



A MITEL
PRODUCT
GUIDE

Unify OpenScape Business

myReports

Manuale d'uso
05/2024

Notices

The information contained in this document is believed to be accurate in all respects but is not warranted by Mitel Europe Limited. The information is subject to change without notice and should not be construed in any way as a commitment by Mitel or any of its affiliates or subsidiaries. Mitel and its affiliates and subsidiaries assume no responsibility for any errors or omissions in this document. Revisions of this document or new editions of it may be issued to incorporate such changes. No part of this document can be reproduced or transmitted in any form or by any means - electronic or mechanical - for any purpose without written permission from Mitel Networks Corporation.

Trademarks

The trademarks, service marks, logos, and graphics (collectively “Trademarks”) appearing on Mitel’s Internet sites or in its publications are registered and unregistered trademarks of Mitel Networks Corporation (MNC) or its subsidiaries (collectively “Mitel), Unify Software and Solutions GmbH & Co. KG or its affiliates (collectively “Unify”) or others. Use of the Trademarks is prohibited without the express consent from Mitel and/or Unify. Please contact our legal department at iplegal@mitel.com for additional information. For a list of the worldwide Mitel and Unify registered trademarks, please refer to the website: <http://www.mitel.com/trademarks>.

© Copyright 2024, Mitel Networks Corporation

All rights reserved

Indice

1 Cronologia delle modifiche	5
2 Con questa documentazione	6
2.1 Tipi di argomenti	6
2.2 Convenzioni di visualizzazione/rappresentazione	6
3 Introduzione	7
3.1 myReports	7
3.2 Elementi dell'interfaccia utente	7
4 Installazione e avvio di myReports	10
4.1 Come installare myReports	10
4.2 Come avviare myReports	11
4.3 Come cambiare l'utente	12
4.4 Come disattivare la registrazione automatica	12
4.5 Come disinstallare myReports	13
4.6 Aggiornamenti automatici	13
4.6.1 Come eseguire l'aggiornamento automatico	14
5 Prime operazioni	15
5.1 Come selezionare la lingua dell'interfaccia utente	15
6 Rapporti	16
6.1 Modelli di rapporti predefiniti	18
6.2 Come visualizzare l'anteprima del rapporto	19
6.3 Come inviare immediatamente il rapporto tramite e-mail	20
6.4 Come aggiungere modelli di rapporto	21
6.5 Come eliminare i modelli di rapporto	21
6.6 Come aggiornare i modelli di rapporto predefiniti	21
7 Pianificazioni	23
7.1 Come aggiungere pianificazioni	25
7.2 Come visualizzare i dettagli di una pianificazione	27
7.3 Come modificare la pianificazione	27
7.4 Come eliminare le pianificazioni	29
8 Configurazione	30
8.1 Configurazione tramite un utente di myReports	30
8.1.1 Come modificare la lingua dell'interfaccia utente	31
8.1.2 Come modificare i colori interfaccia utente	31
8.1.3 Come configurare un modello e-mail in formato testo	31
8.1.4 Come configurare un modello e-mail in formato HTML	32
8.1.5 Come modificare l'indirizzo del server	32
8.2 Configuration by the myReports Administrator	33
8.2.1 Come modificare la password amministratore	36
8.2.2 Come configurare i prefissi per i numeri di telefono esterni	36
8.2.3 Come attivare/disattivare la protezione dei dati	36
8.2.4 Come configurare il percorso per l'esportazione dei rapporti pianificati	37
8.2.5 Come aggiungere una nuova lingua per l'interfaccia utente e i modelli di rapporti	38
8.2.6 Come cancellare una lingua dell'interfaccia utente e dei modelli di rapporti	39
8.2.7 Come esportare i testi lingua dell'interfaccia utente e dei modelli di rapporti	40
8.2.8 Come resettare tutte le lingue dell'interfaccia utente e dei modelli di rapporti	41

9 Appendice.....	42
9.1 myReports User Roles.....	42
Indice analitico.....	44

1 Cronologia delle modifiche

Le modifiche menzionate nell'elenco seguente sono cumulative.

Changes in V3R2 FR1

Capitoli modificati	Descrizione delle modifiche
Prime operazioni alla pagina 15 Configuration by the myReports Administrator alla pagina 33 myReports User Roles alla pagina 42	myReports administrators can no longer configure the e-mail account to be used for sending reports via e-mail

Modifiche in V2R7

Capitoli modificati	Descrizione delle modifiche
Come installare myReports	Aggiornamento della procedura d'installazione

2 Con questa documentazione

Qui sono riportate informazioni introduttive su questa documentazione.

2.1 Tipi di argomenti

Gli argomenti trattati includono concetti e istruzioni per l'uso.

Tipo di argomento	Indice	Titolo
Concept	Spiega "Cosa".	senza verbo come in <i>Elementi dell'interfaccia utente</i> o con un gerundio come in <i>Installazione e avvio di myReports</i> .
Istruzioni per l'uso	Descrivono passo per passo i casi di applicazioni orientati sulle attività – ad es. "Come"– e presuppone la conoscenza dei relativi concetti.	Inizia con "Come" seguito da un verbo, come in <i>Come aggiungere un modello di rapporto</i> .

2.2 Convenzioni di visualizzazione/rappresentazione

La presente documentazione utilizza diverse convenzioni per rappresentare i vari tipi di informazioni.

Tipo di informazioni	Aspetto	Esempio
Elementi dell'interfaccia utente	grassetto	Fare clic su OK .
Percorsi di menu	>	File > Fine
Aspetti particolarmente importanti	grassetto	Il Nome non può essere eliminato .
Testo dei riferimenti incrociati	corsivo	Ulteriori informazioni sono disponibili nell'argomento <i>Rete</i> .
Versione	Tipo di carattere con spaziatura fissa, ad es. Courier	Comando non trovato.
Input	Tipo di carattere con spaziatura fissa, ad es. Courier	Immettere LOCAL come nome file.
Combinazioni di tasti	Tipo di carattere con spaziatura fissa, ad es. Courier	<Ctrl>+<Alt>+<Esc>

3 Introduzione

Questo documento si rivolge all'utilizzatore di myReports e descrive le procedure di installazione, configurazione e uso.

3.1 myReports

myReports è un'applicazione che consente di creare rapporti sugli agenti del Contact Center e sulla relativa attività, nonché su chiamate, code d'attesa, prestazioni, livello di servizio e codici di post-elaborazione.

myReports offre i seguenti servizi:

- Più di 100 modelli predefiniti e suddivisi per temi (gruppi di rapporti) da utilizzare per la creazione di rapporti
- Pianificazioni per la creazione di rapporti programmabili nel tempo
- Invio immediato e programmabile di rapporti tramite e-mail
- Esportazione di rapporti pianificati
- Formati di output per l'anteprima del rapporto, l'invio tramite e-mail e l'esportazione dei rapporti: Excel, PDF e Word
- Anteprima rapporto, per la verifica del rapporto da creare nel formato di output desiderato.

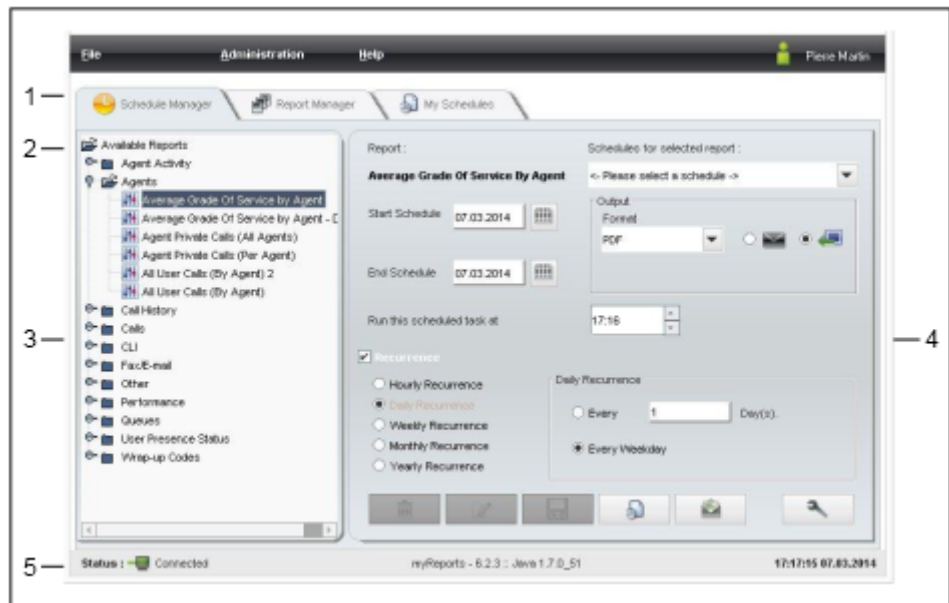
Backup e ripristina

Per il salvataggio e il ripristino delle informazioni del sistema di comunicazione, vengono presi in considerazione anche i rapporti e le pianificazioni di myReports.

3.2 Elementi dell'interfaccia utente

L'interfaccia utente di myReports è costituita dalla finestra principale con diverse aree.

La finestra principale è composta dai seguenti elementi:




- Barra dei menu (1) con i menu:

- **File**
- **Amministrazione**
- **Guida**

e al nome dell'utente registrato.

Le opzioni dei menu possono essere richiamate con i tasti di scelta rapida a destra, accanto alle voci stesse.


- Menu funzioni (2) con le icone:

Icona	Funzione
	Gestione pianificazione
	Gestione rapporti
	Le mie pianificazioni

- Gestione rapporti (3): solo in combinazione con **Gestione pianificazione**

Contiene tutti i modelli di rapporti ordinati in una struttura ad albero e raggruppati in base al contenuto.

- **Area di lavoro** (4): solo in combinazione con **Gestione pianificazione**

Icona	Funzione
	Parametri rapporto

La visualizzazione di altre icone dipende dalla funzione selezionata.

- Barra di stato (5) con informazioni su
 - Stato connessione al server applicazioni.
 - Data e Ora.

Descrizioni

Le descrizioni sono piccole finestre con le quali myReports visualizza altre informazioni su oggetti specifici dell'interfaccia utente grafica, ad esempio le icone. Le descrizioni vengono visualizzate restando col puntatore del mouse su un oggetto per un certo tempo.

Concetti correlati

[Rapporti](#) alla pagina 16

[Pianificazioni](#) alla pagina 23

4 Installazione e avvio di myReports

In questa sezione vengono fornite informazioni sui requisiti hardware e software di myReports, sulle procedure di installazione e di avvio di myReports e sugli aggiornamenti e gli upgrade.

Nota: Rispettare scrupolosamente le indicazioni contenute nel file `Readme first` che si trova nella stessa cartella del file di installazione.

Password

La password vale per myReports, myAgent, myAttendant, myPortal for Desktop, myPortal for Outlook e Fax Printer nonché per l'accesso telefonico alla casella vocale.

Non è possibile modificare la password in myReports, ma solo in myAgent, myAttendant, myPortal for Desktop e myPortal for Outlook o tramite il menu telefonico della casella vocale.

Licenze

La licenza consente l'installazione parallela di myReports per più utenti. Solo un utente per volta può utilizzare myReports.

Cambio dell'utente

È possibile cambiare utente senza uscire da myReports.

Registrazione automatica

È possibile utilizzare la registrazione automatica se si desidera avviare myReports senza dover accedere tramite la finestra di registrazione.

Nota: Utilizzare la registrazione automatica solo se è possibile escludere che altre persone abbiano accesso al proprio account Windows. In caso contrario, tali persone potrebbero accedere ai vostri messaggi vocali o fax o deviare il vostro numero di telefono su destinazioni esterne a pagamento.

4.1 Come installare myReports

Prerequisiti

L'account utente Windows ha i diritti di amministrazione locale per l'installazione.

Il file di installazione è disponibile.

Suggerimento: Rispettare scrupolosamente le indicazioni contenute nel file `ReadMe first`.

Passo a passo

- 1) Eseguire il file di installazione `CommunicationsClients.exe`.
- 2) Quando viene visualizzata la finestra **Controllo account utente** unitamente al messaggio Tentativo da parte di un programma non identificato di accedere al computer, fare clic su **Consenti**.
- 3) Inserire l'indirizzo IP fornito dal proprio amministratore e fare clic su **Avanti**.
- 4) Dopo la validazione dell'indirizzo IP, il programma di installazione verificherà se .NET 4.5 è disponibile e, in caso negativo, lo installerà.
- 5) Fare clic su **myReports** per installarlo.

Facendo clic su un'applicazione, si passa ciclicamente tra le azioni:

Icona	Funzione
	Installa
	Ripristina
	Rimuovi

- 6) Se lo si desidera, modificare la cartella di installazione nel campo **Installa su:**.
- 7) Fare clic su **Installa**.
- 8) Seguire le ulteriori istruzioni fornite dal programma di installazione.

Passaggi successivi

Attivare la licenza per myReports.

Attività correlate

[Come avviare myReports](#) alla pagina 11

[Come disinstallare myReports](#) alla pagina 13

4.2 Come avviare myReports

Prerequisiti

Un agente del Contact Center può avere il livello di autorizzazione Supervisore o Amministratore.

myReports è installato sul PC dell'utente.

È stata attivata la licenza per myReports.

myReports non è stato avviato da nessun altro utente.

Passo a passo

- 1) Fare clic su **Start > Programmi > Communications Client > myReports**. Al termine verrà visualizzata la finestra di registrazione.
- 2) Nel campo **Nome utente**, immettere il proprio nome utente. Questo normalmente corrisponde al numero di telefono dell'utente. Per chiarimenti rivolgersi all'amministratore del proprio sistema di comunicazione.
- 3) Nel campo **Password**, inserire la propria password composta esclusivamente da cifre. La password predefinita per il primo accesso è

Installazione e avvio di myReports

Come cambiare l'utente

1234. Per chiarimenti rivolgersi all'amministratore del proprio sistema di comunicazione.

Nota: Dopo cinque tentativi errati di inserimento della password, l'accesso a tutti i client del Contact Center e UC Suite viene bloccato. Lo sblocco può essere eseguito esclusivamente dall'amministratore del sistema di comunicazione.

- 4) Se in futuro si desidera utilizzare la funzione di registrazione automatica in myReports, selezionare la casella di controllo **Salva password**. Sarà sempre possibile modificare successivamente questa opzione, vedere [Come disattivare la registrazione automatica](#) alla pagina 12.

Nota: Utilizzare la registrazione automatica solo se è possibile escludere che altre persone abbiano accesso al proprio account Windows. In caso contrario, tali persone potrebbero accedere ai vostri messaggi vocali o fax o deviare il vostro numero di telefono su destinazioni esterne a pagamento.

- 5) Inserire nel campo **Indirizzo IP** l'indirizzo IP del proprio server applicazioni, se questo non viene già visualizzato.
- 6) Fare clic su **Connetti**.

Attività correlate

[Come installare myReports](#) alla pagina 10

[Come cambiare l'utente](#) alla pagina 12

[Come disattivare la registrazione automatica](#) alla pagina 12

4.3 Come cambiare l'utente

Prerequisiti

myReports è stato avviato.

Passo a passo

- 1) Fare clic su **File > Disconnetti**. Viene visualizzata la finestra di registrazione.
- 2) Accedere al sistema (vedere [Come avviare myReports](#) alla pagina 11, dal punto 2).

Attività correlate

[Come avviare myReports](#) alla pagina 11

4.4 Come disattivare la registrazione automatica

Prerequisiti

myReports è stato avviato.

Passo a passo

- 1) Fare clic su **File > Disconnetti**. Viene visualizzata la finestra di registrazione.
- 2) Deselezionare la casella di controllo **Salva password**.
- 3) Accedere al sistema (vedere [Come avviare myReports](#) alla pagina 11, dal punto 2).

Attività correlate

[Come avviare myReports](#) alla pagina 11

4.5 Come disinstallare myReports

Passo a passo

- 1) Chiudere myReports.

Nota: Rispettare scrupolosamente le indicazioni contenute nel file `ReadMe First`.

- 2) Selezionare una delle seguenti opzioni:
 - Windows XP: nel **Pannello di controllo**, fare clic su **Software**.
Fare clic sulla voce **myReports**, quindi su **Rimuovi**.
 - Windows Vista: nel **Pannello di controllo**, fare doppio clic su **Programmi e funzionalità**.
Nel menu di scelta rapida della voce **myReports**, fare clic su **Disinstalla**.
 - Windows 7: in **Pannello di controllo**, fare clic su **Programmi**.
Fare clic su **Programmi e funzioni**.
Nel menu di scelta rapida della voce **myReports**, fare clic su **Disinstalla**.
- 3) Seguire le ulteriori istruzioni fornite dal programma di disinstallazione.

Attività correlate

[Come installare myReports](#) alla pagina 10

4.6 Aggiornamenti automatici

Gli aggiornamenti automatici assicurano che myReports venga mantenuto alla versione più recente disponibile.

Se myReports rileva che sul server applicazioni è presente una versione più recente, viene visualizzato un messaggio corrispondente. Alla chiusura di myReports viene eseguito l'aggiornamento automatico.

4.6.1 Come eseguire l'aggiornamento automatico

Prerequisiti

L'utente ha un ricevuto un messaggio come: Client update available. Please wait while the update is done. Please close the following programs to continue the update: [...].

Passo a passo

Chiudere i programmi citati.

Passaggi successivi

Dopo l'aggiornamento automatico riavviare myReports.

5 Prime operazioni

Prime operazioni descrive le attività che si consiglia di eseguire all'inizio.

Select the language

Select the language of the user interface of myReports.

5.1 Come selezionare la lingua dell'interfaccia utente

Passo a passo

- 1) Fare clic su **Amministrazione > Impostazioni myReports**.
- 2) Nell'elenco a discesa **Lingua** selezionare la lingua desiderata.
- 3) Fare clic su **Salva**.
- 4) Fare clic su **File > Disconnetti**. Viene visualizzata la finestra di registrazione.
- 5) Accedere al sistema (vedere [Come avviare myReports](#) alla pagina 11, dal punto 2).

6 Rapporti

In qualità di utente myReports, è possibile creare rapporti sugli agenti Contact Center e sulle relative attività, incluse chiamate, code d'attesa, prestazioni, livello di servizio e codici di elaborazione.

I rapporti possono essere creati da ca. 100 modelli di rapporti predefiniti suddivisi per temi (gruppi di rapporti).

Suggerimento: Si consiglia di non creare rapporti con più di 100 pagine. Se necessario, il periodo del rapporto dovrebbe essere limitato di conseguenza.

Cronologia chiamate

I rapporti si basano sulla cronologia chiamate salvata nel sistema di comunicazione. Il massimo tempo di conservazione della cronologia chiamate corrisponde a 365 giorni (impostazione predefinita). L'amministratore del sistema di comunicazione può definire il tempo di conservazione della cronologia chiamate a livello di sistema.

Esempio: il tempo di conservazione è stato impostato su 100 giorni. Per la creazione di rapporti, è pertanto possibile accedere ai dati storici relativi al massimo ai 100 giorni precedenti.

Lingua

I rapporti vengono creati nella lingua dell'interfaccia utente di myReports.

Parametri rapporto

Prima della creazione di un rapporto, definire, utilizzando i parametri rapporto, il periodo di tempo (data, ora) e l'argomento (agenti, code d'attesa, ecc.) su cui dovrà essere basato il rapporto.

Sono disponibili i seguenti parametri rapporto:

- **Dal**
Data di inizio del periodo del rapporto
- **Al**
Data di fine del periodo del rapporto
- **Ora "Da"**
Ora di inizio del periodo del rapporto
- **Ora "A"**
Ora di fine del periodo del rapporto
- **Nome coda**
Coda rilevante per il rapporto
- **Code**
Code rilevanti per il rapporto
- **Agente**
Agente rilevante per il rapporto

- **Agenti**
Agenti rilevanti per il rapporto
- **Utente**
Utenti interni rilevanti per il rapporto
- **CLI**
Numero di telefono di un utente esterno (cliente) rilevante per il rapporto
- **Frammento CLI**
Parte del numero di telefono degli utenti esterni (clienti) rilevante per il rapporto
- **ID cliente**
ID cliente rilevante per il rapporto
- **Descrizione post-elaborazione**
Codice di post-elaborazione rilevante per il rapporto
- **Gruppo post-elaborazione**
Gruppo di post-elaborazione rilevante per il rapporto
- **Solo orario d'ufficio**
Questa opzione tiene conto solo dell'orario d'ufficio configurato nel WBM.
- **Rapporto giornaliero**
Questa opzione organizza i risultati del rapporto su base giornaliera.

Formati di output

È possibile scegliere tra i seguenti formati di output per l'anteprima del rapporto e per l'invio di rapporti tramite posta elettronica istantanea:

- Excel
- PDF
- Word

Si tenga presente che una rappresentazione grafica dei risultati del rapporto non è possibile nei formati di output di Excel.

Protezione dei dati

Durante la configurazione di myReports, l'amministratore di myReports può attivare la protezione dei dati. In tal caso, in tutti i rapporti le ultime quattro cifre del numero di telefono (colonna CLI) verranno sostituite da ****.

Se un utente ha impostato il proprio numero abitazione, numero cellulare, numero di telefono esterno 1 e/o numero di telefono esterno 2 come non visibile, nei rapporti non verranno mostrati tali numeri.

Gestione rapporti

Gestione rapporti viene utilizzato per gestire i modelli di rapporti. Mostra un elenco di tutti i modelli di rapporti con i seguenti dettagli:

- **ID**
- **Nome rapporto**
- **Gruppo rapporto**

Rapporti

Modelli di rapporti predefiniti

È possibile ordinare i modelli di rapporti in base ai valori alfanumerici di una qualsiasi colonna, in ordine crescente o decrescente. Inoltre, **Gestione rapporti** include un elenco a discesa per la selezione dei gruppi di rapporti visualizzati, una visualizzazione che indica il numero di modelli di rapporti e le seguenti icone:

Icona	Funzione
	Aggiorna
	Elimina rapporto
	Seleziona file
	Aggiungi rapporto

È possibile anche creare gruppi di rapporti aggiuntivi e archivarli in Gestione rapporti.

Anteprima rapporto

Se lo si desidera, è possibile creare un'anteprima del rapporto in uno dei formati di output e salvarla o aprirla immediatamente con l'applicazione appropriata.

Consegna immediata tramite e-mail

È possibile inviare un rapporto tramite e-mail come allegato al destinatario desiderato. L'oggetto dell'e-mail inizia sempre con il cognome dell'utente e il relativo indirizzo e-mail configurato nel sistema di comunicazione. Se necessario, si può anche aggiungere altro testo nella riga dell'oggetto.

Rapporti predefiniti

I modelli di rapporti predefiniti possono essere modificati da un amministratore di myReports.

Nota: Tenere presente che tutte le pianificazioni vengono eliminate quando si aggiornano i modelli di rapporti predefiniti.

Concetti correlati

[Elementi dell'interfaccia utente](#) alla pagina 7

[Pianificazioni](#) alla pagina 23

6.1 Modelli di rapporti predefiniti

myReports mette a disposizione circa 100 modelli di rapporti predefiniti per la creazione di rapporti.

Questi modelli sono suddivisi nei seguenti temi (gruppi di rapporti):

- **Attività agente**
- **Agenti**
- **CLI**
- **Cronologia chiamate**
- **Chiamate**
- **Fax/e-mail**
- **Altro**
- **Prestazioni**
- **Code**
- **Stato presenza utente**
- **Codici post-elaborazione**

Suggerimento: I modelli di rapporti predefiniti non possono essere modificati da un utente myReports.

Aggiornare i modelli di rapporti predefiniti

A seguito di un aggiornamento del software applicativo myReports, potrebbero essere disponibili nuovi modelli di rapporti predefiniti. In qualità di amministratore di myReports, è possibile aggiornare i modelli di rapporti predefiniti e quindi rendere disponibili i nuovi modelli a tutti gli utenti myReports.

Nota: All'aggiornamento dei report predefiniti, tutte le pianificazioni vengono eliminate.

Attività correlate

[Come aggiornare i modelli di rapporto predefiniti](#) alla pagina 21

6.2 Come visualizzare l'anteprima del rapporto

Prerequisiti

I prefissi per numeri di telefono esterni sono stati configurati.

Passo a passo

- 1) Fare clic su **Gestione pianificazione**.
- 2) In Gestione rapporti, nel gruppo rapporti corrispondente, fare clic sul modello di rapporto desiderato.
- 3) Utilizzando i parametri rapporto, definire il periodo di tempo e l'argomento su cui dovrà essere basato il rapporto.

Suggerimento: I parametri rapporto dipendono dal modello di rapporto scelto. Per informazioni sui vari parametri rapporto, consultare la sezione [Rapporti](#) alla pagina 16.

- 4) Fare clic su **OK**, quindi di nuovo su **OK**.

Rapporti

Come inviare immediatamente il rapporto tramite e-mail

- 5) Nell'elenco a discesa **Formato**, selezionare una delle seguenti opzioni:
 - **PDF**
 - **XLS** (Excel)
 - **DOC** (Word)
 - **XLSX**
- 6) Fare clic su sull'icona **Anteprima rapporto**. Successivamente viene visualizzato il rapporto nel formato di output scelto.

6.3 Come inviare immediatamente il rapporto tramite e-mail

Prerequisiti

È stato configurato un account di posta elettronica per l'invio di rapporti.

Il proprio indirizzo e-mail è configurato nel sistema di comunicazione.

I prefissi per numeri di telefono esterni sono stati configurati.

Passo a passo

- 1) Fare clic su **Gestione pianificazione**.
- 2) In Gestione rapporti, nel gruppo rapporti corrispondente, fare clic sul modello di rapporto desiderato.
- 3) Utilizzando i parametri rapporto, definire il periodo di tempo e l'argomento su cui dovrà essere basato il rapporto.

Suggerimento: I parametri rapporto dipendono dal modello di rapporto scelto. Per informazioni sui vari parametri rapporto, consultare la sezione [Rapporti](#) alla pagina 16.

- 4) Fare clic su **OK**, quindi di nuovo su **OK**.
- 5) Nell'elenco a discesa **Formato**, selezionare una delle seguenti opzioni:
 - **PDF**
 - **XLS** (Excel)
 - **DOC** (Word)
 - **XLSX**
- 6) Fare clic sull'icona **Inviare file rapporto in allegato**.
- 7) Nel campo **A** inserire l'indirizzo e-mail del destinatario desiderato.
- 8) Se lo si desidera, è possibile inserire testo aggiuntivo nella riga dell'oggetto utilizzando il campo **Oggetto**.

Suggerimento: L'oggetto dell'e-mail inizia sempre con il cognome dell'utente e il relativo indirizzo e-mail configurato nel sistema di comunicazione.

- 9) Nel campo **Messaggio** inserire il messaggio di testo per l'e-mail.
- 10) Fare clic su **Invia**, quindi di nuovo su **OK**.

Attività correlate

[Come configurare i prefissi per i numeri di telefono esterni](#) alla pagina 36

6.4 Come aggiungere modelli di rapporto

Prerequisiti

È disponibile un nuovo modello di rapporto (file di tipo `.rptdesign`).

Passo a passo

- 1) Fare clic su **Gestione rapporti**.
- 2) Fare clic sull'icona **Seleziona file**.
- 3) Nella finestra di selezione del file, selezionare il file desiderato, quindi fare clic su **Apri**.
- 4) Selezionare una delle seguenti opzioni:
 - Se si desidera salvare il modello di rapporto in un gruppo rapporti esistente, selezionare il gruppo desiderato nell'elenco a discesa.
 - Se si desidera salvare il modello di rapporto in un nuovo gruppo, nell'elenco a discesa selezionare la voce **Nuovo gruppo di rapporti**. Sostituire la voce **Nuovo gruppo di rapporti** nell'elenco a discesa con il nome del nuovo gruppo di rapporti.
- 5) Fare clic sul simbolo più (+) e quindi su **OK**.

6.5 Come eliminare i modelli di rapporto

Prerequisiti

È stato eseguito l'accesso a myReports con lo stesso nome utente con il quale era stato aggiunto il modello di rapporto.

Il modello di rapporto non è contenuto in alcuna pianificazione.

Passo a passo

- 1) Fare clic su **Gestione rapporti**.
- 2) Nell'elenco a discesa dei gruppi di rapporti, selezionare il gruppo di rapporti desiderato.
- 3) Nell'elenco dei modelli di rapporto, fare clic sul modello desiderato.
- 4) Fare clic sull'icona **Elimina rapporto**, quindi su **OK**.
- 5) Fare clic su **OK**.

6.6 Come aggiornare i modelli di rapporto predefiniti

Prerequisiti

Accedere a myReports come amministratore di myReports.

Passo a passo

- 1) Fare clic su **Amministrazione > Rapporti predefiniti**.

Nota: Aggiornando i rapporti predefiniti, tutte le pianificazioni vengono eliminate.

- 2) Per confermare, fare clic su **OK**.

Passaggi successivi

myReports si spegne automaticamente e si riavvia.

Concetti correlati

[Modelli di rapporti predefiniti](#) alla pagina 18

7 Pianificazioni

Una pianificazione definisce la creazione programmata nel tempo di un rapporto specifico.

Nome pianificazione

Il nome di una pianificazione viene definito in base al nome del rapporto contenuto seguito dall'ID della pianificazione.

Parametri rapporto

Prima della creazione di un rapporto, definire, utilizzando i parametri rapporto, il periodo di tempo (data, ora) e l'argomento (agenti, code d'attesa, ecc.) su cui dovrà essere basato il rapporto.

Periodo dell'esecuzione

È possibile configurare i seguenti momenti per l'esecuzione della pianificazione:

- Data inizio
La pianificazione verrà eseguita a partire dalla data di inizio.
- Data fine
Al raggiungimento della data di fine dell'intervallo configurato, l'esecuzione della pianificazione viene ripetuta.
- Ora
La pianificazione viene eseguita per la prima volta all'orario qui specificato.

Nel caso alla stessa ora vengano eseguite più pianificazioni, per motivi legati alle prestazioni, i relativi rapporti verranno generati a intervalli di un minuto ciascuno. Questo non ha alcun effetto sul contenuto dei rapporti.

Metodo di output

Per l'output di un rapporto pianificato sono disponibili le seguenti opzioni:

- Messa a disposizione tramite e-mail
I rapporti programmati nel tempo possono essere inoltrati al proprio indirizzo e-mail oppure all'indirizzo e-mail di altri destinatari. A tal fine è necessario che sia stato configurato un account di posta elettronica per l'invio di rapporti.
L'indirizzo e-mail di un destinatario può essere inserito manualmente oppure selezionato da un elenco a discesa. L'elenco a discesa include tutti gli utenti interni del sistema di comunicazione per i quali è stato configurato un indirizzo e-mail.
- Esportazione di rapporti
I rapporti pianificati possono essere memorizzati sul server applicazioni e/o memorizzati su un PC o un server collegati alla rete.

Frequenza

Per l'esecuzione di una pianificazione, è possibile configurare i seguenti tipi di frequenza, sulla base dell'ora specificata per la prima esecuzione:

- Oraria

Pianificazioni

- Giornaliero
- Ogni n giorni
- Settimanalmente
- Ogni n settimane
- Mensilmente
- Ogni n mesi
- Annualmente

Gestione pianificazione

Nota: Se il rapporto pianificato dovrà basarsi sui dati di un periodo di tempo specifico, tale intervallo temporale deve essere indicato nei parametri del report. I rapporti pianificati comprendono sempre i dati dalla data e ora iniziale (ora Da/data Da) alla data e ora finale (ora A/Data A).

Gestione pianificazione consente la creazione di pianificazioni e contiene le seguenti icone:

Icona	Funzione
	Elimina pianificazione
	Modifica pianificazione
	Salva pianificazione
	Anteprima rapporto
	Inviare file rapporto in allegato

Le mie pianificazioni




Le mie pianificazioni consente la gestione delle proprie pianificazioni e mostra un elenco con i seguenti dettagli:

- **Identificatore**
- **Nome pianificazione**
È possibile visualizzare solo le proprie pianificazioni.
- **Inizio pianificazione**
Inizio del periodo in cui verrà eseguita la pianificazione.
- **Fine pianificazione**
Fine del periodo in cui verrà eseguita la pianificazione.

- **Frequenza**

Modalità e intervallo di frequenza.

È possibile ordinare le pianificazioni in base ai valori alfanumerici di una qualsiasi colonna, in ordine crescente o decrescente. **La sezione Le mie pianificazioni** contiene inoltre le seguenti icone:

Icona	Funzione
	Elimina pianificazione
	Modifica pianificazione
	Visualizza dettagli mostra le seguenti informazioni su: <ul style="list-style-type: none">• Orario per la prima esecuzione• Formato di output• Se applicabile: indirizzo e-mail del destinatario• Se applicabile: altri dettagli sulla frequenza

Concetti correlati

[Elementi dell'interfaccia utente](#) alla pagina 7

[Rapporti](#) alla pagina 16

7.1 Come aggiungere pianificazioni

Prerequisiti

È stato configurato un account di posta elettronica per l'invio di rapporti.

È stato configurato un modello e-mail.

I dati per l'esportazione dei rapporti sono stati configurati.

I prefissi per numeri di telefono esterni sono stati configurati.

Passo a passo

- 1) Fare clic su **Gestione pianificazione**.
- 2) In Gestione rapporti, nel gruppo rapporti corrispondente, fare clic sul modello di rapporto desiderato.
- 3) Utilizzando i parametri rapporto, definire il periodo di tempo e l'argomento su cui dovrà essere basato il rapporto.

Suggerimento: I parametri rapporto dipendono dal modello di rapporto scelto. Per informazioni sui vari parametri rapporto, consultare la sezione [Rapporti](#) alla pagina 16.

- 4) Fare clic su **OK**, quindi di nuovo su **OK**.

- 5) Nell'elenco a discesa **Pianificazioni per il rapporto selezionato**, selezionare la voce **Nuova pianificazione**.
- 6) Nel campo **Inizio pianificazione** inserire la data di inizio per l'esecuzione della pianificazione o fare clic sulle icone calendario adiacenti e selezionare la data di inizio desiderata dal calendario.
- 7) Nel campo **Fine pianificazione** inserire la data di fine per l'esecuzione della pianificazione o fare clic nelle icone calendario adiacenti e selezionare la data di fine desiderata dal calendario.
- 8) Nella casella di riepilogo **Esegui questa operazione pianificata**, selezionare l'ora di esecuzione della pianificazione.
- 9) Nell'elenco a discesa **Formato**, selezionare una delle seguenti opzioni:
 - **PDF**
 - **XLS** (Excel)
 - **DOC** (Word)
 - **XLSX**

Nota: Se il rapporto selezionato contiene grafici o immagini, l'opzione XLSX è disponibile. I grafici e le immagini vengono visualizzati solo in formato xlsx. Per visualizzare le tabelle è preferibile l'opzione XLS.

- 10) Selezionare la casella di controllo **Frequenza**.
- 11) Per l'intervallo di frequenza, selezionare una delle seguenti possibilità nonché, se necessario, altri dettagli:
 - **Frequenza oraria**
 - **Ripetizione giornaliera**
 - **Ripetizione settimanale**
 - **Ripetizione mensile**
 - **Ripetizione annuale**
- 12) Selezionare una delle seguenti opzioni per il metodo di output:
 - Se si desidera esportare rapporti, selezionare l'opzione **Esporta rapporto**.
 - Se si desidera inviare i rapporti tramite e-mail, procedere come segue:

Selezionare l'opzione **Invia il rapporto all'indirizzo e-mail utente**. Fare clic sull'icona della lente di ingrandimento per definire l'indirizzo o gli indirizzi e-mail di invio dei rapporti. Viene visualizzata la finestra **Destinatari e-mail**. Sono disponibili le seguenti opzioni:

- Se si desidera inviare il rapporto al proprio indirizzo e-mail configurato nel sistema di comunicazione, selezionare la casella di controllo accanto al nome.
 - Se si desidera inviare i rapporti a un utente interno del sistema di comunicazione, selezionare l'utente desiderato nell'elenco a discesa, fare clic sull'icona del segno più per acquisire la voce nell'elenco dei destinatari e-mail.

Ripetere l'operazione se si desidera inviare i rapporti ad altri utenti interni.

- Se si desidera inserire manualmente l'indirizzo e-mail di un destinatario, inserirlo nel campo di input. Fare clic sull'icona del segno più per acquisire l'indirizzo nell'elenco dei destinatari e-mail.
Ripetere l'operazione se si desidera immettere manualmente altri indirizzi e-mail.

L'oggetto dell'e-mail contiene il nome della pianificazione. Il nome del file esportato, allegato all'e-mail, contiene la data e l'ora dell'esportazione.

Fare clic su **OK**.

- 13) Fare clic sull'icona **Salva pianificazione**. Successivamente vengono visualizzati i dati della nuova pianificazione.
- 14) Fare clic su **Salva**.

Attività correlate

[Come configurare un modello e-mail in formato testo](#) alla pagina 31

[Come configurare un modello e-mail in formato HTML](#) alla pagina 32

[Come configurare i prefissi per i numeri di telefono esterni](#) alla pagina 36

7.2 Come visualizzare i dettagli di una pianificazione

Passo a passo

- 1) Fare clic su **Le mie pianificazioni**.
- 2) Nell'elenco a discesa, selezionare il gruppo rapporti corrispondente o la voce **(Tutti i rapporti)**.
- 3) Fare clic sulla pianificazione desiderata.
- 4) Fare clic su sull'icona **Visualizza dettagli**.
- 5) Fare clic su **OK**.

7.3 Come modificare la pianificazione

Passo a passo

- 1) Fare clic su **Le mie pianificazioni**.
- 2) Nell'elenco a discesa, selezionare il gruppo rapporti corrispondente o la voce **(Tutti i rapporti)**.
- 3) Fare clic sulla pianificazione desiderata.
- 4) Fare clic sull'icona **Modifica pianificazione**.
- 5) Se si desidera modificare i parametri rapporto, fare clic sull'icona **Parametri rapporto**. Modificare i parametri rapporto desiderati.

Suggerimento: I parametri rapporto dipendono dal modello di rapporto scelto. Per informazioni sui vari parametri rapporto, consultare la sezione [Rapporti](#) alla pagina 16.

Fare clic su **OK**, quindi di nuovo su **OK**.

- 6) Se si desidera modificare la data di inizio, nel campo **Inizio pianificazione** inserire la data di inizio per l'esecuzione della pianificazione o fare clic sulle icone calendario adiacenti e selezionare la data di inizio desiderata dal calendario.
- 7) Se si desidera modificare la data di fine, nel campo **Fine pianificazione** inserire la data di fine per l'esecuzione della pianificazione o fare clic nelle icone calendario adiacenti e selezionare la data di fine desiderata dal calendario.
- 8) Se si desidera modificare l'ora di esecuzione della pianificazione, nella casella di riepilogo **Esegui questa operazione pianificata**, selezionare l'ora di esecuzione della pianificazione.
- 9) Se si desidera modificare il formato di output, nell'elenco a discesa **Formato**, selezionare una delle seguenti opzioni:
 - **PDF**
 - **XLS** (Excel)
 - **DOC** (Word)
 - **XLSX**
- 10) Se si desidera modificare l'intervallo di frequenza, selezionare una delle seguenti opzioni per l'intervallo di frequenza, nonché, se necessario, altri dettagli:
 - **Frequenza oraria**
 - **Ripetizione giornaliera**
 - **Ripetizione settimanale**
 - **Ripetizione mensile**
 - **Ripetizione annuale**
- 11) Se si desidera modificare il metodo di output, selezionare una delle seguenti opzioni:
 - Se si desidera esportare rapporti, selezionare l'opzione **Esporta rapporto**.
 - Se si desidera inviare i rapporti tramite e-mail, procedere come segue:

Attivare l'opzione **Invia il rapporto all'indirizzo e-mail utente** Fare clic sull'icona della lente di ingrandimento per definire l'indirizzo o gli indirizzi e-mail di invio dei rapporti. Viene visualizzata la finestra **Destinatari e-mail**. Sono disponibili le seguenti opzioni:

- Se si desidera inviare il rapporto al proprio indirizzo e-mail configurato nel sistema di comunicazione, selezionare la casella di controllo accanto al nome.
 - Se si desidera inviare i rapporti a un utente interno del sistema di comunicazione, selezionare l'utente desiderato nell'elenco a discesa, fare clic sull'icona del segno più per acquisire la voce nell'elenco dei destinatari e-mail.

Ripetere l'operazione se si desidera inviare i rapporti ad altri utenti interni.

- Se si desidera inserire manualmente l'indirizzo e-mail di un destinatario, inserirlo nel campo di input. Fare clic sull'icona del segno più per acquisire l'indirizzo nell'elenco dei destinatari e-mail.
Ripetere l'operazione se si desidera immettere manualmente altri indirizzi e-mail.

Fare clic su **OK**.

- 12) Fare clic sull'icona **Salva pianificazione**. Successivamente vengono visualizzati i dati della pianificazione elaborata.
- 13) Fare clic su **Salva**.

7.4 Come eliminare le pianificazioni

Passo a passo

- 1) Fare clic su **Le mie pianificazioni**.
- 2) Nell'elenco a discesa, selezionare il gruppo rapporti corrispondente o la voce **(Tutti i rapporti)**.
- 3) Fare clic sulla pianificazione da cancellare.
- 4) Fare clic sull'icona **Elimina pianificazione**, quindi su **OK**.

8 Configurazione

È possibile personalizzare myReports in base alle proprie esigenze. In questo si osservi che diverse funzioni possono essere eseguite esclusivamente dall'amministratore di myReports.

8.1 Configurazione tramite un utente di myReports

Un utente di myReports può configurare myReports in base alle proprie necessità mediante le seguenti impostazioni.

Lingua dell'interfaccia utente

Selezionare la lingua dell'interfaccia utente.

Colori dell'interfaccia utente

Selezionare il colore per l'interfaccia utente.

Modello e-mail

Suggerimento: Per la configurazione del modello e-mail è necessaria l'immissione della password di amministratore.

Nel modello e-mail è possibile configurare l'oggetto e il testo del messaggio per tutte le e-mail da utilizzare per l'invio di rapporti mediante myReports. Per il modello e-mail, è possibile utilizzare i seguenti formati:

- Corpo
- HTML

Nel modello e-mail del formato testo è possibile utilizzare i seguenti segnaposto:

Segnaposto	Significato
{1}	Nome rapporto
{2}	Inviato da

Per impostazione predefinita è disponibile il seguente modello e-mail del formato testo in inglese:

Oggetto:	Business report – {1}
Messaggio:	Dear recipient(s), This is the scheduled report: {1}. Regards {2}

Indirizzo del server

È possibile modificare l'indirizzo del server (indirizzo IP).

Nota: Modificare l'indirizzo del server solo su istruzione dell'amministratore del proprio sistema di comunicazione. Se l'indirizzo del server è errato, non sarà possibile utilizzare myReports.

8.1.1 Come modificare la lingua dell'interfaccia utente

Passo a passo

- 1) Fare clic su **Amministrazione > Impostazioni myReports**.
- 2) Nell'elenco a discesa **Lingua** selezionare la lingua desiderata.
- 3) Fare clic su **Salva**.
- 4) Fare clic su **File > Disconnetti**. Viene visualizzata la finestra di registrazione.
- 5) Accedere al sistema (vedere [Come avviare myReports](#) alla pagina 11, dal punto 2).

8.1.2 Come modificare i colori interfaccia utente

Passo a passo

- 1) Fare clic su **Amministrazione > Impostazioni myReports**.
- 2) Selezionare il pulsante di opzione del tema desiderato.
- 3) Fare clic su **Salva**.
- 4) Fare clic su **File > Disconnetti**. Viene visualizzata la finestra di registrazione.
- 5) Accedere al sistema (vedere [Come avviare myReports](#) alla pagina 11, dal punto 2).

8.1.3 Come configurare un modello e-mail in formato testo

Prerequisiti

La password amministratore è nota all'utente.

Passo a passo

- 1) Fare clic su **Amministrazione > Modello e-mail**.
- 2) Immettere la password di amministratore e fare clic su **OK**.

Suggerimento: Per impostazione predefinita la password amministratore è `reports`.

- 3) Nel campo **Oggetto** digitare il testo desiderato.
- 4) Nel campo **Messaggio** digitare il testo desiderato.
- 5) Fare clic su **Salva** e quindi su **Annulla**.

Attività correlate

[Come aggiungere pianificazioni](#) alla pagina 25

8.1.4 Come configurare un modello e-mail in formato HTML

Prerequisiti

È disponibile il corrispondente file HTML (*.htm o *.html).

La password amministratore è nota all'utente.

Passo a passo

- 1) Fare clic su **Amministrazione > Modello e-mail**.
- 2) Immettere la password di amministratore e fare clic su **OK**.

Suggerimento: Per impostazione predefinita la password amministratore è `reports`.

- 3) Fare clic sull'icona **Apri messaggio HTML**.
- 4) Nella finestra di selezione del file, selezionare il file desiderato, quindi fare clic su **Apri**.
- 5) Fare clic su **Salva** e quindi su **Annulla**.

Attività correlate

[Come aggiungere pianificazioni](#) alla pagina 25

8.1.5 Come modificare l'indirizzo del server

Prerequisiti

myReports è stato avviato.

È disponibile un nuovo indirizzo del server (indirizzo IP).

Nota: Modificare l'indirizzo del server solo su istruzione dell'amministratore del proprio sistema di comunicazione. Se l'indirizzo del server è errato, non sarà possibile utilizzare myReports.

Passo a passo

- 1) Fare clic su **File > Disconnetti**. Viene visualizzata la finestra di registrazione.
- 2) Se non viene visualizzato il proprio nome utente, immetterlo nel campo **Nome utente**.
- 3) Se non viene visualizzata la propria password, immetterla nel campo **Password**.
- 4) Se in futuro si desidera utilizzare la funzione di registrazione automatica in myReports, selezionare la casella di controllo **Salva password**. La finestra di registrazione non verrà più visualizzata in futuro. Sarà sempre possibile modificare successivamente questa opzione, vedere [Come disattivare la registrazione automatica](#) alla pagina 12.

Nota: Utilizzare la registrazione automatica solo se è possibile escludere che altre persone abbiano accesso al

proprio account Windows. In caso contrario, tali persone potrebbero accedere ai vostri messaggi vocali o fax o deviare il vostro numero di telefono su destinazioni esterne a pagamento.

- 5) Nel campo **IP server** immettere il nuovo indirizzo IP.
- 6) Fare clic su **Connetti**.

8.2 Configuration by the myReports Administrator

As a myReports administrator, you can configure myReports via the following settings:

Password amministratore

Changing the password for the myReports administrator. The default login name is `Administrator`, and the default password is `reports`.

Suggerimento: The administrator of your communication system can reset the administrator password via the WBM.

Prefixes for External Phone Numbers

In order to enable myReports to handle different types of connections (for example, international calls or calls from mobile phones), you must configure the appropriate prefixes for external call numbers.

The following prefixes for external phone numbers can be configured:

Type	Esempi	Considered in the following predefined report templates (examples)
Internazionale	00	Chiamate in entrata (Internazionale) - Per utente Chiamate in uscita (Internazionale) - Per utente
Cellulare	14;15;16	Chiamate in entrata (Cellulare) - Per utente Chiamate in uscita (Cellulare) - Per utente
Chiamata gratuita	0800	Incoming Calls (Free-Calls) - Per User Chiamate in uscita (Chiamate gratuite) - Per utente
Chiamata a pagamento	0900;0901	Chiamate in uscita (Chiamate a pagamento) - Per utente

Type	Esempi	Considered in the following predefined report templates (examples)
Call to special phone numbers	01;123	<p>Chiamate in entrata (Chiamate specifiche) - Per utente</p> <p>Chiamate in uscita (Chiamate specifiche) - Per utente</p>

Data Protection

You can enable Data Protection. This causes the last four digits of of the phone numbers (CLI column) to be replaced by **** in all reports involved. This also applies to reports that are created with myAgent.

Esportazione di rapporti

You can configure the storage location for exporting scheduled reports.

I rapporti pianificati possono essere memorizzati sul server applicazioni e/o memorizzati su un PC o un server collegati alla rete.

Lingue

Suggerimento: In order to configure the languages, you will need to enter a special password.

By default, several different languages are available for the user interface and report templates of myReports. To customize myReports for your specific requirements, you can:

- Add languages for the user interface and report templates. You can do this in the following ways:
 - Import texts of the new language via a CSV file

The texts of the new language must be available as a CSV file in the format shown in the following example. Note that only one language can be imported at a time, and that the texts of this language must always

be in the third column, next to the English language. In the following example, the language Svenska (Swedish) can be imported.

	A	B	C
1	ID	English	Svenska
2	1	Login Name	Inloggningsnamn
3	2	Password	Lösenord
4	3	Language	Språk
5	4	Login	Inloggning
6	5	Quit	Sluta
7	6	Disconnected	Frånkopplad
8	7	Connected	Ansluten
9	8	Welcome to myReports	Välkommen Till myreports
10	9	Server IP	Server ip
11	10	Save Password	Spara Lösenord
12	11	* This operation is not yet available	* Denna Operation är Ännu Inte Tillgänglig
13	12	myReports	myreports
14	13	Version	Version
15	14	contributors and others. All rights reserved.	Bidragsgivare och Andra. Alla Rättigheter Reser
16	15	Please select the report first!	Välj den Rapport Först!
17	16	Report Manager	Report Manager
18	17	Modules.	Moduler.
19	18	Schedule Manager	Schema Chef
20	19	Report Parameters	Rapportparametrar
21	20	User	Användare
22	21	Logout	Logga ut
23	22	Status	Status

Due to the import, the language table is extended by one column.

- Translate texts for the new language using Google Translator

The language table is extended by one column and populated with suggested translations for the new language from Google Translator. These suggested translations are based on the standard texts of the English user interface and report templates.

- Enter texts for the new language manually

The language table is extended by an empty column, and you can enter the texts for the new language in the empty cells.

You can edit the text in any cell of the language table by simply double-clicking on that cell.

By selecting **Edit > Find and Replace**, you can also find any term in the language table and replace it with some other term.

- Delete languages of the user interface and report templates.

If you do not want a particular language of the UI to be made available to the myReports users, you can simply delete that language.

- Save the language texts of the user interface and report templates in a CSV file.

You can save the current language texts of all languages in a CSV file.

Default Languages

Suggerimento: In order to reset the languages (**Default Language Setup**), you will need to enter a special password.

You can reset (reinitialize) the languages of the user interface and report templates to repair or restore a missing language, for example.

A reset results in a restart of myReports. Following the restart, all the default languages will available again to all the myReports users.

8.2.1 Come modificare la password amministratore

Prerequisiti

Accedere a myReports come amministratore di myReports.

Passo a passo

- 1) Fare clic su **Amministrazione > Gestione**.
- 2) Nel campo **Password amministratore** inserire la password amministratore attualmente in uso.
- 3) Nei campi **Nuova password** e **Immetti nuovamente password**, inserire la nuova password amministratore.
- 4) Fare clic su **Salva**.

8.2.2 Come configurare i prefissi per i numeri di telefono esterni

Prerequisiti

Accedere a myReports come amministratore di myReports.

Passo a passo

- 1) Fare clic su **Amministrazione > Numeri di telefono**.
- 2) Nel campo **Internazionale** digitare uno o più prefissi per i numeri di telefono internazionali.

Suggerimento: Per aggiungere più prefissi in uno stesso campo, separarli con ";", ":", "-", ".", "_" o "|".

Una volta salvati, i prefissi presentano il carattere separatore ";" indipendentemente dal carattere separatore che era stato immesso dall'utente.

- 3) Nel campo **Cellulare** digitare uno o più prefissi per i numeri di cellulare nazionali.
- 4) Nel campo **Chiamata gratuita** digitare uno o più prefissi per i numeri verdi.
- 5) Nel campo **Chiamata a pagamento** digitare uno o più prefissi per i numeri di telefono a pagamento.
- 6) Nel campo **Chiamata specifica** digitare uno o più prefissi per i numeri di telefono speciali.
- 7) Fare clic su **Salva**.

Attività correlate

[Come inviare immediatamente il rapporto tramite e-mail](#) alla pagina 20

[Come aggiungere pianificazioni](#) alla pagina 25

8.2.3 Come attivare/disattivare la protezione dei dati

Prerequisiti

Accedere a myReports come amministratore di myReports.

Passo a passo

- 1) Fare clic su **Amministrazione > Protezione dei dati**.
- 2) Selezionare una delle seguenti opzioni:
 - Per attivare la protezione dei dati, selezionare la casella di controllo **Frammentazione CLI**.
Nei relativi rapporti le ultime quattro cifre del numero di telefono (colonna CLI) vengono sostituite da ****.
 - Per disattivare la protezione dei dati, deselezionare la casella di controllo **Frammentazione CLI**.
In tutti i relativi rapporti, vengono mostrati i numeri di telefono completi (colonna CLI).
- 3) Fare clic su **Salva**.

8.2.4 Come configurare il percorso per l'esportazione dei rapporti pianificati

Prerequisiti

Accedere a myReports come amministratore di myReports.

Passo a passo

- 1) Fare clic su **Amministrazione > Esporta rapporto**.
- 2) Se i rapporti pianificati devono essere salvati sul server applicazioni, selezionare la casella di controllo **Abilita esportazione**.
 - a) Nel campo **Directory di sistema** inserire il percorso in cui dovranno essere memorizzati i rapporti pianificati.
Il percorso di archiviazione predefinito è `/var/reports`.
- 3) Se i rapporti pianificati devono essere salvati in un PC o in un server della rete, selezionare la casella di controllo **Abilita esportazione remota**.
 - a) Nel campo **Host remoto** inserire l'indirizzo IP dei PC o server collegati alla rete nei quali verranno salvati i rapporti pianificati.
 - b) Nel campo **Porta remota** inserire la porta dei PC o server collegati alla rete che saranno utilizzati per l'esportazione.
 - c) Nel campo **Nome utente**, inserire il nome dell'utente per l'accesso al PC o al server di rete. Nel caso in cui il dominio sia richiesto dalla destinazione, inserire **Dominio;Nome utente**.
 - d) Nel campo **Password**, inserire la password per l'accesso al PC o al server di rete.
 - e) Nel campo **Directory remota** inserire il percorso (**cartella/cartella secondaria/...**) in cui dovranno essere memorizzati i rapporti pianificati.
 - f) Selezionare uno dei seguenti protocolli per l'esportazione:

- Se si desidera utilizzare il protocollo SMB (Server Message Block) o CIFS (Common Internet File System), nell'elenco a discesa **Protocollo**, selezionare la voce **SMB/CIFS**.

- Se si desidera utilizzare il protocollo SFTP (Secure File Transfer Protocol), nell'elenco a discesa **Protocollo**, selezionare la voce **SFTP**.

Nota: Per garantire l'esportazione remota, il protocollo qui selezionato deve essere supportato anche dai PC o dai server sulla rete.

Può essere necessario abilitare le porte utilizzate per l'esportazione nel server o nel PC di rete. Per impostazione predefinita, sono utilizzate la porta 22 (con il protocollo SFTP) e la porta 445 (con i protocolli SMB/CIFS).

- 4) Fare clic su **Salva**.

8.2.5 Come aggiungere una nuova lingua per l'interfaccia utente e i modelli di rapporti

Prerequisiti

È nota la password per la configurazione della lingua.

I testi lingua attuali dell'interfaccia utente e dei modelli di rapporti sono stati salvati in un file CSV (vedere [Come esportare i testi lingua dell'interfaccia utente e dei modelli di rapporti](#) alla pagina 40).

I testi della nuova lingua sono disponibili oppure noti (per i testi della nuova lingua da creare manualmente o tradurre tramite Google Translator).

È disponibile il file CSV (per i testi della nuova lingua da importare tramite un file CSV).

Passo a passo

- 1) Fare clic su **Start > Programmi > Communications Client > myReports**. Al termine verrà visualizzata la finestra di registrazione.
- 2) Nel campo **Nome utente** inserire *Amministratore*.
- 3) Nel campo **Password** immettere la password per la configurazione della lingua. Per chiarimenti rivolgersi all'amministratore del proprio sistema di comunicazione.
- 4) Inserire nel campo **IP server** l'indirizzo IP del proprio server applicazioni, se questo non viene già visualizzato.
- 5) Fare clic su **Connetti**.
- 6) Fare clic su **Amministrazione > Impostazione lingua**. Viene visualizzata una tabella con i testi dell'interfaccia utente e i modelli di rapporti nelle lingue attualmente disponibili.

- 7) Selezionare una delle seguenti opzioni per aggiungere la nuova lingua per l'interfaccia utente e i modelli di rapporti:
- Se si desidera importare i testi della nuova lingua mediante un file CSV, procedere nel modo seguente:
Fare clic su **File > Importa da CSV**.
Nell'elenco a discesa **Nuova lingua** selezionare la nuova lingua, quindi fare clic su **Sfoggia**. Accedere al percorso di memorizzazione del file CSV desiderato, quindi fare clic su **Apri**. Al termine la tabella sarà ampliata di una colonna e i campi di input della nuova lingua saranno compilati con il contenuto del file CSV.
Fare clic su **Salva**.
Fare clic su **OK**, quindi su **Annulla**.
 - Se si desidera tradurre i testi della nuova lingua mediante Google Translator, procedere nel modo seguente:
Nell'elenco a discesa **Nuova lingua** selezionare la nuova lingua desiderata.
Selezionare la casella di controllo **Usa GOOGLE Translator**.
Fare clic sull'icona del segno più. Al termine la tabella sarà ampliata di una colonna e compilata con le proposte fornite da Google Translator. Questi suggerimenti si basano su testi standard dell'interfaccia utente e dei modelli di rapporti inglesi.
Verificare le proposte e, se necessario, correggerle e completarle.
Fare clic su **Salva**.
Fare clic su **OK**, quindi su **Annulla**.
 - Se si desidera registrare manualmente i testi della nuova lingua, procedere nel modo seguente:
Nell'elenco a discesa **Nuova lingua** selezionare la nuova lingua desiderata.
Deselezionare la casella di controllo **Usa GOOGLE Translator**.
Fare clic sull'icona del segno più. Al termine la tabella sarà ampliata di una colonna.
Immettere i testi della nuova lingua nei campi di input corrispondenti.
Fare clic su **Salva**.
Fare clic su **OK**, quindi su **Annulla**.
- 8) Se si desidera utilizzare la nuova lingua come lingua predefinita, nell'elenco a discesa **Lingua predefinita**, selezionare la nuova lingua.
- 9) Fare clic su **OK**.
- 10) Fare clic su **Chiudi**.

8.2.6 Come cancellare una lingua dell'interfaccia utente e dei modelli di rapporti

Prerequisiti

È nota la password per la configurazione della lingua.

I testi lingua attuali di tutte le lingue dell'interfaccia utente e dei modelli di rapporti sono stati salvati in un file CSV (vedere [Come esportare i testi lingua dell'interfaccia utente e dei modelli di rapporti](#) alla pagina 40).

Passo a passo

- 1) Fare clic su **Start > Programmi > Communications Client > myReports**. Al termine verrà visualizzata la finestra di registrazione.
- 2) Nel campo **Nome utente** inserire *Amministratore*.
- 3) Nel campo **Password** immettere la password per la configurazione della lingua. Per chiarimenti rivolgersi all'amministratore del proprio sistema di comunicazione.
- 4) Inserire nel campo **IP server** l'indirizzo IP del proprio server applicazioni, se questo non viene già visualizzato.
- 5) Fare clic su **Connetti**.
- 6) Fare clic su **Amministrazione > Impostazione lingua**. Viene visualizzata una tabella con i testi dell'interfaccia utente e i modelli di rapporti nelle lingue attualmente disponibili.
- 7) Nell'elenco a discesa **Elimina lingua** selezionare la lingua desiderata.
- 8) Fare clic sull'icona del cestino e quindi su **OK**.
- 9) Fare clic su **Salva**.
- 10) Fare clic su **OK**, quindi su **Annulla**.
- 11) Fare clic su **Chiudi**.

8.2.7 Come esportare i testi lingua dell'interfaccia utente e dei modelli di rapporti

Prerequisiti

È nota la password per la configurazione della lingua.

Passo a passo

- 1) Fare clic su **Start > Programmi > Communications Client > myReports**. Al termine verrà visualizzata la finestra di registrazione.
- 2) Nel campo **Nome utente** inserire *Amministratore*.
- 3) Nel campo **Password** immettere la password per la configurazione della lingua. Per chiarimenti rivolgersi all'amministratore del proprio sistema di comunicazione.
- 4) Inserire nel campo **IP server** l'indirizzo IP del proprio server applicazioni, se questo non viene già visualizzato.
- 5) Fare clic su **Connetti**.
- 6) Fare clic su **Amministrazione > Impostazione lingua**. Viene visualizzata una tabella con i testi dell'interfaccia utente e i modelli di rapporti nelle lingue attualmente disponibili.
- 7) Fare clic su **File > Esporta in CSV**. Al termine nell'Editor verrà visualizzato il contenuto del file CSV *myReports-Languages.csv*.
- 8) Salvare il file CSV nella rubrica desiderata e chiudere il file.

- 9) Fare clic su **Chiudi**.

8.2.8 Come resettare tutte le lingue dell'interfaccia utente e dei modelli di rapporti

Prerequisiti

È nota la password per la configurazione della lingua predefinita.

I testi lingua attuali dell'interfaccia utente e dei modelli di rapporti sono stati salvati in un file CSV (vedere [Come esportare i testi lingua dell'interfaccia utente e dei modelli di rapporti](#) alla pagina 40).

Passo a passo

- 1) Fare clic su **Start > Programmi > Communications Client > myReports**. Al termine verrà visualizzata la finestra di registrazione.
- 2) Nel campo **Nome utente** inserire `Amministratore`.
- 3) Nel campo **Password** immettere la password per la configurazione della lingua. Per chiarimenti rivolgersi all'amministratore del proprio sistema di comunicazione.
- 4) Inserire nel campo **IP server** l'indirizzo IP del proprio server applicazioni, se questo non viene già visualizzato.
- 5) Fare clic su **Connetti**.
- 6) Fare clic su **Amministrazione > Configurazione lingua predefinita**.

Nota: La funzione **Configurazione lingua predefinita** consente di resettare la lingua dell'interfaccia utente e dei modelli di rapporti (inizializzazione). In tal caso per l'interfaccia utente e i modelli di report saranno a disposizione solo le lingue predefinite.

- 7) Fare clic su **OK**. Successivamente myReports esegue un riavvio.

Passaggi successivi

Accedere a myReports ed eventualmente aggiungere altre lingue per l'interfaccia utente e i modelli di rapporti (vedere [Come aggiungere una nuova lingua per l'interfaccia utente e i modelli di rapporti](#) alla pagina 38).

9 Appendice

In Appendice vengono fornite informazioni sulle diverse funzioni utente, sulle relative differenze, nonché sulle tabelle del database disponibili in myReports.

9.1 myReports User Roles

myReports dispone di una propria gestione degli utenti che controlla l'accesso alle funzioni di MyReports assegnando ruoli agli utenti. In questo modo è possibile distinguere tra utenti di myReports (utenti standard) e amministratori di myReports.

Your current user role is set when you log into myReports.

- Logging in as a myReports user:
 - Nome utente: This is usually your station number.
 - Password: The default password is 1234.
- Logging in as a myReports administrator:
 - Nome utente: The login name is Administrator.
 - Password (Administrator Password): The default password is reports.

Le differenze tra le diverse funzioni utente sono riassunte nella seguente tabella.

myReports: Attività	Funzione utente	
	myReports Users	myReports Amministratore
Rapporti		
Anteprima rapporto	X	X
Inviare immediatamente il rapporto tramite e-mail	X	X
Aggiungere modelli di rapporto	X	X
Eliminazione dei modelli di rapporto aggiunti	X	X
Aggiornare i modelli di rapporto predefiniti		X
Pianificazioni		
Aggiungere pianificazioni	X	X
Visualizzare i dettagli di una pianificazione	X	X
Modifica pianificazione	X	X
Elimina pianificazione	X	X
Configuration		
Modificare la lingua dell'interfaccia utente	X	X
Modificare i colori interfaccia utente	X	X

myReports: Attività	Funzione utente	
	myReports	myReports
	Users	Amministratore
Configurare il modello e-mail	X ¹	X
Modificare l'indirizzo del server	X	X
Modificare la password amministratore		X
Configurazione dei prefissi per i numeri di telefono esterni		X
Come attivare/disattivare la protezione dei dati		X
Come configurare il percorso per l'esportazione dei rapporti pianificati		X
Add or delete language		X ²
Reset languages		X ²

¹ The administrator password must be entered to configure the e-mail template

² In order to add or delete a language and reset all languages, you will need to log in as a myReports administrator with a special password.

Indice analitico

A

- administrator password [33](#)
- Aggiornamento automatico [13](#)
 - esecuzione [14](#)
- Anteprima rapporto [18](#)
 - visualizza [19](#)

C

- Cambio dell'utente [10](#)
- Come modificare la password amministratore [36](#)
- Configurazione del percorso per l'esportazione di rapporti [37](#)
- Convenzioni di visualizzazione/representazione [6](#)

E

- Esportazione di rapporti [23](#), [34](#)
 - configurazione del percorso [37](#)
- external phone number prefix [33](#)

F

- first steps [15](#)

G

- Gestione pianificazione [24](#)
- Gestione rapporti [17](#)

I

- Indirizzo del server [30](#)
 - modifica [32](#)
- Interfaccia utente
 - aggiungi lingua [38](#)
 - cambia lingua [31](#)
 - colore [30](#)
 - elementi [7](#)
 - elimina lingua [40](#)
 - esporta testo lingua [40](#)
 - lingua [30](#)
 - modifica colore [31](#)
 - reimposta lingua [41](#)
 - seleziona lingua [15](#)
- Invio per e-mail [18](#), [23](#)

L

- Le mie pianificazioni [24](#)
- Licenze [10](#)

M

- modello di rapporto [19](#)
- Modello di rapporto
 - aggiorna [21](#)
 - aggiungi [21](#)
 - aggiungi lingua [38](#)
 - elimina [21](#)
 - elimina lingua [40](#)
 - esporta testo lingua [40](#)
 - reimposta lingua [41](#)
- Modello e-mail [30](#)
 - configurazione (HTML) [32](#)
 - configurazione (testo) [31](#)
- myReports [7](#)
 - avvio [11](#)
 - disinstallazione [13](#)
 - installazione [10](#)
- myReports administrator [33](#), [42](#)
- myReports users [42](#)

P

- Parametri rapporto [16](#), [23](#)
- Password [10](#)
- pianificazione
 - aggiungere [25](#)
- Pianificazione [23](#)
 - elimina [29](#)
 - modifica [27](#)
 - visualizza dettagli [27](#)
- Prefisso per i numeri di telefono esterni
 - configura [36](#)
- Protezione dei dati [17](#), [34](#)
 - attiva [37](#)
 - disattiva [37](#)

R

- Rapporto [16](#)
 - formati di output [17](#)
 - invia per e-mail [20](#)
 - lingua [16](#)
- Registrazione automatica [10](#)
 - disattivazione [12](#)
- report template
 - lingua [34](#)

U

- user interface
 - default languages [35](#)
 - lingua [34](#)
- user roles [42](#)

Utenti di myReports [30](#)

