



IP Office

IP Office ContactStore 7.8

Notice

While reasonable efforts were made to ensure that the information in this document was complete and accurate at the time of printing, Avaya Inc. can assume no liability for any errors. Changes and corrections to the information in this document may be incorporated in future releases.

Documentation Disclaimer

Avaya Inc. is not responsible for any modifications, additions, or deletions to the original published version of this documentation unless such modifications, additions, or deletions were performed by Avaya.

Link Disclaimer

Avaya Inc. is not responsible for the contents or reliability of any linked Web sites referenced elsewhere within this Documentation, and Avaya does not necessarily endorse the products, services, or information described or offered within them. We cannot guarantee that these links will work all of the time and we have no control over the availability of the linked pages.

License

USE OR INSTALLATION OF THE PRODUCT INDICATES THE END USER'S ACCEPTANCE OF THE TERMS SET FORTH HEREIN AND THE GENERAL LICENSE TERMS AVAILABLE ON THE AVAYA WEBSITE AT <http://support.avaya.com/LicenseInfo/> ("GENERAL LICENSE TERMS"). IF YOU DO NOT WISH TO BE BOUND BY THESE TERMS, YOU MUST RETURN THE PRODUCT(S) TO THE POINT OF PURCHASE WITHIN TEN (10) DAYS OF DELIVERY FOR A REFUND OR CREDIT.

Avaya grants End User a license within the scope of the license types described below. The applicable number of licenses and units of capacity for which the license is granted will be one (1), unless a different number of licenses or units of capacity is specified in the Documentation or other materials available to End User. "Designated Processor" means a single stand-alone computing device. "Server" means a Designated Processor that hosts a software application to be accessed by multiple users. "Software" means the computer programs in object code, originally licensed by Avaya and ultimately utilized by End User, whether as stand-alone Products or pre-installed on Hardware. "Hardware" means the standard hardware Products, originally sold by Avaya and ultimately utilized by End User.

License Type(s): Designated System(s) License (DS).

End User may install and use each copy of the Software on only one Designated Processor, unless a different number of Designated Processors is indicated in the Documentation or other materials available to End User. Avaya may require the Designated Processor(s) to be identified by type, serial number, feature key, location or other specific designation, or to be provided by End User to Avaya through electronic means established by Avaya specifically for this purpose.

Copyright

Except where expressly stated otherwise, the Product is protected by copyright and other laws respecting proprietary rights. Unauthorized reproduction, transfer, and or use can be a criminal, as well as a civil, offense under the applicable law.

Third-Party Components

Certain software programs or portions thereof included in the Product may contain software distributed under third party agreements ("Third Party Components"), which may contain terms that expand or limit rights to use certain portions of the Product ("Third Party Terms"). Information identifying Third Party Components and the Third Party Terms that apply to them is available on Avaya's web site at: <http://support.avaya.com/ThirdPartyLicense/>

Avaya Fraud Intervention

If you suspect that you are being victimized by toll fraud and you need technical assistance or support, call Technical Service Center Toll Fraud Intervention Hotline at +1-800-643-2353 for the United States and Canada. Suspected security vulnerabilities with Avaya Products should be reported to Avaya by sending mail to: securityalerts@avaya.com. For additional support telephone numbers, see the Avaya Support web site (<http://www.avaya.com/support>).

Trademarks

Avaya and the Avaya logo are registered trademarks of Avaya Inc. in the United States of America and other jurisdictions. Unless otherwise provided in this document, marks identified by "®," "™" and "SM" are registered marks, trademarks and service marks, respectively, of Avaya Inc. All other trademarks are the property of their respective owners.

Documentation information

For the most current versions of documentation, go to the Avaya Support web site (<http://www.avaya.com/support>) or the IP Office Knowledge Base (<http://marketingtools.avaya.com/knowledgebase/>).

Avaya Support

Avaya provides a telephone number for you to use to report problems or to ask questions about your contact center. The support telephone number is 1 800 628 2888 in the United States. For additional support telephone numbers, see the Avaya Web site: <http://www.avaya.com/support>.

1. Cerca e riproduci

ContactStore esegue la riproduzione delle registrazioni tramite un'applicazione basata su browser compatibile con Internet Explorer (IE) 5.0 e versioni successive. La pagina Cerca e riproduci comprende le seguenti funzioni:

- Restrizioni di sicurezza personale. Queste restrizioni vengono applicate appena si accede al server web.
- Ricerche basate su criteri. Utilizzare il campo del filtro **R cerca** per eseguire ricerche specifiche.
- Le chiamate che rispondono a criteri di ricerca indicati sono visualizzate nel pannello di destra.
- Comandi di riproduzione. Utilizzare i comandi di riproduzione per avviare, interrompere, mettere in pausa, avvolgere velocemente, riavvolgere o esportare le registrazioni in un file .wav immediatamente riproducibile.
- Visualizzazione della forma d'onda audio. La forma d'onda rappresenta graficamente il contenuto audio della chiamata. Utilizzare le frecce per evitare di riprodurre il rumore statico o silenzioso e per passare agevolmente a parti specifiche di una chiamata.

1.1 Accesso a Cerca e riproduci

Per visualizzare l'applicazione Cerca e riproduci viene utilizzato Internet Explorer.

1. Immettere nel modulo l'URL del server ContactStore: **http://nomeserver:8888**, sostituendo a **nomeserver** l'indirizzo IP o il nome host di ContactStore. Per utilizzare il nome host è necessario averlo inserito nel server DNS.
2. Inserire il **nome utente** e la **password**.
 - Se è già stato effettuato l'accesso come utente Windows e l'account è stato inserito in ContactStore, si accede immediatamente all'applicazione.
 - Se la prima volta che si accede o se la password appena stata alterata, il campo password viene ignorato. Tuttavia, prima di poter continuare, è necessario cambiare la password.
3. Se il proprio account utente dispone di diritti di amministrazione, al momento dell'accesso viene visualizzata la pagina **Amministrazione**. Utilizzare il collegamento in alto a sinistra per accedere alla pagina **Cerca e riproduci**. Nella pagina **Cerca e riproduci** inoltre presente un collegamento per tornare alle pagine di amministrazione. Altrimenti, una volta effettuato l'accesso, viene visualizzata la pagina **Cerca e riproduci**:

The screenshot shows the AVAYA ContactStore interface. On the left is the 'Administration' sidebar with search filters for Call Start Range, Parties, Length, Target Number, and Call Set. The main area displays a 'Results' table with columns for Call Start, Length, Parties, Type, and Target. The table contains 10 rows of call records with checkboxes for selection.

Call Start	Len	Parties	Type	Target	
24/04/09 02:13:54	00:15	2205 (Extn2205), 2207 (Extn2207)	Outgoing	2207	<input checked="" type="checkbox"/>
24/04/09 02:14:26	00:12	3103 (Extn3103), 2205 (Extn2205)	Incoming	2205	<input checked="" type="checkbox"/>
24/04/09 02:24:27	00:09	2205 (Extn2205), 2207 (Extn2207)	Outgoing	2207	<input checked="" type="checkbox"/>
24/04/09 02:25:19	00:12	3103 (Extn3103), 2205 (Extn2205)	Incoming	2205	<input type="checkbox"/>
28/04/09 00:37:53	00:05	2205 (Extn2205), 2207 (Extn2207)	Outgoing	2207	<input type="checkbox"/>
20/05/09 06:42:51	00:05	3105 (Extn3105), 2205 (Extn2205)	Incoming	2205	<input type="checkbox"/>
20/05/09 06:43:08	00:06	3105 (Extn3105), 2205 (Extn2205)	Incoming	2205	<input type="checkbox"/>
20/05/09 06:43:27	00:10	3105 (Extn3105), 2205 (Extn2205)	Incoming	2205	<input type="checkbox"/>
20/05/09 06:44:08	00:09	2207 (Extn2207), 2205 (Extn2205)	Incoming	2205	<input type="checkbox"/>
20/05/09 06:44:32	00:07	2207 (Extn2207), 2205 (Extn2205)	Incoming	2205	<input type="checkbox"/>

1.2 Ricerca di chiamate

È possibile utilizzare i filtri di ricerca per trovare record specifici. Quando si cercano chiamate, tenere presente quanto segue:

- Il metodo più comune per trovare le chiamate che si stanno cercando basarsi su dettagli di uno o più interlocutori della chiamata. In questo modo si trovano anche le chiamate ricevute o inviate da una stazione, un numero o un nome (parziale o intero) immesso.
- Cont (contiene) l'operando di ricerca più utile quando si cercano chiamate con interlocutori specifici.
- Quando si seleziona l'opzione vuota nella casella di riepilogo, ogni eventuale criterio esistente nella casella di testo accanto ad essa viene conservato. Non viene applicato alla ricerca corrente, ma rimane disponibile in caso lo si voglia utilizzare in seguito.
- Quando le registrazioni hanno dei campi vuoti, questi contengono la dicitura "N/A" (non disponibile). Non sarà tuttavia possibile trovare quei record nel campo **Cerca** specificando "comincia con N" o "termina con A" o "include N/A": questi tag non sono presenti nel database.

Per cercare chiamate:

1. Utilizzare i comandi calendario in alto a sinistra per specificare l'intervallo. L'ora e la data si riferiscono all'intero del segmento di chiamata.

Search Filters

Call Start Range

24/04/04 00:00:00

24/08/04 23:59:59

Parties

Length

Target Number

SEARCH

2. Utilizzare le caselle a discesa dei vari criteri, ad esempio, Interlocutori, per specificare l'operando, ad esempio = uguale (solo campo numerico).

L'elenco a discesa contiene i seguenti operandi:

Elenco a discesa	Descrizione
	Nessun criterio
=	Uguale (solo campo numerico)
<	Meno di (solo campo numerico)
>	Maggior di (solo campo numerico)
Cont	Include o contiene (solo campo di stringhe)
Comincia	Comincia con (solo campo di stringhe)
Fine	Termina con (solo campo di stringhe)

3. Nella casella di testo corrispondente, immettere il criterio specifico, ad esempio 3.
4. Selezionare **Cerca** per eseguire la ricerca specifica.

1.3 Visualizzazione dei risultati

L'esempio illustra un tipico insieme di risultati. L'elenco dei risultati contiene le seguenti informazioni:

- Ora di inizio della chiamata.
- Durata della chiamata in minuti e secondi.
- Nome (se disponibile) e numero delle parti coinvolte nella chiamata.
- Tipo di chiamata - in entrata o in uscita.
- Numero di destinazione (il numero composto, che può non corrispondere al numero che ha risposto).

Quando vengono visualizzati i risultati, è possibile:

- Fare clic sugli indicatori di pagina (1 2 3 ... 8 Successivo) sopra la tabella Risultati per passare alle altre pagine di risultati.
- Fare clic sulle frecce presenti nell'intestazione di ogni colonna per ordinare i risultati in base a quella colonna. La freccia blu indica l' criterio e la direzione dell'ordinamento attivo.

AVAYA ContactStore

[Help](#) | [About](#)
[Change Password](#)
[Logout](#)

powered by Verint Systems

Administration
[Administer System](#)

Search Filters

Call Start Range

Parties

Length

Target Number

Call Set

Results

1 2 [Next](#) [Show All](#) [Select All](#) [Select None](#)

	Call Start	Len	Parties	Type	Target	
<input type="checkbox"/>	24/04/09 02:13:54	00:15	2205 (Extn2205), 2207 (Extn2207)	Outgoing	2207	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	24/04/09 02:14:26	00:12	3103 (Extn3103), 2205 (Extn2205)	Incoming	2205	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	24/04/09 02:24:27	00:09	2205 (Extn2205), 2207 (Extn2207)	Outgoing	2207	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	24/04/09 02:25:19	00:12	3103 (Extn3103), 2205 (Extn2205)	Incoming	2205	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	28/04/09 00:37:53	00:05	2205 (Extn2205), 2207 (Extn2207)	Outgoing	2207	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	20/05/09 06:42:51	00:05	3105 (Extn3105), 2205 (Extn2205)	Incoming	2205	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	20/05/09 06:43:08	00:06	3105 (Extn3105), 2205 (Extn2205)	Incoming	2205	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	20/05/09 06:43:27	00:10	3105 (Extn3105), 2205 (Extn2205)	Incoming	2205	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	20/05/09 06:44:08	00:09	2207 (Extn2207), 2205 (Extn2205)	Incoming	2205	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	20/05/09 06:44:32	00:07	2207 (Extn2207), 2205 (Extn2205)	Incoming	2205	<input type="checkbox"/>



1.4 Gruppi di chiamate


I gruppi di chiamate consentono di salvare i risultati di una ricerca e di accedere poi nuovamente al gruppo di chiamate in base al nome. È possibile quindi rimuovere file dal gruppo di chiamate o utilizzare altre ricerche per aggiungere ulteriori chiamate al gruppo.

Per creare un gruppo di chiamate

1. Eseguire una ricerca.
2. Tra i risultati, selezionare la casella a destra delle chiamate da includere nel gruppo.

The screenshot shows the AVAYA ContactStore interface. On the left, there is an 'Administration' sidebar with 'Search Filters' including 'Call Start Range', 'Parties', 'Length', 'Target Number', and 'Call Set'. The main area displays 'Results' in a table with columns: Call Start, Len, Parties, Type, and Target. The table contains 10 rows of call records with checkboxes for selection.

Call Start	Len	Parties	Type	Target	
24/04/09 02:13:54	00:15	2205 (Extn2205), 2207 (Extn2207)	Outgoing	2207	<input checked="" type="checkbox"/>
24/04/09 02:14:26	00:12	3103 (Extn3103), 2205 (Extn2205)	Incoming	2205	<input checked="" type="checkbox"/>
24/04/09 02:24:27	00:09	2205 (Extn2205), 2207 (Extn2207)	Outgoing	2207	<input checked="" type="checkbox"/>
24/04/09 02:25:19	00:12	3103 (Extn3103), 2205 (Extn2205)	Incoming	2205	<input type="checkbox"/>
28/04/09 00:37:53	00:05	2205 (Extn2205), 2207 (Extn2207)	Outgoing	2207	<input type="checkbox"/>
20/05/09 06:42:51	00:05	3105 (Extn3105), 2205 (Extn2205)	Incoming	2205	<input type="checkbox"/>
20/05/09 06:43:08	00:06	3105 (Extn3105), 2205 (Extn2205)	Incoming	2205	<input type="checkbox"/>
20/05/09 06:43:27	00:10	3105 (Extn3105), 2205 (Extn2205)	Incoming	2205	<input type="checkbox"/>
20/05/09 06:44:08	00:09	2207 (Extn2207), 2205 (Extn2205)	Incoming	2205	<input type="checkbox"/>
20/05/09 06:44:32	00:07	2207 (Extn2207), 2205 (Extn2205)	Incoming	2205	<input type="checkbox"/>

3. Fare clic sull'icona .

The dialog box has two radio buttons: 'Add to existing Call Set' (selected) and 'Create new Call Set'. The 'Add to existing Call Set' option has a dropdown menu next to it. There are 'Cancel' and 'Enter' buttons at the bottom right.


- Per aggiungere le chiamate selezionate a un gruppo di chiamate esistente, selezionare **Aggiungi a gruppo di chiamate esistente** e utilizzare l'elenco a discesa per selezionare il gruppo. Fare clic su **Invio**.
- Per aggiungere le chiamate selezionate a un gruppo di chiamate nuovo, selezionare **Crea nuovo gruppo di chiamate**. Immettere un nome per il gruppo di chiamate e fare clic su **Invio**.

Visualizzare e modificare un gruppo di chiamate

1. Per visualizzare un gruppo di chiamate esistenti, selezionare il nome del gruppo dall'elenco a discesa **Gruppo di chiamate** nell'angolo inferiore sinistro dello schermo e fare clic su **CERCA**. Le chiamate presenti nel gruppo vengono visualizzate.


The screenshot displays the AVAYA ContactStore interface. The top navigation bar includes the AVAYA ContactStore logo (powered by Verint Systems) and links for Help, About, Change Password, and Logout. The left sidebar contains the Administration menu with a link to Administer System, and the Search Filters section. The Search Filters section includes fields for Call Start Range (01/04/09 to 13/05/09), Parties, Length, Target Number, and Call Set (Sales Leads), along with a SEARCH button. The main Results section shows a table of call records with columns for Call Start, Len, Parties, Type, and Target. The table contains three rows of data, each with a radio button for selection and a checkbox for actions.

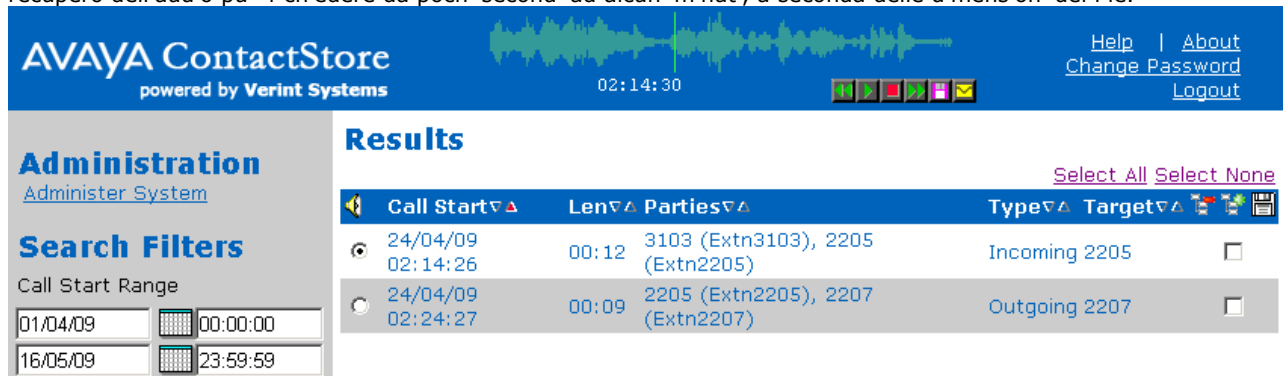
Call Start	Len	Parties	Type	Target	
24/04/09 02:13:54	00:15	2205 (Extn2205), 2207 (Extn2207)	Outgoing	2207	<input type="checkbox"/>
24/04/09 02:14:26	00:12	3103 (Extn3103), 2205 (Extn2205)	Incoming	2205	<input type="checkbox"/>
24/04/09 02:24:27	00:09	2205 (Extn2205), 2207 (Extn2207)	Outgoing	2207	<input type="checkbox"/>

2. Per rimuovere delle chiamate dal gruppo, selezionare la casella di controllo alle chiamate da rimuovere e fare quindi clic sull'icona .

1.5 Riproduzione di una chiamata

Una volta trovata una registrazione, questa può essere riprodotta.







1. Fare clic sul pulsante radice a sinistra della chiamata da riprodurre, ovvero la colonna con l'icona .
2. L'audio viene recuperato dal server e nella parte alta dello schermo viene visualizzata una forma d'onda audio. Il recupero dell'audio può richiedere da pochi secondi ad alcuni minuti, a seconda delle dimensioni del file.



The screenshot shows the AVAYA ContactStore interface. At the top, there is a blue header with the AVAYA ContactStore logo, powered by Verint Systems, a timestamp of 02:14:30, and navigation links for Help, About, Change Password, and Logout. Below the header, there is a green audio waveform. On the left, there is an 'Administration' sidebar with a 'Search Filters' section containing date range inputs (01/04/09 to 16/05/09) and time range inputs (00:00:00 to 23:59:59). The main area displays a 'Results' table with columns for Call Start, Length, Parties, Type, and Target. Two call records are visible: an incoming call on 24/04/09 at 02:14:26 and an outgoing call on 24/04/09 at 02:24:27. Below the table, there are playback controls including a play button, a stop button, a pause button, a previous button, and a next button.

3. Fare clic sulla forma d'onda audio per riprodurla. Fare clic in un punto qualsiasi della forma d'onda audio per riprodurre la chiamata da quel punto. Fare clic a sinistra della forma d'onda audio per riprodurre la chiamata dall'inizio.
4. Ponendo il cursore del mouse sopra la forma d'onda audio viene visualizzato un piccolo pannello di controllo che può essere utilizzato per controllare la riproduzione e per eseguire altre azioni:



-  **Andare indietro a un precedente messaggio.**
-  **Riprodurre.**
-  **Pausa.**
-  **Andare avanti di un messaggio.**
- Le seguenti opzioni aggiuntive sono disponibili unicamente per utenti che abbiano l'opzione **È possibile esportare registrazioni come file?** attivata nelle impostazioni del proprio account utente. Detti utenti possono inoltre [esportare per chiamate](#) alla volta.
 -  **Salvare come file .wav.**
 -  **Invia tramite e-mail come file .wav.**


1.6 Esportazione di pi chiamate

Gli utenti la cui opzione **Possibilit  di esportare registrazioni come file?** all'interno dell'account s'attiva possono esportare chiamate. [Tali utenti possono esportare una singola chiamata mentre questa viene riprodotta.](#)^[9] Possono inoltre esportare pi chiamate con o senza un file di dettagli della chiamata.

1. Eseguire una ricerca.
2. Tra i risultati, selezionare la casella a destra delle chiamate da includere nell'esportazione.

The screenshot shows the AVAYA ContactStore interface. On the left, there is an 'Administration' sidebar with 'Administer System' and 'Search Filters'. The 'Search Filters' section includes a 'Call Start Range' with two date-time input fields: '01/04/09 00:00:00' and '13/05/09 23:59:59'. The main area is titled 'Results' and contains a table with columns: 'Call Start', 'Len', 'Parties', 'Type', and 'Target'. There are also 'Select All' and 'Select None' links. The table has four rows of data, each with a radio button in the first column for selection.

Call Start	Len	Parties	Type	Target	
<input type="radio"/> 24/04/09 02:13:54	00:15	2205 (Extn2205), 2207 (Extn2207)	Outgoing	2207	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="radio"/> 24/04/09 02:14:26	00:12	3103 (Extn3103), 2205 (Extn2205)	Incoming	2205	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="radio"/> 24/04/09 02:24:27	00:09	2205 (Extn2205), 2207 (Extn2207)	Outgoing	2207	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="radio"/> 24/04/09 02:25:19	00:12	3103 (Extn3103), 2205 (Extn2205)	Incoming	2205	<input type="checkbox"/>

3. Fare clic sull'icona .
4. Selezionare le chiamate da esportare.

A dialog box for selecting export options. It has three radio buttons: 'Audio', 'Details', and 'Both'. Below them is a 'Close Window' button.

- **Audio**
Esporta solo un file audio per ciascuna chiamata selezionata.
- **Dettagli**
Esporta un file di testo .csv dei dettagli di chiamata per le chiamate selezionate.
- **Entrambi**
Esporta entrambi i tipi di file.

5. Viene visualizzato un menu con cui selezionare il percorso della cartella verso la quale esportare i file. Se si stanno inoltre esportando i dettagli dei file, a questo punto   possibile impostare anche il nome del file .csv. Selezionare un percorso e fare clic su **OK**.
6. Viene visualizzato l'avanzamento dell'esportazione.

A dialog box showing the progress of the export. It has a green progress bar at the top with '4 / 4' inside. Below it are three radio buttons: 'Audio', 'Details', and 'Both'. At the bottom is a 'Close Window' button.

Performance figures and data quoted in this document are typical, and must be specifically confirmed in writing by Avaya before they become applicable to any particular order or contract. The company reserves the right to make alterations or amendments to the detailed specifications at its discretion. The publication of information in this document does not imply freedom from patent or other protective rights of Avaya or others.

Intellectual property related to this product (including trademarks) and registered to Lucent Technologies have been transferred or licensed to Avaya.

All trademarks identified by the ® or ™ are registered trademarks or trademarks, respectively, of Avaya Inc. All other trademarks are the property of their respective owners.

This document contains proprietary information of Avaya and is not to be disclosed or used except in accordance with applicable agreements.

Any comments or suggestions regarding this document should be sent to "wgctechpubs@avaya.com".

© 2009 Avaya Inc. All rights reserved.

Avaya
Unit 1, Sterling Court
15 - 21 Mundells
Welwyn Garden City
Hertfordshire
AL7 1LZ
England.

Tel: +44 (0) 1707 392200
Fax: +44 (0) 1707 376933

Web: <http://www.avaya.com/ipoffice/knowledgebase>