



Guida utente per l'amministrazione del sito Cisco WebEx (WBS31)

Prima pubblicazione: 23 marzo 2016

Ultima modifica: 21 aprile 2016

Americas Headquarters

Cisco Systems, Inc.

170 West Tasman Drive

San Jose, CA 95134-1706

USA

<http://www.cisco.com>

Tel: 408 526-4000

800 553-NETS (6387)

Fax: 408 527-0883



S O M M A R I O

Opzioni di configurazione del sito 1

Configurazione delle opzioni dell'aspetto del sito 3

- Specifica di un fuso orario predefinito 3
- Specifica del numero di voci negli elenchi 4
- Modifica dei collegamenti di navigazione superiori 4
- Personalizzazione dei collegamenti di navigazione a sinistra per WebEx personale 5
- Personalizzazione dei collegamenti di navigazione a sinistra per tutti i servizi 5
- Come nascondere il contenuto promozionale WebEx 6
- Disabilitazione degli avatar utenti nell'applicazione per riunioni 6
- Informazioni sui servizi di branding 7
- Configurazione del branding per l'intestazione del sito 7
- Configurazione del branding per le schede di navigazione del sito 7
- Configurazione del branding per i collegamenti di navigazione a sinistra del sito 8

Configurazione delle opzioni della pagina predefinita del sito 11

- Specifica di un servizio predefinito e della pagina per il sito 11
- Modifica della pagina predefinita 11
- Opzioni predefinite delle pagine 12
- Visualizzazione delle limitazioni per le chiamate gratuite dei clienti 13

Configurazione delle opzioni di esclusione di responsabilità del sito 15

- Impostazione delle esclusioni di responsabilità 15
- Eliminazione delle esclusioni di responsabilità 16
- Disabilitazione delle esclusioni di responsabilità 16
- Abilitazione delle esclusioni di responsabilità 17

Configurazione delle opzioni della riunione per il sito 19

- Come consentire agli utenti di identificare i partecipanti interni 19
- Come consentire agli utenti di aggiungere informazioni delle sessioni ai calendari 20
- Come consentire agli utenti Cisco Unified MeetingPlace di partecipare a riunioni esterne 20
- Come consentire agli utenti di utilizzare messaggi di testo 21
- Come consentire agli utenti di scegliere un organizzatore alternativo 21

Come consentire agli utenti di pianificare riunioni per altri utenti	22
Come consentire agli utenti di stampare o salvare il file condiviso	22
Impostazione dello strumento di pianificazione riunioni predefinito	22
Modifica della finestra delle informazioni sulle riunioni	23
Abilitazione della sala riunioni personale	24
Abilitazione o disabilitazione dell'interoperabilità Cisco Spark	25
Informazioni sull'uso di WebEx Meetings su dispositivi mobili	25
Abilitazione di WebEx Meetings per dispositivi mobili	25
Specifica delle opzioni di Collaboration Meeting Rooms	26
Abilitazione della richiamata video	27
Impostazione della massima larghezza di banda video	27
Configurazione delle opzioni di Remote Support per il sito	29
Configurazione della Libreria frasi chat per Remote Support	29
Creazione di frasi e gruppi utilizzati frequentemente	29
Associazione di gruppi di frasi ad agenti e code	30
Configurazione delle opzioni di richiesta di assistenza sul sito	31
Come consentire agli utenti di richiedere servizi aggiuntivi	31
Opzioni di richiesta servizio	32
Configurazione delle opzioni di teleconferenza per il sito	33
Impostazione delle opzioni di teleconferenza predefinite	33
Impostazione delle opzioni predefinite di supporto tecnico audio	34
Assegnazione dei numeri di chiamata in ingresso predefiniti	35
Come consentire la creazione e la modifica di account audio TSP	35
Come consentire la teleconferenza con richiamata interna	36
Modifica dei privilegi di teleconferenza per tutti gli utenti	37
Configurazione delle opzioni degli strumenti per il sito	39
Impostazioni del sito per gli Strumenti di produttività	39
Come consentire agli utenti di scaricare gli Strumenti di produttività WebEx	40
Come consentire agli utenti di utilizzare l'integrazione di telefoni Cisco IP	41
Come consentire agli utenti di scaricare WebEx Connect o AIM Pro	41
Abilitazione della condivisione del contenuto con integrazioni esterne	41
Configurazione dei codici di verifica	43
Informazioni sull'utilizzo dei codici di verifica	43
Importazione dei valori dei codici di verifica	43
Specifica dei codici di verifica	44

Abilitazione del video di alta qualità o ad alta definizione per il sito	47
Abilitazione del video di alta qualità per il sito	47
Abilitazione del video ad alta definizione per il proprio sito	48
Configurazione di Remote Access	49
Informazioni sulle opzioni di Remote Access	49
Impostazione del computer per Remote Access	50
Configurazione dell'agente di Remote Access per il server proxy	50
Impostazione di opzioni di installazione predefinite	51
Valori di installazione predefiniti	51
Invio del collegamento del programma di installazione di Remote Access agli utenti	52
Download del programma di installazione dell'agente di Remote Access	53
Utilizzo di un programma di installazione invisibile all'utente per installare Remote Access	54
Utilizzo di un programma di installazione invisibile all'utente per installare Remote Access	55
Specifica delle opzioni di sicurezza di Remote Access	56
Modifica delle opzioni di autenticazione del telefono o codice di accesso per i gruppi Remote Access	56
Modifica delle opzioni del codice di accesso o di autenticazione del telefono per i computer Remote Access	57
Modifica della descrizione o dell'alias di un computer remoto	57
Gestione di gruppi di computer Remote Access	58
Creazione di gruppi Remote Access	58
Assegnazione di gruppi e computer Remote Access ai rappresentanti del supporto	58
Modifica della descrizione o del nome del gruppo	58
Riorganizzazione di computer o gruppi	59
Eliminazione di un computer o un gruppo	59
Monitoraggio delle sessioni Remote Access	59
Specifica della visualizzazione e dei colori predefiniti di Remote Access	60
Impostazioni di visualizzazione e dei colori	60
Opzioni di configurazione per le applicazioni Center WebEx	63
Configurazione di eCommerce	65
Informazioni sull'eCommerce	65
Abilita eCommerce	66
Passaggio dalla modalità prova alla modalità produzione e viceversa	66

Inserimento delle informazioni di pagamento PayPal Payflow Pro	67
Elementi di configurazione: PayPal Payflow Pro	67
Inserimento delle informazioni di PayPal Express Checkout (Canada)	68
Elementi di configurazione: PayPal Express Checkout (Canada)	68
Inserimento delle informazioni di pagamento PayPal Express Checkout (USA)	69
Elementi di configurazione: PayPal Express Checkout (USA)	69
Inserimento delle informazioni di pagamento Paypal Website Payments Pro (Regno Unito)	69
Impostazioni di PayPal Website Payments Pro (Regno Unito)	70
Aggiunta di codici promozionali	71
Estensione della data di scadenza per un codice promozionale	72
Eliminazione di codici promozionali	72
Inserimento delle informazioni sulla società	73
Personalizzazione della pagina Pagamento	73
Configurazione di Cisco Event Center	75
Configurazione delle opzioni di Event Center	75
Opzioni sito	75
Personalizzazione del modulo di iscrizione di Event Center	77
Opzioni personalizzate	78
Riassegnazione di un evento a un organizzatore diverso	79
Configurazione di Cisco Meeting Center	81
Configurazione delle opzioni di Meeting Center	81
Opzioni sito	81
Modifica della pagina di fine sessione per Meeting Center	82
Aggiornamento di Meeting Center mediante il programma di installazione Microsoft Windows	83
Configurazione di Cisco Support Center	85
Impostazione di opzioni di download Remote Support	85
Come consentire ai clienti di scegliere gli agenti	86
Configurazione delle riprese video per Remote Support	86
Personalizzazione della finestra della sessione di Remote Support	87
Nuove schede di stile	87
Specifiche delle opzioni di condivisione delle applicazioni CSR	89
Condivisione di documenti e di contenuto Web	90
Registrazione automatica delle sessioni CSR	90

Come consentire lo scambio contestuale della chat	91
Conclusione automatica di sessioni inattive	91
Personalizzazione delle istruzioni per i rappresentanti dell'assistenza	92
Gestione del sito	93
Aggiunta di contatti alla rubrica aziendale	95
Aggiunta di contatti alla rubrica aziendale (WBS30)	95
Aggiunta di un singolo contatto	95
Importazione dei contatti da un file CSV	96
Modifica delle informazioni dei contatti	96
Eliminazione delle informazioni di contatto	97
Utilizzo delle liste di distribuzione	97
Gestione di Access Anywhere	99
Richiesta di approvazione per l'impostazione di Access Anywhere	99
Elaborazione di richieste di Access Anywhere	99
Visualizzazione di un elenco di computer remoti di Access Anywhere	100
Chiusura della sessione di Access Anywhere dell'utente	101
Rimozione di un computer remoto da un account utente	101
Gestione dei moduli delle sessioni di Remote Support	103
Modulo delle sessioni di Remote Support	103
Personalizzazione degli elementi dei moduli pre e post-sessione	103
Integrazione del modulo pre-sessione	105
Gestione delle code WebACD	107
Creazione di una nuova coda	108
Opzioni della scheda Configurazione	108
Opzioni della scheda Utenti	111
Opzioni della scheda Modulo di accesso	111
Opzioni della scheda Collegamento di accesso	112
Opzioni nella scheda Regole	113
Utilizzo delle regole di instradamento	113
Utilizzo delle regole di allocazione	114
Opzioni regole	115
Opzioni per il reindirizzamento delle variabili di terze parti	116
Modifica di una coda	117
Aggiunta di nuovi campi al modulo di accesso	117
Riorganizzazione dei campi del modulo di accesso	118

Informazioni sulla coda personale	118
Modifica della coda personale	119
Opzioni della scheda Configurazione (coda personale)	119
Assegnazione delle code agli agenti per WebACD	120
Gestione dei moduli per lasciare un messaggio	123
Panoramica sui moduli per lasciare un messaggio	123
Creazione di un nuovo modulo per lasciare un messaggio	124
Aggiunta di nuovi campi al modulo per lasciare un messaggio	124
Riorganizzazione dei campi del modulo per lasciare un messaggio	125
Opzioni della pagina Crea nuovo modulo	125
Opzione della pagina Modifica modulo	126
Opzioni della pagina Modifica ordine	126
Opzioni delle caselle di testo	126
Opzioni delle caselle di controllo	127
Opzioni dei pulsanti di opzione	127
Opzioni degli elenchi a discesa	128
Assegnazione di un modulo per lasciare un messaggio a una coda	128
Gestione dei modelli di pianificazione	129
Modelli di pianificazione	129
Modifica del modello di pianificazione predefinito	129
Come mostrare o nascondere modelli di pianificazione	130
Eliminazione dei modelli di pianificazione	130
Modelli di pianificazione di Event Center	131
Come mostrare o nascondere modelli di pianificazione Event Center	131
Impostazione del modello di pianificazione predefinito di Event Center	132
Eliminazione dei modelli di pianificazione di Event Center	132
Gestione dei tipi di sessione	133
Informazioni sui tipi di sessione	133
Descrizione delle funzioni dei tipi di sessione	134
Creazione di tipi di sessione personalizzati	137
Creazione di un tipo di sessione Cisco Unified Videoconferencing	138
Abilitazione di un tipo di sessione per un account organizzatore	139
Abilitazione di un tipo di sessione per tutti i nuovi utenti	139
Modifica di un tipo di sessione personalizzato	140
Attivazione e disattivazione di un tipo di sessione personalizzata	140

Gestione della sicurezza del sito	141
Impostazione delle opzioni di sicurezza	141
Opzioni di sicurezza	142
Single Sign-On	146
Termini e definizioni	147
Configurazione di SSO	147
Pagina di configurazione SSO	148
Configurazione del Single Sign-On (SSO) per i partecipanti	150
Funzionamento della creazione automatica dell'account con SSO	150
Parametro SAML (Security Assertion Markup Language)	151
Abilitazione dell'autenticazione SSO per i partecipanti	151
Visualizzazione dei report	153
Panoramica sui report	153
Pagina Visualizza report	154
Visualizzazione dei report di utilizzo	155
Visualizzazione dei report di utilizzo registrazione	156
Visualizzazione dei report di utilizzo storage	156
Visualizzazione dei report del dashboard di Event Center	156
Visualizzazione dei report di Training Center	157
Visualizzazione dei report di Remote Access	157
Visualizzazione dei report di Support Center	157
Visualizzazione dei report di Access Anywhere	158
Visualizzazione dei report di WebACD	158
Visualizzazione delle riunioni nel report di avanzamento	159
Gestione dei report per Event Center	161
Personalizzazione dei report del dashboard di Event Center	161
Creazione di un nuovo report Event Center	162
Apertura di un report Event Center salvato	162
Download di report Event Center	163
Modifica di un report Event Center salvato	163
Eliminazione di report Event Center	164
Uso delle funzioni di gestione del sito	165
Invio di messaggi e-mail a tutti gli utenti	165
Ricezione di un avviso quando viene superato il limite della capacità di storage del sito	165
Gestione di utenti e organizzatori	167

Importazione ed esportazione in batch degli utenti	169
Opzioni di Importa ed esporta utenti in batch	169
Importazione degli account per utenti Cisco Unified MeetingPlace	169
Importazione di più account utente	170
Modifica di più account utente	170
Stato dell'importazione o esportazione	172
Gestione degli account utente	173
Tipi di account utente	173
Come consentire agli utenti di richiedere account dal sito	174
Accettazione o rifiuto delle richieste di account	174
Aggiunta di un account utente	175
Modifica di singoli account utente	175
Attivazione e disattivazione degli account utente	176
Accettazione o rifiuto delle richieste di password	176
Gestione dei privilegi per l'account utente	179
Privilegi utente	179
Impostazione dei privilegi per l'account utente	181
Impostazione dei privilegi per singoli account	181
Abilitazione di una sala riunioni personale per un utente	182
Modifica dell'URL di una sala riunioni personale dell'utente	182
Informazioni di riferimento	183
Riferimento al formato di file CSV	185
Formato di file CSV per gli account utente	185
Creazione di un modello di file CSV	186
Campi delle informazioni sull'account	187
Formato di file CSV per contatti	208
Creazione di un modello di file CSV	209
Campi informazioni di contatto	209
Formato di file CSV per la verifica dei valori dei codici	211
Fusi orari	212
Variabili di modelli e-mail	217
Variabili modelli e-mail per Meeting Center	217
Variabili modelli e-mail per Enterprise	222
Tag e attributi HTML sicuri	233
Tag e attributi HTML sicuri	233



PARTE

Opzioni di configurazione del sito

- [Configurazione delle opzioni dell'aspetto del sito, pagina 3](#)
- [Configurazione delle opzioni della pagina predefinita del sito, pagina 11](#)
- [Configurazione delle opzioni di esclusione di responsabilità del sito, pagina 15](#)
- [Configurazione delle opzioni della riunione per il sito, pagina 19](#)
- [Configurazione delle opzioni di Remote Support per il sito, pagina 29](#)
- [Configurazione delle opzioni di richiesta di assistenza sul sito, pagina 31](#)
- [Configurazione delle opzioni di teleconferenza per il sito, pagina 33](#)
- [Configurazione delle opzioni degli strumenti per il sito, pagina 39](#)
- [Configurazione dei codici di verifica, pagina 43](#)
- [Abilitazione del video di alta qualità o ad alta definizione per il sito, pagina 47](#)
- [Configurazione di Remote Access, pagina 49](#)



CAPITOLO

1

Configurazione delle opzioni dell'aspetto del sito

- [Specifica di un fuso orario predefinito, pagina 3](#)
- [Specifica del numero di voci negli elenchi, pagina 4](#)
- [Modifica dei collegamenti di navigazione superiori, pagina 4](#)
- [Personalizzazione dei collegamenti di navigazione a sinistra per WebEx personale, pagina 5](#)
- [Personalizzazione dei collegamenti di navigazione a sinistra per tutti i servizi, pagina 5](#)
- [Come nascondere il contenuto promozionale WebEx, pagina 6](#)
- [Disabilitazione degli avatar utenti nell'applicazione per riunioni, pagina 6](#)
- [Informazioni sui servizi di branding, pagina 7](#)
- [Configurazione del branding per l'intestazione del sito, pagina 7](#)
- [Configurazione del branding per le schede di navigazione del sito, pagina 7](#)
- [Configurazione del branding per i collegamenti di navigazione a sinistra del sito, pagina 8](#)

Specifica di un fuso orario predefinito

Impostare un fuso orario predefinito per il sito del servizio WebEx. Tutti gli orari, incluse l'ora di inizio e l'ora di fine delle riunioni, verranno visualizzati nel fuso orario selezionato. Gli utenti possono ignorare questa impostazione selezionando il proprio fuso orario quando richiedono un account o nella pagina **Profilo personale** in **WebEx personale**.

Procedura

- Passaggio 1** Nella barra di navigazione a sinistra, selezionare **Configurazione > Impostazioni sito comuni > Opzioni**.
- Passaggio 2** Nella sezione **Opzioni sito**, selezionare un fuso orario dall'elenco a discesa **Fuso orario**.
- Passaggio 3** Per visualizzare la differenza GMT di fuso orario in e-mail e pagine Web, selezionare **Visualizza differenza GMT per fusi orari nelle e-mail e nelle pagine Web**.
- Passaggio 4** Selezionare **Aggiorna**.
-

Specifica del numero di voci negli elenchi

Procedura

-
- Passaggio 1** Nella barra di navigazione a sinistra, selezionare **Configurazione > Impostazioni sito comuni > Opzioni**.
- Passaggio 2** Nella sezione **Opzioni sito**, inserire il numero delle voci da visualizzare nella casella **Numero di elenchi per pagina**.
- Passaggio 3** Selezionare **Aggiorna**.
-

Modifica dei collegamenti di navigazione superiori



Nota Questa procedura è solo per i siti Enterprise Edition.

È possibile modificare l'ordine di visualizzazione dei pulsanti sulla barra di navigazione situata nella parte superiore del sito WebEx Enterprise Edition.

Procedura

-
- Passaggio 1** Nella barra di navigazione a sinistra, selezionare **Configurazione > Impostazioni sito comuni > Opzioni**.
- Passaggio 2** Scorrere fino alla sezione **Configurazione della barra di navigazione superiore**.
Se sul sito non è disponibile un servizio, questo viene visualizzato tra parentesi ().
- Passaggio 3** Se si desidera includere nell'elenco i servizi non abilitati per il sito, selezionare la casella **Visualizza i servizi non abilitati per questo sito**.
Amministrazione sito è visibile solo agli organizzatori con privilegi di amministrazione sito.
- Passaggio 4** Selezionare un servizio, quindi selezionare i pulsanti **Sposta su** o **Sposta giù** per modificare l'ordine dei pulsanti visualizzati sulla barra di navigazione.
- Passaggio 5** Selezionare **Aggiorna**.
-

Personalizzazione dei collegamenti di navigazione a sinistra per WebEx personale

Procedura

-
- Passaggio 1** Nella barra di navigazione a sinistra, selezionare **Configurazione > Impostazioni sito comuni > Opzioni**.
- Passaggio 2** Scorrere fino alla sezione **Personalizzazione della barra di navigazione sinistra per WebEx personale**.
- Passaggio 3** Scegliere la sezione corrispondente al tipo di collegamento (personalizzato, partner o supporto e formazione) che si desidera aggiungere.
- Passaggio 4** Immettere un nome per il collegamento nel campo **Nome dell'opzione di menu**.
- Passaggio 5** Immettere l'URL che si desidera visualizzare quando gli utenti selezionano il collegamento. "http://" non è richiesto nell'URL.
- Passaggio 6** Dall'elenco **Finestra di destinazione**, scegliere come si desidera aprire la pagina Web o il documento.
- **Nuova finestra:** per aprire la pagina in una nuova finestra del browser.
 - **Principale:** per aprire la pagina nel frame principale di una pagina Web che utilizza frame.
 - **Padre:** per aprire la pagina nel frame padre di una pagina Web che utilizza frame.
 - **Superiore:** per aprire la pagina nel frame superiore di una pagina Web che utilizza frame.
- Passaggio 7** (Opzionale) Nel caso di collegamenti personalizzati o dei partner, per visualizzare un'immagine selezionabile al posto del collegamento, selezionare **Sfoggia**, quindi selezionare un file immagine dal computer. Il file immagine può essere costituito da un massimo di 25 X 25 pixel.
- Passaggio 8** Selezionare **Aggiorna**.
-

Personalizzazione dei collegamenti di navigazione a sinistra per tutti i servizi

Procedura

-
- Passaggio 1** Nella barra di navigazione a sinistra, selezionare **Configurazione > Impostazioni sito comuni > Opzioni**.
- Passaggio 2** Scorrere fino alla sezione **Personalizzazione della barra di navigazione sinistra per tutti i servizi**.
- Passaggio 3** Scegliere la sezione corrispondente al tipo di collegamento (personalizzato o supporto e formazione) che si desidera aggiungere.
- Passaggio 4** (Opzionale) Per aggiungere collegamenti personalizzati a un nuovo gruppo, inserire **Etichetta di gruppo per i collegamenti personalizzati**.
- Passaggio 5** Immettere un nome per il collegamento nel campo **Nome dell'opzione di menu**.
- Passaggio 6** Immettere l'URL che si desidera visualizzare quando gli utenti selezionano il collegamento. "http://" non è richiesto nell'URL.

Passaggio 7 Dall'elenco **Finestra di destinazione**, scegliere come si desidera aprire la pagina Web o il documento.

- **Nuova finestra:** per aprire la pagina in una nuova finestra del browser.
- **Principale:** per aprire la pagina nel frame principale di una pagina Web che utilizza frame.
- **Padre:** per aprire la pagina nel frame padre di una pagina Web che utilizza frame.
- **Superiore:** per aprire la pagina nel frame superiore di una pagina Web che utilizza frame.

Passaggio 8 Selezionare **Aggiorna**.

Come nascondere il contenuto promozionale WebEx

Questa procedura si applica solo a Meeting Center, Event Center, Training Center e Remote Support.

Determinate pagine, come ad esempio le pagine di fine sessione (di destinazione) WebEx standard, le pagine di accesso e i messaggi e-mail di invito, contengono messaggi di presentazione delle funzionalità di WebEx. È possibile utilizzare questa procedura per rimuovere questo contenuto promozionale da tali pagine.

Procedura

Passaggio 1 Nella barra di navigazione a sinistra, selezionare una delle opzioni seguenti:

- **Configurazione > Meeting Center**
- **Configurazione > Event Center > Opzioni**
- **Configurazione > Training Center**

Passaggio 2 Nella sezione **Opzioni sito** deselezionare **Mostra contenuto promozionale** per ogni elemento in cui si desidera nascondere contenuto promozionale.

Passaggio 3 (Solo Event Center) Per modificare la pagina promozionale di Event Center, scorrere fino alla sezione **Promozione** e immettere un nuovo URL di pagina in **URL pagina Promozione**.

Passaggio 4 Selezionare **Aggiorna**.

Disabilitazione degli avatar utenti nell'applicazione per riunioni

L'applicazione per riunioni estrae gli avatar dai profili utente di WebEx. Se l'utente non dispone di un account o non ha caricato un'immagine del profilo, l'applicazione per riunioni utilizza un avatar generico. È possibile disabilitare gli avatar per l'applicazione per riunioni.

Procedura

-
- Passaggio 1** Selezionare **Configurazione > Impostazioni sito comuni > Opzioni**.
 - Passaggio 2** Scorrere verso il basso per individuare la sezione **Opzioni sito**.
 - Passaggio 3** Deselezionare **Visualizza gli avatar utente nel client per riunioni (MC)**.
Vengono visualizzati gli avatar generici costituiti dalle prime lettere le nome e del cognome per tutti i partecipanti. La selezione del colore per ciascun avatar è casuale.
-

Informazioni sui servizi di branding

Il branding self-service è una funzione opzionale che offre la possibilità di personalizzare il proprio sito WebEx una volta predisposto. Per migliorare il riconoscimento del proprio marchio, è possibile modificare l'intestazione e gli elementi di navigazione del sito.

È possibile richiedere che la funzione self-service sia attivata o disattivata contattando il responsabile del supporto clienti WebEx.



Nota

La funzione di branding self-service non include il branding per il supporto o i piè di pagina del sito.

Configurazione del branding per l'intestazione del sito

Procedura

-
- Passaggio 1** Selezionare **Impostazioni sito comuni > Branding**.
 - Passaggio 2** Nella pagina **Branding**, selezionare **Intestazione**.
 - Passaggio 3** Per cambiare logo, selezionare **Carica**, ricercare e selezionare il file, quindi selezionare **Apri**.
 - Passaggio 4** Per modificare il titolo che appare sulla scheda del browser, immettere il nuovo titolo nel campo **Titolo scheda browser**.
 - Passaggio 5** Per specificare il collegamento per l'immagine del logo, immettere l'URL nel campo **URL collegamento logo**.
Quando un utente fa clic sull'immagine del logo, il relativo browser apre questa pagina.
 - Passaggio 6** Selezionare **Salva**.
-

Configurazione del branding per le schede di navigazione del sito

È possibile personalizzare il colore dei bordi, dello sfondo e del testo delle schede di navigazione. È possibile scegliere diversi colori di sfondo e di testo da usare quando una scheda è selezionata o non selezionata o quando vi si passa il puntatore del mouse.

Procedura

Passaggio 1 Selezionare **Impostazioni sito comuni > Branding**.

Passaggio 2 Nella pagina **Branding**, selezionare **Scheda di navigazione**.

Passaggio 3 Selezionare uno dei seguenti campi per aprire un controllo da utilizzare per selezionare un nuovo colore. Se si conosce il codice del colore che si desidera utilizzare, è possibile immetterlo.

Campo	Descrizione
Scheda selezionata	Colore di una scheda quando è selezionata.
Scheda non selezionata	Colore di una scheda quando non è selezionata.
Scheda al passaggio del mouse	Colore di una scheda quando si passa il puntatore del mouse su di essa.
Bordo scheda	Colore dei bordi della scheda.
Testo scheda selezionata	Colore del testo della scheda quando la scheda è selezionata.
Testo scheda non selezionata	Colore del testo della scheda quando la scheda non è selezionata.
Testo scheda al passaggio del mouse	Colore del testo della scheda quando si passa il puntatore del mouse sulla scheda.
Collegamento di accesso/disconnessione	Colore del testo per i collegamenti Accedi e Disconnetti .

Passaggio 4 Ripetere l'operazione al punto 3 per il colore di ciascuna scheda che si desidera modificare.

Passaggio 5 Selezionare **Salva**.

Configurazione del branding per i collegamenti di navigazione a sinistra del sito

È possibile personalizzare lo sfondo e aggiungere colori per i collegamenti di navigazione di primo e secondo livello a sinistra. È possibile scegliere diversi colori di sfondo e di testo visualizzati quando si passa il puntatore del mouse su un collegamento.

Procedura

Passaggio 1 Selezionare **Impostazioni sito comuni > Branding**.

Passaggio 2 Nella pagina **Branding**, selezionare **Navigazione a sinistra**.

Passaggio 3 Selezionare uno dei seguenti campi per aprire un controllo da utilizzare per selezionare un nuovo colore. Se si conosce il codice del colore che si desidera utilizzare, è possibile immetterlo.

Campo	Descrizione
Sfondo	Colore di sfondo per i collegamenti.
Testo	Colore di testo per i collegamenti.
Sfondo al passaggio del mouse	Colore di sfondo per un collegamento quando si passa il puntatore del mouse sul collegamento.
Testo al passaggio del mouse	Colore del testo del collegamento quando si passa il puntatore del mouse sul collegamento.

Passaggio 4 Ripetere l'operazione al punto 3 per il colore di ciascun collegamento di **Primo livello** e **Secondo livello** che si desidera modificare.

Passaggio 5 Selezionare **Salva**.



Configurazione delle opzioni della pagina predefinita del sito

- [Specifica di un servizio predefinito e della pagina per il sito, pagina 11](#)
- [Modifica della pagina predefinita, pagina 11](#)
- [Opzioni predefinite delle pagine, pagina 12](#)
- [Visualizzazione delle limitazioni per le chiamate gratuite dei clienti, pagina 13](#)

Specifica di un servizio predefinito e della pagina per il sito

Questa procedura è solo per i siti Enterprise. È possibile specificare il servizio (ad esempio, Meeting Center o Event Center) e la pagina che verrà visualizzata per prima quando un utente accede al sito.

Procedura

- Passaggio 1** Nella barra di navigazione a sinistra, selezionare **Configurazione > Impostazioni sito comuni > Opzioni**.
- Passaggio 2** Scorrere verso il basso per individuare la sezione **Opzioni sito**.
- Passaggio 3** Per specificare un servizio predefinito, selezionare un servizio dall'elenco a discesa **Visualizza questo servizio a tutti gli utenti per impostazione predefinita**.
- Passaggio 4** Per specificare una pagina predefinita, selezionare una pagina dall'elenco a discesa **Pagina predefinita per**.
- Passaggio 5** Selezionare **Aggiorna** per salvare le modifiche.
-

Modifica della pagina predefinita

È possibile specificare la pagina visualizzata all'accesso dell'utente. Gli utenti possono ignorare tali impostazioni e selezionare una pagina predefinita diversa dai relativi profili di WebEx personale.

Procedura

Passaggio 1 Nella barra di navigazione a sinistra, selezionare una delle opzioni seguenti:

- **Configurazione > Meeting Center**
- **Configurazione > Event Center > Opzioni**
- **Configurazione > Training Center**

Passaggio 2 Nella sezione **Opzioni predefinite**, selezionare la pagina predefinita da visualizzare dall'elenco **Pagina predefinita per WebEx personale**.

Passaggio 3 Selezionare **Aggiorna**.

Opzioni predefinite delle pagine

Opzioni predefinite della pagina Event Center

Opzione	Descrizione
Elenco di eventi	Visualizza un elenco degli eventi pianificati.
Registrazioni di eventi	Visualizza un elenco delle registrazioni degli eventi.
Ricerca	Visualizza la pagina in cui gli utenti possono ricercare gli eventi.
Pianifica un evento	Visualizza la pagina dello strumento di pianificazione degli eventi.
Eventi sito	Visualizza tutti gli eventi pianificati sul sito.

Opzioni predefinite della pagina Meeting Center

Opzione	Descrizione
Ricerca riunioni - Vista giornaliera	Visualizza un elenco di riunioni pianificate, ordinate per data.
Ricerca riunioni - Vista odierna	Visualizza un elenco delle riunioni pianificate per il giorno corrente.
Ricerca riunioni - Vista settimanale	Visualizza un elenco delle riunioni pianificate per la settimana corrente.
Ricerca riunioni - Vista mensile	Visualizza un elenco delle riunioni pianificate per il mese corrente.

Opzione	Descrizione
Partecipa a una riunione non in elenco	Visualizza una pagina in cui i partecipanti alle riunioni possono prendere parte alle riunioni non incluse nell'elenco.
Riunioni pianificate personali	Visualizza un elenco che mostra solo le riunioni pianificate dall'utente.
Avvio di una riunione immediata	Visualizza una pagina in cui gli utenti possono avviare riunioni One-Click.

Opzioni predefinite della pagina Training Center

Opzione	Descrizione
Ricerca riunioni - Vista odierna	Visualizza un elenco delle sessioni di formazione pianificate per il giorno corrente.
Ricerca riunioni - Vista futura	Visualizza un elenco di tutte le sessioni di formazione future.
Ricerca riunioni - Vista giornaliera	Visualizza un elenco delle sessioni di formazione pianificate, ordinate per data.
Ricerca riunioni - Vista settimanale	Visualizza un elenco delle sessioni di formazione pianificate per la settimana corrente.
Ricerca riunioni - Vista mensile	Visualizza un elenco delle sessioni di formazione pianificate per il mese corrente.
Sessioni registrate	Visualizza una pagina con un elenco delle sessioni di formazione caricate.
Partecipa a una sessione non in elenco	Visualizza una pagina in cui i partecipanti alle riunioni possono prendere parte alle sessioni di formazione non incluse nell'elenco.
Avvio di una sessione immediata	Visualizza una pagina in cui un organizzatore può avviare una sessione di formazione immediata.

Visualizzazione delle limitazioni per le chiamate gratuite dei clienti

I clienti e i partner CCA (Cloud Connected Audio) possono fornire un documento personalizzato contenente le *Limitazioni alle chiamate gratuite*.

Procedura

- Passaggio 1** Nella barra di navigazione a sinistra, selezionare **Configurazione > Impostazioni sito comuni > Opzioni**.
- Passaggio 2** Nella sezione **Opzioni sito**, dall'elenco **Limitazioni per chiamate gratuite**, selezionare **Limitazioni per chiamate gratuite clienti**.
- Passaggio 3** Per visualizzare le limitazioni per le chiamate gratuite dei clienti, selezionare **Sì**.
- Passaggio 4** Per fornire il documento su una pagina Web, selezionare **URL** e inserire l'URL nel campo corrispondente.
- Passaggio 5** Per fornire una versione PDF del documento, selezionare **File PDF**, quindi selezionare **Carica**.
- a) Passare alla posizione del file e selezionare il file.
 - b) Selezionare **Apri**.
- Passaggio 6** Selezionare **Aggiorna**.
-



Configurazione delle opzioni di esclusione di responsabilità del sito

- [Impostazione delle esclusioni di responsabilità, pagina 15](#)
- [Eliminazione delle esclusioni di responsabilità, pagina 16](#)
- [Disabilitazione delle esclusioni di responsabilità, pagina 16](#)
- [Abilitazione delle esclusioni di responsabilità, pagina 17](#)

Impostazione delle esclusioni di responsabilità

Impostare le esclusioni di responsabilità personalizzate che devono essere visualizzate nelle seguenti situazioni:

- Un organizzatore avvia una riunione
- I partecipanti si uniscono a una riunione
- I visualizzatori avviano una sessione WebEx registrata

È possibile impostare e controllare ciascun tipo di esclusione di responsabilità in modo indipendente. Se questa opzione è abilitata, gli utenti devono accettare tali esclusioni di responsabilità per poter avviare o partecipare a una riunione, per accedere a una sessione o per visualizzare la registrazione di una sessione.

Procedura

- Passaggio 1** Utilizzare un editor di testi per creare un file di esclusioni di responsabilità e salvare il file. Sono supportati i seguenti tipi di file: HTML, HML e TXT. Creare un file di esclusioni di responsabilità per ciascun tipo di esclusione di responsabilità e per ogni lingua supportata dal sito.
- Passaggio 2** Nella barra di navigazione a sinistra, selezionare **Configurazione > Impostazioni sito comuni > Esclusioni di responsabilità**.
- Passaggio 3** Nella pagina **Esclusioni di responsabilità**, selezionare **Carica esclusione di responsabilità**.
- Passaggio 4** Nella finestra **Caricamento file**, passare alla posizione del file sul computer e selezionare il file.
- Passaggio 5** Selezionare **Apri**.

Quando il caricamento viene completato, il file delle esclusioni di responsabilità appare nell'elenco dei file caricati.

Passaggio 6 Nella colonna **Tipo**, selezionare dall'elenco il tipo corrispondente per l'esclusione di responsabilità.

Passaggio 7 Nella colonna **Lingua**, selezionare dall'elenco la lingua corrispondente per l'esclusione di responsabilità.

Passaggio 8 Nella colonna **Applica ad applicazione Center**, selezionare le caselle di controllo per i servizi nei quali si desidera visualizzare le esclusioni di responsabilità.

- MC: Meeting Center
- EC: Event Center
- TC: Training Center
- SC: Support Center

Passaggio 9 (Opzionale) Per visualizzare in anteprima le esclusioni di responsabilità, selezionare il nome file. In alternativa, nella colonna **Azioni**, selezionare il pulsante **Altro** corrispondente, quindi selezionare **Anteprima**. Le esclusioni di responsabilità vengono visualizzate in una nuova finestra del browser.

Passaggio 10 Selezionare **Salva**.

Eliminazione delle esclusioni di responsabilità

Procedura

Passaggio 1 Nella barra di navigazione a sinistra, selezionare **Configurazione > Impostazioni sito comuni > Esclusioni di responsabilità**.

Passaggio 2 Nella colonna **Azioni**, selezionare il pulsante **Altro** corrispondente, quindi selezionare **Elimina**.

Passaggio 3 Fare clic su **OK** per eliminare il file.

Disabilitazione delle esclusioni di responsabilità

Procedura

Passaggio 1 Nella barra di navigazione a sinistra, selezionare **Configurazione > Impostazioni sito comuni > Esclusioni di responsabilità**.

Passaggio 2 Nella colonna **Azioni**, selezionare il pulsante **Altro** corrispondente, quindi selezionare **Disabilita**. Le esclusioni di responsabilità e le relative opzioni di configurazione non sono disponibili finché non vengono abilitate.

Abilitazione delle esclusioni di responsabilità

Procedura

Passaggio 1 Nella barra di navigazione a sinistra, selezionare **Configurazione > Impostazioni sito comuni > Esclusioni di responsabilità**.

Passaggio 2 Nella colonna **Azioni**, selezionare il pulsante **Altro** corrispondente, quindi selezionare **Abilita**.



Configurazione delle opzioni della riunione per il sito

- [Come consentire agli utenti di identificare i partecipanti interni, pagina 19](#)
- [Come consentire agli utenti di aggiungere informazioni delle sessioni ai calendari, pagina 20](#)
- [Come consentire agli utenti Cisco Unified MeetingPlace di partecipare a riunioni esterne, pagina 20](#)
- [Come consentire agli utenti di utilizzare messaggi di testo, pagina 21](#)
- [Come consentire agli utenti di scegliere un organizzatore alternativo, pagina 21](#)
- [Come consentire agli utenti di pianificare riunioni per altri utenti, pagina 22](#)
- [Come consentire agli utenti di stampare o salvare il file condiviso, pagina 22](#)
- [Impostazione dello strumento di pianificazione riunioni predefinito, pagina 22](#)
- [Modifica della finestra delle informazioni sulle riunioni, pagina 23](#)
- [Abilitazione della sala riunioni personale, pagina 24](#)
- [Abilitazione o disabilitazione dell'interoperabilità Cisco Spark , pagina 25](#)
- [Informazioni sull'uso di WebEx Meetings su dispositivi mobili, pagina 25](#)
- [Abilitazione di WebEx Meetings per dispositivi mobili, pagina 25](#)
- [Specificazione delle opzioni di Collaboration Meeting Rooms, pagina 26](#)
- [Abilitazione della richiamata video, pagina 27](#)
- [Impostazione della massima larghezza di banda video, pagina 27](#)

Come consentire agli utenti di identificare i partecipanti interni

Quando predisposta per il sito, è possibile attivare l'opzione per identificare o contrassegnare i partecipanti interni alle riunioni. I partecipanti interni sono utenti interni all'azienda. I partecipanti che sono stati autenticati utilizzando la funzionalità Single Sign-On (SSO) sono considerati partecipanti interni.

Quando abilitata, viene visualizzato "(interno)" accanto al nome di ciascun partecipante nel riquadro Partecipanti e in qualsiasi punto appare il nome nella riunione e nei report.

Questa funzione è disponibile solo per le aziende che abilitano la funzionalità SSO.

**Nota**

Se l'autenticazione SSO è abilitata, l'impostazione **Visualizza tag utente interno nell'elenco dei partecipanti** non è disponibile. Se si abilita l'autenticazione SSO, le impostazioni per l'autenticazione SSO sostituiscono questa impostazione.

Procedura

-
- Passaggio 1** Nella barra di navigazione a sinistra, selezionare **Configurazione > Impostazioni sito comuni > Opzioni**.
- Passaggio 2** Nella sezione **Opzioni sito**, selezionare la casella di controllo **Visualizza tag utente interno nell'elenco dei partecipanti**.
- Passaggio 3** Selezionare **Aggiorna**.
-

Come consentire agli utenti di aggiungere informazioni delle sessioni ai calendari

Questa procedura si applica solo a Meeting Center, Event Center e Training Center. Utilizzare questa procedura per abilitare la funzionalità iCalendar sul sito e visualizzare il pulsante **Aggiungi a calendario personale** nella pagina di informazioni sulla sessione WebEx. iCalendar è un formato di calendario standard. Con iCalendar, gli utenti possono condividere le informazioni del calendario e aggiornare automaticamente le relative pianificazioni.

Procedura

-
- Passaggio 1** Nella barra di navigazione a sinistra, selezionare **Configurazione > Impostazioni sito comuni > Opzioni**.
- Passaggio 2** Nella sezione **Opzioni sito**, selezionare la casella di controllo **iCalendar (Mostra Aggiungi a calendario personale per EC, MC e TC)**.
- Passaggio 3** Selezionare **Aggiorna**.
-

Come consentire agli utenti Cisco Unified MeetingPlace di partecipare a riunioni esterne

Questa funzionalità è solo per Meeting Center. Impostare il funzionamento predefinito nello strumento di pianificazione riunioni e negli Strumenti di produttività per consentire o meno ai partecipanti che si trovano su Internet di partecipare a una riunione. L'opzione deve essere prima attivata per un organizzatore della riunione al fine di consentire a partecipanti esterni di prendere parte a una riunione. Se l'impostazione non è selezionata nello strumento di pianificazione, possono partecipare a una riunione solo i partecipanti all'interno della stessa rete interna.

Prima di iniziare

Questa opzione è disponibile solo se il sito WebEx dispone di:

- Opzione di integrazione di Cisco Unified MeetingPlace
- Opzione WebEx Node per MCS

Procedura

-
- Passaggio 1** Per impostare un nuovo utente, nella barra di navigazione a sinistra, selezionare **Utenti > Aggiungi utente**. Per aggiornare un account utente esistente, selezionare **Utenti > Modifica utente**, quindi selezionare un utente.
- Passaggio 2** Scorrere fino alla sezione **Privilegi**.
- Passaggio 3** Accanto a **Meeting Center**, selezionare **Consenti partecipanti esterni**.
- Passaggio 4** Selezionare **Aggiungi** o **Aggiorna** per salvare le modifiche.
- Passaggio 5** Nella barra di navigazione a sinistra, selezionare **Configurazione > Impostazioni sito comuni**.
- Passaggio 6** Scorrere fino a **Impostazioni di integrazione di Cisco Unified MeetingPlace**.
- Passaggio 7** Per consentire partecipanti esterni, selezionare **Partecipanti esterni MP predefiniti**.
- Passaggio 8** Selezionare **Aggiorna** per salvare le modifiche.
-

Come consentire agli utenti di utilizzare messaggi di testo

Procedura

-
- Passaggio 1** Nella barra di navigazione a sinistra, selezionare **Configurazione > Impostazioni sito comuni > Opzioni**.
- Passaggio 2** In **Opzioni sito**, selezionare la casella **Abilita messaggi di testo (SMS)**.
- Passaggio 3** Selezionare **Aggiorna**.
-

Come consentire agli utenti di scegliere un organizzatore alternativo

Questa procedura è solo per Meeting Center ed Event Center. È possibile consentire agli organizzatori di designare un'altra persona come "organizzatore alternativo" per una sessione WebEx. Un utente potrebbe utilizzare questa procedura se, ad esempio, pianifica una riunione ma intende parteciparvi più tardi e quindi desidera che un organizzatore alternativo avvii e svolga la riunione. L'organizzatore alternativo deve disporre inoltre di un account organizzatore WebEx.

Procedura

- Passaggio 1** Nella barra di navigazione a sinistra, selezionare **Configurazione > Impostazioni sito comuni > Opzioni**.
- Passaggio 2** Nella sezione **Impostazioni di gestione account**, selezionare **Quando si pianifica una riunione, gli utenti possono scegliere un organizzatore alternativo**.
- Passaggio 3** Selezionare **Aggiorna**.
-

Come consentire agli utenti di pianificare riunioni per altri utenti

Questa procedura è solo per Meeting Center ed Event Center.

Prima di iniziare

Gli utenti che pianificano riunioni devono disporre anche di un account organizzatore WebEx.

Procedura

- Passaggio 1** Nella barra di navigazione a sinistra, selezionare **Configurazione > Impostazioni sito comuni > Opzioni**.
- Passaggio 2** Nella sezione **Impostazioni di gestione account**, selezionare **Gli utenti possono consentire ad altri utenti di pianificare riunioni al loro posto**.
- Passaggio 3** Selezionare **Aggiorna**.
-

Come consentire agli utenti di stampare o salvare il file condiviso

Questa procedura si applica solo a Meeting Center, Event Center e Training Center.

Procedura

- Passaggio 1** Nella barra di navigazione a sinistra, selezionare **Configurazione > Impostazioni sito comuni > Opzioni**.
- Passaggio 2** Nella sezione **Supporto mobile**, selezionare la casella di controllo **Consenti stampa/salvataggio in condivisione documento**.
- Passaggio 3** Selezionare **Aggiorna**.
Deselezionare questa opzione per impedire ai partecipanti di stampare o scaricare un file durante la condivisione.
-

Impostazione dello strumento di pianificazione riunioni predefinito

Questa procedura è solo per Meeting Center.

WebEx offre due strumenti di pianificazione riunioni:

- Strumento di pianificazione rapido: uno strumento di pianificazione a una pagina con opzioni base.
- Strumento di pianificazione avanzato: uno strumento di pianificazione che offre opzioni più complete.

L'impostazione di uno strumento di pianificazione riunioni predefinito non impedisce agli organizzatori di utilizzare Outlook o Lotus Notes o di pianificare le riunioni da queste applicazioni.

Procedura

-
- Passaggio 1** Nella barra di navigazione a sinistra, selezionare **Configurazione > Impostazioni sito comuni > Opzioni**.
- Passaggio 2** Nella sezione **Impostazioni di gestione account**, selezionare una delle seguenti opzioni:
- **Lo Strumento di pianificazione rapido è quello predefinito e contiene anche un collegamento allo Strumento di pianificazione avanzato (solo MC)**
 - **Lo Strumento di pianificazione avanzato è quello predefinito (solo MC)**
- Passaggio 3** Selezionare **Aggiorna**.
-

Modifica della finestra delle informazioni sulle riunioni



Nota Questa procedura si applica solo a Meeting Center.

Durante la riunione, la finestra visualizza informazioni generali sulla riunione, come l'argomento, il nome dell'organizzatore e le informazioni di teleconferenza.

Per creare un nuovo modello, è possibile utilizzare Microsoft PowerPoint per modificare il modello predefinito. È possibile aggiungere ulteriori informazioni e grafici o modificare lo schema dei colori. Gli organizzatori possono selezionare il nuovo design della pagina (denominato anche modello) al momento della pianificazione di una riunione.

Non modificare né rimuovere le informazioni sulla riunione o l'agenda esistenti nel modello predefinito.

Procedura

-
- Passaggio 1** Nella barra di navigazione a sinistra, selezionare **Configurazione > Impostazioni sito comuni > Opzioni**.
- Passaggio 2** Scorrere verso il basso per individuare la sezione **Opzioni sito**.
- Passaggio 3** In **Specifico scheda informazioni**, selezionare **Crea modello**.
- Passaggio 4** Selezionare **Apri** per aprire il file in PowerPoint.
- Passaggio 5** Modificare il modello secondo necessità e salvarlo.
- Passaggio 6** Una volta completata la modifica, in Amministrazione sito, selezionare **Aggiungi modello**.
- Passaggio 7** Selezionare il modello creato, quindi selezionare **Apri**.
- Passaggio 8** Selezionare **Carica** per aggiungere il nuovo modello all'elenco dei modelli nella pagina Impostazioni sito comuni. Tutti i modelli elencati vengono aggiunti alla casella di elenco **Scheda Info** dell'organizzatore nello strumento di pianificazione.
- Passaggio 9** Impostare l'ordine in base al quale l'organizzatore visualizza i modelli spostandoli verso l'alto o verso il basso. Eliminare i modelli utilizzando il pulsante **Elimina**.
- Passaggio 10** Selezionare **Aggiorna** per salvare le modifiche.
-

Abilitazione della sala riunioni personale

Una volta abilitata la funzione Sala riunioni personale per il sito, è possibile specificare il metodo di creazione degli ID sala riunioni personale per i nuovi utenti.

Procedura

-
- Passaggio 1** Nella barra di navigazione a sinistra, selezionare **Configurazione > Impostazioni sito comuni > Opzioni**.
- Passaggio 2** Nella sezione **Opzioni sito**, selezionare la casella di controllo **Abilita sala riunioni personale (se abilitata, è possibile attivarla o disattivarla per i singoli utenti)**.
- Passaggio 3** Configurare le seguenti impostazioni opzionali:
- **Richiedi ai partecipanti un account su questo sito Web per unirsi a questa riunione**
 - **Consenti all'utente di modificare l'URL personale**
 - **Consenti ai partecipanti di informare l'organizzatore che sono in attesa nell'area di ingresso Sala riunioni personale**
- Passaggio 4** Per l'impostazione **Genera ID sala riunioni personale per nuovi utenti utilizzando**: scegliere una delle seguenti opzioni:
- Prefisso indirizzo e-mail
 - Nome, cognome
 - "pr" più il numero della riunione nella sala riunioni personale

Passaggio 5 Selezionare **Aggiorna**.

Abilitazione o disabilitazione dell'interoperabilità Cisco Spark

Abilitare l'interoperabilità Cisco Spark per consentire agli organizzatori WebEx di aggiungere automaticamente una sala Cisco Spark alla relativa riunione. Nelle sale Cisco Spark sono già specificati i partecipanti alla riunione e il titolo della riunione.

Procedura

- Passaggio 1** Nella barra di navigazione a sinistra, selezionare **Configurazione > Impostazioni sito comuni > Opzioni**.
- Passaggio 2** Scorrere verso il basso per individuare la sezione **Opzioni sito**.
- Passaggio 3** Per abilitare l'interoperabilità Cisco Spark, selezionare la casella di controllo **Abilita interoperabilità Spark**. Per disabilitare questa funzione, deselezionare la casella di controllo **Abilita interoperabilità Spark**.
- Passaggio 4** Selezionare **Aggiorna**.
- Passaggio 5** Nella barra di navigazione a sinistra, selezionare **Configurazione > Meeting Center**.
- Passaggio 6** Per abilitare l'interoperabilità Spark, nella sezione **Opzioni sito**, selezionare **Utilizza pagina predefinita con marchio WebEx**, quindi selezionare la casella di controllo **Mostra contenuto promozionale**. Per disabilitare questa funzione, deselezionare la casella di controllo **Mostra contenuto promozionale**.
- Passaggio 7** Selezionare **Aggiorna impostazioni sito**.
-

Informazioni sull'uso di WebEx Meetings su dispositivi mobili

È possibile utilizzare WebEx Meetings su dispositivi mobili esattamente come lo si utilizza su un computer per visualizzare, partecipare e terminare riunioni. Non è necessario un browser Web. Al contrario, un'applicazione WebEx Meeting viene installata sul dispositivo per fornire più funzionalità per le riunioni.

WebEx Meetings funziona su iPhone, Android, Windows Phone e dispositivi BlackBerry. Vedere <http://www.webex.com/products/web-conferencing/mobile.html> per informazioni su come controllare se il dispositivo è supportato per l'app Meeting Center, Event Center e Training Center.

Abilitazione di WebEx Meetings per dispositivi mobili

È possibile abilitare il supporto per l'integrazione di WebEx Meetings sui dispositivi mobili. Dopo aver realizzato l'integrazione, tutte le e-mail di invito alle riunioni ricevute dall'utente conterranno le informazioni seguenti:

- Istruzioni per accedere alla riunione
- Un collegamento per partecipare alla riunione
- Un collegamento per scaricare l'applicazione WebEx qualora l'invitato non l'avesse ancora installata.

Procedura

Passaggio 1 Selezionare **Configurazione > Impostazioni sito comuni > Opzioni**.

Passaggio 2 Scorrere verso il basso per individuare la sezione **Opzioni sito**. In **Supporto mobile per**, selezionare i dispositivi da abilitare.

Specifica delle opzioni di Collaboration Meeting Rooms

Prima di iniziare

Collaboration Meeting Rooms (CMR) è una funzione opzionale disponibile solo per Meeting Center. Se fornita sul sito, occorre essere innanzitutto abilitati e configurati dall'amministratore del sito. Una volta abilitata la funzione CMR, può essere attivata o disattivata per singoli utenti.



Nota

Se si imposta una riunione CMR e i partecipanti accedono tramite dispositivi TelePresence non crittografati, la riunione WebEx associata non può essere considerata crittografata.

Procedura

Passaggio 1 Nella barra di navigazione a sinistra, selezionare **Configurazione > Impostazioni sito comuni > Opzioni**.

Passaggio 2 Nella sezione **Opzioni di Cloud Collaboration Meeting Rooms**, selezionare la casella di controllo **Abilita controllo larghezza di banda dispositivo video**.

Passaggio 3 Sotto **Connessione WebEx VoIP e video**, selezionare un metodo di connessione tra l'applicazione per riunioni WebEx e il server multimediale (VoIP e video):

- **UDP/TCP SSL crittografato automaticamente (consigliato):** consente all'applicazione per riunioni WebEx di connettersi al server multimediale utilizzando il protocollo UDP crittografato. Se la connessione UDP non è consentita, l'applicazione esegue il fallback a SSL. Questa è l'opzione più flessibile, in particolare se occorre ridurre al minimo il traffico.
- **SSL TCP:** consente all'applicazione per riunioni WebEx di connettersi al server multimediale utilizzando il protocollo SSL.

Passaggio 4 Selezionare **Usa un numero pilota** per configurare una semplice stringa numerica che appare nei messaggi e-mail di invito alle riunioni (ad esempio, [nomeutente]@[nomesito].webex.com o 1234). Se deselezionata, gli utenti parteciperanno alle riunioni inserendo un URI pilota specifico del sito e generato dal sistema, che verrà riportato nell'invito e-mail.

Passaggio 5 La funzione Collaboration Meeting Rooms (CMR) è attivata per impostazione predefinita. Deselezionare **Abilita sala personale** se si desidera disattivare questa funzione per il sito.

Passaggio 6 Impostare la lunghezza del PIN organizzatore esatta richiesta selezionando un numero dall'elenco a discesa. La lunghezza del PIN organizzatore nuova o aggiornata deve corrispondere al numero selezionato qui. Tuttavia, se si aggiorna la lunghezza specificando un PIN più breve, il PIN più lungo originale continuerà a funzionare se l'utente non lo modifica.

Abilitazione della richiamata video

Abilitare la richiamata video per fare in modo che gli utenti accedano più velocemente alle riunioni dagli endpoint video.

- Gli utenti delle applicazioni mobili WebEx Meetings possono accedere a una riunione toccando un pulsante sul relativo smartphone o tablet (iOS e Android).
- Gli utenti desktop possono ricevere una videochiamata sul proprio endpoint video in modo simile a una richiamata audio.

Prima di iniziare

È necessario configurare il sito WebEx con WebEx Hybrid Audio o Cloud Connected Audio.

Procedura

-
- Passaggio 1** Nella barra di navigazione a sinistra, selezionare **Configurazione > Impostazioni sito comuni > Opzioni**.
- Passaggio 2** Nella sezione **Opzioni di Cloud Collaboration Meeting Rooms**, selezionare la casella di controllo **Abilita richiamata video**.
- Passaggio 3** Specificare se richiedere all'utente di premere **1** per accedere alle riunioni selezionando una delle seguenti opzioni:
- senza premere “1”
 - premendo “1”
- Passaggio 4** Selezionare **Aggiorna**.
-

Impostazione della massima larghezza di banda video

È possibile modificare la velocità di riproduzione massima video per i video nelle riunioni; il valore predefinito è 15 fps. Questa opzione è disponibile solo per i siti Meeting Center.

Procedura

-
- Passaggio 1** Nella barra di navigazione a sinistra, selezionare **Configurazione > Impostazioni sito comuni > Opzioni**.
- Passaggio 2** Nella sezione **Opzioni sito**, da **Imposta larghezza di banda massima video su**, scegliere una delle impostazioni seguenti:
- Bassa (5 fps, risoluzione media)
 - Media (15 fps, risoluzione alta)

- Alta (30 fps, risoluzione alta)

Passaggio 3 Selezionare **Aggiorna**.



Configurazione delle opzioni di Remote Support per il sito

- [Configurazione della Libreria frasi chat per Remote Support, pagina 29](#)
- [Creazione di frasi e gruppi utilizzati frequentemente, pagina 29](#)
- [Associazione di gruppi di frasi ad agenti e code, pagina 30](#)

Configurazione della Libreria frasi chat per Remote Support

Questa procedura è solo per i siti Remote Support.

È possibile creare e salvare messaggi e domande più frequenti per consentire agli agenti Remote Support di utilizzarli durante le sessioni di chat dei clienti. È possibile creare gruppi di frasi che è possibile associare a code o agenti specifici.

Procedura

- Passaggio 1** Selezionare **Configurazione > Impostazioni sito comuni > Opzioni**.
- Passaggio 2** Nella sezione **Preferenze CSR**, selezionare il collegamento **Libreria frasi chat**.
- Passaggio 3** Creare frasi e gruppi utilizzati frequentemente.
- Passaggio 4** Associare di gruppi di frasi ad agenti e code.
-

Creazione di frasi e gruppi utilizzati frequentemente

È possibile creare un gruppo di frasi usate più frequentemente che un agente può utilizzare durante la sessione di Remote Support. È possibile utilizzare nuovi gruppi o frasi in qualsiasi momento.

Procedura

- Passaggio 1** Per aggiungere nuovi gruppi, selezionare **Aggiungi nuovo gruppo**.
 - Passaggio 2** Nella scheda **Gruppo e frasi**, immettere un nome di gruppo.
 - Passaggio 3** Per aggiungere un gruppo di frasi, nella sezione delle frasi utilizzate frequentemente, selezionare **Aggiungi nuova frase**.
 - Passaggio 4** Nella finestra **Aggiungi frase utilizzata frequentemente**, immettere un nome di frase.
 - Passaggio 5** Immettere il contenuto dell'oggetto nel campo **Frase**.
È possibile selezionare diverse opzioni dal menu a discesa per immettere la propria frase.
 - Passaggio 6** Per copiare una frase utilizzata di frequente, selezionare **Copia da...**
 - Passaggio 7** Selezionare la frase e modificarla per crearne una nuova.
 - Passaggio 8** Selezionare **Salva**.
-

Associazione di gruppi di frasi ad agenti e code

Una volta creati gruppi di frasi utilizzate frequentemente, è possibile associarle ad agenti specifici o a code di sessioni remote specifiche. È possibile assegnare più gruppi di frasi utilizzate frequentemente sia agli agenti sia alle code.

Procedura

- Passaggio 1** Selezionare la scheda **Agenti e code associati**.
 - Passaggio 2** Per selezionare il gruppo da associare a tutti gli agenti e le code, selezionare la casella di controllo.
 - Passaggio 3** Dal campo **Agenti**, evidenziare gli agenti che si desidera associare al gruppo e selezionare **Aggiungi**.
 - Passaggio 4** Dal campo **Code**, evidenziare le code che si desidera associare al gruppo e selezionare **Aggiungi**.
 - Passaggio 5** Selezionare **Salva**.
-



CAPITOLO 6

Configurazione delle opzioni di richiesta di assistenza sul sito

- [Come consentire agli utenti di richiedere servizi aggiuntivi](#), pagina 31
- [Opzioni di richiesta servizio](#), pagina 32

Come consentire agli utenti di richiedere servizi aggiuntivi



Nota

Questa procedura si applica solo ai siti Enterprise Edition.

Se non sono stati abilitati tutti i servizi WebEx sul sito Enterprise Edition, è possibile consentire agli utenti di richiedere privilegi e servizi aggiuntivi dal sito. Con questa opzione abilitata:

- Un utente può individuare e selezionare la scheda per un servizio per il quale non dispone ancora dei privilegi di organizzatore.
- WebEx visualizza una pagina di iscrizione.
- La richiesta viene quindi messa in una coda in modo che sia possibile approvarla o rifiutarla.

Procedura

- Passaggio 1** Nella barra di navigazione a sinistra, selezionare **Configurazione > Impostazioni sito comuni > Opzioni**.
- Passaggio 2** Scorrere fino a **Impostazioni richieste di servizio** e selezionare la casella di controllo **Consenti agli utenti di richiedere servizi aggiuntivi**.
- Passaggio 3** Se si desidera che tutte le richieste vengano approvate automaticamente, selezionare **Approva automaticamente tutte le richieste di servizio**.
- Passaggio 4** Per fare in modo che le richieste vengano inserite in una coda per l'approvazione, selezionare **Richieste di servizio approvate manualmente dall'amministratore del sito...**
- Passaggio 5** Selezionare **Aggiorna** per salvare le modifiche.
-

Opzioni di richiesta servizio

Opzione	Descrizione
Approva richieste da questi domini e-mail	<p>Utilizzare questa opzione per accettare automaticamente le richieste da un dominio. Inserire l'URL qui in questo formato:</p> <p>webex.com</p> <p>È possibile utilizzare un asterisco per indicare che qualsiasi carattere può essere sostituito da una parte del nome del dominio:</p> <p>*.webex.net</p> <p>Per specificare più domini, separare ciascun dominio con una virgola (non usare spazi).</p> <p>webex.com, *.webex.net, webex.org</p>
Rifiuta richieste non da questi domini e-mail	<p>Utilizzare questa opzione per rifiutare automaticamente le richieste non provenienti da un determinato dominio. Inserire il dominio dal quale si accettano le richieste in questo formato:</p> <p>webex.com</p> <p>È possibile utilizzare un asterisco per indicare che qualsiasi carattere può essere sostituito da una parte del nome del dominio:</p> <p>*.webex.net</p> <p>Per specificare più domini, separare ciascun dominio con una virgola (non usare spazi).</p> <p>webex.com, *.webex.net, webex.org</p>
Tutti gli amministratori del sito	<p>Selezionare questa opzione per inviare tutte le richieste automaticamente rifiutate a tutti gli amministratori del sito sottoponendole alla loro attenzione.</p>
Amministratori del sito selezionati	<p>Selezionare questa opzione per inviare tutte le richieste automaticamente rifiutate a tutti gli amministratori del sito sottoponendole alla loro attenzione. Inserire quindi nella casella l'indirizzo e-mail di tale amministratore del sito.</p>



Configurazione delle opzioni di teleconferenza per il sito

- [Impostazione delle opzioni di teleconferenza predefinite, pagina 33](#)
- [Impostazione delle opzioni predefinite di supporto tecnico audio, pagina 34](#)
- [Assegnazione dei numeri di chiamata in ingresso predefiniti, pagina 35](#)
- [Come consentire la creazione e la modifica di account audio TSP, pagina 35](#)
- [Come consentire la teleconferenza con richiamata interna, pagina 36](#)
- [Modifica dei privilegi di teleconferenza per tutti gli utenti, pagina 37](#)

Impostazione delle opzioni di teleconferenza predefinite



Nota

Questa procedura si applica solo a Meeting Center, Event Center e Training Center.

È possibile specificare le opzioni audio predefinite da quelle disponibili sul sito. Queste opzioni verranno quindi visualizzate come selezione predefinita nelle pagine di pianificazione di WebEx, nello strumento di pianificazione di Microsoft Outlook e nella procedura di configurazione guidata One-Click.

È possibile anche specificare che gli utenti possono partecipare automaticamente alle teleconferenze con richiamata senza dover premere "1" sulla tastiera del telefono. Questa opzione è utile se i partecipanti si trovano in stati europei in cui il sistema telefonico non consente di inviare toni da tastiera.

Se si utilizza l'opzione WebEx Audio, è possibile impostare WebEx in modo che emetta un segnale audio quando i partecipanti accedono o escono dalle conferenze audio.

Procedura

Passaggio 1 Nella barra di navigazione a sinistra, selezionare **Configurazione > Impostazioni sito comuni > Opzioni**.

Passaggio 2 Scorrere fino a **Tono di ingresso e di uscita in telefonia** e selezionare una delle seguenti opzioni per i servizi:

- **Bip:** WebEx riproduce un tono semplice quando un partecipante si unisce o abbandona la riunione.

- **Annuncia nome:** WebEx chiede a ciascun partecipante di indicare il proprio nome quando si unisce alla riunione e lo annuncia agli altri partecipanti.
- **Nessun suono:** WebEx non riproduce alcun suono quando un partecipante si unisce o abbandona una riunione.

Passaggio 3 Per consentire agli utenti di unirsi automaticamente alle teleconferenze in richiamata senza premere "1", selezionare **On** accanto a **Partecipa alla teleconferenza senza premere "1"**.

Passaggio 4 Nella sezione **Opzioni predefinite audio sito**, selezionare una delle seguenti opzioni predefinite:

- **VoIP integrato:** selezionare questa opzione per utilizzare la funzionalità VoIP (voice over IP) in cui l'audio della sessione viene inviato tramite Internet invece che attraverso il telefono.
- **Nessuno:** selezionare questa opzione per escludere la conferenza audio dal sito.
- **Teleconferenza WebEx:** selezionare questa opzione per utilizzare il telefono per l'audio della sessione. Selezionare una delle seguenti opzioni:
 - **A pagamento o Gratuito:** per consentire ai partecipanti di effettuare la chiamata in ingresso, selezionare una di queste opzioni per fornire un numero a pagamento o gratuito.
 - **Consenti accesso alla teleconferenza mediante i numeri di chiamate in ingresso globali:** selezionare questa opzione per fornire un numero di telefono locale che i partecipanti in altri paesi possono utilizzare quando chiamano per accedere alle sessioni WebEx. I numeri locali disponibili dipendono dalla configurazione del sito WebEx. *Questa opzione è solo per Event Center.*
 - **Teleconferenza con chiamata in ingresso:** selezionare questa opzione per fare in modo che gli utenti effettuino una chiamata per accedere alle sessioni. *Questa opzione è solo per Event Center.*
 - **Teleconferenza con richiamata:** selezionare questa opzione per fare in modo che WebEx chiami gli utenti per accedere alle sessioni. *Questa opzione è solo per Event Center.*
- **Altro servizio di teleconferenza:** se è stato configurato un altro servizio di teleconferenza da utilizzare con le sessioni WebEx, è possibile selezionare questa opzione.

Le selezioni determinano solo le impostazioni predefinite. Gli utenti possono selezionare altre opzioni nella pianificazione delle sessioni. Alcune delle opzioni elencate potrebbero non essere disponibili nel sito.

Passaggio 5 Scorrere fino alla fine della pagina e selezionare **Aggiorna** per salvare le modifiche.

Impostazione delle opzioni predefinite di supporto tecnico audio

Questa procedura si applica solo a Meeting Center, Event Center e Training Center.

Procedura

Passaggio 1 Nella barra di navigazione a sinistra, selezionare **Configurazione > Impostazioni sito comuni > Opzioni**.

Passaggio 2 Scorrere fino a **Opzioni strumento di pianificazione predefinito** e selezionare o deselezionare le caselle di controllo seguenti per le **Opzioni di supporto tecnico audio**.

- Guida immediata
- Consenti ai partecipanti di accedere alla Guida immediata

Passaggio 3 Selezionare **Aggiorna**.

Assegnazione dei numeri di chiamata in ingresso predefiniti



Nota

Questa procedura si applica solo a Meeting Center e Training Center.

È possibile abilitare l'opzione per assegnare i numeri di chiamata in ingresso per tutti gli utenti sul sito. Scegliere i due numeri predefiniti dai numeri previsti per il sito.

Inoltre, è possibile anche consentire agli organizzatori di riunioni e sessioni di impostare i numeri di chiamata in ingresso predefiniti per i relativi partecipanti.

Se si abilita questa opzione, si consentirà l'accesso automatico alla teleconferenza mediante i numeri di chiamata in ingresso globali.

Procedura

Passaggio 1 Nella barra di navigazione a sinistra, selezionare **Configurazione > Impostazioni sito comuni > Opzioni**.

Passaggio 2 Scorrere fino a **Opzioni sito**, quindi selezionare **Assegna numeri di chiamata in ingresso predefiniti**. Se si preferisce consentire agli organizzatori di scegliere i propri numeri predefiniti, selezionare **Consenti all'utente di impostare i numeri di chiamata in ingresso predefiniti**.

Passaggio 3 Selezionare un'opzione di chiamata in ingresso dall'elenco a sinistra, quindi selezionare **Aggiungi**. È possibile selezionare due opzioni tra le opzioni disponibili sul sito.

Passaggio 4 Selezionare una delle opzioni scelte e spostarla su o giù per disporla nella posizione in cui essa verrà visualizzata nel sito.

Passaggio 5 Selezionare **Aggiorna**.

Come consentire la creazione e la modifica di account audio TSP

È possibile abilitare l'opzione Consenti agli utenti di creare o modificare gli account audio TSP per consentire agli di impostare, gestire e aggiungere account audio TSP nella sezione Preferenze del sito della riunione. Gli account TSP saranno quindi disponibili nella pianificazione delle riunioni.

Prima di iniziare

L'audio dei provider di servizi di telefonia (TSP) è una funzione opzionale che deve essere predisposta per il sito da WebEx. Contattare il supporto clienti WebEx per maggiori informazioni. Consultare il TSP per acquisire le informazioni sull'account e indicazioni sull'impostazione dell'audio TSP per il sito.

Procedura

-
- Passaggio 1** Nella barra di navigazione a sinistra, selezionare **Configurazione > Impostazioni sito comuni > Opzioni**.
- Passaggio 2** Nella sezione **Opzioni strumento di pianificazione predefinito**, selezionare la casella di controllo **Consenti creazione o modifica account TSP**.
- Passaggio 3** Selezionare **Aggiorna**.
- Nota**
- CMR Hybrid (TelePresence abilitato WebEx) richiede un'ulteriore impostazione per l'audio TSP. Per ulteriori informazioni, vedere la [Guida alla configurazione di Cisco Collaboration Meeting Rooms \(CMR\) Hybrid](#).
 - Per le riunioni CMR Hybrid e CMR Cloud che utilizzano l'audio TSP, è necessario configurare gli organizzatori con due account audio TSP diversi con codici di accesso organizzatore differenti per la gestione delle riunioni ravvicinate o sovrapposte. Quando un organizzatore ha due riunioni ravvicinate (ossia, la seconda riunione inizia immediatamente dopo la prima riunione) e la prima riunione si prolunga, l'uso di due account audio TSP separati evita che riunioni potenzialmente sovrapposte non vengano terminate automaticamente.
-

Come consentire la teleconferenza con richiamata interna



Nota Questa impostazione si applica solo a Event Center.

Se previsto per il proprio sito, è possibile disattivare l'opzione che consente ai partecipanti alla riunione di ricevere una chiamata su un numero di telefono all'interno dello stesso sito aziendale. Inoltre, è possibile modificare l'etichetta che viene visualizzata all'interno della finestra di dialogo Conferenza audio quando i partecipanti accedono alla conferenza audio.

Procedura

-
- Passaggio 1** Nella barra di navigazione a sinistra, selezionare **Configurazione > Impostazioni sito comuni > Opzioni**.
- Passaggio 2** Scorrere fino alla sezione **Opzioni audio sito predefinite**, quindi selezionare la casella di controllo **Abilita teleconferenza con richiamata interna**.
- Passaggio 3** Nel campo **Etichetta opzione richiamata interna**, inserire un nome descrittivo o una frase per l'identificazione di un'opzione di richiamata interna.
- Passaggio 4** Selezionare **Aggiorna**.
-

Modifica dei privilegi di teleconferenza per tutti gli utenti

Procedura

Passaggio 1 Nella barra di navigazione a sinistra, selezionare **Configurazione > Impostazioni sito comuni > Privilegi utente**.

Passaggio 2 Per ogni opzione di teleconferenza, scegliere le seguenti impostazioni:

- **Abilita tutto**
- **Disabilita tutto**
- **Non modificare**

Passaggio 3 Selezionare **Invia**.



CAPITOLO 8

Configurazione delle opzioni degli strumenti per il sito

- [Impostazioni del sito per gli Strumenti di produttività, pagina 39](#)
- [Come consentire agli utenti di scaricare gli Strumenti di produttività WebEx, pagina 40](#)
- [Come consentire agli utenti di utilizzare l'integrazione di telefoni Cisco IP, pagina 41](#)
- [Come consentire agli utenti di scaricare WebEx Connect o AIM Pro, pagina 41](#)
- [Abilitazione della condivisione del contenuto con integrazioni esterne, pagina 41](#)

Impostazioni del sito per gli Strumenti di produttività

Dal collegamento **Strumenti di produttività** in Impostazioni sito, è possibile configurare opzioni di installazione, integrazioni, consigli sull'uso degli Strumenti di produttività, Meet Now, integrazioni per i sistemi di messaggistica immediata e modelli.

Opzioni di installazione

Sono disponibili le seguenti opzioni:

- Mostra la pagina di installazione degli Strumenti di produttività quando l'organizzatore accede al sito
- Aggiornare automaticamente gli Strumenti di produttività quando sono disponibili nuove versioni.

Integrazioni

È possibile abilitare l'integrazione degli Strumenti di produttività con i programmi e i sistemi seguenti:

- Microsoft Outlook (Windows e Mac)
- IBM Lotus Notes
- Integrazione di Microsoft Office
- Microsoft Internet Explorer
- Menu di scelta rapida di Esplora risorse Microsoft

- I seguenti sistemi di messaggistica immediata:
 - Microsoft Lync
 - Lotus Sametime
 - Skype
- Mozilla Firefox
- Integrazione Access Anywhere



Nota

- Non è possibile configurare o nascondere le singole funzioni e impostazioni all'interno di programmi e funzioni integrate. Ad esempio, quando l'integrazione degli Strumenti di produttività con Microsoft Outlook è abilitata, non è possibile modificare o nascondere le opzioni che vengono visualizzate agli organizzatori durante la pianificazione.
- La funzione CMR Hybrid è supportata solo per l'integrazione Microsoft Outlook per Windows. Nessun'altra integrazione degli Strumenti di produttività supporta attualmente CMR Hybrid.

Suggerimenti per gli Strumenti di produttività

È possibile scegliere di visualizzare i suggerimenti in tutte le diverse pagine degli Strumenti di produttività WebEx e delle pagine del centro di assistenza. Sono visualizzati messaggi predefiniti per vari servizi. È possibile creare un messaggio, ripristinare il messaggio predefinito e includere anche un collegamento nel messaggio.

Quando ci si trova in un sito specifico, ad esempio, Meeting Center, viene visualizzato un suggerimento nella parte superiore dello schermo.

Meet Now

È possibile modificare le impostazioni per le operazioni seguenti:

- Consenti agli utenti di partecipare alle riunioni non in elenco.
- Richiedi agli organizzatori di approvare gli utenti che usano Meet Now per partecipare alle riunioni senza password
- Verifica e imposta i codici di verifica.

Modelli

Questa impostazione consente a un organizzatore di utilizzare modelli durante la pianificazione delle riunioni con gli Strumenti di produttività WebEx.

Come consentire agli utenti di scaricare gli Strumenti di produttività WebEx

È possibile visualizzare la pagina degli Strumenti di produttività quando l'organizzatore accede al sito di WebEx. Questa pagina informa gli organizzatori della disponibilità di strumenti aggiuntivi sul sito. Gli strumenti che vengono visualizzati dipendono dalle opzioni predisposte per il sito WebEx.

Procedura

- Passaggio 1** Nella barra di navigazione a sinistra, selezionare **Configurazione > Impostazioni sito comuni > Strumenti di produttività**.
- Passaggio 2** In **Opzioni di installazione**, selezionare la casella di controllo **Mostra la pagina di installazione degli Strumenti di produttività quando l'organizzatore accede al sito**.
- Passaggio 3** Per aggiornare automaticamente gli Strumenti di produttività WebEx, selezionare la casella di controllo **Aggiorna automaticamente gli Strumenti di produttività quando sono disponibili nuove versioni**.
- Passaggio 4** Selezionare **Aggiorna**.
-

Come consentire agli utenti di utilizzare l'integrazione di telefoni Cisco IP

Procedura

- Passaggio 1** Nella barra di navigazione a sinistra, selezionare **Configurazione > Impostazioni sito comuni > Strumenti di produttività**.
- Passaggio 2** Nella sezione **Integrazioni**, selezionare la casella di controllo **Cisco IP Phone**.
- Passaggio 3** Selezionare **Aggiorna**.
-

Come consentire agli utenti di scaricare WebEx Connect o AIM Pro

Procedura

- Passaggio 1** Nella barra di navigazione a sinistra, selezionare **Configurazione > Impostazioni sito comuni > Opzioni**.
- Passaggio 2** In **Opzioni sito**, selezionare la casella **Integrazione presenza**.
- Passaggio 3** Selezionare **Aggiorna**.
-

Abilitazione della condivisione del contenuto con integrazioni esterne

È possibile abilitare la condivisione del contenuto iPad e scegliere se svuotare automaticamente la cache dei file condivisi di recente per gli utenti. Per impostazione predefinita, la casella di controllo non è selezionata; gli utenti possono scegliere se cancellare i file condivisi di recente.

Procedura

Passaggio 1 Nella barra di navigazione, selezionare **Configurazione > Impostazioni sito comuni > Opzioni**.

Passaggio 2 Nella sezione **Opzioni sito**, selezionare **Abilita condivisione del contenuto con integrazioni esterne**.

Passaggio 3 Selezionare la casella di controllo corrispondente per ciascuna integrazione esterna per la quale si desidera consentire la condivisione del contenuto.

- Area di sincronizzazione
- Casella
- Google Drive

Passaggio 4 (Opzionale) Per svuotare automaticamente la cache dei file condivisi di recente, selezionare **Condivisione contenuto, Cancella automaticamente i file dopo ogni riunione**.



Configurazione dei codici di verifica

- [Informazioni sull'utilizzo dei codici di verifica, pagina 43](#)
- [Importazione dei valori dei codici di verifica, pagina 43](#)
- [Specificazione dei codici di verifica, pagina 44](#)

Informazioni sull'utilizzo dei codici di verifica

I codici di verifica sono codici alfanumerici che identificano le categorie di utenti su un sito del servizio WebEx, consentendo di analizzare l'utilizzo per vari gruppi all'interno di un'azienda, ad esempio, Dipartimento e Divisione. È possibile richiedere agli utenti di fornire i codici di verifica quando si iscrivono per un account, come parte dei relativi profili utente, o quando pianificano una riunione o una sessione di formazione.

I codici di verifica forniti dagli utenti vengono visualizzati come parte delle informazioni su un utente nei report di utilizzo che è possibile ottenere per il sito del servizio WebEx. È quindi possibile utilizzare i dati contenuti in questi report, ad esempio, per la contabilità o altri processi di fatturazione interni.

Quando si specifica un codice di verifica, è possibile richiedere agli utenti di eseguire una o più delle operazioni seguenti:

- Fornire un valore codice all'interno dei relativi profili utente.
- Fornire un valore codice quando si pianifica una riunione o una sessione di formazione.
- Selezionare un valore codice in un elenco di valori specificato. È possibile creare un elenco di valori codice digitandoli in un elenco o importandoli da un file con valori delimitati da virgole (CSV) creato.

In alternativa, è possibile specificare valori codice in un profilo utente quando si aggiunge o modifica un account utente in Amministrazione sito. In tal modo, gli utenti non dovranno digitare o selezionare valori codice per i relativi profili quando pianificano una riunione o una sessione di formazione.

Importazione dei valori dei codici di verifica

Specificando le etichette dei codici di verifica, sarà possibile importare i valori dei codici di verifica nella pagina Elenco codici di verifica anziché digitarli. Per utilizzare questo processo, prima è necessario creare un file CSV (valori separati da virgola) contenente i valori dei codici di verifica.

Questa opzione è utile quando l'azienda utilizza numerosi codici di verifica e si desidera mantenere l'elenco dei valori all'esterno di Amministrazione sito.

**Nota**

- Amministrazione sito non può aggiungere all'elenco i valori codice specificati in modo errato. In questo caso, Amministrazione sito genera un elenco di dati relativi ai valori che non è riuscita ad aggiungere, includendo la causa di ciascun errore. scaricare, come riferimento, il file contenente tali record nel computer oppure correggere gli errori direttamente nel file.
- Quando si correggono gli errori direttamente nel file creato da Amministrazione sito, assicurarsi di eliminare l'ultima colonna, denominata **Commenti**, prima di caricare il file per la creazione dei codici dei valori restanti.
- Se, dopo aver caricato un file CSV, si desidera modificare le informazioni specificate per uno o più valori codice, sarà possibile modificare i singoli codici nella pagina Elenco codici di verifica. In alternativa, contattare il gestore dell'account WebEx per assistenza.

Specifica dei codici di verifica

È possibile specificare codici di verifica che consentono di verificare l'utilizzo del sito di servizio WebEx. Ad esempio, è possibile specificare i codici di verifica Progetto, Divisione e Dipartimento, quindi richiedere agli utenti di fornire i valori codice quando pianificano una riunione o una sessione di formazione. Facoltativamente, è possibile specificare uno o più valori codice che gli utenti possono selezionare per ciascuna etichetta.

Le etichette dei codici di verifica o i nomi gruppo specificati possono essere visualizzati su una delle pagine seguenti del sito di servizio WebEx:

- **Pagina Profilo personale:** una pagina contenente informazioni personali relative a ciascun utente dotato di un account. Un utente può gestire le informazioni personali in questa pagina.
- **Procedura guidata Pianifica una riunione:** nei siti Meeting Center, le pagine in cui gli utenti forniscono informazioni quando si pianifica una riunione.
- **Pagina Pianifica sessione di formazione:** nei siti Training Center, la pagina in cui gli utenti forniscono informazioni quando pianificano una sessione di formazione.
- **Pagina Pianifica un evento:** nei siti Event Center, la pagina in cui gli utenti forniscono informazioni quando pianificano un evento.

Procedura

- Passaggio 1** Nella barra di navigazione a sinistra, selezionare **Configurazione > Impostazioni sito comuni > Codici di verifica**.
- Passaggio 2** Nella casella **Gruppo codici di verifica**, digitare l'etichetta o il nome gruppo per un codice di verifica.
- Passaggio 3** Nell'elenco a discesa **Profilo organizzatore**, specificare se il codice di verifica è necessario per i profili utente degli utenti.
- Passaggio 4** Nell'elenco a discesa **Pianifica riunione**, specificare se gli utenti devono indicare un valore codice di verifica quando pianificano una riunione.
- Passaggio 5** Nell'elenco a discesa **Modalità di inserimento**, selezionare un'opzione per determinare la modalità con cui gli utenti possono fornire un valore codice.
- Passaggio 6** (Opzionale) Se si richiede agli utenti di selezionare un codice di verifica da un elenco di valori specificati, invece di digitare un valore, effettuare una delle operazioni indicate di seguito:
- Per creare un elenco di valori codice tramite digitazione, selezionare **Aggiungi/Modifica** per aprire la pagina Elenco dei codici di verifica. Quindi, specificare i valori dei codici. Viene visualizzata la pagina Elenco dei codici di verifica.
 - Per creare un elenco dei codici di verifica importandoli da un file CSV (valori delimitati da virgole) contenente i valori codice, selezionare **Aggiunta in batch**.
- Passaggio 7** (Opzionale) Specificare più codici di verifica.
- Passaggio 8** Nell'elenco Pianifica/avvia pagina in, specificare per quali servizi si desidera visualizzare la pagina.
- Passaggio 9** Una volta terminata la specifica dei codici di verifica, selezionare **Aggiorna** per salvare le modifiche.
-



CAPITOLO 10

Abilitazione del video di alta qualità o ad alta definizione per il sito

- [Abilitazione del video di alta qualità per il sito, pagina 47](#)
- [Abilitazione del video ad alta definizione per il proprio sito, pagina 48](#)

Abilitazione del video di alta qualità per il sito



Nota

- Per rendere disponibile il video di alta qualità, è necessario attivare questa funzionalità per il proprio sito.
- L'opzione Video di alta qualità è una funzione facoltativa che deve essere predisposta per il sito.

È possibile anche attivare il video di alta qualità e il video nella sezione **Opzioni strumento di pianificazione predefinito**.

Procedura

-
- Passaggio 1** Nella barra di navigazione a sinistra, selezionare **Configurazione > Impostazioni sito comuni > Opzioni**.
- Passaggio 2** Nella sezione **Opzioni sito**, selezionare la casella di controllo **Attiva video ad alta qualità (360p) (MC, TC, EC e SC)**.
- Passaggio 3** Selezionare **Aggiorna**.
-

Abilitazione del video ad alta definizione per il proprio sito



Nota

- Per rendere disponibile il video di alta qualità, è necessario attivare questa funzionalità per il proprio sito.
- L'opzione Video di alta qualità è una funzione facoltativa che deve essere predisposta per il sito.

È possibile anche attivare il video di alta qualità e il video ad alta definizione nella sezione **Opzioni strumento di pianificazione predefinito**.

Procedura

Passaggio 1 Nella barra di navigazione a sinistra, selezionare **Configurazione > Impostazioni sito comuni > Opzioni**.

Passaggio 2 Nella sezione **Opzioni sito**, da **Imposta larghezza di banda massima video su**.

Passaggio 3 Selezionare **Aggiorna**.



Configurazione di Remote Access

- [Informazioni sulle opzioni di Remote Access, pagina 49](#)
- [Impostazione del computer per Remote Access, pagina 50](#)
- [Specifiche delle opzioni di sicurezza di Remote Access, pagina 56](#)
- [Modifica della descrizione o dell'alias di un computer remoto, pagina 57](#)
- [Gestione di gruppi di computer Remote Access, pagina 58](#)
- [Monitoraggio delle sessioni Remote Access, pagina 59](#)
- [Specifiche della visualizzazione e dei colori predefiniti di Remote Access, pagina 60](#)

Informazioni sulle opzioni di Remote Access

È possibile gestire Remote Access attenendosi alla procedura seguente:

- Configurare le impostazioni di installazione predefinite per i computer Remote Access sul sito Support Center.
- Specificare la vista e le impostazioni colori predefinite per la condivisione dell'applicazione o del desktop durante una sessione Remote Access.
- Specificare le opzioni di sicurezza per le sessioni Remote Access sul sito, tra cui:
 - Limitare l'accesso ai computer Remote Access tramite indirizzo IP
 - Specificare il codice di accesso per connettersi ai computer Remote Access
 - Verificare l'accesso ai computer Remote Access tramite l'autenticazione telefonica
- Installare l'agente di Remote Access su computer remoti
- Gestire i gruppi e i computer Remote Access sul sito Support Center, con la possibilità di effettuare le operazioni seguenti:
 - Aggiungere, eliminare e ridisporre computer e gruppi
 - Modificare le informazioni descrittive sui computer e i gruppi
 - Modificare le impostazioni di sicurezza per singoli gruppi o computer

Impostazione del computer per Remote Access

È possibile impostare un computer per l'accesso remoto in qualsiasi gruppo creato. Se non si conosce il gruppo al quale si desidera assegnare il computer, è possibile prima configurarlo nel Gruppo principale e, successivamente, assegnarlo a un altro gruppo.

Per impostare un computer per l'accesso remoto, l'amministratore o il cliente deve prima installare l'agente di Remote Access sul computer, ovvero il computer remoto. Per avviare una sessione Remote Access, un rappresentante dell'assistenza accede al sito Web di servizio WebEx su un computer, denominato computer locale, quindi stabilisce una connessione con il computer remoto.

Prima di installare l'agente di Remote Access, assicurarsi che entrambi i computer, locale e remoto, siano dotati dei requisiti minimi di sistema.

Sono disponibili tre modalità di installazione dell'agente di Remote Access:

- **Procedura di installazione guidata di Remote Access:** seguire le istruzioni della procedura di installazione guidata per completare l'operazione.
- **Programma di installazione manuale:** eseguire il programma di installazione manuale di Remote Access, quindi seguire le istruzioni della procedura guidata di configurazione di Remote Access per completare l'installazione.



Nota

L'opzione di installazione manuale è utile se si desidera distribuire il programma di installazione mediante CD-ROM o se il sistema o la rete non consente di installare l'agente di Remote Access direttamente dalla procedura guidata di configurazione di Remote Access.

- **Installazione invisibile all'utente:** questa opzione consente di installare l'agente di Remote Access senza interazione, come la specifica delle opzioni in un'installazione guidata.

Configurazione dell'agente di Remote Access per il server proxy

La procedura guidata di configurazione di Remote Access rileva automaticamente il server proxy e visualizza una finestra di dialogo nella quale vengono fornite le relative informazioni.

Prima di procedere al pannello Opzioni nell'installazione guidata di Remote Access, fornire le proprie informazioni nella finestra di dialogo Immetti password server proxy, come indicato di seguito.

Procedura

Passaggio 1 Fornire ID utente e password nelle caselle appropriate, quindi selezionare **OK**.

Passaggio 2 Selezionare **Avanti** nel pannello **Informazioni account**.
È possibile continuare l'installazione dell'agente di Remote Access.

Impostazione di opzioni di installazione predefinite

I valori predefiniti per l'installazione di Remote Access sul sito Support Center, specificati qui, si riferiscono all'installazione su un computer remoto.

Procedura

Passaggio 1 Nella barra di navigazione, selezionare **Configurazione > Remote Access > Opzioni**.

Passaggio 2 In **Valori di installazione predefiniti**, specificare le opzioni.

Passaggio 3 Selezionare **Aggiorna**.

Valori di installazione predefiniti

Opzione	Descrizione
Nome computer	Specifica, in caso di installazione dell'agente di Remote Access su un computer remoto, se il nome del computer Remote Access corrisponde al nome della macchina del computer remoto. Gli utenti possono modificare il nome del computer Remote Access in un secondo momento.
URL	Specifica l'URL del sito al quale si connette l'agente di Remote Access. Per specificare l'URL, digitarlo nella casella. Non consentire la modifica: se selezionata, la corrispondente opzione URL nell'agente di Remote Access viene disabilitata durante l'installazione.
Chiave di sicurezza	Specifica una chiave di sicurezza composta da lettere e numeri di lunghezza compresa tra 6 e 16 caratteri.
Richiedi approvazione prima di inizio sessione	Specifica se un CSR necessita dell'approvazione del cliente prima di avviare una sessione Remote Access con il cliente. Non consentire la modifica: se selezionata, la corrispondente opzione nell'agente di Remote Access viene disabilitata.
Blocca il computer al termine della sessione	Specifica se il computer remoto viene bloccato al termine di una sessione Remote Access. Non consentire la modifica: se selezionata, la corrispondente opzione nell'agente di Remote Access viene disabilitata.
Disabilitazione di mouse e tastiera di questo computer	Specifica se la tastiera e il mouse di un computer remoto vengono disabilitati quando il computer remoto è in una sessione Remote Access. Non consentire la modifica: se selezionata, la corrispondente opzione nell'agente di Remote Access viene disabilitata.

Opzione	Descrizione
Schermo vuoto del computer durante la sessione	<p>Specifica se lo schermo di un computer remoto è vuoto quando è in una sessione Remote Access.</p> <p>Non consentire la modifica: se selezionata, la corrispondente opzione nell'agente di Remote Access viene disabilitata.</p>
Accedi all'intero desktop	<p>Specifica se un cliente condivide l'intero desktop con il CSR in una sessione Remote Access. Oltre a condividere l'intero desktop, il cliente può condividere applicazioni specifiche.</p> <p>Non consentire la modifica: se selezionata, la corrispondente opzione nell'agente di Remote Access viene disabilitata.</p>
Invia un'e-mail quando viene effettuato un accesso al computer a	<p>Specifica l'indirizzo e-mail al quale viene inviato un messaggio di notifica all'avvio di una sessione Remote Access. Per specificare l'indirizzo e-mail, digitarlo nella casella.</p> <p>Non consentire la modifica: se selezionata, la corrispondente opzione nell'agente di Remote Access viene disabilitata.</p>
Termina sessione dopo minuti di inattività	<p>Specifica l'indirizzo e-mail al quale viene inviato un messaggio di notifica al termine di una sessione Remote Access. Per specificare l'indirizzo e-mail, digitarlo nella casella.</p> <p>Non consentire la modifica: se selezionata, la corrispondente opzione nell'agente di Remote Access viene disabilitata.</p>
Mantieni registri di sessione in questa directory locale	<p>Specifica una directory locale sul computer remoto nella quale saranno archiviati i registri di sessione Remote Access. Per specificare la directory, digitarla nella casella.</p> <p>Non consentire la modifica: se selezionata, la corrispondente opzione nell'agente di Remote Access viene disabilitata.</p>
Invia i registri di sessione ai seguenti indirizzi e-mail	<p>Specifica l'indirizzo e-mail al quale viene inviato il registro di sessione al termine di una sessione Remote Access.</p> <p>Non consentire la modifica: se selezionata, la corrispondente opzione nell'agente di Remote Access viene disabilitata.</p>
Consenti il blocco del computer	<p>Specifica se il comando Blocca il computer nell'agente di Remote Access è abilitato.</p>
Nascondere Remote Access?	<p>Specifica se l'icona dell'agente di Remote Access sul computer remoto è visualizzata. Selezionando Sì viene nascosta non solo l'icona dell'agente sulla barra delle applicazioni, ma vengono anche nascoste le opzioni dell'agente di Remote Access nel menu Avvia > Programmi sul desktop.</p>

Invio del collegamento del programma di installazione di Remote Access agli utenti

Utilizzare quest'opzione se il cliente può accedere all'e-mail sul computer remoto.

Procedura

- Passaggio 1** Selezionare **Configurazione > Remote Access > Gruppi**.
- Passaggio 2** Per modificare il gruppo corrente (**Indirizzo gruppo**), selezionare l'icona **Visualizza un altro gruppo**.
- Passaggio 3** Selezionare l'icona **Invia invito e-mail**.
Viene visualizzata la finestra Invia invito e-mail. Contiene un invito a impostare un computer per l'accesso remoto e un collegamento selezionabile dal cliente che utilizza il computer remoto per avviare l'installazione guidata di Remote Access.
- Passaggio 4** Nella casella **A**, immettere un indirizzo e-mail a cui può accedere il cliente sul computer remoto, quindi selezionare **Invia**.
-

Download del programma di installazione dell'agente di Remote Access

Procedura

- Passaggio 1** Sul computer remoto, il cliente passa al sito Web del servizio WebEx.
- Passaggio 2** Nella barra di navigazione, il cliente seleziona **Assistenza > Supporto**.
- Passaggio 3** Nella pagina Supporto, il cliente va alla sezione **Download**, quindi seleziona il collegamento **Scarica il programma di installazione di Remote Access per Windows**.
- Passaggio 4** Il cliente scarica ed esegue la procedura di installazione guidata InstallShield per WebEx Remote Access.
- Passaggio 5** Viene visualizzata la procedura di installazione guidata di Remote Access. In tale finestra, il cliente immette le informazioni e specifica le opzioni sui seguenti pannelli:
- **Informazioni account:** digitare il nome di un computer e l'URL del sito del servizio WebEx. Selezionare **Avanti**.
Se si installa l'agente di Remote Access su un server con autenticazione server proxy abilitata, la procedura di Installazione guidata Remote Access rileva automaticamente il server proxy e visualizza una finestra di dialogo in cui fornire le informazioni sul server proxy.
 - **Opzioni:** specificare le opzioni per il computer al quale si desidera accedere in remoto. Selezionare **Avanti**.
 - **Accedi:** selezionare le applicazioni alle quali si desidera accedere sul computer remoto o selezionare l'intero desktop del computer. Selezionare **Avanti**.
- Passaggio 6** Nel pannello **Impostazione completata**, il cliente seleziona **Fine** per completare l'installazione dell'agente di Remote Access.
L'agente di Remote Access si collega al computer remoto nella rete Remote Access.
L'icona **WebEx Remote Access – Disponibile** viene visualizzata sulla barra delle applicazioni del computer remoto.
Il computer, rappresentato dall'icona del computer nella pagina **Gruppi**, viene visualizzato nel Gruppo principale.

Il computer è ora disponibile per l'accesso remoto.

Utilizzo di un programma di installazione invisibile all'utente per installare Remote Access

L'opzione di installazione invisibile all'utente consente di installare l'agente di Remote Access su diversi computer senza che sia richiesta alcuna interazione dell'utente.

Il file della chiave di registro contiene variabili che vengono utilizzate quando si esegue il comando per l'installazione dell'agente di Remote Access. Prima di eseguire l'installazione invisibile all'utente dell'agente di Remote Access, è necessario sostituire le variabili nel file della chiave di registro con le informazioni appropriate sul sito Web di servizio WebEx. Nella seguente tabella viene descritto come fornire la sintassi corretta per ciascuna chiave.

Chiave	Descrizione
"SilentSiteURL"="sitowebaziendale"	L'URL per il sito Web del servizio WebEx. Sostituire "sitowebaziendale" con l'URL del sito Web del servizio WebEx. Ad esempio, la sintassi può essere "SilentSiteURL"="xyz.webex.com"
"GroupID"="0"	ID per il gruppo nel quale si desidera impostare i computer Remote Access. È possibile ricercare l'ID gruppo in un'e-mail di invito per il gruppo richiesto. Per ottenere un ID gruppo, andare alla pagina Gruppi , quindi selezionare l'icona Invia un'e-mail di invito per il gruppo. L'URL nell'e-mail di invito contiene l'ID gruppo. Ad esempio, per questo URL di invito, https://wbs21sc.webex.com/wbs21sc/sc30/smt.php?AT=ST&UID=0&GID=2680 , l'ID del gruppo è 2680. Salvo diversa specifica, l'ID gruppo predefinito è 0; il computer sarà quindi aggiunto al Gruppo principale.
"Name"="nomecomputer"	Nome del computer. Sostituire "nomecomputer" con il nome che si desidera attribuire al computer. Se non viene immesso alcun nome, il nome predefinito corrisponde al nome utente per il computer remoto.
"Alias"="aliascomputer"	Alias del computer. Se non viene inserito alcun alias, il computer non avrà un alias.
"ProxyUser"="nomeutenteserverproxy"	Nome utente per l'autenticazione del server proxy. Se si utilizza l'autenticazione del server proxy, sostituire "nomeutenteserverproxy" con il nome utente per il server proxy.
"ProxyPassword"="passwordserverproxy"	Password per l'autenticazione del server proxy. Se si utilizza l'autenticazione del server proxy, sostituire "passwordserverproxy" con la password per il server proxy.

Chiave	Descrizione
"SystemTrayIcon"="0"	<p>Determina se mostrare o nascondere l'icona dell'agente di Remote Access sulla barra delle applicazioni del computer. Se l'icona dell'agente di Remote Access viene nascosta, anche le opzioni dell'agente di Remote Access non vengono visualizzate nel menu Start > Programmi sul desktop.</p> <p>Il valore 0 mostra l'icona dell'agente di Remote Access. Il valore 1 nasconde l'icona dell'agente di Remote Access. Il valore predefinito è 0.</p>

Utilizzo di un programma di installazione invisibile all'utente per installare Remote Access

Procedura

-
- Passaggio 1** Andare alla pagina **Imposta Remote Access**.
Gli inviti e-mail contengono il collegamento a questa pagina.
- Passaggio 2** Selezionare il collegamento **Programma di installazione MSI**.
- Passaggio 3** Salvare il programma di installazione manuale di Remote Access sul computer.
Il nomefile è atsmt.msi.
- Passaggio 4** Utilizzando la propria soluzione di distribuzione software, procedere nel modo seguente:
- a) Scaricare il file atsmt.msi.
 - b) Creare la seguente chiave di registro:
[HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\WebExSilentInstaller]
 SilentSiteURL="sitowebaziendale
 GroupID=0
 Name=nomecomputer
 Alias=aliascomputer
 ProxyUser=nomeutenteproxy
 ProxyPassword=passwordserverproxy
 SystemTrayIcon=0
 - c) Nel prompt dei comandi, andare alla cartella nella quale era stato scaricato il file atsmt.msi, quindi eseguire il seguente comando:
msiexec /i atsmt.msi /qb
-

L'agente di Remote Access si collega ai computer remoti nella rete Remote Access.

L'icona **WebEx Remote Access - Disponibile** viene visualizzata sulla barra delle applicazioni di ciascun computer remoto.

I computer, rappresentati dall'icona del computer nella pagina **Gruppi**, vengono visualizzati nel Gruppo principale e diventano disponibili per l'accesso remoto.

Specifica delle opzioni di sicurezza di Remote Access

Un rappresentante dell'assistenza clienti (CSR) utilizza un codice di accesso per stabilire la connessione con il computer remoto del cliente.

È possibile specificare se aggiungere l'autenticazione telefonica al processo di verifica della sessione di Remote Access. Se l'autenticazione telefonica è abilitata, il rappresentante dell'assistenza clienti (CSR) riceverà una richiamata quando desidera stabilire la connessione con il computer remoto. Il CSR deve fornire il codice di accesso telefono per accedere alla sessione Remote Access.

È possibile definire fino a tre intervalli di indirizzi IP a cui il sito WebEx consentirà di accedere ai computer di Remote Access.

Procedura

-
- Passaggio 1** Nella barra di navigazione, selezionare **Configurazione > Remote Access > Opzioni**.
 - Passaggio 2** In **Codice di accesso**, specificare le opzioni rilevanti e selezionare **Applica a tutti** per applicare queste impostazioni a tutti i gruppi e computer del sito.
 - Passaggio 3** In **Autenticazione telefonica**, specificare le opzioni rilevanti e selezionare **Applica a tutti** per applicare queste impostazioni a tutti i gruppi e computer del sito.
 - Passaggio 4** In **Limita accesso tramite indirizzo IP**, specificare un intervallo IP digitando l'indirizzo IP iniziale e finale nelle caselle **Tra**, rispettivamente.
 - Passaggio 5** Selezionare **Aggiorna**.
-

Modifica delle opzioni di autenticazione del telefono o codice di accesso per i gruppi Remote Access

Procedura

-
- Passaggio 1** Selezionare **Configurazione > Remote Access > Gruppi**.
 - Passaggio 2** Individuare il computer per il quale si desidera modificare le opzioni.
 - Passaggio 3** Nella colonna **Azioni**, selezionare l'icona per il gruppo.
 - Passaggio 4** Nella sezione **Codice di accesso** o **Autenticazione telefono**, specificare le opzioni di autenticazione del telefono o codice di accesso.
 - Passaggio 5** Se si desidera applicare le stesse impostazioni del codice di accesso a tutti i computer e gruppi di livello inferiore all'interno del gruppo, selezionare **Applica ai livelli inferiori**.
 - Passaggio 6** Se si desidera impedire le modifiche di queste impostazioni del codice di accesso, selezionare **Non consentire modifiche per tutti i computer e gruppi di livello inferiore**.
 - Passaggio 7** Selezionare **Aggiorna** per salvare le impostazioni.
-

Modifica delle opzioni del codice di accesso o di autenticazione del telefono per i computer Remote Access

Procedura

-
- Passaggio 1** Selezionare **Configurazione > Remote Access > Gruppi**.
 - Passaggio 2** Individuare il computer per il quale si desidera modificare le opzioni.
 - Passaggio 3** Selezionare il collegamento per il computer.
 - Passaggio 4** Nella sezione **Codice di accesso** o **Autenticazione telefono**, specificare le opzioni di autenticazione del telefono o codice di accesso.
 - Passaggio 5** Selezionare **Aggiorna** per salvare le modifiche.
-

Modifica della descrizione o dell'alias di un computer remoto

Procedura

-
- Passaggio 1** Nella barra di navigazione, selezionare **Configurazione > Remote Access > Gruppi**.
 - Passaggio 2** Individuare il computer per il quale si desidera modificare le informazioni.
 - Passaggio 3** Selezionare il collegamento per il computer.
 - Passaggio 4** Nella finestra **Modifica computer** visualizzata, apportare le modifiche desiderate.
 - Passaggio 5** Selezionare **Aggiorna** per salvare le modifiche.
 Se le caselle **Codice di accesso** e **La password scade tra** non sono disponibili, significa che è stata precedentemente disabilitata la possibilità di apportare modifiche al codice di accesso per questo livello.
 È possibile specificare i seguenti nomi per un computer Remote Access:
 - **Nome computer:** quando si installa l'agente di Remote Access su un computer remoto utilizzando la procedura di configurazione guidata di Remote Access, l'amministratore o l'utente può specificare questo nome nel pannello Informazioni account. La casella di testo **Nome computer**, visualizza in modo predefinito il nome creato dall'amministratore della rete nella posizione remota.
 Una volta impostato l'accesso remoto per un computer remoto, il cliente può modificare il nome del computer dall'agente di Remote Access sul computer remoto.
 - **Alias:** È possibile specificare e modificare questo nome in qualsiasi momento nella pagina **Gruppi**.
 Se al computer si attribuiscono questi due nomi, il nome del computer viene visualizzato tra parentesi, dopo l'alias, nella pagina **Gruppi** e in una pagina **Remote Access** del rappresentante del supporto clienti.
-

Gestione di gruppi di computer Remote Access

In Amministrazione sito, è possibile visualizzare un elenco di computer remoti impostati dai clienti per Remote Access. È anche possibile creare un gruppo Remote Access per applicare le stesse impostazioni di sicurezza a tutti i computer Remote Access nel gruppo.

Creazione di gruppi Remote Access

Procedura

- Passaggio 1** Nella barra di navigazione, selezionare **Configurazione > Remote Access > Gestisci gruppi**.
 - Passaggio 2** Nella colonna **Azioni**, selezionare l'icona per il gruppo radice.
 - Passaggio 3** Nella finestra **Crea gruppo** visualizzata, digitare un nome gruppo e una descrizione opzionale.
 - Passaggio 4** Selezionare **OK**.
È possibile creare un sottogruppo all'interno di un gruppo di primo livello nello stesso modo.
-

Assegnazione di gruppi e computer Remote Access ai rappresentanti del supporto

È possibile assegnare i gruppi e i computer Remote Access a un rappresentante dell'assistenza clienti (CSR) quando si aggiunge o si aggiorna un account organizzatore per Support Center.

Modifica della descrizione o del nome del gruppo

Procedura

- Passaggio 1** Nella barra di navigazione, selezionare **Configurazione > Remote Access > Gestisci gruppi**.
 - Passaggio 2** Individuare il gruppo per il quale si desidera modificare le informazioni.
 - Passaggio 3** Nella colonna **Azioni**, selezionare l'icona per il gruppo radice.
 - Passaggio 4** Nella sezione **Generale**, apportare le modifiche desiderate nelle caselle **Nome gruppo** o **Descrizione gruppo**.
 - Passaggio 5** Selezionare **Aggiorna**.
-

Riorganizzazione di computer o gruppi

Procedura

- Passaggio 1** Nella barra di navigazione, selezionare **Configurazione > Remote Access > Gestisci gruppi**.
- Passaggio 2** Selezionare la casella di controllo per il computer o il gruppo che si desidera spostare, quindi selezionare **Sposta**.
- Passaggio 3** È possibile spostare più computer e gruppi simultaneamente nello stesso gruppo. Il modo più rapido per spostare un intero gruppo è quello di selezionarlo nella relativa casella di controllo. Questa azione consente di selezionare tutti i computer e gruppi secondari.
- Passaggio 4** Nell'elenco dei gruppi visualizzato, selezionare un gruppo di destinazione, quindi selezionare **OK**.
Con lo spostamento dei computer o dei gruppi in un altro gruppo di destinazione viene rimossa la gerarchia originale. Se necessario, è possibile riorganizzare la gerarchia.
-

Eliminazione di un computer o un gruppo

Procedura

- Passaggio 1** Nella barra di navigazione, selezionare **Configurazione > Remote Access > Opzioni**.
- Passaggio 2** Selezionare la casella di controllo relativa al computer o al gruppo che si desidera eliminare.
- Passaggio 3** Selezionare **Elimina**.
-

Monitoraggio delle sessioni Remote Access

Per monitorare le sessioni Remote Access del rappresentante dell'assistenza, è possibile attivare la registrazione automatica. Se viene attivata la registrazione automatica, quest'ultima ha inizio contestualmente all'avvio di una sessione Remote Access e termina contestualmente alla fine della stessa. Il rappresentante dell'assistenza non può interrompere la registrazione automatica durante una sessione.

Le registrazioni vengono salvate nel percorso locale specificato. Il file ha estensione .wrf.

Per attivare la registrazione automatica per un rappresentante dell'assistenza, modificarne l'account utente.

Specifica della visualizzazione e dei colori predefiniti di Remote Access

Procedura

- Passaggio 1** Nella barra di navigazione, selezionare **Configurazione > Remote Access > Opzioni**.
- Passaggio 2** In **Vista e impostazioni colori**, specificare le opzioni desiderate.
- Passaggio 3** Selezionare **Aggiorna**.

Impostazioni di visualizzazione e dei colori

Opzione	Descrizione
Visualizza	Specifica come vengono visualizzati il desktop o l'applicazione condivisi sullo schermo del rappresentante dell'assistenza e del cliente. Ad esempio, se un cliente condivide un'applicazione, tale opzione determina come l'applicazione condivisa viene visualizzata sul visualizzatore o sullo schermo del rappresentante dell'assistenza.
	Schermo intero - Adatta: specifica che un'applicazione o il desktop condivisi vengono visualizzati a schermo intero sullo schermo del cliente o del rappresentante dell'assistenza, e che la dimensione dell'applicazione o del desktop viene regolata per adattarsi completamente alla visualizzazione a schermo intero.
	Schermo intero: specifica che un'applicazione o il desktop condivisi vengono visualizzati a schermo intero sullo schermo del cliente o del rappresentante dell'assistenza, ma che la dimensione dell'applicazione o del desktop non viene regolata per adattarsi completamente alla visualizzazione a schermo intero.
	Finestra - Adatta: specifica che un'applicazione o il desktop condivisi vengono visualizzati in una finestra sullo schermo del cliente o del rappresentante dell'assistenza, e che la dimensione dell'applicazione o del desktop viene regolata per adattarsi completamente alla finestra.
	Schermo intero - Adatta: specifica che un'applicazione o il desktop condivisi vengono visualizzati a schermo intero sullo schermo del cliente o del rappresentante dell'assistenza, e che la dimensione dell'applicazione o del desktop viene regolata per adattarsi completamente alla visualizzazione a schermo intero. Finestra: specifica che un'applicazione o un desktop condivisi compaiono a schermo intero sullo schermo di rappresentanti dell'assistenza o clienti, ma che le dimensioni dell'applicazione o del desktop non sono state adattate per essere visualizzate nella loro completezza.

Opzione	Descrizione
<p>Colore</p>	<p>Specifica le impostazioni dei colori per un'applicazione o un desktop condivisi visualizzati per impostazione predefinita sullo schermo di rappresentanti dell'assistenza o clienti. Ad esempio, se un cliente condivide un'applicazione, tale opzione determina l'impostazione di colore che incide sull'aspetto dell'applicazione condivisa nel visualizzatore o sullo schermo del rappresentante dell'assistenza.</p>
	<p>256 colori: specifica che un'applicazione o un desktop condivisi appariranno in un formato a 256 colori sul visualizzatore o sullo schermo di rappresentanti dell'assistenza o clienti. Questa opzione richiede meno larghezza di banda per la condivisione di desktop o applicazioni rispetto all'opzione 65.356 colori (16 bit). Quindi, questa opzione è utile se un cliente sta utilizzando una connessione dial-up per partecipare a una sessione di supporto.</p>
	<p>65.356 colori (16 bit): specifica che un'applicazione o un desktop condivisi appariranno in un formato colore a 16 bit sul visualizzatore o sullo schermo di rappresentanti dell'assistenza o clienti. Questa opzione richiede più larghezza di banda rispetto all'opzione 256 colori, ma offre una migliore qualità dell'immagine.</p>



PARTE **II**

Opzioni di configurazione per le applicazioni Center WebEx

- [Configurazione di eCommerce, pagina 65](#)
- [Configurazione di Cisco Event Center, pagina 75](#)
- [Configurazione di Cisco Meeting Center, pagina 81](#)
- [Configurazione di Cisco Support Center, pagina 85](#)



Configurazione di eCommerce

- [Informazioni sull'eCommerce, pagina 65](#)
- [Abilita eCommerce, pagina 66](#)
- [Passaggio dalla modalità prova alla modalità produzione e viceversa, pagina 66](#)
- [Inserimento delle informazioni di pagamento PayPal Payflow Pro, pagina 67](#)
- [Inserimento delle informazioni di PayPal Express Checkout \(Canada\), pagina 68](#)
- [Inserimento delle informazioni di pagamento PayPal Express Checkout \(USA\), pagina 69](#)
- [Inserimento delle informazioni di pagamento Paypal Website Payments Pro \(Regno Unito\), pagina 69](#)
- [Aggiunta di codici promozionali, pagina 71](#)
- [Estensione della data di scadenza per un codice promozionale, pagina 72](#)
- [Eliminazione di codici promozionali, pagina 72](#)
- [Inserimento delle informazioni sulla società, pagina 73](#)
- [Personalizzazione della pagina Pagamento, pagina 73](#)

Informazioni sull'eCommerce

eCommerce è una funzione opzionale che deve essere predisposta per il sito. È possibile abilitare l'opzione eCommerce per Event Center e Training Center. Con la funzione eCommerce, gli organizzatori possono richiedere pagamenti in carta di credito per l'accesso ai relativi eventi pianificati, sessioni e registrazioni pubblicate. Una volta inserite le informazioni sul proprio fornitore di servizi di pagamento online, è possibile gestire le transazioni con carta di credito dai siti di Event Center e Training Center.

Event Center e Training Center supportano i servizi di elaborazione dei pagamenti PayPal Payflow Pro, PayPal Website Payments Pro (Regno Unito) e PayPal Express Checkout (USA e Canada).

Abilita eCommerce

Procedura

Passaggio 1 Selezionare uno dei seguenti percorsi di navigazione in base al servizio che si desidera configurare.

- **Configurazione > Event Center > eCommerce**
- **Configurazione > Training Center > eCommerce**

Passaggio 2 Selezionare le caselle di controllo corrispondenti ai servizi che si desidera abilitare.

Nota Se si selezionano entrambi Event Center e Training Center, le modifiche di configurazione apportate per uno, vengono applicate automaticamente all'altro.

Passaggio 3 Configurare le impostazioni eCommerce e le opzioni di testo.

È possibile convalidare le modifiche nella modalità “prova” e tornare alla modalità “produzione” al termine delle modifiche.

Passaggio 4 Selezionare **Aggiorna**.

Passaggio dalla modalità prova alla modalità produzione e viceversa

Durante la configurazione dell'opzione eCommerce, è possibile abilitare la modalità “prova” per verificare le modifiche senza effettuare transazioni. Al termine della configurazione di eCommerce, è possibile cambiare la modalità in “produzione”.

Procedura

Passaggio 1 Selezionare uno dei seguenti percorsi di navigazione in base al servizio che si desidera configurare.

- **Configurazione > Event Center > eCommerce**
- **Configurazione > Training Center > eCommerce**

Passaggio 2 In **Modalità di funzionamento**, selezionare **Prova**.

Passaggio 3 Apportare le modifiche di configurazione.

Passaggio 4 Per rendere disponibili le modifiche sul sistema, in **Modalità di funzionamento**, selezionare **Produzione**.

Passaggio 5 Selezionare **Aggiorna**.

Inserimento delle informazioni di pagamento PayPal Payflow Pro

Procedura

Passaggio 1 Selezionare uno dei seguenti percorsi di navigazione in base al servizio che si desidera configurare.

- **Configurazione > Event Center > eCommerce**
- **Configurazione > Training Center > eCommerce**

Passaggio 2 Per configurare l'elaborazione dei pagamenti PayPal, selezionare **Configura**.

Passaggio 3 Selezionare **PayPal Payflow Pro** dall'elenco **Fornitori**, quindi inserire le informazioni richieste.

Passaggio 4 Selezionare **Aggiorna**.

Elementi di configurazione: PayPal Payflow Pro

Campo	Descrizione
Elementi di configurazione:	
ID partner	Inserire il numero identificativo o il nome del servizio di pagamento online. Per la modalità produzione, utilizzare l'ID ottenuto dal proprio servizio di pagamento online.
ID accesso esercente/Fornitore	Inserire il numero identificativo o il nome di accesso dell'esercente che il proprio sito utilizza per accedere al server di gestione dei pagamenti.
ID utente	Inserire il numero identificativo o il nome utente che il proprio sito utilizza per accedere al server di gestione dei pagamenti.
Password	Inserire la password che il proprio sito utilizza per accedere al server di gestione dei pagamenti.
Seleziona un tipo di account PayPal:	
Website Payments Pro	Selezionare per controllare i pagamenti utilizzando la pagina PayPal Payflow Pro. Il campo di selezione della carta di credito o debito non verrà visualizzato.
PayPal Payments Pro o Website Payments Pro Payflow Edition	Selezionare per abilitare il campo di selezione della carta di credito o debito, che offre le opzioni Visa, MasterCard, AMEX e Discover.
Payflow Pro	Selezionare per abilitare il campo di selezione della carta di credito o debito, che offre le opzioni Visa, MasterCard, AMEX, Discover, Diners Club e JCB. Express Checkout: selezionare questa casella di controllo per abilitare l'opzione Express Checkout, che consente agli acquirenti di avviare e terminare il processo di checkout sul sito dell'esercente. Viene visualizzata la pagina di accesso dell'account PayPal.

Campo	Descrizione
Carte di credito/carte di debito supportate per il sito:	
Caselle di controllo della carta	Selezionare le carte di credito e debito supportate per il sito. In base alla selezione effettuata in Seleziona un tipo di account PayPal , questo campo può non essere visualizzato o mostrare un'ampia gamma di opzioni di carta, come descritto sopra.
Simbolo di valuta visualizzato nel sito:	
Simbolo della valuta	Il simbolo della valuta visualizzato nel sito. PayPal Payflow Pro supporta solo dollari USA).

Inserimento delle informazioni di PayPal Express Checkout (Canada)

Procedura

Passaggio 1 Selezionare uno dei seguenti percorsi di navigazione in base al servizio che si desidera configurare.

- **Configurazione > Event Center > eCommerce**
- **Configurazione > Training Center > eCommerce**

Passaggio 2 Per configurare l'elaborazione dei pagamenti PayPal, selezionare **Configura**.

Passaggio 3 Selezionare **PayPal Express Checkout (Canada)** dall'elenco **Fornitori** e inserire le informazioni richieste.

Passaggio 4 Selezionare **Aggiorna**.

Elementi di configurazione: PayPal Express Checkout (Canada)

Campo	Descrizione
Indirizzo e-mail di accesso a PayPal	Inserire l'indirizzo e-mail per accedere all'account PayPal.
Concedi autorizzazione API a WebEx	Selezionare il collegamento e seguire le istruzioni visualizzate. Questa operazione è necessaria per consentire a WebEx di eseguire la transazione per conto dell'utente.
Simbolo della valuta...	Selezionare Modifica per modificare il simbolo della valuta visualizzato nel sito. PayPal Express Checkout (Canada) supporta solo dollari canadesi come valuta predefinita.

Inserimento delle informazioni di pagamento PayPal Express Checkout (USA)

Procedura

Passaggio 1 Selezionare uno dei seguenti percorsi di navigazione in base al servizio che si desidera configurare.

- **Configurazione > Event Center > eCommerce**
- **Configurazione > Training Center > eCommerce**

Passaggio 2 Per configurare l'elaborazione dei pagamenti PayPal, selezionare **Configura**.

Passaggio 3 Selezionare **PayPal Express Checkout (USA)** dall'elenco **Fornitori** e inserire le informazioni richieste.

Passaggio 4 Selezionare **Aggiorna**.

Elementi di configurazione: PayPal Express Checkout (USA)

Campo	Descrizione
Indirizzo e-mail di accesso a PayPal	Inserire l'indirizzo e-mail per accedere all'account PayPal.
Concedi autorizzazione API a WebEx	Selezionare il collegamento e seguire le istruzioni visualizzate. Questa operazione è necessaria per consentire a WebEx di eseguire la transazione per conto dell'utente.
Simbolo della valuta...	Selezionare Modifica per inserire il simbolo della valuta visualizzato nel sito. PayPal Express Checkout (US) supporta solo dollari USA come valuta predefinita.

Inserimento delle informazioni di pagamento Paypal Website Payments Pro (Regno Unito)

Procedura

Passaggio 1 Selezionare uno dei seguenti percorsi di navigazione in base al servizio che si desidera configurare.

- **Configurazione > Event Center > eCommerce**

• Configurazione > Training Center > eCommerce

Passaggio 2 Per configurare l'elaborazione dei pagamenti PayPal, selezionare **Configura**.

Passaggio 3 Selezionare **PayPal Website Payments Pro (Regno Unito)** dall'elenco **Fornitori**, quindi inserire le informazioni richieste.

Passaggio 4 Selezionare **Aggiorna**.

Impostazioni di PayPal Website Payments Pro (Regno Unito)

Campo	Descrizione
Elementi di configurazione:	
ID partner	Inserire il numero identificativo o il nome del servizio di pagamento online. Per la modalità produzione, utilizzare l'ID ottenuto dal proprio servizio di pagamento online.
ID accesso esercente/Fornitore	Inserire il numero identificativo o il nome di accesso dell'esercente che il proprio sito utilizza per accedere al server di gestione dei pagamenti.
ID utente	Inserire il numero identificativo o il nome utente che il proprio sito utilizza per accedere al server di gestione dei pagamenti.
Password	Inserire la password che il proprio sito utilizza per accedere al server di gestione dei pagamenti.
Seleziona un tipo di account PayPal:	
Website Payments Pro	Selezionare per controllare i pagamenti utilizzando la pagina PayPal Payflow Pro. Il campo di selezione della carta di credito o debito non verrà visualizzato.
Website Payments Pro Payflow Edition	Selezionare per abilitare il campo di selezione della carta di credito o debito, che offre le opzioni Visa/Debit/Electron e MasterCard.
Carte di credito/carte di debito supportate per il sito:	
Caselle di controllo della carta	Selezionare le carte di credito e debito supportate per il sito. In base alla selezione effettuata in Seleziona un tipo di account PayPal , questo campo può non essere visualizzato o mostrare un'ampia gamma di opzioni di carta, come descritto sopra.
Simbolo di valuta visualizzato nel sito:	
Simbolo della valuta	Selezionare Modifica per inserire il simbolo della valuta visualizzato nel sito.

Aggiunta di codici promozionali

Procedura

Passaggio 1 Selezionare uno dei seguenti percorsi di navigazione in base al servizio che si desidera configurare.

- **Configurazione > Event Center > eCommerce**
- **Configurazione > Training Center > eCommerce**

Passaggio 2 Selezionare **Codici promozionali**.

Passaggio 3 Immettere le seguenti informazioni nella pagina **Crea codici promozionali**.

- **Codice promozionale per il servizio:** selezionare il servizio per il quale si desidera creare un nuovo codice promozionale.
- **Nome destinatario:** immettere il nome del destinatario (società o persona) per il nuovo codice promozionale.
- **E-mail:** immettere l'indirizzo e-mail per il destinatario. In alternativa, è possibile caricare un file di testo con estensione .txt o un file di valori separati da virgole (CSV) formattato in Microsoft Excel.

È possibile utilizzare il file per aggiungere fino a 1000 indirizzi e-mail del destinatario. Il file può contenere fino a due campi dati per un indirizzo e-mail su ciascuna riga: indirizzi e-mail del partecipante e nome del partecipante. Se si specifica solo l'indirizzo e-mail per i destinatari, il sistema utilizza la parte del nome dell'indirizzo e-mail prima del simbolo @ per inserire il valore di

- variabile %AttendeeName% per l'e-mail
- campo "Nome destinatario" nella tabella del database (a scopo di reporting)

- **Lunghezza codice promozionale:** immettere la lunghezza (numero di caratteri) del codice promozionale.
- **Utilizzo codice promozionale:** selezionare se il codice promozionale può essere utilizzato una volta, più volte o un numero illimitato di volte prima della data di scadenza.
- **Tipo di sconto:** Selezionare se lo sconto è un importo fisso o una percentuale e immettere l'importo (in USD, CAD o £) o la percentuale.
- **Data di scadenza:** immettere la data di scadenza dei codici promozionali.
- **Tipo di codice promozionale:** specificare se il sistema genera i codici promozionali.

Per fare in modo che il sistema generi uno o più codici promozionali, selezionare **Generato dal sistema (Quantità)** e immettere il numero di nuovi codici promozionali.

Per creare un codice promozionale personalizzato, selezionare **Singolo codice promozionale personalizzato** e immettere un codice di propria scelta.

- **Applicabile a:** selezionare se il codice promozionale è idoneo per tutti i programmi, gli eventi e le sessioni o solo per un tipo specifico (ad esempio, evento in diretta).

Passaggio 4 Selezionare **Crea**.

Estensione della data di scadenza per un codice promozionale

Procedura

Passaggio 1 Selezionare uno dei seguenti percorsi di navigazione in base al servizio che si desidera configurare.

- **Configurazione > Event Center > eCommerce**
- **Configurazione > Training Center > eCommerce**

Passaggio 2 Nella sezione **Report eCommerce**, selezionare **Report codice promozionale**.

Passaggio 3 Immettere i parametri per il report.

Suggerimento Immettere qualsiasi informazione come l'intervallo di date, il codice promozionale o il destinatario applicabile ai codici che si desidera estendere.

Passaggio 4 Selezionare **Visualizza report**.

Passaggio 5 Selezionare le caselle di controllo corrispondenti ai codici che si desidera estendere.

Passaggio 6 Selezionare **Estendi data di scadenza**.

Passaggio 7 Nel campo Estendi a (gg/mm/aaaa), immettere la nuova data di scadenza.

Passaggio 8 Selezionare **Aggiorna**.

La colonna **Data di scadenza** viene aggiornata in modo da visualizzare le nuove date di scadenza per i codici promozionali aggiornati.

Passaggio 9 Chiudere la finestra **Report codici promozionali**.

Eliminazione di codici promozionali



Importante

Una volta eliminato, un codice promozionale non è più disponibile per l'uso.

Procedura

Passaggio 1 Selezionare uno dei seguenti percorsi di navigazione in base al servizio che si desidera configurare.

- **Configurazione > Event Center > eCommerce**
- **Configurazione > Training Center > eCommerce**

Passaggio 2 Nella sezione **Report eCommerce**, selezionare **Report codice promozionale**.

Passaggio 3 Immettere i parametri per il report.

Suggerimento Immettere qualsiasi informazione come l'intervallo di date, il codice promozionale o il destinatario applicabile ai codici che si desidera eliminare.

Passaggio 4 Selezionare **Visualizza report**.

Passaggio 5 Selezionare le caselle di controllo corrispondenti ai codici che si desidera eliminare.

Passaggio 6 Selezionare **Elimina codici promozionali**.

La colonna **Stato** viene aggiornata in modo da visualizzare lo stato Eliminato per ciascun codice eliminato.

Passaggio 7 Chiudere la finestra **Report codici promozionali**.

Inserimento delle informazioni sulla società

Procedura

Passaggio 1 Selezionare uno dei seguenti percorsi di navigazione in base al servizio che si desidera configurare.

- **Configurazione > Event Center > eCommerce**
- **Configurazione > Training Center > eCommerce**

Passaggio 2 Nel campo **Nome esercente**, inserire il nome che si desidera visualizzare per la propria società od organizzazione.

Passaggio 3 Nel campo **Info supporto**, immettere un indirizzo e-mail o un numero di telefono che i partecipanti possono utilizzare per ottenere supporto con le transazioni di pagamento online.

Passaggio 4 Selezionare **Aggiorna**.

Personalizzazione della pagina Pagamento

È possibile personalizzare il testo che appare nell'intestazione e nel piè di pagina della pagina Pagamento.

Procedura

Passaggio 1 Selezionare uno dei seguenti percorsi di navigazione in base al servizio che si desidera configurare.

- **Configurazione > Event Center > eCommerce**
- **Configurazione > Training Center > eCommerce**

Passaggio 2 Nel campo **Testo intestazione sezione carta di credito o di debito**, immettere il testo che si desidera visualizzare nell'intestazione della pagina Pagamento.

Passaggio 3 Nel campo **Testo piè di pagina sezione carta di credito o di debito**, immettere il testo che si desidera visualizzare nel piè di pagina della pagina Pagamento.

Passaggio 4 Selezionare **Aggiorna**.



Configurazione di Cisco Event Center

- [Configurazione delle opzioni di Event Center, pagina 75](#)
- [Personalizzazione del modulo di iscrizione di Event Center, pagina 77](#)
- [Riassegnazione di un evento a un organizzatore diverso, pagina 79](#)

Configurazione delle opzioni di Event Center

Procedura

- Passaggio 1** Selezionare **Configurazione > Event Center > Opzioni**.
- Passaggio 2** In **Opzioni sito**, specificare le opzioni specifiche di Event Center.
- Passaggio 3** Selezionare **Aggiorna**.

Opzioni sito

Opzione	Descrizione
Pagina di destinazione predefinita dell'organizzatore	<p>Specifica la pagina da visualizzare agli organizzatori al termine della riunione. Selezionare una delle opzioni seguenti:</p> <ul style="list-style-type: none">• Utilizza pagina predefinita con marchio WebEx: per visualizzare la pagina WebEx predefinita. Per visualizzare anche contenuto promozionale per le versioni di prova gratuite di WebEx, selezionare Mostra contenuto promozionale.• Utilizza pagina personalizzata: inserire l'URL di un'altra pagina da visualizzare agli organizzatori al termine della riunione. <p>Nota Non è necessario digitare "http://" nell'URL.</p>

Opzione	Descrizione
Pagina di destinazione predefinita del partecipante	<p>Specifica la pagina da visualizzare ai partecipanti al termine della riunione. Selezionare una delle opzioni seguenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Utilizza pagina predefinita con marchio WebEx: per visualizzare la pagina WebEx predefinita. Per visualizzare anche contenuto promozionale per le versioni di prova gratuite di WebEx, selezionare Mostra contenuto promozionale. • Utilizza pagina personalizzata: inserire l'URL di un'altra pagina da visualizzare ai partecipanti al termine della riunione. <p>Nota Non è necessario digitare "http://" nell'URL.</p>
Pagina di accesso	Per visualizzare contenuto promozionale per le versioni di prova gratuite di WebEx, nella pagina utilizzata da organizzatori e partecipanti per accedere alla riunione, selezionare Mostra contenuto promozionale .
E-mail di invito	Per visualizzare contenuto promozionale nelle e-mail di invito per le versioni di prova gratuite di WebEx, selezionare Mostra contenuto promozionale .
Registrazione accesso	Per ignorare il modulo informativo utente mini per la registrazione dell'accesso, selezionare Ignora modulo informativo utente mini .
iCalendar	Specifica se si desidera ricevere dai partecipanti messaggi e-mail accettati, provvisori e rifiutati nell'ambito della riunione Microsoft Outlook.
Opzioni di partecipazione all'evento	<ul style="list-style-type: none"> • I partecipanti possono unirsi utilizzando Flash: specifica se si desidera consentire ai partecipanti di partecipare a una riunione utilizzando la tecnologia Flash. • Scegliere se si desidera che il tentativo con Flash venga fatto Per primo o Per ultimo.
Opzioni in evento	<ul style="list-style-type: none"> • Registra automaticamente: Specifica se si desidera registrare automaticamente tutte le sessioni mediante il Registratore basato su rete (NBR). • Invia e-mail di notifica: specifica se si desidera inviare un'e-mail all'organizzatore quando la registrazione dell'evento è pronta. • Abilita traccia attenzione: specifica se si desidera abilitare la funzionalità di monitoraggio dell'attenzione per le riunioni. <p>Nota La funzione Registra automaticamente è disponibile solo se il sito è predisposto con l'opzione di registrazione.</p>
Opzioni predefinite	Selezionare la pagina predefinita visualizzabile dagli utenti. Queste opzioni vengono applicate al sito come predefinite, ma i singoli utenti possono modificarle.

Personalizzazione del modulo di iscrizione di Event Center

È possibile personalizzare il modulo di iscrizione nel quale vengono fornite le informazioni su un particolare evento. Quando si personalizza il modulo, è possibile scegliere quali opzioni standard si desidera visualizzare nel modulo e creare opzioni personalizzate.

L'organizzatore di un evento può modificare le informazioni che appaiono nel modulo di iscrizione predefinito richiesto per la pianificazione dell'evento dalla pagina **Personalizza le domande di iscrizione**.

Procedura

Passaggio 1 Selezionare **Configurazione > Event Center > Modulo di iscrizione**.

Passaggio 2 In **Opzioni standard**, selezionare tutte le opzioni che si desidera richiedere nel modulo di iscrizione.

Passaggio 3 (Opzionale) In **Opzioni personalizzate**, aggiungere al modulo le opzioni personalizzate selezionando uno dei collegamenti seguenti:

- **Casella di testo:** apre la pagina **Aggiungi casella di testo**, nella quale è possibile specificare le caselle di testo che vengono visualizzate nel modulo di iscrizione.
- **Caselle di controllo:** apre la pagina **Aggiungi caselle di controllo**, nella quale è possibile specificare le caselle di controllo che vengono visualizzate nel modulo di iscrizione.
- **Pulsanti di opzione:** apre la pagina **Aggiungi pulsanti di opzione**, nella quale è possibile specificare i pulsanti di opzione che vengono visualizzati nel modulo di iscrizione.
- **Elenco a discesa:** apre la pagina **Aggiungi elenco a discesa**, nella quale è possibile specificare un elenco a discesa da visualizzare nel modulo di iscrizione.
- **Domande iscrizione:** apre la pagina **Aggiungi dalle domande di iscrizioni personali**, dalla quale è possibile selezionare le domande da visualizzare nel modulo di iscrizione.

Passaggio 4 Selezionare la casella di controllo relativa alle opzioni che si desidera rendere obbligatorie nel modulo. Utilizzare le frecce su e giù in **Modifica ordine** per modificare l'ordine delle opzioni dei campi.

Passaggio 5 Selezionare **Salva**.

Opzioni personalizzate

Per aggiungere....	Effettuare le seguenti operazioni
<p>Caselle di testo</p> <p>Una casella di testo che l'utente può utilizzare per immettere una risposta (fino a 256 caratteri)</p>	<p>Per aggiungere caselle di testo:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Selezionare Casella di testo. 2 In Etichetta casella di testo, immettere il testo che si desidera visualizzare accanto alla casella. 3 In Tipo, indicare se si desidera che il testo appaia su una o più righe. 4 In Larghezza, immettere il numero di caratteri. 5 Selezionare Salva.
<p>Caselle di controllo</p> <p>Caselle di controllo che gli utenti possono utilizzare per selezionare una o più risposte.</p>	<p>Per aggiungere le caselle di controllo:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Selezionare Caselle di controllo. 2 (Opzionale) In Etichetta gruppo..., immettere il testo che si desidera venga visualizzato prima di un gruppo di caselle di controllo. 3 Per aggiungere più di 9 caselle di controllo, in Aggiungi selezionare il numero totale di caselle di controllo che si desidera creare. 4 Accanto a Casella di controllo..., immettere un nome per la casella di controllo. 5 Per visualizzare le caselle di controllo come selezionate, selezionare Selezionato dall'elenco a discesa. 6 Ripetere le operazioni ai punti 4 e 5 per ciascuna casella di controllo che si desidera aggiungere al modulo. 7 Selezionare Salva.
<p>Pulsanti di opzione</p> <p>Pulsanti di opzione che gli utenti possono utilizzare per selezionare una singola risposta</p>	<p>Per aggiungere i pulsanti di opzione:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Selezionare Pulsanti opzione. 2 (Opzionale) In Etichetta gruppo..., immettere il testo che si desidera venga visualizzato prima di un gruppo di pulsanti. 3 Per aggiungere più di 9 pulsanti di opzione, in Aggiungi selezionare il numero totale di pulsanti che si desidera creare. 4 Accanto a Scelta..., immettere un nome per il pulsante di opzione. 5 In Scelta predefinita, selezionare la scelta selezionata per impostazione predefinita. 6 Selezionare Salva.

Per aggiungere...	Effettuare le seguenti operazioni
Elenchi a discesa Elenco a discesa da cui gli utenti possono selezionare una singola risposta	Per aggiungere elenchi a discesa: <ol style="list-style-type: none"> 1 Selezionare Elenco a discesa. 2 In Etichetta..., immettere il testo che si desidera venga visualizzato prima di un gruppo di pulsanti. 3 Per aggiungere più di 9 voci di elenco, in Aggiungi selezionare il numero totale di pulsanti che si desidera creare. 4 Accanto a Scelta..., immettere un nome per il pulsante di opzione. 5 In Scelta predefinita, selezionare la scelta selezionata per impostazione predefinita. 6 Selezionare Salva.
Domande Una domanda salvata da un modulo di iscrizione esistente	Per aggiungere domande: <ol style="list-style-type: none"> 1 Selezionare Domande salvate. 2 Seleziona la domanda che si desidera utilizzare. 3 Selezionare Aggiungi.

Riassegnazione di un evento a un organizzatore diverso

È possibile riassegnare un evento a un altro organizzatore di Event Center. L'evento viene rimosso dalla pagina **Riunioni personali** dell'organizzatore originale e visualizzato nella pagina **Riunioni personali** del nuovo organizzatore. Il nuovo organizzatore può modificare l'evento per cambiarne le relative informazioni, inclusa la password.

Procedura

-
- Passaggio 1** Selezionare **Configurazione > Event Center > Riassegnazione organizzatore**.
- Passaggio 2** Individuare l'evento nell'elenco visualizzato. In alternativa, ricercare l'evento selezionando **Nome utente**, **Numero evento** o **Data evento** e immettendo i criteri appropriati nella casella Parole chiave.
- Passaggio 3** Selezionare il collegamento **Riassegna** per l'evento che si desidera assegnare di nuovo.
- Passaggio 4** Individuare il nuovo organizzatore nell'elenco visualizzato. In alternativa, ricercare l'evento selezionando **Nome utente**, **Nome** o **Indirizzo e-mail**. Quindi, inserire i criteri criteri nel campo **Parole chiave** per ridefinire l'elenco.
- Passaggio 5** Selezionare il nuovo organizzatore, quindi selezionare **Riassegna**.
-



Configurazione di Cisco Meeting Center

- [Configurazione delle opzioni di Meeting Center, pagina 81](#)
- [Modifica della pagina di fine sessione per Meeting Center, pagina 82](#)
- [Aggiornamento di Meeting Center mediante il programma di installazione Microsoft Windows , pagina 83](#)

Configurazione delle opzioni di Meeting Center

Procedura

- Passaggio 1** Selezionare **Configurazione > Meeting Center > Opzioni**.
- Passaggio 2** In **Opzioni sito**, specificare le opzioni specifiche di Meeting Center.
- Passaggio 3** Selezionare **Aggiorna**.

Opzioni sito

Opzione	Descrizione
Pagina di destinazione predefinita dell'organizzatore	<p>Specifica la pagina da visualizzare agli organizzatori al termine della riunione. Selezionare una delle opzioni seguenti:</p> <ul style="list-style-type: none">• Utilizza pagina predefinita con marchio WebEx: per visualizzare la pagina WebEx predefinita. Per visualizzare anche contenuto promozionale per le versioni di prova gratuite di WebEx, selezionare Mostra contenuto promozionale.• Utilizza pagina personalizzata: inserire l'URL di un'altra pagina da visualizzare agli organizzatori al termine della riunione. <p>Nota Non è necessario digitare "http://" nell'URL.</p>

Opzione	Descrizione
Pagina di destinazione predefinita del partecipante	<p>Specifica la pagina da visualizzare ai partecipanti al termine della riunione. Selezionare una delle opzioni seguenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Utilizza pagina predefinita con marchio WebEx: per visualizzare la pagina WebEx predefinita. Per visualizzare anche contenuto promozionale per le versioni di prova gratuite di WebEx, selezionare Mostra contenuto promozionale. • Utilizza pagina personalizzata: inserire l'URL di un'altra pagina da visualizzare ai partecipanti al termine della riunione. <p>Nota Non è necessario digitare "http://" nell'URL.</p>
Pagina di accesso	Per visualizzare contenuto promozionale per le versioni di prova gratuite di WebEx, nella pagina utilizzata da organizzatori e partecipanti per accedere alla riunione, selezionare Mostra contenuto promozionale .
E-mail di invito	Per visualizzare contenuto promozionale nelle e-mail di invito per le versioni di prova gratuite di WebEx, selezionare Mostra contenuto promozionale .
Scheda Informazioni in-riunione	Specifica se si desidera visualizzare il messaggio "verde" che recita "Grazie per avere rispettato l'ambiente con le riunioni online".
Registra automaticamente...	<p>Specifica se si desidera registrare automaticamente tutte le sessioni mediante il Registratore basato su rete (NBR).</p> <p>Nota Questa funzione è disponibile solo se il sito è predisposto con l'opzione di registrazione.</p>
Invia e-mail di notifica...	Specifica se si desidera inviare un'e-mail di notifica all'organizzatore quando la registrazione della riunione è pronta. Questa opzione non è consigliata se l'opzione Registra automaticamente tutte le sessioni è attivata.
Abilita teleconferenza Keep-Alive	Specifica se si desidera consentire il proseguimento della teleconferenza dopo la conclusione della riunione da parte dell'organizzatore.
Applicazione WebEx per iPhone	Specifica se si desidera abilitare l'integrazione dell'iPhone con Meeting Center.
Impostazione predefinita	Abilita o disabilita il valore predefinito per l'impostazione della teleconferenza Keep-Alive.
Pagina predefinita	Specifica la visualizzazione della pagina predefinita mostrata quando un utente accede a Meeting Center sul sito. Per specificare la pagina predefinita, selezionarla dall'elenco a discesa.

Modifica della pagina di fine sessione per Meeting Center

Questa funzionalità è solo per Meeting Center.

È possibile modificare la pagina di destinazione che appare al termine di una sessione. WebEx visualizza una pagina per gli organizzatori e un'altra pagina per i partecipanti; è possibile utilizzare questa procedura per modificare entrambe le pagine.

Procedura

-
- Passaggio 1** Nella barra di navigazione a sinistra, selezionare **Configurazione > Meeting Center** e individuare la sezione **Opzioni sito**.
 - Passaggio 2** Nella sezione **Pagina di destinazione organizzatore predefinita:**, selezionare **Usa pagina personalizzata**.
 - Passaggio 3** Nel campo **URL**, immettere l'URL della pagina che si desidera visualizzare agli organizzatori al termine delle sessioni.
 - Passaggio 4** Nella sezione **Pagina di destinazione partecipante predefinita:**, selezionare **Usa pagina personalizzata**.
 - Passaggio 5** Nel campo **URL**, immettere l'URL della pagina che si desidera visualizzare ai partecipanti al termine delle sessioni.
 - Passaggio 6** Selezionare **Aggiorna impostazioni sito**.
-

Aggiornamento di Meeting Center mediante il programma di installazione Microsoft Windows

Gli utenti con privilegi di amministratore sui relativi computer possono scaricare e installare l'applicazione Meeting Center. Il file del programma di installazione di Microsoft Windows (MSI) è disponibile da **Meeting Center > Supporto > Download** del sito WebEx.

Quando si aggiorna la versione dell'applicazione Meeting Center per il proprio sito, la versione già installata sul computer dell'utente non viene aggiornata automaticamente. Quando tale utente accede a una riunione sul relativo sito WebEx, un plug-in del browser installa un pacchetto separato, contenente la versione aggiornata dell'applicazione.

La versione installata da MSI appare sotto **Programmi e funzioni** come “Cisco WebEx Meeting Center” con l'indicazione della versione dell'applicazione Meeting Center. La seconda installazione appare come “Cisco WebEx Meetings” senza versione indicata, poiché può includere più versioni dell'applicazione da più siti.

Si consiglia di installare il pacchetto MSI aggiornato ogni volta che si aggiorna la versione dell'applicazione per il proprio sito WebEx. È possibile automatizzare questo processo utilizzando uno strumento di gestione remota, come Microsoft System Center Configuration Manager (in precedenza noto come Systems Management Server).



CAPITOLO 15

Configurazione di Cisco Support Center

- [Impostazione di opzioni di download Remote Support, pagina 85](#)
- [Come consentire ai clienti di scegliere gli agenti, pagina 86](#)
- [Configurazione delle riprese video per Remote Support, pagina 86](#)
- [Personalizzazione della finestra della sessione di Remote Support, pagina 87](#)
- [Nuove schede di stile, pagina 87](#)
- [Specifica delle opzioni di condivisione delle applicazioni CSR, pagina 89](#)
- [Condivisione di documenti e di contenuto Web, pagina 90](#)
- [Registrazione automatica delle sessioni CSR, pagina 90](#)
- [Come consentire lo scambio contestuale della chat, pagina 91](#)
- [Conclusione automatica di sessioni inattive, pagina 91](#)
- [Personalizzazione delle istruzioni per i rappresentanti dell'assistenza, pagina 92](#)

Impostazione di opzioni di download Remote Support

Per utilizzare Remote Support, gli utenti devono scaricare, installare e configurare Gestione supporto WebEx. Per impostazione predefinita, il programma viene installato e aggiornato automaticamente quando gli utenti accedono a Remote Support; tuttavia, è possibile fare in modo che gli utenti scarichino ed eseguano manualmente il programma di installazione quando necessario.

È possibile decidere che gli utenti scarichino il client Remote Support con ActiveX o Java. Se si sceglie:

- **Java:** Remote Support viene eseguito in un client autonomo.
- **Active X:** Remote Support viene eseguito in un browser Web; tuttavia è possibile consentire agli utenti di scaricare e utilizzare un client autonomo basato su Active X.
- **Soluzione in cartella temporanea (TFS):** utilizzare questa opzione se la propria azienda non consente il download di ActiveX e Java.

Procedura

Passaggio 1 Selezionare **Configurazione > Support Center > Opzioni**.

Passaggio 2 Nella sezione **Preferenze CSR**, selezionare una delle seguenti opzioni:

- **ActiveX**
- **Client Java**
- **Soluzione in cartella temporanea (TFS)**

Passaggio 3 Se è stato selezionato Active X e si desidera abilitare il client autonomo, selezionare **Client autonomo**.

Passaggio 4 Selezionare **Aggiorna**.

Come consentire ai clienti di scegliere gli agenti

Procedura

Passaggio 1 Selezionare **Configurazione > Support Center > Opzioni**.

Passaggio 2 Nella sezione **Preferenze cliente**, selezionare **Consenti ai clienti di partecipare a una sessione effettuando una selezione da un elenco di agenti disponibili**.

Passaggio 3 Indicare se si desidera che vengano elencati i nomi propri o i nomi completi degli agenti.

Passaggio 4 Selezionare **Aggiorna**.

Configurazione delle riprese video per Remote Support

Impostare questa funzione in modo che gli agenti possano consentire ai clienti di inviare trasmissioni video in diretta durante le sessioni di chat.

Procedura

Passaggio 1 Selezionare **Configurazione > Support Center > Opzioni**.

Passaggio 2 Nella sezione **Preferenze cliente**, selezionare la casella di controllo **Consenti all'utente di inviare video della webcam**.

Personalizzazione della finestra della sessione di Remote Support

È possibile personalizzare la finestra (dashboard) della sessione di Remote Support che i clienti utilizzano per inserire dei messaggi. È possibile modificare i moduli selezionando qualsiasi colore, carattere e grafico desiderato, modificare il testo dei messaggi di stato o aggiungere una foto.

Procedura

-
- Passaggio 1** Selezionare **Configurazione > Support Center > Branding**.
- Passaggio 2** Selezionare **Crea nuovo stile**.
- Passaggio 3** Inserire un nome per questo nuovo stile.
È possibile inserire fino a 40 caratteri; non utilizzare i caratteri seguenti nel nome: % # ^ { } / \ * ? : | " @.
- Passaggio 4** Per modificare le immagini visualizzate nella finestra, selezionare la scheda **Immagini**:
- Passaggio 5** Per modificare l'intestazione, selezionare la scheda **Intestazione**.
- Passaggio 6** Per modificare i messaggi di stato visualizzati nel dashboard, selezionare la scheda **Messaggi** e modificare il testo nella casella **Messaggio di testo**.
- Passaggio 7** Per modificare i caratteri e i colori utilizzati, selezionare la scheda **Caratteri e colori**.
- Passaggio 8** Selezionare **Anteprima** per visualizzare i risultati.
- Passaggio 9** Selezionare **Salva**.
-

Nuove schede di stile

Scheda Immagini

Per modificare...	Operazione da eseguire...
Logo WebEx	Selezionare la casella accanto al logo WebEx.
Foto CSR	Selezionare la casella accanto a Foto agente . Con questa opzione selezionata, verrà visualizzata la foto salvata dal CSR nella propria pagina Profilo personale.
Foto generica	Selezionare la casella accanto a Foto generica . Con questa opzione selezionata, verrà visualizzata la foto salvata dal CSR nella propria pagina Profilo personale. Per caricare una foto diversa dal proprio computer, nella sezione Foto CSR , selezionare Sfoggia , selezionarne una e selezionare Carica file . Nota La foto caricata non deve eccedere i 130 x 130 pixel.

Scheda Intestazione

Per modificare...	Operazione da eseguire...
Titolo dell'intestazione	In Titolo intestazione , immettere il nome (fino a 50 caratteri) che si desidera visualizzare nell'intestazione della finestra. Suggerimento Per modificare il colore del testo, vedere il punto 9.
Altezza dell'intestazione	In Altezza intestazione , inserire il numero di pixel desiderato.
Tipo di intestazione	In Tipo di intestazione, selezionare Standard o Personalizzato . Se si seleziona Personalizzato, inserire il codice HTML nella casella e selezionare Carica nuove immagini dalla finestra Immagini personalizzate.
Immagine dell'intestazione	Selezionare l'icona Carica per caricare un'immagine.
Intestazione con codice HTML e immagini personalizzate	In Tipo di intestazione , selezionare Personalizzato , quindi: Inserire il codice HTML nella casella. Selezionare Carica nuove immagini per caricare tutte le immagini alle quali si fa riferimento nel codice HTML.

Scheda Caratteri e colori

Per modificare...	Operazione da eseguire...
Colore sfondo intestazione	In Colore sfondo intestazione , inserire il valore esadecimale per il colore o selezionare la casella colori e selezionarne uno dalla tavolozza.
Colore bordo intestazione	In Colore bordo intestazione , inserire il valore esadecimale per il colore o selezionare la casella colori e selezionarne uno dalla tavolozza.
Larghezza bordo intestazione	In Larghezza bordo , inserire la larghezza della linea che circonda l'intestazione (inserire "0" se non si desidera il bordo).
Colore titolo intestazione	In Colore titolo intestazione , inserire il valore esadecimale per il colore o selezionare la casella colori e selezionarne uno dalla tavolozza.
Carattere intestazione	In Carattere , inserire il codice HTML per specificare lo spessore e le dimensioni del carattere predefinito e di quello alternativo. Ad esempio: famiglia di caratteri: Verdana; dimensione carattere: 12 px; spessore carattere: grassetto; margine destro: 12 px; margine superiore: 12px;
Colore sfondo	In Colore sfondo (dashboard) e Colore sfondo (pagina Web) , indicare il colore da utilizzare per dashboard e pagina Web; inserire il valore esadecimale per il colore o selezionare la casella colori e selezionarne uno dalla tavolozza.

Per modificare...	Operazione da eseguire...
Colori testo	In Colore testo (dashboard) e Colore testo (pagina Web) , indicare il colore da utilizzare per dashboard e pagina Web; inserire il valore esadecimale per il colore o selezionare la casella colori e selezionarne uno dalla tavolozza.

Specifica delle opzioni di condivisione delle applicazioni CSR

È possibile ignorare queste opzioni per singoli rappresentanti dell'assistenza modificando i relativi account utente.

Procedura

Passaggio 1 Selezionare **Configurazione > Support Center > Opzioni**.

Passaggio 2 Nella sezione **Preferenze CSR**, selezionare il collegamento **Personalizzazione Dash CSR**.

Passaggio 3 Per specificare come verranno visualizzate le applicazioni condivise, selezionare una delle opzioni seguenti:

- Schermo intero - Adatta: visualizza le applicazioni condivise a schermo intero.
- Schermo intero: utilizza tutto lo spazio disponibile per visualizzare le applicazioni o i desktop condivisi.
- Finestra - Adatta: la visualizzazione viene espansa a riempire la finestra.
- Finestra: specifica che un'applicazione o un desktop condivisi appariranno in una finestra sullo schermo del rappresentante dell'assistenza o del cliente. Tuttavia, la dimensione dell'applicazione o del desktop non viene espansa per riempire la finestra.

Passaggio 4 Per specificare la qualità del colore nella visualizzazione di applicazioni condivise, selezionare una delle opzioni seguenti:

- 256 colori: specifica che un'applicazione o un desktop condivisi appariranno in un formato a 256 colori sul visualizzatore o sullo schermo di rappresentanti dell'assistenza o clienti. Questa opzione richiede meno larghezza di banda per la condivisione di desktop o applicazioni rispetto all'opzione **65.356 colori (16 bit)**. Quindi, questa opzione è utile se un cliente sta utilizzando una connessione dial-up per partecipare a una sessione di supporto.

Nota Se questa opzione è selezionata, è necessario selezionare come modalità di visualizzazione predefinita del sito **Campionamento schermo**.

- Un rappresentante dell'assistenza può modificare la modalità di visualizzazione durante una sessione di supporto selezionando la scheda **Sessione** sul Dashboard CSR, quindi **Opzioni sessione**.
- 65.356 colori (16 bit): specifica che un'applicazione o un desktop condivisi appariranno in un formato colore a 16 bit sul visualizzatore o sullo schermo di rappresentanti dell'assistenza o clienti. Questa opzione richiede più larghezza di banda rispetto all'opzione **256 colori**, ma offre una migliore qualità dell'immagine.

Passaggio 5 Selezionare **Salva**.

Condivisione di documenti e di contenuto Web

È possibile specificare la modalità di condivisione dei documenti e del contenuto Web durante le sessioni di supporto:

- **Condivisione di documenti:** gli utenti possono visualizzare i documenti (presentazione, formazione e documenti della riunione).
- **Condivisione di contenuto Web:** gli utenti possono visualizzare il contenuto (audio e video).
- **Stampa remota:** è possibile stampare sulla stampante locale un documento che risiede sul computer di un utente.

La stampa remota non è disponibile con la condivisione Web e dei documenti.

Procedura

Passaggio 1 Selezionare **Configurazione > Support Center > Opzioni**.

Passaggio 2 Nella sezione **Preferenze CSR**, selezionare il collegamento **Personalizzazione Dash CSR**.

Passaggio 3 Per specificare la condivisione del contenuto, effettuare una selezione tra le opzioni seguenti:

- **Condivisione di contenuto Web:** selezionare questa casella di controllo per condividere contenuto Web. Selezionando questa opzione, verrà deselezionata l'opzione "Stampa remota". Il valore predefinito è abilitato.
- **Condivisione di documenti:** selezionare questa casella di controllo per condividere documenti e presentazioni. Selezionando questa opzione, verrà deselezionata l'opzione "Stampa remota". Il valore predefinito è abilitato.
- **Stampa remota:** selezionare questa casella di controllo per stampare la documentazione dal computer dell'utente sulla propria stampante. Selezionando questa opzione, verranno deselezionate le opzioni "Condivisione documento" e "Condivisione contenuto Web". Il valore predefinito è disabilitato.

Passaggio 4 Selezionare **Salva**.

Registrazione automatica delle sessioni CSR

Al termine delle sessioni, Remote Support salva le registrazioni nella destinazione specificata e indicando nel nome del file il numero della sessione: NumeroSessione.wrf.

Se si abilita questa opzione, i CSR non possono avviare manualmente il Registratore WebEx durante le sessioni di supporto.

Procedura

- Passaggio 1** Selezionare **Configurazione > Support Center > Opzioni**.
- Passaggio 2** In **Preferenze CSR**, selezionare il collegamento **Personalizzazione Dash CSR**.
- Passaggio 3** Selezionare **Applica registrazione automatica all'inizio della riunione** per avviare automaticamente la registrazione quando la riunione ha inizio.
- Passaggio 4** Selezionare **Registrazione basata sulla rete (NBR)** o **Salva registrazione sul computer locale**.
- Passaggio 5** Specificare la posizione in cui salvare le registrazioni delle sessioni.
- Passaggio 6** Selezionare **Salva**.
-

Come consentire lo scambio contestuale della chat

Questa funzione è disponibile solo se predisposta sul sito. Questa funzione è inattiva per impostazione predefinita.

Per le sessioni di Remote Support con due soli partecipanti (organizzatore e partecipante), è possibile attivare l'impostazione che inserisce il nome specifico del partecipante che riceve una chat:

- L'etichetta **Invia a** cambia da "Tutti i partecipanti" nel nome dell'organizzatore o del partecipante specifico.
- I messaggi di chat inviati sono preceduti da "...a [nome_partecipante]" anziché da "...a Tutti i partecipanti".

Procedura

- Passaggio 1** Selezionare **Configurazione > Support Center > Opzioni**.
- Passaggio 2** In **Preferenze CSR**, selezionare il collegamento **Personalizzazione Dash CSR**.
- Passaggio 3** Selezionare **Consenti scambio contestuale di chat** per sostituire "Tutti i partecipanti" con il nome effettivo del partecipante che riceve la chat.
- Passaggio 4** Selezionare **Salva**.
-

Conclusione automatica di sessioni inattive

Se un rappresentante dell'assistenza resta inattivo per un certo periodo di tempo nel corso di una sessione, Remote Support può terminare la sessione automaticamente. Prima di terminare la sessione, Remote Support può avvisare il CSR che la sessione terminerà automaticamente a meno che il CSR stesso non richieda che la sessione prosegua.

Procedura

- Passaggio 1** Selezionare **Configurazione > Support Center > Opzioni**.
- Passaggio 2** Nella sezione **Preferenze CSR**, selezionare **Personalizzazione Dash CSR**.
- Passaggio 3** Nella sezione **Funzioni**, selezionare **Avvisa l'agente se la sessione di supporto è inattiva per più di** e inserire i minuti di attesa che precedono la chiusura della sessione.
- Passaggio 4** Per terminare la sessione in assenza di risposta da parte del CSR, selezionare **Termina automaticamente la sessione se l'agente non risponde all'avviso dopo** e immettere i minuti di attesa.
- Passaggio 5** Selezionare **Salva**.
-

Personalizzazione delle istruzioni per i rappresentanti dell'assistenza

Remote Support fornisce le istruzioni che possono essere seguite da un rappresentante dell'assistenza per aiutare il cliente a prendere parte a una sessione di supporto e ad utilizzare le opzioni di supporto. I CSR possono accedere a tali istruzioni facendo clic sul collegamento **Istruzioni** sul Dashboard CSR.

È possibile preparare le proprie istruzioni in formato solo testo o HTML in un'altra applicazione, per poi copiarle e incollarle nella casella di questa pagina.

Procedura

- Passaggio 1** Selezionare **Configurazione > Support Center > Opzioni**.
- Passaggio 2** Nella sezione **Preferenze CSR**, selezionare **Personalizzazione Dash CSR**.
- Passaggio 3** Nella sezione **Istruzioni**, selezionare **Istruzioni personalizzate**.
- Passaggio 4** Selezionare uno dei seguenti comandi:
- **Testo normale:** le istruzioni non sono formattate. È possibile immettere un massimo di 2000 caratteri.
 - **HTML:** è possibile formattare le istruzioni aggiungendo elenchi puntati e numerati, allineando il testo, aggiungendo righe orizzontali, sfondi e qualsiasi altro tipo di formattazione in HTML. È possibile immettere fino a 4000 caratteri.
 - Le istruzioni predefinite includono la variabile %SessionID% che Remote Support sostituisce automaticamente con il numero della sessione di supporto. Rimuovendo questa variabile dal messaggio, gli utenti dovranno immettere l'ID della sessione prima di potervi accedere. Per questo motivo, si consiglia di includere tale variabile nelle istruzioni personalizzate.
- Passaggio 5** Inserire le proprie istruzioni nella casella.
- Passaggio 6** Selezionare **Salva**.
-



PARTE **III**

Gestione del sito

- [Aggiunta di contatti alla rubrica aziendale, pagina 95](#)
- [Gestione di Access Anywhere, pagina 99](#)
- [Gestione dei moduli delle sessioni di Remote Support, pagina 103](#)
- [Gestione delle code WebACD, pagina 107](#)
- [Gestione dei moduli per lasciare un messaggio, pagina 123](#)
- [Gestione dei modelli di pianificazione, pagina 129](#)
- [Gestione dei tipi di sessione, pagina 133](#)
- [Gestione della sicurezza del sito, pagina 141](#)
- [Visualizzazione dei report, pagina 153](#)
- [Gestione dei report per Event Center, pagina 161](#)
- [Uso delle funzioni di gestione del sito, pagina 165](#)



CAPITOLO 16

Aggiunta di contatti alla rubrica aziendale

- [Aggiunta di contatti alla rubrica aziendale \(WBS30\), pagina 95](#)
- [Aggiunta di un singolo contatto, pagina 95](#)
- [Importazione dei contatti da un file CSV, pagina 96](#)
- [Modifica delle informazioni dei contatti, pagina 96](#)
- [Eliminazione delle informazioni di contatto, pagina 97](#)
- [Utilizzo delle liste di distribuzione, pagina 97](#)

Aggiunta di contatti alla rubrica aziendale (WBS30)

Aggiunta di un singolo contatto

Utilizzare questa procedura per aggiungere un nuovo contatto alla rubrica aziendale per il sito del servizio WebEx.

Procedura

Passaggio 1 Nella barra di navigazione, selezionare **Configurazione > Impostazioni sito comuni > Rubriche aziendali**.

Passaggio 2 Selezionare **Aggiungi contatto**.

- Per aggiungere una lista di distribuzione, selezionare **Aggiungi lista di distribuzione**.
- Per aggiungere più contatti, selezionare **Importa**.

Passaggio 3 Inserire le informazioni del contatto.

Passaggio 4 Selezionare **Aggiungi**.

Importazione dei contatti da un file CSV

È possibile aggiungere più contatti al servizio WebEx aziendale importandoli da un file CSV (valori separati da virgola) contenente le informazioni sui contatti.



Nota

- Quando si importa un utente, l'ID utente e l'indirizzo e-mail dell'utente devono essere univoci. Possono cambiare, ma devono sempre rimanere univoci.
- Se si specificano in modo errato alcuni contatti, Amministrazione sito genera un elenco di record relativi agli account che non è stato possibile creare, includendo la causa di ciascun errore. scaricare, come riferimento, il file contenente tali record nel computer oppure correggere gli errori direttamente nel file.
- Se gli errori vengono corretti direttamente nel file creato da Amministrazione sito, eliminare l'ultima colonna, denominata "Commenti", prima di caricare nuovamente il file.

Procedura

-
- Passaggio 1** Selezionare **Configurazione > Impostazioni sito comuni > Rubriche aziendali**.
- Passaggio 2** Selezionare **Importa**.
- Passaggio 3** Selezionare il **Delimitatore** come **Tabulazione** o **Virgola** per il formato del file che si sta importando.
- Passaggio 4** Selezionare **Sfoglia**.
- Passaggio 5** Passare al file CSV (.csv) contenente le informazioni dell'account utente, selezionare il file, quindi selezionare **Apri**.
- Passaggio 6** Selezionare **Importa**.
- Passaggio 7** Nella pagina **Anteprima rubrica aziendale**, esaminare le voci per assicurarsi che siano state inserite correttamente.
- Passaggio 8** Selezionare **Invia**.
-

Modifica delle informazioni dei contatti

Procedura

-
- Passaggio 1** Nella barra di navigazione, selezionare **Configurazione > Impostazioni sito comuni > Rubriche aziendali**.
- Passaggio 2** Individuare il contatto.
- Passaggio 3** Selezionare il nome del contatto.
- Passaggio 4** Modificare le informazioni desiderate e selezionare **Aggiorna**.
-

Eliminazione delle informazioni di contatto

Procedura

- Passaggio 1** Nella barra di navigazione, selezionare **Gestione sito > Indirizzi società**.
- Passaggio 2** Individuare il contatto.
- Passaggio 3** Selezionare la casella di controllo accanto al contatto, quindi selezionare **Elimina**.
-

Utilizzo delle liste di distribuzione

È possibile aggiungere una lista di distribuzione alla rubrica aziendale contenente un gruppo di contatti. Durante le sessioni di pianificazione, gli organizzatori possono inviare gli inviti a tutti i contatti della lista di distribuzione contemporaneamente anziché a uno per uno.

Procedura

- Passaggio 1** Nella barra di navigazione, selezionare **Gestione sito > Indirizzi società**.
- Passaggio 2** Per aggiungere una nuova lista di distribuzione, selezionare **Aggiungi lista di distribuzione**.
- Passaggio 3** Per modificare una lista di distribuzione, selezionare la lista in questione e selezionare i contatti che si desidera aggiungere.
- Passaggio 4** Selezionare **Aggiungi** o **Aggiorna**.
-



Gestione di Access Anywhere

- [Richiesta di approvazione per l'impostazione di Access Anywhere, pagina 99](#)
- [Elaborazione di richieste di Access Anywhere, pagina 99](#)
- [Visualizzazione di un elenco di computer remoti di Access Anywhere, pagina 100](#)
- [Chiusura della sessione di Access Anywhere dell'utente, pagina 101](#)
- [Rimozione di un computer remoto da un account utente, pagina 101](#)

Richiesta di approvazione per l'impostazione di Access Anywhere

È possibile richiedere che gli utenti ottengano l'approvazione per ciascun computer da impostare per Access Anywhere. Scegliendo questa opzione, quando un utente configura l'agente Access Anywhere su un computer remoto, riceve un messaggio che lo informa che il computer remoto non sarà disponibile finché l'amministratore del sito non avrà approvato la richiesta di impostazione. In seguito, si potrà accettare o rifiutare la richiesta utilizzando Amministrazione sito.

Amministrazione sito può scegliere di inviare ogni richiesta di impostazione all'indirizzo e-mail specificato.

Procedura

- Passaggio 1** Nella barra di navigazione, selezionare **Configurazione > Access Anywhere > Opzioni**.
- Passaggio 2** Selezionare **Richiedi approvazione per impostazione del computer Access Anywhere**.
- Passaggio 3** (Opzionale) Specificare l'indirizzo e-mail al quale si desidera che Amministrazione sito invii tutte le richieste di impostazione di Access Anywhere nella casella **Inoltre le richieste di Access Anywhere a**.
- Passaggio 4** Selezionare **Aggiorna**.
-

Elaborazione di richieste di Access Anywhere

Nel caso in cui si richieda l'approvazione per le richieste di impostazione del computer remoto per Access Anywhere da parte dell'utente, Amministrazione sito collocherà tutte le richieste in una coda visualizzabile e

invierà all'indirizzo specificato una notifica via e-mail della richiesta. Le richieste di impostazione possono essere accettate o rifiutate.

Procedura

- Passaggio 1** Nella barra di navigazione, selezionare **Informazioni sito**.
- Passaggio 2** Selezionare il collegamento **Nuove richieste Access Anywhere**.
Il collegamento compare soltanto qualora uno o più utenti abbiano impostato un computer remoto sul sito.
Viene visualizzata la pagina **Approva richieste Access Anywhere**.
- Passaggio 3** Per accettare una o più richieste di impostazione, selezionare la casella di controllo per ciascuna richiesta di impostazione e selezionare **Accetta**.
Per ciascuna richiesta di impostazione accettata, in automatico Amministrazione sito:
- Invia un messaggio e-mail all'utente che ha inoltrato la richiesta indicando che è stata accettata.
 - Aggiunge il computer all'elenco di computer remoti nella pagina Computer remoti di Amministrazione sito.
- Passaggio 4** Per rifiutare una o più richieste di impostazione, selezionare la casella di controllo per ciascuna richiesta di impostazione e selezionare **Rifiuta**.
Per ciascuna richiesta di registrazione rifiutata, Amministrazione sito invia un messaggio e-mail all'utente che ha inoltrato la richiesta indicando che è stata rifiutata.

Per visualizzare informazioni dettagliate su un utente che ha richiesto di impostare un computer remoto, selezionare il nome utente di tale utente nella colonna **Nome utente** nella pagina Approva richieste Access Anywhere.
-

Visualizzazione di un elenco di computer remoti di Access Anywhere

Se il proprio sito di servizio WebEx dispone dell'opzione Access Anywhere, è possibile visualizzare un elenco di tutti i computer remoti impostati dall'utente per Access Anywhere. L'elenco indica

- I computer connessi al server Access Anywhere e quando l'utente ha effettuato l'accesso.
- I computer ai quali gli utenti hanno effettuato l'accesso remoto e quando l'utente ha avviato la sessione di Access Anywhere.

Procedura

- Passaggio 1** Nella barra di navigazione, selezionare **Configurazione > Access Anywhere > Computer remoti**.
Viene visualizzata la pagina Computer remoti con un elenco dei computer remoti impostati dagli utenti per Access Anywhere.
- Passaggio 2** Per aggiornare la pagina con le informazioni più recenti, selezionare **Aggiorna**.
- Passaggio 3** Per visualizzare un elenco di utenti i cui nomi iniziano con una determinata lettera, selezionare la lettera.
-

Chiusura della sessione di Access Anywhere dell'utente

Procedura

- Passaggio 1** Nella barra di navigazione, selezionare **Configurazione > Access Anywhere > Computer remoti**.
- Passaggio 2** Individuare l'utente nell'elenco.
Se un utente sta effettuando l'accesso a un computer remoto, la data e l'ora in cui egli avvia la sessione vengono visualizzate nella colonna **Sessione avviata**.
- Passaggio 3** Selezionare la casella di controllo per la sessione che si desidera terminare, quindi selezionare **Disconnetti > OK**.
-

Rimozione di un computer remoto da un account utente

Procedura

- Passaggio 1** Nella barra di navigazione, selezionare **Configurazione > Access Anywhere > Computer remoti**.
- Passaggio 2** Nella colonna **Computer**, individuare il computer che si desidera rimuovere.
- Passaggio 3** Selezionare la casella di controllo per il computer che si desidera rimuovere, quindi selezionare **Rimuovi > OK**.
-



Gestione dei moduli delle sessioni di Remote Support

- [Modulo delle sessioni di Remote Support, pagina 103](#)
- [Personalizzazione degli elementi dei moduli pre e post-sessione, pagina 103](#)
- [Integrazione del modulo pre-sessione, pagina 105](#)

Modulo delle sessioni di Remote Support

Prima e dopo le sessioni, è possibile fare in modo che Remote Support chieda agli utenti di fornire alcune informazioni. Ad esempio, è possibile utilizzare:

- Moduli pre-sessione che i clienti possono usare prima di prendere parte a una sessione al fine di fornire le informazioni di contatto o fare domande.
- I moduli post-sessione che i clienti possono usare quando abbandonano una sessione al fine di lasciare commenti sul servizio.

Personalizzazione degli elementi dei moduli pre e post-sessione

Procedura

- Passaggio 1** Selezionare **Configurazione > Support Center > Moduli**.
- Passaggio 2** Selezionare il tipo di modulo che si desidera personalizzare (**Pre-sessione** o **Post-sessione**).
- Passaggio 3** Nella prima colonna, selezionare la casella relativa a ciascun elemento che dovrà comparire sul modulo.
- Passaggio 4** Nella seconda colonna, selezionare la casella relativa a ciascun elemento del modulo che i partecipanti dovranno compilare obbligatoriamente.
- Passaggio 5** Per aggiungere un nuovo elemento al modulo, selezionare **Aggiungi nuovo**.
- Passaggio 6** Per aggiungere una casella di testo in cui gli utenti possano inserire le informazioni:
- a) Selezionare **Casella di testo**.

- b) Per creare una casella di testo che contenga più di una riga, selezionare **Multiriga**.
- c) In **Etichetta casella di testo**, immettere il nome che si desidera visualizzare accanto alla casella.
- d) In **Larghezza**, inserire la larghezza di ciascuna riga della casella.
- e) Selezionare **Salva**.

Passaggio 7 Per aggiungere una casella di opzione che gli utenti possano utilizzare per selezionare una singola opzione:

- a) Selezionare **Caselle di controllo**.
- b) In **Etichetta di gruppo**, inserire il testo che si desidera visualizzare davanti alle opzioni.
- c) In **Casella di controllo**, inserire il nome che si desidera visualizzare per ogni opzione che gli utenti possono selezionare.
- d) Se si desidera che un'opzione venga visualizzata come selezionata, scegliere **Selezionata** dall'elenco di sinistra.
- e) Ripetere i passaggi c e d per ogni opzione aggiuntiva che si desidera offrire nel modulo. Per aggiungere altre opzioni, selezionare l'elenco a discesa **Aggiungi** e selezionare il numero di opzioni che si desidera aggiungere.
- f) Selezionare **Salva**.

Passaggio 8 Per aggiungere una casella di controllo che gli utenti possano utilizzare per selezionare una o più opzioni:

- a) Selezionare **Pulsanti opzione**.
- b) In **Etichetta di gruppo**, inserire il testo che si desidera visualizzare davanti alle opzioni.
- c) In **Scelta**, inserire il nome che si desidera visualizzare per ogni opzione che l'utente può selezionare.
- d) Se si desidera che un'opzione venga visualizzata come selezionata, scegliere **Selezionata** dall'elenco di sinistra.
- e) Per trasformare una delle scelte in opzione predefinita, selezionarla dall'elenco a discesa **Scelta predefinita**.
- f) Ripetere i passaggi c e d per ogni opzione aggiuntiva che si desidera offrire nel modulo. Per aggiungere altre opzioni, selezionare l'elenco a discesa **Aggiungi** e selezionare il numero di opzioni che si desidera aggiungere.
- g) Selezionare **Salva**.

Passaggio 9 Per aggiungere un elenco a discesa che gli utenti possano utilizzare per selezionare una singola opzione:

- a) Selezionare **Elenco a discesa**.
- b) In **Etichetta di gruppo**, inserire il testo che si desidera visualizzare davanti alle opzioni.
- c) In **Scelta**, inserire il nome che si desidera visualizzare per ogni opzione che l'utente può selezionare.
- d) Se si desidera che un'opzione venga visualizzata come selezionata, scegliere **Selezionata** dall'elenco di sinistra.
- e) Per trasformare una delle scelte in opzione predefinita, selezionarla dall'elenco a discesa **Scelta predefinita**.
- f) Ripetere i passaggi c e d per ogni opzione aggiuntiva che si desidera offrire nel modulo. Per aggiungere altre opzioni, selezionare l'elenco a discesa **Aggiungi** e selezionare il numero di opzioni che si desidera aggiungere.
- g) Selezionare **Salva**.

Passaggio 10 Per modificare l'ordine degli elementi dell'elenco, dalla pagina Moduli:

- a) Selezionare **Modifica ordine**.
- b) Selezionare l'elemento che si desidera spostare e utilizzare le frecce su e giù per procedere.
- c) Selezionare **Salva**.

Passaggio 11 Selezionare **Salva**.

Integrazione del modulo pre-sessione

Utilizzare questa procedura per generare il codice HTML che può essere usato per integrare nella pagina Web il modulo pre-sessione o un pulsante di collegamento.

È possibile scegliere tra diversi tipi di pulsanti sui quali gli utenti dovranno fare clic per visualizzare il modulo pre-sessione.

Procedura

Passaggio 1 Selezionare **Configurazione > Support Center > Moduli**.

Passaggio 2 Selezionare **Pre-sessione**.

Passaggio 3 Selezionare la scheda **Integra modulo**.

Passaggio 4 Selezionare uno dei seguenti comandi:

- **Incorpora il modulo su ogni pagina Web:** per generare il codice HTML per il modulo pre-sessione
- **Incorpora un pulsante di collegamento al modulo su ogni pagina Web:** per generare il codice HTML per un collegamento al modulo pre-sessione

Passaggio 5 Se si crea un pulsante, selezionare il tipo di pulsante che si desidera creare nella sezione **Pulsanti predefiniti**.

Passaggio 6 Selezionare **Genera HTML** per visualizzare il codice HTML nella casella di testo.

Passaggio 7 Selezionare **Anteprima** per visualizzare il modulo pre-sessione o il pulsante selezionato.

Passaggio 8 Selezionare **Torna indietro** o la scheda **Moduli**, quindi selezionare **Salva**.

- Nota**
- Il modulo pre-sessione include sempre un numero della sessione di supporto che Remote Support crea automaticamente per ogni sessione di supporto. Non è possibile rimuovere tale numero dal modulo.
 - Le informazioni ottenute nel modulo pre o post-sessione vengono memorizzate nel log della sessione di supporto. È possibile visualizzare il registro ed esportare i dati in un file che può essere aperto in un programma di foglio di calcolo o di database.
-



Gestione delle code WebACD

- [Creazione di una nuova coda, pagina 108](#)
- [Opzioni della scheda Configurazione, pagina 108](#)
- [Opzioni della scheda Utenti, pagina 111](#)
- [Opzioni della scheda Modulo di accesso, pagina 111](#)
- [Opzioni della scheda Collegamento di accesso, pagina 112](#)
- [Opzioni nella scheda Regole, pagina 113](#)
- [Utilizzo delle regole di instradamento, pagina 113](#)
- [Utilizzo delle regole di allocazione, pagina 114](#)
- [Opzioni regole, pagina 115](#)
- [Opzioni per il reindirizzamento delle variabili di terze parti, pagina 116](#)
- [Modifica di una coda, pagina 117](#)
- [Aggiunta di nuovi campi al modulo di accesso, pagina 117](#)
- [Riorganizzazione dei campi del modulo di accesso, pagina 118](#)
- [Informazioni sulla coda personale, pagina 118](#)
- [Modifica della coda personale, pagina 119](#)
- [Opzioni della scheda Configurazione \(coda personale\), pagina 119](#)
- [Assegnazione delle code agli agenti per WebACD , pagina 120](#)

Creazione di una nuova coda

Procedura

-
- Passaggio 1** Nella barra di navigazione, selezionare **Configurazione > WebACD > Code**.
- Passaggio 2** Nell'elenco a discesa **Crea una nuova coda**, selezionare **Remote Support** o **Meeting Center**.
- Passaggio 3** Selezionare **Crea**.
- Passaggio 4** Selezionare la scheda **Configurazione**, quindi inserire le informazioni richieste.
- Passaggio 5** Selezionare **Avanti** in fondo alla pagina oppure sulla scheda **Utenti**.
- Passaggio 6** Nella scheda **Utenti**, inserire le informazioni richieste.
- Passaggio 7** Selezionare **Avanti** in fondo alla pagina oppure sulla scheda **Modulo di accesso**.
- Passaggio 8** Nella scheda **Modulo di accesso**, inserire le informazioni richieste.
- Passaggio 9** Selezionare **Avanti** in fondo alla pagina oppure sulla scheda **Collegamento di accesso**.
- Passaggio 10** Selezionare un pulsante da visualizzare quando la coda è aperta e un pulsante da visualizzare quando la coda è chiusa.
- Passaggio 11** Selezionare **Avanti** in fondo alla pagina oppure sulla scheda **Regole**.
- Passaggio 12** Se si desidera impostare le regole, selezionare **Si**. Altrimenti, selezionare **No**, in un secondo tempo, quindi selezionare **Fine**.
-

Opzioni della scheda Configurazione

Opzione	Descrizione
Informazioni coda	
Servizio	WebACD visualizza il nome del servizio WebEx per l'utente
Name	Immettere un nome che descriva la coda. Tale nome verrà visualizzato nell'elenco di code.
Descrizione	Immettere una breve descrizione della coda.
Impostazioni coda	

Opzione	Descrizione
Funzioni	<ul style="list-style-type: none"> • Richiesto dal cliente a inizio sessione Dall'elenco, selezionare la condivisione dell'applicazione o del desktop con controllo completo o solo visualizzazione co-browsing. • Apri l'URL seguente non appena la sessione viene avviata Per risparmiare tempo, è possibile fare in modo che WebACD visualizzi un sito Web di propria scelta a inizio sessione. Immettere l'URL in questo campo. • Avvia automaticamente chiamata vocale (VoIP) per questa coda Avvia automaticamente una chiamata vocale per questa coda. • Abilita funzioni di supporto tecnico Includere le funzioni Informazioni di sistema, Script cliente, Riavvia e Accedi come altro utente per i clienti in questa coda. Deselezionare per utilizzare la configurazione solo per assistenza clienti per questa coda.
Mentre il cliente è in attesa	<ul style="list-style-type: none"> • Mostra la posizione in coda del cliente nella finestra di chat Visualizza la posizione in coda del cliente nella finestra di chat • Mostra il tempo di attesa stimato del cliente nella finestra di chat Visualizza il tempo di attesa in coda stimato per questo cliente.
Orario di utilizzo	
Aperto	La coda è preconfigurata per ricevere richieste 24 ore su 24.
Aperto alle	Scegliendo l'opzione "Fammi specificare gli orari", è possibile selezionare giorni e orari di utilizzo specifici.
Fuso orario coda	I messaggi chat utilizzano questo fuso orario per gli indicatori di data/ora.
Distribuzione richiesta	
Distribuzione richiesta	<p>Tutti: assenza di un ordine predefinito per la risposta alle chiamate</p> <p>Maggiore inattività: la persona con il periodo di inattività più lungo riceve la richiesta successiva</p> <p>Round Robin: le chiamate vengono distribuite agli utenti in base a un ordine predefinito.</p>
Soglia di escalation	<p>Per tutti i tipi di coda:</p> <ul style="list-style-type: none"> • È possibile impostare il numero di secondi che devono trascorrere prima che la chiamata venga resa disponibile a tutti gli agenti. • 60 secondi è il tempo preconfigurato per questo tipo di attesa. È possibile inserire un periodo di tempo maggiore o minore (da 30 a 999 secondi).

Opzione	Descrizione
Opzioni	Selezionare la casella di controllo: "Consenti agli utenti di scegliere clienti specifici in coda" per permettere a qualsiasi agente di selezionare un chiamante particolare dall'elenco dei clienti in attesa.
Notifica attesa	
Soglia di attesa	<ul style="list-style-type: none"> È possibile impostare i minuti di attesa da parte di un cliente prima che gli agenti ricevano una notifica (mediante messaggio e-mail o telefonata). 2 minuti è il tempo preconfigurato per questo tipo di attesa. È possibile inserire un periodo di tempo maggiore o minore (da 1 a 99 minuti).
Opzioni di notifica	Invia e-mail a: inserire gli indirizzi di posta elettronica di coloro che dovranno ricevere la notifica via e-mail. Per risparmiare tempo, selezionare il pulsante Elenco utenti , quindi selezionare gli indirizzi da un elenco.
Soglia Lascia un messaggio	
Modulo Lascia un messaggio	Selezionare il modulo nel quale si desidera che i propri clienti lascino un messaggio per il team.
Soglia di attesa	<ul style="list-style-type: none"> È possibile impostare il numero di minuti che devono trascorrere prima che il messaggio e-mail venga inviato all'elenco di agenti selezionato. 5 minuti è il tempo preconfigurato per questo tipo di attesa. È possibile inserire un periodo di tempo maggiore o minore (da 1 a 99 minuti). Il lasso di tempo impostato verrà utilizzato anche come intervallo per i timeout.
Opzioni di notifica	Invia e-mail a: inserire gli indirizzi e-mail di coloro che devono ricevere notifica quando un cliente invia un modulo via e-mail. Per risparmiare tempo, selezionare il pulsante Elenco utenti , quindi selezionare gli indirizzi da un elenco.
Inoltro moduli	Invia moduli compilati a: inserire gli indirizzi di posta elettronica di coloro che dovranno ricevere la notifica via e-mail. Per risparmiare tempo, selezionare il pulsante Elenco utenti , quindi selezionare gli indirizzi da un elenco.
Soglia di arresto	
	<ul style="list-style-type: none"> È possibile impostare il numero massimo di clienti che può attendere in coda prima che essa si arresti. Il numero predefinito di clienti in attesa è 200. È possibile immettere un numero maggiore o minore (da 50 a 999)
Soglia di non disponibilità	

Opzione	Descrizione
	<ul style="list-style-type: none"> È possibile impostare il numero di secondi che devono trascorrere prima che WebACD richieda a un agente di impostare il proprio stato su "Non disponibile". 30 secondi è il tempo predefinito per questo tipo di attesa. È possibile inserire un periodo di tempo maggiore o minore (da 30 a 120 secondi).

Opzioni della scheda Utenti

Consente di aggiungere e rimuovere gli utenti dall'elenco di agenti assegnati a questa coda.

Opzione	Descrizione
Ricerca	Per individuare un utente particolare, digitarne l'indirizzo e-mail o il nome (o parte del nome) nella casella. I risultati vengono visualizzati nella casella Risultati della ricerca. È possibile effettuare la ricerca anche per indirizzo e-mail.
Mostra tutti	Per visualizzare i nomi di tutti gli utenti, selezionare Mostra tutto.
Assegna	Nella casella Risultati della ricerca, selezionare un nome e selezionare Assegna per aggiungere l'utente all'elenco relativo a questa coda. Utilizzare Ctrl + clic per selezionare più nomi contemporaneamente.
Rimuovi	Nella casella Assegnati alla coda, selezionare un nome, quindi Rimuovi per rimuovere l'utente dall'elenco di agenti assegnati a questa coda. Utilizzare Ctrl + clic per selezionare più nomi contemporaneamente.
Seleziona tutti	Se si desidera selezionare tutti gli utenti, è possibile risparmiare tempo selezionando la casella di controllo Seleziona tutto.
Imposta altra opzione	Se si desidera assegnare automaticamente tutti gli utenti alla coda, selezionare la casella di controllo Assegna automaticamente tutti gli utenti a questa coda.

Opzioni della scheda Modulo di accesso

I campi selezionati o aggiunti nella casella Modulo di accesso compaiono nei moduli inviati dai clienti per richiedere assistenza. WebACD fornisce nella casella Modulo di accesso i campi seguenti:

- Nome
- Cognome
- Indirizzo e-mail
- Numero di telefono

WebACD richiede al cliente di fornire nome, cognome e indirizzo e-mail. È possibile che questi (e altri) dettagli relativi a un cliente siano già archiviati in un profilo. Se è possibile fornire queste informazioni sul cliente nell'HTML inviato al server, non è necessario visualizzare questi campi e richiedere al cliente di compilarli. Fornire i parametri corretti a WebACD.

I nomi dei campi possono essere utilizzati anche successivamente, qualora siano state impostate delle regole per le richieste di instradamento. Le regole consentono di instradare le richieste ad agenti specifici basandosi sulle informazioni fornite dal cliente nel modulo. Successivamente, creare dei rapporti per monitorare i problemi segnalati dai clienti e le risposte fornite dai membri della propria organizzazione di supporto.

Esempio: il proprio gruppo di supporto assiste i clienti di Bay City Software. Vengono gestite le chiamate generiche relative alla procedura di accesso, a problemi con gli account, ecc. Il gruppo si occupa anche delle domande sui tre servizi della versione per le imprese della suite di software:

- Risorse umane
- Finanza
- Ricerca

È possibile aggiungere al modulo di accesso dei campi che aiutino il cliente a restringere l'ambito del problema. È possibile decidere se queste opzioni verranno visualizzate da WebACD:

- in una casella di testo
- sotto forma di caselle di controllo
- sotto forma di pulsanti di opzione
- in un elenco a discesa

**Suggerimento**

Pianificare queste operazioni e selezionare i campi con cura.

Opzioni della scheda Collegamento di accesso

Opzione	Descrizione
Seleziona il pulsante da mostrare all'apertura della coda	Selezionare lo stile del pulsante utilizzato per il collegamento al supporto dalla propria pagina Web quando la coda è aperta.
Seleziona il pulsante da mostrare alla chiusura della coda	Selezionare lo stile del pulsante utilizzato per il collegamento al supporto dalla propria pagina Web quando la coda è chiusa.
Codice HTML	Copiare e incollare il codice nel proprio sito Web. Il codice include le immagini selezionate per i pulsanti. Se si preferisce utilizzare un pulsante con il logo o il marchio della propria società, rimuovere dal codice HTML il riferimento al file immagine e sostituirlo con il nome della propria immagine.

Opzioni nella scheda Regole

È possibile assegnare agli agenti l'incarico di rispondere a domande relative a un servizio o a un insieme di funzioni particolari. Ad esempio, è possibile assegnare al team di supporto l'incarico di rispondere alle domande relative ai seguenti argomenti:

- Problemi generali dell'account
- Servizio risorse umane
- Servizio finanziario

È possibile assegnare a tutti gli agenti la gestione di problemi generali dell'account, ad agenti selezionati quella delle domande sul servizio risorse umane, a un altro gruppo quella delle domande sul servizio finanziario, ecc. Le regole vengono impostate per inoltrare le richieste dei clienti alle code o agli agenti più appropriati.

È possibile impostare due tipi di regole:

- Regole di indirizzamento: regole per l'indirizzamento delle richieste ad agenti specifici
- Regole di allocazione: regole per l'indirizzamento delle richieste ad altre code

Le regole di indirizzamento e di allocazione si escludono a vicenda; ciò significa che, se si specifica una regola di indirizzamento per una coda, non si potrà specificarne anche una di allocazione per la stessa coda.

Opzione	Descrizione
Si	Per le nuove code, selezionare Si per aggiungere una o più regole.
No	Per le nuove code, selezionare No se non si desidera impostare le regole ora.
Crea nuova regola	Per le code esistenti, selezionare Crea nuova regola per aggiungere una nuova regola.
Modifica regola	Per le code esistenti, selezionare Modifica regola per modificare una regola esistente.
Crea regola di allocazione	Selezionare questa opzione per aggiungere una nuova regola di allocazione.

Utilizzo delle regole di instradamento

Procedura

Passaggio 1 Nella barra di navigazione, selezionare **Configurazione > WebACD > Code**.

Passaggio 2 Nella colonna **Nome della coda**, selezionare il collegamento per la coda per la quale si desidera creare le regole di instradamento.

Passaggio 3 Selezionare la scheda **Regole**.

Passaggio 4 Selezionare **Crea nuova regola** o selezionare la regola da modificare da una coda esistente.

Passaggio 5 Impostare un'istruzione "IF".

- a) Selezionare una parola o una frase dal primo elenco a discesa. L'elenco include i nomi di tutti i campi visualizzati nel modulo di accesso (come nome, cognome, numero di telefono e tutti i campi creati).
- b) Selezionare una condizione dal secondo elenco a discesa (ad esempio contiene, meno di o maggiore di).
- c) Inserire il testo nel terzo elenco a discesa per completare questa istruzione "IF".
- d) Effettuare una selezione dagli elenchi e inserire il testo qui.

Passaggio 6 (Opzionale) Selezionare il pulsante **Più** per aggiungere altre istruzioni "IF".

Passaggio 7 Impostazione di un'istruzione "THEN assign to".

- Per effettuare l'assegnazione a un agente specifico, digitarne l'indirizzo e-mail oppure individuarlo nella rubrica.
- Per effettuare l'assegnazione a tutti gli agenti della coda, selezionare Coda dall'elenco a discesa.

Passaggio 8 (Opzionale) Impostare un'istruzione "ELSE IF" selezionando il pulsante **Aggiungi condizione ELSE IF**.

Passaggio 9 Selezionare le condizioni e gli altri elementi come per le istruzioni "IF".

Passaggio 10 Dopo aver impostato tutte le istruzioni e le condizioni, selezionare **Salva**.
WebACD fornisce l'istruzione finale "Else" che si applica a tutti gli agenti assegnati alla coda.

Utilizzo delle regole di allocazione

Le regole di allocazione distribuiscono automaticamente le richieste dei clienti nelle code specificate. Le code specificate per la ricezione di tali richieste sono denominate "code secondarie."

È possibile utilizzare i campi della scheda Regole per inoltrare le richieste dei clienti a particolari code secondarie.

Procedura

Passaggio 1 Nella barra di navigazione, selezionare **Configurazione > WebACD > Code**.

Passaggio 2 Nella colonna **Nome della coda**, selezionare il collegamento per la coda per la quale si desidera creare le regole di allocazione.

Passaggio 3 Selezionare la scheda **Regole**.

Passaggio 4 Selezionare **Crea nuova regola di allocazione** o **Modifica** per modificare una regola di allocazione esistente.

Passaggio 5 (Opzionale) Se si desidera che le richieste inviate a una coda secondaria vengano riallocate in un'altra nel caso in cui quella originaria non fosse disponibile, selezionare la casella di controllo in **Preferenze di riallocazione**.

Passaggio 6 (Opzionale) Inserire il numero in minuti di attesa massima di una richiesta in una coda secondaria prima che venga riallocata a un'altra coda secondaria.

Passaggio 7 Specificare l'allocazione delle richieste alle code disponibili.

- È possibile allocare tutte le richieste (100%) a una o più code, ad esempio il 30% a una coda, un altro 30% a un'altra e il 40% a una terza.
- L'allocazione **Totale** deve essere al massimo 100%.

Opzioni regole

Opzione	Descrizione
<i>Regole di indirizzamento</i>	
Collegamento Crea regola di allocazione	Selezionare questa opzione per modificare la visualizzazione della scheda Regole e impostare le regole di allocazione.
IF	
elenco a discesa (parola o frase)	Selezionare la parola o la frase dai nomi dei campi visualizzati nel modulo di accesso (come nome, cognome, numero di telefono e tutti i campi creati).
elenco a discesa (condizione)	Selezionare una condizione (per esempio contiene, minore di o maggiore di)
campo di testo	Immettere il testo per completare l'istruzione "IF"
icona più	Selezionare il pulsante Aggiungi per aggiungere altre istruzioni "IF". Viene eseguita la prima condizione che si verifica.
icona meno	Selezionare il pulsante Elimina per rimuovere un'istruzione "IF".
THEN assign to	
CSR selezionato nell'elenco a discesa	Per effettuare l'assegnazione a un agente specifico, digitarne l'indirizzo e-mail oppure individuarlo nella rubrica selezionando il relativo pulsante
Coda selezionata nell'elenco a discesa	Per effettuare l'assegnazione a tutti gli agenti della coda, selezionare Coda dall'elenco a discesa
Pulsante Rubrica	<ul style="list-style-type: none"> • Per CSR, selezionare il pulsante Rubrica per aprire la pagina Seleziona utenti. • Per le code, selezionare il pulsante Rubrica per aprire la pagina Seleziona code.
Aggiungi condizione ELSE IF	Impostare un'istruzione "ELSE IF" selezionando il pulsante Aggiungi condizione ELSE IF . Selezionare le condizioni e gli altri elementi come per le istruzioni "IF"
<i>Regole di allocazione</i>	
Collegamento Crea regola di instradamento	Selezionare questa opzione per modificare la visualizzazione della scheda Regole e impostare le regole di instradamento.
Preferenza di riallocazione	

Opzione	Descrizione
Casella di controllo	Selezionando questa casella di controllo, le richieste verranno spostate nelle code secondarie specificate nella regola di allocazione qualora la coda secondaria originaria non dovesse essere disponibile
tempo di attesa	Inserendo un tempo di attesa, la richiesta verrà riallocata a un'altra coda secondaria, nel caso in cui il tempo di risposta dovesse eccedere l'intervallo specificato.
Nome coda	Fornisce un elenco di code disponibili per la ricezione delle richieste
Specificare una regola di allocazione	
Allocazione (%)	Inserire la percentuale (fino al 100%) di richieste che può essere allocata alla coda nominata. È possibile allocare il 100% a una coda o suddividere l'allocazione tra due o più code.
Totale	Il totale della regola di allocazione non deve essere né superiore né inferiore al 100%

Opzioni Seleziona Coda

Opzione	Descrizione
Coda	Selezionare a quale coda indirizzare i clienti
Agenti	Selezionare il numero di agenti della coda
Descrizione	Elenca le descrizioni della coda
Servizio	Elenca la coda Remote Support
Pulsante Seleziona	Selezionare la coda scelta

Opzioni per il reindirizzamento delle variabili di terze parti

Per abilitare l'indirizzamento di variabili di terze parti, è necessario fornire il trigger di indirizzamento per il sito WebEx.

Opzione	Descrizione
Abilita indirizzamento di terze parti	Selezionare per consentire l'uso dell'indirizzamento di variabili di terze parti anziché l'indirizzamento WebACD.
Visualizza tutte le variabili	Selezionare questo collegamento per aprire una finestra contenente un elenco di variabili e descrizioni per il modulo di accesso.
URL indirizzamento	Elenca l'URL per eseguire il trigger di indirizzamento.

Opzione	Descrizione
URL annullamento indirizzamento	Elenca l'URL per annullare il trigger di indirizzamento.
Soglia Lascia un messaggio	Consente all'utente di definire il valore di timeout per l'attesa di un CSR prima che venga visualizzato un messaggio di abbandono dell'evento.
Invia e-mail di notifica degli errori di indirizzamento ai seguenti destinatari	Selezionare per abilitare la notifica e-mail per errori di indirizzamento. Se abilitata, immettere gli indirizzi e-mail dei partecipanti, separati da punto e virgola (;).

Modifica di una coda

Procedura

-
- Passaggio 1** Nella barra di navigazione, selezionare **Configurazione > WebACD > Code**.
 - Passaggio 2** Nella colonna **Nome della coda**, selezionare il collegamento per la coda che si desidera modificare.
 - Passaggio 3** Nella scheda **Configurazione**, apportare le modifiche necessarie, quindi selezionare **Salva**.
 - Passaggio 4** Selezionare la scheda **Utenti**.
 - Passaggio 5** Nella scheda **Utenti**, apportare le modifiche necessarie, quindi selezionare **Salva**.
 - Passaggio 6** Selezionare la scheda **Modulo di accesso**.
 - Passaggio 7** Nella scheda **Modulo di accesso**, apportare le modifiche necessarie, quindi selezionare **Salva**.
 - Passaggio 8** Selezionare la scheda **Collegamento di accesso**.
 - Passaggio 9** Nella scheda **Collegamento di accesso**, apportare le modifiche necessarie, quindi selezionare **Salva**.
 - Passaggio 10** Selezionare la scheda **Regole**.
 - Passaggio 11** Nella scheda **Regole**, apportare le modifiche necessarie, quindi selezionare **Salva**.
-

Aggiunta di nuovi campi al modulo di accesso

È possibile personalizzare il modulo di accesso per acquisire esattamente le informazioni necessarie. È possibile richiedere ai propri clienti di fornire dettagli relativi ai problemi o agli inconvenienti riscontrati nel prodotto o servizio. I moduli compilati verranno poi instradati alla persona più adatta a prendere la chiamata.

Procedura

- Passaggio 1** Nella barra di navigazione, selezionare **Configurazione > WebACD > Code**.
- Passaggio 2** Nella colonna **Nome coda**, selezionare la coda per la quale si desidera modificare il modulo di accesso.
- Passaggio 3** Selezionare la scheda **Modulo di accesso**.
- Passaggio 4** Per aggiungere un nuovo campo, selezionare **Aggiungi nuovo**.
- Passaggio 5** Specificare il tipo di campo e altre impostazioni, quindi selezionare **Salva**.
-

Riorganizzazione dei campi del modulo di accesso

Procedura

- Passaggio 1** Nella barra di navigazione, selezionare **Configurazione > WebACD > Code**.
- Passaggio 2** Nella colonna **Nome della coda**, selezionare il collegamento per la coda che si desidera aggiornare.
- Passaggio 3** Selezionare la scheda **Modulo di accesso**.
- Passaggio 4** Selezionare **Modifica ordine**.
- Passaggio 5** Nella pagina **Modifica ordine**, selezionare un campo che si desidera spostare.
- Passaggio 6** Utilizzare le frecce per spostare il campo in alto o in basso.
- Passaggio 7** Selezionare **Salva**.
-

Informazioni sulla coda personale

Ciascun agente dispone di una coda personale. Un agente può fornire al cliente l'URL della sua coda personale al fine di continuare a seguire gli inconvenienti irrisolti. La coda personale ha le seguenti caratteristiche:

- Tutte le code personali condividono il medesimo modulo di accesso
- Le modifiche apportate al modulo di accesso influiscono su tutti gli agenti
- Come per gli altri moduli di accesso, è possibile aggiungere e rimuovere campi dal modulo di accesso della coda personale
- Né l'amministratore né l'agente possono eliminare la coda personale. Viene sempre visualizzata nell'elenco delle code
- La Posta in arrivo di WebACD crea in modo dinamico un URL esclusivo per la coda personale di ciascun agente

Modifica della coda personale

Procedura

- Passaggio 1** Nella barra di navigazione, selezionare **Configurazione > WebACD > Code**.
- Passaggio 2** Nella colonna **Nome della coda**, selezionare **Coda personale**.
- Passaggio 3** Nella scheda **Configurazione**, apportare le modifiche necessarie, quindi selezionare **Salva**.
- Passaggio 4** Selezionare la scheda **Modulo di accesso**.
- Passaggio 5** Nella scheda **Modulo di accesso**, apportare le modifiche necessarie, quindi selezionare **Salva**.

Opzioni della scheda Configurazione (coda personale)



Nota

Non è possibile scegliere le seguenti opzioni:

- **Nome coda:** il nome è "Coda personale".
- **Descrizione coda:** la descrizione è "Coda personale".
- **Orari di inizio e di fine:** questa coda è disponibile 24 ore su 24 (dalle 07:30 alle 07:30).
- **Fuso orario:** il fuso orario è PST (Pacific Standard Time).

Opzione	Descrizione
Impostazioni coda	
Funzioni	<p>"VoIP: WebACD esamina la configurazione e seleziona l'opzione VoIP laddove applicabile. Telefonia: WebACD esamina la configurazione e seleziona l'opzione VoIP laddove applicabile</p> <ul style="list-style-type: none"> • Richiesto dal cliente ad inizio sessione Dall'elenco, selezionare la condivisione dell'applicazione o del desktop con controllo completo o solo visualizzazione co-browsing. • Apri l'URL seguente non appena la sessione viene avviata Per risparmiare tempo, è possibile fare in modo che WebACD visualizzi un sito Web di propria scelta a inizio sessione. Immettere l'URL in questo campo. • Avvia automaticamente chiamata vocale (VoIP) per questa coda Avvia automaticamente una chiamata vocale per questa coda. • Abilita richiamata Consente al cliente di essere richiamato da un agente dell'assistenza.

Opzione	Descrizione
Orario di utilizzo	
Aperto	La coda è preconfigurata per ricevere richieste 24 ore su 24.
Aperto alle	Scegliendo l'opzione "Fammi specificare gli orari", è possibile selezionare giorni e orari di utilizzo specifici.
Fuso orario coda	I messaggi chat utilizzano questo fuso orario per gli indicatori di data/ora.
Soglia Lascia un messaggio	
Modulo Lascia un messaggio	Selezionare il modulo nel quale si desidera che i propri clienti lascino un messaggio per il team.
Soglia di attesa	<ul style="list-style-type: none"> È possibile impostare il numero di minuti che devono trascorrere prima che il messaggio e-mail venga inviato all'elenco di agenti selezionato. 5 minuti è il tempo preconfigurato per questo tipo di attesa. È possibile inserire un periodo di tempo maggiore o minore (da 1 a 99 minuti). Il lasso di tempo impostato verrà utilizzato anche come intervallo per i timeout.
Opzioni di notifica	Invia e-mail a: inserire gli indirizzi e-mail di coloro che devono ricevere notifica quando un cliente invia un modulo via e-mail. Per risparmiare tempo, selezionare il pulsante Elenco utenti , quindi selezionare gli indirizzi da un elenco.
Inoltro moduli	inserire gli indirizzi di posta elettronica di coloro che dovranno ricevere la notifica via e-mail. Per risparmiare tempo, selezionare il pulsante Elenco utenti , quindi selezionare gli indirizzi da un elenco.
Soglia di arresto	<ul style="list-style-type: none"> È possibile impostare il numero massimo di clienti che può attendere in coda prima che essa si arresti. Il numero predefinito di clienti in attesa è 200. È possibile immettere un numero maggiore o minore (da 50 a 999)
Soglia di non disponibilità	È possibile modificare lo stato dell'utente in Non disponibile nel caso in cui non si riceva risposta entro i tempi specificati.

Assegnazione delle code agli agenti per WebACD



Nota

È possibile anche selezionare le code per WebACD nella pagina **Aggiungi utente**, in **Preferenze WebACD**.

Procedura

- Passaggio 1** Nella barra di navigazione a sinistra, selezionare **Utenti > Modifica utente**.
- Passaggio 2** Scorrere fino a **Preferenze WebACD**, quindi selezionare le caselle di controllo per indicare se l'utente è un agente o un responsabile o entrambi.
- Passaggio 3** Selezionare **Seleziona code**, quindi selezionare la casella di controllo per ciascuna coda che si desidera assegnare. In alternativa, per assegnare tutte le code, selezionare la casella di controllo **Assegna automaticamente tutte le code Meeting Center**.
- Passaggio 4** Per assegnare code di supporto remoto, selezionare **Seleziona code**, quindi selezionare la casella di controllo per ciascuna coda che si desidera assegnare. In alternativa, per assegnare tutte le code, selezionare la casella di controllo **Assegna automaticamente tutte le code Remote Support**.
- Passaggio 5** Per effettuare l'assegnazione ad agenti a responsabili, selezionare **Seleziona agenti**, quindi selezionare la casella di controllo per ciascun agente che si desidera assegnare. In alternativa, è possibile selezionare una o entrambe le caselle di controllo seguenti:
- **Assegna automaticamente tutti gli agenti di Meeting Center**
 - **Assegna automaticamente tutti gli agenti di Remote Support**
- Passaggio 6** Selezionare **Aggiorna**.
-



Gestione dei moduli per lasciare un messaggio

- [Panoramica sui moduli per lasciare un messaggio, pagina 123](#)
- [Creazione di un nuovo modulo per lasciare un messaggio, pagina 124](#)
- [Aggiunta di nuovi campi al modulo per lasciare un messaggio, pagina 124](#)
- [Riorganizzazione dei campi del modulo per lasciare un messaggio, pagina 125](#)
- [Opzioni della pagina Crea nuovo modulo, pagina 125](#)
- [Opzione della pagina Modifica modulo, pagina 126](#)
- [Opzioni della pagina Modifica ordine, pagina 126](#)
- [Opzioni delle caselle di testo, pagina 126](#)
- [Opzioni delle caselle di controllo, pagina 127](#)
- [Opzioni dei pulsanti di opzione, pagina 127](#)
- [Opzioni degli elenchi a discesa, pagina 128](#)
- [Assegnazione di un modulo per lasciare un messaggio a una coda, pagina 128](#)

Panoramica sui moduli per lasciare un messaggio

WebACD mostra il modulo per lasciare un messaggio ai clienti in coda:

- Quando la coda è chiusa (dopo l'orario lavorativo)
- Quando nessuno è disponibile per il monitoraggio e la gestione delle richieste in coda
- Quando una richiesta scade

WebACD fornisce un modulo predefinito che può essere aggiornato o modificato. Questo modulo è sempre disponibile e viene assegnato automaticamente a qualsiasi coda che non è associata a un modulo.

WebACD richiede al cliente di fornire nome, cognome e indirizzo e-mail. È possibile che questi (e altri) dettagli relativi a un cliente siano già archiviati in un profilo. Se è possibile fornire queste informazioni sul cliente nell'HTML inviato al server, non è necessario visualizzare questi campi e richiedere al cliente di compilarli. Fornire i parametri corretti a WebACD.

Creazione di un nuovo modulo per lasciare un messaggio

Procedura

- Passaggio 1** Nella barra di navigazione, selezionare **Configurazione > WebACD > Modulo Lascia un messaggio**.
- Passaggio 2** Selezionare **Crea nuovo modulo**.
- Passaggio 3** Nel campo **Nome modulo**, inserire un nome per il nuovo modulo.
- Passaggio 4** Selezionare i campi da visualizzare nel modulo, quindi selezionare i campi da richiedere nel modulo.
- Passaggio 5** (Opzionale) Per aggiungere un nuovo campo, selezionare **Aggiungi nuovo**.
- Passaggio 6** (Opzionale) Per modificare l'ordine di visualizzazione dei campi nel modulo, selezionare **Modifica ordine**.
-

Aggiunta di nuovi campi al modulo per lasciare un messaggio

È possibile personalizzare il modulo per lasciare un messaggio per acquisire esattamente le informazioni necessarie. È possibile richiedere ai propri clienti di fornire dettagli relativi ai problemi o agli inconvenienti riscontrati nel prodotto o servizio. I moduli compilati verranno poi instradati alla persona più adatta a prendere la chiamata.

Procedura

- Passaggio 1** Nella barra di navigazione, selezionare **Configurazione > WebACD > Modulo Lascia un messaggio**.
- Passaggio 2** Nella colonna **Nome del modulo**, selezionare il collegamento per il modulo che si desidera aggiornare.
- Passaggio 3** Aggiungere uno o più campi nuovi.
È possibile aggiungere nuovi campi sotto forma di:
- Caselle di testo
 - Caselle di controllo
 - Pulsanti di opzione
 - Elenchi a discesa
- Passaggio 4** Selezionare **Salva**.
-

Riorganizzazione dei campi del modulo per lasciare un messaggio

Procedura

- Passaggio 1** Nella barra di navigazione, selezionare **Configurazione > WebACD > Modulo Lascia un messaggio**.
- Passaggio 2** Nella colonna **Nome del modulo**, selezionare il collegamento per il modulo che si desidera aggiornare.
- Passaggio 3** Selezionare **Modifica ordine**.
- Passaggio 4** Nella pagina **Modifica ordine**, selezionare un campo che si desidera spostare.
- Passaggio 5** Utilizzare le frecce per spostare il campo in alto o in basso.
- Passaggio 6** Selezionare **Salva**.

Opzioni della pagina Crea nuovo modulo

Opzione	Descrizione
Nome del modulo	Immettere o modificare il nome del modulo
Casella di controllo	Selezionare la casella di controllo per visualizzare il campo nel modulo.
R (Required; obbligatorio)	Selezionare la casella di controllo per rendere obbligatorio specificare un valore nel campo nel modulo.
Campi	Immettere le seguenti informazioni obbligatorie: <ul style="list-style-type: none"> • Nome • Cognome • Indirizzo e-mail • Numero di telefono
Pulsante Aggiungi nuovo	Selezionare questo pulsante per aprire una pagina in cui è possibile aggiungere nuovi campi al modulo.
Pulsante Modifica ordine	Selezionare questo pulsante per modificare l'ordine dei campi del modulo.
Pulsante Salva	Selezionare questo pulsante per salvare il modulo.

Opzione della pagina Modifica modulo

Opzione	Descrizione
Nome del modulo	Immettere o modificare il nome del modulo
Casella di controllo	Selezionare la casella di controllo per visualizzare il campo nel modulo.
R (Required; obbligatorio)	Selezionare la casella di controllo per rendere obbligatorio specificare un valore nel campo nel modulo.
Campi	Immettere le seguenti informazioni obbligatorie: <ul style="list-style-type: none"> • Nome • Cognome • Indirizzo e-mail • Numero di telefono
Pulsante Aggiungi nuovo	Selezionare questo pulsante per aprire una pagina in cui è possibile aggiungere nuovi campi al modulo.
Pulsante Modifica ordine	Selezionare questo pulsante per modificare l'ordine dei campi del modulo.
Pulsante Salva	Selezionare questo pulsante per salvare il modulo.

Opzioni della pagina Modifica ordine

Opzione	Descrizione
Campi del modulo	Evidenziare il campo che si desidera spostare.
Freccia su	Sposta il campo evidenziato del modulo verso l'alto.
Freccia giù	Sposta il campo evidenziato del modulo verso il basso.
Pulsante Salva	Selezionare questo pulsante per salvare l'ordine.

Opzioni delle caselle di testo

I clienti inseriscono una descrizione del problema o dell'inconveniente che li riguarda senza utilizzare un modulo.

Opzione	Descrizione
Riga singola	Selezionare per fornire ai clienti una riga per l'inserimento delle informazioni.
Multiriga	Selezionare per fornire ai clienti più di una riga per l'inserimento delle informazioni.
Etichetta casella di testo	Immettere una frase introduttiva per la casella di testo. Esempio: se si desidera che i clienti digitino il servizio o il prodotto per il quale stanno contattando l'utente. Immettere questo testo come etichetta: digitare il nome del prodotto per il quale si richiede assistenza.
Larghezza	Immettere il numero di caratteri che i clienti possono immettere nella casella di testo.
Altezza	Immettere il numero di righe di testo che i clienti possono immettere nella casella di testo.
Pulsante Salva	Selezionare questo pulsante per salvare l'opzione.

Opzioni delle caselle di controllo

I clienti selezionano una o più caselle di controllo nell'elenco qui impostato.

Opzione	Descrizione
Etichetta di gruppo	Inserire una frase che descriva l'elenco di caselle di controllo Esempio: se si desidera che i clienti digitino il servizio o il prodotto per il quale stanno contattando l'utente. Immettere questo testo come etichetta: digitare il nome del prodotto per il quale si richiede assistenza.
Casella di controllo	Per ciascuna casella di controllo che si desidera aggiungere, digitare una descrizione e indicare se la si vuole impostare come selezionata (con segno di spunta) o vuota (senza segno di spunta).
Aggiunta di altre caselle di controllo	Nel caso in cui sia necessario includere più di nove caselle di controllo nel modulo di accesso, indicare quante.
Pulsante Salva	Selezionare questo pulsante per salvare l'opzione.

Opzioni dei pulsanti di opzione

I clienti selezionano un'opzione dall'elenco di opzioni qui impostato.

Opzione	Descrizione
Etichetta di gruppo	Inserire una frase che descriva l'elenco delle opzioni Esempio: se si desidera che i clienti digitino il servizio o il prodotto per il quale stanno contattando l'utente. Immettere questo testo come etichetta: digitare il nome del prodotto per il quale si richiede assistenza.
Scelta predefinita	Selezionare un'opzione come predefinita.

Opzione	Descrizione
Scelta	Digitare una descrizione per ciascuna opzione dell'elenco che si desidera aggiungere.
Aggiunta di altre scelte	Qualora sia necessario includere più di nove opzioni nel modulo di accesso, selezionare il numero di opzioni aggiuntive necessarie.
Pulsante Salva	Selezionare questo pulsante per salvare l'opzione.

Opzioni degli elenchi a discesa

I clienti selezionano un elemento dall'elenco a discesa qui impostato

Opzione	Descrizione
Etichetta di gruppo	Immettere una frase che descriva gli elementi dell'elenco a discesa. Esempio: se si desidera che i clienti digitino il servizio o il prodotto per il quale stanno contattando l'utente. Immettere questo testo come etichetta: digitare il nome del prodotto per il quale si richiede assistenza.
Scelta predefinita	Selezionare un elemento dell'elenco come predefinito.
Scelta	Digitare una descrizione per ciascun elemento dell'elenco che si desidera aggiungere.
Aggiunta di altre scelte	Qualora sia necessario includere più di nove opzioni nel modulo di accesso, selezionare il numero di opzioni aggiuntive necessarie.
Pulsante Salva	Selezionare questo pulsante per salvare l'opzione.

Assegnazione di un modulo per lasciare un messaggio a una coda

Procedura

-
- Passaggio 1** Nella barra di navigazione, selezionare **Configurazione > WebACD > Modulo Lascia un messaggio**.
 - Passaggio 2** Selezionare la scheda **Assegnazione**.
 - Passaggio 3** Nella colonna **Nome coda**, localizzare la coda che si desidera aggiornare.
 - Passaggio 4** Nell'elenco a discesa **Modulo Lascia messaggio**, selezionare il modulo che si desidera assegnare alla coda.
 - Passaggio 5** Selezionare **Salva**.
-



Gestione dei modelli di pianificazione

- [Modelli di pianificazione, pagina 129](#)
- [Modifica del modello di pianificazione predefinito, pagina 129](#)
- [Come mostrare o nascondere modelli di pianificazione, pagina 130](#)
- [Eliminazione dei modelli di pianificazione, pagina 130](#)
- [Modelli di pianificazione di Event Center, pagina 131](#)

Modelli di pianificazione

Gli organizzatori spesso pianificano sessioni WebEx con le stesse informazioni (ad esempio, codice di verifica o partecipanti). I modelli di pianificazione consentono loro di salvare tali impostazioni per impostare rapidamente sessioni future. WebEx fornisce modelli di pianificazione standard disponibili per tutti gli organizzatori, tuttavia gli organizzatori possono anche creare modelli personali per la pianificazione di riunioni, sessioni o eventi.

Gli organizzatori che dispongono anche di privilegi di amministrazione sul proprio sito possono scegliere di rendere disponibili i nuovi modelli di pianificazione per tutti gli utenti.

In qualità di amministratore del sito è possibile:

- Impostare qualsiasi modello standard come modello predefinito.
- Mostrare o nascondere un modello di pianificazione.
- Eliminare qualsiasi modello standard.

Modifica del modello di pianificazione predefinito

Procedura

Passaggio 1 Nella barra di navigazione a sinistra, selezionare una delle opzioni seguenti:

- **Configurazione > Meeting Center**

- **Configurazione > Event Center > Opzioni**
- **Configurazione > Training Center**

Passaggio 2 Scorrere fino a **Modelli di pianificazione standard**.

Passaggio 3 Nella colonna **Imposta come predefinito**, selezionare il modello che si desidera impostare come predefinito.

Passaggio 4 Selezionare **Aggiorna impostazioni sito**.

Come mostrare o nascondere modelli di pianificazione

Procedura

Passaggio 1 Nella barra di navigazione a sinistra, selezionare una delle opzioni seguenti:

- **Configurazione > Meeting Center**
- **Configurazione > Event Center > Opzioni**
- **Configurazione > Training Center**

Passaggio 2 Scorrere fino a **Modelli di pianificazione standard**.

Passaggio 3 Selezionare o deselezionare l'opzione **Rendi visibile** accanto al modello appropriato.

Passaggio 4 Selezionare **Aggiorna impostazioni sito**.

Eliminazione dei modelli di pianificazione



Nota Non è possibile eliminare il modello predefinito.

Procedura

Passaggio 1 Nella barra di navigazione a sinistra, selezionare una delle opzioni seguenti:

- **Configurazione > Meeting Center**
- **Configurazione > Event Center > Opzioni**

- **Configurazione > Training Center**

Passaggio 2 Scorrere fino a **Modelli di pianificazione standard**.

Passaggio 3 Selezionare la casella di controllo a sinistra di uno o più modelli che si desidera eliminare.

Passaggio 4 Selezionare **Elimina modelli**.

Modelli di pianificazione di Event Center

Un modello di pianificazione definisce numerose impostazioni dell'evento pianificato. Nel caso in cui gli organizzatori utilizzino spesso le stesse impostazioni per gli eventi, sarà possibile salvarle all'interno di un modello. Durante la pianificazione degli eventi, l'organizzatore potrà selezionare il modello per evitare di reimpostare le stesse opzioni per ciascun evento.

Sono disponibili due tipi di modelli di pianificazione:

- **Modelli di pianificazione standard:** disponibili per tutti gli organizzatori. Il servizio WebEx comprende una serie di modelli standard. È anche possibile convertire i modelli personali degli organizzatori in modelli standard.
- **Modelli di pianificazione personali:** modello impostato da un organizzatore e del quale egli soltanto può disporre. Un organizzatore può creare un modello personale all'interno del programma di pianificazione eventi utilizzando l'opzione **Salva come modello**. Durante il salvataggio di un modello, l'organizzatore può scegliere di salvarlo come standard selezionando l'opzione **Salva come modello standard**. Il modello verrà visualizzato nell'elenco dei modelli standard nella sezione Amministrazione sito.

Nell'elenco dei modelli standard del servizio Event Center è possibile:

- Mostrare o nascondere qualsiasi modello standard, compresi quelli creati e salvati dagli organizzatori come modelli standard.
- Impostare qualsiasi modello standard come modello predefinito di Event Center.
- Eliminare un modello standard dal sito WebEx

Come mostrare o nascondere modelli di pianificazione Event Center

Procedura

Passaggio 1 Selezionare **Configurazione > Event Center > Opzioni**.

Passaggio 2 Scorrere fino a **Modelli di pianificazione standard**.

Passaggio 3 Nella colonna **Rendi visibile**, effettuare una delle operazioni seguenti:

- Selezionare la casella per visualizzare un modello.

- Deselezionare la casella per nascondere un modello.

Passaggio 4 Selezionare **Aggiorna**.

Impostazione del modello di pianificazione predefinito di Event Center

Procedura

Passaggio 1 Selezionare **Configurazione > Event Center > Opzioni**.

Passaggio 2 Scorrere fino a **Modelli di pianificazione standard**.

Passaggio 3 Nella colonna **Imposta come predefinito**, selezionare il modello che si desidera impostare come predefinito.

Passaggio 4 Selezionare **Aggiorna**.

Eliminazione dei modelli di pianificazione di Event Center

Procedura

Passaggio 1 Selezionare **Configurazione > Event Center > Opzioni**.

Passaggio 2 Scorrere fino a **Modelli di pianificazione standard**.

Passaggio 3 Selezionare le caselle di controllo a sinistra del modello che si desidera eliminare.

Passaggio 4 Selezionare **Elimina modelli**.



CAPITOLO 22

Gestione dei tipi di sessione

- [Informazioni sui tipi di sessione, pagina 133](#)
- [Descrizione delle funzioni dei tipi di sessione, pagina 134](#)
- [Creazione di tipi di sessione personalizzati, pagina 137](#)
- [Creazione di un tipo di sessione Cisco Unified Videoconferencing, pagina 138](#)
- [Abilitazione di un tipo di sessione per un account organizzatore, pagina 139](#)
- [Abilitazione di un tipo di sessione per tutti i nuovi utenti, pagina 139](#)
- [Modifica di un tipo di sessione personalizzato, pagina 140](#)
- [Attivazione e disattivazione di un tipo di sessione personalizzata, pagina 140](#)

Informazioni sui tipi di sessione

I tipi di sessione definiscono le funzioni e le opzioni disponibili per le sessioni pianificate. Per creare tipi di sessione personalizzati, nel servizio WebEx deve essere abilitata l'opzione dei tipi di sessione personalizzati. È possibile creare fino a quattro tipi di sessione personalizzati per ciascun tipo di sessione principale incluso nel servizio.

I tipi di sessione principali del servizio WebEx sono elencati nella home page di Amministrazione sito, in **Tipi di sessione**.

Ad esempio, se il servizio WebEx include il tipo di sessione Meeting Center Pro, è possibile creare altri quattro tipi di sessione “Pro”. Ciascun tipo di sessione può fornire una serie diversa di funzioni e opzioni.

Dopo aver creato un tipo di sessione personalizzato, è possibile assegnarlo a utenti specifici per gestire la sicurezza, l'utilizzo della larghezza di banda o attività amministrative simili. Ad esempio, è possibile utilizzare i tipi di sessione per impedire a determinati utenti di utilizzare l'opzione di “controllo remoto” durante la condivisione dello schermo. Questo tipo di sessione impedisce ad altri all'esterno della propria azienda di accedere ai file sui computer dei dipendenti o sui server di rete. Creare un tipo di sessione personalizzata che non includa l'opzione di controllo remoto, quindi assegnare solo questo tipo di sessione a determinati utenti.

A seconda del modello di prezzo di WebEx, un determinato numero di account organizzatore nominati può essere associato a ciascun tipo di sessione. In questo modo si controlla il numero di persone, all'interno dell'azienda, che può organizzare riunioni.

Descrizione delle funzioni dei tipi di sessione

Le seguenti opzioni della funzione si riferiscono al tipo di sessione personalizzata Meeting Center PRO ma sono tipiche per tutti i servizi WebEx.

Alcune funzioni di WebEx elencate nell'interfaccia utente verranno contrassegnate con “Non disponibile” se non predisposte per il sito. Le funzioni non disponibili per Meeting Center sono indicate qui.

Funzioni	Selezionare per
Avviso - lampeggiante	Visualizzare un avviso arancione se il pannello di un partecipante è ridotto al minimo o chiuso e richiede attenzione (ad esempio, qualcuno si unisce alla riunione, viene avviato un sondaggio o si riceve un messaggio di chat). Lo stato di avviso rimane lampeggiante fino a quando il partecipante apre e visualizza la modifica.
Avviso - sonoro	Riprodurre un suono quando si verificano determinati eventi della riunione (ad esempio, qualcuno si unisce o abbandona la riunione, un partecipante seleziona l'icona Alza la mano o si riceve un messaggio di chat).
Strumenti di annotazione	Consentire ai partecipanti di inserire annotazioni, evidenziare, spiegare o puntare su informazioni su contenuto condiviso.
Condivisione di un'applicazione	Consentire ai relatori di visualizzare una o più applicazioni per la dimostrazione di software o la modifica di documenti.
Condivisione dell'applicazione - controllo remoto	Consentire ai partecipanti di richiedere il controllo remoto dell'applicazione condivisa dal relatore.
Sessioni interattive	<i>Non disponibile per Meeting Center</i>
Script personalizzati	<i>Non disponibile per Meeting Center</i>
Chat	Determinare se è disponibile la funzione Chat. In tal caso, determinare se il pannello Chat viene aperto, ridotto al minimo o chiuso automaticamente per i partecipanti all'inizio della riunione.
Sottotitoli codificati	Determinare se è disponibile la funzione Sottotitoli codificati. In tal caso, determinare se il pannello Sottotitoli codificati viene aperto, ridotto al minimo o chiuso automaticamente per i partecipanti all'inizio della riunione.
Condivisione di documenti e presentazioni	Consentire ai relatori di condividere documenti o presentazioni che non devono essere modificate durante la riunione. Nota Quando non predisposti, gli elementi delle schede condivisione di file, lavagna e Quick Start non saranno disponibili sul sito.
Condivisione del desktop	Consentire ai relatori di condividere tutto il contenuto dei propri computer, incluse applicazioni, finestre, directory e movimenti del mouse.
Condivisione del desktop - controllo remoto	Consentire ai partecipanti di richiedere il controllo remoto del desktop del relatore.

Funzioni	Selezionare per
Condivisione desktop/applicazione/browser Web - Supporto 16,8 milioni di colori	Consentire ai relatori di condividere il contenuto con i relatori in modalità True Color. La modalità True Color fornisce colori più dettagliati con opzioni per imaging e prestazioni migliori.
Feedback	<i>Non disponibile per Meeting Center</i>
Trasferimento file	Consentire ai partecipanti di trasferire file tra di loro durante una riunione. <ul style="list-style-type: none"> • Scegliere di includere unità di rete associate per le posizioni dei file.
Dimostrazione pratica	<i>Non disponibile per Meeting Center</i>
Laboratorio pratico	<i>Non disponibile per Meeting Center</i> <ul style="list-style-type: none"> • Ricerca di file – <i>Non disponibile per Meeting Center</i> • Visualizzazione delle unità di rete locali associate – <i>Non disponibile per Meeting Center</i> • Visualizzazione delle unità di rete remote associate – <i>Non disponibile per Meeting Center</i>
Accedi come utente diverso	<i>Non disponibile per Meeting Center</i>
Visualizzazione di chi sta parlando	Consentire al partecipante che sta parlando di essere identificato mediante un'icona lampeggiante accanto al suo nome.
Trascrizione delle riunioni	Consentire agli organizzatori di inviare ai partecipanti informazioni generali sulla riunione e file in un messaggio e-mail.
Note	Determinare se è disponibile la funzione Note. In tal caso, determinare se il pannello Note viene aperto, ridotto al minimo o chiuso automaticamente per i partecipanti all'inizio della riunione.
Integrazione con Outlook/Lotus Notes	Consentire agli utenti di pianificare le riunioni con Microsoft Outlook o IBM Lotus Notes.
Elenco partecipanti	Determinare se è disponibile la funzione di elenco dei partecipanti. In tal caso, determinare se il pannello Partecipanti viene aperto, ridotto al minimo o chiuso automaticamente per i partecipanti all'inizio della riunione.

Funzioni	Selezionare per
Sondaggio	<p>Determinare se è disponibile la funzione Sondaggio. In tal caso, determinare se il pannello Sondaggio viene aperto, ridotto al minimo o chiuso automaticamente per i partecipanti all'inizio della riunione.</p> <p>Abilitare le seguenti opzioni di controllo del sondaggio:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Visualizza risultati singoli: consente di condividere i risultati del sondaggio con i partecipanti in modo anonimo • Salva risultati singoli: salva le risposte di ogni partecipante in un file .txt • Test e voti : <i>non disponibile per Meeting Center</i> • Nessuna risposta inclusa: consente domande a risposta breve • Mostra numero di risposte: elenca il numero di risposte dei partecipanti nello stato del sondaggio
Crittografia end-to-end	Crittografare tutti i dati della sessione WebEx.
Crittografia PKI	Utilizzati certificati digitali (PKI) per crittografare i dati della sessione WebEx.
Sessione pratica (solo Event Center)	<i>Non disponibile per Meeting Center</i>
Q&A	<i>Non disponibile per Meeting Center</i>
Il partecipante può assumere il ruolo di relatore	Consentire ai partecipanti di assumere il ruolo di relatore direttamente da un altro partecipante in modo che possano condividere il proprio contenuto durante la riunione.
Registrazione lato client	Consentire agli organizzatori di registrare le riunioni sulle proprie unità locali.
Registrazione basata su rete	Consentire agli organizzatori di registrare le riunioni sul server di rete.
Condivisione computer remoto	Consentire ai relatori di condividere il contenuto che risiede su un computer remoto.
Stampa remota	Consentire ai relatori di stampare il contenuto condiviso in una riunione.
Condivisione contenuto Web	Consentire ai relatori di condividere i propri browser Web.
Mostra Quick Start all'organizzatore e al relatore	<p><i>Non disponibile per Meeting Center come opzione – predefinita per tutti gli organizzatori e i relatori</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Mostra la pagina Avvio rapido anche a tutti i partecipanti: <i>non disponibile per Meeting Center e Training Center</i>
Video	Determinare se è disponibile la funzione Video. In tal caso, determinare se il pannello Video viene aperto, ridotto al minimo o chiuso automaticamente per i partecipanti all'inizio della riunione.

Funzioni	Selezionare per
Video WebEx	<p>Consentire video di alta qualità per le riunioni sul proprio sito.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Video multipunto (solo \$C): <i>non disponibile per Meeting Center o Training Center</i> • Consenti videoconferenza unificata Cisco (CUVC) • Consente di inserire un ID riunione CUVC nello strumento di pianificazione delle riunioni
Condivisione del browser Web	Consentire ai relatori di condividere i browser Web e contenuto Web correlato durante la riunione.
Condivisione del browser Web - controllo remoto	Consentire ai partecipanti di condividere i browser Web e contenuto Web correlato durante la riunione.
Test basato su Web	<i>Non disponibile per Meeting Center</i>
Lavagna	Consentire ai relatori di disegnare oggetti e digitare testo visualizzabile da tutti i partecipanti nei rispettivi visualizzatori di contenuto.

Creazione di tipi di sessione personalizzati

È possibile creare fino a quattro tipi di sessione personalizzati per ciascun tipo di sessione principale incluso nel servizio WebEx. È necessario abilitare le opzioni dei tipi di sessione personalizzati per visualizzare le opzioni **Tipi di sessione** sulla barra di navigazione. Per ulteriori informazioni o se sulla barra di navigazione non è visualizzato **Tipi di sessione**, contattare il responsabile WebEx.



Nota

Una volta creato un tipo di sessione, non è possibile eliminarlo. Tuttavia, è possibile modificarlo o disattivarlo.

Procedura

Passaggio 1 Selezionare **Configurazione > Impostazioni sito comuni > Tipi di sessione**.

Passaggio 2 Nella colonna **Codice sessione**, individuare il tipo di sessione principale per il quale si desidera creare un tipo di sessione personalizzata.

Passaggio 3 Selezionare il collegamento **Aggiungi nuovo tipo di sessione personalizzata per <session type>**.

Passaggio 4 Immettere un nome per il tipo di sessione personalizzata.

Passaggio 5 Selezionare le funzioni che si desidera includere nel tipo di sessione.

Passaggio 6 Per consentire agli utenti di utilizzare i file UCF, nella sezione UCF, selezionare la casella di controllo **Multimediale UCF**, quindi inserire la dimensione massima consentita per il file.

Passaggio 7 Selezionare **Aggiungi**.

Nota Per consentire agli organizzatori di organizzare sessioni con il tipo di sessione personalizzato appena creato, abilitare il tipo di sessione per l'account utente organizzatore.

Creazione di un tipo di sessione Cisco Unified Videoconferencing

Il tipo di sessione Cisco Unified Videoconferencing (CUVC) consente di integrare i servizi WebEx con sessioni di videoconferenza sul sistema CUVC. Un ID riunione permette di ottenere tale integrazione.

Prima di procedere all'integrazione dei servizi WebEx con il sistema CUVC, assicurarsi dei punti seguenti:

- L'opzione CUVC è disponibile per il sito WebEx.
- L'opzione CUVC è stata abilitata nella pagina delle impostazioni.
- Nota: quando l'opzione CUVC è abilitata, il desktop CUVC sostituisce il video WebEx durante una sessione.

È possibile configurare l'integrazione CUVC utilizzando un ID riunione CUVC dinamico o un ID riunione CUVC personalizzato.

Procedura

Passaggio 1 Selezionare **Configurazione > Impostazioni sito comuni > Tipi di sessione**.

Passaggio 2 Nella colonna **Codice sessione**, individuare il tipo di sessione principale per il quale si desidera creare un tipo di sessione personalizzata.

Passaggio 3 Selezionare il collegamento **Aggiungi nuovo tipo di sessione personalizzata per <session type>**.

Passaggio 4 Nella pagina **Aggiungi tipo di sessione personalizzato**, digitare un nome per il tipo di sessione nella casella **Nome sessione**.

Passaggio 5 Scorrere verso il basso per individuare l'opzione **Cisco Unified Videoconferencing (CUVC)**.

Nota Se non è disponibile l'opzione **Cisco Unified Videoconferencing (CUVC)**, è possibile che non sia stata fornita per il sito.

Passaggio 6 Selezionare **Cisco Unified Videoconferencing (CUVC)** e digitare l'URL CUVC per abilitare l'integrazione CUVC con il servizio WebEx selezionato. Se l'URL CUVC non viene fornito, verrà visualizzato un messaggio di errore quando si tenta di aggiungere un tipo di sessione.

Passaggio 7 (Opzionale) Configurare l'integrazione di CUVC fornendo l'ID riunione CUVC personalizzato o l'ID riunione CUVC dinamico.

- Per fornire l'ID riunione CUVC personalizzato, selezionare **Consenti l'inserimento di un ID riunione CUVC nello strumento di pianificazione della riunione**.
- Per fornire l'ID riunione CUVC dinamico, non selezionare **Consenti l'inserimento di un ID riunione CUVC nello strumento di pianificazione della riunione**. Il numero riunione WebEx rappresenta l'ID riunione CUVC quando si pianifica una riunione. È inoltre necessario includere un "prefisso servizio" nella variabile %MeetingID% per l'URL CUVC. Ad esempio, `http://nomehost.esempio.com/percorso/?ID=<Service_Prefix>%MeetingID%`. **Consenti immissione**

ID riunione CUVC nello strumento di pianificazione delle riunioni è deselezionata per impostazione predefinita.

Passaggio 8 (Opzionale) Selezionare **URL esempio** per visualizzare l'argomento della Guida per la configurazione di CUVC.

Passaggio 9 Selezionare **Aggiungi** per creare il tipo di sessione CUVC.

Abilitazione di un tipo di sessione per un account organizzatore

Procedura

Passaggio 1 Nella barra di navigazione, selezionare **Utenti > Modifica utente**.

Passaggio 2 Individuare l'utente utilizzando la funzione di ricerca o la funzione di indice e individuando l'utente nell'elenco.

Passaggio 3 Selezionare il collegamento per l'account utente.

Passaggio 4 Nella sezione **Tipo di sessione**, selezionare la casella di controllo relativa al tipo di sessione desiderato.

Passaggio 5 Selezionare **Invia**.

Abilitazione di un tipo di sessione per tutti i nuovi utenti

Procedura

Passaggio 1 Nella barra di navigazione, selezionare **Configurazione > Impostazioni sito comuni > Elenco tipi di sessione**.

Passaggio 2 Nella sezione **Predefinito per nuovi utenti**, selezionare la casella di controllo relativa al tipo di sessione desiderato.

Passaggio 3 Selezionare **Aggiorna**.

Modifica di un tipo di sessione personalizzato

Procedura

- Passaggio 1** Nella barra di navigazione, selezionare **Configurazione > Impostazioni sito comuni > Elenco tipi di sessione**.
- Passaggio 2** Nella colonna **Codice sessione**, individuare la sessione principale, quindi selezionare il collegamento relativo al tipo di sessione personalizzata che si desidera modificare.
- Passaggio 3** Modificare le impostazioni della funzione per il tipo di sessione.
- Passaggio 4** Selezionare **Aggiorna**.
-

Attivazione e disattivazione di un tipo di sessione personalizzata

Procedura

- Passaggio 1** Nella barra di navigazione, selezionare **Configurazione > Impostazioni sito comuni > Elenco tipi di sessione**.
- Passaggio 2** Nella colonna **Attiva**, selezionare o deselezionare la casella di controllo corrispondente per attivare o disattivare rispettivamente il tipo di sessione.
- Passaggio 3** Selezionare **Aggiorna**.
-



Gestione della sicurezza del sito

- [Impostazione delle opzioni di sicurezza, pagina 141](#)
- [Opzioni di sicurezza, pagina 142](#)
- [Single Sign-On, pagina 146](#)
- [Configurazione del Single Sign-On \(SSO\) per i partecipanti, pagina 150](#)

Impostazione delle opzioni di sicurezza

Amministrazione sito offre diversi metodi per impedire l'uso non autorizzato del sito del servizio WebEx. È possibile:

- Rafforzare i criteri per la password per rendere più difficile l'individuazione delle password
- Richiedere ai partecipanti alla riunione di fornire le password per impedire l'accesso non autorizzato alle sessioni WebEx
- Esaminare tutte le richieste di password dimenticate
- Consentire l'utilizzo di Access Anywhere

Procedura

Passaggio 1 Nella barra di navigazione a sinistra, selezionare **Configurazione > Impostazioni sito comuni > Opzioni**.

Passaggio 2 Nella sezione **Opzioni di sicurezza**, configurare le opzioni per il sito.

Passaggio 3 Selezionare **Aggiorna**.

Opzioni di sicurezza

Opzione	Descrizione
Sezione di gestione account	
Consenti all'utente di modificare il nome utente	Selezionare questa opzione per consentire agli utenti di modificare il nome utente modificando i relativi profili utente. Questa opzione non è disponibile se per il sito è abilitata l'opzione Accesso automatico.
Conferma richiesta all'utente per l'aggiornamento dell'indirizzo e-mail	Selezionare questa opzione per richiedere l'approvazione dell'amministratore del sito per le richieste di aggiornamento degli indirizzi e-mail dell'organizzatore. Assicurarsi che sia selezionata anche l'opzione Rivedi richieste account organizzatore nella sezione Impostazioni di gestione account .
Blocca account dopo [N] tentativi di accesso falliti	Selezionare questa opzione, quindi specificare il numero di tentativi di accesso di un utente prima di dover contattare l'assistenza. È possibile anche scegliere di inviare una notifica all'amministratore del sito quando gli account vengono bloccati.
Sblocca automaticamente account dopo [N] minuti	Selezionare questa opzione per sbloccare automaticamente gli account dopo il numero di minuti specificato.
Disattiva account dopo [N] giorni di inattività	Selezionare questa opzione per specificare il numero di giorni di inattività di un account prima della disattivazione. Un account è "attivo" ogni volta che un utente effettua l'accesso. Quando si attiva questa opzione, si abilita il timer. Importante L'utente non riceve alcuna notifica dall'amministratore del sito relativamente all'inattivazione dell'account.
Consenti all'utente di modificare la password anche se le interfacce API di accesso automatico sono attivate	Selezionare questa opzione per consentire agli utenti di modificare le password anche se le API di Accesso automatico sono in uso.
Gestisci account utente mediante API	Selezionare questa opzione per utilizzare API URL o XML per creare o modificare gli account utente.
Password dimenticata	Specificare quali opzioni visualizzare quando un utente dimentica la password: <ul style="list-style-type: none"> • Specificare gli amministratori del sito per ricevere le richieste di password utente. • Selezionare Invia e-mail con il collegamento per modificare la password per inviare un messaggio e-mail contenente la password. Questo messaggio e-mail indica se un amministratore del sito deve approvare la richiesta. Nei siti non SSO, l'opzione Invia e-mail con il collegamento per modificare la password è selezionata per impostazione predefinita. • Selezionare Visualizza testo personalizzabile se si desidera creare un proprio messaggio e-mail sulla reimpostazione della password. Nei siti SSO, questa opzione è selezionata per impostazione predefinita. <p>Nota Se l'opzione Gestisci account utente tramite API è selezionata, sarà disponibile solo l'opzione Visualizza testo personalizzabile.</p>

Opzione	Descrizione
Sezione Iscrizione account	
Conferma richiesta per i nuovi account	Selezionare questa opzione per richiedere agli utenti di confermare l'iscrizione per un account. È anche possibile specificare il numero di giorni in cui il collegamento di conferma è attivo. Se l'account non viene attivato entro questo periodo di tempo, il collegamento scade.
Avvisa tutti gli amministratori del sito quando viene creato un nuovo account	Selezionare questa opzione per inviare una notifica a tutti gli amministratori del sito quando viene creato un nuovo account utente.
Mostra controllo di protezione nel modulo di iscrizione	Selezionare questa opzione per richiedere agli utenti di digitare le lettere o le cifre di un'immagine distorta visualizzata nella schermata per una maggiore sicurezza.
Sezione Gestione password	
Richiedi password complesse per i nuovi account utente	<p>Selezionare questa opzione per richiedere che tutte le password utente nuove o modificate siano conformi ai criteri di password specificati.</p> <p>Il sistema genera automaticamente le password quando gli utenti si registrano per un account o reimpostano le password oppure quando si importano le informazioni dell'account da un file .csv. Le password generate automaticamente contengono i seguenti caratteri solo se le impostazioni delle password impongono l'uso di caratteri maiuscoli e minuscoli e caratteri speciali.</p> <ul style="list-style-type: none"> • (virgoletta inglese) • L (L maiuscola) • l (l minuscola) • 1 (numero uno) • O (O maiuscola) • o (o minuscola) • 0 (numero zero)
Richiesto uso di maiuscole/minuscole	Selezionare questa opzione per richiedere che le password utente contengano lettere maiuscole e minuscole.
Lunghezza minima	Selezionare per richiedere che le password utente siano composte dal numero minimo di caratteri specificato.
Numero minimo di caratteri numerici	Selezionare per richiedere che le password utente contengano il numero minimo di caratteri numerici specificato.
Numero minimo di caratteri alfabetici	Selezionare per richiedere che le password utente contengano il numero minimo di caratteri alfabetici specificato.
Numero minimo di caratteri speciali	Selezionare per richiedere che le password utente contengano il numero minimo di caratteri speciali specificato.

Opzione	Descrizione
Non consentire la ripetizione di alcun carattere per più di 3 volte	Selezionare per impedire l'uso di qualsiasi carattere più di due volte in una password utente.
Non consentire testo di pagine Web dinamiche per password di account (nome sito, nome organizzatore, nome utente)	<p>Selezionare per impedire l'uso di testo dinamico nella pagina Web come:</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'URL per il sito sul quale si verifica la riunione, l'evento o la sessione, ad esempio, azienda_personale.webex.com • Nome dell'organizzatore • Username <p>Se il nome dell'organizzatore è "Wendy Smith", le password nell'esempio seguente non sono consentite: Wendy, Smith, WendySmith, wendy, wendysmith, wendysmeeting e meetwithwendy.</p>
Non consentire password di account da questo elenco:	Selezionare per impedire l'uso nelle password utente di qualsiasi parola riportata nell'elenco. È possibile modificare l'elenco per aggiungere o rimuovere parole.
L'utente può reimpostare la password dopo [N] ore	Selezionare per impedire all'utente di modificare la password per il numero di ore specificato.
Consenti all'utente di salvare la password per l'account nei cookie	Selezionare per consentire agli utenti di memorizzare le informazioni sulla password nei cookie del browser. Se si abilita questa opzione, l'utente deve inserire la password ogni volta che utilizza lo stesso computer per l'accesso.
Non consentire il riutilizzo delle ultime [N] password	<p>Selezionare per impedire agli utenti di utilizzare la stessa password fino a quando non viene superato il numero specificato di password univoche.</p> <p>Questa opzione è nota anche come opzione di "password cicliche".</p>
Sezione Durata password	
Forza tutti gli utenti a modificare la password ogni [N] giorni	Selezionare questa opzione per imporre agli utenti la modifica delle password dopo il numero di giorni specificato.
Imponi a tutti gli utenti di cambiare la password al prossimo accesso	Selezionare questa opzione per imporre agli utenti la modifica delle password al successivo accesso.
Sezione applicazioni Center	
Tutte le riunioni non devono essere incluse nell'elenco	<i>Opzioni separate per Meeting Center, Event Center e Training Center:</i> Selezionare questa opzione per richiedere che tutte le sessioni WebEx non siano in elenco sul calendario del sito.
Tutte le riunioni devono avere una password	<p><i>Opzioni separate per Meeting Center, Event Center e Training Center:</i> Selezionare questa opzione per richiedere che gli utenti forniscano una password valida per tutte le sessioni WebEx pianificate.</p> <p>Importante Per impostazione predefinita, l'opzione Tutte le riunioni devono avere una password è selezionata. Si consiglia vivamente di lasciare selezionata questa opzione per garantire la sicurezza delle riunioni sul sito.</p>

Opzione	Descrizione
Escludi password da invito	<i>Si applica solo a Meeting Center.</i> Selezionare questa opzione per impedire l'invio della password nell'invio e-mail.
Richiedi agli utenti di disporre di un account quando partecipano per telefono	<i>Si applica solo a Meeting Center e Training Center. (Non applicabile se il sito utilizza audio TSP)</i> Selezionare questa opzione per richiedere ai partecipanti di accedere dai relativi telefoni, se l'organizzatore richiede l'accesso. A tale scopo, è necessario che i partecipanti aggiungano un numero di telefono e un PIN alle proprie impostazioni di profilo.
Applica password riunione in caso di accesso tramite telefono	<i>Opzioni separate per Meeting Center, Event Center e Training Center. (Non applicabile se il sito utilizza audio TSP)</i> Selezionare questa opzione per richiedere ai partecipanti di inserire la password numerica per la riunione quando eseguono l'accesso per telefono.
Applica password della riunione quando si partecipa da sistemi di videoconferenza	<i>Opzioni separate per Meeting Center, Event Center e Training Center.</i> Selezionare questa opzione per richiedere ai partecipanti di inserire la password numerica per la riunione quando eseguono l'accesso da un sistema di videoconferenza.
Se per la partecipazione alla riunione è richiesto l'accesso, i sistemi di videoconferenza saranno:	<i>Opzioni separate per Meeting Center, Event Center e Training Center; quando è richiesta una password per la riunione in caso di accesso dai sistemi di videoconferenza.</i> Selezionare Bloccato o Consentito . Se è selezionata l'opzione Bloccato, gli utenti di sistemi di videoconferenza non possono avviare o partecipare alle riunioni che richiedono l'accesso. Ciò include le sale riunioni personali configurate per richiedere l'accesso.
Limita la visualizzazione di registrazioni a utenti che hanno eseguito l'accesso	<i>Opzioni separate per Meeting Center, Event Center e Training Center.</i> Selezionare questa opzione per richiedere agli utenti di eseguire l'accesso per visualizzare le registrazioni. Se non si limita l'accesso alle registrazioni, gli organizzatori possono applicare impostazioni di sicurezza personali.
Impedisci download registrazioni	<i>Opzioni separate per Meeting Center, Event Center e Training Center.</i> Selezionare questa opzione per impedire agli utenti di scaricare le registrazioni. Se non si limita l'accesso alle registrazioni, gli organizzatori possono applicare impostazioni di sicurezza personali.
Consenti ai partecipanti o ai coordinatori di partecipare prima dell'organizzatore	<i>Si applica solo a Meeting Center, Event Center e Training Center.</i> Selezionare questa opzione per consentire ai partecipanti e ai coordinatori di partecipare alle sessioni prima dell'accesso dell'organizzatore.
Il primo partecipante ad accedere alla riunione è il relatore	<i>Si applica solo a Meeting Center.</i> Selezionare questa opzione per indicare il primo partecipante che prenderà parte alla riunione prima dell'organizzatore come relatore. Questo partecipante ha il controllo e può condividere contenuto all'interno della riunione. È necessario abilitare prima l'opzione di partecipazione alla sessione prima dell'organizzatore.
Consenti ai partecipanti o ai coordinatori di partecipare alla teleconferenza prima dell'organizzatore	<i>Si applica solo a Meeting Center, Event Center e Training Center.</i> Selezionare questa opzione per consentire ai partecipanti e ai coordinatori di partecipare alla teleconferenza prima dell'accesso dell'organizzatore alle sessioni. È necessario abilitare prima l'opzione di partecipazione alla sessione prima dell'organizzatore.
Richiedi password complesse per la riunione	Selezionare questa opzione per richiedere che tutte le password delle sessioni WebEx siano conformi ai criteri di password sicura specificati. Per ulteriori informazioni sui criteri per la password sicura.

Opzione	Descrizione
Visualizza informazioni sulla teleconferenza nella scheda Informazioni riunione e nella finestra Informazioni	Questa opzione controlla la visualizzazione delle informazioni sulla teleconferenza quando vengono utilizzati Numeri di conferenza personale per la telefonia. Con un'opzione secondaria, è possibile visualizzare anche informazioni sul codice di accesso del sottoscrittore. Per impostazione predefinita, le opzioni sono abilitate ma possono essere disabilitate per questioni di sicurezza.
Termina automaticamente le riunioni se è presente un solo partecipante	<i>Si applica solo a Meeting Center, Event Center e Training Center.</i> Selezionare questa opzione per terminare automaticamente le sessioni WebEx dopo un periodo specificato di inattività. È possibile specificare che gli organizzatori di una sessione ricevano un avviso qualche minuto prima in modo da evitare che la riunione possa terminare automaticamente entro il numero di minuti specificato.
Includi chiave organizzatore nelle e-mail di riunione dell'organizzatore	<i>Si applica solo a Meeting Center, Event Center e Training Center.</i> Selezionare questa opzione per includere automaticamente la chiave organizzatore nelle e-mail di riunione dell'organizzatore.
Sezione Altro	
Richiedi accesso prima di accedere al sito	Selezionare questa opzione per richiedere che tutti gli utenti debbano disporre di un account e delle credenziali di accesso al sito di servizio WebEx per organizzare o partecipare alle sessioni WebEx.
Richiedi indirizzo e-mail del partecipante	<i>Si applica solo a Meeting Center e Training Center.</i> Selezionare questa opzione per richiedere ai partecipanti di fornire un indirizzo e-mail per partecipare alle sessioni WebEx.
Tutte le sessioni Access Anywhere devono utilizzare un codice di accesso rigoroso	Selezionare questa opzione per richiedere agli utenti di specificare password Access Anywhere conformi ai rigorosi criteri di password specificati. Per ulteriori informazioni sui criteri per la password sicura.
Consenti all'utente di memorizzare informazioni personali per partecipare alle riunioni e alle teleconferenze con richiamata	Selezionare questa opzione per consentire agli utenti di memorizzare e accedere alle informazioni personali quali nome, e-mail e iscrizione. È possibile utilizzare questa opzione anche per memorizzare numeri utilizzati in precedenza e frequentemente quando si usa la finestra di dialogo Partecipa alla teleconferenza.
Consenti ai singoli organizzatori di riassegnare le proprie registrazioni	Selezionare questa opzione per consentire a un organizzatore di trasferire a un altro utente la proprietà di un file di registrazione basato su rete.

Single Sign-On

Single Sign-On è una funzione opzionale che deve essere predisposta per il sito.

Abilitare il Single Sign-On (SSO) di Cisco WebEx per consentire agli utenti di gestire più facilmente le relative credenziali. Con SSO, un identificativo univoco fornisce accesso a tutte le applicazioni aziendali come WebEx Meeting Center e Jabber. In qualità di amministratore, utilizzare Amministrazione sito WebEx per configurare il Single Sign-On per Cisco WebEx Messenger e per le applicazioni per riunioni Cisco WebEx.

Termini e definizioni

La tabella seguente elenca e definisce importanti termini correlati alla configurazione SSO.

Tabella 1: Termini correlati alla configurazione SSO

Termine	Definizione
IAM	Sistemi di gestione di identità e accesso come CA SiteMinder, ADFS, Ping Identity.
IdP	Provider identità, l'autorità per la gestione dell'accesso utente e della password.
SAML	Acronimo di Security Assertion Markup Language. Utilizzato per lo scambio di autenticazioni e autorizzazioni tra entità.
SSO	Single Sign-On.
WS Federate	Consente a dipendenti e affiliati di un'organizzazione clienti WebEx di eseguire l'autenticazione con un sito WebEx tramite SAML.
Certificato X.509	Le asserzioni SAML inviate al sistema Cisco WebEx vengono firmate con la chiave privata. Richiedere un certificato digitale X.509 a un'autorità di certificazione affidabile, inclusi alcuni enti pubblici e società come VeriSign e Thawte.

Configurazione di SSO

Utilizzare la procedura seguente per configurare SSO e SAML 2.0.

Prima di iniziare

Richiedere e impostare i seguenti requisiti prima di iniziare la procedura.

- SAML 2.0 standard o WS Federate 1.0 conforme IAM
- Certificato della chiave pubblica aziendale X.509
- Un sistema IAM configurato per fornire asserzioni SAML con informazioni dell'account utente e ID di sistema SAML
- Un file XML IdP
- Un URL per il servizio IAM aziendale

Procedura

Passaggio 1 Selezionare **Configurazione SSO**.

Passaggio 2 Dal menu a discesa **Protocollo federazione**, selezionare **SAML 2.0**.

Se esiste già una configurazione, alcuni campi potrebbero già contenere valori.

Passaggio 3 Selezionare il collegamento **Gestione certificati sito**.

Passaggio 4 Nella finestra **Gestione certificati sito**, selezionare **Sfoglia**, quindi passare alla posizione del file .CER del certificato X.509.

Passaggio 5 Selezionare il file .CER, quindi selezionare **OK**.

Passaggio 6 Selezionare **Chiudi**.

Passaggio 7 Nella pagina Configurazione SSO, immettere le informazioni richieste nei campi e selezionare le opzioni che si desidera abilitare.

Passaggio 8 Selezionare **Aggiorna**.

Pagina di configurazione SSO

La tabella seguente elenca e descrive i campi e le opzioni della pagina **Configurazione SSO**.



Importante

Le informazioni utilizzate durante la configurazione devono essere esatte. Se occorrono ulteriori chiarimenti sulle informazioni richieste per la configurazione SSO del sito, contattare il provider identità.

Tabella 2: Campi e opzioni della pagina Configurazione SSO

Campo od opzione	Descrizione
Profilo SSO	Specifica la modalità di accesso degli utenti a WebEx. Selezionare Avviato da SP se gli utenti iniziano dal sito per riunioni WebEx e vengono reindirizzati al sistema IdP aziendale per l'autenticazione. Selezionare Avviato da IdP se gli utenti accedono a WebEx attraverso il sistema IAM aziendale.
Importa metadati SAML (collegamento)	Fare clic per aprire la finestra di dialogo Configurazione SSO Web federata - Metadati SAML . I campi dei metadati importati includono quanto segue: <ul style="list-style-type: none"> • Destinazione con richiesta di autorizzazione firmata • Emittente per SAML (IdP ID) • URL di accesso al servizio SSO cliente
Autorità di certificazione SAML WebEx (ID SP):	L'URI identifica il servizio Cisco WebEx Messenger come SP. La configurazione deve corrispondere alle impostazioni nel sistema di gestione delle identità e degli accessi (IAM) del cliente. Convenzioni di denominazione consigliate: Per Meeting Center, immettere l'URL del sito Meeting Center. Per il servizio WebEx Messenger, utilizzare il formato "client-dominio-nome" (esempio: IM-Client-ADFS-WebExEagle-Com).

Campo od opzione	Descrizione
Emittente per SAML (IdP ID)	Un URI identifica in modo univoco l'IdP. La configurazione deve corrispondere all'impostazione nel sistema IAM del cliente. Situato nel file XML IdP (esempio: entityID="http://adfs20-fed-srv.adfs.webexeagle.com/adfs/services/trust")
URL di accesso al servizio SSO cliente	URL per i servizi Single Sign-On aziendali. Gli utenti solitamente accedono con questo URL. Situato nel file XML IdP (esempio: <AssertionConsumerService Binding="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:bindings:HTTP-POST" Location="https://adfs20-fed-srv.adfs.webexeagle.com/adfs/ls/" index="0" isDefault="true" />)
È possibile esportare un file di configurazione dei metadati SAML	È possibile esportare alcuni metadati, che potranno poi essere importati in un secondo tempo. I campi dei metadati esportati includono quanto segue: <ul style="list-style-type: none"> • Destinazione con richiesta di autorizzazione firmata • Emittente per SAML (IdP ID) • URL di accesso al servizio SSO cliente
Formato ID nome	Deve corrispondere alla configurazione IAM, con i seguenti formati supportati: <ul style="list-style-type: none"> • Non specificato • Indirizzo e-mail • Nome oggetto X509 • ID entità • ID permanente
AuthnContextClassRef	Istruzione SAML che descrive l'autenticazione presso l'IdP. Deve corrispondere alla configurazione IAM. Esempi ADFS: <code>urn:federation:authentication:windows</code> or <code>urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:ac:classes>PasswordProtectedTransport</code> Esempio di ping: <code>urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:ac:classes:unspecified</code> Nota: Per utilizzare più di un valore AuthnContextClassRef, aggiungere un ";". Ad esempio: <code>urn:federation:authentication:windows;urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:ac:classes>PasswordProtectedTransport</code>
URL pagina di destinazione WebEx predefinita (opzionale)	In seguito all'autenticazione, visualizza una pagina di destinazione assegnata solo per l'applicazione Web.
URL errore SSO cliente (opzionale)	In caso di errore, esegue il reindirizzamento a questo URL con il codice di errore aggiunto all'URL.

Campo od opzione	Descrizione
Disconnessione singola (opzionale)	Selezionare questa opzione per richiedere una disconnessione e impostare l'URL di disconnessione.
Creazione automatica account (opzionale)	Selezionare questa opzione per creare un account utente. I campi di UID, e-mail e nome e cognome devono essere presenti nell'asserzione SAML.
Aggiornamento automatico account (opzionale)	È possibile aggiornare gli account in WebEx specificando un attributo updateTimeStamp nell'asserzione SAML. Quando vengono effettuate modifiche nel sistema IAM, una nuova indicazione di data e ora viene inviata a WebEx. WebEx aggiorna l'account con qualsiasi attributo inviato nell'asserzione SAML.
Rimuovi suffisso del dominio UID per UPN Active Directory	Rimuove il dominio Active Directory dall'UPN (User Principal Name), se selezionato.

Configurazione del Single Sign-On (SSO) per i partecipanti

Funzionamento della creazione automatica dell'account con SSO

Tutti gli accessi a WebEx, ad eccezione dell'accesso organizzatore, richiedono un account WebEx (account partecipante od organizzatore). Il supporto per gli account partecipanti è una funzione opzionale che deve essere predisposta e abilitata per il sito. Se si abilita l'autenticazione Single-Sign-On (SSO), è possibile specificare opzionalmente i domini da cui si desidera autenticare gli utenti. I partecipanti che accedono a uno di questi domini vengono indirizzati a SSO e devono specificare credenziali valide. I partecipanti che non accedono da uno di questi domini non vengono autenticati e partecipano in qualità di ospiti.

In seguito a una corretta autenticazione SSO, l'asserzione SAML (Security Assertion Markup Language) trasmette la richiesta a WebEx. WebEx verifica se il partecipante già dispone di un account. Se l'opzione **Creazione automatica account** è abilitata e il partecipante non dispone già di un account, il sistema crea un nuovo account. Il tipo di account creato (partecipante od organizzatore) dipende dal parametro SAML. Se non si specifica il parametro oppure se l'opzione di creazione degli account partecipante non è abilitata, viene creato automaticamente un account organizzatore.



Importante

Se non si abilita l'opzione **Creazione automatica account**, gli utenti autenticati che non dispongono di un account WebEx non possono partecipare.

Parametro SAML (Security Assertion Markup Language)



Importante

Il supporto per gli account partecipanti è una funzione opzionale che deve essere predisposta per il sito. È necessario anche abilitare la funzione per utilizzare appieno il parametro SAML (Security Assertion Markup Language).

L'asserzione SAML controlla se la funzione di creazione automatica dell'account crea un account partecipante od organizzatore. Per l'esempio seguente, WebEx crea automaticamente account partecipanti.

```
<ns2:Attribute Name="isattendeerole"
NameFormat="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:attrname-format:unspecified">
<ns2:AttributeValue>vero</ns2:AttributeValue> </ns2:Attribute>
```

Le voci valide per il parametro AttributeValue sono le seguenti: True, true, False, false, Yes, yes, No e no.

Abilitazione dell'autenticazione SSO per i partecipanti

È possibile richiedere ai partecipanti che accedono da domini specifici di autenticarsi tramite Single Sign-On (SSO). È anche possibile creare etichette per identificare i partecipanti autenticati e gli ospiti nel pannello Partecipanti per

- Riunioni
- Sessioni di formazione
- Eventi

Se si preferisce non visualizzare le etichette, lasciare vuoti i campi delle etichette per disabilitare la funzione dell'etichetta.



Nota

Se abilitate, le impostazioni di autenticazione SSO sostituiscono l'impostazione **Visualizza tag utente interno nell'elenco dei partecipanti** per Meeting Center.

Procedura

Passaggio 1 Selezionare **Configurazione > Impostazioni sito comuni > Configurazione SSO**.

Passaggio 2 (Opzionale) Selezionare **Creazione automatica account** per creare automaticamente gli account.

Importante Se non si abilita l'opzione **Creazione automatica account**, gli utenti autenticati che non dispongono di un account WebEx non possono partecipare.

- Passaggio 3** Selezionare **Autenticazione SSO per i partecipanti** per abilitare l'autenticazione SSO.
- Passaggio 4** (Opzionale) Immettere un'etichetta da visualizzare accanto ai nomi dei partecipanti autenticati (ad esempio: Dipendente).
- Passaggio 5** (Opzionale) Immettere un'etichetta da visualizzare accanto ai nomi dei partecipanti non autenticati (ad esempio: Organizzatore).
- Passaggio 6** Nel campo **Partecipanti autenticati dai domini e-mail**, immettere un dominio (ad esempio: mio_dominio.com).
- Passaggio 7** Selezionare **Aggiungi**.
- Passaggio 8** Ripetere le operazioni ai punti 5 e 6 per ciascuno dei domini aziendali da cui si desidera autenticare i partecipanti.
I partecipanti che accedono da uno di questi domini vengono indirizzati su SSO. Tutti gli altri partecipanti accedono come ospiti.
- Passaggio 9** Selezionare **Aggiorna**.
-



Visualizzazione dei report

- [Panoramica sui report, pagina 153](#)
- [Pagina Visualizza report, pagina 154](#)
- [Visualizzazione dei report di utilizzo, pagina 155](#)
- [Visualizzazione dei report di utilizzo registrazione, pagina 156](#)
- [Visualizzazione dei report di utilizzo storage, pagina 156](#)
- [Visualizzazione dei report del dashboard di Event Center, pagina 156](#)
- [Visualizzazione dei report di Training Center, pagina 157](#)
- [Visualizzazione dei report di Remote Access, pagina 157](#)
- [Visualizzazione dei report di Support Center, pagina 157](#)
- [Visualizzazione dei report di Access Anywhere, pagina 158](#)
- [Visualizzazione dei report di WebACD, pagina 158](#)
- [Visualizzazione delle riunioni nel report di avanzamento, pagina 159](#)

Panoramica sui report

È possibile generare e visualizzare i seguenti tipi di report:

- Comune (per l'intero sito)
- Event Center
- Support Center
- Training Center
- Remote Access
- Access Anywhere
- WebACD

Ogni report visualizza l'indicazione della data e dell'ora utilizzando il fuso orario di Greenwich (GMT).

È possibile eseguire diversi report a intervalli di 15, 30 e 60 minuti.

Pagina Visualizza report

Nella pagina **Visualizza report** è possibile

- Visualizzare un elenco riepilogativo delle sessioni di formazione che soddisfano i criteri di ricerca.
- Scaricare un report riepilogativo per tutte le sessioni di formazione che soddisfano i criteri di ricerca.
- Passare al report dettagliato relativo a una sessione di formazione.

Campi di questa pagina

Opzione	Descrizione
Argomento	Argomento di una sessione di formazione. Selezionare il relativo collegamento per visualizzare il Report dettagliato sessione per la sessione.
[Codice di verifica]	Indica i valori dei codici di verifica per le sessioni di formazione. Qualora le sessioni utilizzino più codici di verifica, il nome di ciascun codice di verifica verrà visualizzato come intestazione di colonna.
Nome utente	Nome utente dell'organizzatore di una sessione di formazione. Selezionare il collegamento del nome per visualizzare la pagina Modifica utente per l'organizzatore in Amministrazione sito.
Data	Data in cui si verifica la sessione di formazione.
Ora di inizio	Ora in cui l'organizzatore ha avviato la sessione di formazione.
Durata	Durata in minuti della sessione di formazione.
Invitati	Numero totale dei partecipanti invitati dall'organizzatore alla sessione di formazione mediante la pagina di pianificazione della sessione.
Registrato	Numero totale di partecipanti iscritti alla sessione di formazione. Nel caso in cui l'organizzatore non abbia richiesto l'iscrizione alla sessione, in questa colonna comparirà il testo N/D.
Presenti	Numero totale di partecipanti alla sessione di formazione, incluso l'organizzatore.
Assente	Numero di persone iscritte alla sessione di formazione ma che non vi hanno partecipato.
Tele	Indica se l'organizzatore ha utilizzato o meno uno dei seguenti servizi di conferenza vocale WebEx integrati: telefono Internet, teleconferenza con chiamata in ingresso, teleconferenza con richiamata, teleconferenza con chiamata in ingresso gratuita o teleconferenza internazionale gratuita.

Opzioni in questa pagina

Opzione	Descrizione
Cerca ancora	Questo collegamento conduce alla pagina di ricerca del report di utilizzo di Training Center consentendo un'ulteriore ricerca.
Formato per la stampa	Visualizza il report in formato stampabile.
Esporta report	Scarica un file CSV (valori separati da virgola) contenente informazioni dettagliate su tutte le sessioni di formazione visualizzate nella pagina riepilogativa del report di utilizzo di Training Center.

Visualizzazione dei report di utilizzo

Procedura

-
- Passaggio 1** Selezionare **Report > Comuni > Report utilizzo**.
- Passaggio 2** Dal menu a discesa **Servizio**, scegliere un servizio o **Tutti**.
- Passaggio 3** (Opzionale) Per eseguire un report sulle riunioni organizzate da uno specifico utente, in **Nome utente** inserire il nome dell'utente.
- Passaggio 4** Selezionare le date di inizio e fine del report.
I dati per il report sono disponibili soltanto per le sessioni condotte fino a tre mesi prima della data odierna.
- Passaggio 5** (Opzionale) Per visualizzare un report relativo soltanto ad alcuni argomenti della sessione, inserire il nome dell'argomento o parte di esso nella casella **Argomento**.
Quando si specifica una stringa di testo, si possono utilizzare caratteri jolly come ? o *.
- Passaggio 6** Per ordinare i report per data, argomento, nome utente o ora di inizio, selezionare il criterio desiderato in **Ordina i risultati per**.
- Passaggio 7** Selezionare **Visualizza report**.
- Passaggio 8** Per esportare i report in formato CSV e poterli importare in un programma di foglio di calcolo o altro, in **Esporta report CSV**, effettuare una o entrambe le azioni seguenti:
- Per esportare il report di utilizzo riepilogativo in un file CSV, selezionare **Riepilogo sessione**.
 - Per esportare in un file CSV il report dei dettagli partecipante per tutte le sessioni riportate nella pagina **Report di riepilogo utilizzo**, selezionare **Dettagli partecipante**.
-

Visualizzazione dei report di utilizzo registrazione

Procedura

- Passaggio 1** Nella barra di navigazione, selezionare **Report > Comuni > Utilizzo registrazione**.
- Passaggio 2** Selezionare le date di inizio e fine del report.
- Passaggio 3** (Opzionale) Per visualizzare un report per una determinata registrazione, nel campo **Nome registrazione**, inserire il nome dell'argomento o parte di esso.
Quando si immette una stringa di testo, è possibile utilizzare i caratteri jolly. Esempi: * o ?
- Passaggio 4** (Opzionale) Per eseguire un report sulle riunioni organizzate da uno specifico utente, in **Nome utente organizzatore** immettere il nome utente dell'organizzatore.
I dati per il report sono disponibili soltanto per le sessioni condotte fino a tre mesi prima della data odierna.
- Passaggio 5** Per ordinare i report per data, argomento, nome utente od ora di inizio, selezionare il criterio desiderato nel menu a discesa **Ordina i risultati per**.
- Passaggio 6** Per visualizzare il report, selezionare **Visualizza report**. Per esportare il report in formato CSV, selezionare **Esporta report**.
-

Visualizzazione dei report di utilizzo storage

Procedura

- Passaggio 1** Selezionare **Report > Comuni > Utilizzo storage**.
- Passaggio 2** Per aprire il report in formato .CSV, selezionare **Apri**. Per salvare il report sul computer, selezionare **Salva**.
-

Visualizzazione dei report del dashboard di Event Center

Procedura

- Passaggio 1** Nella barra di navigazione, selezionare **Report > Event Center**.
- Passaggio 2** Selezionare uno dei seguenti dashboard:
- Programmi, Eventi, Riepilogo registrazioni
 - Dashboard Eventi pianificati
 - Eventi svolti, Dashboard download registrazioni
-

Visualizzazione dei report di Training Center

Procedura

Passaggio 1 Nella barra di navigazione, selezionare **Report > Training Center**, quindi selezionare uno dei seguenti report:

- **Report utilizzo:** Visualizza le informazioni di utilizzo per tutte le sessioni.
- **Report iscrizione:** visualizza tutte le informazioni di iscrizione per tutte le sessioni pianificate e trascorse.
- **Report registrazione:** visualizza l'accesso per tutte le sessioni registrate.
- **Report partecipante:** visualizza una registrazione di tutte le sessioni alle quali una persona si è iscritta o ha partecipato.

Passaggio 2 Specificare i criteri di ricerca e selezionare **Visualizza report**.

Visualizzazione dei report di Remote Access

Procedura

Passaggio 1 Nella barra di navigazione, selezionare **Report > Remote Access**, quindi selezionare uno dei seguenti report:

- Utilizzo computer
- Report CSR
- Monitoraggio computer

Passaggio 2 Specificare i criteri di ricerca e selezionare **Visualizza report**.

Visualizzazione dei report di Support Center

Procedura

Passaggio 1 Nella barra di navigazione, selezionare **Report > Support Center**, quindi selezionare uno dei seguenti report:

- Strumento query sessione
- Volume chiamata

- Attività CSR
- URL di riferimento
- Coda allocazioni

Passaggio 2 Specificare i criteri di ricerca e selezionare **Visualizza report**.

Visualizzazione dei report di Access Anywhere

Procedura

Passaggio 1 Nella barra di navigazione, selezionare **Report > Access Anywhere**.

Passaggio 2 Selezionare le date di inizio e fine del report.
I dati per il report sono disponibili soltanto per le sessioni condotte fino a tre mesi prima della data odierna.

Passaggio 3 Dall'elenco a discesa **Ordina risultati per**, selezionare i criteri di ordinamento per il report.
È possibile ordinare i risultati per nome del computer, indirizzo IP del client, data, orario di inizio e di fine o durata della sessione.

Passaggio 4 Selezionare **Visualizza report**.

Passaggio 5 Per esportare il report in formato CSV in modo da poterlo importare in un programma di foglio di calcolo o altro, selezionare **Esporta report**. Per stampare il report, selezionare **Formato per la stampa**.

Visualizzazione dei report di WebACD

Procedura

Passaggio 1 Nella barra di navigazione, selezionare **Report > WebACD**, quindi selezionare uno dei seguenti report:

- Strumento query sessione
- Volume chiamata
- Attività CSR
- URL di riferimento
- Coda allocazioni

Passaggio 2 Specificare i criteri di ricerca e selezionare **Visualizza report**.

Visualizzazione delle riunioni nel report di avanzamento

Procedura

Nella barra di navigazione, selezionare **Report > Riunioni in corso**.



Gestione dei report per Event Center

- [Personalizzazione dei report del dashboard di Event Center, pagina 161](#)
- [Creazione di un nuovo report Event Center, pagina 162](#)
- [Apertura di un report Event Center salvato, pagina 162](#)
- [Download di report Event Center, pagina 163](#)
- [Modifica di un report Event Center salvato, pagina 163](#)
- [Eliminazione di report Event Center, pagina 164](#)

Personalizzazione dei report del dashboard di Event Center

Procedura

- Passaggio 1** Nella barra di navigazione, selezionare **Report > Event Center**, quindi selezionare **Modelli report**.
- Passaggio 2** Nella colonna **Azione**, selezionare **Modifica** per il modello di report che si desidera personalizzare.
- Passaggio 3** Selezionare il **Sottotipo** di report laddove applicabile.
L'elenco a discesa **Sottotipo** viene visualizzato soltanto per i report nella categoria **Iscritto/Partecipante/Download registrazione**.
- Passaggio 4** Selezionare i campi desiderati in base al tipo di report che si desidera creare, quindi selezionare **Avanti**.
Rimuovere i campi non necessari dai modelli di report del dashboard per migliorare le prestazioni.
- Passaggio 5** (Opzionale) Modificare l'ordine dei campi visualizzati sul report.
- Nella casella **Ordine dei campi**, selezionare un campo che si desidera spostare. La casella **Ordine dei campi** contiene tutti i campi, ad eccezione di quello selezionato nell'elenco a discesa **Ordina per**.
 - Per fare in modo che un campo del report compaia a sinistra di un altro campo, selezionare **Su**. Per fare in modo che un campo del report compaia a destra di un altro campo, selezionare **Giù**.
- Passaggio 6** Selezionare **Salva**.
-

Creazione di un nuovo report Event Center

Procedura

- Passaggio 1** Nella barra di navigazione, selezionare **Report > Event Center**.
- Passaggio 2** Selezionare **Crea nuovo report**.
- Passaggio 3** Nel campo **Nome report**, inserire un nome per il nuovo report.
- Passaggio 4** Nel campo **Descrizione**, inserire una descrizione per il nuovo report.
- Passaggio 5** Dall'elenco a discesa **Categoria report** selezionare il tipo di report.
Se si sceglie il tipo **Iscritto/Partecipante/Download registrazione**, viene visualizzato l'elenco a discesa **Sottotipo**.
- Passaggio 6** Dall'elenco a discesa **Sottotipo**, selezionare un sottotipo per il report.
- Passaggio 7** Selezionare il tipo di eventi da visualizzare, **Eventi pianificati** o **Eventi svolti**.
- Passaggio 8** Selezionare le caselle di controllo per i campi che si desidera visualizzare nel report, quindi selezionare **Avanti**.
- Passaggio 9** Dall'elenco a discesa **Ordina per** selezionare il metodo di ordinamento per il report.
- Passaggio 10** (Opzionale) Modificare l'ordine dei campi visualizzati sul report.
- Nella casella **Ordine dei campi**, selezionare un campo che si desidera spostare. La casella **Ordine dei campi** contiene tutti i campi, ad eccezione di quello selezionato nell'elenco a discesa **Ordina per**.
 - Per fare in modo che un campo del report compaia a sinistra di un altro campo, selezionare **Su**. Per fare in modo che un campo del report compaia a destra di un altro campo, selezionare **Giù**.
- Passaggio 11** (Opzionale) Ricercare una determinata istanza da includere nel report.
- Immettere un **Nome evento** o un **Nome programma**.
 - Immettere un **Nome utente**.
 - Specificare un intervallo di date.
- Passaggio 12** Selezionare **Salva**.
-

Apertura di un report Event Center salvato

Procedura

- Passaggio 1** Nella barra di navigazione, selezionare **Report > Event Center**.
- Passaggio 2** Nella sezione **Report salvati**, selezionare il collegamento per il report che si desidera visualizzare nella colonna **Nome report**.
-

Download di report Event Center

Procedura

- Passaggio 1** Nella barra di navigazione, selezionare **Report > Event Center**.
- Passaggio 2** Nella sezione **Report salvati**, selezionare il nome del report che si desidera scaricare nella colonna **Nomi report. Elenco a discesa Formato**:
- Passaggio 3** Dall'elenco a discesa **Formato**, selezionare una delle seguenti opzioni:
- CSV
 - XML
- Passaggio 4** Selezionare **Scarica report**.
Viene visualizzato A.
- Passaggio 5** Nella finestra di dialogo **Download file**, selezionare **Salva file su disco**, quindi selezionare **OK**.
- Passaggio 6** Nella finestra di dialogo **Salva con nome**, specificare la destinazione di salvataggio del report e selezionare **Salva**.
-

Modifica di un report Event Center salvato

Procedura

- Passaggio 1** Nella barra di navigazione, selezionare **Report > Event Center**.
- Passaggio 2** Nella sezione **Report salvati**, individuare il report che si desidera modificare nella colonna **Nome report**.
- Passaggio 3** Nella colonna **Azione**, fare clic su **Modifica**.
- Passaggio 4** Apportare le modifiche desidera, quindi selezionare **Avanti**.
Rimuovere i campi non necessari dai modelli di report del dashboard per migliorare le prestazioni.
- Passaggio 5** (Opzionale) Modificare l'ordine dei campi visualizzati sul report.
- a) Nella casella **Ordine dei campi**, selezionare un campo che si desidera spostare. La casella **Ordine dei campi** contiene tutti i campi, ad eccezione di quello selezionato nell'elenco a discesa **Ordina per**.
 - b) Per fare in modo che un campo del report compaia a sinistra di un altro campo, selezionare **Su**. Per fare in modo che un campo del report compaia a destra di un altro campo, selezionare **Giù**.
- Passaggio 6** Selezionare **Avanti**.
- Passaggio 7** (Opzionale) Cercare una determinata istanza da includere nel report.
- a) Immettere un **Nome evento** o un **Nome programma**.
 - b) Immettere un **Nome utente**.
 - c) Specificare un intervallo di date.
- Passaggio 8** Selezionare **Salva**.
-

Eliminazione di report Event Center

Procedura

- Passaggio 1** Nella barra di navigazione, selezionare **Report > Event Center**.
- Passaggio 2** Nella sezione **Report salvati**, selezionare la casella di controllo del report che si desidera eliminare nella colonna **Nome report**. Oppure, per eliminare tutti i report, selezionare **Seleziona tutto**.
- Passaggio 3** Selezionare **Elimina**.
- Passaggio 4** Selezionare **OK** per confermare che si desidera eliminare il report salvato.
-



Uso delle funzioni di gestione del sito

- [Invio di messaggi e-mail a tutti gli utenti](#) , pagina 165
- [Ricezione di un avviso quando viene superato il limite della capacità di storage del sito](#) , pagina 165

Invio di messaggi e-mail a tutti gli utenti

Procedura

Passaggio 1 Nella barra di navigazione, selezionare **Configurazione** > **E-mail** > **Invia e-mail a tutti**.
Il nome e l'indirizzo e-mail vengono visualizzati nella sezione delle informazioni del mittente.

Passaggio 2 Scrivere il messaggio e selezionare **Invia**.
Nel messaggio a tutti gli utenti, non includere variabili contenute nei modelli e-mail per il servizio WebEx.

Ricezione di un avviso quando viene superato il limite della capacità di storage del sito

Il sito del servizio WebEx offre una quantità di spazio di storage limitata per i file e le registrazioni degli utenti. WebEx memorizza tali file nell'area **File personali** di WebEx personale. Quando la capacità del sito viene superata, gli utenti non possono più memorizzare file sul sito. È possibile impostare questa opzione in modo da ricevere un messaggio di avviso sulla capacità di storage la volta successiva che si esegue l'accesso ad Amministrazione sito.

Procedura

- Passaggio 1** Nella barra di navigazione a sinistra, selezionare **Configurazione > Impostazioni sito comuni > Opzioni**.
- Passaggio 2** Nella sezione **Opzioni sito**, individuare **Avvisa l'amministratore del sito se l'utilizzo di storage supera il ___% dello spazio totale allocato**.
- Passaggio 3** Specificare la percentuale dello spazio totale allocato in corrispondenza della quale si desidera ricevere un messaggio di avviso.
- Passaggio 4** Selezionare **Aggiorna**.
-



PARTE **IV**

Gestione di utenti e organizzatori

- [Importazione ed esportazione in batch degli utenti, pagina 169](#)
- [Gestione degli account utente, pagina 173](#)
- [Gestione dei privilegi per l'account utente, pagina 179](#)



Importazione ed esportazione in batch degli utenti

- [Opzioni di Importa ed esporta utenti in batch, pagina 169](#)
- [Importazione degli account per utenti Cisco Unified MeetingPlace, pagina 169](#)
- [Importazione di più account utente, pagina 170](#)
- [Modifica di più account utente, pagina 170](#)
- [Stato dell'importazione o esportazione, pagina 172](#)

Opzioni di Importa ed esporta utenti in batch

È possibile aggiungere o modificare più account utente contemporaneamente utilizzando un file di foglio di calcolo in formato CSV (valori separati da virgola).

Opzione	Descrizione
Importa	Una volta selezionato un file .csv, selezionare questo pulsante per caricare il file in Amministrazione sito. Amministrazione sito utilizza le informazioni nel file per creare account utente.
Esporta	Selezionare questo pulsante per esportare gli utenti da Amministrazione sito. Si riceverà una notifica e-mail una volta completata la richiesta.
Interrompi	Selezionare questo pulsante per terminare un processo di importazione o esportazione.

Importazione degli account per utenti Cisco Unified MeetingPlace

L'implementazione di Cisco Unified MeetingPlace può includere un'integrazione del servizio di directory. In questo caso, gli utenti MeetingPlace potranno accedere al sito WebEx tramite funzionalità Single Sign-On, partendo dal sito MeetingPlace. Non è richiesta l'importazione di account utente per l'integrazione del servizio di directory.

Se l'integrazione del servizio di directory è abilitata per il sito, non creare né aggiornare gli account utente. Per l'implementazione, seguire le istruzioni riportate di seguito.

Per i siti senza abilitazione dell'integrazione del servizio di directory, è possibile importare gli account utente di MeetingPlace nel sito Cisco Unified MeetingPlace. È possibile importare gli account utente dopo aver esportato gli account di MeetingPlace in un file di testo (.txt) o con valori separati da virgola (.csv).

Importazione di più account utente

È possibile utilizzare un processo batch per aggiungere più account utente. Innanzitutto, utilizzare un programma di fogli di calcolo come Microsoft Excel per creare un file CSV (valori separati da virgole). Questo file deve contenere le informazioni sull'account utente che si desidera importare in WebEx. Per gli utenti Cisco Unified MeetingPlace, è possibile anche importare un file di testo (.txt) esportato da MeetingPlace.



Nota

- Se gli account utente vengono specificati in modo errato, Amministrazione sito non potrà creare tali account. Amministrazione sito genera un elenco di account, in precedenza impossibili da creare e che sono stata la causa di ciascun errore.
- Se Amministrazione sito segnala eventuali errori, scaricare il file sul computer, correggere gli errori, eliminare l'ultima colonna, denominata **Commenti**, quindi caricare nuovamente il file.
- Dopo aver caricato il file CSV, è possibile modificare le informazioni modificando gli account in Amministrazione sito.

Procedura

- Passaggio 1** Nella barra di navigazione, selezionare **Utenti > Importa/Esporta utenti**.
- Passaggio 2** Selezionare il **Delimitatore** come **Tabulazione** o **Virgola** per il formato del file che si sta importando.
- Passaggio 3** Selezionare **Importa**.
- Passaggio 4** (Opzionale) Per istruzioni dettagliate sulla creazione di un file CSV, selezionare **Formato file CSV per gli account utente**.
Questo argomento contiene informazioni che è possibile utilizzare per aggiungere più account utente al sito del servizio WebEx contemporaneamente.
- Passaggio 5** Selezionare **Sfoglia**, selezionare il file CSV (.csv) contenente le informazioni sull'account utente, quindi selezionare **Apri**.
- Passaggio 6** Selezionare **Importa**.
- Passaggio 7** Si riceverà una notifica e-mail una volta completata la richiesta. Selezionare il collegamento nell'e-mail di notifica ed esaminare e verificare attentamente le informazioni.

Modifica di più account utente

È possibile importare un CSV (valori separati da virgola) con le informazioni sui nuovi account per modificare simultaneamente più account utente. Esportare le informazioni dell'account utente in un file CSV, quindi

utilizzare un programma di fogli di calcolo come Microsoft Excel per modificare tali informazioni. Una volta completate le modifiche, importare nuovamente il file CSV in WebEx.

**Nota**

- Se gli account utente vengono specificati in modo errato, Amministrazione sito non potrà creare tali account. Amministrazione sito genera un elenco di account, in precedenza impossibili da creare e che sono stata la causa di ciascun errore.
- Se Amministrazione sito segnala eventuali errori, scaricare il file sul computer, correggere gli errori, eliminare l'ultima colonna, denominata **Commenti**, quindi caricare nuovamente il file.
- Dopo aver caricato il file CSV, è possibile modificare le informazioni modificando gli account in Amministrazione sito.
- Se si creano nuovi utenti attraverso il processo di importazione, è possibile utilizzare "****" per generare una nuova password casuale o utilizzare una password valida. Le password devono soddisfare i relativi criteri ed opzioni specificati nelle impostazioni del sito. Non è possibile lasciare vuoto il campo Password. Se si utilizza "****", agli utenti viene richiesto di modificare la password casuale quando effettuano il primo accesso.

Procedura

Passaggio 1 Nella barra di navigazione, selezionare **Utenti > Importa/Esporta utenti**.

Passaggio 2 Selezionare **Esporta**.

La pagina viene aggiornata con un messaggio che indica che la richiesta di esportazione batch è stata ricevuta. Si riceverà una notifica e-mail una volta completata la richiesta.

Passaggio 3 Selezionare **OK**.

La pagina viene aggiornata per visualizzare lo stato del processo di esportazione e il numero della richiesta per il processo. È possibile interrompere l'esportazione selezionando **Annulla**.

Passaggio 4 Nella pagina **Importa/Esporta utenti** o nella notifica e-mail, selezionare **Scarica file csv esportato**, quindi selezionare **Salva**.

Passaggio 5 Passare alla posizione in cui si desidera salvare il file, inserire un nome per il file e selezionare **Salva**.

Passaggio 6 Al termine del download, nella finestra **Scarica un file CSV**, selezionare **Chiudi finestra**.

Passaggio 7 Utilizzare un programma di foglio di calcolo, come Microsoft Excel, per modificare il file.

Passaggio 8 Nella pagina **Importa/esporta utenti**, selezionare **Importa**.

Passaggio 9 Selezionare **Sfoggia**, passare al file CSV, quindi selezionare **Apri**.

Passaggio 10 Selezionare il tipo di **Delimitatore**.

Passaggio 11 Selezionare **Importa**.

Passaggio 12 Rivedere attentamente le informazioni nella tabella per verificarne la correttezza, quindi selezionare **OK**.

Stato dell'importazione o esportazione

L'importazione o esportazione in batch potrebbe richiedere una notevole quantità di tempo. Nella pagina di riepilogo dell'importazione e dell'esportazione viene visualizzato lo stato dell'importazione o dell'esportazione. I processi batch vengono posizionati in una coda ed eseguiti a intervalli di circa 5 minuti. La pagina viene visualizzata dopo che è stato selezionato il comando di esportazione o importazione e che è stato scelto un file. Per aggiornare la pagina di stato, selezionare il collegamento **Importa/Esporta utenti** sulla barra di navigazione. Al termine di un processo di esportazione, nella pagina di stato viene visualizzato un collegamento per scaricare il file esportato. Al termine del processo, viene inviata anche un'e-mail alla persona che ha richiesto il processo batch. Il messaggio contiene diverse informazioni importanti:

- Un messaggio relativo al completamento della richiesta di esportazione o importazione.
- Un riepilogo dei risultati
- Un collegamento per scaricare l'effettivo file CSV importato o esportato, se tale operazione è stata completata correttamente.
- Un collegamento per visualizzare il registro errori del processo, se presente.



Nota

- Se la richiesta di esportazione o importazione è completa, ma il file CSV esportato o il file di log degli errori non è pronto, viene visualizzato un messaggio per indicare che il download del file non è terminato. Il collegamento per il download non viene visualizzato.
 - Importazioni ed esportazioni in batch potrebbero non essere completate nello stesso ordine in cui sono state eseguite.
-



Gestione degli account utente

- [Tipi di account utente, pagina 173](#)
- [Come consentire agli utenti di richiedere account dal sito, pagina 174](#)
- [Accettazione o rifiuto delle richieste di account, pagina 174](#)
- [Aggiunta di un account utente, pagina 175](#)
- [Modifica di singoli account utente, pagina 175](#)
- [Attivazione e disattivazione degli account utente, pagina 176](#)
- [Accettazione o rifiuto delle richieste di password, pagina 176](#)

Tipi di account utente

Esistono diversi tipi di account utente e ciascuno di essi consente agli utenti di eseguire operazioni diverse:

Tipo di account utente	Descrizione
Organizzatore	Consente agli utenti di organizzare sessioni WebEx.
Amministratore sito	Consente agli utenti di organizzare sessioni e utilizzare l'Amministrazione sito.
Amministratore sito - sola visualizzazione	Consente agli utenti di visualizzare, ma non di modificare, le informazioni all'interno dell'Amministrazione sito.
Solo partecipante	Consente agli utenti di eseguire l'accesso a WebEx per partecipare alle riunioni, gestire il profilo personale e visualizzare l'elenco delle riunioni. Nota: I partecipanti non hanno bisogno di account per partecipare alle sessioni WebEx a meno che non venga richiesto dall'organizzatore.

Se il contratto WebEx offre l'opzione di licenza concorrente che consente di aggiungere qualsiasi numero di account utente. Il contratto limita il numero di utenti che possono organizzare o partecipare contemporaneamente alle sessioni. In caso di domande sulle licenze concorrenti, contattare il responsabile per l'account WebEx.

Se l'azienda ha abilitato l'opzione di registrazione account, gli utenti possono richiedere nuovi account compilando un modulo di registrazione account sul sito del servizio WebEx.

Se si abilita questa funzione, gli utenti possono richiedere account dal sito WebEx.

È inoltre possibile aggiungere account utente singoli o multipli da Amministrazione sito.

Come consentire agli utenti di richiedere account dal sito

Utilizzare questa procedura per visualizzare un modulo di iscrizione account sul sito che consenta agli utenti di richiedere gli account di partecipante. È possibile selezionare opzioni per:

- Richiedere l'approvazione dell'amministratore del sito per tutte le richieste di account (tutte le richieste vengono messe in coda per consentire l'accettazione o il rifiuto).
- Accettare o rifiutare automaticamente le richieste di iscrizione da determinati domini Internet.

Procedura

-
- Passaggio 1** Nella barra di navigazione, selezionare **Configurazione > Impostazioni sito comuni > Opzioni**.
- Passaggio 2** Scorrere fino a **Impostazioni richieste di servizio** e selezionare **Consenti agli utenti di richiedere servizi aggiuntivi**.
- Passaggio 3** Se si desidera che tutte le richieste vengano approvate automaticamente, selezionare **Approva automaticamente tutte le richieste di account organizzatore**.
- Passaggio 4** Per fare in modo che le richieste vengano inserite in una coda per l'approvazione, selezionare **Richieste di account organizzatore approvate manualmente dall'amministratore del sito...**
- Passaggio 5** In **Richiedi iscrizione account**, selezionare il tipo di informazioni che gli utenti devono fornire per inviare il modulo di iscrizione account.
- Passaggio 6** Selezionare **Aggiorna**.
-

Accettazione o rifiuto delle richieste di account

Se il sito del servizio WebEx aziendale include la funzione di iscrizione account, utilizzare questa procedura per accettare o rifiutare le richieste di account.

Quando gli utenti richiedono nuovi account, potrebbero essere necessari due o tre giorni prima che venga loro concesso l'accesso al sito. Se l'utente necessita di un accesso immediato dopo l'accettazione della richiesta di iscrizione, modificare l'account utente, specificare una password e fornirla al nuovo utente.

Procedura

-
- Passaggio 1** Nella barra di navigazione a sinistra, selezionare **Informazioni sito**.
- Passaggio 2** Nella pagina **Informazioni sito**, selezionare il nuovo collegamento alla richiesta dell'account organizzatore o il collegamento alla richiesta dell'account partecipante. Questi collegamenti appaiono solo se uno o più utenti hanno richiesto un account (organizzatore o partecipante) sul sito.

Passaggio 3 Per accettare una o più richieste di iscrizione, selezionare la casella di controllo per ciascuna richiesta di iscrizione che si desidera accettare, quindi selezionare **Accetta**.

Passaggio 4 Per rifiutare una o più richieste di iscrizione, selezionare la casella di controllo per ciascuna richiesta di iscrizione che si desidera accettare, quindi selezionare **Rifiuta**.
Amministratore sito invia un messaggio e-mail alla persona che ha richiesto un account, indicando se la richiesta è stata accettata o rifiutata.

Aggiunta di un account utente

Procedura

Passaggio 1 Nella barra di navigazione, selezionare **Utenti > Aggiungi utente**.

Passaggio 2 Nella pagina **Aggiungi utente**, selezionare il tipo di account che si desidera creare:

- **Organizzatore:** consente agli utenti di organizzare sessioni WebEx.
- **Amministratore sito:** consente agli utenti di organizzare sessioni e utilizzare Amministrazione sito.
- **Amministratore sito - sola visualizzazione:** consente agli utenti di visualizzare, ma non di modificare, le informazioni all'interno in Amministrazione sito.
- **Solo partecipante:** consente agli utenti di eseguire l'accesso a WebEx per partecipare alle riunioni, gestire un profilo personale e visualizzare l'elenco delle riunioni.

Nota I partecipanti non hanno bisogno di account per partecipare alle sessioni WebEx a meno che non venga richiesto dall'organizzatore.

Passaggio 3 Nella sezione **Informazioni account**, immettere il nome utente e le relative informazioni e-mail.

Passaggio 4 Creare una password conforme alle impostazioni dei criteri delle password per il sito e immetterla.

Passaggio 5 Selezionare una lingua e un fuso orario predefiniti per l'utente.

Passaggio 6 Selezionare i privilegi che si desidera abilitare per l'utente.

Passaggio 7 Nella sezione **Informazioni contatto**, immettere i numeri per l'ufficio, il cellulare, il telefono alternativo e le informazioni sull'indirizzo.

- a) Selezionare la casella di controllo **Richiamare** per abilitare la richiamata a ciascun numero telefonico.
- b) Selezionare **Autenticazione chiamata in ingresso** per richiedere l'autenticazione della chiamata in ingresso per i partecipanti.

Passaggio 8 Selezionare **Aggiungi**.

Modifica di singoli account utente

Per gli utenti Cisco Unified MeetingPlace, se l'integrazione del servizio di directory è abilitata per il sito, non aggiornare gli account utente. Per l'implementazione, seguire le istruzioni riportate di seguito.

Procedura

- Passaggio 1** Nella barra di navigazione, selezionare **Utenti > Modifica utente**.
 - Passaggio 2** Utilizzare la funzione di ricerca o indice per individuare l'account utente.
 - Passaggio 3** (Opzionale) Per attivare o disattivare un account utente, selezionare o deselezionare **Attivo** accanto all'account, quindi selezionare **Invia**.
 - Passaggio 4** (Opzionale) Per modificare i tipi di riunione che l'utente può organizzare, selezionare o deselezionare le caselle di controllo accanto all'account nella colonna **Tipo di sessione**, quindi selezionare **Invia**.
 - Passaggio 5** Per modificare i dettagli degli account utente, selezionare il nome dell'account.
 - Passaggio 6** Nella pagina **Modifica utente**, modificare le informazioni o le impostazioni dell'account, quindi selezionare **Aggiorna**.
-

Attivazione e disattivazione degli account utente

È possibile disattivare temporaneamente gli account utente e riattivarli in qualsiasi momento. Quando l'account utente è disattivato, l'utente non può organizzare sessioni WebEx. Inoltre, non è possibile avviare le sessioni di un organizzatore disattivato.

Non è possibile rimuovere un account utente dal sito del servizio WebEx tramite Amministrazione sito. Tuttavia, è possibile modificare le informazioni sull'account, inclusi nome utente e password, e riassegnarle a un altro utente.

Procedura

- Passaggio 1** Nella barra di navigazione a sinistra, selezionare **Utenti > Modifica utente**.
 - Passaggio 2** Individuare l'account utente.
 - Passaggio 3** Per attivare o disattivare un account utente, selezionare o deselezionare **Attivo** accanto all'account, quindi selezionare **Invia**.
 - Passaggio 4** Selezionare **Invia**.
-

Accettazione o rifiuto delle richieste di password

Se gli utenti non ricordano le relative password ed è stata abilitata l'opzione Assistenza all'accesso, possono richiederle dalla pagina di accesso. Utilizzare questa procedura per accettare o rifiutare le richieste di password.

Procedura

- Passaggio 1** Nella barra di navigazione a sinistra, selezionare **Informazioni sito**.
- Passaggio 2** Nella pagina **Informazioni sito**, selezionare il collegamento **Nuove richieste di password**. Questo collegamento viene visualizzato solo se uno o più utenti hanno richiesto le relative password.

Passaggio 3 Selezionare la casella di controllo accanto alla richiesta, quindi selezionare **Accetta** o **Rifiuta**.

Suggerimento Per visualizzare informazioni dettagliate sull'utente che richiede una password, selezionare il nome utente.
Per ciascuna richiesta di password, Amministrazione sito invia un messaggio e-mail, indicante lo stato della richiesta, alla persona che ha richiesto la password.



Gestione dei privilegi per l'account utente

- [Privilegi utente, pagina 179](#)
- [Impostazione dei privilegi per l'account utente, pagina 181](#)
- [Impostazione dei privilegi per singoli account, pagina 181](#)
- [Abilitazione di una sala riunioni personale per un utente, pagina 182](#)
- [Modifica dell'URL di una sala riunioni personale dell'utente, pagina 182](#)

Privilegi utente

Privilegio	Descrizione
Servizio	Servizi WebEx come Meeting Center, Training Center e così via.
Tipo di sessione consentito	Un pacchetto predefinito di funzioni e opzioni.
Sicurezza	Consente di impostare le condizioni per la reimpostazione delle password e il blocco dell'account.
Editor registrazioni	Selezionare questa opzione per consentire agli utenti di modificare le registrazioni delle sessioni Cisco WebEx.
Video ad alta qualità	Abilita le impostazioni video. L'opzione Video ad alta qualità deve essere abilitata per attivare la funzionalità video ad alta definizione.
Sala riunioni personale (<i>solo Meeting Center</i>)	Abilitare la sala riunioni personale, se disponibile sul sito.
Collaboration Meeting Rooms (<i>solo Meeting Center</i>)	Abilita Collaboration Meeting Rooms (CMR), quando disponibile sul sito. Quando la funzionalità CMR è abilitata per l'utente, può essere abilitata anche una sala riunioni personale.

Privilegio	Descrizione
Meeting Center	Se per il sito sono disponibili sia l'opzione di integrazione di Cisco Unified MeetingPlace che l'opzione WebEx Node per MCS, selezionare Consenti partecipanti esterni per fornire a questo utente l'opzione di invitare i partecipanti che si trovano su Internet durante la pianificazione di una riunione. Non selezionando questa opzione, viene consentito solo ai partecipanti all'interno della stessa rete interna di prendere parte alla riunione.
Training Center	Se per questo utente è stato abilitato Training Center e per il sito è abilitata l'opzione Laboratorio pratico, selezionare Amministratore Laboratorio pratico per rendere questo utente un amministratore di laboratorio.
Event Center	Se per questo utente è stato abilitato Event Center, selezionare Ottimizza larghezza di banda... per ottimizzare la larghezza di banda per i partecipanti all'interno della stessa rete.
Privilegio di telefonia	Selezionare il tipo di opzioni di teleconferenza selezionabili dall'utente durante la pianificazione delle sessioni, inclusa la teleconferenza con chiamata in ingresso e con richiamata e il VoIP integrato.
Webcast	Selezionare il tipo di webcast che si desidera abilitare, il privilegio di Base e quello di Amministratore del sito.
WebEx personale	Selezionare ciascun tipo di pagina di WebEx personale che si desidera abilitare per questo utente. Immettere inoltre la quantità di spazio di storage per i file e le registrazioni e i computer aggiuntivi che si desidera assegnare a questo utente.
Supporto remoto	Se per questo utente è stato abilitato Remote Support, indicare: <ul style="list-style-type: none"> • La vista e i colori predefiniti per la console di questo utente. • Se si desidera registrare automaticamente la sessione dell'utente. Effettuare una scelta da Registrazione basata sulla rete (NBR) o Salva registrazione sul computer locale e specificare una posizione.
Remote Access	Se per questo utente è stato abilitato Remote Access, indicare: <ul style="list-style-type: none"> • I computer assegnati all'utente. • La vista e i colori predefiniti per la console di questo utente. • Se si desidera registrare automaticamente la sessione dell'utente. Effettuare una scelta da Registrazione basata sulla rete (NBR) o Salva registrazione sul computer locale e specificare una posizione.
System Management	Abilitare System Management, visualizzare e modificare i profili.
Service Desk	Abilitare Service Desk, visualizzare e modificare i ruoli.

Privilegio	Descrizione
Preferenze WebACD	<p>Se per questo utente è stato abilitato WebACD, indicare se l'utente è un agente, un responsabile o entrambi. Per servire una coda di richiamata, l'utente deve disporre di privilegi di telefonia. Per selezionare le code da assegnare all'utente, selezionare Seleziona code.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Un agente e il numero di sessioni simultanee che l'agente può gestire. • Un agente e se l'agente può accettare le richieste di Remote Support in ingresso. • Un agente e se l'agente può assegnare automaticamente tutte le code Remote Support o quelle specificate. • Un responsabile e quali agenti e code il responsabile può monitorare. • Un responsabile e se il responsabile può assegnare automaticamente tutte le code Remote Support o solo quelle specificate. • Un responsabile e se il responsabile può assegnare automaticamente tutti gli agenti Remote Support.

Impostazione dei privilegi per l'account utente

È possibile impostare in qualsiasi momento le assegnazioni dei privilegi per un account utente specificando quanto segue:

- Il tipo di riunioni che un utente può organizzare sul sito di servizio WebEx. I tipi di riunione determinano quali funzioni possono essere utilizzate da un utente sul sito.
- Se un utente può utilizzare le funzioni Standard o Pro di WebEx personale.
- I servizi di teleconferenza che un utente può utilizzare durante una riunione o una sessione di formazione.

È possibile modificare i privilegi per tutti gli account utente contemporaneamente o soltanto per account utente specifici.

Impostazione dei privilegi per singoli account

Procedura

Passaggio 1 Nella barra di navigazione, selezionare **Utenti > Modifica utente**.

Passaggio 2 Individuare l'account utente e selezionare il collegamento corrispondente.

Passaggio 3 Nella sezione **Privilegi** della pagina **Modifica utente**, selezionare i privilegi che si desidera abilitare per l'utente.

Passaggio 4 Selezionare **Aggiorna**.

Abilitazione di una sala riunioni personale per un utente

Questa funzionalità è solo per Meeting Center.



Nota

Una sala riunioni personale può anche essere abilitata per un utente durante la creazione di un account.

Procedura

-
- Passaggio 1** Nella barra di navigazione, selezionare **Utenti > Modifica utente**.
 - Passaggio 2** Cercare l'utente o utilizzare **Indice** per individuare l'utente.
 - Passaggio 3** Per modificare i dettagli degli account utente, selezionare il nome dell'account.
 - Passaggio 4** Sotto **Privilegi**, selezionare la casella di controllo **Sala riunioni personale**.
 - Passaggio 5** (Opzionale) Se si sospetta un'attività insolita nell'account, selezionare **Sospendi** in modo che non sia possibile accedere alla sala riunioni personale fino a quando il PIN organizzatore non viene ripristinato dall'utente.
 - Passaggio 6** Selezionare **Aggiorna** per salvare le modifiche.
-

Modifica dell'URL di una sala riunioni personale dell'utente

È possibile modificare l'URL per una sala riunioni personale dell'utente esistente.

Procedura

-
- Passaggio 1** Nella barra di navigazione a sinistra, selezionare **Utenti > Modifica utente**.
 - Passaggio 2** Cercare l'utente o utilizzare **Indice** per individuare il nome utente.
 - Passaggio 3** Selezionare il nome utente dai risultati.
 - Passaggio 4** Nella pagina **Modifica utente**, nel campo **URL sala personale**: `https://WebServer.webex.com/meet/`, immettere la modifica per l'URL.
 - Passaggio 5** Selezionare **Aggiorna**.
-



PARTE **V**

Informazioni di riferimento

- [Riferimento al formato di file CSV, pagina 185](#)
- [Variabili di modelli e-mail, pagina 217](#)
- [Tag e attributi HTML sicuri, pagina 233](#)



Riferimento al formato di file CSV

- [Formato di file CSV per gli account utente, pagina 185](#)
- [Creazione di un modello di file CSV, pagina 186](#)
- [Campi delle informazioni sull'account, pagina 187](#)
- [Formato di file CSV per contatti, pagina 208](#)
- [Creazione di un modello di file CSV, pagina 209](#)
- [Campi informazioni di contatto, pagina 209](#)
- [Formato di file CSV per la verifica dei valori dei codici, pagina 211](#)
- [Fusi orari, pagina 212](#)

Formato di file CSV per gli account utente

Di seguito è riportato un esempio di file con valori separati da virgola (CSV) formattato in Microsoft Excel. L'esempio non mostra tutti i possibili campi per i quali è necessario fornire valori. È necessario creare il modello di file CSV specifico per la propria azienda.

Note e considerazioni

- Prima di importare i dati di un account utente in un file CSV, è necessario creare un file di backup degli account utente esistenti esportandone i dati.
- Tutti i dati (report, utente, contatti) vengono esportati in formato di testo Unicode delimitato da tabulazione (UTF-16LE). Tutti i dati importati supportano testo in formato CSV (soltanto per i dati in inglese) e Unicode delimitato da tabulazione (per i dati non in inglese e in più lingue).
- Un file CSV deve includere intestazioni di colonna nella parte superiore del file. Quando si crea un file CSV utilizzando un programma di foglio di calcolo come Microsoft Excel, assicurarsi che le intestazioni di colonna si trovino nella prima riga del foglio di calcolo. Le intestazioni di colonna devono apparire esattamente secondo quanto specificato di seguito in **Campi informazioni account**.
- Alcune informazioni dell'account utente sono obbligatorie, come specificato di seguito in **Campi informazioni account**. Includere tutte le intestazioni di colonna per i campi obbligatori.



Nota Cisco non consiglia l'eliminazione di campi dal file .csv prima dell'importazione. Se non occorre apportare modifiche a un campo, lasciare il campo vuoto. I valori esistenti vengono conservati.

- Per assicurarsi che il file CSV contenga tutte le intestazioni di colonna necessarie, nel formato appropriato, WebEx consiglia vivamente di creare un modello di file CSV.
- I campi relativi alle informazioni dell'account in un file CSV non distinguono tra maiuscole e minuscole. Pertanto, è possibile digitare i valori con lettere maiuscole, minuscole o entrambe. In ogni caso, i valori visualizzati nelle informazioni del profilo sul sito, come il nome dell'utente, vengono visualizzati così come digitati nel file CSV. Inoltre, per accedere ai propri account, gli utenti dovranno digitare la password predefinita esattamente come specificato nel file CSV.
- Fare riferimento a quanto riportato di seguito in **Campi informazioni account** per il formato corretto delle informazioni dell'account utente.
- Dopo aver specificato tutte le informazioni dell'account utente, assicurarsi di salvare il foglio di calcolo come file CSV.
- Nel caso in cui le informazioni di un account utente venissero specificate in maniera errata, Amministrazione sito non sarà in grado di creare tale account. In questo caso, Amministrazione sito genera un elenco di dati relativi agli account che non è stato possibile creare, includendo la causa di ciascun errore. scaricare, come riferimento, il file contenente tali record nel computer oppure correggere gli errori direttamente nel file.
- Se, dopo aver caricato un file CSV, si desidera modificare le informazioni specificate per uno o più account utente, è possibile modificare gli account singolarmente utilizzando **Amministrazione sito > Modifica elenco utenti**. In alternativa, contattare il gestore dell'account WebEx per assistenza.

Creazione di un modello di file CSV

Procedura

- Passaggio 1** Nella barra di navigazione, in **Gestione utenti** selezionare **Importa/Esporta utenti**.
- Passaggio 2** Nella pagina Importa/esporta utenti in batch, selezionare **Esporta**. Viene visualizzato il messaggio che la richiesta è stata ricevuta. Si riceverà una notifica e-mail una volta completato il processo di esportazione.
- Passaggio 3** Utilizzando il collegamento presente nell'e-mail di notifica, aprire il file contenente i dati esportati in un programma di foglio di calcolo come Excel.
- Passaggio 4** Se si desidera aggiungere soltanto nuovi account utente, eliminare tutti i dati dell'account contenuti nel file esportato. L'eliminazione di questi dati non influisce sugli account esistenti quando si carica il file CSV in Amministrazione sito.
-

Campi delle informazioni sull'account

Campo	Descrizione
UserID	<p>(Obbligatorio) Indica un numero identificativo dell'account generato automaticamente dal database WebEx per Amministrazione sito.</p> <p>Importante</p> <ul style="list-style-type: none"> • Non fornire alcuna informazione in questa colonna se si sta aggiungendo un nuovo account. Amministrazione sito genera questo numero dopo il caricamento del file CSV. Per creare un nuovo account, Amministrazione sito richiede che questo campo sia vuoto. • Non eliminare o modificare questo numero se si sta modificando un account esistente. Se si modifica il numero di un account esistente, Amministrazione sito crea un nuovo account utente utilizzando i dati dell'account contenuti in quella riga. Tuttavia, se i dati dell'account richiesti, come nome utente o indirizzo e-mail, risultano già esistenti per un account del sito, Amministrazione sito non può creare il nuovo account. <p>Se il campo viene lasciato vuoto, viene aggiunto un nuovo utente e viene generato automaticamente un ID utente.</p>
Active	<p>(Obbligatorio) Specifica se un account utente è attivo o inattivo, vale a dire se l'utente può organizzare riunioni WebEx, sessioni di formazione, sessioni di assistenza o eventi, in base al tipo di sito. Questo campo può contenere uno dei seguenti valori:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Y: l'account utente è attivo. • N: l'account utente non è attivo. <p>Se il campo viene lasciato vuoto, viene automaticamente impostato su Y.</p>
FirstName	<p>(Obbligatorio) Specifica il nome dell'utente al quale appartiene l'account in questione.</p> <p>Se il campo viene lasciato vuoto, viene richiesto il nome.</p>
LastName	<p>(Obbligatorio) Specifica il cognome dell'utente al quale appartiene l'account in questione.</p> <p>Se il campo viene lasciato vuoto, viene richiesto il cognome.</p>
Username	<p>(Obbligatorio) Specifica l'identificativo che l'utente al quale appartiene l'account in questione utilizza per accedere al servizio WebEx dell'azienda. Nomi utente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Devono essere univoci • La password può contenere fino a 64 caratteri <p>Importante WebEx consiglia di non creare nomi utente che includono spazi o segni di interpunzione, ad eccezione di trattini di sottolineatura, trattini e punti.</p> <p>Se il campo viene lasciato vuoto, viene richiesto il nome utente.</p>

Campo	Descrizione
Password	<p>(Obbligatorio) Specifica la password per l'account. Password:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Deve avere almeno 4 caratteri • La password può contenere fino a 32 caratteri • Distingue tra maiuscole e minuscole, vale a dire che l'utente deve digitare la password esattamente come specificata in questo campo • Può essere "****", per indicare all'amministratore del sito di non modificare la password di un account esistente. • Creare una nuova password casuale per un nuovo account. In questo caso, se si utilizza l'opzione "Richiede password con criteri rigidi...", la nuova password non soddisfa i criteri previsti e l'utente deve cambiarla la prima volta che effettua l'accesso. <p>Importante Se nella pagina Impostazioni sito comuni è stata selezionata l'opzione Richiedi password con criteri rigidi per nuovi account utente e si utilizza un file CSV per creare i nuovi account utente, è necessario specificare per ogni account una password predefinita che soddisfi i criteri specificati.</p> <p>Le password importate in un file CSV possono essere modificate se nelle opzioni Sicurezza del sito viene impostato un criterio appropriato.</p> <p>Se il campo viene lasciato vuoto, viene generata automaticamente una password temporanea.</p>
Email	<p>(Obbligatorio) Specifica l'indirizzo e-mail dell'utente. L'indirizzo e-mail dell'utente deve essere univoco.</p> <p>Se il campo viene lasciato vuoto, viene richiesto un indirizzo e-mail.</p>

Campo	Descrizione
Language	<p>(Opzionale) Specifica la lingua selezionata per impostazione predefinita nella pagina Preferenze dell'utente. Questa opzione determina la lingua del testo visualizzato dall'utente sul sito Web del servizio riunioni. In base alle lingue supportate dal sito, questo campo contiene uno dei valori numerici seguenti, ciascuno associato a una lingua. Accanto a ciascuna lingua è riportata la relativa abbreviazione.</p> <p>Se il campo viene lasciato vuoto, viene automaticamente impostata la lingua predefinita del sito.</p> <p>Impostazioni locali - ID</p> <p>Inglese -2 Australia -3 Canada -4 Canada francese -5 Cina -6 Francia -7 Germania -8 Hong Kong -9 Italia -10 Giappone -11 Corea -12 Nuova Zelanda -13 Spagna -14 Svezia -15 Svizzera -16 Taiwan -17 Regno Unito -18 Messico -19 Argentina -20 Cile -21 Colombia -22 Venezuela -23 Brasile -24 Portogallo -25</p>

Campo	Descrizione
	<p>Lingua - ID</p> <p>Inglese - en-us Cinese semplificato - zh-cn Cinese tradizionale - zh-tw Giapponese - jp Coreano - ko Francese - fr Tedesco - de Italiano - it Spagnolo (castigliano) - es-me Spagnolo (latino americano) - es-sp Svedese - sw Olandese - nl Portoghese - pt-br Russo - ru</p>

Campo	Descrizione
HostPrivilege	<p>(Opzionale) Specifica il tipo di account dell'utente. Questo campo può contenere i seguenti tipi di account:</p> <ul style="list-style-type: none"> • HOST: specifica che l'utente dispone di un account organizzatore. L'utente può registrarsi al servizio WebEx dell'azienda per organizzare riunioni. • ADMN: specifica che l'utente dispone di un account amministratore del sito. L'utente può accedere al servizio WebEx dell'azienda per organizzare riunioni e utilizzare Amministrazione Sito per amministrare il servizio WebEx. <p>Importante Un amministratore del sito può gestire gli account utente, gestire le richieste di iscrizione e specificare le preferenze per il servizio WebEx della propria azienda. Pertanto, WebEx consiglia all'azienda di impostare solo uno o due account per gli amministratori del sito.</p> <ul style="list-style-type: none"> • ADMV: specifica che l'utente dispone di un account amministratore del sito di sola visualizzazione. L'utente può accedere al servizio WebEx dell'azienda per organizzare riunioni e utilizzare Amministrazione sito per visualizzare le informazioni sugli account degli utenti, le richieste di registrazione, la configurazione e le preferenze di WebEx e i rapporti di utilizzo delle riunioni. Tuttavia, un amministratore del sito con privilegi di sola visualizzazione non può modificare le informazioni o le impostazioni degli account utente relative al servizio WebEx dell'azienda. • ATTND: specifica che l'utente dispone di un account partecipante. L'utente può accedere al servizio WebEx per visualizzare un elenco delle riunioni alle quali è stato invitato e partecipare a quelle che richiedono un account nel sito. L'utente può inoltre gestire un profilo utente. Tuttavia, non può organizzare riunioni sul sito. <p>Nota: le seguenti informazioni dei file CSV si applicano agli account partecipante. Qualora nel file CSV venissero fornite informazioni diverse, Amministrazione sito le ignorerà.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se l'account utente è attivo o inattivo • Nome • Cognome • Password • Indirizzo e-mail <p>Se il campo viene lasciato vuoto, viene automaticamente impostato su HOST.</p>

Campo	Descrizione
MeetingPrivilege	<p>(Opzionale) Specifica quali tipi di riunione l'utente può organizzare. Questo campo può contenere uno o più codici, di un massimo di tre cifre, che indicano i tipi di riunione che l'utente può organizzare.</p> <p>Nota</p> <ul style="list-style-type: none">• Per ottenere un codice valido per questo campo, fare riferimento, nella sezione Indice, ai valori relativi ai tipi di sessione elencati nella home page di Amministrazione sito. Tuttavia, qualora il sito includa il tipo di riunione Access Anywhere, non digitare il relativo codice in questo campo.• Nel caso in cui i codici contengano degli zero iniziali, non digitarli. Ad esempio, se il codice del tipo di riunione è 004, digitare 4.• È possibile specificare più tipi di riunione per ogni singolo account utente, se l'azienda dispone delle licenze appropriate. Per specificare più tipi di servizio, separarli con una virgola senza includere gli spazi, ad esempio: 15,120• Per domande sui tipi di riunione acquistati dall'azienda, contattare il gestore dell'account WebEx. Se il campo viene lasciato vuoto, non viene inserito alcun valore.

Campo	Descrizione
TelephonyPrivilege	

Campo	Descrizione
	<p>(Opzionale) Specifica le tipologie di servizi di teleconferenza che l'utente può utilizzare quando organizza una sessione. Questo campo può contenere per ogni singolo account uno o più tra i valori seguenti, a seconda dei servizi di teleconferenza supportati dal servizio WebEx dell'azienda.</p> <ul style="list-style-type: none"> • CLIN: teleconferenza con chiamata in ingresso. Specifica che l'utente è in grado di organizzare sessioni nelle quali i partecipanti possono contattare un numero telefonico per accedere a una teleconferenza. • TOLL: teleconferenza con chiamata in ingresso gratuita. Specifica che l'utente è in grado di organizzare sessioni nelle quali i partecipanti possono contattare un numero verde per accedere alla teleconferenza. • CLBK: teleconferenza con richiamata. Specifica che l'utente è in grado di organizzare sessioni nelle quali i partecipanti ricevono una telefonata dal servizio WebEx per accedere alla teleconferenza. Ogni partecipante prima contatta un numero telefonico e poi riattacca. Il servizio richiama i partecipanti sul loro telefono. • INTL: teleconferenza internazionale con richiamata. Specifica che l'utente è in grado di organizzare riunioni o sessioni di formazione nelle quali i partecipanti ricevono una telefonata internazionale dal servizio WebEx per accedere alla teleconferenza. • VoIP: telefonia Internet. Specifica che l'utente può organizzare sessioni che includono una conferenza basata su telefonia Internet (voice over IP). • ILCI: numeri chiamate in ingresso internazionali. Specifica che l'utente è in grado di organizzare sessioni nelle quali i partecipanti di altri paesi possono contattare un numero telefonico locale per accedere alla teleconferenza. • SELT: sede della teleconferenza. Specifica che l'utente può selezionare la sede del ponte telefonico da utilizzare per la teleconferenza. Disponibile soltanto se il servizio WebEx è dotato di più sedi con ponte telefonico. • MPCLIN: teleconferenza con chiamata in ingresso per Cisco Unified MeetingPlace (utilizzato per aggiornare i privilegi audio di MeetingPlace). Specifica che l'utente è in grado di organizzare sessioni nelle quali i partecipanti possono contattare un numero telefonico per accedere a una teleconferenza. • MPCLBK: teleconferenza con richiamata per Cisco Unified MeetingPlace (utilizzato per aggiornare privilegi audio di MeetingPlace). Specifica che l'utente è in grado di organizzare sessioni nelle quali i partecipanti ricevono una telefonata dal servizio WebEx per accedere alla teleconferenza. Ogni partecipante prima contatta un numero telefonico e poi riattacca. Il servizio richiama i partecipanti sul loro telefono. Se MPCLBK è supportato, MPCLIN deve essere supportato. • MPINTL: teleconferenza con richiamata internazionale per Cisco Unified MeetingPlace (utilizzato per aggiornare privilegi audio di MeetingPlace). Specifica che l'utente è in grado di organizzare riunioni o sessioni di formazione nelle quali i partecipanti ricevono una telefonata internazionale dal servizio WebEx per accedere alla teleconferenza. <p>Nota È possibile specificare più tipologie di teleconferenza per ogni singolo account utente, a condizione che la propria azienda abbia acquistato le opzioni appropriate. Per specificare tipologie di teleconferenza multiple, separarle con delle virgole ma senza includere gli spazi; ad esempio:</p>

Campo	Descrizione
	<ul style="list-style-type: none"> • CLIN, CLBK, VOIP • Se si lascia vuoto il campo TelephonyPrivilege, verranno abilitati tutti i privilegi di telefonia. • Per determinare i servizi di teleconferenza supportati dalla propria azienda, fare riferimento alla pagina iniziale di Amministrazione sito. <p>Se il campo viene lasciato vuoto, tutti i privilegi di telefonia che il sito supporta verranno assegnati all'utente.</p>
GeneralPriv	<p>(Opzionale) Specifica i privilegi generali di cui gode l'utente del sito del servizio WebEx. Questo campo può contenere i seguenti valori:</p> <p>BADM: specifica che l'utente amministra la fatturazione. L'utente può accedere ai rapporti di fatturazione dalla sezione WebEx personale. Applicabile soltanto ai siti WebEx dotati dell'opzione Amministratore della fatturazione.</p> <p>Se il campo viene lasciato vuoto, non viene inserito alcun valore.</p>
EditorPrivilege	Non più supportato. Questo campo deve essere impostato come vuoto e ignorato nel file di esportazione.
TCPrivilege	<p>(Opzionale) Disponibile soltanto per i siti Training Center. Specifica i privilegi di Training Center per l'utente. Questo campo può contenere i seguenti valori:</p> <p>HOLA: specifica che l'utente può utilizzare l'opzione Laboratorio pratico per le sessioni di formazione.</p> <p>Se il campo viene lasciato vuoto, non viene inserito alcun valore.</p>
SaCPrivilege	Non più supportato. Questo campo deve essere impostato come vuoto e ignorato nel file di esportazione.
SaCProducts	Non più supportato. Questo campo deve essere impostato come vuoto e ignorato nel file di esportazione.
SaCSJMEDesc	Non più supportato. Questo campo deve essere impostato come vuoto e ignorato nel file di esportazione.
SaCSIsMgr	Non più supportato. Questo campo deve essere impostato come vuoto e ignorato nel file di esportazione.
SCOptions	<p>(Opzionale) Disponibile soltanto per i siti Support Center. Specifica quali opzioni di Remote Support possono essere utilizzate dall'utente. In questo campo è possibile specificare il valore seguente:</p> <p>AREC: registrazione automatica. Specifica che Remote Support registrerà automaticamente le sessioni di supporto condotte dall'utente.</p> <p>Se il campo viene lasciato vuoto, non viene inserito alcun valore.</p>

Campo	Descrizione
SCShareView	<p>(Opzionale) Disponibile soltanto per i siti Support Center. Per una sessione di Remote Support, specifica in che modo un'applicazione condivisa viene visualizzata per impostazione predefinita sullo schermo di rappresentanti e clienti. In questo campo è possibile specificare i valori seguenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> • FSSF: Schermo intero – ridimensionato: specifica che un'applicazione o il desktop condivisi vengono visualizzati a schermo intero sullo schermo del cliente o del rappresentante dell'assistenza, e che la dimensione dell'applicazione o del desktop viene regolata per adattarsi completamente alla visualizzazione a schermo intero. • FS: Schermo intero: specifica che un'applicazione o il desktop condivisi vengono visualizzati a schermo intero sullo schermo del cliente o del rappresentante dell'assistenza, ma che la dimensione dell'applicazione o del desktop non viene regolata per adattarsi completamente alla visualizzazione a schermo intero. • WSF: Finestra – ridimensionata. specifica che un'applicazione o il desktop condivisi vengono visualizzati in una finestra sullo schermo del cliente o del rappresentante dell'assistenza, e che la dimensione dell'applicazione o del desktop viene regolata per adattarsi completamente alla finestra. • WIN: Finestra: specifica che un'applicazione o un desktop condivisi compaiono a schermo intero sullo schermo di rappresentanti dell'assistenza o clienti, ma che le dimensioni dell'applicazione o del desktop non sono state adattate per essere visualizzate nella loro completezza. <p>Se il campo viene lasciato vuoto, viene automaticamente impostato su FS.</p>
SCShareColor	<p>(Opzionale) Disponibile soltanto per i siti Support Center. Per una sessione di Remote Support, specifica le impostazioni dei colori per un'applicazione o un desktop condivisi visualizzati per impostazione predefinita sullo schermo di rappresentanti dell'assistenza o clienti. In questo campo è possibile specificare i valori seguenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 256: 256 colori: specifica che un'applicazione o un desktop condivisi appariranno in un formato a 256 colori sul visualizzatore o sullo schermo di rappresentanti dell'assistenza o clienti. Questa opzione richiede una larghezza di banda inferiore per condividere applicazioni o desktop rispetto all'opzione 65.356 colori (16B) ma fornisce una qualità dell'immagine inferiore. • 16B: 65.356 colori (16 bit): specifica che un'applicazione o un desktop condivisi appariranno in un formato colore a 16 bit sul visualizzatore o sullo schermo di rappresentanti dell'assistenza o clienti. Questa opzione richiede più larghezza di banda rispetto all'opzione 256 colori, ma offre una migliore qualità dell'immagine. <p>Se il campo viene lasciato vuoto, viene automaticamente impostato su 16B.</p>

Campo	Descrizione
SCSaveLoc	<p>(Opzionale) Disponibile soltanto per i siti Support Center. Può essere applicata soltanto se è stata specificata per l'utente l'opzione Registrazione automatica (AREC) per SCOptions. Per una sessione di Remote Support, specifica la destinazione in cui vengono salvati i file di registrazione del Registratore WebEx. Per impostazione predefinita, il Registratore WebEx salva tutti i file di registrazione nel computer del rappresentante dell'assistenza nella seguente cartella di destinazione:</p> <p>C:\My Recorded_Sessions</p> <p>Tuttavia, è possibile specificare qualsiasi destinazione sia sul computer del rappresentante dell'assistenza, sia su un altro computer della propria rete; ad esempio:</p> <p>C:\Session Recordings.</p> <p>Se né la destinazione predefinita né quella specificata esistono, Support Center creerà le cartelle necessarie.</p> <p>Importante Se si specifica una posizione su un computer in rete, assicurarsi che:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Il computer del rappresentante dell'assistenza corrisponda all'unità di rete appropriata. • L'account di rete del rappresentante dell'assistenza abbia accesso alla destinazione. <p>Se il campo viene lasciato vuoto, non viene inserito alcun valore.</p>
STOptions	<p>(Opzionale) Disponibile soltanto per i siti Support Center con opzione Remote Access. Può essere applicata soltanto se è stata specificata per l'utente l'opzione Registrazione automatica (AREC) per STOptions. Specifica quali opzioni di Remote Access possono essere utilizzate dall'utente. In questo campo è possibile specificare il valore seguente:</p> <p>AREC: registrazione automatica. Specifica che Remote Access registrerà automaticamente le sessioni di supporto remoto condotte dall'utente.</p> <p>Se il campo viene lasciato vuoto, non viene inserito alcun valore.</p>

Campo	Descrizione
STShareView	<p>(Opzionale) Disponibile soltanto per i siti Support Center. Può essere applicata soltanto se è stata specificata per l'utente l'opzione Registrazione automatica (AREC) per STOptions. Per una sessione di Remote Support, specifica in che modo un'applicazione condivisa viene visualizzata per impostazione predefinita sullo schermo di rappresentanti e clienti. In questo campo è possibile specificare i valori seguenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> • FSSF: Schermo intero – ridimensionato: specifica che un'applicazione o il desktop condivisi vengono visualizzati a schermo intero sullo schermo del cliente o del rappresentante dell'assistenza, e che la dimensione dell'applicazione o del desktop viene regolata per adattarsi completamente alla visualizzazione a schermo intero. • FS: Schermo intero: specifica che un'applicazione o il desktop condivisi vengono visualizzati a schermo intero sullo schermo del cliente o del rappresentante dell'assistenza, ma che la dimensione dell'applicazione o del desktop non viene regolata per adattarsi completamente alla visualizzazione a schermo intero. • WSF: Finestra – ridimensionata. specifica che un'applicazione o il desktop condivisi vengono visualizzati in una finestra sullo schermo del cliente o del rappresentante dell'assistenza, e che la dimensione dell'applicazione o del desktop viene regolata per adattarsi completamente alla finestra. • WIN: Finestra: specifica che un'applicazione o un desktop condivisi compaiono a schermo intero sullo schermo di rappresentanti dell'assistenza o clienti, ma che le dimensioni dell'applicazione o del desktop non sono state adattate per essere visualizzate nella loro completezza. <p>Se il campo viene lasciato vuoto, viene automaticamente impostato su FS.</p>
STShareColor	<p>(Opzionale) Disponibile soltanto per i siti Support Center. Può essere applicata soltanto se è stata specificata per l'utente l'opzione Registrazione automatica (AREC) per STOptions. Per una sessione di Remote Support, specifica le impostazioni dei colori per un'applicazione o un desktop condivisi visualizzati per impostazione predefinita sullo schermo di rappresentanti dell'assistenza o clienti. In questo campo è possibile specificare i valori seguenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 256: 256 colori: specifica che un'applicazione o un desktop condivisi appariranno in un formato a 256 colori sul visualizzatore o sullo schermo di rappresentanti dell'assistenza o clienti. Questa opzione richiede una larghezza di banda inferiore per condividere applicazioni o desktop rispetto all'opzione 65.356 colori (16B) ma fornisce una qualità dell'immagine inferiore. • 16B: 65.356 colori (16 bit): specifica che un'applicazione o un desktop condivisi appariranno in un formato colore a 16 bit sul visualizzatore o sullo schermo di rappresentanti dell'assistenza o clienti. Questa opzione richiede più larghezza di banda rispetto all'opzione 256 colori, ma offre una migliore qualità dell'immagine. <p>Se il campo viene lasciato vuoto, viene automaticamente impostato su 16B.</p>

Campo	Descrizione
STComputers	<p>(Opzionale) Disponibile soltanto per i siti Support Center con opzione Remote Access. Può essere applicata soltanto se è stata specificata per l'utente l'opzione Registrazione automatica (AREC) per STOptions. Specifica a quali computer l'utente può accedere in remoto utilizzando Remote Access. I computer devono essere precedentemente definiti per Remote Access in Amministrazione sito. I nomi dei computer devono essere digitati esattamente come compaiono in Amministrazione sito.</p> <p>Nota È possibile specificare più computer per un account utente. Per specificare più computer, separarli con virgole ma senza includere gli spazi; ad esempio: Computer 1, Computer 2</p> <p>Se il campo viene lasciato vuoto, non viene inserito alcun valore.</p>
STLocations	<p>(Opzionale) Disponibile soltanto per i siti Support Center con opzione Remote Access. Può essere applicata soltanto se è stata specificata per l'utente l'opzione Registrazione automatica (AREC) per STOptions. Specifica la destinazione nella quale il Registratore WebEx salva i file di registrazione. Per impostazione predefinita, il Registratore WebEx salva tutti i file di registrazione nel computer del rappresentante dell'assistenza nella seguente cartella di destinazione: C:\My Recorded Sessions</p> <p>Tuttavia, è possibile specificare qualsiasi destinazione sia sul computer del rappresentante dell'assistenza, sia su un altro computer della propria rete; ad esempio: C:\RemoteAccess_Recordings.</p> <p>Se né la destinazione predefinita né quella specificata esistono, Remote Access creerà le cartelle necessarie.</p> <p>Importante Se si specifica una posizione su un computer in rete, assicurarsi che:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Il computer del rappresentante dell'assistenza corrisponda all'unità di rete appropriata. • L'account di rete del rappresentante dell'assistenza abbia accesso alla destinazione. <p>Se il campo viene lasciato vuoto, non viene inserito alcun valore.</p>
TimeZone	<p>(Opzionale) Specifica il numero di indice del fuso orario della zona in cui risiede l'utente. Se il fuso orario non viene specificato, Amministrazione sito attribuisce all'account dell'utente lo stesso fuso orario del sito Web del servizio riunioni. Per un elenco di fusi orari e relativi numeri di indice, vedere #unique_259.</p> <p>Se il campo viene lasciato vuoto, viene automaticamente impostato il fuso orario predefinito del sito.</p>
PhoneCntry	<p>(Opzionale) Specifica il numero da comporre per chiamare un utente che risiede in un altro paese. Questo campo deve contenere soltanto numeri.</p> <p>Se il campo viene lasciato vuoto, viene automaticamente impostato su 1.</p>
PhoneLocal	<p>(Opzionale) Specifica il numero di telefono dell'utente. Questo campo deve contenere soltanto numeri. Non includere segni di interpunzione come trattini e punti.</p> <p>Se il campo viene lasciato vuoto, non viene inserito alcun valore.</p>

Campo	Descrizione
PhoneCallin	(Opzionale) Specifica il numero che l'utente deve utilizzare per chiamare. Se il campo viene lasciato vuoto, viene automaticamente impostato su N.
PhoneCallback	(Opzionale) Specifica a quale numero l'utente desidera essere chiamato. Se il campo viene lasciato vuoto, viene automaticamente impostato su N.
CellCntry	(Opzionale) Specifica il numero da comporre per chiamare un utente che risiede in un altro paese. Questo campo deve contenere soltanto numeri. Se il campo viene lasciato vuoto, viene automaticamente impostato su 1.
CellLocal	(Opzionale) Specifica il numero di telefono cellulare che l'utente deve utilizzare per chiamare. Se il campo viene lasciato vuoto, non viene inserito alcun valore.
CellCallin	(Opzionale) Specifica l'interno del numero di cellulare dell'utente. Se il campo viene lasciato vuoto, viene automaticamente impostato su N.
CellCallback	(Opzionale) Specifica il numero di cellulare al quale l'utente desidera essere chiamato. Questo campo deve contenere soltanto numeri. Se il campo viene lasciato vuoto, viene automaticamente impostato su N.
AP1Cntry, AP2Cntry	(Opzionale) Specifica il numero da comporre per chiamare un utente che risiede in un altro paese. Questo campo deve contenere soltanto numeri. Se il campo viene lasciato vuoto, viene automaticamente impostato su 1.
AP1Local, AP2Local	(Opzionale) Specifica il numero del cercapersona dell'utente. Questo campo deve contenere soltanto numeri. Non includere segni di interpunzione come trattini e punti. Se il campo viene lasciato vuoto, non viene inserito alcun valore.
AP1Callin, AP2Callin	(Opzionale) Specifica il numero del cercapersona che l'utente deve utilizzare per chiamare. Se il campo viene lasciato vuoto, viene automaticamente impostato su N.
AP1Callback, AP2Callback	(Opzionale) Specifica il numero del cercapersona al quale l'utente desidera essere chiamato. Se il campo viene lasciato vuoto, viene automaticamente impostato su N.
Pin	(Opzionale) Specifica il PIN dell'utente. Se il campo viene lasciato vuoto, non viene inserito alcun valore.
Address1	(Opzionale) Specifica l'indirizzo postale dell'utente. Se il campo viene lasciato vuoto, non viene inserito alcun valore.
Address2	(Opzionale) Specifica ulteriori informazioni sull'indirizzo postale dell'utente, se necessarie. Se il campo viene lasciato vuoto, non viene inserito alcun valore.

Campo	Descrizione
City	(Opzionale) Specifica la città di residenza dell'utente. Se il campo viene lasciato vuoto, non viene inserito alcun valore.
State/Province	(Opzionale) Specifica lo stato o la provincia di residenza dell'utente. Se il campo viene lasciato vuoto, non viene inserito alcun valore.
Zip/Postal	(Opzionale) Specifica il CAP/codice postale dell'utente. Se il campo viene lasciato vuoto, non viene inserito alcun valore.
Country/Region	(Opzionale) Specifica il paese o la regione di residenza dell'utente. Se il campo viene lasciato vuoto, non viene inserito alcun valore.
MyWebEx	<p>(Opzionale) Se il proprio sito include l'opzione WebEx personale, specifica il tipo di privilegio WebEx personale assegnato all'account. Questo campo può contenere uno dei seguenti valori:</p> <ul style="list-style-type: none"> • STD: specifica che l'account dell'utente riceve il privilegio WebEx personale standard. • PRO: specifica che l'account dell'utente riceve il privilegio WebEx personale Pro. • N: se il proprio sito non include l'opzione WebEx personale, specificare questo valore per ogni account utente. <p>Nota</p> <ul style="list-style-type: none"> • Il numero di account per i quali è possibile specificare il valore PRO dipende dal numero di licenze WebEx personale Pro disponibili per il proprio sito. Per determinare il numero di licenze WebEx personale Pro disponibili per essere assegnate agli account degli utenti, vedere la pagina di Amministrazione sito Aggiungi utente o Modifica utente. • Nel caso in cui, specificando i privilegi WebEx personale, si ecceda il numero di licenze per il proprio sito, Amministrazione sito non potrà creare o aggiornare tutti gli account per i quali è specificato il valore PRO. Ad esempio, se il proprio sito ha 10 licenze WebEx personale Pro e si specifica il valore PRO per 20 account, Amministrazione sito importerà soltanto i dati dei primi 10. • Se il proprio sito include l'opzione WebEx personale, assicurarsi di specificare i valori STD o PRO per ciascun account. <p>Se il campo viene lasciato vuoto, viene automaticamente impostato su PRO.</p>
MyContacts	<p>(Opzionale) Se il sito include l'opzione WebEx personale, specifica se l'utente può accedere a una rubrica e amministrarla dall'area WebEx personale del sito stesso. La rubrica contiene la rubrica aziendale, se presente, e consente all'utente di avere un elenco personale di contatti. Questo campo può contenere uno dei seguenti valori:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Y: specifica che Contatti personali è disponibile nell'area WebEx personale dell'utente consentendogli di accedere e gestire una rubrica personale e amministrarla. • N: specifica che Contatti personali non è disponibile nell'area WebEx personale dell'utente. L'utente può comunque accedere alla rubrica personale utilizzando le opzioni della pagina Pianifica una riunione. <p>Se il campo viene lasciato vuoto, viene automaticamente impostato su Y.</p>

Campo	Descrizione
MyProfile	<p>(Opzionale) Se il sito include l'opzione WebEx personale, specifica se l'utente può accedere al proprio profilo utente dall'area WebEx personale del sito stesso. Questo campo può contenere uno dei seguenti valori:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Y: specifica che Profilo personale è disponibile nell'area WebEx personale dell'utente consentendogli di accedere e gestire il proprio profilo utente. • N: specifica che Profilo personale non è disponibile nell'area WebEx personale dell'utente. L'utente può comunque accedere al proprio profilo facendo clic sul collegamento Profilo personale dalla barra di navigazione. <p>Se il campo viene lasciato vuoto, viene automaticamente impostato su Y.</p>
MyMeetings	<p>(Opzionale) Se il sito include l'opzione WebEx personale, specifica se l'utente può utilizzare la propria area WebEx personale del sito stesso per accedere e gestire un elenco di riunioni da lui pianificate e amministrarlo. Questo campo può contenere uno dei seguenti valori:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Y: specifica che Riunioni personali è disponibile nell'area WebEx personale dell'utente consentendogli di accedere e gestire a un elenco di riunioni pianificate. • N: specifica che Riunioni personali non è disponibile nell'area WebEx personale dell'utente. Tuttavia, l'utente può ancora accedere e gestire un elenco di riunioni pianificate, selezionando il collegamento Riunioni personali sulla barra di navigazione. <p>Se il campo viene lasciato vuoto, viene automaticamente impostato su Y.</p>
MyWorkspaces	<p>(Opzionale) Specifica l'utilizzo di Workspace personale in WebEx personale.</p> <p>Se il campo viene lasciato vuoto, viene automaticamente impostato su Y.</p>
MyRecordings	<p>(Opzionale) Riguarda soltanto gli account di un sito Training Center per i quali sia stato specificato il valore PRO nel campo WebEx personale. Specifica se l'utente può pubblicare sul sito sessioni di formazione registrate. Questo campo può contenere uno dei seguenti valori:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Y: specifica che Registrazioni personali o Registrazioni formazione personali (per Enterprise Edition) sono disponibili nell'area WebEx personale dell'utente, consentendogli di pubblicare delle registrazioni sul sito. • N: specifica che Registrazioni personali o Registrazioni formazione personali (per Enterprise Edition) non sono disponibili nell'area WebEx personale dell'utente, impedendogli di pubblicare delle registrazioni sul sito. <p>Se il campo viene lasciato vuoto, viene automaticamente impostato su Y.</p>
MyFolders	<p>(Opzionale) Se il proprio sito include l'opzione WebEx personale, specifica se l'utente può archiviare i file in cartelle personali nel sito stesso. Questo campo può contenere uno dei seguenti valori:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Y: specifica che il pulsante Cartelle personali compare nell'area WebEx personale dell'utente consentendogli di archiviare i file nel sito. • N: specifica che il pulsante Cartelle personali non compare nell'area WebEx personale dell'utente impedendogli di archiviare i file nel sito. <p>Se il campo viene lasciato vuoto, viene automaticamente impostato su Y.</p>

Campo	Descrizione
MyReports	<p>(Opzionale) Riguarda soltanto gli account di un sito Training Center per i quali sia stato specificato il valore PRO nel campo WebEx personale. Specifica se l'utente può generare report contenenti informazioni sulle sessioni di formazione organizzate e sui computer ai quali egli ha avuto accesso in remoto utilizzando Access Anywhere. Questo campo può contenere uno dei seguenti valori:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Y: specifica che il pulsante Report personali compare nell'area WebEx personale dell'utente consentendogli di generare report nel sito. • N: specifica che il pulsante Report personali non compare nell'area WebEx personale dell'utente impedendogli di generare report nel sito. <p>Se il campo viene lasciato vuoto, viene automaticamente impostato su Y.</p>
AccessAnywhere	<p>(Opzionale) Riguarda soltanto gli account per i quali sia stato specificato il valore PRO nel campo WebEx personale. Specifica se l'utente può impostare e accedere ai computer remoti utilizzando Access Anywhere. Questo campo può contenere uno dei seguenti valori:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Y: specifica che il pulsante Computer personali compare nell'area WebEx personale dell'utente consentendogli di impostare computer remoti nel sito. • N: specifica che il pulsante Computer personali non compare nell'area WebEx personale dell'utente impedendogli di impostare computer remoti nel sito. <p>Se il campo viene lasciato vuoto, viene automaticamente impostato su Y.</p>
WebcastVideo	<p>(Opzionale) Consente agli utenti di Event Center di riprodurre il video in streaming.</p> <p>Se il campo viene lasciato vuoto, non viene inserito alcun valore.</p>
WebcastAdmin	<p>(Opzionale) Indica se l'utente corrente è un amministratore Webcast o un relatore. Se selezionato, l'utente è un amministratore.</p> <p>Se il campo viene lasciato vuoto, non viene inserito alcun valore.</p>
WebcastBasic	<p>(Opzionale) Consente agli utenti di Event Center di trasmettere presentazioni online e audio.</p> <p>Se il campo viene lasciato vuoto, non viene inserito alcun valore.</p>
DefaultTPSessionType	<p>(Opzionale) Specifica il tipo di sessione TelePresence predefinito, come impostato nella pagina Preferenze utente.</p> <p>Se il campo viene lasciato vuoto, il valore è il tipo di sessione che supporta TelePresence con l'ID del tipo di riunione minimo.</p>
MeetingAssist	<p>(Opzionale) Specifica se i servizi di assistenza riunione sono disponibili per gli utenti.</p> <p>Se il campo viene lasciato vuoto, il valore è 0.</p>
SupportCET	<p>Non più supportato. Questo campo deve essere impostato come vuoto e ignorato nel file di esportazione.</p>

Campo	Descrizione
SupportCMR	<p>(Opzionale) Specifica se le sale riunioni di collaborazione (CMR Cloud) sono disponibili per gli utenti (solo Meeting Center).</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1: Specifica che CMR Cloud è disponibile per l'utente. • 0: Specifica che CMR Cloud non è disponibile per l'utente. <p>Se il campo viene lasciato vuoto, il valore sarà impostato automaticamente su 0.</p>
SupportPR	<p>(Opzionale) Specifica se la sala riunioni personale è disponibile per gli utenti (solo Meeting Center).</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1: Specifica che l'utente riceverà una sala riunioni personale. • 0: Specifica che l'utente non riceverà una sala riunioni personale. <p>Se il campo viene lasciato vuoto, il valore sarà impostato automaticamente su 0.</p>
SupportHQV	<p>(Opzionale) Specifica se è disponibile video di alta qualità per gli utenti (solo Meeting Center, Event Center e Training Center).</p> <p>Se il campo viene lasciato vuoto, viene automaticamente impostato su Y.</p>
SupportHDV	<p>(Opzionale) Specifica se è disponibile video ad alta definizione per gli utenti (solo Meeting Center e Training Center).</p> <p>Se il campo viene lasciato vuoto, viene automaticamente impostato su Y.</p>
SupportCascading	<p>(Opzionale) Specifica se l'ottimizzazione della larghezza di banda di download è abilitata per gli utenti Event Center. L'ottimizzazione della larghezza di banda consente l'inoltro del traffico ad altri client sulla stessa subnet.</p> <p>Se il campo viene lasciato vuoto, viene automaticamente impostato su N.</p>
Custom1-10	<p>(Opzionale) Se sono abilitati i codici di verifica sul sito, è possibile rinominare i campi come desiderato per tenere traccia delle informazioni. Per impostazione predefinita, i primi quattro campi sono denominati Gruppo, Reparto, Progetto e Altro. Il primo codice di verifica viene utilizzato per la fatturazione.</p> <p>Se il campo viene lasciato vuoto, non viene inserito alcun valore.</p>
MyPMR	<p>Nota Questa opzione non è più disponibile. Utilizzare SupportPR per determinare le impostazioni della sala riunioni personale per gli utenti.</p>
OneClickSetup	<p>(Opzionale) Specifica se l'utente può utilizzare One-Click.</p> <p>Se il campo viene lasciato vuoto, viene automaticamente impostato su N.</p>

Campo	Descrizione
AdditionalStorage	<p>(Opzionale) Riguarda soltanto gli account per i quali sia stato specificato il valore PRO nel campo WebEx personale e Y nel campo Cartelle personali. Specifica il numero di megabyte (MB) aggiuntivi di spazio di archiviazione che si desidera allocare all'utente per archiviare i file sul sito. Digitare solo numeri in questo campo. Se non si desidera allocare spazio di archiviazione aggiuntivo all'account di un utente, lasciare questo campo vuoto.</p> <p>Nota</p> <ul style="list-style-type: none"> • La quantità totale di spazio di archiviazione aggiuntivo è determinata dal contratto relativo al servizio per riunioni della propria azienda. Per determinare la quantità restante di spazio di archiviazione disponibile per essere allocata agli account degli utenti, vedere la pagina di Amministrazione sito Aggiungi utente o Modifica utente. • A seconda delle modalità di configurazione del sito da parte di WebEx, se si eccede la quantità totale di spazio di archiviazione aggiuntivo per il sito stesso, Amministrazione sito potrebbe non essere in grado di creare o aggiornare tutti gli account per i quali sia stato allocato lo spazio di archiviazione aggiuntivo. <p>Se il campo viene lasciato vuoto, viene automaticamente impostato su 0.</p>
AdditionalComputers	<p>(Opzionale) Riguarda soltanto gli account per i quali sia stato specificato il valore PRO nel campo WebEx personale e Y nel campo AccessAnywhere. Se il campo viene lasciato vuoto, verrà automaticamente impostato su 0. Digitare solo numeri in questo campo. Se non si desidera allocare computer aggiuntivi all'account di un utente, lasciare questo campo vuoto.</p> <p>Nota</p> <ul style="list-style-type: none"> • Il numero totale di computer aggiuntivi è determinato dal contratto relativo al servizio per riunioni della propria azienda. Per determinare il numero restante di computer disponibili per essere allocati agli account degli utenti, vedere la pagina di Amministrazione sito Aggiungi utente o Modifica utente. <p>A seconda delle modalità di configurazione del sito da parte di WebEx, se si eccede il numero totale di computer aggiuntivi per il sito stesso, Amministrazione sito potrebbe non essere in grado di creare o aggiornare tutti gli account per i quali siano stati allocati computer aggiuntivi.</p> <p>Se il campo viene lasciato vuoto, viene automaticamente impostato su 0.</p>
EventDocument	<p>(Opzionale) Per i siti Enterprise Edition con Event Center. Specifica se l'utente può archiviare gli eventi registrati nel sito. Questo campo può contenere uno dei seguenti valori:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Y: specifica che la pagina Eventi registrati compare nell'area WebEx personale dell'utente consentendogli di archiviare nel sito degli eventi registrati. • N: specifica che la pagina Eventi registrati non compare nell'area WebEx personale dell'utente impedendogli di archiviare nel sito degli eventi registrati. <p>Se il campo viene lasciato vuoto, viene automaticamente impostato su Y.</p>

Campo	Descrizione
TeleAcct1 - TeleAcct3	<p>(Opzionale) Questi campi contengono dei dati solo se il proprio sito fornisce agli utenti degli account di teleconferenza personali per mezzo dell'API telefonica di WebEx o dell'opzione teleconferenza degli account.</p> <p>Attenzione Non aggiungere o modificare dati in questo campo. Se si esportano i dati dell'account dell'utente, questi campi sono completati con i numeri della teleconferenza relativi agli account di teleconferenza personali dell'utente. Il server di telefonia fornisce questi numeri all'utente quando questi aggiunge un account di teleconferenza personale utilizzando la pagina Profilo personale.</p> <p>Se il campo viene lasciato vuoto, verranno conservate tutte le impostazioni.</p>
TeleconLocation	<p>(Opzionale) Riservato ai partner del fornitore del servizio di teleconferenza WebEx.</p> <p>Se il campo viene lasciato vuoto, non viene inserito alcun valore.</p>
SendWelcomeEmail	<p>(Opzionale) Specifica se il proprio sito invia automaticamente un'e-mail di benvenuto all'utente dopo la creazione dell'account.</p> <p>Se il sito è dotato dell'opzione modelli e-mail, è possibile modificare il modello dell'e-mail di benvenuto che il proprio servizio WebEx invia agli utenti.</p> <p>Questo campo può contenere uno dei seguenti valori:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Y: specifica che l'utente riceve l'e-mail di benvenuto. • N: specifica che l'utente non riceve l'e-mail di benvenuto. <p>Nota Nella maggior parte dei siti WebEx, questa opzione è disattivata per impostazione predefinita. Se l'opzione è disattivata, specificare un valore in questo campo non ha alcun effetto. Per attivare questa opzione, contattare il responsabile dell'account WebEx.</p> <p>Se il campo viene lasciato vuoto, viene automaticamente impostato su Y.</p>
LabAdmin	<p>(Opzionale) Si applica solo a Training Center. Specifica il privilegio di Training Center come amministratore del laboratorio pratico.</p> <p>Se il campo viene lasciato vuoto, viene automaticamente impostato su N.</p>
SchedulePermission	<p>(Opzionale) Si applica solo a siti Meeting Center, Training Center ed Event Center. Specifica quali utenti possono pianificare le sessioni per conto di questo utente. Si possono specificare soltanto gli utenti che possiedono degli account sullo stesso sito dei servizi WebEx di questo utente. Per specificare un utente, digitarne l'indirizzo e-mail esattamente come appare nel suo account.</p> <p>È possibile specificare più indirizzi e-mail separandoli con virgole e senza inserire spazi; ad esempio: jsmith@anyco.com,mbartel@anyco.com</p> <p>Se il campo viene lasciato vuoto, non viene inserito alcun valore.</p>

Campo	Descrizione
PCNAcc1AutoGenerate	(Opzionale) Specifica se il codice di accesso viene generato automaticamente. Questo campo può contenere uno dei seguenti valori: <ul style="list-style-type: none"> • Y: specifica che il codice di accesso viene generato automaticamente. • N: specifica che il codice di accesso non viene generato automaticamente. Se il campo viene lasciato vuoto, viene automaticamente impostato su Disponibile. Se PCN non è abilitato, non viene inserito alcun valore.
PCNAcc1TollFreeCallinNum	(Opzionale) Specifica il numero di chiamata in ingresso gratuita. Se il campo viene lasciato vuoto, viene automaticamente impostato su Disponibile. Se PCN non è abilitato, non viene inserito alcun valore.
PCNAcc1TollCallinNum	(Opzionale) Specifica il numero a pagamento di backup. Se il campo viene lasciato vuoto, viene automaticamente impostato su Disponibile. Se PCN non è abilitato, non viene inserito alcun valore.
PCNAcc1ILNum	(Opzionale) Specifica che l'account PCN supporta le chiamate internazionali. Se il campo viene lasciato vuoto, viene automaticamente impostato su Disponibile. Se PCN non è abilitato, non viene inserito alcun valore.
PCNAcc2AutoGenerate	(Opzionale) Specifica se il codice di accesso viene generato automaticamente. Se il campo viene lasciato vuoto, viene automaticamente impostato su Disponibile. Se PCN non è abilitato, non viene inserito alcun valore.
PCNAcc2TollFreeCallinNum	(Opzionale) Specifica il numero di chiamata in ingresso gratuita. Se il campo viene lasciato vuoto, viene automaticamente impostato su Disponibile. Se PCN non è abilitato, non viene inserito alcun valore.
PCNAcc2TollCallinNum	(Opzionale) Specifica il numero di chiamata in ingresso gratuita. Se il campo viene lasciato vuoto, viene automaticamente impostato su Disponibile. Se PCN non è abilitato, non viene inserito alcun valore.
PCNAcc2ILNum	(Opzionale) Specifica che l'account PCN supporta le chiamate internazionali. Se il campo viene lasciato vuoto, viene automaticamente impostato su Disponibile. Se PCN non è abilitato, non viene inserito alcun valore.
PCNAcc3AutoGenerate	(Opzionale) Specifica se il codice di accesso viene generato automaticamente. Se il campo viene lasciato vuoto, viene automaticamente impostato su Disponibile. Se PCN non è abilitato, non viene inserito alcun valore.
PCNAcc3TollFreeCallinNum	(Opzionale) Specifica il numero di chiamata in ingresso gratuita. Se il campo viene lasciato vuoto, viene automaticamente impostato su Disponibile. Se PCN non è abilitato, non viene inserito alcun valore.

Campo	Descrizione
PCNAcc3TollCallinNum	(Opzionale) Specifica il numero a pagamento di backup. Se il campo viene lasciato vuoto, viene automaticamente impostato su Disponibile. Se PCN non è abilitato, non viene inserito alcun valore.
PCNAcc3ILNum	(Opzionale) Specifica che l'account PCN supporta le chiamate internazionali. Se il campo viene lasciato vuoto, viene automaticamente impostato su Disponibile. Se PCN non è abilitato, non viene inserito alcun valore.

Formato di file CSV per contatti

La figura seguente mostra un esempio di un file con valori separati da virgola (CSV) formattato in Microsoft Excel. È necessario creare il modello di file CSV specifico per la propria azienda.

Note e considerazioni

- Prima di importare i dati di contatto in un file CSV, creare un file di backup dei dati di contatto, se presenti, esportandoli.
- Tutti i dati (report, utente, contatti) vengono esportati in formato di testo Unicode delimitato da tabulazione (UTF-16LE). Tutti i dati importati supportano testo in formato CSV (soltanto per i dati in inglese) e Unicode delimitato da tabulazione (per i dati non in inglese e in più lingue).
- Un file CSV deve includere intestazioni di colonna nella parte superiore del file. Quando si crea un file CSV utilizzando un programma di foglio di calcolo come Microsoft Excel, assicurarsi che le intestazioni di colonna si trovino nella prima riga del foglio di calcolo. Le intestazioni di colonna devono apparire esattamente secondo quanto specificato di seguito in **Campi informazioni di contatto**.
- Alcune informazioni di contatto sono obbligatorie, come specificato di seguito in **Campi informazioni di contatto**. Pertanto si devono includere tutte le intestazioni di colonna relative ai campi obbligatori. Non è necessario includere le intestazioni di colonna relative ai campi facoltativi per i quali non si forniscono informazioni di contatto.
- Per assicurarsi che il file CSV contenga tutte le intestazioni di colonna necessarie, nel formato appropriato, WebEx consiglia vivamente di creare un modello di file CSV.
- I campi relativi alle informazioni di contatto in un file CSV non distinguono tra maiuscole e minuscole. Pertanto, è possibile digitare i valori con lettere maiuscole, minuscole o entrambe. In ogni caso, i valori visualizzati nelle informazioni di contatto del proprio sito, come il nome del contatto, verranno mostrati così come digitati nel file CSV.
- Fare riferimento a quanto riportato di seguito in **Campi informazioni di contatto** per il formato corretto delle informazioni di contatto.
- Dopo aver specificato tutte le informazioni di contatto, assicurarsi di salvare il foglio di calcolo come file CSV.
- Quando si carica un file CSV, Amministrazione sito visualizza una tabella contenente le informazioni specificate nel file. Esaminare attentamente tutte le informazioni attentamente e verificarne l'accuratezza prima di confermare che si desidera caricare il file.

- Nel caso in cui le informazioni di contatto venissero specificate in maniera errata, Amministrazione sito non sarà in grado di creare il contatto in questione. In questo caso Amministrazione sito genera un elenco di dati relativi ai contatti che non è riuscita a creare, includendo la causa di ciascun errore.
- È possibile scaricare, come riferimento, il file contenente tali record nel computer oppure correggere gli errori direttamente nel file.
- Quando si correggono gli errori direttamente nel file creato da Amministrazione sito, assicurarsi di eliminare l'ultima colonna, denominata **Commenti**, prima di caricare il file per la creazione dei contatti restanti.
- Se, dopo aver caricato un file CSV, si desidera modificare le informazioni specificate per uno o più contatti, sarà possibile farlo per ogni contatto singolarmente in Amministrazione sito. In alternativa, contattare il gestore dell'account WebEx per assistenza.

Creazione di un modello di file CSV

Procedura

-
- Passaggio 1** Se nel sito non sono presenti contatti, aggiungere manualmente almeno un contatto.
- Passaggio 2** Nella barra di navigazione, in **Gestione sito** selezionare **Indirizzi società**.
- Passaggio 3** Nella pagina della rubrica della società, selezionare **Esporta**.
- Passaggio 4** Aprire il file contenente i dati esportati in un programma di foglio di calcolo come Excel.
- Passaggio 5** Se si desidera aggiungere soltanto nuovi contatti, eliminare tutti i dati dei contatti contenuti nel file esportato. L'eliminazione di questi dati non influisce sui contatti quando si carica il file CSV in Amministrazione sito.
-

Campi informazioni di contatto

Opzione	Descrizione
UUID	<p>Indica un numero identificativo per il contatto, generato automaticamente da Amministrazione sito.</p> <p>Importante</p> <ul style="list-style-type: none"> • Non fornire alcuna informazione in questa colonna se si sta aggiungendo un nuovo contatto. Amministrazione sito genera questo numero una volta caricato il file CSV. Per creare un nuovo contatto, Amministrazione sito richiede che questo campo sia vuoto. • Non eliminare questo numero se si sta modificando un contatto esistente. Se si modifica il numero di un contatto esistente, Amministrazione sito crea un nuovo contatto utilizzando i dati dell'account contenuti in quella riga. Tuttavia, se i dati di contatto richiesti, come un indirizzo e-mail, risultano già esistenti per un contatto del sito, Amministrazione sito non può creare il nuovo contatto.
DUID	Indica un numero identificativo i distributori membri, generato automaticamente da Amministrazione sito.

Opzione	Descrizione
Name	(Obbligatorio) Specifica il nome e cognome del contatto.
Email	(Obbligatorio) Specifica l'indirizzo e-mail del contatto.
Company	(Opzionale) Specifica l'azienda per la quale lavora il contatto.
JobTitle	(Opzionale) Specifica il titolo o la posizione del contatto in un'azienda.
URL	(Opzionale) Specifica l'indirizzo della pagina Web del contatto o della relativa azienda.
OffCntry	(Opzionale) Specifica il numero da comporre per chiamare un contatto che risiede in un altro paese. Questo campo deve contenere soltanto numeri.
OffLocal	(Opzionale) Specifica il numero di telefono del contatto. Questo campo deve contenere soltanto numeri. Non includere segni di interpunzione come trattini e punti.
CellCntry	(Opzionale) Specifica il numero da comporre per chiamare un contatto che risiede in un altro paese. Questo campo deve contenere soltanto numeri.
CellLocal	(Opzionale) Specifica il numero di telefono cellulare del contatto. Questo campo deve contenere soltanto numeri. Non includere segni di interpunzione come trattini e punti.
FaxCntry	(Opzionale) Specifica il numero da comporre per chiamare un fax che risiede in un altro paese. Questo campo deve contenere soltanto numeri.
FaxLocal	(Opzionale) Specifica il numero di fax del contatto. Questo campo deve contenere soltanto numeri. Non includere segni di interpunzione come trattini e punti.
Address1	(Opzionale) Specifica l'indirizzo postale del contatto.
Address2	(Opzionale) Specifica ulteriori informazioni sull'indirizzo postale del contatto, se necessarie.
City	(Opzionale) Specifica la città di residenza del contatto.
State/Province	(Opzionale) Specifica lo stato o la provincia di residenza del contatto.
Zip/Postal	(Opzionale) Specifica il CAP/codice postale del contatto.
Country	(Opzionale) Specifica il paese di residenza del contatto.
Time Zone	(Opzionale) Specifica il fuso orario di residenza del contatto.
Language	Specifica la lingua utilizzata dal contatto.
Locale	Specifica le impostazioni internazionali della lingua utilizzata dal contatto.

Opzione	Descrizione
UserName	(Opzionale) Se il contatto dispone un account per il servizio WebEx, è possibile includere in questo campo il nome utente del contatto. Nomi utente: <ul style="list-style-type: none"> • Non possono includere spazi o segni di interpunzione, tranne trattini di sottolineatura, trattini e punti • La password può contenere fino a 64 caratteri
Note	(Opzionale) Specifica eventuali informazioni aggiuntive sul contatto.

Formato di file CSV per la verifica dei valori dei codici

Il seguente è un esempio di contenuto in formato CSV. È necessario creare il modello di file CSV specifico per la propria azienda.

Note e considerazioni

- Un file CSV deve includere intestazioni di colonna nella parte superiore del file. Quando si crea un file CSV utilizzando un programma di foglio di calcolo come Microsoft Excel, assicurarsi che le intestazioni di colonna si trovino nella prima riga del foglio di calcolo. Le intestazioni di colonna devono apparire esattamente secondo quanto specificato di seguito in **Campi informazioni valore codice**.
- Alcune informazioni sul codice di verifica sono obbligatorie, come specificato di seguito in **Campi informazioni valore codice**. Tuttavia, è necessario includere tutte le intestazioni di colonna, indipendentemente dal fatto che le relative informazioni siano facoltative, e formattarle esattamente come specificato.
- I campi relativi alle informazioni di codice in un file CSV non distinguono tra maiuscole e minuscole. Pertanto, è possibile digitare i valori con lettere maiuscole, minuscole o entrambe. Tuttavia, i valori che appaiono nell'elenco relativo a un codice di verifica sul sito verranno visualizzati come digitati nel file CSV.
- Dopo aver specificato tutte le informazioni dei valori codice, assicurarsi di salvare il foglio di calcolo come file CSV con estensione .csv.
- Quando si carica un file CSV, Amministrazione sito visualizza una tabella contenente le informazioni specificate nel file. Esaminare attentamente tutte le informazioni attentamente e verificarne l'accuratezza prima di confermare che si desidera caricare il file.
- Amministrazione sito non può aggiungere all'elenco i valori codice specificati in modo errato. In questo caso, Amministrazione sito genera un elenco di dati relativi ai valori che non è riuscita ad aggiungere, includendo la causa di ciascun errore. scaricare, come riferimento, il file contenente tali record nel computer oppure correggere gli errori direttamente nel file.
- Quando si correggono gli errori direttamente nel file creato da Amministrazione sito, assicurarsi di eliminare l'ultima colonna, denominata **Commenti**, prima di caricare il file per la creazione dei codici dei valori restanti.

- Se, dopo aver caricato un file CSV, si desidera modificare le informazioni specificate per uno o più valori codice, sarà possibile modificare i singoli codici nella pagina Elenco codici di verifica. In alternativa, contattare il gestore dell'account WebEx per assistenza.

Campi di informazioni valore codice

Opzione	Descrizione
Index	(Opzionale) Specifica l'ID del database del valore codice di verifica. Il valore indice deve essere un numero unico da 1 a 500 compreso. Per evitare errori che possono essere causati da numeri indice duplicati, è possibile lasciare vuota questa colonna. Se la colonna Indice non contiene alcun valore, Amministrazione sito inserisce i valori codice in sequenza nella pagina Elenco codici di verifica.
Active	(Opzionale) Specifica lo stato del valore codice di verifica. Il valore può essere Si o No . Se questo valore viene lasciato vuoto, lo stato viene automaticamente impostato su Si .
Code	(Obbligatorio) Specifica il valore del codice di verifica. Un valore può comprendere fino a 128 caratteri e includere lettere, numeri e caratteri speciali.

Fusi orari

I fusi orari vengono visualizzati in un formato facile da leggere. Le opzioni dei menu vengono visualizzate in maniera differente a seconda del fatto che i fusi orari siano o meno in formato DST (ora legale). Il menu dei fusi orari utilizza il seguente formato:

Ubicazione (<Time zone name> <DST label> "Ora", <GMT offset>)

Un esempio del formato del fuso orario visualizzato è:

San Francisco (Pacific Standard Time), GMT-08:00

I dettagli dei fusi orari sono elencati di seguito.

Index	GMT	Name	Sede	Standard	DST
0	-12 ore	Linea cambiamento data	Isole Marshall		
1	-11 ore	Samoa	Samoa		
2	-10 ore	Hawaii	Honolulu	Standard	Ora solare
3	-9 ore	Alaska	Anchorage	Standard	Ora solare
4	-8 ore	Pacifico	San Francisco	Standard	Ora solare
5	-7 ore	Occidentale	Arizona		
6	-7 ore	Occidentale	Denver	Standard	Ora solare
7	-6 ore	Centrale	Chicago	Standard	Ora solare

Index	GMT	Name	Sede	Standard	DST
8	-6 ore	Messico centrale	Città del Messico	Standard	Ora solare
9	-6 ore	Centrale	Saskatchewan		
10	-5 ore	Sud America Pacifico	Bogotà		
11	-5 ore	Orientale	New York	Standard	Ora solare
12	-5 ore	Orientale	Indiana	Standard	Ora solare
13	-4 ore	Atlantico	Halifax	Standard	Ora solare
14	-4 ore	Sud America occidentale	Caracas		
15	-3,5 ore	Terranova	Terranova	Standard	Ora solare
16	-3 ore	Sud America orientale	Brasilia	Standard	Ora solare
17	-3 ore	Sud America orientale	Buenos Aires		
18	-2 ore	Medio Atlantico	Medio Atlantico	Standard	Ora solare
19	-1 ora	Azzorre	Azzorre		Estate
20	0 ore	Greenwich	Casablanca		
21	0 ore	GMT	Londra		Estate
22	1 ora	Europa centrale	Amsterdam		Estate
23	1 ora	Europa centrale	Parigi		Estate
25	1 ora	Europa centrale	Berlino		Estate
26	2 ore	Europa orientale	Atene		Estate
28	2 ore	Egitto	Cairo	Standard	Ora solare
29	2 ore	Sud Africa	Pretoria		
30	2 ore	Europa orientale	Helsinki		Estate
31	2 ore	Israele	Tel Aviv	Standard	Ora solare
32	3 ore	Arabia Saudita	Riyadh		
33	3 ore	Russia	Mosca	Standard	Ora solare

Index	GMT	Name	Sede	Standard	DST
34	3 ore	Nairobi	Nairobi		
35	3,5 ore	Iran	Teheran		
36	4 ore	Emirati Arabi Uniti	Abu Dhabi		
37	4 ore	Baku	Baku	Standard	Ora solare
38	4,5 ore	Afghanistan	Kabul		
39	5 ore	Asia occidentale	Ekaterinburg		
40	5 ore	Asia occidentale	Islamabad		
41	5,5 ore	India	Bombay		
42	5,5 ore	Columbo	Columbo		
43	6 ore	Asia centrale	Almaty		
44	7 ore	Bangkok	Bangkok		
45	8 ore	Cina	Beijing		
46	8 ore	Australia occidentale	Perth	Standard	Ora solare
47	8 ore	Singapore	Singapore		
48	8 ore	Taipei	Taipei		
49	9 ore	Giappone	Tokyo		
50	9 ore	Corea	Seoul		
51	9 ore	Yakutsk	Yakutsk		
52	9,5 ore	Australia centrale	Adelaide	Standard	Ora solare
53	9,5 ore	Australia centrale	Darwin		
54	10 ore	Australia orientale	Brisbane		
55	10 ore	Australia orientale	Sydney	Standard	Ora solare
56	10 ore	Pacifico occidentale	Guam		
57	10 ore	Tasmania	Hobart	Standard	Ora solare

Index	GMT	Name	Sede	Standard	DST
58	10 ore	Vladivostok	Vladivostok	Standard	Ora solare
59	11 ore	Pacifico centrale	Isole Salomone		
60	12 ore	Nuova Zelanda	Wellington	Standard	Ora solare
61	12 ore	Fiji	Fiji		
130	1 ora	Europa centrale	Stoccolma		Estate
131	-8 ore	Messico Pacifico	Tijuana	Standard	Ora solare
132	-7 ore	Messico Occidentale	Chihuahua	Standard	Ora solare
133	-4,5 ore	Sud America occidentale	Caracas	Standard	Ora solare
134	8 ore	Malesia	Kuala Lumpur	Standard	Ora solare



Variabili di modelli e-mail

- [Variabili modelli e-mail per Meeting Center, pagina 217](#)
- [Variabili modelli e-mail per Enterprise, pagina 222](#)

Variabili modelli e-mail per Meeting Center

La tabella seguente elenca e definisce tutte le variabili utilizzate nei modelli e-mail di Meeting Center. Per ulteriori informazioni sulle singole variabili utilizzate in ciascun modello, vedere [Matrice variabile modello e-mail Meeting Center](#).



Importante

- Sebbene alcune variabili siano presenti in più modelli e-mail, ogni variabile è univoca per il proprio modello. Le variabili non sono condivise tra i modelli.
- Ogni modello e-mail contiene il proprio set di variabili. Le operazioni Copia e Incolla delle variabili tra l'oggetto e il corpo dell'e-mail o da un modello all'altro non sono supportate.

Variabile	Descrizione	Modelli utilizzati
%HostEmail%	Indirizzo e-mail dell'utente.	Multiplo
%ForwardSubjectDesc%	Testo digitato nell'oggetto dell'e-mail della riunione	Invitation to Register for a meeting
%Topic%	Argomento riunione	Multiplo
%ForwardDesc%	Testo di descrizione della riunione	Invitation to Register for a meeting
%HostName%	Nome completo dell'organizzatore della riunione	Multiplo
%Host Name%	Nome completo dell'organizzatore della riunione	Multiplo

Variabile	Descrizione	Modelli utilizzati
%HostDisclaimer%	Testo esclusione di responsabilità utilizzato nel piè di pagina di modelli per organizzatori di riunioni	Multiplo
%Hostnumber%	Chiave organizzatore (numero) per la riunione	Multiplo
%HostNumberDes%	Descrizione della chiave organizzatore (numero) della riunione per l'organizzatore alternativo	Multiplo
%MeetingDateOrRecurrence%	Data o ricorrenza della riunione, se presenti	Invitation to Register for a meeting
%TimeZone%	Fuso orario per la riunione	Multiplo
%PKIDescription%	Descrizione dell'infrastruttura a chiave pubblica. Queste informazioni saranno disponibili nel modello solo quando l'opzione PKI è abilitata per il sito.	Invitation to Register for a meeting
%MeetingInfoURL%	URL che fornisce le informazioni sulla riunione	Multiplo
%MeetingInfoInOtherTimezone%	Informazioni sulla riunione fornite in una zona con fuso orario diverso rispetto a quello relativo alla pianificazione originaria	Multiplo
%ServiceNameURL%	URL del nome del servizio (ad esempio Meeting Center)	Invitation to Register for a meeting
%HostPhone%	Numero di telefono dell'utente organizzatore	Multiplo
%PromotionFreeTrialDescription%	Descrizione del testo promozionale per le versioni di prova gratuite di Meeting Center	Multiplo
%PromotionFreeTrialURL%	URL del testo promozionale per la prova gratuita	Multiplo
%EmailFooter%	Testo del piè di pagina personalizzabile utilizzato per tutte le e-mail	Multiplo
%Disclaimer%	Testo dello scarico di responsabilità di Cisco WebEx a piè di pagina	Multiplo

Variabile	Descrizione	Modelli utilizzati
%AttendeeName%	Nome del partecipante alla riunione	Multiplo
%MeetingTime%	Orario in cui è pianificata la riunione	Multiplo
%MeetingNumber%	Numero identificativo assegnato alla riunione	Multiplo
%Meeting Number%	Numero identificativo assegnato alla riunione	Multiplo
%MeetingDate%	Data della riunione	Multiplo
%MeetingNumberLabel%	Etichetta di testo che precede la variabile %MeetingNumber% (ad esempio, "Numero riunione:")	Multiplo
%MeetingNumberLabelWithValue%	Combinazione di un'etichetta numerica della riunione e un numero di riunione	Multiplo
%MeetingNumberNS%	Numero identificativo assegnato alla riunione (nessuno spazio tra i numeri)	Multiplo
%MeetingPasswordLabel%	Etichetta di testo che precede la variabile %MeetingPassword% (ad esempio, "Password riunione:")	Multiplo
%MeetingPassword%	Password riunione	Multiplo
%PasswordDesc%	Descrizione di come utilizzare la password	Multiplo
%AlternateHostDescription%	Descrizione dell'organizzatore alternativo della riunione, se presente	Multiplo
%JoinMeetingTitle4SmartPhone%	Testo relativo al titolo della riunione visualizzato sugli smartphone	Multiplo
%TeleconferenceAttendeeDesc%	Descrizione dei partecipanti che intervengono in modalità teleconferenza	Multiplo
%TeleconferenceInfoAttendeeNN%	Descrizione dei partecipanti che intervengono in modalità teleconferenza	Multiplo
%UCFAttendeeVerifyPlayers%	Messaggio che comunica ai partecipanti di verificare il supporto rich media player prima di unirsi alla riunione.	Multiplo

Variabile	Descrizione	Modelli utilizzati
%Meeting Link%	Collegamento alla pagina della riunione (dalla quale i partecipanti possono accedere alla riunione)	Multiplo
%iPhoneJoinMeetingDesc%	Istruzioni per gli utenti per la partecipazione a una riunione mediante iPhone	Multiplo
%PKI Information%	Informazioni sull'infrastruttura a chiave pubblica. Queste informazioni saranno disponibili quando l'opzione PKI viene fornita per il sito.	Multiplo
%TeleconferenceDesc%	Descrizione della teleconferenza	Multiplo
%TeleconferencingInfo%	Informazioni sulla teleconferenza, inclusi i numeri, eccetera	Multiplo
%TeleconferenceHostDesc%	Etichetta di testo che fornisce informazioni telefoniche	Multiplo
%TeleconferenceInfoHostNN%	Informazioni telefoniche	Multiplo
%Recording Disclaimer%	Testo dell'esclusione di responsabilità di Cisco WebEx relativo alla registrazione della riunione	Multiplo
%UCFHostVerifyPlayers%	Messaggio che comunica agli organizzatori di verificare il supporto rich media player prima di unirsi alla riunione.	Multiplo
%ConfCallModerator%	Informazioni sul moderatore della chiamata in conferenza	Multiplo
%TeleconferenceInfoAttendee%	Informazioni sul partecipante alla teleconferenza	MC Tele MeetingInfo For Attendee
%ConfCallParticipant%	Informazioni sul partecipante alla chiamata in conferenza	MC Tele MeetingInfo For Attendee
%TeleconferenceInfoHost%	Informazioni sull'organizzatore della teleconferenza	MC Tele MeetingInfo For Host
%iCalendarText%	Informazioni sull'aggiunta di una riunione a iCalendar	Meeting Information Updated

Variabile	Descrizione	Modelli utilizzati
%DownloadToCalendarLink%	Collegamento per scaricare la riunione in iCalendar	Meeting Information Updated
%AttendeeJoinSection%	Informazioni sui dettagli che il partecipante deve fornire per unirsi alla riunione.	Meeting Information Updated
%MeetingManagerSetUpDesc%	Informazioni per l'impostazione di Gestione riunioni	Meeting Registration Confirmed
%SetupURL%	URL per l'impostazione di Gestione riunioni	Meeting Registration Confirmed
%DateTime%	Informazioni su data e ora della riunione	Multiplo
%DateTimeList%	Informazioni su data e ora (piano) delle riunioni ripianificate. Queste riunioni richiedono la registrazione obbligatoria.	Meeting Requiring Registration Rescheduled
%PhoneContactInfo%	Contattare il numero di telefono dell'organizzatore per riunioni che sono state ripianificate	Meeting Requiring Registration Rescheduled
%ReclaimHostRole%	Testo che descrive la chiave organizzatore, che consente all'utente di richiedere il ruolo di organizzatore	Meeting Scheduled_mp
%ActionOnAudioMeeting%	Descrive a un organizzatore come avviare la parte audio della riunione	Multiplo
%ActionOnAudioMeetingAttendee%	Descrive a un partecipante come partecipare alla parte audio della riunione	Multiplo
%TPInformationIcs%	Informazioni TelePresence	Multiplo
%JoinByPhoneIcs%	Informazioni audio per il partecipante, inclusi i numeri di telefono per l'accesso all'audio	Multiplo
%HostMeetingPasswordIcs%	Password per la riunione impostata dall'organizzatore. Appare nel modello dell'organizzatore	MC MeetingInfo For Host(Productivity Tools)
%HostDisclaimerIcs%	Testo esclusione di responsabilità utilizzato nel piè di pagina di modelli per organizzatori di riunioni	Multiplo

Variabile	Descrizione	Modelli utilizzati
%AttendeeJoinByPhoneIcs%	Informazioni telefoniche per l'accesso alla riunione. Appare nel modello del partecipante	MC MeetingInfo For Host(Productivity Tools)
%MeetingPasswordIcs%	Password per la riunione impostata dall'organizzatore. Appare nel modello del partecipante	Multiplo
%DisclaimerIcs%	Testo di esclusione di responsabilità utilizzato nel piè di pagina di modelli per i partecipanti	Multiplo
%AlternateHostDescriptionIcs%	Descrizione dell'organizzatore alternativo della riunione, se presente	MC MeetingInfo For Attendee
%HostNumberDesIcs%	Descrizione della chiave organizzatore (numero) della riunione per l'organizzatore alternativo	MC MeetingInfo For Attendee

Variabili modelli e-mail per Enterprise

La tabella seguente elenca e definisce tutte le variabili utilizzate nei modelli e-mail di Enterprise. Per ulteriori informazioni sulle singole variabili utilizzate in ciascun modello, vedere [Matrice variabile modello e-mail aziendale](#).

- Sebbene alcune variabili siano presenti in più modelli e-mail, ogni variabile è univoca per il proprio modello. Le variabili non sono condivise tra i modelli.
- Ogni modello e-mail contiene il proprio set di variabili. Non è possibile copiare e incollare variabili da un modello a un altro.

Variabile	Descrizione	Modelli utilizzati
%allocation queue%	Coda WebACD utilizzata nella regola di allocazione	WebACD Allocation Rule Error Notification Email
%Amount%	Costo totale dell'acquisto	purchase confirmation
%ApproveURL%	URL per approvare la richiesta di password	Password Request
%BillingEnd%	Data di fine del periodo di fatturazione per l'abbonamento al servizio	Multiplo
%ChangePassword%	URL o collegamento che consente agli utenti di modificare le password	Forgot Password Request Notification - Change Password

Variabile	Descrizione	Modelli utilizzati
%CompanyName%	Nome della società che ha sottoscritto l'abbonamento al servizio	Multiplo
%ConfirmationUrl%	URL o collegamento che consente agli utenti di confermare gli account WebEx	Require Confirmation Email
%ConfirmWords%	Testo che descrive il processo di conferma dell'account	Require Confirmation Email
%CurrentPath%	URL o collegamento che punta al percorso di sistema per l'amministratore del sito corrente	PE Customize Signup
%DownloadToCalendarURL%	URL o collegamento per gli utenti che desiderano scaricare le informazioni sulla riunione offline nel formato di calendario preferito	Multiplo
%HostEmail%	Indirizzo e-mail dell'utente della riunione.	Multiplo
%FullName%	Nome completo dell'utente dell'applicazione Center.	Access Anywhere Requested
%EndingTime%	Ora di fine della riunione a consumo (come fornita con informazioni di fatturazione post-riunione)	Multiplo
%EndTime%	Ora di fine del periodo di fatturazione per l'abbonamento al servizio mensile	PE Credit Card Monthly Invoice
%EntryLinkURL%	URL o collegamento che punta al modulo di accesso WebACD per richieste di clienti	Missing WebACD Queue Email
%ErrorCode%	Codice di errore dell'evento di indirizzamento WebACD	WebACD Routing Error Notification Email
%FailedAccountDetail%	Dettagli di account non modificati correttamente durante l'evento di amministrazione del sito	Password Security Enhancements Normal Condition
%URL%	URL che punta a un sito Web o un'altra posizione	Tutte
%ComputerName%	Nome del computer per il quale è richiesto Access Anywhere	Access Anywhere Requested

Variabile	Descrizione	Modelli utilizzati
%FirstName%	Nome del proprietario dell'account WebEx	Multiplo
%Host Name%	Nome completo dell'organizzatore della riunione	Multiplo
%HostID%	Numero ID dell'organizzatore della riunione	Failed Auto-Recording notification
%HostLogonName%	Nome utente per l'accesso fornito con l'acquisto del nuovo servizio	purchase confirmation
%HostMeetingInfoURL%	URL o collegamento che consente all'organizzatore della riunione di modificare la riunione	Multiplo
%hostpassword%	Password fornita con la nuova notifica di impostazione account	Multiplo
%InvoiceID%	Numero fattura fornito con la ricevuta dell'acquisto	purchase confirmation
%InvoiceNumber%	Numero fattura fornito con la ricevuta dell'acquisto	Multiplo
%LastName%	Cognome del proprietario dell'account WebEx	Multiplo
%Email Address%	Indirizzo e-mail di contatto della persona che sta condividendo le registrazioni della riunione	Share Recordings
%EmailConfirmLink%	URL o collegamento che consente all'utente di confermare la modifica dell'indirizzo e-mail o dell'account WebEx	WebEx Account Change Confirmation
%EmailFooter%	Testo del piè di pagina personalizzabile utilizzato per tutte le e-mail	TUTTO
%ServiceURL%	URL del sito di servizio WebEx	Access Anywhere Setup Information
%UserName%	Nome utente dell'utente per l'accesso ai servizi WebEx	Access Anywhere Setup Information

Variabile	Descrizione	Modelli utilizzati
%Status%	Stato preliminare dell'utente che ha effettuato l'iscrizione a un account con WebEx. Lo stato è "Accetta" o "Rifiuta" a seconda dei criteri di accettazione/rifiuto impostati per la funzione Iscrizione in Amministrazione sito	Account Signup Notification for Site Admin
%SiteURL%	URL del sito di servizio WebEx	Account Signup Notification for Site Admin
%HostName%	Nome completo dell'organizzatore della riunione	Account Signup Notification for Site Admin, modelli multipli
%StatusAction%	Azione che Amministrazione sito deve effettuare per accettare o rifiutare la richiesta di un account WebEx da parte dell'utente	Account Signup Notification for Site Admin
%SiteHomePageURL%	URL della home page del sito di servizio WebEx	Account Signup Notification for Site Admin
%Subject%	Testo da utilizzare nella riga dell'oggetto	Multiplo
%TeleconferencingInfo%	Informazioni sulla teleconferenza fornite agli utenti. Non configurabile.	Multiplo
%Meeting Password%	Password per la riunione impostata dall'organizzatore	Multiplo
%SiteBrandName%:	URL del sito di servizio WebEx del cliente, per esempio "http://cliente.webex.com"	Automated Responses to Users
%AccountPassword%	Password dell'account WebEx del cliente	Automated Responses to Users
%BrandName%	Marchio del sito di servizio WebEx del cliente, per esempio "cliente.webex.com"	Automated Responses to Users
%TechSupportEmailAddress%	Indirizzo e-mail personalizzabile con marchio del supporto tecnico di WebEx	Automated Responses to Users
%ServiceName%	Nome personalizzabile con marchio del servizio WebEx (ad esempio, Meeting Center, Training Center, Support Center, ecc.)	Multiplo
%AccountActivationURL%	URL nel quale l'utente può attivare l'account WebEx	Automated Responses to Users Not Activated, multiplo

Variabile	Descrizione	Modelli utilizzati
%PpuEmail%	Indirizzo e-mail dell'addetto al supporto tecnico da contattare nel caso in cui l'utente abbia optato per un account a consumo	Multiplo
%PpuPhone%	Numero di telefono dell'addetto al supporto tecnico da contattare nel caso in cui l'utente abbia optato per un account a consumo	Multiplo
%PpuSupportHours%	Orari di lavoro dell'addetto al supporto tecnico da contattare nel caso in cui l'utente abbia optato per un account a consumo	Multiplo
%Topic Name%	Nome dell'argomento per il quale è possibile riprodurre la registrazione direttamente dal sito di servizio WebEx	Available Recording Notification
%Recording Link%	URL o collegamento per riprodurre la registrazione dal sito di servizio WebEx	Available Recording Notification
%Recording Time%	Ora di avvio della registrazione	Available Recording Notification
%Duration%	Durata della registrazione o della riunione	Available Recording Notification
%Edit Recording URL%	URL per la modifica delle informazioni di registrazione e delle opzioni di controllo della riproduzione	Available Recording Notification
%Recording Info URL%	URL per visualizzare informazioni sulla registrazione come le opzioni per consentire agli utenti di scaricarla e i relativi dettagli	Available Recording Notification
%Service Center%	URL del sito di servizio WebEx	Available Recording Notification, multiplo
%Service Recording URL%	URL del sito di servizio WebEx dal quale l'utente può visualizzare tutte le registrazioni disponibili per il sito	Available Recording Notification
%Topic%	Argomento riunione	Multiplo
%MeetingDateOrRecurrence%	Informazioni sulla data o sulla ricorrenza della riunione	Multiplo
%MeetingTime%	Orario in cui è pianificata la riunione	Multiplo

Variabile	Descrizione	Modelli utilizzati
%TimeZone%	Fuso orario della zona in cui è stata pianificata la riunione. Il fuso orario può essere configurato dall'organizzatore della riunione	Multiplo
%iCalendarText%	Istruzioni di testo per scaricare la versione iCal delle informazioni della riunione	Multiplo
%DownloadToCalendarLink%	URL per gli utenti che desiderano scaricare le informazioni della riunione offline nel formato di calendario di loro scelta. Questa opzione è necessaria per l'utilizzo di iCal con Lotus Notes.	Multiplo
%CreditCardLastFourDigits%	Ultime quattro cifre della carta di credito del cliente sul file.	Credit card declined for PPU Retries.
%SiteAdminName%	Nome dell'amministratore del sito di servizio WebEx	Deactivated Account Notice, multiplo
%DeactivatedNumber%	Numero di giorni di inattività dell'account	Deactivated Account Notice
%UserList%	Elenco di account utente sul sito dei servizi WebEx che sono stati disattivati	Deactivated Account Notice, multiplo
%SiteID%	ID numerico univoco del sito (questa informazione viene inviata ad Amministrazione sito)	Email Notification for failed Critical job
%DomainID%	Dominio di predisposizione del sito	Email Notification for failed Critical job
%JobID%	ID job (indica l'ID del job critico non riuscito)	Email Notification for failed Critical job
%JobType%	Tipo di job (indica il tipo di job critico non riuscito, importazione o esportazione)	Email Notification for failed Critical job
%ErrorMessage%	Messaggio che spiega la natura dell'errore del job	Email Notification for failed Critical job
%Request%	Nome della richiesta	Multiplo
%Request_Status%	Nome della richiesta	Multiplo
%ExportStatusPageURL%	URL della pagina di stato dell'esportazione. Visualizza lo stato di una richiesta: In coda, In corso, Interrotta o Terminata.	Export Finished Or Aborted Notification

Variabile	Descrizione	Modelli utilizzati
%ExportFileName%	Nome del file esportato.	Export Finished Or Aborted Notification
%SubmitDate%	Data di invio della richiesta	Multiplo
%SubmitTime%	Orario di invio della richiesta	Multiplo
%RequestEnd%	Stato della richiesta di importazione o esportazione. Lo stato varia in base alla propria richiesta.	Multiplo
%FinishDate%	Data di completamento dell'elaborazione della richiesta inviata	Multiplo
%FinishTime%	Ora di completamento dell'elaborazione della richiesta inviata	Multiplo
%TotalCount%	Numero totale di record recuperati	Multiplo
%FailCount%	Numero totale di record non recuperati	Multiplo
%DownloadCscFileURL%	Testo e URL per il download del file di esportazione	Multiplo
%DownloadErrorLogURL%	Testo e URL per il download del log di errori dell'importazione o dell'esportazione	Multiplo
%AdminName%	Nome dell'amministratore del sito di servizio WebEx	Multiplo
%ConfID%	ID numerico univoco della conferenza nel sito	Multiplo
%ConfName%	Nome (argomento) della conferenza	Multiplo
%Date%	Data in cui è stato fornito il feedback	Multiplo
%Setup%	Testo configurabile per la richiesta del feedback dell'utente relativamente alla facilità della procedura di impostazione della riunione	Feedback To Host One, multiplo
%Reliability%	Testo configurabile per la richiesta del feedback dell'utente relativamente all'affidabilità della riunione	Feedback To Host One, multiplo

Variabile	Descrizione	Modelli utilizzati
%Performance%	Testo configurabile per la richiesta del feedback dell'utente relativamente alle prestazioni della riunione	Feedback To Host One, multiplo
%Comments%	Testo configurabile per la richiesta di ulteriori commenti da parte dell'utente/organizzatore	Feedback To Host One, multiplo
%Profile%	Profilo dell'utente	Feedback To Host One, multiplo
%ServerName%	Nome del server che ha organizzato la riunione	Feedback To Host One, multiplo
%MeetingNumber%	ID assegnato alla riunione	Multiplo
%Meeting Number%	ID assegnato alla riunione	Audio Only For Host(Productivity Tools)
%MeetingCost%	Costo (escluse imposte) della riunione a consumo	Multiplo
%MeetingDate%	Data della riunione	Multiplo
%MonthlyFee%	Costo mensile (escluse imposte) per il servizio	PE Credit Card Monthly Invoice
%N%	Numero di giorni prima della scadenza della password temporanea (come fornito con una richiesta di modifica password)	Reset password
%NewEmail%	Indirizzo e-mail dell'account WebEx dopo la modifica dell'indirizzo e-mail	WebEx Account Change Confirmation
%NO%	Percentuale dello spazio di storage di registrazione totale che rimane disponibile per il sito	Media Storage Capacity Warning
%OldEmail%	Indirizzo e-mail dell'account WebEx prima della modifica dell'indirizzo e-mail	WebEx Account Change Confirmation
%OptionName%	Nome dell'opzione che l'amministratore del sito ha modificato	Multiplo
%PassWord%	Password dell'account WebEx del cliente	PE Account Activation
%PasswordOrLink%	Password o collegamento alla password (fornita dopo un ripristino della password)	Reset password

Variabile	Descrizione	Modelli utilizzati
%PaymentURL%	URL o collegamento che punta a un cliente per acquistare o estendere l'abbonamento al servizio	Multiplo
%PeopleMinutes%	Tempo di partecipazione combinato di tutti i partecipanti alla riunione a consumo	Multiplo
%percentage%	Percentuale di chiamate allocate alla coda WebACD	WebACD Allocation Rule Error Notification Email
%Personalized Message%	Messaggio che l'organizzatore può personalizzare e includere quando si condividono registrazioni	Share Recordings
%ProductivityToolBenefit%	Testo che descrive i vantaggi degli Strumenti di produttività WebEx	Multiplo
%ReactivateActMsg%	Istruzioni su come riattivare l'account WebEx bloccato	Locked Out Account Notice
%recursive sub-queue%	La coda secondaria ha assegnato un'allocazione ricorsiva attraverso la regola di allocazione errata	WebACD Allocation Rule Error Notification Email
%Email%	Indirizzo e-mail	Multiplo
%Content%	Commenti inviati da un utente come feedback su un servizio (al gruppo del supporto del servizio)	Multiplo
%ServiceType%	Tipo di servizio WebEx	Multiplo
%SiteAdminHomePageURL%	URL o collegamento alla home page di amministrazione del sito	Request for Service Privileges
%StartingTime%	Ora di inizio della riunione a consumo per visualizzazione (come fornita con informazioni di fatturazione post-riunione)	Multiplo
%StartTime%	Ora di inizio del periodo di fatturazione per l'abbonamento al servizio mensile	PE Credit Card Monthly Invoice
%SubAmount%	Totale parziale costo (escluse imposte) dell'acquisto	purchase confirmation
%subtype%	Tipo di abbonamento correlato al nuovo account	Multiplo

Variabile	Descrizione	Modelli utilizzati
%SuccessCount%	Numero di account modificati correttamente durante l'evento di amministrazione del sito	Password Security Enhancements Normal Condition
%SupportEmail%	Indirizzo e-mail supporto tecnico per il servizio WebEx	Multiplo
%SupportPhone%	Numero di telefono supporto tecnico per il servizio WebEx	Multiplo
%ServiceNameURL%	URL del nome di servizio (ad esempio, MC, SC, TC, ecc.)	Multiplo
%SiteAdminEmail%	Indirizzo e-mail dell'amministratore del sito	Multiplo
%SiteAdminPhoneContactInfo%	Numero di telefono dell'amministratore del sito	Multiplo
%ImportStatusPageURL%	URL della pagina di stato dell'importazione. Visualizza lo stato di una richiesta di importazione: In sospeso, In coda, Interrotta o Terminata	Import Finished Or Aborted Notification
%ImportFileName%	Nome del file per il quale è stata effettuata una richiesta di importazione	Import Finished Or Aborted Notification
%NewSuccessCountAdded%	Visualizza il numero di nuovi record aggiunti con successo (ciò indica un'importazione riuscita)	Import Finished Or Aborted Notification, multipla
%NewSuccessCountUpdated%	Visualizza il numero di record caricati con successo (ciò indica che il database è stato aggiornato con successo con i dati importati)	Import Finished Or Aborted Notification, multipla
%CallInPhoneNumber%	Numero di telefono che l'invitato deve contattare per partecipare alla riunione	Multiplo
%CustomerName%	Nome del cliente di WebEx	Multiplo
%DateTime%	Data e ora di inserimento di richiesta di supporto nella coda	Multiplo
%QueueName%	Nome della coda per la gestione delle richieste/dei messaggi di supporto del cliente	Leave Message Email, multiplo

Variabile	Descrizione	Modelli utilizzati
%WaitTime_Tsh%	Tempo di attesa stimato per l'elaborazione e la risoluzione della richiesta da parte del CSR	Leave Message Email, multiplo
%CSRs%	Nomi dei rappresentanti del servizio clienti	Leave Message Email, multiplo
%CustomerEmail%	Indirizzo e-mail del cliente	Leave Message Email, multiplo
%CustomerPhone%	Numero di telefono del cliente	Leave Message Email, multiplo
%Question%	Domande effettuate dal cliente	Leave Message Email, multiplo
%FailedNumber%	Numero di tentativi di accesso non riusciti da parte di un utente di WebEx	Locked Out Account Notice, multiplo
%ScheduledMeeting%	Indica se l'utente ha riunioni pianificate.	Locked Out Account Notice, multiplo
%Tax%	Costo dell'imposta sulle vendite dell'acquisto	Multiplo
%TeleconferenceCost%	Costo della parte di teleconferenza della riunione a consumo	Multiplo
%TeleconferenceName%	Nome assegnato alla teleconferenza dall'organizzatore	Multiplo
%TeleconferencingMinutes%	Numero di minuti di teleconferenza utilizzati nella riunione a consumo per visualizzazione	Multiplo
%TotalCost%	Costo totale della riunione a consumo per visualizzazione, che include i costi della riunione, della teleconferenza e dell'imposta sulle vendite	Multiplo
%TrialEnd%	Data di fine dell'abbonamento di prova al servizio WebEx	Multiplo
%UserEmail%	Indirizzo e-mail dell'account WebEx	Multiplo
%UserInfomation%	Informazioni fornite dall'utente durante la richiesta di un nuovo account WebEx	PE Customize Signup
%WaitTime_Not%	Durata dell'attesa della richiesta in coda prima dell'attivazione della notifica	Wait Notification Email



Tag e attributi HTML sicuri

- [Tag e attributi HTML sicuri, pagina 233](#)

Tag e attributi HTML sicuri

Cisco WebEx consente di utilizzare codice HTML per personalizzare il branding. Ad esempio, quando si personalizzano elementi del sito come la barra di navigazione a sinistra o modelli e-mail. Tag e attributi HTML non sicuri, nonché codice JavaScript, non sono supportati.

Il codice HTML supporta solo i seguenti tag, attributi HTML e proprietà CSS. È possibile immettere nei campi degli URL solo URL validi che utilizzano i protocolli supportati nella tabella seguente.

Tipo HTML	Elementi supportati
Tag	a, b, big, blockquote, body, br, button, center, cite, code, col, colgroup, dd, div, dl, dt, em, fieldset, font, form, frame, frameset, h1, h2, h3, h4, h5, h6, head, hr, html, i, iframe, img, input, label, legend, li, link, noscript, ol, option, p, pre, samp, script, select, small, span, strike, strong, style, sub, sup, table, tbody, td, textarea, tfoot, th, thead, tr, u, ul
Attributi	abbr, accesskey, align, alt, autocomplete, axis, background, bgcolor, border, cellpadding, cellspacing, char, charoff, class, cols, colspan, disabled, headers, height, href, id, lang, leftmargin, marginheight, marginwidth, media, name, nowrap, onblur, onclick, ondblclick, onfocus, onmousedown, onmouseover, onmouseup, readonly, rows, rowspan, scope, shape, size, style, title, topmargin, valign, width

Tipo HTML	Elementi supportati
Proprietà CSS	_moz_resizing, azimuth, background, background-attachment, background-color, background-image, background-position, background-repeat, border, border-bottom, border-bottom-color, border-bottom-left-radius, border-bottom-right-radius, border-bottom-style, border-bottom-width, border-collapse, border-color, border-left, border-left-color, border-left-style, border-left-width, border-radius, border-right, border-right-color, border-right-style, border-right-width, border-spacing, border-style, border-top, border-top-color, border-top-left-radius, border-top-right-radius, border-top-style, border-top-width, border-width, bottom, caption-side, clear, clip, color, counter-increment, cue, cue-after, cue-before, cursor, direction, display, elevation, empty-cells, float, font, font-color, font-family, font-size, font-size-adjust, font-stretch, font-style, font-variant, font-weight, height, left, letter-spacing, line-height, list-style, list-style-image, list-style-position, list-style-type, margin, margin-bottom, margin-left, margin-right, margin-top, marker-offset, marks, max-height, max-width, min-height, min-width, mso-spacerun, orphans, outline, outline-color, outline-style, outline-width, overflow, padding, padding-bottom, padding-left, padding-right, padding-top, page, page-break-after, page-break-before, page-break-inside, pause, pause-after, pause-before, pitch, pitch-range, play-during, position, richness, right, size, speak, speak-header, speak-numeral, speak-punctuation, speech-rate, stress, table-layout, text-align, text-decoration, text-indent, text-shadow, text-transform, top, unicode-bidi, vertical-align, visibility, voice-family, volume, white-space, widows, width, word-break, word-spacing, word-wrap
Protocolli URL	https, http, ftp, tftp, ftps, sftp, mailto