

MiContact Center Ignite Preview Dialer

MANUALE DELL'UTENTE

9,3 SP1

AVVISO

Le informazioni contenute in questo documento sono ritenute accurate sotto tutti i punti di vista, ma non sono garantite da Mitel Networks™ Corporation (MITEL®). Mitel non offre alcuna garanzia riguardante questo materiale incluse, tra le altre, le garanzie implicite di commerciabilità e di idoneità per scopi particolari. Le informazioni sono soggette a modifica senza preavviso e non costituiscono in alcun modo un impegno da parte di Mitel o delle sue filiali o consociate. Mitel e le sue filiali e consociate non si assumono alcuna responsabilità per eventuali omissioni o errori contenuti nel presente documento. Per apportare tali modifiche, potrebbero essere pubblicate revisioni del documento o nuove edizioni.

La riproduzione di questo documento, completo o in parte, per qualunque uso, è vietata, salvo permesso scritto da parte di Mitel Network Corporation.

MARCHI

I marchi commerciali, i marchi di servizio, i logo e la grafica (collettivamente definiti "Marchi") visualizzati sui siti Web di Mitel o sulle sue pubblicazioni sono marchi registrati e non registrati di Mitel Networks Corporation (MNC) o delle sue società affiliate (collettivamente definite "Mitel") o di altri produttori. L'uso dei marchi è consentito solo previo consenso esplicito da parte di Mitel. Per informazioni aggiuntive, contattare il nostro Ufficio legale all'indirizzo legal@mitel.com. Per un elenco dei marchi registrati internazionali Mitel Networks Corporation, accedere al sito Web all'indirizzo: <http://www.mitel.com/trademarks>.

Manuale dell'utente

Manuale dell'utente di Ignite Preview Dialer 9.3 SP1

®,™ Marchio registrato di Mitel Networks Corporation

© Copyright 2020, Mitel Networks Corporation.

Tutti i diritti riservati

Contenuto

Introduzione	4
Panoramica	4
Informazioni su questo manuale	4
Requisiti per l'esecuzione di Ignite Preview Dialer	4
Funzioni di Ignite Preview Dialer	4
Informazioni su Ignite Preview Dialer	5
Panoramica	5
Accesso a Ignite Preview Dialer	5
Uso delle campagne	5
Gestione di campagne esistenti	5
Gestione pianificazioni	9
Gestione delle disposizioni	10
Gestione report	12
Agente che usa le Campagne	14
Panoramica	14
Accesso alle campagne	14
Visualizzazione degli script per le Campagne configurati	15
Uso delle Disposizioni	16

Introduzione

Panoramica

Ignite Preview Dialer è un componente per servizi professionali che deve essere acquistato e installato dai provider di servizi professionali. Ignite Preview Dialer è un'applicazione Web che funziona insieme a MiContact Center Web Ignite e a YourSite per incrementare l'efficienza operativa in uscita del contact center. Ignite Preview Dialer presenta le seguenti funzioni:

- Assegnazione dell'anteprima della chiamata promozionale, che consente di ottimizzare gli investimenti in software per il contact center.
- Generazione di report in base alle campagne telefoniche promozionali, che offre informazioni preziose riguardo al successo o al fallimento dei propri agenti e delle proprie campagne promozionali.

Informazioni su questo manuale

Questo documento offre una breve panoramica di Ignite Preview Dialer. Per sfruttare al massimo questa guida, è necessario disporre di una buona conoscenza funzionale dell'ambiente operativo Microsoft® Windows, di Microsoft Excel e di Contact Center Management 9.0 o versione successiva.

Per ulteriori informazioni sulle funzioni di MiContact Center Web Ignite e YourSite Explorer o per le opzioni menzionate in questo manuale, consultare il *Manuale dell'utente di Mitel Contact Center Solutions*.

Requisiti per l'esecuzione di Ignite Preview Dialer

Ignite Preview Dialer è un software personalizzato sviluppato per soddisfare le esigenze specifiche dei contact center dei clienti. Ignite Preview Dialer necessita del seguente software per funzionare:

- MiCC-B 9.0 o versione successiva
- Una licenza Contact Center Voice Employee per ogni agente che deve usare Ignite Preview Dialer.

Funzioni di Ignite Preview Dialer

Ignite Preview Dialer presenta le seguenti funzioni:

- Creazione di campagne flessibile
- Report specifici correlati alle proprie campagne promozionali
- Gestione delle campagne
- Supporto alla creazione e modifica di pianificazioni per le campagne

Informazioni su Ignite Preview Dialer

Panoramica

Ignite Preview Dialer consente ai responsabili dei contact center di creare, configurare ed eseguire l'anteprima delle campagne telefoniche promozionali usando le funzionalità di YourSite Explorer e di MiContact Center Web Ignite. Gli strumenti richiesti per organizzare e gestire le campagne sono disponibili su YourSite Explorer dopo l'installazione di Ignite Preview Dialer.

Accesso a Ignite Preview Dialer

Per accedere a Ignite Preview Dialer, aprire un browser e digitare <http://l'indirizzo IP del proprio server MiCC/previewdialeradmin/>.

Viene visualizzata la home page di **Ignite Preview Dialer**.

Mitel | Ignite Preview Dialer Admin **Manage** [Configure](#) [Report](#) [About](#) [Contact](#)

Ignite Preview Dialer Admin enables you to create, configure, and run outbound preview call campaigns using the existing functionality of Contact Center Management and Web Ignite.

© 2018 - Mitel Ignite Preview Dialer Admin v.2.0.2.0

Uso delle campagne

La schermata **Campagne** consente di gestire, ossia modificare e definire le proprietà, di una campagna esistente, nonché di creare campagne.

Gestione di campagne esistenti

Nella schermata **Gestione campagne correnti** vengono visualizzate tutte le campagne in esecuzione, in pausa, interrotte e sospese create con Ignite Preview Dialer. Questa schermata consente di controllare e modificare le campagne esistenti usando singoli pulsanti di controllo.

Mitel | Ignite Preview Dialer Admin **Manage** [Configure](#) [Report](#) [About](#) [Contact](#)

Manage Current Campaigns

Name	Campaign Status	Start Date	Expiry Date	
Jay Test 4	Started	8/15/2018 12:00:00 AM	9/15/2018 12:00:00 AM	Details Dispositions Import Items Pause Force Stop

© 2018 - Mitel Ignite Preview Dialer Admin v.2.0.2.0

Per gestire una campagne esistente:

1. Fare clic su **Gestisci**.
2. Viene visualizzata la **schermata Gestione campagne** correnti. Qui vengono visualizzate tutte le campagne esistenti.
3. I pulsanti accanto alle campagne esistenti consentono di controllare le singole campagne.
 - **Dettagli** - Visualizza i dettagli della campagna selezionata nella schermata **Vista dettagli campagna**.
Nella schermata **Vista dettagli campagna** è possibile anche modificare i dettagli.
Fare clic su **Modifica** per modificare i dettagli della campagna.
Fare clic su **Torna all'elenco** per accedere alla schermata **Campagne**. È possibile apportare le seguenti modifiche alla campagna selezionata:
 - Modificare la campagna.
 - Aggiungere disposizioni alla campagna.
 - Importare elementi nella campagna.
 - **Disposizioni** - Aggiunge codici di disposizione alla campagna.
 - **Metti in pausa/Riproduci** - Mette in pausa o riproduce la campagna.
 - **Forza interruzione** - Interrompe la campagna.
 - **Importa** - Importa il file coi dati del cliente per la campagna.

Creazione di campagne:

1. Nell'elenco a discesa **Configura**, selezionare **Campagne**.
Si apre la schermata **Campagne**.

2. Fare clic su **Crea nuova**.
Si apre la schermata **Crea campagna**.
3. Nella schermata **Crea campagna**, specificare i seguenti dettagli per la campagna:
 - **Nome** - Consente di assegnare un nome alla campagna.
 - **Data di partenza** - Consente di specificare la data di partenza della campagna.
 - **Data di scadenza** - Consente di specificare la data di scadenza della campagna.
 - **Tipo di campagna** - Consente di selezionare il tipo di campagna:
 - Progressiva** - Selezionare questa opzione se si desidera automatizzare la selezione dopo il timeout.
 - Anteprima** - Selezionare questa opzione se si desidera una selezione manuale basata sull'accettazione da parte dell'agente.
 - **Codice Rendi occupato** - Consente di specificare il codice Rendi occupato per assegnare l'agente prima di trasmettere gli elementi della campagna.

- **Pianificazione** - Consente di selezionare una pianificazione dall'elenco a discesa. Vedere (aggiungere il link per la creazione della pianificazione) per creare una nuova pianificazione.
- **Tempo di riaccodamento pianificato (sec)** - Consente di specificare la durata predefinita per cui un elemento di una campagna torna alla campagna dopo che un agente ha selezionato un codice disposizione che esegue un riaccodamento su quell'elemento della campagna.
- **Coda MiCC** - Consente di specificare la coda a cui assegnare la campagna. Questa opzione monitora il numero di agenti in coda per facilitare la fusione di interazioni in ingresso e in uscita.
- **Gruppo di agenti MiCC** - Consente di specificare il gruppo di agenti a cui assegnare la campagna. Questa opzione monitora gli agenti inattivi e la durata di tempo per cui sono stati inattivi. Viene usata anche per facilitare la fusione di interazioni in ingresso e in uscita.
- **Numero di agenti disponibili** - Consente di specificare il numero di agenti in coda prima che un elemento si presenti all'agente.
- **Durata degli agenti disponibili** - Consente di specificare la durata di tempo per il quale l'agente può essere inattivo prima che un elemento si presenti all'agente.
- **Timeout** - Consente di specificare la durata di tempo per cui un elemento di una campagna viene presentato a un agente prima che venga riaccodato automaticamente. Nella modalità progressiva, questa è la durata di tempo per il quale l'elemento viene presentato all'agente prima che il sistema forzi automaticamente l'interno dell'agente a selezionare l'elemento.
- **Sostituzione CPN** - Consente di specificare l'ID del chiamate in uscita.
- **Conteggio massimo riaccodamento** - Consente di specificare il numero di volte per cui un elemento di una campagna può essere riaccodato usando il codice di disposizione selezionato. Una volta che la campagna avrà raggiunto il **Conteggio massimo riaccodamento**, la campagna verrà contrassegnata con **Riaccodamento massimo**.

Se questo campo è impostato su 0, la campagna può essere riaccodata per un numero indefinito di volte.

4. Fare clic su **Crea**.

Per visualizzare i dettagli di una campagna esistente:

1. Accedere a **Configura > Campagna**.
2. Selezionare la campagna interessata e fare clic su **Dettagli**.
In alternativa, è possibile accedere a **Gestisci > Visualizza** per visualizzare i dettagli della campagna.
Si apre la schermata **Visualizza dettagli campagna**. In questa schermata è possibile visualizzare i dettagli della campagna selezionata.
3. Fare clic su **Modifica** per modificare i dettagli di un campo esistente.
Fare clic su **Torna all'elenco** per accedere alla schermata **Campagne**.

Per modificare una campagne esistente:

1. Accedere a **Configura > Campagna**.
2. Selezionare la campagna interessata e fare clic su **Modifica**.
In alternativa, è possibile accedere alla pagina Gestisci > **Visualizza** e fare clic su **Modifica**.
Viene visualizzata la schermata **Modifica campagne**.
3. Una volta aggiornati i campi, fare clic su **Salva**.
Fare clic su **Torna all'elenco** per accedere alla schermata Campagne.

Per importare i dati dei clienti:

1. Accedere a **Configura > Campagne**.
2. Selezionare la campagna interessata e fare clic su **Importa elementi**.
In alternativa, è possibile accedere a **Gestisci > Importa elementi**.
Viene visualizzata la schermata **Importa elementi della campagna**.
3. Scorrere per selezionare il file con i dati del cliente e fare clic su **Carica**.
Fare clic su **Torna all'elenco** per accedere alla schermata **Campagne**.
Se viene caricato un file valido, vengono visualizzate le mappature dei campi.
Per i dettagli sui file con i dati dei clienti, vedere [Definizione e modifica dei dati dei clienti](#).

Per definire e modificare i dati dei clienti

Il file con i dati dei clienti contengono le informazioni visualizzate dagli agenti quando viene loro chiesto di effettuare chiamate tramite il Contact Center Client. Queste informazioni includono: nomi dei clienti, numeri di telefono, script e così via. I file con i dati dei clienti devono essere salvati nel formato .csv o .xlsx.

È possibile caricare i file con i dati dei clienti alle campagne selezionate. Ignite Preview Dialer utilizza dei campi predefiniti che sono associati alla prima riga del file con i dati del cliente, che sono definiti come intestazioni della colonna. Ignite Preview Dialer supporta le seguenti intestazioni colonna:

- AccountNumber** (facoltativo)
- AccountName** (facoltativo)
- ContactName** (obbligatorio)
- Placeholder1** (facoltativo)
- Placeholder2** (facoltativo)
- Placeholder3** (facoltativo)
- Placeholder4** (facoltativo)
- Placeholder5** (facoltativo)
- Script1** (facoltativo)
- Script 2** (facoltativo)
- Script 3** (facoltativo)
- Phone1** (obbligatorio)
- Phone1Desc** (obbligatorio)
- Phone2** (facoltativo)
- Phone2Desc**(facoltativo, a meno che non sia presente un campo Telefono 2)
- Telefono 3** (facoltativo)
- Phone3Desc**(facoltativo, a meno che non sia presente un campo Telefono 3)
- Telefono 4** (facoltativo)
- Phone4Desc**(facoltativo, a meno che non sia presente un campo Telefono 4)
- Telefono 5** (facoltativo)
- Phone5Desc**(facoltativo, a meno che non sia presente un campo Telefono 5)

- Telefono 6** (facoltativo)
- Phone6Desc**(facoltativo, a meno che non sia presente un campo Telefono 6)

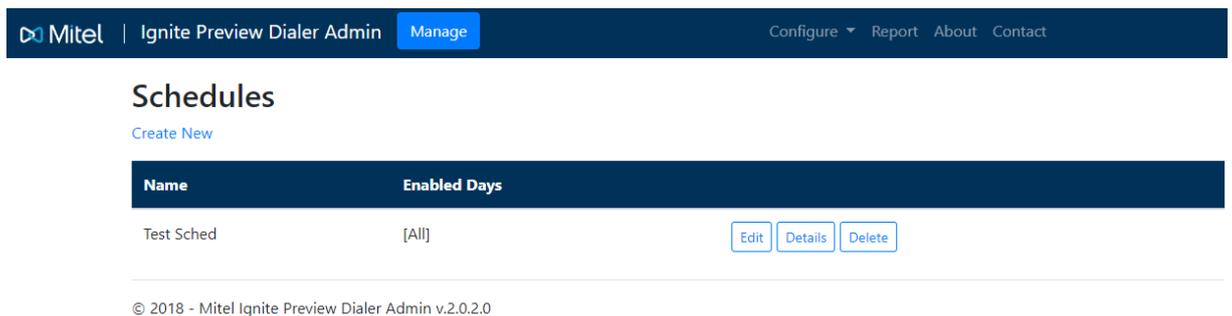
Gestione pianificazioni

La schermata **Pianificazioni** consente di creare una nuova pianificazione, visualizzare e modificare le pianificazioni, ed eliminare una pianificazione esistente.

Per creare una nuova pianificazione:

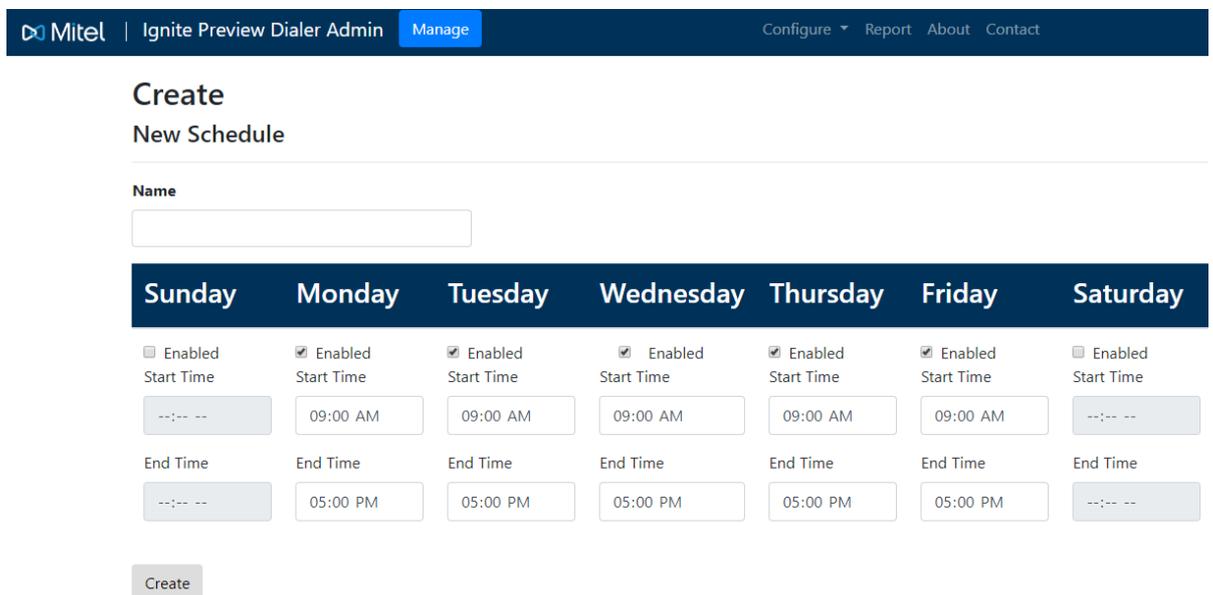
1. Dall'elenco a discesa **Configura**, selezionare

Pianificazioni. Si apre la schermata **Pianificazioni**.



2. Fare clic su **Crea nuova**.

Viene visualizzata la schermata **Crea nuova pianificazione**.



Per creare una nuova pianificazione, inserire i seguenti dettagli:

Nome - Consente di assegnare un nome alla pianificazione.

Ora di inizio - Consente di inserire l'ora in cui inizierà la campagna.

Ora di fine - Consente di inserire l'ora in cui terminerà la campagna.

Abilitata - Consente di specificare se il giorno è abilitato o disabilitato per la campagna.

3. Fare clic su **Crea**.

Viene creata la nuova pianificazione.

Per visualizzare i dettagli di una pianificazione esistente:

1. Accedere a **Configura > Pianificazioni**.

2. Selezionare la pianificazione interessata e fare clic su **Dettagli**.

Nella schermata **Visualizza dettagli pianificazione** vengono visualizzati i campi della pianificazione selezionata.

3. Fare clic su **Modifica** per modificare i dettagli di un campo esistente.

Fare clic su **Torna all'elenco** per accedere alla schermata **Pianificazioni**.

Per modificare una pianificazione esistente:

1. Accedere a **Configura > Pianificazioni**.

2. Selezionare la pianificazione interessata e fare clic su **Modifica**.

3. Una volta aggiornati i campi, fare clic su **Salva**.

Fare clic su **Torna all'elenco** per accedere alla schermata **Pianificazioni**.

Per eliminare una pianificazione esistente:

1. Accedere a **Configura > Pianificazioni**.

2. Selezionare la pianificazione interessata e fare clic su **Elimina**.

La pianificazione selezionata viene eliminata.

3. Fare clic su **Torna all'elenco** per accedere alla schermata **Pianificazioni**.

Gestione delle disposizioni

La schermata Disposizioni consente di creare nuove disposizioni e di modificare quelle esistenti.

Per creare una nuova disposizione:

1. Dall'elenco a discesa **Configura**, selezionare **Disposizioni**.

Viene visualizzata la schermata **Indice**.

Mitel | Ignite Preview Dialer Admin [Manage](#) Configure Report About Contact

Index

[Create New](#)

Name	Description	Completed	IsEnabled	
Failed Call	Failed Call	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Edit
Made Sale	Made Sale	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Edit
No Answer	No Answer	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Edit
Test 1	Test 1	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Edit

© 2018 - Mitel Ignite Preview Dialer Admin v.2.0.2.0

2. Fare clic su **Crea nuova**.

Si apre la schermata **Crea nuova disposizione**.

The screenshot shows the 'Create New Disposition Code' form. At the top, there is a navigation bar with the Mitel logo, 'Ignite Preview Dialer Admin', a 'Manage' button, and links for 'Configure', 'Report', 'About', and 'Contact'. The form itself has a title 'Create New Disposition Code' and two input fields: 'Name' and 'Description'. Below these are two checkboxes: 'Completed' and 'Enabled'. A 'Create' button is positioned below the checkboxes, and a 'Back to List' link is at the bottom left of the form area. A copyright notice '© 2018 - Mitel Ignite Preview Dialer Admin v.2.0.2.0' is visible at the bottom of the page.

Per creare una nuova pianificazione, inserire i seguenti dettagli:

Nome - Consente di assegnare un nome alla pianificazione.

Descrizione - Immettere una descrizione per la disposizione.

Completata/Abilitata - Selezionare **Completata** o **Abilitata**.

- Selezionare **Abilitata** per creare una nuova disposizione. Se è selezionata l'opzione **Abilitata**, vuol dire che la campagna è disponibile nell'elenco di disposizioni oppure non è per gli agenti.
- Selezionare **Completa** per contrassegnare il completamento dell'elemento della campagna. Se non è selezionata, l'elemento della campagna è disponibile per il riaccodamento.

Nota: Abilitata o Completata sono campi facoltativi.

3. Fare clic su **Crea**.

Viene creata la nuova disposizione.

Per visualizzare i dettagli di una disposizione esistente:

1. Accedere a **Configura > Disposizioni**.
2. Selezionare la disposizione interessata e fare clic su **Dettagli**.

Nella schermata **Dettagli disposizione** vengono visualizzati i campi della disposizione selezionata.

3. Fare clic su **Modifica** per modificare la disposizione esistente.
Fare clic su **Torna all'elenco** per accedere alla schermata **Indice**.

Per modificare una disposizione esistente:

1. Accedere a **Configura > Disposizioni**.
2. Selezionare la disposizione interessata e fare clic su **Modifica**.
3. Una volta aggiornati i campi, fare clic su **Salva**.
Fare clic su **Torna all'elenco** per accedere alla schermata **Indice**.

Per aggiungere codici disposizione alla campagna:

1. Accedere a **Configura > Campagne**.
2. Fare clic sul pulsante **Disposizioni** accanto alla campagna per quale si desidera aggiungere il codice disposizione.

Viene visualizzata la pagina **Gestisci codici disposizione campagna**.

3. Selezionare il codice disposizione dall'elenco **Codici disposizione**.
4. Fare clic su **Aggiungi**.

Nota: Se la disposizione è configurata come riaccodamento, è possibile specificare la durata di tempo per cui l'elemento della campagna verrà riaccodato. Il valore 00:00:00 utilizzerà automaticamente il tempo di riaccodamento pianificato predefinito per la campagna.

Per eliminare codici disposizione dalla campagna:

1. Accedere a **Configura > Campagne**.
2. Fare clic sul pulsante **Disposizioni** accanto alla campagna per quale si desidera eliminare il codice disposizione.

Viene visualizzata la pagina **Gestisci codici disposizione campagna**.

3. Dall'elenco **Disposizioni assegnate**, selezionare la casella di controllo accanto al codice disposizione che si desidera eliminare.
4. Fare clic su **Aggiorna**.

Gestione report

La schermata Report consente di generare report per le campagne.

Per generare report per le campagne:

1. Fare clic su **Report**.

Si apre la schermata **Generazione di report** con l'elenco delle **Campagne** esistenti.

2. Selezionare la **Data di inizio creazione** e la **Data di fine creazione** per le quali si desidera generare il report, quindi fare clic su **Filtra**.

L'elenco delle campagne disponibili durante la durata viene visualizzato nella casella **Seleziona campagna**.

3. Selezionare la campagna dall'elenco e fare clic su **Genera report di attività**.

Questa operazione genera un foglio di calcolo Microsoft Excel contenente le informazioni correlate alle attività di una campagna e le azioni dell'agente relative ad essa.

Le seguenti voci definiscono le intestazioni delle colonne per il report Attività campagna:

Intestazione	Definizione
Nome campagna	Il nome della campagna
Data creazione	La data in cui è stata creata la campagna
Data di inizio	La data impostata per l'inizio della campagna.

Intestazione	Definizione
Data di scadenza	La data impostata per la fine della campagna
Data completamento	La data in cui termina la campagna
Stato	Lo stato della campagna
Attività distribuite	Il numero di chiamate promozionali che sono state distribuite agli agenti
Attività completate	Il numero di chiamate promozionali che gli agenti hanno contrassegnato come completate usando una disposizione
Attività fallite	Il numero di attività promozionali che gli agenti hanno contrassegnato come fallite usando una disposizione
Attività riaccodate	Il numero di attività che sono state riaccodate dall'applicazione
Attività di riaccodamento pianificate	Il numero di chiamate promozionali rimandate in coda dagli agenti
Attività di riaccodamento rifiutate	Il numero delle richieste di attività promozionali che sono state rifiutate dagli agenti
Attività rimanenti	Il numero di attività promozionali rimanenti in una campagna da distribuire agli agenti

Agente che usa le Campagne

Panoramica

Questa sezione spiega il modo in cui gli agenti possono accedere a e usare Ignite Preview Dialer.

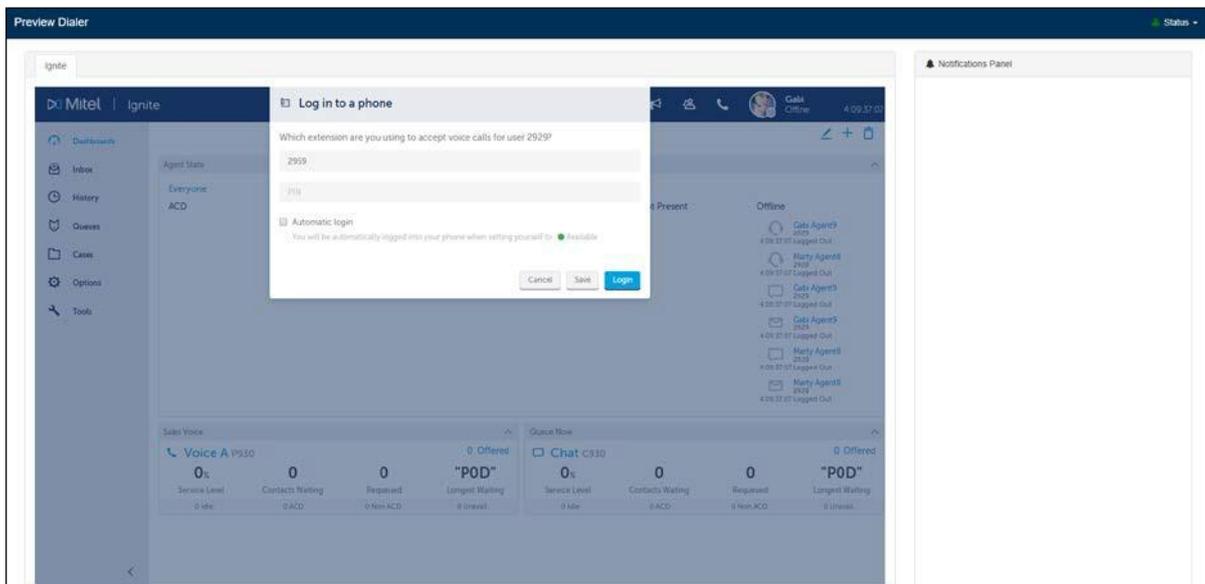
Accesso alle campagne

Completare i seguenti passaggi per accedere alle campagne in Ignite Preview Dialer:

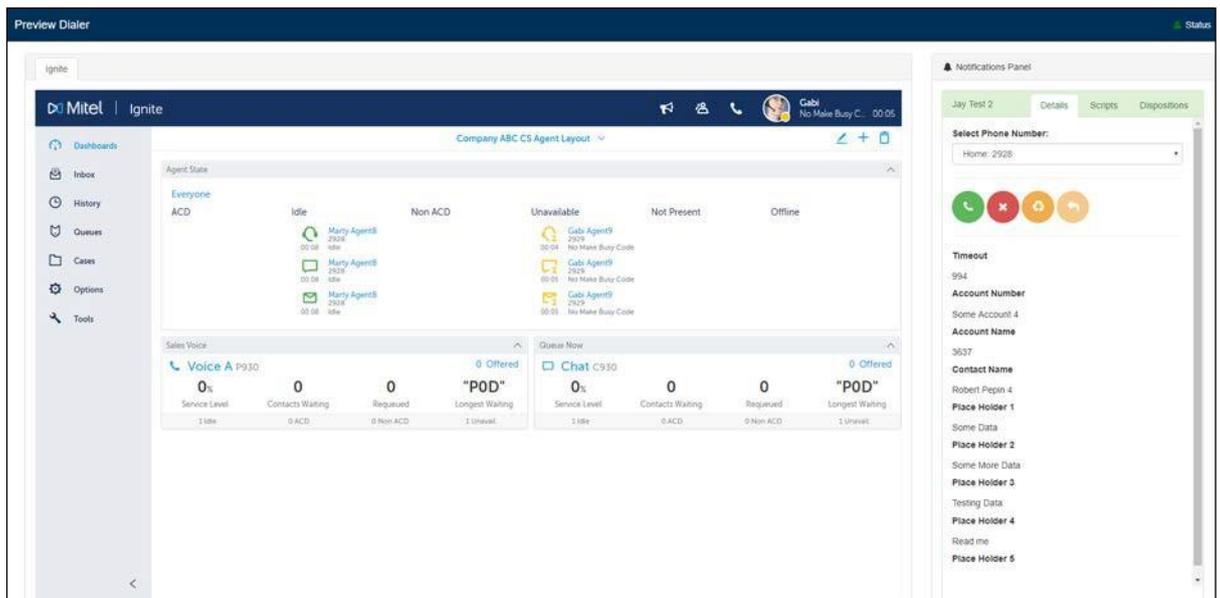
1. In un browser, digitare <http://l'indirizzo IP del proprio server MiCC/previewdialeradmin.4>
2. Nella pagina di accesso, inserire l'indirizzo IP del server MiCC e le credenziali dell'agente. Fare clic su **Accedi**.



3. Accedere al telefono inserendo l'interno e la password dell'agente.



L'interfaccia agente di MiContact Center Web Ignite viene caricata sul lato sinistro, mentre il Pannello notifiche, che rappresenta il pannello dell'agente Ignite Preview Dialer, si carica sul lato destro.



Di seguito sono indicati i pulsanti dell'agente Ignite Preview Dialer:

-  viene usato per accettare una chiamata.
-  viene usato per rifiutare una chiamata.
-  viene usato per riacciocare una chiamata.
-  viene usato per provare a richiamare. Questo pulsante è abilitato solo dopo aver avviato una chiamata.

Visualizzazione degli script per le Campagne configurati

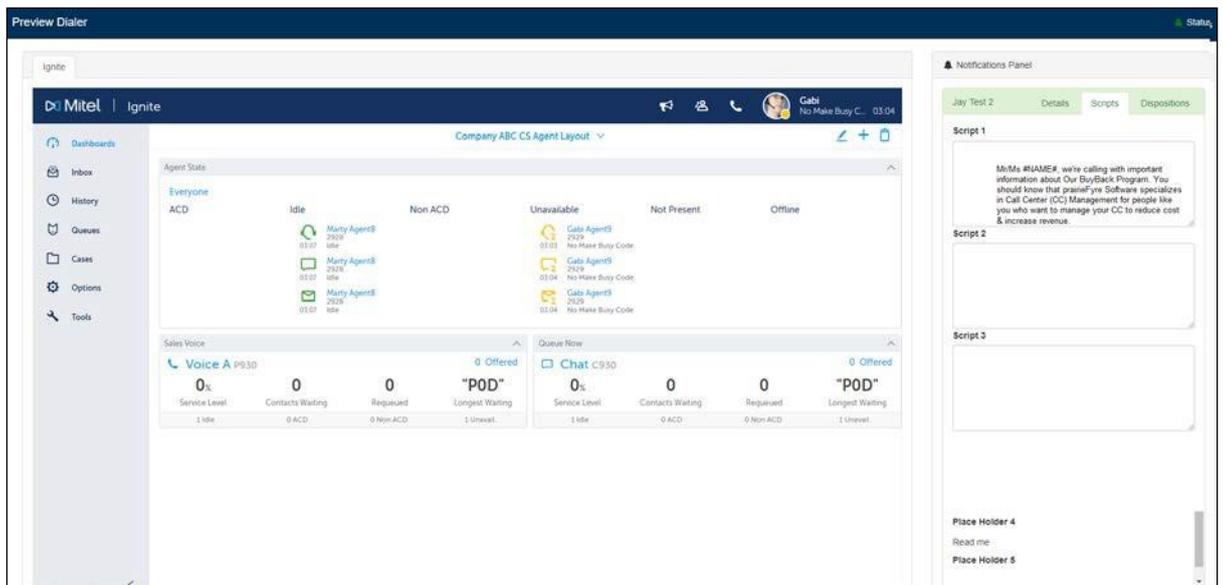
Nel Pannello notifiche vengono visualizzate le informazioni sull'agente quando viene raggiunta la soglia specificata nella campagna per l'agente.

Per visualizzare gli script delle campagne:

1. Accedere a **Ignite Preview Dialer**.

Consultare la sezione [Accesso alle campagne](#)

2. Se i dettagli dell'agente vengono visualizzati nel Pannello notifiche, fare clic sulla scheda **Script** per visualizzare gli script configurati per le campagne.

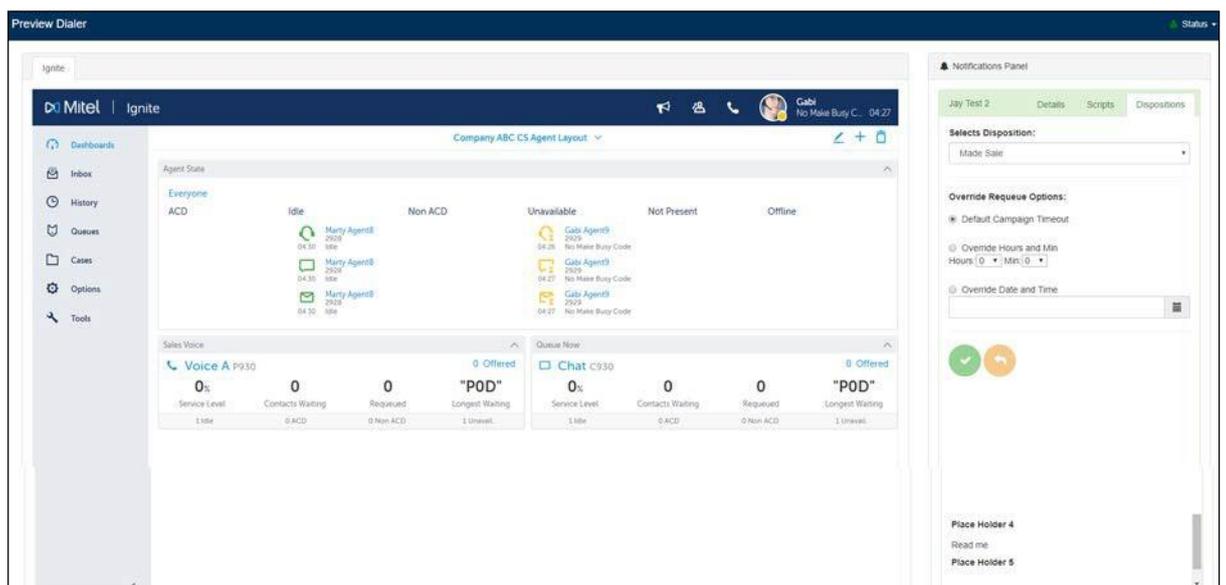


Uso delle Disposizioni

La scheda **Disposizioni** viene visualizzata automaticamente dopo aver completato correttamente una chiamata. Se la chiamata non riesce o non ottiene risposta, l'agente deve aprire manualmente la scheda codice **Disposizioni**.

Per aprire la scheda **Disposizione**:

1. Accedere a **Ignite Preview Dialer**.
Consultare la sezione Accesso alle campagne.
2. Fare clic sulla scheda codice **Disposizioni** nel Pannello di navigazione.



3. L'agente può selezionare la disposizione dall'elenco a discesa **Seleziona disposizione** per indicare se la campagna è completata o riaccodata.
4. L'agente può impostare le **Opzioni di sovrascrittura del riaccodamento** facendo clic sul pulsante di opzione **Timeout campagna predefinito** oppure cambiare l'ora selezionando **Sovrascrivi ore e minuti** o accedendo a **Sovrascrivi data e ora**.
5. Fare clic su  per inviare i dettagli selezionati.
6. Fare clic su  per accedere all'elenco **Campagne**.