

# ***Manuale Amministratore BG***

---

## ***Cloud PBX BUNDLE***

## Revisioni del documento

<i>Revisione</i>	<i>Autore</i>	<i>Data</i>	<i>Descrizione</i>
1.3	M. Pini	23/12/2021	Prima versione
1.4	M. Pini	17/02/2023	Aggiornamento password recovery ed algoritmi gruppi di ricerca

## INDICE

### 1 Primo accesso e password recovery

#### 1.1 Accesso all'interfaccia CommPortal BG

### 2 Gestione delle linee con CommPortal BG Admin

#### 2.1 Configurazione degli interni

##### 2.1.1 Modifica nome linea e nome visualizzato per le chiamate interne

##### 2.1.2 Attivazione Portale Utente

##### 2.1.3 Reimpostare Password e Casella Vocale

#### 2.2 Ripristino della linea di un Cloud PBX

#### 2.3 Cambiare interno ad un numero

### 3 IVR (Autoattendant)

#### 3.1 Pianificazione IVR

#### 3.2 Connessione a IVR

##### 3.2.1 Configurazione della Programmazione IVR

##### 3.2.2 Configurazione degli annunci IVR

##### 3.2.3 Configurazione dei menu IVR

##### 3.2.4 Configurazione degli interni IVR

##### 3.2.5 Configurazione delle opzioni avanzate IVR

##### 3.2.6 Attivazione IVR

## **4 Configurazione Gruppi di Ricerca e Post Operatore**

### **4.1 Visualizzazione Gruppi di Ricerca**

#### 4.1.1 Configurazione Post Operatore

### **4.2 Visualizzazione e modifica dei Gruppi di Ricerca**

#### 4.2.1 Numeri Pilota dei Gruppi di Ricerca

#### 4.2.2 Configurazione Numero Pilota dei Gruppi di Ricerca

#### 4.2.3 Membri dei Gruppi di Ricerca

#### 4.2.4 Impostazioni Gruppi di Ricerca

#### 4.2.5 Algoritmo di Distribuzione delle Chiamate Gruppi di Ricerca

### **4.3 Personalizzare la Musica di Attesa**

#### 4.3.1 Gestione Musica di Attesa su Comportal

#### 4.3.2 Visualizzazione e modifica delle impostazioni di sicurezza

#### 4.3.3 Gestione File Audio

#### 4.3.4 Aggiunta di una registrazione

#### 4.3.5 Modifica di una registrazione

#### 4.3.6 Assegnazione di una registrazione ad una linea

## **5 Gestione Gruppi di Risposta**

### **5.1 Visualizzazione dei Gruppi di Risposta**

### **5.2 Aggiunta dei Gruppi di Risposta**

### **5.3 Eliminazione dei Gruppi di Risposta**

### **5.4 Visualizzazione e modifica dei Gruppi di Risposta**

#### 5.4.1 Gestione dei membri del Gruppo di risposta

#### 5.4.2 Impostazioni Gruppi di Risposta

## **6 Configurazione del proprio telefono**

### **6.1 Gestisci i tuoi telefoni**

### **6.2 Interno Monitorato**

#### 6.2.1 Popup per interni monitorati

### **6.3 Selezione Rapida**

## **7 Configurazione Inoltro Chiamate**

### **7.1 Configurazione del tipo di squillo**

#### 7.1.1 Impostazioni di Inoltro Chiamate

### **7.2 Configurazione delle impostazioni avanzate**

### **7.3 Selezione dei numeri di inoltro e creazione di elenchi delle chiamate**

#### 7.3.1 Selezione dei numeri di inoltro

#### 7.3.2 Creazione di elenchi chiamanti

## **8 Configurazione Messaggio di Chiusura**

## **9 Codici Brevi**

### **9.1 Visualizzazione dei Codici Brevi**

### **9.2 Spostamento dei Codici Brevi in un altro dipartimento**

### **9.3 Aggiunta di un singolo Codice Breve**

### **9.4 Aggiunta di intervalli Codice Breve**

### **9.5 Eliminazione del Codice Breve o dell'intervallo Codice Breve**

### **9.6 Modifica dei Codici Brevi**

### **9.7 Modifica degli intervalli Codici Brevi**

## 1 Primo accesso e password recovery

Prima di tutto, al primo accesso, l'amministratore dovrà reimpostare la Password su CommPortal all'indirizzo <https://cloudpbx.acantho.it/>

La procedura è riportata su questo manuale al capitolo [2.1.3 Reimpostare Password e Casella Vocale](#)

### 1.1 Accesso all'interfaccia CommPortal BG

Per configurare e gestire le linee e i servizi del Cloud PBX, un Amministratore deve accedere all'interfaccia CommPortal dedicata.

Gli amministratori del Cloud PBX effettuano l'autenticazione e l'accesso dal seguente indirizzo:

<https://cloudpbx.acantho.it/bg>

Per l'autenticazione/accesso vengono chiesti numero di telefono del Cloud PBX e password

## 2 Gestione delle linee con CommPortal BG Admin

Per gestire le linee del proprio Cloud PBX, fare click sull'opzione **Tutte le linee** nel menu di sinistra.



Portale di Amministratore dell'Elenco Interni Aziendali Mario Rossi ▾

**Linee in Dip.:** Visualizza Tutti ▾

Sposta selezionati in: Seleziona dipartimento ▾ Sposta Scarica tutte le linee

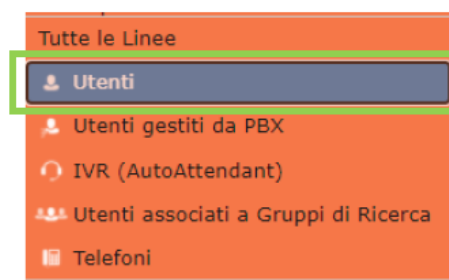
<input type="checkbox"/>	Numero di telefono	Interno	Nome	Dipartimento	
<input type="checkbox"/>	05912345678	123	Ufficio	Nessuno	⋮
<input type="checkbox"/>	05998765432	124	Sala riunioni	Nessuno	⋮
<input type="checkbox"/>	05956789876	125	Magazzino	Nessuno	⋮

### 2.1 Configurazione degli interni

#### 2.1.1 Modifica nome linea e nome visualizzato per le chiamate interne

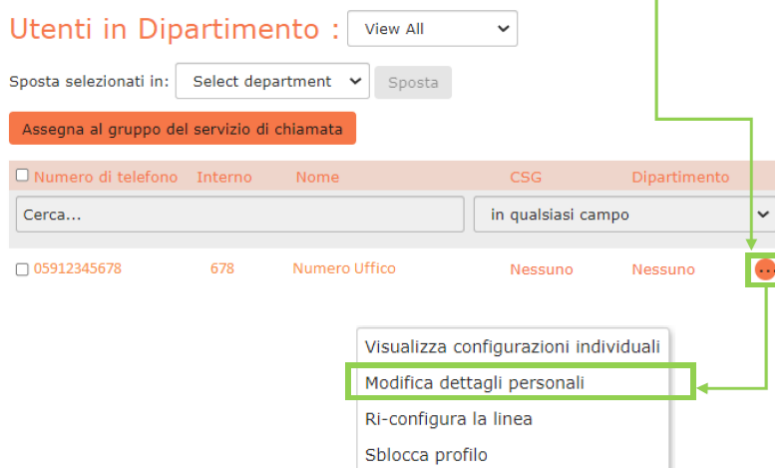
Su CommPortal è possibile modificare il **nome della linea** ed anche il **nome visualizzato** per il singolo utente senza necessariamente ripristinare la linea. In pratica quest'ultima opzione permette di scegliere con quale nome apparire quando si chiama un dispositivo all'interno del proprio gruppo.

## Primo Step – Modifica nome linea (dettagli personali)



Per modificare il *Nome delle Linea* cliccare su **Utenti** nel menù a sinistra

Aprire il menu azione all'estrema destra e selezionare dalla finestra la voce **Modifica dettagli personali**



Inserire il **nuovo nome** e premere il pulsante **salva** per rendere attive le modifiche

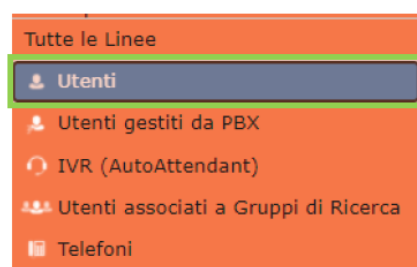
Modifica informazioni personali

Nome

Admin

**Salva** **Annulla**

## Secondo step – Modifica nome visualizzato per le chiamate



Per modificare il nome visualizzato cliccare su **Utenti** nel menù a sinistra

Aprire il menù azione all'estrema destra e selezionare dalla finestra la voce **Visualizza configurazioni individuali**

**Utenti in Dipartimento :** View All

Sposta selezionati in: Select department Sposta

**Assegna al gruppo del servizio di chiamata**

<input type="checkbox"/> Numero di telefono	Interno	Nome	CSG	Dipartimento	
Cerca...			in qualsiasi campo		
<input type="checkbox"/> 05912345678	678	Numero Ufficio	Nessuno	Nessuno	<span>⋮</span>

Visualizza configurazioni individuali  
Modifica dettagli personali  
Ri-configura la linea  
Sblocca profilo

Nella schermata successiva cliccare su **Impostazioni di chiamate**

**Numero Ufficio**

Home Messaggi e Chiamate Contatti Effettua chiamata

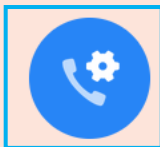

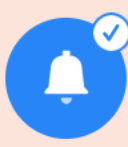
**Stato del Telefono**

Disponibile alle chiamate

chiamate in entrata sarà : Apri Call Manager

Chiama il proprio numero

**I tuoi servizi**

Impostazioni di chiamate Impostazioni di messaggi Notifiche

Vedi Impostazioni Account

Apri su una nuova finestra Chiudi



Compilare il campo dedicato con il nome scelto come nell'esempio

E premere **Applica** →

## 2.1.2 Attivazione Portale Utente

Per accedere a CommPortal utente, l'amministratore dovrà necessariamente configurare un indirizzo di posta per ogni utente che vuole usufruire del servizio.

Per assegnare un indirizzo mail procedere come segue:

- Accedere alla pagina principale del CommPortal Admin e cliccare su **Utenti** nel menù a sinistra



- Cliccare sull'utente desiderato (non va spuntato)

Portale di Amministratore del Cloud PBX

Utenti in Dipartimento : Visualizza Tutti

Sposta selezionati in: Seleziona dipartimento Sposta

<input type="checkbox"/>	Numero di telefono	Interno	Nome	Dipartimento	
<input type="checkbox"/>	0591234231	231	Test 1	Prova 1	...
<input type="checkbox"/>	05429876323	323	Test 2	Prova 2	...

- Cliccare **Apri su una nuova finestra**

Line 231

Home Messaggi e Chiamate Contatti Effettua chiamata Linea 231

Stato del Telefono

Disponibile alle chiamate

chiamate in entrata sarà : Chiama il proprio numero

Apri Call Manager

I tuoi servizi

Gruppi Impostazioni di chiamata Impostazioni di messaggi Notifiche

Vedi Impostazioni Account

Apri su una nuova finestra Chiudi

- In basso nel banner a fondo pagina cliccare su **Configura mail dell'account**

Gruppi Impostazioni di chiamata Impostazioni di messaggi Notifiche

**Sicurezza**

[Modifica Password](#)

[Modifica PIN dei Servizi di Chiamata](#)

[Configura email dell'account](#)

[Modifica PIN della casella vocale](#)

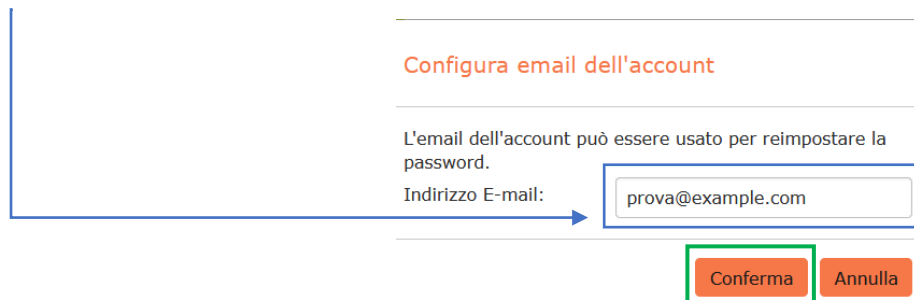
**Supporto**

[Aiuto](#)

[Invia Commenti](#)



- Inserire la **mail dell'utente** e premere il pulsante **Conferma**



- A questo punto arriverà una mail di conferma all'utente destinatario

Un'email di conferma è stata inviata, si prega di controllare che sia arrivata.

OK

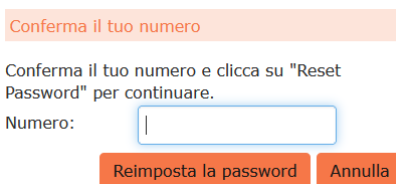
L'account indirizzo email per l'account: 0591234231 è stato cambiato.  
Se questo è inaspettato contattare il proprio fornitore del servizio.

### 2.1.3 Reimpostare Password e Casella Vocale

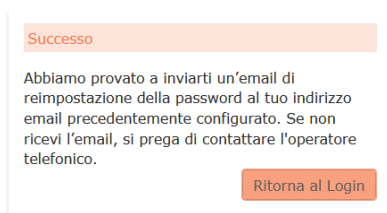
- L'utente dovrà obbligatoriamente reimpostare la propria password. Per reimpostarla l'utente dovrà andare su CommPortal all'indirizzo <https://cloudpbx.acantho.it/> e cliccare **Reimposta Password**



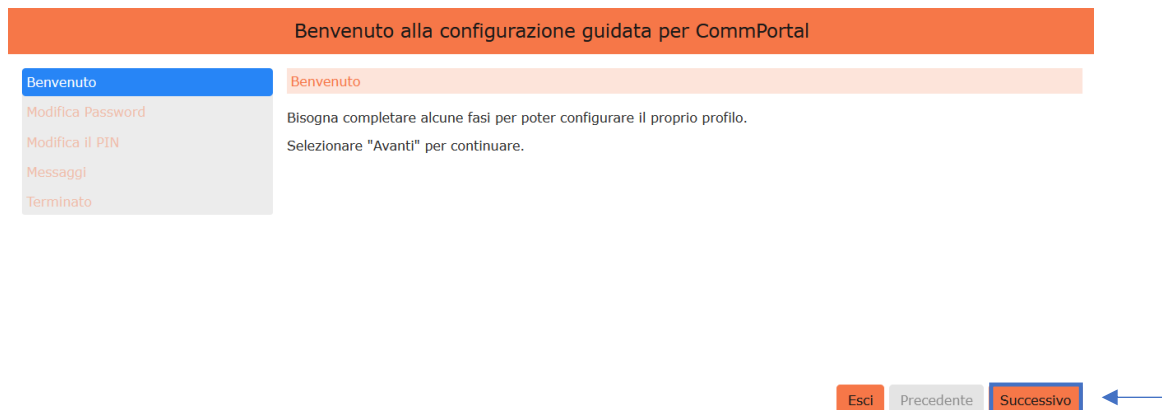
- Digitare il proprio numero di telefono e premere il pulsante Reimposta Password



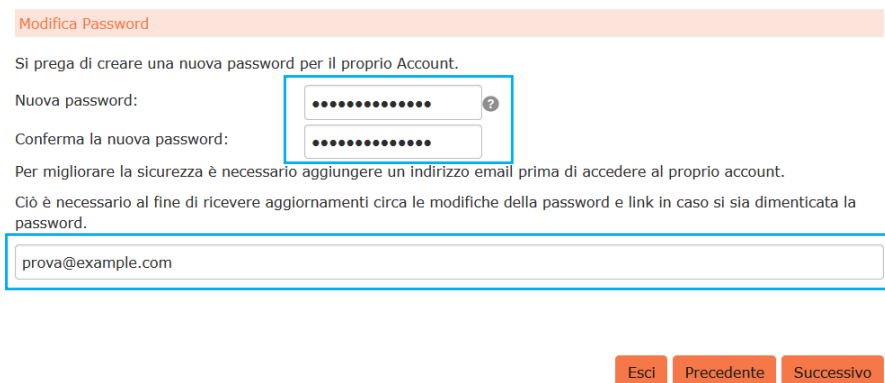
- Arriverà una mail (verificare nella casella di spam). Copiare e incollare il link indicato all'interno della barra del proprio browser **entro 24 ore**



- Premere il pulsante **Successivo** in basso a destra



- Inserire e confermare la nuova password, aggiungere la propria mail nel campo apposito e proseguire premendo il pulsante **Successivo** in basso a destra



- Una mail di conferma segnerà il cambio password
- Di seguito CommPortal chiederà di modificare il PIN necessario ad ascoltare i messaggi vocali. **Digitare il PIN** (compreso tra 4 e 20 cifre) e premere il pulsante **Successivo** in basso a destra



- A questo punto è possibile (**ma facoltativo**) registrare la propria voce. CommPortal permette di registrare il **proprio nome** e il **messaggio vocale**. Entrambi verranno ascoltati dal chiamante che vorrà lasciare un messaggio in casella. Cliccare sui rispettivi pulsanti per attivare il microfono e procedere con le registrazioni. A registrazioni ultimate proseguire premendo il pulsante **Successivo** in basso a destra.

Benvenuto	<b>Registra messaggi</b>
Modifica Password	È adesso possibile registrare il proprio nome e messaggio predefinito.
Modifica il PIN	Registra il tuo nome:
<b>Messaggi</b>	Registra il tuo messaggio predefinito:
Terminato	È possibile premere "Avanti" per saltare questa fase.

Registra Nome  
 Registra il messaggio

Esci   Precedente   Successivo

- Nella schermata successiva premere il pulsante **Termina** in basso a destra per completare la configurazione

Benvenuto	<b>Terminato</b>
Modifica Password	Congratulazioni! Hai completato la prova.
Modifica il PIN	Premi "Termina" per iniziare a usare CommPortal.
Messaggi	
<b>Terminato</b>	

Esci   Precedente   Termina

- Una mail confermerà il cambio del PIN della Casella Vocale

## 2.2 Ripristino della linea di un Cloud PBX

È possibile utilizzare un'opzione di ripristino su una linea di un Cloud PBX qualora sia necessario assegnare tale linea ad un altro utente. Il ripristino della linea rimuove tutti i dati correnti associati alla stessa, compresi gli elenchi delle chiamate.

Per ripristinare la linea:

- Espandere l'elenco lungo la linea.
- Selezionare Ri-configura la linea.

- Visualizza configurazioni individuali
- Modifica dettagli personali
- Ri-configura la linea
- Sblocca profilo

Verrà visualizzata una finestra popup in cui è necessario:

- inserire il nome del nuovo utente
- scegliere se usare il nome dell'utente come nome visualizzato nelle chiamate interne al Cloud PBX (opzione contrassegnata come impostazione predefinita)
- scegliere se rimuovere la linea da tutti i gruppi a cui apparteneva l'utente precedente (opzione contrassegnata come impostazione predefinita).
- Fare click su Applica.

Verrà quindi visualizzata una finestra popup di conferma in cui si avverte che il ripristino della linea comporterà la perdita di tutti i dati per la linea stessa e non potrà essere annullato.

- Fare click su Conferma per ripristinare la linea o su Annulla per lasciarla invariata.

Facendo click su Conferma, viene visualizzata una finestra popup Dettagli nuovo utente che mostra il numero di telefono, il nome del nuovo utente e tutte le password/i PIN che sono stati generati in modo casuale.

È possibile copiare e incollare queste informazioni in una e-mail da inviare al nuovo utente della linea.

Per il servizio di VoiceMail e per il portale CommPortal, a questo nuovo utente verrà richiesto di impostare un nuovo PIN (con un messaggio di benvenuto iniziale) ed una nuova password al primo accesso (vedi punto [2.1.3](#)

[Reimpostare Password e Casella Vocale](#))

## 2.3 Cambiare interno ad un numero

Per modificare l'interno ad un numero singolo o ad un range di numeri procedere come segue:

### Per modificare l'interno ad un numero singolo

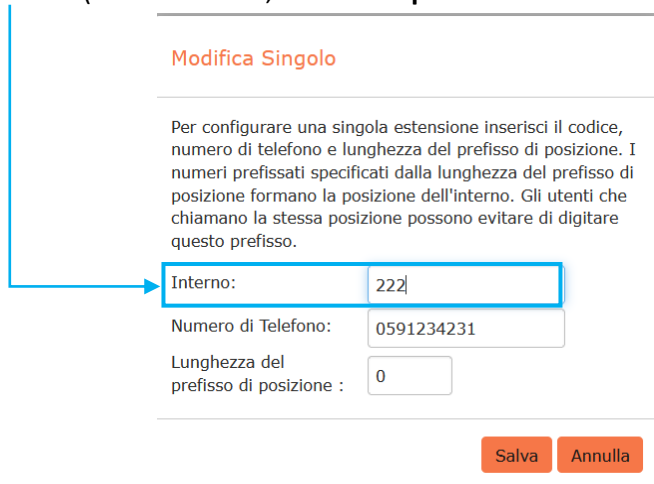
- Accedere al CommPortal come amministratore e cliccare su **Interni** dal menù a sinistra della pagina



- Cliccare sull'utente desiderato (non va spuntato) con un singolo numero come nell'esempio sottostante

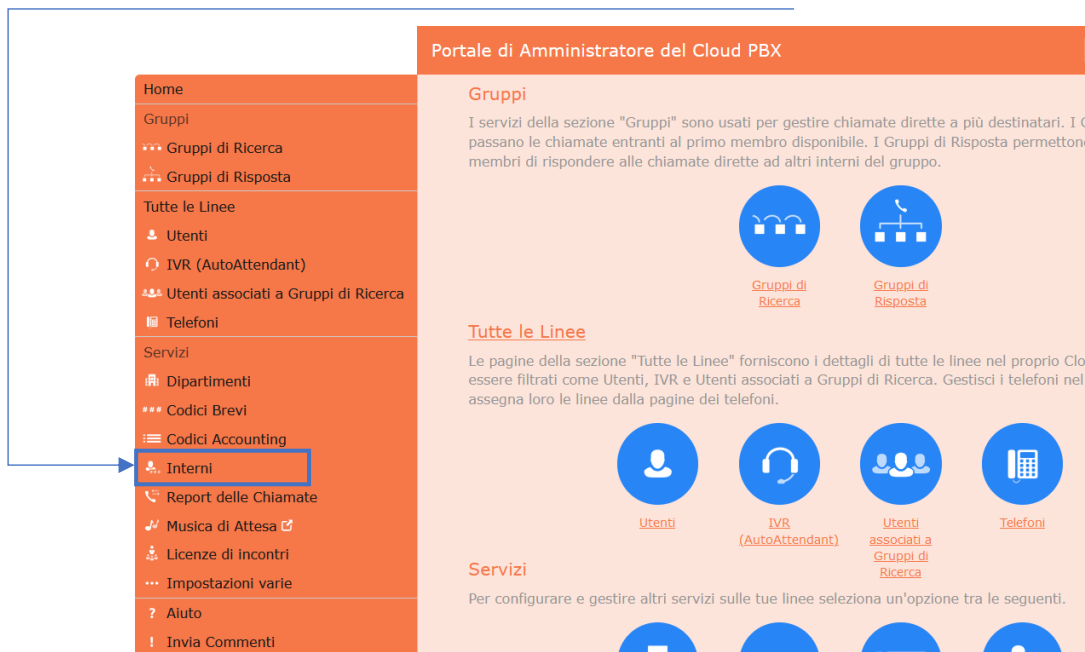


- Modificare l'**interno** (NON il numero, solo il campo a fianco della voce interno) e premere il pulsante **Salva**



## Per modificare l'interno ad un range di numeri

- Accedere al CommPortal come amministratore e cliccare su **Interni** dal menù a sinistra della pagina



- Cliccare sull'utente (non va spuntato) **con un range di numeri** come nell'esempio sottostante

### Interni

Gli Interni consentono ai propri utenti di comporre velocemente altri numeri nel Cloud PBX. La tabella qui sotto elenca gli interni attualmente in funzione.

Elimina elementi selezionati Aggiungi Parametri Aggiungi

Numero degli interni: 15

<input type="checkbox"/> Interno	Numero di telefono	Lunghezza del prefisso di posizione
Cerca...		
<input type="checkbox"/> 244	0549876244	0
<input type="checkbox"/> 300 - 319	0591234500 - 0591234519	0

- Modificare l'**interno** (NON il numero, **solo il campo a fianco della voce Parametri degli Interni**) e premere il pulsante **Salva**

### Modifica Parametri

Per configurare una serie di interni, inserisci il primo e ultimo codice, il primo numero di telefono che la serie ha definito e la lunghezza del prefisso di posizione. I numeri prefissati specificati dalla lunghezza del prefisso di posizione formano la posizione dell'interno. Gli utenti che chiamano la stessa posizione possono evitare di digitare questo prefisso.

Parametri degli Interni:  -

Primo Numero di Telefono:

Lunghezza del prefisso di posizione :

Salva Annulla

## 3 IVR (Autoattendant)

Il servizio Cloud PBX fornisce una soluzione per la funzionalità di Auto-Attendant (chiamata anche IVR):

- **IVR** offre un menu telefonico automatizzato molto semplice:
  - ✓ Le chiamate entranti sono indirizzate ad un risponditore automatico che riproduce un annuncio predefinito, fornendo le opzioni da digitare per il trasferimento a specifici dipartimenti o interni nell'azienda, per il trasferimento diretto su una segreteria telefonica, o per ascoltare un annuncio registrato.
  - ✓ È possibile scegliere se avere un unico menu che viene riprodotto quando IVR viene attivato, oppure due diversi menu, uno per gli orari lavorativi e uno per quelli non lavorativi, che vengono utilizzati secondo un predefinito calendario giornaliero ed orario.
  - ✓ Quando IVR viene disattivato, è possibile inoltrare i chiamanti a un altro numero di telefono o riprodurre un messaggio che informa il chiamante che l'azienda è al momento chiusa.

✓ Consente l'utilizzo di menu a più livelli, permettendo così un controllo avanzato delle chiamate.

✓ Include inoltre più opzioni di gestione delle chiamate, come la Segreteria telefonica per Nome e la Segreteria telefonica per Interno, oltre a un maggiore controllo sulle azioni intraprese per ogni pressione di un determinato tasto.

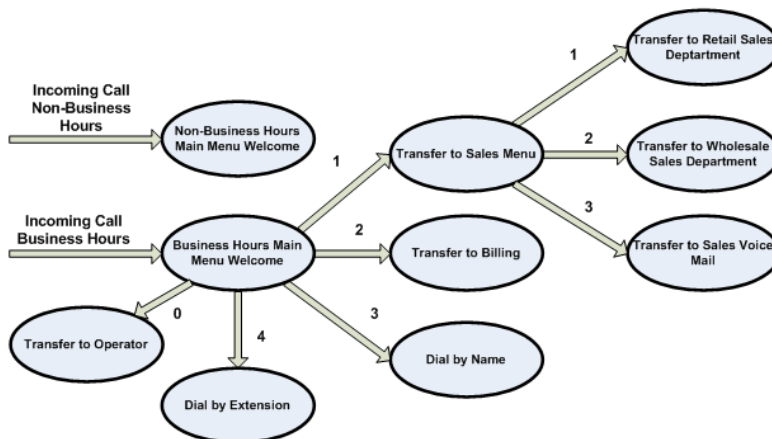
IVR può anche essere configurato per consentire ai chiamanti di comporre un interno in qualsiasi punto del menu e non solo su un'opzione del menu Seleziona per interno: se si desidera utilizzare questa opzione, è necessario attivarla come descritto in [3.2.4 Configurazione degli Interni IVR](#) e si dovrebbe altresì fare in modo che il proprio messaggio iniziale ricordi l'opzione secondo cui un chiamante che conosce l'interno da contattare può chiamarlo immediatamente.

### 3.1 Pianificazione IVR

Prima di iniziare ad impostare il proprio IVR, è consigliabile abbozzare su carta il funzionamento di ogni menu. In questo modo è possibile pianificare quali opzioni è necessario avere nel menu e come funzionerà ognuna di esse. Ad esempio, il menu principale di una società di vendita potrebbe includere le seguenti opzioni:

1. Impostare un Auto-Attendant (IVR) con programmazione oraria, quindi con un menu per l'orario lavorativo ed uno per quello non lavorativo.
2. Predisporre un menu principale per gli orari lavorativi che fornisca il messaggio di benvenuto e la descrizione delle opzioni possibili, ovvero:
  - Passare la chiamata ad un sotto-menu "Vendite" che fornisca opzioni aggiuntive.
  - Trasferire la chiamata per parlare con l'Amministrazione.
  - Comporre per nome.
  - Comporre per interno.
  - Trasferire la chiamata ad un operatore.

La seguente bozza mostra il funzionamento di questo menu, compresi i tasti da premere per accedere a ciascuna opzione:



Per le chiamate ricevute fuori orario e nei giorni festivi, IVR può fornire un annuncio, ad esempio di chiusura dell'attività (senza consentire al chiamante di selezionare alcuna opzione), oppure può fornire altre opzioni di menu.

## 3.2 Connessione a IVR

Per configurare il proprio IVR, occorre accedere al relativo portale CommPortal seguendo questi passaggi:

- Dal portale CommPortal BG Admin, selezionare la voce Partecipanti nel menu a sinistra, quindi selezionare la riga del IVR e dal menu Azioni sulla destra, selezionare la voce Visualizza impostazioni partecipante.

### Stato della linea

Principale	Programmazione	Menu	Annunci	Interni	Avanzate
<b>Stato di Attivazione</b>  Il tuo Premium Attendant è al momento on, <b>DISATTIVA</b>		 Configura il proprio <b>programma settimanale e ferie</b> per poter ascoltare menu diversi in base all'orario e al giorno.			
<b>Stato del Servizio</b>  Il Suo attuale periodo è <b>Fine settimana</b> e i chiamanti ascolteranno il Suo menu <b>Fuori Orario</b> .   La configurazione non contiene errori.		 Stabilisci il <b>menu</b> che sarà offerto ai chiamanti e le funzionalità che potranno selezionare.	 Registra gli <b>annunci</b> che il chiamante ascolterà.	 Gestisci gli <b>interni</b> a cui il chiamante può essere trasferito.	 Configura le <b>avanzate</b> impostazioni da applicare a tutti i menu.



### 3.2.1 Configurazione della Programmazione IVR

È possibile configurare la programmazione settimanale facendo click sull'icona Programma settimanale e ferie in alto a destra della scheda Principale. Una volta entrati nella scheda Programmazione, selezionare sulla sinistra il link Lavoro, quindi fare click sul calendario e, tenendo premuto il tasto sinistro del mouse, trascinare il mouse sul calendario per indicare l'orario lavorativo. Nell'esempio che segue, gli orari lavorativi sono dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 17:00. Tutte le altre ore sono considerate ore non lavorative.

#### Stato della linea

Principale
Programma**zione**
Menu
Annunci
Interni
Avanzate

Agg. Nuovo Periodo
Rinomina
Elimina
Applica
Annulla

Periodi
Lavoro

Lavoro
Altro
Giornate Speciali

Durante **tale periodo**, utilizzare questo menu: Menu Orario Base

	Lun	Mar	Mer	Gio	Ven	Sab	Dom
01:00							
02:00							
03:00							
04:00							
05:00							
06:00							
07:00							
08:00							
09:00							
10:00							
11:00							
12:00							
13:00							
14:00							
15:00							
16:00							
17:00							
18:00							
19:00							
20:00							
21:00							
22:00							
23:00							

Ingrandisci

Successivamente è necessario selezionare i giorni non lavorativi (ad esempio, le festività infrasettimanali o le chiusure aziendali), facendo click sul link Giornate Speciali nella colonna Periodi sulla sinistra. È possibile scegliere i singoli giorni non lavorativi facendo click sulla data nel calendario, oppure è possibile utilizzare l'opzione Scegli giorni festivi per aggiungere automaticamente i giorni delle festività nazionali italiane.

#### Stato della linea

Principale
Programma**zione**
Menu
Annunci
Interni
Avanzate

Agg. Nuovo Periodo
Rinomina
Elimina
Applica
Annulla

Periodi
Giornate Speciali

Lavoro
Altro
Giornate Speciali

Durante **tale periodo**, utilizzare questo menu: Ferie

Fare clic e trascinare le date per contrassegnarle come speciali. Fare di nuovo clic sulle date per ritrasformarle in normali

**novembre 2018**
Lun Mar Mer Gio Ven Sab Dom
1 2 3 4
5 6 7 8 9 10 11
12 13 14 15 16 17 18
19 20 21 22 23 24 25
26 27 28 29 30

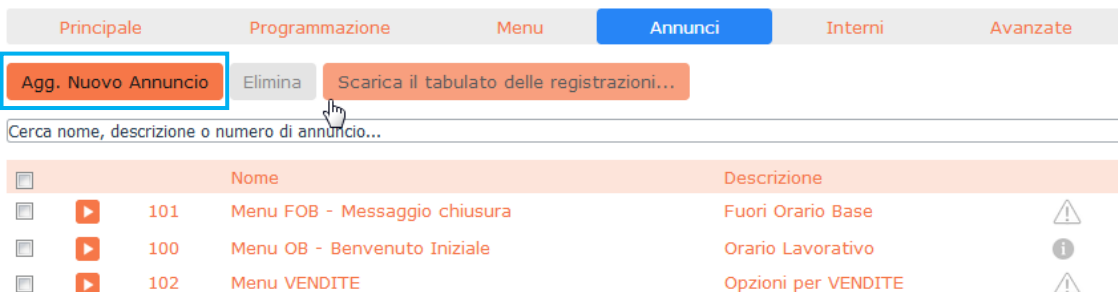
**dicembre 2018**
Lun Mar Mer Gio Ven Sab Dom
1 2
3 4 5 6 7 8 9
10 11 12 13 14 15 16
17 18 19 20 21 22 23
24 25 26 27 28 29 30
31

Vai a Oggi
Elimina Tutti
Agg. Festività

### 3.2.2 Configurazione degli annunci IVR

Per poter utilizzare il proprio IVR sarà necessario registrare o caricare gli annunci che verranno riprodotti come messaggio di benvenuto in orario lavorativo o non lavorativo, così come qualsiasi altro annuncio registrato richiesto. L'esempio del paragrafo [3.1 Pianificazione IVR](#) richiederebbe tre annunci, uno per l'orario lavorativo, uno per l'orario non lavorativo e uno per il menu vendite. Fare click sulla scheda Annunci per iniziare la configurazione.

#### Stato della linea

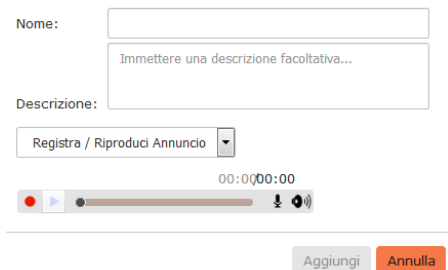


	Nome	Descrizione	
<input type="checkbox"/>	101 Menu FOB - Messaggio chiusura	Fuori Orario Base	
<input type="checkbox"/>	100 Menu OB - Benvenuto Iniziale	Orario Lavorativo	
<input type="checkbox"/>	102 Menu VENDITE	Opzioni per VENDITE	

Fare click sul pulsante **Agg. Nuovo Annuncio**, quindi procedere come segue:

1. Inserire il nome e la descrizione del proprio annuncio.
2. Per registrare l'annuncio utilizzando un microfono collegato al computer, fare click sul pulsante rosso di registrazione.
3. Una volta terminata la registrazione, premere il pulsante Stop e fare click sul pulsante Aggiungi.

#### Agg. Annuncio



Per caricare annunci preregistrati, selezionare **Carica annuncio** dal menu a discesa al centro della finestra del registratore di annunci, quindi premere il pulsante **Sfoglia** e navigare alla posizione del proprio annuncio e fare click sul pulsante **Carica** e una volta completato il caricamento, fare click sul pulsante **Aggiungi**, entrambi in basso a destra nella finestra di caricamento.

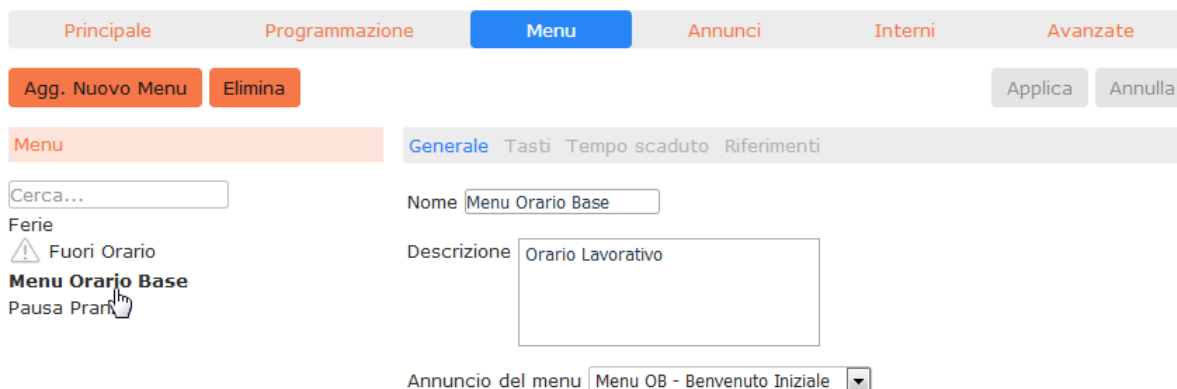
#### Agg. Annuncio



### 3.2.3 Configurazione dei menu IVR

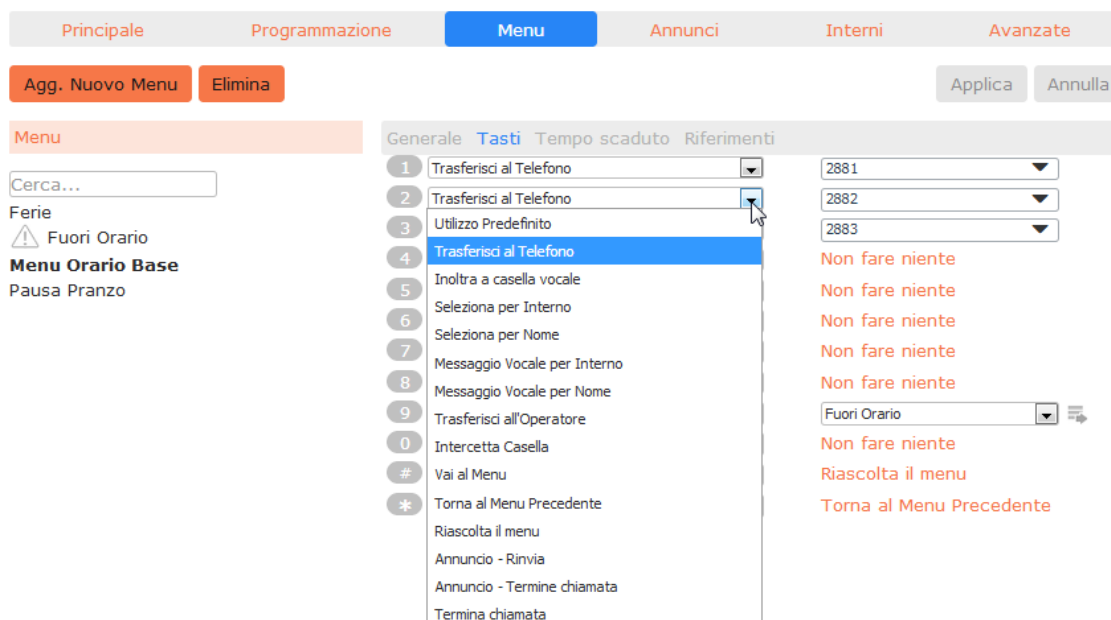
Successivamente sarà necessario impostare le opzioni di menu del proprio IVR. Per impostazione predefinita, esistono due menu impostati in IVR: questi possono essere utilizzati come menu principale per l'orario lavorativo e come menu principale per l'orario non lavorativo. Se occorre, è possibile inserire menu aggiuntivi facendo click sul pulsante Agg. Nuovo Menu.

#### Stato della linea



- Iniziare a configurare il menu fornendo un nome e una descrizione e selezionando l'Annuncio del menu da utilizzare per questo menu, quindi fare click su Applica.
- Successivamente, occorrerà configurare l'azione per ogni tasto del menu in questione, selezionando prima la scheda Tasti e quindi selezionando un'opzione tramite i menu a discesa per ogni tasto del menu.

#### Stato della linea



Le opzioni disponibili per ogni tasto sono le seguenti:

1. Utilizza predefinito (questa è l'opzione di default per tutti i tasti dei nuovi menu)
2. Trasferisci al Telefono
3. Inoltra a casella vocale
4. Seleziona per interno
5. Seleziona per nome
6. Messaggio Vocale per interno
7. Messaggio Vocale per nome
8. Trasferisci all'Operatore
9. Intercetta Casella
10. Vai al Menu
11. Torna al Menu Precedente
12. Riascolta il menu
13. Annuncio – Rinvio
14. Annuncio – Termine chiamata
15. Termina chiamata

- Successivamente, è necessario configurare il comportamento in caso di time-out del menu per indirizzare i chiamanti che non premono nessun tasto: inserire la durata del time-out e l'azione da applicare alla chiamata dall'elenco a discesa, come mostrato sotto, e fare click su Applica.

Le opzioni disponibili per ogni tasto sono le seguenti:

1. Utilizza predefinito (questa è l'opzione di default per tutti i tasti dei nuovi menu)
2. Trasferisci al Telefono
3. Inoltra a casella vocale
4. Seleziona per interno
5. Seleziona per nome
6. Messaggio Vocale per interno
7. Messaggio Vocale per nome
8. Trasferisci all'Operatore
9. Intercetta Casella
10. Vai al Menu
11. Torna al Menu Precedente

## 12. Riascolta il menu

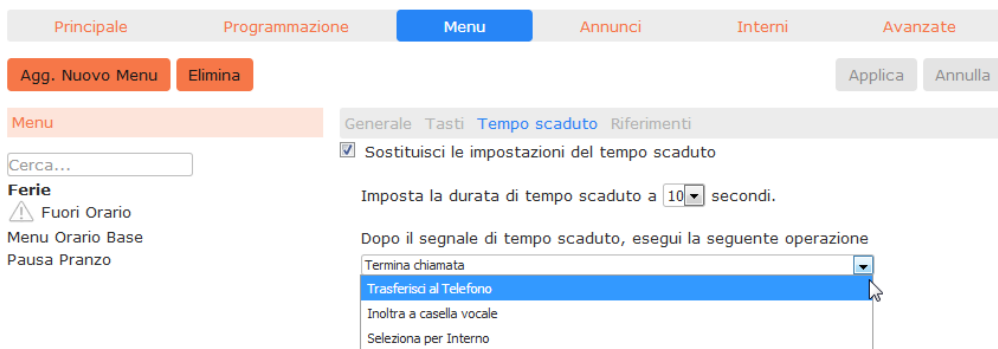
## 13. Annuncio – Rinvio

## 14. Annuncio – Termine chiamata

## 15. Termina chiamata

- Successivamente, è necessario configurare il comportamento in caso di time-out del menu per indirizzare i chiamanti che non premono nessun tasto: inserire la durata del time-out e l'azione da applicare alla chiamata dall'elenco a discesa, come mostrato sotto, e fare click su Applica.

### Stato della linea



Principale Programmazione **Menu** Annunci Interni Avanzate

Agg. Nuovo Menu Elimina Applica Annulla

Menu

Cerca...

Ferie

⚠ Fuori Orario

Menu Orario Base

Pausa Pranzo

Generale Tasti **Tempo scaduto** Riferimenti

☒ Sostituisci le impostazioni del tempo scaduto

Imposta la durata di tempo scaduto a  secondi.

Dopo il segnale di tempo scaduto, esegui la seguente operazione

Termina chiamata

Trasferisci al Telefono

Inoltra a casella vocale

Seleziona per Interno

## 3.2.4 Configurazione degli interni IVR

Se si utilizza l'opzione *Seleziona per nome* in un menu, sarà necessario definire quali interni parteciperanno alla selezione per nome e registrare i nomi degli utenti nella scheda degli interni. Inoltre, se si desidera utilizzare l'opzione *Seleziona per interno in qualunque momento*, è necessario configurarla dalla scheda *Interni*.

### Stato della linea



Principale Programmazione Menu orario lavorativo Menu orario non lavorativo **Interni**

Interni del Gruppo Contatti Aziendali Interni Aggiuntivi

Seleziona incluso Seleziona escluso **Includi All Lines** Escludi tutte le linee

Cerca voce per interno, nome o numero di telefono...

<input type="checkbox"/>	Interno	Nome	Numero di telefono	Dipartimento	Incluso?	Nome Registrato
<input type="checkbox"/>	TEST 1	TEST 1	05912345678	None	✓	registra
<input type="checkbox"/>	2385	Imola TEST	0542123456385	None	✓	registra
<input type="checkbox"/>	2388	Modena TEST	054212345388	None	✓	registra
<input type="checkbox"/>	2880	Mario Rossi	0599876880	None	✓	registra
<input type="checkbox"/>	2881	Linea 2	0599876881	None	✓	registra

- Nella parte inferiore della pagina, il link *I chiamanti hanno il permesso di chiamare l'interno in qualunque momento*, conferma che i chiamanti possono comporre un interno in qualsiasi punto del menu IVR e non solo se viene premuto il tasto che corrisponde all'opzione *Seleziona per interno*. Se invece si desidera limitare la composizione per interno solo quando viene selezionata tale opzione, fare click su questo link: a questo punto verrà visualizzata una nuova finestra in cui è possibile selezionare la modalità desiderata e il link in fondo alla pagina diventerà *I chiamanti sono abilitati a chiamare l'interno desiderato solo dopo aver selezionato l'opzione "Chiama per interno"*.

- Per includere o escludere un interno dall'opzione *Seleziona per nome*, selezionare l'interno o gli interni spuntando la casella di controllo a sinistra di ogni interno e quindi fare click su *Seleziona incluso* o su *Seleziona escluso*.
- Per registrare il nome dell'interno, fare click sul collegamento *registra* sulla destra. Se un nome è già stato registrato, questo collegamento diventa *ascolta/modifica*.
- Per registrare i nomi da utilizzare per la selezione per nome, fare click sull'icona di registrazione. Se il nome pronunciato è già stato creato e quindi il link è diventato *ascolta/modifica*, è possibile fare click su questo collegamento per ascoltare la registrazione esistente e per modificarla se necessario.
- Utilizzare questa interfaccia di registrazione per registrare il nome o caricare una registrazione vocale, e fare click sul pulsante *Salva*.

### 3.2.5 Configurazione delle opzioni avanzate IVR

Per configurare le impostazioni avanzate per il proprio IVR, fare click sulla scheda Avanzate e definire l'azione di default per ogni tasto che il chiamante può premere: queste azioni saranno disponibili in tutti i menu, a meno che non si assegni un'azione alternativa al tasto in oggetto nella configurazione dei menu.

#### Stato della linea

Principale
Programmazione
Menu
Annunci
Interni
Avanzate

Tasti predefiniti
Gestione degli errori
Altre impostazioni

Applica
Annulla

Questa pagina consente di configurare funzionalità predefinite per ogni tasto premuto da un chiamante.

Queste funzionalità saranno disponibili per i chiamanti in tutti i menu a meno che non venga assegnata una funzionalità alternativa al tasto in questione nella configurazione menu.

1	Riascolta il menu
2	Riascolta il menu
3	Non fare niente
4	Non fare niente
5	Non fare niente
6	Non fare niente
7	Non fare niente
8	Non fare niente

Successivamente, fare click sul collegamento *Gestione degli errori* e impostare il valore e il comportamento per Time-out (Tempo scaduto), Trasferimento di Chiamata, Input sconosciuto ed Interno non valido.

#### Stato della linea

Principale
Programmazione
Menu
Annunci
Interni
Avanzate

Tasti predefiniti
Gestione degli errori
Altre impostazioni

Applica
Annulla

Tempo scaduto

Il menu entra in tempo scaduto se il chiamante non preme un tasto entro  secondi.

Dopo  menu tempi scaduti:

Trasferimento di Chiamata

Chiama:

Se il trasferimento non si verifica:

Interno non valido

Se il chiamante seleziona un interno non valido  volte:

Input sconosciuto

Se il chiamante seleziona un tasto non assegnato  volte:

### 3.2.6 Attivazione IVR

Alla fine della configurazione, è necessario attivare il proprio IVR andando sulla scheda Principale e facendo click sul pulsante **Accendi**.



The diagram illustrates the process of activating the IVR system. It shows two screenshots of the 'Stato della Linea' (Line Status) interface, connected by a large blue downward arrow.

**Top Screenshot (Initial State):**

- Stato di Attivazione:** Il tuo Premium Attendant è al momento attivo. **Accendi DISATTIVA**
- Stato del Servizio:** Il tuo attuale periodo è **Lavoro** e i chiamanti ascolteranno il tuo menu **Menu Orario Base**.  La configurazione non contiene errori.


**Bottom Screenshot (After Activation):**

- Stato di Attivazione:** Il tuo Premium Attendant è al momento **NON ATTIVO** e i chiamanti saranno informati del fatto che **questo numero non è raggiungibile**. **Accendi ATTIVA**
- Stato del Servizio:** Al momento non viene riprodotto alcun menu per i chiamanti poiché il tuo Premium Attendant è disattivato.  La configurazione non contiene errori.

L'interfaccia IVR utilizza i seguenti messaggi di errore e le seguenti icone per avvisare l'utente in caso di configurazione errata o mancante. Questi vengono visualizzati nel momento in cui si carica la pagina web e non vengono aggiornati dinamicamente.

La scheda Principale dispone di un pannello Stato del Servizio che indica il periodo della programmazione corrente e il menu che i chiamanti sentiranno. Segnala inoltre se vi sono errori in uno qualsiasi dei menu o se mancano uno o più annunci audio. Le schede Programmazione e Menu, invece, utilizzano un banner in alto per segnalare eventuali errori.

Le seguenti icone sono utilizzate per indicare una configurazione errata o incompleta:

 Errore

 Avviso

Se sono presenti errori nella configurazione impostata, verrà visualizzato un avviso che avverte di non attivare IVR (in alcuni casi tale azione semplicemente non sarà permessa): nel caso, si devono risolvere gli errori di configurazione prima di tentare nuovamente di attivare IVR.



## 4 Configurazione Gruppi di Ricerca e Post Operatore

### 4.1 Visualizzazione Gruppi di Ricerca

Gruppi di Ricerca permette di mantenere le chiamate in coda, disponibili a seconda della configurazione iniziale e se prevista dal contratto.

La pagina **Gruppi di Ricerca** visualizza tutti i Gruppi di Ricerca configurati sul proprio Cloud PBX

#### *Visualizzazione dei Gruppi di Ricerca*

Portale di Amministratore del Gruppo Contatti Aziendali Mario Rossi ▾

Home  
Gruppi  
... Gruppi di Ricerca  
-HG Area Tecnica  
Gruppi di Chiamata Simultanea  
Gruppi Pickup di Chiamata  
Tutte le Linee  
Utenti  
Partecipanti  
Accesso al Gruppo  
Telefoni

### Gruppi di Ricerca in Dipartimento :

Un gruppo di ricerca (Gruppo di Ricerca Multi-Linea) è un insieme di linee all'interno del gruppo contatti aziendali e tutte le chiamate di questo gruppo sono inoltrate a un membro non occupato del Gruppo di Ricerca, o inserita in attesa se tutti i membri sono occupati. Si prega di contattarci per impostare un nuovo gruppo di Ricerca.

Visualizza Tutti ▾

Sposta selezionati in: Seleziona dipartimento ▾ Sposta

<input type="checkbox"/> Nome del Gruppo di Ricerca	Numero di membri	Livello di servizio	Dipartimento
<input type="checkbox"/> HG Area Tecnica	2	Gruppo di Ricerca	Nessuno

Per visualizzare i Gruppi di Ricerca nei sotto-dipartimenti, selezionare il sotto-dipartimento dall'elenco a discesa nella parte superiore della pagina.

#### 4.1.1 Configurazione Post Operatore

La configurazione del post operatore equivale al Gruppo di Ricerca con accodamento delle chiamate, in questo caso è possibile personalizzare la musica di attesa come spiegato al capitolo [4.3 Personalizzare Musica di Attesa](#).

### 4.2 Visualizzazione e modifica dei Gruppi di Ricerca

Per visualizzare i dettagli di un Gruppo di Ricerca e per modificarne le impostazioni, selezionare il gruppo in oggetto facendo click su un punto qualsiasi della riga relativa nella schermata Gruppi di Ricerca mostrata in figura “**Visualizzazione dei Gruppi di Ricerca**”: in questo modo si apre una nuova pagina con diverse schede per il gruppo in questione.

#### 4.2.1 Numeri Pilota dei Gruppi di Ricerca

La scheda *Piloti del Gruppo di Ricerca* visualizza il numero telefonico, detto anche Numero Pilota, assegnato a questo Gruppo di Ricerca: chiamando tale numero telefonico, viene impegnato il Gruppo di Ricerca in questione.

Fare click su un punto qualsiasi di un numero pilota per accedere al portale CommPortal di questa linea: ciò consente di effettuare la configurazione sulla linea, ad esempio è possibile attivare o disattivare il servizio di Inoltro di chiamata per questa linea o configurare il numero di inoltro che viene utilizzato quando tutte le linee sono già occupate o non disponibili (ad esempio perché c'è stata un'interruzione di corrente sulla sede ed i telefoni sono spenti).

## 4.2.2 Configurazione Numero Pilota dei Gruppi di Ricerca

Per configurare un numero pilota, utilizzare l'Incoming Call Manager (ICM), fornisce potenti servizi di instradamento basati su regole che consentono di configurare quando, dove e quali sono le chiamate che vi vengono inoltrate. È possibile utilizzare l'instradamento basato su regole avanzate per configurare un Set di regole avanzato per le proprie chiamate in ingresso: per esempio, si potrebbe voler inoltrare le chiamate di familiari e amici a un telefono domestico e nel frattempo inoltrare le chiamate provenienti dall'ufficio direttamente alla casella vocale o filtrare le chiamate provenienti da un particolare numero.

Per configurare Incoming Call Manager seguire i passaggi definiti in questo paragrafo:

- **Riepilogo** fornisce una descrizione di come verranno gestite le chiamate in ingresso.
- **Regole** descrive come visualizzare e modificare le proprie impostazioni di Inoltro chiamate.

Ognuna di queste sezioni è descritta nel dettaglio di seguito.

### 1. Riepilogo

La pagina Riepilogo di Incoming Call Manager fornisce una vista complessiva di come le proprie chiamate vengono instradate ed è l'interfaccia di CommPortal che permette di modificare le impostazioni di inoltro ICM.

#### *Scheda Riepilogo di Incoming Call Manager su CommPortal*

Da questa pagina è possibile:

- modificare rapidamente le impostazioni di inoltro selezionando un pulsante di opzione nella sezione **Quando ricevo una chiamata** sulla sinistra
- controllare il comportamento se si è scelto di far squillare il telefono selezionando i pulsanti di opzione nella sezione **Opzioni aggiuntive** sulla destra
- sezionare l'audio che i chiamanti ascoltano prima della risposta alla chiamata, selezionando il tono di libero predefinito oppure un tono personalizzato (da registrare e/o caricare sul sistema).

Se si carica o si registra un tono di libero personalizzato, il file audio deve utilizzare uno dei seguenti formati:

- WAV G711 (8-bit, alaw, mono, 8kHz),
- WAV PCM a 16-bit (16-bit, PCM, mono, 16 kHz)

e deve rispettare la lunghezza massima consentita per i file audio personalizzabili. È necessario inoltre assicurarsi di disporre dei diritti necessari all'uso dei file che si desiderano caricare.

## 2. Instradamento basato su regole

L'instradamento basato su regole consente di configurare il modo in cui le chiamate vengono instradate sulla base del numero che sta chiamando. L'instradamento basato su **regole** viene configurato selezionando la scheda Regole sulla pagina Incoming Call Manager.

Se si stanno impostando le regole per la prima volta, viene visualizzata una breve descrizione dell'instradamento basato su regole, insieme a un collegamento a **"un gruppo di regole fornite come esempio"**: selezionando questo collegamento, verranno creati tre set di regole, **"Normale"**, **"Rifiuta Chiamate"** e **"Esempio screening chiamate"**. È possibile aggiungere ulteriori set facendo clic sul pulsante **Agg. nuovo Gruppo Regole**. In alternativa, i set possono essere eliminati facendo clic sull'icona del cestino accanto al nome.

È possibile visualizzare le regole in un set facendo clic sul nome.

Per definire una nuova regola all'interno di un set di regole, evidenziare il set a cui si desidera aggiungere la regola, quindi fare clic sul pulsante **Agg. Nuova Regola**.

### Aggiungere una nuova regola ICM (1)

Aggiungi una nuova regola al gruppo di regole "Esempio screening chiamate"

Quando ricevo una chiamata da

- ☐ un singolo contatto: <Seleziona>
- ☐ un gruppo di contatti: <Seleziona>
- ☐ tutti i nominativi presenti nel mio elenco contatti
- ☐ chiunque nel mio gruppo contatti aziendali
- ☒ questo numero o gruppo di numeri: ?\*
- ☐ un numero anonimo

< Indietro   Avanti >   Termina   Annulla

Iniziare a configurare la propria regola selezionando il chiamante o i chiamanti a cui si applica la regola. Le opzioni sono:

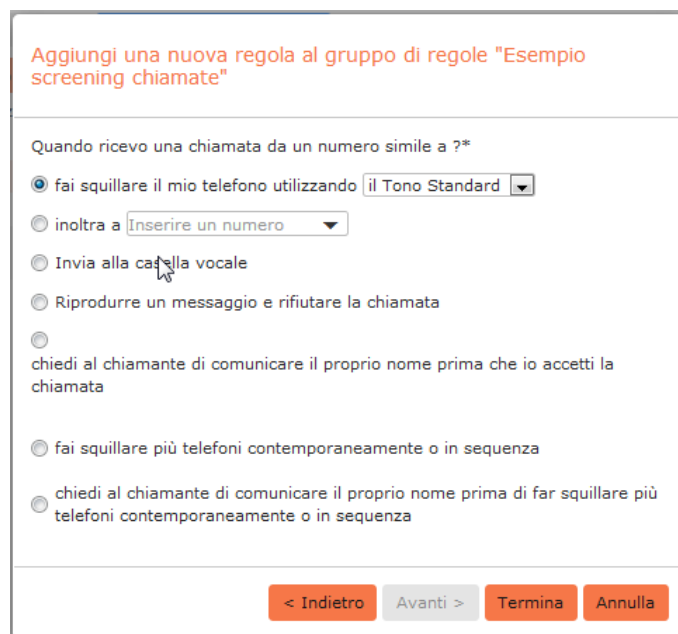
- **un singolo contatto:** in questo modo la regola si applica ad un singolo contatto presente nella propria directory dei contatti.
- **un gruppo di contatti:** si applica a un gruppo di contatti, così come definito nella directory dei contatti personali.
- **tutti i nominativi presenti nel mio elenco contatti:** si applica a tutti i chiamanti per cui è stato definito un contatto.
- **chiunque nel mio gruppo contatti aziendali:** si applica a tutti gli altri interni del proprio Cloud PBX.

**Questo numero o gruppo di numeri:** si applica a uno specifico numero di telefono oppure ad una serie di numeri che soddisfano una “espressione regolare” che definisce il gruppo desiderato di numeri chiamanti. L’espressione “?” (da riportare senza apici come nella figura precedente **“Scheda Riepilogo di Incoming Call Manager su CommPortal”**) corrisponde a “qualunque numero chiamante”.

- **un numero anonimo:** si applica a un qualsiasi chiamante che ha nascosto il numero da cui effettua la chiamata.

Selezionare il singolo o il gruppo di chiamanti a cui si applica la regola e fare clic sul pulsante **Avanti**.

## Aggiungere una nuova regola ICM (2)



Quindi è necessario selezionare il modo in cui il sistema instraderà la chiamata quando se ne riceve una dall’utente o dal gruppo selezionato. Le opzioni di instradamento disponibili sono:

- Squillo del telefono con suoneria distintiva o standard
- Inoltro della chiamata a un altro numero
- Invio della chiamata alla segreteria telefonica
- Comunicazione al chiamante di indisponibilità con un apposito messaggio e rifiuto della chiamata
- Richiesta al chiamante di registrare il proprio nome, seguita da messaggio che richiede al destinatario di accettare o rifiutare la chiamata
- Squillo di uno o più telefoni contemporaneamente o in sequenza
- Richiesta al chiamante di registrare il proprio nome, squillo di uno o più telefoni e messaggio che richiede al destinatario di accettare o rifiutare la chiamata

Se l’opzione di instradamento scelta non prevede di chiamare più di un telefono, è possibile fare clic sul pulsante **Termina** per completare la configurazione della regola.

Se l’opzione di instradamento scelta prevede di chiamare più di un telefono, è necessario fare clic sul pulsante **Avanti** e procedere come segue per configurare i telefoni che saranno contattati e quanto a lungo.

## Aggiungere una nuova regola ICM (3)

Aggiungi una nuova regola al gruppo di regole "Esempio screening chiamate"

Seleziona i telefoni da far squillare quando ricevo una chiamata da un numero simile a ?\*

Secondi alla chiamata: 0 30 60 90 120

Il mio Telefono 3351234567

Numero di Telefono: Inserire un numero Inizia: 0 Termina: 60

Aggiungi

Fai squillare il mio telefono utilizzando il Tono Standard

In caso di mancata risposta o tutte le linee sono occupate, inoltra a Casella Vocale

< Indietro Avanti > Termina Annulla

1. Aggiungere il primo numero di telefono da far squillare inserendo un numero nel campo Numero di telefono.
2. Inserire il tempo di inizio e di fine dello squillo per il telefono (un ciclo di squillo è pari a 6 secondi, anche se per i telefoni cellulari è possibile prevedere tempi più lunghi, in base al ritardo post invio chiamata previsto dalle reti mobili)
3. Fare clic sul pulsante **Aggiungi**.
4. Continuare ad aggiungere numeri così come illustrato nei passaggi da 1 a 3, per tutti i contatti.
5. Selezionare la suoneria preferita per il proprio telefono fisso.
6. Selezionare il numero a cui trasferire le chiamate, nel caso in cui le linee siano tutte occupate o non venga risposto alla chiamata: è possibile scegliere la segreteria telefonica o qualsiasi altro numero contattabile.
7. Fare clic sul pulsante **Termina**.

È possibile modificare tutte le regole create, selezionandone una e facendo clic sul pulsante **Modifica**. Le regole possono essere rimosse facendo clic sull'icona ✕ a destra.

Tutti i set di regole hanno anche una regola predefinita: questa regola verrà utilizzata quando nel set non vi sono altre regole configurate, oppure se viene ricevuta una chiamata da un numero non associato a nessuna regola. Ad esempio, se per le chiamate da numeri anonimi non si dispone di una regola configurata, verrà utilizzata la regola predefinita.

Per modificare una regola predefinita, selezionarla facendovi clic sopra, quindi fare clic su pulsante **Modifica**.

Nella pagina visualizzata, è possibile decidere quali azioni devono essere intraprese per quelle chiamate che non corrispondono a nessuna regola nel set. È possibile scegliere dalle seguenti opzioni.

- Squillo del telefono con suoneria distintiva o standard
- Inoltro della chiamata a un altro numero
- Invio della chiamata alla segreteria telefonica

- Informare il chiamante della propria indisponibilità con un messaggio standard e rifiutare la chiamata
- Richiesta al chiamante di registrare il proprio nome, seguita da un messaggio che richiede al destinatario di accettare o rifiutare la chiamata
- Squillo di uno o più telefoni simultaneamente o in sequenza
- Richiesta al chiamante di registrare il proprio nome, squillo di uno o più telefoni e messaggio che richiede al destinatario di accettare o rifiutare la chiamata

## Incoming Call Manager - Scheda Regole

Quando non si applica alcuna regola del gruppo di regole "Normale"

Se non si applica alcuna regola

☒ fai squillare il mio telefono utilizzando il Tono Standard

☐ inoltra a Inserire un numero

☐ Invia alla casella vocale

☐ Riprodurre un messaggio e rifiutare la chiamata

☐ chiedi al chiamante di comunicare il proprio nome prima che io accetti la chiamata

☐ fai squillare più telefoni contemporaneamente o in sequenza

☐ chiedi al chiamante di comunicare il proprio nome prima di far squillare più telefoni contemporaneamente o in sequenza

< Indietro   Avanti >   Termina   Annulla

Una volta completata la propria selezione, fare clic sul pulsante Termina.

## Instradamento basato su programmazione

La funzionalità di Programmazione settimanale di Incoming Call Manager consente di applicare diverse regole di instradamento sulla base dell'ora e del giorno della settimana: ad esempio, durante l'orario d'ufficio si potrebbero voler ricevere tutte le chiamate sul telefono di lavoro, mentre durante la pausa pranzo o dopo il lavoro, si vorrebbero ricevere sul proprio telefono personale.

Quando si configura per la prima volta la programmazione settimanale, vengono presentate due opzioni.

- Iniziare con un esempio di programmazione personalizzabile
- Iniziare con un programma vuoto, configurabile da zero.

Per una maggior praticità, selezionare la prima opzione, per iniziare con una programmazione settimanale di base, che è poi possibile affinare e perfezionare, e procedere come indicato di seguito.

## Incoming Call Manager - Scheda Programma settimanale

### Stato del telefono

Riepilogo
Regole
Programma Settimanale
Giornate Speciali

Agg. Nuovo Periodo
Rinomina
Applica
Annulla

Utilizzando il proprio programma settimanale, è possibile applicare regole diverse ai vari orari della giornata.

Una volta impostato qui il proprio programma settimanale, è possibile utilizzare la scheda **Riepilogo** per scegliere le regole da applicare durante i periodi stabiliti.

Periodi (max 3)		Lun	Mar	Mer	Gio	Ven	Sab	Dom
	01:00							
	02:00							
	03:00							
	04:00							
	05:00							
	06:00							
	07:00							
	08:00							
	09:00							
	10:00							
	11:00							
	12:00							
	13:00							
	14:00							
	15:00							
	16:00							
	17:00							
	18:00							
	19:00							
	20:00							
	21:00							
	22:00							
	23:00							

Ingrandisci

- Selezionare il periodo che si desidera modificare (ad esempio: **"Fine settimana"**).
- Puntare il mouse sul giorno e l'ora da modificare e fare clic. Per modificare più periodi di tempo, tenere premuto il pulsante sinistro del mouse e trascinarlo sui giorni e i periodi di tempo che si desiderano modificare.
- Per rinominare un periodo, fare clic sul pulsante **Rinomina** e inserire un nuovo nome.
- Per eliminare un periodo, fare clic sull'icona ✕ alla destra del nome. È possibile quindi scegliere **Agg. Nuovo Periodo** se si desidera aggiungere un nuovo periodo.
- Fare clic sul pulsante **Applica**.

## Giornate speciali (festività infrasettimanali e vacanze)

È possibile definire giornate speciali come vacanze o giorni in cui si è fuori ufficio e se si desidera applicare alle chiamate una gestione speciale. Per configurare giornate speciali, selezionare la scheda **Giornate Speciali** e procedere come segue.

## Incoming Call Manager - Scheda Giorni speciali

### Stato del telefono

Riepilogo
Regole
Programma Settimanale
Giornate Speciali

Vai a Oggi
Elimina Tutti
Agg. Festività

Applica
Annulla



Le Giornate Speciali rappresentano delle eccezioni al proprio programma settimanale normale.

Ad esempio, ferie o trasferte aziendali sono giornate speciali, in cui potrebbe desiderare di gestire le chiamate in modo diverso. È possibile utilizzare la scheda **Riepilogo** per selezionare una regola diversa da applicare alle suddette giornate.

Fare clic su una data per contrassegnarla come giornata speciale, oppure su una giornata speciale esistente per trasformarla di nuovo in una giornata normale. È inoltre possibile fare clic e trascinare le date per modificare contemporaneamente diverse giornate.

gennaio 2019							febbraio 2019							marzo 2019						
Lun	Mar	Mer	Gio	Ven	Sab	Dom	Lun	Mar	Mer	Gio	Ven	Sab	Dom	Lun	Mar	Mer	Gio	Ven	Sab	Dom
1	2	3	4	5	6															
7	8	9	10	11	12	13	4	5	6	7	8	9	10	4	5	6	7	8	9	10
14	15	16	17	18	19	20	11	12	13	14	15	16	17	11	12	13	14	15	16	17
21	22	23	24	25	26	27	18	19	20	21	22	23	24	18	19	20	21	22	23	24
28	29	30	31				25	26	27	28				25	26	27	28	29	30	31

### Per selezionare giorni speciali singoli:

1. Selezionare il mese successivo utilizzando il tasto  e l'anno successivo utilizzando il tasto 
2. Fare clic sul singolo giorno o fare clic e trascinare per selezionare più giorni
3. Fare clic sul pulsante **Applica**

### Affinché il sistema definisca automaticamente le festività pubbliche:

1. Fare clic sul pulsante **Agg. festività**
2. Selezionare l'anno delle festività che si desiderano aggiungere (festività pubbliche italiane)
3. Fare clic sul pulsante **OK**

## 4.2.3 Membri dei Gruppi di Ricerca

Questa scheda mostra tutte le linee che fanno parte di questo Gruppo di Ricerca: per ciascuna linea è presente un'icona che indica se ogni membro è attualmente connesso a questo Gruppo di Ricerca.

Portale di Amministratore del Gruppo Contatti Aziendali
Mario Rossi

Gruppo di Ricerca HG Area Tecnica nel Dipartimento:  
Nessuno

Pilot del Gruppo di Ricerca
Membri del Gruppo di Ricerca
Impostazioni

Rimuovi selezionati
Modifica delle Posizioni
Agg. Linee

Agg. linea:
Aggiungi

Posizione	Numero di telefono	Interno	Nome	Dipartimento	
1	059123452881	2881	HREX Line 2881	Nessuno	
2	059123452880	2880	Mario Rossi	Nessuno	
3	059987652896	2896	059987652896	Nessuno	



## Aggiunta delle linee

Per aggiungere linee al Gruppo di Ricerca, seguire uno dei due passaggi qui di seguito riportati:

1. Se si conosce già il numero da aggiungere, inserirlo nella casella di testo in alto a destra e fare click su **Aggiungi**.
2. Se non si conosce il numero, fare click su **Agg. Linee**: per selezionare una o più linee da aggiungere, utilizzare le caselle di controllo a sinistra delle linee e fare click su **Agg. Selezionati**.

### Agg. Linee al Gruppo Pickup di Chiamata

Selezionare le linee applicando un segno di spunta nelle caselle, quindi fare clic su **Aggiungi Selezionati**.

Dipartimento: DEMO-PBX

<input type="checkbox"/>	Numero di telefono	Interno	Nome
<input type="checkbox"/>	054212340385	2385	Imola Test
<input type="checkbox"/>	054212340388	2388	Imola Test 2
<input type="checkbox"/>	05912342882	2882	Mario Rossi

**Agg. Selezionati** **Annulla**

## Abilitare Servizio Login/Logout

Questo servizio permette ad un membro di un *Gruppo di Ricerca* di entrare o uscire dal gruppo in autonomia. Il membro del *Gruppo di Ricerca* dovrà digitare sulla tastiera del proprio telefono il codice **\*76** seguito dall'**interno del numero pilota** (esempio: **\*76201**). Il codice è valido sia per effettuare il *login* che per effettuare il *logout*.

Per abilitare il servizio di Login/Logout a un membro del Gruppo di Ricerca, procedere come segue:

- Selezionare un **Gruppo di Ricerca** e cliccare sul TAB **Membri del Gruppo di Ricerca**



### Gruppo di Ricerca "HG1" nel Dipartimento: Nessuno

Numeri del Gruppo di Ricerca	Membri del Gruppo di Ricerca	Impostazioni
Numero di telefono	Interno	Nome
0591234274	274	HG 1 Test



### Gruppo di Ricerca "HG1" nel Dipartimento: Nessuno

Numeri del Gruppo di Ricerca

Membri del Gruppo di Ricerca

Impostazioni

Rimuovi selezionati

Modifica delle Posizioni

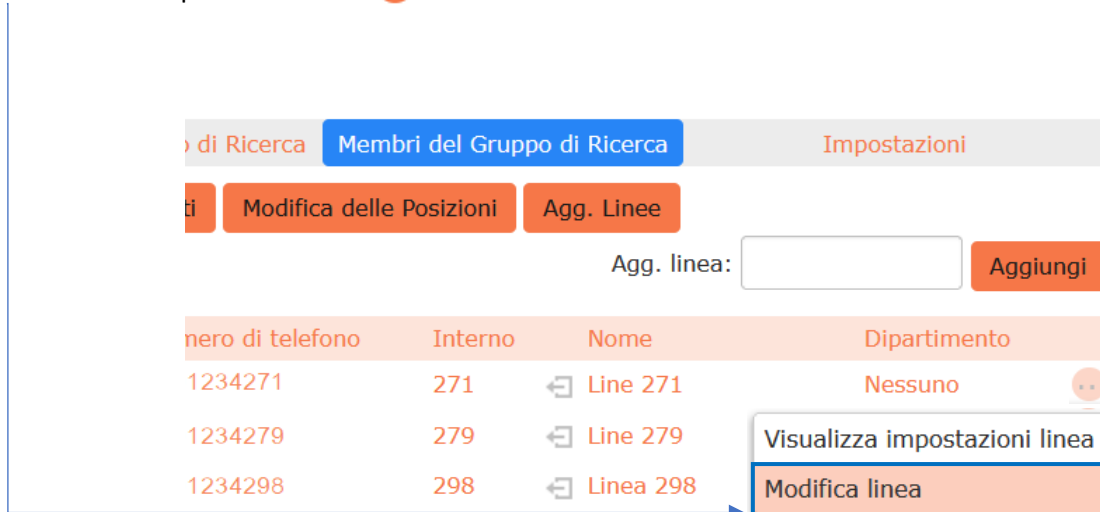
Agg. Linee

Agg. linea:

Aggiungi

<input type="checkbox"/> Posizione	Numero di telefono	Interno	Nome	Dipartimento
<input type="checkbox"/> 1	0591234271	271	 Line 271	Nessuno
<input type="checkbox"/> 2	0591234279	279	 Line 279	Nessuno
<input type="checkbox"/> 3	0591234298	298	 Linea 298	Nessuno

- Premere il pulsante azione  e selezionare **Modifica Linea**



di Ricerca **Membri del Gruppo di Ricerca** Impostazioni

ti **Modifica delle Posizioni** **Agg. Linee**

Agg. linea:  **Aggiungi**

Numero di telefono	Interno	Nome	Dipartimento
1234271	271	Line 271	Nessuno
1234279	279	Line 279	
1234298	298	Linea 298	

Visualizza impostazioni linea

**Modifica linea**

- Attivare il servizio spuntando la funzione **Login/Logout abilitato?**



**Modifica Linea**

Cambia la configurazione delle linee e fai click su applica

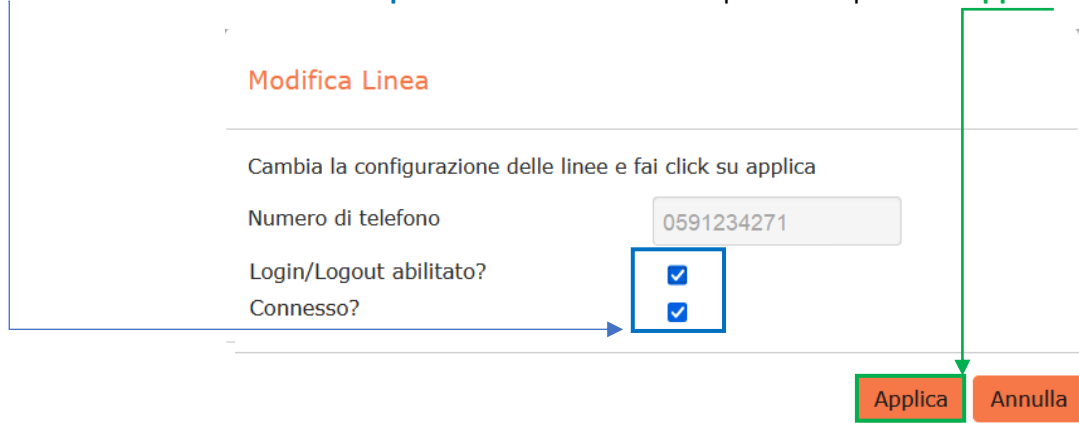
Numero di telefono

Login/Logout abilitato? ☐

Connesso? ☒

**Applica** **Annulla**

- Verificare che **entrambe le spunte** siano attive ed infine premere il pulsante **Applica**



**Modifica Linea**

Cambia la configurazione delle linee e fai click su applica

Numero di telefono

Login/Logout abilitato? ☒

Connesso? ☒

**Applica** **Annulla**

## Rimozione delle linee

Per rimuovere una linea dal Gruppo di Ricerca, seguire questi passaggi:

1. Selezionare la linea da rimuovere utilizzando la casella di controllo a sinistra della linea.
2. Fare click sul pulsante *Rimuovi selezionati*.

## Modifica delle posizioni

Per modificare le posizioni delle linee nel Gruppo di Ricerca, seguire questi passaggi:

1. Fare click sul pulsante *Modifica delle Posizioni*.
2. Spostare le linee su e giù utilizzando le icone.
3. Fare click su *Applica*.

### Cambia posizioni dei membri nel gruppo di ricerca

Usare le frecce su/giù nella colonna Posizione per modificare l'ordine con cui l'algoritmo di ricerca seleziona linee non occupate a cui trasferire le chiamate in entrata.

Posizione		Numero di telefono	Interno		Nome	Dipartimento
1	⬇	05912342881	2881	⬆	HPBX Line 2881	Nessuno
2	⬆ ⬇	05912342880	2880	⬇	Mario Rossi	Nessuno
3	⬆	05912342896	2896	⬇	05912342896	Nessuno

ApplicaAnnulla

## 4.2.4 Impostazioni Gruppi di Ricerca

La scheda Impostazioni consente di visualizzare e modificare le varie impostazioni per il Gruppo di Ricerca.

### Preferenze

La pagina *Preferenze* permette di rinominare il Gruppo, seguendo questi passaggi:

1. Digitare il nuovo nome nella casella di testo.
2. Fare click su *Applica*.

### Impostazioni di Ricerca

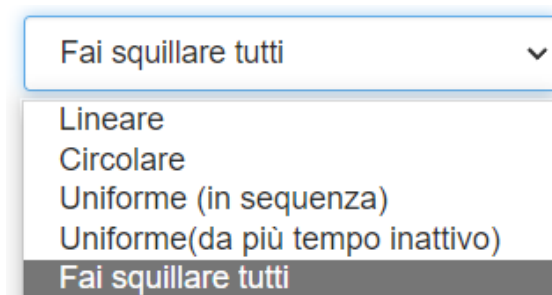
La pagina *Impostazioni Ricerca* permette di vedere l'algoritmo di distribuzione delle chiamate attualmente in uso per questo Gruppo di Ricerca e altre impostazioni di dettaglio.

Su questa pagina è inoltre possibile impostare:

- L'algoritmo di distribuzione chiamate permette di scegliere in quale ordine devono squillare i telefoni, vedi [4.2.5 Algoritmo di Distribuzione delle Chiamate](#)
- Il numero massimo di chiamate in attesa
- Se il numero pilota del Gruppo di Ricerca deve essere presentato come identificativo del chiamante quando la chiamata viene passata ad un membro del Gruppo (in questo modo, però, chi riceve la chiamata non ha più visibilità del numero telefonico di chi ha chiamato il Gruppo di Ricerca)
- Opzione per applicare la ricerca anche ai membri occupati
- Per quanti secondi ogni telefono deve squillare
- Il tempo che intercorre tra una chiamata e l'altra verso lo stesso membro del gruppo di ricerca

Numeri del Gruppo di Ricerca	Membri del Gruppo di Ricerca	Impostazioni
Preferenze		Impostazioni di Ricerca
		Applica Annulla
Questa pagina mostra le impostazioni per il Gruppo di Ricerca. La ricerca è applicata a tutte le chiamate effettuate verso numeri i pilota del Gruppo. Come opzione aggiuntiva, la ricerca si applica anche alle chiamate effettuate verso i membri del Gruppo di Ricerca già occupati.		
Impostazioni	Valore	
Algoritmo di Distribuzione delle Chiamate	Fai squillare tutti	▼
Numero massimo di chiamate in attesa	16	
La ricerca si applica anche alle chiamate dirette verso i membri occupati?	<input type="checkbox"/>	
Nome e Numero del Gruppo sono inviati ai membri come identità del chiamante?	<input type="checkbox"/>	
Chiama ogni membro (secondi)	300	
Se un membro non risponde, non chiamarlo di nuovo (secondi)	1	

## 4.2.5 Algoritmo di Distribuzione delle Chiamate



### ▪ Lineare

È l'impostazione predefinita, se viene chiamato il numero pilota, la caccia inizia sempre con il primo membro del Gruppo di Ricerca, prosegue fino alla fine della lista e si ferma.

Se viene chiamato direttamente il numero di un membro del Gruppo di Ricerca e

La ricerca si applica anche alle chiamate dirette verso i membri occupati? è attiva, prosegue dal numero successivo a quello chiamato fino alla fine della lista e si ferma.

### ▪ Circolare

Come lineare se viene chiamato il numero pilota, la caccia inizia dal primo membro del Gruppo di Ricerca e prosegue fino alla fine della lista.

Se viene chiamato direttamente il numero di un membro del Gruppo di Ricerca e

La ricerca si applica anche alle chiamate dirette verso i membri occupati? è attiva, prosegue e ricomincia dal primo della lista fino a ritornare al numero precedente al numero chiamato.

*Esempio:*

Viene chiamato direttamente il membro del Gruppo di Ricerca appartenente al numero che termina per 30.

Se il chiamato è occupato la caccia continua e arrivata a fine lista, riparte dal primo membro del Gruppo di Ricerca per terminare sul numero che termina per 29

- **Uniforme (in sequenza)**

Se viene chiamato il numero pilota, squillano in sequenza i telefoni uno dopo l'altro ma ad ogni chiamata squilla il telefono appartenente al numero successivo.

Esempio:

*Chiamata 1:* squilla il telefono appartenente al numero che termina con 80

*Chiamata 2:* squilla per primo il telefono appartenente al numero che termina con 81

Quando si raggiunge la fine della lista, la ricerca continua dall'inizio finché non raggiunge il numero con cui è iniziata.

Se viene chiamato direttamente il numero di un membro del Gruppo di Ricerca e

La ricerca si applica anche alle chiamate dirette verso i membri occupati? è attiva, funziona come Circolare, prosegue e ricomincia dal primo membro del gruppo di ricerca fino a ritornare al numero precedente al numero chiamato.

Esempio:

Viene chiamato direttamente il membro del Gruppo di Ricerca appartenente al numero che termina per 30.

Se il chiamato è occupato la ricerca continua e arrivata a fine lista, riparte dal primo della lista per terminare sul numero che termina per 29

- **Uniforme (da più tempo inattivo)**

Se viene chiamato il numero pilota, la ricerca parte dal membro del Gruppo di Ricerca che non riceve chiamate da più tempo

Se viene chiamato direttamente il numero di un membro del Gruppo di Ricerca e

La ricerca si applica anche alle chiamate dirette verso i membri occupati? è attiva e il numero non risponde, la ricerca prosegue verso il membro che non riceve chiamate da più tempo.

- **Fai squillare tutti**

Se viene chiamato il numero pilota, tutti i telefoni squillano contemporaneamente.

I membri del Gruppo di Ricerca possono essere avvisati di una chiamata in qualsiasi momento.

L'ordine dei membri del gruppo di ricerca non ha alcun effetto.

## 4.3 Personalizzare la Musica di Attesa

Se il Posto Operatore è già occupato, le chiamate entranti vengono accodate su fonie di cortesia personalizzate dal Cliente (benvenuto, musica d'attesa e messaggio periodico di cortesia).

Per personalizzare la Musica di Attesa accedere al sistema di amministrazione **Musica di attesa** dall'interfaccia **CommPortal BG Admin**.

### NOTA BENE

La riproduzione di musica ai chiamanti in attesa può costituire una "esecuzione pubblica" della musica e quindi rischia di violare i diritti d'autore di compositori o artisti, pertanto potrebbe essere necessario ottenere le licenze appropriate per riprodurre qualsiasi materiale che si prevede di utilizzare come Musica di attesa.

Acantho non accetta alcuna responsabilità legale derivante da violazioni del copyright associate all'uso di Musica di Attesa, ad eccezione dei casi in cui l'utente utilizzi le risorse Global Media descritte nella Sezione [4.3.3 Gestione File Audio](#).

### 4.3.1 Gestione Musica di Attesa su CommPortal

Per gestire la musica di attesa, **accedere a CommPortal** come amministratore e fare click sul link **Musica in Attesa** in basso a sinistra di **CommPortal amministratore**.



Si apre una nuova finestra del browser con il relativo sistema di gestione.

Nella parte superiore della pagina vengono visualizzate tre schede, che portano ciascuna ad una sezione diversa del sistema di gestione della Musica di Attesa:

- **Sicurezza:** permette la configurazione delle impostazioni di sicurezza.
- **Mappature:** questa sezione consente di configurare i vari file audio da riprodurre quando linee diverse del proprio Cloud PBX mettono in attesa i chiamanti.
- **Risorse:** questa sezione consente di caricare e gestire i file audio.

Musica di attesa

Mappature nel dipartimento: DEMO-PBX (root)

sicurezza mappature risorse						
Numero dell'elenco	Risorsa iniziale	Azione	Risorsa di follow-up	Punto d'inizio	Durata	Azioni
05912345678	11 - Custom MoH	Ripeti	Globale 12 - Queue - Default comfort	Inizia		Modifica Elimina
Predefinita	11 - Custom MoH	Ripeti		Inizia		Modifica Utilizzo Predefinito
Numero dell'elenco	Risorsa iniziale	Azione	Risorsa di follow-up	Punto d'inizio	Durata	Azioni
05987654321	Nessuno	Ripeti		Inizia		Aggiungi

mappature utilizzate 1 su 5

**Nota:** se una linea è stata aggiunta o spostata di recente all'interno di questa organizzazione, potrebbe essere necessaria fino a un'intera giornata lavorativa per fare in modo che la modifica venga applicata alla Musica di attesa.

Visualizza mappature nel sottodipartimento: [Sede 001](#)

### 4.3.2 Visualizzazione e modifica delle impostazioni di sicurezza

Per visualizzare le impostazioni di sicurezza, selezionare la scheda *Sicurezza*.

Musica di attesa

sicurezza mappature risorse

Password Amministratore per l'accesso alla linea telefonica (valida esclusivamente per l'amministratore attuale)

Applica

Oltre ad accedere al sistema Musica di attesa utilizzando CommPortal, è anche possibile accedervi dal telefono. Utilizzando questa pagina è possibile visualizzare e modificare la password da inserire per utilizzare l'accesso telefonico. Per modificare la password, procedere come segue:

- Inserire la nuova password (un PIN solo numerico) nella casella di testo.
- Fare click su *Applica*.



### 4.3.3 Gestione dei file Audio

Per accedere alla sezione registrazioni, fare click sul collegamento **Risorse**.

Musica di attesa

sicurezza mappature **risorse**

Elenco Global Media

ID	Descrizione	Lunghezza
<a href="#">11</a>	<a href="#">Queue - Default welcome</a>	243 secondi
<a href="#">12</a>	<a href="#">Queue - Default comfort</a>	5 secondi
<a href="#">10</a>	<a href="#">MusicOnHold</a>	238 secondi

ID	Descrizione	Aumento	Dimensioni del file	Lunghezza	Azioni
<a href="#">12</a>	<a href="#">Queue_ComfortMsg</a>	0	0.04 MB	5 secondi	<a href="#">Modifica</a> <a href="#">Elimina</a>
<a href="#">11</a>	<a href="#">Custom MoH</a>	0	1.32 MB	174 secondi	<a href="#">Modifica</a> <a href="#">Elimina</a>
<a href="#">13</a>	<a href="#">New MoH</a>	0	0.72 MB	94 secondi	<a href="#">Modifica</a> <a href="#">Elimina</a>
<a href="#">10</a>	<a href="#">Bridge Welcome</a>	0	0.04 MB	5 secondi	<a href="#">Modifica</a> <a href="#">Elimina</a>

ID Descrizione Carica il file di risorsa locale Azioni

[Sfoglia...](#) Nessun file selezionato. [Aggiungi](#)

Disco utilizzato: 2.13 MB di 10 MB utilizzati.  
Risorse: 4 di 10 utilizzate.

#### Elenco Global Media

La sezione *Elenco Global Media* specifica tutti i file audio di default predisposti da Acantho. Non è possibile aggiungere o rimuovere file audio dall'Elenco Global Media.

**File audio del proprio Cloud PBX:** La seconda sezione mostra i file audio che sono stati caricati nel sistema dall'amministratore del Cloud PBX, sia utilizzando questa interfaccia web, sia tramite l'accesso telefonico.

#### Limiti di registrazione

In fondo a questa sezione sarà possibile visualizzare:

- quanti MB di spazio disco sono stati utilizzati finora e lo spazio massimo consentito
- quanti file audio sono stati caricati e il numero massimo consentito.

Il sistema non consente di superare il limite di spazio disco o il numero massimo di risorse autorizzate.

#### Formati di registrazione

È possibile caricare file audio in formato WAV o MP3.

### 4.3.4 Aggiunta di una registrazione

Per aggiungere un proprio file audio, aprire la scheda **Risorse** e procedere come segue:

Musica di attesa

sicurezza mappature **risorse**

Elenco Global Media

ID	Descrizione	Lunghezza
11	<a href="#">Queue - Default welcome</a>	243 secondi
12	<a href="#">Queue - Default comfort</a>	5 secondi
10	<a href="#">MusicOnHold</a>	238 secondi

ID	Descrizione	Aumento	Dimensioni del file	Lunghezza	Azioni
12	<a href="#">Queue - ComfortMsg</a>	0	0.04 MB	5 secondi	<a href="#">Modifica</a> <a href="#">Elimina</a>
11	<a href="#">Custom MoH</a>	0	1.32 MB	174 secondi	<a href="#">Modifica</a> <a href="#">Elimina</a>
13	<a href="#">New MoH</a>	0	0.72 MB	94 secondi	<a href="#">Modifica</a> <a href="#">Elimina</a>
10	<a href="#">Bridge Welcome</a>	0	0.04 MB	5 secondi	<a href="#">Modifica</a> <a href="#">Elimina</a>

ID Descrizione Carica il file di risorsa locale Azioni

[Sfoglia...](#) Nessun file selezionato. [Aggiungi](#)

Disco utilizzato: 2.13 MB di 10 MB utilizzati.  
Risorse: 4 di 10 utilizzate.

- **ID:** Inserire un ID per questa risorsa nella casella ID (questo ID deve essere compreso tra 10 e 99).
- **Descrizione:** Inserire una descrizione per questo file audio
- **Sfoglia:** selezionare il **file audio** che si desidera caricare (deve essere un file .wav o .mp3).
- **Aggiungi:** Fare click sul pulsante *Aggiungi* per aggiungere la nuova risorsa

A seconda delle dimensioni del file audio che si sta caricando, il processo di upload potrebbe richiedere alcuni secondi.

### 4.3.5 Modifica di una registrazione

Per modificare la descrizione di una registrazione, seguire questi passaggi:

- Fare click sul pulsante *Modifica* a destra della risorsa.
- Modificare il campo *Descrizione*.
- Fare click su *Salva*.

Per modificare il volume di riproduzione di una registrazione, seguire questi passaggi:

- Fare click sul pulsante *Modifica* a destra della risorsa.
- Selezionare un nuovo valore *Aumento* (corrispondente al guadagno audio) dall'elenco a discesa.
- Selezionare 0 per riprodurre il file audio al volume originale,  
Selezionare +1, +2 o +3 per riprodurre il file audio più forte (+3 come volume massimo).  
Selezionare -1, -2 o -3 per riprodurre il file audio più basso (-3 come volume minimo).
- Fare click su *Salva*.

## Riproduzione di una registrazione

È possibile riprodurre un file audio che è stato caricato facendo click sul collegamento ID o Descrizione per la risorsa in questione: questa funzione permette l'ascolto del file al volume originale e l'impostazione del guadagno (valore Aumento) non ha alcun impatto in questo caso, perché il file che viene scaricato con questa funzione di ascolto è esattamente il file originale caricato sul sistema. Se si desidera verificare l'effetto della modifica del volume impostato su una risorsa, è necessario accedere all'interfaccia telefonica e riprodurre la registrazione da questa.

## Rimozione di una registrazione

Per rimuovere una risorsa, fare click sul pulsante Elimina a destra della risorsa che si vuole eliminare.

### 4.3.6 Assegnazione di una registrazione a una linea

È possibile assegnare le risorse a tutte le linee della propria azienda, oppure risorse diverse per ciascuna linea. Per fare questo è necessario accedere alla scheda **Mappature**.

Musica di attesa Mappature nel dipartimento: DEMO-PBX (root)

**sicurezza mappature risorse**

Numero dell'elenco	Risorsa iniziale	Azione	Risorsa di follow-up	Punto d'inizio	Durata	Azioni
05912345678	11 - Custom MoH	Ripeti	Globale 12 - Queue - Default comfort	Inizia		<button>Modifica</button> <button>Elimina</button>
Predefinita	11 - Custom MoH	Ripeti		Inizia		<button>Modifica</button> <button>Utilizzo Predefinito</button>

Numero dell'elenco	Risorsa iniziale	Azione	Risorsa di follow-up	Punto d'inizio	Durata	Azioni
05987654321	Nessuno	Ripeti		Inizia		<button>Aggiungi</button>

mappature utilizzate 1 su 5

Nota: se una linea è stata aggiunta o spostata di recente all'interno di questa organizzazione, potrebbe essere necessaria fino a un'intera giornata lavorativa per fare in modo che la modifica venga applicata alla Musica di attesa.

Visualizza mappature nel sottodipartimento: [Sede 001](#)

A questo punto viene visualizzato un elenco di mappature tra i numeri di telefono delle linee del gruppo aziendale e le risorse Musica di Attesa che ogni linea utilizza.

Esiste sempre una mappatura predefinita, che viene usata se non si specifica una mappatura per una particolare linea telefonica: questa viene identificata nell'elenco con la voce *Predefinita* invece che con un numero di telefono e si applica a tutti i numeri telefonici del Cloud PBX, ad eccezione di quelli con le proprie mappature individuali visualizzate nell'elenco.

Per aggiungere una mappatura per una particolare linea, seguire questi passaggi:

Musica di attesa

Mappature nel dipartimento: DEMO-PBX (root)

sicurezza mappature risorse						
Numero dell'elenco	Risorsa iniziale	Azione	Risorsa di follow-up	Punto d'inizio	Durata	Azioni
059123456	Globale 11 - Queue - Default welcome	Ripeti - Risorsa iniziale interrotta	Globale 12 - Queue - Default comfort	Inizia	30 secs	<a href="#">Modifica</a> <a href="#">Elimina</a>
059654321	11 - Custom Moh	Ripeti - Risorsa iniziale interrotta	Globale 12 - Queue - Default comfort	Inizia	30 secs	<a href="#">Modifica</a> <a href="#">Elimina</a>
059456789	Globale 11 - Queue - Default welcome	Ripeti - Risorsa iniziale interrotta	Globale 12 - Queue - Default comfort	Inizia	30 secs	<a href="#">Modifica</a> <a href="#">Elimina</a>
059123123	12 - Queue_ComfortMsg	Ripeti	12 - Queue_ComfortMsg	Inizia		<a href="#">Modifica</a> <a href="#">Elimina</a>
059456456	15 - Test Iscom	Ripeti	15 - Test Iscom	Inizia		<a href="#">Modifica</a> <a href="#">Elimina</a>
059876543	15 - Test Iscom	Ripeti	15 - Test Iscom	Inizia		<a href="#">Modifica</a> <a href="#">Elimina</a>
Predefinita	Globale 10 - MusicOnHold	Ripeti		Casuale		<a href="#">Sostituisci</a>

Numero dell'elenco	Risorsa iniziale	Azione	Risorsa di follow-up	Punto d'inizio	Durata	Azioni
0542123456	Nessuno	Ripeti		Inizia		<a href="#">Aggiungi</a>

- **Numero dell'elenco:** Utilizza gli elenchi a discesa *Numero dell'elenco per selezionare il numero di telefono*
- **Risorse iniziale:** Scegli il file audio che viene riprodotto quando la chiamata viene messa in attesa.
- **Azione:** Specifica l'azione:
  - ✓ **Ripeti:** la risorsa iniziale viene riprodotta continuamente
  - ✓ **Riproduci una volta :** la risorsa iniziale viene riprodotta una volta, poi la risorsa di follow-up viene riprodotta continuamente.
  - ✓ **Ripeti – Risorsa iniziale interrotta :** la risorsa iniziale viene interrotta a intervalli prestabiliti dalla risorsa di follow-up; questa azione potrebbe essere utilizzata per interrompere la musica con un annuncio di scuse per il protrarsi dell'attesa.
  - ✓ **Ripeti – Risorsa di follow-up interrotta :** la risorsa iniziale viene riprodotta per prima, poi la risorsa di follow-up viene riprodotta continuamente, interrotta ad intervalli prestabiliti dalla risorsa iniziale.
- **Risorsa di follow-up:** Scegli il file audio che viene riprodotto
- **Punto d'inizio:**
  - ✓ **Inizia:** indica se la risorsa iniziale verrà riprodotta dall'inizio
  - ✓ **Casuale:** indica se la risorsa iniziale verrà riprodotta da un punto casuale
- **Durata:** Il campo *Durata* viene utilizzato dalle azioni *Ripeti – Risorsa iniziale interrotta* e *Ripeti – Risorsa di follow-up interrotta* per indicare la frequenza di interruzione della registrazione ripetuta.
- Fare click su *Aggiungi*
- 

### Esempio di mappatura:

Questo è un esempio di una mappatura moto usato dai clienti. Quando una chiamata va in attesa il chiamante sente la musica di attesa (standard) che viene interrotta ogni 30 secondi per fare sentire un messaggio custom del cliente. La configurazione di questa mappatura è la seguente:

Numero dell'elenco	Risorsa iniziale	Azione	Risorsa di follow-up	Punto d'inizio	Durata	Azioni
05912345678	Globale 10 - MusicOnHold	Ripeti - Risorsa iniziale interrotta	Locale 99 - MP3 Test	Inizia	30	Aggiungi

In questo esempio il chiamante sente la musica di attesa standard (Globale 10- MusicOnHold) per 30 secondi poi viene interrotta e viene prodotta la musica custom del cliente (Locale99 – MP3 test).

- **Aggiunta di una mappatura**

Per aggiungere una mappatura per una particolare linea, seguire questi passaggi:

- 1 Utilizzare gli elenchi a discesa Numero dell'elenco, Risorsa iniziale, Azione, Risorsa di follow-up, Punto di inizio e Durata per impostare questi campi.
- 2 Fare click su Aggiungi.

- **Modifica di una mappatura**

Per modificare la mappatura predefinita o la mappatura di una linea, seguire questi passaggi:

- 1 Per modificare la mappatura predefinita del Cloud PBX fornita da Acantho o ereditata da un dipartimento di livello superiore, fare click sul pulsante Sostituisci a destra della mappatura.
  - Se si stava sovrascrivendo la mappatura predefinita, il pulsante Sostituisci viene cambiato nella coppia di pulsanti Modifica e Utilizzo predefinito.

Per modificare qualsiasi altra mappatura esistente, inclusa la mappatura predefinita se è già stata sovrascritta, fare click su Modifica a destra della mappatura.

- 2 Modificare i campi.
  - Per ripristinare la mappatura predefinita del Cloud PBX fornita da Acantho o la mappatura predefinita per il proprio dipartimento se si è amministratori di dipartimento, fare click sul pulsante Utilizzo predefinito.
- 3 Fare click su Salva.

Non è possibile modificare il numero di telefono a cui si applica una mappatura: se è necessario, rimuovere la mappatura e aggiungerne una nuova.

- **Rimozione di una mappatura**

Per rimuovere una mappatura, fare click sul pulsante Elimina a destra della mappatura. Non è possibile eliminare la mappatura predefinita, ma è possibile sovrascriverla, modificarla o ripristinare il valore predefinito originale dalle impostazioni di base del Cloud PBX o da un dipartimento di livello superiore.

## 5 Gestione Gruppi di Risposta

### 5.1 Visualizzazione dei Gruppi di Risposta

La pagina Gruppi di Risposta (ovvero Gruppi di Risposta per Assente), visualizza tutti i Gruppi di questo tipo del proprio Cloud PBX.

<input type="checkbox"/>	Nome del Gruppo di Risposta	Numero di membri	Dipartimento
<input type="checkbox"/>	Imola LAB	6	Nessuno

Per visualizzare i Gruppi di risposta nei sotto-dipartimenti, selezionare il sotto-dipartimento dall'elenco a discesa nella parte superiore della pagina.

### 5.2 Aggiunta dei Gruppi di Risposta

Per creare un nuovo Gruppo di Risposta, seguire questi passaggi:

1. Selezionare il Dipartimento a cui si desidera aggiungere il Gruppo di Risposta nell'elenco a discesa in alto nella pagina.
2. Fare click su Agg. gruppo.
3. Inserire il nome del nuovo Gruppo di Risposta nella casella di testo.
4. Fare click su Aggiungi.

Agg. Gruppo di Risposta

Inserisci il nome del Gruppo Pickup di Chiamata e fai clic su **Aggiungi**.

Nome del Gruppo Pickup di Chiamata:

Dipartimento:

### 5.3 Eliminazione dei Gruppi di Risposta

Per eliminare un Gruppo di Risposta, seguire questi passaggi:

1. Selezionare un Gruppo di Risposta utilizzando la casella di controllo a sinistra.
2. Fare click sul pulsante Elimina elementi selezionati.

### 5.4 Visualizzazione e modifica dei Gruppi di Risposta

Per visualizzare i dettagli di un Gruppo di Risposta e per modificarne le impostazioni, seguire questi passaggi:

1. Selezionare il Gruppo di Risposta facendo click sulla relativa voce.

In questo modo si accede alla pagina del Gruppo di Risposta in questione.

## 5.4.1 Gestione dei Membri del Gruppo di Risposta

La scheda Membri mostra tutte le linee che fanno parte del Gruppo.



<input type="checkbox"/>	Numero di telefono	Interno	Nome	Dipartimento
<input type="checkbox"/>	05912342880	2880	Mario Rossi	Nessuno
<input type="checkbox"/>	05987652881	2881	HPBX Line 2881	Nessuno

### Aggiunta delle linee

Per aggiungere linee al Gruppo di Risposta, seguire uno dei due passaggi qui di seguito riportati:

1. Se già si conosce il numero da aggiungere, inserirlo nella casella di testo in alto a destra e fare click su Aggiungi.
2. Se non si conosce il numero, fare click su Agg. Linee: per selezionare una o più linee da aggiungere, utilizzare le caselle di controllo a sinistra delle linee e fare click su Aggiungi selezionata.



<input type="checkbox"/>	Numero di telefono	Interno	Nome
<input type="checkbox"/>	054212340385	2385	Imola Test
<input type="checkbox"/>	054212340388	2388	Imola Test 2
<input type="checkbox"/>	05912342882	2882	Mario Rossi

### Rimozione delle linee

Per rimuovere una linea dal Gruppo di Risposta, seguire questi passaggi:

1. Selezionare la linea da rimuovere utilizzando la casella di controllo a sinistra della linea.
2. Fare click sul pulsante Rimuovi selezionati.

## 5.4.2 Impostazioni Gruppi di Risposta

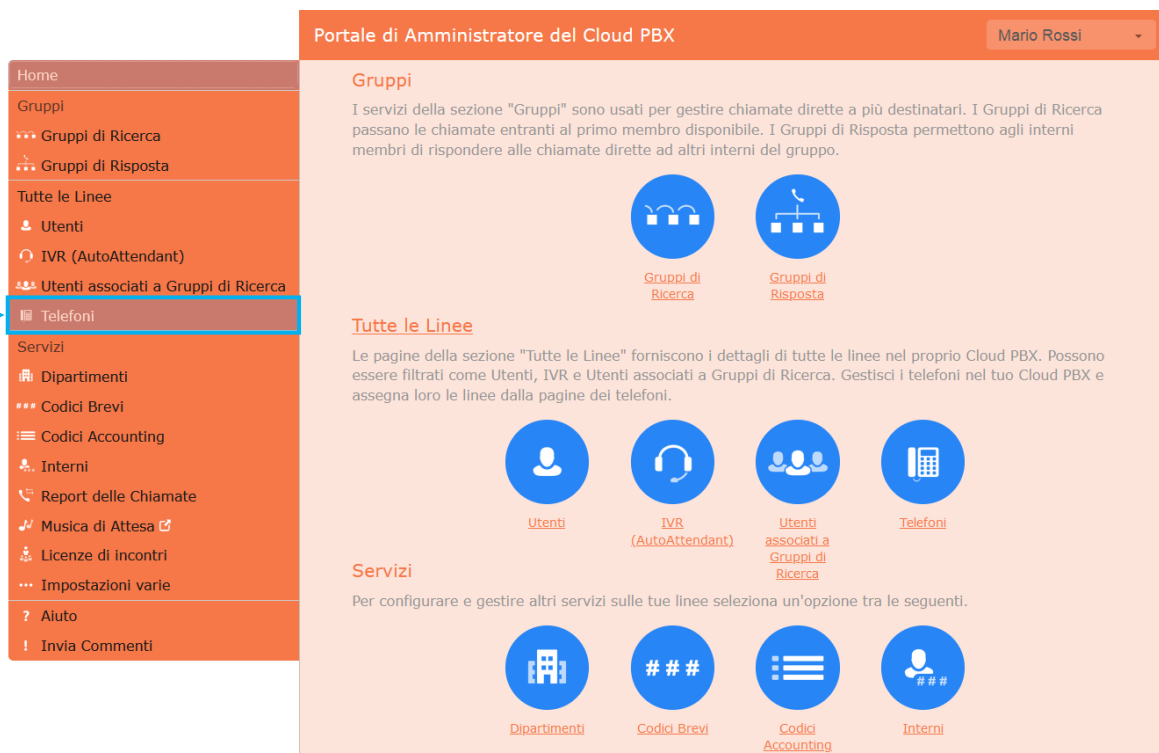
La scheda Impostazioni consente di visualizzare e modificare il nome del Gruppo di Risposta. Per modificare il nome, procedere come segue:

1. Inserire il nuovo nome nella casella di testo.
2. Fare click su Applica.

## 6 Configurazione del proprio telefono

È possibile configurare i tasti del proprio telefono.

Per raggiungere la pagina di configurazione dalla pagina principale di CommPortal, fare clic su **Telefoni** nel menù a sinistra



**Portale di Amministratore del Cloud PBX** Mario Rossi

**Gruppi**  
I servizi della sezione "Gruppi" sono usati per gestire chiamate dirette a più destinatari. I Gruppi di Ricerca passano le chiamate entranti al primo membro disponibile. I Gruppi di Risposta permettono agli interni membri di rispondere alle chiamate dirette ad altri interni del gruppo.

**Tutte le Linee**  
Le pagine della sezione "Tutte le Linee" forniscono i dettagli di tutte le linee nel proprio Cloud PBX. Possono essere filtrati come Utenti, IVR e Utenti associati a Gruppi di Ricerca. Gestisci i telefoni nel tuo Cloud PBX e assegna loro le linee dalla pagine dei telefoni.

**Servizi**  
Per configurare e gestire altri servizi sulle tue linee seleziona un'opzione tra le seguenti.

E cliccare sul pulsante azione  in corrispondenza del telefono interessato e cliccare su **Configura il telefono**

Assegnare telefoni alle linee utilizzando la tabella qui sotto oppure [gestisci i profili telefonici](#).

<input type="checkbox"/> Modello	Indirizzo MAC	Descrizione	Assegnato a	Dipartimento	
Cerca...		in qualsiasi campo			
<input type="checkbox"/> 	00:00:00:00:00:00	Snom715	05912345678	Nessuno	
<input type="checkbox"/> 	01:01:01:01:01:01	PolyV VX410	05987654321	Nessuno	
<input type="checkbox"/> 	02:02:02:02:02:02	PolyV VX400	05421234567	Nessuno	

Cambia telefono  
**Configura il telefono**



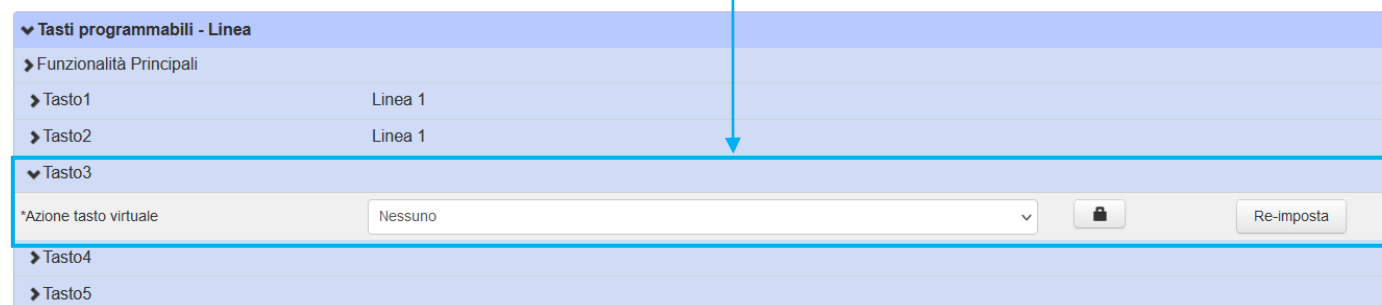
## 6.1 Gestisci i tuoi telefoni

Una volta raggiunta la schermata **Gestisci i tuoi telefoni**, viene visualizzata un'immagine del proprio telefono (o telefoni) con il nome del modello.

Premendo il pulsante **Modifica** sotto al dispositivo interessato si accede alla pagina di configurazione



A questo punto espandere il menù del tasto al quale si vuole assegnare una funzione (nell'esempio Tasto 3) premendo il pulsante ➤



Ora è possibile assegnare una funzione al tasto del telefono come riportato di seguito nelle immagini di esempio

▼ Tasti programmabili - Linea	
► Funzionalità Principali	
► Tasto1	Linea 1
► Tasto2	Linea 1
▼ Tasto3	
*Azione tasto virtuale	Interno monitorato <span>▼</span> <span>🔒</span> <span>Re-imposta</span>
Interno	123
Usa il nome utente come etichetta <span>?</span>	<input checked="" type="radio"/> Sì <input type="radio"/> No - Usa nome configurato dall'utente
Etichetta	
► Tasto4	
► Tasto5	

▼ Tasti programmabili - Linea	
► Funzionalità Principali	
► Tasto1	Linea 1
► Tasto2	Linea 1
▼ Tasto3	
*Azione tasto virtuale	Selezione Rapida <span>▼</span> <span>🔒</span> <span>Re-imposta</span>
*Numero <span>?</span>	33123456789
Etichetta	TEST
► Tasto4	
► Tasto5	

Gli esempi mostrati in questo documento mostrano un Polycom VVX 400, ma chiaramente il modello del telefono in uso potrebbe differire da quello visualizzato.

- Per alcuni modelli di telefono, alcune impostazioni possono essere raggruppate in “hotspot”, che consentono di visualizzare solo i tasti dell’hotspot nel pannello a destra sullo schermo.
- ✓ Passare il mouse sull’immagine del telefono per verificare la presenza di hotspot.
- ✓ Se viene visualizzato un hotspot (contorno azzurro su parte dell’immagine del telefono), farci clic sopra per accedere alle impostazioni di questi tasti.
- ✓ Fare clic su un'altra regione dell'immagine del telefono per ripristinare l'elenco completo delle impostazioni a destra, chiudendo eventuali sezioni aperte.

È possibile configurare le seguenti funzioni sui tasti del proprio telefono:

1. **Nessuno**: utilizzata quando a un tasto non è assegnata nessuna funzione.
2. **Linea**: questo tasto è utilizzato per la propria linea telefonica: premendolo, il telefono si sgancia e chiede l'inserimento dei numeri per l'invio di una chiamata. Allo stesso modo, quando una chiamata in entrata squilla sulla propria linea, il tasto può essere utilizzato per rispondere.
3. **Selezione Rapida**: questa funzione configura il tasto per le chiamate rapide.
  - ✓ Inserire nella casella a disposizione il numero che si desidera comporre tramite la Selezione Rapida.
4. **Interno monitorato**: consente di monitorare un'altra linea.
  - ✓ Inserire nella casella a disposizione il numero breve dell'interno che si desidera monitorare.
5. **Parcheggia Chiamata**: utilizzata per parcheggiare le chiamate.
6. **Richiamata Automatica**: configura il tasto come accesso veloce per comporre il codice di accesso di Richiamata Automatica.
7. **Gruppo Risposta per Assente**: questa funzione configura il tasto per l'accesso veloce al servizio Risposta per Assente di Gruppo.
8. **Risposta diretta per Assente**: questa opzione configura il tasto come accesso veloce per rispondere alle chiamate in arrivo su una determinata linea.
  - ✓ Inserire il numero dell'interno per il quale si desidera rispondere alle chiamate. nella casella a disposizione.

Una volta terminata la configurazione dei tasti, è necessario salvare le modifiche.

Se il modello di telefono supporta questa funzione, verrà visualizzata l'opzione **Aggiorna il/i telefono/i immediatamente dopo aver salvato** nella parte inferiore della pagina di Phone Configurator: abilitare questa opzione se si desidera che le modifiche vengano inviate al telefono immediatamente quando si preme il pulsante **Salva modifiche**, invece di aspettare che il telefono venga riavviato. Se le modifiche vengono immediatamente inviate al telefono, quest'ultimo potrebbe riavviarsi automaticamente, a seconda del tipo di modifica inserita.

Fare clic sul pulsante Salva modifiche: se non è stata abilitata l'opzione **Aggiorna il/i telefono/i immediatamente dopo aver salvato**, le modifiche non saranno applicate ai telefoni fino al loro successivo riavvio.


Se non si desidera salvare le modifiche fatte, fare clic sul pulsante **Rimuovi modifiche**: in questo modo si annullano le modifiche apportate dall'ultimo salvataggio della configurazione del proprio telefono.

## 6.2 Interno Monitorato

La funzione di interno monitorato permette a un utente di monitorare lo stato di una linea. Lo stato di una linea può essere uno dei seguenti:

- Nessuna chiamata presente: Led bianco
- Una chiamata in arrivo sta squillando su questa linea: Led verde lampeggiante
- Una chiamata è attiva su questa linea (in arrivo o in uscita): Led rosso fisso
- Non disturbare è abilitato per questa linea: Led rosso fisso

La configurazione di un interno monitorato si fa tramite il profilo telefonico. Scegliere quindi il tasto sul quale si desidera vedere lo stato di una linea (un tasto del telefono o del modulo di estensione)

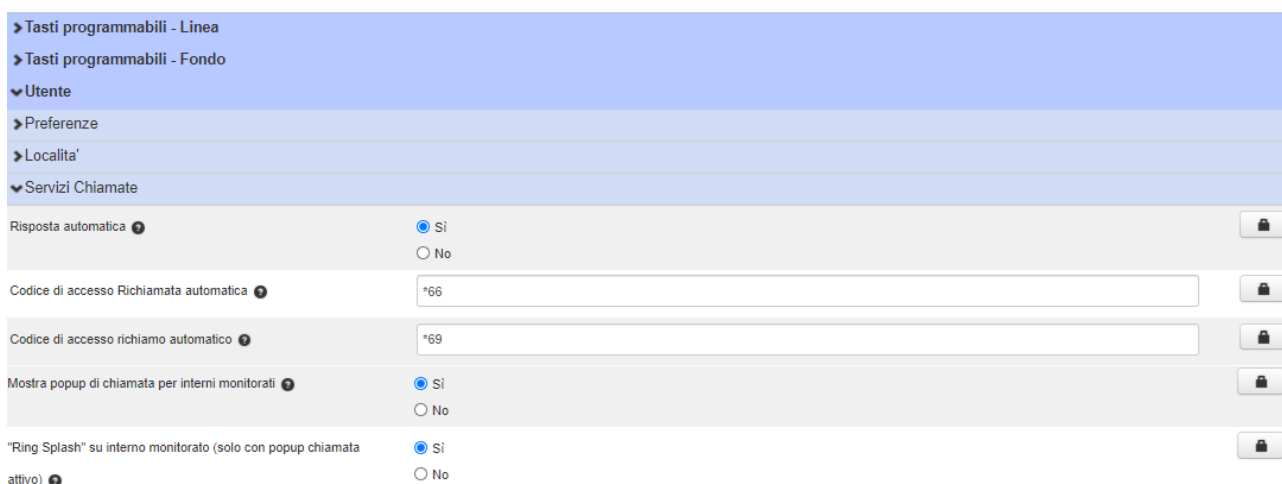


- **Azione tasto virtuale:** Scegliere l'opzione "interno monitorato"
- **Interno:** Indicare l'interno da monitorare lo stato
- **Usa il nome utente come etichetta:**
  - Sì: utilizzare il nome della linea monitorata come etichetta del pulsante sul telefono fisico
  - No - Usa nome configurato dall'utente: inserire un nome che sarà l'etichetta del pulsante sul telefono fisico
- **Etichetta:** il nome del tasto sul profilo telefonico

### 6.2.1. Popup per interni monitorati

Il popup per interni monitorati permette di visualizzare tutte le chiamate in arrivo verso un interno monitorato. Quando arriva una chiamata verso un interno monitorato, oltre a vedere il led lampeggiare, si visualizza sullo schermo del telefono una finestra con il numero chiamante.

È possibile abilitare/disabilitare l'opzione di popup dal profilo del telefono. Aprire la tendina "Utente" poi "Servizi Chiamate":



- **Mostra popup di chiamata per interni monitorati:** Indica se il telefono deve visualizzare un popup di chiamata con il numero chiamante quando c'è una chiamata in arrivo su un interno monitorato
- **"Ring Splash" su interno monitorato:** Indica se il telefono deve riprodurre uno squillo singolo ("ring splash") quando c'è una chiamata in arrivo su un interno monitorato. Questa opzione è valida solo se il popup di chiamata per interni monitorati è abilitato.

## 6.3 Selezione Rapida

La funzione di selezione rapida permette a un utente di salvare un contatto o un codice SAC (Service Access Code) su un tasto di un telefono. Con un semplice clic sul pulsante del telefono si può chiamare o trasferire delle chiamate al contatto inserito nella selezione rapida.

La configurazione di una selezione rapida si fa tramite il profilo telefonico. Scegliere quindi il tasto sul quale si desidera creare la selezione rapida (un tasto del telefono o del modulo di estensione)

▼ Tasto6	Mario
*Azione tasto virtuale	Selezione Rapida ▼
*Numero	33812345678
*Etichetta	Mario

- **Azione tasto virtuale:** Scegliere l'opzione "Selezione Rapida"
- **Numero:** Indicare il numero o il codice (SAC)
- **Etichetta:** Specificare un nome a questa selezione rapida. Il nome viene visualizzato sia sul profilo telefonico che sul tasto del telefono fisico

Infine, salvare le modifiche:

<input checked="" type="checkbox"/> Aggiorna il/i telefono/i immediatamente dopo aver salvato	<input type="button" value="✕ Rimuovi modifiche"/>	<input checked="" type="button" value="Salva modifiche"/>
---	--	---

## 7 Configurazione Inoltro Chiamate

Nel pannello centrale, è possibile configurare le proprie impostazioni delle chiamate in entrata.

Nel pannello di impostazioni delle chiamate in entrata, sono disponibili diverse opzioni. È possibile configurare

- il tipo di squillo del telefono quando arriva una chiamata
- la modalità di gestione della chiamata:
  - ✓ se non si risponde dopo un periodo di tempo determinato
  - ✓ se la linea è occupata.

Una volta apportate tutte le modifiche, è necessario fare clic sul pulsante Applica per salvarle.

### 7.1 Configurazione del tipo di squillo del telefono

Utilizzare il menu a discesa accanto a chiamate in ingresso sarà: per selezionare una delle opzioni.

Se si seleziona **Chiama il proprio num.**, verrà visualizzata una casella contenente il proprio numero telefonico: quando si riceve una chiamata, sarà questo telefono a squillare.

Se si seleziona **Chiama propri num. in ordine**, sarà possibile configurare l'ordine in cui i telefoni squilleranno in sequenza.

Nel seguente esempio, il primo telefono a squillare sarà quello principale, seguito dal cellulare e dal numero dell'Operatore.

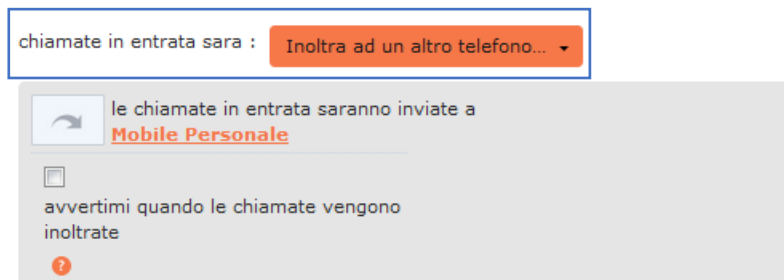


- Se lo si desidera, è possibile aggiungere altri telefoni facendo clic sul pannello vuoto in fondo alla lista e selezionando un numero di telefono da un elenco di numeri salvati, oppure inserendo manualmente un nuovo numero di telefono. Viene quindi aggiunta una nuova riga.
- È possibile configurare fino a 6 passaggi di squillo per ogni telefono.
- Per ogni passaggio è possibile modificare la lunghezza dello squillo:
  - ✓ Passare con il mouse sopra la colonna della durata o sopra l'indicatore nella parte superiore della tabella.
  - ✓ Cliccare e trascinare a destra o a sinistra il punto di controllo che viene visualizzato per modificare la durata dello squillo.
  - ✓ L'indicatore numerico presente sul punto di controllo indica il valore corrente.
- È possibile eliminare un telefono dalla tabella passando sopra al campo nome/numero con il cursore del mouse e facendo clic sulla piccola icona ✕ visualizzata a destra di tale nome/numero.
- Quando si configurano queste impostazioni, è possibile visualizzare pop-up di assistenza che illustrano le basi degli aspetti configurabili.

Se si seleziona **Chiama propri num. insieme**, tutti i telefoni squillano simultaneamente quando si riceve una chiamata. Così come per l'opzione **Chiama propri num. in ordine**, è possibile aggiungere o eliminare i telefoni che squilleranno. I telefoni squilleranno finché non verrà risposto alla chiamata da uno di questi, o finché un altro servizio di chiamata non si attiva, ad esempio un inoltro di chiamata senza risposta o finché la chiamata non viene rifiutata o inoltrata alla segreteria telefonica.

Se si seleziona **Inoltra ad un altro telefono...**, è possibile stabilire quale telefono deve squillare.

Esempio di inoltro di chiamate in ingresso:



- Fare clic sul collegamento per inserire il numero di telefono.
- Spuntare la casella se si desidera ricevere una notifica quando le chiamate vengono inoltrate.

Se viene configurato l'inoltro delle chiamate da questa opzione, le chiamate entranti non vengono più gestite da Business Call Manager e per questo eventuali impostazioni di inoltro di chiamata su occupato o senza risposta definite su BCM non saranno più attive.

### 7.1.1 Impostazioni di inoltro chiamate

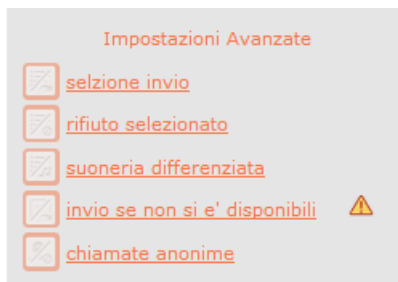
È possibile utilizzare il pannello Stato del telefono per configurare le impostazioni di inoltro di chiamata su occupato e senza risposta: a seconda del tipo di telefono fisso associato al proprio interno, le impostazioni effettuate da qui verranno riportate automaticamente anche sul telefono fisso, dove si avrà evidenza che è stato attivato un inoltro di chiamata.

- ☒ Se non c'è risposta dopo  secondi, inoltra Mobile Personale
- ☐ Se il proprio telefono è occupato inoltra a un altro telefono

- Utilizzare la casella di testo per inserire il numero di secondi durante i quali il telefono deve squillare prima che la chiamata venga inoltrata ad un altro numero.
- ✓ Se in precedenza è stato configurato un ordine in base al quale i propri telefoni devono squillare, è necessario accertarsi che il valore inserito in questa casella sia più lungo rispetto alla durata complessiva della sequenza di squillo già definita

## 7.2 Configurazione delle impostazioni avanzate






Il pannello a destra della schermata Business Call Manager include icone relative a diversi servizi di chiamate avanzati.



È possibile verificare lo stato di questi servizi avanzati a colpo d'occhio.

- Fare clic su un servizio per attivarlo e disattivarlo.
  - ✓ I servizi attivi sono visualizzati in grassetto.
  - ✓ I servizi non attivi presentano l'icona sbarrata ed in grigio.
- I servizi non attivi, oppure attivi, ma che si sovrappongono ad altri servizi presentano un'icona di avviso.
  - ✓ Fare clic sull'icona per visualizzare una finestra popup che spiega perché un servizio viene ignorato parzialmente o in toto.

Su questo pannello è possibile configurare i servizi avanzati descritti di seguito: per alcuni di questi servizi, è necessario creare un elenco di chiamanti le cui chiamate attiveranno il servizio oppure inserire un numero di inoltra chiamata.

-  **Selezione invio** (ovvero Inoltra Selettivo)
  - ✓ Fare clic su lista di inoltra per configurare l'elenco dei numeri da cui provengono le chiamate da inoltrare.
  - ✓ Fare clic sul collegamento del numero di telefono per configurare o modificare il numero a cui verranno inoltrate le telefonate provenienti chiamanti definiti nella lista di inoltra.
-  **Rifiuto selezionato**
  - ✓ Fare clic su lista di rifiuto per impostare i numeri da cui provengono le chiamate da rifiutare immediatamente.
-  **Suoneria differenziata**
  - ✓ Fare clic su lista di chiamata per inserire i numeri di telefono per i quali la suoneria del telefono deve essere diversa rispetto a quella standard.
-  **Inoltra se non si è disponibili**
  - ✓ Fare clic sul collegamento per impostare o modificare il numero a cui verranno inoltrate le chiamate se la linea risulta non disponibile, ad esempio se il proprio telefono è scollegato o non alimentato.
-  **Chiamate anonime**
  - ✓ Quando attivo, le chiamate provenienti da numeri anonimi verranno rifiutate senza essere inoltrate alla segreteria telefonica.



## 7.3 Selezione dei numeri di inoltro e creazione di elenchi delle chiamate

Diverse impostazioni in Business Call Manager consentono di creare elenchi di numeri chiamanti o di inserire un numero di inoltro chiamata: l'interfaccia per questa impostazione è identica per tutti i servizi da configurare.

### 7.3.1 Selezione dei numeri di inoltro

Diverse impostazioni di BCM richiedono di fare clic su un collegamento per inserire un numero di inoltro chiamata: è possibile creare un unico elenco di numeri di inoltro chiamata, che possono essere utilizzati ogniqualevolta si desidera configurare un servizio che utilizza uno di questi numeri. La prima volta che si fa clic su uno di questi collegamenti, viene visualizzata una finestra popup che illustra i vantaggi di creare questo elenco di numeri di inoltro.

Numero	Nome	
33512345678	Mobile Personale	X
05912345678	bolletta telefonica	X
0598765432	Operatore	X

- Per aggiungere un numero, inserirei il numero e il nome nelle caselle di input, e fare clic sul pulsante **Aggiungi**.
- Per eliminare un numero dall'elenco, fare clic sull'icona ✕ alla destra della riga del numero.
- Quando si configura un servizio di inoltro chiamata, selezionare il numero che si desidera utilizzare dall'elenco oppure inserire un numero temporaneo, quindi fare clic sul pulsante **OK**.

### 7.3.2 Creazione di elenchi chiamanti

Diverse impostazioni BCM richiedono di creare un elenco di numeri chiamanti a cui applicare l'inoltro chiamata: viene creato un elenco diverso per ogni servizio di chiamata, ma il metodo di compilazione dell'elenco è lo stesso per tutti i servizi.

**Esempio:**

Elenco dell'Inoltro Chiamate Selettive da sottoporre a Screening

Inoltra chiamate provenienti dai seguenti numeri

Elenco Contatti Interni

3201234567 ✕

3281234567 ✕

Agg. nuovo

Elimina Elenco OK Annulla

- È possibile aggiungere una persona all'elenco inserendo il suo numero nella casella di input e facendo clic sul pulsante **Agg. nuovo**.

Se qualcuno si trova già nel proprio elenco contatti, è sufficiente selezionare la scheda **Contatti** ed inserire il suo nome o numero nella casella di input per effettuare la ricerca direttamente tra i propri Contatti: BCM visualizzerà man mano le corrispondenze.

- È possibile eliminare un singolo numero facendo clic sull'icona ✕ a destra. Premendo il pulsante **Elimina elenco** è possibile rimuovere tutti i numeri attualmente in elenco.
- È possibile inoltre selezionare le persone direttamente dai propri elenchi Contatti o Interni, facendo clic su tali collegamenti e selezionando la casella o le caselle accanto agli elementi che si desiderano includere.
- Verrà visualizzata l'icona di avviso ⚠ nel caso si aggiunga un chiamante ad un elenco in grado di creare conflitti di interazione con altri elenchi.
  - ✓ Fare clic sull'icona per verificare il problema, quindi è possibile scegliere se risolvere il problema o meno, ad esempio eliminando il contatto dall'elenco in conflitto. Nel caso sia impossibile risolvere la situazione, la gestione delle chiamate potrebbe presentare dei comportamenti inattesi.

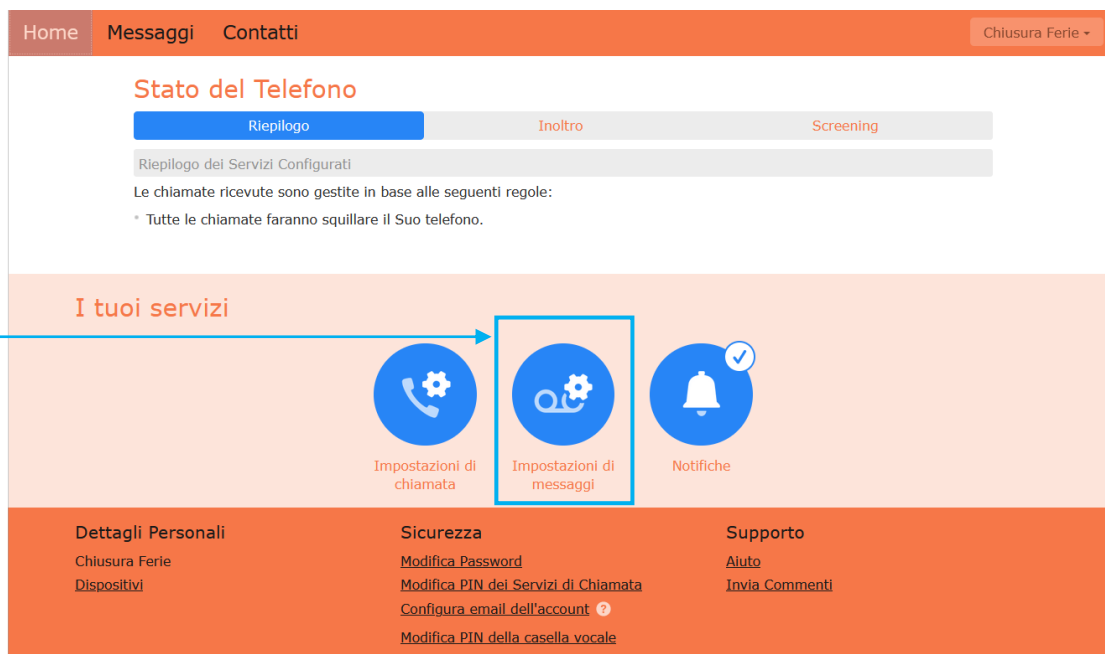
## 8 Configurazione Messaggio di Chiusura

Per configurare il messaggio di chiusura per la prima volta l'amministratore dovrà entrare come utente, per fare questo procedere come segue occorre accedere al CommPortal Admin (come amministratore) e ripetere i passaggi indicato al capitolo [2.1.2 Attivazione Portale Utente](#) (fino al suo completamento).

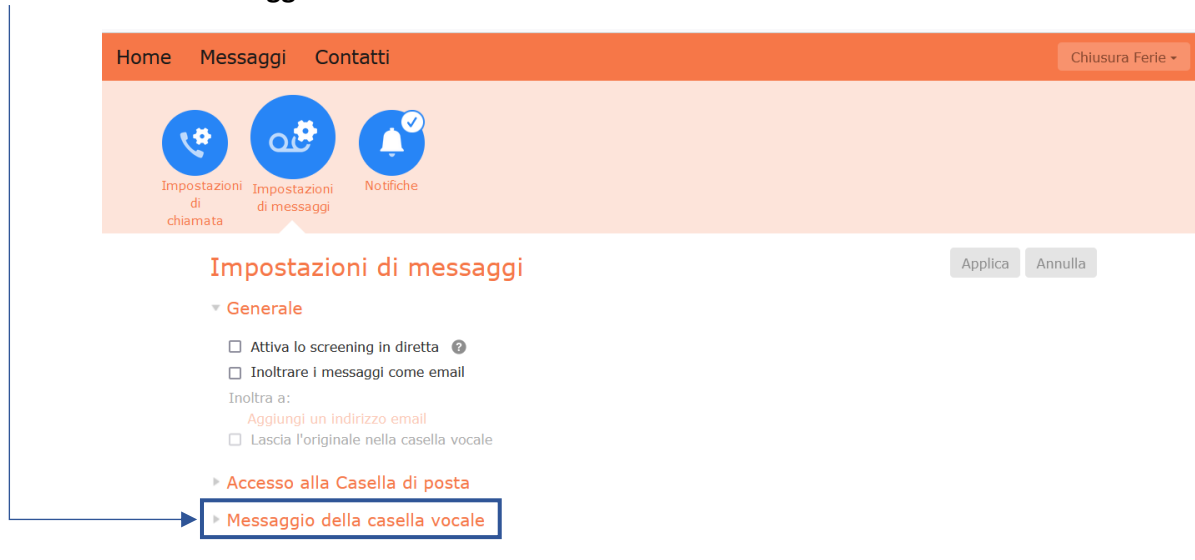
A questo punto è necessario procedere NON come amministratore ma come utente, per fare questo occorre effettuare LOGOUT ed accedere come utente che corrisponde al nome “**Chiusura**” (visibile anche nell’elenco cliccando sul menù Utenti nella colonna a sinistra della pagina).

- Procedere come segue:
- Effettuare Logout
- Accedere come utente (il numero corrisponde appunto all’utente **Chiusura**)
- Effettuare il reset password e procedere come indicato al capitolo [2.1.3 Reimpostare Password e Casella Vocale](#) (fino al suo completamento)

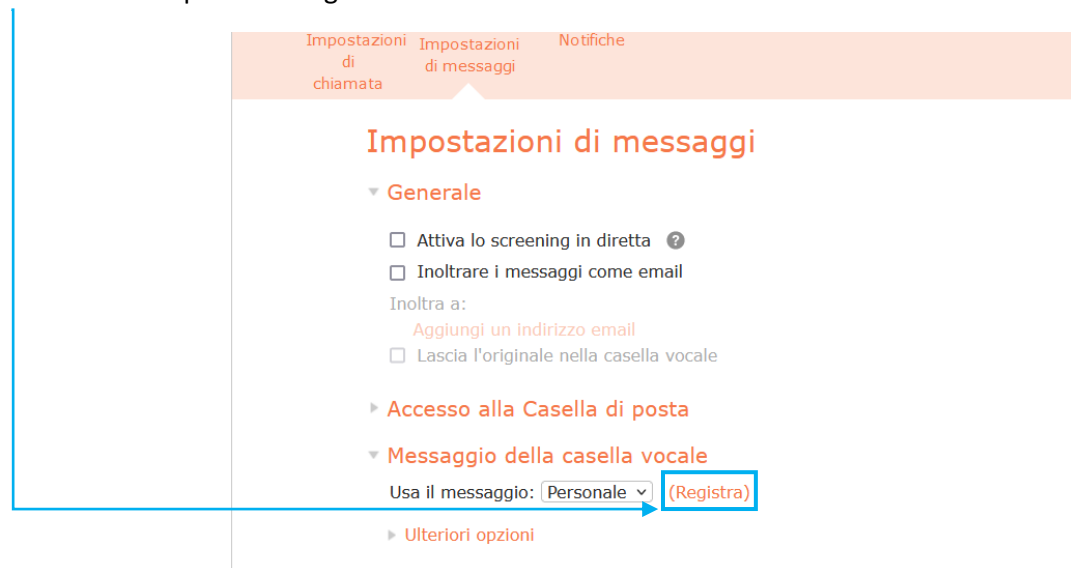
- Cliccare su **Impostazione Messaggi**



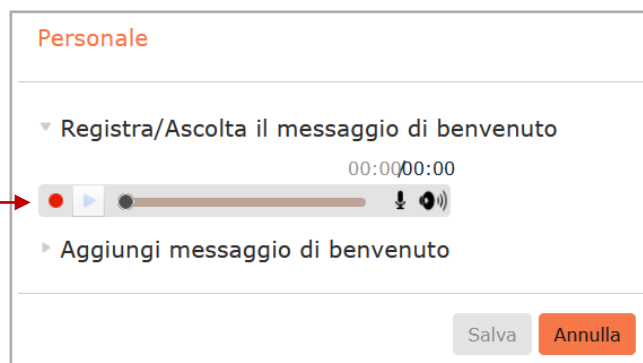
- Cliccare su **Messaggio della casella vocale**



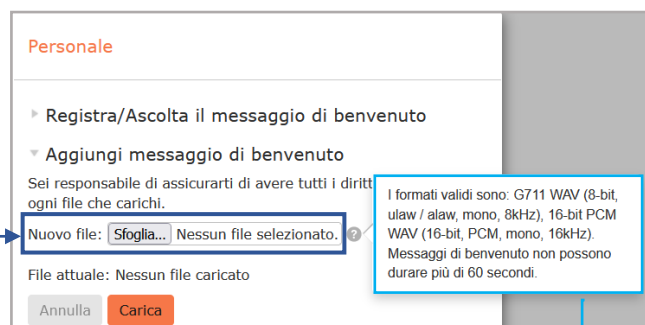
- Premere il pulsante Registra



- È possibile utilizzare la registrazione diretta  
Premendo il pulsante 



- Oppure caricare un file Audio supportato selezionandolo dal proprio computer dopo aver premuto il pulsante **sfoglia**



**Personale**

► Registra/Ascolta il messaggio di benvenuto

▼ Aggiungi messaggio di benvenuto

Sei responsabile di assicurarti di avere tutti i diritti ogni file che carichi.

Nuovo file: **Sfoglia...** Nessun file selezionato.

File attuale: Nessun file caricato

**I formati validi sono: G711 WAV (8-bit, ulaw / alaw, mono, 8kHz), 16-bit PCM WAV (16-bit, PCM, mono, 16kHz). Messaggi di benvenuto non possono durare più di 60 secondi.**

**File Audio: formati supportati**

**I formati validi sono: G711 WAV (8-bit, ulaw / alaw, mono, 8kHz), 16-bit PCM WAV (16-bit, PCM, mono, 16kHz). Messaggi di benvenuto non possono durare più di 60 secondi.**

- Al termine della procedura premere il pulsante **Salva**

## 9 Codici Brevi

### 9.1 Visualizzazione dei Codici Brevi

La pagina Codici Brevi mostra tutti i codici brevi del proprio dipartimento: componendo questi codici brevi, è possibile chiamare i corrispondenti numeri telefonici, generalmente esterni al proprio Cloud PBX, oppure un codice di accesso ai servizi interni al Cloud PBX.



**Portale di Amministratore dell'Elenco Interni Aziendali** Mario Rossi ▼

**Codici Brevi nel Dip.:** Visualizza Tutti ▼

I codici brevi consentono ai propri utenti di comporre velocemente numeri comuni. La tabella qui sotto elenca i codici brevi attualmente in funzione nel dipartimento selezionato.

Sposta selezionati in: Seleziona dipartimento ▼ Sposta

**Elimina elementi selezionati** **Aggiungi** **Aggiungi Parametri** **Importa** **Esporta Tutti**

<input type="checkbox"/>	Codice Breve	Nome	Num. Telefonico o Codice Accesso Servizio	Dipartimento
<input type="checkbox"/>	1234	Marco	33123456789	Nessuno
<input type="checkbox"/>	1235	Fornitore	05912341742	Nessuno
<input type="checkbox"/>	5432	Luca	32098765432	Nessuno
<input type="checkbox"/>	1500 - 1599	Uffici	0591231500 - 0591231599	Nessuno

- Per visualizzare i Codici Brevi nei sotto-dipartimenti, selezionare il sotto-dipartimento dall'elenco a discesa nella parte superiore della pagina.
- Per visualizzare tutti i Codici Brevi per tutti i dipartimenti, selezionare Visualizza Tutti dall'elenco a discesa del dipartimento.

## 9.2 Spostamento dei Codici Brevi in un altro dipartimento

Per spostare i Codici Brevi tra i dipartimenti, seguire questi passaggi:

1. Selezionare il Codice Breve o l'intervallo di Codici Brevi utilizzando la casella di controllo a sinistra.
2. Selezionare il dipartimento in cui si desidera spostare il Codice Breve o l'intervallo di Codici Brevi utilizzando l'elenco a discesa nella parte superiore della pagina.
3. Fare click sul pulsante Sposta.

## 9.3 Aggiunta di singolo Codice Breve

Per creare un nuovo Codice Breve, seguire questi passaggi:

1. Fare click su Aggiungi.
2. Inserire il numero del Codice Breve da aggiungere.
3. Inserire il numero di telefono che si vuole chiamare tramite il Codice Breve.
4. Inserire il nome del contatto (facoltativo).
5. Fare click su Aggiungi.
- 6.

### ***Finestra popup Aggiungi Codice Breve singolo***

#### Aggiungi Codice Breve Singolo

Inserisci il codice e (facoltativamente) il numero di telefono o il codice di accesso al servizio a cui esso è collegato. A quel punto fai clic su Aggiungi

Codice Breve:	<input type="text" value="5432"/>
Indirizza a:	<input checked="" type="radio"/> Numero di telefono <input type="radio"/> Codice di accesso al servizio
Numero di Telefono:	<input type="text" value="05912345432"/>
Dipartimento:	<input type="text" value="Nessuno"/>

Aggiungi un nome per includere una voce nella directory aziendale.

Nome (facoltativo):	<input type="text" value="Ufficio Modena"/>
---------------------	---

## 9.4 Aggiunta di intervalli Codice Breve

Per creare un nuovo intervallo di Codici Brevi, ovvero un insieme di Codici Brevi tutti consecutivi, seguire questi passaggi:

1. Fare click su *Aggiungi Param.*
2. Immettere il primo e l'ultimo numero dell'intervallo di Codici Brevi da aggiungere.
3. Inserire il numero di telefono o il codice interno che il primo Codice Breve nell'intervallo dovrebbe comporre.
4. Inserire il nome (facoltativo).
5. Fare click su *Aggiungi*.

### ***Finestra popup Aggiungi intervallo Codice Breve***

#### Aggiungi Parametri di Codici Brevi

Inserisci i primi e gli ultimi codici e, facoltativamente, il primo numero di telefono a cui i parametri sono collegati. A questo punto clicca su *Aggiungi*

Parametri di Codici Brevi:  -

Primo Numero di Telefono:

Dipartimento:

Aggiungi un nome da mostrare per le chiamate in entrata.

Nome (facoltativo):

Aggiungi

Annulla

## 9.5 Eliminazione del Codice Breve o dell'intervallo Codice Breve

Per eliminare un Codice Breve e un intervallo di Codici Brevi, seguire questi passaggi:

1. Selezionare il Codice Breve o l'intervallo di Codici Brevi utilizzando la casella di controllo a sinistra.
2. Fare click sul pulsante *Elimina elementi selezionati*.

## 9.6 Modifica dei Codici Brevi

Per modificare un Codice Breve esistente, seguire questi passaggi:

1. Fare click sul numero di Codice Breve, sul nome o sul numero che il Codice Breve compone.
2. Modificare i dettagli.
3. Fare click su *Salva*.

## Finestra popup Modifica Codice Breve Singolo

### Modifica Codice Breve Singolo

Per modificare questa mappatura immettere nuovi codici brevi e/o valori di numeri di telefono e fare clic su Salva

Codice Breve:	<input type="text" value="1742"/>
Numero di Telefono:	<input type="text" value="05912341742"/>
Dipartimento:	Nessuno
Aggiungi un nome per includere una voce nella directory aziendale.	
Nome (facoltativo):	<input type="text" value="Fornitore"/>

Salva Annulla

## 9.7 Modifica degli intervalli Codici Brevi

Per modificare un intervallo di Codici Brevi esistente, seguire questi passaggi:

1. Fare click sui numeri dell'intervallo di Codici Brevi, sul nome o sui numeri telefonici associati.
2. Modificare i dettagli dalla finestra di dialogo *Modifica Parametri di Codici Brevi*.
3. Fare click su *Salva*.

## Finestra popup Modifica intervallo Codice Breve

### Modifica Parametri di Codici Brevi

Per modificare questa mappatura immettere nuovi codici brevi e/o valori di numeri telefonici e fare clic su Salva

Parametri di Codici Brevi:	<input type="text" value="1500"/> - <input type="text" value="1599"/>
Primo Numero di Telefono:	<input type="text" value="0591231500"/>
Dipartimento:	Nessuno
Aggiungi un nome da mostrare per le chiamate in entrata.	
Nome (facoltativo):	<input type="text" value="Uffici"/>

Salva Annulla