FromAddress, FromPersonal, PhoneNumber, ReplyToAddress, SentDate, ToAddress
- Date: EstablishedDate, ReleasedDate, SentDate, StartDate, EndDate
- Interazione: Subject, ContactId, Id, OwnerId, SubtypeId, TypeId
- Altro: I gruppi creati automaticamente quando l'amministratore crea uno o più gruppi di criteri. Contiene tutti i criteri di ricerca disponibili non specificati come membri di altri gruppi.

Accanto al nome del gruppo, nel riquadro Ricerca avanzata, è presente un **+**. Fare clic sul **+** per aggiungere altri criteri da questo gruppo.

Per aggiungere altri criteri di ricerca o visualizzare gli altri gruppi disponibili, selezionarli dal menu **Aggiungi condizione**. Rimuovere i criteri da considerare facendo clic sulla **X** accanto all'opzione.

## Suggerimento

L'amministratore configura i criteri di ricerca predefiniti per la vista; tuttavia, è possibile aggiungere o rimuovere i criteri di ricerca in base alle esigenze. In Workspace sono memorizzati gli ultimi criteri di ricerca utilizzati, che vengono visualizzati quando si utilizza di nuovo la funzione di ricerca avanzata. **[Aggiunto: 8.5.112.08]**

Le seguenti informazioni sono valide per entrambe le situazioni:

Per i criteri relativi alla data, viene usato un calendario che consente di indicare la data. La data può essere anche digitata manualmente. Ad esempio, per eseguire ricerche basate sulla data di inizio, utilizzare l'icona del calendario () per selezionare una data, oppure immettere la data nel formato conforme alle preferenze di visualizzazione della data e dell'ora locali.

I menu per i campi della data possono contenere le opzioni seguenti:

- **Il—**: la data esatta
- **Il o dopo—**: la data specificata o qualsiasi data successiva
- **Prima—**: prima della data specificata
- **Tra—**: tra le date specificate

I menu per campi predefiniti come Stato contengono i nomi di campo predefiniti del database—ad esempio, **Tutto**, **Fine** e **In corso**.

Le ricerche nel campo di testo si basano su un metodo di **corrispondenza**, per cui la richiesta restituisce interazioni che contengano almeno una parola che inizia con il testo specificato.

Le ricerche con Attributo aziendale mettono a disposizione un menu a discesa che consente di selezionare il valore esatto da cercare.

Specificare la ricerca aggiungendo criteri, quindi fare clic su **Cerca** per avviare la ricerca in base ai criteri specificati.

## Risultati della ricerca

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**.

## Vista griglia e vista ad albero

**[Aggiunto: 8.5.116.10]**

Workspace consente di visualizzare le interazioni dei contatti in una visualizzazione semplice o raggruppate per thread. Il pulsante **Mostra interazioni nella vista griglia/Mostra interazioni nella vista ad albero** (/ ) consente di specificare la modalità di visualizzazione del pannello Cronologia interazione. Fare riferimento alla pagina [Cronologia dei contatti](#) per informazioni su come utilizzare le funzioni della vista Cronologia contatto, tra cui l'apertura delle interazioni in corso e il rinvio di interazioni e-mail contrassegnate come **completate**.

Nella vista griglia le interazioni vengono visualizzate nella visualizzazione semplice, mentre nella vista ad albero la visualizzazione è raggruppata per thread. Un thread è un gruppo di due o più interazioni con un singolo contatto create nello stesso contesto (risposte a e-mail, conversazioni su più canali, thread su social media e così via).

Il pannello dettagli contiene le tre schede seguenti:

- [Dettagli](#)
- [Note](#)
- [Dati interazione attiva](#)

## Controlli di pagina

Per scorrere l'elenco dei risultati della ricerca, eseguire una delle operazioni seguenti:

- Fare clic sul pulsante **Vai alla pagina successiva** () per visualizzare la pagina successiva.
- Fare clic sul pulsante **Vai alla pagina precedente** () per visualizzare la pagina precedente.
- Fare clic sul pulsante **Vai alla prima pagina** () per tornare all'inizio dell'elenco dei risultati della ricerca.
- Fare clic sul pulsante **Vai all'ultima pagina** () per passare alla fine dell'elenco dei risultati della ricerca.
- Specificare il numero di elementi da visualizzare in ogni pagina utilizzando l'elenco a discesa **per pagina**.

## Dettagli dell'interazione

Il pannello Dettagli consente di visualizzare i risultati della ricerca delle interazioni. 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**:

[[https://ita.docs.genesys.com/Documentation/IW/8.5.1/Help/Image:IW\\_ShowHideArrangeContactInfoHistoryButton\\_850.png](https://ita.docs.genesys.com/Documentation/IW/8.5.1/Help/Image:IW_ShowHideArrangeContactInfoHistoryButton_850.png) frame

## 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:

- [Find Interactions \(Ricerca interazioni\)](#)
- [Manage Contact History \(Gestione della cronologia dei contatti\)](#)
- [Manage Your History \(Gestione della cronologia personale\)](#)

## Argomenti correlati

- [Cronologia dei contatti](#)
- [Cronologia personale](#)

## 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](#)

---

# Assegnazione manuale e automatica del contatto

[Modificato: 8.5.117.18]

## Assegnazione di un contatto a un'interazione

### Link to video

Quando le interazioni vengono inviate sul desktop, area workspace, Workspace tenta di assegnare un contatto all'interazione in base all'elenco dei contatti esistenti nel database dell'azienda.

Talvolta può capitare che un contatto noto si connetta in modo anonimo al Contact Center utilizzando un telefono, un account e-mail o altri canali che non rientrano nelle informazioni su tale contatto archiviate nel database dei contatti.

A volte può succedere che più di un contatto corrisponda alle informazioni. In tal caso, Workspace potrebbe non essere in grado di assegnare correttamente il contatto. Per impostazione predefinita, viene assegnato il primo contatto che corrisponde; tuttavia, questa potrebbe non essere la corrispondenza corretta. A volte due persone condividono lo stesso nome. A volte due persone vivono allo stesso indirizzo e condividono lo stesso numero di telefono.

L'amministratore può impostare Workspace per consentire all'utente di stabilire chi sia la persona che lo sta contattando, in modo che possa assegnare il contatto manualmente. Se per l'account dell'utente è stata configurata questa funzione, esistono quattro scenari possibili che potrebbe essere necessario gestire:

1. Non esiste alcun conflitto, quindi Workspace assegna il contatto automaticamente.

Quando arriva una chiamata ed esiste un solo contatto corrispondente nel database, il contatto viene assegnato automaticamente. Se risulta che la persona che chiama non è il contatto assegnato, è possibile premere Ctrl + A per assegnare la chiamata a un altro contatto, e quindi fare clic su **Crea nuovo contatto** (➕) per creare un nuovo contatto per la chiamata.

2. Esistono più contatti che corrispondono al chiamante.

Quando un'interazione arriva ed esiste più di una corrispondenza nel database, Workspace visualizza un elenco di contatti suggeriti.

Fare clic su ciascuno di essi per visualizzare le relative informazioni e fare clic su **Assegna** quando si individua quello corretto.

3. Il contatto non corrisponde a nessuno dei contatti suggeriti e non è presente nel database dei contatti.

Se il contatto che non appare nel database dei contatti utilizza lo stesso numero di telefono, indirizzo o indirizzo e-mail di un contatto esistente, Workspace suggerirà dei contatti esistenti.

Se si stabilisce che il contatto non è uno dei contatti suggeriti, è possibile scegliere di fare clic su **Crea nuovo contatto** per creare un nuovo contatto manualmente.

In questo caso, il nuovo contatto è coniuge di un contatto esistente, che vive allo stesso indirizzo e utilizza lo stesso numero di telefono.

#### 4. Il contatto non corrisponde a nessuno dei contatti suggeriti ma appare nel database dei contatti.

Un contatto potrebbe chiamare da un numero di telefono o inviare un'e-mail da un indirizzo che non sono nel database dei contatti.

Se si identifica un contatto come noto, è possibile aggiungere l'interazione alla cronologia del contatto facendo clic su **Assegna un altro contatto a questa interazione** (👤) o premendo Ctrl + A. Viene visualizzata la vista Ricerca contatti.

- a. Nel campo **Ricerca rapida**, immettere il nome o altre informazioni identificative del contatto, quindi fare clic sull'icona della lente di ingrandimento per iniziare la ricerca nel database dei contatti.
- b. Nell'elenco o nella griglia dei **risultati della ricerca**, selezionare il contatto corretto.
- c. Fare clic su **Assegna** per assegnare l'interazione al contatto selezionato. L'interazione viene aggiunta alla **cronologia del contatto**. Fare clic su **Annulla** per tornare alla vista Informazioni contatto vuota.

È anche possibile utilizzare il pulsante **Assegna un altro contatto a questa interazione** per creare un nuovo contatto o riassegnare manualmente un'interazione assegnata erroneamente al contatto sbagliato. È anche possibile utilizzare la vista **Cambia contatto**.

[Aggiunto: 8.5.117.18]

## 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:

- [Manage Contact History \(Gestione della cronologia dei contatti\)](#)
- [Manage Contacts and Contact Information \(Gestione dei contatti e delle informazioni di contatto\)](#)

## Argomenti correlati

- [Elenco contatti](#)
- [Cronologia dei contatti](#)
- [Panoramica dei task voce](#)
- [Panoramica dei task chat](#)
- [Panoramica dei task e-mail](#)
- [Panoramica delle campagne outbound](#)

## 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](#)

# Campagne personali

La vista Campagne personali fa parte dell'area Workspace nella **Finestra principale**. Include un elenco delle campagne attive (caricate, ma non ancora avviate) e in esecuzione (caricate e avviate) in cui l'utente è coinvolto.

Nella vista Campagne personali sono visualizzati il nome, la modalità di consegna (automatica o manuale) e la descrizione di ogni campagna.

Se l'utente fa parte di una campagna in modalità **Preview outbound**, è possibile utilizzare la vista Campagne personali per richiedere un nuovo record selezionando il nome della campagna e facendo clic su **Recupera record**.

## 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:

- [Handle Outbound-Campaign Voice Interactions \(Gestione delle interazioni voce delle campagne outbound\)](#)
- [Handle a Voice Call \(Gestione delle chiamate vocali\)](#)
- [Workspace Windows and Views \(Finestre e viste di Workspace\)](#)
- [Basic Use-Case Summary \(Riepilogo casi d'uso pratici\)](#)

## Argomenti correlati

- [Chiamate in modalità Anteprima outbound](#)
- [Chiamate in modalità Push preview outbound](#)
- [Chiamate in modalità Progressive outbound](#)
- [Azioni relative alle chiamate per le chiamate outbound](#)
- [Interazione voce](#)
- [Consultazione vocale](#)
- [Registrazione voce](#)

## 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](#)

---

# Cronologia personale

[**Modificato:** 8.5.115.17, 8.5.113.11, 8.5.110.13]

La vista Cronologia personale consente di visualizzare e gestire le interazioni precedenti con un contatto.

Per visualizzare la vista Cronologia personale, nella **Finestra principale**, fare clic sul pulsante **Accedi e utilizza viste di supporto di Workspace** () per visualizzare il menu **Viste di supporto**, quindi selezionare **Cronologia personale**.

Attraverso la vista Cronologia personale è possibile eseguire le operazioni seguenti:

- **Trovare interazioni.** Ricerca rapida e Ricerca avanzata restituiscono solo le interazioni dell'utente.
  - La ricerca in un numero di telefono, stato, data iniziale o data finale restituisce un elenco delle interazioni che corrispondono al criterio o a più criteri.
  - Gli strumenti di **ricerca** e **filtro** funzionano in questa vista come nella vista **Cronologia contatto**. L'unica differenza consiste nel fatto che vengono restituite solo le interazioni dell'utente, non tutte le interazioni che corrispondono ai criteri.
- Eseguire le **azioni** seguenti sulle interazioni selezionate:
  - **Contrassegnare come completate** le interazioni voce ed e-mail [**Aggiunto:** 8.5.110.13] con stato **In corso**.
  - **Rispondere/Rispondere a tutti** nell'interazione e-mail.
  - **Rinviare un'e-mail inviata precedentemente**.
  - **Aprire** le interazioni e-mail in corso inbound e outbound (che vengono attualmente instradate da e verso workbin e code).
  - **Visualizzare gli allegati** [**aggiunto:** 8.5.115.17]
  - **Inoltrare** interazioni e-mail inbound e outbound [**Aggiunto:** 8.5.113.11]
  - **Eliminare** un'interazione e-mail outbound con stato **In corso**. [**Aggiunto:** 8.5.110.13]
  - **Assegnare un contatto** per l'interazione voce selezionata: l'interazione viene assegnata a un contatto esistente.
  - **Stampare l'interazione** (se si dispone delle autorizzazioni appropriate)
- **Visualizzare le informazioni** sull'interazione selezionata.

Workspace consente di visualizzare informazioni dettagliate sulle interazioni selezionate nella vista Cronologia personale. Il pulsante **Mostra pannello dettagli in basso/Nascondi pannello dettagli** () consente di specificare la modalità di visualizzazione del pannello dettagli. Fare clic sul pulsante **Mostra pannello dettagli in basso/Nascondi pannello dettagli** per scegliere una delle viste seguenti:

- Pannello dettagli a destra
- Pannello dettagli in basso

- [Nascondi pannello dettagli](#)

## Vista griglia e vista ad albero

Workspace consente di visualizzare le interazioni dei contatti in ordine cronologico o sotto forma di thread. Il pulsante **Mostra interazioni nella vista griglia/Mostra interazioni nella vista ad albero**   consente di specificare la modalità di visualizzazione del pannello Cronologia personale. Fare riferimento alla pagina [Cronologia dei contatti](#) per informazioni su come utilizzare le funzioni della vista Cronologia contatto, tra cui l'apertura delle interazioni in corso e il rinvio di interazioni e-mail contrassegnate come **completate**.

Nella vista griglia le interazioni vengono visualizzate in ordine cronologico, mentre nella vista ad albero la visualizzazione è cronologica e sotto forma di thread. Un thread è un gruppo di due o più interazioni con un singolo contatto create nello stesso contesto (risposte a e-mail, conversazioni su più canali, thread su social media e così via).

Il pannello dettagli contiene le tre schede seguenti:

- [Dettagli](#)
- [Note](#)
- [Dati interazione attiva](#)

## 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:

- [Manage Your History \(Gestione della cronologia personale\)](#)
- [Manage Contact History \(Gestione della cronologia dei contatti\)](#)
- [Manage Contacts and Contact Information \(Gestione dei contatti e delle informazioni di contatto\)](#)

## Argomenti correlati

- [Cronologia personale](#)
- [Cronologia delle interazioni](#)
- [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](#)

---

# Messaggi personali

Il responsabile o l'amministratore può inviare messaggi direttamente all'utente o al gruppo mediante la funzione di trasmissione messaggi di Workspace. È possibile ricevere messaggi di tipo aziendale o di sistema.

I messaggi aziendali possono essere, ad esempio:

- Promemoria delle prestazioni
- Istruzioni per l'utente o il gruppo di lavoro
- Informazioni su eventi imminenti o requisiti

I messaggi di sistema possono includere, ad esempio:

- Switch fuori servizio
- Canale voce fuori servizio/di nuovo in servizio
- Universal Contact Server fuori servizio

## Anteprima del messaggio

Se si riceve un messaggio, sul desktop viene visualizzata una notifica interattiva dell'Anteprima messaggio.

La priorità del messaggio può essere indicata da uno o più metodi tra quelli elencati di seguito:

- Segnale acustico
- Bordo colorato intorno all'anteprima del messaggio
- Indicatore grafico del tipo di messaggio
- Testo che indica la priorità (ad esempio: Alta)

Se una notifica interattiva dell'Anteprima messaggio viene visualizzata sul desktop, è possibile eseguire una delle operazioni seguenti:

- Fare clic su **Mostra**: viene visualizzata la **finestra del messaggio**. Il messaggio viene visualizzato anche nell'area **Messaggi personali** della **Finestra principale**. Il messaggio viene contrassegnato come Letto.
- Fare clic su **Ignora**: l'Anteprima messaggio viene chiusa. Il messaggio viene visualizzato nell'area **Messaggi personali** della **Finestra principale**. Il messaggio viene contrassegnato come Non letto.
- Non eseguire alcuna operazione: l'Anteprima messaggio scompare automaticamente dopo un intervallo di tempo definito dall'amministratore di sistema. Il messaggio viene visualizzato nell'area **Messaggi personali** della **Finestra principale**. Il messaggio viene contrassegnato come Non letto.

---

## Finestra del messaggio

È possibile visualizzare la finestra del messaggio facendo clic su **Mostra** nell'**Anteprima messaggio** o facendo doppio clic sul messaggio nell'area **Messaggi** della **Finestra principale**.

La finestra del messaggio contiene il contenuto completo di un messaggio diretto all'utente o al suo gruppo. Oltre a visualizzare il contenuto del messaggio, la finestra del messaggio può contenere anche le informazioni seguenti:

- Tipo di messaggio: queste informazioni possono essere espresse sotto forma di testo, barra del titolo e/o icona.
- Oggetto
- Mittente
- Priorità: queste informazioni possono essere espresse sotto forma di testo e/o mediante il colore de bordo che circonda le informazioni sul messaggio.
- Data
- Argomento (destinatari)
- Altri dati definiti dall'amministratore

## Messaggi personali

La vista Messaggi personali della **Finestra principale** fornisce informazioni aggiornate sullo stato del contact center, sulle modifiche correlate alle attività e sui messaggi aziendali inviati dai responsabili.

Nella **Finestra principale**, fare clic sul pulsante **Accedi e utilizza viste di supporto di Workspace** () per visualizzare il menu **Viste di supporto**, quindi selezionare **Messaggi personali**.

Nella vista Messaggi i messaggi sono visualizzati in un elenco che è possibile scorrere, con il messaggio più recente in alto.

A seconda della configurazione del sistema, si può contrassegnare i messaggi come letti o non letti oppure è possibile eliminarli. A tal fine, fare clic con il pulsante destro del mouse sul messaggio nella rispettiva vista e selezionare **Segna come già letto**, **Segna come non letto** o **Elimina** dal menu di scelta rapida.

## 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:

- **Receive Business And System Messages (Ricezione di messaggi commerciali e di sistema)**

- [Main Window Basics \(Informazioni di base sulla finestra principale\)](#)
- [Workspace Windows and Views \(Finestre e viste di Workspace\)](#)

### Argomenti correlati

- [Finestra principale](#)

### 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](#)

---

# Statistiche personali

La scheda **Statistiche personali** della **Finestra principale** riporta l'elenco degli indicatori di prestazioni chiave (KPI) personali. Gli indicatori di prestazioni chiave possono essere visualizzati anche nel **Gadget Statistiche**.

I KPI visualizzati sono configurati dall'amministratore di sistema. Le statistiche definite come KPI possono essere valutate anche per i gruppi di agenti a cui si appartiene come membri. Le prestazioni vengono visualizzate nella colonna Personale e il valore statistico per ogni gruppo di agenti viene visualizzato in una colonna con il nome del gruppo di agenti come intestazione della colonna.

Fare clic sulle intestazioni di colonna per modificare l'ordine dei KPI.

La scheda **Statistiche personali** riporta i KPI correnti e un riepilogo dei KPI dei gruppi di lavoro. La scheda **Statistiche personali** consente di confrontare le prestazioni personali con le prestazioni complessive dei gruppi di appartenenza.

Un'icona di avviso viene visualizzata nella colonna all'estrema sinistra della riga. Tale icona è visibile se la valutazione delle prestazioni relativa ai KPI supera il livello di avviso previsto per il KPI (⚠).

Un'icona di errore può essere visualizzata accanto a un KPI se la valutazione delle prestazioni è al di sotto del livello di errore previsto per il KPI (❗).

Fare clic con il pulsante destro del mouse nella scheda **Statistiche personali** per accedere al menu di scelta rapida che consente di mostrare/nascondere colonne e KPI e di attivare o disattivare l'applicazione di filtri ai KPI in modo da visualizzare solo quelli che includono avvisi.

Il menu **Statistiche personali** consente di specificare i KPI da visualizzare. Selezionare un KPI da mostrare o nascondere. Accanto ai KPI visualizzati è presente un segno di spunta.

Il menu **Gruppi agenti** consente di mostrare o nascondere la colonna che contiene i valori dei KPI per il gruppo di agenti. Selezionare un gruppo da mostrare o nascondere. Accanto ai gruppi di agenti visualizzati è presente un segno di spunta.

Selezionare **Mostra tutte le statistiche** per visualizzare tutti i KPI. Selezionare **Mostra solo statistiche sugli avvisi** per visualizzare solo i KPI che includono avvisi o errori. Questo menu non interessa le colonne visualizzate.

**Nota:** le statistiche sui punti di routing, sulle code e così via sono visualizzate nella scheda **Statistiche contact center**.

Se una statistica non è stata configurata correttamente, lo sfondo diventa rosso e viene visualizzata l'icona di errore. Gli errori devono essere segnalati immediatamente. Se si posiziona il mouse sulla riga della statistica che presenta problemi, la causa viene visualizzata in una descrizione del comando.

## 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:

- [View KPIs And Statistics \(Visualizzazione di KPI e statistiche\)](#)

## Argomenti correlati

- [Area Workspace personale](#)
- [Gadget statistiche](#)
- [Componenti, funzioni e controlli](#)

## 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](#)

# Stato personale

[**Modificato:** 8.5.108.11]

La vista Stato personale fornisce un monitoraggio dello stato generale nella **Finestra principale** per tutti i canali multimediali utilizzati.

È possibile visualizzare lo stato a livello generale e in base al tipo di supporto. Posizionare il puntatore del mouse sull'icona **Stato globale** per visualizzare un riepilogo dello stato per ogni tipo di supporto a cui è stato effettuato l'accesso. Per il supporto vocale, è possibile anche **inoltrare** le chiamate a un'altra estensione.

Utilizzare la barra degli strumenti per applicare azioni a tipi di supporto selezionati. È possibile applicare le azioni seguenti:

- Connessione/Disconnessione
- Attivazione di Non disturbare
- Non pronto (motivo)/Pronto
- Attività post-chiamata

Per ciascuno dei tipi di canale a cui è stato effettuato l'accesso sono disponibili gli stati seguenti:

- Fuori servizio
- Disconnesso
- Non disturbare
- Non pronto (motivo)/Pronto

## Sicurezza

Per proteggere l'utente e la workstation, l'amministratore può configurare le funzioni di sicurezza descritte di seguito.

- Se non si utilizza la tastiera o il mouse per un periodo di tempo definito dall'amministratore, è possibile che l'accesso a Workspace sia bloccato e che lo stato sia impostato su Non pronto. Se l'accesso a Workspace è bloccato, è necessario **ripetere l'autenticazione** e reimpostare lo stato su Pronto per ricevere nuove interazioni.
- Nella descrizione del comando dell'icona Stato globale, è possibile verificare la data e l'ora dell'ultimo accesso effettuato. Posizionare il puntatore del mouse sull'icona Stato globale per aprirne la descrizione del comando.

## Regole di capacità

La vista dello stato, così come appare agli altri agenti, potrebbe essere configurata in modo da essere basata su una regola di capacità. Lo stato su qualsiasi canale potrebbe non essere Occupato fino al *raggiungimento della capacità* per il canale in questione.

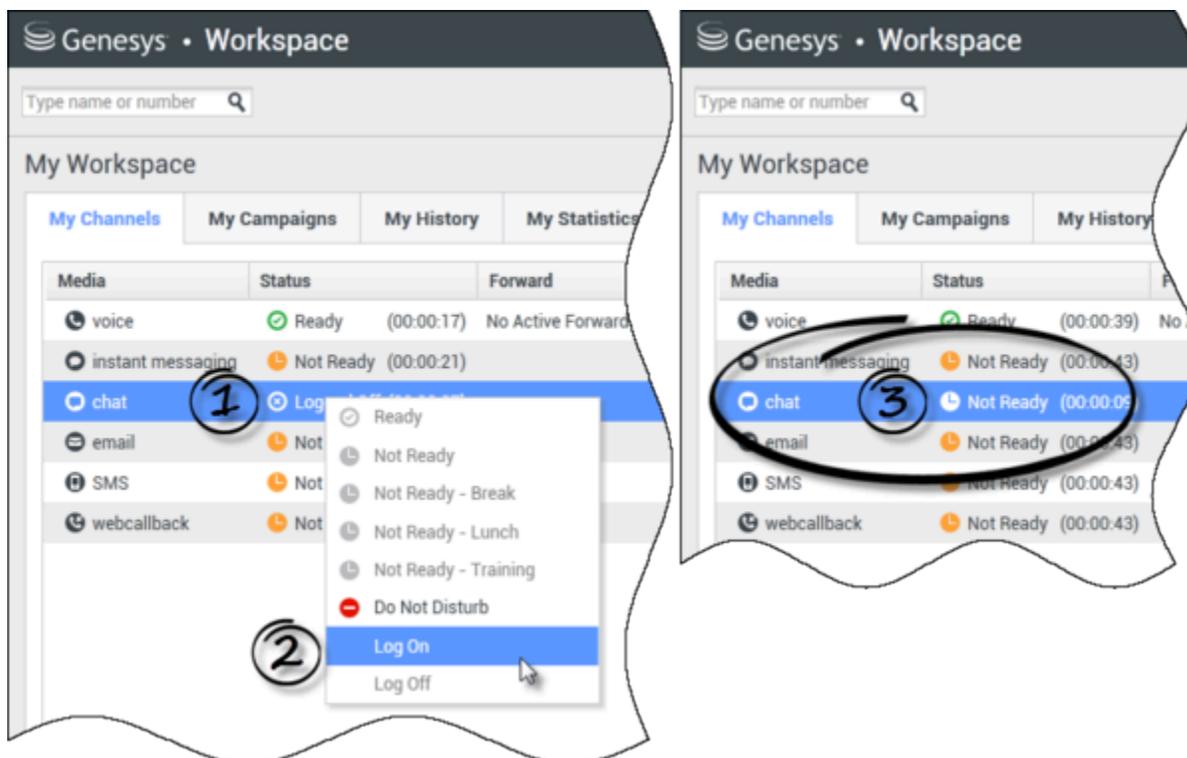
## Scheda Canali personali

[Modificato: 8.5.108.11]

Utilizzare la scheda Canali personali per visualizzare e modificare i canali di interazione utilizzati.

Fare clic con il pulsante destro del mouse su un canale nella colonna Stato o nella colonna Inoltra per aprire il menu Azione relativo al canale e alla colonna. Utilizzare il menu Azione per eseguire le azioni seguenti:

- Modificare lo stato Pronto su un canale
- Connettersi e disconnettersi da un canale
- Attivare/disattivare lo stato Non disturbare
- Inoltrare le chiamate destinate all'estensione dell'utente a un'altra estensione sul canale/switch voce



## Inoltro delle chiamate

Per inoltrare le chiamate a un'altra estensione, sul canale multimediale selezionato, fare clic con il pulsante destro del mouse sulla colonna **Inoltra** e scegliere **Inoltra**.

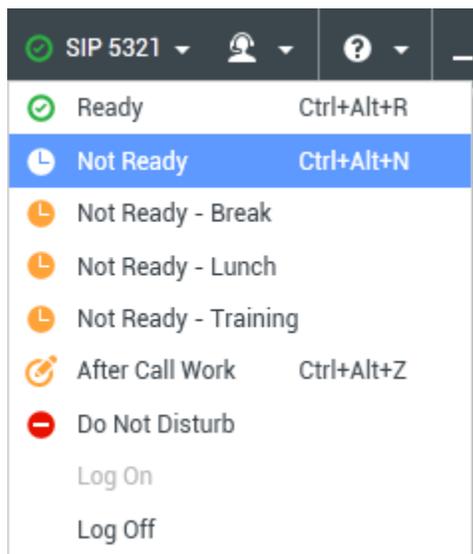
Questa azione determina l'apertura della finestra di dialogo **Inoltra**. Immettere l'estensione a cui si desidera inoltrare le chiamate e fare clic su **Applica**. Fare clic su **Annulla** per tornare alla scheda **Canali personali** senza inoltrare le chiamate.

Se si dispone di un'impostazione di inoltro attiva e si desidera disabilitarla, sul canale multimediale selezionato, fare clic con il pulsante destro del mouse sulla colonna **Inoltra**, quindi scegliere **Annulla inoltro**.

Nella finestra di dialogo **Annulla inoltro** fare clic su **Applica** per annullare l'inoltro. Per mantenere l'inoltro attivo, fare clic su **Annulla**. In questo modo viene rimosso l'inoltro attivo e lo stato passa da **Inoltra** a **Nessun inoltro attivo**.

## Icona Stato globale

Fare clic sull'icona **Stato globale** per aprire il menu di stato.



Selezionare lo stato nel menu. Il contenuto del menu è definito dall'amministratore. Le opzioni possibili sono: Pronto, Non pronto, Non disturbare, Attività post-chiamata, Non pronto con un motivo e Connetti/Disconnetti.

Le selezioni effettuate in questo menu vengono applicate a *tutti i canali a cui è stato effettuato l'accesso*.

## 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:

- [Manage Your Status \(Gestire lo stato\)](#)
- [LogIn \(Accesso\)](#)

## Argomenti correlati

- [Finestra principale](#)
- [Accesso](#)

## 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](#)

---

# Nota

Nota è una funzione che consente di inserire commenti sull'interazione corrente o su un'interazione selezionata nel database Cronologia. I commenti vengono archiviati come parte integrante della cronologia del contatto. Il contenuto di Nota è disponibile per qualsiasi agente che visualizza la cronologia del contatto.

Nota è disponibile come scheda nelle seguenti viste:

- Interazione [voce](#)
- Interazione [e-mail](#)
- Interazione [chat](#)
- Interazione [workitem](#)
- [Cronologia](#)

Digitare le note nel campo di testo di Nota. Fare clic su **Salva** per salvare le note come parte dell'interazione.

## 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:

- [Workspace Windows and Views \(Finestre e viste di Workspace\)](#)
- [Basic Use-Case Summary \(Riepilogo casi d'uso pratici\)](#)

## Argomenti correlati

- [Panoramica delle funzionalità](#)
- [Componenti, funzioni e controlli](#)

## 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](#)

---

# Stampa

La finestra Anteprima di stampa consente di specificare il formato delle **interazioni e-mail** prima di stamparle.

Per visualizzare la finestra Anteprima di stampa, aprire un'interazione e-mail e fare clic su **Stampa** (



La finestra Anteprima di stampa consente di effettuare le operazioni seguenti:

- Stampare l'interazione e-mail applicando il layout specificato nella finestra Anteprima di stampa. Fare clic su **Stampa** per stampare il layout specificato. Fare clic su **Annulla** per chiudere la finestra Anteprima di stampa.
- Selezionare una stampante di destinazione dall'elenco a discesa delle stampanti di **destinazione** disponibili in rete.
- Specificare le pagine da stampare: tutte le pagine, un intervallo di pagine e/o pagine specifiche. Fare clic su **Tutto** per stampare il documento intero. Nel campo di testo, immettere un intervallo, ad esempio **2-6** o specificare i numeri delle singole pagine, separati da virgole.
- Nel campo **Copie** specificare il numero di copie da stampare.
- Specificare il layout **Verticale** o **Orizzontale**.
- Specificare i margini della pagina. Selezionare **Margini uniformi** per fare in modo che tutti i margini corrispondano al valore specificato per il margine superiore o deselezionare **Margini uniformi** e specificare i margini superiore, sinistro, destro e inferiore. Le unità dei margini sono determinate dalle impostazioni locali.
- Aggiungere numeri di pagina alla stampa.
- Utilizzare la finestra di dialogo **Stampa di sistema** per effettuare la stampa.

Nella vista Layout di stampa è possibile visualizzare in anteprima la stampa. La vista Layout di stampa include i seguenti controlli:

- Zoom avanti/Zoom indietro
- Visualizzazione al 100%
- Adatta larghezza pagina a visualizzazione
- Adatta pagina intera a visualizzazione
- Visualizza pagine fronte-retro affiancate

## 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:

- 
- [Handle An Email Interaction \(Gestione delle interazioni e-mail\)](#)
  - [Workspace Windows and Views \(Finestre e viste di Workspace\)](#)

### Argomenti correlati

- [E-mail inbound](#)
- [E-mail outbound](#)
- [QA Review delle e-mail](#)

### 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](#)

---

# Risposte

[**Modificato:** 8.5.109.16, 8.5.118.10]

La vista Risposte consente di accedere a un database di risposte standard predefinite da utilizzare nelle interazioni. È possibile inserire queste risposte in qualsiasi interazione outbound, quale un messaggio e-mail o chat, oppure leggerle al contatto nel corso di un'interazione telefonica.

Dopo aver inserito una risposta in un'interazione outbound, quale un messaggio e-mail o chat, è possibile modificare il contenuto del testo.

Utilizzare il controllo **Zoom** in **Menu principale** (fare riferimento a [Gestione delle impostazioni e delle preferenze](#)) per modificare la dimensione del testo in questa vista. Questa funzione potrebbe non essere disponibile nell'ambiente.[**Aggiunto:** 8.5.109.16]

Per accedere alla vista Risposte, fare clic sul pulsante verticale **RISPOSTE** nella finestra dell'interazione attiva.

La vista Risposte comprende due aree principali, ovvero Ricerca e filtro ed Explorer risposte.

## Ricerca e filtro

L'area Ricerca e filtro consente di specificare le parole chiave da cercare nella libreria delle risposte standard dell'azienda e presenta le seguenti funzionalità:

- **Campo Cerca:** immettere la parola chiave da cercare e fare clic sulla lente di ingrandimento per avviare la ricerca.
- **Tipo di ricerca:** elenco a discesa che consente di eseguire ricerche utilizzando una delle seguenti strategie:
  - **Ricerca Qualsiasi parola chiave:** consente di trovare tutte le risposte che contengono almeno una delle parole chiave specificate.
  - **Ricerca Tutte le parole chiave:** consente di trovare tutte le risposte che contengono tutte le parole chiave specificate.
  - **Ricerca Testo esatto:** consente di trovare tutte le risposte che contengono le parole chiave specificate nell'ordine in cui sono specificate.
- **Ricerca di base/avanzata:** indicare la posizione in cui cercare le parole chiave specificate. Consente di limitare o ampliare la ricerca.
  - **Nomi risposte:** consente di cercare le parole chiave nei nomi delle risposte.
  - **Corpo risposte:** consente di cercare le parole chiave nel corpo delle risposte.
- **Visualizza:** elenco a discesa che consente di visualizzare i seguenti elementi:
  - **Tutte le risposte:** tutte le risposte predefinite disponibili per l'utente.
  - **Risposte preferite:** le risposte predefinite designate come preferite.

- **Risposte con scelta rapida predefinita:** quelle risposte prescritte che hanno parole chiave di scelta rapida predefinite.
- **Risposte suggerite:** le risposte vengono selezionate automaticamente per categorie e ordinate in base alla rilevanza rispetto al contenuto dell'interazione inbound. È possibile selezionare una risposta di suggerimento automatico per inserirla nella risposta. Successivamente è possibile modificare il testo della risposta di suggerimento automatico in base alle necessità. Le risposte sono ordinate in base alla rilevanza rispetto all'interazione inbound. È possibile scegliere di applicare un ordinamento basato sul nome della risposta, sulla rilevanza o sulla categoria Principale facendo clic sulla relativa intestazione di colonna nella vista elenco Risposte.

## Suggerimento

La ricerca viene applicata alla vista selezionata. Per cancellare i criteri di ricerca e visualizzare tutto il contenuto, fare clic su **X** nel campo di ricerca.

## Explorer risposte

L'area Explorer risposte contiene una vista ad albero di cartelle (categorie delle risposte standard) e di pagine (documenti delle risposte standard). È possibile cambiare la vista in una vista tabella ordinabile dei documenti delle risposte e delle cartelle della categoria principale.

Explorer risposte consente di:

- Visualizzare le risposte che soddisfano i criteri specificati nell'area Ricerca e filtro.
- Esplorare le cartelle e i documenti delle risposte facendo clic sulle cartelle per aprirle e chiuderle e facendo clic sui documenti per selezionarli.
- Inserire la risposta nel punto di inserimento della propria interazione in uno dei seguenti modi:
  - Premere **Invio** sulla tastiera.
  - Fare clic su **Inserisci testo di risposta standard** .
  - Fare clic con il tasto destro sulla risposta, quindi selezionare **Inserisci testo di risposta standard** nel menu di scelta rapida.
  - Fare doppio clic su una risposta per inserire automaticamente il contenuto nel campo di testo del punto di inserimento. **[Aggiunto: 8.5.105.12]**
- Aggiungere il documento di risposta attualmente selezionato all'elenco dei preferiti facendo clic su **Aggiungi risposta standard** alle risposte preferite .
- Rimuovere il documento di risposta attualmente selezionato dall'elenco dei preferiti facendo clic su **Rimuovi risposta standard dalle risposte preferite** .
- Mostrare i risultati nella vista elenco o nella vista ad albero facendo clic sul pulsante **Modalità vista** .
- Mostrare e nascondere l'area dei dettagli delle risposte facendo clic sul pulsante **Mostra dettagli/Nascondi dettagli** .

- 
- Visualizzare il contenuto del documento di risposta selezionato nell'area dei dettagli delle risposte.
  - Copiare il contenuto dall'area dei dettagli delle risposte e incollarlo nell'area dei messaggi dell'interazione [e-mail](#) o [chat](#).

## Scelte rapide delle risposte

### [Aggiunto: 8.5.118.10]

Il sistema potrebbe essere impostato per consentire di digitare le parole chiave di scelta rapida nel campo di composizione del testo di e-mail, chat e altre interazioni che aggiungono automaticamente risposte comuni alle interazioni dell'utente.

Chiedere all'amministratore o al supervisore quali sono le parole chiave di scelta rapida per la propria azienda.

Se una risposta è una parola chiave di scelta rapida associata ad essa, quando si seleziona la risposta nella vista **Risposte** viene visualizzata la parola chiave di scelta rapida sopra l'anteprima e nella colonna **Scelta rapida** dell'albero delle risposte.

Per utilizzare una scelta rapida, digitare il prefisso specificato dalla propria azienda (ad esempio, "#") seguito dalla parola chiave per la risposta che si desidera inserire, seguito da CTRL+Barra spaziatrice. Se il prefisso è "#" e la parola chiave è "vendita", digitare: #vendita+CTRL+Barra spaziatrice

Guarda il video: *Utilizzare le parole chiave di scelta rapida delle risposte standard*

[Link to video](#)

## 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:

- [Using The Standard Response Library \(Utilizzando Libreria delle risposte standard\)](#)

### Argomenti correlati

- [Panoramica dei task voce](#)
- [Panoramica dei task chat](#)
- [Panoramica dei task e-mail](#)
- [Panoramica delle campagne outbound](#)

### 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

---

# Pianificazione di una richiamata

[**Modificato:** 8.5.115.17, 8.5.111.21]

È possibile ripianificare tre tipi di richiamate:

- Richiamata interazione campagna outbound [**modificato:** 8.5.115.17]
- Richiamata Genesys [**Aggiunto:** 8.5.111.21]
- Richiamata Web

## Ripianificare un'interazione in uscita come una richiamata

[**Modificato:** 8.5.115.17] È possibile ripianificare una chiamata per una **campagna outbound** (ad esempio se il contatto è troppo occupato per rispondere) con una data e/o un'ora diversa utilizzando la funzione Ripianifica richiamata.

Fare clic su **Ripianifica richiamata** () nella barra degli strumenti delle azioni relative alle chiamate nella finestra di interazione delle chiamate per le campagne outbound. Viene visualizzata la vista **Ripianifica richiamata**.

Fare clic sulla casella di controllo **Ripianifica richiamata** per ripianificare la chiamata. Dopo aver specificato una nuova data e/o una nuova ora e, se necessario, fare clic su **Termina chiamata** () per disconnettere la chiamata. Fare clic su **Contrass. come completata** () per ripianificare la richiamata. Il pulsante **Ripianifica richiamata** diventa  dopo la ripianificazione della richiamata.

Per impostare una nuova data, immettere un valore nel campo della data o utilizzare la vista calendario per selezionare un nuovo giorno. Utilizzare i pulsanti freccia sinistra e destra per cambiare il mese e l'anno.

Per impostare una nuova ora, immettere un nuovo valore nel campo dell'ora o utilizzare i pulsanti freccia su e giù per cambiare le ore e i minuti.

Fare clic su **Richiamata personale** per ripianificare la richiamata personalmente. Lasciare deselezionata la casella di controllo **Richiamata personale** per restituire l'interazione alla coda chiamanti. [**Modificato:** 8.5.115.17]

- In alcuni ambienti, tutte le chiamate ripianificate sono considerate Richiamate personali. In questo caso, non sarà possibile modificare la selezione.
- In alcuni ambienti, tutte le chiamate ripianificate sono considerate come Richiamate campagna (qualsiasi agente attivo nella campagna può effettuare la richiamata). In questo caso, la casella di controllo **Richiamata personale** non viene visualizzata.

Per selezionare un nuovo numero per il contatto, fare clic sull'elenco a discesa **Telefono** e scegliere un altro numero.

Per aggiungere un nuovo numero da utilizzare per la richiamata, fare clic su **Nuovo numero di telefono**. Viene visualizzata la vista Aggiungi nuovo numero. Sono disponibili le seguenti opzioni:

- **Telefono**: immettere un nuovo numero di telefono da utilizzare per la richiamata pianificata.
- **Tipo**: selezionare un supporto vocale o di altro tipo, ad esempio un cellulare.
- **Da**: selezionare l'ora a partire dalla quale è possibile contattare il dispositivo.
- **Fino a**: selezionare l'ora fino alla quale è possibile contattare il dispositivo.

## Richiamata Genesys

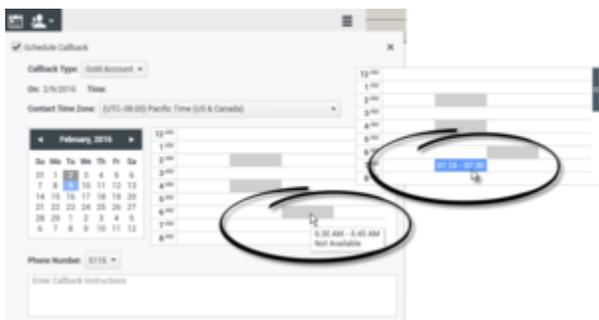
[Aggiunto: 8.5.111.21]

Se Richiamata Genesys è abilitata nell'ambiente, è possibile ripianificare un'interazione di richiamata corrente oppure pianificare (creare) una nuova interazione di richiamata per il contatto.

### Ripianifica una richiamata

Per ripianificare l'interazione di richiamata corrente, fare clic su  nella finestra Interazione richiamata per aprire la vista **Ripianifica richiamata**.

Selezionare **Ripianifica richiamata**, scegliere un tipo di richiamata, un fuso orario, una data di calendario e uno slot temporale nella griglia di pianificazione. Gli slot temporali non disponibili sono visualizzati in grigio, mentre quelli disponibili sono visualizzati in blu e indicano l'intervallo di tempo. Fare clic all'esterno della vista per eseguire il commit della richiamata.

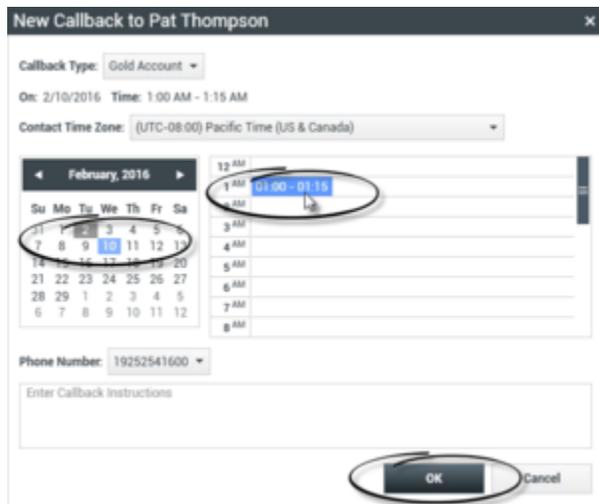


Utilizzo della vista Ripianifica richiamata per ripianificare l'interazione di richiamata corrente

### Ripianificazione di una nuova richiamata da un'interazione

Nella barra degli strumenti di un'interazione esistente, ad esempio voce, chat, e-mail, SMS e così via, fare clic su  per aprire la finestra di dialogo **Nuova richiamata**.

Scegliere un tipo di richiamata, un fuso orario, una data di calendario e uno slot temporale nella griglia di pianificazione. Gli slot temporali non disponibili sono visualizzati in grigio, mentre quelli disponibili sono visualizzati in blu e indicano l'intervallo di tempo. Fare clic su **OK** per eseguire il commit della richiamata.

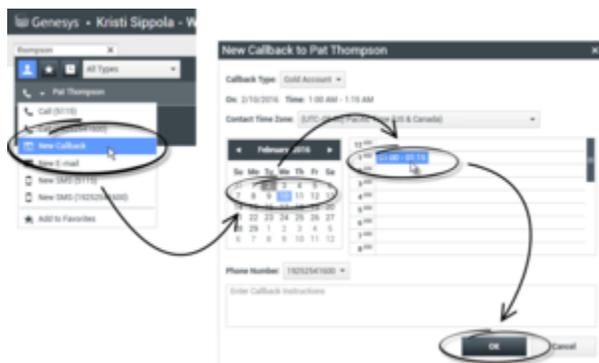


Utilizzo della finestra di dialogo Nuova richiamata per pianificare una nuova interazione di richiamata

## Ripianificazione di una nuova richiamata da Team Communicator

In **Team Communicator**, trovare un contatto, quindi selezionare **Nuova richiamata** dal menu Azione per aprire la finestra di dialogo **Nuova richiamata**.

Scegliere un tipo di richiamata, un fuso orario, una data di calendario e uno slot temporale nella griglia di pianificazione. Gli slot temporali non disponibili sono visualizzati in grigio, mentre quelli disponibili sono visualizzati in blu e indicano l'intervallo di tempo. Fare clic su **OK** per eseguire il commit della richiamata.



Utilizzo della finestra di dialogo Nuova richiamata per pianificare una nuova interazione di richiamata

---

## Ripianificare una richiamata Web

È possibile ripianificare una chiamata di tipo **Richiamata Web** (ad esempio, se il contatto non risponde all'ora in cui ha richiesto la richiamata Web) a una data e/o a un'ora diversa mediante la funzione **Ripianifica richiamata**.

Nella finestra dell'anteprima della richiamata Web, nella barra degli strumenti delle azioni relative alle chiamate, fare clic su **Ripianifica richiamata** (). Viene visualizzata la vista **Ripianifica richiamata**.

Fare clic sulla casella di controllo **Ripianifica richiamata** per ripianificare la chiamata. Utilizzare il campo **II** per immettere una nuova data oppure selezionare una nuova data nel Calendario. Specificare un'ora e una durata della chiamata nuove nei campi **Da** e **Fino a**. Il display dell'orologio verrà aggiornato con la nuova ora "di inizio".

Se necessario, è possibile specificare un nuovo numero selezionandone uno per il contatto dall'elenco a discesa **A**.

Dopo aver specificato una nuova data e/o una nuova ora e, se necessario, un nuovo numero, fare clic su **X** per chiudere la vista **Ripianifica richiamata**. Il pulsante **Ripianifica richiamata** diventa  dopo la ripianificazione della richiamata.

Fare clic su **Contrass. come completata** () per ripianificare la richiamata alla data e all'ora specificate. Alla data e all'ora specificate, sul desktop dell'utente viene visualizzata la notifica di interazione della richiamata Web.

---

## Panoramica delle campagne outbound

Un agente può trovarsi a gestire campagne, come set di messaggi, telemarketing o raccolta fondi, in cui le interazioni con i contatti sono costituite da chiamate **vocali** outbound basate su un elenco predefinito di contatti.

Per le chiamate outbound sono possibili due modalità di consegna. La scelta della modalità viene effettuata da un supervisore:

- **Manuale**, in cui le chiamate outbound vengono effettuate richiedendo un'interazione a partire da un elenco chiamate predefinito. La consegna manuale prevede una sola modalità di composizione:
  - **Anteprima** Il sistema visualizza a un agente i dati correlati a un contatto, quindi l'agente effettua la chiamata al contatto.
- **Automatica**, in cui le chiamate outbound vengono indirizzate al desktop. La consegna automatica prevede tre modalità di composizione:
  - **Push preview**. Il sistema visualizza a un agente i dati correlati a un contatto, quindi l'agente effettua la chiamata al contatto.
  - **Progressive**. Il sistema compone i numeri dei clienti automaticamente e trasferisce una chiamata a un agente solo se la connessione è stata stabilita correttamente.
  - **Predictive**. Il sistema calcola il numero di agenti disponibili sulla base delle statistiche correnti e potrebbe essere avviato prima del tempo, anche quando non ci sono agenti disponibili.

Se il supervisore o qualcun altro dell'azienda avvia una campagna outbound cui viene assegnato l'utente, questi riceverà un **messaggio** di avviso, che lo informa dell'avvio di una campagna specifica cui è stato assegnato.

**Nota:** se la campagna è stata avviata prima dell'accesso dell'utente, viene visualizzato un messaggio di avviso. Se si lavora a una campagna, nella vista **Campagne personali** viene riportato l'elenco delle campagne attive e in esecuzione. Le campagne attive sono indicate da un messaggio di stato Avviata nella vista Campagne personali.

Dopo aver stabilito la connessione con il contatto, è possibile eseguire diversi task, in base alla natura dell'interazione. È ad esempio possibile **aggiornare i record dei clienti**, pianificare una richiamata, selezionare un **codice esito** o altre **azioni relative alla chiamata**.

## Disconnessione concordata

I tempi di una disconnessione repentina dell'agente da una campagna possono talvolta influenzarne la qualità del servizio. Si supponga ad esempio di fare clic su Disconnessione nello stesso momento in cui si è stati selezionati per una campagna predictive o progressive, per stabilire una chiamata successiva con un cliente. Se ci si disconnette subito da Workspace, la consegna a un agente di questa particolare chiamata potrebbe richiedere più tempo. Per evitare ciò, la disconnessione viene ritardata di alcuni secondi, se è stata avviata con uno dei seguenti metodi:

- Selezionando Disconnessione dalla barra del titolo della **finestra principale** o dal menu principale.

- Selezionando Disconnessione dal canale Voce nella vista **Canali personali** dell'area Workspace.

Se si seleziona **Disconnessione** mentre è in corso la ricezione di un'interazione, viene visualizzato un messaggio del sistema sul desktop che informa che l'utente è in attesa dell'autorizzazione a disconnettersi. Il messaggio contiene un timer che indica il numero di minuti e/o secondi rimasti prima di ricevere l'autorizzazione alla disconnessione.

Se si chiude la finestra del messaggio, è comunque possibile monitorare il tempo rimasto per ottenere l'autorizzazione alla disconnessione attraverso i messaggi visualizzati nella finestra principale o nella finestra **Messaggi personali**. È inoltre possibile posizionare il puntatore del mouse sull'icona dello stato per visualizzare una notifica del tempo rimasto per la disconnessione concordata.

Sia la vista Messaggi personali che la descrizione del comando dell'icona dello stato confermano l'assegnazione dell'autorizzazione della disconnessione.

## 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:

- **Lesson: Rescheduling a call as a callback (Lezione: Ripianificare una chiamata come richiamata)**
- **Handle Outbound-Campaign Voice Interactions (Gestione delle interazioni voce delle campagne outbound)**

## Argomenti correlati

- **Chiamate in modalità Anteprima outbound**
- **Chiamate in modalità Push preview outbound**
- **Chiamate in modalità Progressive outbound**
- **Azioni relative alle chiamate per le chiamate outbound**
- **Interazione voce**

## 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](#)

---

# Controllo ortografico

La funzione del controllo ortografico consente di verificare mediante un correttore ortografico interattivo l'ortografia del contenuto di un messaggio prima di inviarlo. È possibile accedere a tre dizionari: un dizionario aziendale definito dall'amministratore, un dizionario specifico della lingua, selezionabile da un menu a discesa e un dizionario personale denominato Dizionario personale.

Workspace crea un unico dizionario per ciascun agente. Qualsiasi aggiunta o modifica apportata viene applicata solo al dizionario personale. Se l'utente lavora in una workstation diversa, può accedere al dizionario personale, a condizione che abbia effettuato il login con il proprio nome utente e la propria password.

Quando si digita il messaggio, sotto ogni parola che non fa parte del dizionario specificato per il controllo ortografico viene visualizzata una riga rossa ondulata. Fare clic con il pulsante destro del mouse sulla parola errata per correggerla o aggiungerla al dizionario personale. È possibile anche decidere di ignorare la singola occorrenza (**Ignora**) oppure tutte le occorrenze (**Ignora tutto**) del termine errato.

Se si tenta di inviare un messaggio che contiene una parola errata, il sistema potrebbe essere configurato per visualizzare una casella di dialogo di avviso che chiede di confermare l'invio del messaggio senza correggere le parole potenzialmente errate. Fare clic su **Sì** per inviare comunque il messaggio, oppure su **No** per tornare al messaggio e correggere le parole errate. [**Aggiunto:** 8.5.105.12]

Il menu di scelta rapida del controllo ortografico include le opzioni seguenti:

- **Suggerimenti:** elenco di parole incluse nel dizionario attualmente selezionato che potrebbero corrispondere alla versione corretta della parola sottolineata.
- **Ignora:** non contrassegna come errata questa istanza del termine non corretto.
- **Ignora tutto:** non contrassegna come errata nessuna istanza del termine non corretto.
- **Aggiungi al dizionario:** aggiunge il termine segnalato al dizionario attualmente selezionato.
- **Controllo ortografico:** attiva e disattiva il controllo ortografico.
- **Lingue:** consente di selezionare la lingua da utilizzare per il controllo ortografico.

## 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:

- [Handle An Email Interaction \(Gestione delle interazioni e-mail\)](#)
- [Handle A Chat Interaction \(Gestione delle interazioni chat\)](#)

## Argomenti correlati

- [E-mail outbound](#)
- [Interazione chat](#)

## 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](#)

# Team Communicator

Team Communicator è un servizio comune disponibile nelle seguenti viste:

- **Finestra principale**
- Finestre delle interazioni (per il trasferimento, la consultazione o l'avvio di un'interazione voce da un'interazione non voce):
  - Voce
  - Chat
  - E-mail
  - SMS
  - IM interno
  - Workitem
- Canali di social media (tramite i plug-in eServices)

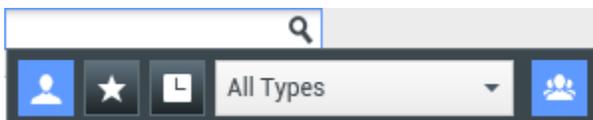
Team Communicator è un servizio che consente di trovare una destinazione interna o un contatto e di avviare un'interazione. L'amministratore può configurare il sistema in modo da limitare i risultati della ricerca.

Team Communicator consente di avviare diversi tipi di comunicazione con risorse interne o esterne per consentire la risoluzione di un determinato caso di un utente o per altri scopi, come una chiamata di follow-up o una riunione.

Se l'account è configurato come **supervisore o team lead**, può utilizzare Team Communicator e la barra degli strumenti Azioni chiamate per gestire il monitoraggio e il coaching degli agenti, inclusi l'avvio e l'arresto di tali operazioni.

## Team Communicator nella vista Finestra principale

La **Finestra principale** contiene il campo Ricerca rapida di Team Communicator. Il campo Ricerca rapida è uno strumento di ricerca universale che consente di effettuare ricerche sia nel database dei contatti che nell'elenco delle destinazioni interne. L'amministratore di sistema potrebbe doverlo configurare per consentire la ricerca universale dei contatti o semplicemente la ricerca delle destinazioni interne.



Area Gestione contatti

Quando si fa clic nel campo, viene visualizzata la barra degli strumenti di Team Communicator. Per avviare una ricerca, immettere un nome, un numero di telefono o un'altra parola chiave nel campo.

La barra degli strumenti consente di eseguire ricerche in tutti i contatti () , nei contatti preferiti () e recenti () e nelle destinazioni interne. L'amministratore potrebbe configurare la vista Team Communicator in modo che le chiamate recenti, incluse quelle perse, vengano archiviate e visualizzate. Se questa funzione non è attivata, le interazioni voce recenti vengono visualizzate nella vista Team Communicator con un indicatore visivo specifico (chiamate in entrata/in uscita/perse). Inoltre, nella descrizione del comando relativa a ogni record, vengono visualizzate informazioni aggiuntive sull'evento di chiamata inbound corrispondente (ad esempio: tipo di chiamata, data e ora della chiamata e lo stato delle chiamate perse, se applicabile). Consente inoltre di filtrare in base al contatto o al tipo di destinazione interna, nonché di raggruppare o separare () i risultati delle ricerche per categoria o tipo.

## Suggerimento

Genesys non supporta i caratteri *jolly* nelle ricerche nel database dei contatti

## Avvio di una nuova interazione

Per avviare una nuova interazione (di tipo **Instant Messaging interno** o **voce** esterna/interna o e-mail outbound), immettere il nome di una destinazione interna (agente, competenza, gruppo, coda o punto di routing) o il nome, il numero di telefono o l'indirizzo e-mail di un contatto nel campo di ricerca universale.

### Immissione delle informazioni nel campo di ricerca universale

Durante la digitazione, Workspace effettua ricerche nei database dei contatti e delle destinazioni interne ed elenca le voci possibili corrispondenti. Il sistema apre una vista che elenca i contatti e le destinazioni interne possibili. Viene visualizzato lo stato di ogni destinazione interna.

La vista pop-up può essere utilizzata per eseguire le seguenti operazioni:

- **Filtrare e ordinare l'elenco dei risultati delle ricerche.**
- Eseguire **azioni** su un contatto selezionato, come effettuare chiamate, inviare instant message, creare nuove e-mail outbound o salvare un elemento come preferito.

### Applicazione di filtri all'elenco dei risultati delle ricerche e relativo ordinamento

I risultati delle ricerche vengono visualizzati in un elenco. La ricerca è basata su una parola chiave: la parola o le parole specificate nel campo di ricerca (nome, numero di telefono, indirizzo e-mail o altri criteri) vengono cercate in ogni campo del database dei contatti. Per le parole chiave specificate la ricerca viene eseguita in ciascun campo del database in base al criterio "Inizia con".

Nella vista elenco sono inclusi, in modo non ordinato, tutti i contatti del database dei contatti che corrispondono ai criteri di ricerca.

La ricerca è di tipo "parola chiave": in ciascun campo del database dei contatti viene eseguita la

ricerca della parola o delle parole (nome, numero di telefono, indirizzo e-mail o altri criteri) specificate nel campo di ricerca. Il motore di ricerca tenta di trovare la corrispondenza per *qualsiasi* parola di ciascun campo specificato nei criteri di ricerca (consentiti dall'amministratore) del database utilizzando la modalità di corrispondenza selezionata *inizia con* per cercare le parole chiave fornite.

Esempi:

- La ricerca rapida che utilizza le parole chiave *John Daly* come criteri di ricerca rapida che devono applicarsi solo ai campi **Nome** e **Cognome** restituirà la corrispondenza di un contatto il cui **Nome**=*John* e il cui **Cognome**=*Daly*
- La ricerca rapida che utilizza le parole chiave *John Junipero* come criteri di ricerca rapida che devono applicarsi solo ai campi **Nome**, **Cognome**, **Città** e **Indirizzo** restituirà la corrispondenza di un contatto il cui **Nome**=*Johnny* e il cui **Indirizzo** = *2001, Junipero Serra Blvd.*

I risultati vengono restituiti in un elenco non ordinabile. Se il gruppo di risultati è troppo grande, è possibile ridefinire il risultati della ricerca aggiungendo più parole chiave ai criteri (l'ordine in questo contesto non è definito).

## Suggerimento

Genesys non supporta al momento gruppi di caratteri misti nelle ricerche di contatti nel database. Non è ad esempio possibile cercare parole con caratteri del cinese semplificato e del latino nella stessa stringa di ricerca e la sequenza dei caratteri in cinese semplificato seguita immediatamente da quella di caratteri in latino non verranno considerate come due parole separate.

Nella maggior parte dei casi è possibile ridefinire i risultati di una ricerca utilizzando le funzioni di applicazione dei filtri della vista elenco. È possibile filtrare i risultati di una ricerca in base al tipo di risultato mediante un elenco a discesa apposito. È ad esempio possibile filtrare i risultati di una ricerca in modo da visualizzare solo i contatti o i preferiti.

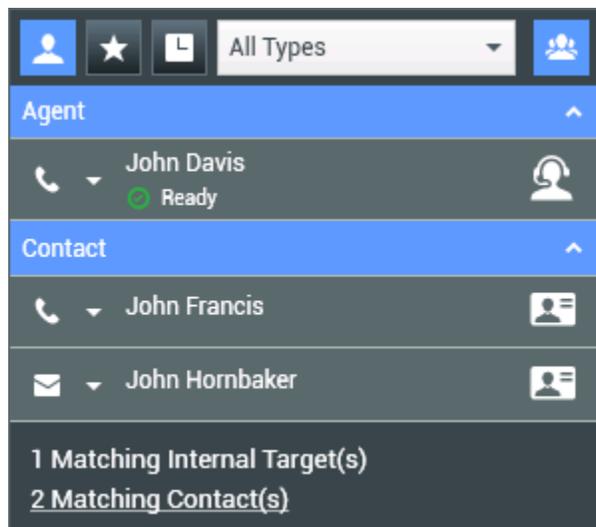


Elenco a discesa Contatti

Tra i tipi di risultato possono essere inclusi i seguenti:

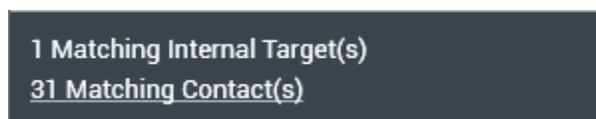
- Tutti i tipi
- Agente
- Gruppo agenti
- Contatto
- Coda interazioni
- Coda
- Punto di routing
- Competenza

Fare clic sull'icona **Ordina risultati per tipo/categorie** () per ordinare i risultati delle ricerche in base al tipo e/o alle categorie. Per comprimere le categorie è possibile fare clic sulla freccia visualizzata accanto al nome di ciascuna categoria.



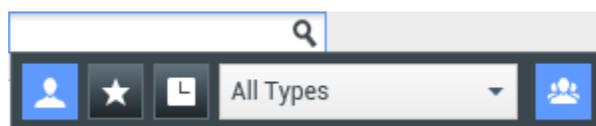
Ordinamento dei risultati per gruppo

Per visualizzare solo i contatti, fare clic sul collegamento **Contatti corrispondenti**. Viene visualizzata la vista [Elenco contatti](#).



Contatti esterni corrispondenti

Al di sotto del campo Ricerca rapida sono presenti cinque controlli che consentono di elencare i contatti precedenti rapidamente.



Campo Ricerca rapida

Da sinistra a destra, i pulsanti sono i seguenti:

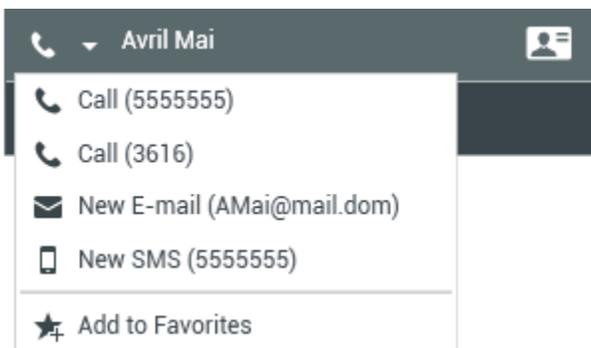
-  **Cerca ovunque**: fare clic per scegliere tra tutte le destinazioni interne e i contatti corrispondenti. Non ha alcun effetto sul tipo di ordinamento.
-  **Mostra ed esegui ricerca in preferiti**: fare clic per visualizzare solo i contatti e/o le destinazioni interne contrassegnate come preferiti. L'ordinamento applicato è per categoria o per tipo.
-  **Mostra ed esegui ricerche in recenti**: fare clic per scegliere tra gli ultimi contatti e/o

destinazioni interne (da 1 a 10) con cui è stato stabilito un contatto tramite composizione diretta, instant message, e-mail o monitorati. L'ordinamento applicato è per data. Si potrebbe configurare Workspace in modo che vengano visualizzate le chiamate perse di uno o più dei seguenti tipi: interna, esterna o consultazione. Se si passa il puntatore del mouse sul nome o sul numero del chiamante, le informazioni relative all'ora della chiamata persa vengono visualizzate sotto forma di descrizione del comando.

- **Filtra per tipo:** selezionare il tipo da cercare, ovvero Agente, Contatto, Punto di routing, Competenza, Coda, Coda interazioni e Gruppo agenti.
-  **Mostra/Nascondi tipi:** fare clic per mostrare o nascondere tipi o categorie.

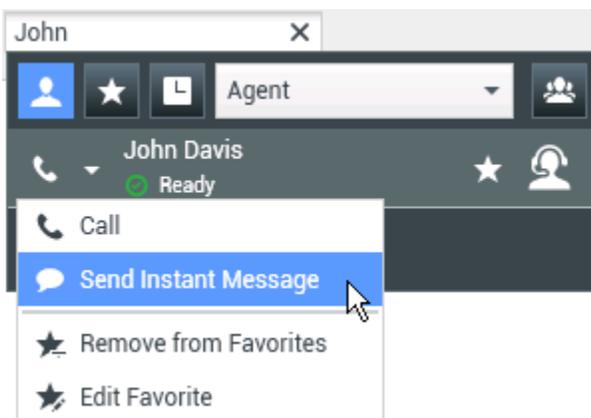
## Azioni

Fare clic sull'elenco pop-up **menu Azione** accanto alla destinazione interna o al contatto da trovare. Nell'esempio viene mostrato il menu Azione di un contatto:



Menu Azione Team Communicator

Nel seguente esempio viene mostrato il **menu Azione** di una destinazione interna:



Menu Azione Team Communicator per una destinazione interna

Dall'elenco è possibile:

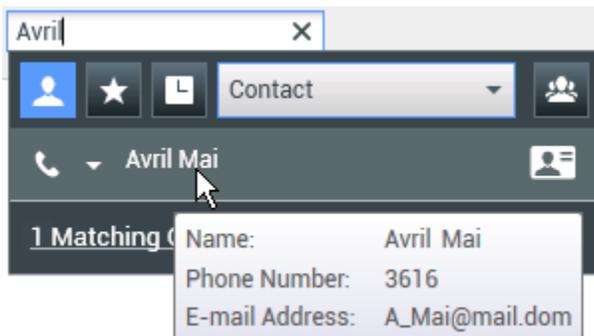
- Selezionare il tipo di interazione da avviare (**voce esterna**, **voce interna**, **e-mail outbound** o **instant message interno**).

- Selezionare **Aggiungi a Preferiti** per aggiungere il contatto all'elenco dei **contatti preferiti**.

### Visualizzazione delle informazioni sul contatto

Per visualizzare ulteriori informazioni sul contatto, posizionare il puntatore del mouse sull'icona del contatto stesso. Viene aperta brevemente la vista pop-up Riepilogo contatti per consentire la visualizzazione di informazioni critiche come le seguenti:

- Nome del contatto
- Informazioni sul contatto
- Altri attributi aziendali



Riepilogo contatti

Fare clic sull'icona del telefono per avviare un'**interazione voce**.

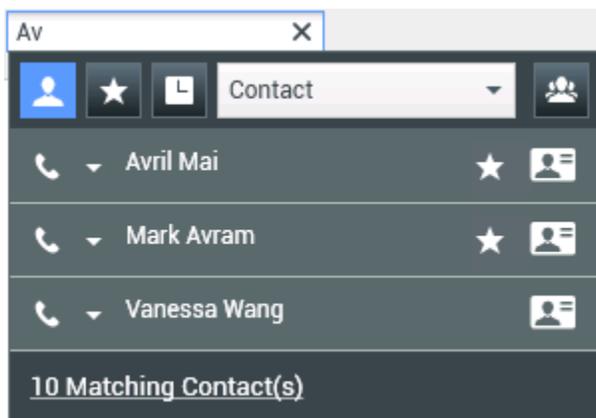
### Preferiti

Per preferito si intende una destinazione interna o un contatto chiamato di frequente o che si desidera trovare rapidamente. Per designare come "preferiti" destinazioni interne o contatti è possibile utilizzare il **menu Azione** di Team Communicator. Quando si designa una destinazione interna o un contatto come preferito è possibile che la configurazione ne preveda l'assegnazione a una categoria di preferiti. Le categorie di preferiti possono essere predefinite dall'amministratore oppure è possibile creare categorie personalizzate se la configurazione lo consente. I preferiti aziendali sono di sola lettura.

Per designare una destinazione interna o un contatto come preferito, eseguire le seguenti operazioni:

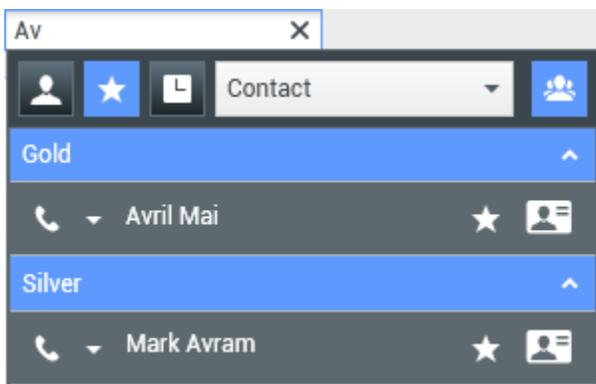
1. Trovare la destinazione interna o il contatto in Team Communicator.
2. Fare clic per aprire il **menu Azione** visualizzato accanto al nome della destinazione interna o del contatto da aggiungere ai preferiti, quindi selezionare **Aggiungi a Preferiti**.
3. Viene visualizzata la finestra di dialogo **Nuovo preferito**.
  - L'elenco a discesa **Categoria** consente di definire una nuova categoria o di scegliere da un elenco di categorie esistenti.
  - Fare clic su **OK** per aggiungere la destinazione interna o il contatto a una categoria come preferito. Se non si sceglie una categoria, il preferito viene elencato nella categoria Altri preferiti quando Team Communicator viene visualizzato nella vista Categoria.

In Team Communicator i preferiti designati sono contrassegnati da una stella bianca (★) mentre quelli aziendali sono contrassegnati da una stella bianca bloccata (★). L'amministratore potrebbe designare preferiti aziendali sensibili al contesto, a seconda del ruolo dell'utente o del contatto con il quale è in corso l'interazione.



Trovare un contatto

Se si filtrano i risultati delle ricerche di Team Communicator in base ai preferiti e al tipo (categoria), i preferiti vengono ordinati nelle categorie designate. Nella figura riportata di seguito i contatti preferiti vengono visualizzati in due categorie, ovvero Gold e Silver. Il primo contatto è un preferito personale mentre il secondo è un preferito aziendale.



Trovare un preferito

È possibile modificare un preferito per aggiungere, rimuovere o modificare una categoria. Selezionare **Modifica preferito** (★) dal **menu Azione** per visualizzare e utilizzare la finestra di dialogo **Modifica preferito**.

È possibile rimuovere una destinazione interna o un contatto dall'elenco dei preferiti selezionando **Rimuovi da Preferiti** (★) dal **menu Azione**.

#### Note:

- non è possibile modificare o rimuovere i preferiti aziendali. Questi preferiti sono controllati dall'amministratore.

- Se una destinazione aggiunta come preferito personale viene anche aggiunta dall'amministratore come preferito aziendale, la destinazione viene designata come preferito aziendale nella vista non strutturata, e sia come preferito personale che come preferito aziendale nella vista per categorie.

## 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

- [Interazione voce](#)
- [Interazione chat](#)
- [Interazione e-mail](#)
- [Interazione SMS](#)
- [Interazione IM interna](#)
- [Workitem](#)

## 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](#)

---

# Team Lead

[**Modificato:** 8.5.127.06]

Se si è configurati come supervisore (team lead o supervisore del team) per un gruppo di agenti, è possibile eseguire il monitoraggio o il coaching degli agenti. Se si accetta l'interazione, viene visualizzata una finestra di interazione sul desktop e viene stabilita una connessione alla chiamata o all'interazione di chat.

È possibile che alcuni supervisori impostino il controllo dello stato degli agenti, tra cui l'impostazione di un agente su **Pronto**, **Non pronto** e **Disconnessione**.

## Note relative alla monitoraggio, al coaching e al barge In

Quando si esegue il monitoraggio gli agenti di voce e chat, tenere presente quanto segue:

- Durante il monitoraggio dell'agente, né questi né il contatto possono sentire l'utente. L'agente può essere configurato per sapere quando viene monitorato tramite un'icona visualizzata nella finestra di interazione o per essere monitorato senza saperlo.
- Durante il coaching dell'agente, questi può sentire l'utente, a differenza del contatto.
- È possibile scegliere di partecipare (interruzione output) a una chiamata o a un'interazione di chat.
- Workspace consente di passare da determinate modalità di supervisione del team ad altre. Ad esempio, sarà possibile passare da Monitoraggio nascosto a Barge-in.

### Suggerimento

#### Monitoraggio voce:

- È possibile monitorare un solo agente voce alla volta.
- È possibile monitorare una sola interazione dallo stesso agente nello stesso momento.
- È possibile monitorare l'interazione successiva di un solo agente nello stesso momento.
- Più supervisori non possono monitorare le interazioni successive dello stesso agente.

### Suggerimento

#### Monitoraggio chat:

- È possibile monitorare più agenti di chat nello stesso momento.
- È possibile monitorare più interazioni dallo stesso agente nello stesso momento.
- È possibile monitorare l'interazione successiva di più agenti nello stesso momento.
- Più supervisor non possono monitorare le interazioni successive dello stesso agente.
- Workspace non limita il numero di interazioni chat simultanee che può monitorare un supervisore. Il numero massimo deve essere determinato dai criteri dell'azienda.

## Monitoraggio

Quando si monitora un agente selezionato appartenente al proprio gruppo, si riceve un'anteprima dell'interazione che informa che l'agente selezionato sta gestendo un'interazione voce o chat. È possibile monitorare l'interazione corrente o quella successiva di un agente.

Per avviare il monitoraggio di un agente del proprio gruppo è possibile utilizzare Team Communicator per trovare l'agente, Nel **menu Azione** selezionare **Monitora le interazioni successive** (). Se è in corso un'interazione attiva, questa viene visualizzata nel menu **Monitora**; per monitorare l'interazione corrente, selezionarla dal menu **Monitora**. Per monitorare l'interazione successiva, selezionare **Interazioni successive**.

Per terminare il monitoraggio di un agente è possibile utilizzare Team Communicator e selezionare **Interrompi monitoraggio** dal **menu Azione** ().

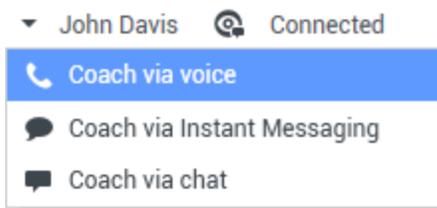
Per interrompere il monitoraggio dell'interazione corrente è possibile fare clic su **Termina monitoraggio** () sulla barra degli strumenti Azioni chiamate nella finestra di interazione.

## Coaching

Quando si effettua il coaching di un agente selezionato appartenente al proprio gruppo, si riceve un'anteprima dell'interazione che informa che l'agente selezionato sta gestendo un'interazione voce o chat. È possibile eseguire il coaching dell'interazione corrente o successiva di un agente.

Per avviare il coaching di un agente del proprio gruppo è possibile utilizzare Team Communicator per trovare l'agente, Nel **menu Azione** selezionare **Esegui coaching delle interazioni successive** (). Se è in corso un'interazione attiva, questa viene visualizzata nel menu **Esegui coaching**; per eseguire il coaching dell'interazione corrente, selezionarla dal menu **Esegui coaching**. Per eseguire il coaching dell'interazione successiva, selezionare **Interazioni successive**.

Nell'interazione corrente monitorata è anche possibile avviare il coaching di un agente del proprio gruppo utilizzando il **menu Azione** associato all'interlocutore.



Menu Azione per cambio dell'interlocutore del team lead

Il coaching è disponibile per tre canali: voce, chat e IM.

Per terminare il coaching di un agente è possibile utilizzare Team Communicator e selezionando **Interrompi coaching** dal **menu Azione** (🗑️).

Per terminare il coaching dell'interazione corrente è possibile fare clic su **Termina monitoraggio** (🗑️) sulla barra degli strumenti Azioni chiamate nella finestra di interazione.

## Interruzione output

Quando si esegue l'interruzione output per un'interazione attiva, è necessario che sia già in corso il monitoraggio o il coaching dell'interazione.

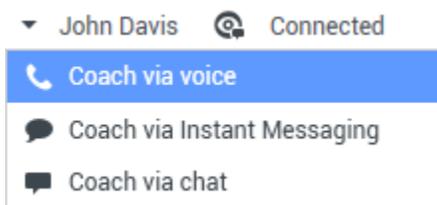
Per eseguire l'interruzione output (partecipare) a un'interazione attiva in fase di monitoraggio o

coaching, fare clic su **Interruzione output** (👉) nella barra degli strumenti Supervisione. **Interruzione output** è un semplice pulsante se si esegue la supervisione di un'interazione a canale singolo (voce o chat), mentre è un pulsante di un menu a discesa se si esegue il monitoraggio di un'interazione a più canali (interazioni voce e chat simultanee).

## Passaggio da una modalità di monitoraggio all'altra

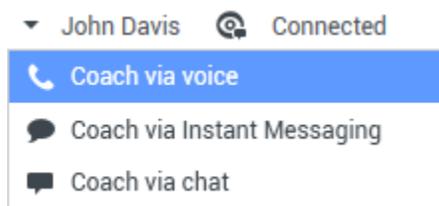
Durante il monitoraggio o il coaching di un'interazione attiva è possibile passare da una modalità di supervisione a un'altra:

- Da monitoraggio a coaching: utilizzare il menu **Azione** associato all'interlocutore oppure utilizzare **Attiva volume (Coach)** (🗑️) nella barra degli strumenti Interazione per tornare alla modalità di coaching.



Menu Azione per cambio dell'interlocutore del team lead

- Da monitoraggio a interruzione output: utilizzare **Interruzione output** () nella barra degli strumenti Supervisione.
- Da coaching a interruzione output: utilizzare il pulsante **Interruzione output** () nella barra degli strumenti Supervisione.
- Da coaching a monitoraggio: utilizzare **Fine chat** (), **Termina chiamata** () o **Termina IM** () nella barra degli strumenti Interazione dell'interazione sottoposta a coaching per tornare alla modalità di monitoraggio; oppure utilizzare **Disattiva volume (Monitor)** () nella barra degli strumenti Interazione per tornare alla modalità di monitoraggio.
- Da interruzione output a monitoraggio: utilizzare **Fine chat** () o **Termina chiamata** () nella barra degli strumenti Interazione per tornare alla modalità di monitoraggio.
- Da interruzione output a coaching: utilizzare il menu **Azione** associato all'interlocutore.



Menu Azione per cambio dell'interlocutore del team lead

- Utilizzare **Termina monitoraggio** () nella barra degli strumenti Interazione per terminare il monitoraggio.

## Disconnessione o modifica dello stato agente

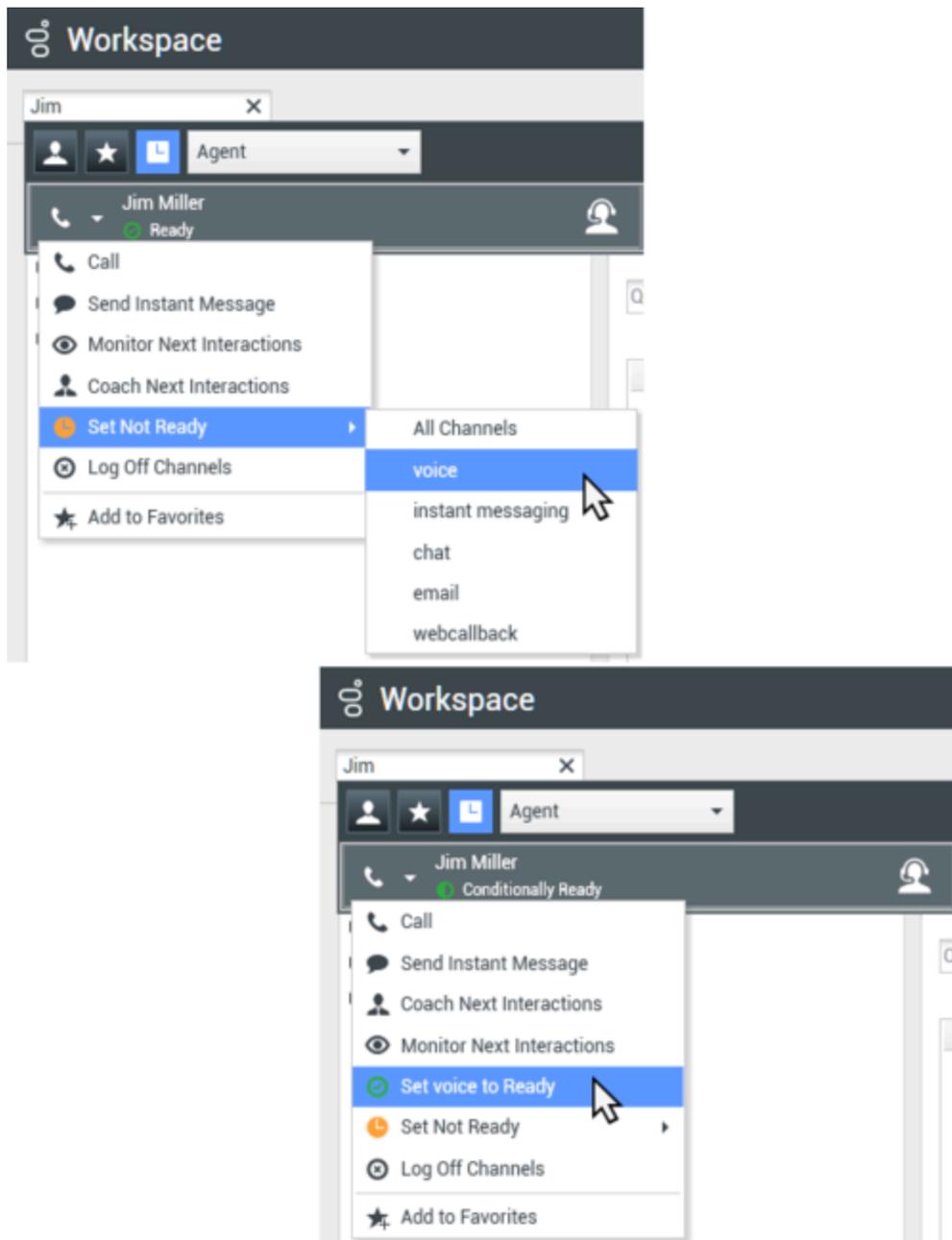
È possibile modificare lo stato o disconnettere gli agenti manualmente, utilizzando Team Communicator.

### Modifica dello stato agente

La funzione di modifica dello stato dell'agente è utile se si scopre che un agente è in uno stato errato. Aprire **Team Communicator** e trovare l'agente, quindi usare il menu **Azione** per impostare un agente su **Pronto** o **Non pronto** su tutti i canali, ovvero per tutti i canali presenti nel menu o su canali specifici.

## Importante

- Se un agente ha impostato lo stato su **Attività post-chiamata, Non pronto <e la relativa motivazione>** o su **Non disturbare**, questi vengono visualizzati come **Non pronto** in Team Communicator.
- Poiché Team Communicator non supporta questi stati, non è possibile impostare lo stato dell'agente da **Pronto** a **Attività post-chiamata, Non pronto <con motivazione>** o da **Non disturbare** solo a **Non pronto**.

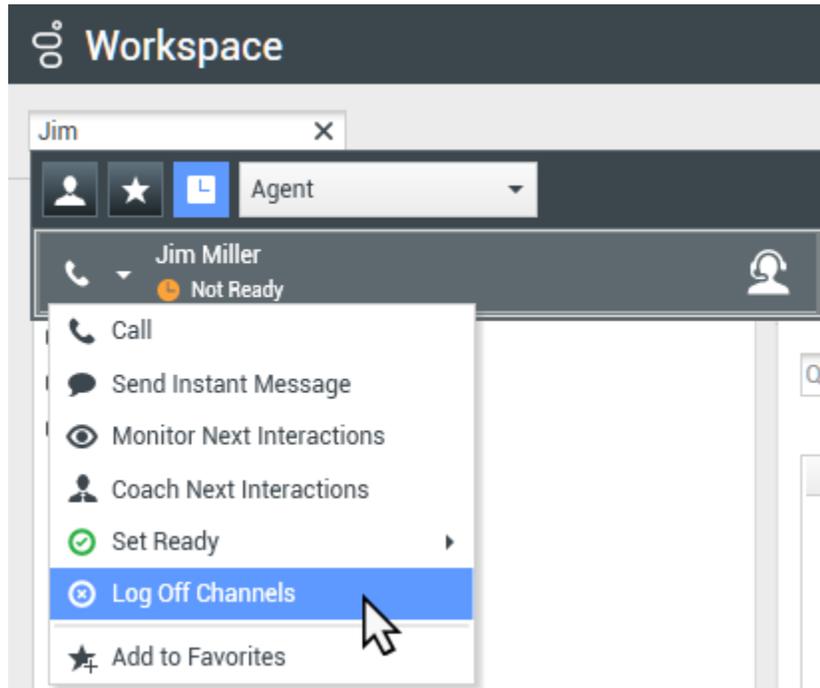


## Disconnette un agente

La funzione Disconnetti agente risulta utile se si scopre che un agente ha dimenticato di disconnettersi dopo il turno. Aprire [Team Communicator](#) e trovare l'agente, quindi usare il menu **Azione** per disconnettere l'agente su tutti i canali; questo è utile perché garantisce che la società non utilizza inutilmente le licenze e si impedisce anche l'inoltro delle interazioni a un agente non presente e configurato per la risposta automatica.

## Importante

La funzione Disconnetti non è disponibile per gli agenti che stanno gestendo un'interazione.



## 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:

- [Monitor, Coach, And Barge-in Interactions \(Monitoraggio, coaching e Barge-in delle interazioni\)](#)
- [Workbin and Queue Management \(Gestione code e workbin\)](#)
- [Email Quality Assurance \(Revisione per controllo qualità \(QA\) dell'e-mail\)](#)

## Argomenti correlati

- [Interazione voce](#)
- [Interazione chat](#)
- [QA Review delle e-mail](#)

## 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](#)

---

# Workbin

[Modificato: 8.5.110.13]

Un workbin è come una coda personale in cui è possibile archiviare e-mail e altre interazioni (workitem) da gestire in un momento successivo. A differenza di quanto accade per le code, tuttavia, alle interazioni archiviate in un workbin è possibile accedere in qualsiasi ordine. Le interazioni possono essere assegnate ad agenti, luoghi, gruppi di agenti o gruppi di luoghi. Gli elementi archiviati in un workbin sono di proprietà del proprietario del workbin.

Le interazioni vengono collocate nei workbin in modi diversi: mediante strategie di instradamento, il salvataggio di interazioni in corso (quelle non contrassegnate come completate) o tramite lo spostamento manuale delle interazioni da parte di un team lead (supervisore).

Per aprire la vista Workbin dalla **Finestra principale**, 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
- I miei team workbin
- Le mie code di interazioni

L'elenco dei workbin disponibili dipende dalla configurazione del sistema.

La vista Workbin include tre aree:

- **Struttura di esplorazione dei workbin:** consente di selezionare le cartelle di workbin dai workbin personali e da quelli condivisi. Per gli agenti configurati come team lead, è possibile modificare la vista di esplorazione nelle seguenti viste:
  - **I miei workbin:** per tutti gli agenti, una vista dei workbin personali.
  - **I miei team workbin:** per i team lead, una vista di tutti i workbin che appartengono agli agenti supervisionati.
  - **Le mie code di interazioni:** per i team lead, una vista filtrata delle code e dei workbin.
- **Vista Workbin:** elenca tutte le interazioni archiviate nei workbin selezionati. Include informazioni relative allo stato dell'interazione e consente di ordinare, cercare ed eseguire azioni sulle interazioni
- **Informazioni sulle interazioni dei workbin:** consente di visualizzare la scheda Dettagli, la scheda Note e la scheda Dati interazione attiva per l'interazione selezionata

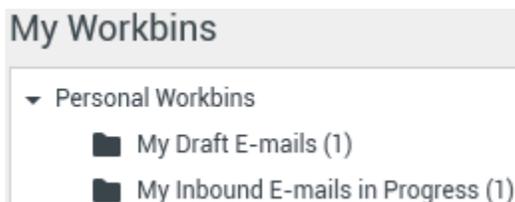
## Struttura di esplorazione dei workbin

La struttura di esplorazione dei workbin consente di visualizzare un elenco dei workbin personali e condivisi e di accedere a un workbin specifico per visualizzarne il contenuto nella **vista Workbin**.

Scegliere una vista workbin facendo clic su uno dei pulsanti in fondo alla vista Struttura di esplorazione dei workbin:

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

Per visualizzare un workbin, fare clic nella struttura di esplorazione dei workbin.



Il numero dei messaggi e-mail archiviati e/o dei workitem per ciascun workbin è indicato tra parentesi accanto al nome della cartella di workbin.

Per accedere direttamente a un workbin specifico dalla **Finestra principale**, 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
- I miei team workbin
- Le mie code di interazioni

L'elenco dei workbin disponibili dipende dalla configurazione del sistema.

Tra i workbin configurati per la vista **I miei workbin** sono inclusi:

- **In corso:** contiene messaggi e-mail inbound o altri workitem non ancora elaborati
- **Bozza:** contiene messaggi e-mail outbound (di risposta) salvati come bozze
- **Personalizzato:** l'amministratore potrebbe aver configurato l'utente per consentire la visualizzazione di altri workbin.

## I miei team workbin

Per i team lead, questa vista all'interno della struttura di esplorazione dei workbin contiene un elenco di tutti gli agenti configurati per la supervisione. Per visualizzare i workbin relativi agli agenti supervisionati, fare clic sul nome dell'agente nell'elenco, quindi fare clic sul workbin per aprirlo.

## Le mie code di interazioni

Per i team lead, questa vista all'interno della struttura di esplorazione dei workbin contiene un elenco di filtri definiti dall'amministratore di sistema. Fare clic su un filtro o su una coda per visualizzarne il contenuto nella vista Workbin.

I filtri delle interazioni eseguono nel database la ricerca delle interazioni che soddisfano determinati criteri, come la durata della coda, la data di ricezione, lo stato delle interazioni e così via. I risultati dei filtri sono "snapshot" dello stato delle interazioni nel database al momento in cui è stata eseguita la query. Le viste delle snapshot non vengono aggiornate automaticamente. Per visualizzare le ultime modifiche nel database è necessario fare clic su **Aggiorna** (🔄).

## Vista Workbin

[**Modificato:** 8.5.110.13]

La vista Workbin consente di visualizzare, ordinare, eseguire ricerche e azioni sulle interazioni selezionate.

Le **informazioni** sull'interazione selezionata sono visualizzate nelle schede nella parte inferiore della vista Workbin.

Fare doppio clic su un'interazione per aprirla.

È possibile eseguire le funzioni seguenti sulle interazioni selezionate nei workbin utilizzando la barra degli strumenti Azioni dei workbin:

- **Rispondi** (✉️): apre una risposta all'interazione in una finestra **Interazione e-mail** outbound.
- **Rispondi a tutti** (✉️): apre una risposta all'interazione in una finestra **Interazione e-mail** outbound e indirizza l'e-mail al mittente e a tutti gli altri destinatari dell'e-mail originale.
- **Apri** (📁): apre l'interazione e-mail selezionata in una finestra **Interazione e-mail** inbound e outbound. Apre il workitem selezionato in una finestra **Interazione workitem**.
- **Contrass. come completata** (☑️): completa l'e-mail e chiude la finestra di interazione. La configurazione dell'utente potrebbe richiedere la specifica di un **codice esito** prima di poter fare clic su **Contrass. come completata**. In questo caso, l'interazione viene aperta per consentire di impostare il codice esito, quindi di fare clic su **Contrass. come completata**.
- **Elimina** (🗑️): elimina l'e-mail dal database dei contatti, se si dispone delle autorizzazioni appropriate.
- **Sposta nella coda** (➡️): (se si dispone delle autorizzazioni appropriate) apre Team Communicator per consentire di selezionare una coda nella quale spostare le interazioni selezionate. Immettere il nome della coda nel campo di ricerca di Team Communicator, quindi dal menu Azione dell'elemento della coda, selezionare Sposta nella coda.
- **Sposta in workbin** (📁): (se si dispone delle autorizzazioni appropriate) apre Team Communicator per consentire di trovare un agente o un gruppo di agenti in cui spostare le interazioni selezionate.
- **Modifica informazioni interazione attiva** (✎): (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.
- **Stampa** (🖨️): (se si dispone delle autorizzazioni appropriate) apre la finestra **Anteprima di stampa** per consentire la stampa dell'interazione selezionata. [**Aggiunto:** 8.5.101.14]
- **Aggiorna** (🔄): (se il workbin non è configurato per essere aggiornato automaticamente) aggiorna l'elenco delle interazioni nel workbin. [**Aggiunto:** 8.5.110.13]

La vista Workbin è una tabella in cui sono elencate tutte le interazioni archiviate nel workbin correntemente selezionato. Le quattro colonne forniscono informazioni di base sulle interazioni e sul rispettivo stato. È possibile modificare il criterio di ordinamento delle colonne della tabella facendo clic sulle rispettive intestazioni. Facendo clic sull'intestazione della colonna attiva, l'ordinamento viene invertito. Le interazioni non gestite vengono visualizzate in grassetto.

La vista Workbin contiene le seguenti colonne ordinabili per le interazioni e-mail — ad esempio:

- **Icona:** visualizza il tipo di interazione e il rispettivo stato.
- **Da:** elenca i nomi del mittente.
- **Oggetto:** elenca l'oggetto dell'interazione.
- **Ricevuta:** elenca data e ora in cui l'interazione è stata ricevuta per la prima volta.

L'amministratore configura questa vista e decide quali colonne rendere disponibili.

Per mostrare o nascondere le colonne, fare clic con il pulsante destro del mouse sull'area dell'elenco per aprire il menu di scelta rapida delle colonne e scegliere la colonna da mostrare o nascondere.

Per altri canali che è possibile archiviare in un workbin, ad esempio i **workitem**, potrebbero essere configurate colonne diverse. Le colonne visualizzate per le code di interazioni vengono configurate dall'amministratore. Chiedere all'amministratore informazioni sulle altre colonne.

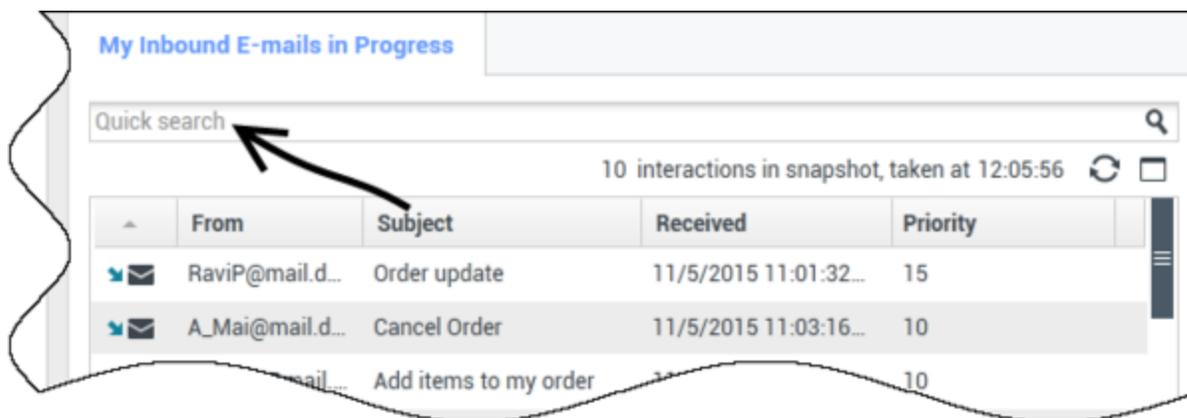
## Ricerca coda workbin e interazione

### [Aggiunto: 8.5.110.13]

L'amministratore potrebbe abilitare la funzionalità di ricerca/filtro per alcune o tutte le code workbin e interazione. Questa funzionalità consente di inserire un valore per ricerca/filtro nel campo Ricerca rapida per limitare il contenuto dell'elenco di elementi nella coda workbin o interazione alle sole interazioni che contengono il valore inserito.

L'amministratore decide quali colonne (o proprietà interazione) utilizzare per limitare la visualizzazione. Ad esempio, l'amministratore potrebbe configurare un attributo, come **Priorità** per le interazioni per consentire di **cercare le interazioni a cui è stata assegnata una priorità specifica**. Se la funzionalità di ricerca è abilitata, richiedere al supervisore i valori che possono essere utilizzati.

Inserire un valore ricerca/filtro e premere **Invio** oppure fare clic sulla lente di ingrandimento per trovare tutte le interazioni che contengono il valore.



## Informazioni sull'interazione dei workbin

Dettagli, note e dati dell'interazione attiva per l'interazione selezionata sono visualizzati nelle schede delle informazioni sulle interazioni. Potrebbe essere necessario visualizzare tali schede. Per effettuare questa operazione, fare clic sul pulsante **Mostra/Nascondi pannello dettagli** (☐☰).

L'area delle informazioni sulle interazioni contiene le schede seguenti:

- **Dettagli:** informazioni specifiche dell'interazione, inclusi i campi A, Da, gli allegati e il corpo dell'interazione
- **Note:** il contenuto delle note archiviate nella [Cronologia dei contatti](#)
- **Dati interazione attiva:** i dati dell'interazione attiva archiviate nella [Cronologia dei contatti](#)

## Dettagli

La scheda Dettagli include un'anteprima dell'interazione selezionata, collegamenti agli allegati e le informazioni seguenti relative all'interazione e-mail:

- Oggetto
- Data e ora in cui l'interazione è stata inviata
- Indirizzo e-mail del destinatario (A)
- Indirizzo e-mail del mittente (Da)
- Campi personalizzati configurati dall'amministratore

Per le interazioni dei workitem, come i fax, la scheda Dettagli include le informazioni seguenti:

- Tipo di canale
- Tipo di interazione
- Sottotipo di interazione

## 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:

- [Using Workbins \(Utilizzo dei workbin\)](#)
- [Handle An Email Interaction \(Gestione delle interazioni e-mail\)](#)
- [Handle A Workitem Interaction \(Gestione dei workitem\)](#)

## Argomenti correlati

- [Panoramica dei task e-mail](#)
- [Codice esito](#)
- [Workitem](#)

## 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](#)