

Guida rapida per Amministratore/Supervisore

Preparazione di un nuovo operatore

Assegnare al nuovo operatore una nuova cuffia/fascia

È possibile pulire e riutilizzare una cuffia/fascia per cuffia. Sostituire le protezioni dell'auricolare e del microfono con altrettante nuove e che la fascia per la cuffia sia stata pulita correttamente.

Individuare e preparare le apparecchiature di addestramento. Vedi Addestramento utenti Vocollect: Guida all'addestramento dell'operatore.

Per creare un nuovo operatore

1. Fare clic sulla scheda **Gestione operatori**.
2. In **Navigazione**, fare clic su Operatori.
3. In **Azioni operatore**, selezionare Crea nuovo operatore.
4. Immettere **Nome operatore**.
5. Immettere **ID operatore**.
6. Immettere **Nome pronunciato**.
7. Immettere **Numero operatore** (opzionale).
8. Selezionare **Pacchetto operazione** associato.
9. Selezionare **Team operatori** per questo operatore.
10. Fare clic sul pulsante **Crea operatore**.

Se vengono utilizzati i team, si può associare l'operatore a un team. L'elenco dei nomi dei team viene visualizzato in fondo alla pagina quando si aggiunge un operatore. Se a questo punto non viene aggiunto il team di operatori, seguire le indicazioni di seguito.

Per aggiungere operatori a un team di operatori

1. Fare clic sulla scheda **Gestione operatori**.
2. In Navigazione, fare clic su **Team operatori**.
3. Nell'elenco Visualizza Team Operatori, selezionare la riga per il team operatori a cui si desiderano aggiungere operatori.
4. In Azioni Team Operatori, selezionare **Gestisci Team Operatori | Modifica team operatori selezionato**.
5. Selezionare gli operatori da assegnare al team operatori.
6. Fare clic su **Salva modifiche**.

Quando l'operatore è impostato su VoiceConsole, l'apparecchiatura è stata assegnata e l'apparecchiatura di addestramento è stata recuperata, seguire i passaggi per l'addestramento in Addestramento utente Vocollect: Guida all'addestramento dell'operatore.

Supporto

Conoscere il contratto di assistenza – Esistono numerosi tipi di contratti di assistenza, ciascuno dei quali offre approcci diversi al supporto per apparecchiature e software.

Seguire le linee guida del team di assistenza tecnica – Il fornitore di assistenza tecnica dispone di procedure per la restituzione di apparecchiature in riparazione e la risoluzione di problemi software.

Tenere le informazioni a portata di mano – È possibile salvare un registro VoiceConsole come file zip, per inviarlo a un rappresentante dell'assistenza tecnica.

Per ulteriori informazioni vedi Addestramento utenti Vocollect: Guida all'addestramento di amministratore/supervisore.

Honeywell

Guida rapida per Amministratore/Supervisore

Risoluzione dei problemi

Un operatore segnala:	Azione:
Il dispositivo non riconosce correttamente le parole dell'operatore OPPURE Il dispositivo ha difficoltà a sentire l'operatore	<ul style="list-style-type: none">• Verificare che l'operatore disponga della cuffia corretta• Verificare che sia selezionato l'operatore corretto• Posizionare il microfono all'angolo della bocca dell'operatore, con il simbolo sull'asta rivolto verso la bocca dell'operatore, a circa due cm di distanza dalla bocca dell'operatore• Verificare che il microfono sia coperto con una copertura per microfono/antivento pulita• Verificare che al dispositivo siano collegate correttamente la cuffia e una batteria carica• Effettuare una campionatura di rumore
Il dispositivo ha difficoltà a capire una parola Esempio: L'operatore dice 92 per un numero di controllo. Il dispositivo dice 94. Il dispositivo non capisce i numeri due e quattro	<ul style="list-style-type: none">• Posizionare il microfono il più vicino possibile alla bocca senza respirarci dentro. Deve essere rivolto verso il labbro superiore e non deve toccare nulla (per esempio abiti, pelle o barba).• Effettuare un campione vocale• Ripetere l'addestramento per una parola
Il dispositivo dà un messaggio di "batteria scarica"	<ul style="list-style-type: none">• Attenzione: non estrarre la batteria se il dispositivo Talkman non è completamente spento• Cambiare la batteria• Verificare che la batteria scarica sia inserita correttamente nel caricatore
Impossibile sentire il dispositivo	<ul style="list-style-type: none">• Verificare che la cuffia sia collegata correttamente• Verificare che la cuffia sia nella posizione corretta• Regolare il volume premendo i tasti + o —
Nessun suono in cuffia	<p>Per le cuffie con cavo:</p> <ul style="list-style-type: none">• Controllare la batteria per verificare che sia completamente carica• Controllare il connettore per verificare che la cuffia sia collegata correttamente al dispositivo• Controllare che i connettori del dispositivo, del cavo e della cuffia non siano danneggiati• Provare la cuffia collegandola ad un dispositivo sicuramente funzionante, provare il dispositivo collegando una cuffia sicuramente funzionante• Spegnerne e riaccendere il dispositivo <p>Per le cuffie wireless:</p> <ul style="list-style-type: none">• Controllare la batteria della cuffia e del dispositivo per verificare che sia completamente carica• Controllare l'accoppiamento della cuffia per verificare che la cuffia sia accoppiata correttamente al dispositivo• Provare la cuffia accoppiandola a un dispositivo sicuramente funzionante, provare il dispositivo accoppiando una cuffia sicuramente funzionante• Spegnerne e riaccendere il dispositivo
Problema di accesso al sistema	<ul style="list-style-type: none">• Verificare che sia selezionato l'operatore corretto• Verificare che sia in uso/collegata la cuffia corretta• Controllo dell'amministratore di possibili problemi di sistema, WLAN o di rete
Problemi nell'ottenimento di un'assegnazione	<ul style="list-style-type: none">• Accedere all'applicazione sul sistema e verificare che l'assegnazione sia disponibile per la scelta o se ad essa è assegnato un altro operatore.• Consultare l'amministratore del sistema per analizzare il problema
Verificare che l'operatore inserisca e rimuova correttamente la batteria	<ul style="list-style-type: none">• Difficoltà nell'inserimento o rimozione della batteria• Controllare la presenza di eventuali danni all'alloggiamento della batteria
L'operatore desidera che il dispositivo parli: più velocemente o più lentamente (velocità) OPPURE con una voce più alta o più bassa (tono)	<ul style="list-style-type: none">• Accedere al menu del dispositivo per modificare velocità o tono• Premere il tasto Operatore per accedere al menu• Premere i tasti + o — fino a sentire l'opzione che l'operatore intende selezionare dal menu• Premere il tasto Operatore per selezionare la voce di menu• Utilizzare i tasti + o — per regolare velocità o tono• Premere il tasto Operatore per selezionare la velocità o il tono desiderati