



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

[Chiamate in modalità Push preview outbound](#)

Indice

- [1 Chiamate in modalità Push preview outbound](#)
 - [1.1 Anteprima interazione outbound](#)
 - [1.2 Vista Interazione outbound](#)
 - [1.3 Risorse correlate](#)

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](#)