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

Guida di Workspace Desktop Edition

7/17/2025

Indice

- 1 Guida di Workspace Desktop Edition
  - 1.1 Guida di Workspace
  - 1.2 Manuale per l'utente di Workspace
  - 1.3 Video di Workspace
  - 1.4 Domande frequenti (FAQ)

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
Pianificazione di richiamate

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 Worspace.

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

Introduzione

Le lezioni *introduttive* 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 Worksapce *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 Editione* 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 chiamata 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 effettuo 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