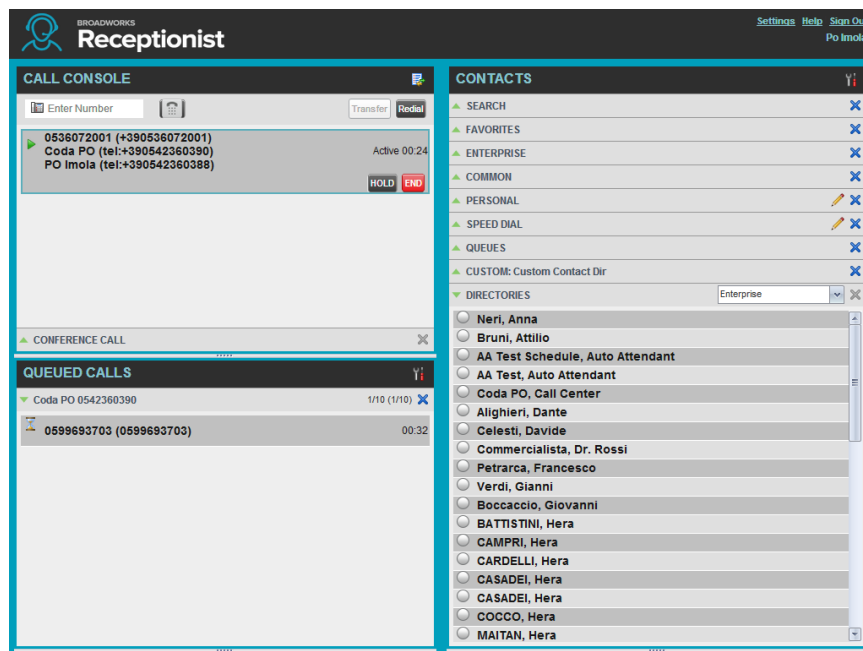


# Servizio Fonia Cloud PBX



## Manuale utente

### Client web RECEPTIONIST per il Posto Operatore Cloud PBX Acantho

### L'applicativo Receptionist per il Posto Operatore

Per facilitare il compito del Posto Operatore, è stato predisposto un applicativo web, chiamato **Receptionist**, che permette di visualizzare sul PC dell'operatore le chiamate in arrivo, le eventuali chiamate in coda (in attesa di una risposta dall'operatore), la rubrica aziendale ed altro, e che semplifica la gestione delle chiamate stesse (messa in attesa e ripresa, trasferimento della chiamata all'interno desiderato, ecc).

Per l'accesso all'applicativo Receptionist, è sufficiente digitare il seguente indirizzo nella barra del browser:

**<https://cloudpbx.acantho.com/receptionist>**

Sul browser sarà visualizzata la pagina riportata nella figura a lato (in inglese al primo accesso, vedi paragrafo successivo per selezionare la lingua italiana).

L'accesso avviene tramite autenticazione dell'utente operatore, inserendo le credenziali che saranno comunicate da Acantho in fase di attivazione del servizio Cloud PBX.

Di norma, l'ID Utente sarà nel formato:

**<numero telefonico>@cloudpbx.acantho.com.**

L'opzione "Rimani connesso" permette di effettuare gli accessi successivi senza dover reinserire ID utente e Password



Per scollegarsi dal Receptionist, basta chiudere la finestra del browser oppure cliccare sul link "Disconnessione" in alto a destra.

### Impostazioni iniziali

Al primo accesso al Receptionist occorre effettuare alcune impostazioni iniziali, ad esempio per selezionare la lingua Italiana.

Per iniziare, cliccare sul link **Settings** in alto a destra nella finestra (come indicato dal rettangolo rosso della figura sottostante):



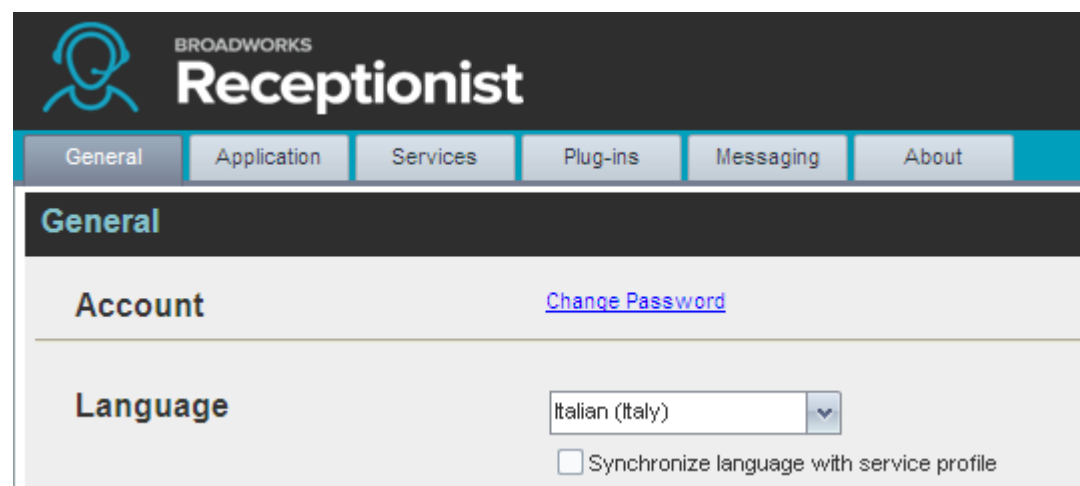
Come prima operazione, impostare la lingua utilizzata: nel riquadro **Language** selezionare **"Italian (Italy)"** e deselezionare l'opzione **"Synchronize language with service profile"**.

A questo punto, per rendere operativa la scelta della lingua (che viene applicata solo dal successivo accesso), cliccare sul link **"Sign Out"** in alto a destra: il collegamento verrà chiuso e si dovrà effettuare nuovamente l'accesso, ma questa volta tutti i testi del Receptionist saranno in italiano.

Per completare le impostazioni iniziali, cliccare nuovamente sul link **"Impostazioni"** in alto a destra (lo stesso link "Settings" descritto inizialmente e che ora viene visualizzato in italiano).

Impostare le rimanenti opzioni del tab **GENERALE** come segue:

- **Pop-up:** verificare che sia disabilitata l'opzione "Pop-up automatica su chiamate in arrivo"
- **Formato data:** selezionare l'opzione di destra (formato "GG/MM/AAAA")
- **Formato ora:** selezionare l'opzione di destra (formato "24 ore")
- **Area di lavoro:** verificare che sia abilitata l'opzione "Salva sempre area di lavoro alla disconnessione"
- **Drag and drop:** verificare che sia abilitata l'opzione "Trasferire la chiamata automaticamente quando è caduto su un contatto"

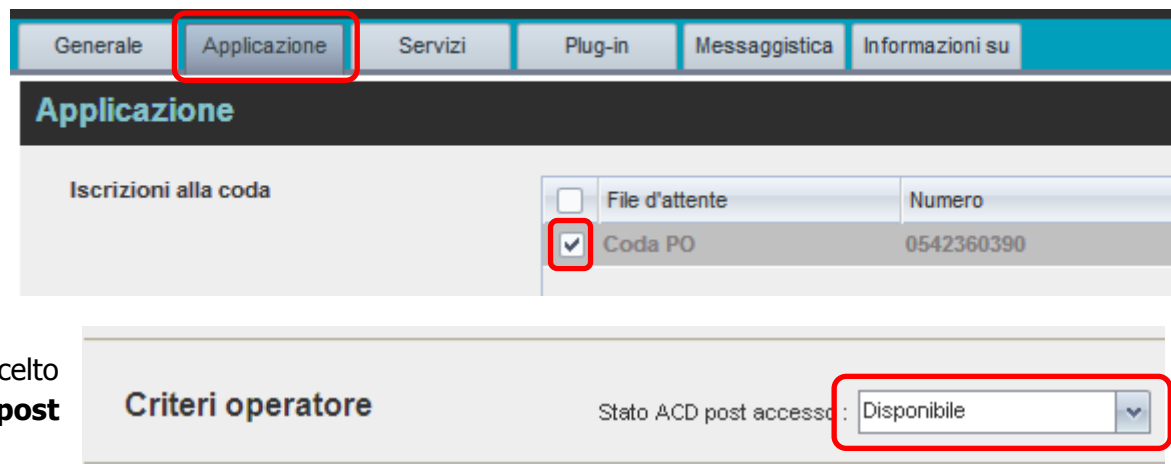


## Guida rapida all'uso del client Web Receptionist per Posto Operatore

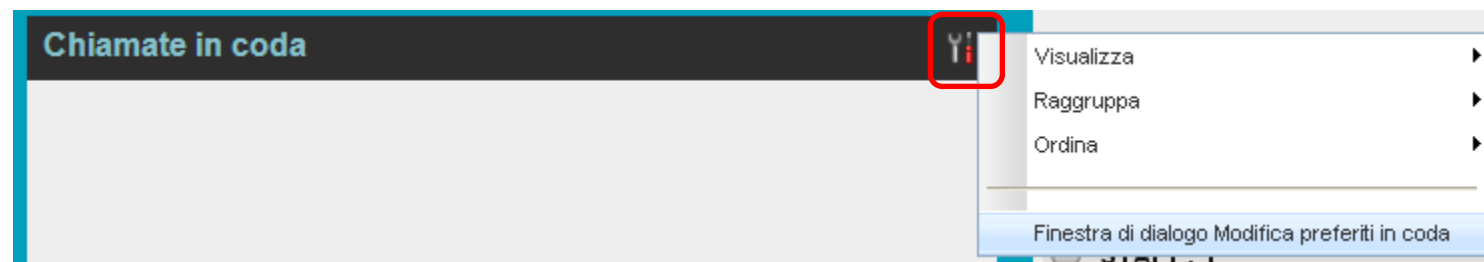
Passare quindi alle impostazioni successive cliccando sul tab **APPLICAZIONE** in alto a sinistra (vedi riquadro rosso nella figura sotto).

Una volta entrati nel tab Applicazione, occorre:

- nella sezione **Iscrizioni alla coda** verificare che sia selezionata la casella a sinistra del nome della coda: in questo modo, nel pannello **Chiamate in coda** (vedi paragrafo relativo) sarà possibile visualizzare le chiamate in ingresso ancora in attesa di una risposta da parte di un operatore;
- nella sezione **Criteri operatore** verificare che sia stato scelto il valore **"Disponibile"** per l'opzione **"Stato ACD post accesso"**

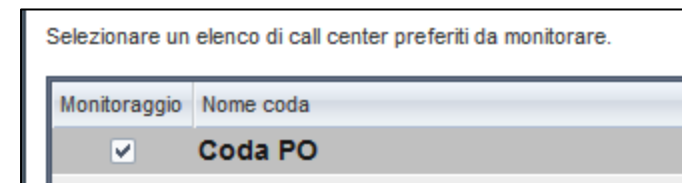


Una volta completate queste impostazioni iniziali, ritornare alla console cliccando sul link **"<< Torna all'applicazione"** in alto a destra.



Per assicurarsi di vedere le chiamate in coda ancora in attesa di risposta, cliccare sul pulsante Impostazioni del pannello **Chiamate in coda** (vedi riquadro rosso nella figura a fianco) e selezionare la voce **Finestra di dialogo Modifica preferiti in coda**

Nella finestra aggiuntiva che si apre al centro della console, verificare che sia spuntata l'opzione **Monitoraggio** a sinistra del nome della Coda PO: in questo modo sarà possibile visualizzare le chiamate in coda (vedi più avanti al paragrafo **Il pannello CHIAMATE IN CODA**)



La console Receptionist

The screenshot shows the Receptionist web console interface. At the top, there is a navigation bar with the logo, the name 'Receptionist', and links for 'Impostazioni', 'Guida in linea', and 'Disconnessione'. The user name 'PIERLUIGI PIANIGIANI' is displayed on the right. The main area is divided into four panels:


- Comunicazioni:** A panel with a search bar and a 'Ricomposizione' button. It currently shows 'Nessun elemento da visualizzare'.
- Contatti:** A panel with a search bar and a 'Cerca' button. It shows a list of contacts under the heading 'RUBRICHE'.
- Chiamate in coda:** A panel for viewing calls waiting for an operator.
- Contatti - Rubriche:** A panel showing a list of contacts with radio buttons for selection.

Annotations in the image include:

- A red box around the 'Comunicazioni' panel with the text: **Pannello Comunicazioni:** qui vengono visualizzate le chiamate in corso, sia in ingresso che in uscita.
- A purple box around the 'Contatti' panel with the text: **Pannello Contatti - Cerca:** qui vengono mostrati i risultati della ricerca fatta sulla rubrica aziendale.
- A blue box around the 'Contatti - Rubriche' panel with the text: **Pannello Contatti - Rubriche:** qui viene visualizzata la rubrica aziendale e personale dell'operatore.
- A yellow box around a gear icon in the top right of the 'Contatti' panel with the text: **Pulsante Impostazioni del pannello Contatti**.

## Guida rapida all'uso del client Web Receptionist per Posto Operatore

Nel pannello **Contatti** a destra della console, si consiglia di mantenere visualizzati solo il riquadro **Cerca**, il riquadro **Personale** e il riquadro **Rubriche** sulla voce "**Enterprise**", così da visualizzare l'intera rubrica aziendale.

Tutte le altre rubriche (che non sono usate nel caso del servizio Cloud PBX) possono essere chiuse cliccando sul pulsante  a destra della barra del titolo della rubrica in oggetto.

Per riaprire un riquadro chiuso per sbaglio (es. riquadro Cerca), cliccare sul pulsante Impostazioni del pannello Contatti in alto a destra (vedi figura nella pagina precedente), poi selezionare la voce **Visualizza > Rubriche > Cerca**.

Come nota generale, ogni riquadro può essere espanso o ridotto cliccando sulla freccia verde a sinistra del titolo:

- se la freccia verde punta in alto, il riquadro è stato ridotto e cliccando sulla freccia viene espanso
- se la freccia verde punta in basso, il riquadro è già espanso e cliccando sulla freccia viene ridotto

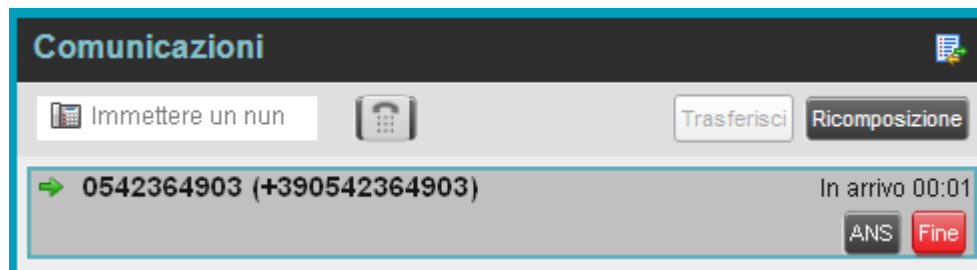
### Il pannello COMUNICAZIONI


#### ► **Chiamata in ingresso**


Nel pannello Comunicazioni vengono mostrate le chiamate in corso, sia quelle in ingresso che quelle in uscita.


All'arrivo di una chiamata in ingresso, compare una nuova riga con il nome della persona che chiama (se si tratta di un interno del proprio centralino Cloud PBX) o con il numero telefonico che sta chiamando.

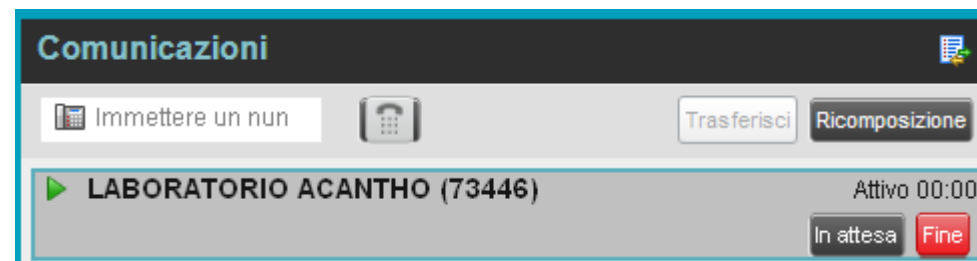
La freccia verde verso destra (a sinistra del nome o del numero chiamante) indica che si tratta di una chiamata in ingresso




Per rispondere alla chiamata, cliccare sul pulsante  e a questo punto sarà possibile parlare direttamente dal proprio telefono VoIP: sul pannello Comunicazioni, nella parte destra della riga della chiamata in corso comparirà lo stato "**Attivo**" ed un contatore della durata della chiamata (vedi sotto).

Per chiudere la chiamata senza rispondere, cliccare sul pulsante 

Al termine della conversazione la chiamata può essere chiusa riagganciando il telefono oppure in alternativa, cliccando sul solito pulsante 

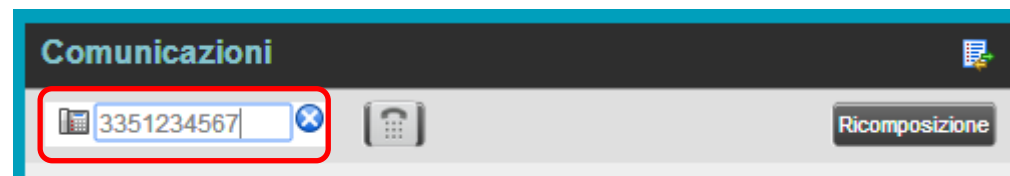



Una chiamata in corso può essere messa in attesa sul telefono VOIP (tasto funzione "Attesa" su telefono Polycom VVX400) oppure da console cliccando sul pulsante 

Per riprendere una chiamata precedentemente messa in attesa, cliccare sul pulsante  che compare sulla riga della chiamata.

### ► Chiamata in uscita

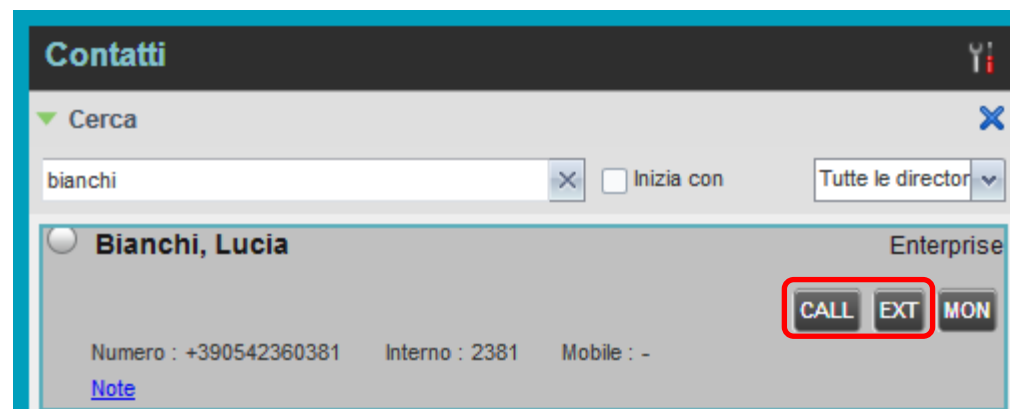
Per effettuare dalla console una chiamata in uscita, **inserire nella casella di composizione** (vedi riquadro rosso nella figura a fianco) **il numero da chiamare, come se la chiamata fosse fatta direttamente dal telefono**, quindi premere INVIO sulla tastiera del PC oppure cliccare sul pulsante



Per cancellare il numero inserito nella casella di composizione, premere il pulsante  a destra della casella di composizione.

E' possibile effettuare una chiamata in uscita anche selezionando un contatto presente nella Rubrica:

1. effettuare la ricerca del contatto desiderato (vedi paragrafo **Il Pannello CONTATTI**)
2. cliccare sulla riga del contatto desiderato per espandere la sezione relativa al contatto, così da far comparire i pulsanti di azione
3. chiamare il contatto desiderato cliccando sui pulsanti **CALL** o **EXT**



Anche una chiamata in uscita fatta direttamente dal telefono VoIP viene visualizzata nel Pannello Comunicazioni di sinistra: la **freccia verde verso sinistra** indica che si tratta di chiamata uscente.





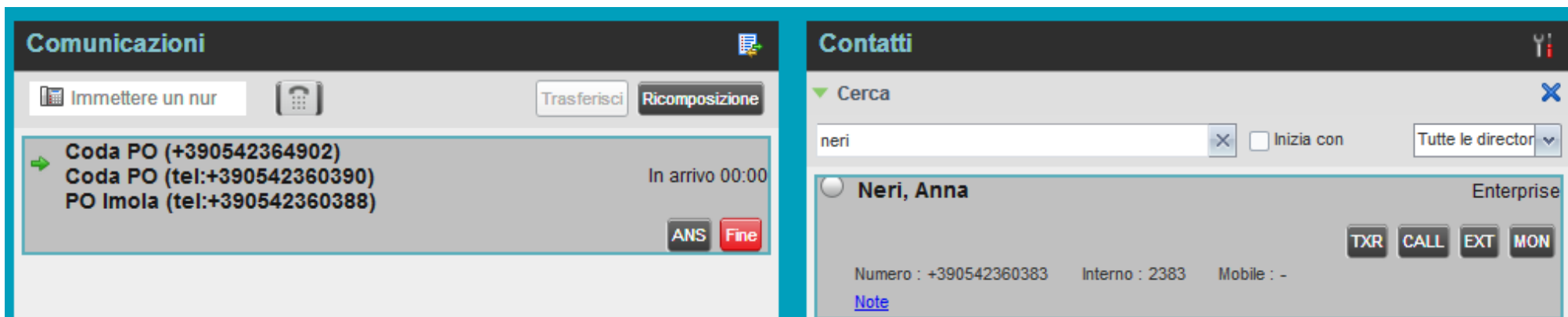
## Guida rapida all'uso del client Web Receptionist per Posto Operatore

### ► **Trasferimento di chiamata**

Dopo aver risposto ad una chiamata in ingresso, è possibile procedere in diversi modi per trasferire una chiamata verso un altro interno del proprio centralino Cloud PBX:

#### **Metodo 1) ricerca in rubrica del contatto a cui trasferire la chiamata**

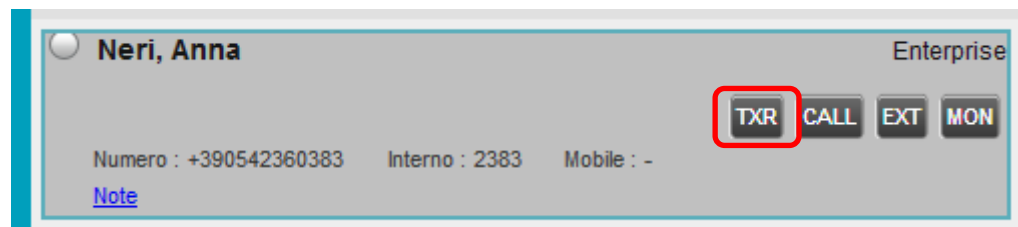
In questo caso, nel pannello Contatti, effettuare prima la ricerca dell'interno desiderato nel riquadro Cerca.



The screenshot displays two side-by-side panels. The left panel, titled 'Comunicazioni', shows an incoming call from 'Coda PO (+390542364902)' with a 'Trasferisci' button and a 'Ricomposizione' button. The right panel, titled 'Contatti', shows a search for 'neri' resulting in a contact entry for 'Neri, Anna' with buttons for 'TXR', 'CALL', 'EXT', and 'MON'.

Una volta trovato il contatto desiderato, cliccando sulla riga del contatto si apre una sezione allargata con alcuni pulsanti.

**A) TRASFERIMENTO SENZA CONSULTAZIONE** : per trasferire la chiamata in corso **senza parlare prima con la persona che deve ricevere la chiamata**, è sufficiente cliccare sul pulsante **TXR** nella sezione allargata del contatto del riquadro Cerca



This is a close-up of the contact entry for 'Neri, Anna'. The 'TXR' button is highlighted with a red square, indicating the action to transfer the call without consultation.

## Guida rapida all'uso del client Web Receptionist per Posto Operatore

**B) TRASFERIMENTO CON CONSULTAZIONE** : per trasferire la chiamata in corso **dopo aver parlato con la persona che deve ricevere la chiamata**, mettere in attesa la chiamata da trasferire (vedi sotto, step 1), quindi chiamare il contatto desiderato cliccando sul pulsante **EXT** nella sezione allargata del contatto del riquadro Cerca (vedi sotto, step 2), poi dopo aver parlato con la persona cercata, cliccare sul pulsante **TXR** (vedi sotto, step 3) nel pannello Comunicazioni per trasferire la chiamata in ingresso.

The screenshot displays two side-by-side panels. The left panel, titled 'Comunicazioni', shows an active call with the number 0542364902 (+390542364902) and contact 'Anna Neri (2383)'. The call status is 'In attesa 00:18 [00:15]', which is circled in red with a '1' next to it. Below the call details, the 'TXR' button is circled in red with a '3' below it. The right panel, titled 'Contatti', shows a search for 'neri' with 'Neri, Anna' selected. The 'EXT' button is circled in red with a '2' below it.

### Metodo 2) chiamata diretta al numero desiderato e successivo trasferimento della chiamata ricevuta

In questo caso, occorre mettere in attesa la chiamata entrante, poi effettuare una chiamata uscente verso il numero desiderato, inserendolo direttamente nella Casella di Composizione del pannello Comunicazioni (vedi paragrafo Chiamata in uscita), quindi trasferire la chiamata secondo le seguenti modalità:

**A) TRASFERIMENTO SENZA CONSULTAZIONE** : cliccare sul pulsante **TXR** della chiamata uscente nel pannello Comunicazioni **prima della risposta della persona chiamata**

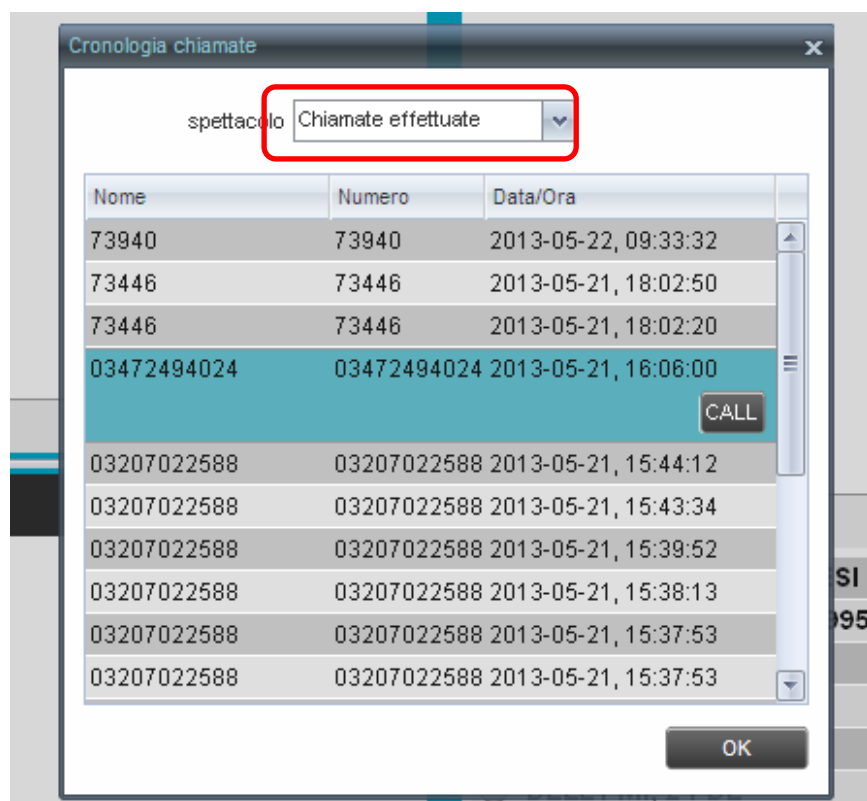
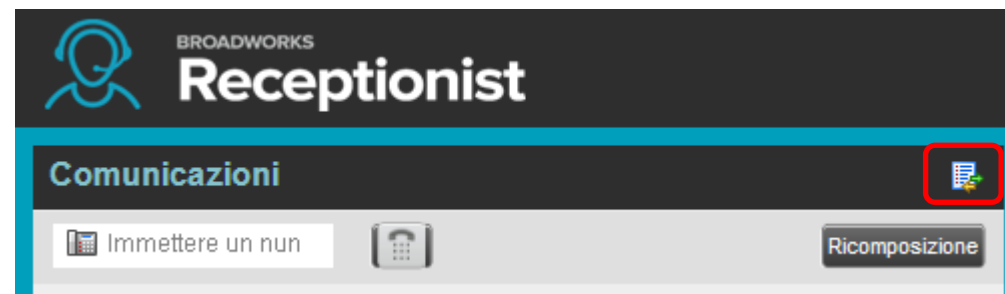
**B) TRASFERIMENTO CON CONSULTAZIONE** : cliccare sul pulsante **TXR** della chiamata uscente nel pannello Comunicazioni **dopo aver parlato con la persona chiamata**

The screenshot shows the 'Comunicazioni' panel with an active call to 0542364902 (+390542364902). The call status is 'In attesa 00:05 [00:02]', which is circled in red. Below the call details, the 'TXR' button is circled in red.

### ► **Cronologia chiamate**

Dal pannello Comunicazioni, cliccando sul pulsante a destra della barra del titolo (vedi riquadro rosso nella figura a fianco) è possibile consultare la cronologia delle proprie chiamate, suddivise in:

- chiamate effettuate
- chiamate ricevute
- chiamate perse



Nella finestra aggiuntiva che si apre al centro della console, vengono visualizzate le ultime 20 chiamate per ciascuna categoria.

Per passare da una categoria all'altra (es. dalle chiamate effettuate a quelle perse), scegliere dal menù a discesa la categoria desiderata (vedi riquadro rosso nella figura a fianco).

Cliccando sulla riga di una chiamata, viene evidenziata ed espansa la sezione relativa alla chiamata in questione e viene visualizzato il pulsante **CALL**: cliccando sul tale pulsante viene effettuata una chiamata in uscita verso tale numero.

### Il pannello CHIAMATE IN CODA

Nel pannello **Chiamate in Coda** è possibile visualizzare le chiamate ricevute che sono ancora in attesa di risposta, perché al momento nessun operatore è in grado di ricevere altre chiamate, in quanto già occupato o non disponibile.

Se la chiamata viene messa in coda, il chiamante sente una fonia di cortesia ed una musica di attesa, che ciascun amministratore del Cloud PBX può personalizzare. La musica viene interrotta quando la chiamata viene passata al primo operatore che è diventato nuovamente disponibile.

Come si vede dalla figura a fianco, le chiamate in coda vengono visualizzate con il nome chiamante (se provenienti da un interno del proprio Cloud PBX) oppure con il numero chiamante (se provenienti dall'esterno).

Il contatore all'estremità destra della riga della chiamata in coda si aggiorna in tempo reale e visualizza da quanto tempo la chiamata è in attesa di risposta da parte di un operatore.

Quando l'operatore chiude una chiamata in corso e ritorna libero, il sistema automaticamente gli passa la prima chiamata in coda, se presente.

Se invece l'operatore non era disponibile perché aveva messo il proprio telefono in stato **NON DISTURBARE**, una volta rimosso lo stato Non Disturbare dal telefono, la chiamata in coda potrebbe non essere passata subito all'operatore tornato disponibile: questo comportamento deriva proprio dal fatto che il sistema aveva passato la chiamata, ma il telefono dell'operatore era in stato Non Disturbare e quindi la chiamata passata era stata rifiutata. In questa situazione, il sistema verifica ogni 30 secondi se l'operatore è nuovamente disponibile e quindi la chiamata viene passata all'operatore quando tale verifica di disponibilità dà esito positivo, dopo che l'operatore ha rimosso lo stato Non Disturbare. In conclusione, è da tener presente che potrebbero passare diversi secondi prima che la chiamata venga passata all'operatore che ha tolto lo stato Non Disturbare dal proprio telefono.

Chiamate in coda	
▼ TEST CC ACANTHO 0510579000	3/10 (3/5) ✕
⚠ tel:005361840604 (005361840604)	00:28
⌚ tel:03207022588 (03207022588)	00:17
⌚ LABORATORIO ACANTHO (0510573446)	00:06


### Il pannello CONTATTI

Seguendo quanto indicato nel paragrafo "Impostazioni Iniziali", il pannello Contatti risulta suddiviso in tre diverse sezioni:


- il riquadro **CERCA** in alto
- il riquadro **PERSONALE** al centro
- il riquadro **RUBRICHE – Enterprise** in basso

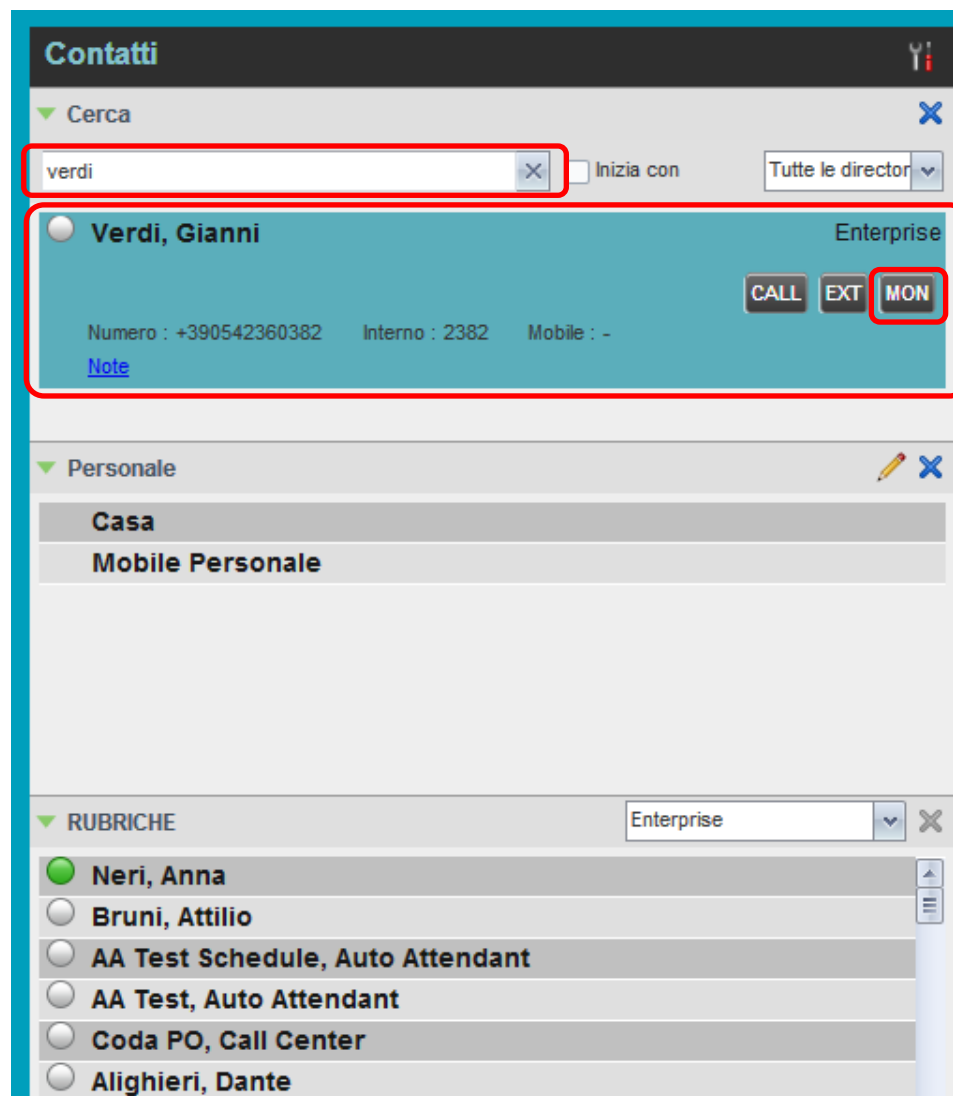
Come dice il nome stesso, il riquadro **Cerca** viene utilizzato per ricercare un contatto nelle rubriche personale ed aziendale: inserendo il testo da cercare nella casella di ricerca (vedi figura a fianco) e premendo INVIO sulla tastiera, vengono visualizzati tutti i contatti che contengono il testo inserito nel proprio Nome o Cognome.

Cliccando sulla riga di un contatto, viene espansa la sezione del contatto stesso, mostrando anche i pulsanti azioni per chiamare tale contatto.

Cliccando sul pulsante  è possibile visualizzare lo stato dell'interno in questione: l'icona tonda alla sinistra del nome del contatto diventerà colorata, con il seguente significato:







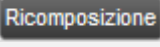
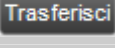

- **VERDE** : il contatto è libero
- **ROSSO** : il contatto è occupato
- **ARANCIONE** : il telefono sta squillando, in attesa di risposta

Per cancellare una ricerca fatta, eliminando tutte le righe visualizzate nel riquadro Cerca, occorre cliccare sul pulsante  a destra della casella



### Controllo della chiamata: pulsanti di azione

Nella seguente tabella riassuntiva viene descritta la funzione svolta dai principali pulsanti di azione che vengono utilizzati nella console Posto Operatore:

Pulsante	Descrizione funzione pulsante
	Chiama il numero inserito nella Casella di Composizione, in alto a sinistra nel pannello Comunicazioni
	Risponde ad una chiamata in arrivo o riprende una chiamata messa in attesa
	Chiude una chiamata in corso
	Chiama il contatto selezionato o un numero preso dalla cronologia chiamate
	Mette in attesa una chiamata
	Trasferisce la chiamata al contatto selezionato
	Richiama l'ultimo numero chiamato
	Trasferisce la chiamata senza consultazione al numero inserito nella Casella di Composizione
	Visualizza lo stato corrente di un interno del proprio Cloud PBX: <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>VERDE:</b> libero</li><li>• <b>ROSSO:</b> occupato</li><li>• <b>ARANCIONE:</b> il telefono sta squillando</li></ul>