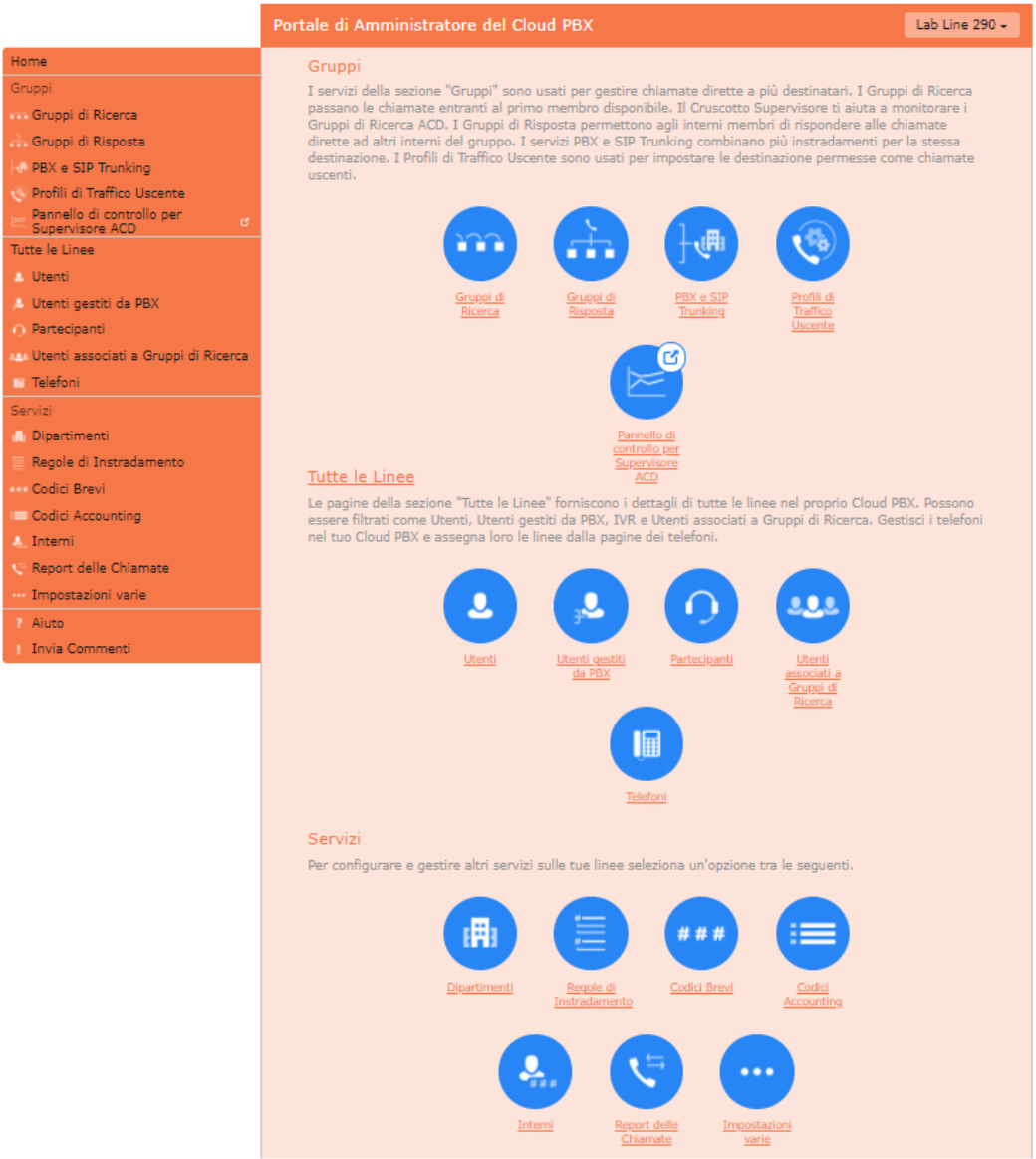
V5.0

Servizio Fonia Cloud PBX



Manuale Amministratore

Portale web CommPortal di gestione dei servizi per l'Amministratore del Cloud PBX

Revisioni del documento

Revisione	Autore	Data	Descrizione
1.0	P. Pianigiani	16/11/2018	Prima versione
1.2	M. Pini	19/01/2021	Prima Versione Aggiornata
1.3	M. Pini	5/03/2021	Versione con Codici Brevi e Call Reports
1.4	M. Pini	07/06/2021	Versione con modifica nome linea e utente
1.5	M. Pini	28/02/2025	Rebrand doppio logo
5.0	M. Pini	4/2025	Rebrand logo

INDICE

1 Introduzione 5
1.1 Scopo della presente guida 5
2 Portale web CommPortal BG Admin per l'Amministratore di Cloud PBX 6
2.1 Accesso all'interfaccia CommPortal BG Admin 6
Procedura di autenticazione e accesso a CommPortal BG Admin 7
2.2 Utilizzo di CommPortal BG Admin 8
2.2.1 Invio di un feedback 8
3 Gestione delle linee con CommPortal BG Admin 10
3.1 Operatività con le linee del proprio Cloud PBX 10
3.1.0 Modifica nome linea e nome visualizzato per le chiamate interne 11
3.1.1 Ripristino della linea di un Cloud PBX 14
3.1.2 Spostamento delle linee tra dipartimenti 14
3.1.3 Procedura di autenticazione e accesso all'account di un utente 15
3.2 Dipartimenti 15
3.2.1 Gestione dei Dipartimenti 15
3.2.2 Aggiunta di Dipartimenti 16
4 Gestione dei telefoni con CommPortal BG Admin 17
4.1 Modifica della descrizione di un telefono 17
4.2 Spostamento di telefoni tra dipartimenti 18
4.3 Assegnazione di un telefono a una linea 18
4.4 Rimozione di un telefono da una linea 18
5 Gestione dei Gruppi di Chiamata Simultanea 19
6 Gestione dei Gruppi di Ricerca 20
6.1 Visualizzazione dei Gruppi di Ricerca 20
6.2 Spostamento di un Gruppo di Ricerca in un altro dipartimento 20
6.3 Visualizzazione e modifica dei Gruppi di Ricerca 20
6.3.1 Numeri Pilota dei Gruppi di Ricerca 20
6.3.2 Membri dei Gruppi di Ricerca 20
6.3.3 Impostazioni 22
7 Gestione Gruppi Pickup di Chiamata 23
7.1 Visualizzazione dei Gruppi Pickup di Chiamata 23
7.2 Spostamento dei Gruppi Pickup di Chiamata in un altro dipartimento 23
7.3 Aggiunta dei Gruppi Pickup di Chiamata 23
7.4 Eliminazione dei Gruppi Pickup di Chiamata 24
7.5 Visualizzazione e modifica dei Gruppi Pickup di Chiamata 24
7.5.1 Gestione dei Membri del Gruppo Pickup di Chiamata 24
7.5.2 Impostazioni 25
8 Gestione dei Codici Brevi 26
8.1 Visualizzazione dei Codici Brevi 26
8.2 Spostamento dei Codici Brevi in un altro dipartimento 26
8.3 Aggiunta di singolo Codice Breve 26
8.4 Aggiunta di intervalli Codice Breve 27
8.5 Eliminazione del Codice Breve o dell'intervallo Codice Breve 27
8.6 Modifica dei Codici Brevi 27
8.7 Modifica degli intervalli Codice Breve 28

9 Gestione degli Interni 29
9.1 Visualizzazione degli Interni 29
9.2 Aggiunta di Interni 29
9.3 Aggiunta di intervalli di Interni 29
9.4 Eliminazione degli Interni o dell'intervallo Interno 29
9.5 Modifica degli Interni 30
9.6 Modifica degli intervalli di Interni 30
10 Gestione dei Codici di Accounting 31
11 Report delle Chiamate 32
11.1 Configurazione Nuovo Report 33
11.2 Tipologie di Report 34
11.3 Ricevere i Report 38
11.4 Scaricare i Dettagli delle Chiamate 40
12 Visualizzazione di impostazioni varie 41
12.1 Visualizzazione delle impostazioni Blocchi numeri 41
12.2 Visualizzazione delle impostazioni Chiamate esterne 41
12.3 Visualizzazione di altre impostazioni 42
13 Auto-Attendant / IVR Easy Attendant / Premium Attendant 43
13.1 Introduzione 43
13.2 Easy Attendant 44
13.2.1 Pianificazione di Easy Attendant 44
13.2.2 Connessione a Easy Attendant 44
13.2.3 Configurazione dei menu e delle pianificazioni Easy Attendant 45
13.2.4 Configurazione degli interni per Easy Attendant 47
13.2.5 Attivazione di Easy Attendant 49
13.3 Premium Attendant 50
13.3.1 Pianificazione di Premium Attendant 50
13.3.2 Connessione a Premium Attendant 50
13.3.3 Configurazione della Programmazione di Premium Attendant 51
13.3.4 Configurazione degli annunci di Premium Attendant 52
13.3.5 Configurazione dei menu di Premium Attendant 53
13.3.6 Configurazione degli interni per Premium Attendant 55
13.3.7 Configurazione delle opzioni avanzate di Premium Attendant 55
13.3.8 Attivazione di Premium Attendant 56
14 Musica di Attesa 57
14.1 Gestione Musica di Attesa su CommPortal 57
14.1.1 Procedura di autenticazione e accesso 57
14.1.2 Visualizzazione e modifica delle impostazioni di sicurezza 57
14.1.3 Gestione dei file audio 58
14.1.4 Assegnazione delle registrazioni alle linee 60

1 Introduzione

1.1 Scopo della presente guida

La presente guida ha lo scopo di aiutare gli Amministratori di un sistema telefonico **Cloud PBX** a svolgere le varie attività necessarie per amministrare il sistema, ad esempio

1. Aggiungere nuove linee al sistema
2. Impostare gruppi di chiamata
3. Configurare il proprio receptionist automatizzato.

È suddivisa in sezioni che descrivono come configurare un aspetto diverso del sistema telefonico.

2 Portale web CommPortal BG Admin per l'Amministratore di Cloud PBX

CommPortal fornisce un'interfaccia web al sistema telefonico e consente agli utenti finali e agli Amministratori aziendali di modificare le proprie impostazioni. Vi sono due interfacce **CommPortal**.

- La prima consente agli utenti abituali di gestire le proprie impostazioni di telefonia aziendale.
- La seconda consente agli Amministratori del Cloud PBX di modificare sia le impostazioni globali per l'azienda sia le impostazioni degli utenti finali.

La seconda di queste interfacce è quella che utilizzerete per amministrare il sistema telefonico ed è descritta in questo documento. Per maggiori dettagli sull'utilizzo della prima interfaccia, consultare la Herabit Cloud PBX *Guida per l'utente finale*.

2.1 Accesso all'interfaccia CommPortal BG Admin

Per configurare e gestire le linee e i servizi del Cloud PBX, un Amministratore deve accedere all'interfaccia CommPortal dedicata, chiamata di seguito **CommPortal BG Admin**, utilizzando una pagina di autenticazione e di accesso separata rispetto a quella degli utenti normali.

Gli utenti del Cloud PBX effettuano l'autenticazione e l'accesso su

https://cloudpbx.herabit.com

mentre un Amministratore deve eseguire l'autenticazione e l'accesso su

https://cloudpbx.herabit.com/bg

CommPortal è supportato sulle ultime versioni di tutti i principali browser e sistemi operativi, in particolare:

- Microsoft Internet Explorer versione 11
- Edge
- Firefox versione 3 o successiva
- Google Chrome (solo per Windows)
- Safari versione 5 o successiva (Solo per Mac OS X)

È supportato sui seguenti sistemi operativi:

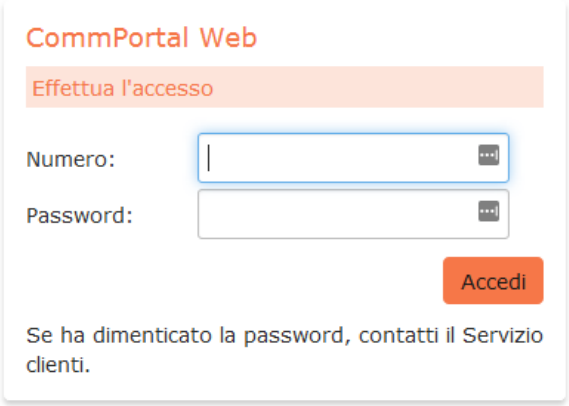
- Microsoft Windows Vista
- Microsoft Windows 7
- Microsoft Windows 8
- Microsoft Windows 10
- Mac OS X 10.6, Snow Leopard e successivi, anche se alcune funzioni sono supportate solo sulle versioni successive

JavaScript deve essere abilitato.

Procedura di autenticazione e accesso a CommPortal BG Admin

Di seguito è riportato un esempio della pagina di autenticazione e accesso a CommPortal.

Figura 1: Pagina di autenticazione e accesso a CommPortal BG Admin



Per eseguire l'autenticazione e l'accesso a **CommPortal**, seguire i passaggi qui di seguito riportati:

1. Inserire un numero di telefono con diritti da Amministratore.
2. Inserire la password.
3. Fare click su *Accedi*.

2.2 Utilizzo di CommPortal BG Admin

Una volta effettuata l'autenticazione e l'accesso sul **CommPortal**, viene visualizzata la pagina iniziale dell'Amministratore del Cloud PBX.

Figura 2: CommPortal BG Admin - Pagina iniziale dell'Amministratore di Cloud PBX

- A sinistra di questa pagina vi sono una serie di collegamenti che portano alle diverse pagine all'interno di CommPortal.
- Il pannello principale visualizza le stesse informazioni della barra laterale sinistra, ma come una serie di icone cliccabili.
- Il nome dell'utente con cui è stato effettuato l'accesso è riportato in alto a destra della pagina, come mostrato in figura 2. Utilizzare il menu a discesa per visualizzare un collegamento **Esci**.
- Nella parte inferiore della barra laterale sinistra, è possibile seguire i collegamenti
  - ✓ per accedere alla **Guida** relativa alla schermata che si sta visualizzando
  - ✓ **Invia Commenti**, come descritto di seguito.

2.2.1 Invio di un feedback

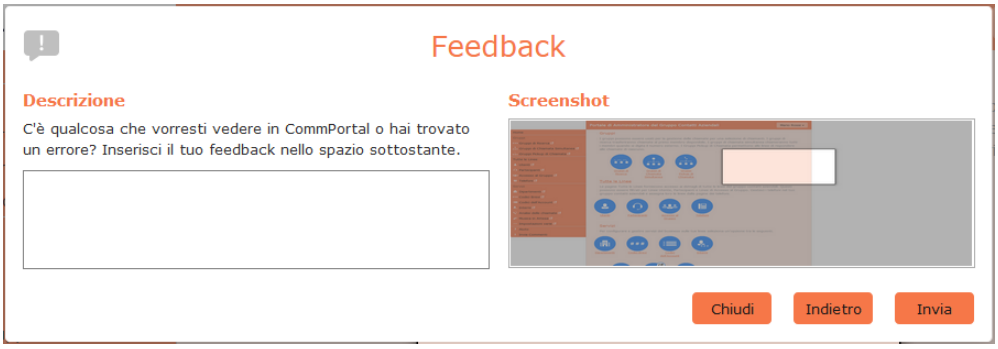
Se si verifica un problema durante l'utilizzo dell'interfaccia **CommPortal BG Admin** o se si hanno suggerimenti utili per apportare miglioramenti, è possibile fare click sul collegamento **Invia Commenti** e inviare un rapporto a Herabit.

Facendo click sul collegamento **Invia Commenti** si apre una nuova finestra popup, come mostrato nella figura seguente.

Figura 3: Prima finestra popup Invia Commenti

- Se si desidera allegare uno screenshot dell'interfaccia BG Admin:
  - ✓ Selezionare la zona d'interesse della schermata scegliendo *Evidenzia*, posizionando il puntatore e trascinando. L'area selezionata sarà quella compresa nello screenshot.
  - ✓ Utilizzare l'opzione *Oscura* per nascondere eventuali informazioni personali
  - ✓ Fare click su *Screenshot*.
- Se non si desidera includere uno screenshot, fare click su *Salta*.
- Viene aperta quindi una seconda finestra, con lo screenshot sulla destra (se è stata acquisito) e una casella in cui è possibile aggiungere una descrizione del problema rilevato o della miglioria che si desidererebbe veder apportata.

Figura 4: Seconda finestra popup Invia Commenti



- Fare click su *Invia* per inviare il proprio feedback.

3 Gestione delle linee con CommPortal BG Admin

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

Figura 5: CommPortal BG Admin - Visualizzazione di tutte le linee del Cloud PBX

Questa pagina mostra tutte le linee all'interno del Cloud PBX o del Dipartimento di cui si è amministratore.

3.1 Operatività con le linee del proprio Cloud PBX

Se si gestiscono più dipartimenti o si dispone di sotto-dipartimenti nel proprio dipartimento, è possibile selezionare il dipartimento o sotto-dipartimento utilizzando un elenco a discesa nella parte superiore della pagina. Questo menu a discesa include anche una casella di ricerca, che può essere utile se si dispone di un gran numero di dipartimenti del proprio Cloud PBX. Digitando alcune lettere nella casella di ricerca, si possono trovare possibili corrispondenze e si può quindi selezionare il Dipartimento desiderato.

Quando si seleziona *Visualizza Tutti*, lo schermo include una colonna Dipartimento in modo da poter vedere dove è ubicata una particolare linea.

Il pulsante *scarica tutte le linee* in alto a destra dello schermo consente di scaricare un file .csv che riporta il nome, il DN e il dipartimento di ogni linea, ordinato per dipartimento a cui appartengono le linee se si dispone di più di un dipartimento.

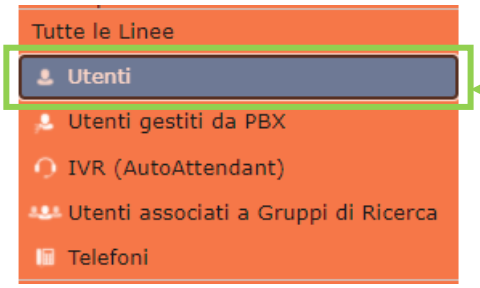
Il menu *Azione* [...] all'estrema destra di ogni linea presenta alcune opzioni a seconda del tipo di linea. Ogni opzione apre una finestra popup in cui è possibile visualizzare o eseguire la configurazione, ad esempio:

- visualizzare le singole impostazioni o le impostazioni della linea per vedere la configurazione della linea selezionata
- visualizzare le impostazioni del Gruppo a cui appartiene questa linea (se la Linea fa parte di un Gruppo, ad esempio Gruppo di Ricerca)
- modificare i dati personali, ad esempio rinominando la linea
- aggiungere servizi alla linea
- ripristinare la linea, come descritto in 3.1.1
- sbloccare l'account.

3.1.0 Modifica nome linea e nome visualizzato per le chiamate interne

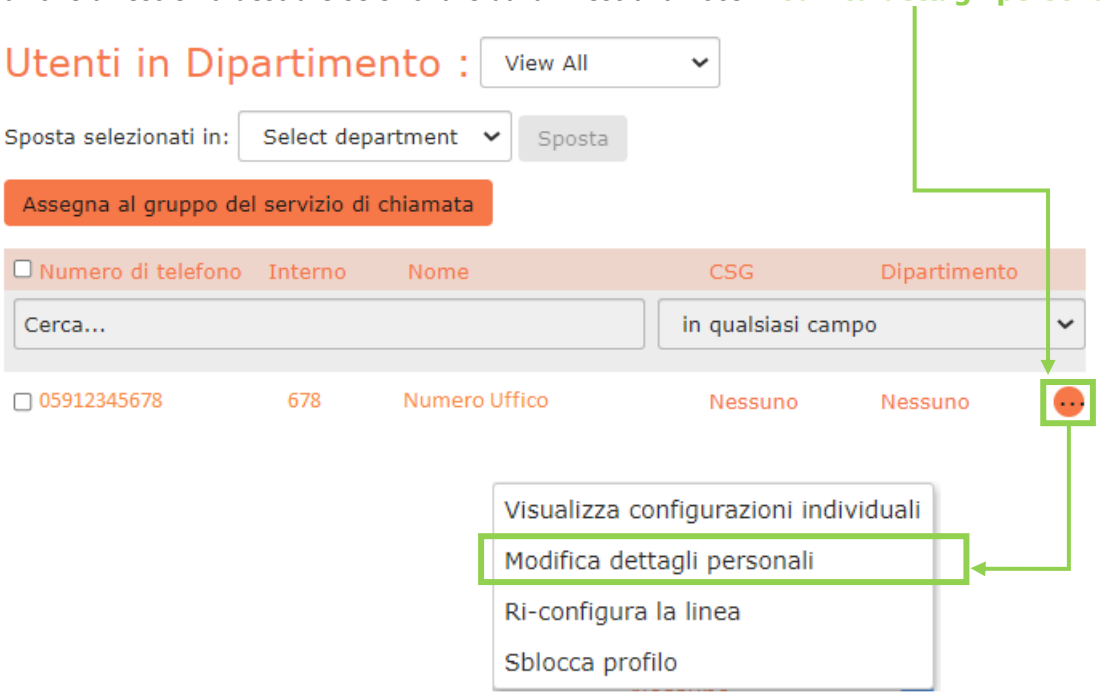
Su CommPortal è possibile modificare il **nome della linea** ed anche il **nome visualizzato** per il singolo utente senza necessariamente ripristinare la linea. In pratica quest'ultima opzione permette di scegliere con quale nome apparire quando si chiama un dispositivo all'interno del proprio gruppo.

Primo Step – Modifica nome linea (dettagli personali)

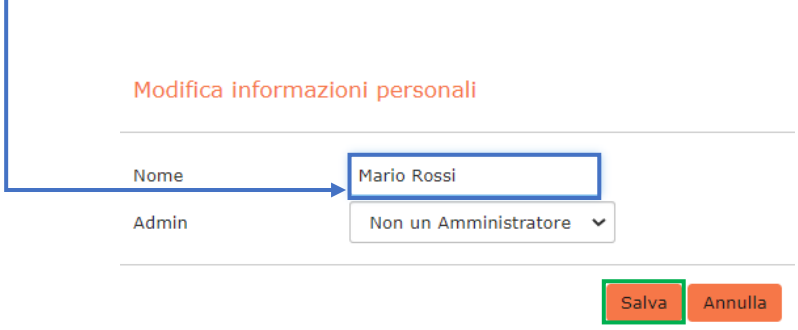


Per modificare il *Nome delle Linea* cliccare su **Utenti** nel menù a sinistra

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



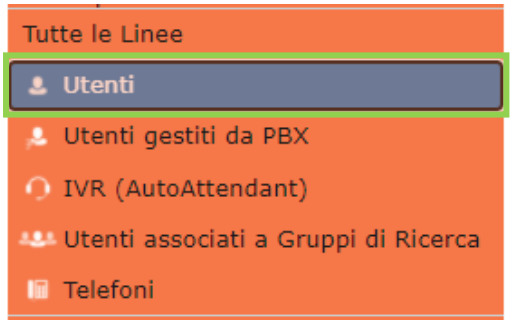
Inserire il **nuovo nome** e premere il pulsante **salva** per rendere attive le modifiche



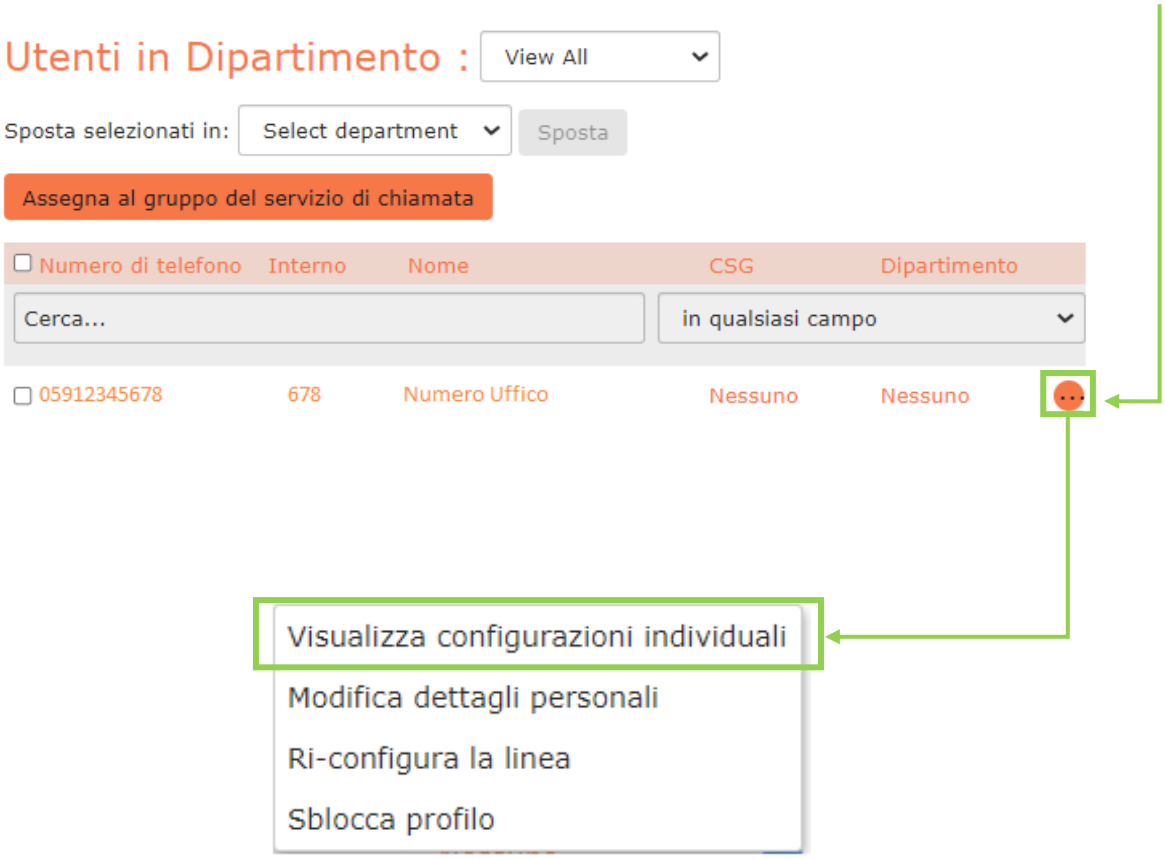
Secondo Step – Modifica nome visualizzato per la chiamate interne

Per modificare il *Nome visualizzato per la chiamate interne*

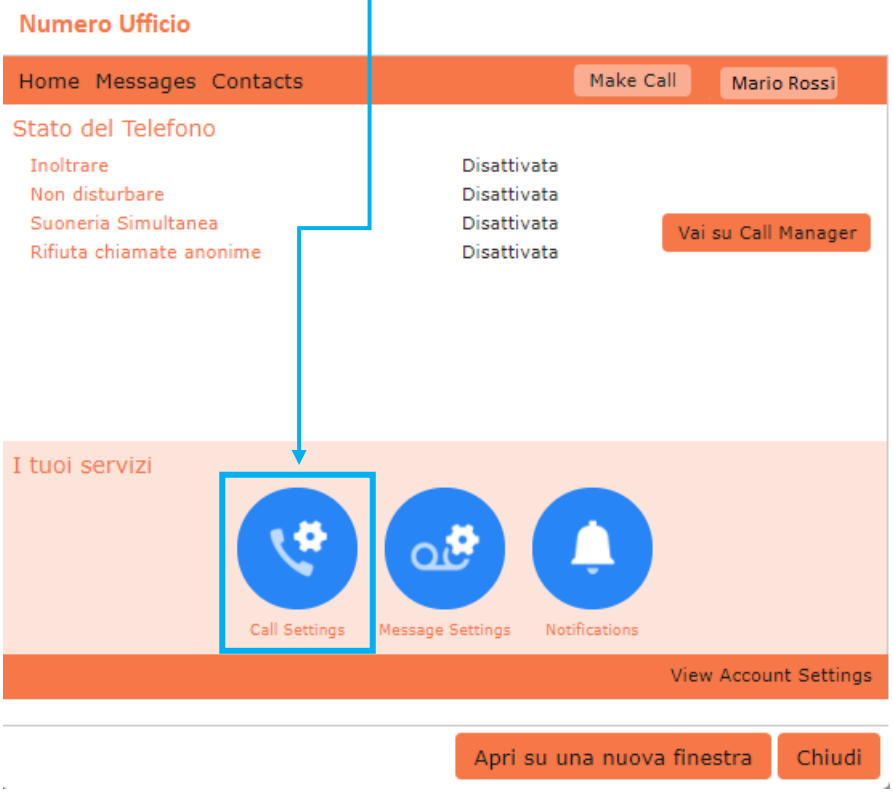
cliccare su **Utenti** nel menù a sinistra



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



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



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

e premere il pulsante applica

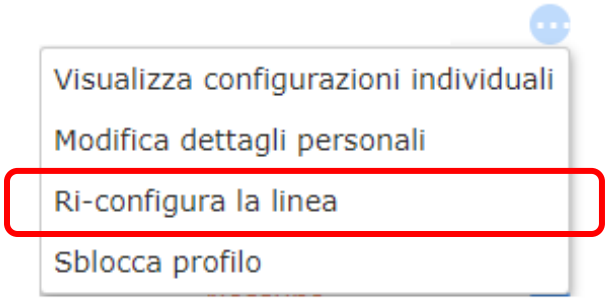
3.1.1 *Ripristino della linea di un Cloud PBX*

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

Per ripristinare la linea:

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

Figura 6: Elenco a discesa Azioni



Verrà visualizzata una finestra popup in cui è necessario

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

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

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

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

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

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

3.1.2 *Spostamento delle linee tra dipartimenti*

Per spostare le linee tra i dipartimenti, seguire questi passaggi:

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

3.1.3 *Procedura di autenticazione e accesso all'account di un utente*

Per connettersi come un normale utente non amministratore:

1. Espandere l'elenco a discesa [...] a destra della linea e selezionare *Visualizza configurazioni individuali.*
2. In questo modo, verrà avviata l'interfaccia CommPortal dell'utente per quella linea in una nuova finestra del browser.
3.

3.2 Dipartimenti

Il Cloud PBX può avere diversi dipartimenti. È possibile utilizzare le seguenti opzioni nell'interfaccia CommPortal BG Admin per visualizzare e gestire i dipartimenti. Il collegamento Dipartimenti è visibile solo agli Amministratori del Cloud PBX.

3.2.1 *Gestione dei Dipartimenti*

La seguente schermata viene visualizzata quando si fa click sul link **Dipartimenti** nel menu a sinistra di qualsiasi pagina dell'interfaccia CommPortal BG Admin: qui vengono visualizzati tutti i dipartimenti del proprio Cloud PBX, insieme a tutte le restrizioni configurate sul numero di chiamate in entrata, in uscita o in entrata/uscita.

Figura 7: CommPortal BG Admin - Visualizzazione dei Dipartimenti

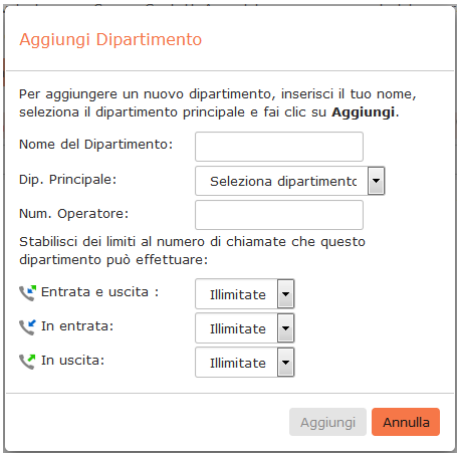
Se si dispone di un numero molto elevato di dipartimenti, è possibile utilizzare la casella Cerca per trovarne uno. Durante la digitazione, vengono mostrati i dipartimenti corrispondenti, con il testo abbinato evidenziato in giallo.

3.2.2 *Aggiunta di Dipartimenti*

L'amministratore è in grado di creare nuovi dipartimenti all'interno del Cloud PBX: ogni Cloud PBX può avere fino a 1.000 dipartimenti.

Per creare un dipartimento all'interno di un Cloud PBX, seguire questi passaggi:

Figura 8: Finestra popup Aggiungi Dipartimento



1. Dalla pagina BG Admin, selezionare il link **Dipartimenti** a sinistra. Fare click sul pulsante *Aggiungi dipartimento* nella parte superiore della pagina e verrà visualizzata la finestra di dialogo mostrata sopra.

2. Inserire le seguenti informazioni.

   - **Nome del Dipartimento**
   - **Dipartimento Principale**: se si tratta di un dipartimento di primo livello, verrà utilizzato il nome del Cloud PBX, altrimenti se si tratta di un sotto-dipartimento, verrà visualizzato il dipartimento di livello superiore.
   - **Numero operatore**: inserire il numero della linea che fungerà da operatore per questo dipartimento.
   - Se si prevede di limitare il numero di chiamate consentite per questo dipartimento, inserire le seguenti informazioni

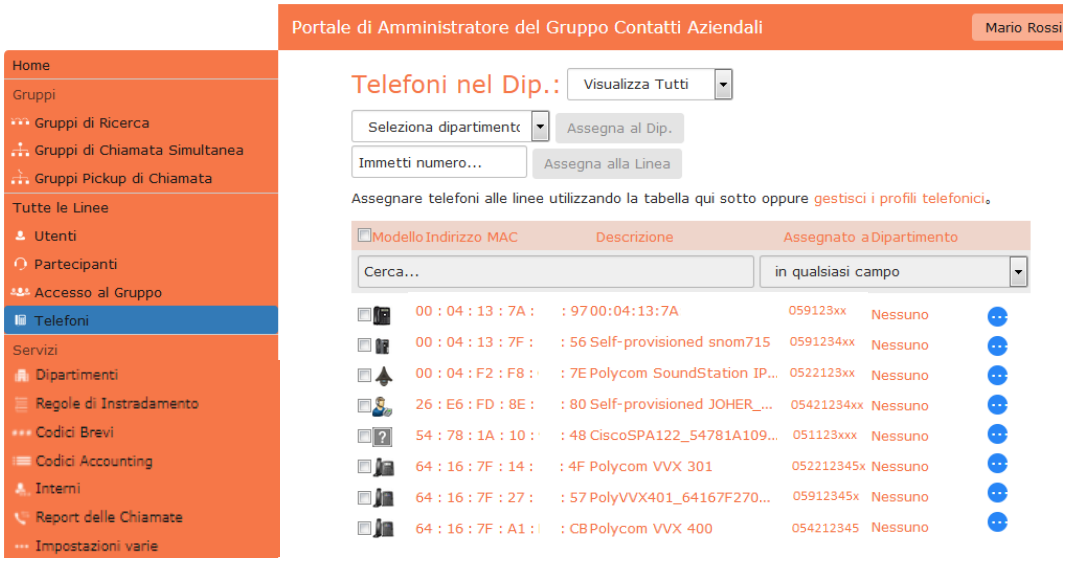
     1. **Entrata e Uscita**: inserire il numero totale di chiamate contemporanee che questo dipartimento potrà avere attivo in qualsiasi momento.
     2. **In entrata**: inserire il numero totale di chiamate contemporanee in entrata che questo dipartimento potrà avere attivo in qualsiasi momento.
     3. **In uscita**: inserire il numero totale di chiamate contemporanee in uscita che questo dipartimento potrà avere attivo in qualsiasi momento.

     NOTA: Per consentire qualsiasi mix in entrata e in uscita, immettere lo stesso valore in tutti e tre i campi, oppure impostare entrambi i campi In entrata e In uscita su Illimitato.

4 Gestione dei telefoni con CommPortal BG Admin

Per accedere alla pagina Telefoni, selezionare il link **Telefoni** a sinistra della pagina.

Figura 9: CommPortal BG Admin - Visualizzazione dei telefoni

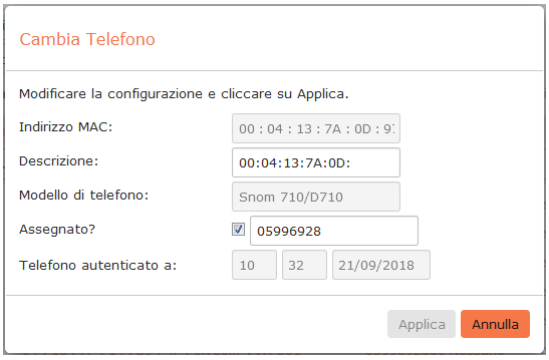


Questa pagina mostra tutti i telefoni configurati nel dipartimento corrente. Per visualizzare i telefoni nei sotto-dipartimenti, selezionare un altro dipartimento utilizzando l'elenco a discesa nella parte superiore della pagina.

L'elenco a discesa accanto a ciascun telefono consente le seguenti azioni:

- *Cambia telefono*: per apportare modifiche a un singolo telefono, ad esempio per modificarne la descrizione o per assegnarlo ad un'altra linea.
- *Configura il telefono*: permette di accedere alla pagina di configurazione per il singolo telefono in modo da poter apportare modifiche.

Figura 10: Finestra popup Cambia telefono



4.1 Modifica della descrizione di un telefono

Per modificare la descrizione di un telefono, seguire questi passaggi:

1. Fare click sulla voce del telefono, o usare , *Cambia telefono* per aprire la finestra popup visualizzata in figura 10.
2. Inserire la nuova descrizione.
3. Fare click sul pulsante *Applica*.

4.2 Spostamento di telefoni tra dipartimenti

Per spostare un telefono tra i dipartimenti, seguire questi passaggi:

1. Selezionare il telefono che si desidera spostare utilizzando la casella di controllo a sinistra del telefono.
2. Selezionare il dipartimento in cui si desidera spostare il telefono utilizzando l'elenco a discesa *Seleziona dipartimento* nella parte superiore della pagina.
3. Fare click sul pulsante *Assegna al Dip.*.

4.3 Assegnazione di un telefono a una linea

Per assegnare un telefono a una linea, seguire questi passaggi:

1. Selezionare il telefono a cui si desidera assegnare una linea utilizzando la casella di controllo a sinistra del telefono.
2. Inserire il numero della linea che si desidera assegnare al telefono utilizzando la casella *Immetti numero…* nella parte superiore della pagina.
3. Fare click sul pulsante *Assegna alla Linea*.

4.4 Rimozione di un telefono da una linea

È possibile rimuovere un telefono da una linea se, ad esempio, il telefono si rompe ed è necessario assegnare un nuovo telefono alla linea dell'utente.

Per rimuovere un telefono da una linea, seguire questi passaggi:

1. Selezionare il telefono utilizzando la casella di controllo a sinistra del telefono.
2. Selezionare il dipartimento di cui il telefono non assegnato dovrebbe far parte utilizzando l'elenco a discesa nella parte superiore della pagina.
3. Fare click sul pulsante *Assegna a dipartimento*.

5 Gestione dei Gruppi di Chiamata Simultanea

Le funzionalità dei Gruppi di Chiamata Simultanea sono state integrate e potenziate nei servizi forniti dai Gruppi di Ricerca (descritti nel paragrafo successivo), pertanto i servizi dei Gruppi di Chiamata Simultanea non sono utilizzati nel Cloud PBX: non essendo necessaria alcuna gestione da parte dell'Amministratore, non sono descritti in questo manuale e il link **Gruppi di Chiamata Simultanea** nel menu di sinistra di CommPortal (come mostrato in figura 11) rimarrà inutilizzato.

Figura 11: CommPortal BG Admin – Gruppi di Chiamata Simultanea

6 Gestione dei Gruppi di Ricerca

6.1 Visualizzazione dei Gruppi di Ricerca

La pagina **Gruppi di Ricerca** visualizza tutti i Gruppi di Ricerca configurati sul proprio Cloud PBX o nei dipartimenti che si ha l'autorizzazione ad amministrare.

Figura 12: CommPortal BG Admin - Visualizzazione dei Gruppi di Ricerca

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

6.2 Spostamento di un Gruppo di Ricerca in un altro dipartimento

Per spostare un Gruppo di Ricerca in un altro dipartimento, seguire questi passaggi:

1. Selezionare il Gruppo di Ricerca utilizzando la casella di selezione sulla sinistra.
2. Selezionare il dipartimento in cui si desidera spostare il Gruppo di Ricerca utilizzando l'elenco a discesa *Seleziona dipartimento* nella parte superiore della pagina.
3. Fare click sul pulsante *Sposta*.

6.3 Visualizzazione e modifica dei Gruppi di Ricerca

Per visualizzare i dettagli di un Gruppo di Ricerca e per modificarne le impostazioni, selezionare il gruppo in oggetto facendo click su un punto qualsiasi della riga relativa nella schermata Gruppi di Ricerca mostrata in figura 12: in questo modo si apre una nuova pagina con diverse schede per il gruppo in questione.

6.3.1 Numeri Pilota dei Gruppi di Ricerca

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

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

6.3.2 Membri dei Gruppi di Ricerca

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

Figura 13: Scheda Membri del Gruppo di Ricerca

Aggiunta delle linee

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

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

Figura 14: Finestra popup Aggiungi linee al Gruppo di Ricerca

Rimozione delle linee

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

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

Modifica delle posizioni

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

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

Figura 15: Finestra popup Cambia posizioni membri Gruppo di Ricerca

6.3.3 *Impostazioni*

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

Preferenze

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

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

Impostazioni Ricerca

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

Su questa pagina è inoltre possibile impostare se il numero pilota del Gruppo di Ricerca deve essere presentato come identificativo del chiamante quando la chiamata viene passata ad un membro del Gruppo: in questo modo, però, chi riceve la chiamata non ha più visibilità del numero telefonico di chi ha chiamato il Gruppo di Ricerca.

7 Gestione Gruppi Pickup di Chiamata

7.1 Visualizzazione dei Gruppi Pickup di Chiamata

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

Figura 16: CommPortal BG Admin - Visualizzazione dei Gruppi Pickup di Chiamata

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

7.2 Spostamento dei Gruppi Pickup di Chiamata in un altro dipartimento

Per spostare un Gruppo Pickup di Chiamata tra i dipartimenti, seguire questi passaggi:

1. Selezionare un Gruppo Pickup di Chiamata utilizzando la casella di controllo a sinistra.
2. Selezionare il dipartimento in cui si desidera spostare il Gruppo Pickup di Chiamata utilizzando l'elenco a discesa *Seleziona Dipartimento* nella parte superiore della pagina.
3. Fare click sul pulsante *Sposta*.

7.3 Aggiunta dei Gruppi Pickup di Chiamata

Per creare un nuovo Gruppo Pickup di Chiamata, seguire questi passaggi:

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

Figura 17: Finestra popup Aggiungi Gruppo Pickup di Chiamata

7.4 Eliminazione dei Gruppi Pickup di Chiamata

Per eliminare un Gruppo Pickup di Chiamata, seguire questi passaggi:

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

7.5 Visualizzazione e modifica dei Gruppi Pickup di Chiamata

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

1. Selezionare il Gruppo Pickup di Chiamata facendo click sulla relativa voce.

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

7.5.1 Gestione dei Membri del Gruppo Pickup di Chiamata

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

Figura 18: Scheda Membri dei Gruppi Pickup di Chiamata

Aggiunta delle linee

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

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

Figura 19: Finestra popup Aggiungi Linee al Gruppo Pickup di Chiamata

Rimozione delle linee

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

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

7.5.2 Impostazioni

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

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

8 Gestione dei Codici Brevi

8.1 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.

Figura 20: CommPortal BG Admin - Visualizzazione dei Codici Brevi

- 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.

8.2 Spostamento dei Codici Brevi in un altro dipartimento

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

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

8.3 Aggiunta di singolo Codice Breve

Per creare un nuovo Codice Breve, seguire questi passaggi:

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

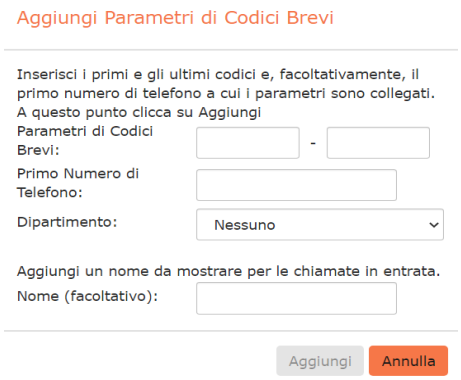
Figura 21: Finestra popup Aggiungi Codice Breve singolo

8.4 Aggiunta di intervalli Codice Breve

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

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

Figura 22: Finestra popup Aggiungi intervallo Codice Breve



8.5 Eliminazione del Codice Breve o dell'intervallo Codice Breve

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

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

8.6 Modifica dei Codici Brevi

Per modificare un Codice Breve esistente, seguire questi passaggi:

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

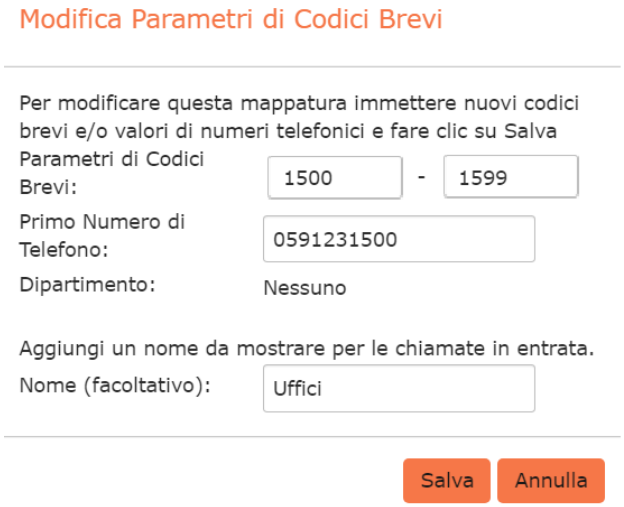
Figura 23: Finestra popup Modifica Codice Breve Singolo

8.7 Modifica degli intervalli Codice Breve

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

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

Figura 24: Finestra popup Modifica intervallo Codice Breve



9 Gestione degli Interni

9.1 Visualizzazione degli Interni

La pagina **Interni** visualizza tutti gli Interni del proprio Cloud PBX insieme ai numeri di telefono a cui sono associati.

Figura 25: CommPortal BG Admin - Visualizzazione degli interni

9.2 Aggiunta di Interni

Per creare un singolo Interno, seguire questi passaggi:

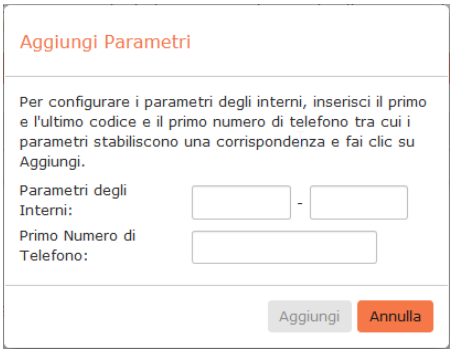
1. Fare click su *Aggiungi*.
2. Inserire il numero di Interno da aggiungere.
3. Inserire il numero di telefono della linea del proprio Cloud PBX a cui corrisponde questo Interno.
4. Fare click su *Aggiungi*.

9.3 Aggiunta di intervalli di Interni

Per creare un nuovo intervallo di Interni, seguire questi passaggi:

1. Fare click su *Aggiungi Parametri.*
2. Inserire il primo e l'ultimo numero Interno da aggiungere.
3. Inserire il numero di telefono della prima linea del proprio Cloud PBX a cui corrisponde questo Intervallo di Interni.
4. Fare click su *Aggiungi*.

Figura 26: Finestra popup Aggiungi intervallo di Interni



9.4 Eliminazione degli Interni o dell'intervallo Interno

Per eliminare gli Interni o gli intervalli di Interni, seguire questi passaggi:

1. Selezionare l'Interno o l'intervallo di Interni utilizzando la casella di controllo a sinistra.

2. Fare click sul pulsante *Elimina elementi selezionati*.

9.5 Modifica degli Interni

Per modificare un Interno esistente, seguire questi passaggi:

1. Fare click sul numero dell'Interno o sul numero di telefono dell'Interno.
2. Modificare i dettagli.
3. Fare click su *Salva*.

Figura 27: Finestra popup Modifica Interno singolo

9.6 Modifica degli intervalli di Interni

Per modificare un intervallo di Interno esistente, seguire questi passaggi:

1. Fare click sui numeri dell'intervallo di Interni o sui numeri di telefono che compongono l'intervallo.
2. Modificare i dettagli nella finestra di dialogo *Modifica Parametri*.
3. Fare click su *Salva*.

Figura 28: Finestra popup Modifica intervallo di Interni

10 Gestione dei Codici di Accounting

L'utilizzo dei Codici di Accounting non è previsto nel servizio Herabit Cloud PBX, pertanto la relativa gestione da parte dell'Amministratore non viene descritta in questo manuale e il link **Codici dell'Account** nel menu di sinistra di CommPortal (come mostrato in figura 28) rimarrà inutilizzato.

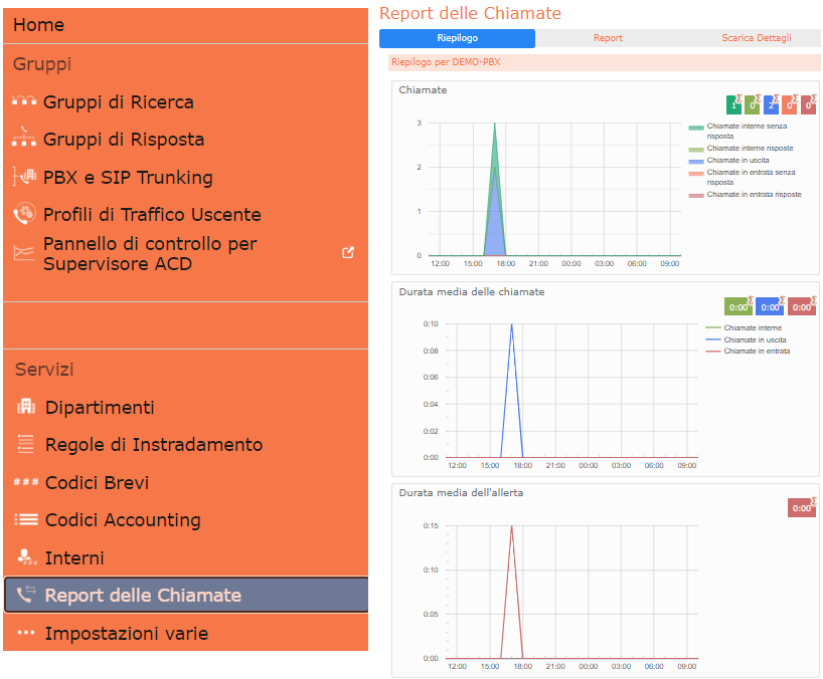
Figura 29: CommPortal BG Admin - Codici dell'Account

11 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**.

Figura 30: Schermata di riepilogo

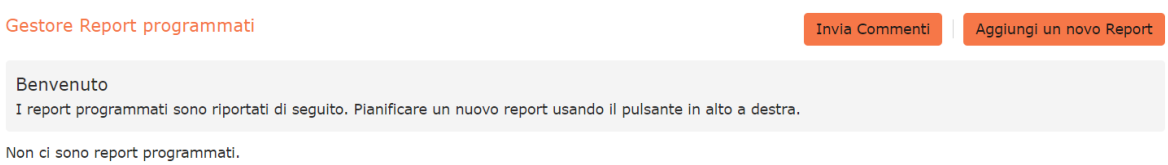


Cliccando sul **TAB Report** si raggiunge la pagina che permette di scegliere tra:

-La **Gestione Report** programmati

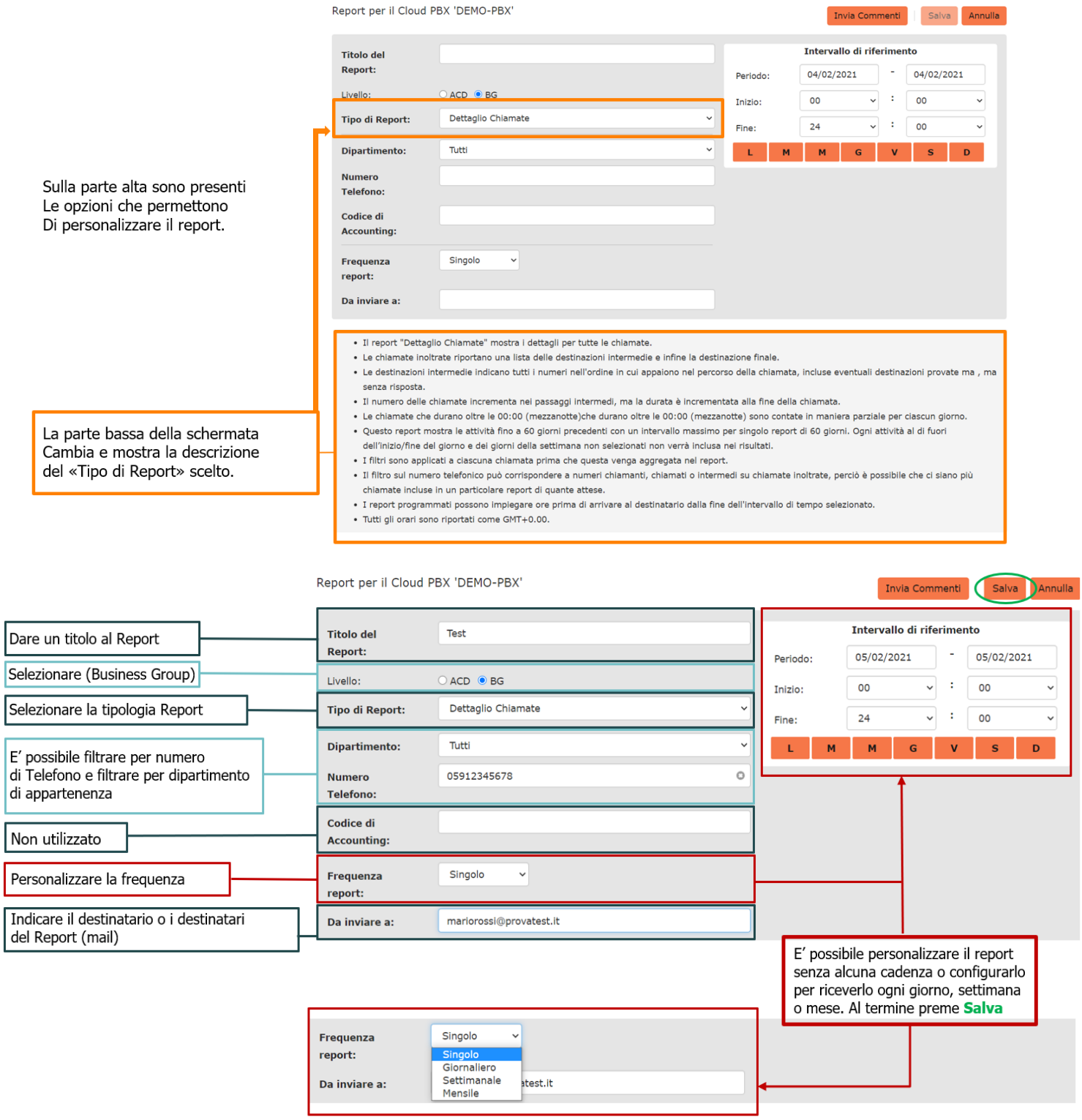
-Iniziare un **Nuovo Report**

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



11.1 Configurazione Nuovo Report

Figura 31: Schermata e configurazione di un nuovo Report



11.2 Tipologie di Report

I report possono avere caratteristiche in comune di seguito è riportata la di entrambi:

- **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

- Per **i seguenti Report** invece, 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

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 CHIAMATA

- 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 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.

TIPO DI REPORT: DETTAGLIO CHIAMATE CON ALTI TEMPI DI RISPOSTA

- Il report **"Dettaglio chiamate perse"** mostra tutte le chiamate in entrata che non sono state connesse.
- Le chiamate che hanno avuto risposta da un sistema automatico (ad esempio, una casella vocale o un IVR) non sono compresse 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.
- 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 compresse 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: 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" mostra le linee che trascorrono il maggior tempo in chiamata.

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.

11.3 Ricevere i Report

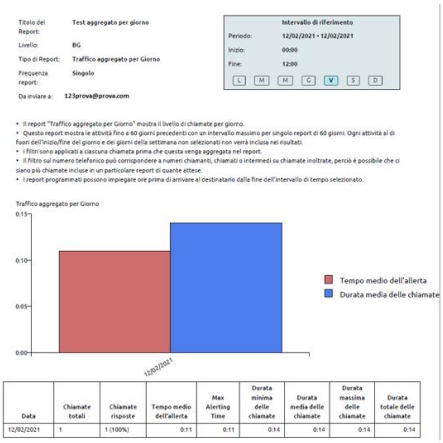
I vari Report si ricevono via mail.
In fase di creazione di un nuovo report specificando la mail di destinazione, si riceverà
Un messaggio di posta che comprende due allegati:
un file PDF ed un file .CSV (Excel).

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

Figura 32: Report «Aggregato per Giorno»

Report «Aggregato per Giorno» in formato PDF

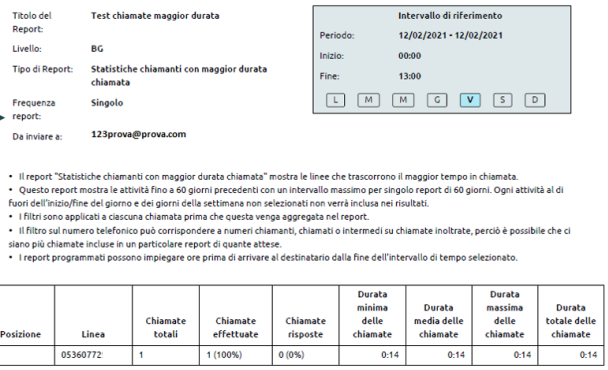


Report «Aggregato per Giorno» in formato CSV

	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 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

Figura 33: Report «Chiamate di Maggior Durata»

Report «Chiamate di Maggior Durata» in formato PDF

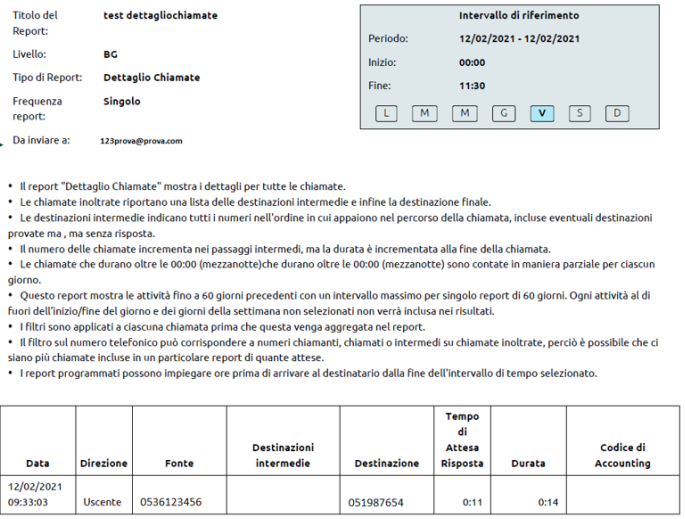


Report «Chiamate di Maggior Durata» in formato CSV

	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									

Figura 34: Report «Dettaglio 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.

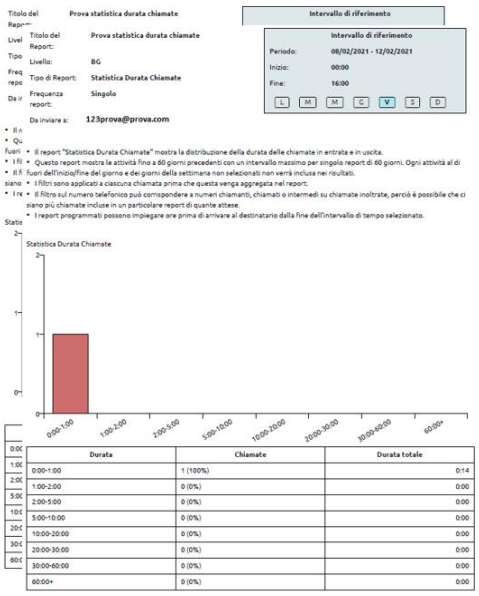
Data	Direzione	Fonte	Destinazioni intermedie	Destinazione	Tempo di Attesa Risposta	Durata	Codice di Accounting
12/02/2021 09:33:03	Uscente	0536123456		051987654	0:11	0:14	

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									

Figura 35: Report «Statistica 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

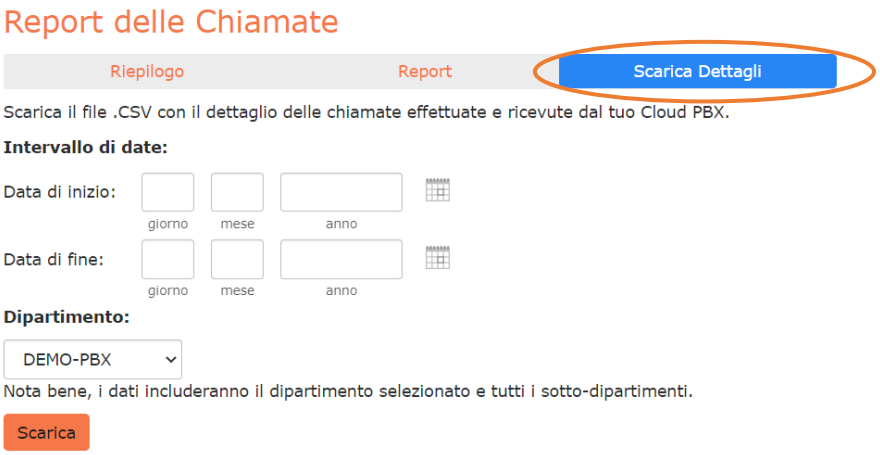
Durata	Chiamate	Durata totale
0:00-1:00	1 (100%)	0:14
1:00-2:00	0 (0%)	0:00
2:00-5:00	0 (0%)	0:00
5:00-10:00	0 (0%)	0:00
10:00-20:00	0 (0%)	0:00
20:00-30:00	0 (0%)	0:00
30:00-60:00	0 (0%)	0:00
60:00+	0 (0%)	0:00

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

11.4 Scaricare i Dettagli 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)**

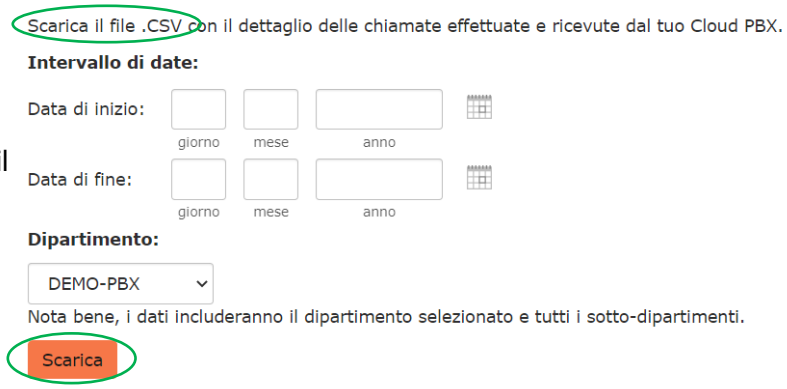


Figura 36: Esempio «SCARICA DETTAGLI»

	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			059123456	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			0542123456	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***,

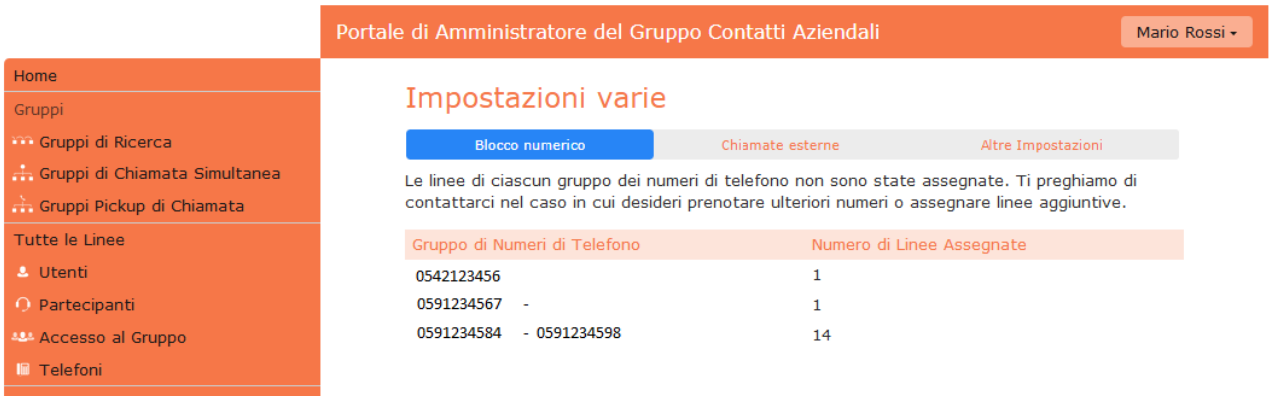
sul foglio CSV troveremo il dettaglio delle chiamate con i dati riportati qui a fianco: →

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)

12 Visualizzazione di impostazioni varie

La pagina **Impostazioni varie** consente di visualizzare e modificare una serie di impostazioni associate al proprio Cloud PBX.

Figura 37: CommPortal BG Admin - Visualizzazione delle Impostazioni varie



La pagina include le seguenti schede:

- *Blocco numerico*, descritti nel paragrafo 12.1.
- *Chiamate Esterne*, descritte nel paragrafo 12.2.
- *Altre Impostazioni*, descritte nel paragrafo 12.3.

12.1 Visualizzazione delle impostazioni Blocchi numeri

La scheda *Gruppi di Numeri* visualizza tutti i numeri di telefono assegnati da Herabit al Cloud PBX.

12.2 Visualizzazione delle impostazioni Chiamate esterne

La scheda *Chiamate Esterne* consente di visualizzare le impostazioni in vigore per le chiamate che sono originate o terminate su linee telefoniche che non appartengono al proprio Cloud PBX, nonché eventuali impostazioni per limitare il numero di chiamate contemporanee, come descritto di seguito:

- **Chiamate Esterne**: può essere visualizzato uno dei seguenti valori:
  - ✓ *Non consentite* : le chiamate da o verso l'esterno del Cloud PBX non sono consentite.
  - ✓ *Illimitate*: non esiste un limite al numero di chiamate esterne contemporanee, ma può esservi un limite al numero di chiamate In entrata o In uscita.
  - ✓ *Limitate*: esiste un limite al numero massimo di chiamate esterne (sia in ingresso che in uscita) contemporanee.
  - ✓ *Numero massimo di chiamate esterne*: se il valore delle chiamate esterne è limitato, questa impostazione specifica quante chiamate esterne contemporanee possono esservi in qualsiasi momento.
- **Chiamate in entrata**: può essere visualizzato uno dei seguenti valori:
  - ✓ *Non consentite*: le chiamate in ingresso dall'esterno del Cloud PBX non sono consentite.
  - ✓ *Illimitate*: non vi è alcun limite al numero di chiamate contemporanee in ingresso dall'esterno, anche se si può essere ancora soggetti a un numero massimo complessivo di chiamate esterne.
  - ✓ *Limitate*: esiste un limite al numero di chiamate contemporanee che si possono ricevere dall'esterno del proprio Cloud PBX.
  - ✓ *Numero massimo di chiamate in entrata contemporanee*: se il valore delle chiamate in ingresso è limitato, questa impostazione specifica quante chiamate contemporanee in ingresso dall'esterno possono esservi in qualsiasi momento.

- **Chiamate in uscita**: può essere visualizzato uno dei seguenti valori:
  - ✓ *Non consentite*: le chiamate in uscita verso l'esterno del Cloud PBX non sono consentite.
  - ✓ *Illimitate*: non vi è alcun limite al numero di chiamate contemporanee in uscita verso l'esterno, anche se si può essere ancora soggetti a un numero massimo complessivo di chiamate esterne.
  - ✓ *Limitate*: esiste un limite al numero di chiamate contemporanee che si possono effettuare a numeri esterni al proprio Cloud PBX.
  - ✓ *Numero massimo di chiamate in uscita contemporanee*: se il valore delle chiamate in uscita è limitato, questa impostazione specifica quante chiamate contemporanee in uscita verso l'esterno possono esservi in qualsiasi momento.
- **Codice dell'operatore locale**: questa funzione non viene utilizzata nel Cloud PBX Herabit
- **Codice dell'operatore per chiamate interurbane**: questa funzione non viene utilizzata nel Cloud PBX Herabit.
- **Codice dell'operatore internazionale**: questa funzione non viene utilizzata nel Cloud PBX Herabit

12.3 Visualizzazione di altre impostazioni

La scheda **Altre Impostazioni** consente di visualizzare le impostazioni per i seguenti servizi:

- **Servizio riservato agli Utenti Registrati**: si tratta di un servizio di messaggistica non utilizzato nel Cloud PBX di Herabit.
- **Numero interno dell'operatore**: permette di definire un numero interno come "Operatore" del Cloud PBX (utilizzato poi in altri servizi, come l'Auto-Attendant).
- **Utilizza Numeri Interni**: questa opzione determina se CommPortal deve visualizzare o meno (quando possibile) il numero dell'interno del Cloud PBX al posto del numero telefonico esteso.

13 Auto-Attendant / IVR Easy Attendant / Premium Attendant

13.1 Introduzione

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

- **Easy Attendant** offre un menu telefonico automatizzato molto semplice:
  - ✓ Le chiamate entranti sono indirizzate ad un risponditore automatico che riproduce un annuncio predefinito, fornendo le opzioni da digitare per il trasferimento a specifici dipartimenti o interni nell'azienda, per il trasferimento diretto su una segreteria telefonica, o per ascoltare un annuncio registrato.
  - ✓ È possibile scegliere se avere un unico menu che viene riprodotto quando Easy Attendant viene attivato, oppure due diversi menu, uno per gli orari lavorativi e uno per quelli non lavorativi, che vengono utilizzati secondo un predefinito calendario giornaliero ed orario.
  - ✓ Quando Easy Attendant viene disattivato, è possibile inoltrare i chiamanti a un altro numero di telefono o riprodurre un messaggio che informa il chiamante che l'azienda è al momento chiusa.
- **Premium Attendant** offre un livello di servizio più evoluto rispetto a quello di Easy Attendant:
  - ✓ Oltre a tutte le caratteristiche offerte da Easy Attendant, Premium Attendant consente l'utilizzo di menu a più livelli, permettendo così un controllo avanzato delle chiamate.
  - ✓ Include inoltre più opzioni di gestione delle chiamate, come la Segreteria telefonica per Nome e la Segreteria telefonica per Interno, oltre a un maggiore controllo sulle azioni intraprese per ogni pressione di un determinato tasto.

Sia Easy che Premium Attendant possono anche essere configurati per consentire ai chiamanti di comporre un interno in qualsiasi punto del menu e non solo su un'opzione del menu *Seleziona per interno*: se si desidera utilizzare questa opzione, è necessario attivarla come descritto in 13.2.4 e si dovrebbe altresì fare in modo che il proprio messaggio iniziale ricordi l'opzione secondo cui un chiamante che conosce l'interno da contattare può chiamarlo immediatamente.

13.2 Easy Attendant

Questa sezione descrive i passaggi necessari per la configurazione di Easy Attendant.

13.2.1 Pianificazione di Easy Attendant

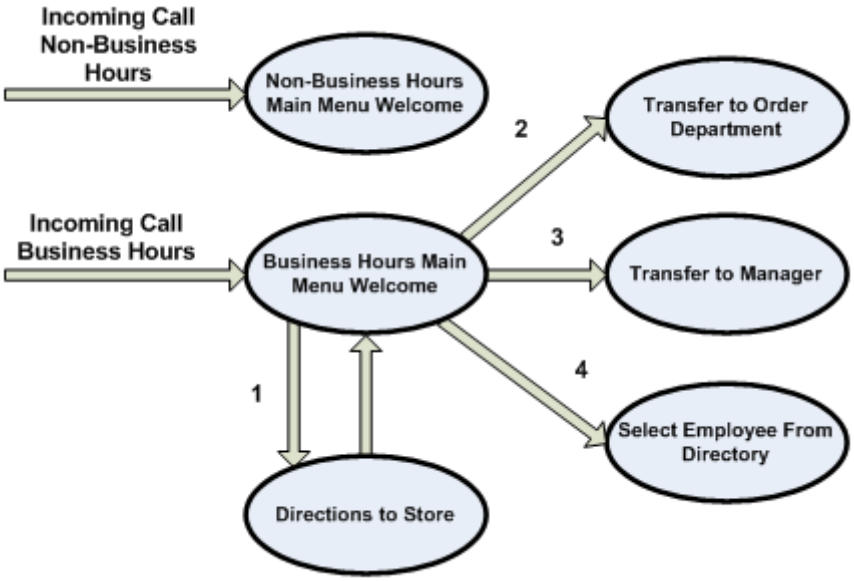
Prima di iniziare ad impostare il proprio Easy Attendant, è consigliabile abbozzare su carta il funzionamento di ogni menu. In questo modo è possibile pianificare quali opzioni è necessario avere nel menu e come funzionerà ognuna di esse.

Ad esempio, il menu principale di una pizzeria dovrebbe includere le seguenti opzioni:

1. Riprodurre un annuncio che dà indicazioni per raggiungere il locale e poi ritorna al menu principale, in modo che l'utente possa selezionare un'altra opzione.
2. Effettuare un ordine con un cameriere.
3. Parlare con il direttore.
4. Parlare con un dipendente specifico usando la composizione per nome.

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

Figura 38: Esempio di gestione di una chiamata Easy Attendant



Nel diagramma, l'opzione 1 (indicazioni per il locale) viene mostrata con una freccia che ritorna al Menu principale di benvenuto, in modo che il chiamante possa selezionare un'altra opzione, se necessario. Questo è possibile perché questa opzione prevede la riproduzione di un messaggio, ma non l'inoltro della chiamata ad un'altra destinazione, come succede per le altre opzioni, dove il ritorno al menu principale non è più possibile.

Per le chiamate ricevute fuori orario e nei giorni festivi, Easy Attendant può fornire un annuncio di chiusura del negozio, senza consentire al chiamante di selezionare alcuna opzione oppure può fornire un insieme alternativo di opzioni di menu.

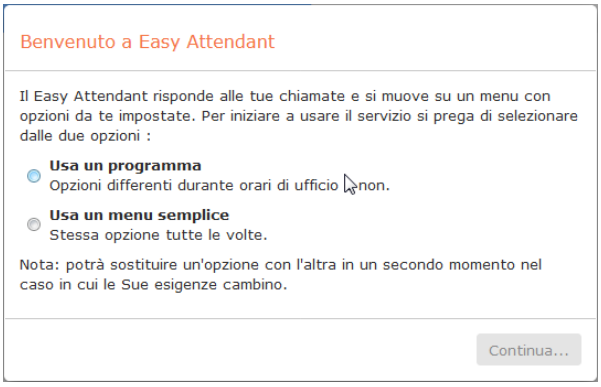
13.2.2 Connessione a Easy Attendant

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

- Dal portale CommPortal BG Admin, selezionare la voce *Partecipanti* nel menu a sinistra, quindi selezionare la riga dell'Easy Attendant e dal menu ··· sulla destra, selezionare la voce *Visualizza impostazioni partecipante.*

- Se si tratta della prima volta che si effettua la connessione, o se non è stata ancora impostata alcuna configurazione di Easy Attendant, viene visualizzata una finestra popup di benvenuto.

Figura 39: Schermata di benvenuto di Easy Attendant



- Utilizzare i pulsanti di opzione per selezionare un menu diverso per orari lavorativi e per orari non lavorativi (opzione *Usa un* programma) oppure un menu unico che verrà riprodotto ad ogni chiamata entrante (opzione *Usa un menu* semplice), quindi premere *Continua*. Se necessario, è possibile cambiare modalità anche in seguito
- Sullo schermo viene quindi visualizzato il portale Easy Attendant.
- Questa schermata consente di
  - ✓ attivare e disattivare Easy Attendant (da sottolineare che Easy Attendant deve essere disattivo durante la configurazione o durante eventuali modifiche successive)
  - ✓ configurare i menu di Easy Attendant
  - ✓ impostare la Programmazione, se si utilizzano menu diversi per gli orari lavorativi e non lavorativi.

Se si sceglie di utilizzare un unico menu, la schermata di figura 40 avrà un'unica scheda *Menu Easy Attendant*.

Figura 40: CommPortal per Easy Attendant

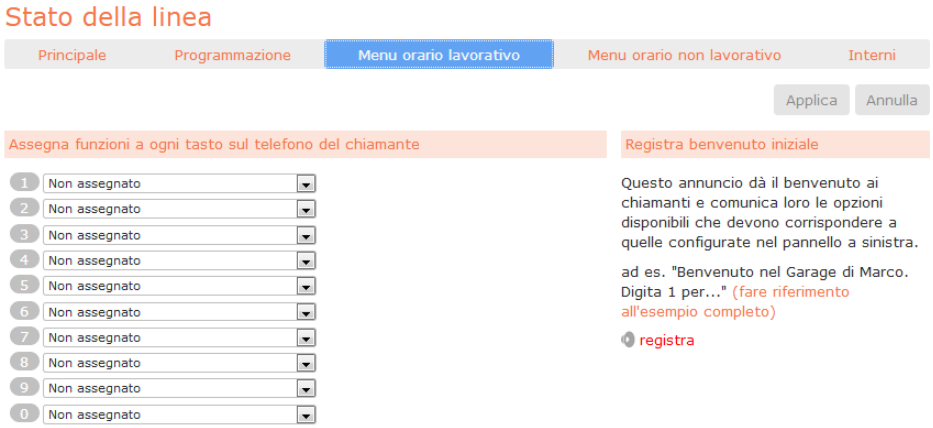
13.2.3 *Configurazione dei menu e delle pianificazioni Easy Attendant*

A questo punto si dovrebbe iniziare a configurare i propri menu e le proprie programmazioni orarie per Easy Attendant.

- Selezionare la scheda *Menu orario lavorativo* o, se si utilizza un singolo menu, la scheda *Menu Easy Attendant*.
- Innanzi tutto, configurare il proprio Easy Attendant registrando il messaggio iniziale.

- ✓ Se si utilizza l'opzione *Seleziona per interno in qualunque momento* (vedi paragrafo 13.2.4), è necessario assicurarsi che questo messaggio iniziale ricordi l'opzione che consente a chi chiama di comporre immediatamente un interno se già lo si conosce.

Figura 41: Registrazione del messaggio iniziale

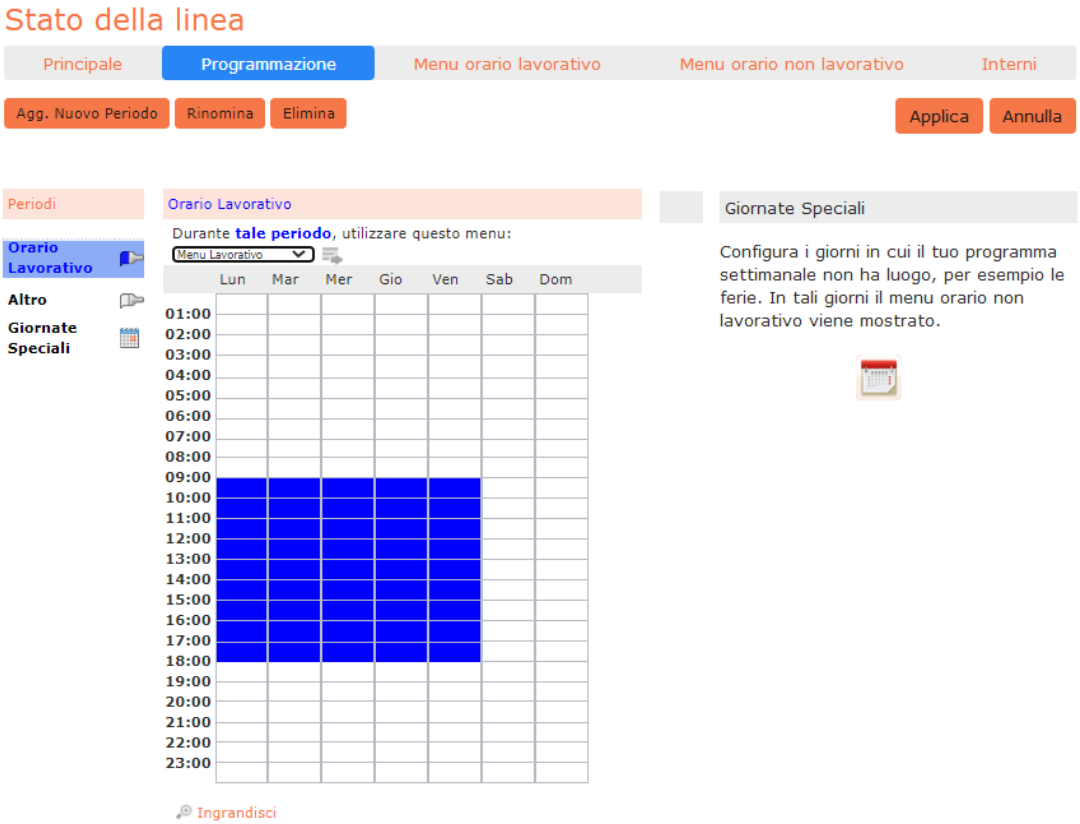


- Selezionare l'opzione *registra* in basso a destra dello schermo: questo link apre la finestra del registratore di annunci, dove è possibile registrare un annuncio o caricare un annuncio pre-registrato.

Figura 42: Registratore di annunci

- Una volta che si è registrato o caricato il messaggio di benvenuto iniziale, è possibile tornare alla scheda Menu.
- Ora è possibile assegnare la funzione per ciascuna opzione che il chiamante può scegliere premendo un tasto da 0 a 9, selezionando una delle seguenti azioni:
  - ✓ Riproduci annuncio
  - ✓ Trasferisci al telefono
  - ✓ Inoltra a casella vocale
  - ✓ Seleziona per Interno
  - ✓ Seleziona per nome
- Se si utilizza un menu diverso per gli orari non lavorativi, si dovrebbe impostare a questo punto la registrazione iniziale e configurare le opzioni di menu nella scheda *Menu orario non lavorativo*.
- Successivamente, sarà necessario stabilire il proprio orario lavorativo selezionando la scheda *Programmazione*. Una volta entrati nella schermata *Programmazione*, fare click sul calendario e, tenendo premuto il tasto sinistro del mouse, trascinare il puntatore sul calendario per indicare l'orario lavorativo. Nell'esempio che segue, gli orari lavorativi sono dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 17:00, mentre tutte le altre ore sono considerate come orario non lavorativo.

Figura 43: CommPortal Easy Attendant - Scheda Programmazione



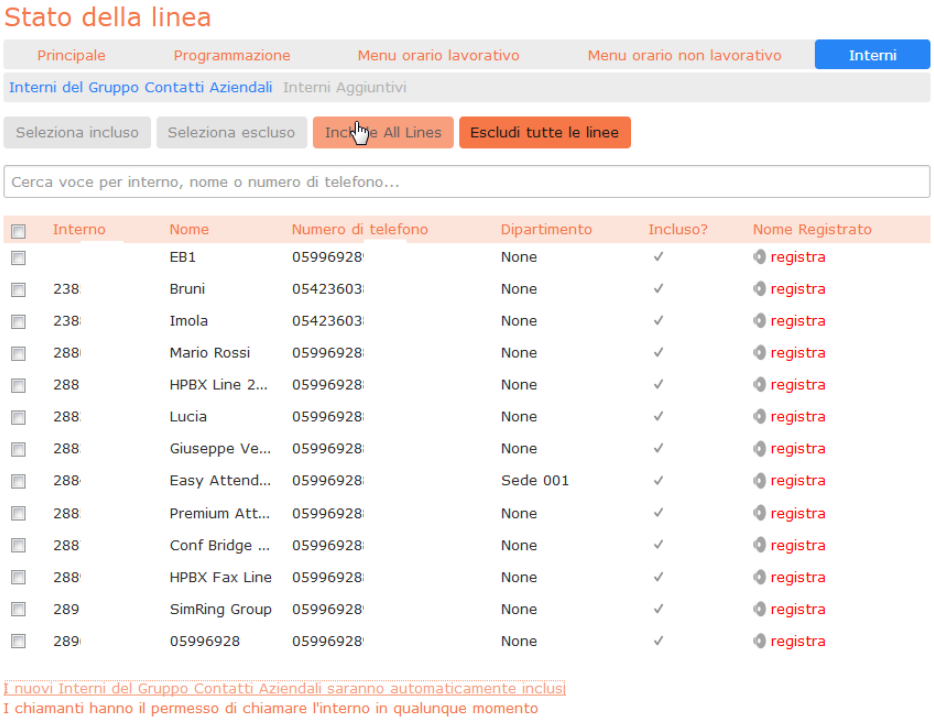
- Successivamente è necessario selezionare i giorni non lavorativi, come i giorni festivi, facendo click sull'icona del calendario nella sezione *Giornate Speciali* della pagina *Programmazione*. È possibile scegliere i singoli giorni non lavorativi facendo click sulla data nel calendario, oppure è possibile utilizzare l'opzione *Scegli giorni festivi* per aggiungere automaticamente i giorni festivi per la propria regione.

Figura 44: Giorni speciali

13.2.4 *Configurazione degli interni per Easy Attendant*

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

Figura 45: CommPortal Easy Attendant - Scheda Interni

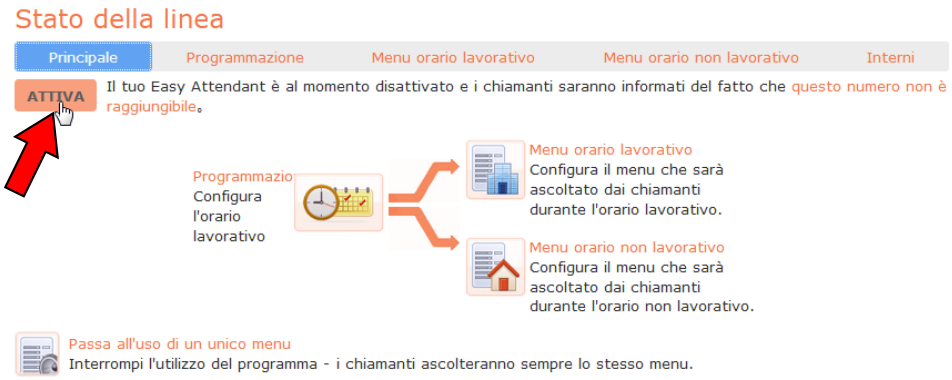


- Nella parte inferiore della pagina, il link *I chiamanti hanno il permesso di chiamare l'interno in qualunque momento* conferma che i chiamanti possono comporre un interno in qualsiasi punto del menu Easy Attendant e non solo se viene premuto il tasto che corrisponde all'opzione *Seleziona per interno*. Se invece si desidera limitare la composizione per interno solo quando viene selezionata tale opzione, fare click su questo link: a questo punto verrà visualizzata una nuova finestra in cui è possibile selezionare la modalità desiderata e il link in fondo alla pagina diventerà *I chiamanti sono abilitati a chiamare l'interno desiderato solo dopo aver selezionato l'opzione "Chiama per interno"*.
- Per includere o escludere un interno dall'opzione *Seleziona per nome*, selezionare l'interno o gli interni spuntando la casella di controllo a sinistra di ogni interno e quindi fare click su *Seleziona incluso* o su *Seleziona escluso*.
- Per registrare il nome dell'interno, fare click sul collegamento *registra* sulla destra. Se un nome è già stato registrato, questo collegamento diventa *ascolta/modifica*.
- Per registrare i nomi da utilizzare per la selezione per nome, fare click sull'icona di registrazione. Se il nome pronunciato è già stato creato e quindi il link è diventato *ascolta/modifica*, è possibile fare click su questo collegamento per ascoltare la registrazione esistente e per modificarla se necessario.
- Utilizzare questa interfaccia di registrazione per registrare il nome o caricare una registrazione vocale, e fare click sul pulsante *Salva*.

13.2.5 Attivazione di Easy Attendant

L'ultimo passo di questo processo è quello di attivare il proprio Easy Attendant facendo click sul pulsante *Attiva* dalla scheda *Principale*: il proprio Easy Attendant è ora attivo.

Figura 46: Pulsante di attivazione di Easy Attendant



13.3 Premium Attendant

Questa sezione descrive i passaggi necessari per la configurazione di Premium Attendant.

13.3.1 Pianificazione di Premium Attendant

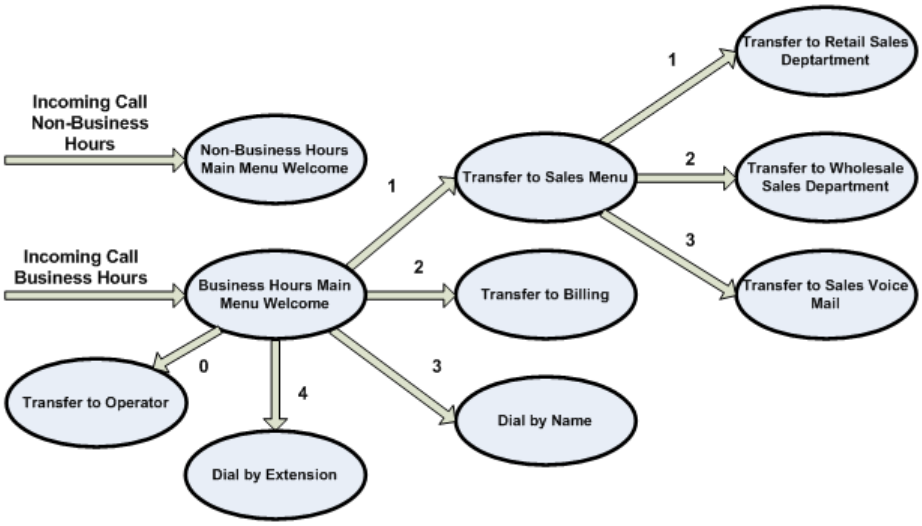
Prima di iniziare ad impostare il proprio Premium Attendant, è consigliabile abbozzare su carta il funzionamento di ogni menu. In questo modo è possibile pianificare quali opzioni è necessario avere nel menu e come funzionerà ognuna di esse.

Ad esempio, il menu principale di una società di vendita potrebbe includere le seguenti opzioni:

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

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

Figura 47: Esempio di gestione di una chiamata Premium Attendant



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

13.3.2 Connessione a Premium Attendant

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

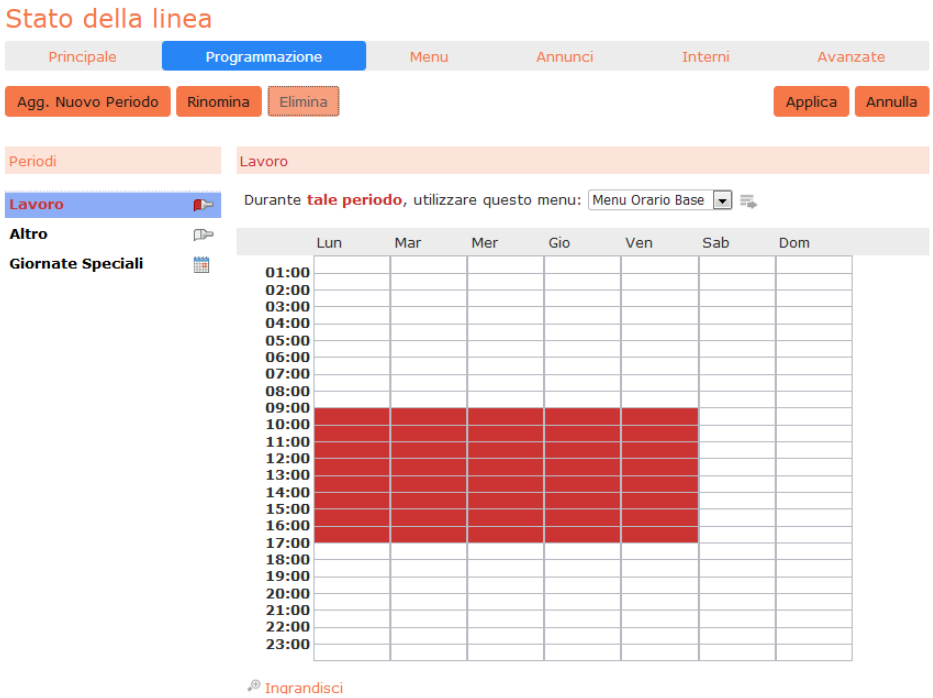
- Dal portale CommPortal BG Admin, selezionare la voce *Partecipanti* nel menu a sinistra, quindi selezionare la riga del Premium Attendant e dal menu *Azioni* sulla destra, selezionare la voce *Visualizza impostazioni partecipante*.

Figura 48: CommPortal Premium Attendant

13.3.3 Configurazione della Programmazione di Premium Attendant

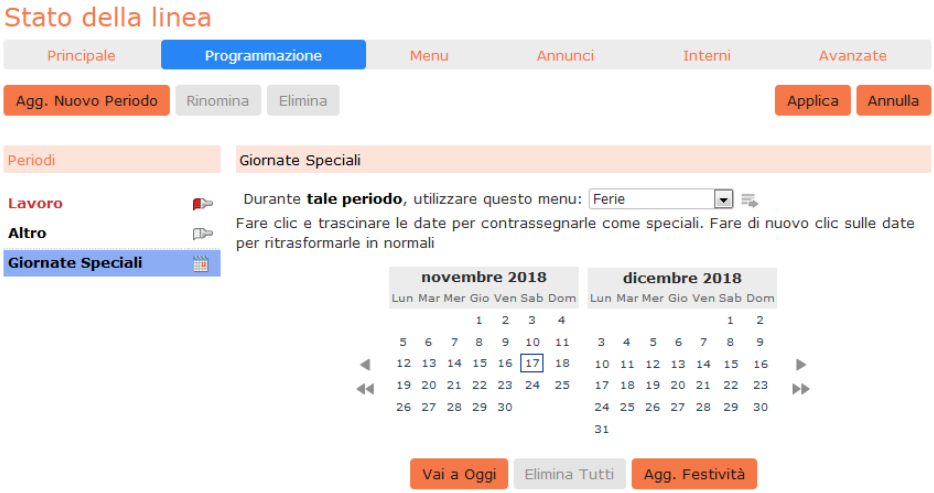
È possibile configurare la programmazione settimanale facendo click sull'icona *Programma settimanale e ferie* in alto a destra della scheda *Principale*. Una volta entrati nella scheda *Programmazione*, selezionare sulla sinistra il link *Lavoro*, quindi fare click sul calendario e, tenendo premuto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

Figura 49: CommPortal Premium Attendant - Scheda Programmazione



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

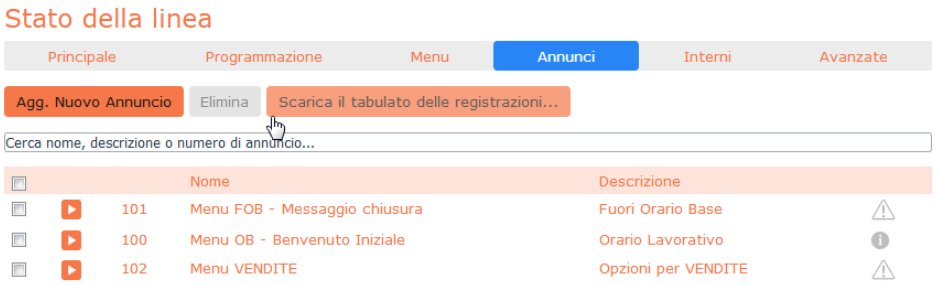
Figura 50: Giornate Speciali per Premium Attendant



13.3.4 Configurazione degli annunci di Premium Attendant

Per poter utilizzare il proprio Premium Attendant sarà necessario registrare o caricare gli annunci che verranno riprodotti come messaggio di benvenuto in orario lavorativo o non lavorativo, così come qualsiasi altro annuncio registrato richiesto. L'esempio del paragrafo 13.3.1 richiederebbe tre annunci, uno per l'orario lavorativo, uno per l'orario non lavorativo e uno per il menu vendite. Fare click sulla scheda *Annunci* per iniziare la configurazione.

Figura 51: CommPortal Premium Attendant - Scheda Annunci



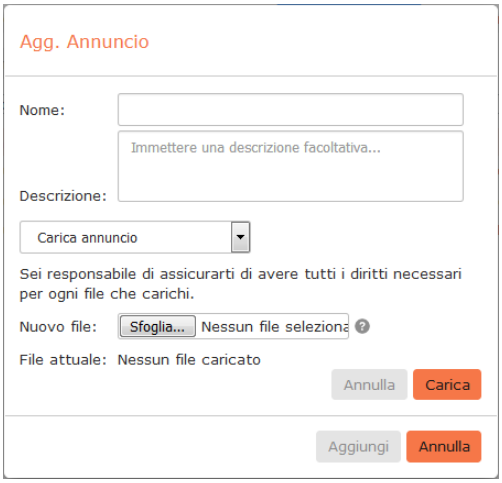
Fare click sul pulsante *Agg. nuovo annuncio*, quindi procedere come segue:

Figura 52: Aggiungi annuncio

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

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

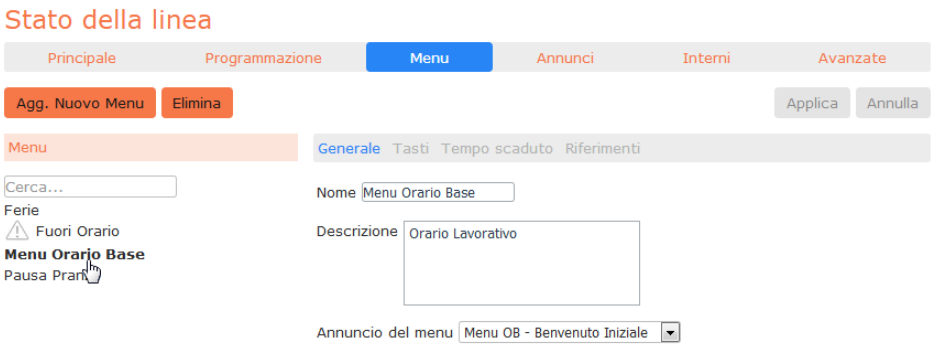
Figura 53: Caricamento di un annuncio



13.3.5 Configurazione dei menu di Premium Attendant

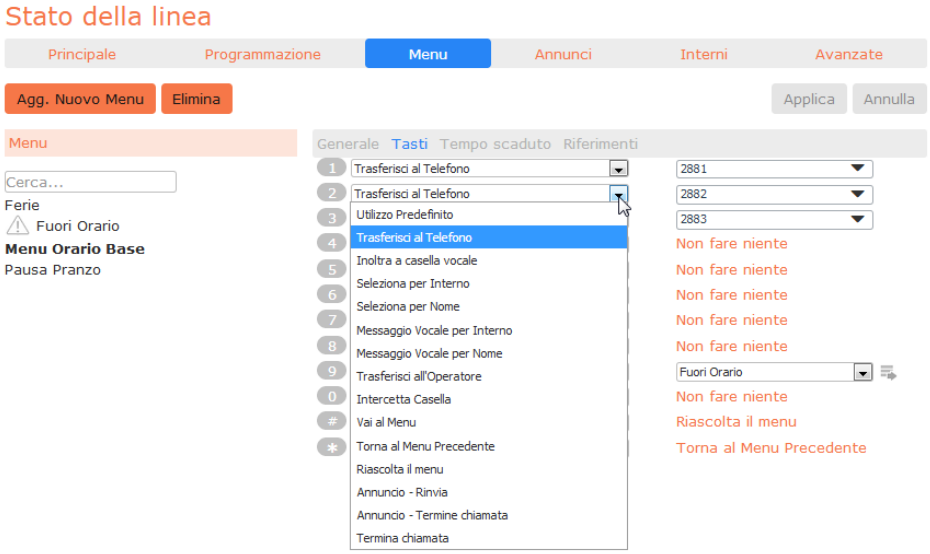
Successivamente sarà necessario impostare le opzioni di menu del proprio Premium Attendant. Per impostazione predefinita, esistono due menu impostati in Premium Attendant: questi possono essere utilizzati come menu principale per l'orario lavorativo e come menu principale per l'orario non lavorativo.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

Figura 54: CommPortal Premium Attendant - Scheda Menu



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

Figura 55: Menu di configurazione dei tasti di Premium Attendant

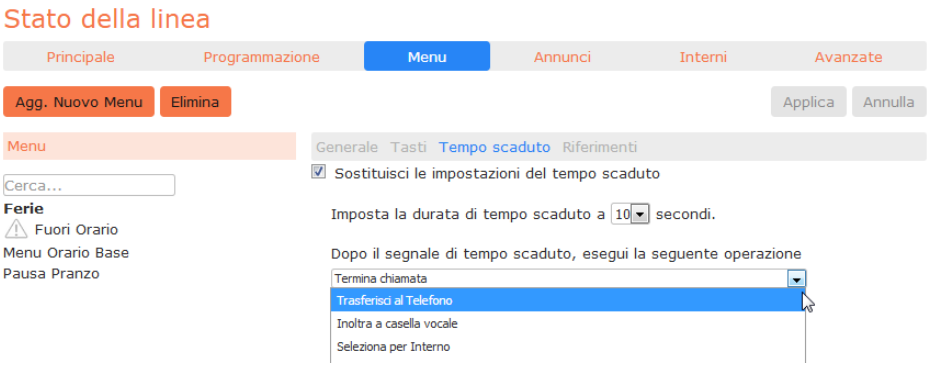


Le opzioni disponibili per ogni tasto sono le seguenti:

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

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

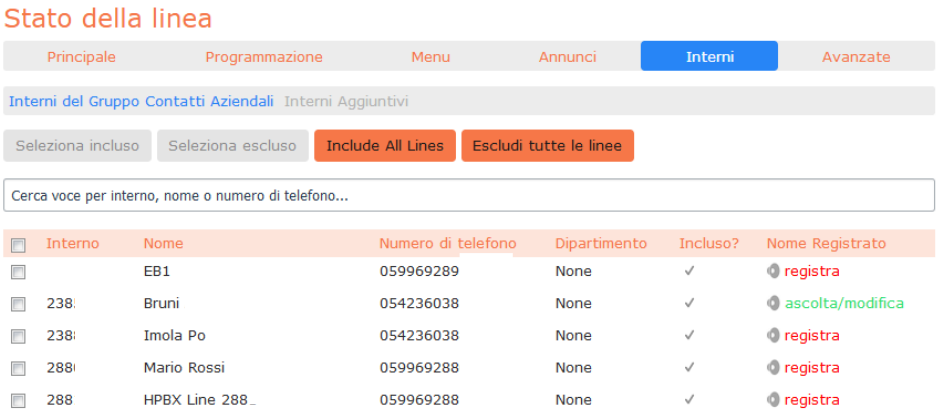
Figura 56: Menu di configurazione del time-out di Premium Attendant



13.3.6 *Configurazione degli interni per Premium Attendant*

Se si prevede di utilizzare la selezione per nome o per interno, sarà necessario selezionare gli interni e registrare un nome per la composizione per nome.

Figura 57: CommPortal Premium Attendant - Scheda Interni

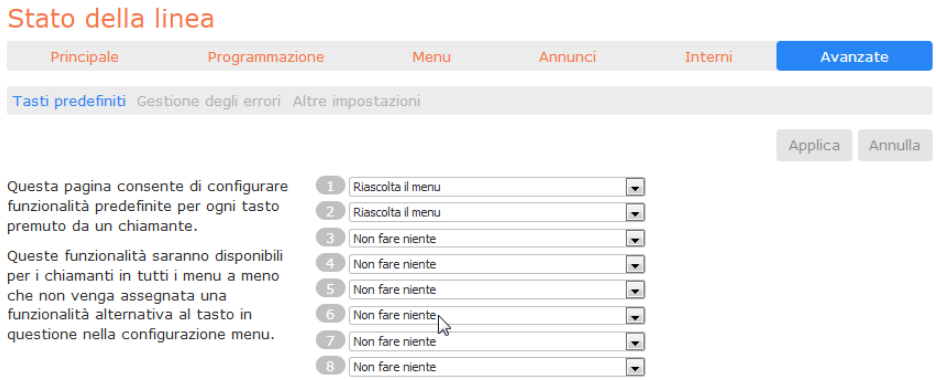


La procedura per configurare gli interni del proprio Premium Attendant è la stessa di Easy Attendant, come descritta in 13.2.4.

13.3.7 *Configurazione delle opzioni avanzate di Premium Attendant*

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

Figura 58: CommPortal Premium Attendant - Scheda Avanzate



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

Figura 59: Premium Attendant Scheda Gestione degli errori

13.3.8 Attivazione di Premium Attendant

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

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

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

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

Errore

Avviso

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

14 Musica di Attesa

Se il sistema utilizza Musica di Attesa, sarà possibile accedere al sistema di amministrazione Musica di attesa dall'interfaccia CommPortal BG Admin.

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

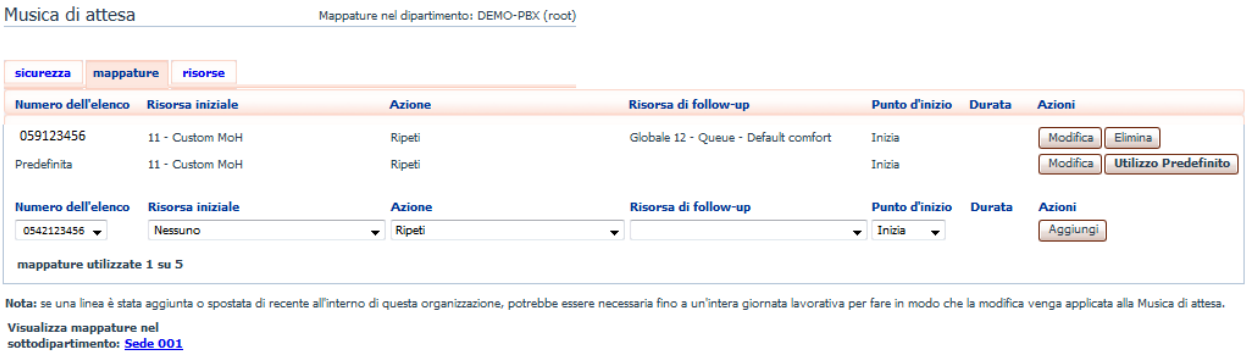
Herabit non accetta alcuna responsabilità legale derivante da violazioni del copyright associate all'uso di Musica di Attesa, ad eccezione dei casi in cui l'utente utilizzi le risorse Global Media descritte nella Sezione 14.1.3.

14.1 Gestione Musica di Attesa su CommPortal

14.1.1 Procedura di autenticazione e accesso

Per connettersi al sistema di gestione della Musica di Attesa, fare click sul link **Musica in Attesa** in basso a sinistra di CommPortal: si apre una nuova finestra del browser con il relativo sistema di gestione.

Figura 60: Sistema di gestione di Musica di Attesa



Se si è amministratori del Cloud PBX (e non di dipartimenti o sotto-dipartimenti), nella parte superiore della pagina vengono visualizzate tre schede, che portano ciascuna ad una sezione diversa del sistema di gestione della Musica di Attesa:

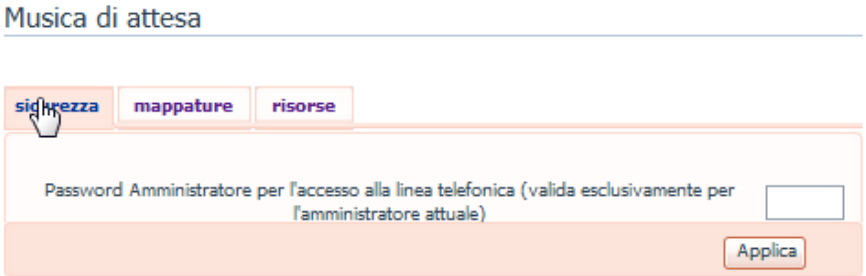
- **Sicurezza** : permette la configurazione delle impostazioni di sicurezza.
- **Mappature** : questa sezione consente di configurare i vari file audio da riprodurre quando linee diverse del proprio Cloud PBX mettono in attesa i chiamanti.
- **Risorse** : questa sezione consente di caricare e gestire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

Se si è amministratori di un dipartimento o sotto-dipartimento, ma non del Cloud PBX, non si vedranno le risorse, in quanto solo gli amministratori del Cloud PBX possono gestire i file audio.

14.1.2 Visualizzazione e modifica delle impostazioni di sicurezza

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

Figura 61: Musica di attesa Scheda Sicurezza



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

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

14.1.3 Gestione dei file audio

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

Figura 62: Musica di attesa Scheda Risorse

Elenco Global Media

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

File audio del proprio Cloud PBX

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

Limiti di registrazione

In fondo a questa sezione sarà possibile visualizzare:

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

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

Formati di registrazione

È possibile caricare file audio in formato WAV o MP3.

Aggiunta di una registrazione

Per aggiungere un proprio file audio, procedere come segue:

1 Inserire un ID per questa risorsa nella casella *ID (questo* ID deve essere compreso tra 10 e 99).

2 Inserire una descrizione per questo file audio nella casella *Descrizione*.

3 Fare click su *Sfoglia* e selezionare il file audio che si desidera caricare (deve essere un file .wav o .mp3).

4 Fare click sul pulsante *Aggiungi*.

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

Modifica di una registrazione

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

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

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

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

Riproduzione di una registrazione

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

Rimozione di una registrazione

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

14.1.4 Assegnazione delle registrazioni alle linee

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

Figura 63: Musica di attesa Scheda Mappature

A questo punto viene visualizzato un elenco di mappature tra i numeri di telefono delle linee del proprio Cloud PBX o Dipartimento e le risorse Musica di Attesa che ogni linea utilizza.

Se il dipartimento di cui si è amministratori ha uno o più sotto-dipartimenti, nella parte inferiore dello schermo vengono visualizzati i collegamenti a questi ultimi:

- Per gestire le risorse per una linea di un sotto-dipartimento, fare click sul collegamento di tale sotto-dipartimento.
- Una volta seguito il collegamento a un sotto-dipartimento, nella parte superiore dello schermo viene visualizzato un ulteriore collegamento che consente di tornare al dipartimento principale.

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

In fondo al riquadro delle mappature viene visualizzato il numero corrente e massimo di mappature individuali che è possibile creare.

Ogni mappatura consiste in una serie di campi che è possibile impostare:

- Una *Risorsa iniziale*, ossia un file audio che viene riprodotto quando la chiamata viene messa in attesa.
- Opzionalmente, una risorsa successiva *(Risorsa di follow-up)*, che può essere riprodotta a seconda dell'*Azione* (vedi punto successivo).
- Un'*Azione*, che può essere una delle seguenti:
  - ✓ **Ripeti** : la risorsa iniziale viene riprodotta continuamente.
  - ✓ **Riproduci una volta** : la risorsa iniziale viene riprodotta una volta, poi la risorsa di follow-up viene riprodotta continuamente.
  - ✓ **Ripeti – Risorsa iniziale interrotta** : la risorsa iniziale viene interrotta a intervalli prestabiliti dalla risorsa di follow-up; questa azione potrebbe essere utilizzata per interrompere la musica con un annuncio di scuse per il protrarsi dell'attesa.
  - ✓ **Ripeti – Risorsa di follow-up interrotta** : la risorsa iniziale viene riprodotta per prima, poi la risorsa di follow-up viene riprodotta continuamente, interrotta ad intervalli prestabiliti dalla risorsa iniziale.
- Il parametro *Punto d'inizio* indica se la risorsa iniziale verrà riprodotta dall'inizio (il valore *Inizia* indica questo) oppure a partire da un punto casuale (valore *Casuale*).
- Il campo *Durata* viene utilizzato dalle azioni *Ripeti – Risorsa iniziale interrotta* e *Ripeti – Risorsa di follow-up interrotta* per indicare la frequenza di interruzione della registrazione ripetuta.

Come risorsa predefinita, il Cloud PBX prevede il file audio della Musica di Attesa riprodotto di continuo.

- Se si è amministratori del Cloud PBX, è possibile sovrascrivere questa mappatura per l'intero Cloud PBX e per tutti i suoi dipartimenti, utilizzando una risorsa diversa o una combinazione di risorse.
- Se si è amministratori di un dipartimento, è possibile sovrascrivere la mappatura predefinita del proprio dipartimento e di qualsiasi sotto-dipartimento.
- Se non è stato modificato il valore predefinito, questo viene visualizzato con un pulsante *Sostituisci* a destra, al posto del pulsante *Modifica* mostrato per le altre mappature.

Aggiunta di una mappatura

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

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

Modifica di una mappatura

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

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

   Per modificare qualsiasi altra mappatura esistente, inclusa la mappatura predefinita se è già stata sovrascritta, fare click su *Modifica* a destra della mappatura.
2. Modificare i campi.
   - Per ripristinare la mappatura predefinita del Cloud PBX fornita da Herabit o la mappatura predefinita per il proprio dipartimento se si è amministratori di dipartimento, fare click sul pulsante *Utilizzo predefinito*.
3. Fare click su *Salva*.

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

Rimozione di una mappatura

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