

Supporto remoto

Manuale dell'utente



Copyright

© 1997–2012 Cisco e/o le sue società affiliate. Tutti i diritti riservati. WEBEX, CISCO, Cisco WebEx, il logo CISCO e il logo Cisco WebEx sono marchi o marchi registrati di Cisco e/o delle relative affiliate negli Stati Uniti e in altri paesi. Marchi di terze parti sono di proprietà dei rispettivi detentori.

Utenti finali del Governo degli Stati Uniti. La Documentazione e i Servizi correlati sono considerati "articoli commerciali", in conformità alla definizione di tale termine nella Normativa FAR (Federal Acquisition Regulation) (48 C.F.R.) 2.101. In conformità con FAR 12.212 e DoD FAR Supp. da 227.7202-1 a 227.7202-4, e in deroga a qualsiasi altra disposizione FAR o clausola contrattuale contraria contenuta in qualsiasi accordo in cui il presente Contratto può essere incorporato, il Cliente può fornire all'Utente Finale Governativo o, se il Contratto è diretto, l'Utente Finale Governativo acquisirà, i Servizi e la Documentazione solo con i diritti definiti nel presente Contratto. L'uso dei Servizi o della Documentazione o di entrambi implica da parte del Governo il riconoscimento di tali Servizi e Documentazione come articoli commerciali e l'accettazione dei diritti e delle limitazioni qui definite.

Ultimo aggiornamento: 111112

www.webex.co.it

Sommario

Capitolo 1 Si utilizza per la prima volta Remote Support?	1
Introduzione ai tipi di sessione.....	2
Selezionare un'opzione di console per l'esecuzione delle sessioni di supporto	2
Uso della console CSR	3
Uso della barra delle icone.....	3
Uso della finestra multi-sessione	4
Comunicazione con il proprio cliente	5
Condivisione delle viste e del controllo delle applicazioni o del desktop con il cliente.....	6
Trasferimento di file tra computer	7
Stampa dal computer remoto del cliente.....	8
Registrazione di sessioni.....	9
Visualizzazione delle informazioni sul computer remoto.....	10
Esecuzione di script personalizzati sul computer remoto	11
Gestione delle sessioni	12
Assistenza ai clienti in sessioni multiple.....	13
Informazioni sulle schede CSR sul pannello delle funzionalità	13
Informazioni sulla scheda Strumenti	14
Informazioni sulla scheda Desktop.....	14
Informazioni sulla scheda Applicazione.....	15
Informazioni sulla scheda Sessione	16

Impostazione manuale di Support Manager.....	17
Capitolo 2 Gestione di una sessione di supporto.....	19
Avvio di una sessione di supporto	19
Registrazione di una sessione di supporto	21
Verbalizzazione della sessione.....	22
Invito di un cliente a una sessione di supporto	22
Invito di un altro rappresentante del supporto a una sessione di supporto	24
Assistenza a più clienti in una singola sessione di supporto.....	25
Partecipazione di diversi clienti contemporaneamente	26
Assistenza di un altro rappresentante del supporto.....	27
Trasferimento del controllo della sessione a un altro rappresentante del supporto	28
Trasferimento di una sessione a un agente o coda WebACD.....	30
Come ottenere automaticamente l'autorizzazione da un cliente	31
Chiusura di una sessione di supporto.....	31
Capitolo 3 Uso di una chiamata vocale.....	33
Avvio o conclusione di una chiamata vocale.....	34
Come partecipare a una chiamata vocale.....	36
Consentire a un partecipante di parlare in una chiamata vocale.....	37
Intervento durante una chiamata vocale.....	38
Uscita e ripresa di una chiamata vocale	39
Impostazione delle opzioni di chiamata vocale	39
Capitolo 4 Gestione del computer di un cliente	41
Visualizzazione delle informazioni sul sistema del cliente	42

Creazione e modifica di script personalizzati	43
Esecuzione di uno script personalizzato durante una sessione	45
Salvataggio e stampa di informazioni relative al computer di un cliente	47
Accesso al computer di un cliente come altro utente	47
Riavvio di un computer del cliente	48
Capitolo 5 Trasferimento di file	51
Uso del trasferimento dei file di base	52
Uso di trasferimento file avanzato	53
Capitolo 6 Condivisione di desktop e applicazioni	57
Condivisione del desktop	58
Visualizzazione del desktop di un cliente	58
Controllo del desktop di un cliente	59
Assistenza a un cliente per l'interruzione della condivisione	60
Visualizzazione del proprio desktop per un cliente	61
Concessione del controllo del desktop a un cliente	61
Interruzione condivisione del desktop	62
Condivisione applicazioni	63
Visualizzazione dell'applicazione di un cliente	63
Controllo dell'applicazione di un cliente	64
Assistenza a un cliente per la condivisione di un'applicazione	65
Assistenza a un cliente per l'interruzione della condivisione	66
Visualizzazione della propria applicazione per un cliente	66
Condivisione di più applicazioni	67

Concessione del controllo dell'applicazione a un cliente.....	68
Interruzione della condivisione dell'applicazione.....	69
Co-browsing.....	69
Stampa di documenti dal computer del cliente	70
Controllo delle visualizzazioni di un desktop o di un'applicazione condivisi.....	71
Controllo della vista del desktop o dell'applicazione di un cliente.....	71
Selezione della modalità colore per un desktop o un'applicazione condivisi	72
Suggerimenti per la condivisione di desktop o applicazioni.....	72
Annotazioni su desktop e applicazioni condivise	73
Annotazione di un'applicazione o desktop condiviso	74
Uso degli strumenti di annotazione su contenuto condiviso.....	74
Cancellazione delle annotazioni e dei puntatori su un desktop o un'applicazione condivisi.....	76
Selezione di un colore per annotare un desktop o un'applicazione condivisi.....	76
Cattura di una schermata del desktop	77
Arresto della modalità annotazione	77
Capitolo 7 Uso della chat.....	79
Invio di messaggi di chat	79
Selezione delle frasi fatte	80
Salvataggio di una chat	81
Capitolo 8 Uso di video.....	83
Configurazione video	84
Invia video.....	84

Regolazione dell'uscita video	85
Interruzione del video	86
Attivazione e disattivazione della visualizzazione a schermo intero	87
Capitolo 9 Impostazione di una riunione One-Click	89
Informazioni sull'installazione di una Riunione One-Click	89
Impostazione di una riunione One-click sul Web	90
Informazioni sulla pagina Impostazioni One-Click	91
Installazione degli strumenti di produttività WebEx	94
Avvio di una riunione One-Click	95
Rimozione degli Strumenti di produttività WebEx	99
Capitolo 10 Uso di WebEx personale	101
Informazioni su WebEx personale	102
Come ottenere un account utente	103
Accesso e uscita dal sito dei servizi WebEx	104
Uso dell'elenco delle riunioni	104
Informazioni sull'elenco delle Riunioni	104
Apertura dell'elenco delle Riunioni	105
Mantenimento dell'elenco delle Riunioni pianificate	105
Informazioni sulla pagina Riunioni WebEx personali	105
Informazioni sulla pagina Riunioni WebEx personali - Scheda giornaliero	107
Informazioni sulla pagina Riunioni WebEx personali - Scheda settimanale	108
Informazioni sulla pagina Riunioni WebEx personali - Scheda mensile	110
Informazioni sulla pagina Le mie riunioni WebEx – scheda Tutte le riunioni	111

Mantenimento della pagina Sala riunioni personale	112
Informazioni su Area Riunioni personale	113
Visualizzazione della pagina Sala riunioni personale.....	113
Opzioni di impostazioni per la pagina Sala riunioni virtuale personale	114
Condivisione di file sulla pagina Sala Riunioni personale	115
Uso di Access Anywhere (Computer personali).....	116
Informazioni sulla pagina I miei computer	116
Mantenimento dei file nelle cartelle personali	117
Informazioni sul mantenimento dei file nelle cartelle personali.....	118
Apertura di cartelle, documenti e file personali.....	119
Aggiunta di nuove cartelle alle cartelle personali.....	119
Caricamento di file nelle cartelle personali	120
Spostamento o copia di file o cartelle nelle cartelle personali.....	121
Modifica delle informazioni su file o cartelle nelle cartelle personali.....	121
Ricerca di file o cartelle nelle cartelle personali.....	122
Download dei file nelle cartelle personali	123
Cancellazione di file o cartelle nelle cartelle personali	123
Informazioni sulla pagina I miei file WebEx > I miei documenti.....	124
Informazioni sulla pagina Modifica proprietà della cartella.....	126
Apertura della pagina Registrazioni personali.....	127
Caricamento di file della registrazione	128
Modifica delle informazioni su una registrazione	128
Informazioni sulla pagina Aggiungi/Modifica registrazione.....	129

Informazioni sulla pagina delle Informazioni di registrazione	131
Informazioni sulla pagina File WebEx personali > RegISTRAZIONI personali	133
Informazioni sulla pagina File WebEx personaleEx > RegISTRAZIONI personali > Eventi	134
Informazioni sulla pagina File WebEx personaleEx > RegISTRAZIONI personali > Riunioni vendite.....	134
Informazioni sulla pagina File WebEx personaleEx > RegISTRAZIONI personali > Varie	134
Mantenimento delle informazioni di contatto	134
Informazioni sul mantenimento delle informazioni di contatto.....	135
Apertura della rubrica personale.....	135
Aggiungi contatto alla rubrica	136
Informazioni sulla pagina Contatto aggiungi/modifica	138
Importazione delle informazioni di contatto da un file alla rubrica personale	139
Informazioni sul modello Informazioni contatto CSV	140
Importazione di informazioni sui contatti da Outlook alla rubrica.....	142
Visualizzazione e modifica delle informazioni di contatto dalla rubrica	142
Ricerca di un contatto nella rubrica personale.....	143
Creazione di un elenco di distribuzione nella rubrica personale	144
Modifica di un elenco di distribuzione nella rubrica personale.....	145
Informazioni sulla pagina Aggiungi/Modifica lista di distribuzione.....	146
Cancellazioni delle informazioni di contatto dalla rubrica	147
Mantenimento del profilo utente.....	148
Informazioni sul mantenimento del profilo utente	148
Informazioni sulla pagina Il mio profilo WebEx.....	149

Modifica del profilo utente	153
Generazione di report.....	154
Informazioni sulla generazione di report	154
Gestione degli account di conferenza audio Cisco Unified MeetingPlace	156
Generazione di report.....	159
Generazione dei dati di sessione: Lo strumento Query	160
Indice	163

Si utilizza per la prima volta Remote Support?

Remote Support fornisce un ambiente interattivo per la conduzione in tempo reale di sessioni di supporto su Web per il cliente. È possibile visualizzare, controllare in modalità remota e annotare facilmente le applicazioni o l'intero desktop di un cliente per analizzare e risolvere eventuali problemi del cliente.

	Possibili operazioni
	<p>Analizzare i problemi e dare una dimostrazione delle soluzioni durante sessioni di supporto in tempo reale con i clienti:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Fornire assistenza a più clienti contemporaneamente Altro... (a pagina 13)▪ Aggiungere chiamate vocali, messaggi di testo e video per migliorare la comunicazione con un cliente Altro... (a pagina 5)▪ Visualizzare o controllare un'applicazione o l'intero desktop del cliente o consentire al cliente di eseguire le stesse operazioni sul proprio computer Altro... (a pagina 6)▪ Trasferire file tra il computer locale e il computer remoto del cliente Altro... (a pagina 7)▪ Registrare integralmente o in parte la sessione di supporto a scopo di formazione o di archiviazione Altro... (a pagina 9)▪ Stampare i documenti dal computer di un cliente su una stampante locale Altro... (a pagina 8)▪ Terminare una sessione o sottoporla all'attenzione di un altro rappresentante del supporto clienti, trasferendo il controllo della sessione o trasferendo e uscendo completamente dalla sessione Altro... (a pagina 12)▪ Visualizzare, salvare e stampare informazioni

Possibili operazioni	
	<p>dettagliate relative al computer di un cliente, comprese le informazioni su sistema operativo, hardware e browser Web Altro... (a pagina 10)</p> <ul style="list-style-type: none">▪ eseguire script personalizzati sul computer del cliente per valutare e risolvere i problemi. Altro... (a pagina 11)

Support Manager offre ai clienti un'interfaccia utente semplice, che non richiede alcuna formazione.

Introduzione ai tipi di sessione

Una sessione di Remote Support può essere di due tipi. Il tipo della sessione è determinato dalle modalità di avvio della sessione.

- **Sessione in ingresso:** Il cliente seleziona un collegamento sulla pagina Web per ottenere assistenza e viene automaticamente inserito nella coda del supporto. Completato l'intervento di assistenza del cliente, è possibile accettare il cliente successivo in coda. La sessione inizia automaticamente con il cliente presente. Per utilizzare questa funzione, è necessario installare WebACD.
- **Sessione in uscita:** Si avvia la sessione invitando il cliente per telefono, e-mail o IM. Si fornisce al cliente il numero e l'indirizzo del sito Web della sessione di supporto. Il cliente quindi si unisce alla sessione.

Suggerimento: In base alle impostazioni del sito, è possibile scegliere di assistere i clienti in modalità sessione singola o multi-sessione:

- Sessione singola—aiuta un cliente alla volta
- Multi-sessione—aiuta più clienti contemporaneamente [Altro...](#) (a pagina 13)

Selezionare un'opzione di console per l'esecuzione delle sessioni di supporto

A seconda delle opzioni del proprio sito, è possibile eseguire le sessioni di supporto usando

- il pannello delle funzionalità CSR, dotato di una serie prestabilita di schede [Altro...](#) (a pagina 3)
- la barra delle applicazioni compatta che salvaguarda lo spazio sul desktop [Altro...](#) (a pagina 3)
- la finestra multi-sessione, ottimizzata per le sessioni simultanee [Altro...](#) (a pagina 4)

Uso della console CSR

La console CSR viene visualizzata nella finestra del browser e contiene un numero fisso di schede. Per fornire assistenza ai clienti, utilizzare i pulsanti sulle schede.

Cosa è possibile fare:



- ① Visualizzare informazioni sulla sessione
- ② Visualizzare informazioni sul cliente
- ③ Passare tra le schede della console per invitare, condividere, trasferire file e ottenere ulteriore assistenza per il cliente

Nota: Non è possibile utilizzare alcune funzionalità di Remote Support fino a quando il cliente non si unisce alla sessione di supporto.

Se attualmente si utilizza la barra delle icone compatta e si desidera passare alla console CSR o alla finestra multi-sessione, consultare l'amministratore del sito.

Uso della barra delle icone

La barra delle icone compatta è basata sul browser, occupa meno spazio sul desktop e può facilmente essere spostata.

Possibili operazioni:



- ① Visualizzare informazioni sulla sessione
- ② Visualizzare informazioni sul cliente
- ③ Fare clic sulle icone per invitare, condividere, trasferire file e ottenere ulteriore assistenza per il cliente

Nota: Non è possibile utilizzare alcune funzionalità di Remote Support fino a quando il cliente non si unisce alla sessione di supporto.

Se attualmente si utilizza la barra delle icone compatta e si desidera passare alla console CSR o alla finestra multi-sessione, consultare l'amministratore del sito.

Uso della finestra multi-sessione

La finestra multi-sessione fornisce tutti gli strumenti necessari per assistere contemporaneamente più clienti.



Possibili operazioni:

① Fare clic sulle schede dei clienti per assistere i clienti

② Fare clic sulle schede delle attività per eseguire attività sul computer del cliente

③ Fare clic sulle icone per eseguire attività comuni, come invitare, registrare e visualizzare video in streaming

Nota: Non è possibile utilizzare alcune funzionalità di Remote Support fino a quando il cliente non si unisce alla sessione di supporto.

Se attualmente si utilizza la barra delle icone compatta e si desidera passare alla console CSR o alla finestra multi-sessione, consultare l'amministratore del sito.

Comunicazione con il proprio cliente



- **Invita**— Inviare un'e-mail di invito a un cliente o a un altro rappresentante del supporto
- **Chat**— Avviare una chat con un cliente o con un altro rappresentante del supporto
- **Video**— Inviare un video in diretta, utilizzando una videocamera collegata al computer
- **Chiamata vocale**— Avviare una chiamata vocale con un cliente o con un altro rappresentante del supporto

Che cosa è

Invitare un cliente e cercare di arricchire le sessioni di supporto con video, chiamate vocali e messaggi di testo.

Prerequisiti per le chiamate vocali e videochiamate

- un PC con almeno 1.8 GHz di CPU
- una piccola videocamera collegata al computer
- una scheda audio supportata, altoparlanti e un microfono

Il cliente necessita di una videocamera e di un PC con almeno 1.8 GHz di CPU per unirsi alla parte video della chiamata. Tuttavia, il cliente non deve installare l'apparecchiatura video sul proprio computer per visualizzare il video in diretta.

Che cosa è possibile fare

- **Video.** Per risparmiare larghezza di banda mentre si effettuano le personalizzazioni, è possibile bloccare il video, in modo che la propria immagine rimanga sullo schermo. I partecipanti alla sessione video visualizzano un'istantanea del proprio viso, senza sprecare importanti risorse del computer.
- **Chat.** Scambiare messaggi immediati con il cliente.
- **Chiamata vocale.** Parlare con il cliente utilizzando un servizio VoIP (voice over IP), ovvero un servizio di telefonia basato su Internet più economico dei tradizionali servizi telefonici.

Condivisione delle viste e del controllo delle applicazioni o del desktop con il cliente



- **Richiedi vista**– Richiedere di visualizzare un'applicazione, il desktop o il browser del cliente
- **Richiedi controllo**– Richiedere di controllare un'applicazione, il desktop o il browser del cliente
- **Condividi vista**– Consentire a un cliente di visualizzare la propria applicazione o desktop
- **Condividere il controllo**–Fornire il controllo della propria applicazione o del proprio desktop a un cliente

Cos'è

Spesso, mostrare qualcosa è molto più facile che spiegarlo. Grazie a Support Center, è possibile avviare una sessione di supporto e collaborare su entrambi i computer.

Prerequisiti

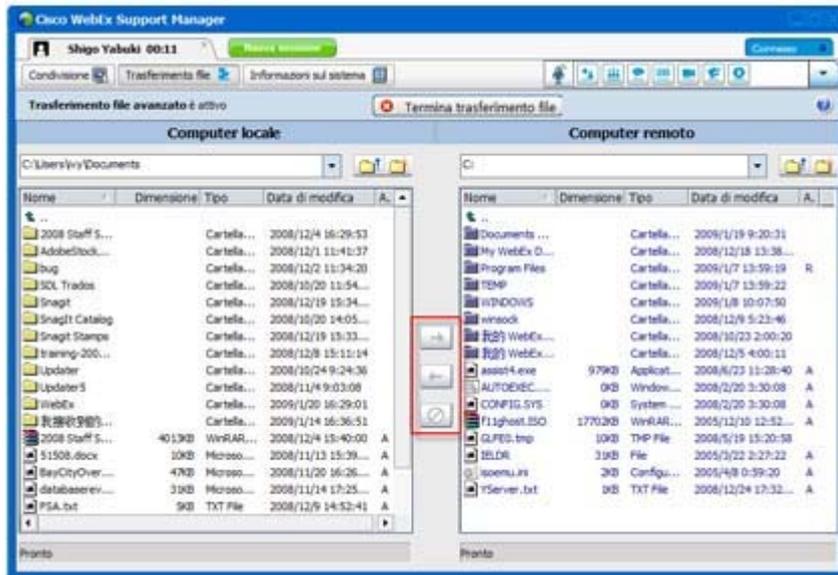
- una connessione Internet veloce
- una sessione di supporto in corso
- autorizzazione a
 - visualizzare o controllare un'applicazione, il browser o l'intero desktop sul computer del cliente
 - far controllare o visualizzare la propria applicazione o il proprio desktop a un cliente

Possibili operazioni

- Visualizzare o assumere il controllo del browser del cliente automaticamente quando si accetta una sessione
- Visualizzare o assumere il controllo dell'applicazione o del desktop del cliente.
- Passare il controllo del proprio mouse al cliente per controllare la propria applicazione o il proprio desktop.

Non è necessario che le applicazioni del cliente siano installate sul proprio computer o che le proprie applicazioni siano installate sul computer del cliente.

Trasferimento di file tra computer



Copiare file da e verso il computer del cliente.

Cos'è

Trasferire un file sul computer del cliente e viceversa, in tempo reale, con soli pochi clic del mouse. È possibile inviare e ricevere file liberamente, nelle dimensioni file sostenute dalla larghezza di banda della connessione Internet utilizzata.

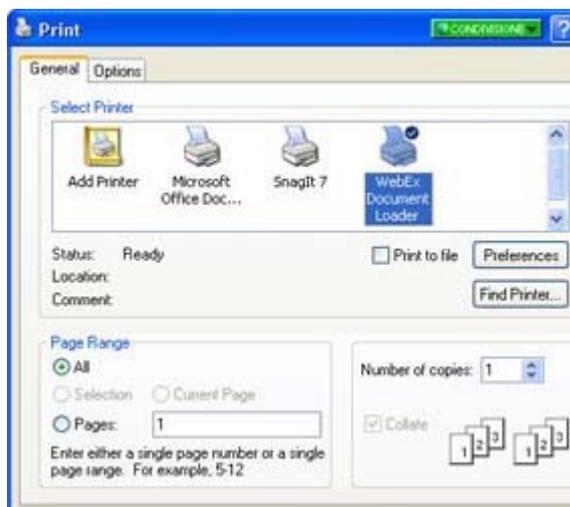
Prerequisiti

- autorizzazione del cliente a inviare o ricevere
- **Opzionale.** Una o più cartelle preparate per ospitare i file ricevuti

Possibili operazioni

Durante una sessione, è possibile trasferire file dal proprio computer sul computer del cliente e viceversa. Una volta che il cliente concede l'autorizzazione, è possibile trasferire uno o più file contemporaneamente oppure un'intera cartella.

Stampa dal computer remoto del cliente



Stampare dal computer remoto del cliente sulla stampante locale.

Che cosa è

Nel corso di una sessione di supporto, mentre si controlla l'applicazione o il desktop di un cliente, è possibile stampare un documento che risiede sul computer del cliente e stamparlo sulla stampante predefinita del computer locale presso la propria sede.

Cosa serve

- questa funzione abilitata per il sito; se questa funzione non appare, contattare l'amministratore del sito per assistenza
- una sessione in corso con un cliente di cui si dispone del controllo di un'applicazione o del desktop

Che cosa è possibile fare

- Stampare il documento visualizzato sul desktop.
- Utilizzare la funzione di gestione file del computer remoto per individuare, aprire e stampare un documento.

Registrazione di sessioni



Registrazione della sessione corrente per riprodurla in un momento successivo.

Cos'è

Support Center include il Registratore WebEx, che offre una videoregistrazione di tutta l'attività su schermo in una sessione, compresi i movimenti del mouse e le annotazioni.

Prerequisiti

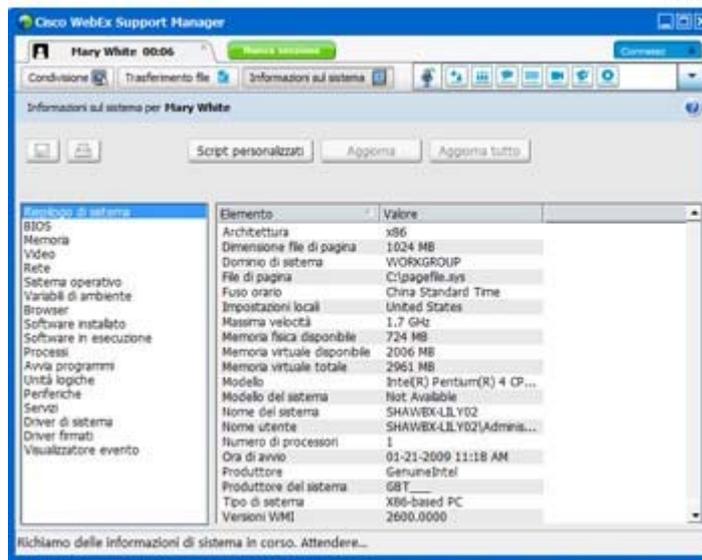
- autorizzazione dal cliente
- la scheda audio appropriata e il dispositivo di input audio necessario connesso al computer

Possibili operazioni

- Tutte le azioni intraprese durante una sessione di supporto possono essere registrate, comprese eventuali annotazioni inserite nel corso della condivisione del desktop o dell'applicazione del cliente. È possibile anche acquisire l'audio in una registrazione.
- È possibile eseguire la registrazione sul computer locale o sul server.

La sessione di supporto non può essere registrata dal cliente utilizzando Registratore WebEx.

Visualizzazione delle informazioni sul computer remoto



Visualizzare le informazioni sul sistema del cliente

Che cosa è

Durante una sessione di supporto, una volta ricevuta l'autorizzazione del cliente, è possibile visualizzare informazioni dettagliate sul computer del cliente. Queste informazioni possono contribuire a diagnosticare e riparare il computer.

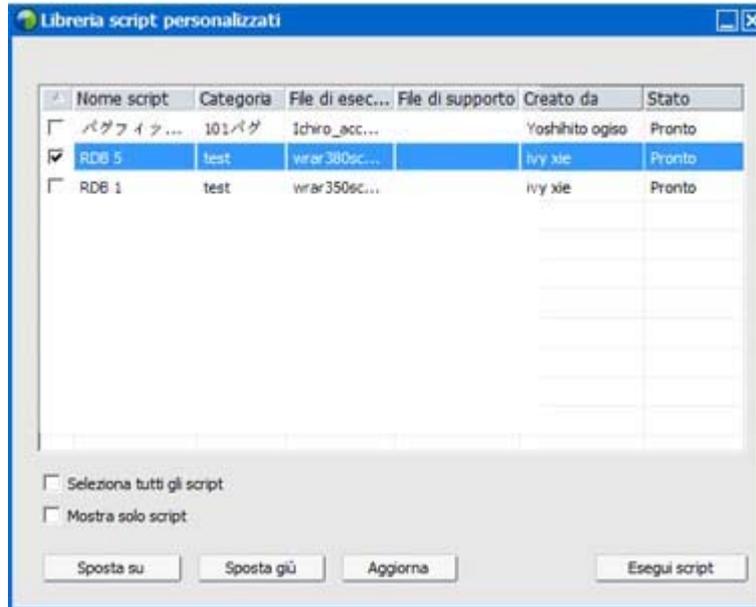
Cosa serve

- questa funzione abilitata per il sito; se questa funzione non appare, contattare l'amministratore del sito per assistenza
- una sessione in corso con il cliente

Che cosa è possibile fare

- Visualizzare le informazioni di sistema sul computer remoto, apportare modifiche al computer del cliente, quindi riavviare il computer per visualizzarne l'esito nelle informazioni di sistema.
- Eseguire uno script per diagnosticare e risolvere un problema del sistema.
Altro... (a pagina 11)
- Stampare le informazioni visualizzate o salvarle in un file.

Esecuzione di script personalizzati sul computer remoto



Eseguire gli script personalizzati sul computer del cliente per valutare, diagnosticare e risolvere i problemi.

Che cosa è

In una sessione Supporto remoto, è possibile accedere alla Libreria script personalizzati per caricare ed eseguire uno o più script usati di frequente sul computer del cliente per valutare e risolvere rapidamente i problemi. Ad esempio, se il cliente dispone di un router il cui l'instradamento dati è lento, è possibile caricare uno script personalizzato in grado di valutare questo tipo di problemi del router e ripararlo.

Cosa serve

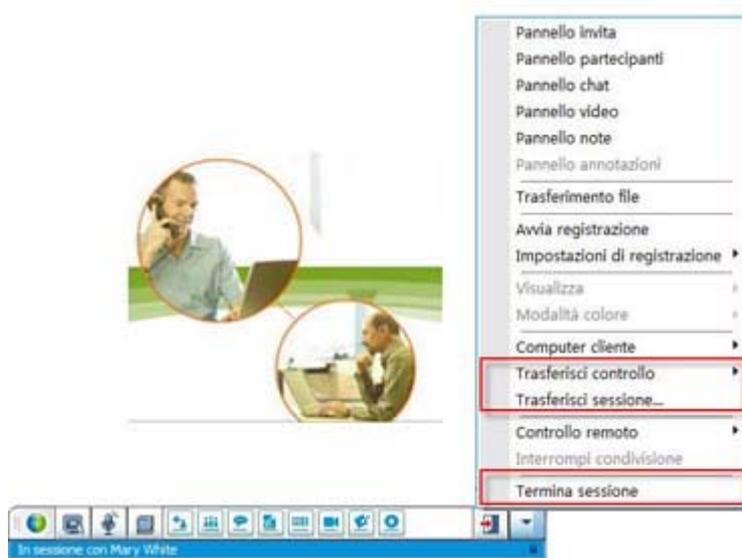
- questa funzione abilitata per il sito Support Center; se questa funzione non appare, contattare l'amministratore del sito per assistenza
- una sessione in corso con il cliente
- autorizzazione dal cliente

Che cosa è possibile fare

- creare script personalizzati e pubblicarli nella Libreria script
- modificare o eliminare script personalizzati creati
- eseguire uno o più script personalizzati sul computer del cliente

- visualizzare l'output dello script nel report Dettagli sessione

Gestione delle sessioni



- **Trasferimento del controllo**—Trasferire il controllo della sessione di supporto a un altro membro del personale di supporto che diventerà il rappresentante principale.
- **Trasferimento della sessione**—Trasferire la sessione di supporto a una coda o un agente WebACD e uscire dalla sessione.
- **Fine sessione**—Terminare la sessione di supporto.

Cos'è

Durante una sessione di supporto, è possibile offrire ulteriore assistenza al cliente richiedendo l'intervento di un altro rappresentante del supporto oppure trasferendo direttamente la sessione a un altro rappresentante del supporto, uscendo da essa.

Prerequisiti

una sessione in corso con il cliente

Possibili operazioni

- Trasferire il controllo temporaneo della sessione a un altro rappresentante del supporto.
- Trasferire la sessione a un altro rappresentante del supporto e uscire dalla sessione.
- Terminare la sessione.

Nota: La funzione Trasferisci sessione è disponibile *solo* per l'agente WebEx WebACD.

Assistenza ai clienti in sessioni multiple



Assistere più clienti contemporaneamente

Cos'è

Sfruttare le capacità di multitasking. Condurre sessioni simultanee per assistere più clienti in una singola finestra facile da utilizzare.

Prerequisiti

Sul proprio sito devono essere abilitate le sessioni multiple.

Possibili operazioni

- Condurre sessioni simultanee con i clienti, sia interni che esterni, fino al numero di sessioni consentite dal sito.
- Usare le funzioni di ogni singola sessione. Ad esempio, è possibile effettuare il trasferimento di un file per un cliente, chattare con un altro cliente ed esaminare le informazioni di sistema per un altro cliente.

Informazioni sulle schede CSR sul pannello delle funzionalità

Il pannello delle funzionalità CSR è una console basata sul browser che mostra quattro schede:

- **Scheda strumenti**—Usare questi strumenti per comunicare con il cliente. [Altro...](#) (a pagina 14)
- **Scheda strumenti**—Usare questi strumenti per visualizzare, condividere e controllare il desktop dei computer. [Altro...](#) (a pagina 14)

- **Scheda applicazioni**—Usare questi strumenti per visualizzare, condividere e controllare le applicazioni sui computer. *Altro...* (a pagina 15)
- **Scheda sessioni**—Usare questi strumenti per terminare o trasferire una sessione. *Altro...* (a pagina 16)

Informazioni sulla scheda Strumenti

Usare questa opzione...	Per...
Invita	Invitare un cliente a unirsi a una sessione per telefono, e-mail o messaggio immediato, oppure invitare un altro rappresentante del supporto a unirsi alla sessione per e-mail.
Chat	Aprire il pannello di chat per inviare un messaggio immediato a un cliente o a un altro rappresentante del supporto.
Video	Aprire il pannello Video per inviare video in diretta a tutti i partecipanti della sessione di supporto. È necessario disporre di una videocamera supportata e collegata al computer.
Trasferisci file	Scegliere un'opzione per il trasferimento dei file al computer del cliente e viceversa. <ul style="list-style-type: none">▪ Trasferimento file-Base: Consente di pubblicare uno o più file in una finestra, da cui un cliente può scaricare i file sul proprio computer.▪ Trasferimento file-Avanzato: Consente di sfogliare la struttura della directory del computer del cliente e trasferire i file al computer e viceversa
Audio	Usare VoIP (voice over IP), un servizio di telefonia basato su Internet, per parlare con un cliente o un altro rappresentante che partecipa alla sessione di supporto.
Note	Durante l'assistenza al cliente, prendere appunti sulla sessione. Le note saranno salvate e diventeranno parte del report Dettagli della sessione.

Informazioni sulla scheda Desktop

Usare questa opzione...	Per...
Richiedi vista	Inviare una richiesta al cliente per visualizzare il suo desktop. Quando il cliente approva la richiesta, viene visualizzata una finestra di condivisione in cui è possibile vedere il desktop del cliente e tutte le azioni eseguite dal cliente sul desktop.

Usare questa opzione...	Per...
Richiedi controllo	Inviare una richiesta al cliente per controllare il suo desktop. Dopo che il cliente ha approvato la richiesta, viene aperta una finestra di condivisione da cui è possibile controllare in remoto il desktop del cliente.
Condividi vista	Inviare una richiesta al cliente per aprire una vista del proprio desktop sul computer del cliente. Una volta ricevuta l'approvazione della richiesta da parte del cliente, sul suo computer viene aperta una finestra di condivisione in cui viene visualizzato il proprio desktop. Il cliente può visualizzare tutte le azioni eseguite sul desktop dell'utente.
Condividi controllo	Inviare una richiesta al cliente per aprire una finestra con la vista del proprio desktop sul computer del cliente e consentire al cliente di controllare il proprio desktop. Una volta ricevuta l'approvazione della richiesta da parte del cliente, sul suo computer viene aperta una finestra di condivisione in cui viene visualizzato il proprio desktop. Il cliente ha il controllo totale del desktop dell'utente.

Informazioni sulla scheda **Applicazione**

Usare questa opzione...	Per...
Richiedi vista	Inviare una richiesta al cliente per visualizzare un'applicazione sul suo computer. Una volta approvata la richiesta, il cliente può selezionare un'applicazione da condividere. Sul proprio computer viene visualizzata una finestra di condivisione in cui è possibile visualizzare l'applicazione del cliente e tutte le azioni eseguite nell'applicazione.
Richiedi controllo	Inviare una richiesta al cliente per controllare un'applicazione sul suo computer. Una volta approvata la richiesta, il cliente può selezionare un'applicazione da condividere. A questo punto viene visualizzata una finestra di condivisione sul proprio computer, da cui è possibile controllare l'applicazione del cliente.
Condividi vista	Inviare una richiesta al cliente per aprire una vista dell'applicazione sul suo computer. Una volta ricevuta l'approvazione della richiesta da parte del cliente, è possibile selezionare un'applicazione da condividere. A questo punto viene visualizzata una finestra di condivisione sul computer del cliente, in cui verrà mostrata l'applicazione. Il cliente può visualizzare tutte le azioni intraprese nell'applicazione.
Condividi controllo	Inviare una richiesta al cliente per aprire una vista dell'applicazione sul suo computer e lasciare che il cliente controlli l'applicazione. Una volta ricevuta l'approvazione della richiesta da parte del cliente, è possibile selezionare un'applicazione da condividere. A questo punto viene visualizzata una finestra di condivisione sul computer del cliente, in cui verrà mostrata l'applicazione. Il cliente ha il controllo totale

Usare questa opzione...	Per...
	dell'applicazione.
Vista co-browsing	<p>Avvia automaticamente la visualizzazione della finestra da cui il cliente ha richiamato la sessione, ad esempio una finestra del browser o di MS Outlook. Durante la sessione, è possibile attivare o riattivare il co-browsing in qualsiasi momento.</p> <p>Nota: Il co-browsing richiede WebACD. Per maggiori informazioni, consultare l'amministratore del sito.</p>
Controllo co-browsing	<p>Avvia automaticamente il controllo della finestra da cui il cliente ha richiamato la sessione, ad esempio una finestra del browser o di MS Outlook. Durante la sessione, è possibile attivare o riattivare il co-browsing in qualsiasi momento.</p> <p>Nota: Il co-browsing richiede WebACD. Per maggiori informazioni, consultare l'amministratore del sito.</p>

Informazioni sulla scheda Sessione

Usare questa opzione...	Per...
Opzioni sessione	<p>Scegliere una modalità di visualizzazione per il software condiviso. La modalità scelta ha effetto sulla qualità delle immagini e sulle prestazioni della condivisione del desktop e delle applicazioni.</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Standard: Fornisce una qualità di immagine migliore, ma rallenta le prestazioni.▪ Campionatura schermo: Fornisce prestazioni migliori, ma una qualità delle immagini più scadente.
Registra sessione	<p>Registra la sessione di supporto con il Registratore WebEx.</p> <p>Nota: questa opzione <i>non</i> è disponibile se l'amministratore del sito ha abilitato l'opzione Registrazione automatica per l'account. In questo caso, le sessioni di supporto vengono registrate automaticamente.</p>
Trasferisci controllo	<p>Trasferire il controllo della sessione di supporto a un altro rappresentante del supporto che diventerà il rappresentante principale.</p>
Trasferisci sessione	<p>Trasferire la sessione di supporto a un agente o una coda WebACD e abbandonare la sessione.</p> <p>Nota: questa opzione è disponibile <i>solo</i> se si è un agente WebACD.</p>
Fine sessione	<p>Terminare la sessione di supporto. Se è stato trasferito il controllo a un altro rappresentante del supporto, questa opzione consente di abbandonare la sessione anziché terminarla.</p>

Impostazione manuale di Support Manager

Per eseguire una sessione di supporto con un cliente, Remote Support deve essere installato sul computer dell'utente e su quello del cliente.

A meno che non sia impedito dalle regole di sistema o di rete, Support Center installa automaticamente Remote Support sul computer la prima volta che si avvia o si accede a una sessione di supporto. L'installazione richiede solo alcuni minuti, quindi solitamente non ritarda l'avvio o l'accesso a una sessione.

Per impostare manualmente Remote Support:

- 1 Andare al sito Web Support Center.
- 2 Nella barra di navigazione espandere **Supporto**.
- 3 Sotto **Download**, fare clic su **Scarica Support Manager per Windows**.

Gestione di una sessione di supporto

La tabella seguente descrive i compiti associati alla gestione di una sessione di supporto. Per le istruzioni dettagliate su un compito particolare, fare clic su "Altro" vicino alla descrizione del compito.

- avviare una sessione *Altro...* (a pagina 19)
- invitare un cliente *Altro...* (a pagina 22)
- invitare altri membri del personale di supporto *Altro...* (a pagina 24)
- assistere più di un cliente *Altro...* (a pagina 25)
- assistere a sessione di supporto *Altro...* (a pagina 27)
- trasferire il controllo della sessione a un altro membro del personale di supporto *Altro...* (a pagina 28)
- trasferire una sessione a un agente WebACD o a una coda *Altro...* (a pagina 30)
- registrare una sessione *Altro...* (a pagina 21)

Avvio di una sessione di supporto

Una sessione di supporto remoto offre un ambiente nel quale è possibile interagire con il cliente per risolvere problemi relativi ai prodotti.

Una sessione di Remote Support può essere di due tipi. Il tipo della sessione è determinato dalle modalità di avvio della sessione.

- **Sessione in ingresso:** Il cliente seleziona un collegamento sulla pagina Web per ottenere assistenza e viene automaticamente inserito nella coda del supporto. Completato l'intervento di assistenza del cliente, è possibile accettare il cliente successivo in coda. La sessione inizia automaticamente con il cliente presente. Per utilizzare questa funzione, è necessario installare WebACD.

- **Sessione in uscita:** Si avvia la sessione invitando il cliente per telefono, e-mail o IM. Si fornisce al cliente il numero e l'indirizzo del sito Web della sessione di supporto. Il cliente quindi si unisce alla sessione.

Suggerimento: In base alle impostazioni del sito, è possibile scegliere di assistere i clienti in modalità sessione singola o multi-sessione:

- Sessione singola—aiuta un cliente alla volta
- Multi-sessione—aiuta più clienti contemporaneamente [Altro...](#) (a pagina 13)

Per avviare una sessione di supporto:

- 1 Accedere al sito Web Support Center.
- 2 Fare clic sul pulsante **Avvia sessione di supporto** sul sito Web.



Deselezionare la casella di controllo **E-mail** se si desidera inviare l'invito a un cliente o un altro rappresentante di supporto successivamente. Quando si seleziona la casella di controllo, sullo schermo viene visualizzata automaticamente una nuova finestra di messaggio e-mail, una volta avviata la sessione.

In base alle impostazioni dell'utente e del sito, Support Manager avvia una sessione in modalità sessione singola o multisessione.

- Multisessione-la finestra multi sessione si apre ed è possibile iniziare a invitare o accettare clienti
- Sessione singola-In funzione dell'impostazione di sito, sullo schermo viene visualizzata la console CSR o l'icona nell'area di notifica.

Per maggiori informazioni sui tipi di sessione, rivolgersi all'amministratore del sito.

Importante: Se si sta utilizzando la console CSR, è necessario tenere aperta la pagina del supporto remoto per l'intera sessione di supporto. Se si chiude, o se si apre un'altra pagina Web nella finestra del browser in cui viene visualizzata, la sessione termina.

- 3 Invitare un cliente alla sessione di supporto [Altro...](#) (a pagina 22)

Quando il cliente ha effettuato l'accesso alla sessione, la pagina del supporto remoto viene visualizzata nel browser Web del cliente.

- 4 Opzionale. Invitare un altro rappresentante del supporto alla sessione. Per ulteriori dettagli, vedere [Invito di un altro rappresentante di supporto a una sessione di supporto](#) (a pagina 24).

Suggerimento: Un cliente può anche unirsi a una sessione di supporto accedendo al sito Web Support Center e facendo clic su **Partecipa** nella barra di navigazione.

Registrazione di una sessione di supporto

Utilizzare il Registratore WebEx per creare una registrazione video sul computer locale di tutta l'attività su schermo, compresi i movimenti del mouse e le annotazioni. È possibile anche catturare audio sincronizzato nella registrazione.

Il Registratore WebEx è disponibile nelle seguenti versioni:

- **Registratore riunioni locali.** Questo registratore cattura l'attività su schermo e l'audio di una sessione di supporto e salva i dati registrati nel file della registrazione sul computer. Per informazioni sul registratore, vedere *Guida dell'utente per Registratore e Player WebEx*.
- **Registratore riunioni in rete.** Questo registratore cattura l'attività dello schermo e l'audio su un server di registrazione WebEx, risparmiando pertanto risorse del processore e memoria sul disco rigido del computer. Per informazioni sul registratore, vedere *Guida dell'utente per Player WebEx di file Advanced Recording Format (.arf)*.

Per avviare la registrazione della sessione di supporto:

- 1 Effettuare *una* delle operazioni descritte di seguito.
 - Sulla console CSR, selezionare la scheda **Sessione** e fare clic sul pulsante **Registra**.
 - Nella barra delle icone o nella finestra multisessione, fare clic sull'icona **Registra**.

Se l'amministratore del sito ha specificato un registratore predefinito, viene visualizzato il pannello del registratore e la registrazione viene avviata automaticamente.

Se l'amministratore del sito non ha specificato alcun registratore predefinito, viene visualizzata la finestra di dialogo Configurazione registratore WebEx:



Opzionale. Per impostare il registratore predefinito, fare clic su **Imposta come predefinito**.

- 2 Scegliere il registratore desiderato.
- 3 Fare clic su **Avvia registrazione**.

Viene visualizzato il pannello del registratore e la registrazione viene avviata automaticamente.

Verbalizzazione della sessione

Nel corso di una sessione di supporto con un cliente, è possibile prendere note della sessione.

Per prendere note durante una sessione:

- 1 Nell'area di notifica, o nella finestra multi-sessione, fare clic sul pulsante **Sessione**.
- 2 Nel menu sessione, selezionare **Note sessione**.
Viene aperto il relativo pannello.
- 3 Digitare le note nella finestra del pannello e fare clic su **Salva**.

Nel concludere la sessione, verrà richiesto se si desidera riesaminare e modificare le note della sessione. A fine sessione, le note sono salvate, diventando parte del report Dettagli sessione.

Invito di un cliente a una sessione di supporto

È possibile invitare uno o più clienti a una sessione di supporto nei seguenti modi

- inviando un messaggio e-mail di invito

- fornendo le istruzioni al cliente per partecipare dal sito Web
- inviando un messaggio immediato con un collegamento per la partecipazione

Se si invita un altro cliente a unirsi alla sessione, il cliente originale viene informato con un messaggio.

È possibile fornire il supporto a qualsiasi cliente che si è unito alla sessione, selezionando il cliente nel pannello **Informazioni sul cliente**. *Altro...* (a pagina 25)

Per invitare un cliente a una sessione di supporto tramite e-mail:

1 Effettuare *una* delle seguenti operazioni:

- Nella console CSR, selezionare la scheda **Strumenti**, quindi fare clic su **Invita**.
- Nella barra delle icone o nella finestra multisessione, fare clic sull'icona **Invita**.

Viene visualizzata la finestra di dialogo o il pannello Invita.

È possibile invitare

- più clienti a una singola sessione di supporto
- più clienti, ognuno a una singola sessione simultanea

2 Selezionare **Cliente**.

Per informazioni su chiedere assistenza a un altro rappresentante del supporto nella sessione, vedere *Invito di un altro rappresentante del supporto a una sessione di supporto* (a pagina 24).

3 Immettere l'indirizzo e-mail del destinatario nella casella di testo.

4 **Opzionale**. Per impostazione predefinita, la casella di controllo **Invia con il mio programma e-mail** è selezionata. Se selezionata, questa opzione:

- Consente di inviare l'invito tramite il proprio programma e-mail anziché direttamente da Support Manager.

- Consente di impedire che l'invito venga rimosso dal filtro antispam del destinatario.
- Consente al destinatario di ricevere l'invito più rapidamente.

5 Fare clic su **OK**.

Se si sceglie di inviare l'invito utilizzando il proprio programma e-mail, l'invito viene visualizzato in una nuova finestra di messaggio. Spedire l'invito.

Il cliente riceve un messaggio e-mail di invito con il collegamento alla sessione di supporto.

Suggerimento: In alternativa, è possibile invitare il cliente a unirsi alla sessione di supporto effettuando una delle seguenti operazioni:

- Accedere all'URL per la sessione di supporto, fare clic su **Partecipa** e immettere il numero della sessione. L'URL e il numero di sessione vengono visualizzati al centro del pannello o della finestra di dialogo Invita.
- Copiare il collegamento per la partecipazione per la sessione di supporto in un messaggio immediato. Il collegamento per la partecipazione viene visualizzato nella parte inferiore del pannello o della finestra di dialogo Invita.

Invito di un altro rappresentante del supporto a una sessione di supporto

È possibile invitare un altro rappresentante del supporto a una sessione di supporto nei seguenti modi:

- inviando un messaggio e-mail di invito
- copiando il collegamento per la partecipazione in un messaggio immediato [Altro...](#) (a pagina 27)
- chiedendo al rappresentante del supporto di accedere dal sito Web. [Altro...](#) (a pagina 27)

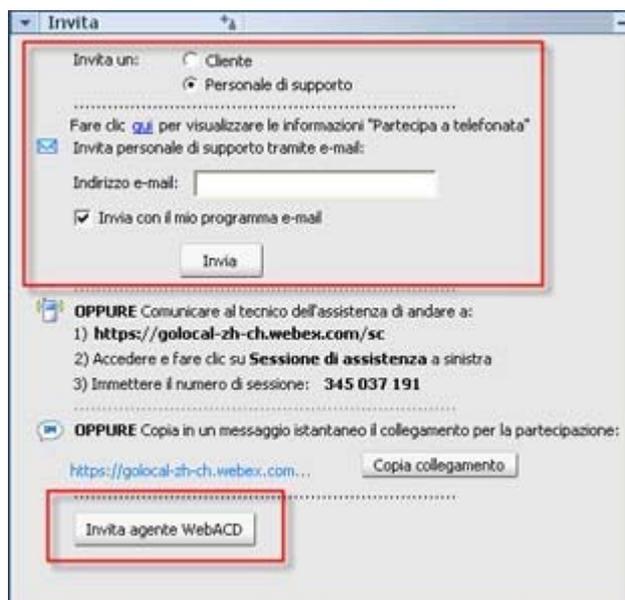
Per invitare un rappresentante del supporto a una sessione di supporto tramite e-mail:

1 Effettuare *una* delle seguenti operazioni:

- Nella console CSR, selezionare la scheda **Strumenti**, quindi fare clic su **Invita**.
- Nella barra delle icone o nella finestra multisessione, fare clic sull'icona **Invita**.

Viene visualizzata la finestra di dialogo o il pannello Invita.

2 Selezionare **Rappresentante del supporto**.



Opzionale. Fare clic su **Invita agente WebACD** per invitare un agente WebACD alla sessione di supporto. Questa opzione è disponibile *solo* per agenti WebACD.

Se l'agente accetta l'invito, la sessione viene ceduta all'agente o alla coda per la risoluzione e la propria partecipazione termina. [Altro...](#) (a pagina 30)

- 3 Immettere l'indirizzo e-mail del rappresentante del supporto nella casella di testo.
- 4 **Opzionale.** Per impostazione predefinita, la casella di controllo **Invia con il mio programma e-mail** è selezionata. Se selezionata, questa opzione
 - Consente di inviare inviti tramite il proprio programma e-mail anziché direttamente tramite Support Center.
 - Contribuisce a impedire che l'invito venga rimosso dal filtro antispam del destinatario.
 - Consente al destinatario di ricevere l'invito più rapidamente.

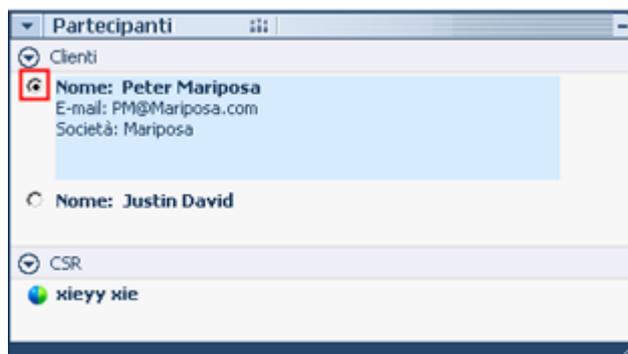
Se si sceglie di inviare l'invito utilizzando il proprio programma e-mail, l'invito viene visualizzato in una nuova finestra di messaggio. Spedire l'invito.

Il rappresentante del supporto riceve un messaggio e-mail di invito con il collegamento alla sessione di supporto.

Assistenza a più clienti in una singola sessione di supporto

Se uno o più clienti partecipano a una singola sessione di supporto, è possibile assistere ciascun cliente individualmente.

Per scegliere il cliente, selezionarlo nel pannello Informazioni sul cliente.



Scegliere il cliente a cui si desidera fornire assistenza.

Nota:

- Nel caso di un desktop o un'applicazione condivisi, tutti i partecipanti alla sessione di supporto possono visualizzare il software condiviso.
- Passando a un cliente diverso, tutte le attività di condivisione in corso terminano automaticamente. Ad esempio, se si condivide il proprio desktop o una propria applicazione o se si visualizza il desktop o l'applicazione di un cliente, la finestra di condivisione viene chiusa automaticamente.

Partecipazione di diversi clienti contemporaneamente

Se il sito e i privilegi personali lo consentono, è possibile gestire diverse sessioni remote nello stesso momento in una sola finestra di Gestione supporto, semplice da utilizzare.

Ad esempio, è possibile eseguire uno script sul computer di un cliente, rispondere alle domande in una finestra di chat con un altro cliente e rivedere le informazioni di sistema sul computer di un terzo cliente.



Il numero massimo di clienti che possono ricevere assistenza simultaneamente viene impostato dall'amministratore del sistema.

Suggerimento: È possibile invitare più clienti in una sessione quando si utilizza un client multi-sessione, così come accade nell'uso di un client a sessione singola. *Altro...* (a pagina 25)

Quando si avvia per la prima volta una sessione e si *invita un cliente* (a pagina 22), o nel caso in cui si accetti il primo cliente da una coda in ingresso, la finestra multi-sessione si apre automaticamente. Il nome del cliente che riceve assistenza viene visualizzato nella scheda della sessione.



Nella finestra multi-sessione, è possibile eseguire per tutte le sessioni la maggior parte delle attività che si eseguono in una sessione singola

Assistenza di un altro rappresentante del supporto

Se si dispone di un account utente su un sito Web Support Center, è possibile fornire assistenza a un altro rappresentante del supporto clienti in una sessione di supporto in corso per:

- Osservare la condivisione di desktop e applicazioni
- Partecipare a una sessione di chat
- Visualizzare il video che il rappresentante del supporto sta inviando
- Assumere il controllo della sessione di supporto se il rappresentante del supporto passa il controllo
- Diventare il principale rappresentante del supporto se l'attuale rappresentante del supporto incaricato trasferisce la sessione.

È possibile unirsi alla sessione di supporto in qualità di assistente da:

- Un messaggio e-mail di invito, se il rappresentante del supporto spedisce un invito.
- Un collegamento all'interno di un messaggio immediato
- Dal proprio sito Web Support Center

Per unirsi a una sessione di supporto in qualità di assistente da un messaggio e-mail di invito o da un messaggio immediato:

- 1 Fare clic sul collegamento nel messaggio e-mail di invito o nel messaggio immediato per unirsi alla sessione.

Se non è stato ancora effettuato l'accesso al sito Web Support Center, verrà visualizzata la pagina di accesso.

- 2 Accedere al sito Web Support Center.

Viene visualizzata la pagina Assistenza alla sessione di supporto in corso.

- 3 Fare clic su **Partecipa**.

Per unirsi alla sessione di supporto in qualità di assistente dal sito Web Support Center:

- 1 Assicurarsi che il rappresentante del supporto, che al momento controlla la sessione di supporto, fornisca il numero della sessione in corso.

- 2 Andare al sito Web Support Center.

- 3 Accedere al sito Web Support Center.

- 4 Nella barra di navigazione, espandere **Fornire supporto** e fare clic su **Assistenza alla sessione**.

Viene visualizzata la pagina Assistenza alla sessione di supporto in corso.

- 5 Digitare il numero della sessione di supporto nella casella di testo e fare clic su **Partecipa**.

Da questo momento, l'utente è un assistente nella sessione di supporto.

Nota: L'assistente del rappresentante del supporto non ha il controllo della sessione di supporto. Tuttavia, il rappresentante del supporto principale può trasferire il controllo della sessione o la sessione interamente all'assistente. Per maggiori dettagli, vedere [Trasferimento del controllo della sessione a un altro rappresentante del supporto](#) (a pagina 28) e [Trasferimento di una sessione a una coda o un agente WebACD](#). (a pagina 30)

Trasferimento del controllo della sessione a un altro rappresentante del supporto

È possibile trasferire il controllo di una sessione di supporto a un altro rappresentante del supporto che svolge la funzione di assistente nella sessione in corso. Questa opzione è utile se, ad esempio, è necessario inoltrare una chiamata a un livello superiore.

Una volta trasferita una sessione, è possibile rimanere nella sessione per osservare la condivisione di applicazioni e desktop, partecipare a una chat e visualizzare un video. In qualsiasi momento, il rappresentante del supporto a cui viene trasferito il controllo della sessione, può restituire nuovamente il controllo della sessione al rappresentante originale.

Nota: Il rappresentante del supporto a cui si desidera trasferire il controllo della sessione di supporto, deve in primo luogo unirsi alla sessione, effettuando *una* delle seguenti operazioni:

- Fare clic sul collegamento per partecipare alla sessione di supporto disponibile nel messaggio e-mail di invito o nel messaggio immediato. *Altro...* (a pagina 24)
- Fare clic sul collegamento **Assistenza alla sessione** nella barra di navigazione su sito Web Support Center e inserire il numero della sessione di supporto.

Per trasferire il controllo di una sessione di supporto:

1 Effettuare *una* delle seguenti operazioni:

- Sulla console CSR, selezionare la scheda **Sessione** e fare clic sulla freccia verso il basso del pulsante **Trasferisci sessione** e **selezionare Trasferisci controllo**.

Viene visualizzata la finestra di dialogo Trasferisci controllo contenente un elenco di tutti i rappresentanti del supporto che hanno partecipato alla sessione in qualità di assistenti.

- Nella barra delle icone o nella finestra multisessione, fare clic sul pulsante **Sessione** e posizionare il cursore su **Trasferisci controllo** per scegliere dall'elenco di tutti i rappresentanti del supporto che hanno partecipato alla sessione in qualità di assistenti.

2 Selezionare il nome del rappresentante di supporto desiderato.

Da questo momento il controllo della sessione di supporto passa al rappresentante selezionato. Le funzioni di controllo della sessione non sono più disponibili per il rappresentante originale a meno che il controllo della sessione non venga nuovamente restituito a tale rappresentante.

Nota: Dopo aver trasferito il controllo della sessione a un assistente, si verifica quanto segue:

- Il rappresentante del supporto che ha trasferito il controllo può abbandonare la sessione, ma non può terminarla a meno che non riceva nuovamente il controllo.
- Tutte le attività di supporto terminano automaticamente, compresi i processi di condivisione di applicazioni e desktop, trasferimento di file, chat, video e registrazione.
- Se è stata avviata una chiamata vocale, tale chiamata prosegue se il sistema cui si trasferisce il controllo supporta i requisiti di chiamata vocale.

3 **Opzionale.** È possibile trasferire e delegare la sessione a un agente o una coda WebACD. Questa opzione è disponibile *solo* per agenti WebACD. *Altro...* (a pagina 30)

Trasferimento di una sessione a un agente o coda WebACD

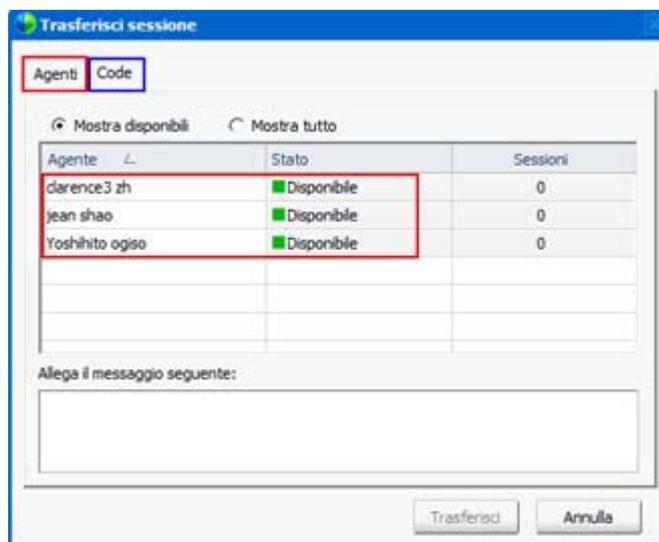
È possibile trasferire una sessione di supporto a un agente o coda di agenti WebACD. Questa opzione è utile se, ad esempio, è necessario inoltrare la chiamata a un livello superiore e abbandonare la sessione per assistere un altro cliente. Nel trasferire una sessione, è possibile includere un messaggio per fornire informazioni utili sulla sessione stessa.

Nota: L'opzione di trasferimento della sessione è disponibile *solo* per agenti WebACD.

Per trasferire e abbandonare una sessione di supporto:

- 1 Effettuare *una* delle seguenti operazioni:
 - Sulla console CSR, selezionare la scheda **Sessione** e fare clic sulla freccia verso il basso del pulsante **Trasferisci sessione** e **selezionare** Trasferisci sessione.
 - Nella barra delle icone o nella finestra multisessione, fare clic sul pulsante **Sessione** e scegliere **Trasferisci sessione**.

Viene aperta la relativa finestra di dialogo.



Effettuare una delle seguenti operazioni:

- fare clic sulla scheda **Code** e selezionare una coda -è possibile selezionare solounacoda
- selezionare uno o più agenti WebACD nella scheda **Agenti**

- 2 Opzionale. Se necessario, digitare un messaggio personale per l'agente o per tutti gli agenti disponibili in una coda. Il messaggio può contenere un massimo di 345 caratteri.

La risoluzione della sessione da questo momento in poi viene delegata all'agente o alla coda WebACD e la partecipazione dell'utente è terminata.

Importante: Se si trasferisce una sessione a un agente o una coda WebACD, si verifica quanto segue:

- Si abbandona automaticamente la sessione.
- La chiamata vocale, se avviata, viene terminata.

Come ottenere automaticamente l'autorizzazione da un cliente

Dopo aver richiesto di eseguire un'attività di supporto, come ad esempio visualizzare o controllare l'applicazione di un cliente, la richiesta viene visualizzata in una finestra di messaggio sul computer del cliente. Il cliente deve concedere l'autorizzazione facendo clic su **OK** nella finestra di messaggio. Tuttavia, il cliente può consentire al rappresentante del supporto di eseguire tutte le attività senza dover concedere l'autorizzazione ad ogni richiesta. Questa opzione, ad esempio, può essere utile se il cliente desidera consentire l'esecuzione delle attività di supporto quando non si trova al computer.

Per concedere automaticamente l'autorizzazione per eseguire le attività di supporto, il cliente deve fare clic sulla casella di controllo **Concedere l'autorizzazione durante una sessione senza ulteriori richieste** nella finestra del messaggio di richiesta che viene visualizzato sul suo schermo. L'immagine seguente mostra la finestra del messaggio che viene visualizzata sullo schermo di un cliente quando il rappresentante del supporto richiede l'autorizzazione per controllare un'applicazione:



Se il cliente seleziona questa opzione, il rappresentante può visualizzare o controllare liberamente le applicazioni o il desktop, trasferire file o registrare una sessione.

Chiusura di una sessione di supporto

È possibile terminare una sessione di supporto in qualsiasi momento.

Per terminare una sessione di supporto:

Effettuare *una* delle seguenti operazioni:

- Sulla console CSR, fare clic sulla scheda **Sessione** e, quindi, su **Termina sessione**.
- Nella barra delle icone mobile, fare clic sul pulsante **Sessione** e scegliere **Termina sessione**.
- Nella finestra multisessione, selezionare la scheda relativa alla sessione da terminare, quindi fare clic sul pulsante **Sessione** e scegliere **Termina sessione**.

Viene visualizzato un messaggio che richiede di confermare se si desidera terminare la sessione.

Nota:

- Un cliente può uscire da una sessione di supporto in qualsiasi momento facendo clic su **Abbandona sessione** nella pagina del supporto remoto.
- Un cliente non può terminare una sessione di supporto.

Uso di una chiamata vocale

Chiamata vocale (basata su GIPS) è un'opzione che consente di supportare la conversazione tra i partecipanti a una sessione se i relativi computer sono abilitati per VoIP (voice over IP), un servizio di telefonia basato su Internet. Fino a due partecipanti possono parlare contemporaneamente in una sessione con chiamata vocale. In qualità di rappresentante del supporto, l'utente determina chi ha la parola passando il microfono a un partecipante.

La seguente tabella descrive le attività di chiamata vocale associate al ruolo di rappresentante del supporto e al ruolo del cliente come partecipante. Per istruzioni dettagliate su una determinata attività, fare clic su "Altro" accanto alla descrizione dell'attività.

Ruolo	Descrizione dell'attività:
CSR 	Avviare e gestire una chiamata vocale: <ul style="list-style-type: none">▪ impostare le opzioni di chiamata vocale <i>Altro...</i> (a pagina 39)▪ avviare o terminare una chiamata vocale <i>Altro...</i> (a pagina 34)▪ intervenire in una chiamata vocale <i>Altro...</i> (a pagina 38)▪ Concedere la parola a un partecipante <i>Altro...</i> (a pagina 37)

Ruolo		Descrizione dell'attività:
cliente		<p>Partecipare a una chiamata vocale:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ impostare le opzioni di chiamata vocale Altro... (a pagina 39) ▪ unirsi a una chiamata vocale Altro... (a pagina 36) ▪ intervenire in una chiamata vocale Altro... (a pagina 38) ▪ abbandonare o unirsi nuovamente a una chiamata vocale Altro... (a pagina 39)

Avvio o conclusione di una chiamata vocale

Rappresentante del supporto

Quando si avvia una chiamata vocale durante una sessione di supporto, qualsiasi partecipante o rappresentante del supporto il cui sistema sia abilitato per il VoIP (Voice over IP), un servizio di telefonia basato su Internet, può partecipare alla chiamata vocale.

Nota: Prima di avviare una chiamata vocale,

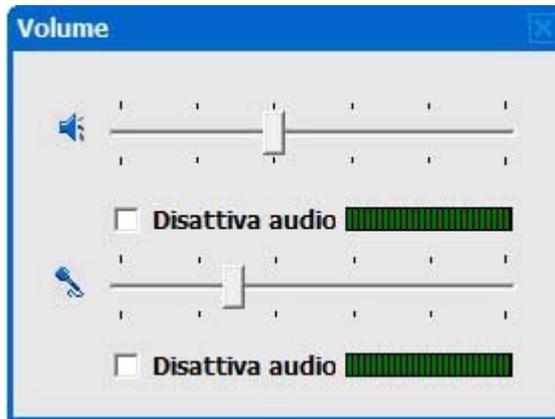
- verificare che il computer disponga di una scheda audio e di altoparlanti e microfono, oppure di una cuffia con microfono integrato. Per ottenere una migliore qualità audio e per maggiore comodità, utilizzare una cuffia per computer con microfono di alta qualità.
- se ancora non è stato fatto, utilizzare l'impostazione guidata audio per regolare le impostazioni del computer per le chiamate vocali. [Altro...](#) (a pagina 39)

Per avviare una chiamata vocale durante una sessione di supporto:

- 1 Effettuare *una* delle seguenti operazioni:
 - Nella console CSR, fare clic sulla scheda **Strumenti**, quindi fare clic su **Chiamata vocale**.
 - Nella barra delle icone o nel client multi-sessione, fare clic sull'icona **Chiamata vocale**.
- 1 Selezionare **Avvia chiamata vocale**.

Si verifica quanto segue:

- Viene visualizzata la finestra di dialogo Volume.



È possibile regolare il volume dell'altoparlante o del microfono

- Viene visualizzato un indicatore di **chiamata vocale** accanto al nome dell'utente. Ad esempio:



Indicatore di chiamata vocale

- Se si sta utilizzando una cuffia, viene visualizzata la seguente barra di stato nella parte inferiore della consolle:



Indicatore di chiamata vocale

- Se si utilizzano altoparlanti desktop o laptop, viene visualizzato il seguente indicatore nella parte inferiore della consolle.



Indicatore di chiamata vocale

- Viene visualizzata automaticamente la finestra del messaggio Accedi a chiamata vocale nella finestra della sessione del cliente. Il cliente può quindi scegliere di partecipare alla sessione di chiamata vocale.

È possibile terminare una chiamata vocale in una sessione di supporto in qualsiasi momento.

Per terminare una chiamata vocale:

- Effettuare *una* delle seguenti operazioni:
 - Nella console CSR, fare clic sulla scheda **Strumenti**, quindi fare clic sulla freccia verso il basso sul pulsante **Chiamata vocale**.

- Nella barra delle icone o nella finestra multi-sessione, fare clic sull'icona **Chiamata vocale**.

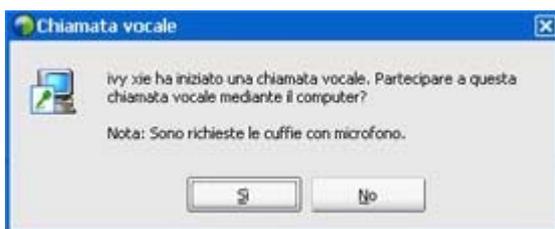
2 Selezionare **Termina chiamata vocale**.

Nota: Sebbene la chiamata vocale venga terminata, la sessione di supporto continua finché non viene terminata.

Come partecipare a una chiamata vocale

Rappresentante supporto clienti o di altro tipo

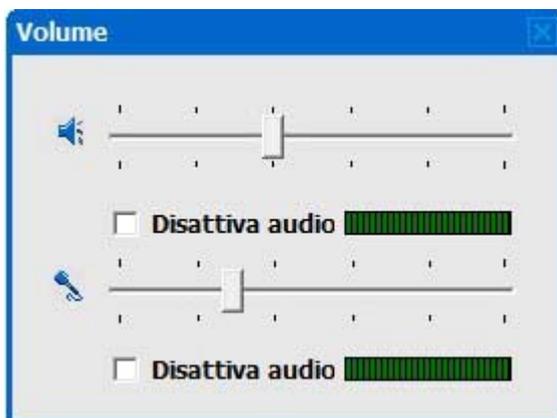
Quando si inizia una chiamata vocale, l'invito alla chiamata vocale viene visualizzato automaticamente nella finestra della sessione del cliente (e nella finestra della sessione del rappresentante del supporto che eventualmente partecipa):



Indicare al cliente di fare clic su **Sì** per accettare l'invito e partecipare alla conferenza.

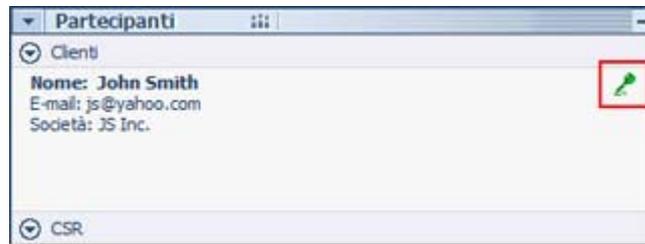
Quando il cliente partecipa a una conferenza con chiamata vocale, sullo schermo del cliente si verifica quanto segue:

- Viene visualizzata la finestra di dialogo Volume. Il cliente può regolare il volume dell'altoparlante o del microfono.



È possibile regolare il volume dell'altoparlante o del microfono

- L'indicatore di chiamata vocale viene visualizzato accanto al nome del cliente. Ad esempio:



Indicatore di chiamata vocale

Fino a due partecipanti possono parlare contemporaneamente in una sessione con chiamata vocale. Il cliente non può parlare nella sessione finché l'indicatore di chiamata vocale accanto al suo nome non diventa verde indicando che il microfono è stato passato al cliente.

Suggerimento: Prima di partecipare a una sessione con chiamata vocale, indicare al cliente di utilizzare la procedura di impostazione audio guidata per ottimizzare le impostazioni della chiamata vocale sul computer. [Altro...](#) (a pagina 39)

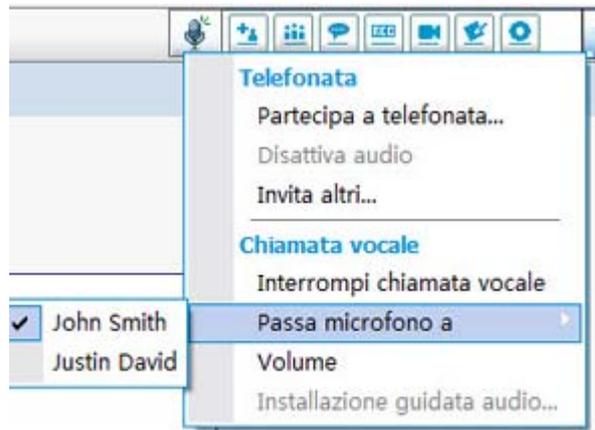
Consentire a un partecipante di parlare in una chiamata vocale

Rappresentante del supporto

Dopo aver avviato una chiamata in voce, possono parlare contemporaneamente fino a due partecipanti. È possibile specificare quali partecipanti possono parlare, passando il microfono a un cliente o a un altro rappresentante del supporto.

Per consentire a un partecipante di parlare in una chiamata vocale:

- 1 Effettuare *una* delle seguenti operazioni:
 - Nella console CSR, fare clic sulla scheda **Strumenti**, quindi fare clic sulla freccia verso il basso sul pulsante **Chiamata vocale**.
 - Nella barra delle icone o nella finestra multi-sessione, fare clic sull'icona **Chiamata vocale**.
- 2 Selezionare **Passa microfono a**.



Selezionare il nome del partecipante che si desidera far intervenire.

- L'indicatore **Chiamata vocale** accanto al nome del partecipante diventerà verde.



A questo punto, il partecipante può parlare fino a che non verrà passato il microfono a un altro partecipante.

Intervento durante una chiamata vocale

Rappresentante di supporto e cliente

In qualità di rappresentante del supporto si può scegliere di utilizzare altoparlanti e microfono o cuffia con microfono integrato. L'ultima soluzione è consigliabile per una migliore qualità audio e una maggiore comodità.

Per partecipare a una chiamata vocale, il cliente *deve* utilizzare una cuffia con microfono integrato. Se il cliente ha una cuffia funzionante, la console del cliente visualizza quanto segue:



Il cliente parla nel microfono.

Suggerimento:

- Prima di una chiamata vocale, il cliente può utilizzare l'Impostazione guidata audio per selezionare la configurazione degli altoparlanti.
- Dopo aver avviato una chiamata vocale, il cliente può specificare le opzioni audio lasciando temporaneamente la chiamata vocale per utilizzare l'Impostazione guidata audio per poi tornare alla sessione.

Per informazioni sull'Impostazione guidata audio, vedere [Impostazione delle opzioni di Chiamata vocale](#). (a pagina 39)

Uscita e ripresa di una chiamata vocale

Personale del supporto clienti o di altro tipo

Nel corso di una sessione di supporto, il cliente o un addetto del personale di supporto possono uscire da una chiamata vocale senza uscire dalla sessione, per poi riprendere la chiamata in qualsiasi momento.

Per uscire da una chiamata vocale, avvertire il cliente di:

- 1 Fare clic sulla freccia orientata verso il basso sul pulsante **Chiamata vocale**.
- 2 Selezionare **Interrompi chiamata vocale**.

Per riprendere una chiamata vocale, avvertire il cliente di:

- 1 Fare clic sulla freccia orientata verso il basso sul pulsante **Chiamata vocale**.
- 2 Selezionare **Partecipa a telefonata**.

Impostazione delle opzioni di chiamata vocale

Rappresentanti di supporto e clienti

- Usare l'impostazione guidata audio per
 - specificare l'apparecchiatura audio e impostare i livelli di volume ottimali.
 - verificare che l'apparecchiatura audio sia impostata sui livelli di volume ottimali.
- Utilizzare in qualsiasi momento la finestra di dialogo Volume per regolare il volume degli altoparlanti o del microfono.

Per utilizzare l'impostazione guidata audio per le chiamate vocali:

- 1 Fare clic sul pulsante **Chiamata vocale**.
- 2 Scegliere **Impostazione guidata audio**.

Viene visualizzata una finestra di dialogo o una procedura guidata.

- 3 Seguire le istruzioni per specificare le impostazioni.

Per impostare il volume degli altoparlanti o del microfono:

- 1 Fare clic sul pulsante **Chiamata vocale**.
- 2 Selezionare **Volume**.

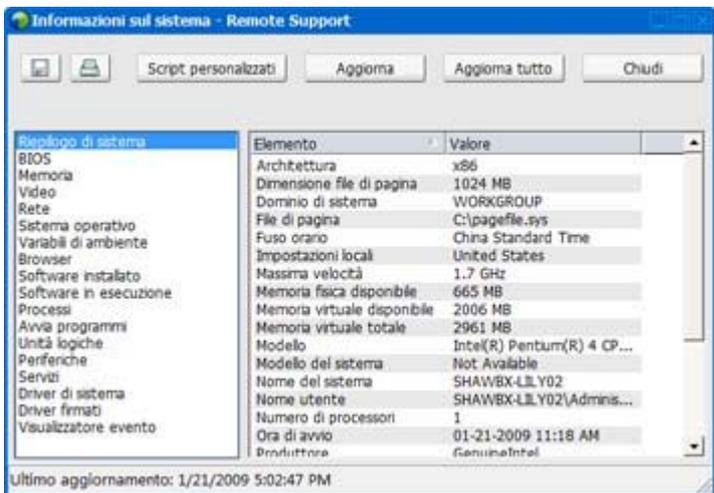
Viene visualizzata la finestra di dialogo Volume.

- 3 Impostare il volume appropriato per gli altoparlanti o il microfono.

Gestione del computer di un cliente

La tabella seguente descrive le attività che consentono di individuare e risolvere problemi hardware o software sul computer di un cliente. Per le istruzioni dettagliate su un compito particolare, fare clic su "Altro" vicino alla descrizione del compito.

Nota: Le funzioni di supporto tecnico descritte qui possono essere disabilitate per una coda WebACD da parte dell'amministratore del sito. Se queste funzioni non appaiono sul proprio sito, contattare l'amministratore del sito per assistenza.

	descrizione attività																																				
 <p>Informazioni sul sistema - Remote Support</p> <p>Script personalizzati Aggiorna Aggiorna tutto Chiudi</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Elemento</th> <th>Valore</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>Architettura</td><td>x86</td></tr> <tr><td>Dimensione file di pagina</td><td>1024 MB</td></tr> <tr><td>Domainio di sistema</td><td>WORKGROUP</td></tr> <tr><td>File di pagina</td><td>C:\pagefile.sys</td></tr> <tr><td>Fuso orario</td><td>China Standard Time</td></tr> <tr><td>Impostazioni locali</td><td>United States</td></tr> <tr><td>Massima velocità</td><td>1.7 GHz</td></tr> <tr><td>Memoria fisica disponibile</td><td>665 MB</td></tr> <tr><td>Memoria virtuale disponibile</td><td>2006 MB</td></tr> <tr><td>Memoria virtuale totale</td><td>2961 MB</td></tr> <tr><td>Modello</td><td>Intel(R) Pentium(R) 4 CP...</td></tr> <tr><td>Modello del sistema</td><td>Not Available</td></tr> <tr><td>Nome del sistema</td><td>SHAWBX-L3L.Y02</td></tr> <tr><td>Nome utente</td><td>SHAWBX-L3L.Y02\Adminis...</td></tr> <tr><td>Numero di processori</td><td>1</td></tr> <tr><td>Ora di avvio</td><td>01-21-2009 11:18 AM</td></tr> <tr><td>Produttore</td><td>GenuineIntel</td></tr> </tbody> </table> <p>Ultimo aggiornamento: 1/21/2009 5:02:47 PM</p>	Elemento	Valore	Architettura	x86	Dimensione file di pagina	1024 MB	Domainio di sistema	WORKGROUP	File di pagina	C:\pagefile.sys	Fuso orario	China Standard Time	Impostazioni locali	United States	Massima velocità	1.7 GHz	Memoria fisica disponibile	665 MB	Memoria virtuale disponibile	2006 MB	Memoria virtuale totale	2961 MB	Modello	Intel(R) Pentium(R) 4 CP...	Modello del sistema	Not Available	Nome del sistema	SHAWBX-L3L.Y02	Nome utente	SHAWBX-L3L.Y02\Adminis...	Numero di processori	1	Ora di avvio	01-21-2009 11:18 AM	Produttore	GenuineIntel	<p>Sul computer di un cliente:</p> <ul style="list-style-type: none"> visualizzare informazioni dettagliate sul sistema Altro... (a pagina 42) eseguire script personalizzati per valutare e risolvere i problemi del cliente Altro... (a pagina 43) salvare o stampare informazioni relative al computer Altro... (a pagina 47) accedere come altro utente Altro... (a pagina 47) riavviare il computer Altro... (a pagina 48)
Elemento	Valore																																				
Architettura	x86																																				
Dimensione file di pagina	1024 MB																																				
Domainio di sistema	WORKGROUP																																				
File di pagina	C:\pagefile.sys																																				
Fuso orario	China Standard Time																																				
Impostazioni locali	United States																																				
Massima velocità	1.7 GHz																																				
Memoria fisica disponibile	665 MB																																				
Memoria virtuale disponibile	2006 MB																																				
Memoria virtuale totale	2961 MB																																				
Modello	Intel(R) Pentium(R) 4 CP...																																				
Modello del sistema	Not Available																																				
Nome del sistema	SHAWBX-L3L.Y02																																				
Nome utente	SHAWBX-L3L.Y02\Adminis...																																				
Numero di processori	1																																				
Ora di avvio	01-21-2009 11:18 AM																																				
Produttore	GenuineIntel																																				

Visualizzazione delle informazioni sul sistema del cliente

Nota: Le funzioni di supporto tecnico come questa possono essere disabilitate per una coda WebACD da parte dell'amministratore del sito. Se questa funzione non appare sul proprio sito, contattare l'amministratore del sito per assistenza.

Durante una sessione di supporto, una volta ricevuta l'autorizzazione del cliente, è possibile visualizzare informazioni dettagliate sul computer del cliente. Queste informazioni possono contribuire a diagnosticare e riparare il computer del cliente. Se sono state apportate modifiche al sistema, in proprio o con l'intervento del cliente, è necessario riavviare il computer del cliente da remoto per poi poterle visualizzare nelle informazioni di sistema.

Le informazioni visualizzate sul computer del cliente possono essere stampate o salvate in un file.

Per visualizzare le informazioni sul sistema:

- 1 Effettuare *una* delle operazioni descritte di seguito.
 - Nella console CSR, sotto la voce **Informazioni cliente** fare clic sul pulsante **Informazioni di sistema**.
 - Nella barra delle icone, fare clic sull'icona **Informazioni sul sistema del cliente**.
 - Nella finestra multi-sessione, fare clic sulla scheda **Informazioni di sistema** del cliente.

Il cliente riceve una richiesta di autorizzazione per la visualizzazione delle informazioni di sistema.

- 2 Una volta ricevuta l'autorizzazione del cliente, viene visualizzata la finestra Informazioni di sistema.

Elemento	Valore
Architettura	x86
Dimensione file di pagina	1024 MB
Domino di sistema	WORKGROUP
File di pagina	C:\pagefile.sys
Fuso orario	China Standard Time
Impostazioni locali	United States
Massima velocità	1.7 GHz
Memoria fisica disponibile	647 MB
Memoria virtuale disponibile	1981 MB
Memoria virtuale totale	2961 MB
Modello	Intel(R) Pentium(R) 4
Modello del sistema	Not Available
Nome del sistema	SHAWBX-LILY02
Nome utente	SHAWBX-LILY02\Admin
Numero di processori	1
Ora di avvio	01-21-2009 11:18 AM
Produttore	GenuineIntel

Opzionale. Nell'elenco a sinistra, fare clic su una categoria per visualizzare un pannello contenente le informazioni corrispondenti.

Opzionale. Per visualizzare le informazioni di sistema più recenti, fare clic su **Aggiorna**.

Suggerimento:

- È possibile salvare o stampare le informazioni relative al computer di un cliente. [Altro...](#) (a pagina 47)
- È possibile riavviare il computer del cliente in qualsiasi momento e quindi visualizzare le informazioni di sistema aggiornate. [Altro...](#) (a pagina 48)

Creazione e modifica di script personalizzati

Nota: Le funzioni di supporto tecnico come questa possono essere disabilitate per una coda WebACD da parte dell'amministratore del sito. Se questa funzione non appare sul proprio sito, contattare l'amministratore del sito per assistenza.

Lo script personalizzato è uno script creato personalmente, o da un altro CSR, per l'uso sul computer di un cliente. Una volta creato, questo tipo di script è utile anche in altre sessioni di supporto.

È possibile creare script utilizzati di frequente e memorizzarli nella Libreria script personalizzati per la selezione e il caricamento, in base alle modalità richieste, nel corso di una sessione di supporto.

Per visualizzare l'elenco degli script disponibili nella propria Libreria script personalizzati

- 1 Accedere al sito Web del Support center.
- 2 Sulla barra di navigazione a sinistra, fare clic su **Libreria script**.

Viene visualizzata la finestra di dialogo Cliente libreria script:



È possibile creare, modificare, pubblicare o eliminare gli script del cliente dalla Libreria script personalizzati

Suggerimento: Fare clic su qualsiasi intestazione della colonna per ordinare gli script.

Per creare uno script personalizzato

- 1 Fare clic su **Aggiungi nuovo script**.

Viene visualizzata la finestra di dialogo Aggiungi nuovo script.



È possibile modificare o eliminare qualsiasi script personalizzato creato.

- 2 Inserire un nome univoco nel campo **Nome script**.
- 3 Scegliere una categoria dall'elenco a discesa **Categoria**. (Le categorie vengono create dall'amministratore del sito.)

- 4 **Opzionale.** Inserire una descrizione dello script a scopo di chiarezza.
- 5 Se necessario, selezionare **Pubblica in libreria script** se si desidera che lo script sia disponibile per se stessi e per altri CSR durante le sessioni di supporto.
- 6 Fare clic su **Sfoglia** per individuare il file di esecuzione dello script.
- 7 Se viene richiesto un altro script come input per lo script di esecuzione, fare clic su **Sfoglia** per selezionarlo.
- 8 Fare clic su **Invia**.

Se lo script contiene errori, ad esempio se il nome dello script già esiste, è possibile correggere gli errori. Una volta inviato lo script correttamente, il nuovo script viene creato e visualizzato nella Libreria degli script.

Per modificare o eliminare uno script personalizzato

- 1 Accedere al sito Web del Support center.
- 2 Sulla barra di navigazione a sinistra, fare clic su **Libreria script**.

Viene visualizzata la finestra di dialogo Cliente libreria script:



Fare clic su **Modifica** o **Elimina** nella colonna **Azioni**.

- **Modifica**-modificare la definizione dello script, incluso il file di esecuzione dello script o il file di input richiesto dal file di esecuzione, se presente.
- **Elimina**-confermare la richiesta di eliminazione per eliminare lo script dalla libreria. È possibile eliminare solo gli script creati personalmente.

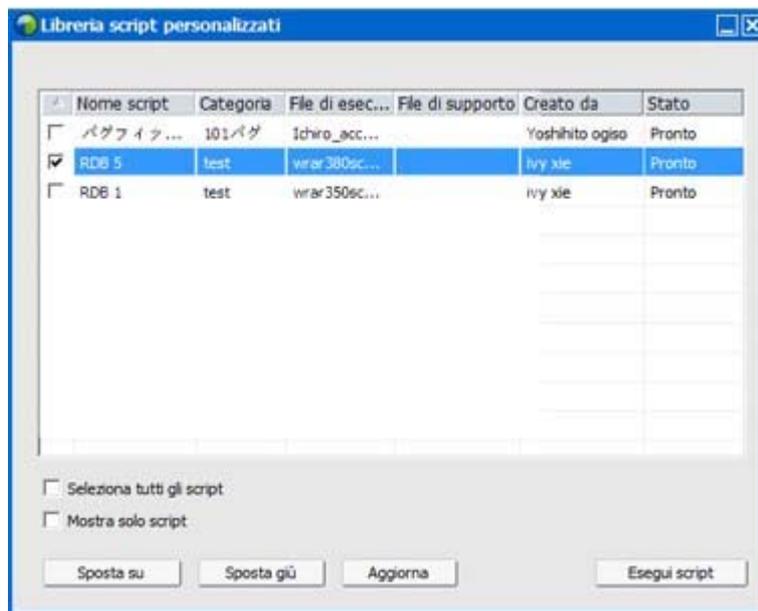
Esecuzione di uno script personalizzato durante una sessione

Mentre si è in sessione con un cliente, si può caricare ed eseguire uno o più script personalizzati sul computer del cliente per valutare e risolvere rapidamente i problemi.

Per eseguire uno script personalizzato durante una sessione di supporto

- 1 Nel menu della console CSR, scegliere **Computer cliente** > **Libreria script personalizzati**.

Viene visualizzata la relativa finestra di dialogo con un elenco degli script disponibili per il sito.



- La dimensione massima degli script non può superare 1 MB.
- Più script possono essere eseguiti sequenzialmente nell'ordine specificato nella finestra di dialogo.
- In una finestra multisessione, l'esecuzione degli script può procedere contemporaneamente e su più sessioni

Suggerimento: Fare clic sull'intestazione di una colonna per ordinare la libreria degli script.

- 2 Utilizzare i tasti **Sposta in alto** o **Sposta in basso** per ordinare gli script.
- 3 Fare clic su **Esegui script**.

Si richiede l'autorizzazione del cliente. Una volta ricevuta l'autorizzazione, gli script vengono eseguiti sul computer del cliente.

L'output del registro dello script viene visualizzato nella finestra Chat insieme a eventuali errori rilevati. Il registro è anche disponibile nel report Dettagli sessione.

Nota: Gli script vengono eseguiti in cartelle temporanee. Nel computer del cliente non rimane alcun elemento, una volta completata l'esecuzione dello script.

Salvataggio e stampa di informazioni relative al computer di un cliente

Nota: Le funzioni di supporto tecnico come questa possono essere disabilitate per una coda WebACD da parte dell'amministratore del sito. Se questa funzione non appare sul proprio sito, contattare l'amministratore del sito per assistenza.

Se si visualizzano informazioni relative al computer di un cliente, è possibile salvarle in un file di testo (.txt) o stamparle su una stampante collegata al proprio computer.

Per salvare o stampare informazioni relative al computer di un cliente:

- 1 Visualizzare le informazioni relative al computer del cliente. Per istruzioni, vedere *Visualizzazione informazioni sistema di un cliente* (a pagina 42).
- 2 Nella finestra Informazioni di sistema, effettuare *una* delle seguenti procedure:
 - Per salvare le informazioni in un file, fare clic sul pulsante **Salva**.
 - Per stampare le informazioni, fare clic sul pulsante **Stampa**.

Nota: Gestione supporto visualizza categorie di informazioni relative al computer di un cliente su pannelli separati. Tuttavia, il file salvato o la stampa comprende le informazioni di sistema in tutte le categorie. Non è necessario salvare o stampare individualmente ciascuna categoria di informazioni.

Accesso al computer di un cliente come altro utente

Nota: Le funzioni di supporto tecnico come questa possono essere disabilitate per una coda WebACD da parte dell'amministratore del sito. Se questa funzione non appare sul proprio sito, contattare l'amministratore del sito per assistenza.

Durante una sessione di supporto è possibile accedere al computer di un cliente come altro utente. Ad esempio, si può accedere al computer utilizzando un account di amministratore, in modo da poter eseguire ulteriori attività sul computer. Se il computer del cliente è collegato a una rete interna, è necessario accedervi, utilizzando un account su tale rete.

Nel corso della sessione è possibile uscire in qualsiasi momento dal computer del cliente e consentire al cliente di accedere nuovamente al computer. Se si è collegati al computer del cliente quando si termina la sessione, Gestione supporto ricollega automaticamente il cliente al proprio computer.

Nota: L'accesso come utente diverso disconnette temporaneamente il cliente dal computer. Per utenti di Windows 7 e Vista, tutte le applicazioni in esecuzione sul computer del cliente verranno chiuse.

Per accedere al computer di un cliente come altro utente:

- 1 Effettuare *una* delle operazioni descritte di seguito.
 - Nella console CSR, in **Informazioni cliente** fare clic sul pulsante **Accedi come altro utente**.
 - Nella barra delle icone o nella finestra multi-sessione, fare clic sul pulsante **Sessione**, quindi selezionare **Computer cliente > Accedi come altro utente**.

Viene visualizzato un messaggio che conferma l'avvenuta ricezione della richiesta di accesso sul computer del cliente. La richiesta viene visualizzata in una finestra di messaggio sullo schermo del cliente. Il cliente deve concedere l'autorizzazione facendo clic su **OK** nella finestra di messaggio.

- 2 Fare clic su **OK** per chiudere la finestra del messaggio sul computer.

Se il cliente ha approvato la richiesta, viene visualizzata la finestra di dialogo **Accedi al computer del cliente**.

- 3 Fornire le informazioni dell'account richieste, quindi fare clic su **OK**.

Per uscire dal computer del cliente:

Effettuare *una* delle operazioni descritte di seguito.

- Nella console CSR, in **Informazioni cliente** fare clic sul pulsante **Esci**.
- Nella barra delle icone o nella finestra multi-sessione, fare clic sul pulsante **Sessione**, quindi selezionare **Computer cliente > Disconnetti [nome utente]**.

Riavvio di un computer del cliente

Nota: Le funzioni di supporto tecnico come questa possono essere disabilitate per una coda WebACD da parte dell'amministratore del sito. Se questa funzione non appare sul proprio sito, contattare l'amministratore del sito per assistenza.

Durante una sessione di supporto è possibile riavviare in remoto il computer di un cliente. Al riavvio del computer, il cliente si ricongiunge automaticamente alla sessione di supporto, se dover fornire numero di sessione o altre informazioni.

- 1 Effettuare *una* delle operazioni descritte di seguito.
 - Sulla console CSR, sotto la voce **Informazioni cliente** fare clic sul pulsante **Riavvia computer**.

- Nella barra delle icone o nella finestra multisessione, fare clic sul pulsante **Sessione** e scegliere **Computer cliente > Riavvia**.

Si visualizza un messaggio che conferma l'avvenuta visualizzazione della richiesta di riavvio sul computer del cliente. La richiesta viene visualizzata in una finestra di messaggio sullo schermo del cliente. Il cliente deve concedere l'autorizzazione facendo clic su **OK** nella finestra di messaggio.

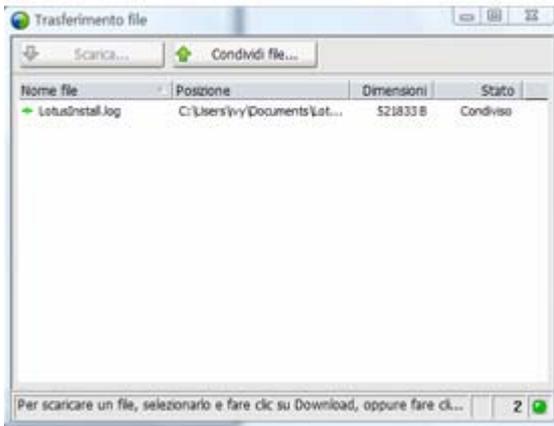
- 2 Fare clic su **OK** per chiudere la finestra del messaggio sul computer.

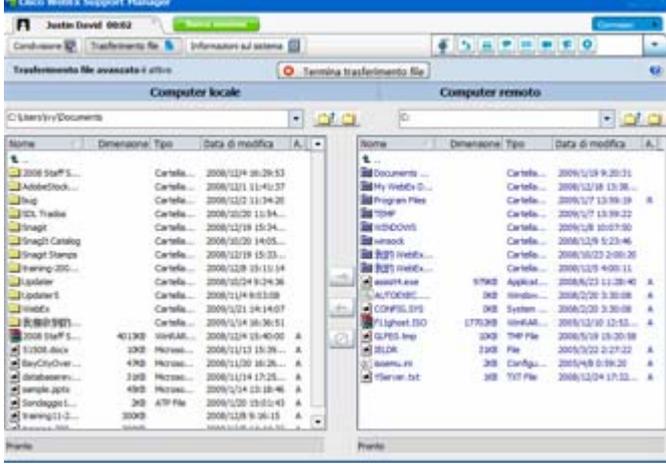
Il computer del cliente si riavvia. Il cliente a questo punto deve accedere nuovamente al computer o alla rete. Si visualizza un messaggio sullo schermo del cliente che gli consente di ricongiungersi alla sessione di supporto.

Trasferimento di file

Se il sito lo consente, durante una sessione di supporto, è possibile trasferire file da e verso il computer del cliente. Ad esempio, si possono distribuire patch o aggiornamenti sul computer del cliente oppure caricare file di log dal computer del cliente sul computer locale per successiva analisi.

La seguente tabella descrive due opzioni per il trasferimento di file da e verso il computer del cliente, in base alla configurazione del sito e dell'account utente. Per istruzioni dettagliate su una determinata attività, fare clic su "Altro" accanto alla descrizione dell'attività.

	descrizione attività
	<ul style="list-style-type: none">▪ Base: pubblicare uno o più file scaricabili dall'utente durante una sessione di supporto Altro... (a pagina 52)

		descrizione attività
		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Avanzate: trasferire uno o più file contemporaneamente oppure un'intera cartella da e verso il computer del cliente. <i>Altro...</i> (a pagina 53)

Uso del trasferimento dei file di base

Durante una sessione di supporto, è possibile pubblicare i file che risiedono sul proprio computer in una finestra visualizzata sullo schermo del cliente. Il cliente può quindi scaricare i file sul proprio computer.

Per pubblicare file durante una sessione di supporto:

1 Effettuare *una* delle seguenti operazioni:

- Nella console CSR, selezionare la scheda **Strumenti** e fare clic su **Trasferisci file**.

Nella finestra di dialogo Seleziona opzione di trasferimento file visualizzata, selezionare **Trasferimento file di base**.

- Nella barra delle icone, fare clic sull'icona **Trasferimento file**, quindi scegliere **Trasferimento file di base**.
- Nella finestra multi-sessione, fare clic sulla scheda **Trasferimento file**, quindi fare clic su **Avvia trasferimento file di base**.

Viene visualizzato un messaggio che conferma la ricezione della richiesta di trasferimento file da parte del cliente. La richiesta viene visualizzata in una finestra del messaggio sullo schermo del cliente. Il cliente deve concedere l'autorizzazione facendo clic su **OK** nella finestra del messaggio.

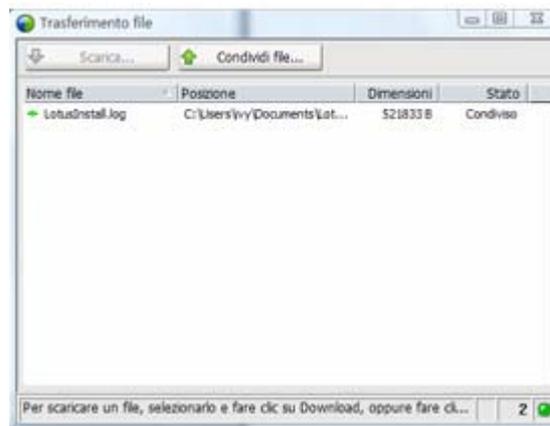
2 Fare clic su **OK** per chiudere la finestra del messaggio sul computer.

Viene visualizzata la finestra Trasferimento file sul proprio schermo e su quello del cliente.

3 Selezionare **Condividi file**.

- 4 Selezionare il file che si desidera pubblicare.
- 5 Fare clic su **Apri**.

Il file viene visualizzato nella finestra Trasferimento file.



Per ricevere il trasferimento, il cliente deve selezionare il file, quindi fare clic su **Scarica** per selezionare la directory.

Opzionale. Pubblicare altri file che si desidera siano scaricati dal cliente.

Per interrompere la pubblicazione di file durante una sessione di supporto:

Fare clic sul pulsante **Chiudi trasferimento file** sulla barra del titolo della finestra Trasferimento file.

Gestione supporto chiude la finestra Trasferimento file sullo schermo del cliente.

Uso di trasferimento file avanzato

L'opzione di trasferimento file avanzato fornisce due modalità per trasferire file:

- Se il sito lo consente e si è in modalità condivisione, il cliente concede l'autorizzazione ed è in grado di visualizzare tutte le azioni eseguite per trasferire i file. Il cliente può interrompere il trasferimento di file in qualsiasi momento.
- In modalità non condivisa, il cliente concede l'autorizzazione, ma non potrà visualizzare le azioni né interrompere il trasferimento di file una volta avviato.

È possibile effettuare le seguenti attività per il trasferimento di file:

- Trasferire qualsiasi tipo di file verso il computer del cliente e viceversa in qualsiasi momento o durante la visualizzazione o il controllo del desktop di un cliente. È possibile trasferire file di massimo 150 MB alla volta.
- Accedere ai file sulla rete del cliente, se le unità sono state mappate sul computer del cliente e se questa opzione è inclusa nel servizio Support Center.
- Eliminare i file sul computer del cliente.
- Rinominare i file sul computer del cliente.

Importante: Non è possibile trasferire file se l'utente o un altro rappresentante del supporto sta visualizzando o controllando l'applicazione di un cliente. Per trasferire file verso il proprio computer e viceversa, è necessario interrompere la condivisione dell'applicazione.

Per trasferire i file al computer di un cliente e viceversa:

1 Effettuare *una* delle seguenti operazioni:

- Nella console CSR, fare clic sulla scheda **Strumenti**, quindi fare clic su **Trasferisci file**.

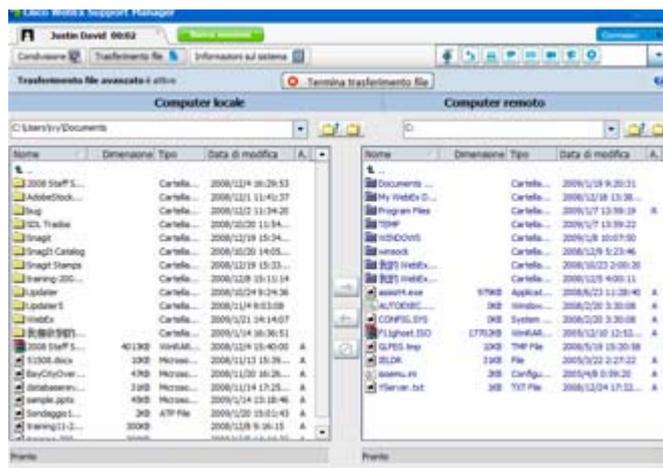
Nella finestra di dialogo Seleziona opzione di trasferimento file visualizzata, selezionare **Trasferimento file avanzato**.

- Nella barra delle icone, fare clic sull'icona **Trasferimento file**, quindi scegliere **Trasferimento file avanzato**.
- Nella finestra multi-sessione, selezionare la scheda **Trasferimento file**, quindi fare clic su **Avvia trasferimento file avanzato**.

Viene visualizzato un messaggio che conferma la ricezione della richiesta di trasferimento file da parte del cliente. La richiesta viene visualizzata in una finestra di messaggio sullo schermo del cliente. Il cliente deve concedere l'autorizzazione facendo clic su **OK** nella finestra del messaggio.

2 Fare clic su **OK** per chiudere la finestra del messaggio sul computer.

Una volta ricevuta l'autorizzazione da parte del cliente, viene visualizzata la finestra di dialogo Trasferimento file di WebEx. La directory di file del proprio computer viene visualizzata nel riquadro sinistro. La directory di file del computer del cliente viene visualizzata nel riquadro destro.



- Per creare una nuova cartella, fare clic sul pulsante **Nuova cartella**.
- Per selezionare più file, tenere premuto il tasto **Ctrl** e contemporaneamente fare clic sui file.
- Il trasferimento file già in corso può essere annullato, facendo clic sul pulsante **Interrompi trasferimento**.

3 Nel riquadro relativo al proprio computer o al computer del cliente, selezionare la cartella *in cui* trasferire, eliminare o rinominare file.

4 Nell'altro riquadro, selezionare i file o le cartelle da trasferire.

5 Effettuare una delle seguenti azioni:

- Fare clic sulla freccia appropriata per trasferire i file o le cartelle da un computer all'altro.
- Fare clic con il pulsante destro del mouse per eliminare o rinominare un file.

Se non è attiva la condivisione del desktop, viene visualizzato un messaggio sullo schermo del cliente con la richiesta di concedere l'autorizzazione a trasferire, eliminare o rinominare il file. Il cliente deve fare clic su **OK** nella finestra del messaggio per procedere.

Una volta che Gestione supporto ha ultimato il processo di trasferimento, eliminazione o ridenominazione di un file, la conferma viene visualizzata sulla barra di stato della finestra Trasferimento file di WebEx.

Nota: Il cliente può consentire il trasferimento, l'eliminazione o la ridenominazione di file durante la sessione di supporto, senza dover concedere l'autorizzazione per ciascuna richiesta.
[Altro...](#) (a pagina 31)

Condivisione di desktop e applicazioni

La condivisione consente di visualizzare o controllare l'applicazione, il browser o l'intero desktop di un cliente, senza dover eseguire alcuna applicazione del cliente sul computer. In modo analogo, un cliente può visualizzare o controllare l'applicazione o il desktop dell'utente.

- La condivisione del desktop è ideale per visualizzare o controllare più applicazioni contemporaneamente oppure per accedere ad altre aree del computer di un cliente. [Altro...](#) (a pagina 59)
- La condivisione delle applicazioni è utile se si desidera dimostrare o risolvere i problemi per una singola applicazione sul computer di un cliente e generalmente offre prestazioni migliori rispetto alla condivisione del desktop. [Altro...](#) (a pagina 63)
- Il co-browsing consente di condividere automaticamente la finestra del browser dal quale il cliente ha originariamente invocato la sessione. Inoltre, è possibile scegliere il co-browsing se si presenta la necessità durante una sessione. [Altro...](#) (a pagina 69)

La seguente tabella descrive le attività di condivisione che si possono eseguire. Per istruzioni dettagliate su una determinata attività, fare clic su "Altro" accanto alla descrizione dell'attività.

Descrizione dell'attività:	
	<p>Condividere software:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Condividere applicazioni <i>Altro...</i> (a pagina 63)▪ Condividere il proprio desktop <i>Altro...</i> (a pagina 58)▪ Eseguire il co-browsing in una finestra click-to-connect <i>Altro...</i> (a pagina 69)▪ Stampa di documenti dal computer di un cliente <i>Altro...</i> (a pagina 70)▪ Controllare le visualizzazioni del software condiviso <i>Altro...</i> (a pagina 71)▪ Annotare software condiviso <i>Altro...</i> (a pagina 73)

Condivisione del desktop

La condivisione del desktop è l'ideale per visualizzare o controllare più applicazioni contemporaneamente, oppure per accedere ad altre aree del computer di un cliente. È possibile solo visualizzare, oppure visualizzare e controllare il desktop di un cliente:

- visualizzare il desktop del cliente *Altro...* (a pagina 58)
- controllare il desktop di un cliente *Altro...* (a pagina 59)
- istruire un cliente su come interrompere la condivisione di un desktop *Altro...* (a pagina 60)
- mostrare il proprio desktop a un cliente *Altro...* (a pagina 61)
- assegnare il controllo del desktop a un cliente *Altro...* (a pagina 61)
- interrompere la condivisione del proprio desktop con un cliente *Altro...* (a pagina 62)

Visualizzazione del desktop di un cliente

È possibile visualizzare il desktop di un cliente senza controllarlo.

Per visualizzare il desktop di un cliente:

- 1 Effettuare *una* delle seguenti operazioni:
 - Dal dashboard CSR, fare clic sulla scheda **Desktop**.
 - Dalla barra delle applicazioni, fare clic sull'icona **Controllo remoto**.
 - Nella finestra multi-sessione, fare clic sulla scheda Cliente, poi fare clic sulla scheda **Condivisione**.

- 2 Fare clic su **Richiedi vista**.

Viene visualizzato un messaggio che informa che il cliente ha ricevuto la richiesta. La richiesta viene visualizzata in una casella di messaggio sullo schermo del cliente. Il cliente deve concedere il permesso facendo click su **OK** nella casella di messaggio.

- 3 Fare clic su **OK** per chiudere la casella di messaggio sul proprio computer.

Una volta ricevuta l'autorizzazione del cliente, il desktop del cliente appare nella finestra di condivisione del proprio schermo. Sullo schermo del cliente, viene visualizzata la finestra Vista desktop, a segnalare che è in atto la condivisione di desktop del cliente.

Nota:

- Per suggerimenti che possono aiutare a condividere con maggiore efficacia, vedere [Suggerimenti per la condivisione di desktop o applicazioni](#) (a pagina 72).
- Per impostazione predefinita, il desktop del cliente viene visualizzato in modalità schermo intero sul computer dell'utente. È possibile passare con lo schermo a una finestra standard in qualsiasi momento. [Altro...](#) (a pagina 71)
- Un cliente può concedere privilegi di visualizzazione completi durante una sessione di supporto, senza dover concedere il permesso ogni volta che lo si richiede. [Altro...](#) (a pagina 31)
- Quando si visualizza un desktop del cliente, è possibile trasferire file da o verso il computer del cliente. Per ulteriori dettagli, vedere [Altro...](#) (a pagina 51)

Controllo del desktop di un cliente

È possibile controllare in remoto l'intero desktop di un cliente.

Per controllare il desktop di un cliente:

- 1 Effettuare *una* delle seguenti operazioni:
 - Dal dashboard CSR, fare clic sulla scheda **Desktop**.
 - Dalla barra delle applicazioni, fare clic sull'icona **Controllo remoto**.
 - Nella finestra multi-sessione, fare clic sulla scheda Cliente, poi fare clic sulla scheda **Condivisione**.
- 2 Fare clic su **Richiedi controllo**.

Viene visualizzato un messaggio che informa che il cliente ha ricevuto la richiesta. La richiesta viene visualizzata in una casella di messaggio sullo schermo del cliente. Il cliente deve concedere il permesso facendo click su **OK** nella casella di messaggio.

- 3 Fare clic su **OK** per chiudere la casella di messaggio sul proprio computer.

Una volta ricevuta l'autorizzazione del cliente, il Desktop del cliente appare nella finestra di condivisione del proprio schermo. Sullo schermo del cliente, viene visualizzata la finestra Controllo desktop, a segnalare che è in atto la condivisione di Desktop del cliente.

- 4 Per iniziare a controllare il desktop, fare clic all'interno della finestra di condivisione sul proprio schermo.

Nota:

- Per suggerimenti che possono aiutare a condividere con maggiore efficacia, vedere *Suggerimenti per la condivisione di desktop o applicazioni* (a pagina 72).
- Per impostazione predefinita, il Desktop del cliente viene visualizzato in modalità schermo intero sul computer dell'utente. È possibile passare con lo schermo a una finestra standard in qualsiasi momento. *Altro...* (a pagina 71)
- Un cliente può riprendere in qualsiasi momento il controllo del desktop, facendo clic sul desktop stesso. Anche l'utente può assumere di nuovo il controllo, facendo clic all'interno della finestra in cui viene visualizzato il desktop condiviso.
- Un cliente può concedere privilegi di visualizzazione completi durante una sessione di supporto, senza dover concedere il permesso ogni volta che lo si richiede. *Altro...* (a pagina 31)

Assistenza a un cliente per l'interruzione della condivisione

Se un cliente condivide il proprio desktop o applicazioni, è possibile indicargli come interrompere la condivisione.

Per interrompere la condivisione:

- 1 Effettuare *una* delle seguenti operazioni:
 - Nella barra delle icone, fare clic sul pulsante **Sessione**.
 - Nella barra del titolo di qualsiasi finestra aperta, fare clic sul pulsante **Condivisione**.
 - Nell'angolo inferiore destro del desktop, fare clic sull'icona **Condivisione**.



Pulsante Sessione



Pulsante Condivisione



Icona Condivisione

- 2 Nel menu che viene visualizzato, scegliere **Interrompi condivisione**.

Visualizzazione del proprio desktop per un cliente

È possibile consentire a un cliente di visualizzare il proprio Desktop. La visualizzazione del Desktop non consente al cliente di controllarlo in remoto.

- 1 Effettuare *una* delle seguenti operazioni:
 - Dal dashboard CSR, fare clic sulla scheda **Desktop**.
 - Dalla barra delle applicazioni, fare clic sull'icona **Controllo remoto**.
 - Nella finestra multi-sessione, fare clic sulla scheda Cliente, poi fare clic sulla scheda **Condivisione**.
- 2 Fare clic su **Condividi vista**.

Viene visualizzato un messaggio che informa che il cliente ha ricevuto la richiesta. La richiesta viene visualizzata in una casella di messaggio sullo schermo del cliente. Il cliente deve concedere il permesso facendo click su **OK** nella casella di messaggio.

- 3 Fare clic su **OK** per chiudere la casella di messaggio sul proprio computer.

Il Desktop viene visualizzato in una finestra di condivisione sullo schermo del cliente. Sul proprio computer, viene visualizzata la finestra Vista desktop, a indicare che si sta condividendo il proprio Desktop.

Nota: Per suggerimenti che possono aiutare a condividere con maggiore efficacia, vedere [Suggerimenti per la condivisione di desktop o applicazioni](#) (a pagina 72).

Concessione del controllo del desktop a un cliente

Durante una sessione di supporto, è possibile fornire il controllo del proprio desktop a un cliente. Se il cliente sta già visualizzando il desktop, è possibile lasciare che lo controlli senza interrompere la sessione di condivisione del desktop corrente.

Attenzione: Un cliente che ha il controllo remoto del desktop può eseguire qualsiasi programma e accedere a tutti i file presenti sul computer non protetti da password.

Per fornire il controllo del desktop al cliente:

- 1 Effettuare *una* delle seguenti operazioni:

- Dal dashboard CSR, fare clic sulla scheda **Desktop**.
- Dalla barra delle applicazioni, fare clic sull'icona **Controllo remoto**.
- Nella finestra multi-sessione, fare clic sulla scheda Cliente, poi fare clic sulla scheda **Condivisione**.

2 Fare clic su **Richiedi controllo**.

Viene visualizzato un messaggio che informa che il cliente ha ricevuto la richiesta. La richiesta viene visualizzata in una casella di messaggio sullo schermo del cliente. Il cliente deve concedere il permesso facendo click su **OK** nella casella di messaggio.

3 Fare clic su **OK** per chiudere la casella di messaggio sul proprio computer.

Il desktop viene visualizzato in una finestra di condivisione sullo schermo del cliente. Sul proprio computer, viene visualizzata la finestra Vista desktop, a indicare che si sta condividendo il proprio desktop.

4 Chiedere al cliente di fare clic nella finestra di condivisione.

5 Per riprendere temporaneamente il controllo del desktop, fare clic sul desktop.

Nota: Per suggerimenti che possono aiutare a condividere con maggiore efficacia, vedere [Suggerimenti per la condivisione di desktop o applicazioni](#) (a pagina 72).

Interruzione condivisione del desktop

Per interrompere la condivisione:

1 Effettuare *una* delle seguenti operazioni:

- Nella barra delle icone, fare clic sul pulsante **Sessione**.
- Nella barra del titolo di qualsiasi finestra aperta, fare clic sul pulsante **Condivisione**.
- Nell'angolo inferiore destro del desktop, fare clic sull'icona **Condivisione**.



Pulsante Sessione



Pulsante Condivisione



Icona Condivisione

2 Nel menu che viene visualizzato, scegliere **Interrompi condivisione**.

Condivisione applicazioni

La condivisione delle applicazioni è utile se si desidera dimostrare o risolvere i problemi per una singola applicazione sul computer di un cliente, e generalmente offre prestazioni migliori rispetto alla condivisione del desktop.

È possibile solo visualizzare, oppure visualizzare e controllare l'applicazione di un cliente:

- visualizzare l'applicazione del cliente *Altro...* (a pagina 63)
- controllare l'applicazione di un cliente *Altro...* (a pagina 64)
- istruire un cliente su come condividere un'applicazione *Altro...* (a pagina 65)
- istruire un cliente su come interrompere la condivisione di un'applicazione *Altro...* (a pagina 60)
- mostrare la propria applicazione a un cliente *Altro...* (a pagina 66)
- mostrare più applicazioni a un cliente *Altro...* (a pagina 67)
- assegnare il controllo dell'applicazione un cliente *Altro...* (a pagina 68)
- interrompere la condivisione della propria applicazione con un cliente *Altro...* (a pagina 69)

Visualizzazione dell'applicazione di un cliente

È possibile visualizzare un'applicazione in esecuzione sul computer del cliente. La possibilità di visualizzare un'applicazione non ne conferisce automaticamente il controllo remoto.

- 1 Effettuare *una* delle seguenti operazioni:
 - Dal dashboard CSR, fare clic sulla scheda **Applicazione**.
 - Dalla barra delle applicazioni, fare clic sull'icona **Controllo remoto**.
 - Nella finestra multi-sessione, fare clic sulla scheda Cliente, poi fare clic sulla scheda **Condivisione**.

- 2 Fare clic su **Richiedi vista**.

Viene visualizzato un messaggio che informa che il cliente ha ricevuto la richiesta. La richiesta viene visualizzata in una casella di messaggio sullo schermo del cliente. Il cliente deve concedere il permesso facendo click su **OK** nella casella di messaggio.

- 3 Fare clic su **OK** per chiudere la casella di messaggio sul proprio computer.

Una volta ricevuta l'autorizzazione del cliente, viene visualizzata la finestra di dialogo Visualizzazione applicazione sul computer del cliente.

Il cliente può utilizzare le opzioni contenute in questa finestra di dialogo per scegliere l'applicazione che viene indicato di visualizzare.

- 4 Chiedere al cliente di scegliere l'applicazione da visualizzare.

Se necessario, fornire al cliente le istruzioni per scegliere l'applicazione. [Altro...](#) (a pagina 65)

Una volta che il cliente ha effettuato la scelta, l'applicazione da visualizzare appare in una finestra di condivisione sul proprio computer.

Nota:

- Per suggerimenti che possono aiutare a condividere con maggiore efficacia, vedere [Suggerimenti per la condivisione di desktop o applicazioni](#) (a pagina 72).
- Per impostazione predefinita, il Applicazione del cliente viene visualizzato in modalità schermo intero sul computer dell'utente. È possibile passare con lo schermo a una finestra standard in qualsiasi momento. [Altro...](#) (a pagina 71)
- Il cliente può scegliere ulteriori applicazioni da visualizzare dalla finestra di dialogo Visualizzazione applicazione, in modo che si possano visualizzare più applicazioni contemporaneamente.
- Un cliente può concedere privilegi di visualizzazione completi durante una sessione di supporto, senza dover concedere il permesso ogni volta che lo si richiede. [Altro...](#) (a pagina 31)

Controllo dell'applicazione di un cliente

Una volta ricevuta l'autorizzazione del cliente per il controllo di un'applicazione, è possibile controllare in modalità remota qualsiasi applicazione sul computer del cliente.

[Per controllare l'applicazione di un cliente:](#)

- 1 Effettuare *una* delle seguenti operazioni:
 - Dal dashboard CSR, fare clic sulla scheda **Applicazione**.
 - Dalla barra delle applicazioni, fare clic sull'icona **Controllo remoto**.
 - Nella finestra multi-sessione, fare clic sulla scheda Cliente, poi fare clic sulla scheda **Condivisione**.
- 2 Fare clic su **Richiedi controllo**.

Viene visualizzato un messaggio che informa che il cliente ha ricevuto la richiesta. La richiesta viene visualizzata in una casella di messaggio sullo schermo del cliente. Il cliente deve concedere il permesso facendo click su **OK** nella casella di messaggio.

- 3 Fare clic su **OK** per chiudere la casella di messaggio sul proprio computer.

Una volta ricevuta l'autorizzazione da parte del cliente, viene visualizzata la finestra di dialogo Controllo applicazione sul computer del cliente. Il cliente può utilizzare le opzioni contenute in questa finestra di dialogo per scegliere l'applicazione che si desidera controllare.

- 4 Chiedere al cliente di scegliere l'applicazione che si desidera controllare.

Se necessario, fornire al cliente le istruzioni per scegliere l'applicazione. *Altro...* (a pagina 65)

Una volta che il cliente ha effettuato la scelta, l'applicazione da controllata appare in una finestra di condivisione sul proprio computer.

- 5 Per iniziare a controllare l'applicazione, fare clic all'interno della finestra di condivisione.

Nota:

- Per suggerimenti che possono aiutare a condividere con maggiore efficacia, vedere *Suggerimenti per la condivisione di desktop o applicazioni* (a pagina 72).
- Se viene già visualizzata l'applicazione del cliente, la richiesta di controllo remoto consente di controllare solo l'applicazione specifica. Se si desidera controllare un'altra applicazione, è necessario innanzitutto interrompere la condivisione dell'applicazione che viene visualizzata per poi richiedere il controllo remoto. Il cliente può dunque scegliere l'applicazione che si desidera controllare. *Altro...* (a pagina 65)
- Un cliente può riprendere in qualsiasi momento il controllo di un'applicazione facendo clic all'interno dell'applicazione stessa. Anche l'utente può assumere di nuovo il controllo, facendo clic all'interno della finestra di condivisione.
- Il cliente può scegliere ulteriori applicazioni da controllare dalla finestra di dialogo Controllo applicazione, in modo da consentire il controllo simultaneo di più applicazioni.
- Un cliente può concedere privilegi di visualizzazione completi durante una sessione di supporto, senza dover concedere il permesso ogni volta che lo si richiede. *Altro...* (a pagina 31)

Assistenza a un cliente per la condivisione di un'applicazione

Quando un cliente accetta la richiesta di visualizzare o controllare un'applicazione, sullo schermo del cliente viene visualizzata la finestra di dialogo Vista applicazione o Controllo applicazione.

Per impostazione predefinita, la finestra di dialogo contiene un elenco di tutte le applicazioni in esecuzione sul computer del cliente. È possibile indicare al cliente di effettuare *una* delle seguenti azioni:

- Se l'applicazione che si desidera visualizzare o controllare è in esecuzione, chiedere al cliente di selezionarla nell'elenco e di fare clic su **Condividi**.
- Se l'applicazione che si desidera visualizzare o controllare non è in esecuzione, chiedere al cliente di fare clic su **Nuova applicazione**. Viene visualizzata la finestra di dialogo Nuova applicazione, che visualizza un elenco di tutte le

applicazioni presenti sul computer. Chiedere al cliente di selezionare l'applicazione, quindi di fare clic su **Condividi**.

Assistenza a un cliente per l'interruzione della condivisione

Se un cliente condivide il proprio desktop o applicazioni, è possibile indicargli come interrompere la condivisione.

Per interrompere la condivisione:

- 1 Effettuare *una* delle seguenti operazioni:
 - Nella barra delle icone, fare clic sul pulsante **Sessione**.
 - Nella barra del titolo di qualsiasi finestra aperta, fare clic sul pulsante **Condivisione**.
 - Nell'angolo inferiore destro del desktop, fare clic sull'icona **Condivisione**.



Pulsante Sessione



Pulsante Condivisione



Icona Condivisione

- 2 Nel menu che viene visualizzato, scegliere **Interrompi condivisione**.

Visualizzazione della propria applicazione per un cliente

È possibile consentire a un cliente di visualizzare il proprio Applicazione. La visualizzazione del Applicazione non consente al cliente di controllarlo in remoto.

- 1 Effettuare *una* delle seguenti operazioni:
 - Dal dashboard CSR, fare clic sulla scheda **Applicazione**.
 - Dalla barra delle applicazioni, fare clic sull'icona **Controllo remoto**.
 - Nella finestra multi-sessione, fare clic sulla scheda Cliente, poi fare clic sulla scheda **Condivisione**.
- 2 Fare clic su **Richiedi controllo**.

Viene visualizzato un messaggio che informa che il cliente ha ricevuto la richiesta. La richiesta viene visualizzata in una casella di messaggio sullo schermo del cliente. Il cliente deve concedere il permesso facendo click su **OK** nella casella di messaggio.

- 3 Fare clic su **OK** per chiudere la casella di messaggio sul proprio computer.

Viene visualizzata la finestra di dialogo Visualizzazione applicazione, che mostra un elenco di tutte le applicazioni attualmente in esecuzione sul computer.

- 4 Effettuare *una* delle seguenti operazioni:
 - Se l'applicazione che si desidera condividere è in esecuzione, selezionarla nell'elenco e fare clic su **Condividi**.
 - Se l'applicazione che si desidera condividere non è in esecuzione, fare clic su **Nuova applicazione**. Viene visualizzata la finestra di dialogo Nuova applicazione, che mostra un elenco di tutte le applicazioni presenti sul computer. Selezionare l'applicazione e fare clic su **Condividi**.

Se l'applicazione non è già in esecuzione, viene avviata automaticamente.

L'applicazione viene visualizzata in una finestra di condivisione sullo schermo del cliente.

Nota:

- È possibile condividere contemporaneamente più applicazioni. [Altro...](#) (a pagina 67)
- Per suggerimenti che possono aiutare a condividere con maggiore efficacia, vedere [Suggerimenti per la condivisione di desktop o applicazioni](#) (a pagina 72).

Condivisione di più applicazioni

Se si sta già condividendo un'applicazione con un cliente, è possibile condividerne altre contemporaneamente. Ciascuna applicazione condivisa viene visualizzata nella finestra di condivisione sullo schermo del cliente.

[Per condividere un'ulteriore applicazione:](#)

- 1 Effettuare una delle seguenti azioni:
 - Nella barra delle icone o nella finestra multi-sessione, fare clic sul pulsante **Sessione**.
 - Nella barra del titolo dell'applicazione attualmente condivisa, fare clic sul menu **Condivisione**.
 - Nell'angolo inferiore destro del desktop, fare clic sul pulsante **Condivisione**.
- 2 Nel menu che viene visualizzato, scegliere **Seleziona applicazione**.

Viene visualizzata la finestra di dialogo Visualizzazione applicazione, che mostra un elenco di tutte le applicazioni attualmente in esecuzione sul computer.

- 3 Effettuare *una* delle seguenti operazioni:
 - Se l'applicazione che si desidera condividere è in esecuzione, selezionarla dall'elenco e fare clic su **Condividi**.

- Se l'applicazione che si desidera condividere non è in esecuzione, fare clic su **Nuova applicazione**. Viene visualizzata la finestra di dialogo Nuova applicazione, che mostra un elenco di tutte le applicazioni presenti sul computer. Selezionare l'applicazione e fare clic su **Condividi**.

L'applicazione viene visualizzata nella finestra di condivisione sullo schermo del cliente.

Suggerimento: In alternativa, è possibile condividere più applicazioni condividendo il desktop del computer. [Altro...](#) (a pagina 61)

Concessione del controllo dell'applicazione a un cliente

È possibile fornire il controllo di un'applicazione a un cliente. Se un cliente sta già visualizzando l'applicazione, è possibile lasciare che la controlli in remoto senza interrompere la sessione di condivisione corrente.

Attenzione: Un cliente che ha il controllo remoto dell'applicazione può eseguire qualsiasi file associato a tale applicazione presente sul computer e non protetto da password.

Per fornire il controllo di un'applicazione al cliente:

- 1 Effettuare *una* delle seguenti operazioni:
 - Nella console CSR, fare clic sulla scheda **Applicazione**.
 - Nella barra delle icone, fare clic sull'icona **Controllo remoto**.
- 2 Selezionare **Condividi controllo**.

Viene visualizzato un messaggio che informa che il cliente ha ricevuto la richiesta. La richiesta viene visualizzata in una finestra di messaggio sullo schermo del cliente. Il cliente deve concedere l'autorizzazione facendo clic su **OK** nella finestra del messaggio.

Fare clic su **OK** per chiudere la finestra del messaggio sul proprio computer.

Si verifica *una* delle seguenti situazioni:

- Se il cliente sta già visualizzando un'applicazione, può fare clic nella finestra di condivisione per acquisire il controllo dell'applicazione. Passare al punto **4**.
 - Se il cliente non sta già visualizzando un'applicazione, viene visualizzata la finestra di dialogo Controllo applicazione contenente un elenco di tutte le applicazioni in esecuzione sul computer.
- 3 Se viene visualizzata la finestra di dialogo Controllo applicazione, effettuare *una* delle seguenti azioni:

- Se l'applicazione che si desidera condividere è in esecuzione, selezionarla dall'elenco e fare clic su **Condividi**.
 - Se l'applicazione che si desidera condividere non è in esecuzione, fare clic su **Nuova applicazione**. Viene visualizzata la finestra di dialogo Nuova applicazione contenente un elenco di tutte le applicazioni presenti sul computer. Selezionare l'applicazione e fare clic su **Condividi**.
- 4 Per riprendere temporaneamente il controllo dell'applicazione, fare clic nell'applicazione.

Interruzione della condivisione dell'applicazione

Per interrompere la condivisione:

- 1 Effettuare *una* delle seguenti operazioni:
 - Nella barra delle icone, fare clic sul pulsante **Sessione**.
 - Nella barra del titolo di qualsiasi finestra aperta, fare clic sul pulsante **Condivisione**.
 - Nell'angolo inferiore destro del desktop, fare clic sull'icona **Condivisione**.



Pulsante Sessione



Pulsante Condivisione



Icona Condivisione

- 2 Nel menu che viene visualizzato, scegliere **Interrompi condivisione**.

Co-browsing

Prima di accettare una sessione richiamata da un collegamento click-to-connect, il co-browsing consente di unirsi alla sessione e di avviare automaticamente la condivisione della finestra da cui il cliente ha richiamato la sessione, come ad esempio la finestra del browser o di MS Outlook. È possibile visualizzare o controllare la finestra del cliente.

È possibile attivare o riattivare il co-browsing in qualsiasi momento durante la sessione.

Nota:

- Il co-browsing richiede WebACD. Per maggiori informazioni, consultare il proprio amministratore di sito.
- Prima che il co-browsing venga realmente avviato, al cliente viene richiesta l'autorizzazione, che è tenuto a fornire.

Per avviare il co-browsing da una sessione click-to-connect:

- 1 Effettuare *una* delle seguenti operazioni:
 - Dalla console CSR, fare clic sulla scheda **Desktop**.
 - Nella barra delle icone, fare clic sull'icona **Controllo remoto**.
 - Nella finestra multi-sessione, fare clic sulla scheda Cliente, quindi fare clic sulla scheda **Condivisione**.

- 2 Fare clic su **Richiedi co-browsing > Visualizza o Controlla**.

Viene visualizzato un messaggio che informa che il cliente ha ricevuto la richiesta. La richiesta viene visualizzata in una finestra di messaggio sullo schermo del cliente. Il cliente deve concedere l'autorizzazione facendo clic su **OK** nella finestra del messaggio.

- 3 Fare clic su **OK** per chiudere la finestra del messaggio sul computer.

La finestra click-to-connect da cui il cliente ha richiamato in origine la sessione viene selezionata automaticamente come finestra di condivisione.

Se le informazioni nella finestra originale non sono disponibili, al cliente viene mostrata la finestra di dialogo per la selezione dell'applicazione standard. Il cliente può selezionare un'applicazione per la condivisione.

Stampa di documenti dal computer del cliente

Durante il controllo di un'applicazione o del desktop di un cliente nel corso di una sessione di supporto, è possibile aprire un documento che risiede sul computer del cliente e stamparlo sulla stampante predefinita del computer locale presso la propria sede.

Per stampare un documento remoto su una stampante locale:

- 1 Sul computer remoto, aprire il documento da stampare.
- 2 Aprire le opzioni di stampa per visualizzare l'elenco di stampanti e specificare le opzioni di stampa.

Questo elenco visualizza tutte le stampanti disponibili dal computer con accesso remoto (computer del CSR).
- 3 Stampare il documento.

Controllo delle visualizzazioni di un desktop o di un'applicazione condivisi

Quando si visualizzano o controllano il desktop o le applicazioni, è possibile specificare le opzioni per determinare le modalità di visualizzazione del desktop o dell'applicazione sullo schermo:

- controllare la propria visualizzazione del desktop o di un'applicazione del cliente, ad esempio la visualizzazione con vista a schermo intero *Altro...* (a pagina 71)
- scegliere il numero dei colori in cui visualizzare il desktop o l'applicazione condivisa del cliente *Altro...* (a pagina 72)

Controllo della vista del desktop o dell'applicazione di un cliente

Durante la visualizzazione o il controllo del desktop o dell'applicazione di un cliente, è possibile specificare le opzioni seguenti che determinano la modalità di visualizzazione del desktop o dell'applicazione sullo schermo:

- Visualizzare l'applicazione o il desktop condiviso in una vista a schermo intero o in una finestra standard. La vista a schermo intero di un'applicazione o di un desktop condiviso occupa interamente lo schermo e non include la barra del titolo o le barre di scorrimento.
- Adattare o ridimensionare il desktop o l'applicazione condivisa affinché rientri nella vista a schermo intero o nella finestra standard in cui appare.

L'amministratore del sito imposta la vista predefinita per il proprio account utente.

Un cliente può anche specificare tali opzioni nel corso della visualizzazione o del controllo del desktop o dell'applicazione.

Per controllare la propria vista di un'applicazione o di un desktop condiviso:

- 1 Effettuare *una* delle seguenti azioni:
 - Nella barra delle icone o nella finestra multi-sessione, fare clic sul pulsante **Sessione**.
 - Nella barra del titolo della finestra di condivisione, fare clic sul pulsante **Condividi**.
- 2 Dal menu che viene visualizzato, scegliere **Visualizza** quindi scegliere un'opzione per visualizzare l'applicazione o il desktop condiviso.

Nota: Se viene utilizzata l'opzione di campionamento dello schermo per la visualizzazione delle applicazioni e dei desktop condivisi, è possibile specificare il numero dei colori con cui visualizzare l'applicazione o il desktop condiviso. [Altro...](#) (a pagina 72)

Selezione della modalità colore per un desktop o un'applicazione condivisi

Quando si visualizza o si controlla un desktop o un'applicazione di un cliente, è possibile scegliere una delle seguenti modalità colore:

- **256 colori**—Specifica che un desktop o un'applicazione condivisa venga visualizzata a 256 colori nel visualizzatore a schermo. Questa opzione richiede meno larghezza di banda per la condivisione di desktop o applicazioni rispetto all'opzione **Media (16 bit)**, ma offre una qualità inferiore dell'immagine. Quindi, questa opzione è utile se un cliente sta utilizzando una connessione dial-up per partecipare a una sessione di supporto.
- **Colore (16-bit)**—Specifica che un desktop o un'applicazione condivisa venga visualizzata con colore a 16 bit nel visualizzatore a schermo. Questa opzione richiede più larghezza di banda rispetto all'opzione **256 colori**, ma offre una migliore qualità dell'immagine.

L'amministratore di sito imposta la modalità colore predefinita per l'account utente.

Un cliente può inoltre specificare una modalità colore nel corso della visualizzazione o del controllo del desktop o dell'applicazione.

[Per specificare la modalità colore per un desktop o un'applicazione condivisi:](#)

- 1 Effettuare *una* delle seguenti azioni:
 - Nell'area di notifica, o nella finestra multi-sessione, fare clic sul pulsante **Sessione**.
 - Sulla barra del titolo della finestra di condivisione, fare clic sul pulsante **Condivisione**.
- 2 Sul menu che viene visualizzato, scegliere **Modalità colore**, quindi scegliere l'opzione colore.

Suggerimenti per la condivisione di desktop o applicazioni

Di seguito si riportano suggerimenti utili per condividere software in maniera più efficace durante una sessione di supporto:

- Per migliorare le prestazioni per la condivisione di desktop e applicazioni, dare istruzioni al cliente di chiudere tutte le applicazioni che non è necessario visualizzare o controllare. Chiudendo queste applicazioni si riduce lo sfruttamento del processore e della memoria del computer del cliente, garantendo la trasmissione rapida delle immagini durante la sessione. Inoltre, per assicurarsi la massima larghezza di banda durante la condivisione, chiedere al cliente di chiudere tutte le applicazioni che usano una connessione Internet, quali programmi di instant messaging o chat e programmi che ricevono audio o video in streaming dal Web.
- Se, durante la condivisione dell'applicazione, sullo schermo appare un crosshatched pattern, allora il cliente ha sovrapposto un'altra finestra sul desktop del computer sull'applicazione condivisa. Chiedere al cliente di spostare o chiudere l'altra finestra.
- Si possono migliorare le prestazioni per la condivisione di desktop o applicazioni, riducendo il numero di colori utilizzati per visualizzare il software condiviso. *Altro...* (a pagina 72)
- Si consiglia che l'utente e il cliente adottino connessioni Internet dedicate, a elevata velocità quando si condividono applicazioni o desktop. Se l'utente o il cliente utilizza una connessione Internet commutata, si potrà riscontrare un ritardo nella visualizzazione o nell'interazione dell'applicazione condivisa. In questo caso, si può regolare la qualità del display per migliorare le prestazioni.

Annotazioni su desktop e applicazioni condivise

Quando si condivide il desktop o un'applicazione, o si visualizza o si controlla un desktop o un'applicazione del cliente, è possibile utilizzare gli strumenti di annotazione per tracciare o illustrare l'informazione sullo schermo condiviso. È possibile:

- permettere a chiunque, incluso il cliente, di fare annotazioni o limitarle solo ai CSR.
- consentire le annotazioni e l'uso dei puntatori *Altro...* (a pagina 74)
- rimuovere, o cancellare, annotazioni e puntatori *Altro...* (a pagina 76)
- cambiare il colore con cui si prende nota su software condiviso *Altro...* (a pagina 76)
- catturare l'immagine dello schermo delle informazioni condivise, incluse le annotazioni *Altro...* (a pagina 77)
- arrestare le annotazioni *Altro...* (a pagina 77)

Tutti i partecipanti alla sessione di supporto possono vedere le annotazioni in tempo reale.

Annotazione di un'applicazione o desktop condiviso

È possibile eseguire annotazioni su un'applicazione o un desktop condiviso dall'utente o dal cliente. Tutte le annotazioni possono essere visualizzate dal cliente e dall'intero personale dell'assistenza.

Per eseguire annotazioni su un'applicazione o un desktop condiviso:

- 1 Dalla barra delle icone che viene visualizzata durante la condivisione del desktop o dell'applicazione, fare clic sull'icona **Annotazione**.

Se il pulsante **Annotazione** non appare sulla barra delle icone, selezionare **Pannello delle annotazioni** dal menu **Sessione**.

Viene visualizzato il pannello Annotazione.

La modalità Annotazione viene avviata e il puntatore del mouse diventa un evidenziatore con cui si possono effettuare le annotazioni.

- 2 Opzionale. Sul pannello Annotazione, selezionare un altro strumento per le annotazioni.

Nota:

- Per maggiori dettagli sugli strumenti per le annotazioni, vedere *Uso degli strumenti di annotazione nel contenuto condiviso*.
- Se si desidera eseguire annotazioni sul desktop o sull'applicazione, e il cliente ne sta effettuando il controllo remoto, si deve innanzitutto riprendere il controllo dell'applicazione o del desktop prima di aprire il pannello delle annotazioni.
- Il pannello Annotazione si apre automaticamente sul computer del cliente quando viene aperto il pannello sullo schermo. A questo punto l'utente e il cliente potranno inserire contemporaneamente le annotazioni sull'applicazione o sul desktop condiviso.
- Il cliente può anche iniziare le annotazioni sul desktop o l'applicazione condivisa. In questo caso, il pannello Annotazioni si aprirà automaticamente sullo schermo.
- Una volta l'utente o il cliente ha inserito le annotazioni, è possibile salvare un'immagine del software condiviso, incluse le annotazioni. *Altro...* (a pagina 77)

Uso degli strumenti di annotazione su contenuto condiviso

In una sessione di supporto, è possibile utilizzare gli strumenti di annotazione sul contenuto condiviso per annotare, evidenziare, spiegare e indicare l'informazione sul proprio schermo o su quello del cliente. Inoltre, è possibile consentire anche al cliente di fare annotazioni:



Strumento di annotazione	Icona	Descrizione
Puntatore		Consente di indicare testo e figure del contenuto condiviso. Il puntatore mostra una freccia con il proprio nome e il colore di annotazione. Per visualizzare il puntatore laser, che consente di mettere in evidenza testo e grafici su contenuto condiviso utilizzando un "fascio laser" rosso, fare clic sulla freccia rivolta verso il basso. Fare clic una seconda volta sul pulsante per disattivare lo strumento Puntatore.
Testo		Consente di inserire testo nel contenuto condiviso. I partecipanti vedono il testo dopo che il partecipante ha completato l'immissione e fatto clic con il mouse nel visualizzatore di contenuto, all'esterno della casella di testo. Per modificare il carattere, nel menu Modifica , scegliere Carattere . Fare clic una seconda volta sul pulsante per disattivare lo strumento Testo.
Riga		Consente di tracciare linee e frecce nel contenuto condiviso. Per altre opzioni, fare clic sulla freccia orientata verso il basso. Fare clic sul pulsante per disattivare lo strumento Rettangolo.
Rettangolo		Consente di disegnare figure, come rettangoli o ellissi, nel contenuto condiviso. Per altre opzioni, fare clic sulla freccia orientata verso il basso. Fare clic una seconda volta sul pulsante per disattivare lo strumento Rettangolo.
Evidenziatore		Consente di evidenziare il testo e altri elementi nel contenuto condiviso. Per altre opzioni, fare clic sulla freccia orientata verso il basso. Fare clic una seconda volta sul pulsante per disattivare lo strumento Evidenziatore
Colore annotazioni		Visualizza la finestra Colore dell'annotazione, da cui è possibile selezionare un colore per annotare il contenuto condiviso. Fare clic una seconda volta sul pulsante per chiudere la finestra Colore dell'annotazione.
Gomma		Cancella il testo e le annotazioni o elimina i puntatori nel contenuto condiviso. Per eliminare una singola annotazione, fare clic sull'annotazione nel visualizzatore. Per altre opzioni, fare clic sulla freccia orientata verso il basso. Fare clic una seconda volta sul pulsante per disattivare lo strumento Gomma.

Cancellazione delle annotazioni e dei puntatori su un desktop o un'applicazione condivisi

È possibile cancellare le annotazioni effettuate su un desktop o un'applicazione condivisi:

- Tutte le annotazioni in una volta
- Solo annotazioni specifiche
- Puntatore personale

Per cancellare tutte le annotazioni su un desktop o un'applicazione condivisi:

- 1 Sul pannello di annotazione fare clic sulla freccia orientata verso il basso alla destra del pulsante **Gomma**.
- 2 Scegliere **Cancella tutte le annotazioni**.

Per cancellare tutte le annotazioni su un desktop o un'applicazione condivisi:

- 1 Fare clic sul pulsante **Gomma** sul pannello di annotazione.
L'indicatore del mouse diventa una gomma.
- 2 Fare clic sull'annotazione che si desidera cancellare.

Per cancellare il proprio puntatore:

- 1 Sul pannello di annotazione fare clic sulla freccia orientata verso il basso alla destra del pulsante **Gomma**.
- 2 Scegliere **Puntatore personale**.

Per disattivare lo strumento Gomma:

Fare clic sul pulsante **Gomma** sul pannello di annotazione.

Selezione di un colore per annotare un desktop o un'applicazione condivisi

Se si sta annotando un desktop o un'applicazione condivisi, è possibile selezionare un colore diverso per le annotazioni.

Per selezionare un colore per annotare un desktop o un'applicazione condivisi:

- 1 Sul pannello di annotazione, fare clic sulla freccia giù alla destra del pulsante **Colore annotazione**.
Viene visualizzata la tavolozza Colori.
- 2 Fare clic sul colore desiderato.

Cattura di una schermata del desktop

Se si inseriscono note personali o del cliente sul software o sull'applicazione condivisa, è possibile salvarle in un'immagine dell'intero desktop, unitamente ai puntatori, su un file in uno dei seguenti formati:

- BMP
- GIF
- JPG, JPEG

Per catturare una schermata del desktop:

- 1 Nel pannello Annotazione, fare clic sul pulsante **Acquisisci schermata**. Viene visualizzata la finestra di dialogo Salva con nome.
- 2 Selezionare il percorso e il formato (**.bmp**, **.gif** o **.jpg**) del file da salvare.
- 3 Fare clic su **Salva**.

Arresto della modalità annotazione

Per tornare all'utilizzo o al controllo remoto di un desktop o una applicazione condivisi, è necessario innanzitutto arrestare la modalità annotazione.

Per arrestare la modalità annotazione:

Effettuare *una* delle seguenti operazioni:

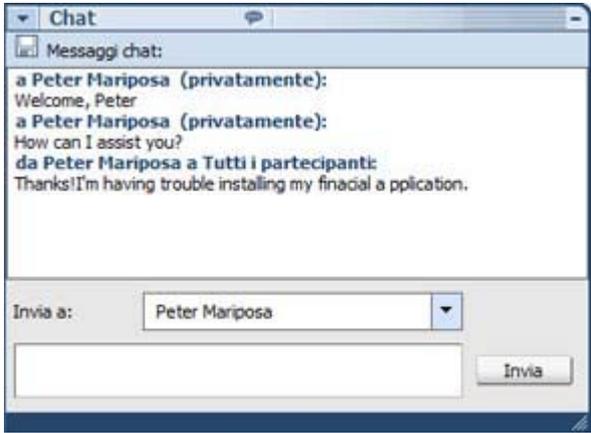
- Minimizzare il pannello Annotazione facendo clic sul pulsante **Minimizza** sull'angolo superiore destro del pannello.
Viene visualizzata l'icona **Annotazione** nell'area di notifica. È possibile riattivare rapidamente la modalità annotazione facendo clic su questa icona.
- Chiudere pannello Annotazione, facendo una delle seguenti azioni:
 - Facendo doppio clic sullo strumento di annotazione utilizzato
 - Facendo clic con il tasto destro del mouse sulla barra del titolo del pannello, quindi scegliendo **Chiudi pannello**

Il pannello Annotazione si chiude, e l'icona **Annotazione** non è più visibile nell'area di notifica. La modalità di annotazione può essere riavviata facendo clic sul pulsante **Seleziona pannello** e scegliendo poi **Annotazione**.

Uso della chat

È possibile scambiare messaggi chat con un cliente o un altro rappresentante del supporto. La chat è utile se si desidera comunicare con un cliente senza ricorrere al telefono. Ad esempio, se la chiamata di un cliente al centro di assistenza tecnica è di tipo interurbana, è possibile ricorrere alla chat per consentire al cliente di risparmiare sulle spese telefoniche.

La tabella seguente descrive le attività associate all'uso della chat. Per le istruzioni dettagliate su un compito particolare, fare clic su "Altro" vicino alla descrizione del compito.

	descrizione attività
 A screenshot of a chat window titled "Chat". The window shows a conversation history: "Messaggi chat:", "a Peter Mariposa (privatamente): Welcome, Peter", "a Peter Mariposa (privatamente): How can I assist you?", "da Peter Mariposa a Tutti i partecipanti: Thanks! I'm having trouble installing my financial application." At the bottom, there is a text input field with "Peter Mariposa" selected in a dropdown menu and an "Invia" button.	<ul style="list-style-type: none">▪ inviare messaggi chat Altro... (a pagina 79)▪ selezionare frasi fatte Altro (a pagina 80)▪ salvare i messaggi chat in un file Altro... (a pagina 81)

Invio di messaggi di chat

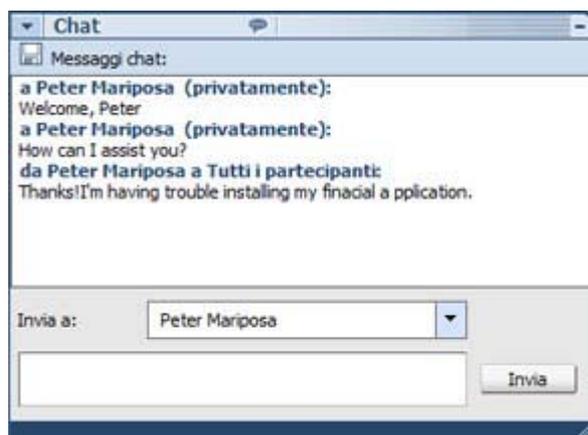
La sessione di chat può essere iniziata dall'utente o da un cliente.

Per inviare un messaggio di chat:

- 1 Effettuare *una* delle seguenti operazioni:

- Nella console CSR, fare clic sulla scheda **Strumenti**, quindi fare clic su **Chat**.
- Nella barra delle icone mobile o nella finestra multisessione, fare clic sull'icona **Chat**.

Viene visualizzato il pannello Chat.



Qualsiasi messaggio inviato da un cliente o da un altro rappresentante del supporto viene visualizzato nel pannello Chat.

- 2 Nell'elenco a discesa **Invia a**, selezionare il nome della persona alla quale si desidera inviare il messaggio di chat. Se si desidera inviare un messaggio a tutti partecipanti alla sessione, selezionare **Tutti i partecipanti**.
- 3 Digitare un messaggio nella casella.
- 4 Fare clic su **Invia**.

Il destinatario selezionato riceve il messaggio di chat nel suo pannello Chat.

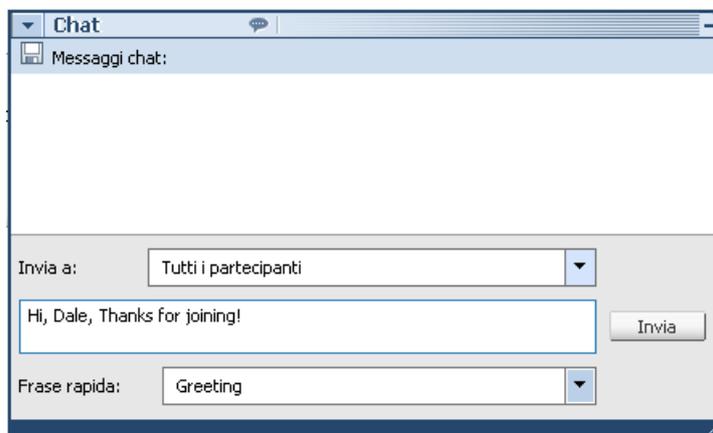
Selezione delle frasi fatte

Nota: Se fornita per il sito, la funzione Chat Phrase Library deve essere attivata dall'amministratore del sito affinché sia disponibile agli agenti dell'assistenza clienti.

L'amministratore del sito può creare frasi frequenti assegnate e disponibili durante una sessione di supporto.

Per selezionare le frasi fatte:

- 1 Nella barra delle icone mobile o nella finestra multisessione, fare clic sull'icona **Chat**.



Nella casella Chat viene visualizzato il messaggio Frasi fatte.

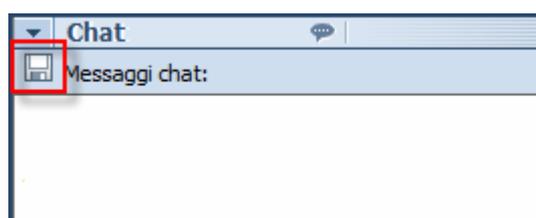
- 2 Nell'elenco a discesa **Invia a**, selezionare a chi si vuole inviare il messaggio chat.
- 3 Nell'elenco a discesa **Frase fatte**, selezionare il nome della frase frequente.
- 4 Fare clic su **Invia**.

Salvataggio di una chat

I messaggi di chat visualizzati nel pannello Chat possono essere salvati in un file di testo (.txt).

Per salvare una chat:

- 1 Nel pannello Chat, fare clic sul pulsante **Salva**.



Pulsante Salva

Viene visualizzata la finestra di dialogo Salva chat come.

- 2 Scegliere una destinazione in cui salvare il file di chat e fare clic su **Salva**.

Uso di video

È possibile utilizzare il video per personalizzare e migliorare una sessione di supporto:

- Fare vedere al cliente mentre si dà assistenza
- Se il cliente può inviare video, parlare insieme come se si fosse faccia a faccia
- Mostrare un oggetto in discussione

I partecipanti alla sessione non richiedono attrezzature video per partecipare al video.

	descrizione attività
	<ul style="list-style-type: none">▪ Impostare un video Altro... (a pagina 84)▪ Inviare un video Altro (a pagina 84)▪ Regolare l'uscita video Altro (a pagina 85)▪ Interrompere un video Altro (a pagina 86)▪ Passare alla visualizzazione a schermo intero Altro (a pagina 87)

Configurazione video

Per configurare un video:

Collegare una webcam, chiamata anche videocamera, al proprio computer. Una volta iniziata una sessione di supporto, WebEx rileva automaticamente la webcam. La maggior parte delle webcam che si collegano alla presa USB del computer o a una porta parallela sono compatibili. La qualità del video può variare a seconda della webcam utilizzata.

WebEx supporta video ad alta qualità fino a una risoluzione massima di 360p (640x360). Se il sito o la riunione non supportano video di alta qualità, viene utilizzato il video standard.

Un sistema che soddisfa i requisiti minimi seguenti può inviare o ricevere video di alta qualità:

Modalità video	Cosa serve
Invio	<ul style="list-style-type: none">Una webcam in grado di produrre video di alta qualità. WebEx supporta la maggior parte di webcam di questo tipoUn computer con almeno un GB di RAM e un processore dual-coreUna connessione di rete rapida
Ricezione	<ul style="list-style-type: none">Un computer con almeno un GB di RAM e un processore single-coreUna connessione di rete rapida

Invia video

Per inviare un video:

- 1 Effettuare una delle seguenti operazioni:
 - Sulla dashboard CSR, selezionare la scheda Strumenti e fare clic su **Video**.
 - Nella barra delle icone o nella finestra multisessione, fare clic sull'icona Video. Si apre il pannello Video.
- 2 Selezionare **Avvia video**.

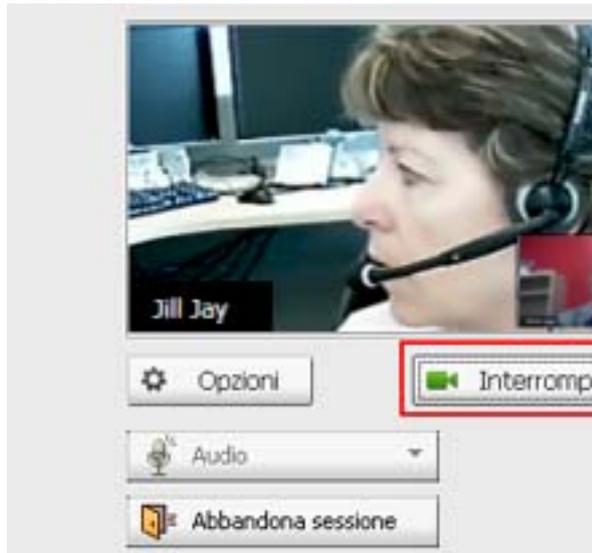
Pannello video CSR



Il video CSR viene visualizzato nello schermo piccolo. Se il cliente invia un video, il video del cliente viene visualizzato nello schermo grande.

Ciascuna sessione supporta un video a due punti. Indipendentemente dal numero di partecipanti alla sessione, solo due possono inviare video: il CSR e il cliente principale.

Pannello video del cliente



Il cliente può inviare video solo *dopo* che si è iniziato a inviare il proprio video. A questo punto il pulsante **Avvia video** viene visualizzato sulla console del cliente.

Il video CSR viene visualizzato sullo schermo grande e il video del cliente viene visualizzato sullo schermo piccolo.

Per interrompere l'invio di video, il cliente seleziona semplicemente **Interrompi video**.

Regolazione dell'uscita video

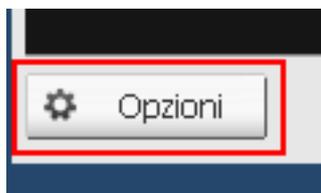
Quando si invia il video durante una sessione di supporto, è possibile regolare l'uscita video per controllare

- la qualità dell'immagine video
- la risoluzione, o dimensione, dell'immagine video
- altre impostazioni supportate dalla videocamera, come luminosità e contrasto

Se al computer è collegata più di una videocamera, è possibile anche selezionare la videocamera da usare.

Per regolare l'uscita video:

- 1 Dal pannello video, fare clic su **Opzioni**.



Viene visualizzata la finestra di dialogo Opzioni video.

- 2 Regolare le opzioni secondo le necessità.
- 3 **Opzionale.** Per selezionare una videocamera diversa, nell'elenco a discesa sotto **Periferica di acquisizione**, selezionare la videocamera da usare.

Interruzione del video

Dal pannello video, fare clic su **Interrompi video**.



Il flusso video si interrompe. Il cliente non può più vedere il video.

Se il cliente sta inviando video lo si può ancora vedere.

Per riprendere la trasmissione del video:

Dal pannello video, fare clic su **Avvia video**.

Il flusso video comincia nuovamente.

Per chiudere il pannello video:

Fare clic sull'icona di riduzione a icona nell'angolo superiore destro del pannello..

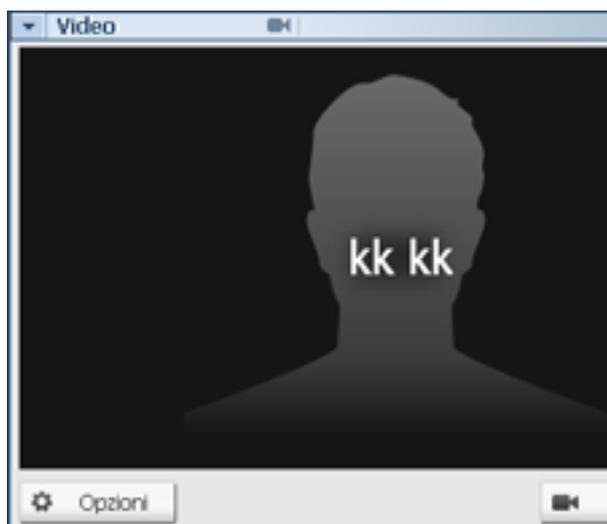
Il pannello video si chiude

Attenzione: Dopo aver ridotto a icona il video, non se ne interrompe l'invio. L'icona video continua a lampeggiare per far sapere che i partecipanti continuano a ricevere il video. .

Attivazione e disattivazione della visualizzazione a schermo intero

È possibile passare la visualizzazione tra il pannello video e la visualizzazione a schermo intero. La visualizzazione a schermo intero occupa interamente lo schermo e non comprende la barra del titolo o le barre di scorrimento.

Per visualizzare il video in una visualizzazione a schermo intero:



Selezionare l'icona Schermo intero nell'angolo superiore destro del pannello video.

Per ritornare alla visualizzazione standard:

Selezionare **Esci dalla modalità schermo intero** nell'angolo superiore destro dello schermo.

Impostazione di una riunione One-Click

Se si desidera...	Vedere...
ottenere una panoramica su come avviare una riunione One-Click dal proprio sito dei servizi WebEx	Informazioni sull'installazione di una riunione One-Click (a pagina 89)
specificare le impostazioni per la riunione One-Click	Impostazione di una riunione One-click sul Web (a pagina 90)
installare WebEx One-Click, che include il pannello One-Click e le scorciatoie One-Click	Installazione degli strumenti di produttività WebEx (a pagina 94)
avviare una riunione One-Click dal proprio sito dei servizi WebEx	Avvio di una riunione One-Click (a pagina 95)
rimuovere WebEx One-Click, incluse tutte le scorciatoie One-Click, dal computer	Rimozione degli Strumenti di produttività WebEx (a pagina 99)

Informazioni sull'installazione di una Riunione One-Click

WebEx One-Click consente di avviare una Riunione immediatamente dal proprio desktop (versione desktop) e dal proprio sito di servizio WebEx (versione web). È possibile installare una o entrambe le versioni, in funzione delle proprie necessità:

- **Versione web:** consente di avviare una Riunione One-Click dal proprio sito di servizio WebEx. In tal modo non è necessario scaricare nessuna applicazione. Per maggiori informazioni sulla versione web, fare riferimento alla *Guida utente WebEx One-Click*, disponibile alla pagina di supporto del vostro sito Web di servizio WebEx.

- **Versione desktop:** se questa funzione e la funzione Strumenti di produttività sono stati abilitati dall'amministratore del sito, è possibile avviare e partecipare alle Riunioni e inviare inviti per le Riunioni senza dover effettuare l'accesso al sito Web di servizio WebEx o dover navigare attraverso le pagine web. Per maggiori informazioni sulla versione desktop, fare riferimento alla *Guida utente WebEx One-Click*.

Impostazione di una riunione One-click sul Web

La pagina Impostazioni riunione One-Click consente di specificare le opzioni per una riunione One-Click. È possibile tornare alla pagina Impostazioni riunione One-Click in qualsiasi momento per modificare la riunione.

Le impostazioni specificate si applicano sia alla versione Web di One-Click che alla versione desktop.

Per impostare la riunione One-click:

- 1 Accedere al sito Web del servizio WebEx.
- 2 Fare clic su **WebEx personale > Installazione Strumenti di produttività** (sulla barra di navigazione a sinistra).

Viene visualizzata la pagina Configurazione strumenti di produttività.

Questa schermata consente inoltre di scaricare gli Strumenti di produttività WebEx, che comprendono la versione desktop di One-Click e le relative scorciatoie. Per ulteriori dettagli, vedere [Installazione degli Strumenti di produttività WebEx](#) (a pagina 94).

- 3 Fare clic su **Installa ora**.
Sarà visualizzata la pagina Impostazione Un clic.
- 4 Specificare le informazioni le impostazioni della riunione sulla pagina.
Per ulteriori dettagli sulle opzioni disponibili sulla pagina Impostazioni One-Click, vedere [Informazioni sulla pagina delle Impostazioni One-Click](#) (a pagina 91).
- 5 Fare clic su **Salva**.

Suggerimento: Ogni qualvolta si desidera modificare le opzioni per la riunione One-Click, tornare alla pagina Impostazioni One-Click facendo clic su **WebEx personale > Impostazione strumenti di produttività > Modifica impostazioni**.

Informazioni sulla pagina Impostazioni One-Click

Come accedere a questa pagina:

Sul sito Web di servizio WebEx, eseguire *una* delle seguenti azioni:

- Se si sta impostando una riunione One-Click per la prima volta, sul sito Web dei servizi WebEx, fare clic su **WebEx personale > Configurazione Strumenti di produttività** (sulla barra di navigazione sinistra) > **Configura ora**.
- Se è già stata impostata una riunione One-Click sul sito Web dei servizi WebEx, fare clic su **WebEx personale > Impostazione Strumenti di produttività** (sulla barra di navigazione sinistra) > **Modifica impostazioni**.

Possibili operazioni:

Impostare le opzioni per la riunione One-Click

Opzioni riunione

Usare questa opzione...	Per...
Tipo di servizio	Selezionare il tipo di sessione WebEx per cui si desidera avviare una riunione One-Click. Questa opzione elenca solo i tipi di sessione disponibili per il sito e l'account utente.
Modello riunione	Selezionare il modello di riunione che si desidera usare per impostare le opzioni per la riunione One-Click. L'elenco a discesa dei modelli include: Modelli standard: Modelli impostati dall'amministratore del sito per l'account. Modelli personali: Qualsiasi modello personale creato salvando le impostazioni per una riunione precedentemente pianificata, usando le opzioni di pianificazione del sito.
Argomento	Specificare l'argomento della riunione
Password riunione	Specificare la password per la riunione.
Conferma password	Digitare nuovamente la password per evitare errori di digitazione.
Richiedi approvazione all'accesso di un partecipante	Specificare che la finestra di dialogo Richiesta di partecipazione debba apparire sullo schermo non appena qualcuno tenta di partecipare alla Riunione. Disponibile solo per le sessioni di supporto

Usare questa opzione...	Per...
Elenca sessioni di supporto nell'area Riunioni personale	<p>Specificare che la sessione di supporto verrà visualizzata sulla pagina Sala Riunioni virtuale personale. È possibile condividere l'URL di questa pagina con i propri clienti, in tal modo possono unirsi alla Riunione dalla pagina.</p> <p>Disponibile solo per le sessioni di supporto</p>

Codice di verifica

Usare questa opzione...	Per...
Codice di verifica	<p>Identificare il proprio reparto, progetto, o altre informazioni che l'organizzazione desidera associare alle riunioni. I codici di verifica possono essere opzionali od obbligatori, in base all'impostazione definita dall'amministratore del sito.</p> <p>Se l'amministratore di sito chiede la selezione di un codice da un elenco predefinito, fare clic sul Seleziona codice e quindi selezionare un codice dall'elenco o inserirlo nella casella sopra.</p>

Conferenza audio

solo Riunioni, sessioni di formazione e Riunioni di vendita

Usare questa opzione...	Per...
Usa	Selezionare il tipo di teleconferenza che si desidera usare:
Audio WebEx:	<p>Specifica che la riunione comprende una conferenza con audio integrato. Se è stata selezionata questa opzione, selezionare una delle seguenti opzioni:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Visualizza numero gratuito: Selezionare se il proprio sito consente di partecipare a conferenze audio mediante un numero gratuito, in cui sono disponibili sia numeri gratuiti che a pagamento. Se i partecipanti utilizzano un numero gratuito, l'organizzazione è responsabile dei costi delle chiamate. Altrimenti, il costo della chiamata è a carico dei partecipanti.▪ Visualizza i numeri di chiamate in ingresso globali per i partecipanti: Selezionare se si desidera fornire un elenco di numeri, come numeri gratuiti o locali, che i partecipanti di altri paesi possono chiamare per unirsi alla conferenza audio. <p>Nota: Dopo aver avviato la riunione, i partecipanti possono scegliere di utilizzare come dispositivo audio il proprio computer, mediante VoIP, oppure il proprio telefono.</p> <p>Suggerimento: Il partecipante deve avere una linea telefonica diretta per ricevere una chiamata dal servizio di teleconferenza. Tuttavia, un partecipante senza una linea telefonica diretta può unirsi alla conferenza audio</p>

Usare questa opzione...	Per...
<p>Account con numero di conferenza personale</p> <p>Conferenza audio Cisco Unified MeetingPlace</p> <p>Altri servizi di teleconferenza:</p>	<p>chiamando un numero telefonico, sempre disponibile nella finestra della riunione.</p> <p>Disponibile solo se la funzionalità Conferenza personale è attiva sul sito in uso e solo per Meeting Center.</p> <p>Selezionare l'account con numero di conferenza personale che si desidera utilizzare per la riunione. È possibile gestire gli account con numero di conferenza personale nella pagina WebEx personale >Conferenza personale.</p> <p>Disponibile solo se sul sito in uso è attivo l'audio di Cisco Unified MeetingPlace.</p> <p>Se si seleziona questa opzione, scegliere il tipo di conferenza:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Teleconferenza con chiamata: Selezionare se si desidera che i clienti compongano un numero per partecipare ▪ Teleconferenza con richiamata: Selezionare se si desidera che i clienti inseriscano un numero di telefono e ricevano una richiamata dal servizio di conferenza. <p>Il partecipante deve disporre di una linea telefonica diretta per ricevere una chiamata dal servizio di conferenza. Tuttavia, un partecipante senza una linea telefonica diretta può unirsi alla conferenza chiamando un numero telefonico, sempre disponibile nella finestra della riunione.</p> <p>Specifica che la riunione include una teleconferenza fornita da un altro servizio, come un servizio di teleconferenza di terze parti o interno, ad esempio un PBX.</p> <p>Nella casella di testo, digitare le istruzioni per unirsi alla teleconferenza.</p>
<p>Usa solo VoIP</p>	<p>Specificare che la riunione include solo VoIP integrato, che consente ai partecipanti della riunione di usare i computer con capacità audio per comunicare su Internet anziché attraverso il sistema telefonico.</p>
<p>Nessuno</p>	<p>Specificare che la riunione non include una conferenza audio o VoIP integrato.</p>

Installazione degli strumenti di produttività WebEx

Se l'amministratore del sito ha abilitato il download degli Strumenti di produttività WebEx, è possibile avviare o accedere alle Riunioni immediate utilizzando One-Click, avviare le Riunioni immediate da altre applicazioni presenti sul proprio desktop, ad esempio Microsoft Office, browser Web, Microsoft Outlook, IBM Lotus Notes e programmi di messaggistica istantanea, e pianificare Riunioni utilizzando Microsoft Outlook o IBM Lotus Notes senza accedere al sito di servizio WebEx.

Prima di scaricare Registratore WebEx o Lettore WebEx, assicurarsi che il computer soddisfi i seguenti requisiti minimi di sistema:

- Microsoft Windows 2000, XP, 2003, Vista
- Microsoft Internet Explorer 6.0 SP1 o 7.0, Firefox 1.0 o versione successiva
- Processore Intel x86 (Pentium 400 MHZ +) o compatibile
- JavaScript e cookie abilitati nel browser

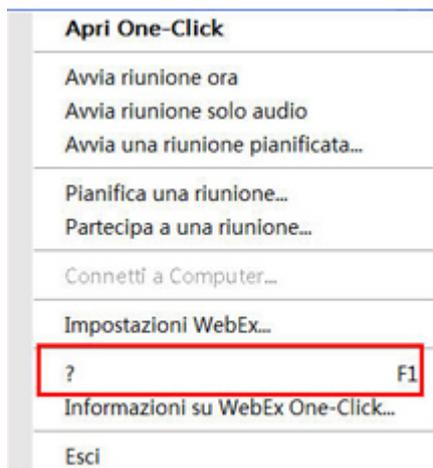
Per installare gli strumenti di produttività WebEx:

- 1 Accedere al sito Web del servizio WebEx.
- 2 Fare clic su **WebEx personale > Installazione Strumenti di produttività** (sulla barra di navigazione a sinistra).
Viene visualizzata la pagina delle impostazioni degli strumenti di produttività.
- 3 Fare clic su **Installa Strumenti di produttività**.
Viene visualizzata la finestra di dialogo Scarica file.
- 4 Salvare il programma di installazione sul computer.
Il nome del file di installazione ha l'estensione **.msi**.
- 5 Eseguire il file di installazione e seguire le istruzioni.
- 6 Una volta completata l'installazione, collegarsi mediante le informazioni di account WebEx, quindi verificare le impostazioni di WebEx per gli strumenti di produttività, incluso One-Click, nella finestra di dialogo Impostazioni WebEx.

Nota: Gli amministratori di sistema possono eseguire anche un'installazione di massa per i computer sul proprio sito. Per ulteriori informazioni, consultare il manuale IT Administrator Guide for Mass Deployment of WebEx Productivity Tools all'indirizzo http://support.webex.com/US/PT/wx_pt_ag.pdf (http://support.webex.com/US/PT/wx_pt_ag.pdf).

Dopo il collegamento, vengono visualizzati il pannello WebEx One-Click e i collegamenti rapidi. Per istruzioni sull'utilizzo del pannello One-Click e dei collegamenti rapidi, vedere la *Guida per l'utente di WebEx One-Click*.

La guida presente nel pannello WebEx One-Click fornisce inoltre informazioni dettagliate sull'utilizzo del pannello One-Click e dei collegamenti rapidi.



Suggerimento: Per istruzioni sull'utilizzo del pannello WebEx One-Click e del menu della barra delle applicazioni di One-Click, fare riferimenti alla *Guida per l'utente di WebEx One-Click*, disponibile alla pagina del supporto del proprio sito Web di servizio WebEx.

Avvio di una riunione One-Click

Prima di avviare una Riunione One-Click dal sito Web dei servizi WebEx, verificare di aver configurato le impostazioni One-Click. Per ulteriori dettagli sulla configurazione delle impostazioni One-Click, vedere [Impostazione di una Riunione One-click sul Web](#) (a pagina 90). Per i dettagli

Per avviare una Riunione One-Click dal proprio sito dei servizi WebEx:

- 1 Accedere al sito Web del servizio WebEx.
- 2 Fare clic su **WebEx personale** > **Avvia Riunione One-Click**.



La Riunione inizia.

Per avviare una Riunione One-Click utilizzando il pannello One-Click WebEx:

1 Aprire il pannello WebEx One-Click personale tramite una *qualsiasi* delle seguenti azioni:

- Fare doppio clic sulla scorciatoia **WebEx One-Click** sul desktop.

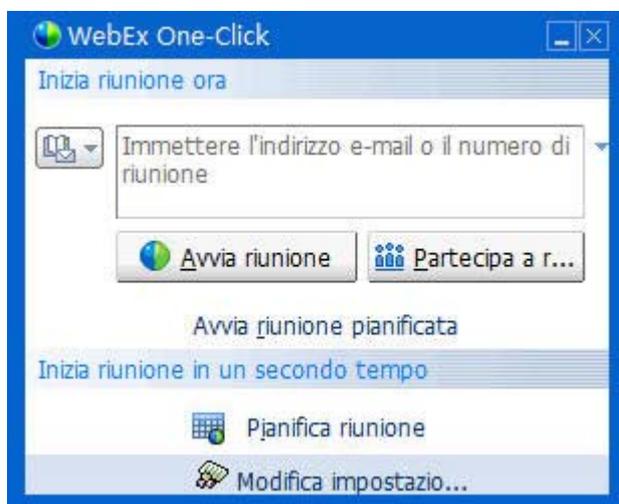


- Andare su **Start > Tutti i programmi > WebEx > Strumenti di produzione > WebEx One-Click**.
- Fare clic col tasto destro del mouse sull'icona WebEx One-Click sulla barra delle applicazioni sul desktop.



Se non è stato specificato l'accesso automatico, immettere le informazioni di account richieste nella finestra di dialogo, quindi fare clic su **Accedi**.

2 Sul pannello WebEx One-Click, fare clic su **Avvia Riunione**.



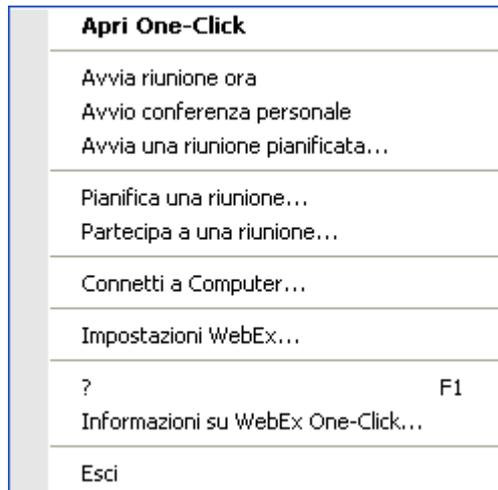
Nota: Per istruzioni sull'utilizzo del pannello WebEx One-Click, vedere la *Guida dell'utente WebEx One-Click*.

Per avviare una riunione One-Click, utilizzando un collegamento One-Click:

Fare clic su uno dei seguenti collegamenti:

tasto di scelta rapida

Descrizione

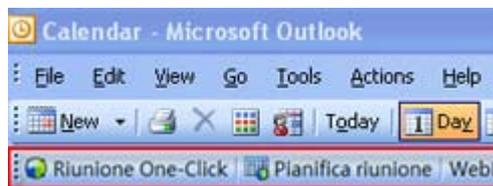


Fare clic con il pulsante destro sull'icona della barra delle applicazioni:

- Fare clic con il pulsante destro sull'icona della barra delle applicazioni WebEx One-Click e, quindi, fare clic su **Avvia riunione ora** per avviare una riunione immediata.
- Fare clic con il pulsante destro del mouse sull'icona della barra delle applicazioni WebEx One-Click e, quindi, fare clic su **Avvia una riunione pianificata** per avviare una riunione precedentemente pianificata o fare clic su **Avvia conferenza personale** per avviare una riunione personale precedentemente pianificata.

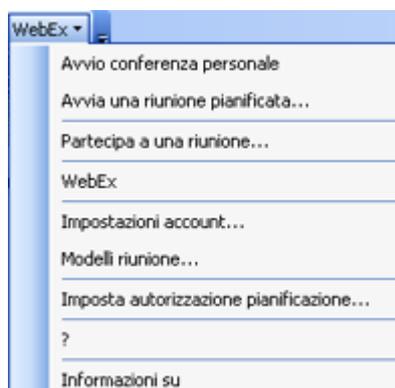
Nota: È possibile inoltre fare clic con il tasto destro sull'icona WebEx One-Click sulla barra delle applicazioni e poi fare clic su **Pianifica Riunione** per pianificare una Riunione WebEx, utilizzando Microsoft Outlook o Lotus Notes.

Per ulteriori dettagli, vedere la *Guida dell'utente per l'integrazione con Outlook* e la *Guida dell'utente per l'integrazione con Lotus Notes*, disponibili nella pagina di supporto del sito Web dei servizi WebEx.

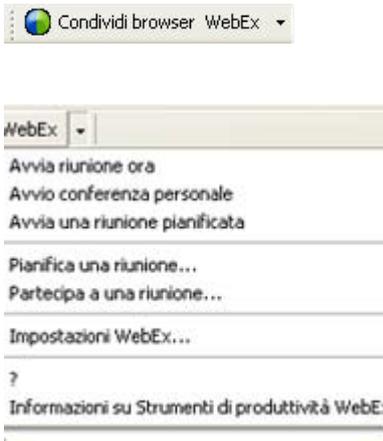
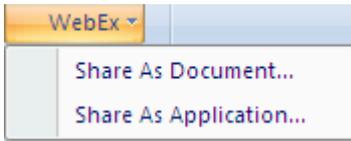


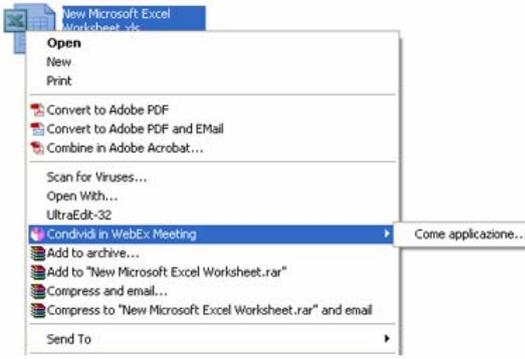
Collegamento alla pianificazione e alla posta elettronica: Fare clic su **Riunione One-Click** in Microsoft Outlook o Lotus Notes per avviare una riunione One-Click.

Nota: È possibile inoltre fare clic su **Pianifica Riunione** in Microsoft Outlook o Lotus Notes per pianificare una Riunione WebEx, utilizzando Outlook o Lotus Notes.



Per ulteriori dettagli, vedere la *Guida dell'utente per l'integrazione con Outlook* e la *Guida dell'utente per l'integrazione con Lotus Notes*, disponibili nella pagina di supporto del sito Web dei servizi WebEx.

tasto di scelta rapida	Descrizione
	<p>Collegamento alla messaggistica immediata: Fare clic su WebEx > Avvia riunione WebEx per avviare una riunione One-Click nella propria applicazione di messaggistica immediata, come Skype, AOL Instant Messenger, Lotus SameTime, Windows Messenger, Google Talk o Yahoo Messenger. Per maggiori dettagli, vedere la <i>Guida dell'utente per l'integrazione con la messaggistica immediata</i>, disponibile nella pagina del supporto del sito Web dei servizi WebEx.</p> <p>Disponibile solo per riunioni, riunioni di vendita, sessioni di formazione e sessioni di supporto.</p>
	<p>Collegamento del browser Web: Fare clic su questa icona per avviare la riunione.</p> <p>Nota Se in precedenza la barra degli strumenti di Internet Explorer è stata personalizzata, il pulsante di collegamento può non essere visualizzato automaticamente sulla barra. Viene invece aggiunto all'elenco di pulsanti disponibili in Internet Explorer. In questo caso, è necessario aggiungere il pulsante alla barra degli strumenti utilizzando l'opzione Personalizza di Internet Explorer. Per accedere a questa opzione, nel menu Visualizza selezionare Barre degli strumenti e quindi scegliere Personalizza.</p> <p>Disponibile solo per riunioni, riunioni di vendita, sessioni di formazione e sessioni di supporto.</p>
	<p>Collegamento a Microsoft Office: In Microsoft Word, Microsoft Excel e Microsoft PowerPoint, selezionare Condividi come documento o Condividi come applicazione. Questo comando avvia la riunione e condivide automaticamente l'applicazione in uso, compresi tutti i file già aperti nell'applicazione. Nel corso della riunione è comunque possibile lavorare all'interno dell'applicazione.</p> <p>Disponibile solo per riunioni, riunioni di vendita, sessioni di formazione e sessioni di supporto.</p>

tasto di scelta rapida	Descrizione
	<p>Fare clic con il pulsante destro del mouse sul collegamento al menu: Fare clic con il pulsante destro del mouse sull'icona di un'applicazione o un documento e selezionare Condividi nella riunione WebEx > Come applicazione. Questo comando avvia la riunione e condivide automaticamente l'applicazione, compresi tutti i file già aperti nell'applicazione. Nel corso della riunione è comunque possibile lavorare all'interno dell'applicazione.</p> <p>Disponibile solo per riunioni, riunioni di vendita, sessioni di formazione e sessioni di supporto.</p>

Suggerimento:

- Dopo aver avviato una Riunione One-Click, la Riunione viene visualizzata sulla pagina Sala Riunione personale, a meno che venga specificato di non elencarla. Se si fornisce ad altri l'URL di questa pagina, essi possono partecipare rapidamente alla Riunione, facendo clic sul collegamento della Riunione su questa pagina.
- È possibile controllare quali sono i collegamenti nella finestra di dialogo Impostazioni WebEx.
- Per istruzioni sull'utilizzo delle scorciatoie WebEx One-Click, vedere la *Guida dell'utente WebEx One-Click*.

Rimozione degli Strumenti di produttività WebEx

È sempre possibile disinstallare Strumenti di produttività WebEx. Disinstallando gli Strumenti di produttività, si rimuovono, tra l'altro, il pannello WebEx One-Click e i collegamenti One-Click dal computer.

Per disinstallare Strumenti di produttività WebEx:

- 1 Selezionare **Avvio > Programmi > WebEx > Strumenti di produttività > Disinstalla**
- 2 Fare clic su **Sì** per confermare la disinstallazione degli Strumenti di produttività WebEx.

Per disinstallare gli Strumenti di produttività WebEx utilizzando Pannello di controllo:

- 1 Selezionare **Avvio > Impostazioni > Pannello di controllo**.
- 2 Fare doppio clic su **Installazione applicazioni**.
- 3 Fare clic su **Strumenti di produttività WebEx**.

- 4 Fare clic su **Rimuovi**.
- 5 Fare clic su **Sì** per confermare la disinstallazione degli Strumenti di produttività WebEx.

Nota: Disinstallando gli Strumenti di produttività si rimuovono tutti gli strumenti e relativi collegamenti dal computer. Se si desidera continuare a utilizzare alcuni Strumenti di produttività e disattivarne altri, modificare le opzioni nella finestra di dialogo Impostazioni di WebEx.

Uso di WebEx personale

Se si desidera...	Vedere...
ottenere una panoramica di WebEx personale	Informazioni su WebEx personale (a pagina 102)
impostare un account utente sul sito Web del servizio WebEx	Come ottenere un account utente (a pagina 103)
accedere e uscire dal sito WebEx personale	Accesso e uscita dal sito dei servizi WebEx (a pagina 104)
usare l'elenco delle riunioni	Uso dell'elenco delle riunioni (a pagina 104)
Installare gli strumenti di produttività WebEx che consentono di avviare le riunioni One-Click, avviare riunioni istantanee dalle applicazioni sul proprio desktop o pianificare una riunioni da Microsoft Outlook o IBM Lotus Notes	Installazione degli strumenti di produttività WebEx (a pagina 94)
impostazione di una Riunione One-Click	Impostazione di una riunione One-Click (a pagina 89)
visualizzare o impostare opzioni della pagina Sala Riunione personale	Mantenimento della pagina Sala Riunioni personale (a pagina 112)
impostare e accedere a computer remoti con Access Anywhere	Uso di Access Anywhere (Computer personali) (a pagina 116)
aggiungere, modificare o eliminare file un nello spazio di archiviazione personale dei file	Mantenimento dei file nelle cartelle personali (a pagina 117)
aggiungere, modificare o eliminare informazioni sui contatti dalla rubrica online	Mantenimento delle informazioni di contatto (a pagina 134)
modificare le informazioni o le impostazioni nel profilo personale, comprese informazioni e preferenze personali	Mantenimento del profilo utente (a pagina 148)
generare report sulle sessioni online	Generazione di report (a pagina 154)

Informazioni su WebEx personale

WebEx personale è un'area sul vostro sito Web di servizio WebEx in cui è possibile accedere all'account utente e alle funzioni di produttività personali. Sono disponibili le seguenti funzioni, secondo la configurazione del sito e dell'account utente:

- **Elenco personale delle Riunioni:** Fornisce un elenco di tutte le Riunioni on line che si stanno ospitando e a cui si sta partecipando. È possibile visualizzare le Riunioni per giorno, settimana, mese oppure si può scegliere di visualizzarle tutte.
- **Installazione di Strumenti di produttività:** Funzione opzionale. Consente di impostare le opzioni per Riunioni immediate o pianificate che è possibile avviare dalle applicazioni sul proprio desktop. Se si installa Strumenti di produttività WebEx, è possibile iniziare o unirsi a una Riunione, Riunioni di vendite, sessioni di formazione, e supportare sessioni immediate da One-Click o da altre applicazioni sul proprio desktop, come Microsoft Office, browser Internet, Microsoft Outlook, IBM Lotus Notes, e messaggeria istantanea. È anche possibile pianificare le Riunioni, le Riunioni di vendita, gli eventi, e le sessioni di formazione utilizzando Microsoft Outlook o IBM Lotus Notes, senza dover andare sul vostro sito di servizio WebEx.
- **Sala Riunioni personale:** Funzione opzionale. Una pagina sul vostro sito Web di servizio WebEx in cui i visitatori possono visualizzare un elenco di Riunioni che state ospitando, e unirsi a una Riunione in corso. I visitatori possono anche accedere e scaricare i file condivisi.
- **Access Anywhere:** Funzione opzionale. Consente di accedere e controllare un computer da qualsiasi parte del mondo. Per maggiori informazioni su Access Anywhere, fare riferimento alla guida Getting Started with Access Anywhere, disponibile sul vostro sito Web di servizio WebEx.
- **Memorizzazione del file:** Consente di memorizzare i file nelle cartelle personali sul vostro sito Web di servizio WebEx, a cui è possibile accedere da qualsiasi computer con accesso a Internet. Consente inoltre di rendere disponibili particolari file sulla pagina della sala Riunioni virtuale personale, in modo tale che i visitatori possano accedervi.
- **Rubrica:** Consente di conservare le informazioni relative ai contatti personali sul proprio sito Web di servizi WebEx. Utilizzando la rubrica, è possibile accedere rapidamente ai contatti per invitarli a una riunione.
- **Profilo utente:** Consente di gestire le informazioni sull'account, come nome, password, e informazioni di contatto. Consente, inoltre, di specificare un altro utente che può pianificare le riunioni al vostro posto, impostare le opzioni per la pagina relativa alla Sala riunioni personale e gestire i modelli della pianificazione.

- **Preferenze del sito Web:** Consente di specificare la homepage per il sito Web dei servizi WebEx, ossia la prima pagina che appare ogni volta che si accede al sito. Se il sito è disponibile in più lingue, è anche possibile scegliere la lingua e le impostazioni internazionali da utilizzare per il testo nel sito.
- **Report utilizzo:** Funzione opzionale. Consente di ottenere informazioni sulle riunioni ospitate. Se si utilizza l'opzione Access Anywhere, è possibile anche ottenere informazioni sui computer a cui si accede in remoto.

Come ottenere un account utente

Dopo aver ottenuto un account utente, è possibile utilizzare le funzioni WebEx personale e ospitare eventi sul Web.

È possibile ottenere un account utente con le due modalità seguenti:

- L'amministratore del sito Web di servizio WebEx ha la possibilità di creare un account utente. In questo caso non è necessario registrare l'account sul proprio sito ed è possibile ospitare subito gli eventi.
- Se l'amministratore di sito ha attivato la funzione di iscrizione autonoma, è possibile registrare in qualsiasi momento l'account sul proprio sito Web di servizio WebEx.

Per ottenere un account utente, utilizzando la funzione di iscrizione autonoma:

- 1 Andare al sito Web di servizio WebEx.
- 2 Sulla barra di navigazione, fare clic su **Imposta > Nuovo account**.

Viene visualizzata la pagina di registrazione.

- 3 Fornire le informazioni richieste.
- 4 Fare clic su **Registrati ora**.

Viene recapitato un messaggio e-mail che conferma la registrazione dell'account utente.

Dopo che l'amministratore di sito ha approvato il nuovo account utente, viene recapitato un altro messaggio e-mail con il nome utente e la password.

Nota: Dopo aver ottenuto un account utente, è possibile modificare il profilo utente per cambiare la password e inserire informazioni personali aggiuntive. È possibile specificare anche le preferenze del sito, come ad esempio la home page e il fuso orario predefiniti. Per ulteriori dettagli, vedere [Mantenimento del profilo utente](#) (a pagina 148).

Accesso e uscita dal sito dei servizi WebEx

Per gestire le riunioni online e l'account utente, è necessario accedere al sito Web dei servizi WebEx. Se ancora non si possiede un account utente, vedere [Ottenere un account utente](#) (a pagina 103).

Per accedere al sito Web dei servizi WebEx:

- 1 Andare al sito Web dei servizi WebEx.
- 2 Nell'angolo superiore destro della pagina, fare clic su **Accedi**.
Viene visualizzata la pagina di accesso.

- 3 Immettere il proprio nome utente e la propria password.

Le password sono sensibili a maiuscole e minuscole e, quindi, è necessario digitare la password esattamente come specificata nel profilo utente.

- 4 Fare clic su **Accedi**.

Suggerimento: se non si ricorda il nome utente o la password, fare clic su **Password dimenticata**. Inserire il proprio indirizzo e-mail, digitare i caratteri di verifica e fare clic su **Invia**. Si riceverà un messaggio e-mail contenente nome utente e password.

Per uscire dal sito dei servizi WebEx:

Nell'angolo superiore destro della pagina, fare clic su **Esci**.

Uso dell'elenco delle riunioni

Se si desidera...	Vedere...
ottenere una panoramica dell'elenco delle riunioni	Informazioni sull'elenco delle riunioni
aprire l'elenco delle riunioni	Apertura dell'elenco delle Riunioni (a pagina 105)
mantenere l'elenco delle riunioni	Mantenimento dell'elenco delle Riunioni pianificate

Informazioni sull'elenco delle Riunioni

Sul sito Web di servizio WebEx, la pagina Le mie Riunioni in WebEx personale include:

- Qualsiasi sessione di supporto attualmente condotta.
- Un'opzione per avviare una riunione One-Click (non disponibile per Event Center).
- Qualsiasi conferenza personale pianificata (se la funzione Conferenza personale è attivata per il sito e l'account).

Suggerimento: È possibile impostare la pagina Riunioni WebEx personali come pagina iniziale visualizzata quando si accede al sito Web del servizio WebEx. Per ulteriori dettagli, vedere [Gestione del profilo utente](#) (a pagina 148).

Apertura dell'elenco delle Riunioni

L'elenco delle riunioni, visualizzato nella pagina Riunioni personali nel sito Web di Support Center, mostra tutte le sessioni di supporto in corso.

[Per aprire l'elenco delle riunioni:](#)

Accedere al sito Web dei servizi WebEx, quindi fare clic su WebEx personale.

Nell'elenco Riunioni personali vengono visualizzate le sessioni di supporto attive.

Suggerimento: È possibile specificare che la pagina Le mie Riunioni WebEx sia la pagina iniziale che appare quando si effettua l'accesso al sito Web di servizio WebEx. Per ulteriori dettagli, vedere [Mantenimento del profilo utente](#) (a pagina 148).

Mantenimento dell'elenco delle Riunioni pianificate

Una volta iniziata una sessione di supporto, essa viene visualizzata sull'elenco di Riunioni. Per ulteriori informazioni, vedere [Apertura dell'elenco delle Riunioni](#) (a pagina 105).

La sessione di supporto resta sull'elenco di Riunioni finché non viene terminata.

Per ulteriori dettagli sulle opzioni sulla pagina Riunioni WebEx personali, vedere [Informazioni sulla pagina Riunioni WebEx personali](#) (a pagina 105).

Informazioni sulla pagina Riunioni WebEx personali

Come accedere a questa scheda

Sul sito Web di servizio WebEx, fare clic sulla scheda **WebEx personale**.

Che cosa è possibile fare qui

Accesso a queste funzioni:

- Un collegamento alla sala Riunione personale virtuale
- Un elenco delle Riunioni che si ospita o a cui si è invitati per il giorno, settimana o mese
- Un elenco delle Riunioni che si ospita o a cui si è invitati
- Un collegamento per avviare una Riunione One-Click

Opzioni in questa pagina

Usare questa opzione...	Per...
Vai ad Area riunioni personale	Andare alla pagina Sala riunioni virtuale personale. La pagina Sala riunioni personale elenca tutte le riunioni pianificate e tutte le riunioni pianificate attualmente ospitate. Gli utenti a cui viene fornito il proprio URL possono usare questa pagina per unirsi a qualsiasi riunione che si sta ospitando. Essi possono anche scaricare file dalle cartelle condivise.
Avviare una riunione One-Click	Avviare una Riunione One-Click in base alle impostazioni specificate in Impostazione One-Click . Per maggiori dettagli, vedere Impostazione di una riunione One-Click . (a pagina 89)
Quotidianamente	Visualizzare un elenco delle riunioni di una giornata specifica. Per ulteriori dettagli, vedere Informazioni su Riunioni WebEx personali - Scheda Quotidiano . (a pagina 107)
Settimanale	Visualizzare un elenco di tutte le riunioni di una settimana specifica. Per ulteriori dettagli, vedere Informazioni su Riunioni WebEx personali - Scheda Settimanale . (a pagina 108)
Mensile	Visualizzare un elenco delle riunioni di un mese specifico. Per ulteriori dettagli, vedere Informazioni su Riunioni WebEx personali - Scheda Mensile (a pagina 110)
Tutte le riunioni	Visualizzare un elenco di tutte le riunioni o cercare le riunioni in base alla data, all'ospite, all'argomento o alle parole nell'agenda. Per ulteriori dettagli, vedere Informazioni su Riunioni WebEx personali - Scheda tutte le Riunioni (a pagina 111)
Aggiorna 	Aggiornare le informazioni nell'elenco delle riunioni.

Informazioni sulla pagina Riunioni WebEx personali - Scheda giornaliero

Come accedere a questa scheda

Sul sito Web di servizio WebEx, fare clic sulla scheda **WebEx personale > Le mie riunioni > Quotidiano**.

Opzioni in questa scheda

Opzione	Descrizione
	Fare clic sull'icona Aggiorna in qualsiasi momento per visualizzare l'elenco più recente delle riunioni.
Collegamento alla lingua	Fare clic per aprire la pagina Preferenze, in cui è possibile selezionare le impostazioni della lingua per il sito Web di servizio WebEx.
Collegamento Fuso orario	Fare clic per aprire la pagina Preferenze in cui è possibile selezionare le impostazioni per il fuso orario del sito Web di servizio WebEx.
Data	La data per l'elenco quotidiano di riunioni. La data corrente è il valore predefinito.
	Fare clic sull'icona Giornata precedente per visualizzare un elenco delle riunioni del giorno precedente.
	Fare clic sull'icona Giornata successiva per visualizzare un elenco delle riunioni del giorno successivo.
Le riunioni che si ospitano	Mostra un elenco di tutte le riunioni o le riunioni di tipo Conferenza personale che si ospitano.
Le riunioni alle quali si è stati invitati	Mostra un elenco di tutte le riunioni o le riunioni di tipo Conferenza personale alle quali si è invitati.
Mostra riunioni passate	Selezionare per includere le riunioni concluse nell'elenco delle riunioni.
	L'indicatore Ordine crescente verrà visualizzato vicino all'intestazione della colonna, e le riunioni sono ordinate in senso crescente.
	L'indicatore Ordine decrescente verrà visualizzato vicino all'intestazione della colonna, e le riunioni sono ordinate in senso decrescente.

Opzione	Descrizione
Ora	L'ora di inizio di ciascuna riunione pianificata. Fare clic sulla casella vicino all'orario di inizio della riunione, per selezionare la riunione. Fare clic sulla casella vicino all'intestazione della colonna Orario , per selezionare o cancellare tutte le riunioni in elenco.
Argomento	L'argomento della una riunione che si ospita. Fare clic sul nome dell'argomento per ottenere informazioni sulla riunione.
Tipo	Indica il tipo di riunione on-line che si ospita. I tipi di riunione disponibile dipendono dalla configurazione del sito web di servizio WebEx.
	Indica che la riunione in diretta è in corso.

Informazioni sulla pagina Riunioni WebEx personali - Scheda settimanale

Come accedere a questa scheda

Sul sito Web di servizio WebEx, fare clic sulla scheda **WebEx personale > Le mie riunioni > Settimanale**.

Opzioni in questa scheda

Opzione	Descrizione
	Fare clic sull'icona Aggiorna in qualsiasi momento per visualizzare l'elenco più recente delle riunioni.
Collegamento alla lingua	Fare clic per aprire la pagina Preferenze, in cui è possibile selezionare le impostazioni della lingua per il sito Web di servizio WebEx.
Collegamento Fuso orario	Fare clic per aprire la pagina Preferenze in cui è possibile selezionare le impostazioni per il fuso orario del sito Web di servizio WebEx.
Collegamento alla settimana	La data di inizio e fine per l'elenco mensile di riunioni.
	Fare clic sull'icona Settimana precedente per visualizzare un elenco delle Riunioni della settimana precedente.
	Fare clic sull'icona Settimana successiva per visualizzare un elenco delle Riunioni della settimana successiva.

Opzione	Descrizione
	Fare clic sull'icona Calendario per aprire la finestra Calendario per il mese in corso. Fare clic su una data qualsiasi per aprire la relativa pianificazione nella vista Giornaliero.
Le riunioni che si ospitano	Mostra un elenco di tutte le riunioni o le riunioni di tipo Conferenza personale che si ospitano.
Le riunioni alle quali si è stati invitati	Mostra un elenco di tutte le riunioni o le riunioni di tipo Conferenza personale alle quali si è invitati.
Mostra riunioni passate	Selezionare per includere le riunioni concluse nell'elenco delle riunioni.
Collegamento a giorno Giovedì	Aprire la vista Quotidiano, che mostra le riunioni pianificate per il giorno selezionato.
	L'indicatore Ordine crescente verrà visualizzato vicino all'intestazione della colonna, e le riunioni sono ordinate in senso crescente.
	L'indicatore Ordine decrescente verrà visualizzato vicino all'intestazione della colonna, e le riunioni sono ordinate in senso decrescente.
	Il pulsante Espandi verrà visualizzato vicino al collegamento Giorno. Fare clic su questo pulsante per espandere l'elenco della riunioni per tale giorno.
	Il pulsante Comprimi verrà visualizzato vicino al collegamento Giorno. Fare clic su questo pulsante per comprimere e nascondere l'elenco della riunioni per tale giorno.
Ora	L'ora di inizio di ciascuna riunione pianificata. Fare clic sulla casella vicino all'orario di inizio della riunione, per selezionare la riunione. Fare clic sulla casella vicino all'intestazione della colonna Orario , per selezionare o cancellare tutte le riunioni in elenco.
Argomento	L'argomento della una riunione che si ospita. Fare clic sul nome dell'argomento per ottenere informazioni sulla riunione.
Tipo	Indica il tipo di riunione on-line che si ospita. I tipi di riunione disponibile dipendono dalla configurazione del sito web di servizio WebEx.
	Indica che la riunione in diretta è in corso.

Informazioni sulla pagina Riunioni WebEx personali - Scheda mensile

Come accedere a questa scheda

Sul sito Web di servizio WebEx, fare clic sulla scheda **WebEx personale > Le mie riunioni > Mensile**.

Opzioni in questa scheda

Opzione	Descrizione
	Fare clic sull'icona Aggiorna in qualsiasi momento per visualizzare l'elenco più recente delle riunioni.
Collegamento alla lingua	Fare clic per aprire la pagina Preferenze, in cui è possibile selezionare le impostazioni della lingua per il sito Web di servizio WebEx.
Collegamento Fuso orario	Fare clic per aprire la pagina Preferenze in cui è possibile selezionare le impostazioni per il fuso orario del sito Web di servizio WebEx.
Mese	Il mese per il calendario mensile di riunioni. Il mese corrente è il valore predefinito.
	Fare clic sull'icona Mese precedente per visualizzare un elenco delle riunioni del mese precedente.
	Fare clic sull'icona Mese successivo per visualizzare un elenco delle riunioni del mese successivo.
	Fare clic sull'icona Calendario per aprire la finestra Calendario per il mese in corso. Fare clic su una data qualsiasi per aprire la relativa pianificazione nella vista Giornaliero.
Collegamento al numero della settimana 	Aprire la vista Settimanale, che mostra le riunioni pianificate per la settimana selezionata.
Collegamento a giorno 	Aprire la vista Quotidiano, che mostra la riunione pianificata per il giorno selezionato.
Le riunioni che si ospitano	Mostra un elenco di tutte le riunioni o le riunioni di tipo Conferenza personale che si ospitano.
Le riunioni alle quali si è stati invitati	Mostra un elenco di tutte le riunioni o le riunioni di tipo Conferenza personale alle quali si è invitati.

Opzione	Descrizione
Mostra riunioni passate	Selezionare per includere le riunioni concluse nell'elenco delle riunioni.
Argomento	L'argomento della una riunione che si ospita. Fare clic sul nome dell'argomento per ottenere informazioni sulla riunione.
	Indica che la riunione in diretta è in corso.

Informazioni sulla pagina **Le mie riunioni WebEx** – scheda **Tutte le riunioni**

Come accedere a questa scheda

Sul sito Web di servizio WebEx, fare clic sulla scheda **WebEx personale** > **Le mie riunioni** > **Tutte le riunioni**.

Opzioni in questa scheda

Opzione	Descrizione
	Fare clic sull'icona Aggiorna in qualsiasi momento per visualizzare l'elenco più recente delle riunioni.
Collegamento alla lingua	Fare clic per aprire la pagina Preferenze, in cui è possibile selezionare le impostazioni della lingua per il sito Web di servizio WebEx.
Collegamento Fuso orario	Fare clic per aprire la pagina Preferenze in cui è possibile selezionare le impostazioni per il fuso orario del sito Web di servizio WebEx.
Data	La data per l'elenco quotidiano di riunioni. La data corrente è il valore predefinito.
	Fare clic sull'icona Giornata precedente per visualizzare un elenco delle riunioni del giorno precedente.
	Fare clic sull'icona Giornata successiva per visualizzare un elenco delle riunioni del giorno successivo.
Ricerca riunioni in base a data, ospite, argomento o parole in agenda	Consente di selezionare o digitare un intervallo di date per la ricerca di riunioni, oppure consente di digitare il testo da cercare nei nomi, argomenti, o agende dell'ospite. Fare clic su Cerca per iniziare la ricerca.

Opzione	Descrizione
	Fare clic sull'icona Calendario per aprire la finestra Calendario. Fare clic su qualsiasi data per selezionarla come parte dei criteri di ricerca.
Le riunioni che si ospitano	Mostra un elenco di tutte le riunioni o le riunioni di tipo Conferenza personale che si ospitano.
Le riunioni alle quali si è stati invitati	Mostra un elenco di tutte le riunioni o le riunioni di tipo Conferenza personale alle quali si è invitati.
Mostra riunioni passate	Selezionare per includere le riunioni concluse nell'elenco delle riunioni.
	L'indicatore Ordine crescente verrà visualizzato vicino all'intestazione della colonna, e le riunioni sono ordinate in senso crescente.
	L'indicatore Ordine decrescente verrà visualizzato vicino all'intestazione della colonna, e le riunioni sono ordinate in senso decrescente.
Ora	L'ora di inizio di ciascuna riunione pianificata. Fare clic sulla casella vicino all'orario di inizio della riunione, per selezionare la riunione. Fare clic sulla casella vicino all'intestazione della colonna Orario , per selezionare o cancellare tutte le riunioni in elenco.
Argomento	L'argomento della una riunione che si ospita. Fare clic sul nome dell'argomento per ottenere informazioni sulla riunione.
Tipo	Indica il tipo di riunione on-line che si ospita. I tipi di riunione disponibile dipendono dalla configurazione del sito web di servizio WebEx.
	Indica che la riunione in diretta è in corso.

Mantenimento della pagina Sala riunioni personale

Se si desidera...	Vedere...
ottenere una panoramica sulla pagina Sala riunioni personale	Informazioni su Area riunioni personale (a pagina 113)
accedere alla pagina Sala riunioni personale	Visualizzazione della Sala riunioni personale (a pagina 113)
aggiungere immagini e testo alla pagina Sala riunioni personale	Impostazione delle opzioni per la Sala riunioni personale (a pagina 114)

Se si desidera...	Vedere...
condividere file sulla pagina Sala riunioni personale	Condivisione dei file sulla pagina Sala riunioni personale (a pagina 115)

Informazioni su Area Riunioni personale

Il proprio account utente contiene una pagina Sala Riunione virtuale personale sul sito web di servizio WebEx. Gli utenti che visitano la pagina possono:

- Visualizzare un elenco di riunioni on-line, pianificata o in corso, di cui si è l'ospite.
- Partecipare a una una riunione in corso.
- Visualizzare la cartella personale e caricare o scaricare i file in o dalle cartelle personali, in funzione delle impostazioni specificate per le cartelle.

È possibile personalizzare la pagina Sala riunioni virtuale personale aggiungendo immagini e testo.

Per fornire agli utenti l'accesso alla pagina Sala Riunioni personale, è necessario fornire l'URL della pagina. Per maggiori informazioni, vedere [Visualizzazione della pagina Sala Riunioni personale](#) (a pagina 113).

Suggerimento: L'URL della Sala Riunione personale può essere inserita nel biglietto da visita, nella firma dell'e-mail e così via.

Visualizzazione della pagina Sala riunioni personale

La pagina Sala riunioni personale è sempre visualizzabile, selezionandone il relativo collegamento. Il collegamento alla pagina Sala riunioni virtuale personale è disponibile in:

- Pagina Riunioni WebEx Personali
- Pagina Profilo WebEx Personale

Per visualizzare la pagina Sala riunioni personale:

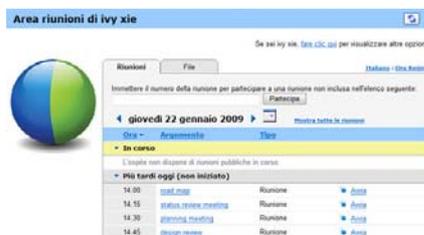
- 1 Eseguire l'accesso al sito Web di servizio WebEx, quindi fare clic su **WebEx personale**.

Viene visualizzata la pagina Riunioni WebEx personali.

- 2 Fare clic sul collegamento **Vai ad Area Riunioni personale**.

In alternativa, in WebEx personale, fare clic su **Profilo personale** e fare clic sul collegamento **URL della sala Riunioni personale** nella sezione **Sala Riunioni personale**.

Viene visualizzata la relativa pagina. Il seguente è un esempio della pagina Sala riunioni personale.



Suggerimento: L'URL della Sala Riunione personale può essere inserita nel biglietto da visita, nella firma dell'e-mail e così via.

Opzioni di impostazioni per la pagina Sala riunioni virtuale personale

È possibile aggiungere quanto segue alla pagina Sala riunioni virtuale personale:

- Un'immagine (per esempio è possibile aggiungere un'immagine di se stessi o del prodotto della propria azienda).
- Un'immagine banner personalizzata all'intestazione della Sala riunioni virtuale personale, se account utente utilizzato offre l'opzione "branding". Ad esempio, è possibile caricare il logo aziendale.
- Messaggio di benvenuto. Ad esempio, si può inserire un saluto di benvenuto, istruzioni per accedere a una sessione on-line o informazioni su se stessi, sui propri prodotti o sulla propria azienda.

In qualsiasi momento, è possibile sostituire o eliminare le immagini e il testo aggiunto.

Per raggiungere un'immagine alla pagina Sala riunioni virtuale personale:

- 1 Accedere al sito Web dei servizi WebEx, se l'accesso non è ancora stato effettuato. Per i dettagli, vedere [Accesso e uscita dal sito di servizio WebEx](#). (a pagina 104)
- 2 Sulla barra di navigazione sulla parte superiore della pagina, fare clic su **WebEx personale**.
- 3 Fare clic su **Profilo personale**.

Viene visualizzata la pagina Profilo personale WebEx.

- 4 In **Sala Riunioni virtuale personale**, specificare le opzioni per la propria pagina.
- 5 Sulla parte inferiore della pagina Profilo personale WebEx, fare clic su **Aggiorna**.
- 6 Per maggiori informazioni sulla Sala Riunioni personale, vedere [Informazioni su Area Riunioni personale](#) (a pagina 113).

Condivisione di file sulla pagina Sala Riunioni personale

È possibile condividere cartelle sulla pagina File WebEx personali: Cartelle in modo che appaiano nella scheda **File** sulla pagina Sala Riunioni personale. Per qualsiasi cartella che viene condivisa, è possibile specificare se gli utenti possano scaricare file dalla cartella o caricare file in essa.

Per maggiori informazioni sulla Sala Riunioni personale, vedere [Informazioni su Area Riunioni personale](#). (a pagina 113)

Per condividere file sulla pagina Sala riunioni virtuale personale:

- 1 Aprire la pagina File WebEx personali. Per ulteriori dettagli, vedere [Apertura di cartelle, file e documenti personali](#). (a pagina 119)
- 2 In **Nome**, individuare la cartella nella quale condividere i file.
- 3 Se il file o la cartella sono in una cartella chiusa, fare clic sulla cartella per aprirla.
- 4 Fare clic sull'icona **Proprietà** per la cartella nella quale condividere i file.



Viene visualizzata la finestra Modifica proprietà cartella.



5 Specificare le opzioni di condivisione per la cartella.

6 Fare clic su **Aggiorna**.

Per ulteriori dettagli sulle opzioni di condivisione, vedere [Informazioni sulla pagina Modifica proprietà cartella](#). (a pagina 126)

Uso di Access Anywhere (Computer personali)

Per informazioni su Access Anywhere e istruzioni su come configurarlo e accedere a computer remoti, consultare *Getting Started with WebEx Access Anywhere*. La guida è disponibile sul sito Web di servizio WebEx alla pagina Supporto.

Informazioni sulla pagina I miei computer

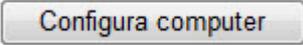
Come accedere a questa pagina

Sul sito Web di servizio WebEx, fare clic su I miei file **WebEx File > I miei computer**.

Che cosa è possibile fare qui

Installare e accedere a computer remoti con Access Anywhere.

Opzioni in questa pagina

Collegamento o opzione	Descrizione
Computer	Il nome assegnato al computer remoto.
Stato	Lo stato del computer remoto: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Disponibile— il computer è disponibile per l'accesso remoto. ▪ Non in linea— il computer non è in linea e non è disponibile per l'accesso remoto.
Applicazione	L'applicazione sul computer remoto a cui è stato concesso l'accesso, in base a quanto specificato in fase di installazione. Potrebbe essere Desktop , se si configura il desktop per l'accesso, oppure potrebbe essere il nome di un'applicazione specifica.
Stato	Se il computer è disponibile per l'accesso, è possibile fare clic sul collegamento Connessione per collegare il computer remoto.
	Rimuove i computer selezionati dall'elenco dei computer in remoto.
	Configura il computer corrente per Access Anywhere e lo aggiunge all'elenco dei computer in remoto.
Scarica programma di installazione manuale	Scarica il programma di installazione manuale per il software Access Anywhere.

Mantenimento dei file nelle cartelle personali

Se si desidera...	Vedere...
ottenere una panoramica della propria area di memoria per i file	Informazioni sul mantenimento dei file nelle cartelle personali (a pagina 118)
aprire la propria area di memoria per i file	Apertura di cartelle, documenti e file personali (a pagina 119)
creare nuove cartelle per organizzare i propri file	Aggiunta di nuove cartelle alle cartelle personali (a pagina 119)
caricare i file nelle cartelle personali	Caricamento di file nelle cartelle personali (a pagina 120)

Se si desidera...	Vedere...
spostare o copiare file o un'intera cartella in un'altra cartella	Spostamento o copia di file o cartelle nelle cartelle personali (a pagina 121)
modificare le informazioni sui file o le cartelle, inserendone i nomi o le descrizioni	Modifica delle informazioni su file o cartelle nelle cartelle personali (a pagina 121)
cercare file o cartelle nella propria area di memoria personale per i file	Ricerca di file o cartelle nelle cartelle personali (a pagina 122)
scaricare i file nell'area di memoria personale sul proprio computer	Download dei file nelle cartelle personali (a pagina 123)
condividere o pubblicare file delle cartelle personali nella Sala riunioni personale, in modo da consentire l'accesso di altri utenti	Condivisione di file sulla pagina Sala Riunioni personale (a pagina 115)
Rimozione di file o cartelle dalle cartelle personali	Cancellazione di file o cartelle nelle cartelle personali (a pagina 123)

Informazioni sul mantenimento dei file nelle cartelle personali

Il proprio account utente contiene un'area di memoria personale per i file del proprio sito web di servizio WebEx.

Nella propria area di memoria personale, è possibile:

- Creare cartelle per organizzare i propri file.
- Modificare le informazioni sui file o cartelle delle cartelle personali.
- Spostare o copiare un file o una cartella in una cartella differente.
- Condividere una cartella in modo da essere visualizzata sulla pagina Sala riunioni virtuale personale.

Suggerimento:

- È possibile usare l'area di memoria per accedere a importanti informazioni quando ci si trova lontano dall'ufficio. Ad esempio, se durante un viaggio di lavoro si desidera condividere un file durante una sessione on-line, è possibile scaricare il file dalla cartella personale in un computer, e poi condividerlo con i partecipanti.
- Se si condivide una cartella, i visitatori della pagina Sala riunioni virtuale personale possono caricare i file o scaricarli dalla cartella. Ad esempio, è possibile usare le cartelle personali per scambiare i documenti condivisi nella propria sessione, archiviare le riunioni registrate, ecc. Per maggiori informazioni sull'area riunioni virtuale personale, vedere [Informazioni su Area riunioni personale](#) (a pagina 113).

Apertura di cartelle, documenti e file personali

Per archiviare i file sul sito Web di servizio WebEx o per accedere ai file archiviati è necessario aprire le cartelle personali.

Per aprire le cartelle personali:

- 1 Eseguire l'accesso al sito Web di servizio WebEx, quindi fare clic su **WebEx personale**.
- 2 Fare clic su **Documenti personali**.

Viene visualizzata la pagina File WebEx personali che mostra le cartelle e i file personali. In base alle impostazioni del sito Web di servizio WebEx, è possibile visualizzare diverse categorie di cartelle e file ed è possibile fare clic sui collegamenti di intestazione per visualizzare ciascuna categoria:

- **Documenti Personale**
- **Registrazioni Personale**
- **Registrazioni evento personali** (disponibili solo nell'Event Center)
- **Registrazioni corsi personali** (disponibili solo nel Training Center)



Per ulteriori dettagli sulla pagina File WebEx personali, vedere [Informazioni sulla pagina File WebEx personali > Documenti personali](#) (a pagina 124) e [Informazioni sulla pagina File WebEx personali > Registrazioni personali](#) (a pagina 133).

Aggiunta di nuove cartelle alle cartelle personali

Per organizzare i file sul sito web di servizio WebEx, è possibile creare cartelle nella propria area di memoria per i file.

Per creare una nuova cartella:

- 1 Aprire la pagina Documenti personali. Per ulteriori dettagli, vedere [Apertura di cartelle, file e documenti personali](#) (a pagina 119).
- 2 In **Azione**, fare clic su sul pulsante **Crea cartella** per la cartella in cui si vuole creare una nuova cartella.



Verrà visualizzata la finestra Crea cartella.

- 3 Nella casella **Nome cartella**, digitare il nome per la cartella.
- 4 Opzionale. Nella casella **Descrizione**, digitare la descrizione per identificare il contenuto.
- 5 Fare clic su **OK**.

Caricamento di file nelle cartelle personali

Per archiviare i file nelle cartelle personali sul sito Web del servizio WebEx, è necessario caricarli dal proprio computer o da un server locale.

È possibile caricare fino a tre file contemporaneamente. Le dimensioni dei file sono illimitate, purché vi sia spazio sufficiente. La quantità di spazio disponibile per la memorizzazione dei file è determinata dall'amministratore del sito. Se si necessita di più spazio su disco, contattare l'amministratore del sito.

Per caricare file nelle cartelle personali:

- 1 Aprire la pagina Documenti personali. Per ulteriori dettagli, vedere [Apertura di cartelle, file e documenti personali](#) (a pagina 119).
- 2 Identificare la cartella in cui archiviare la cartella.
- 3 Sotto la voce **Azione** della cartella, fare clic sul pulsante **Carica** per la cartella in cui archiviare il file.



Viene visualizzata la finestra Carica file.

- 4 Fare clic su **Sfoggia**.

Viene visualizzata la finestra di dialogo Scegli file.

- 5 Selezionare un file che si desidera caricare nella propria cartella.
- 6 Fare clic su **Apri**.

Il file verrà visualizzato nella casella **Nome file**.

- 7 Opzionale. Nella casella **Descrizione**, digitare la descrizione per agevolare l'identificazione del file.
- 8 Opzionale. Selezionare fino a due file aggiuntivi da caricare.
- 9 Fare clic su **Carica**.
I file sono caricati nella cartella selezionata.
- 10 Dopo aver concluso il caricamento dei file, fare clic su **Fine**.

Spostamento o copia di file o cartelle nelle cartelle personali

È possibile spostare uno o più file o cartelle in un'altra cartella sul sito Web di servizio WebEx.

Per spostare o copiare un file o una cartella:

- 1 Aprire la pagina Documenti personali. Per ulteriori dettagli, vedere [Apertura di cartelle, file e documenti personali](#) (a pagina 119).
- 2 Individuare il file o la cartella che si desidera spostare.
- 3 Selezionare la casella di controllo per il file o la cartella che si desidera spostare.
È possibile selezionare più file o cartelle.
- 4 Fare clic su **Sposta** o **Copia**.
Viene visualizzata la finestra Sposta/Copia file o cartella che mostra un elenco delle proprie cartelle.
- 5 Selezionare il pulsante di opzione per la cartella in cui si desidera spostare o copiare il file o la cartella.
- 6 Fare clic su **OK**.

Modifica delle informazioni su file o cartelle nelle cartelle personali

È possibile modificare le seguenti informazioni su un file o una cartella presente nelle cartelle personali del sito Web di servizio WebEx:

- Nome
- Descrizione

È inoltre possibile specificare le opzioni di condivisione per le cartelle che appaiono nella pagina Area Riunione personali. Per ulteriori informazioni, vedere [Condivisione di file nella pagina Area Riunione personali](#). (a pagina 115)

Per modificare le informazioni su un file o una cartella:

- 1 Aprire la pagina Documenti personali. Per ulteriori dettagli, vedere *Apertura di cartelle, file e documenti personali*. (a pagina 119)
- 2 Individuare il file o la cartella di cui si desidera modificare le informazioni.
- 3 Fare clic sull'icona **Proprietà** relativa al file o alla cartella di cui si desidera modificare le informazioni.



Viene visualizzata la finestra Modifica proprietà file o Modifica proprietà cartella.



- Nella casella **Descrizione**, immettere un nuovo nome per il file o la cartella.
 - Nella casella **Nome**, immettere un nuovo nome per il file o la cartella.
- 4 Fare clic su **Aggiorna**.

Ricerca di file o cartelle nelle cartelle personali

Nelle cartelle personali sul sito Web di servizio WebEx, è possibile individuare rapidamente un file o una cartella effettuando una ricerca. È possibile cercare un file o una cartella tramite il testo visualizzato nel nome o nella descrizione.

Per ricercare un file o una cartella:

- 1 Aprire la pagina Documenti personali. Per ulteriori dettagli, vedere [Apertura di cartelle, file e documenti personali](#) (a pagina 119).
- 2 Digitare interamente o parzialmente nella casella **Cerca** il nome o la descrizione del file.
- 3 Fare clic su **Cerca**.

Verrà visualizzato un elenco di file o cartelle contenenti il testo di ricerca.

Download dei file nelle cartelle personali

Nelle cartelle personali sul sito Web di servizio WebEx, è possibile scaricare qualsiasi file sul proprio computer o su un server locale.

- 1 Aprire la pagina Documenti personali. Per ulteriori dettagli, vedere [Apertura di cartelle, file e documenti personali](#). (a pagina 119)
- 2 Individuare il file che si desidera scaricare.
- 3 In **Azione**, fare clic sul pulsante **Scarica** per il file che si desidera scaricare.



Viene visualizzata la finestra di dialogo Scarica file.

- 4 Seguire tutte le istruzioni fornite da browser Web o dal sistema operativo per scaricare il file.

Cancellazione di file o cartelle nelle cartelle personali

È possibile cancellare file o cartelle nelle cartelle personali sul sito Web WebEx.

Per cancellare un file o una cartella:

- 1 Aprire la pagina Documenti personali. Per ulteriori dettagli, vedere [Apertura di cartelle, file e documenti personali](#) (a pagina 119).
- 2 Individuare il file o la cartella che si desidera cancellare in **Nome**.
- 3 Selezionare la casella di controllo per il file o la cartella che si desidera cancellare.

È possibile selezionare più file o cartelle.

- 4 Fare clic su **Elimina**

Informazioni sulla pagina I miei file WebEx > I miei documenti

Come accedere a questa pagina

Sul sito Web di servizio WebEx, fare clic su **I miei file WebEx > I miei documenti**.

Che cosa è possibile fare qui

- Memorizzare i file da usare nelle sessioni on-line o a cui si vuole accedere quando si è fuori ufficio.
- Specificare in quali cartelle i visitatori della Sala riunioni virtuale personale possono caricare o scaricare i file.

Opzioni in questa pagina

Collegamento o opzione	Descrizione
Capacità	Lo spazio di memoria disponibile per i file, in megabyte (Mb).
Utilizzato	Lo spazio di memoria occupato dai file, in megabyte (Mb). Quando questo valore supera la capacità disponibile, non è più possibile memorizzare i file se non saranno rimossi dalle cartelle alcuni file esistenti.
Cerca	Consente di trovare un file o una cartella con una ricerca. È possibile cercare un file o una cartella dal testo visualizzato nel nome o nella descrizione. Per cercare un file o una cartella, digitare nella casella tutto o solo parte del nome o della descrizione, e fare clic su Cerca .
	Fare clic su questo pulsante per aggiornare le informazioni sulla pagina.
Nome	Il nome del file o della cartella. Fare clic sul nome del file o della cartella per aprire la pagina Informazioni sulla cartella o la pagina Informazioni sul file. Dalla pagina delle informazioni, è possibile accedere alle proprietà del file o della cartella.  Indica che l'elemento è una cartella. Fare clic sull'immagine per visualizzare il contenuto della cartella.  Indica che l'elemento è un file.
Percorso	La gerarchia della cartella o del file. La cartella Radice è la cartella principale contenente tutte le cartelle e i file.
Dimensioni	La dimensione della cartella o del file in kilobyte (kB).
Azioni	Fare clic sulle icone per eseguire un'operazione sulla cartella o sul file a esse associati.

Collegamento o opzione	Descrizione
	<p> Carica file: Disponibile solo per i file. Fare clic su questa icona per aprire la pagina Carica file, su cui è possibile selezionare fino a tre file alla volta da caricare in una cartella specificata.</p> <p> Scarica file: Disponibile solo per i file. Fare clic su questa icona per scaricare il file a essa associato.</p> <p> Modifica proprietà del file oppure Modifica proprietà cartella: Fare clic su questa icona per aprire la pagina Modifica proprietà del file oppure la pagina Modifica proprietà della cartella, in cui è possibile modificare le informazioni sul file o sulla cartella, rispettivamente.</p> <p> Crea cartella: Disponibile solo per le cartelle. Fare clic su questa icona per aprire la pagina Crea cartella, su cui è possibile creare una nuova cartella nella propria area di memoria.</p>
Condiviso	<p>Specifica le impostazioni di condivisione per una cartella, ovvero la modalità di accesso alle cartelle e ai file per i visitatori della sala riunione virtuale personale.</p> <p>R Sola lettura: I visitatori della sala Riunioni virtuale personale possono visualizzare l'elenco dei file della cartella e scaricare i file.</p> <p>W Solo scrittura: I visitatori della sala Riunioni virtuale personale possono caricare i file nella cartella, ma non possono visualizzare i file contenuti.</p> <p>R/W Letture e scrittura: Gli utenti possono visualizzare i file nella cartella, scaricare i file dalla cartella e caricare i file nella cartella.</p> <p> Protezione tramite password: Indica che la cartella è protetta da password. I visitatori della Sala riunioni virtuale personale devono fornire la password specificata per accedere alla cartella.</p>
Seleziona tutto	<p>Seleziona le caselle di controllo per tutte le cartelle e i file visibili nell'elenco. È possibile fare clic sul pulsante Copia o Sposta o fare clic sul collegamento Elimina per eseguire un'operazione su file o cartelle selezionate.</p>
Cancella tutto	<p>Cancella le caselle di controllo per tutte le cartelle e i file selezionati nell'elenco.</p>
Elimina	<p>Elimina dall'elenco le cartelle e i file selezionati.</p>
Copia	<p>Apri una pagina su cui è possibile copiare la cartella o il file selezionati in un'altra cartella.</p>
Sposta	<p>Apri una pagina su cui è possibile copiare la cartella o il file selezionati in un'altra cartella.</p>

Informazioni sulla pagina Modifica proprietà della cartella

Come accedere a questa pagina

Sul sito Web di servizio WebEx, fare clic sull'icona **WebEx personale** > **File personali** > **Proprietà**.

Che cosa è possibile fare qui

Specificare un nome, una descrizione e condividere le opzioni per una cartella creata nelle cartelle personali.

Opzioni in questa pagina

Usare questa opzione...	Per...
Nome	Inserire il nome della cartella.
Descrizione	Inserire la descrizione della cartella.
Condividi	<p>Specificare chi può accedere alla cartella.</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Non condividere questa cartella: Questa cartella non verrà visualizzata sulla pagina Sala Riunioni virtuale personale. Pertanto, i visitatori della pagina non potranno vedere la cartella né accedere ad alcun file contenuto.▪ Condividi cartella: Questa cartella verrà visualizzata sulla pagina Sala Riunioni virtuale personale. L'elenco a discesa specifica quali utenti possono accedere alla cartella, come segue:<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Con tutti: Tutti i visitatori della vostra Sala Riunioni virtuale personale potranno accedere a questa cartella.<input type="checkbox"/> Con utenti con account ospite o partecipante: Solo i visitatori della vostra Sala Riunioni virtuale personale in possesso di un account ospite o un account partecipante sul sito dei servizi WebEx possono accedere a questa cartella.<input type="checkbox"/> Solo con utenti con account ospite: Solo i visitatori della vostra Sala Riunioni virtuale personale in possesso di un account ospite sul sito dei servizi WebEx possono accedere a questa cartella.
Condividi con nome	Inserire il nome della cartella che verrà visualizzata sulla pagina Sala riunioni virtuale personale.
Lettura	Consentire ai visitatori della Sala riunioni virtuale personale di visualizzare l'elenco dei file nella cartella e scaricare i file.
Scrittura	Consentire ai visitatori della Sala riunioni virtuale personale di

Usare questa opzione...	Per...
	caricare i file nella cartella, ma non consentire di visualizzare il contenuto della cartella.
Letture e scrittura	Consentire agli utenti di visualizzare i file nella cartella, scaricare i file dalla cartella e caricare i file nella cartella.
Consenti sovrascrittura dei file	Consentire agli utenti di caricare un file con lo stesso nome di un file esistente e sostituire il file esistente. Se questa opzione non è stata selezionata, gli utenti non possono sovrascrivere nessun file nella cartella.
Protezione tramite password	<p>Consentire solo ai visitatori della Sala riunioni virtuale personale che conoscono la password di visualizzare l'elenco dei file contenuti nella cartella, di scaricare i file dalla cartella, oppure di caricare i file nella cartella, in funzione delle impostazioni di lettura/scrittura della cartella.</p> <p>Password: La password che i visitatori della Sala Riunioni virtuale personale devono fornire per accedere alla cartella.</p> <p>Conferma: Se è stata specificata una password, digitarla nuovamente per assicurarsi che sia stata inserita correttamente.</p>
Aggiornamento	Salvare tutte le modifiche alle proprietà della cartella, quindi chiudere la finestra Modifica proprietà della cartella.
Annulla	Chiudere la finestra Modifica proprietà della cartella, senza salvare le modifiche effettuate.

Apertura della pagina Registrazioni personali

È necessario caricare e mantenere le registrazioni dalla pagina Registrazioni personali sul sito WebEx Event Center.

Per aprire la pagina Registrazioni personali:

- 1 Eseguire l'accesso al sito Web di servizio WebEx, quindi fare clic su **WebEx personale**.
- 2 Fare clic su **File personali > Registrazioni personali**.

Viene visualizzata la pagina Registrazioni personali che mostra i file della registrazione.

Per ulteriori dettagli sulla pagina Registrazioni personali, vedere Informazioni sulla pagina File WebEx personali > Registrazioni personali. > (a pagina 133)

Caricamento di file della registrazione

Se la una riunione è stata registrata con il Registratore WebEx, integrato o autonomo, il relativo file, con estensione **.wrf**, può essere caricato dal computer locale sulla pagina RegISTRAZIONI personali.

Per istruzioni sulla modifica di una registrazione, vedere [Modifica delle informazioni di una registrazione](#) (a pagina 128).

Nota: se la una riunione è stata registrata con il Registratore basato su rete (NBR) WebEx, il server WebEx carica automaticamente il file della registrazione con estensione **.arf**, sull'appropriata scheda della pagina RegISTRAZIONI personali una volta arrestato il registratore. Non è necessario che l'utente lo carichi personalmente.

Per caricare un file della registrazione:

- 1 Andare alla pagina RegISTRAZIONI personali. Per informazioni dettagliate, vedere [Apertura della pagina RegISTRAZIONI personali](#) (a pagina 127).
- 2 Fare clic su **Aggiungi una registrazione**.
- 3 Nella pagina Aggiungi registrazione, inserire le informazioni e specificare le opzioni.

Per informazioni su come utilizzare le opzioni della pagina Aggiungi/Modifica registrazioni, vedere [Informazioni sulla pagina I miei file WebEx > RegISTRAZIONI personali](#). (a pagina 133)

- 4 Fare clic su **Salva**.

Modifica delle informazioni su una registrazione

È possibile modificare le informazioni su una registrazione in qualsiasi momento.

Per modificare le informazioni su una registrazione:

- 1 Andare alla pagina RegISTRAZIONI personali. Per informazioni dettagliate, vedere [Apertura della pagina RegISTRAZIONI personali](#). (a pagina 127)
- 2 Fare clic sulla seguente icona per la registrazione da modificare.



Viene visualizzata la pagina Modifica registrazione.

- 3 Eseguire le modifiche.

Per informazioni sull'utilizzo delle opzioni della pagina Modifica registrazione, vedere [Informazioni sulla pagina File WebEx personali > RegISTRAZIONI personali](#) (a pagina 133).

- 4 Fare clic su **Salva**.

Informazioni sulla pagina **Aggiungi/Modifica registrazione**

Come accedere a questa pagina

Se si sta aggiungendo una registrazione...

- 1 Sul sito Web del servizio WebEx, fare clic su **WebEx personale > File personali > Registrazioni personali**.
- 2 Fare clic su **Aggiungi una registrazione**.

Se si stanno modificando le informazioni su una registrazione...

- 1 Sul sito Web del servizio WebEx, fare clic su **WebEx personale > File personali > Registrazioni personali**.
- 2 Fare clic sul pulsante Altro nella riga della registrazione che si desidera modificare.



- 3 Fare clic su **Modifica**.



Che cosa è possibile fare qui

- Modificare le informazioni generali sulla registrazione, incluso l'argomento e la descrizione.
- Richiedere una password per riprodurre o scaricare la registrazione.

Opzioni di controllo della riproduzione Opzioni in questa pagina

Usare questa opzione...	Per...
Argomento	Specificare l'argomento della registrazione.
Descrizione	Fornire una descrizione della registrazione.

Usare questa opzione...	Per...
Registrazione del file	Fare clic su Sfoglia per selezionare il file di registrazione che risiede sul proprio computer.
Durata	Specificare la durata della registrazione.
Dimensione file	Visualizza le dimensioni del file di registrazione. (disponibile solo se si modificano le informazioni di registrazione)
Imposta password	Impostare una password opzionale che gli utenti devono fornire per vedere la registrazione.
Conferma password	Confermare la password che gli utenti devono fornire per vedere la registrazione.

Usare questa opzione...	Per...
Opzioni del pannello di visualizzazione	<p>Determina quali pannelli visualizzare durante la riproduzione della registrazione. Selezionare <i>qualsiasi</i> pannello tra i seguenti da inserire nella riproduzione della registrazione:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Chat ▪ Q & A ▪ Video ▪ Sondaggio ▪ Note ▪ Trasferimento file ▪ Partecipanti ▪ Sommario <p>Le opzioni di visualizzazione del pannello non modificano la visualizzazione del pannello nella registrazione archiviata sulla rete WebEx.</p>

Usare questa opzione...	Per...
<p>Intervallo di riproduzione registrazione</p>	<p>Determina quanto della registrazione effettivamente verrà riprodotto. Selezionare <i>una</i> delle seguenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Riproduzione completa: Riproduce l'intera registrazione. Questa opzione è selezionata in modo predefinito. ▪ Riproduzione parziale: Riproduce solo una porzione della registrazione in base alle impostazioni delle seguenti opzioni: <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Inizia: X min X sec della registrazione: Specifica l'ora di inizio della riproduzione. Questa opzione è utile se, ad esempio, si desidera omettere il "tempo morto" iniziale oppure visualizzare solo una porzione della registrazione. <input type="checkbox"/> Fine: X min X sec della registrazione: Specifica l'ora di fine della riproduzione. Questa opzione è utile se, ad esempio, si desidera omettere il "tempo morto" finale. L'ora di fine non può superare la durata effettiva della registrazione. <p>L'intervallo di riproduzione parziale specificato non modifica sulla registrazione archiviata sul server.</p>
<p>Includere controlli lettore NBR</p>	<p>Comprende i comandi del Lettore registrazione di rete, quali stop, pausa, riavvia, avanzamento rapido e riavvolgimento. Questa opzione è selezionata in modo predefinito. Per evitare che gli spettatori saltino porzioni della registrazione, disattivare questa opzione per omettere la visualizzazione dei comandi del Lettore di registrazioni di rete.</p>

Informazioni sulla pagina delle Informazioni di registrazione

Come accedere a questa pagina

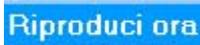
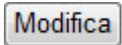
Sul sito Web del servizio WebEx, fare clic su **WebEx personale > File personali > Registrazioni personali > [recording type] > [topic of a recording]**.

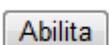
Possibili operazioni

- Visualizzare le informazioni sulla registrazione.
- Riprodurre la registrazione.
- Inviare un'e-mail per condividere la registrazione.
- Scarica la registrazione.

- Abilita tasti rapidi da tastiera
- Aprire la pagina Modifica la registrazione, da cui è possibile modificare le informazioni relative alla registrazione.

Opzioni in questa pagina

Opzione	Descrizione
Argomento	Il nome della registrazione. È possibile modificare l'argomento in qualsiasi momento.
Ora creazione	La data e l'ora di creazione della registrazione.
Durata	La durata della registrazione.
Descrizione	Una descrizione della registrazione.
Dimensione file	Le dimensioni del file della registrazione.
Ora creazione	La data e l'ora in cui è stata realizzata la registrazione.
Stato	Lo stato della registrazione. Le opzioni disponibili sono Abilita o Disabilita .
Password	Indica se un utente deve fornire una password per vedere la registrazione.
Collegamento registrazione come flusso	Facendo clic sul collegamento è possibile riprodurre la registrazione (disponibile solo per i file di registrazione con estensione .arf , registrati con NBR).
Collegamento per il download della registrazione	Facendo clic sul collegamento è possibile scaricare la registrazione.
	Facendo clic sul pulsante è possibile riprodurre la registrazione (disponibile solo per i file di registrazione con estensione .arf , registrati con NBR). Se si desidera scaricare la registrazione, è possibile fare clic anche sul collegamento per il download sotto Riproduci registrazione una riunione ora .
	Facendo clic sul pulsante, si apre la finestra Condividi registrazione personale che consente di inviare un messaggio e-mail per selezionare i destinatari, invitandoli a riprodurre la registrazione. Se invece si desidera inviare un messaggio e-mail con il client di posta locale, fare clic sul collegamento per utilizzare il client di posta in Condividi le mie registrazioni .
	Fare clic sul pulsante per aprire la pagina Modifica la registrazione.

Opzione	Descrizione
	Fare clic sul pulsante per eliminare la registrazione.
	Fare clic sul pulsante per disabilitare la registrazione da qualsiasi destinazione sia pubblicata sul sito web di servizio WebEx. (Disponibile solo per le registrazioni abilitate).
	Fare clic sul pulsante per abilitare la registrazione da qualsiasi destinazione sia pubblicata sul sito web di servizio WebEx. (Disponibile solo per le registrazioni disabilitate).
	Fare clic sul pulsante per tornare alla pagina delle registrazioni.

Informazioni sulla pagina **File WebEx personali > Registrazioni personali**

Come accedere a questa pagina

Eseguire l'accesso al sito Web di servizio WebEx, quindi fare clic su **WebEx personale**. Nella barra di navigazione a sinistra, fare clic su **File personali > Registrazioni personali**.

Possibili operazioni

Gestire, caricare e conservare i propri file della registrazione.

Opzioni in questa pagina

Visualizza le diverse categorie di registrazione:

- Riunioni
- Eventi
- Riunioni vendite
- Sessioni di formazione
- Varie

Informazioni sulla pagina File WebEx personaleEx > Registrazioni personali > Eventi

Come accedere a questa pagina

Eseguire l'accesso al sito Web di servizio WebEx, quindi fare clic su **WebEx personale**. Dalla barra di navigazione a sinistra, fare clic su **Documenti personali > Registrazioni personali > Riunioni**.

Informazioni sulla pagina File WebEx personaleEx > Registrazioni personali > Riunioni vendite

Come accedere a questa pagina

Eseguire l'accesso al sito Web di servizio WebEx, quindi fare clic su **WebEx personale**. Dalla barra di navigazione a sinistra, fare clic su **Documenti personali > Registrazioni personali > Riunioni vendite**.

Informazioni sulla pagina File WebEx personaleEx > Registrazioni personali > Varie

Come accedere a questa pagina

Eseguire l'accesso al sito Web di servizio WebEx, quindi fare clic su **WebEx personale**. Dalla barra di navigazione a sinistra, fare clic su **Documenti personali > Registrazioni personali > Varie**.

Mantenimento delle informazioni di contatto

Se si desidera...	Vedere...
ottenere una panoramica della rubrica personale	Informazioni sul mantenimento delle informazioni di contatto (a pagina 135)
aprire la rubrica personale	Apertura della rubrica personale (a pagina 135)
inserire un nuovo contatto nella rubrica personale	Aggiungi contatto alla rubrica (a pagina 136)
aggiungere contemporaneamente contatti multipli alla rubrica personale	Importazione delle informazioni di contatto da un file alla rubrica personale (a pagina 139)

Se si desidera...	Vedere...
aggiungere i contatti di Microsoft Outlook alla rubrica personale	<i>Importazione di informazioni sui contatti da Outlook alla rubrica</i> (a pagina 142)
visualizzare o modificare le informazioni sui contatti nella rubrica personale	<i>Visualizzazione e modifica delle informazioni di contatto dalla rubrica</i> (a pagina 142)
selezionare un contatto nella rubrica personale	<i>Ricerca di un contatto nella rubrica personale</i> (a pagina 143)
unire contatti multipli in un unico elenco di distribuzione	<i>Creazione di un elenco di distribuzione nella rubrica personale</i> (a pagina 144)
modificare le informazioni su un elenco di distribuzione	<i>Modifica di un elenco di distribuzione nella rubrica personale</i> (a pagina 145)
cancellare un contatto o un elenco di distribuzione	<i>Cancellazioni delle informazioni di contatto dalla rubrica</i> (a pagina 147)

Informazioni sul mantenimento delle informazioni di contatto

È possibile mantenere una rubrica personale on-line, in cui aggiungere informazioni sui contatti e creare una lista di distribuzione. Quando si pianifica una Riunione o si inizia una Riunione immediata, è possibile invitare qualsiasi contatto o lista di distribuzione della rubrica personale. È anche possibile invitare i contatti della rubrica aziendale per il sito Web di servizio WebEx, se disponibile.

È possibile aggiungere i contatti alla rubrica personale in uno dei modi seguenti:

- Specificare le informazioni sui contatti uno per volta.
- Importare le informazioni dei contatti dai contatti di Microsoft Outlook.
- Importare le informazioni dei contatti da un file in formato CSV.

È anche possibile modificare o cancellare le informazioni su un contatto o di una lista di distribuzione della rubrica personale.

Apertura della rubrica personale

È possibile aprire la rubrica personale sul sito Web di servizio WebEx per visualizzare o gestire le informazioni sui propri contatti.

Per aprire la rubrica personale:

- 1 Accedere al sito Web del servizio WebEx. Per i dettagli, vedere *Accesso e uscita dal sito di servizio WebEx*. (a pagina 104)
- 2 Sulla barra di navigazione sulla parte superiore della pagina, fare clic su **WebEx personale**.

3 Fare clic su **Contatti personali**.

Viene visualizzata la pagina Contatti WebEx personali.

Nome	Indirizzo e-mail	Numero di telefono	Lingua
<input type="checkbox"/>  planning committee			
<input type="checkbox"/> Christine Huliste	christine@123.com	1-	Italiano
<input type="checkbox"/> John Mullen	john@123.com	1-	Italiano
<input type="checkbox"/> Lisa Grantham	lisa@123.com	1-	Italiano
<input type="checkbox"/> Lisa Wai	lw@123.com	1-	Italiano
<input type="checkbox"/> Marcel Tillman	marcel@123.com	1-	Italiano
<input type="checkbox"/> colin	colin.yu@webex.com.cn	1-	Cinese tradizionale

4 Nell'elenco a discesa **Visualizza**, selezionare uno dei seguenti elenchi di contatti:

- **Contatti personali:** Comprende tutti i contatti individuali o gli elenchi di distribuzione aggiunti alla rubrica personale. È possibile importare i contatti dalla rubrica o dalla cartella dei contatti di Microsoft Outlook a questo elenco di contatti.
- **Rubrica aziendale:** La rubrica della propria azienda, che contiene tutti i contatti aggiunti dall'amministratore del sito. Se la vostra organizzazione utilizza un elenco di indirizzi globali Microsoft Exchange, l'amministratore di sito può importare i propri contatti in questa rubrica.

Aggiungi contatto alla rubrica

È possibile aggiungere i contatti alla rubrica personale, uno alla volta.

Per aggiungere un contatto nella rubrica personale:

- 1 Aprire la rubrica personale. Per i dettagli, vedere *Apertura della rubrica personale* (a pagina 135).
- 2 Nell'elenco a discesa **Visualizza**, selezionare **Contatti personali**.
Verrà visualizzato un elenco di contatti nell'elenco dei contatti personali.

3 Fare clic su **Aggiungi contatto**.

Verrà visualizzata la pagina Aggiungi contatto.

Contatti WebEx personali

Aggiungi contatto

Nome completo: (Richiesto)

Indirizzo e-mail: (Richiesto)

Società:

Titolo professionale:

URL: (se conosciuto)

Numero di telefono: Paese/regione Numero (con prefisso internazionale/nazionale)

Numero di telefono cellulare: Paese/regione Numero (con prefisso internazionale/nazionale)

Numero di fax: Paese/regione Numero (con prefisso internazionale/nazionale)

Indirizzo1:

Indirizzo2:

Città:

Stato/Provincia:

CAP:

Paese/regione:

Fuso orario: Beijing (Ora Cina, GMT+08:00) ▼

Lingua: Italiano ▼

Impostazioni locali: Italia ▼

Nome utente: (se conosciuto)

Note:

4 Fornire informazioni sul contatto.

5 Fare clic su **Aggiungi**.

Per le descrizioni delle informazioni e delle opzioni nella pagina Nuovo contatto, vedere Informazioni sulla pagina [Aggiungi/Modifica contatto](#) (a pagina 138).

Nota:

- Non è possibile importare i contatti nella rubrica aziendale.
- Se si desidera aggiungere più contatti, è possibile farlo in una volta sola, senza dover aggiungere un contatto alla volta. Per i dettagli, vedere [Importazione di informazioni di contatto nella rubrica personale](#) (a pagina 139).

Informazioni sulla pagina **Contatto aggiungi/modifica**

Come accedere a questa pagina

Sul vostro sito Web di servizio WebEx, fare clic su **WebEx personale > Contatti personali > Aggiungi contatto** oppure [*selezionare la casella di controllo per il contatto*] > **Modifica**.

Che cosa è possibile fare qui

Inserire le informazioni sul contatto, nuovo o esistente, per la rubrica personale.

Opzioni in questa pagina

Usare questa opzione...	Per...
Nome completo	Inserire il nome e cognome del contatto.
Indirizzo e-mail	Inserire l'indirizzo e-mail del contatto.
Lingua	Impostare la lingua che verrà visualizzata nei messaggi e-mail inviati al contatto usando sito web di servizio WebEx. Disponibile solo se il sito web di servizio WebEx può essere visualizzato in due o più lingue.
Società	Inserire l'azienda o l'organizzazione per cui il contatto lavora.
Professione	Inserire il ruolo del contatto all'interno dell'azienda o dell'organizzazione.
URL	Inserire l'URL, o indirizzo web, dell'azienda o dell'organizzazione per cui il contatto lavora.
Numero di telefono/Numero di telefono di terminale mobile/Numero di Fax	Inserire i numeri di telefono del contatto. Per ciascun numero, è possibile specificare:
Prefisso internazionale	Specificare il numero da chiamare se il contatto risiede in un altro paese. Per selezionare un prefisso diverso, fare clic sul collegamento per visualizzare la finestra dei prefissi internazionali. Dall'elenco a discesa, selezionare il paese di residenza del contatto.
Prefisso internazionale o nazionale	Inserire il prefisso locale del numero di telefono del contatto.
Numero	Immettere il numero di telefono.
Estensione	Inserire il numero di telefono interno del contatto, se esiste.

Usare questa opzione...	Per...
Indirizzo 1	Inserire l'indirizzo postale del contatto.
Indirizzo 2	Inserire informazioni aggiuntive sull'indirizzo, se necessarie.
Stato/Provincia	Inserire lo stato o regione del contatto.
CAP	Inserire lo ZIP code o codice postale del contatto.
Paese	Inserire il paese di residenza del contatto.
Nome utente	Inserire il nome utente con cui l'utente accede al sito web di servizio WebEx, se il contatto possiede un account utente.
Note	Inserire informazioni aggiuntive sul contatto.

Importazione delle informazioni di contatto da un file alla rubrica personale

È possibile aggiungere informazioni su più contatti contemporaneamente alla rubrica personale importando un file CSV (Comma-Separated Values). Un file CSV ha estensione **.csv**; è possibile esportare le informazioni da molti fogli elettronici e programmi e-mail in formato CSV.

Per creare un file CSV:

- 1 Aprire la rubrica personale. Per i dettagli, vedere *Apertura della rubrica personale* (a pagina 135).
- 2 Nell'elenco a discesa **Visualizza**, assicurarsi che l'opzione **Rubrica personale** sia selezionata.
- 3 Fare clic su **Esporta**.
- 4 Salvare il file **.csv** sul computer.
- 5 Aprire il file **.csv** salvato in un programma di fogli elettronici, ad esempio Microsoft Excel.
- 6 Opzionale. Se le informazioni sui contatti esistono nel file, è possibile eliminarle.
- 7 Specificare le informazioni sui nuovi contatti nel file **.csv**.

Importante: Se si aggiunge un nuovo contatto, accertarsi che il campo UID sia vuoto. Per informazioni sui campi del file **.csv**, vedere *Informazioni sul modello Informazioni contatto CSV* (a pagina 140).

- 8 Salvare il file **.csv**. Accertarsi che venga salvato come file **.csv**.

Per importare un file CSV contenente nuove informazioni di contatto:

- 1 Aprire la rubrica personale. Per i dettagli, vedere *Apertura della rubrica personale* (a pagina 135).
- 2 Nell'elenco a discesa **Visualizza**, assicurarsi che l'opzione **Contatti personali** sia selezionata.
- 3 Nell'elenco a discesa **Importa da**, selezionare **File CSV**.
- 4 Fare clic su **Importa**.
- 5 Selezionare il file **.csv** in cui sono state aggiunte nuove informazioni sui contatti.
- 6 Fare clic su **Apri**.
- 7 Fare clic su **Carica file**.

Viene visualizzata la pagina Visualizza contatti personali che consente di esaminare le informazioni sui contatti da importare.

- 8 Fare clic su **Invia**.

Viene visualizzato un messaggio di conferma.

- 9 Fare clic su **Sì**.

Nota: Se esiste un errore nelle informazioni sui contatti aggiornate, viene visualizzato un messaggio che informa che non sono state importate informazioni sui contatti.

Informazioni sul modello Informazioni contatto CSV

Come accedere a questo modello

Sul proprio sito Web dei servizi WebEx, fare clic su **WebEx personale > Contatti personali > Visualizza > Rubrica personale > Esporta**.

Possibili operazioni

Specificare le informazioni su contatti multipli, che è possibile importare nella rubrica personale.

Campi in questo modello

Opzione	Descrizione
UUID	Un numero creato dal sito web di servizio WebEx per identificare il contatto. Se si aggiunge un nuovo contatto al file CSV, questo campo deve essere lasciato vuoto.

Opzione	Descrizione
Name	Richiesto. Nome e cognome del contatto.
E-mail	Richiesto. Indirizzo e-mail del contatto. L'indirizzo e-mail deve essere nel formato seguente: nome@azienda.com
Società	L'azienda o l'organizzazione per cui il contatto lavora.
Titolo professionale	Il ruolo del contatto all'interno dell'azienda o dell'organizzazione.
URL	L'URL, o indirizzo web, dell'azienda o dell'organizzazione per cui il contatto lavora.
OffCntry	Il prefisso telefonico internazionale dell'ufficio del contatto ovvero il numero da chiamare se il contatto risiede in un altro paese.
OffArea	Il prefisso locale del numero di telefono dell'ufficio del contatto.
OffLoc	Il numero di telefono dell'ufficio del contatto.
OffExt	Il numero di telefono interno dell'ufficio del contatto, se esiste.
CellCntry	Il prefisso telefonico internazionale del cellulare del contatto ovvero il numero da chiamare se il contatto risiede in un altro paese.
CellArea	Il prefisso telefonico locale del numero del cellulare del contatto.
CellLocal	Il numero del cellulare del contatto.
CellExt	L'interno del numero di cellulare del contatto, se esiste.
PaeseFax	Il prefisso telefonico internazionale del numero di fax del contatto ovvero il numero da chiamare se il contatto risiede in un altro paese.
PrefissoFax	Il prefisso locale del numero di fax del contatto.
FaxLoc	Il numero di fax del contatto.
IntFax	Il numero di fax interno del contatto, se esiste.
Address 1	L'indirizzo del contatto.
Address 2	Informazioni aggiuntive sull'indirizzo, se necessarie.
State/Province	Stato o regione del contatto.
ZIP/Postal	CAP o codice postale del contatto.
Country	Paese di residenza del contatto.
Nome utente	Il nome utente con cui l'utente accede al sito web di servizio WebEx, se il contatto possiede un account utente.
Note	Qualsiasi informazione aggiuntiva sul contatto.

Importazione di informazioni sui contatti da Outlook alla rubrica

Se si utilizza Microsoft Outlook, è possibile importare i contatti presenti nella cartella o rubrica di Microsoft Outlook nella rubrica personale del sito Web di servizio WebEx.

Per importare i contatti da Outlook alla rubrica personale:

- 1 Aprire la rubrica personale. Per i dettagli, vedere [Apertura della rubrica personale](#) (a pagina 135).
- 2 Nell'elenco a discesa **Visualizza**, selezionare **Contatti personali**.
- 3 Nell'elenco a discesa Tipo, selezionare **Microsoft Outlook**.
- 4 Fare clic su **Importa**.
Viene visualizzata la finestra di dialogo Scegli profilo.
- 5 Nell'elenco a discesa **Nome profilo**, selezionare il profilo utente Outlook che contiene le informazioni sul contatto da importare.
- 6 Fare clic su **OK**.

Nota:

- Quando si importano i contatti di Outlook, il sito Web di servizio WebEx richiama le informazioni dei contatti dalla cartella o rubrica di Outlook in cui si è scelto di conservare gli indirizzi personali. Per informazioni sulla conservazione degli indirizzi personali in Outlook, fare riferimento alla guida di Microsoft Outlook.
- Se la rubrica personale include già un contatto presente anche nell'elenco di contatti di Outlook, il contatto *non* viene importato. Tuttavia, se si modifica l'indirizzo e-mail del contatto nella rubrica personale, importando il contatto da Outlook si crea un *nuovo contatto* nella rubrica personale.

Visualizzazione e modifica delle informazioni di contatto dalla rubrica

Nella rubrica personale, visualizzare e modificare le informazioni sui singoli contatti riportati nell'elenco Contatti personali. È possibile visualizzare, ma non modificare, le informazioni sui contatti nella Rubrica aziendale.

Per visualizzare o modificare le informazioni sul contatto:

- 1 Aprire la rubrica personale. Per ulteriori informazioni, vedere [Apertura della rubrica personale](#) (a pagina 135).
- 2 Dall'elenco a discesa **Visualizza**, eseguire *una* delle operazioni seguenti:
 - **Contatti personali**

▪ **Rubrica aziendale**

Viene visualizzato l'elenco dei contatti.

- 3 Identificare il contatto di cui visualizzare o modificare le informazioni. Per ulteriori dettagli su come individuare un contatto, vedere [Ricerca di un contatto nella rubrica personale](#) (a pagina 143).
- 4 Sotto la voce **Nome**, selezionare il contatto di cui visualizzare o modificare le informazioni.
- 5 Effettuare *una* delle seguenti operazioni:
 - Se il contatto è riportato nell'elenco dei contatti personali, fare clic su **Modifica**.
 - Se il contatto è presente nella rubrica aziendale, fare clic su **Visualizza informazioni**.

Vengono visualizzate le informazioni sul contatto.

- 6 Opzionale. Se il contatto è riportato nell'elenco dei contatti personali, modificare le informazioni che si desidera cambiare nella pagina Modifica informazioni del contatto.

Per le descrizioni delle informazioni e delle opzioni nella pagina Modifica informazioni del contatto, vedere [Informazioni sulla pagina Aggiungi/Modifica contatto](#) (a pagina 138).

- 7 Fare clic su **OK**.

Ricerca di un contatto nella rubrica personale

È possibile individuare rapidamente un contatto nella rubrica personale con diversi metodi.

[Per cercare un contatto nella rubrica:](#)

- 1 Aprire la rubrica personale. Per i dettagli, vedere [Apertura della rubrica personale](#) (a pagina 135).
- 2 Nell'elenco a discesa **Visualizza**, selezionare un elenco di contatti.
- 3 Effettuare *una* delle seguenti azioni:
 - In **Indice**, fare clic su una lettera dell'alfabeto per visualizzare un elenco di contatti i cui nomi iniziano con quella lettera. Ad esempio, il nome **Susanna Gatto** appare sotto la lettera **S**.
 - Per cercare un contatto dell'elenco visualizzato, immettere il testo visualizzato come nome o indirizzo e-mail del contatto nella casella **Cerca** e fare clic su **Cerca**.

- Se una sola pagina non può contenere l'intero elenco di contatti, visualizzare un'altra pagina facendo clic sui collegamenti per i numeri di pagina.
- Ordinare i contatti personali o la rubrica della società per nome, indirizzo e-mail o numero di telefono facendo clic sulle intestazioni di colonna.

Creazione di un elenco di distribuzione nella rubrica personale

È possibile creare elenchi di distribuzione per la propria rubrica personale. Un elenco di distribuzione comprende due o più contatti a cui fornire un nome comune e viene visualizzato nel proprio elenco Contatti personali. Ad esempio, è possibile creare un elenco di distribuzione con il nome **Reparto vendite**, che comprende i contatti dei membri del proprio Reparto vendite. Se si desiderano invitare i membri del reparto alla una riunione, è possibile selezionare l'intero gruppo, anziché ogni singolo membro.

Per creare un elenco di distribuzione:

- 1 Aprire la rubrica personale. Per i dettagli, vedere [Apertura della rubrica personale](#) (a pagina 135).
- 2 Fare clic su **Aggiungi elenco di distribuzione**.

Viene visualizzata la pagina Aggiungi elenco di distribuzione.

The screenshot shows the 'Aggiungi lista di distribuzione' (Add distribution list) form. It features a blue header with the title. Below the header, there are two main sections: 'Informazioni lista di distribuzione:' and 'Membri'. The 'Informazioni lista di distribuzione:' section contains two text input fields: 'Nome:' (with a '(Richiesto)' label) and 'Descrizione:'. The 'Membri' section includes a search box labeled 'Cerca:' and a 'Vai' button. Below this, there are two columns: 'Contatti personali' and 'Seleziona contatti'. The 'Contatti personali' column has an alphabetical index (A-Z, #, Tutto) and a list area. The 'Seleziona contatti' column has a list area. Between the two columns are buttons for 'Aggiungi>' and '<Rimuovi'. At the bottom of the 'Contatti personali' list area is a button labeled 'Aggiungi contatto'. At the bottom of the 'Seleziona contatti' list area are buttons for 'Aggiungi' and 'Annulla'.

- 3 Nella casella **Nome** , digitare il nome del gruppo.
- 4 Opzionale. Nella casella **Descrizione** , digitare le informazioni che descrivono il gruppo.

- 5 In **Membri**, individuare i contatti che si desiderano aggiungere all'elenco di distribuzione, eseguendo una delle seguenti operazioni:
 - Cercare un contatto, digitando interamente o in parte il nome o il cognome del contatto nella casella **Cerca**.
 - Fare clic sulla lettera che corrisponde alla prima lettera del nome del contatto.
 - Fare clic su **Tutti** per visualizzare l'elenco di tutti i contatti presenti nell'elenco Contatti personali.
- 6 Opzionale. Per inserire un nuovo contatto all'elenco Contatti personali, in **Membri**, fare clic su **Aggiungi contatto**.
- 7 Nella casella a sinistra, selezionare i contatti che si desiderano aggiungere all'elenco di distribuzione.
- 8 Fare clic su **Aggiungi** per spostare i contatti selezionati nella casella a destra.
- 9 Dopo aver terminato di aggiungere i contatti all'elenco di distribuzione, fare clic su **Aggiungi** per creare l'elenco.

Nell'elenco Contatti personali, viene visualizzato l'indicatore della **Lista di distribuzione** alla sinistra del nuovo elenco di distribuzione:



Per le descrizioni delle informazioni e delle opzioni nella pagina Aggiungi elenco di distribuzione, vedere [Informazioni sulla pagina Aggiungi/Modifica lista di distribuzione](#). (a pagina 146)

Modifica di un elenco di distribuzione nella rubrica personale

È possibile aggiungere o rimuovere contatti da un elenco di distribuzione creato per la propria rubrica personale. È inoltre possibile modificare la descrizione o il nome di un gruppo.

Per modificare una lista di distribuzione:

- 1 Aprire la rubrica personale. Per i dettagli, vedere [Apertura della rubrica personale](#) (a pagina 135).
- 2 Nell'elenco a discesa **Visualizza**, selezionare **Contatti personali**.

Nell'elenco Contatti personali, viene visualizzato un elenco di contatti che contiene tutti gli elenchi di distribuzione creati. L'indicatore **Elenco di distribuzione** appare a sinistra di un elenco di distribuzione:



In **Nome**, selezionare il nome della lista di distribuzione. Viene visualizzata la pagina Modifica elenco di distribuzione.

Aggiungi lista di distribuzione

Informazioni lista di distribuzione:

Nome: (Richiesto)

Descrizione:

Membri

Cerca:

Contatti personali

Indice: [A](#) [B](#) [C](#) [D](#) [E](#) [F](#) [G](#) [H](#) [I](#) [J](#) [K](#)
[L](#) [M](#) [N](#) [O](#) [P](#) [Q](#) [R](#) [S](#) [T](#) [U](#) [V](#) [W](#)
[X](#) [Y](#) [Z](#) <#> [Tutto](#)

Utilizzare **Ctrl** per selezionare più utenti

Christine Huliste
John Mullen
Lisa Grantham
Lisa Wai
Marcel Tillman
colin

Seleziona contatti

- 3 Modificare le informazioni sull'elenco di distribuzione.
- 4 Fare clic su **Aggiorna**.

Per le descrizioni delle informazioni e delle opzioni della pagina Modifica lista di distribuzione, vedere Informazioni sulla pagina [Aggiungi/Modifica elenco di distribuzione](#). (a pagina 146)

Informazioni sulla pagina **Aggiungi/Modifica lista di distribuzione**

Come accedere a questa pagina

Sul vostro sito Web di servizio WebEx, fare clic su **WebEx personale > Contatti personali > Aggiungi lista di distribuzione**. Oppure, selezionare l'elenco di distribuzione nell'elenco dei contatti personali.

Che cosa è possibile fare qui

Aggiungere o rimuovere contatti dall'elenco di distribuzione.

Opzioni in questa pagina

Usare questa opzione...	Per...
Nome	Immettere il nome per la lista di distribuzione. Ad esempio, se si desidera aggiungere una lista di distribuzione che includa i membri dell'ufficio vendite dell'azienda, si potrebbe salvare con il nome Ufficio vendite .
Descrizione	È anche possibile, a scelta, inserire alcune informazioni descrittive sulla lista di distribuzione, come supporto per ricerche future.
Cerca	Trova un contatto digitando tutto o solo una parte del nome o del cognome appartenente al contatto.
Indice	Trova un contatto facendo clic sulla lettera corrispondente alla lettera iniziale del nome del contatto. Per elencare i contatti identificati con un numero, fare clic su # . Per elencare tutti i contatti nell'elenco dei contatti personali, fare clic su Tutti .
Aggiungi>	Aggiungi uno o più contatti selezionati alla lista di distribuzione personale.
<Rimuovi	Rimuovi uno o più contatti selezionati dalla lista di distribuzione personale.
Aggiungi contatto	Aggiungi un nuovo contatto all'elenco dei contatti personali e aggiungi il contatto alla lista di distribuzione.
Aggiungi	Aggiungi una nuova lista di distribuzione all'elenco dei contatti personali.
Aggiornamento	Aggiorna una lista di distribuzione esistente che è stata modificata.

Cancellazioni delle informazioni di contatto dalla rubrica

È possibile cancellare qualsiasi contatto o elenco di distribuzione aggiunto alla rubrica personale.

Per cancellare un contatto o un gruppo di contatto:

- 1 Aprire la rubrica personale. Per ulteriori dettagli, vedere *Apertura della rubrica personale* (a pagina 135).
- 2 Nell'elenco a discesa **Visualizza**, selezionare **Contatti personali**.

- 3 Nell'elenco che viene visualizzato, selezionare la casella di controllo per il contatto o l'elenco di distribuzione che si desidera cancellare.
- 4 Fare clic su **Elimina**.
Viene visualizzato un messaggio che chiede di confermare la cancellazione.
- 5 Fare clic su **OK**.

Mantenimento del profilo utente

Se si desidera...	Vedere...
ottenere una panoramica del mantenimento del profilo utente	Informazioni sul mantenimento del profilo utente (a pagina 148)
Modificare il proprio profilo utente	Modifica del profilo utente (a pagina 153)

Informazioni sul mantenimento del profilo utente

Dopo aver ottenuto un account utente, è possibile modificare il profilo utente in qualsiasi momento per:

- Mantenere le informazioni personali, incluso
 - Nome completo
 - Nome utente (se l'amministratore del sito fornisce tale opzione)
 - Password
 - Informazioni di contatto (incluso indirizzo, indirizzo e-mail e numeri telefonici)
 - I codici di verifica che l'azienda usa per conservare i dati delle riunioni (come numeri di progetto, reparto, divisione)
- Specificare se visualizzare i collegamenti ai siti dei partner aziendali nella barra di navigazione WebEx personale, se l'amministratore del sito installa i collegamenti ai partner
- Gestire i modelli di pianificazione salvati
- Installare le opzioni per la sala Riunione personale virtuale, incluso le immagini e i messaggi di benvenuto che verranno visualizzati sulla pagina
- Installare le opzioni predefinite per le sessioni on-line, incluso
 - Il tipo di sessione predefinita da usare, se il proprio account include il tipo di sessione multipla
- Installare le preferenze del sito Web, incluso:

- La pagina iniziale che verrà visualizzata quando si effettuerà l'accesso al proprio sito Web di servizio WebEx
- Il fuso orario in cui verrà visualizzata l'ora della riunione
- La lingua di presentazione del testo del proprio sito Web, se il sito include l'opzione di lingua

Le impostazioni locali (formato in cui il proprio sito Web visualizza la data, l'ora, la valuta e i numeri)

Informazioni sulla pagina Il mio profilo WebEx

Come accedere a questo modello

Sul sito Web di servizio WebEx, fare clic su **WebEx personale > Il mio profilo**.

Possibili operazioni

Gestire i seguenti elementi:

- Informazioni account
- Informazioni personali
- Opzioni di integrazioni per partner
- Modelli di pianificazione (non si applica a Support Center)
- Informazioni sulla sala riunioni virtuale personale
- Opzioni di Riunione
- Preferenze pagina web, incluso pagina iniziale e lingua
- Opzioni del pannello delle funzionalità Support Center CSR (solo Support Center)

Opzioni delle informazioni personali

Usare questa opzione...	Per...
Nome utente	<p>Specificare il nome utente per l'account. È possibile anche modificare il nome solo se l'amministratore del sito web di servizio WebEx consente tale opzione.</p> <p>Suggerimento: Se si deve cambiare il nome utente, ma non si può modificarlo in questa pagina, chiedere all'amministratore del sito di modificare il nome utente o di creare un nuovo account.</p>

Usare questa opzione...	Per...
Cambia password	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Vecchia password: Digitare la password precedente per l'account. ▪ Nuova password: Specificare la nuova password per l'account. Una password: <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Deve avere almeno 4 caratteri <input type="checkbox"/> La password può contenere fino a 32 caratteri <input type="checkbox"/> È possibile includere lettere, numeri o caratteri speciali, ma nessuno spazio <input type="checkbox"/> La password è sensibile al carattere maiuscolo/minuscolo ▪ Ripeti nuova password: Assicurarsi di aver digitato correttamente la password nella casella Nuova password.
Autenticazione chiamata in ingresso	<p>Se abilitato dall'amministratore del sito, consente di essere autenticati e collocati nella corretta teleconferenza senza la necessità di inserire un numero di riunione, ogni volta che si effettua la chiamata a una teleconferenza abilitata CLI (caller line identification) o ANI (automatic number identification). Selezionando questa opzione per un numero telefonico del profilo utente, si può mappare l'indirizzo e-mail per quel dato numero telefonico. L'autenticazione del chiamante è disponibile solo se si è invitati per e-mail a una teleconferenza abilitata CLI/ANI durante la procedura di pianificazione della riunione. L'autenticazione del chiamante non è disponibile se si sta effettuando una chiamata in entrata su una teleconferenza abilitata CLI/ANI.</p>
Richiamata	<p>Se selezionata per un numero telefonico nel proprio profilo utente, consente di ricevere una chiamata dal servizio di teleconferenza se questo utilizza la funzione integrata di richiamata. Se il sito include l'opzione di richiamata internazionale, i partecipanti di altri paesi riceveranno una richiamata. Per maggiori informazioni su questa opzione, chiedere all'amministratore del sito.</p>
PIN	<p>Se abilitata dall'amministratore del sito, consente di specificare un PIN per l'autenticazione delle chiamate in ingresso, per evitare usi illeciti del numero per la teleconferenza. Se l'amministratore del sito imposta il PIN di autenticazione come obbligatorio per tutti gli account usando l'autenticazione su chiamata entrante al sito, si deve specificare un numero di PIN, altrimenti l'autenticazione del chiamante sarà disabilitata per l'account. Questa opzione è disponibile solo se è stata selezionata l'opzione di autenticazione della chiamata entrante per almeno uno dei numeri di telefono nel proprio profilo. Il PIN può essere utilizzato per consentire un livello secondario di autenticazione delle chiamate in cui l'organizzatore usa il telefono e potrebbe essere necessario invitare altri partecipanti.</p>
Altre opzioni per le informazioni personali	<p>Inserire le informazioni personali che si vuole mantenere nel profilo.</p>

Opzioni di integrazioni per partner

L'amministratore del sito può installare collegamenti personalizzati ai siti web dei partner aziendali, e far visualizzare i collegamenti nella barra di navigazione del WebEx personale. Ad esempio, se l'azienda usa un altro sito web aziendale per fornire un servizio, l'amministratore di sito può fornire un collegamento a quel sito nella barra di navigazione del WebEx personale. È comunque possibile mostrare o nascondere tale collegamento.

Usare questa opzione...	Per...
Visualizza collegamenti ai partner in WebEx personale	Mostrare o nascondere i collegamenti ai siti partner nella barra di navigazione WebEx personale.

Opzioni Sala riunioni personali

Usare questa opzione...	Per...
URL area riunioni personale	<p>Andare alla pagina Sala riunioni virtuale personale. È possibile fare clic sull'URL dalla pagina Il mio profilo per vedere l'anteprima della pagina Sala riunioni virtuale personale in uso.</p> <p>La pagina Sala riunioni virtuale personale mostra le sessioni on-line pianificate e le sessioni in corso attualmente ospitate.</p> <p>Gli utenti a cui viene fornito il proprio URL possono usare questa pagina per unirsi a qualsiasi riunione che si sta ospitando. Essi possono anche scaricare file dalle cartelle condivise.</p>
Messaggio di benvenuto	<p>Inserire il messaggio che verrà visualizzato sulla pagina Sala riunioni virtuale personale. Il messaggio può contenere al massimo 128 caratteri, incluso spazi e segni di punteggiatura.</p> <p>Per specificare un messaggio, digitarlo nella casella, quindi fare clic su Aggiorna.</p>
Carica immagine	<p>Caricare un file immagine dal proprio computer, o un altro computer sulla rete, alla pagina Sala riunioni virtuale personale. Ad esempio, è possibile caricare la propria fotografia, il logo dell'azienda, oppure l'immagine del prodotto. I visitatori della pagina possono vedere l'immagine caricata.</p> <p>L'immagine può avere al massimo 160 caratteri di larghezza. Se si carica un'immagine di dimensioni maggiori, la larghezza verrà automaticamente ridotta a 160 pixel. Tuttavia, il rapporto d'aspetto dell'immagine non viene rispettato.</p> <p>Sfogliare: Consente di localizzare un'immagine.</p> <p>Carica: Carica l'immagine selezionata.</p> <p>Immagine corrente: Visualizza l'immagine che verrà visualizzata sulla pagina Sala Riunioni virtuale personale.</p> <p>Elimina: Rimuove l'immagine in uso dalla pagina Sala Riunioni virtuale personale. Questo pulsante è disponibile solo se è stata</p>

Usare questa opzione...	Per...
	caricata un'immagine per la pagina.
Personale di supporto Personalizza area intestazione	<p>Carica l'immagine di un banner nell'area di non scorrimento dell'intestazione della pagina Sala riunioni virtuale personale. Ad esempio, è possibile caricare il logo aziendale o un avviso pubblicitario. I visitatori della pagina possono vedere l'immagine caricata. Disponibile solo se l'amministratore del sito ha abilitato la relativa opzione per l'account.</p> <p>L'immagine può avere al massimo 75 pixel di altezza. Se si carica un'immagine di dimensioni maggiori, l'altezza verrà automaticamente ridotta a 75 pixel. Tuttavia, il rapporto d'aspetto dell'immagine non viene rispettato.</p> <p>Sfoglia: Consente di localizzare un'immagine banner.</p> <p>Carica: Carica l'immagine banner selezionata.</p> <p>Immagine corrente: Visualizza l'immagine banner che verrà visualizzata sulla pagina Sala Riunioni virtuale personale.</p> <p>Elimina: Rimuove l'immagine banner in uso dalla pagina Sala Riunioni virtuale personale. Questo pulsante è disponibile solo se è stata caricata un'immagine per la pagina.</p>

Opzioni di Strumenti di produttività

Usare questa opzione...	Per...
Scarica automaticamente Strumenti di produttività al momento dell'accesso al sito del servizio WebEx	Specificare che Strumenti di produttività WebEx dovrà essere caricato automaticamente quando si effettua l'accesso al sito web di servizio WebEx. Se questa opzione è stata disabilitata, è ancora possibile scaricare manualmente Strumenti di produttività.

Opzioni sessione

Usare questa opzione...	Per...
Tipo sessione predefinito	<p>Specificare il tipo di sessione predefinito che si ospita, se il proprio account utente consente di ospitare diversi tipi di sessioni on-line.</p> <p>Per maggiori informazioni sui tipi di sessione, chiedere all'amministratore del sito del servizio WebEx.</p> <p>È possibile modificare l'impostazione predefinita quando si pianifica una Riunione.</p>

Opzioni di preferenze della pagina Web

Usare questa opzione...	Per...
Home page	Impostare la prima pagina che verrà visualizzata quando si effettuerà l'accesso al sito web di servizio WebEx.
Fuso orario	<p>Impostare il fuso orario di residenza.</p> <p>Se si seleziona un fuso orario in cui è attiva l'ora legale (DST), il sito web di servizio WebEx regolerà automaticamente l'orario per tenere conto dell'ora legale</p> <p>Nota: Verrà visualizzato il fuso orario selezionato:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Solo nella propria vista del sito web di servizio WebEx, non nella vista di altri utenti ▪ In tutti gli inviti per la riunione inviati usando il sito web di servizio WebEx
Lingua	<p>Impostare la lingua in cui il sito web di servizio WebEx mostrerà il testo.</p> <p>Nota: Le lingue che verranno visualizzate nell'elenco sono limitate alle lingue installate sul proprio sito web.</p>
Impostazioni locali	Impostare il formato in cui il proprio sito web visualizza la data, l'ora, la valuta e i numeri.

Opzioni del Support Center

Usare questa opzione...	Per...
Ordinamento delle schede	<p>Specificare l'ordine in cui le schede vengono visualizzate sul pannello delle funzionalità CSR.</p> <p>Per modificare l'ordine delle schede, selezionare una scheda nella casella, quindi selezionare il pulsante Sposta su o Sposta giù per modificare la posizione della scheda. La scheda più in alto nell'elenco viene visualizzata come prima scheda sul pannello delle funzionalità CSR.</p>

Modifica del profilo utente

Una volta ottenuto un account utente, è possibile modificare il proprio profilo utente in qualsiasi momento per cambiare le informazioni di accesso, le informazioni di contatto e altre opzioni disponibili per l'account.

Per modificare il proprio profilo utente:

- 1 Accedere al sito Web del servizio WebEx. Per i dettagli, vedere [Accesso e uscita dal sito di servizio WebEx](#) (a pagina 104).

- 2 Nella barra di navigazione, fare clic su **WebEx personale**.
- 3 Fare clic su **Profilo personale**.
- 4 Modificare le informazioni nella pagina.
- 5 Una volta completate le modifiche del profilo utente, fare clic su **Aggiorna**.

Per le descrizioni di informazioni e opzioni della pagina Profilo personale, vedere [Informazioni sulla pagina Profilo WebEx personale](#) (a pagina 149).

Generazione di report

Se si desidera...	Vedere...
ottenere una panoramica dei report che possono essere generati dal sito Web di servizio WebEx	Informazioni sulla generazione di report (a pagina 154)
generare report di utilizzo che forniscono informazioni su ogni sessione ospitata sul sito	Generazione di report (a pagina 159)
lanciare una query per visualizzare informazioni su determinate sessioni	Generazione dei dati di sessione: Lo strumento Query (a pagina 160)

Informazioni sulla generazione di report

Se il vostro account utente include l'opzione report, è possibile visualizzare i seguenti report:

Nota:

- Per alcuni report, se si fa clic sul link del report entro i 15 minuti dopo la fine della riunione, è possibile visualizzare la versione preliminare di quel report. Il report preliminare fornisce un accesso rapido ai dati prima che i dati definitivi, più accurati, siano disponibili. Il report preliminare sulla partecipazione contiene solo una serie limitata di informazioni disponibili nel report definitivo.
- Quando, di solito 24 ore dopo la fine della riunione i dati definitivi, più accurati, diventano disponibili, il report preliminare viene sostituito con il report definitivo.
- È possibile scaricare sia i report preliminari che i report definitivi come file con valori separati da virgola (CSV).

[Report di utilizzo generico della Riunione](#)

Questi report contengono informazioni sulle ciascuna sessione on-line ospitata. È possibile visualizzare i seguenti report:

- **Report Riepilogo utilizzo:** Contiene le informazioni di riepilogo su ciascuna riunione incluso argomento, numero dei partecipanti invitati, numero di partecipanti invitati presenti, e tipo di conferenza in voce usata.

Nota: Inizialmente, questo report appare come report preliminare di riepilogo utilizzo, che, quando i dati definitivi, più accurati diventano disponibili, viene sostituito con il report definitivo di riepilogo utilizzo.

- **File CSV (comma-separated values, valori separati da virgola) report di riepilogo utilizzo:** Contiene dettagli aggiuntivi su ciascuna riunione, incluso i minuti in cui tutti i partecipanti sono stati collegati alla riunione, e i codici di verifica.
- **Report dettagli sessione:** Contiene informazioni dettagliate su ciascun partecipante alla una riunione, incluso l'orario in cui il partecipante si è unito e ha lasciato la riunione, l'attenzione durante la riunione, e tutte le informazioni fornite dal partecipante.

Nota: Inizialmente, questo report appare come report preliminare di informazioni dettagliate sulla sessione, che, quando i dati definitivi, più accurati diventano disponibili, viene sostituito con il report definitivo di informazioni dettagliate sulla sessione.

Report di utilizzo di Access Anywhere

Questo report fornisce le informazioni sui computer in cui è stato effettuato l'accesso in remoto, incluso la data e l'ora di inizio e di fine per ogni sessione.

Rapporti del Support Center

Questo rapporto contiene informazioni sulla sessione di supporto, comprendenti il numero di sessione, l'ora di inizio e di fine, i codici di tracciamento, e qualsiasi informazione che possa essere stata fornita dal cliente sui moduli Pre- e Post-sessione. I manager possono inoltre generare rapporti per tutti gli utenti e le sezioni di loro competenza.

- **Strumento query sessione:** È possibile inserire criteri di ricerca e visualizzare un elenco di sessioni che soddisfano i criteri di ricerca specificati. La ricerca restituisce il nome CSR, il nome del cliente e l'indirizzo e-mail, l'ID sessione, l'ora e la data di richiesta e l'ora di inizio e fine.
- **Rapporto Volume di chiamate:** Visualizza il numero di richieste riuscite e abbandonate nonché i tempi di attesa minimi, medi e massimi e gli orari della sessione.
- **Rapporto Attività CSR:** Visualizza il numero di sessioni e la durata minima, massima e media di sessione per ciascun CSR.
- **Rapporto Riferimento URL:** Visualizza gli URL, il numero di visitatori del sito e il numero di sessioni di supporto tentate e riuscite.

Gestione degli account di conferenza audio Cisco Unified MeetingPlace

Se si desidera...	Vedere...
ottenere una panoramica sulla gestione dei numeri di account di conferenza audio Cisco Unified MeetingPlace	Informazioni sulla gestione dei numeri di account di conferenza audio Cisco Unified MeetingPlace (a pagina 156)
reimpostare la password per l'account di conferenza audio Cisco Unified MeetingPlace	Reimpostazione della password per il numero dell'account di conferenza audio Cisco Unified MeetingPlace (a pagina 156)

Informazioni sulla gestione dei numeri di account di conferenza audio Cisco Unified MeetingPlace

Se il proprio sito prevede il supporto per la conferenza audio Cisco Unified MeetingPlace, si dovrebbe già disporre di un account di conferenza audio Cisco Unified MeetingPlace assegnato. L'account consente di utilizzare l'audio di Cisco Unified MeetingPlace nelle riunioni e nelle conferenze personali di MeetingPlace.

Il numero di account include un numero a pagamento da chiamare nonché un numero di profilo Cisco Unified MeetingPlace. Come ulteriore misura di sicurezza, è possibile specificare o reimpostare un PIN del profilo da utilizzare per l'autenticazione dell'account. È anche possibile sincronizzare le impostazioni per gli account di WebEx e di Cisco Unified MeetingPlace.

Reimpostazione del PIN del profilo per il numero dell'account di conferenza audio Cisco Unified MeetingPlace

Se il proprio sito prevede il supporto per la conferenza audio Cisco Unified MeetingPlace, si dovrebbe già disporre di un account di conferenza audio Cisco Unified MeetingPlace assegnato. È possibile modificare il numero di identificazione personale (PIN) per l'account di conferenza audio Cisco Unified MeetingPlace.

[Per aggiungere o modificare un account con numero di conferenza personale:](#)

- 1 Eseguire l'accesso al sito Web dei servizi WebEx e selezionare **WebEx personale**.
- 2 Selezionare **Conferenza personale**.

Viene visualizzata la pagina Conferenza personale.

Conferenze personali WebEx

?

Account conferenza audio Cisco Unified MeetingPlace

mp85bd02 call in number: 650-4294870
mp85bd02 for NBR call in number: 1-408-916504294870
[Altri numeri di chiamata in ingresso](#)

Numero profilo Cisco Unified MeetingPlace: 88026970

Modifica PIN profilo:
Il PIN del profilo fornisce un ulteriore livello di sicurezza per l'account audio.
Il PIN deve essere solo numerico e avere una lunghezza compresa tra 5 e 24 cifre.

Nuovo PIN profilo:

Conferma PIN profilo:

Sincronizza le impostazioni dell'account senza modificare il PIN del profilo:
Sincronizza le impostazioni audio per gli account di WebEx e di Cisco Unified MeetingPlace.

- 3 Sotto **Reimposta PIN profilo**, nelle caselle **Nuovo PIN profilo** e **Conferma PIN profilo**, digitare una nuova password personale contenente solo numeri e di lunghezza compresa tra 5 e 24 cifre.
- 4 Per sincronizzare le impostazioni account per gli account di WebEx e di Cisco Unified MeetingPlace, selezionare **Sincronizza**.

Informazioni sulla pagina Conferenza personale

Come accedere a questa pagina

Sul proprio sito Web dei servizi WebEx, fare clic su **WebEx > Conferenza personale**.

Possibili operazioni

- Aggiungere, modificare o eliminare un account con numero di conferenza personale.
- Visualizzare le informazioni sugli account con numero di conferenza personale esistenti.
- Gli utenti di MeetingPlace possono visualizzare le informazioni sull'account di conferenza audio di Cisco Unified MeetingPlace e modificare il PIN del profilo.

Le opzioni in questa pagina si riferiscono solo agli account con numero di conferenza personale

Opzione	Descrizione
<p>Numero conferenza personale</p>	<p>Mostra i numeri degli account con numero di conferenza personale.</p> <p>Con un account con numero di conferenza personale, è possibile usare gli stessi numeri di conferenza per tutte le riunioni, incluse riunioni di tipo Conferenza personale pianificate sul sito Web dei servizi WebEx o avviate immediatamente dal telefono.</p> <p>Un account con numero di conferenza personale consente anche di specificare i codici di accesso che si desidera utilizzare per avviare la parte audio della riunione di tipo Conferenza personale e i codici di accesso che i partecipanti devono utilizzare per unirsi alla parte audio.</p> <p>Per maggiori dettagli su un account con numero di conferenza personale, vedere Informazioni sulla pagina Aggiungi/Modifica numero di conferenza personale.</p>
<p>Account [x]</p>	<p>Consente di aggiungere nuovi account con numero di conferenza personale o visualizzare e modificare le informazioni su ogni account con numero di conferenza personale.</p> <p>Aggiungi account: Apre la pagina Crea numero di conferenza personale, tramite la quale è possibile ottenere un account con numero di conferenza personale (PCN). Questa pagina viene visualizzata solo se non è stato ancora aggiunto il numero massimo di tre account.</p> <p>Account predefinito: Indica che l'account PCN è l'account predefinito selezionato quando si pianifica una riunione di tipo Conferenza personale.</p> <p>Imposta come predefinito: Se si impostano più account PCN, è possibile fare clic su questo collegamento per specificare l'account predefinito.</p>
<p>Modifica</p>	<p>Apre la pagina Modifica numero di conferenza personale, in cui è possibile modificare i codici di accesso per l'account con PCN.</p> <p>Per maggiori dettagli sulle informazioni sull'account PCN, vedere Informazioni sulla pagina Aggiungi/Modifica numero di conferenza personale (PCN).</p>
<p>Elimina</p>	<p>Consente di eliminare l'account con PCN dal proprio profilo utente.</p> <p>Importante: Se è stato cancellato l'account PCN già selezionato per una Riunione pianificata, si deve modificare la Riunione per selezionare un altro account PCN o un'altra opzione di conferenza audio.</p>

Le opzioni in questa pagina si riferiscono solo agli utenti di MeetingPlace

Opzione	Descrizione
Numero a pagamento	Visualizza il numero di telefono a pagamento per l'account di conferenza audio Cisco Unified MeetingPlace.
Numero profilo Cisco Unified MeetingPlace	Visualizza il numero di profilo dell'account di conferenza audio Cisco Unified MeetingPlace.
Nuovo PIN profilo	Consente di reimpostare il numero di identificazione personale (PIN) del profilo dell'account di conferenza audio Cisco Unified MeetingPlace per fornire un ulteriore livello di sicurezza all'account audio.

Generazione di report

È possibile generare report di utilizzo che forniscono informazioni su ogni riunione online ospitata sul sito.

È possibile esportare o scaricare i dati in un file con valori separati da virgola (CSV) che può essere aperto in un programma di foglio elettronico come Microsoft Excel. È possibile inoltre stampare i report in un formato di stampa.

Per generare un report:

- 1 Eseguire l'accesso al sito Web di servizio WebEx, quindi fare clic su **WebEx personale**.
- 2 Fare clic su **Report personali**.
Verrà visualizzata la pagina Report personali.
- 3 Scegliere il tipo di report che si desidera generare.
- 4 Specificare i criteri di ricerca, come ad esempio l'intervallo di date per cui si desidera visualizzare i dati di report.
- 5 Fare clic su **Visualizza report**.
- 6 Per modificare l'ordine in cui vengono classificati i dati di report, fare clic sulle intestazioni di colonna.

I dati di report vengono ordinati in base alla colonna che visualizza una freccia accanto alla sua intestazione. Per invertire l'ordine di classificazione, fare clic sull'intestazione della colonna. Per ordinare utilizzando un'altra colonna, fare clic sull'intestazione della colonna.

- 7 Effettuare *una* delle seguenti azioni:
 - Se viene visualizzato il report generale di utilizzo di una riunione e si desidera visualizzare il report in un formato di stampa, fare clic su **Formato di stampa**.

- 8 Se viene visualizzato il report di utilizzo per una riunione e si desidera visualizzare il contenuto del report, fare clic sul collegamento del nome della riunione.
- 9 Per esportare i dati di report in formato con i valori separati da virgola (CSV), fare clic su **Esporta Report** o **Esporta**.
- 10 Se necessario, fare clic sui collegamenti sul report per visualizzare ulteriori dettagli.

Generazione dei dati di sessione: Lo strumento Query

È possibile utilizzare lo strumento Query per generare un rapporto contenente le seguenti informazioni sulla sessione di supporto:

- ID sessione
- Data sessione, ora di richiesta, attesa, inizio e fine
- Nome coda
- Nome CSR
- Indirizzo e-mail cliente

Per eseguire una ricerca nei dati di sessione:

- 1 Eseguire l'accesso al sito Web di servizio WebEx, quindi fare clic su WebEx personale.
- 2 Fare clic su **Report personali**.
Verrà visualizzata la pagina Report personali.
- 3 Fare clic sullo strumento **Query sessione**.
- 4 Specificare i criteri appropriati per l'intervallo dati dagli elenchi a discesa.

Nota: Sono disponibili solo tre mesi di dati di report.

- 5 Sono disponibili solo tre mesi di dati di report.
- 6 Selezionare le code appropriate dalla casella di elenco code, oppure selezionare la casella di controllo **Tutto**.
- 7 Selezionare i rappresentanti di supporto dalla casella di elenco CSR, oppure selezionare la casella di controllo **Tutto**.
- 8 Opzionale. Selezionare ulteriori criteri di ricerca dagli elenchi a discesa **Ricerca stringa**.

9 Opzionale. Indicare come si desidera che vengano classificati i risultati selezionando un elemento dagli elenchi a discesa **Classifica risultati per**.

10 Fare clic su **Visualizza report**.

Verrà visualizzato un elenco di sessioni di supporto basato sui criteri di ricerca selezionati.

Per esportare i dati di report in formato delimitato da virgola (CSV), fare clic su **Esporta in CSV**.

Per modificare l'ordine in cui vengono classificati i dati di report, fare clic sulle intestazioni di colonna.

I dati di report vengono ordinati in base alla colonna che visualizza una freccia accanto alla sua intestazione. Per invertire l'ordine di classificazione, fare clic sull'intestazione della colonna. Per ordinare utilizzando un'altra colonna, fare clic sull'intestazione della colonna desiderata.

Per visualizzare il rapporto in un formato adatto alla stampa, fare clic su **Formato stampabile**.

Indice

A

- accesso al computer del cliente - 47
- acquisizione schermata, cattura del desktop - 77
- Agente WebACD - 28, 30
 - trasferimento del controllo della sessione a - 28
 - trasferimento di una sessione a - 30
- annotazioni su desktop o applicazioni condivise - 73, 74, 76, 77
 - cancellazione - 76
 - modalità di arresto per - 77
 - modifica del colore - 76
 - panoramica - 73
 - realizzazione - 74
 - salvataggio - 77
- Applicazione condivisa - 31, 63, 64, 66, 68, 71
 - concessione del controllo al cliente - 68
 - controllo della visualizzazione del cliente - 71
 - controllo delle sessioni del cliente - 64
 - mostrare al cliente - 66
 - ottenere l'autorizzazione per la visualizzazione e il controllo automatici - 31
 - visualizzazione del cliente - 63
- assistenza di una sessione di supporto - 27
- autorizzazione dal cliente, automatica - 31
- Avvia registrazione - 21

C

- cancellazione - 76
 - annotazioni su desktop e applicazioni condivise - 76
- cancellazione delle annotazioni su desktop e applicazioni condivise - 76
- Chiamata vocale - 33, 34, 36, 37, 38, 39
 - avvio in corso - 34
 - consenso all'intervento dei partecipanti - 37
 - fine - 34
 - microfono, utilizzo per l'intervento con il - 38
 - Panoramica - 33
 - partecipazione - 36
 - regolazione del volume - 39

- ricongiunzione - 39
- uscita - 39
- Uso dell'installazione guidata dell'audio - 39
- colori - 72, 76
 - selezione per le annotazioni - 76
 - specificazione del numero per la visualizzazione dell'applicazione o del desktop condivisi - 72
- computer - 17, 47, 48
 - accesso al computer dell'utente - 47
 - impostazione per il Centro di supporto - 17
 - riavvio cliente - 48
- computer del cliente - 42, 47, 48, 51, 52, 53, 70
 - Accesso come utente differente - 47
 - riavvio - 48
 - stampa di documenti - 70
 - trasferimento di file da o verso - 51, 52, 53
 - visualizza informazioni sul sistema - 42
- conclusione di una chiamata vocale - 34
- controllo - 59, 64, 71
 - applicazione condivisa del cliente - 64
 - desktop del cliente - 59
 - visualizzazione di desktop o applicazioni del cliente - 71

D

- Dashboard CSR - 2
 - Panoramica - 2
- Desktop condiviso - 31, 58, 59, 61, 71
 - concessione del controllo al cliente - 61
 - controllo della visualizzazione del cliente - 71
 - controllo delle sessioni del cliente - 59
 - mostrare al cliente - 61
 - ottenere l'autorizzazione per la visualizzazione e il controllo automatici - 31
 - visualizzazione del cliente - 58

E

- evitare la trama gialla a scacchi durante la condivisione del desktop o dell'applicazione - 72

F

file.bmp, salvataggio in corso dello schermo - 77
file.gif, salvataggio in corso dello schermo - 77
file.jpg, salvataggio in corso dello schermo - 77
file.txt - 47, 81
 salvataggio informazioni sul sistema - 47
 salvataggio messaggi di chat - 81
fine di una sessione di supporto - 31
funzioni di Gestione supporto - 2

G

Gestione supporto - 1, 2, 17
 Funzionalità - 2
 Installazione - 17
 Panoramica - 1
 Panoramica dashboard CSR - 2

I

informazioni di sistema - 42, 47
 salvataggio in un file - 47
 Stampa in corso - 47
 visualizzazione del cliente - 42
informazioni sul computer del cliente - 42, 47
 salvataggio in un file - 47
 Stampa in corso - 47
 visualizzazione di - 42
inizio di una chiamata vocale - 34
invito - 22, 24
 cliente verso sessione di supporto - 22
 un altro supporto rappresentativo della sessione
 di supporto - 24

M

messaggi chat - 79, 81
 invio - 79
 salvataggio - 81
Microfono - 37, 38
 trasferimento al partecipante in chiamata vocale -
 37

 uso durante una chiamata vocale - 38
modalità a colori, specificazione per l'applicazione o
 il desktop condivisi - 72
modalità annotazione, arresto - 77

O

opzioni - 39
 per una chiamata vocale - 39
Opzioni di chiamata vocale - 39

P

Panoramica della scheda desktop - 6
partecipanti - 37
 consentire di parlare in una chiamata in voce - 37
partecipazione - 36
 chiamata vocale - 36
partecipazione a una Sessione di supporto - 19, 27
 assistenza al cliente per - 19
 per assistere un altro addetto all'assistenza - 27

R

registrazione - 21
 avvio in corso - 21
Remote Support - 1
 Panoramica - 1
riavvio computer cliente - 48

S

salvataggio - 47, 77, 81
 informazioni sul computer di un cliente - 47
 messaggi chat - 81
 vista annotata di desktop o applicazioni
 condivise - 77
Scheda Sessione, panoramica - 12
Sessione di supporto - 19, 22, 24, 27, 28, 30, 31
 assistenza al cliente per la partecipazione - 19

assistenza durante - 27
avvio in corso - 19
fine - 31
invito rappresentante del supporto - 22, 24
trasferimento a un agente WebACD - 30
trasferimento del controllo - 28
Stampa in corso - 47, 70
documenti sul computer del cliente - 70
informazioni sul computer del cliente - 47
Suggerimenti per la condivisione di desktop o
applicazioni - 72

T

trasferimento in corso - 28, 30, 51, 52, 53
controllo di una sessione di supporto - 28
file al computer del cliente e viceversa - 51, 52,
53
sessione di supporto con un agente WebACD -
30

U

uscita in corso - 39
chiamata vocale - 39
Utilizzo dell'installazione guidata dell'audio - 39

V

Volume - 39
impostazione di una chiamata vocale - 39