Servizi Cloud PBX
e
gestione del PBX Virtuale

V5.0 - Aprile 2025

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.herabit.com/bg

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

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

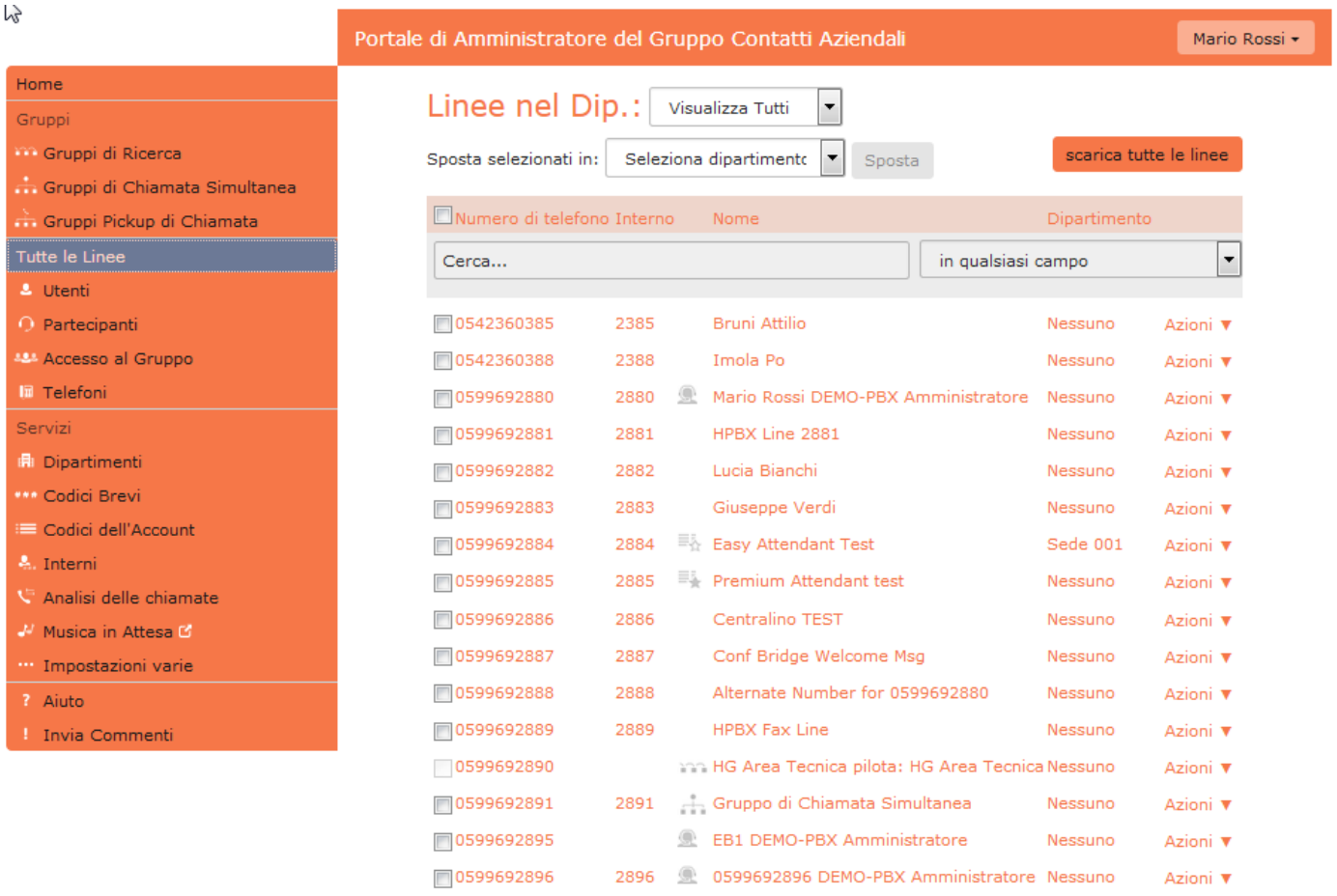
CommPortal BG Admin Sezione

TUTTE LE LINEE

Sezione TUTTE LE LINEE

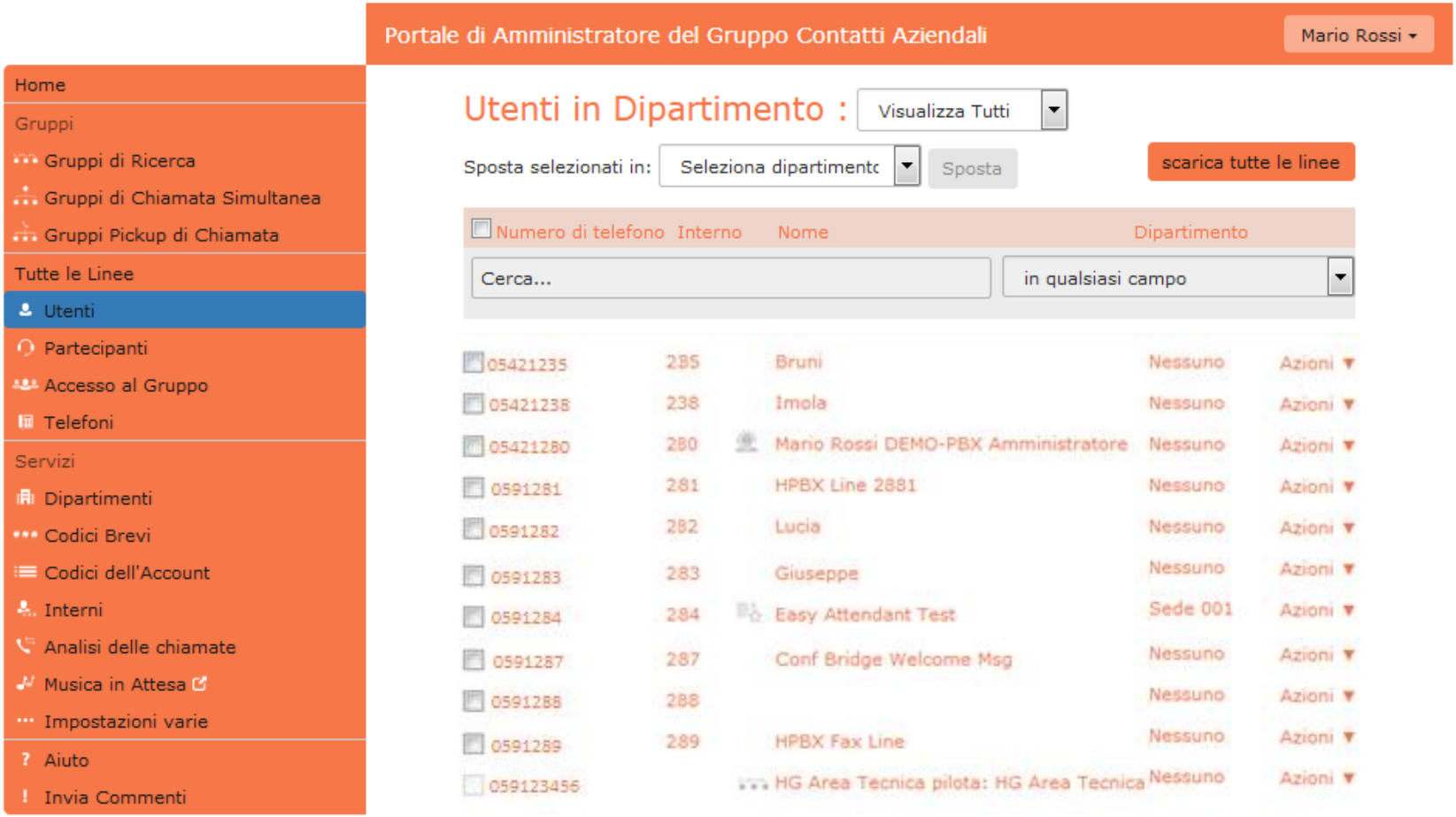
In questa sezione sono riportate tutte le linee del Cloud PBX, sia gli interni, che i servizi come Gruppi di Ricerca e Auto-Attendant

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



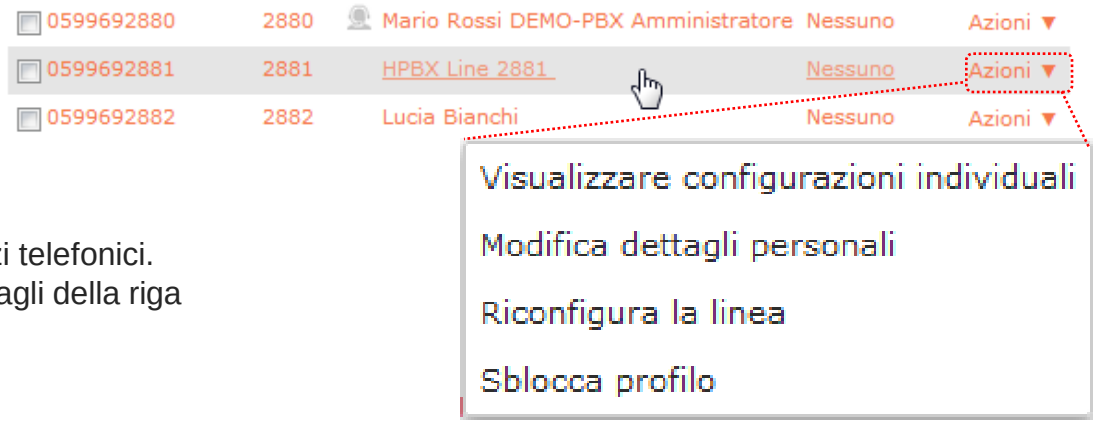
Link TUTTE LE LINEE > UTENTI

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



Menu AZIONI per il singolo utente

Il menu **AZIONI** comprende queste opzioni:



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)

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

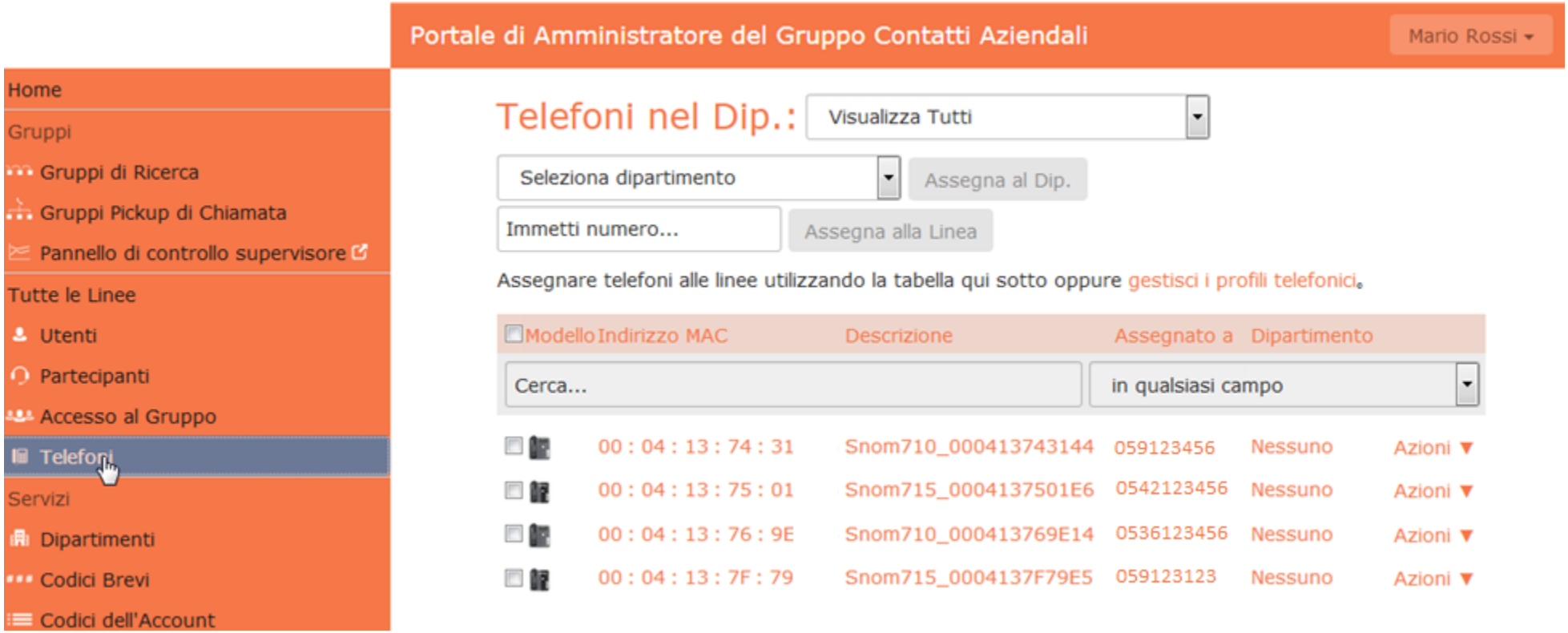
Le **Azioni** sono le stesse già viste per gli utenti, con l'aggiunta dell'opzione **Visualizza configurazioni del gruppo**, che rimanda alla pagina **Gruppi** del servizio relativo

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

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



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)

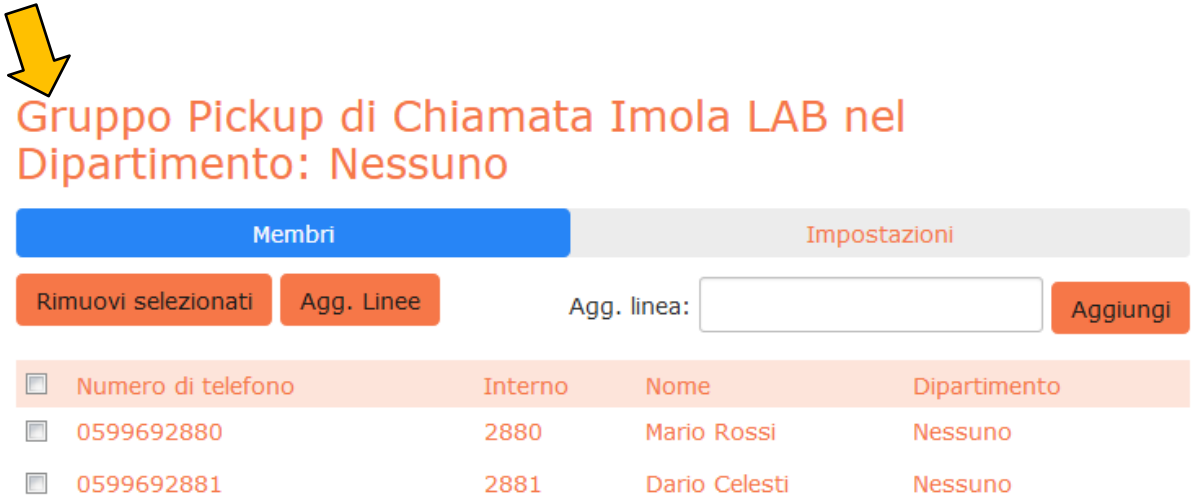
Configurazioni dei GRUPPI DI RICERCA

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»)

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



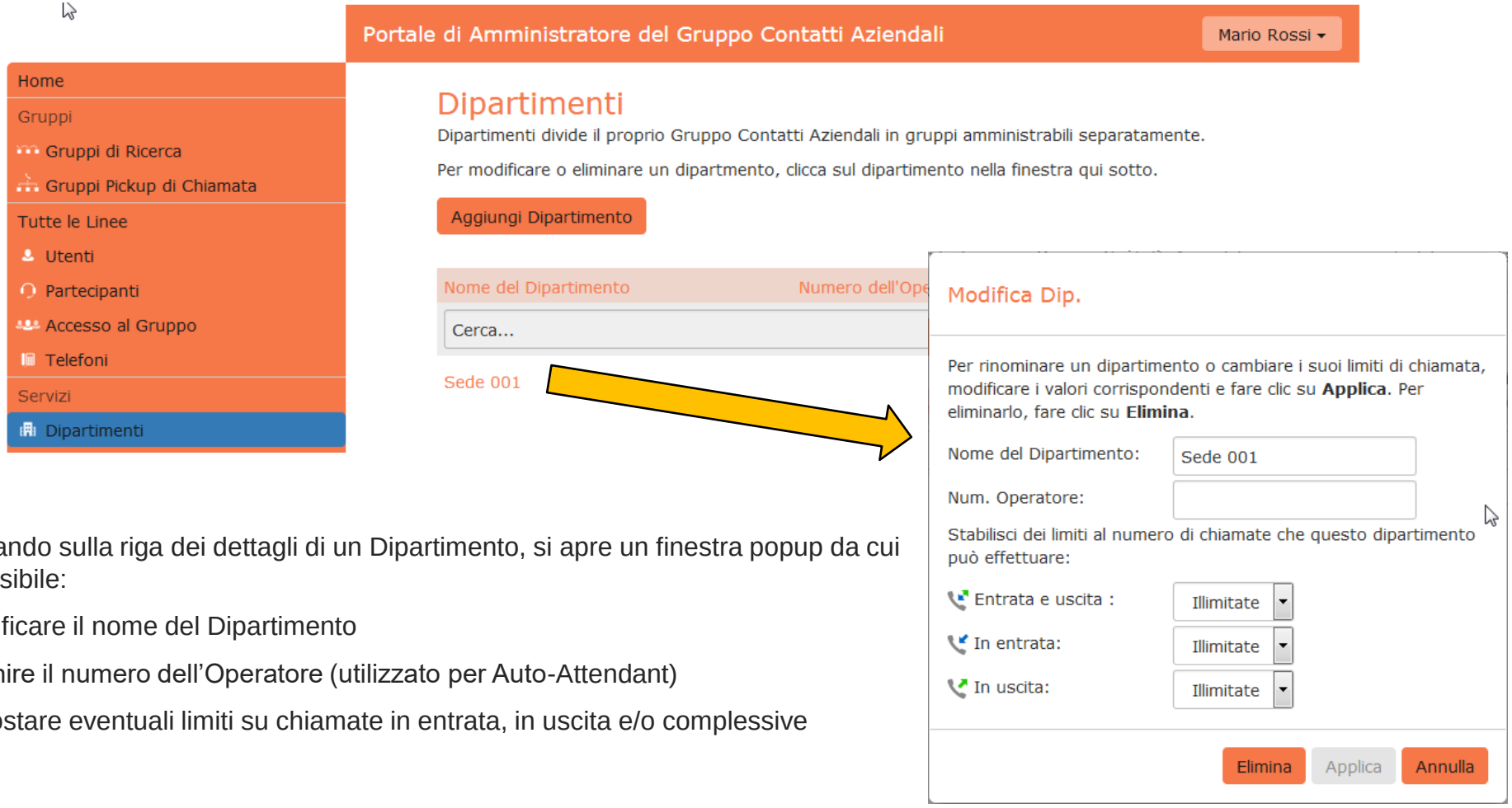
Cliccando sui dettagli della riga di un Gruppo di Risposta, si apre la pagina con i membri del gruppo, dove è possibile aggiungere nuovi componenti o eliminare quelli esistenti

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



Cliccando sulla riga dei dettagli di un Dipartimento, si apre un 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

Link SERVIZI > CODICI BREVI

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

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.

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.

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.

Link SERVIZI > CODICI BREVI

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:

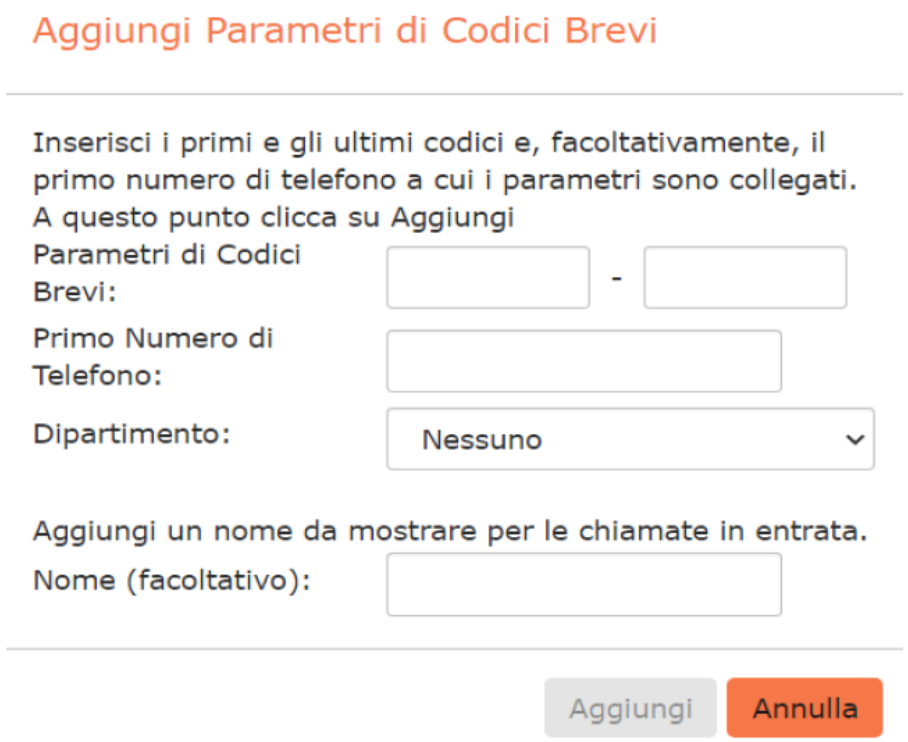
- Fare click su Aggiungi.
- Inserire il numero del Codice Breve da aggiungere.
- Inserire il numero di telefono che si vuole chiamare tramite il Codice Breve.
- Inserire il nome del contatto (facoltativo).
- Fare click su Aggiungi.

Link SERVIZI > CODICI BREVI

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.



Link SERVIZI > CODICI BREVI

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.

Link SERVIZI > CODICI BREVI

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.

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 Herabit, pertanto questa pagina può essere ignorata dall'Amministratore del Cloud PBX

Link SERVIZI > INTERNI

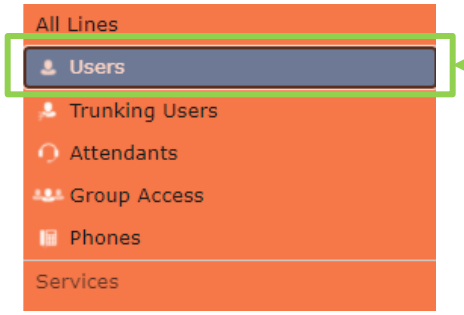
Con il link **Interni** visualizzati i numeri brevi associati alle linee telefoniche del Cloud PBX: da qui è possibile aggiungere nuovi codici ed eliminare e/o modificare quelli esistenti

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)

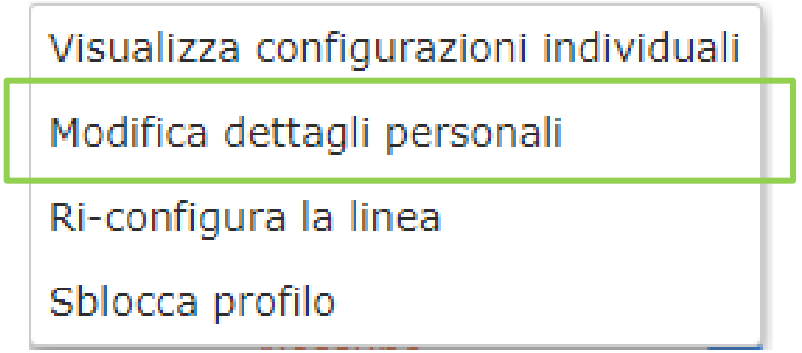


- Per modificare il *Nome delle Linea* cliccare su **Utenti** nel menù a sinistra

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

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

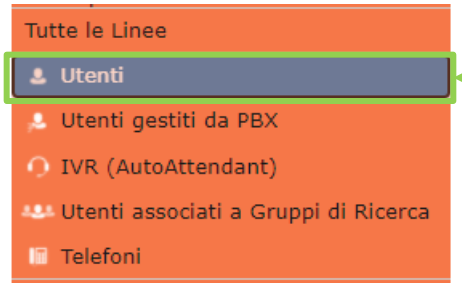
- Si aprirà il menu azione, selezionare **Modifica dettagli personali**



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

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

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

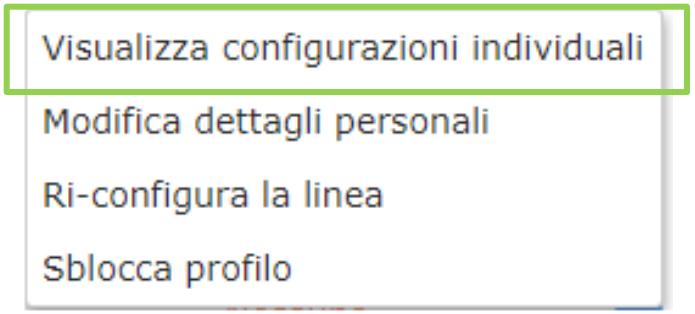


- Per modificare il *Nome visualizzato per la chiamate interne* cliccare su **Utenti** nel menù a sinistra

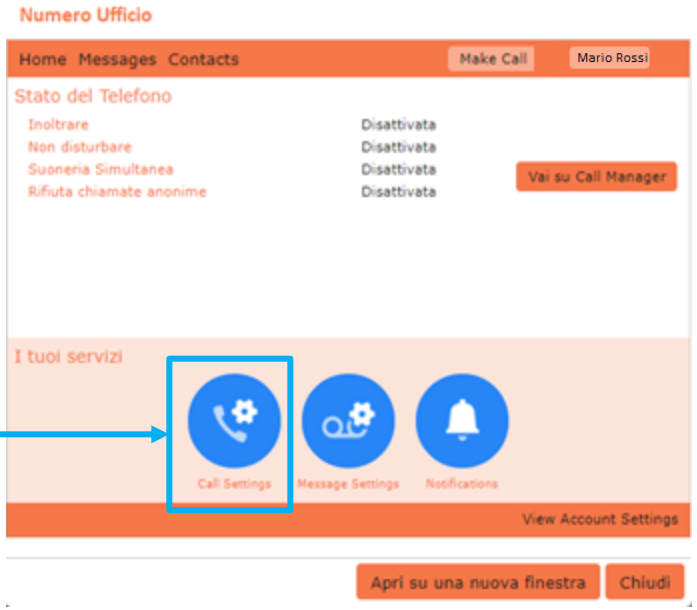
- Aprire il menù azione all'estrema destra premendo il pulsante

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

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



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



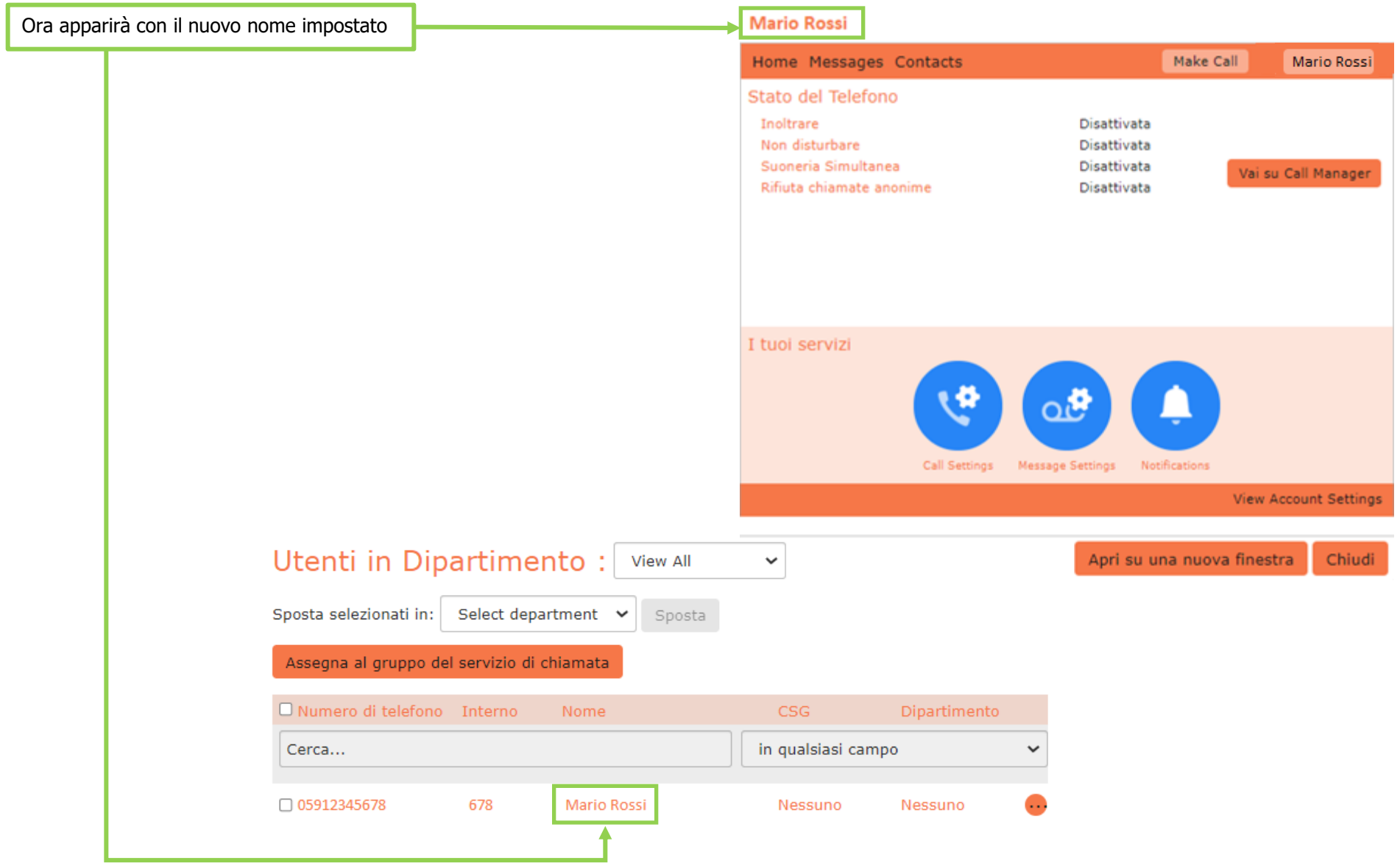
Link SERVIZI > Modifica nome linea e nome visualizzato per le chiamate interne

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



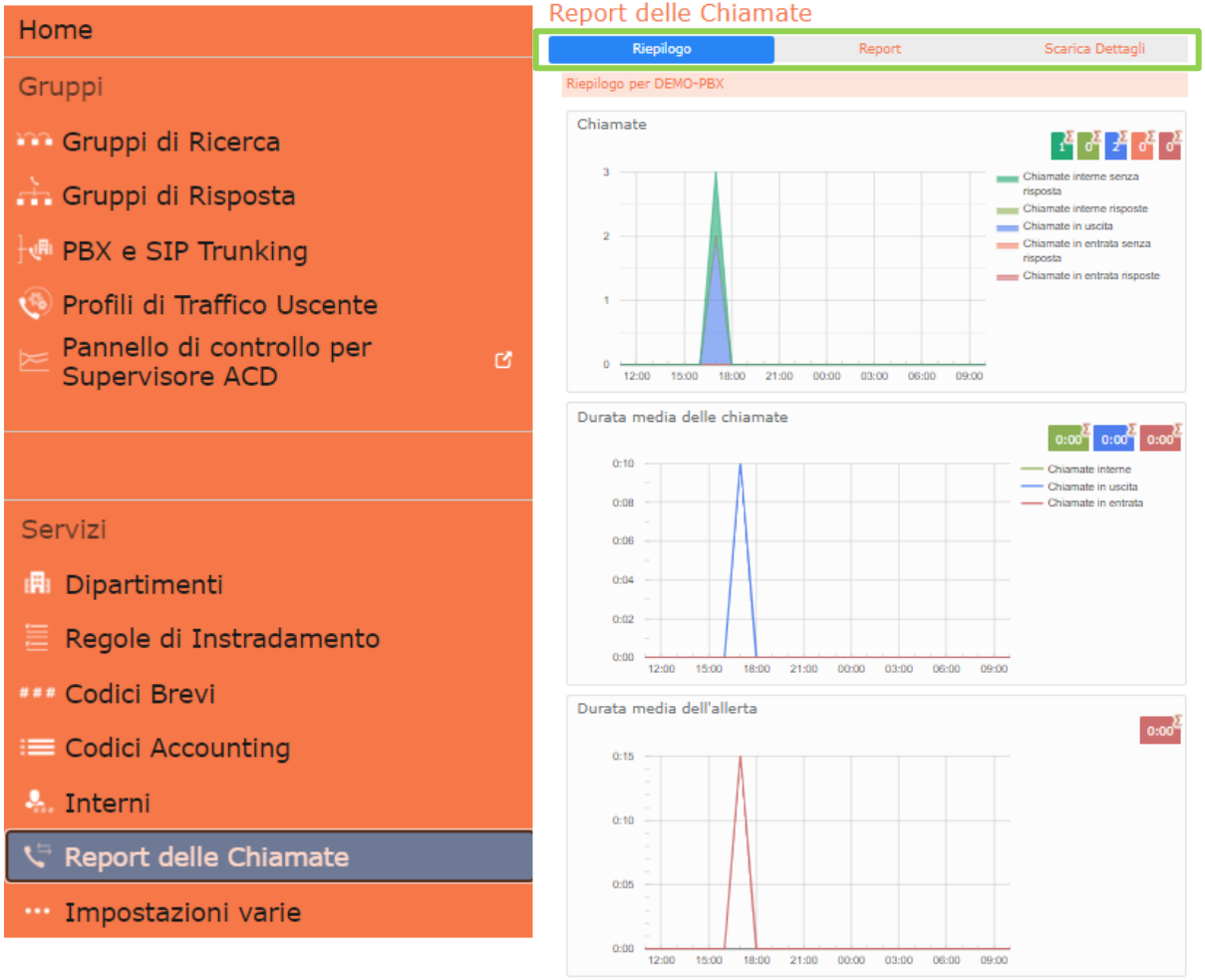
CommPortal BG Admin Sezione

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

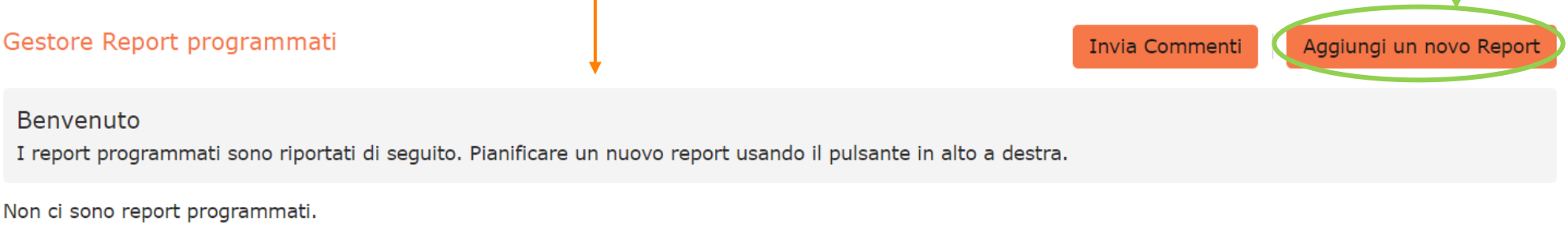
Cliccando sul TAB **Report** si raggiunge la pagina che permette di scegliere tra:

-La **Gestione Report** programmati

-Iniziare un **Nuovo Report**

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

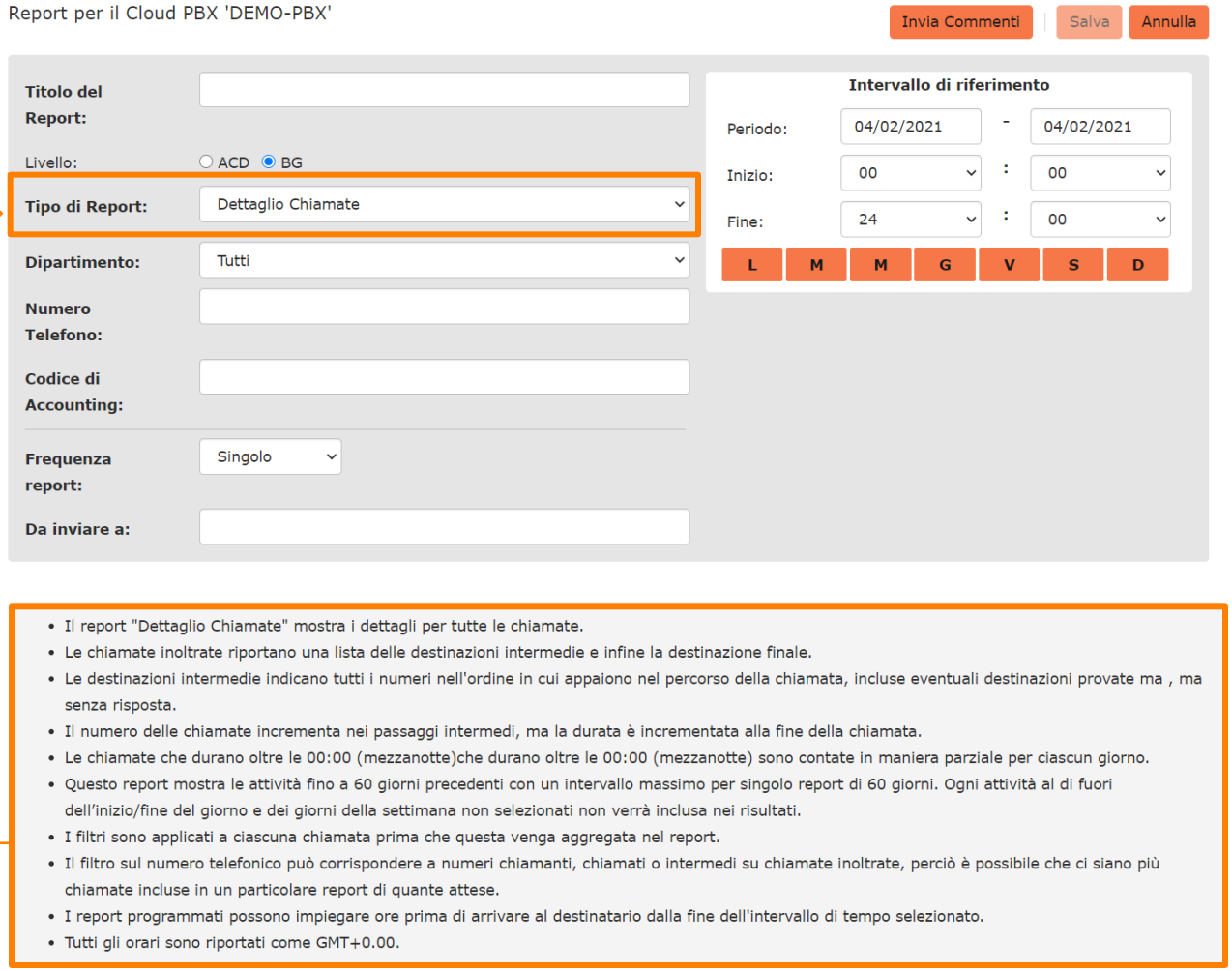


Link SERVIZI > REPORT DELLE CHIAMATE

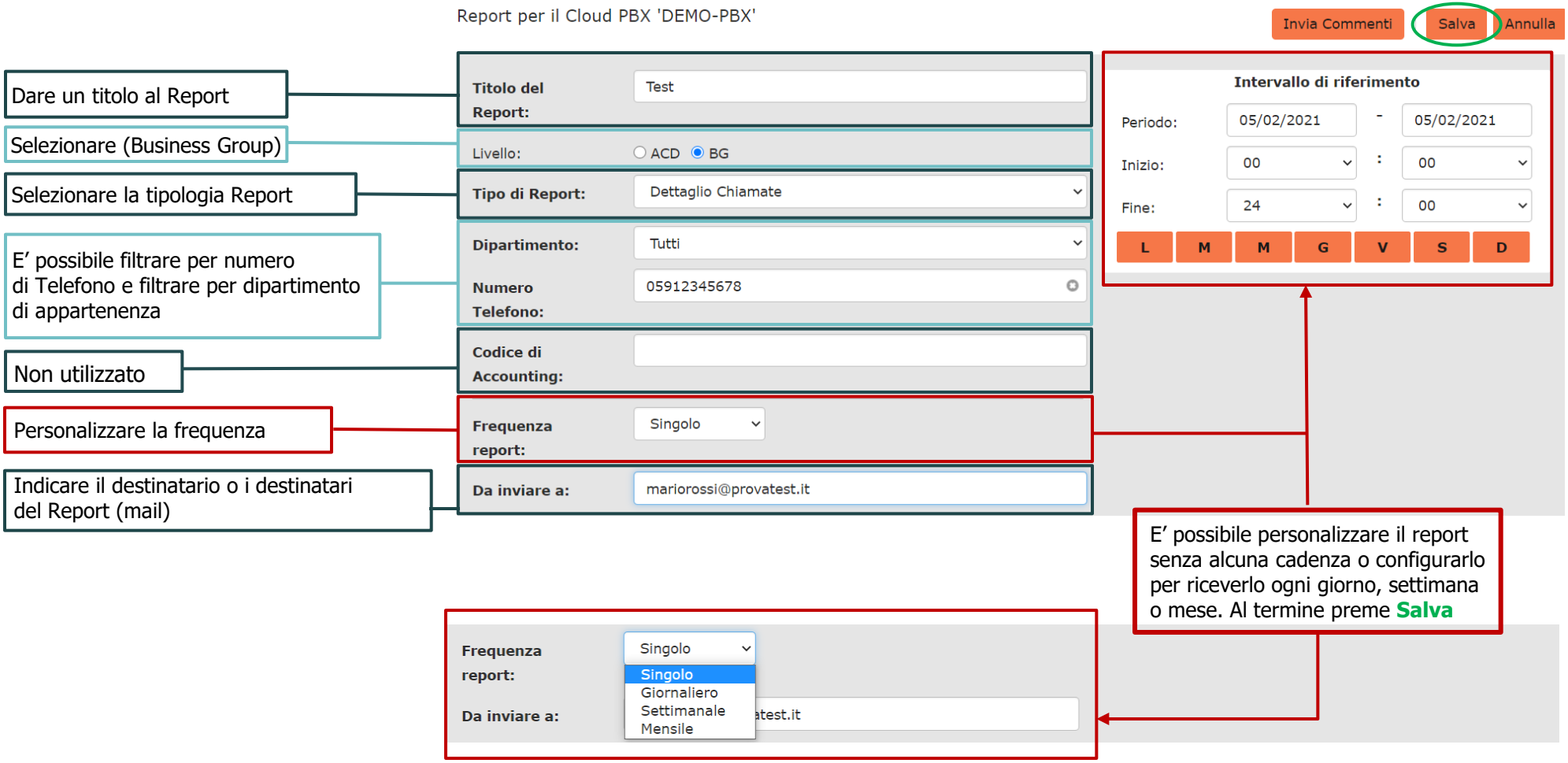
La schermata di configurazione di un **Nuovo Report**.

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.



Link SERVIZI > REPORT DELLE CHIAMATE



- 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

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

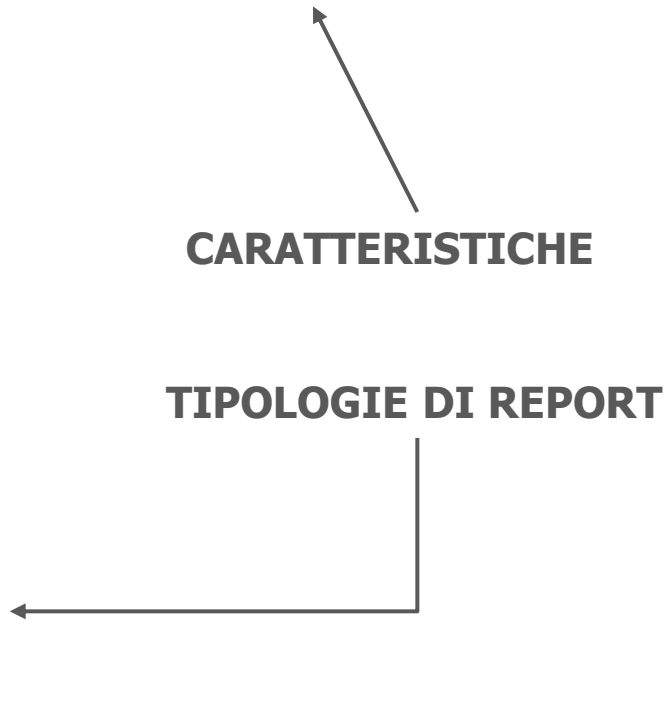
- DETTAGLIO CHIAMATE

- STATISTICHE CHIAMANTI CON MAGGIOR DURATA DELLA CHIAMATA

- DETTAGLIO CHIAMATE PERSE E NON RECUPERATE

- STATISTICHE CHIAMATE ENTRANTI PER DESTINAZIONE

- STATISTICHE CHIAMATE ENTRANTI PER ORIGINE



Link SERVIZI > REPORT DELLE CHIAMATE

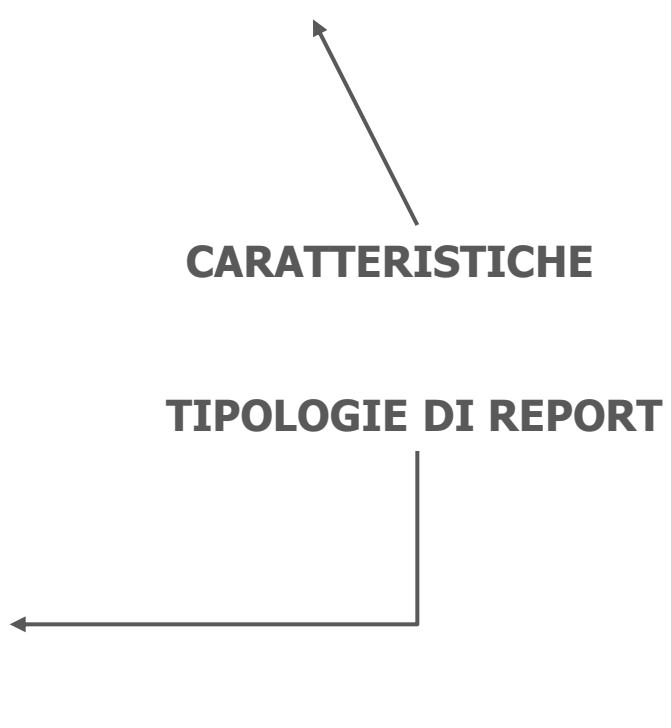
CARATTERISTICHE COMUNI TRA TIPOLOGIA DI REPORT

- 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



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.

Link SERVIZI > REPORT DELLE CHIAMATE

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 chiamante 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.

Link SERVIZI > REPORT DELLE CHIAMATE

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

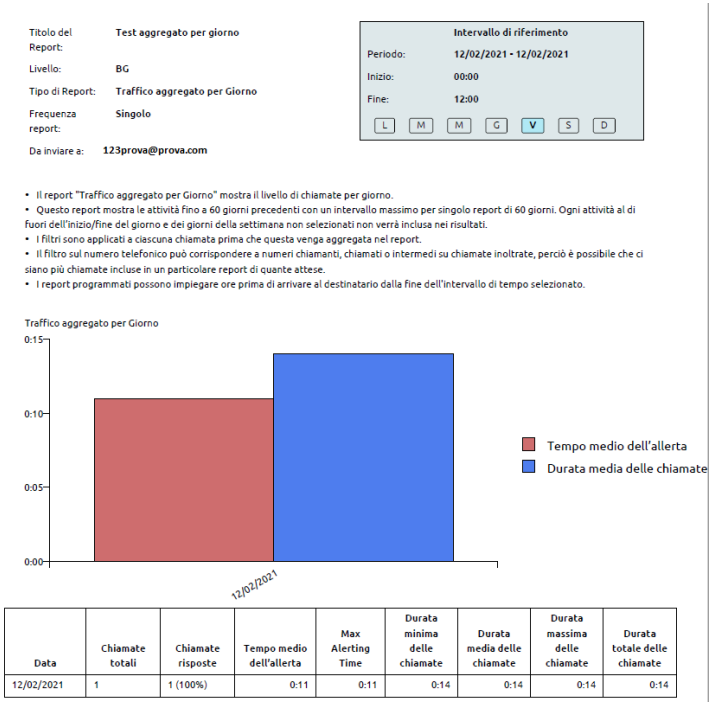
I vari Report si ricevono via mail.
In fase di creazione di un nuovo report specificando la mail di destinazione, si riceverà
Un messaggio di posta che comprende due allegati:
un file PDF ed un file .CSV (Excel).

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



Titolo del Report: **Test aggregato per giorno**
Livello: **BG**
Tipo di Report: **Traffico aggregato per Giorno**
Frequenza report: **Singolo**
Da inviare a: **123prova@prova.com**

Intervallo di riferimento
Periodo: **12/02/2021 - 12/02/2021**
Inizio: **00:00**
Fine: **12:00**
L M M G V S D

- Il report "Traffico aggregato per Giorno" mostra il livello di chiamate per 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.

Traffico aggregato per Giorno

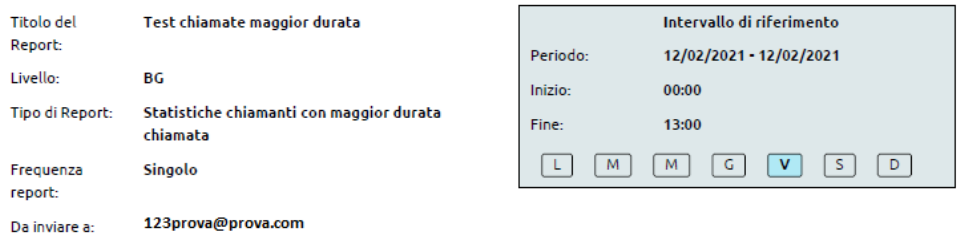
Data	Chiamate totali	Chiamate risposte	Tempo medio dell'allerta	Max Alerting Time	Durata minima delle chiamate	Durata media delle chiamate	Durata massima delle chiamate	Durata totale delle chiamate
12/02/2021	1	1 (100%)	0:11	0:11	0:14	0:14	0:14	0:14

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 chiamat	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

L M M G V S 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**

L M M G **V** S D

- 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.

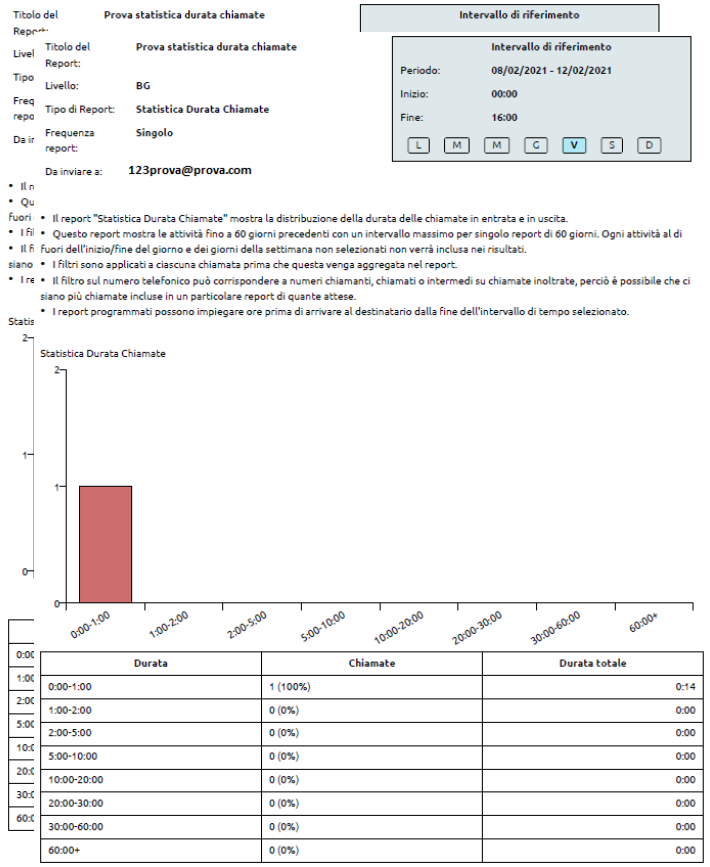
Data	Direzione	Fonte	Destinazioni intermedie	Destinazione	Tempo di Attesa Risposta	Durata	Codice di Accounting
12/02/2021 09:33:03	Uscente	0536123456		051987654	0:11	0:14	

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									

Link SERVIZI > REPORT DELLE CHIAMATE

Report «Statistica delle Chiamate» in formato PDF



Titolo del Report: Prova statistica durata chiamate

Livello: BG

Tipo di Report: Statistica Durata Chiamate

Frequenza report: Singolo

Da inviare a: 123prova@prova.com

Intervallo di riferimento

Periodo: 08/02/2021 - 12/02/2021

Inizio: 00:00

Fine: 16:00

L M M G V S D

- 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.
- 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.

Statistica Durata Chiamate

Durata	Chiamate	Durata totale
0:00-1:00	1 (100%)	0:14
1:00-2:00	0 (0%)	0:00
2:00-5:00	0 (0%)	0:00
5:00-10:00	0 (0%)	0:00
10:00-20:00	0 (0%)	0:00
20:00-30:00	0 (0%)	0:00
30:00-60:00	0 (0%)	0:00
60:00+	0 (0%)	0:00

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

Link SERVIZI > REPORT DELLE CHIAMATE

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

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

Il File, come indicato dalla pagina stessa sarà sempre un .CSV (Excel)554522606000

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

Link SERVIZI > REPORT DELLE CHIAMATE

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

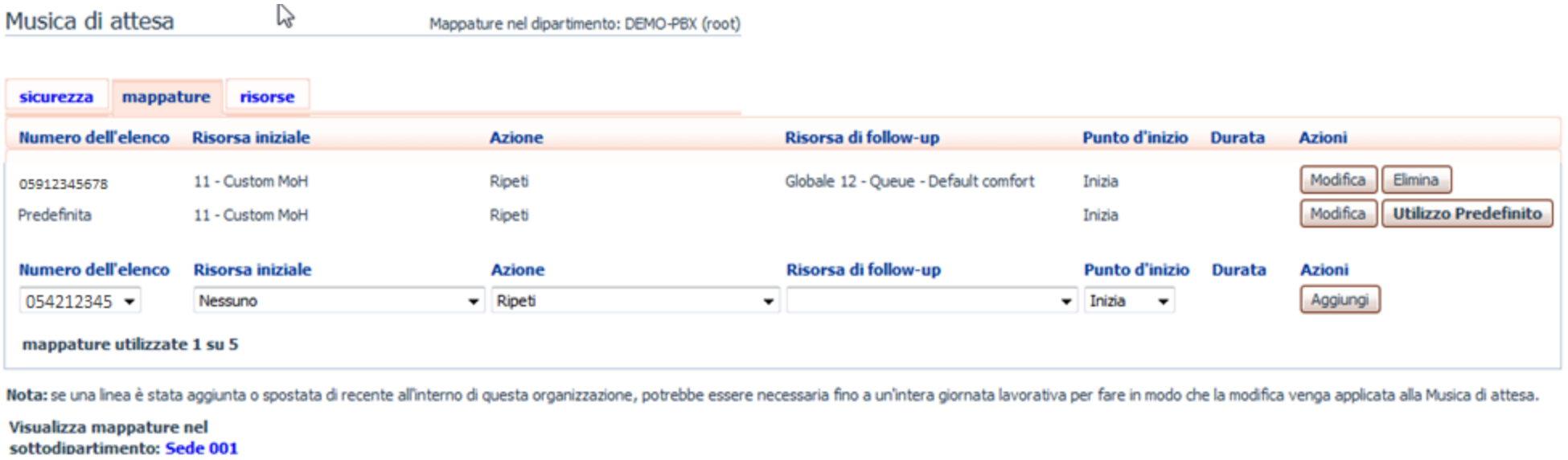
Con il link **Musica in Attesa** si apre una nuova pagina web sul sistema di gestione che fornisce la musica di attesa o le fonie di cortesia per le chiamate in coda

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



NOTA BENE: la Musica di Attesa è considerata «esecuzione pubblica», quindi può essere soggetta al pagamento dei diritti d'autore relativi al brano utilizzato
Herabit 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 Herabit al proprio Cloud PBX

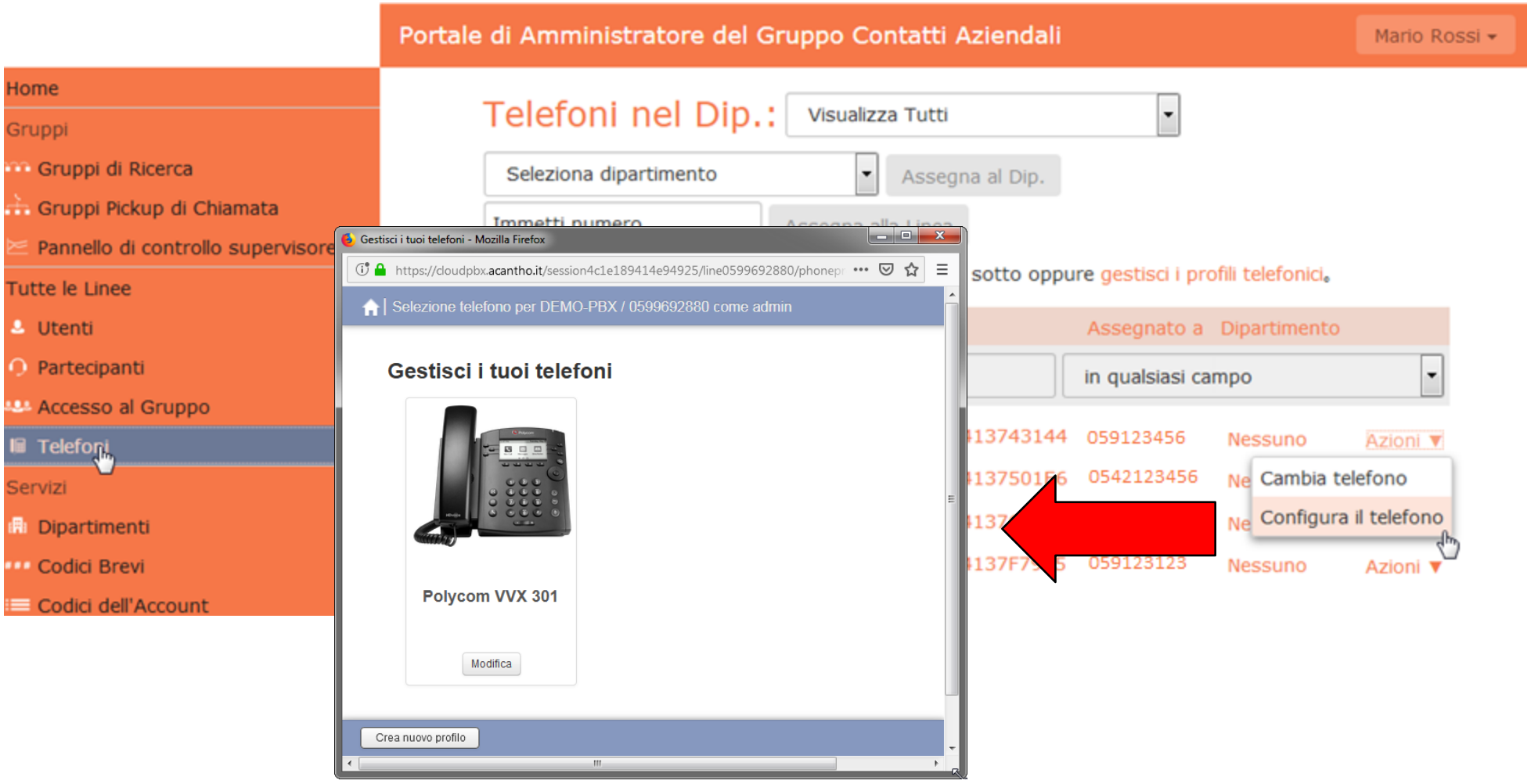
•**Chiamate esterne**: indica eventuali limiti imposti in fase di configurazione sul numero di chiamate complessive, in ingresso e in uscita

•**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

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

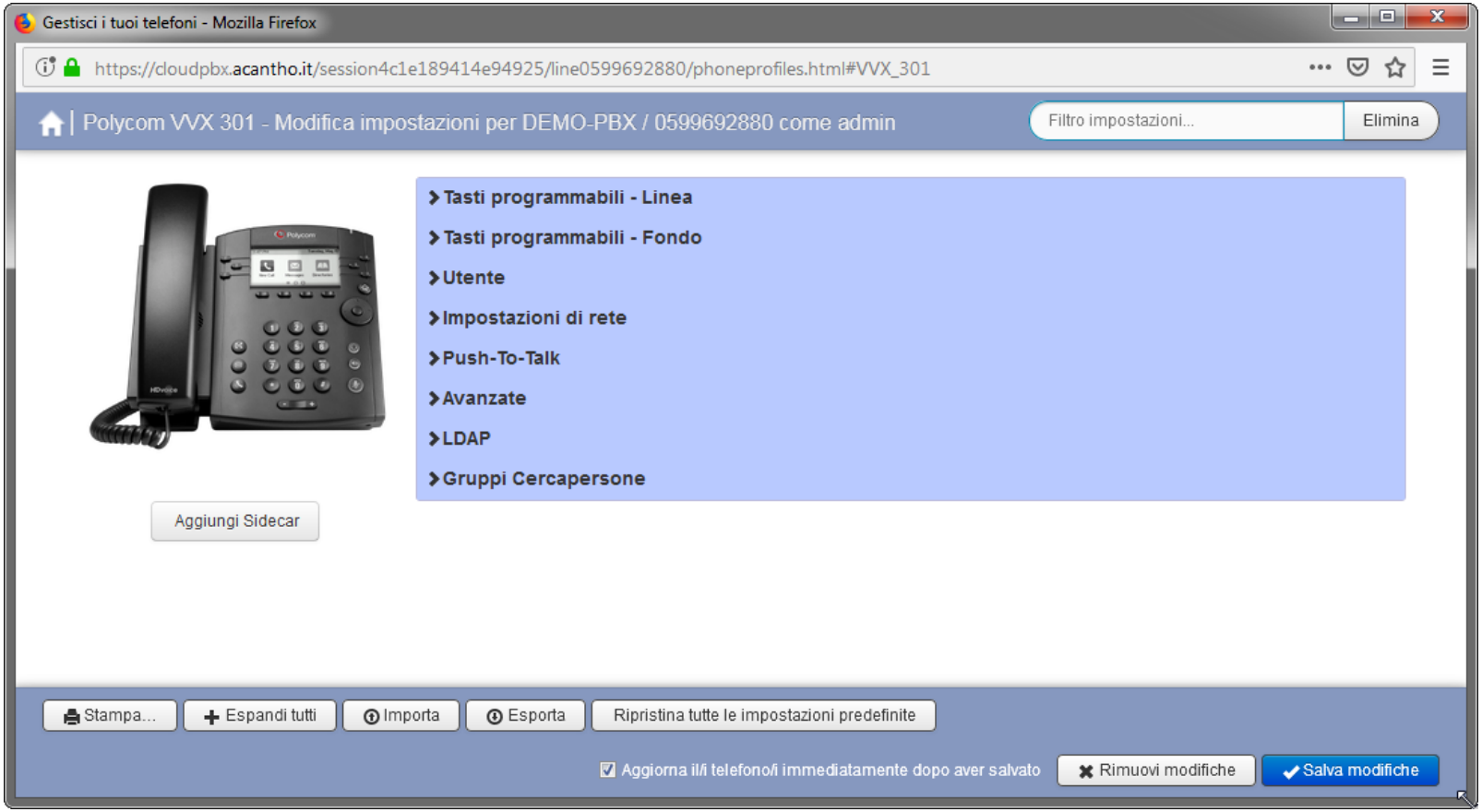


CommPortal – Phone Configurator

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

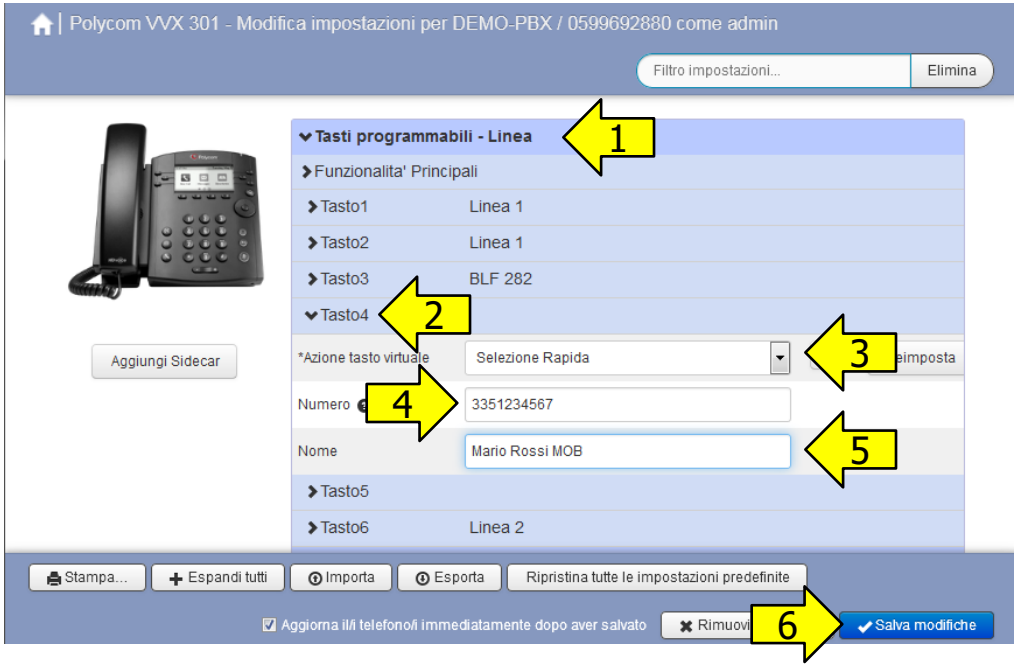
2) Selezionare il pulsante a cui associare la Selezione Rapida, aprendo la sezione relativa cliccandoci sopra. Nell'esempio mostrato sotto, è stato scelto il Tasto 4, il primo pulsante in alto a destra fra quelli ai lati del display per un telefono Polycom VVX301: i pulsanti sono sempre numerati dall'alto 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

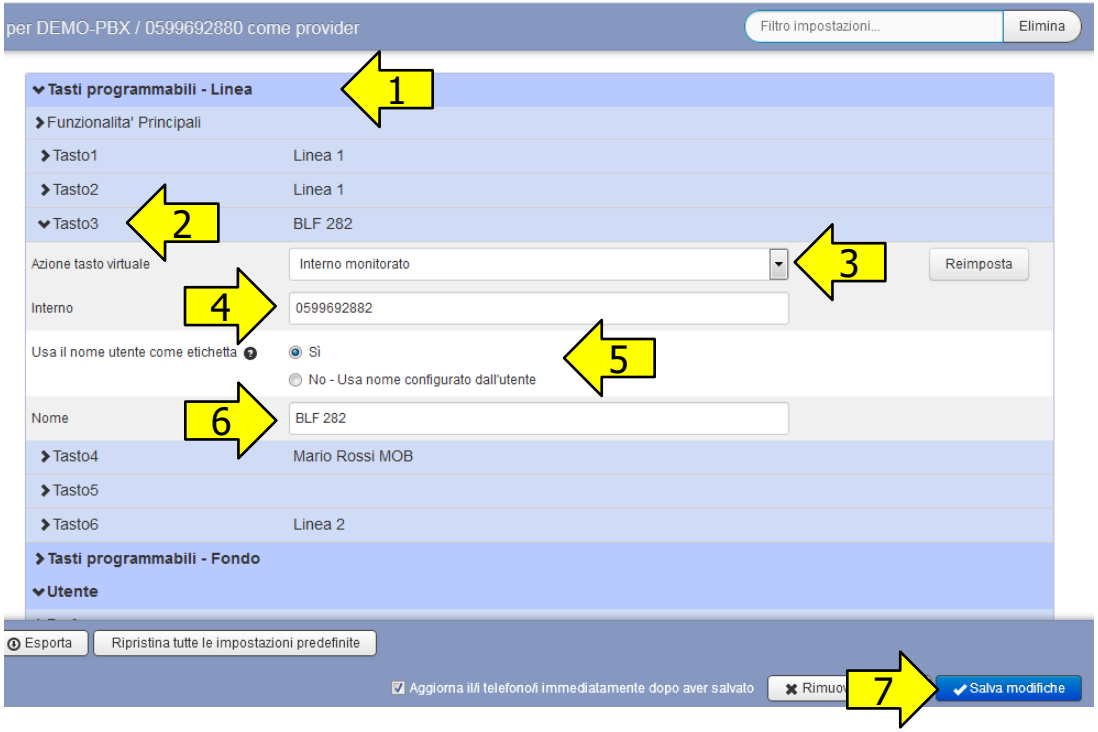
3) Scegliere l'opzione **Interno monitorato** nella casella **Azione tasto virtuale**

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

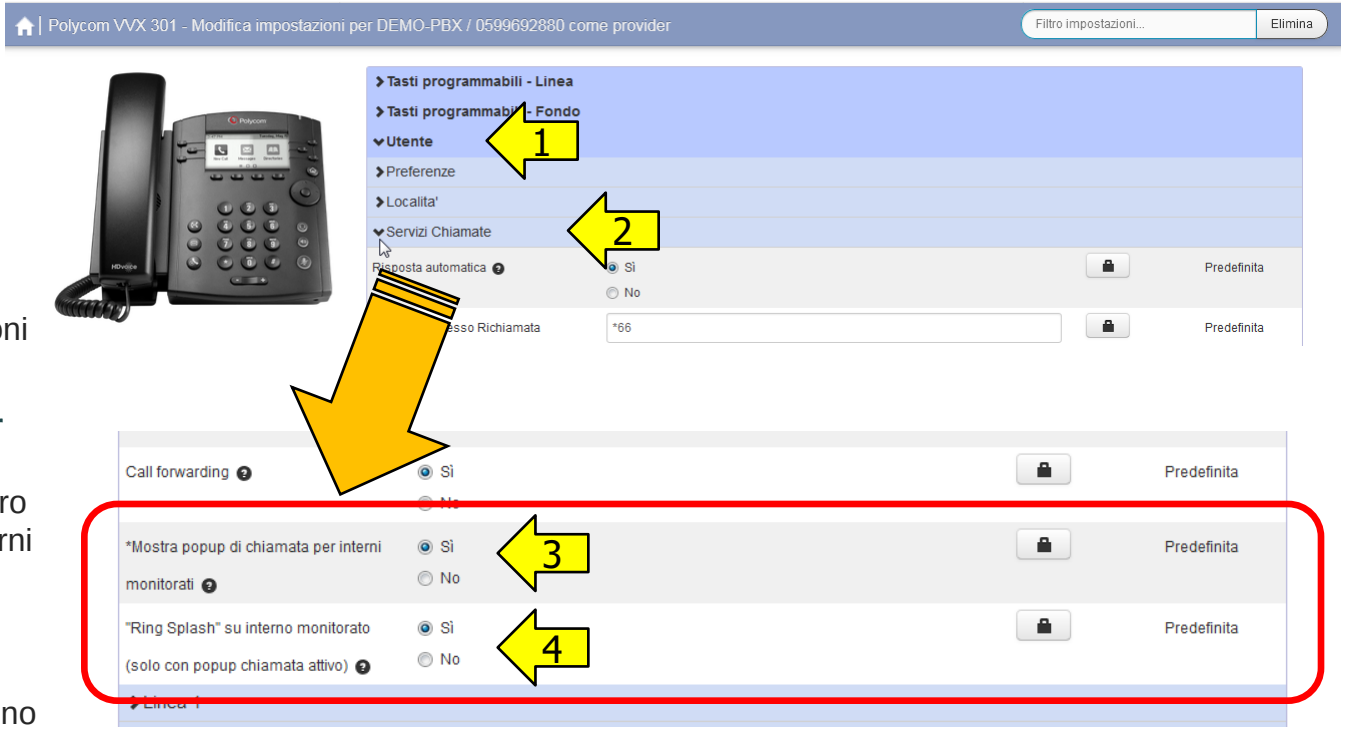


Phone Configurator – Impostazioni per monitoraggio interni

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)



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