

ELLYSSE – SINCRONICA

MANUALE OPERATORE

INDICE

1	INTRODUZIONE.....	3
1.1	Scopo del documento.....	3
1.2	Overview Posto Operatore Sincroni DICA – ELLYSSE.....	3
2	CONSOLE OPERATIVA	4
3	AREA 1 – BARRA TELEFONICA.....	6
4	AREA 2 – RUBRICA TELEFONICA	8
5	AREA 3 – CHIAMATE PARCHEGGIATE	9
6	AREA 4 – CHIAMATE IN CODA	10
7	AREA 5 – ULTIMI 10 NUMERI.....	11

FIGURE

<i>Figura 1:</i>	Console Operativa Sincroni DICA	4
<i>Figura 2:</i>	Console Operativa Sincroni DICA – Suddivisione funzionale	5
<i>Figura 3:</i>	Console Operativa Sincroni DICA – Rubrica Telefonica.....	8
<i>Figura 4:</i>	Console Operativa Sincroni DICA – Chiamate Parcheggiate	9
<i>Figura 5:</i>	Console Operativa Sincroni DICA – Chiamate in Coda	10
<i>Figura 6:</i>	Console Operativa Sincroni DICA – Ultimi 10 Numeri.....	11

1 INTRODUZIONE

1.1 Scopo del documento

Questo documento è rivolto agli Operatori del Posto Operatore SINCRONI DICA di Ellysse.

Il manuale descrive le funzioni per l'Operatore. Sono inoltre descritti i servizi di manutenzione

- Funzioni Operatore disponibili sul Posto Operatore Sincroni DICA
- Servizi di Manutenzione

1.2 Overview Posto Operatore Sincroni DICA – ELLYSSE

Sincroni DICA di Ellysse è la soluzione di Posto Operatore modulare, flessibile. È disponibile anche nella versione per non vedenti/ipovedenti certificata dall'Istituto Cavazza. Di seguito le principali caratteristiche del sistema:

- installabile su Hardware commerciale
- installabile in modalità virtualizzata
- disponibile in versione High Availability
- integrato nativamente con il Cisco Call Manager e integrabile con funzioni opzionali quali Rubrica Telefonica, Documentazione Addebiti, Registrazione, ecc.

per ulteriori dettagli si rimanda al sito www.ellysse.it.

2 CONSOLE OPERATIVA

La Console Operativa a disposizione dell'Agente si presenta come nella figura successiva, sulla console sono riportate tutte le funzioni utilizzabili dall'Operatore, insieme a indicatori di stato della postazione. La Console è funzionalmente suddivisa in 5 aree.

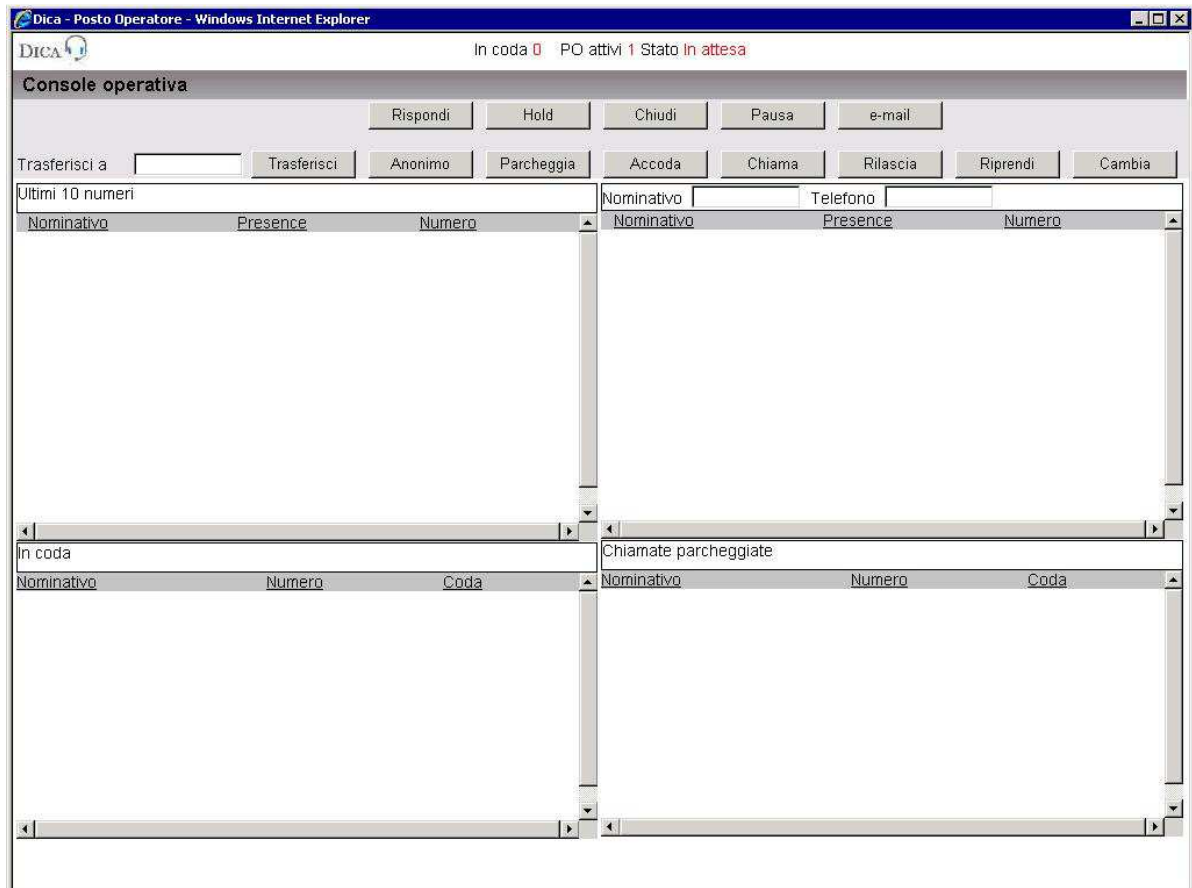


Figura 1: Console Operativa Sincroni DICA

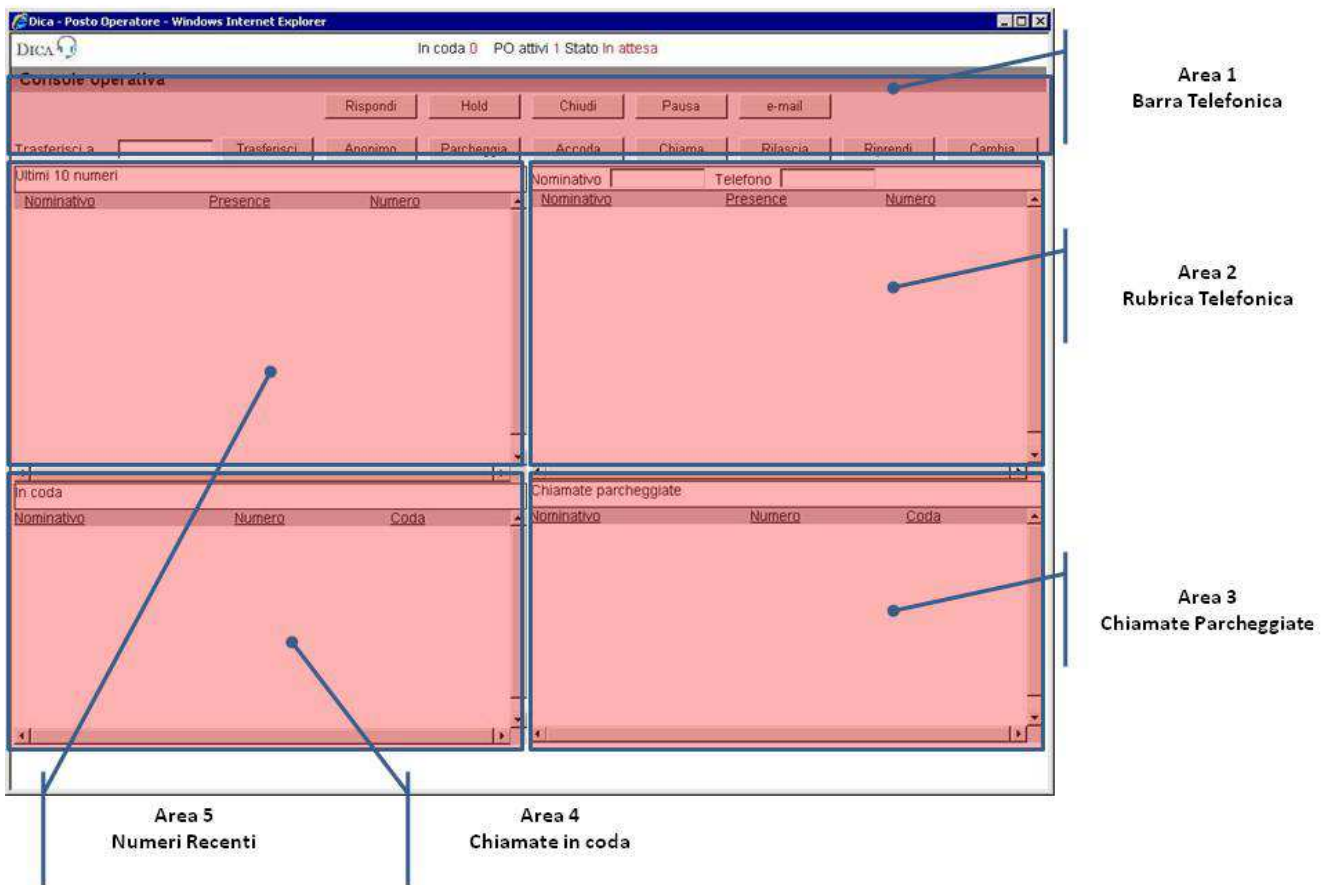


Figura 2: Console Operativa Sincroni DICA – Suddivisione funzionale

Area 1:	Area della Barra Telefonica. Sono rese disponibili le funzioni telefoniche per la gestione della chiamata
Area 2:	Area della Rubrica Telefonica. Viene presentato il risultato della ricerca nella rubrica telefonica configurata sul sistema
Area 3:	Area Parcheggio. Sono riportate le chiamate messe in parcheggio dall'Operatore
Area 4:	Area chiamate in coda. Viene presentata la lista delle chiamate in coda al sistema. Sono riportate tutte le chiamate accodate in attesa di una risposta. Se il chiamante è presente nella rubrica telefonica, allora ne viene proposto anche il nominativo.
Area 5:	Area Ultimi Numeri. Sono riportate gli ultimi 10 numeri richiesti dal chiamante a cui il l'Operatore ha trasferito al chiamata

Di seguito la descrizione delle funzioni disponibili per l'utente con profilo di operatore del sistema Sincroni.

3 AREA 1 – BARRA TELEFONICA


La Barra telefonica presenta tutte le funzioni telefoniche che l'Operatore ha a disposizione per la gestione delle chiamate. Sono inoltre presenti funzione per la gestione dell'operatività generale della postazione.

Di seguito le funzioni disponibili per l'utente con profilo di operatore del sistema Sincroni:

- Rispondi
- Hold
- Chiudi
- Pausa
- E-mail
- Trasferisci
- Anonimo
- Parcheggia
- Accoda
- Chiama
- Rilascia
- Riprendi
- Cambia

La maschera di Operatore riporta tutte le funzioni sopra riportate.

Sono inoltre presenti degli indicatori con informazioni sullo stato della postazione.

Rispondi:	Consente di rispondere alla chiamata proposta dal sistema
Hold:	Consente all'operatore di mettere in attesa la chiamata
Chiudi:	Consente di riagganciare la chiamata e passare all'azione successiva
Pausa:	Consente all'operatore di mettere la postazione in stato di pausa. Le chiamate non sono più passate all'operatore finchè non si preme nuovamente il bottone
Email:	Viene aperta una finestra per l'invio di una mail
Trasferisci:	Effettua il trasferimento della chiamata con consultazione che l'operatore sta gestendo
Anonimo:	Effettua il trasferimento della chiamata senza consultazione. La chiamata verso l'operatore viene chiusa
 In caso di trasferimento con rientro in coda il sistema, sul telefono chiamato, visualizza il numero dell'porta CTI e non il numero del chiamante	
Parcheggia:	La chiamata viene parcheggiata in attesa che l'operatore verifichi la disponibilità della personata chiamata. La chiamata parcheggiata può essere ripresa dall'operatore per ulteriori azioni (Trasferisci, Accoda, Chiudi)
Accoda:	La chiamata viene accodata per il trasferimento al numero chiamato, senza verifica da parte dell'operatore, della disponibilità della persona. Nel caso in cui il numero chiamato risulti occupato, la chiamata viene mantenuta in coda in attesa di risposta per il tempo configurato dall'Amministratore del sistema
Chiama:	Effettua una nuova chiamata al numero selezionato (dalla rubrica, dagli ultimi 10 numeri utilizzati o digitato nell'apposito campo)
Rilascia:	In caso di trasferimento con consultazione viene completato il trasferimento della chiamata
Riprendi:	L'operatore può riprendere una chiamata dopo un trasferimento con consultazione
Cambia:	Dopo aver fatto un trasferimento con consultazione permette di cambiare la chiamata attiva tra quella del chiamante e quella a cui si sta trasferendo

Altre informazioni riportate sulla postazione sono le seguenti:

Chiamata:	Viene riportato il numero e il nome del chiamante e la coda che ha chiamato
Da Centralino:	Numero totale delle chiamate in coda al Centralino
PO Attivi:	Numero dei Posti Operatori. Consente all'operatore di avere visibilità dei colleghi effettivamente disponibili anche se la loro postazione si trova fisicamente in luogo diverso da quello dell'operatore
Stato:	riporta lo stato della Postazione (In attesa, Conversazione, Pausa)
Numero Linea:	Campo in cui è possibile digitare il numero cui trasferire la chiamata. Nel caso in cui il numero sia selezionato da Area 2 - Rubrica Telefonica o da Area 5 - Ultimi 10 Numeri, il campo viene riempito automaticamente con il numero selezionato

4 AREA 2 – RUBRICA TELEFONICA

La Rubrica Telefonica propone all'operatore un elenco di numeri e nominativi, questi possono essere filtrati tra quelli presenti in rubrica sulla base delle informazioni inserite nei campi *Nominativo* e *Telefono*.

L'elenco proposto riporta anche informazioni circa la presenza dell'utente (colonna *Presence*), in modo da dare all'operatore immediata visibilità sullo stato del chiamato.

The screenshot shows a web-based interface for a telephone directory. At the top, it displays 'Dica - Posto Operatore - Windows Internet Explorer' and 'In coda 1 PO attivi 1 Stato In conversazione'. Below this is a 'Console operativa' section with a header '1002 Sandro 1002 Sincroni' and several control buttons: Rispondi, Hold, Chiudi, Pausa, e-mail, Trascrivi a, Trascrisci, Anonimo, Parcheggia, Accoda, Chiama, Rilascia, Riprendi, and Cambia.

The main area contains two tables. The left table, titled 'Ultimi 10 numeri', lists the last 10 numbers with columns for 'Nominativo', 'Presence', and 'Numero'. The right table, titled 'Rubrica Telefonica', lists the directory entries with columns for 'Nominativo', 'Presence', and 'Numero'. Both tables include a 'Seleziona' button for each entry. Red circles highlight the 'Presence' column in both tables, and a red box highlights the search filters 'Nominativo' and 'Telefono' at the top of the right table.

Yellow callout boxes with red text identify key elements: 'STATO TELEFONICO' points to the 'Presence' column in the right table; 'NOMINATIVO' points to the 'Nominativo' column in the left table; 'PRESENCE' points to the 'Presence' column in the left table; and 'TELEFONO' points to the 'Telefono' search filter in the right table.

Nominativo	Presence	Numero
Occupato Andrea Rossi		1004
Occupato Sandro 1001	Riunione	1001
Occupato Maria Incerti		1000

Nominativo	Presence	Numero
Occupato Andrea Rossi		1004
Non Disponibile Luigi Rinaldi		1006
Occupato Maria Incerti		1000
Libero Monica Gandolfi		1009
Non Disponibile Paolo Rossi		1007
Occupato Sandro 1001	Riunione	1001
Occupato Sandro 1002		1002
Non Disponibile Sandro Mobility		1100

Figura 3: Console Operativa Sincroni DICA – Rubrica Telefonica

5 AREA 3 – CHIAMATE PARCHEGGIATE

L'Area delle Chiamate Parcheggiate riporta lo stato delle chiamate messe dall'operatore in stato di Parcheggio.

Nell'Area sono disponibili all'operatore informazioni circa *Nominativo*, *Numero* e *Coda*.

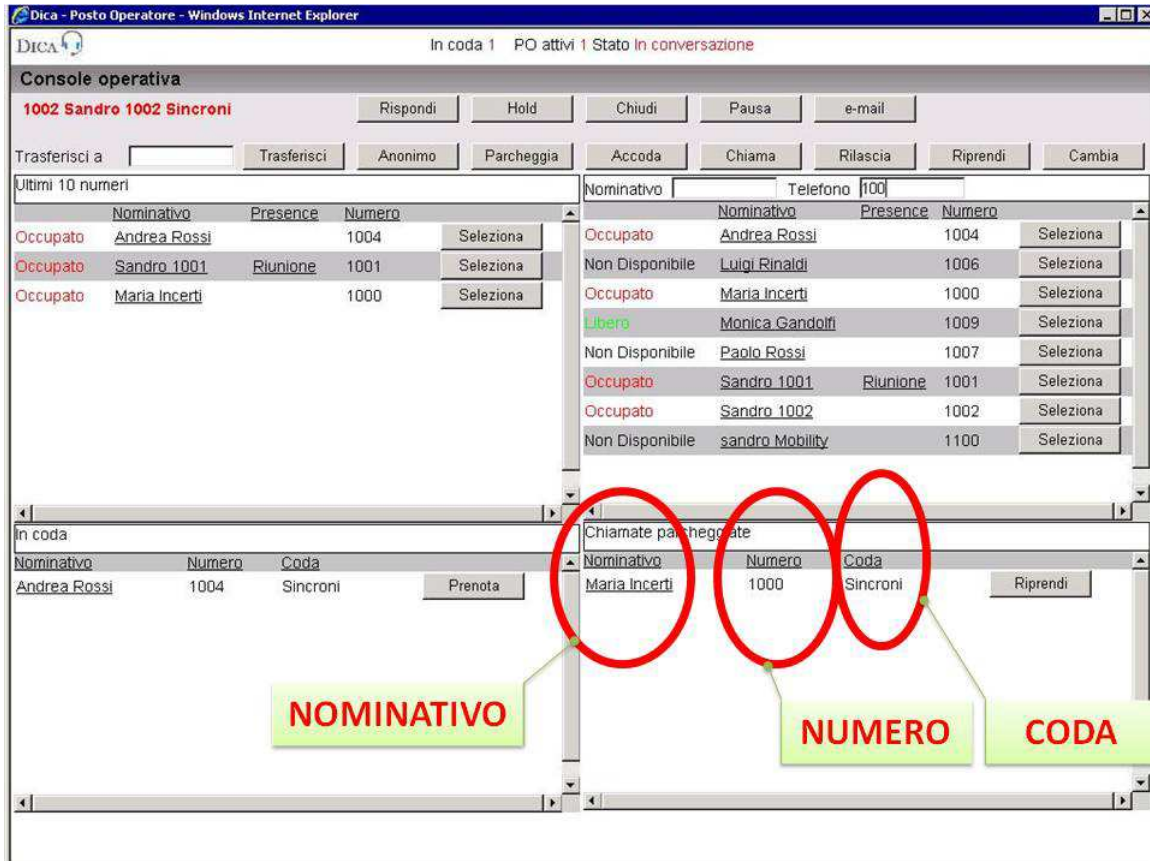


Figura 4: Console Operativa Sincroni DICA – Chiamate Parcheggiate

6 AREA 4 – CHIAMATE IN CODA

L'Area riporta la lista delle chiamate in coda.

Nell'Area sono disponibili all'operatore informazioni circa *Nominativo*, *Numero* e *Coda*.

The screenshot shows the 'Console operativa' interface for 'DICA - Posto Operatore'. It displays call queue information for 'In coda 1 PO attivi 1 Stato In conversazione'. The interface includes various control buttons like 'Rispondi', 'Hold', 'Chiudi', 'Pausa', 'e-mail', 'Trasferisci', 'Anonimo', 'Parcheggia', 'Accoda', 'Chiama', 'Rilascia', 'Riprendi', and 'Cambia'.

Two tables are visible:

- Ultimi 10 numeri:**

	Nominativo	Presence	Numero	
Occupato	Andrea Rossi		1004	Seleziona
Occupato	Sandro 1001	Riunione	1001	Seleziona
Occupato	Maria Incerti		1000	Seleziona
- Chiamate parcheggiate:**

	Nominativo	Numero	Coda	
	Andrea Rossi	1004	Sincroni	Prenota
	Maria Incerti	1000	Sincroni	Riprendi

Red circles highlight the 'Nominativo', 'Numero', and 'Coda' columns in the 'Ultimi 10 numeri' table. Green callouts point to these columns with labels 'NOMINATIVO', 'NUMERO', and 'CODA'.

Figura 5: Console Operativa Sincroni DICA – Chiamate in Coda

L'Operatore ha la possibilità di gestire in modo differenziato le chiamate in coda dando priorità ad una chiamata rispetto ad altre. È sufficiente che l'Operatore, prima di rispondere alla chiamata proposta in automatico dal sistema, selezioni la chiamata desiderata e la gestisca tramite la barra telefonica. In questo modo la chiamata selezionata "salterà" la coda e verrà gestita.

7 AREA 5 – ULTIMI 10 NUMERI

L'Area riporta l'elenco degli ultimi 10 numeri richiesti dal chiamante che l'Operatore sta gestendo. La funzione è particolarmente utile in quanto consente di velocizzare le attività di gestione, riducendo statisticamente i tempi di ricerca del numero cui trasferire la chiamata. Vengono infatti proposti all'Operatore gli ultimi numeri richiesti dal chiamante in quanto si presume che sia più alta la probabilità che il chiamante chieda di parlare con qualcuno con cui è già in contatto, piuttosto che di parlare con persone differenti.

Nell'Area sono disponibili all'operatore informazioni circa *Nominativo*, *Numero* e stato di *Presence* della persona presente in elenco in modo da dare all'operatore immediata visibilità sullo stato del possibile chiamato.

The screenshot shows the 'DICA - Posto Operatore' interface. At the top, it displays 'In coda 1 PO attivi 1 Stato In conversazione'. Below this is the 'Console operativa' section with a header '1002 Sandro 1002 Sincroni' and several control buttons: 'Rispondi', 'Hold', 'Chiudi', 'Pausa', 'e-mail', 'Trasferisci a', 'Trasferisci', 'Anonimo', 'Parcheggia', 'Accoda', 'Chiama', 'Rilascia', 'Riprendi', and 'Cambia'.

The main area is divided into two panes. The left pane is titled 'Ultimi 10 numeri' and contains a table with columns: 'Nominativo', 'Presence', 'Numero', and 'Seleziona'. The right pane is titled 'Nominativo' and contains a table with columns: 'Nominativo', 'Presence', 'Numero', and 'Seleziona'.

Red circles highlight the 'Nominativo', 'Presence', and 'Numero' columns in both tables. Green boxes with labels point to these columns: 'PRESENCE' points to the 'Presence' column, 'NUMERO' points to the 'Numero' column, 'NOMINATIVO' points to the 'Nominativo' column, and 'STATO TELEFONICO' points to the 'Seleziona' column in the left table.

The bottom section of the interface shows 'In coda' and 'Chiamate parcheggiate' sections, each with a table of call details and a 'Prenota' or 'Riprendi' button.

Figura 6: Console Operativa Sincroni DICA – Ultimi 10 Numeri