



BUSINESS

OFFICE
SMART

INTERNO POSTO OPERATORE

OFFICE SMART

INTERNO POSTO OPERATORE

Edizione 1.7.1 210721

Guida UTENTE Rev.1

Versione 11.02.2022

© Wind Tre S.pa.

L'Interno Posto Operatore

L'interno Posto Operatore del servizio Office Smart è una APP per PC Windows evoluta, semplice e intuitiva, completa di tutte le funzionalità richieste dal mercato per gestire le chiamate di una postazione di Receptionist.

Principali caratteristiche

- **Gestione ottimizzata delle chiamate in modo veloce e intuitivo**
È possibile rispondere alle chiamate in arrivo, metterle in attesa e disattivare l'attesa, avviare trasferimenti con annuncio o senza, chiamare utenti e parcheggiare le chiamate in ingresso. I trasferimenti possono essere gestiti tramite menu, da tastiera o drag-and-drop (trascinamento della selezione). Quando l'operatore trasferisce una chiamata ad un interno occupato, l'applicazione mette automaticamente in attesa la chiamata per poi trasferirla quando il destinatario diventa libero;
- **Monitoraggio dello stato degli interni e delle chiamate Office Smart**
 - Stato dell'interno (sta squillando, è occupato, è disponibile);
 - Stato della chiamata in attesa (viene mostrata la durata che diventa rossa al raggiungimento di un valore di 2 minuti per allertare l'Operatore dell'eccessivo prolungarsi dell'attesa);
 - Lo stato di ogni chiamata ingresso/uscita (sta squillando, risposta, attesa, rilasciata) che viene rappresentata da un'icona;
 - Lo stato di "parcheggio" e degli interni in conferenza.
- **Avviare conferenze tra più utenti e parteciparne**
- **Contattare gli utenti con e-mail** (è necessario un account e-mail, una licenza di Office 365 o di Outlook)
- **Gestire la lista degli utenti** all'accensione. L'interno Posto Operatore scarica la rubrica del Centralino che viene progressivamente aggiornata. È possibile anche importare una lista di nominativa mediante file .CSV o i contatti Outlook. L'operatore può anche aggiungere nuovi utenti direttamente dalle chiamate in arrivo e creare un elenco dei suoi contatti privati (fornitori, clienti, amici). Gli utenti possono essere raggruppati logicamente in Directory

- L'applicazione consente all'operatore di **personalizzare lo spazio di lavoro** (mediante drag and drop) per fare in modo che tutte le informazioni più importanti siano subito rese disponibili;

Primo accesso al Posto Operatore

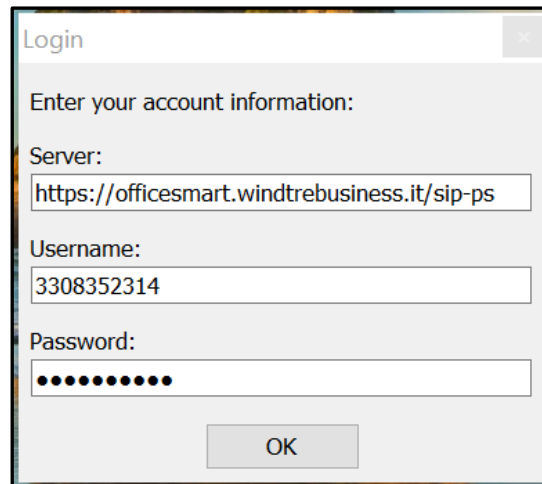
L'interno Posto Operatore, al primo accesso, chiederà di inserire alcune informazioni relative all'account (credenziali di accesso), come mostrato di seguito nello screen-shot:

- a) URL del server
- b) User Name
- c) Password

(User Name e Password - sono le stesse utilizzate per l'accesso della numerazione Posto Operatore – da interfaccia Office Smart Web).

Server: ***https://officesmart.windtrebusiness.it/sip-ps***

Nota: Se hai problemi ad accedere o non disponi delle credenziali d'accesso all'Interno Posto Operatore, invia un'e-mail a ***supportoappofficesmart@windtre.it*** e/o chiama il 1928



Login

Enter your account information:

Server:

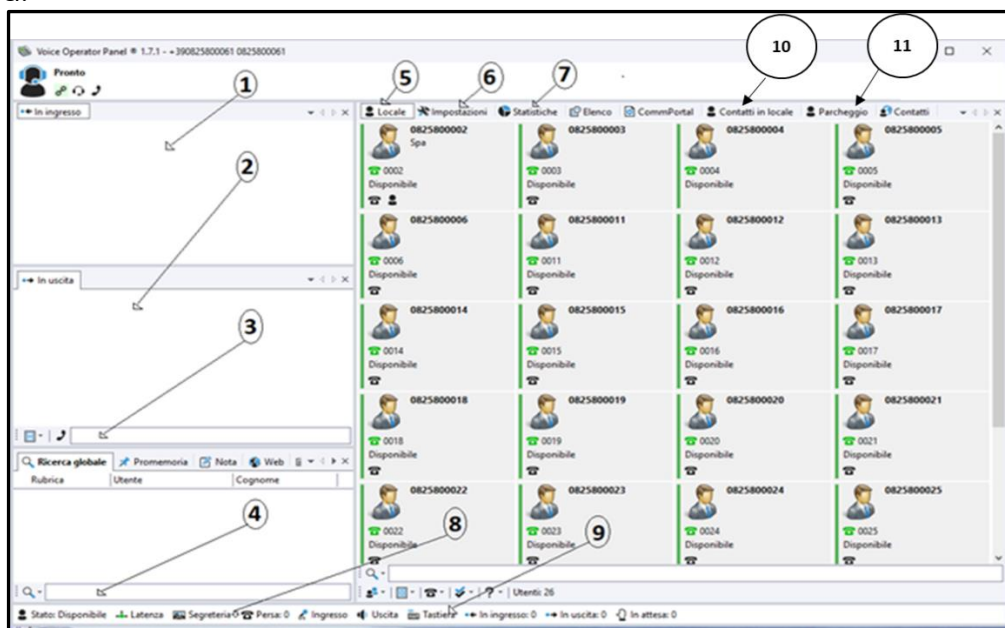
Username:

Password:

OK

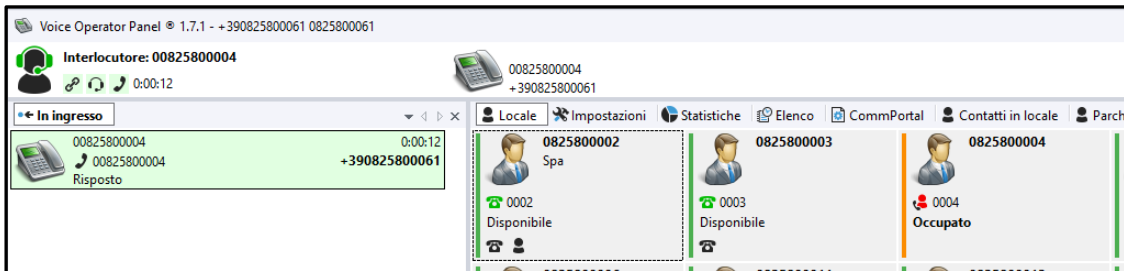
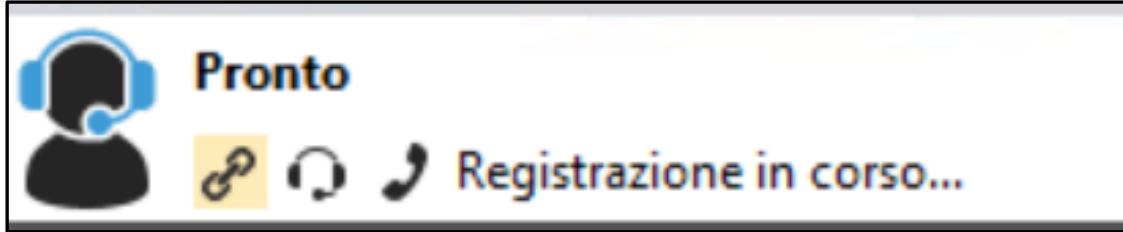
Pannello di Controllo

Il Pannello di Controllo fornisce una panoramica completa di tutte le chiamate in ingresso e in uscita e permette di accedere facilmente ai vari TAB di controllo di impostare le finestre di verifica dello stato degli utenti e/o del sistema:

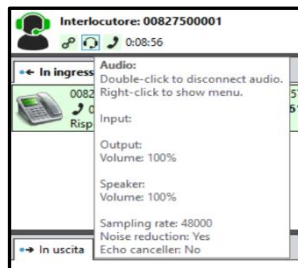
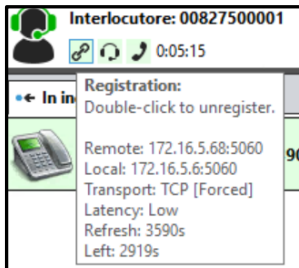


- 1- In ingresso – area di visualizzazione delle chiamate in ingresso.
- 2- In uscita - area di visualizzazione delle chiamate in uscita.
- 3- Cornetta (Dial) – campo per la composizione/gestione delle chiamate in uscita; si ricorda che le chiamate in uscita è necessario anteporre lo “0” al numero del chiamato (es. 006xxxxxxx)
- 4- Campo di Ricerca – è possibile ricercare i contatti digitando le numerazioni o il nome del contatto.
- 5- Locale – Tab Locale contiene di default tutti gli interni monitorati dal Posto Operatore.
- 6- Impostazioni - per visualizzare o modificare tutte le configurazioni del Posto Operatore.
- 7- Statistiche - dove vengono collezionate e visualizzate le statistiche delle chiamate.
- 8- Segreteria/Chiamate Perse - per visualizzare la segreteria telefonica e le chiamate perse.
- 9- Tastiera - per digitare il numero utilizzando la tastiera.
- 10-Contatti in locale – import di contatti locali del Posto Operatore da Outlook
- 11- Parcheggio – possibilità di parcheggiare le chiamate in entrata

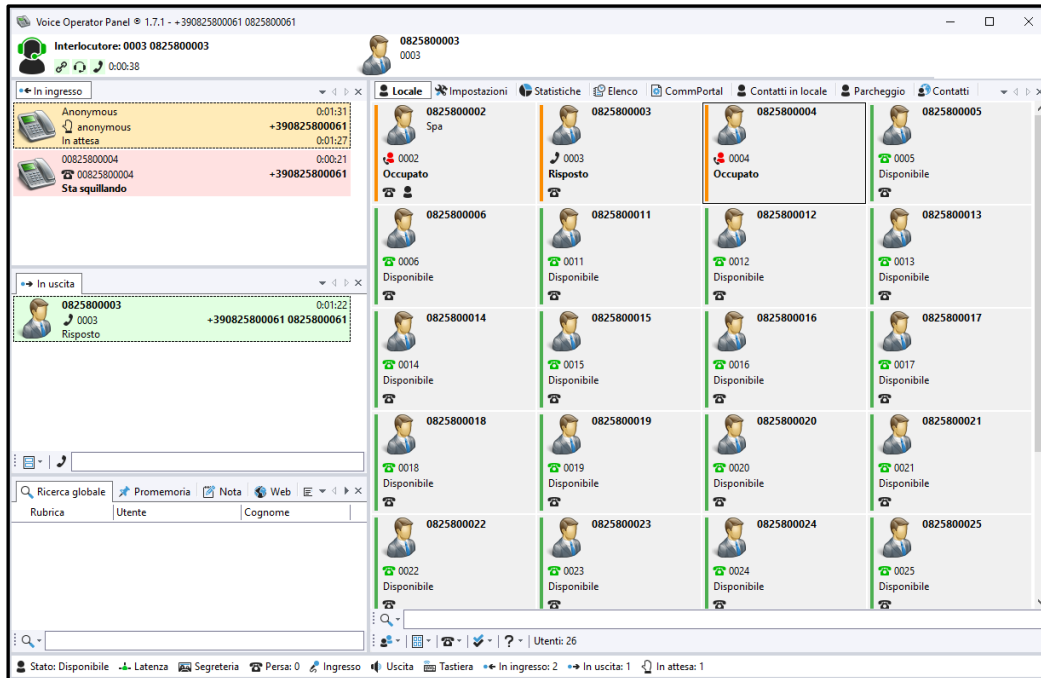
- 1- Dal Pannello di controllo è possibile visualizzare lo stato generale dell'Operatore (Registrato, No Registrato e/o in fase di registrazione):



- 2- Le icone a fianco a quella dell'Operatore (Stato dell'Operatore), consentono di visionare tutte le informazioni relative allo stesso: Operatore registrato, modalità audio, stato e/o durata della chiamata:

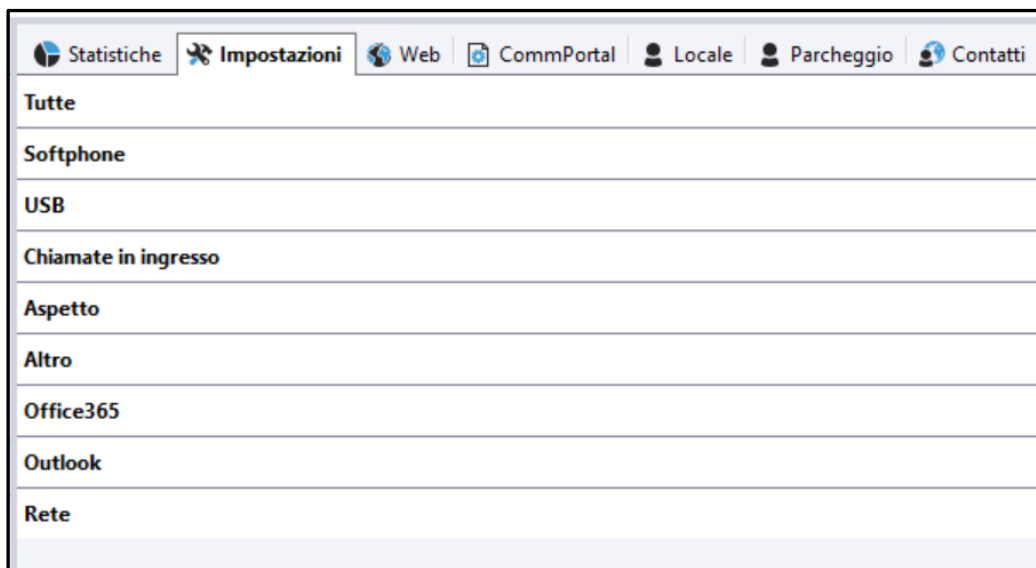


3- Nel Pannello di Controllo vengono visualizzate tutte le informazioni dello stato delle chiamate in Ingresso/Uscita e tutte le informazioni riguardanti gli utenti all'interno del Gruppo di monitoraggio:

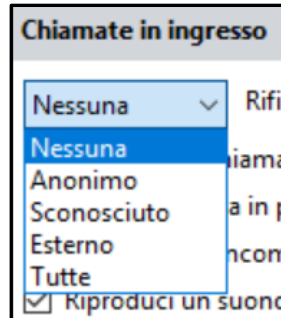


Impostazioni

È possibile modificare le impostazioni delle chiamate in arrivo, le impostazioni di registrazione, le impostazioni dell'aspetto, le impostazioni di Outlook ecc. Facendo click sul Tab "Impostazioni".



1. **Tutte** - Per espandere contemporaneamente tutte le finestre all'interno del Tab Impostazioni.
2. **Soft Phone/USB** – non utilizzati.
3. **Chiamate in ingresso** – è possibile rifiutare chiamate in arrivo selettivamente aggiungendo numeri alla Black list o selezionando le impostazioni di rifiuto delle chiamate come mostrato di seguito:



- sconosciuto: chiamate senza identificativo
- anonimo: chiamate con restrizione della presentazione
- è possibile impostare una black-List, rifiutare chiamate in ingresso o deviarle, modificare il tono/tempo delle chiamate in coda, impostare un numero massimo di chiamate in ingresso, flaggando:

Chiamate in ingresso

Nessuna Rifiuta le chiamate in ingresso.

Visualizza le chiamate in ingresso deviate o rifiutate.

Porta la finestra in primo piano con le chiamate in ingresso.

Rispondi automaticamente alle chiamate in arrivo.

Riproduci un suono di squillo sulle chiamate in ingresso.

Riprodurre il suono dello squillo durante una chiamata.

File audio squillo: (vuoto = predefinito)

Riprodurre un tono per le chiamate in ingresso durante una chiamata.

5 Volume del tono chiamata in arrivo.

6 Tempo in secondi fra gli squilli delle chiamate in ingresso. (0 = un solo squillo)

0 Tempo in secondi prima che una chiamata in ingresso sia messa automaticamente in attesa. (0 = disattivato)

0 Tempo in secondi prima che una chiamata in ingresso venga autom. deviata o rifiutata. (0 = disattivato)

0 Numero massimo di chiamate in ingresso. (0 = illimitate)
Le chiamate aggiuntive vengono deviate o rifiutate.

Num. di tel. per la deviazione: (vuoto = rifiuta invece di deviare)

Blacklist dei chiamanti:

1- Aspetto - per impostare il tipo e dimensioni dei caratteri:

Aspetto

Segoe UI Carattere.

9 Dimensioni carattere.

Mantieni la finestra sempre in primo piano.

2- Altro - per impostare un periodo d'inattività, audio messaggi/allarmi, selezionando:

Altro

0 Periodo d'inattività in secondi prima del passaggio automatico allo stato assente. (0 = disattivato)

Riproduci suono alla ricezione di un messaggio.

File audio messaggio ricevuto: (vuoto = predefinito)

...

Riduci a icona la nuova finestra messaggio.

Visualizza gli allarmi desktop.

5 Duration of the alert window in seconds.

File audio allarme: (vuoto = predefinito)

...

Conferma l'uscita dall'applicazione durante chiamate attive.

Esegui l'applicazione all'avvio di Windows.

- è possibile settare un periodo di NON attività (tempo in secondi); dopo tale periodo l'Operatore passerà in stato Assente, risulterà non più raggiungibile e tutte le chiamate in entrata passeranno in segreteria, es. impostato a 5 secondi:

Locale1 **Impostazioni** Statistiche Elenco

Altro

5 Periodo d'inattività in secondi prima del passaggio automatico allo stato assente. (0 = disattivato)

Riproduci suono alla ricezione di un messaggio.

File audio messaggio ricevuto: (vuoto = predefinito)

...

Riduci a icona la nuova finestra messaggio.

Visualizza gli allarmi desktop.

5 Durata della finestra allarme in secondi.

File audio allarme: (vuoto = predefinito)

...

Conferma l'uscita dall'applicazione durante chiamate attive.

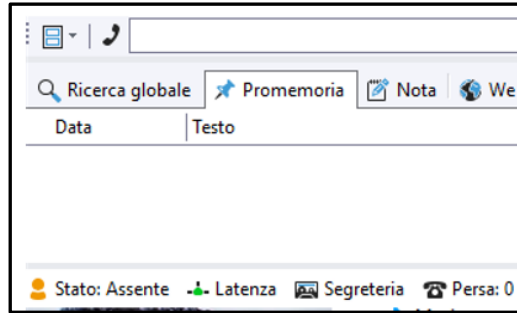
Esegui l'applicazione all'avvio di Windows.

Office365

Usa Office365.

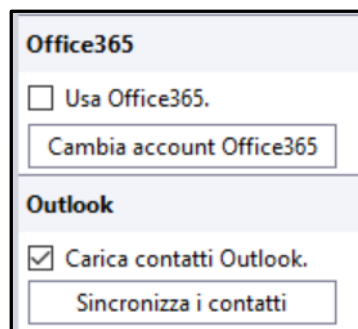
Cambia account Office365

Nella figura seguente, lo stato assente del Posto Operatore viene indicato con il colore arancione

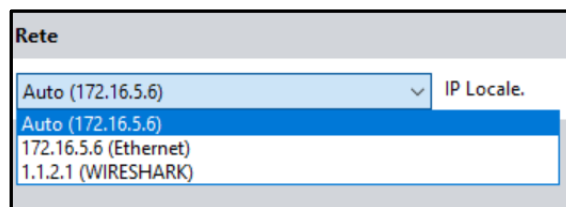


- È possibile, inoltre, settare e importare un messaggio informativo (già presente o registrato) nel campo “File audio allarme” per avvisare l’operatore di eventuali chiamate in Ingresso se la GUI è nascosta o iconizzata sulla barra di stato di Windows.

3- Office365 / Outlook - per impostare e sincronizzare account di posta elettronica (avendo una licenza Microsoft di Outlook e/o di Office 365):



- Il Posto Operatore, all’accensione, importerà in automatico tutti gli interni facenti parte del centralino;
- 4-** Se si fa **l’associazione con outlook365**, l’applicazione importerà solo i contatti personali, non quelli della rubrica aziendale; per quest’ultimo è necessario effettuare il caricamento di un file .csv
- 5- Rete** - l’indirizzo IP locale del Posto Operatore è impostato in Auto:



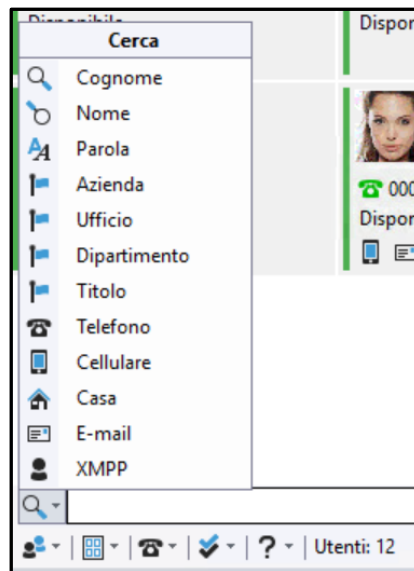
- Nella lista degli IP Locali saranno comunque presenti ulteriori schede Ethernet se presenti e configurate sul PC in Locale.

Barra delle Opzioni e di ricerca all'interno delle Finestre (TAB):

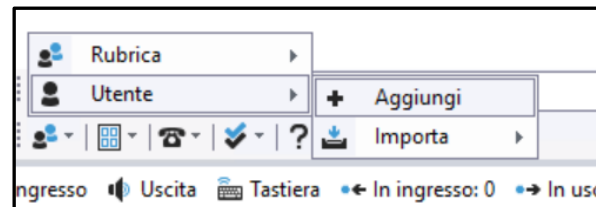
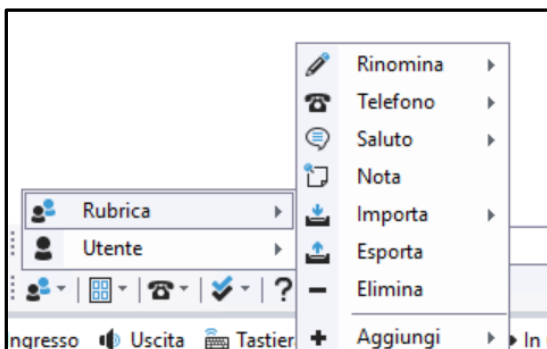
All'interno di ogni TAB o Finestra è presente, in basso, una barra di ricerca e di modifica:



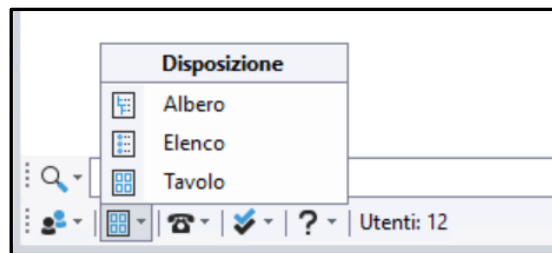
1. Nella Ricerca possiamo impostare vari filtri come rappresentato di seguito:



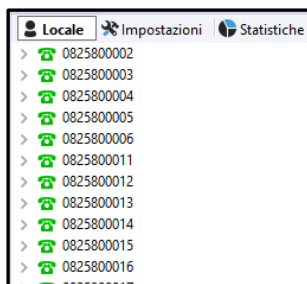
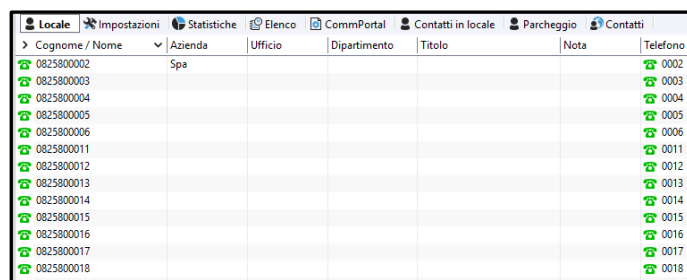
2. Opzioni generali di Rubrica/Utente:



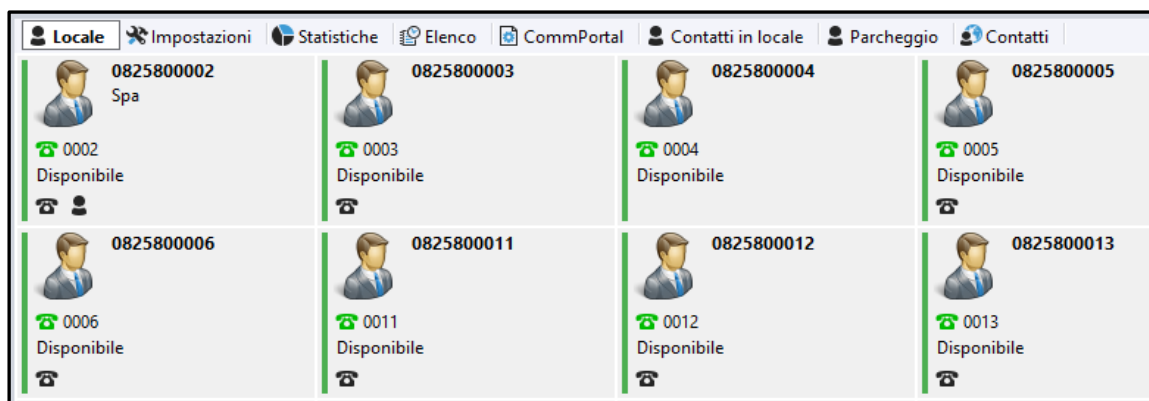
- Con queste opzioni è possibile creare/cancellare e/o modificare Tab di Rubrica, stessa funzionalità è disponibile con le opzioni Utenti all'interno dei Tab creati dall'Operatore.
 - Con le opzioni Importa e Esporta l'Operatore può creare e effettuare il backup degli Utenti\Rubrica ed il restore.
3. Nella barra è possibile modificare la Disposizione dei vari elementi, nel nostro caso degli Utenti presenti nel Tab Locale e/o creati dall'Operatore:



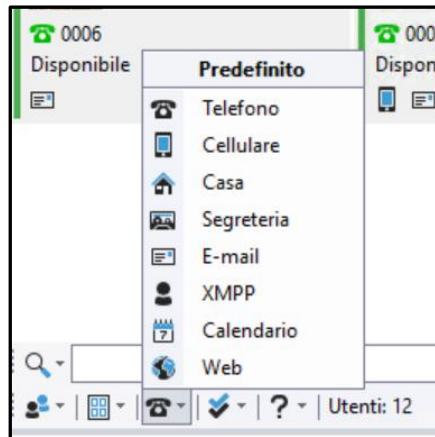
4. Esempio di Disposizione di Albero, Elenco e Tavolo (default):

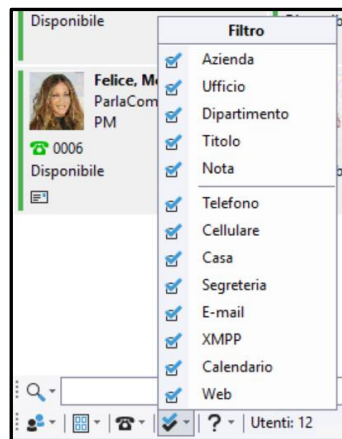
Cognome / Nome	Azienda	Ufficio	Dipartimento	Titolo	Nota	Telefono
0825800002	Spa					0002
0825800003						0003
0825800004						0004
0825800005						0005
0825800006						0006
0825800011						0011
0825800012						0012
0825800013						0013
0825800014						0014
0825800015						0015
0825800016						0016
0825800017						0017
0825800018						0018



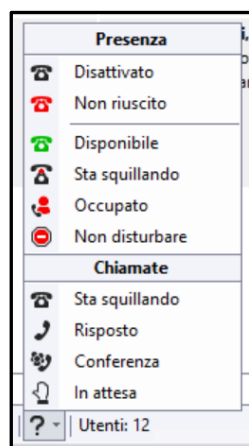
5. All'interno di ogni utente si può impostare il contatto Predefinito (Il Telefono è default), come impostare le informazioni al loro interno e lo stato:



- l'Operatore selezionando un elemento tra i "Predefiniti" può impostare un filtro di ricerca specifico se presente come elemento all'interno dell'utente.



- Con il "Filtro" l'operatore ha la facoltà di visualizzare le informazioni "Predefinite" all'interno della sezione Utenti presenti nella Tab Locale.



- Il Punto di Domanda “?” fornisce all’Operatore la descrizione degli stati di Presenza e Chiamate;
- Disattivato – Utente disattivato lato utente ma presente nel Monitoraggio del Posto Operatore;
- Non Riuscito – nel caso di mancata connessione di rete o indisponibilità del servizio (impossibile raggiungere il Server di Office Smart);
- Disponibile – utente presente e disponibile per le chiamate ingresso/uscita;
- Sta squillando – l’utente o l’Operatore è in ricezione di una chiamata In ingresso;
- Occupato – un utente è impegnato in una conversazione.
- Non Disturbare – Utente o Operatore si è messo in modalità dove non può ricevere più le chiamate in ingresso deviando il traffico verso la segreteria;
- Risposto – l’Operatore ha risposto a una chiamata in ingresso;
- Conferenza – un utente è in stato di Conferenza con più utenti;
- In attesa – è stata messo in stato d’attesa una chiamata in ingresso o uscita.

Barra di Stato dell’Operatore

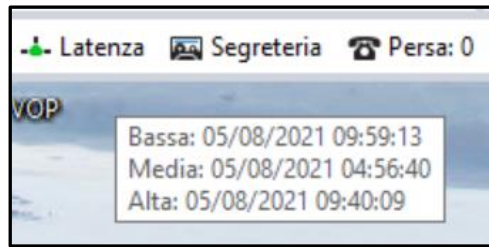
In basso al Pannello abbiamo a disposizione una barra dove vengono riportate alcune informazioni, tra cui lo stato dell’Operatore, numero delle chiamate in Ingresso e di Uscita, chiamate in Attesa e altri strumenti utili all’Operatore:



- Stato: Disponibile (e/o No Disturbare), tale funzione viene spiegata in altro capitolo:
“Attivazione/Disattivazione del Non Disturbare (lato Operatore)”:

“Attivazione/Disattivazione del Non Disturbare (lato Operatore):”

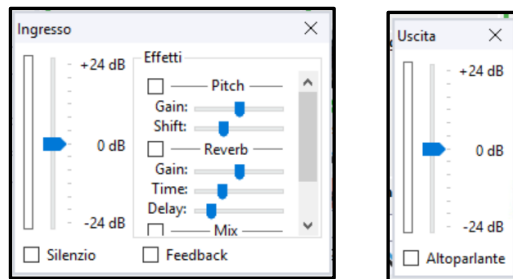
- **Latenza** -> posizionandosi con il cursore del mouse sul campo, si visualizza un pop-up dove sono rappresentati i tempi di latenza del traffico di Rete utili a monitorare l’attività dell’Operatore:



- **Segreteria** (VoiceMail), tale funzione viene spiegata in altro capitolo:

“Segreteria “VoiceMail” e posta elettronica “E-Mail”

- **Ingresso/Uscita** -> per modificare le impostazioni audio delle cuffie e del microfono:



- **Tastiera** -> per comporre un numero per le chiamate in uscita, spiegato nei successivi capitoli:

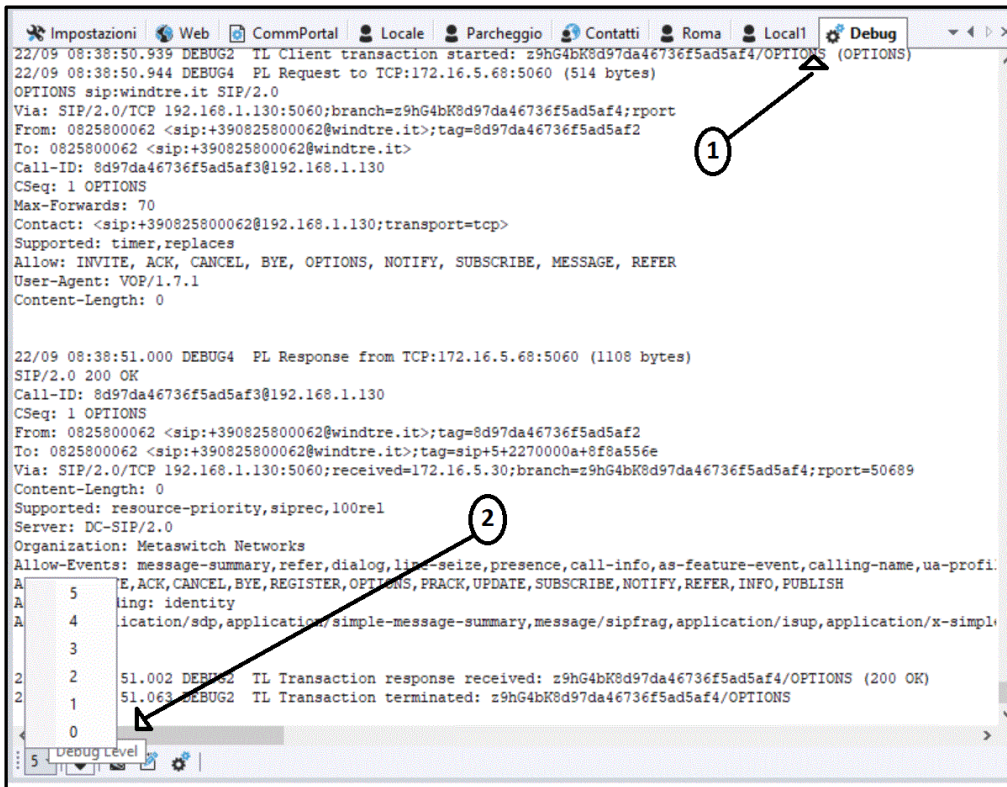
“Gestione delle chiamate In Uscita”

- Un contatore indica il numero delle chiamate gestite nella giornata suddivise tra:
Perse – In Ingresso – In Uscita

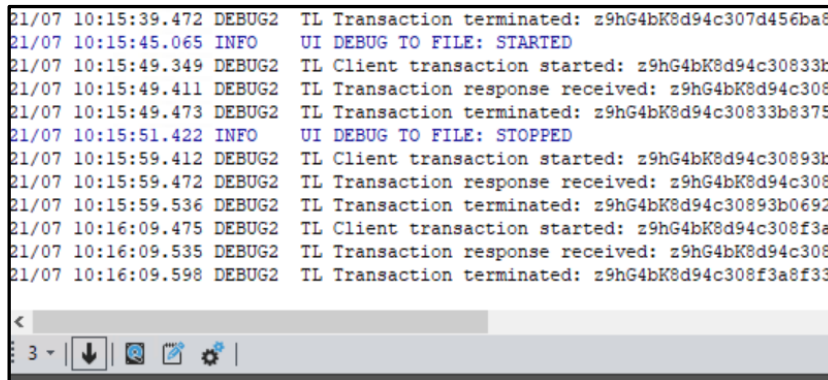
Attivazione e Disattivazione TAB di Debug

Tramite i tasti “alt + D” è possibile attivare e disattivare un Tab nascosto di Debug (1); in basso a sinistra comparirà una Barra (2) dove è possibile impostare il Livello di tracciabilità, salvare eventuali tracciati su File di testo o copiarlo.

Il Debug viene richiesto solamente in caso di malfunzionamento dello stesso Applicativo.



- 1- **Debug** - Attivarlo/Disattivarlo tramite il comando alt+D.
- 2- **Barra di comando** – Dove è possibile modificare il Livello di tracciabilità e/o attivare la cattura direttamente su di un File di testo.

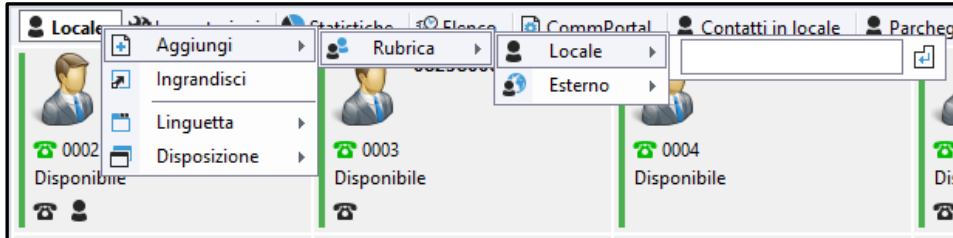


Creazione di un TAB Personalizzato

È possibile creare un Tab personalizzato e aggiungere contatti selezionati al suo interno, rinominare la Directory ed eliminarla; è possibile anche creare e rimuovere Tab in altre finestre come quelle delle chiamate In Ingresso ed In Uscita:

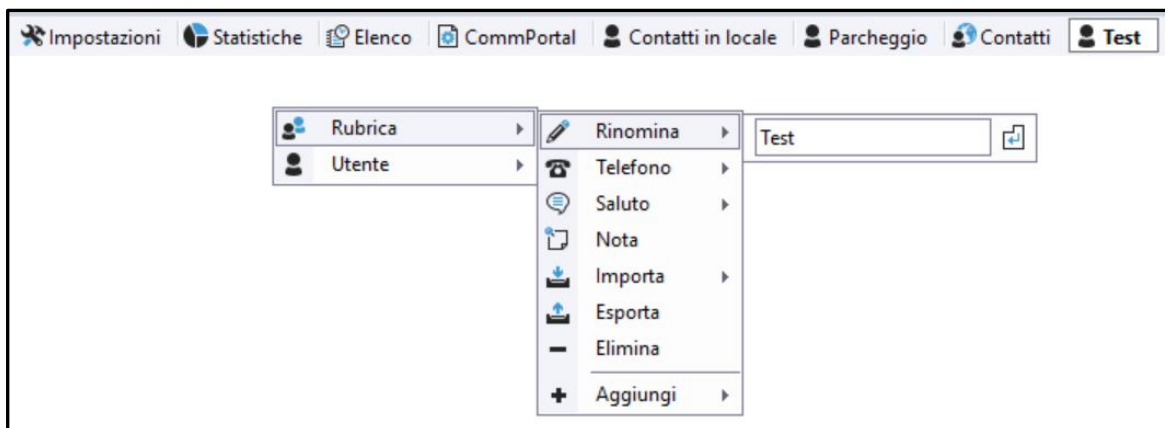
1. Creazione nuovo Tab:

- Fare click con il tasto destro sulla barra delle schede in alto
- Click su Aggiungi > Rubrica > Locale
- Nominare il nuovo Tab -> Es: Rubrica 2
- Click "Invio" per salvare.

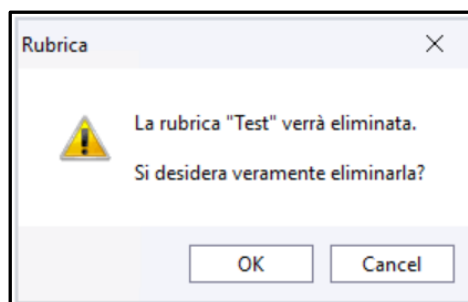


2. Modifica e cancellazione del Tab:

- Seleziona la Directory appena creata e fare click con il pulsante destro del mouse nello spazio bianco sottostante.
- Click su Rubrica > Rinomina > Nome Tab Es. "Rubrica 2" e modificarlo.
- Click "Invio" per salvare.



- Per eliminare il Tab, click "Elimina" > dare OK di conferma:

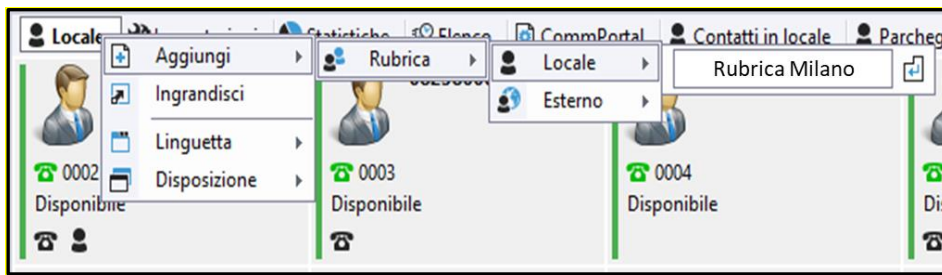


Aggiungere, Creare, Eliminare Contatti in un TAB Personalizzato con Monitoraggio Utenti

Nel Tab “Locale” (default) sono presenti tutti gli account del cliente ma solo i primi 50 interni saranno monitorati ed avranno lo stato che identifica la presenza (LINE MONITORING).

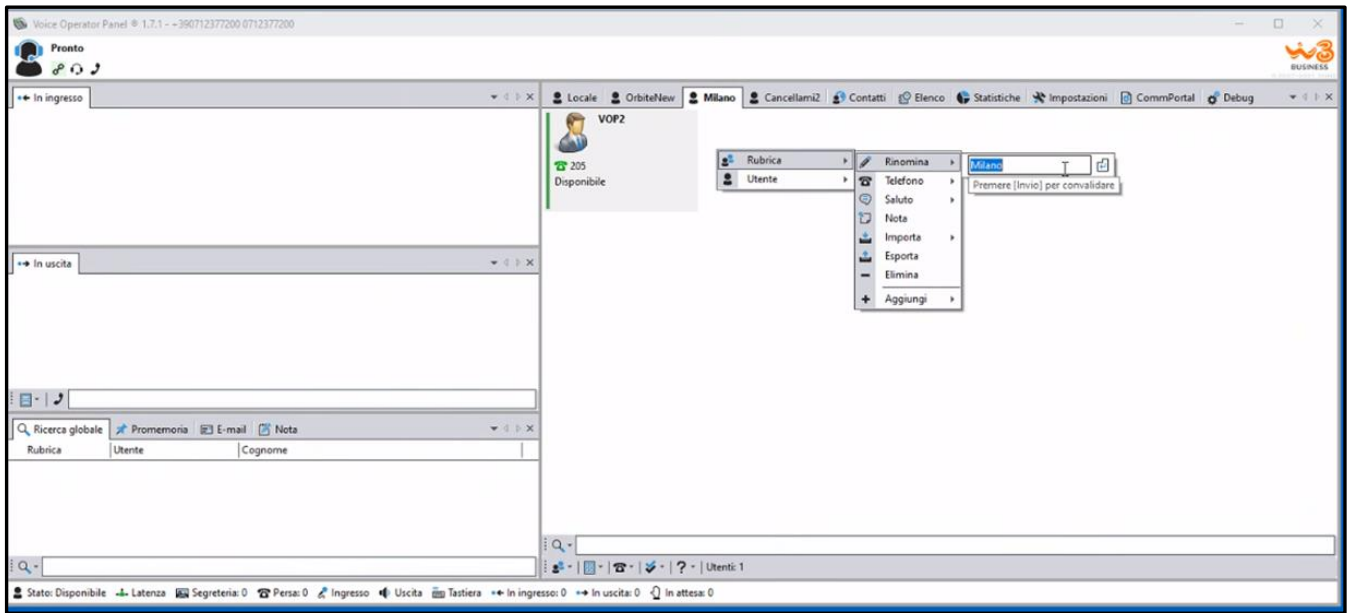
E' possibile creare un Tab/Rubrica “dedicata” dove inserire solo gli account/DN da monitorare.

- 1- Per **aggiungere un Tab** e inserire al suo interno i contatti esistenti del gruppo mettendoli in monitoraggio, basta prima creare un Tab personalizzato come da figura di seguito (es. Rubrica Milano)

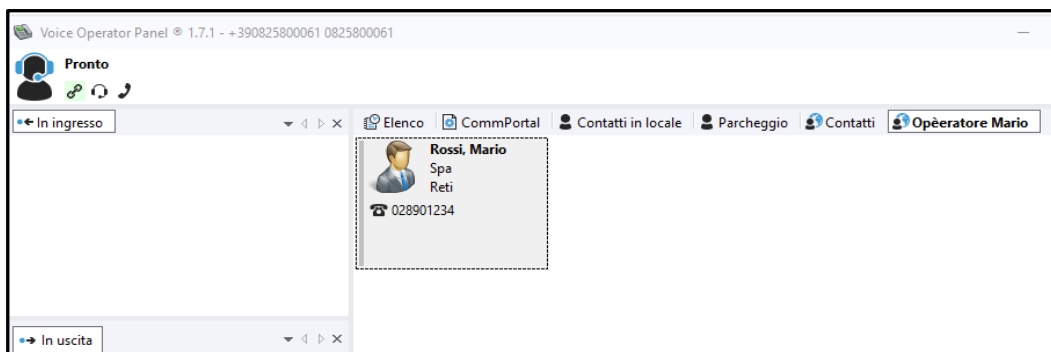


- Per aggiungere gli Utenti basta fare click su un Utente > Aggiungi sul nuovo Tab; oppure trascinarlo.
- Automaticamente nel Tab creato (ad Esempio “Rubrica Milano”), tutti gli utenti esportati dal Locale verranno messi in Monitoraggio da parte dell’Operatore, visibili in colore Verde.

I TAB personalizzati non saranno visibili da interfaccia OFFICE SMART WEB ma saranno modificabili/eliminabili solo dall’applicazione Posto Operatore.



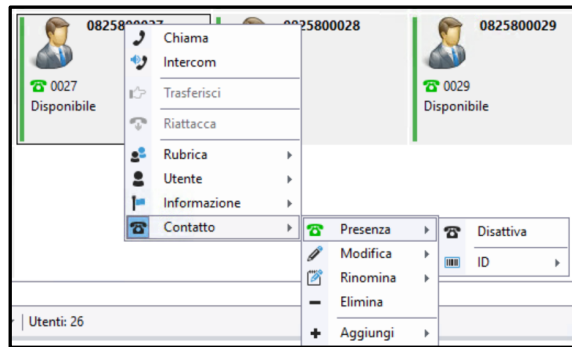
- L'Operatore può creare anche un Tab con contatti esterni come fornitori, privati, amici, contatti di altre aziende (rubrica personale):



- L'Operatore di default può monitorare fino a 50 utenti; se l'Operatore ne inserisce es. 2 in più, non vedrà lo stato ("Presenza: Non riuscito"); per aumentare il numero degli utenti monitorati è necessario contattare il 1928 (sconsigliato perché la visualizzazione non è ottimale)



- L'operatore può anche disabilitare una e/o più utenze a sua discrezione:



- Esempio di una Utenza disabilitata lato Operatore:

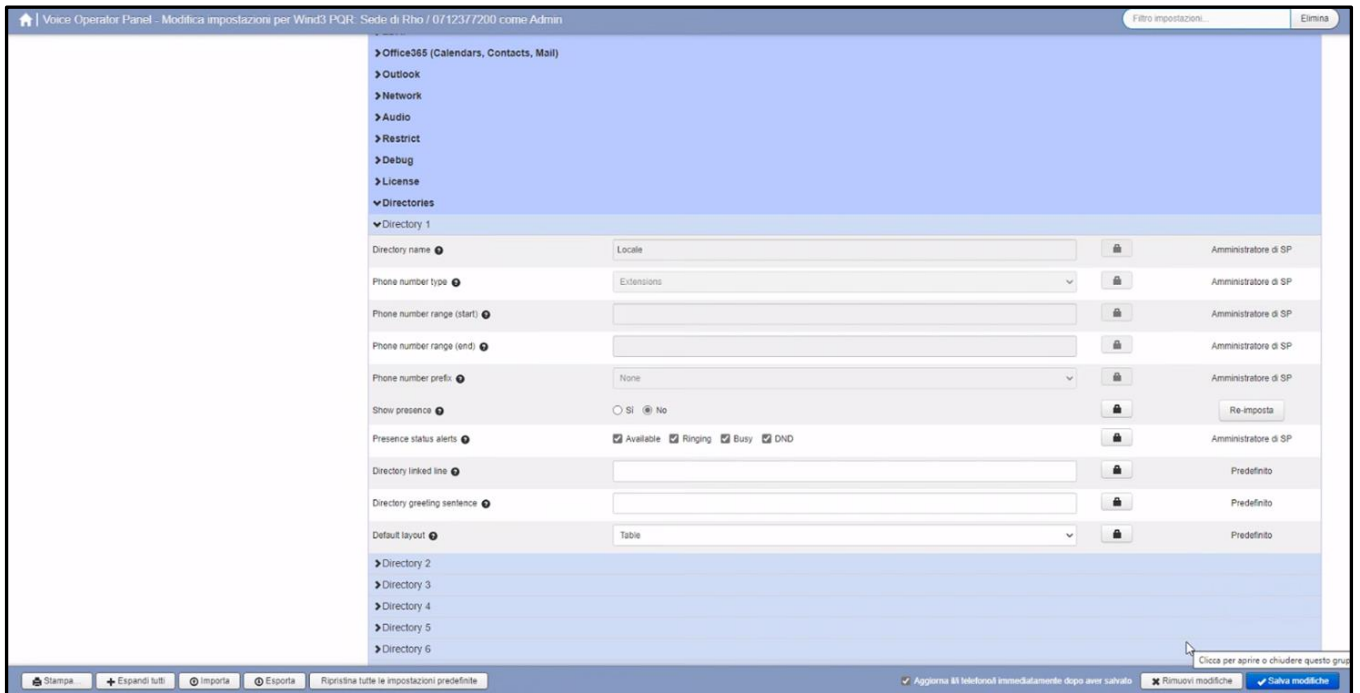


- Da questo momento l'Operatore NON monitorerà più l'utente disabilitato, quindi non vedrà i cambiamenti di stato (Disponibile, Occupato, Conferenza ecc.); questo non comporta nessun effetto verso l'utente che autonomamente continuerà ad essere registrato e attivo.

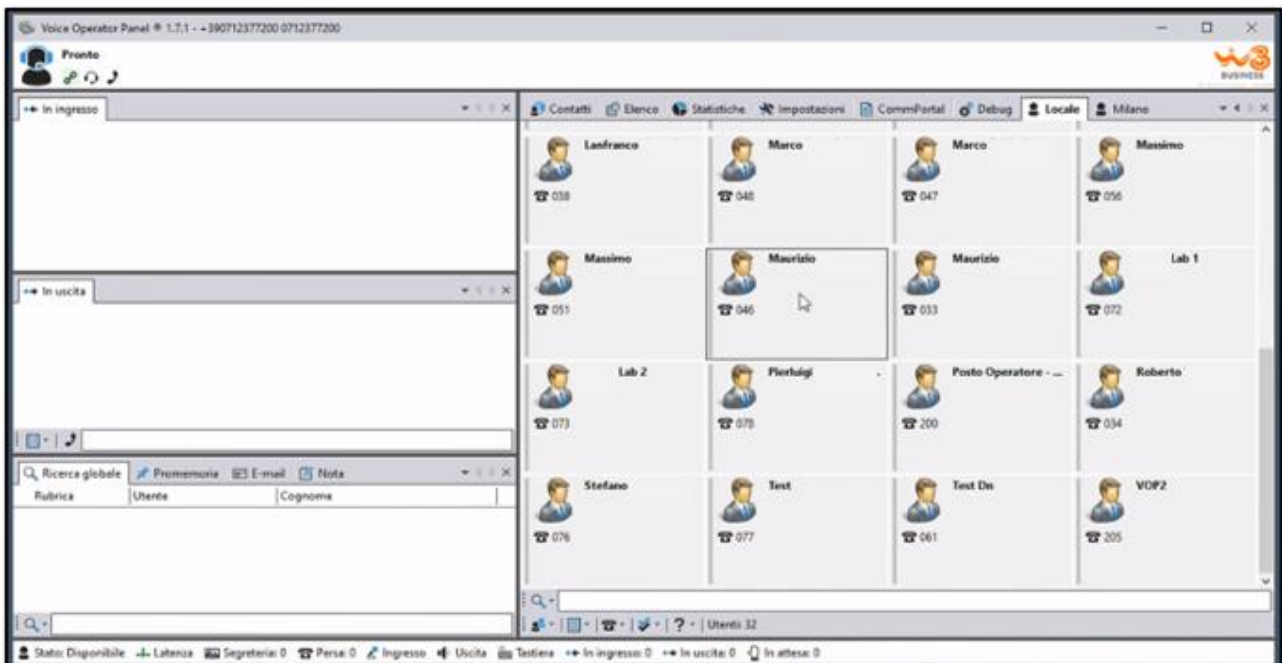
In caso di due Posti Operatore è consigliato creare una Rubrica dedicata per ogni singolo Posto Operatore contenente i propri account monitorati.

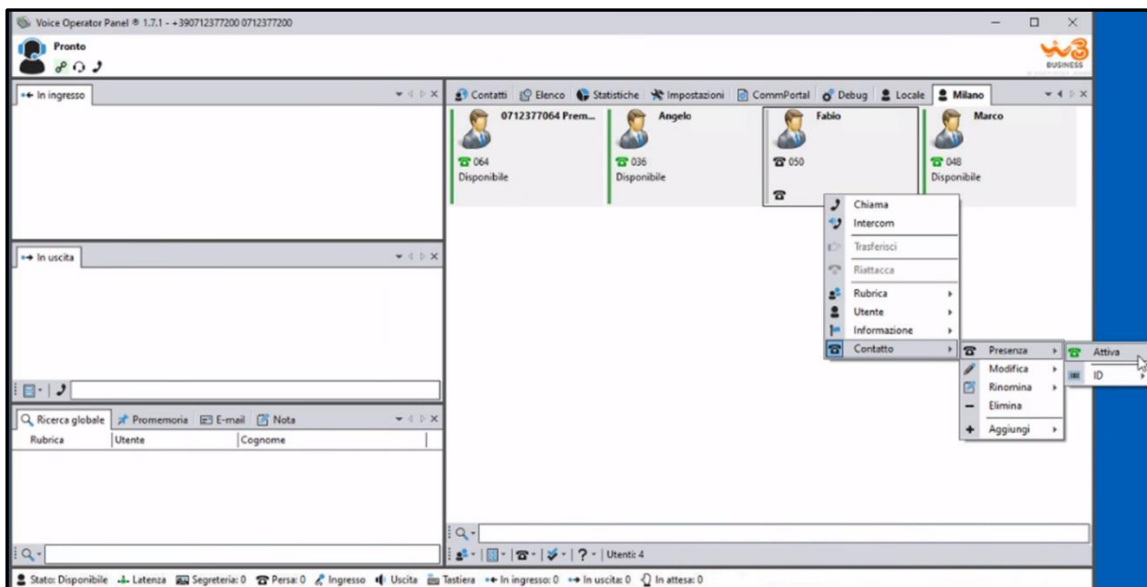
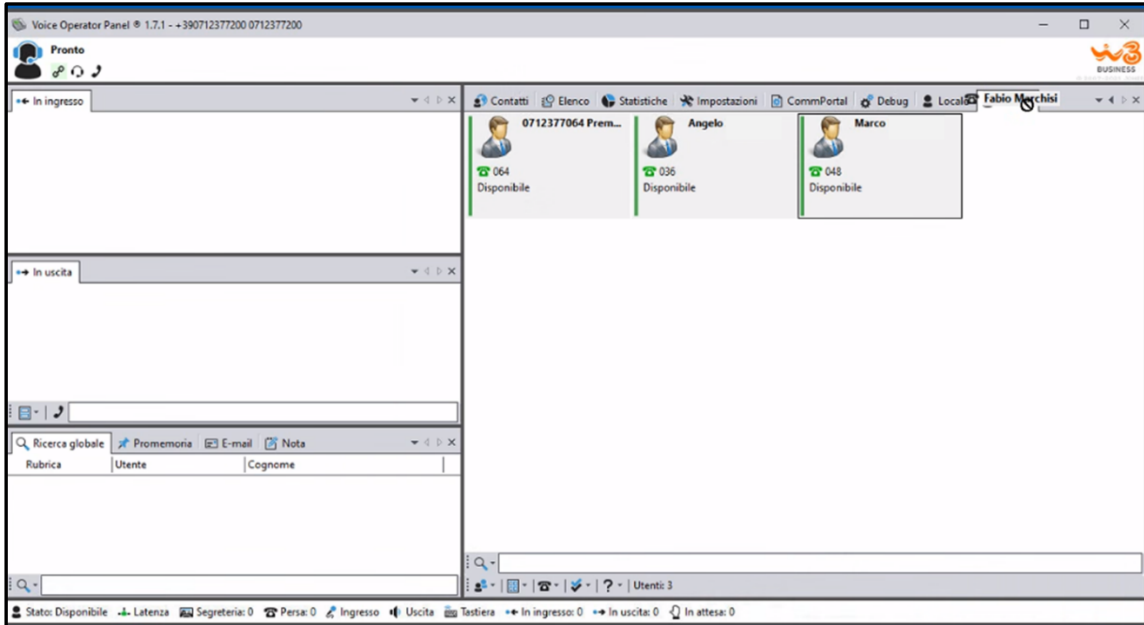
In caso di trasferimento di chiamata per indisponibilità di uno dei due Posti Operatore, sarà più facile identificare le numerazioni monitorate dall'altro Posto Operatore perché raggruppati in una rubrica dedicata

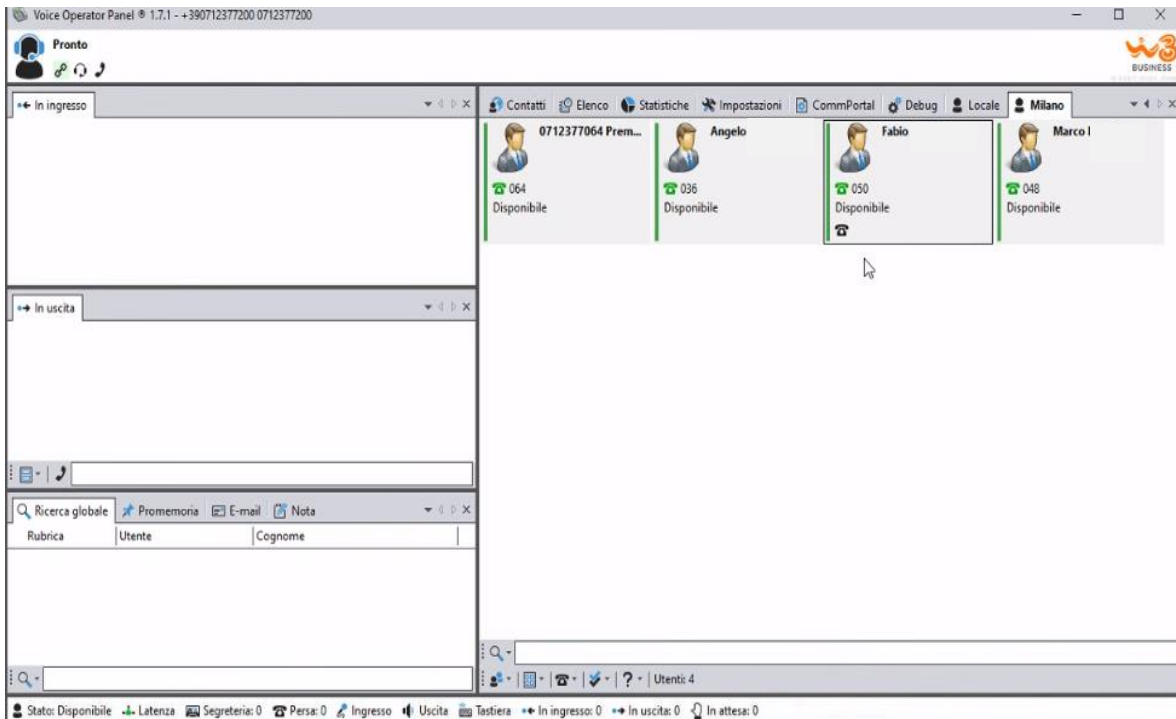
In caso di più Posti Operatore è necessario disabilitare lo "Show Presence" dall'interfaccia di gestione OFFICE SMART WEB (default di sistema che restituisce in automatico lo stato della linea/account all'attivazione del Posto Operatore) da tutti i Posti Operatore.



Il Posto Operatore dovrà manualmente selezionare gli account da monitorare nel Tab “Locale” (che contiene tutti gli account del centralino) fino ad un massimo di 50 account per Posto Operatore.








- Fare click su "Aggiungi" per aggiungere un nuovo contatto, es.:

Utente ✕



Cognome:

Nome:

Azienda

Ufficio

Titolo

Telefono

Cellulare

E-mail

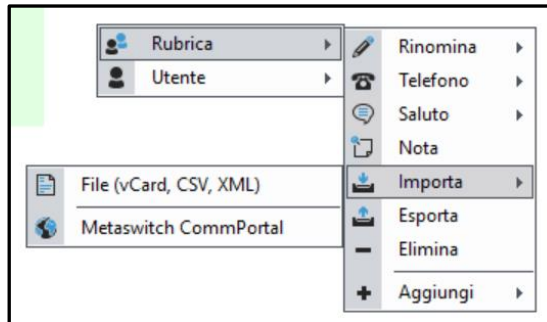
XMPP

Calendario

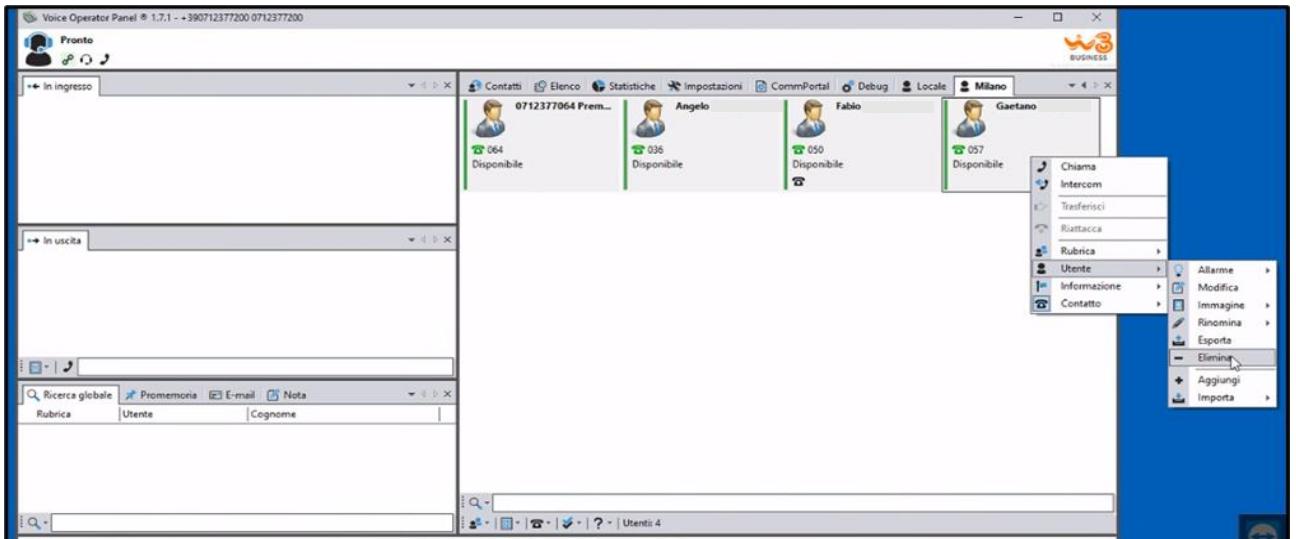
Web

Presenza:

2- Si possono importare ed esportare anche contatti direttamente da interfaccia Office Smart Web e/o Esterni su file .csv:

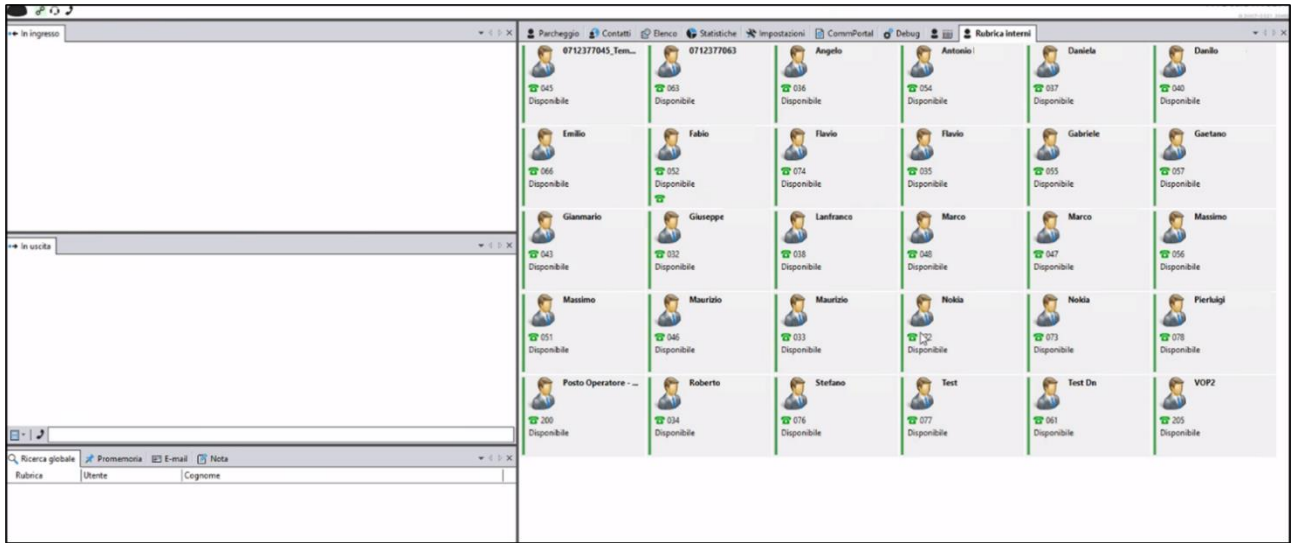


Eliminazione contatto su Tab personalizzato

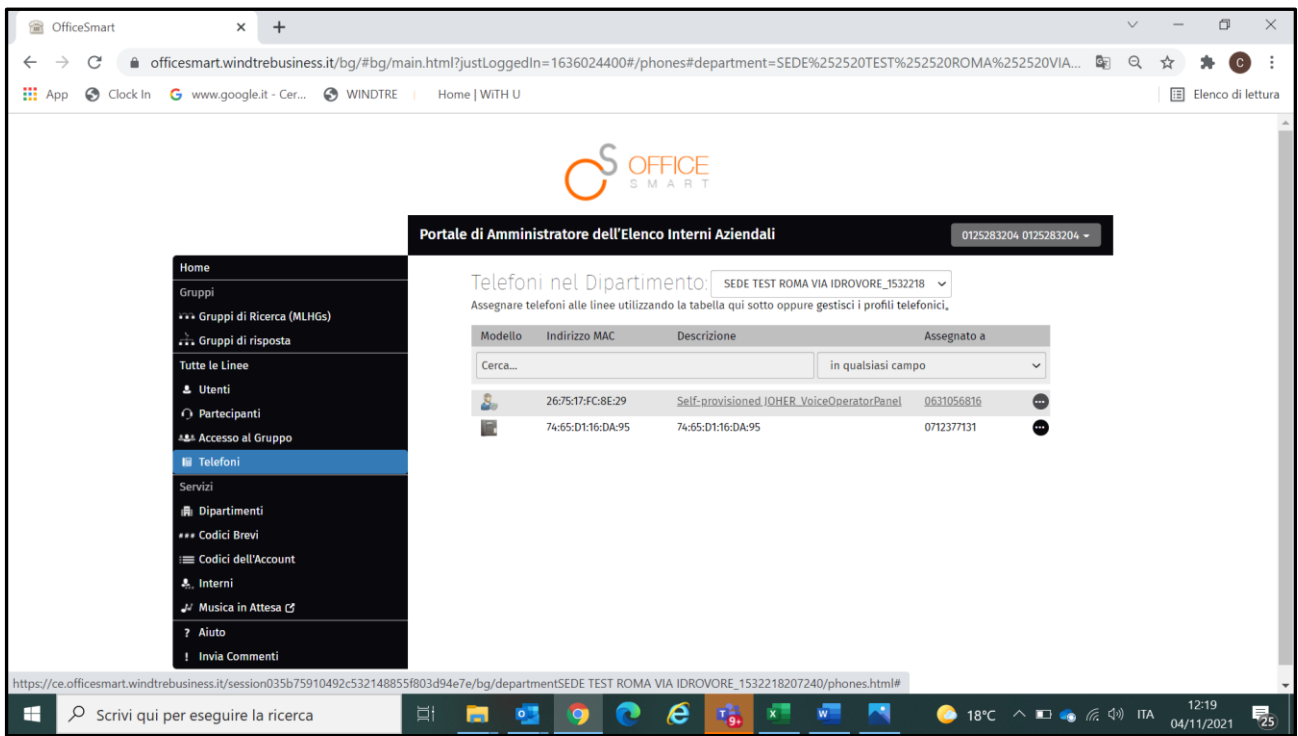


Modifica naming "Tab" di default es, Locale, Parcheggio

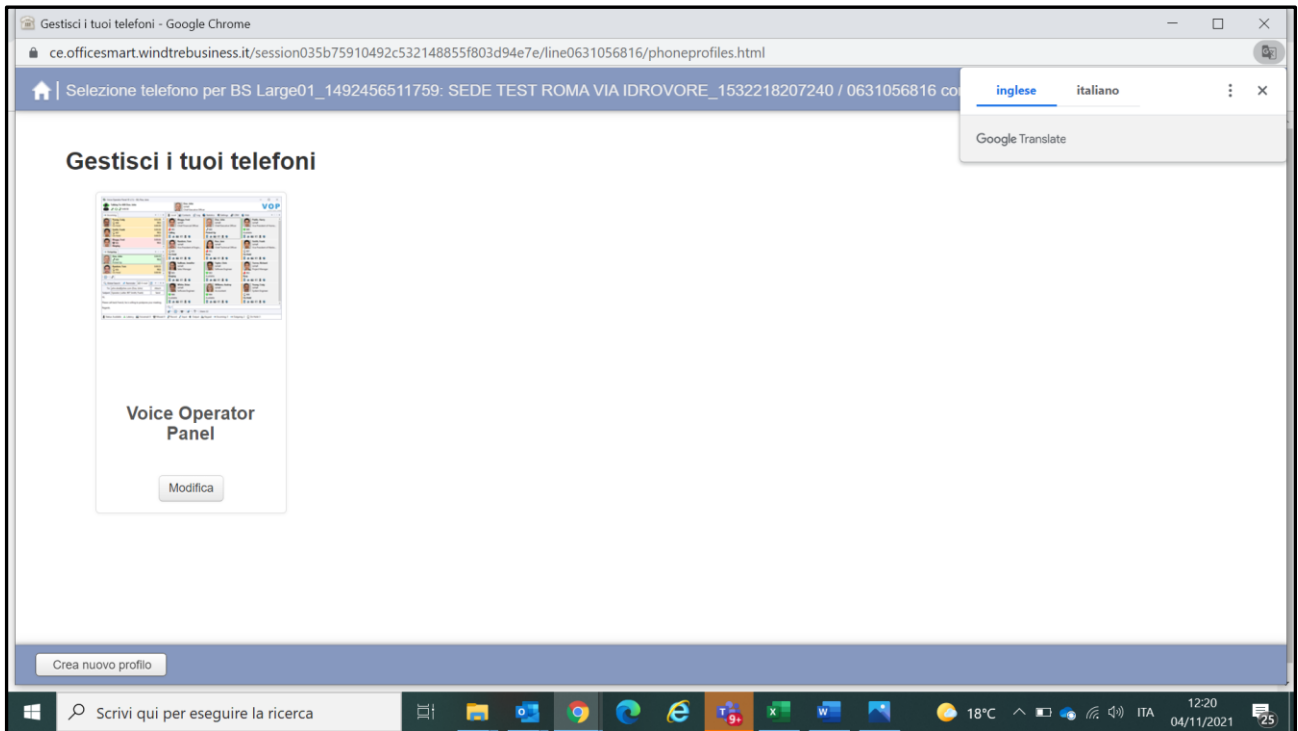
Per modificare il naming delle etichette/Tab di default (es. Rubrica Interni, Parcheggio, Contatti...) è necessario connettersi all'interfaccia OFFICE SMART WEB con utenza ADMIN ed entrare nella sezione TELEFONI.



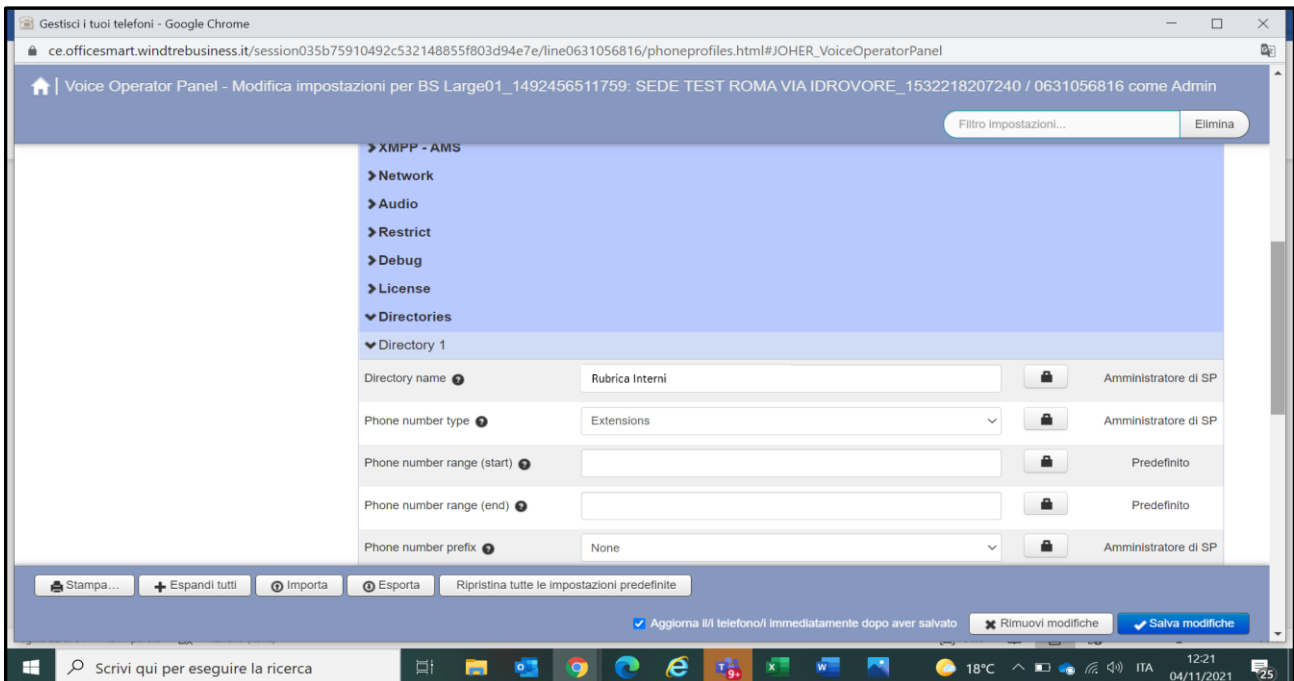
Entrare nell'interfaccia OFFICE SMART WEB-> sezione TELEFONI



Selezionare i tre puntini (...) -> selezionare CONFIGURA TELEFONI -> VOICE OPERATOR PANEL tasto MODIFICA ->



DIRECTORIES-> es. entrare nella DIRECTORY 1 -> modificare solo il campo DIRECTORY NAME inserendo il nuovo nome scelto e fare "Salva Modifiche"



Presentazione e Informazioni Utenti

Cliccando con il tasto destro del mouse all'interno del riquadro di un singolo utente del gruppo, possiamo aprire un menu completo dove possiamo effettuare la Chiamata, avere tutte le informazioni dell'utente stesso e poterlo modificare tramite "Modifica":

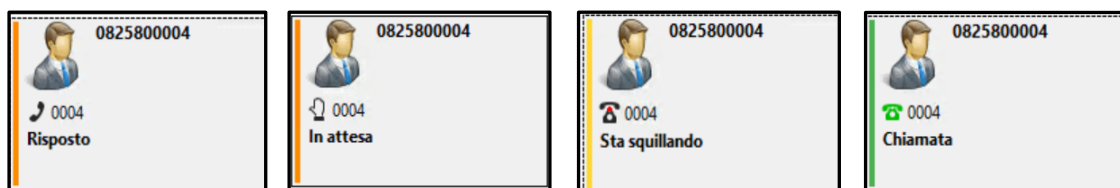
1- Nel riquadro dell'utente troviamo le seguenti informazioni di base:

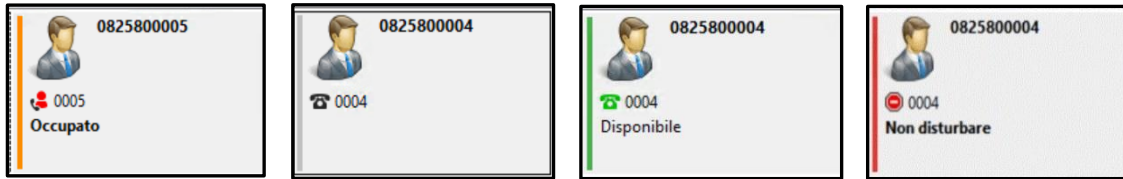
- Cognome e Nome
- Azienda
- Ruolo
- Numero Breve
- Lo stato dell'utente
- In basso tutte le Informazioni aggiunte (Mail, Mobile, Calendario Eventi, Note, ecc..)



2- L'utente cambierà lo stato in caso di chiamata, attesa, non disponibile, occupato. Inoltre cambierà anche di colore rendendolo visibile sulla fascia a sinistra del riquadro:

- Verde -> Disponibile nel ricevere ed effettuare chiamate.
- Arancione -> Risposto - In attesa - Occupato
- Giallo -> Sta squillando
- Rosso -> Non disturbare
- Grigio -> Non attivo (le informazioni non sono presenti)



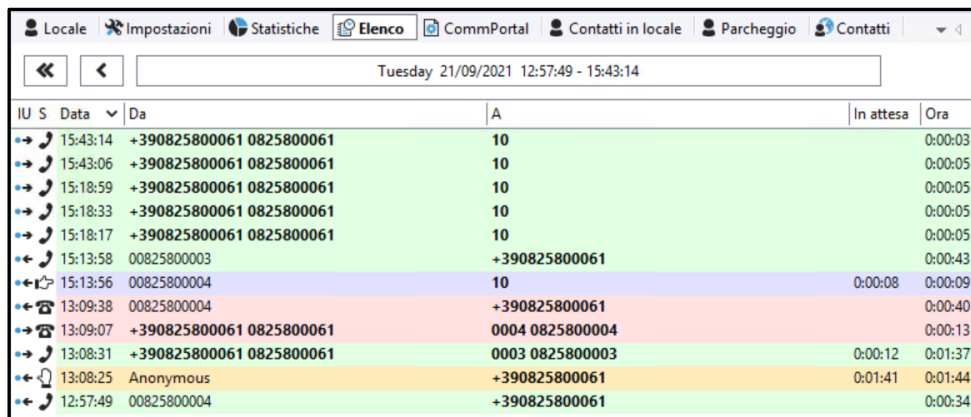


Storico e Statistiche delle chiamate

L'Operatore può visualizzare, tramite il Tab "Elenco", tutte le chiamate e azioni effettuate nell'arco della giornata e/o lo storico giornaliero dei giorni precedenti (selezionabile mediante le frecce); sarà possibile fare anche una ricerca per data e per utente.

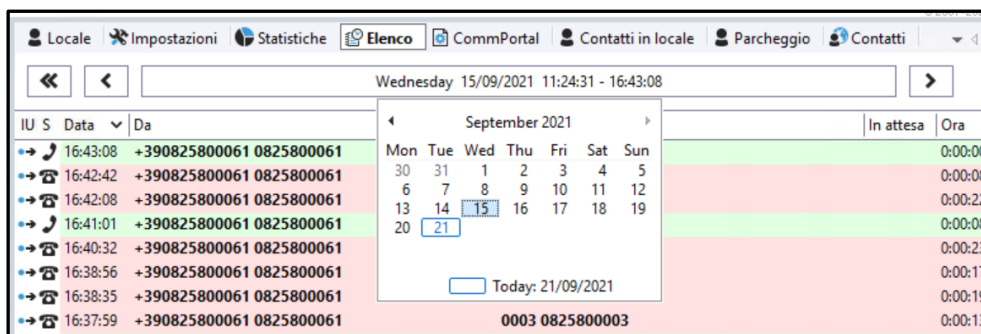
Inoltre, è possibile avere una statistica delle chiamate tramite il Tab "Statistic".

1. Elenco -> di default saranno visibili solo le Chiamate di ingresso ed uscita effettuate dall'Operatore e NON quelle lato Utenti dal Posto Operatore:



IU	S	Data	Da	A	In attesa	Ora
→	→	15:43:14	+390825800061 0825800061	10		0:00:03
→	→	15:43:06	+390825800061 0825800061	10		0:00:05
→	→	15:18:59	+390825800061 0825800061	10		0:00:05
→	→	15:18:33	+390825800061 0825800061	10		0:00:05
→	→	15:18:17	+390825800061 0825800061	10		0:00:05
←	←	15:13:58	00825800003	+390825800061		0:00:43
←	←	15:13:56	00825800004	10	0:00:08	0:00:09
←	←	13:09:38	00825800004	+390825800061		0:00:40
→	→	13:09:07	+390825800061 0825800061	0004 0825800004		0:00:13
→	→	13:08:31	+390825800061 0825800061	0003 0825800003	0:00:12	0:01:37
←	←	13:08:25	Anonymous	+390825800061	0:01:41	0:01:44
←	←	12:57:49	00825800004	+390825800061		0:00:34

2. Elenco -> selezionando una data:



IU	S	Data	Da	A	In attesa	Ora
→	→	16:43:08	+390825800061 0825800061			0:00:00
→	→	16:42:42	+390825800061 0825800061			0:00:08
→	→	16:42:08	+390825800061 0825800061			0:00:22
→	→	16:41:01	+390825800061 0825800061			0:00:08
→	→	16:40:32	+390825800061 0825800061			0:00:23
→	→	16:38:56	+390825800061 0825800061			0:00:17
→	→	16:38:35	+390825800061 0825800061			0:00:19
→	→	16:37:59	+390825800061 0825800061	0003 0825800003		0:00:13

3. Elenco -> selezionando una ricerca per Nome o Numero:

Locali Impostazioni Statistiche **Elenco** CommPortal Contatti in locale Parcheggio Contatti

Wednesday 15/09/2021 11:24:31 - 16:43:08

IU	S	Data	Da	A	In attesa	Ora
→	☎	16:42:08	+390825800061 0825800061	0003 0825800003		0:00:22
→	☎	16:40:32	+390825800061 0825800061	0003 0825800003		0:00:23
→	☎	16:38:56	+390825800061 0825800061	0003 0825800003		0:00:17
→	☎	16:37:59	+390825800061 0825800061	0003 0825800003		0:00:13
→	☎	16:36:48	+390825800061 0825800061	0003 0825800003		0:00:00
→	☎	16:28:46	+390825800061 0825800061	0003 0825800003		0:00:18
→	☎	11:25:35	+390825800061 0825800061	0003 0825800003		0:00:01
→	☎	11:24:31	+390825800061 0825800061	0003 0825800003		0:00:18

0825800003

Chiamate: 8 In ingresso: 0 In uscita: 8

4. Statistiche della giornata:

Locali Impostazioni **Statistiche** Elenco CommPortal Contatti in locale Parcheggio Contatti

Tuesday 21/09/2021 12:57:49 - 15:43:17

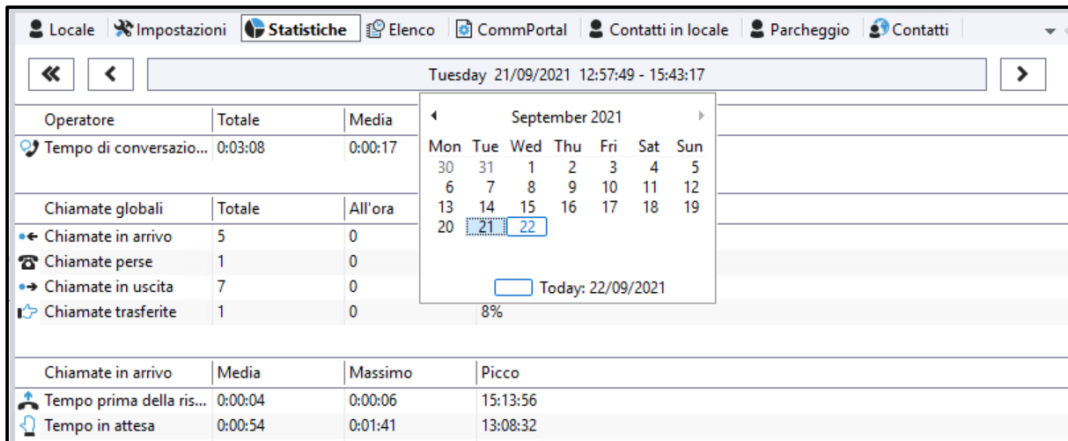
Operatore	Totale	Media	Massimo	Picco
Tempo di conversazio...	0:03:08	0:00:17	0:00:53	13:09:21

Chiamate globali	Totale	All'ora	Percentuale
←	5	0	42%
☎	1	0	20%
→	7	0	58%
↔	1	0	8%

Chiamate in arrivo	Media	Massimo	Picco
Tempo prima della ris...	0:00:04	0:00:06	15:13:56
Tempo in attesa	0:00:54	0:01:41	13:08:32
Durata	0:00:46	0:01:44	13:08:28
Chiamate concomitanti		2	13:09:38
Chiamate in attesa		1	13:08:32

Chiamate in uscita	Media	Massimo	Picco
Tempo prima della ris...	0:00:06	0:00:05	13:08:31
Tempo in attesa	0:00:12	0:00:12	13:09:08
Durata	0:00:19	0:01:37	13:08:37
Chiamate concomitanti		2	13:09:07
Chiamate in attesa		1	13:09:08

5. Statistiche ricerca per data:

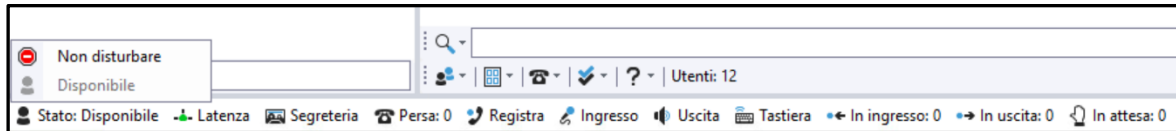


Operatore	Totale	Media	
Tempo di conversazio...	0:03:08	0:00:17	
Chiamate globali			
	Totale	All'ora	
Chiamate in arrivo	5	0	
Chiamate perse	1	0	
Chiamate in uscita	7	0	
Chiamate trasferite	1	0	
		8%	
Chiamate in arrivo			
	Media	Massimo	Picco
Tempo prima della ris...	0:00:04	0:00:06	15:13:56
Tempo in attesa	0:00:54	0:01:41	13:08:32

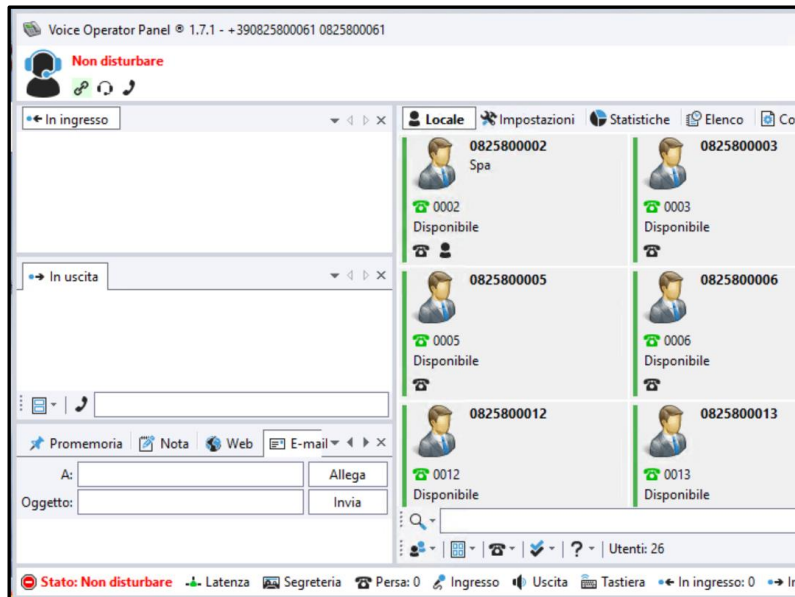
Attivazione/Disattivazione del Non Disturbare (Posto Operatore)

L'Operatore può decidere (es. pausa pranzo, emergenza e/o altro) di attivare lo stato di "Non Disturbare" tramite il pannello di Controllo o anche da interfaccia Office Smart Web; in entrambe le opzioni lo stato viene automaticamente sincronizzato.

- 1- Attivazione e Disattivazione tramite la gestione da Pannello di Controllo:
 - Posizionarsi con il mouse sulla barra di stato in basso a sinistra.

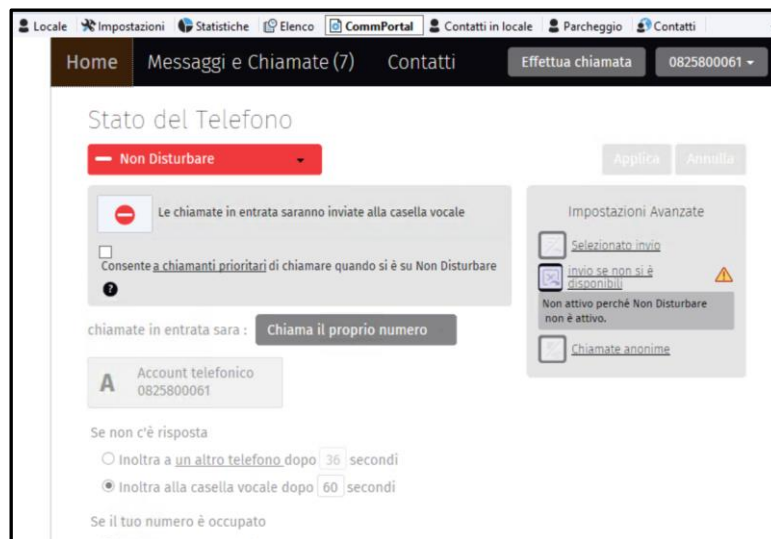


- Attivare lo stato "Non Disturbare".
- Tutte le chiamate verranno trasferite in Segreteria.



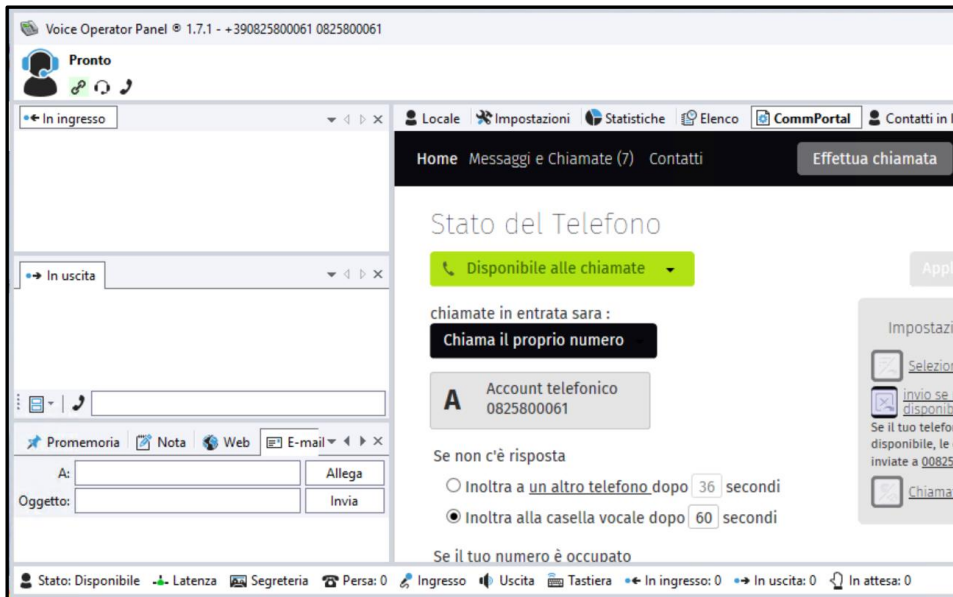
2- Attivazione “Non Disturbare” tramite Office Smart Web:

- accedere all’interfaccia OFFICE SMART WEB come Utente o come ADMIN
- selezionare “Non Disturbare”

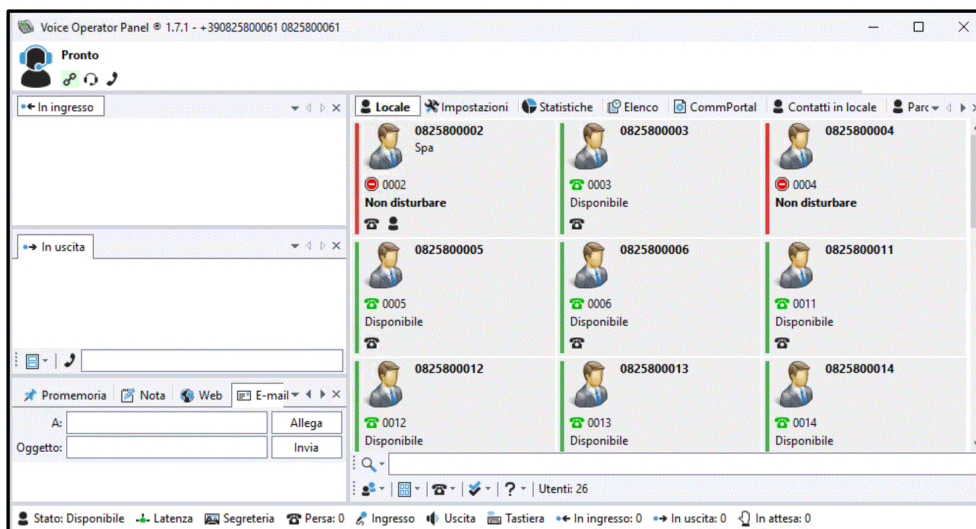


3- Disattivazione “Non Disturbare” tramite interfaccia Office Smart Web:

- accedere all’interfaccia OFFICE SMART WEB come Utente o come ADMIN
- selezionare “Disponibile alle chiamate”



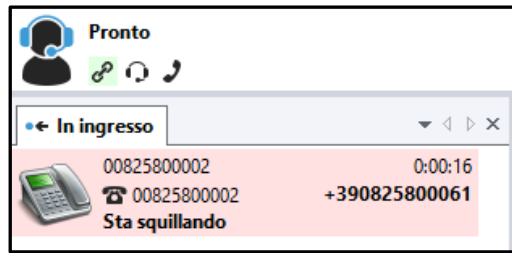
- 4- Tramite il Posto Operatore è possibile anche visualizzare se è attivo il “Non Disturbare” sul singolo Utente:



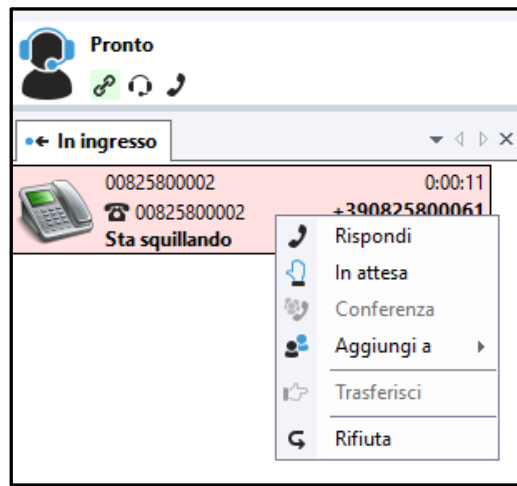
Gestione delle chiamate In Ingresso

Il Posto Operatore, tramite il tasto destro del mouse può, oltre che prendere la chiamata in Ingresso, compiere alcune azioni: rifiutarla, metterla in attesa, trasferirla, parcheggiarla ecc....

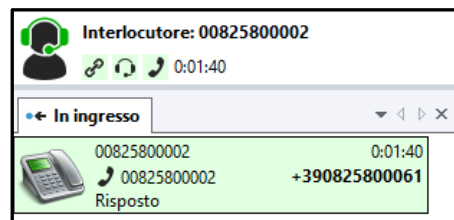
- 1- Stato della chiamata in Ingresso, viene visualizzato il Numero del Chiamante:



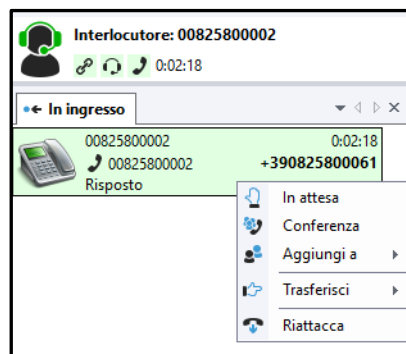
2- Posizionandosi con il mouse sullo specchietto della chiamata e cliccando con il tasto Destro, si apriranno le varie opzioni:



3- Nel caso di Risposta, lo specchietto cambia la sua colorazione da Rossa a Verde:



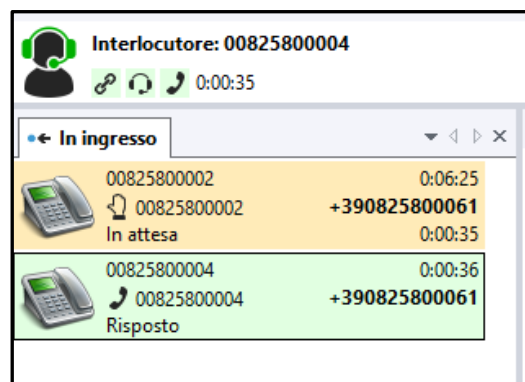
4- Alla Risposta cambieranno anche le opzioni lato Operatore:



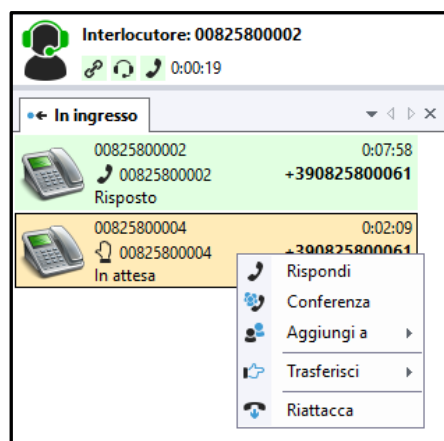
- 5- Si potranno anche avere più di una chiamata in Ingresso e quindi avere una coda delle chiamate, a questo punto avremmo più opzioni nella gestione delle code.



- 6- Rispondendo alla chiamata In Ingresso in coda, la prima chiamata passa in automatico nello stato di Attesa di colore Arancione:



- 7- Si potrà quindi passare da una chiamata all'altra sempre posizionandosi sullo specchietto della chiamata in corso con il mouse e cliccando con il tasto destro:

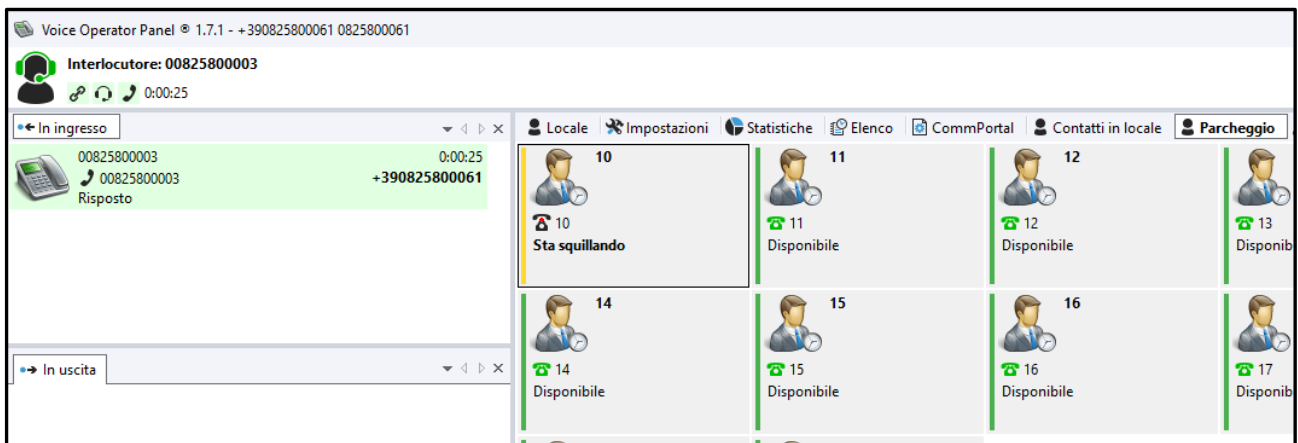


Parcheggiare una o più chiamate In Ingresso

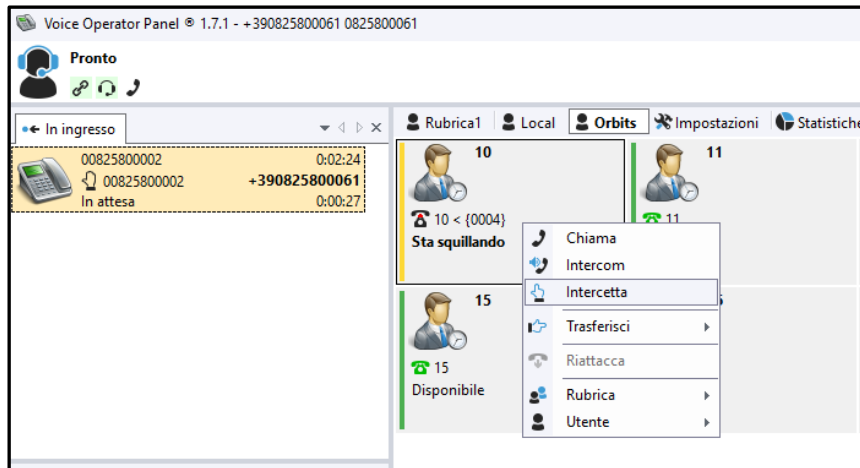
Nel caso che l'Operatore abbia in coda più chiamate da gestire o abbia una chiamata troppo tempo in Attesa (oltre i 2 minuti), la chiamata potrà essere parcheggiata:



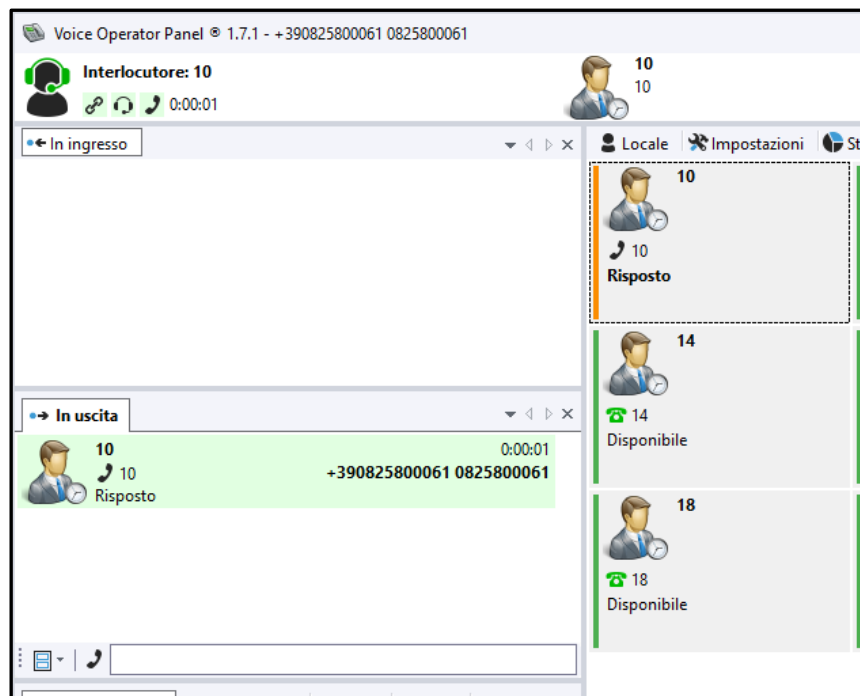
1. In questo caso l'Operatore, per non perdere la chiamata in Attesa e/o gestirla in un secondo tempo, potrà parcheggiarla mettendola in "Parcheggio" (Orbita) e riprenderla in seguito; basterà trascinare lo specchietto della chiamata in attesa all'interno del TAB "Parcheggio". E' possibile avere fino a un max 10 di 10 chiamate in "Parcheggio"



2. Per riprendere la chiamata messa in "Parcheggio" (Orbita) basterà posizionarsi con il Mouse sull'utente parcheggiato e cliccare il pulsante destro per accedere alle opzioni:



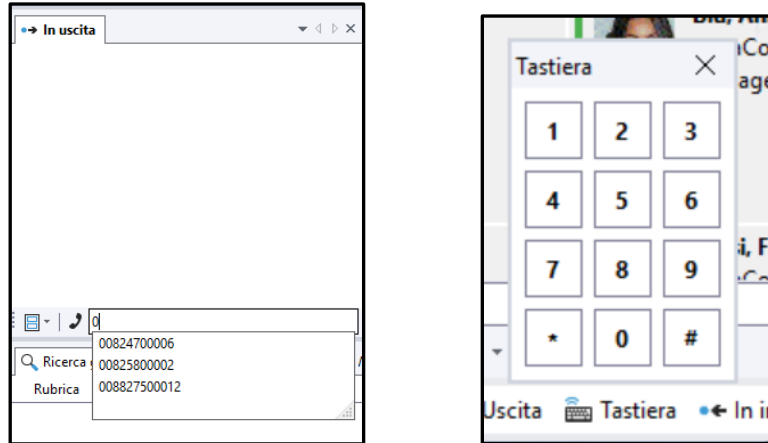
3. Selezionando dalle opzioni "Intercetta" possiamo riprendere l'utente parcheggiato; la chiamata si sposterà nella finestra delle chiamate in Uscita:



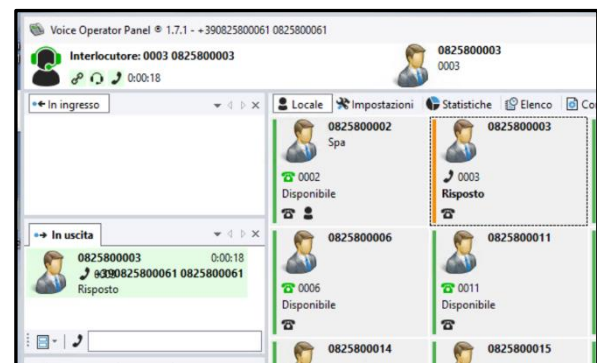
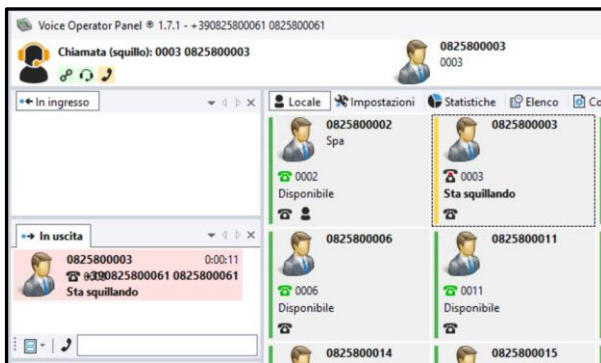
- La chiamata parcheggiata risulterà in Uscita in quanto l'Operatore per riprendere l'utente messo in attesa deve richiamare il servizio di Parcheggio.
- Può essere utilizzata anche la funzionalità drag ad drop per posizionare la chiamata dal Parcheggio alla sezione delle chiamate in uscita.

Gestione delle chiamate In Uscita

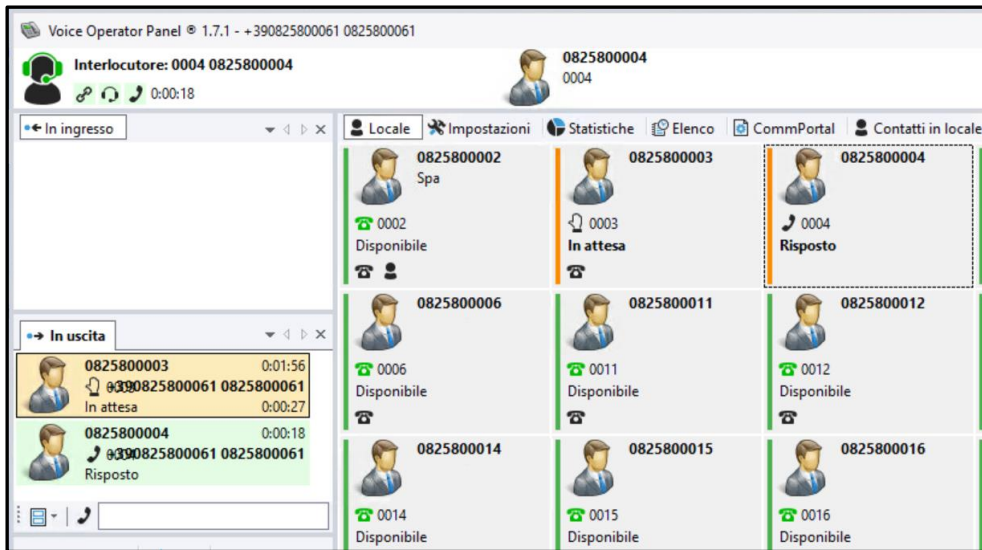
L'Operatore può effettuare una chiamata e/o più chiamate in uscita tramite la tastiera in basso, presente sul Tab di stato, componendo il numero direttamente se non disponibile in Rubrica:



1. Nel caso si voglia chiamare un utente appartenente al Gruppo, basterà trascinare dalla Rubrica il contatto sulla finestra delle chiamate In Uscita:



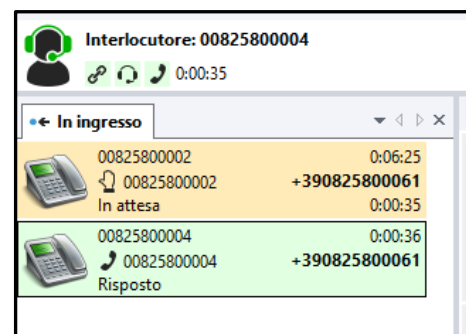
2. Anche in questo caso si potranno gestire più chiamate in Uscita:



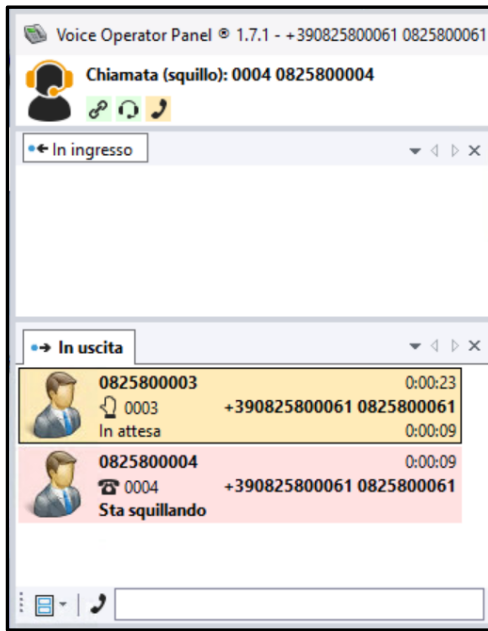
Chiamata in Attesa in Ingresso/Uscita

L'Operatore può gestire l'attesa delle chiamate sia In Ingresso che In Uscita, gestendo più chiamate contemporaneamente:

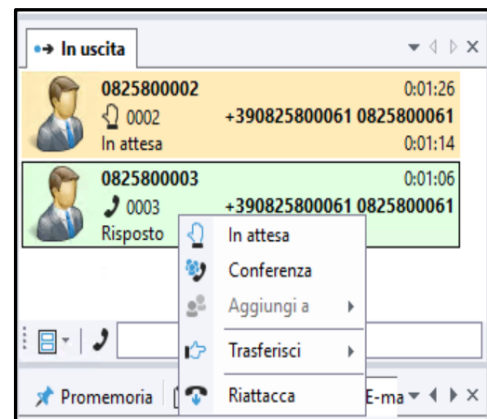
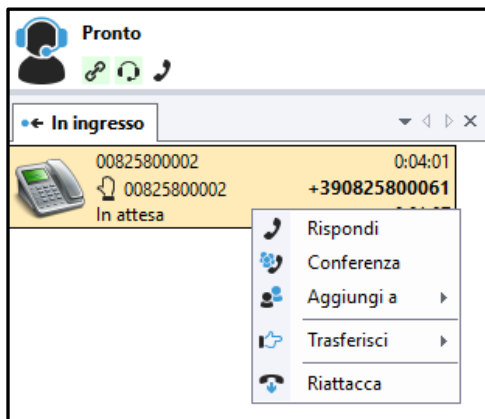
- 1- Se l'Operatore è impegnato in una chiamata in ingresso e vuole rispondere ad una seconda in arrivo, la prima va automaticamente in attesa senza fare nessuna azione:



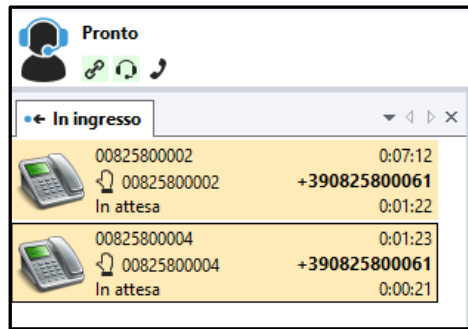
- 2- Se l'Operatore è impegnato in una chiamata ed effettua una chiamata in uscita, la prima va automaticamente in attesa senza fare nessuna azione:



3- Sia per le chiamate “In ingresso” che per quelle “In Uscita”, l’Operatore è in grado di cambiare lo stato delle chiamate e/o di riprendere la chiamata in Attesa cliccando con il mouse sulla finestra della chiamata in corso:



4- L’Operatore è in grado di mettere contemporaneamente più chiamate in Attesa:



- 5- Nel caso l'attesa superi i 2 minuti, in rosso verranno visualizzati il messaggio "In attesa" ed il contatore del Tempo; si tratta solo di un segnale d'allerta che indica il protrarsi eccessivo dell'attesa (la chiamata continuerà a rimanere in comunicazione):

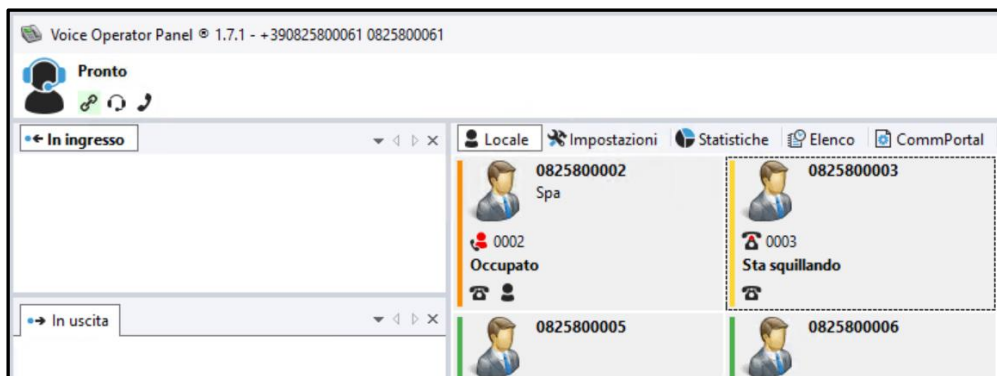
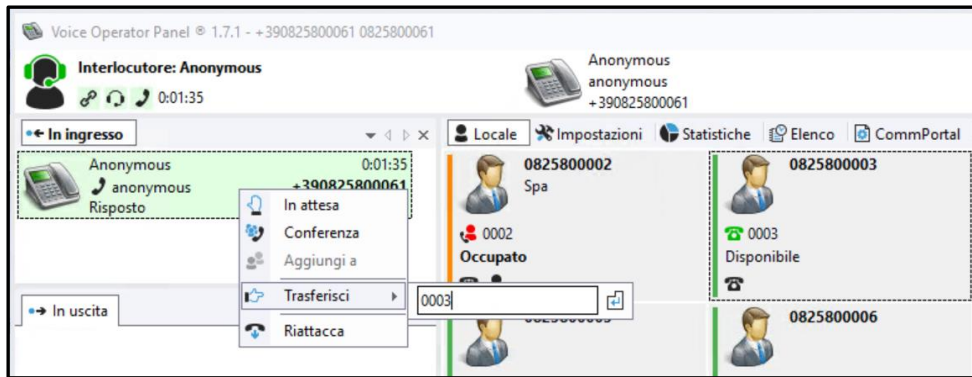


Trasferimento di chiamata

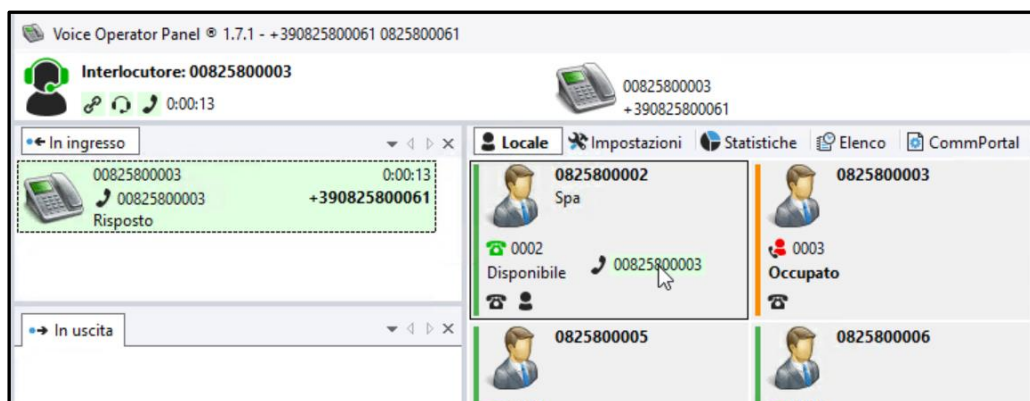
L'Operatore è in grado di gestire i Trasferimenti di Chiamata sia in Ingresso che in Uscita. Potrà effettuare il trasferimento in tre modalità:

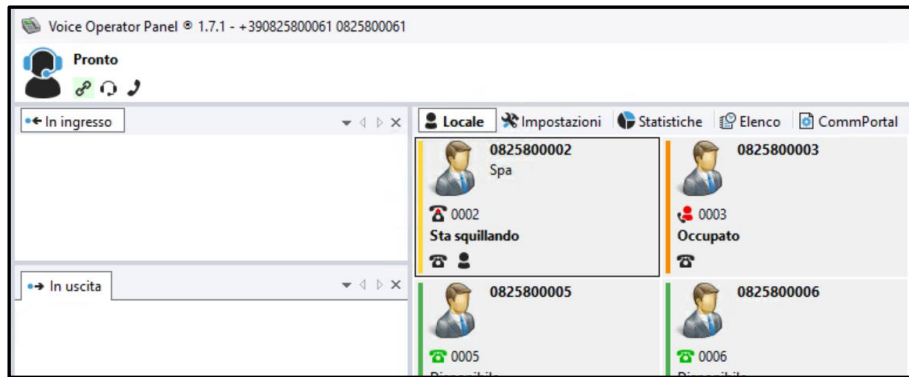
1. Posizionandosi con il mouse sopra la finestra della chiamata, cliccando con il tasto destro si aprirà il Tab delle opzioni, bisognerà digitare l'interno dell'utente da chiamare.
2. Trascinando la chiamata con il drag and drop sopra l'utente presente in Rubrica.
3. Posizionandosi con il mouse sopra l'utente in Rubrica Locale, cliccando con il tasto destro e aprendo il Tab delle opzioni si trasferisce la chiamata.

1- Trasferimento della Chiamata in Ingresso e manovra da Tab In ingresso:

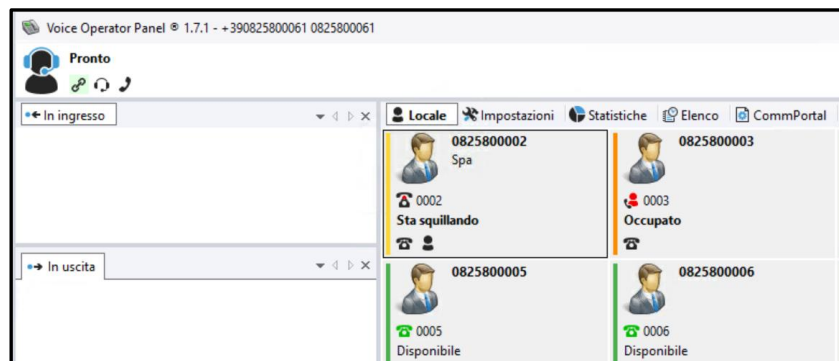
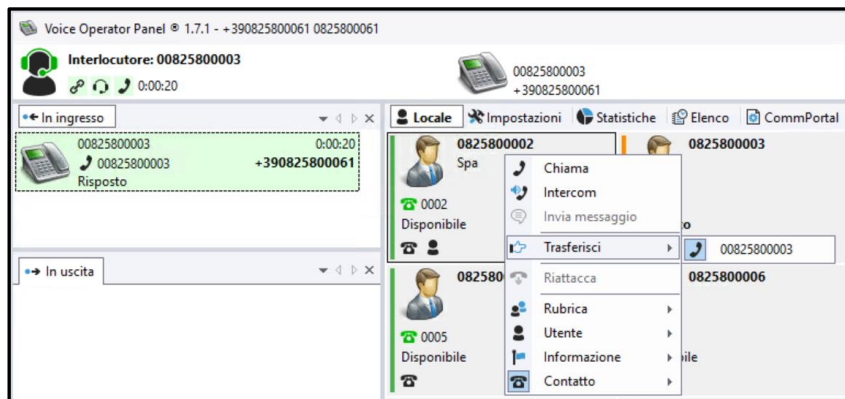


2- Trasferimento della chiamata ad altro utente del Gruppo, tramite trascinarsi del chiamante:

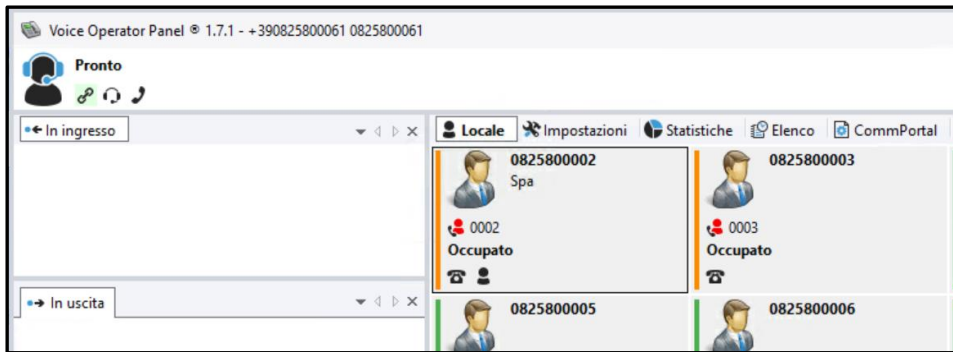




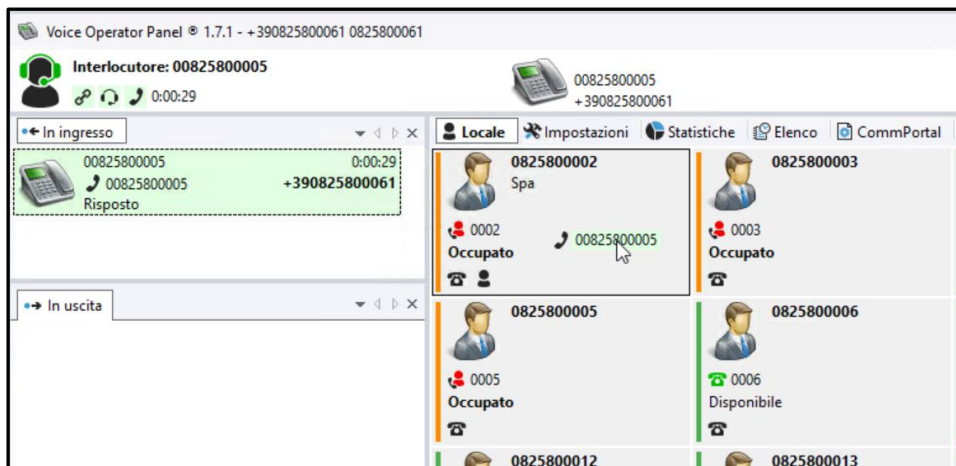
3- Trasferimento della Chiamata in Ingresso e manovra da Tab Utente Locale:



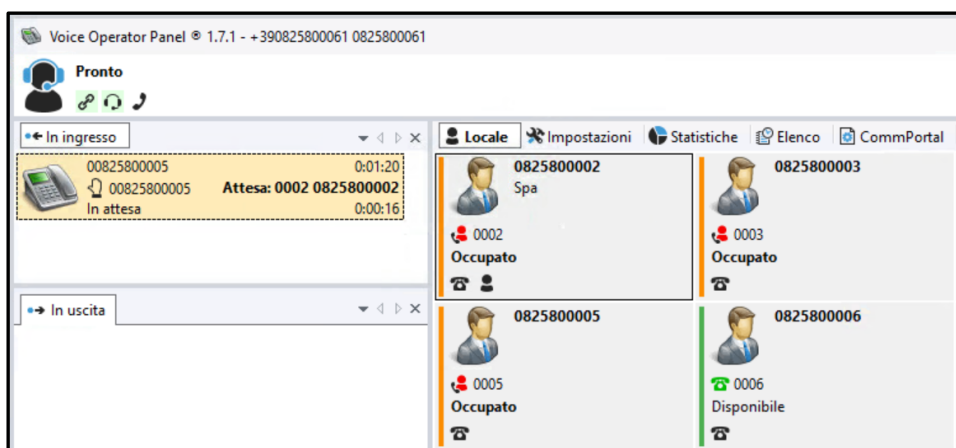
- Per tutti i casi di Trasferimento avremo i due utenti in conversazione e Occupati
- Le tre manovre di Trasferimento possono essere attuate anche per le chiamate in Uscita.



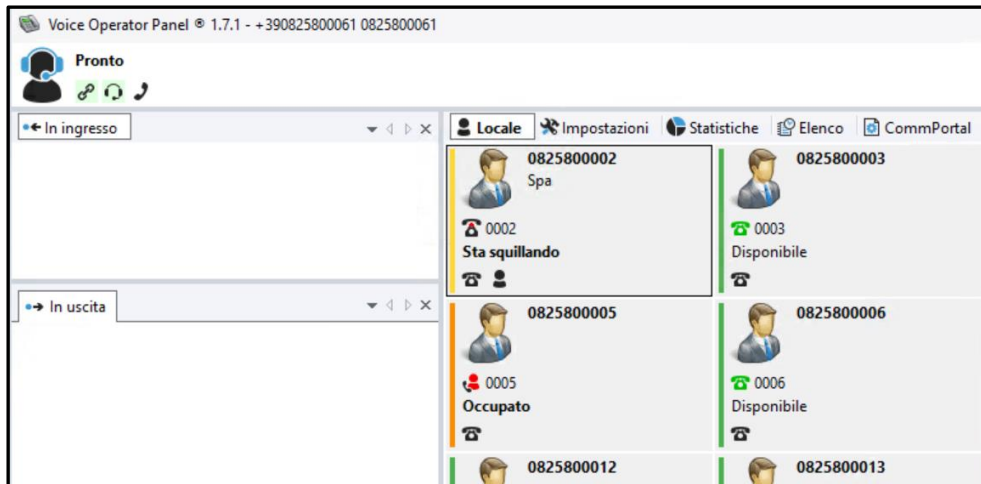
- È possibile eseguire un trasferimento di Chiamata verso un utente Occupato, tale chiamata viene accodata in attesa che si liberi l'utente precedentemente impegnato su altra chiamata:



-> Trascinare la chiamata in Ingresso sopra all'utente Occupato.



-> La chiamata in Ingresso andrà in attesa che l'utente occupato si liberi.



-> Una volta che l'utente occupato si libera, automaticamente riceve la chiamata in attesa.

Trasferimento e Monitoraggio tra due Operatori

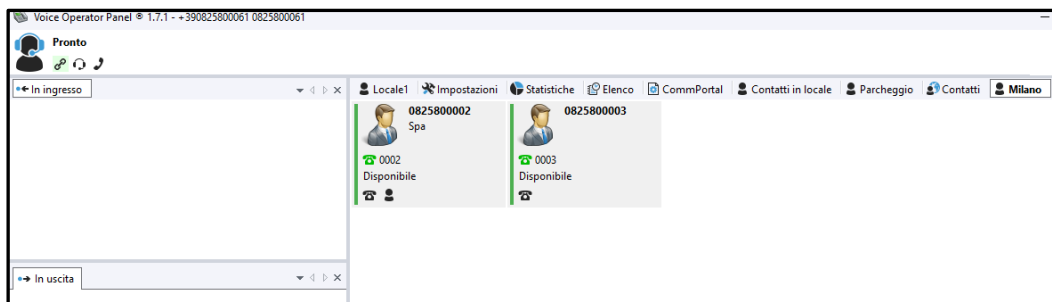
In caso di Multi sede un singolo Posto Operatore può gestire tutti gli interni dell'Azienda.

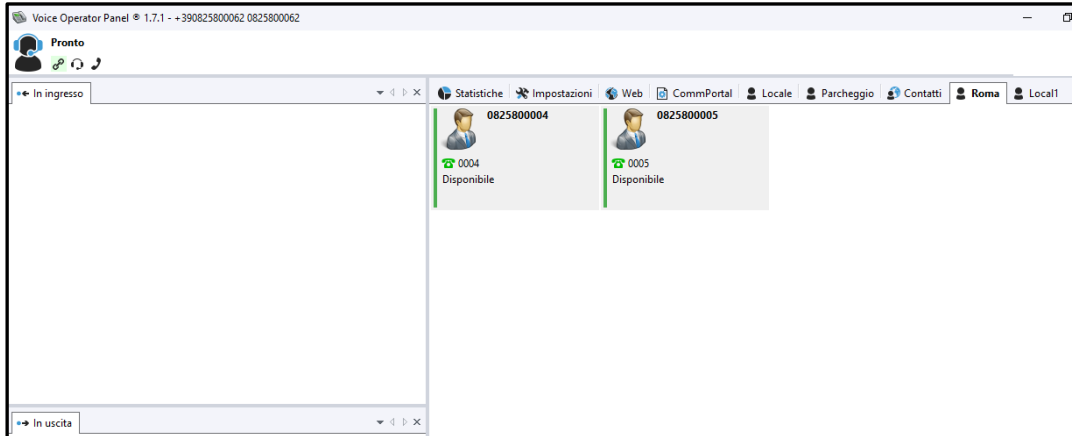
È possibile però prevedere la presenza di più Posti Operatore attivi contemporaneamente per gestire le varie sedi in collaborazione.

In quest'ultimo caso sarà necessario creare Tab dedicati ad ogni singola sede, es. Posto Operatore 1 con Rubrica sede Roma e Posto Operatore 2 con Rubrica sede Milano.

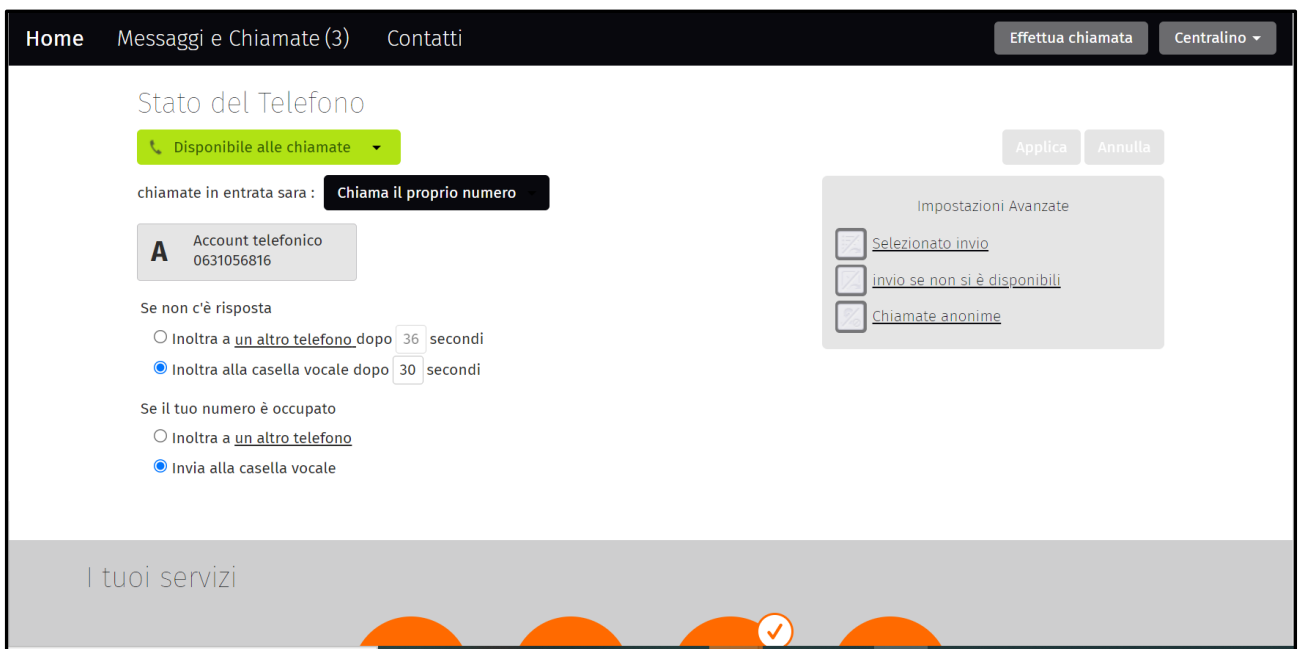
Ognuno gestirà le proprie numerazioni, ma potrà vedere ed eventualmente gestire le chiamate in ingresso verso una numerazione monitorata dall'altro Posto Operatore (tramite il tab Locale1). Le numerazioni afferenti l'altro Posto Operatore non avranno il monitoraggio dello stato (es. libero, occupato) dell'utente.

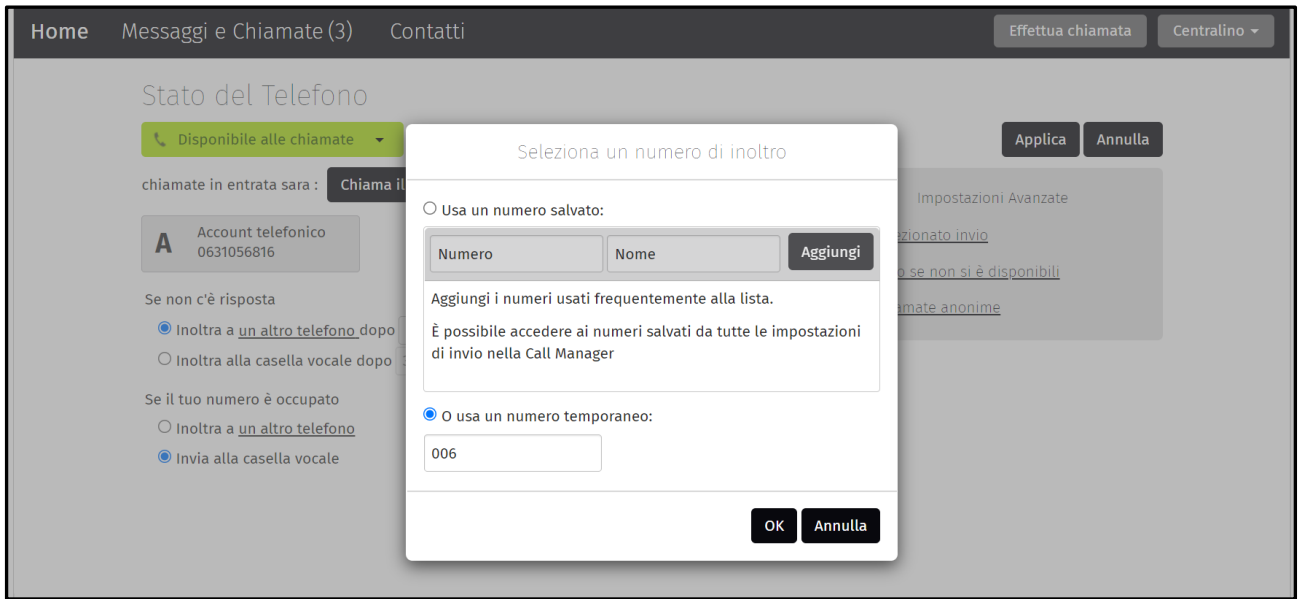
- Esempio Monitoraggio di Azienda con due Sedi a Milano e Roma:





- Esempio di Trasferimento di chiamata tra due Operatori della stessa Azienda tramite interfaccia Office Smart Web profilo utente Interno Posto Operatore:

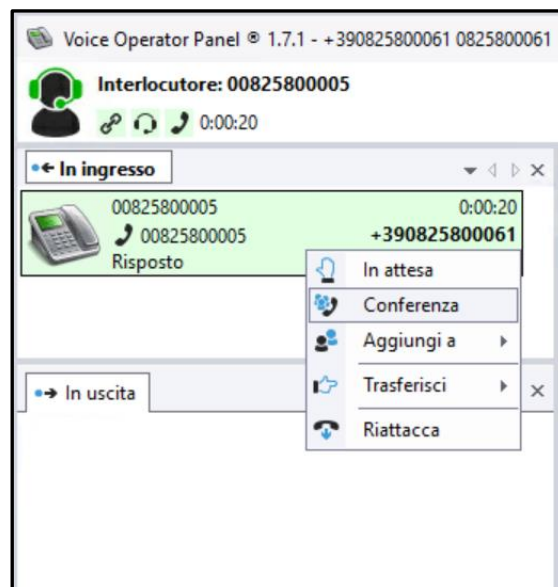




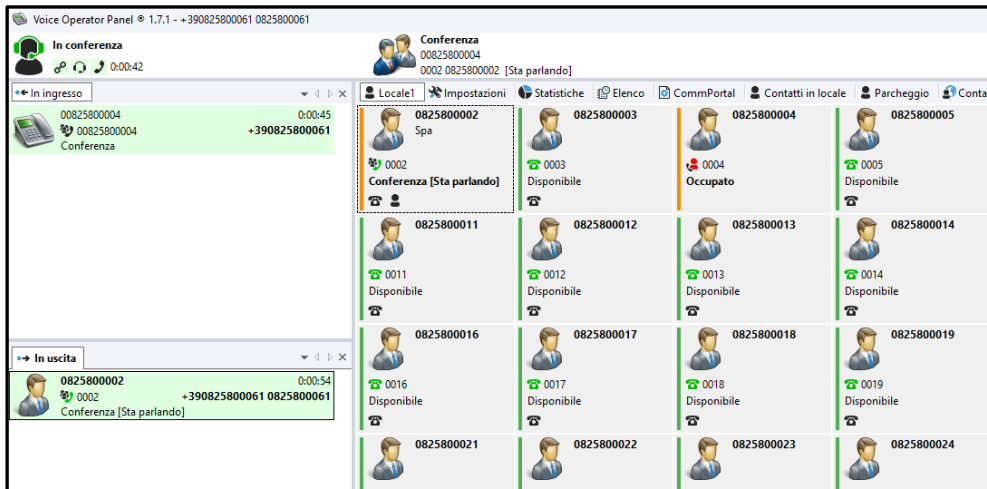
Conferenza tra più utenti

Il Posto Operatore è in grado di gestire uno e/o più conferenze sia con chiamate In Ingresso che con chiamate In Uscita, mettendo in comunicazione più utenti tra di loro.

- 1- Per attivare una conferenza basta spostarsi con il mouse sopra l'utente chiamato e/o chiamante e con il tasto destro aprire la barra delle opzioni e selezionare Conferenza (il valore max di appartenenti alla conferenza è pari a 3):

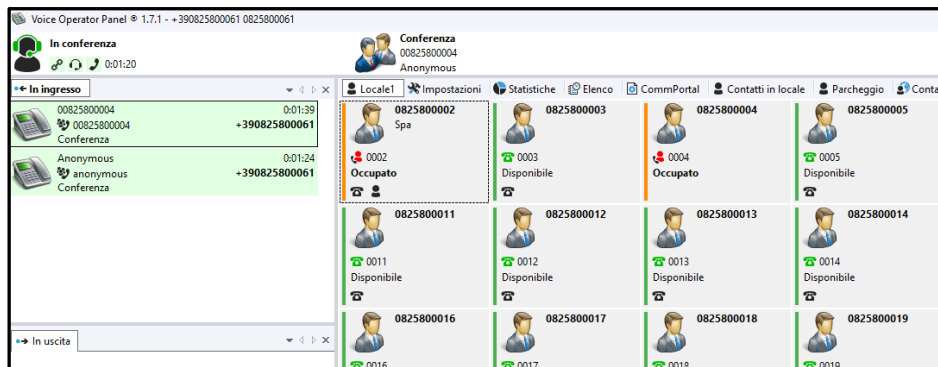


- 2- Chiamata in Conferenza tra un utente In Ingresso e un utente In Uscita:



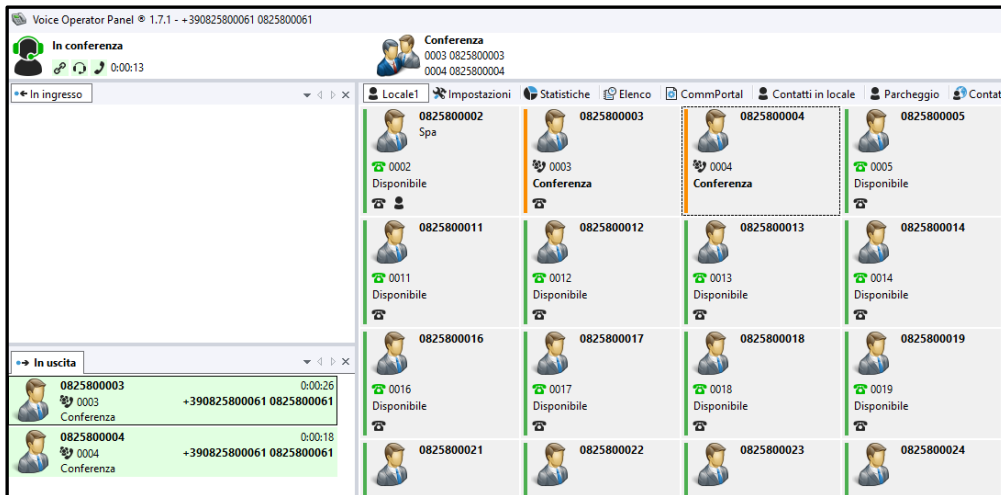
- L'utente che chiama "In ingresso" risulterà occupato in quanto è lui il chiamante e sarà visto dall'Operatore già nello stato di Occupato.

3- Chiamata in Conferenza tra un utente In Ingresso:



- Essendo già due chiamate In ingresso l'Operatore le vede già in stato di Occupato anche dopo averle messe in conferenza.

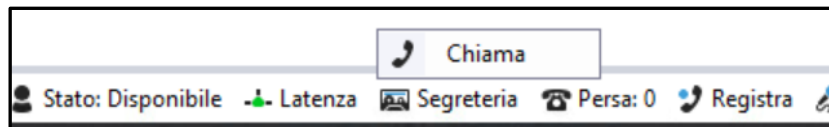
4- Chiamata in Conferenza tra un utente In Uscita:



Segreteria Telefonica e posta elettronica “E-Mail”

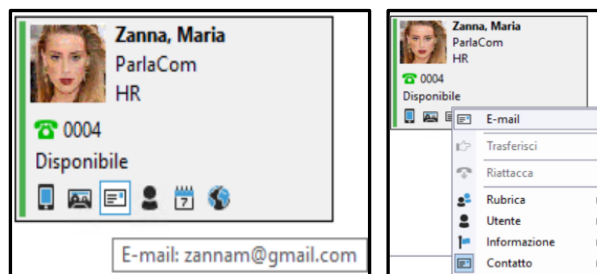
Al Posto Operatore, come ad ogni interno, è associata una “Voice Mail”, configurabile/gestibile da interfaccia Office Smart Web.

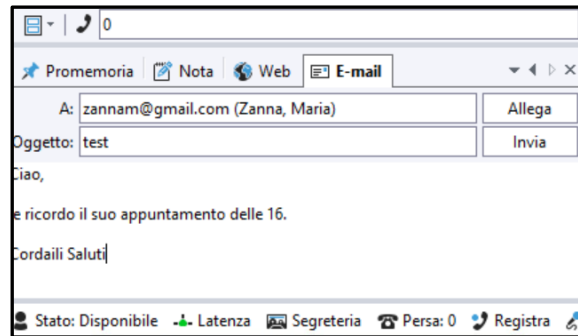
- 1- La Segreteria Telefonica può essere anche chiamata ed interrogata dall'interfaccia del Posto Operatore andando sulla barra di stato in basso -> Segreteria -> Chiama (gestita con PIN di accesso) e poi seguire le indicazioni:



- L'Operatore NON può accedere alla segreteria di altri utenti.

È possibile, inoltre, da “Impostazioni” configurare la casella di posta elettronica avendo **una licenza di Office 365 o di Outlook**; questo consente anche di inviare direttamente una mail se presente sul contatto.

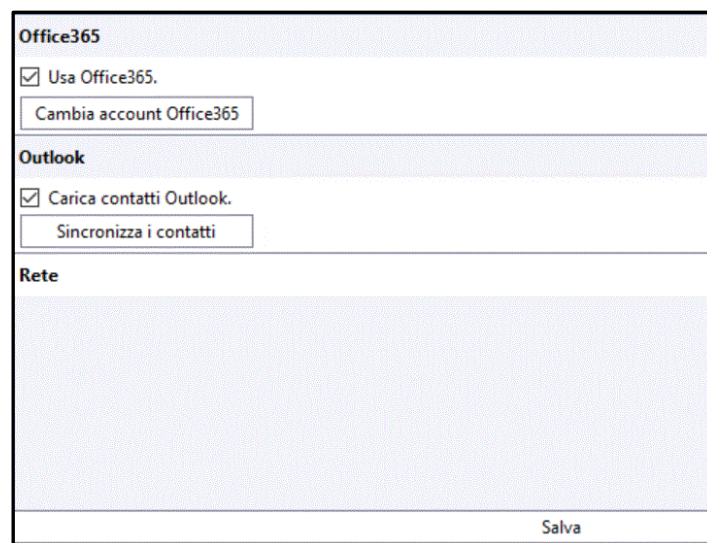




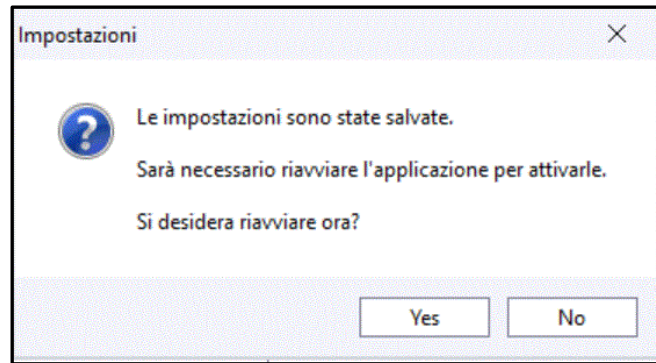
Primo accesso a Office 365 e Outlook

Come anticipato, nel paragrafo precedente, è possibile importare un account di Office 365 e/o di Outlook del Posto Operatore, in modo che si possano inviare istantaneamente Mail tramite la GUI e scaricare in locale i propri contatti.

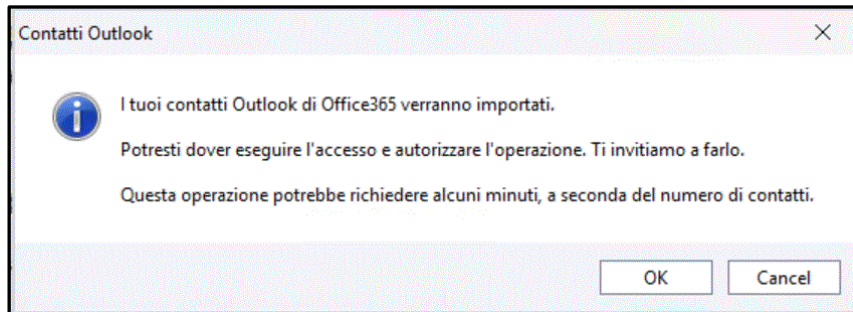
- 1- Accedere al Tab “Impostazioni” -> Office 365 e Outlook.
- 2- Selezionare le due opzioni e cliccare Salva (in basso) per attivarle:



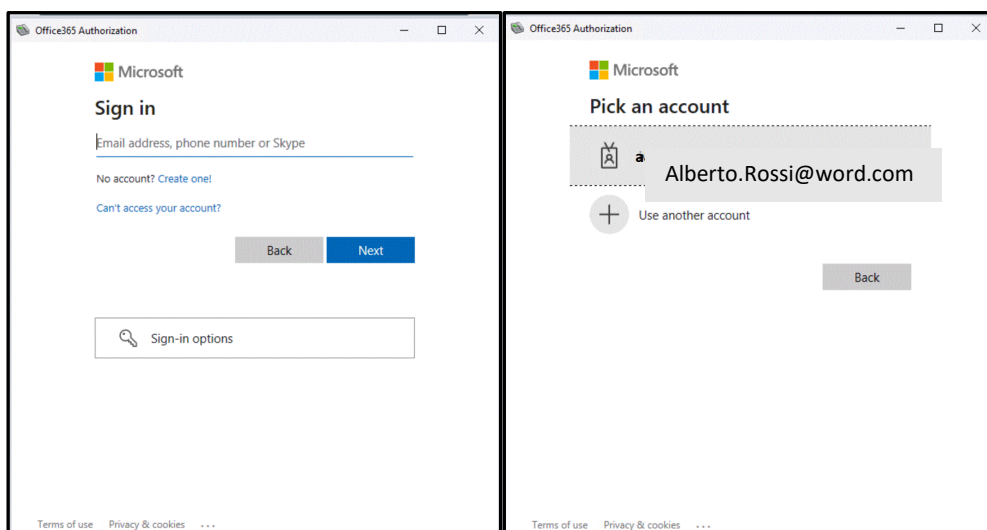
- 3- Dopo aver cliccato sul “Salva” si aprirà una finestra di pop-up dove viene richiesto il riavvio dell’Applicativo per rendere attive le opzioni di Posta:



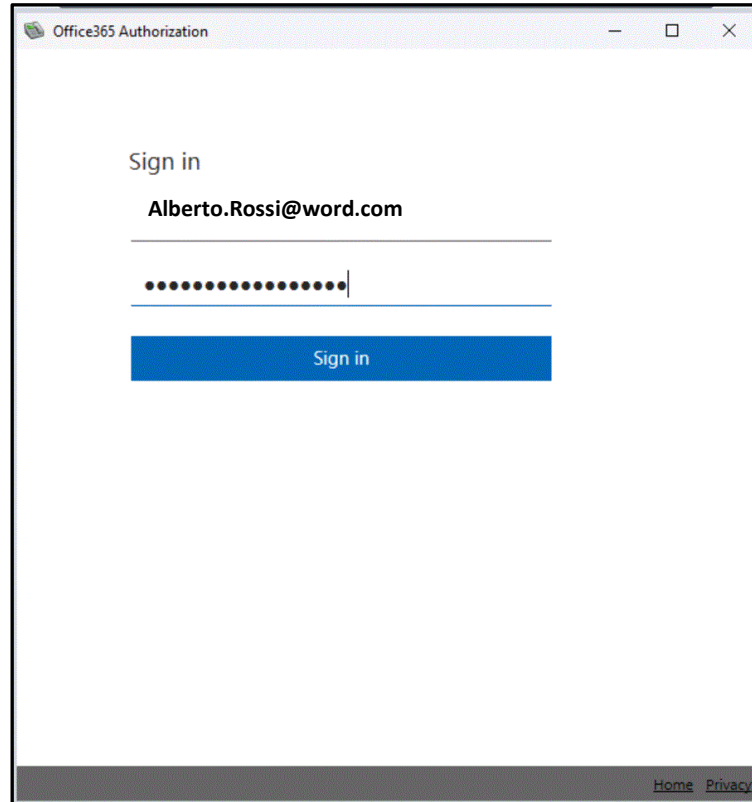
- 4- All'avvio del Posto Operatore si aprirà una finestra di pop-up dove si chiederà all'Operatore se desidera importare i propri contatti all'interno del Tab dei "Contatti" del Posto Operatore:



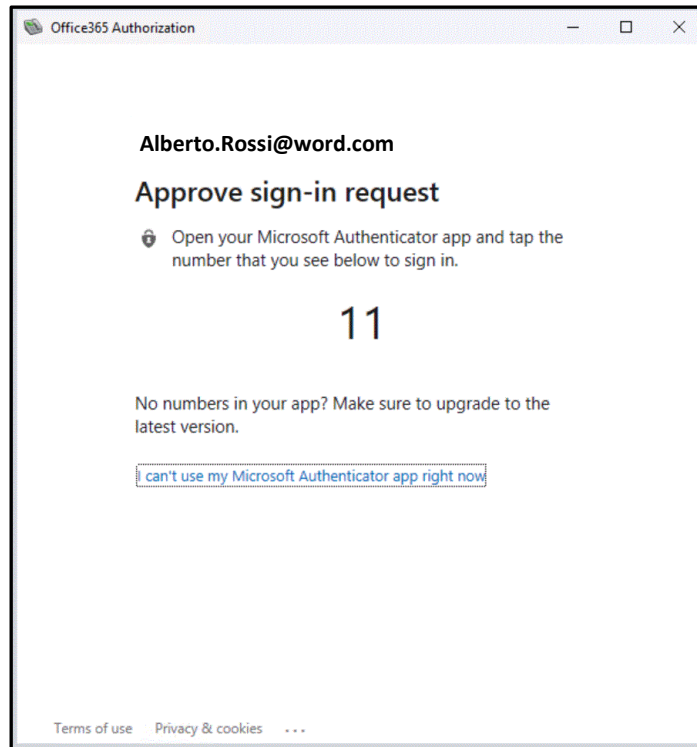
- 5- Una volta che l'applicativo è di nuovo operativo si aprirà una finestra di Login di Office 365 per potere inserire l'account del Posto Operatore (seguendo ovviamente tutte le procedure di Microsoft tra cui i permessi legati alla propria licenza o licenza aziendale):



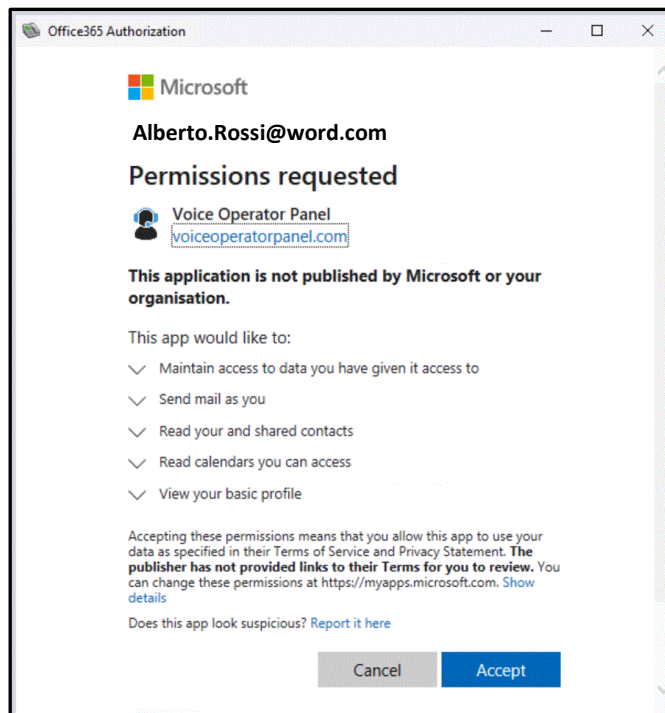
- 6- Una volta inserito il proprio Account, si aprirà una seconda finestra dove inserire le credenziali, cliccare “Sign in” per proseguire:



- 7- Come anticipato al punto 5 si dovranno seguire le varie procedure di sicurezza legate alla licenza di Microsoft, in questo caso abbiamo un riconoscimento tramite Token virtuale, di:

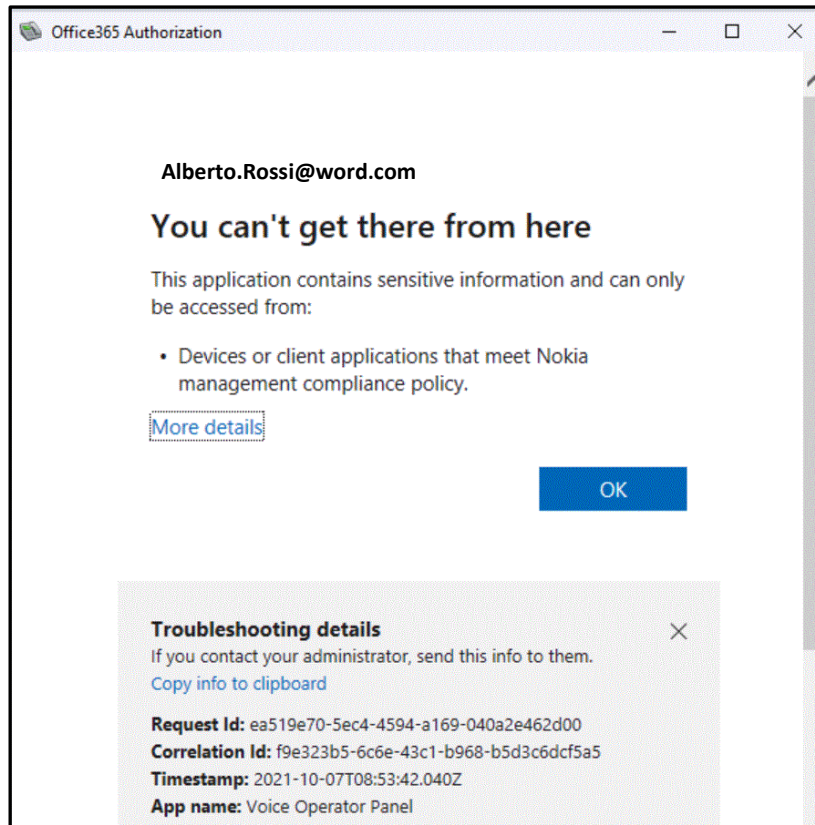


- 8- Una volta riconosciute le autorizzazioni della Licenza dell'Operatore legate al proprio account si aprirà una nuova finestra, con tutte le Informazioni dell'Account Microsoft:



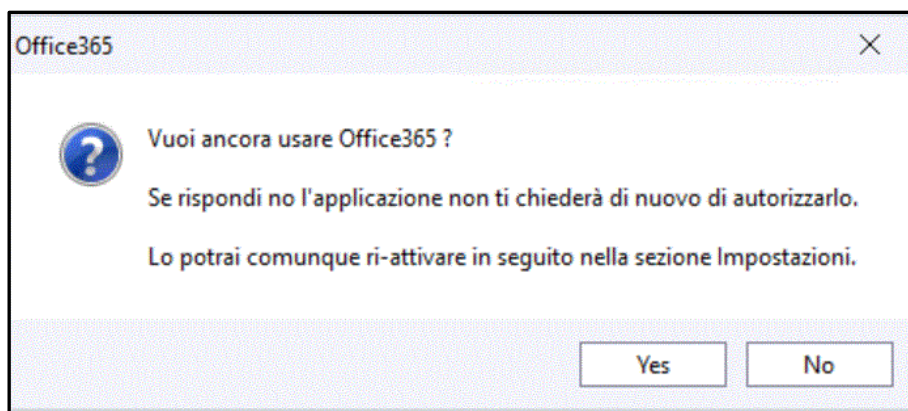
- Cliccare su “Accept” per proseguire e terminare la procedura.

- 9- Nel caso che l'Operatore NON disponga dei permessi relativi per importare il proprio Account Office 365 e/o di limitazioni aziendali, si aprirà la seguente finestra:



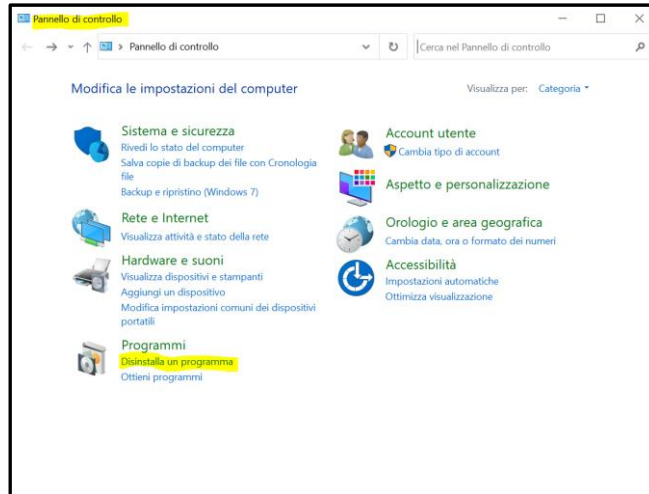
- Per proseguire e terminare la procedura cliccare "OK".

- 10- Nel caso del punto 9 dove l'Operatore non dispone dei relativi permessi e/o non voglia utilizzare il proprio Account di Posta, il Posto Operatore chiederà comunque una conferma prima di terminare la procedura:

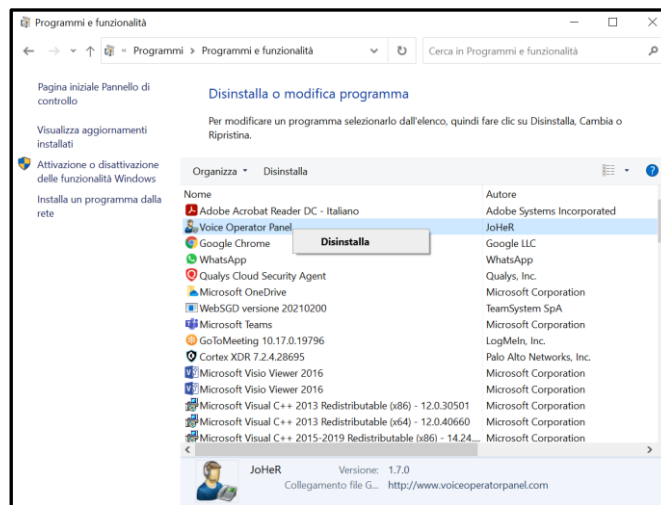


Disinstallazione del Posto Operatore

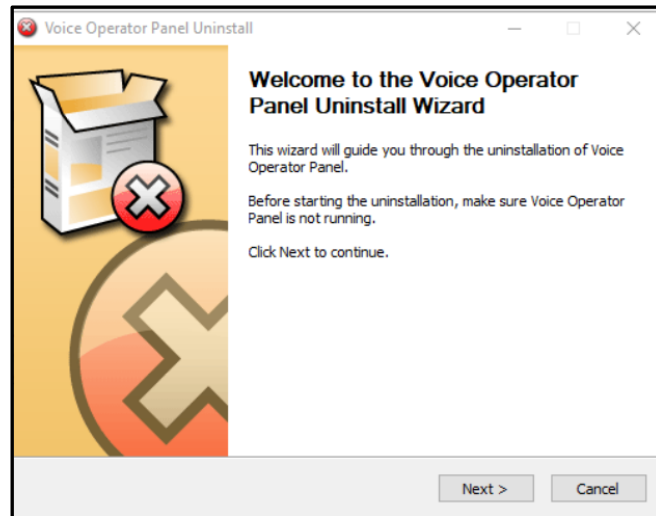
- 1- Accedere dal proprio PC al “Pannello di Controllo” e selezionare “Disinstalla un programma”:



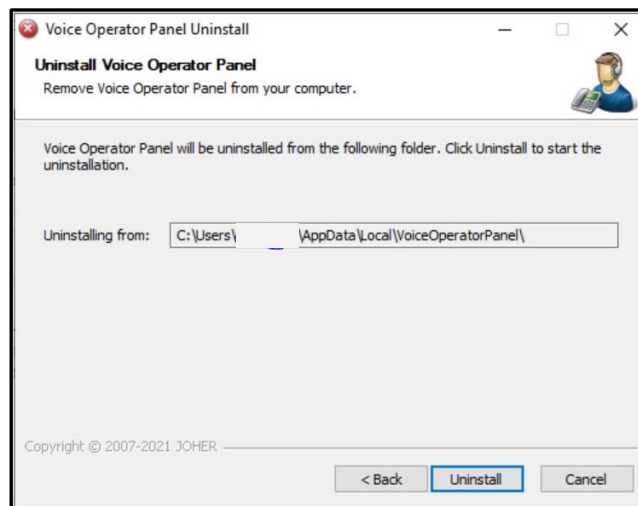
- 2- Selezionare l'applicativo Posto Operatore nell'elenco da disinstallare, come da screenshot e proseguire:



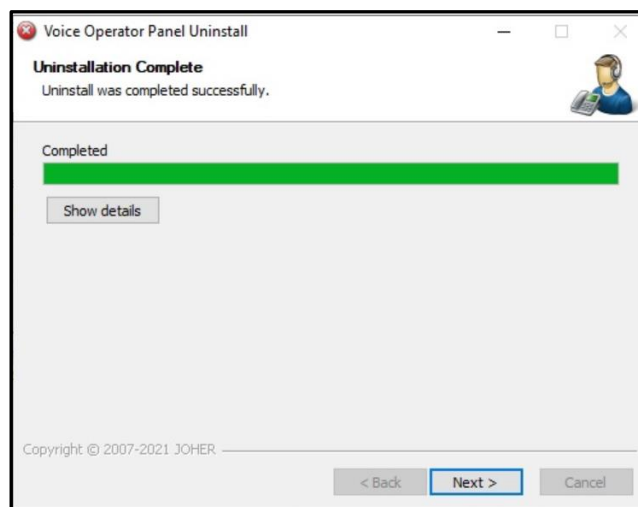
- 3- Selezionare “Next” per proseguire:



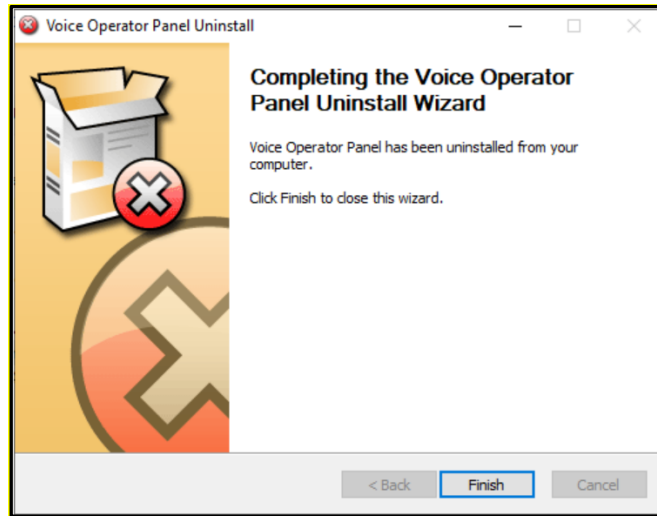
4- Selezionare “Uninstall” per proseguire con la disinstallazione:



5- A disinstallazione completata selezionare “Next” per terminare:



6- Selezionare “Finish” per uscire e terminare:



7- Una volta terminata la disinstallazione del Posto Operatore si viene ridiretti al questionario (facoltativo):

1. Utilizzo del Posto Operatore su altro PC

Il cliente ha la possibilità di utilizzare il Posto Operatore su un PC differente rispetto a quello utilizzato in fase di installazione (causa guasto o svecchiamento tecnologico del PC).

Per effettuare quanto descritto sopra è necessario chiamate il 1928 per eliminare l'associazione della licenza al PC precedente e renderla disponibile per il nuovo utilizzo.

A seguito si dovrà procedere con la nuova installazione (vedi paragrafi precedenti).

F.A.Q (Frequently Asked Questions)

1. Hardware e Software supportato:
 - Computer: PC, Processor Intel Pentium IV o equivalente, 256MB RAM di memoria libera dedicata, 50MB spazio su disco libero o più.
 - Sistema Operativo: Windows Vista, 7, 8, 10. (con .NET 4.0 o successivo framework installato).
 - Dispositivi USB: cuffia, ricevitore, vivavoce, luce/suoneria.
2. Protocolli supportati:
 - Protocolli supportati: UDP/TCP/TLS SIP (RFC 3261, 3263, 3264, 3581, 3891, 4028, 4488, 4916, 5806) SDP (RFC 4566, 4568) RTP (RFC 3550).
 - Audio Codec: G.722, G.711, G.729.
 - Toni DTMF: In-band, Out-band (RFC 2833).
 - Presenza utente e messaggistica: XMPP (RFC 3920, 3921).
 - Presenza del telefono: SIP SUBSCRIBE/NOTIFY (RFC 3265, 4662) Dialogo (RFC 4235) o Presenza (RFC 3856) PIDF/XML (RFC 3863) RPIDF (RFC 4480).
 - Presentazione: SIP SUBSCRIBE/NOTIFY (RFC 3265) Dialogo (RFC 4235) or SIP PUBLISH (RFC 3903) Presenza (RFC 3856) PIDF/XML (RFC 3863) RPIDF (RFC4480).
 - Messaggistica: SIP MESSAGE (RFC 3428).
3. Servizi supportati:
 - VoiceMail: SIP SUBSCRIBE/NOTIFY (RFC 3265) Message-summary (RFC 3842).
 - Trasferimento di Chiamata: SIP REFER (RFC 3515).
 - Supporto Outlook: 2000, 2002, 2003, 2007, 2010, 2013, 2016, Office365.
4. Lingue supportate:
 - Inglese, francese, spagnolo, tedesco, italiano, olandese, danese, portoghese, polacco, turco, russo.
5. Come gestisco la mia directory di Outlook?
 - La directory di Outlook denominata "Contatti" verrà creata e sincronizzata al primo avvio dell'applicazione se Outlook è installato o se si dispone di un account Office365.
 - Ti verrà chiesto da Outlook di autorizzare la sincronizzazione o ti verrà chiesto di accedere al tuo account Office365.
 - Nelle impostazioni (Impostazioni > Outlook) puoi anche definire la cartella dei contatti di Outlook specifica da sincronizzare e anche aggiungere un prefisso a ogni numero di telefono quando necessario.

- La directory di Outlook è di sola lettura, non può essere modificata dall'applicazione.