



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

Panoramica delle campagne outbound

Indice

- [1 Panoramica delle campagne outbound](#)
 - [1.1 Disconnessione concordata](#)
 - [1.2 Risorse correlate](#)

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](#)