

Acantho Cloud PBX

Servizi Cloud PBX e gestione del PBX Virtuale

v.1.5 - Giugno 2021

**Accesso al portale web
di amministrazione**

CommPortal BG Admin

Accesso al portale web di amministrazione

Per accedere al portale web utilizzare la seguente URL:

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

Le credenziali di accesso (**numero di telefono** e **Password**) sono comunicate in fase di attivazione del servizio Cloud PBX

Benvenuto in Acantho



CommPortal Web

Effettua l'accesso

Numero:

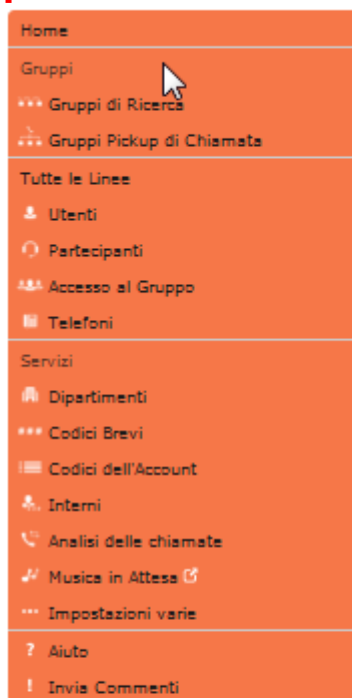
Password:

Accedi

Se ha dimenticato la password, contatti il Servizio clienti.

Struttura del portale web CommPortal BG e menu principale

Menu principale



Pulsante x Logout

Le 3 sezioni della home page (Gruppi, Tutte le linee e Servizi), corrispondono alle sezioni del menu principale sulla sinistra.

Per entrare nelle varie pagine di CommPortal, si può cliccare sulle icone blu oppure sui link del menu principale a sx

CommPortal BG Admin Sezione

TUTTE LE LINEE

Sezione TUTTE LE LINEE

In questa sezione sono riportate tutte le linee del Cloud PBX, sia gli interni, che i servizi come Gruppi di Ricerca e Auto-Attendant
Col pulsante **Scarica tutte le linee** si ottiene un file .csv con l'elenco di tutte le linee telefoniche del Cloud PBX



Home

Gruppi

- Gruppi di Ricerca
- Gruppi di Chiamata Simultanea
- Gruppi Pickup di Chiamata

Tutte le Linee

Utenti

Partecipanti

Accesso al Gruppo

Telefoni

Servizi

- Dipartimenti
- Codici Brevi
- Codici dell'Account
- Interni
- Analisi delle chiamate
- Musica in Attesa
- Impostazioni varie

Aiuto

Invia Commenti

Portale di Amministratore del Gruppo Contatti Aziendali

Mario Rossi

Linee nel Dip.: Visualizza Tutti

Sposta selezionati in: Seleziona dipartimento Sposta

scarica tutte le linee

<input type="checkbox"/> Numero di telefono Interno	Nome	Dipartimento	
Cerca...	in qualsiasi campo		
<input type="checkbox"/> 0542360385	2385 Bruni Attilio	Nessuno	Azioni ▼
<input type="checkbox"/> 0542360388	2388 Imola Po	Nessuno	Azioni ▼
<input type="checkbox"/> 0599692880	2880 Mario Rossi DEMO-PBX Amministratore	Nessuno	Azioni ▼
<input type="checkbox"/> 0599692881	2881 HPBX Line 2881	Nessuno	Azioni ▼
<input type="checkbox"/> 0599692882	2882 Lucia Bianchi	Nessuno	Azioni ▼
<input type="checkbox"/> 0599692883	2883 Giuseppe Verdi	Nessuno	Azioni ▼
<input type="checkbox"/> 0599692884	2884 Easy Attendant Test	Sede 001	Azioni ▼
<input type="checkbox"/> 0599692885	2885 Premium Attendant test	Nessuno	Azioni ▼
<input type="checkbox"/> 0599692886	2886 Centralino TEST	Nessuno	Azioni ▼
<input type="checkbox"/> 0599692887	2887 Conf Bridge Welcome Msg	Nessuno	Azioni ▼
<input type="checkbox"/> 0599692888	2888 Alternate Number for 0599692880	Nessuno	Azioni ▼
<input type="checkbox"/> 0599692889	2889 HPBX Fax Line	Nessuno	Azioni ▼
<input type="checkbox"/> 0599692890	HG Area Tecnica pilota: HG Area Tecnica	Nessuno	Azioni ▼
<input type="checkbox"/> 0599692891	2891 Gruppo di Chiamata Simultanea	Nessuno	Azioni ▼
<input type="checkbox"/> 0599692895	EB1 DEMO-PBX Amministratore	Nessuno	Azioni ▼
<input type="checkbox"/> 0599692896	0599692896 DEMO-PBX Amministratore	Nessuno	Azioni ▼

Link TUTTE LE LINEE > UTENTI

Con il link **Utenti** vengono visualizzati solo gli interni del Cloud PBX

La casella **Cerca...** permette di cercare un utente fornendo parte del nome, del numero telefonico o dell' interno

Col pulsante **Scarica tutte le linee** si ottiene un file .csv con l'elenco di tutte le linee telefoniche del Cloud PBX

Home

Gruppi

*** Gruppi di Ricerca

... Gruppi di Chiamata Simultanea

... Gruppi Pickup di Chiamata

Tutte le Linee

Utenti

Partecipanti

Accesso al Gruppo

Telefoni

Servizi

Dipartimenti

*** Codici Brevi

... Codici dell'Account

Interni

Analisi delle chiamate

Musica in Attesa

... Impostazioni varie

Aiuto

Invia Commenti

Portale di Amministratore del Gruppo Contatti Aziendali

Mario Rossi ▾

Utenti in Dipartimento :

Visualizza Tutti ▾

Sposta selezionati in:

Seleziona dipartimento ▾

Sposta

scarica tutte le linee

☐ Numero di telefono

Interno

Nome

Dipartimento

Cerca...

in qualsiasi campo ▾

<input type="checkbox"/> 0542360385	2385	Bruni Attilio	Nessuno	Azioni ▾
<input type="checkbox"/> 0542360388	2388	Imola Po	Nessuno	Azioni ▾
<input type="checkbox"/> 0599692880	2880	Mario Rossi DEMO-PBX Amministratore	Nessuno	Azioni ▾
<input type="checkbox"/> 0599692881	2881	<u>HPBX Line 2881</u>	<u>Nessuno</u>	Azioni ▾
<input type="checkbox"/> 0599692882	2882	Lucia Bianchi	Nessuno	Azioni ▾
<input type="checkbox"/> 0599692883	2883	Giuseppe Verdi	Nessuno	Azioni ▾
<input type="checkbox"/> 0599692886	2886	Centralino TEST	Nessuno	Azioni ▾
<input type="checkbox"/> 0599692887	2887	Conf Bridge Welcome Msg	Nessuno	Azioni ▾
<input type="checkbox"/> 0599692888	2888	Alternate Number for 0599692880	Nessuno	Azioni ▾
<input type="checkbox"/> 0599692889	2889	HPBX Fax Line	Nessuno	Azioni ▾
<input type="checkbox"/> 0599692895		EB1 DEMO-PBX Amministratore	Nessuno	Azioni ▾
<input type="checkbox"/> 0599692896	2896	0599692896 DEMO-PBX Amministratore	Nessuno	Azioni ▾

Menu **AZIONI** per il singolo utente

Il menu **AZIONI** comprende queste opzioni:

<input type="checkbox"/>	0599692880	2880	Mario Rossi DEMO-PBX Amministratore	Nessuno	Azioni ▼
<input type="checkbox"/>	0599692881	2881	HPBX Line 2881	Nessuno	Azioni ▼
<input type="checkbox"/>	0599692882	2882	Lucia Bianchi	Nessuno	Azioni ▼

Visualizzare configurazioni individuali

Modifica dettagli personali

Riconfigura la linea

Sblocca profilo

Visualizzare configurazioni individuali

permette di aprire il portale CommPortal per il singolo utente, da cui è possibile gestire i relativi servizi telefonici. Si accede al CommPortal utente anche cliccando sui dettagli della riga dell'utente in oggetto

Modifica dettagli personali

apre una finestra di popup dove è possibile modificare il nome dell'interno(*) ed il suo ruolo (utente o amministratore su CommPortal)

Riconfigura la linea

permette di cancellare tutte le configurazioni attuali dell'utente per assegnare la linea ad un nuovo utente, di cui viene richiesto il nome, che può essere utilizzato anche come nome nelle chiamate tra interni(*)

Sblocca profilo

premette di sbloccare un utente che è stato bloccato dal sistema per troppi tentativi di accesso a CommPortal con password errata

(*) **NOTA BENE**

L'opzione **Modifica dettagli personali** permette di modificare il nome dell'interno come visualizzato su CommPortal, ma **non modifica** il nome che viene utilizzato nelle chiamate telefoniche tra interni.

Quest'ultimo viene modificato solo resettando la linea con l'opzione **Riconfigura la linea**

Link TUTTE LE LINEE > PARTECIPANTI

Con il link **Partecipanti** vengono visualizzati i servizi Auto-Attendant/IVR del Cloud PBX

La casella **Cerca...** permette di cercare un A-A fornendo parte del nome, del numero telefonico o dell'interno

Col pulsante **Scarica tutte le linee** si ottiene un file .csv con l'elenco di tutte le linee A-A del Cloud PBX

Le **Azioni** sono le stesse già viste per gli utenti e anche in questo caso, si accede al CommPortal per gestire tutte le configurazioni dei servizi A-A (sia Easy-Attendant che Premium-Attendant)

Home

Gruppi

Gruppi di Ricerca

Gruppi di Chiamata Simultanea

Gruppi Pickup di Chiamata

Tutte le Linee

Utenti

Partecipanti

Accesso al Gruppo

Telefoni

Portale di Amministratore del Gruppo Contatti Aziendali

Mario Rossi ▾

Partecipanti in Dipartimento :

Visualizza Tutti ▾

Sposta selezionati in:

Seleziona dipartimento ▾

Sposta

scarica tutte le linee

<input type="checkbox"/>	Numero di telefono	Interno	Nome	Dipartimento	
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>			
				<input type="text"/>	
<input type="checkbox"/>	0599692884	2884	Easy Attendant Test	Sede 001	Azioni ▾
<input type="checkbox"/>	0599692885	2885	Premium Attendant test	Nessuno	Azioni ▾

Visualizzare configurazioni individuali

Modifica dettagli personali

Riconfigura la linea

Sblocca profilo

Link TUTTE LE LINEE > ACCESSO AL GRUPPO

Con il link **Accesso al Gruppo** vengono visualizzati tutti i Gruppi di Ricerca e i Gruppi di Chiamata Simultanea(*) del Cloud PBX

La casella **Cerca...** permette di cercare un Gruppo nella modalità consueta

Col pulsante **Scarica tutte le linee** si ottiene un file .csv con l'elenco di tutti i Gruppi del Cloud PBX

Le **Azioni** sono le stesse già viste per gli utenti, con l'aggiunta dell'opzione **Visualizza configurazioni del gruppo**, che rimanda alla pagina **Gruppi** del servizio relativo



Portale di Amministratore del Gruppo Contatti Aziendali Mario Rossi ▾

Gruppi in Dipartimento : Visualizza Tutti ▾

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

<input type="checkbox"/> Numero di telefono Interno	Nome	Dipartimento	
<input type="text" value="Cerca..."/>	in qualsiasi campo ▾		
<input type="checkbox"/> 0599692890	HG Area Tecnica pilota: HG Area Tecnica	Nessuno	Azioni ▾
<input type="checkbox"/> 0599692891	2891 Gruppo di Chiamata Simultanea	Nessuno	Azioni ▾

- Visualizza impostazioni linea
- Visualizza configurazioni del gruppo
- Modifica dettagli personali
- Riconfigura la linea
- Sblocca profilo

(*) I Gruppi di Chiamata Simultanea non sono usati nel Cloud PBX Acantho

Link TUTTE LE LINEE > TELEFONI

Con il link **Telefoni** vengono visualizzati tutti i telefoni assegnati agli interni del Cloud PBX

Questa funzionalità, che permette la gestione della configurazione puntuale dei singoli telefoni (compresa la personalizzazione dei tasti funzione del singolo telefono) è meglio descritta nelle ultime slide di questa presentazione

Home

Gruppi

Gruppi di Ricerca

Gruppi Pickup di Chiamata

Pannello di controllo supervisore

Tutte le Linee

Utenti

Partecipanti

Accesso al Gruppo

Telefoni

Servizi

Dipartimenti

Codici Brevi

Codici dell'Account

Portale di Amministratore del Gruppo Contatti Aziendali

Mario Rossi

Telefoni nel Dip.:

Visualizza Tutti

Seleziona dipartimento

Assegna al Dip.

Immetti numero...

Assegna alla Linea

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

Modello	Indirizzo MAC	Descrizione	Assegnato a	Dipartimento
Cerca...			in qualsiasi campo	
	00 : 04 : 13 : 74 : 31 : 44	Snom710_000413743144	0599692883	Nessuno Azioni
	00 : 04 : 13 : 75 : 01 : E6	Snom715_0004137501E6	0599692883	Nessuno Azioni
	00 : 04 : 13 : 76 : 9E : 14	Snom710_000413769E14	0599692883	Nessuno Azioni
	00 : 04 : 13 : 7F : 79 : E5	Snom715_0004137F79E5	0599692871	Nessuno Azioni
	00 : 04 : 13 : 7F : 7A : 56	Snom715_0004137F7A56	0599692882	Nessuno Azioni

CommPortal BG Admin Sezione GRUPPI

Link GRUPPI > GRUPPI DI RICERCA

Con il link **Gruppi di Ricerca** vengono visualizzati tutti i servizi di questo tipo del Cloud PBX

Cliccando sulla riga del Gruppo desiderato, si apre una pagina con le configurazioni specifiche:

- Numero di telefono («Numero Pilota») per le chiamate entranti, poi passate ai membri del Gruppo
- Interni del Cloud PBX inseriti all'interno del Gruppo («Membri» del Gruppo)
- Impostazioni varie (nome del Gruppo, ecc)

Home

Gruppi

Gruppi di Ricerca

-HG Area Tecnica

Gruppi di Chiamata Simultanea

Gruppi Pickup di Chiamata

Tutte le Linee

Utenti

Partecipanti

Accesso al Gruppo

Portale di Amministratore del Gruppo Contatti Aziendali

Mario Rossi

Gruppi di Ricerca in Dipartimento : Visualizza Tutti

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.

Sposta selezionati in: Seleziona dipartimento Sposta

Nome del Gruppo di Ricerca	Numero di membri	Livello di servizio	Dipartimento
HG Area Tecnica	1	Gruppo di Ricerca	Nessuno

Gruppo di Ricerca HG Area Tecnica nel Dipartimento: Nessuno

Piloti del Gruppo di Ricerca

Membri del Gruppo di Ricerca

Impostazioni

Numero di telefono	Interno	Nome
0599692890		HG Area Tecnica

Configurazioni dei GRUPPI DI RICERCA

Nella pagina di configurazione di uno specifico Gruppo di Ricerca sono presenti 3 schede:

1. Piloti del Gruppo di Ricerca

riporta il numero telefonico assegnato al Gruppo per ricevere le chiamate entranti.

Cliccando sui dettagli della riga, si apre il CommPortal utente, per gestire le configurazioni di questo numero telefonico (es. impostazioni di Inoltro incondizionato verso altro numero)

2. Membri del Gruppo di Ricerca

permette di visualizzare gli interni a cui sono passate le chiamate entranti sul Gruppo, secondo il criterio di ricerca impostato. Da qui si può anche aggiungere/eliminare membri del gruppo o modificarne l'ordine

3. Impostazioni

permette di modificare il nome del gruppo e il criterio di ricerca, ovvero la strategia con cui le chiamate entranti sono passate ai vari membri disponibili (es. «Fai quillare tutti» oppure «Lineare»)

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

Gruppo di Ricerca HG Area Tecnica nel Dipartimento:
Nessuno

Piloti del Gruppo di Ricerca

Membri del Gruppo di Ricerca

Impostazioni

Numero di telefono	Interno	Nome
0599692890		HG Area Tecnica

Link GRUPPI > GRUPPI PICKUP DI CHIAMATA

Con il link **Gruppi di Pickup Chiamata** vengono visualizzati tutti i Gruppi di Risposta per Assente attivi sul proprio Cloud PBX

Home

Gruppi

*** Gruppi di Ricerca

*** Gruppi Pickup di Chiamata

-Imola LAB

Tutte le Linee

Utenti

Partecipanti

Accesso al Gruppo

Telefoni

Servizi

Dipartimenti

Portale di Amministratore del Gruppo Contatti Aziendali

Mario Rossi ▾

Gruppi Pickup di Chiamata nel Dipartimento:

Visualizza Tutti ▾

Un Gruppo Pickup di Chiamata è un gruppo di linee del Gruppo Contatti Aziendali all'interno del quale l'utente può usare tale servizio per rispondere a chiamate in entrata di ogni membro.

Sposta selezionati in:

Seleziona dipartimento ▾

Sposta

Elimina elementi selezionati

Agg. Gruppo

<input type="checkbox"/> Nome del Gruppo Pickup di Chiamata	Numero di membri	Dipartimento
<div>Cerca...</div>		
<input type="checkbox"/> Imola LAB	2	Nessuno



Gruppo Pickup di Chiamata Imola LAB nel Dipartimento: Nessuno

Cliccando sui dettagli della riga di un Gruppo di Risposta, si apre la pagina con i membri del gruppo, dove è possibile aggiungere nuovi componenti o eliminare quelli esistenti

Membri

Impostazioni

Rimuovi selezionati

Agg. Linee

Agg. linea:

Aggiungi

<input type="checkbox"/> Numero di telefono	Interno	Nome	Dipartimento
<input type="checkbox"/> 0599692880	2880	Mario Rossi	Nessuno
<input type="checkbox"/> 0599692881	2881	Dario Celesti	Nessuno

CommPortal BG Admin Sezione

SERVIZI

Link SERVIZI > DIPARTIMENTI

Con il link **Dipartimenti** vengono visualizzati i Dipartimenti creati nel proprio Cloud PBX: questi possono essere utilizzati per una suddivisione logica di tutte le linee (generalmente, per sede Cliente), con la possibilità di definire degli Amministratori a livello di Dipartimento

Portale di Amministratore del Gruppo Contatti Aziendali Mario Rossi ▾

Dipartimenti

Dipartimenti divide il proprio Gruppo Contatti Aziendali in gruppi amministrabili separatamente.

Per modificare o eliminare un dipartimento, clicca sul dipartimento nella finestra qui sotto.

[Aggiungi Dipartimento](#)

Nome del Dipartimento	Numero dell'Operatore
Cerca...	
Sede 001	

Modifica Dip.

Per rinominare un dipartimento o cambiare i suoi limiti di chiamata, modificare i valori corrispondenti e fare clic su **Applica**. Per eliminarlo, fare clic su **Elimina**.

Nome del Dipartimento:

Num. Operatore:

Stabilisci dei limiti al numero di chiamate che questo dipartimento può effettuare:

Entrata e uscita :

In entrata:

In uscita:

[Elimina](#) [Applica](#) [Annulla](#)

Cliccando sulla riga dei dettagli di un Dipartimento, si apre una finestra popup da cui è possibile:

- Modificare il nome del Dipartimento
- Definire il numero dell'Operatore (utilizzato per Auto-Attendant)
- Impostare eventuali limiti su chiamate in entrata, in uscita e/o complessive

CommPortal BG Admin Sezione

CODICI BREVI

CODICI DELL'ACCOUNT e INTERNI

MODIFICA NOME LINEA

Gestione dei Codici Brevi (Interni virtuali)

Con il link **Codici Brevi** vengono visualizzati i numeri brevi associati a numeri telefonici esterni al Cloud PBX, che possono quindi essere chiamati componendo il codice breve: da qui è possibile aggiungere fino a 1000 contatti

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.

Solo l'amministratore del gruppo aziendale è in grado di inserire modificare o cancellare un interno virtuale.

I contatti che vengono inseriti saranno visibili all'interno della rubrica globale dell'azienda, inoltre dai telefoni e client sarà visualizzato il nome del contatto sulle chiamate in ingresso.

Home

Gruppi

*** Gruppi di Ricerca (MLHG's)

*** Gruppi di risposta

Tutte le Linee

Utenti

Partecipanti

*** Accesso al Gruppo

Telefoni

Servizi

*** Dipartimenti

*** Codici Brevi

Codici dell'Account

Interni

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.

2. Spostamento dei Codici Brevi in un altro dipartimento

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

- Selezionare il Codice Breve o l'intervallo di Codici Brevi utilizzando la casella di controllo a sinistra.
- 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.
- Fare click sul pulsante Sposta.

3. Aggiunta di singolo Codice Breve

Per creare un nuovo Codice Breve, seguire questi passaggi:

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

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
Cerca...				
<input checked="" type="checkbox"/>	101	Test01	059123456	Nessuno

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:

Indirizza a:
☒ Numero di telefono
☐ Codice di accesso al servizio

Numero di Telefono:

Dipartimento: Nessuno ▼

Aggiungi un nome per includere una voce nella directory aziendale.

Nome (facoltativo):

Aggiungi Annulla

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:

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

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

5. Eliminazione del Codice Breve o dell'Intervallo Codice Breve

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

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

6. Modifica dei Codici Brevi

Per modificare un Codice Breve esistente, seguire questi passaggi:

- Fare click sul numero di Codice Breve, sul nome o sul numero che il Codice Breve compone.
- Modificare i dettagli.
- Fare click su Salva.

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
Cerca...				
<input checked="" type="checkbox"/>	101	Test	059123456	Nessuno

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:

Numero di Telefono:

Dipartimento:

Aggiungi un nome per includere una voce nella directory aziendale.

Nome (facoltativo):

Salva

Annulla

7. Modifica degli intervalli Codice Breve

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

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

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:

-

Primo Numero di Telefono:

Dipartimento:

Nessuno

Aggiungi un nome da mostrare per le chiamate in entrata.

Nome (facoltativo):

Salva

Annulla

Link SERVIZI > CODICI DELL'ACCOUNT

Con il link **Codici dell'Account** viene aperta una pagina per gestire i servizi di Accounting delle chiamate uscenti

Questi servizi di Accounting non sono utilizzati nel Cloud PBX Acantho, pertanto questa pagina può essere ignorata dall'Amministratore del Cloud PBX

Portale di Amministratore del Gruppo Contatti Aziendali Mario Rossi ▾

Home

Gruppi

- Gruppi di Ricerca
- Gruppi Pickup di Chiamata

Tutte le Linee

- Utenti
- Partecipanti
- Accesso al Gruppo
- Telefoni

Servizi

- Dipartimenti
- Codici Brevi
- Codici dell'Account**

Codici dell'Account

Se i Codice dell'Account sono convalidati, i seguenti codici sono disponibili su tutte le linee. Le linee individuali potrebbero inoltre avere dei codici aggiuntivi.

Applica Annulla

Opzioni del Codice dell'Account

Tipi di chiamata per i quali è necessario un Codice dell'Account

<input checked="" type="checkbox"/> Nazionale	<input checked="" type="checkbox"/> Operatore
<input checked="" type="checkbox"/> Internazionali	<input checked="" type="checkbox"/> Elenco
<input type="checkbox"/> Locali	<input type="checkbox"/> Gruppo Contatti Aziendali Locale
<input checked="" type="checkbox"/> Tariffazione Premium	<input type="checkbox"/> Altro Gruppo Contatti Aziendali
<input checked="" type="checkbox"/> Cellulare	

☐ Usare Codice dell'Account validati

Link SERVIZI > INTERNI

Con il link **Interni** visualizzati i numeri brevi associati alle linee telefoniche del Cloud PBX: da qui è possibile aggiungere nuovi codici ed eliminare e/o modvengonoificare quelli esistenti

Home

Gruppi

Gruppi di Ricerca

Gruppi Pickup di Chiamata

Tutte le Linee

Utenti

Partecipanti

Accesso al Gruppo

Telefoni

Servizi

Dipartimenti

Codici Brevi

Codici dell'Account

Interni

Portale di Amministratore del Gruppo Contatti Aziendali

Mario Rossi ▾

Interni

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

Elimina elementi selezionati

Aggiungi Param.

Aggiungi

Numero delle estensioni: 7

Interno	Numero di telefono
Cerca...	
<input type="checkbox"/> 1234	0519991234
<input type="checkbox"/> 2385	0542360385
<input type="checkbox"/> 2388	0542360388
<input type="checkbox"/> 2880 - 2889	0599692880 - 0599692889
<input type="checkbox"/> 2891	0599692891
<input type="checkbox"/> 2892 - 2893	0599692892 - 0599692893

Modifica Singolo

Per configurare un interno inserisci il codice dell'interno e il numero di telefono, poi fai click Salva.

Interno:

2385

Numero di Telefono:

0542360385

Salva

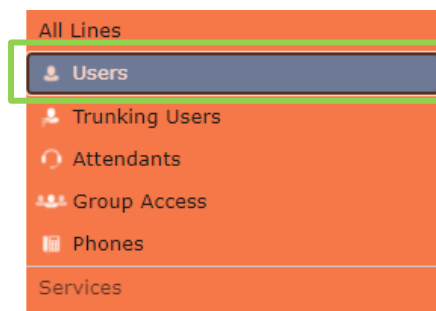
Annulla

Cliccando sulla riga dei dettagli di un Interno, si apre un finestra popup da cui è possibile modificare il numero breve o il numero telefonico della linea Cloud PBX associata

Link SERVIZI > 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.

8. Primo Step – Modifica nome linea (dettagli personali)



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

- Aprire il menù azione all'estrema destra premendo il pulsante



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	

Link SERVIZI > Modifica nome linea e nome visualizzato per le chiamate interne

- Si aprirà il menù azione, selezionare **Modifica dettagli personali**

Visualizza configurazioni individuali

Modifica dettagli personali

Ri-configura la linea

Sblocca profilo

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

Modifica informazioni personali

Nome

Mario Rossi

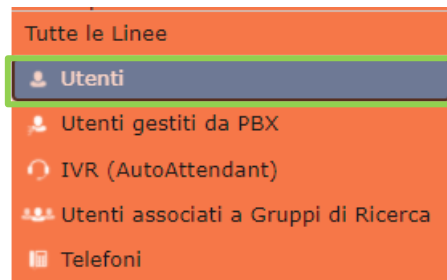
Admin

Non un Amministratore ▼

Salva

Annulla

9. Secondo Step – Modifica nome visualizzato per la chiamate interne



- Per modificare il *Nome visualizzato per la chiamate interne* cliccare su **Utenti** nel menù a sinistra

- Aprire il menù azione all'estrema destra premendo il pulsante



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	



Link SERVIZI > Modifica nome linea e nome visualizzato per le chiamate interne

- Si aprirà il menù azione, selezionare dalla finestra la voce **Visualizza configurazioni individuali**



Visualizza configurazioni individuali

Modifica dettagli personali

Ri-configura la linea

Sblocca profilo

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



Link SERVIZI > Modifica nome linea e nome visualizzato per le chiamate interne

Home Messages Contacts Make Call

Call Settings Message Settings Notifications

Mario Rossi

Impostazioni di chiamata

Applica Annulla

▼ Generale

Il trasferimento delle chiamate non è disponibile poiché non è stato impostato il numero di nessun Operatore per il proprio Cloud PBX.

☐ Nascondi il numero telefonico quando effettui le chiamate uscenti

Se non nascosto, segnala il mio nome come: Mario Rossi

- ☒ Mostra identificativo di chiamata per chiamate in entrata
- ☒ Mostra nome per il chiamante in entrata
- ☒ Mostra il nome del contatto in chiamata quando si chiamano interni

View Account Settings

Apri su una nuova finestra Chiudi

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

premere il pulsante **applica**

Link SERVIZI > Modifica Nome Utente

Ora apparirà con il nuovo nome impostato

Mario Rossi

Home Messages Contacts Make Call Mario Rossi

Stato del Telefono

Inoltrare	Disattivata
Non disturbare	Disattivata
Suoneria Simultanea	Disattivata
Rifiuta chiamate anonime	Disattivata

Vai su Call Manager

I tuoi servizi

Call Settings

Message Settings

Notifications

View Account Settings

Utenti in Dipartimento : View All

Apri su una nuova finestra

Chiudi

Sposta selezionati in: Select department Sposta

Assegna al gruppo del servizio di chiamata

<input type="checkbox"/> Numero di telefono	Interno	Nome	CSG	Dipartimento
<input type="text" value="Cerca..."/>			in qualsiasi campo	
<input type="checkbox"/> 05912345678	678	Mario Rossi	Nessuno	Nessuno

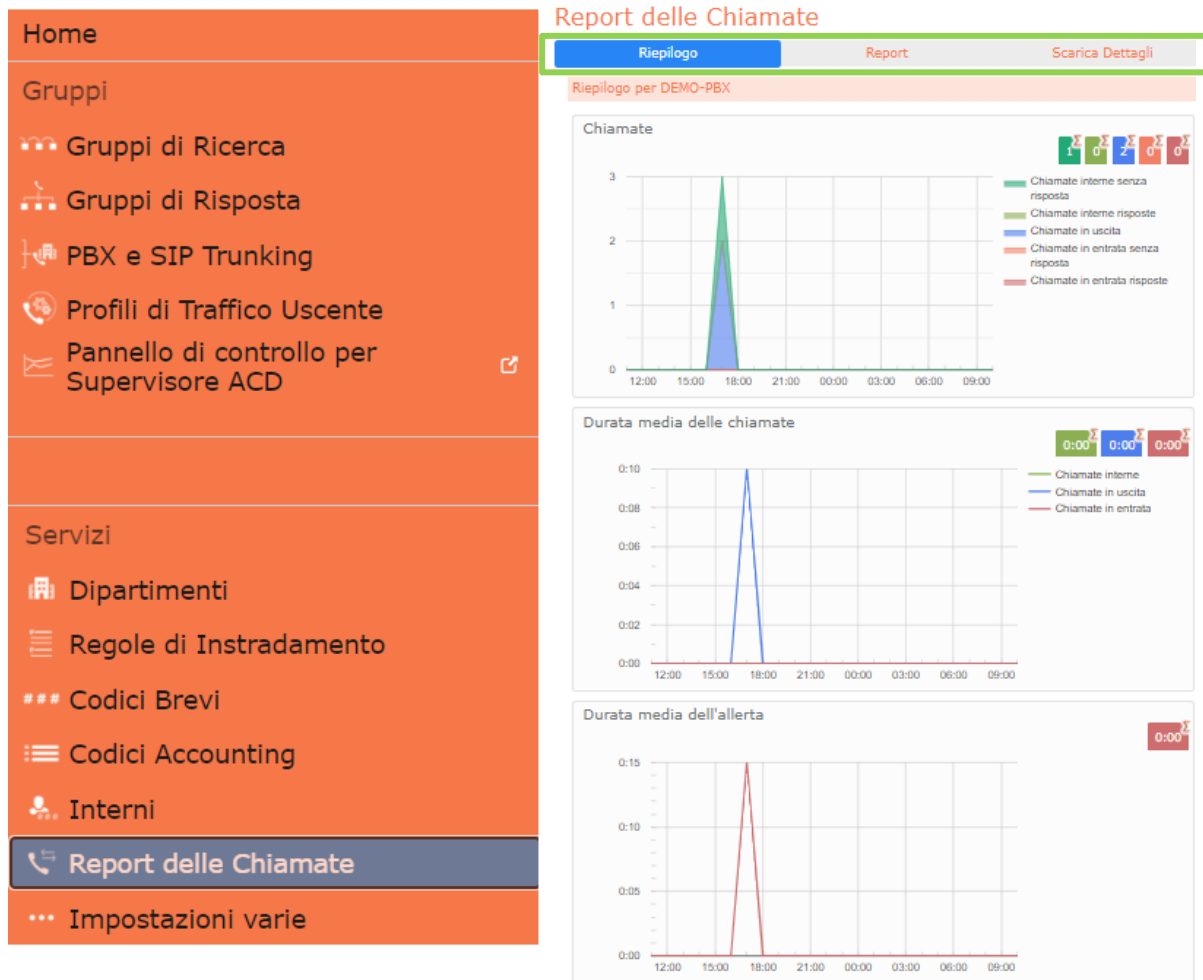
CommPortal BG Admin Sezione

REPORT DELLE CHIAMATE

Link SERVIZI > REPORT DELLE CHIAMATE

Con il link **Report delle Chiamate** si accede alla pagina principale di **Riepilogo**.

In questa pagina **Riepilogo** non è possibile interagire con i grafici ma è possibile raggiungere le sezioni di interesse cliccando sui TAB in alto, **Report** e **Scarica Dettagli**.



Link SERVIZI > REPORT DELLE CHIAMATE

Portale di Amministratore del Cloud PBX

Cliccando sul TAB **Report** si raggiunge la pagina che permette di scegliere tra:

-La **Gestione Report** programmati

-Iniziare un **Nuovo Report**

Report delle Chiamate



I report forniscono un modo per visualizzare l'analisi delle chiamate in maniera più semplice rispetto ai dettagli di chiamata. Ci sono diverse tipologie di report per un'analisi delle attività delle chiamate da diverse prospettive.

I report possono essere visualizzati o possono essere salvati in modo da poter essere generati automaticamente in futuro e poter essere inviati a specifici indirizzi email.

Nuovo Report e Aggiungi un nuovo Report sono equivalenti e permettono di programmarne uno.

La pagina **Gestione Report programmati** consente di visualizzare il risultato di quelli precedentemente avviati

Gestore Report programmati

Invia Commenti

Aggiungi un nuovo Report

Benvenuto

I report programmati sono riportati di seguito. Pianificare un nuovo report usando il pulsante in alto a destra.

Non ci sono report programmati.

Link SERVIZI > REPORT DELLE CHIAMATE

La schermata di configurazione di un **Nuovo Report**.

Report per il Cloud PBX 'DEMO-PBX'

Invia Commenti

Salva

Annulla

Titolo del Report:

Livello: ☐ ACD ☒ BG

Tipo di Report:

Dipartimento:

Numero Telefono:

Codice di Accounting:

Frequenza report:

Da inviare a:

Intervallo di riferimento

Periodo: -

Inizio: :

Fine: :

L M M G V S D

Sulla parte alta sono presenti
Le opzioni che permettono
Di personalizzare il report.

La parte bassa della schermata
Cambia e mostra la descrizione
del «Tipo di Report» scelto.

- Il report "Dettaglio Chiamate" mostra i dettagli per tutte le chiamate.
- Le chiamate inoltrate riportano una lista delle destinazioni intermedie e infine la destinazione finale.
- Le destinazioni intermedie indicano tutti i numeri nell'ordine in cui appaiono nel percorso della chiamata, incluse eventuali destinazioni provate ma , ma senza risposta.
- Il numero delle chiamate incrementa nei passaggi intermedi, ma la durata è incrementata alla fine della chiamata.
- Le chiamate che durano oltre le 00:00 (mezzanotte) che durano oltre le 00:00 (mezzanotte) sono contate in maniera parziale per ciascun giorno.
- Questo report mostra le attività fino a 60 giorni precedenti con un intervallo massimo per singolo report di 60 giorni. Ogni attività al di fuori dell'inizio/fine del giorno e dei giorni della settimana non selezionati non verrà inclusa nei risultati.
- I filtri sono applicati a ciascuna chiamata prima che questa venga aggregata nel report.
- Il filtro sul numero telefonico può corrispondere a numeri chiamanti, chiamati o intermedi su chiamate inoltrate, perciò è possibile che ci siano più chiamate incluse in un particolare report di quante attese.
- I report programmati possono impiegare ore prima di arrivare al destinatario dalla fine dell'intervallo di tempo selezionato.
- Tutti gli orari sono riportati come GMT+0.00.

Link SERVIZI > REPORT DELLE CHIAMATE

Report per il Cloud PBX 'DEMO-PBX'

Invia Commenti **Salva** Annulla

Dare un titolo al Report

Selezionare (Business Group)

Selezionare la tipologia Report

E' possibile filtrare per numero di Telefono e filtrare per dipartimento di appartenenza

Non utilizzato

Personalizzare la frequenza

Indicare il destinatario o i destinatari del Report (mail)

Titolo del Report: Test

Livello: ☐ ACD ☒ BG

Tipo di Report: Dettaglio Chiamate

Dipartimento: Tutti

Numero Telefono: 05912345678

Codice di Accounting:

Frequenza report: Singolo

Da inviare a: mariorossi@provatetest.it

Intervallo di riferimento

Periodo: 05/02/2021 - 05/02/2021

Inizio: 00 : 00

Fine: 24 : 00

L M M G V S D

Frequenza report:

Singolo

Giornaliero

Settimanale

Mensile

Da inviare a: mariorossi@provatetest.it

E' possibile personalizzare il report senza alcuna cadenza o configurarlo per riceverlo ogni giorno, settimana o mese. Al termine preme **Salva**

- I report programmati possono impiegare ore prima di arrivare al destinatario dalla fine dell'intervallo di tempo selezionato.
- Tutti gli orari sono riportati come GMT+0.00.

CARATTERISTICHE COMUNI TRA TIPOLOGIA DI REPORT

- **I seguenti Report** mostrano l'attività degli ultimi 60 giorni, con un intervallo massimo di 60 giorni. Ogni attività al di fuori dell'inizio/fine del giorno e dei giorni della settimana non selezionati non è inclusa nei risultati.
 - I filtri sono applicati a ciascuna chiamata prima che questa venga aggregata nel report.
 - Il filtro sul numero telefonico può corrispondere a numeri chiamanti, chiamati o intermedi su chiamate inoltrate, perciò è possibile che ci siano più chiamate incluse in un particolare report di quante attese.
 - I report programmati possono impiegare ore prima di arrivare al destinatario dalla fine dell'intervallo di tempo selezionato.
 - Tutti gli orari sono riportati come GMT+0.00.
- **DETTAGLIO CHIAMATE CON ALTI TEMPI DI RISPOSTA**
 - DETTAGLIO CHIAMATE DI BREVE DURATA
 - **STATISTICA CHIAMANTI FREQUENTI/ORIGINE**
 - STATISTICA DURATA CHIAMATE
 - **DETTAGLIO/STATISTICA CHIAMATE PERSE**
 - DETTAGLIO CHIAMATE
 - **STATISTICHE CHIAMANTI CON MAGGIOR DURATA DELLA CHIAMATA**
 - DETTAGLIO CHIAMATE PERSE E NON RECUPERATE
 - **STATISTICHE CHIAMATE ENTRANTI PER DESTINAZIONE**
 - STATISTICHE CHIAMATE ENTRANTI PER ORIGINE

CARATTERISTICHE

TIPOLOGIE DI REPORT

CARATTERISTICHE COMUNI TRA TIPOLOGIA DI REPORT

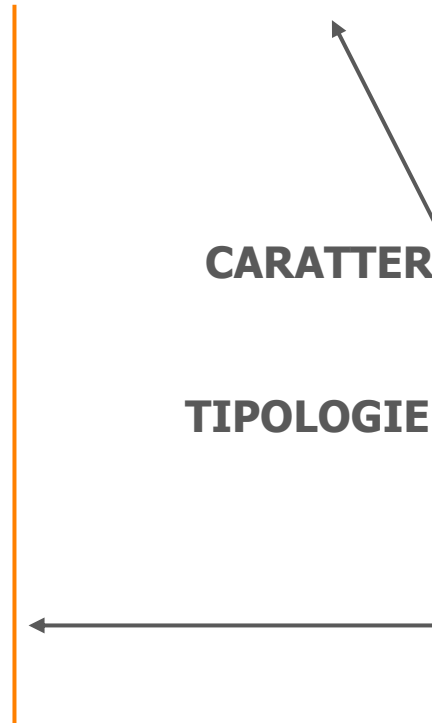
- Per i seguenti Report i filtri sono applicati a ciascuna chiamata prima che questa venga aggregata nel report.
- Il filtro sul numero telefonico può corrispondere a numeri chiamanti, chiamati o intermedi su chiamate inoltrate, perciò è possibile che ci siano più chiamate incluse in un particolare report di quante attese.

- **TRAFFICO AGGREGATO PER GIORNO/ORA**

- STATISTICHE UTENTE

CARATTERISTICHE

TIPOLOGIE DI REPORT



Link SERVIZI > REPORT DELLE CHIAMATE

TIPO DI REPORT: **STATISTICA DURATA CHIAMATE**

- Il report "**Statistica Durata Chiamate**" mostra la distribuzione della durata delle chiamate in entrata e in uscita. Questo report mostra le attività fino a 60 giorni precedenti con un intervallo massimo per singolo report di 60 giorni.
- Ogni attività al di fuori dell'inizio/fine del giorno e dei giorni della settimana non selezionati non verrà inclusa nei risultati.

TIPO DI REPORT: **DETTAGLIO CHIAMATE**

- Il report "**Dettaglio Chiamate**" mostra i dettagli per tutte le chiamate.
- Le chiamate inoltrate riportano una lista delle destinazioni intermedie e infine la destinazione finale.
- Le destinazioni intermedie indicano tutti i numeri nell'ordine in cui appaiono nel percorso della chiamata, incluse eventuali destinazioni provate ma , ma senza risposta.
- Il numero delle chiamate incrementa nei passaggi intermedi, ma la durata è incrementata alla fine della chiamata.
- Le chiamate che durano oltre le 00:00 (mezzanotte) che durano oltre le 00:00 (mezzanotte) sono contate in maniera parziale per ciascun giorno.

TIPO DI REPORT: **STATISTICHE CHIAMANTI FREQUENTI/ORIGINE**

- Il report "**Statistica chiamanti frequenti/Statistica chiamate entranti per origine** " fornisce una panoramica dei chiamanti più frequenti nel Cloud PBX.
- Questo report comprende solamente le chiamate in entrata.
- Questo report mostra l'attività degli ultimi 60 giorni con un massimo intervallo di 60 giorni all'interno del report. Ogni attività al di fuori dell'inizio/fine del giorno e dei giorni della settimana non selezionati non è inclusa nei risultati.

TIPO DI REPORT: **STATISTICHE CHIAMATE ENTRANTI PER DESTINAZIONE**

- Il report "**Statistica chiamate entranti per Destinazione**" fornisce una panoramica delle linee chiamate con più frequenza nel Cloud PBX.
- Questo report comprende soltanto le chiamate in entrata.

TIPO DI REPORT: **DETTAGLIO CHIAMATE CON ALTI TEMPI DI RISPOSTA**

- Il report "**Dettaglio chiamate con alti tempi di risposta**" mostra il dettaglio delle chiamate in entrata che hanno squillato per più di 30 secondi.
- Le chiamate inoltrate sono elencate con le destinazioni intermedie e finali.
- Le destinazioni intermedie indicano tutti i numeri nell'ordine in cui appaiono nel percorso della chiamata, incluse eventuali destinazioni provate, ma senza risposta.
- Il numero delle chiamate incrementa nei passaggi intermedi, ma la durata è incrementata alla fine della chiamata.
- Le chiamate che durano oltre le 00:00 (mezzanotte) sono contate in maniera parziale per ciascun giorno.

TIPO DI REPORT: **DETTAGLIO/STATISTICA CHIAMATE PERSE**

- Il report "**Dettaglio chiamate perse**" mostra tutte le chiamate in entrata che non sono state connesse.
- Il report "**Statistica chiamate perse**" mostra un riepilogo ad alto livello delle chiamate in entrata senza risposta.
- Le chiamate che hanno avuto risposta da un sistema automatico (ad esempio, una casella vocale o un IVR) non sono comprese in questo report.
- Le chiamate inoltrate riportano una lista delle destinazioni intermedie e infine la destinazione finale.
- Le destinazioni intermedie indicano tutti i numeri nell'ordine in cui appaiono nel percorso della chiamata, incluse eventuali destinazioni provate, ma senza risposta.

Link SERVIZI > REPORT DELLE CHIAMATE

TIPO DI REPORT: **DETTAGLIO CHIAMATE DI BREVE DURATA**

- Il report "**Dettaglio chiamate breve durata**" mostra dettagli delle chiamate in entrata che hanno una durata inferiore a 5 secondi, senza considerare il tempo di squillo.
- Le chiamate inoltrate riportano una lista delle destinazioni intermedie e infine la destinazione finale.
- Le destinazioni intermedie mostrano in ordine tutti i numeri che sono apparsi nel percorso di chiamata, incluse le destinazioni provate ma che non hanno avuto risposta.
- I conteggi delle chiamate accrescono con l'arrivo delle chiamate, ma la durata accresce alla fine della chiamata.
- Gli intervalli delle chiamate a mezzanotte o mezzogiorno non vengono considerati del tutto in ciascun periodo.

TIPO DI REPORT: **STATISTICHE CHIAMANTI CON MAGGIOR DURATA DELLA CHIAMATA**

- Il report "**Statistiche chiamanti con maggior durata chiamata**" con maggior durata chiamata" mostra le linee che trascorrono il maggior tempo in chiamata.

Link SERVIZI > REPORT DELLE CHIAMATE

TIPO DI REPORT: **TRAFFICO AGGREGATO PER GIORNO/ORA**

- Il report "**Traffico aggregato per Giorno**" mostra il livello di chiamate per giorno.
- Il report "**Traffico aggregato per Ora**" mostra una distribuzione delle chiamate per le diverse ore del giorno.

TIPO DI REPORT: **DETTAGLIO CHIAMATE PERSE E NON RECUPERATE**

- Il report "**Dettaglio chiamate perse e non recuperate**" mostra le chiamate senza risposta, i cui chiamanti non sono stati richiamati nel periodo mostrato dal report.
- Le chiamate che hanno avuto risposta da un sistema automatico (ad esempio, una casella vocale o un IVR) non sono comprese in questo report.
- Le chiamate inoltrate riportano una lista delle destinazioni intermedie e infine la destinazione finale.
- Le destinazioni intermedie indicano tutti i numeri nell'ordine in cui appaiono nel percorso della chiamata,
- incluse eventuali destinazioni provate, ma senza risposta.

TIPO DI REPORT: **STATISTICHE UTENTE**

- Il report "**Statistiche Utente**" mostra un riepilogo delle chiamate di ogni singola linea.

Link SERVIZI > REPORT DELLE CHIAMATE

I vari Report si ricevono via mail.

In fase di creazione di un nuovo report specificando la mail di destinazione, si riceverà

Un messaggio di posta che comprende due allegati:

un file PDF ed un file .CSV (Excel).

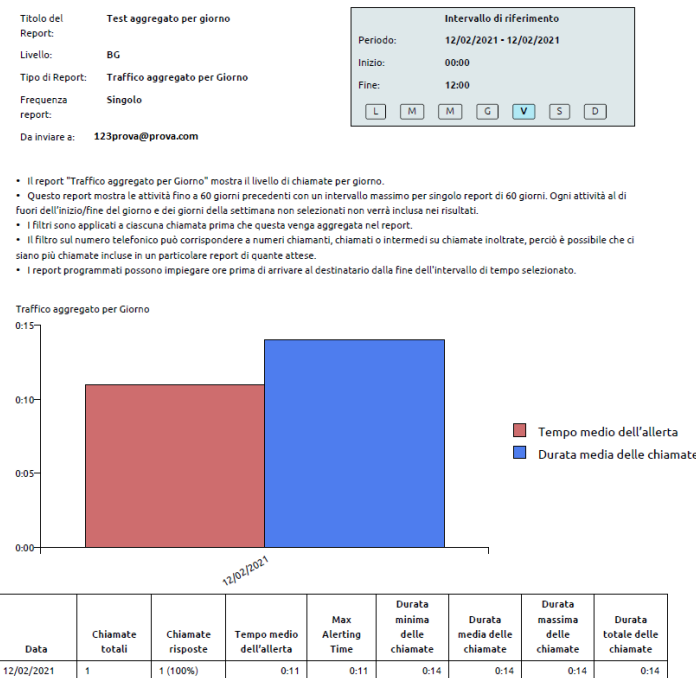
Da inviare a:

123prova@test.com

Il PDF è un formato più leggibile per i report delle chiamate, tuttavia il formato .csv permette una maggiore flessibilità per quanto riguarda l'elaborazione dei dati o la creazione di grafici (esempio) utilizzando un programma come Microsoft Excel.

Di seguito alcuni esempi di Report per i due formati

Report «Aggregato per Giorno» in formato PDF



Report «Aggregato per Giorno» in formato CSV

	A	B	C	D	E	F	G	H	I
1	Data	Chiamate totali	Chiamate risposte	Tempo medio dell'allerta	Max Alerting Time	Durata minima delle chiamate	Durata media delle chiamate	Durata massima delle chiamate	Durata totale delle chiamate
2	12/02/2021	1	1 (100%)	00:11	00:11	00:14	00:14	00:14	00:14
3	12/02/2021	1	1 (100%)	00:11	00:11	00:27	00:27	00:27	00:27
4	13/02/2021	4	4 (100%)	00:06	00:06	00:01	06:25	00:13	00:25
5	13/02/2021	2	1 (100%)	00:08	00:08	00:09	00:08	00:09	00:16

Link SERVIZI > REPORT DELLE CHIAMATE

Report «Chiamate di Maggior Durata» in formato PDF

Titolo del Report: Test chiamate maggior durata
Livello: BG
Tipo di Report: Statistiche chiamanti con maggior durata chiamata
Frequenza report: Singolo
Da inviare a: 123prova@prova.com

Intervallo di riferimento	
Periodo:	12/02/2021 - 12/02/2021
Inizio:	00:00
Fine:	13:00
<input type="checkbox"/> L <input type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/> G <input checked="" type="checkbox"/> V <input type="checkbox"/> S <input type="checkbox"/> D	

- Il report "Statistiche chiamanti con maggior durata chiamata" mostra le linee che trascorrono il maggior tempo in chiamata.
- Questo report mostra le attività fino a 60 giorni precedenti con un intervallo massimo per singolo report di 60 giorni. Ogni attività al di fuori dell'inizio/fine del giorno e dei giorni della settimana non selezionati non verrà inclusa nei risultati.
- I filtri sono applicati a ciascuna chiamata prima che questa venga aggregata nel report.
- Il filtro sul numero telefonico può corrispondere a numeri chiamanti, chiamati o intermedi su chiamate inoltrate, perciò è possibile che ci siano più chiamate incluse in un particolare report di quante attese.
- I report programmati possono impiegare ore prima di arrivare al destinatario dalla fine dell'intervallo di tempo selezionato.

Posizione	Linea	Chiamate totali	Chiamate effettuate	Chiamate risposte	Durata minima delle chiamate	Durata media delle chiamate	Durata massima delle chiamate	Durata totale delle chiamate
1	0536077290	1	1 (100%)	0 (0%)	0:14	0:14	0:14	0:14

Report «Chiamate di Maggior Durata» in formato CSV

	A	B	C	D	E	F	G	H	I
1	Posizione	Linea	Chiamate totali	Chiamate effettuate	Chiamate risposte	Durata minima delle chiamate	Durata media delle chiamate	Durata massima delle chiamate	Durata totale delle chiamate
2	1	536123456	2	1 (50%)	1 (50%)	00:12	00:21	00:30	00:42
3									

Link SERVIZI > REPORT DELLE CHIAMATE

Report «Dettaglio Chiamate» in formato PDF

Titolo del Report: **test dettagliochiamate**

Livello: **BG**

Tipo di Report: **Dettaglio Chiamate**

Frequenza report: **Singolo**

Da inviare a: **123prova@prova.com**

Intervallo di riferimento	
Periodo:	12/02/2021 - 12/02/2021
Inizio:	00:00
Fine:	11:30
<div>L M M G V S D</div>	

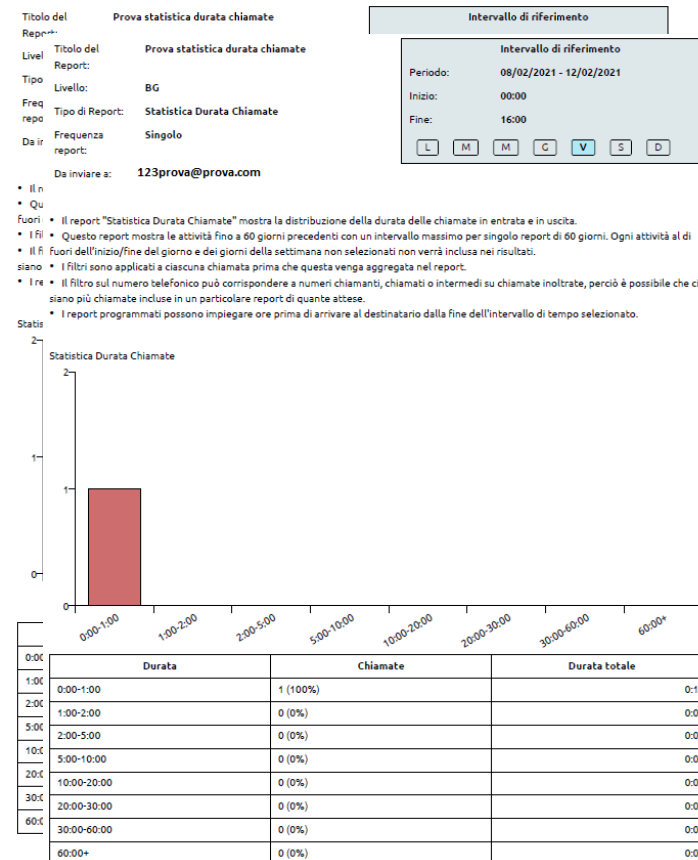
- Il report "Dettaglio Chiamate" mostra i dettagli per tutte le chiamate.
- Le chiamate inoltrate riportano una lista delle destinazioni intermedie e infine la destinazione finale.
- Le destinazioni intermedie indicano tutti i numeri nell'ordine in cui appaiono nel percorso della chiamata, incluse eventuali destinazioni provate ma, ma senza risposta.
- Il numero delle chiamate incrementa nei passaggi intermedi, ma la durata è incrementata alla fine della chiamata.
- Le chiamate che durano oltre le 00:00 (mezzanotte) che durano oltre le 00:00 (mezzanotte) sono contate in maniera parziale per ciascun giorno.
- Questo report mostra le attività fino a 60 giorni precedenti con un intervallo massimo per singolo report di 60 giorni. Ogni attività al di fuori dell'inizio/fine del giorno e dei giorni della settimana non selezionati non verrà inclusa nei risultati.
- I filtri sono applicati a ciascuna chiamata prima che questa venga aggregata nel report.
- Il filtro sul numero telefonico può corrispondere a numeri chiamanti, chiamati o intermedi su chiamate inoltrate, perciò è possibile che ci siano più chiamate incluse in un particolare report di quante attese.
- I report programmati possono impiegare ore prima di arrivare al destinatario dalla fine dell'intervallo di tempo selezionato.

Data	Direzione	Fonte	Destinazioni intermedie	Destinazione	Tempo di Attesa Risposta	Durata	Codice di Accounting
12/02/2021 09:33:03	Uscente	0536123456		051987654	0:11	0:14	

Report «Dettaglio Chiamate» in formato CSV

	A	B	C	D	E	F	G	H	I
1	Data	Direzione	Fonte	Destinazio	Destinazione	Tempo di	Durata	Codice di Accounting	
2	12/02/2021 09:33	Uscente	536123456		51987654	00:11	00:14		
3									
4									

Report «Statistica delle Chiamate» in formato PDF



Report «Statistica delle Chiamate» in formato CSV

	A	B	C
1	Durata	Chiamate	Durata totale
2	0:00-1:00	1 (100%)	00:14
3	1:00-2:00	0 (0%)	00:00
4	2:00-5:00	2 (50%)	00:08
5	5:00-10:00	0 (0%)	00:00
6	10:00-20:00	12 (100%)	00:38

Report delle Chiamate

Riepilogo

Report

Scarica Dettagli

Cliccando sul **TAB Scarica Dettagli** si raggiunge la pagina che permette di configurare l'intervallo di tempo desiderato

Scarica il file .CSV con il dettaglio delle chiamate effettuate e ricevute dal tuo Cloud PBX.

Intervallo di date:

Data di inizio:	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	
	giorno	mese	anno	
Data di fine:	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	
	giorno	mese	anno	

Dipartimento:

DEMO-PBX ▼

Nota bene, i dati includeranno il dipartimento selezionato e tutti i sotto-dipartimenti.

Scarica

Premendo il pulsante **Scarica** si avvierà il Download Via Browser.

Il File, come indicato dalla pagina stessa sarà sempre un .CSV (Excel)

Da questo menù è possibile selezionare e cercare Il dipartimento di proprio interesse

ESEMPIO «SCARICA DETTAGLI»

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N
1	Data	Ora	Tipo Chia	Numero Chiamante	Interno Chiamante	Dipartimento Chiamante	Numero Chiamato	Interno Chiamato	Dipartimento Chiamato	Chiamata Connessa	Durata	Tempo In Coda	Codice Profilo	Codice Carrier
2	01/02/2021	14:16:38	Entrante	3,93312E+11			536123456	296		No	00:00:13			
3	01/02/2021	14:16:38	Uscente	5360123456	123	Sede 01	34712345678			No	00:00:13			
4	01/02/2021	14:17:41	Entrante	3,93346E+11			536077296	296		Si	00:00:12	00:00:08		
5	01/02/2021	14:17:41	Uscente	5360123456	123	Sede 01	33512345678			Si	00:00:12	00:00:08		
6	01/02/2021	14:18:20	Entrante	3,93346E+11			536987654	296		No	00:00:15			
7	01/02/2021	14:18:25	Uscente	5360123456	321		34987654321			No	00:00:10			
8	01/02/2021	14:19:07	Entrante	3,93207E+11			5912345678	290	Sede 01	No	00:00:09			

Effettuato il download da **Commportal** → **Scarica Dettagli**,
sul foglio CSV troveremo il dettaglio delle chiamate con i dati riportati qui a fianco:

Data
Ora
Tipo Chiamata (se Interna, in Entrata o in uscita)
Numero Chiamante
Interno Chiamante (se disponibile)
Dipartimento Chiamante
Numero Chiamato
Interno Chiamato (se disponibile)
Dipartimento Chiamato
Chiamata Connessa (Chiamata risposta Si/No)
Durata della chiamata
Tempo di Attesa
Codice Accounting (non utilizzato)
Codice Carrier (non utilizzato)

CommPortal BG Admin

Gestione **MUSICA IN ATTESA** e
IMPOSTAZIONI VARIE

Link SERVIZI > MUSICA IN ATTESA

Con il link **Musica in Attesa** si apre una nuova pagina web sul sistema di gestione che fornisce la musica di attesa o le fonie di cortesia per le chiamate in coda

Per personalizzare la musica di attesa occorre:

- Caricare il file audio che si vuole utilizzare (formato WAV o MP3)
- Assegnare la risorsa audio appena caricata alla classe «Predefinita» (ovvero utilizzata di default per tutte le linee del Cloud PBX che non hanno una mappatura specifica)

Per ulteriori info, vedere il Manuale dell'Amministratore Cloud PBX

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
0599692890	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
0542360385	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

NOTA BENE: la Musica di Attesa è considerata «esecuzione pubblica», quindi può essere soggetta al pagamento dei diritti d'autore relativi al brano utilizzato
Acantho declina ogni responsabilità per eventuali violazioni commesse dal Cliente.

Link SERVIZI > IMPOSTAZIONI VARIE

Con il link **Impostazioni varie** è possibile verificare alcune impostazioni generali:


- **Gruppi di Numeri**: riporta il dettaglio dei numeri telefonici assegnati da Acantho al proprio Cloud PBX
- **Chiamate esterne**: indica eventuali limiti imposti in fase di configurazione sul numero di chiamate complessive, in ingresso e in uscita
- **Altre impostazioni**: contiene alcuni parametri generali (ad esempio, una linea telefonica definita come «Posto Operatore» dell'interno Cloud PBX) , che generalmente l'Amministratore non ha necessità di modificare

Portale di Amministratore del Gruppo Contatti Aziendali


Mario Rossi ▾

Home

Servizi

 Dipartimenti

Codici Brevi

 Codici dell'Account

 Interni

 Analisi delle chiamate

 Musica in Attesa 

... Impostazioni varie

Impostazioni varie

Gruppi di Numeri

Chiamate Esterne

Altre Impostazioni

Le linee di ciascun gruppo dei numeri di telefono non sono state assegnate. Ti preghiamo di contattarci nel caso in cui desideri prenotare ulteriori numeri o assegnare linee aggiuntive.

Gruppo di Numeri di Telefono

Numero di Linee Assegnate

0542360385 -

1

0542360388 -

1

0599692880 - 0599692898

13

CommPortal BG Admin
Gestione TELEFONI

Gestione TELEFONI tramite CommPortal

Per accedere alla pagina web che permette la gestione della configurazione del singolo telefono, occorre selezionare l'azione **Configura il telefono** dal menu a discesa a destra della riga del telefono in oggetto: si aprirà una nuova finestra del browser con la pagina mostrata sotto

The screenshot displays the CommPortal interface for managing telephones. The main header is 'Portale di Amministratore del Gruppo Contatti Aziendali' with a user profile 'Mario Rossi'. The left sidebar contains navigation links: Home, Gruppi, Gruppi di Ricerca, Gruppi Pickup di Chiamata, Pannello di controllo superviso, Tutte le Linee, Utenti, Partecipanti, Accesso al Gruppo, **Telefoni** (highlighted), Servizi, Dipartimenti, and Codici Brevi.

The main content area is titled 'Telefoni nel Dip.: Visualizza Tutti'. It includes a 'Seleziona dipartimento' dropdown and an 'Assegna al Dip.' button. Below this, there's a section 'Gestisci i tuoi telefoni' showing a 'Polycom VVX 301' phone with a 'Modifica' button. At the bottom, there's a 'Crea nuovo profilo' button.

On the right, a table lists phones with columns for 'Assegnato a Dipartimento' and 'Azioni'. A red arrow points to the 'Configura il telefono' option in the 'Azioni' dropdown for the phone with extension 413750.

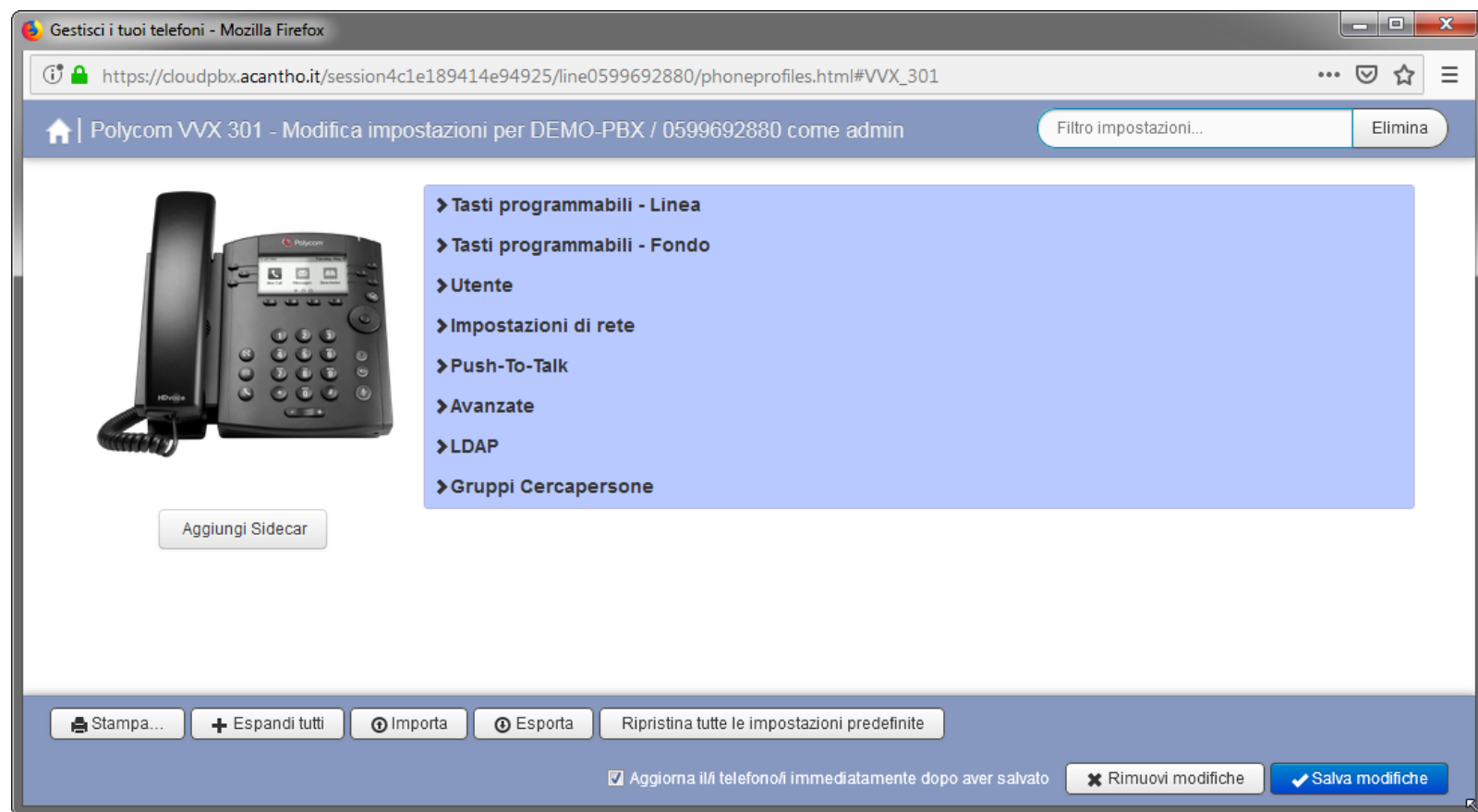
Assegnato a Dipartimento	
in qualsiasi campo	
413743144	0599692883 Nessuno Azioni ▼
413750	0599692883 Nessuno Azioni ▼
413751	0599692883 Nessuno Azioni ▼
413775	0599692871 Nessuno Azioni ▼

CommPortal – Phone Configurator

Cliccando sul pulsante **Modifica** (o sull'immagine stessa del modello di telefono) si accede alla pagina **Phone Configurator** mostrata sotto, da cui è possibile configurare e personalizzare il telefono assegnato

Le personalizzazioni più frequenti sono descritte nelle slide seguenti:

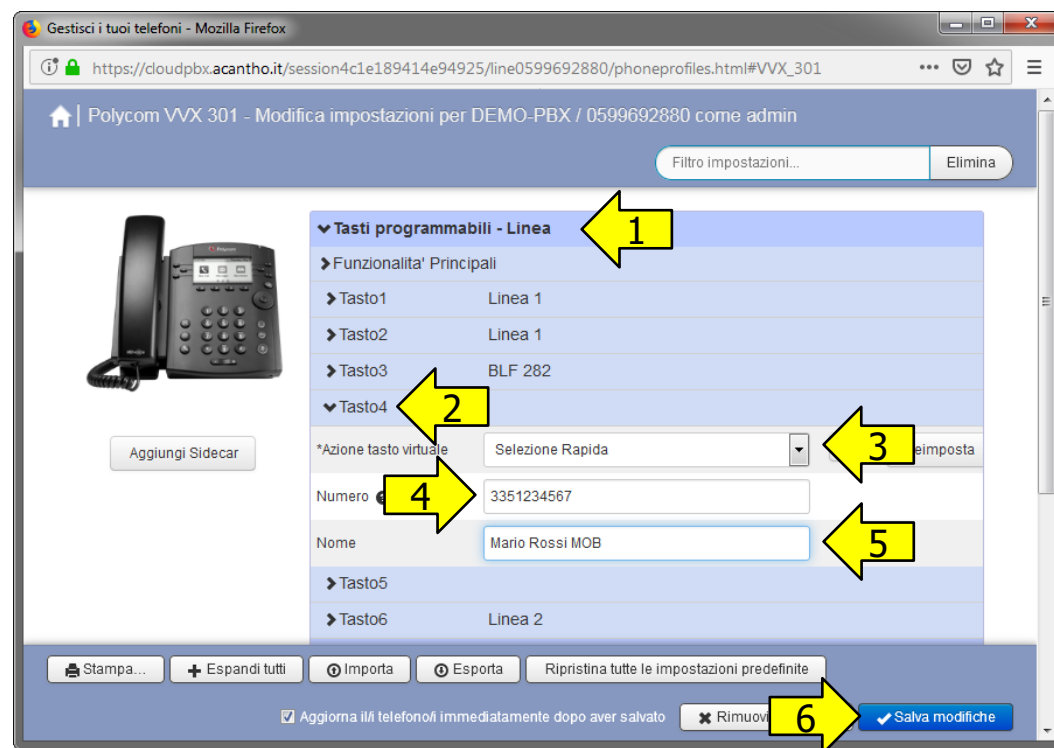
- associazione di una selezione rapida ad un pulsante di linea
- monitoraggio dello stato di un altro interno del proprio Cloud PBX



Phone Configurator – Selezione Rapida

Per configurare una selezione rapida occorre:

- 1) Aprire la sezione **Tasti programmabili – Linea** cliccando sulla riga stessa
- 2) Selezionare il pulsante a cui associare la Selezione Rapida, aprendo la sezione relativa cliccandoci sopra. Nell'esempio mostrato sotto, è stato scelto il Tasto 4, il primo pulsante in alto a destra fra quelli ai lati del display per un telefono Polycom VVX301: i pulsanti sono sempre numerati dall'alto in basso, prima la colonna a sinistra del display e poi quella a destra
- 3) Scegliere l'opzione **Selezione Rapida** nella casella **Azione tasto virtuale**
- 4) Nella casella **Numero** inserire il numero telefonico da chiamare: può essere un numero telefonico, un interno del proprio Cloud PBX oppure un codice di servizio, ad esempio *98 per il Call Pickup di Gruppo
- 5) Nella casella **Nome** inserire l'etichetta con cui il pulsante sarà indicato sul display del telefono
- 6) Infine, salvare le modifiche col pulsante **Salva modifiche** in basso a destra: il telefono si aggiornerà automaticamente in pochi secondi (in alcuni casi, il telefono eseguirà un restart)



Phone Configurator – Monitoraggio di un interno del Cloud PBX

Per configurare il monitoraggio di un altro interno del proprio Cloud PBX occorre:

- 1) Aprire la sezione **Tasti programmabili – Linea** cliccando sulla riga stessa
- 2) Selezionare il pulsante a cui associare l'interno monitorato, aprendo la sezione relativa cliccandoci sopra. Nell'esempio mostrato sotto, è stato scelto il Tasto 3, l'ultimo pulsante in basso a sinistra fra quelli ai lati del display per un telefono Polycom VVX301: i pulsanti sono sempre numerati dall'alto in basso, prima la colonna a sinistra del display e poi quella a destra
- 3) Scegliere l'opzione **Interno monitorato** nella casella **Azione tasto virtuale**
- 4) Nella casella **Interno** inserire il numero telef. della linea del Cloud PBX da monitorare
- 5) Lasciare l'opzione **Sì** di default nella riga **Usa il nome utente come etichetta**
- 6) Nella casella **Nome** inserire un'etichetta con cui il pulsante sarà indicato sul Phone Configurator.
ATTENZIONE: sul display del telefono non viene mostrata questa etichetta, ma il nome dell'interno monitorato
- 7) Infine, salvare le modifiche col pulsante **Salva modifiche** in basso a destra: il telefono si aggiornerà automaticamente in pochi secondi

per DEMO-PBX / 0599692880 come provider

Filtro impostazioni... Elimina

▼ **Tasti programmabili - Linea**

► Funzionalità Principali

► Tasto1	Linea 1
► Tasto2	Linea 1
▼ Tasto3	BLF 282

Azione tasto virtuale: Interno monitorato

Interno: 0599692882

Usa il nome utente come etichetta: ☒ Sì ☐ No - Usa nome configurato dall'utente

Nome: BLF 282

► Tasto4: Mario Rossi MOB

► Tasto5

► Tasto6: Linea 2

► **Tasti programmabili - Fondo**

▼ Utente

Esporta Ripristina tutte le impostazioni predefinite

☒ Aggiorna i telefoni immediatamente dopo aver salvato

Rimuovi Salva modifiche

Phone Configurator – Impostazioni per monitoraggio interni

E' possibile modificare alcune impostazioni di default per il monitoraggio di altri interni del proprio Cloud PBX:

- se il telefono deve visualizzare sul display un popup di chiamata con il numero chiamante per le chiamate entranti su interni monitorati
- se il telefono deve notificare le chiamate entranti su interni monitorati con uno squillo singolo o con una suoneria dedicata (NB opzione valida solo quando è attiva l'opzione di visualizzazione del popup di chiamata)

- 1) Aprire la sezione **Utente**
- 2) Aprire la sezione **Servizi Chiamate** e scorrere in fondo fino alle ultime due opzioni disponibili
- 3) L'opzione **Mostra popup di chiamata per interni monitorati** controlla se viene visualizzato o meno un popup con il numero chiamante per le chiamate entranti su interni monitorati
- 4) L'opzione **"Ring Splash" su interno monitorato** controlla se il telefono deve riprodurre uno squillo singolo oppure un tono dedicato per le chiamate entranti su interni monitorati (solo con popup attivo)

Home | Polycom VVX 301 - Modifica impostazioni per DEMO-PBX / 0599692880 come provider

Filtro impostazioni... Elimina

1

2

3

4

Call forwarding ☒ Sì Predefinita

☐ No

*Mostra popup di chiamata per interni monitorati ☒ Sì Predefinita

☐ No

"Ring Splash" su interno monitorato (solo con popup chiamata attivo) ☒ Sì Predefinita

☐ No

Al termine, salvare col pulsante **Salva Modifiche** in basso a destra: il telefono si aggiornerà automaticamente in pochi secondi

Phone Configurator dal CommPortal Utente

Se necessario, l'amministratore del Cloud PBX può anche accedere al Phone Configurator nello stesso modo in cui accedono gli utenti finali:

- 1) Dal CommPortal Utente, cliccare sul link **Dispositivi** a fondo pagina sulla sinistra
- 2) Si apre un popup Dispositivi, dove occorre cliccare sul link **Imposta tasti**
- 3) A questo punto si apre la pagina di **Phone Configurator**, come descritto nelle slide precedenti

