

Pannello di controllo

Stato operatore

Disponibile	Lo stato Disponibile indica che l'operatore è pronto ad accettare un'interazione.*
Occupato	Quando l'operatore è impegnato in un'interazione, il suo stato viene impostato su Occupato . Con questo stato, le interazioni in ingresso vengono bloccate.
Post-elaborazione	Durante il riepilogo di un'interazione, lo stato dell'operatore viene impostato su Post-elaborazione . In questo stato, le interazioni in ingresso vengono bloccate.
Offline	L'operatore sta lavorando ma non è disponibile per accettare interazioni in entrata, a eccezione delle chiamate dirette degli operatori e delle chiamate trasferite.
Pausa	Lo stato Pausa indica che l'operatore è in pausa, che è connesso ma che non sta lavorando. Per navigare nell'applicazione, impostare un altro stato.
Esci	Consente di uscire dalla console operatore.

*Per interazione si intende una chiamata, una sessione chat, una email o un messaggio di segreteria gestiti da Virtual Contact Center.

Accesso alle analisi Virtual Contact Center

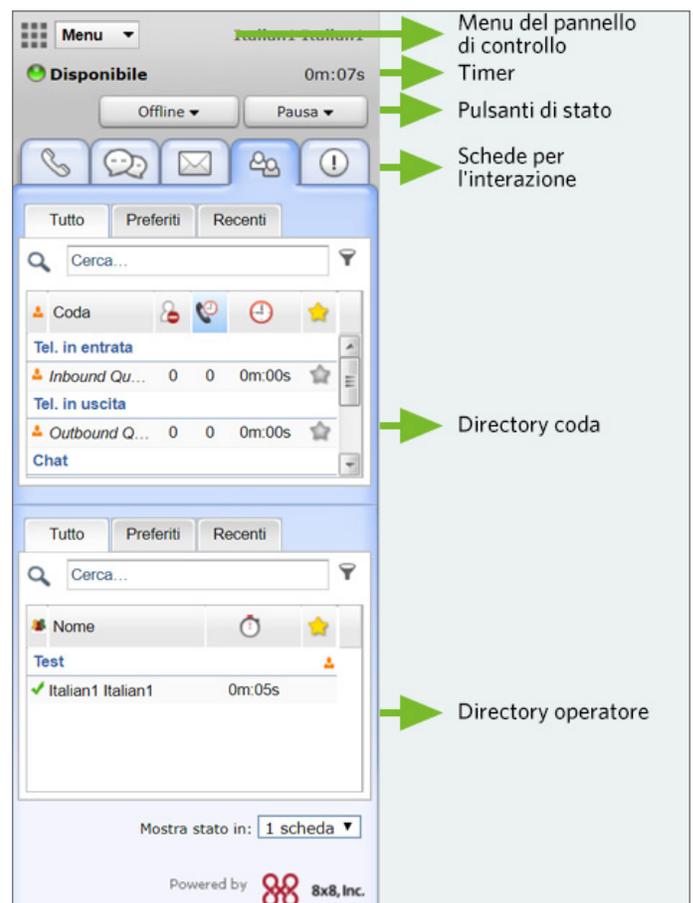
Dal **Pannello di controllo**, fare clic su , quindi su **Business Intelligence** per avviare lo strumento Statistiche di 8x8 Virtual Contact Center. Qui è possibile visualizzare le metriche sulle proprie prestazioni e valutare la propria produttività.

Menu del pannello di controllo

Profilo	Consente di configurare le impostazioni per l'account dell'operatore.
Le mie registrazioni	Consente di registrare messaggi personalizzati da riprodurre per i chiamanti.
CRM	Consente agli operatori di accedere a casi, clienti e attività dal CRM locale.
Collabora	Consente di collegarsi in remoto al computer di un cliente per il co-browsing.
Guida	Consente di accedere a risorse informative tramite FAQ (risposte alle domande frequenti), Guida per l'utente (documentazione e video esplicativi sul prodotto) e Assistenza (knowledge base).

Schede per l'interazione

Telefono		Consente di accedere a tutti i comandi necessari per gestire le chiamate.
Chat		Consente di accedere a tutti i comandi necessari per gestire le interazioni via chat.
Email		Consente di accedere a tutti i comandi necessari per gestire le email.
Stato		Consente di visualizzare in tempo reale lo stato degli operatori e delle code usando la rubrica.
Avvisi		Consente di accedere ai messaggi trasmessi dai supervisor del Contact Center.



The screenshot shows the operator console control panel with the following annotations:

- Menu del pannello di controllo**: Points to the top-left menu icon.
- Timer**: Points to the '0m:07s' timer display.
- Pulsanti di stato**: Points to the 'Offline' and 'Pausa' buttons.
- Schede per l'interazione**: Points to the icons for Phone, Chat, Email, Status, and Notifications.
- Directory coda**: Points to the 'Coda' (Queue) section showing 'Tel. in entrata', 'Inbound Qu...', and 'Tel. in uscita'.
- Directory operatore**: Points to the 'Operatore' (Operator) section showing 'Nome' and 'Test'.

Console operatore: pannello di controllo

Timer: indica la durata di un determinato stato.

Attività comuni

Modifica dello stato operatore

1. Selezionare il pulsante relativo allo stato desiderato nel pannello di controllo.
2. Se il pulsante presenta l'icona  viene richiesto di selezionare un codice di stato.
3. Selezionare il corretto codice che indica il motivo della modifica di stato.

Configurazione del numero di telefono

1. Fare clic su **Profilo** nel menu del Pannello di controllo.
2. Nelle **Impostazioni personali**, inserire il numero di telefono o l'URI SIP di lavoro.
3. Fare clic su **Effettua chiamata di verifica** per verificare il numero di telefono.
4. Verificare che il formato del numero di telefono sia corretto, quindi fare clic su **Salva**.

Utilizzo dei codici di stato

I codici di stato vengono definiti dagli amministratori e indicano il motivo della modifica dello stato.

1. Selezionare un pulsante di modifica dello stato.
2. Dal menu a discesa dei codici di stato, selezionare il codice opportuno.

Gestione delle chiamate

- **In uscita:** per effettuare una chiamata, inserire un numero di telefono nel campo corrispondente e fare clic su **Componi**. Il telefono dell'operatore squilla. Rispondere al telefono per iniziare la chiamata o fare clic sul numero di telefono nel registro CRM per effettuare la chiamata in automatico.
- **In entrata:** quando arriva una chiamata in entrata, la scheda **Telefono** lampeggia e il telefono squilla. Per accettare la chiamata, rispondere al telefono.

Trasferimento di una chiamata

È possibile trasferire una chiamata a un altro operatore, metterla in coda o inviarla a utenti esterni. Durante una chiamata attiva, comunicare al chiamate l'intenzione di trasferire la chiamata.

A un operatore:

- **Trasferimento automatico:** fare clic sulla scheda **Operatori** per visualizzare lo stato degli altri operatori nella directory operatore. Selezionare un operatore e fare clic su **Trasferimento automatico**. La chiamata viene trasferita all'operatore selezionato.
- **Trasferimento per una consulenza:** passare sulla linea **2** e selezionare un operatore disponibile nella scheda **Operatori**. Fare clic su **Chiama** dal menu di scelta rapida. Una volta collegata la chiamata, fare clic su **Trasferisci linee** per effettuare il trasferimento a caldo.

A un'altra coda:

1. Nella **directory coda**, verificare lo stato della coda in cui trasferire la chiamata.
2. Selezionare una coda e fare clic su **Trasferisci**.

A un utente esterno:

1. Durante una chiamata attiva sulla linea **1**, passare alla linea **2**.
2. Inserire un numero di telefono nel relativo campo. Fare clic su **Componi**.
3. Attendere che l'utente esterno risponda, quindi fare clic su **Trasferisci linee**.

Configurazione di una conferenza

1. Durante una chiamata attiva sulla linea **1**, comunicare al chiamate l'intenzione di avviare una conferenza.
2. Passare alla linea telefonica **2** e chiamare l'utente desiderato.
3. Attendere che l'utente risponda, quindi fare clic su **Unisci linee**.

Verifica dello stato di altri operatori e code

La scheda **Stato**  offre una panoramica in tempo reale degli stati di code e altri operatori.

- **Stato coda:** fare clic sulla scheda , quindi sulla scheda **Code** per visualizzare lo stato delle code di cui l'operatore è membro.
 - **Stato operatore:** fare clic sulla scheda , quindi sulla scheda **Tutto** per visualizzare lo stato degli operatori del proprio gruppo.
-  - Disponibile;  - Occupato;  - Lavoro offline;  - In pausa;  - Sto leggendo le e-mail;  - Disconnesso

Preferiti: è possibile aggiungere ai preferiti le code utilizzate più di frequente e gli operatori con cui si interagisce più spesso.

Recenti: consente di visualizzare lo stato delle code in cui sono state precedentemente trasferite chiamate o gli operatori con cui sono state avviate interazioni.

Utilizzo dei codici transazione

Al termine di un'interazione, potrebbe essere richiesto di selezionare un codice transazione. Tali codici vengono configurati dall'amministratore e indicano l'esito di un'interazione. Dal menu a discesa, selezionare il codice opportuno e fare clic su **Salva**.

Gestione di una sessione chat

All'arrivo di un messaggio chat in entrata, la scheda **Chat**  lampeggia in rosso. Fare clic sul pulsante **Accetta**. Viene avviata una sessione chat. Una volta elaborata la richiesta, fare clic su **Fine chat**.

Inserimento di FAQ in una chat

Durante una sessione chat attiva, è possibile inserire informazioni reperite nella knowledge base delle domande frequenti o indicare un collegamento specifico. Nella casella Inserisci FAQ, inserire il collegamento desiderato. Nella chat viene inserito un link alla domanda frequente. Fare clic su **Invia**.

Accettazione di un'email

All'arrivo di un messaggio email in entrata, la scheda Email  lampeggia in rosso. Fare clic su **Accetta email**. L'email in entrata creerà un caso. Per elaborare l'email, fare clic su **Rispondi**. Dopo aver elaborato la richiesta, fare clic su **Fine post-elaborazione**.

Chiamate o chat operatore-operatore

- Per chiamare un altro operatore, verificarne lo stato nella scheda **Operatori**. Selezionare l'operatore e fare clic su **Chiama** dal menu di scelta rapida.
- Per chattare con un altro operatore, verificarne lo stato nella scheda **Operatori**. Selezionare l'operatore e fare clic su **Avvia chat**.

Cambio piattaforma

Alla ricezione di una notifica di cambio piattaforma, restare collegati fino al termine dell'attuale chiamata telefonica. Ricevuta l'ultima notifica, la disconnessione deve essere effettuata in dieci minuti. Uscire e accedere nuovamente.