

Operatore CC

Documentazione e materiali di formazione per gli operatori del Contact Center.

- [Primo accesso operatore CC](#)

Primo accesso operatore CC

Questo manuale accompagna un nuovo operatore del Contact Center (clienti del Terzo Settore) nella prima attivazione di tutti gli strumenti di lavoro aziendali. È pensato per chi non ha ancora effettuato l'accesso a nessun software: il **primo passaggio, obbligatorio prima di qualsiasi altro accesso, è il cambio della password dell'email aziendale** — da quel momento in poi tutte le email di attivazione degli altri strumenti arriveranno sulla webmail e andranno recuperate una per una, seguendo l'ordine indicato di seguito. Le sezioni Email aziendale e Docs riportano qui la procedura completa passo dopo passo, necessaria per sbloccare tutti gli altri accessi; le altre sezioni riportano solo una breve descrizione dello strumento e un link alla pagina dedicata con la procedura dettagliata, consultabile una volta ottenuto l'accesso a Docs.

Passaggi del primo accesso

Segui questo ordine, senza saltare passaggi:

1. [Email aziendale](#) — cambio password. È il passaggio obbligatorio numero 1: senza una email funzionante non è possibile completare nessuno degli altri accessi.
2. [Docs](#) — con l'accesso a Docs si sbloccano anche le pagine dedicate del capitolo Onboarding CC, consultabili singolarmente in futuro.
3. [Workplace](#)
4. [Messaggistica aziendale](#)
5. [Centralino](#)
6. [Helpdesk](#)

Dopo aver cambiato la password dell'email (passaggio 1), **apri la webmail all'indirizzo <https://webmail.dreamhost.com/> e controlla la posta**: è lì che arriveranno, una dopo l'altra, le email di attivazione di Docs, Workplace, Slack, Centralino e le eventuali comunicazioni per Helpdesk. Elabora le attivazioni nell'ordine indicato sopra, spuntandole una per una.

L'accesso a tutti i software di lavoro è basato sulla tua email aziendale del tipo **nome.cognome@serviziosostenitori.org** per questo motivo il presente manuale inizia con l'accesso all'email.

Primo accesso alla email aziendale

Email aziendale

L'email aziendale è lo strumento principale a disposizione di un operatore del CC: su questa email riceverai le password monouso (OTP) ed anche eventuali link per aggiornare la password dei vari software ed app che vengono usati nell'operatività quotidiana.

L'email aziendale è del tipo **nome.cognome@serviziosostenitori.org** ed il fornitore di questo servizio è Dreamhost.

All'assunzione è stata fornita una **password temporanea** per accedere all'email aziendale. Questa password non ha una scadenza ma per motivi di sicurezza è di estrema importanza che ogni neo assunto imposti una sua password.

Cambio password al primo accesso

Il cambio della password (e le altre configurazioni della email aziendale) sono disponibili da interfaccia web all'indirizzo: <https://mailboxes.dreamhost.com/>. Per accedere inserire negli appositi campi:

1. l'email completa (nome.cognome@serviziosostenitori.org) che coincide con il nome utente,
2. la propria password (quella temporanea ricevuta all'assunzione),
3. fare click su [Log In].



The image shows a login form with the title "Log In" at the top. Below the title, there are two input fields: "Email Address:" and "Password:". Each field has a blue border. Below the "Password:" field, there is a "Log In" button with a blue border.

Una volta effettuato l'accesso, sarà disponibile un pannello con diverse configurazioni: **per cambiare la propria password bisogna usare il blocco sulla destra "Change Your Password"** (vedi schermata). Per procedere inserire negli appositi campi:

1. inserire una nuova password,
2. confermare la nuova password,
3. fare click su [Change It!].



Z-Servizio-Operatore-CC's Mailbox Manager
(test.operator.cc@serviziosostenitori.org)

CURRENT DISK USAGE: 0 / 25600 MB

[Log Out](#)

Check Your Email on the Web
<https://webmail.dreamhost.com/>

Change Your Password

New Password:

Confirm:

Email Client Configuration

To check your email go to [webmail](#), then enter your full email address and password to sign in.

If you need help setting up your email address in your email client, please see the following article on the DreamHost Wiki: [Email Client Configuration](#).

Incoming mail server:
For POP3, use: [pop.dreamhost.com](#)
For IMAP, use: [imap.dreamhost.com](#)
Incoming mail server type: [POP3](#) or [IMAP](#) (your choice)
Incoming mail server username: [test.operator.cc@serviziosostenitori.org](#) (use the whole thing!)

Outgoing (SMTP) mail server: [smtp.dreamhost.com](#)
My server requires authentication: checked. (use same settings as incoming mail server)
Use secure password authentication: checked.

Spam
[Configure Spam Settings?](#)

Email Filters
[Add New Filter for test.operator.cc@serviziosostenitori.org](#)

Auto-Responder
☐ [Activate Auto-Responder](#) (Sends an automatic reply every time you receive an email.)

Se la password è stata inserita in modo corretto si avrà una schermata di cambio password con il testo verde (vedi allegato).



Z-Servizio-Operatore-CC's Mailbox Manager
(test.operator.cc@serviziosostenitori.org)

CURRENT DISK USAGE: 0 / 25600 MB

[Log Out](#)

Check Your Email on the Web
<https://webmail.dreamhost.com/>

Change Your Password

Your password has been changed!
It will take a few minutes for this change to take effect.
If you check your email on multiple devices, now would be a great time to update the password on all of them.

New Password:

Confirm:

Email Client Configuration

To check your email go to [webmail](#), then enter your full email address and password to sign in.

If you need help setting up your email address in your email client, please see the following article on the DreamHost Wiki: [Email Client Configuration](#).

Incoming mail server:
For POP3, use: [pop.dreamhost.com](#)
For IMAP, use: [imap.dreamhost.com](#)
Incoming mail server type: [POP3](#) or [IMAP](#) (your choice)
Incoming mail server username: [test.operator.cc@serviziosostenitori.org](#) (use the whole thing!)

Outgoing (SMTP) mail server: [smtp.dreamhost.com](#)
My server requires authentication: checked. (use same settings as incoming mail server)
Use secure password authentication: checked.

Spam
[Configure Spam Settings?](#)

Email Filters
[Add New Filter for test.operator.cc@serviziosostenitori.org](#)

Your password has been changed!

It will take a few minutes for this change to take effect.

If you check your email on multiple devices, now would be a great time to update the password on all of them.

La tua password è stata modificata!

Ci vorrà qualche minuto affinché la modifica diventi effettiva.

Se controlli la posta elettronica su più dispositivi, questo è il momento ideale per aggiornare la password su tutti loro.

Accesso alla email aziendale

L'accesso alla email aziendale per l'uso quotidiano è possibile da interfaccia web all'indirizzo <https://webmail.dreamhost.com/>. Per accedere inserire negli appositi campi:

1. l'email completa (nome.cognome@serviziosostenitori.org) che coincide con il nome utente,
2. la propria password,
3. fare click su [Accedi].



Accedi

[DreamHost Webmail](#) • [Ottieni supporto](#)

Salva l'indirizzo **<https://webmail.dreamhost.com/>** nei preferiti del browser: lo userai ogni giorno.

Altre informazioni

Altre informazioni come per esempio il recupero password saranno disponibili dopo il primo accesso a Docs (passaggio 2), sulla pagina dedicata "[Primo accesso alla email aziendale](#)".

Primo accesso a Docs

Docs

Docs è la knowledge base aziendale di Metadonors, basata su BookStack. Raccoglie manuali, procedure e documentazione di tutte le aree dell'azienda (prodotti, delivery, contact center, infrastruttura) organizzati in una struttura a scaffali, libri, capitoli e pagine. I contenuti sono mantenuti aggiornati anche grazie a Il Bibliotecario, l'agente che documenta automaticamente da email, ticket e Slack.

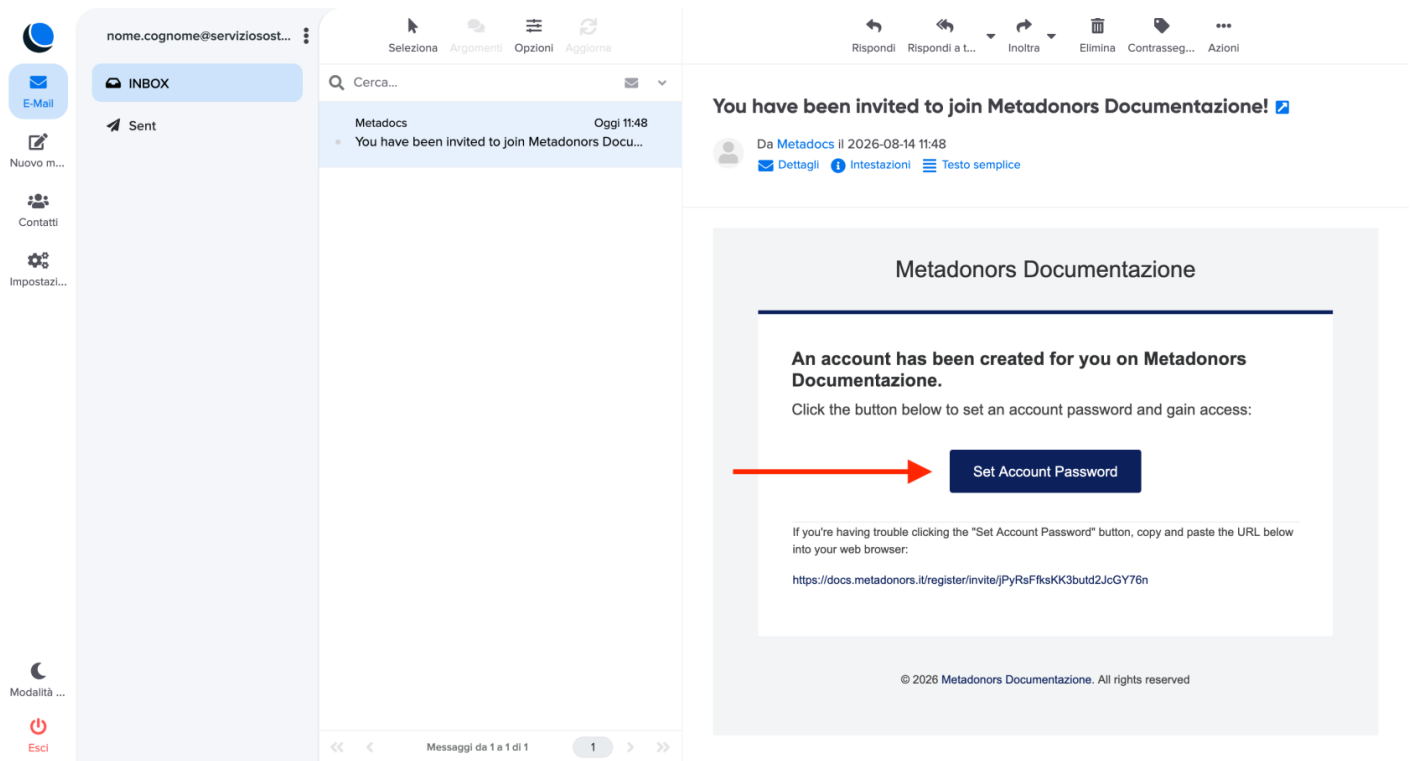
Primo accesso

Il primo accesso alla documentazione (knowledge base) aziendale (Docs) avviene ricevendo un invito sulla email aziendale.

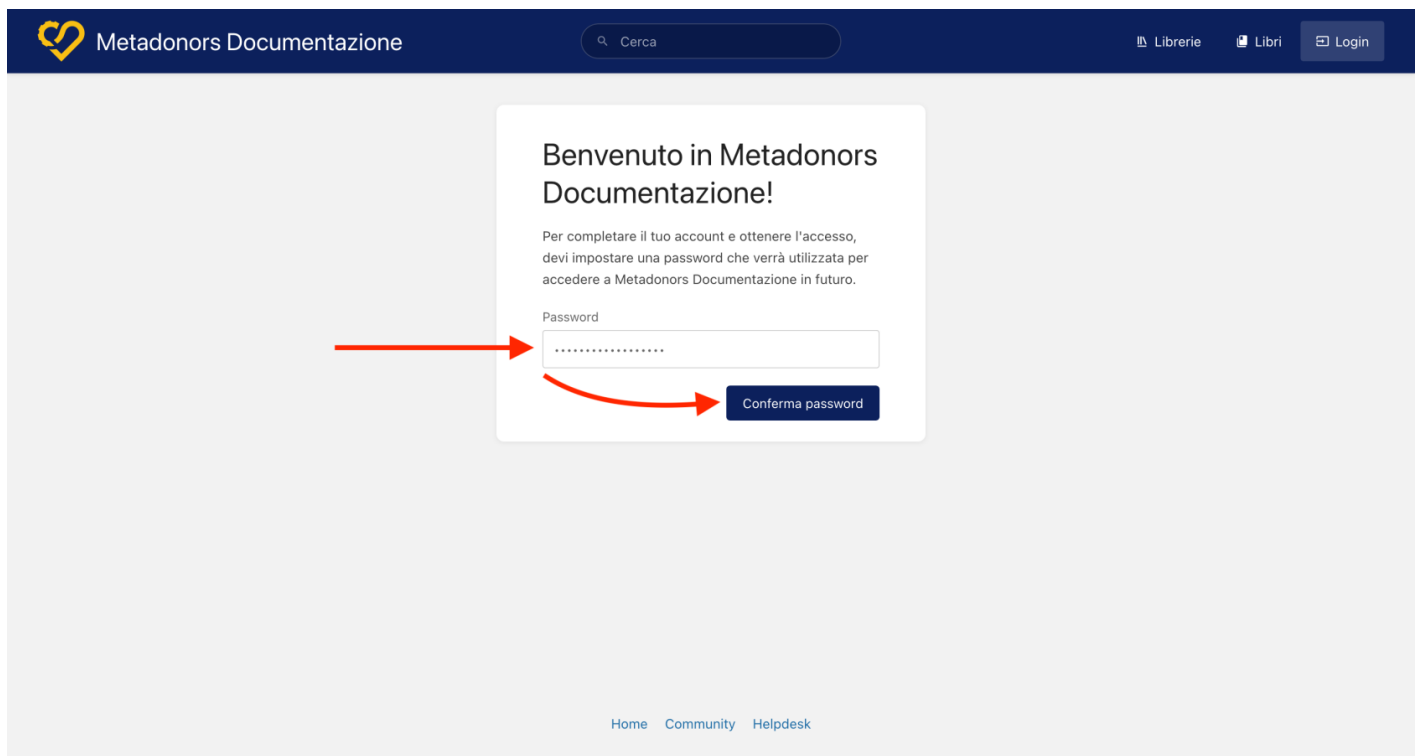
Attivare il proprio utente

Apri la tua email aziendale (nome.cognome@serviziosostenitori.org) da <https://webmail.dreamhost.com/> e cerca l'email di invito da BookStack/Metadonors (mittente: Metadonors, oggetto tipo "You have invited to Join Metadonors Documentazione!"). Apri l'email e clicca sul link [Set Account Password] per impostare la password.

Se non hai ricevuto nessun link, **controlla nella cartella spam**; se non c'è nulla vai direttamente alla sezione "Recupero password" più sotto.



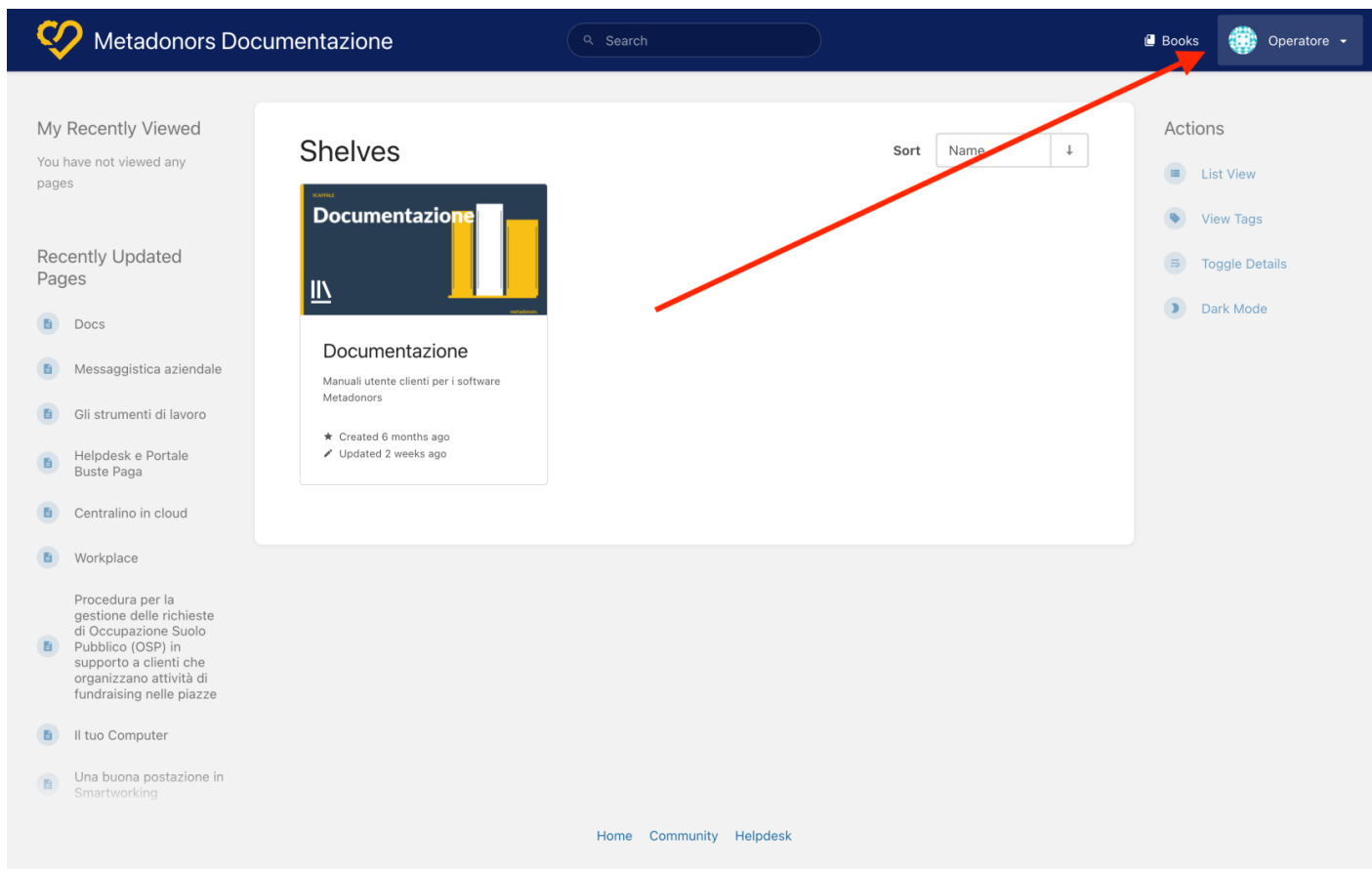
Inserisci la nuova password nel campo richiesto e fai click su [Conferma password]. Il link ti porta sulla pagina in cui puoi reimpostare la password nei due campi richiesti e fai click su [Reimposta la password].



Vai su docs.metadonors.it e accedi con:

- Email: nome.cognome@serviziosostenitori.org
- Password appena impostata

Se il tuo accesso funziona correttamente, in alto a destra troverai un'icona seguita dal proprio nome (vedi immagine).



Altre informazioni

Al primo accesso la documentazione (knowledge base) aziendale (Docs) è impostata in lingua inglese; è possibile cambiare questa impostazione con pochi passaggi dopo il primo accesso seguendo le istruzioni sulla pagina dedicata "[Primo accesso a Docs](#)".

Primo accesso a Workplace

Workplace

Workplace è un ERP (Enterprise Resource Planning) e gestionale aziendale "all-in-one" basato sul software Odoo e di fatto **è il punto di accesso principale per segnare le ore di lavoro e rispettare il piano di lavoro multi cliente/campagna ricevuto dai team leader.**

Primo accesso

Le informazioni per il primo accesso saranno disponibili dopo il primo accesso a Docs (passaggio 2), sulla pagina dedicata "[Primo accesso a Workplace](#)".

Primo accesso alla messaggistica aziendale

Slack

Slack è il sistema di messaggistica aziendale usato per le comunicazioni interne, gli annunci e il coordinamento quotidiano con i team.

Primo accesso

Le informazioni per il primo accesso saranno disponibili dopo il primo accesso a Docs (passaggio 2), sulla pagina dedicata "[Primo accesso alla messaggistica aziendale](#)".

Primo accesso al centralino

Centralino

Il Centralino è il Contact Center as a Service (CCaaS) usato per gestire le chiamate e le campagne telefoniche.

Primo accesso

Le informazioni per il primo accesso saranno disponibili dopo il primo accesso a Docs (passaggio 2), sulla pagina dedicata "[Primo accesso al centralino](#)".

Primo accesso a Helpdesk

Helpdesk

Helpdesk è un ticketing system dove aprire, tracciare e chiudere le pratiche HR o di assistenza tecnica.

Primo accesso

Le informazioni per il primo accesso saranno disponibili dopo il primo accesso a Docs (passaggio 2), sulla pagina dedicata "[Primo accesso ad Helpdesk](#)".