



**BUSINESS**

OFFICE  
SMART

# OFFICE SMART WEB

## Guida AMMINISTRATORE Rev. 1.7.6

---

© Wind Tre S.p.A.

## SOMMARIO

1.	Introduzione .....	11
1.1	Scopo della seguente guida.....	11
2.	Office Smart WEB .....	12
2.1	Accesso al Portale Office Smart WEB.....	12
2.2	Procedura di autenticazione e accesso .....	13
2.3	Utilizzare OfficeSmart Web.....	14
2.4	Passare al profilo Utente .....	15
2.5	Uscire.....	15
2.6	Assistenza.....	16
2.6.1	Inviare un commento.....	16
3.	Gestione dati.....	19
3.1	Gestione delle linee.....	19
3.1.1	Lavorare con le tue linee del centralino aziendale.....	19
3.1.2	Accesso all'account di un utente.....	20
3.2	Gestione degli Utenti.....	21
3.2.1	Lavorare con i tuoi utenti dell'Elenco interni aziendali .....	22
3.2.2	Gestione Avanzata Blocco Chiamate.....	23
3.3	Gestione dei Telefoni.....	24
3.3.1	Lavorare con i tuoi telefoni dell'Elenco interni aziendali .....	25
3.3.2	Cambia Telefono.....	25
3.3.3	Configura il telefono .....	26
3.4	Gestione delle sedi.....	29
3.4.1	Visualizzazione delle Sedi.....	29
3.5	Gestione dei Codici Brevi.....	30
3.5.1	Visualizzazione dei Codici brevi .....	30
3.5.2	Aggiunta dei Codici brevi.....	31
3.5.3	Cancellazione di Codici brevi e serie di Codici brevi .....	32
3.5.4	Modifica dei Codici brevi.....	32
3.5.5	Export codici Brevi .....	32
3.5.6	Import codici Brevi.....	32

3.6	Gestione degli Interni .....	34
3.6.1	Visualizzazione degli Interni .....	34
4.	Gestione dei Call Distributor .....	35
4.1	Visualizzazione dei Gruppi di Ricerca.....	36
4.2	Visualizzazione e modifica del Call Distributor .....	36
4.2.1	Numerazione del Gruppo .....	37
4.2.2	Utenti del Gruppo .....	37
4.2.3	Impostazioni Call Distributor .....	41
5.	Gestione dei Pick-Up di Chiamata.....	43
5.1	Visualizzazione dei Gruppi di Pick-Up di Chiamata .....	43
5.2	Aggiunta del Gruppo di Pick-Up.....	43
5.3	Cancellazione del Gruppo di Pick-Up .....	44
5.4	Visualizzazione e modifica del Gruppo di Pick-Up .....	45
5.4.1	Membri del gruppo .....	45
5.4.2	Impostazioni.....	47
6.	Multiselection .....	48
6.1	Panoramica .....	48
6.2	Multiselection.....	48
6.2.1	Pianificazione di Multiselection .....	49
6.2.2	Accesso a Multiselection.....	50
6.2.3	Configurazione dei menù e dei programmi di Multiselection .....	51
6.2.4	Configurazione degli interni di Multiselection .....	54
6.2.5	Attivazione di Multiselection.....	54
6.3	Multiselection Premium.....	55
6.3.1	Pianificazione di Multiselection Premium .....	55
6.3.2	Accesso a Multiselection Premium .....	56
6.3.3	Configurazione della programmazione di Multiselection Premium.....	57
6.3.4	Configurazione degli annunci di Multiselection Premium .....	58
6.3.5	Configurazione dei menu di Multiselection Premium.....	61
6.3.6	Configurazione degli interni di Multiselection Premium.....	63
6.3.7	Configurazione delle impostazioni avanzate di Multiselection Premium .....	63
6.3.8	Attivazione di Multiselection Premium .....	64

7.	Musica In Attesa.....	66
7.1	Accesso a Musica In Attesa.....	66
7.2	Gestione delle registrazioni.....	67
7.2.1	Elenco Global Media.....	67
7.2.2	Le tue registrazioni personali .....	67
7.2.3	Limiti di registrazione.....	67
7.2.4	Formati di registrazione.....	68
7.2.5	Aggiungere una registrazione.....	68
7.2.6	Modifica di una registrazione .....	68
7.2.7	Modifica Volume di riproduzione.....	69
7.2.8	Riproduzione di una registrazione.....	69
7.2.9	Rimozione di una registrazione.....	70
7.3	Assegnazione delle registrazioni alle linee.....	70
7.3.1	Aggiunta di una mappatura.....	72
7.3.2	Modifica di una mappatura.....	72
7.3.3	Rimozione di una mappatura .....	73
8.	E-Fax.....	74
8.1	Accesso a E-Fax.....	74
8.2	Impostazioni.....	77
8.2.1	Notifiche su Soglie.....	77
8.2.2	Notifiche su E-Mail .....	78
8.2.3	Ricezione FAX.....	78
A.	Glossario.....	80
A.1	Office Smart Web .....	80
A.2	Accesso a Office Smart WEB – come utente diverso .....	80
A.3	Telefoni.....	81
A.4	Numeri telefonici.....	81
A.5	Dipartimenti .....	82
A.6	Call Distributor Light (Multi Line Hunt Groups, MLHG) .....	82
A.7	Gruppi risposta per assente – Call Pick Up.....	83
A.8	Codici Brevi .....	83
A.9	Interni.....	84

A.10	Multiselection – IVR.....	84
A.11	Musica di attesa.....	84
A.12	Formato Files Audio Office Smart.....	85

## Tabella delle figure

Figura 1: Pagina di autenticazione e accesso a Office Smart WEB.....	13
Figura 2: popup di selezione vista (Amministratore o Utente) .....	13
Figura 3: Pagina di accesso alla vista amministratore.....	14
Figura 4: Accedere alla vista Utente .....	15
Figura 5: Effettuare logout dal portale Office Smart .....	16
Figura 6: Invio Segnalazione .....	17
Figura 7: Popup di Segnalazione.....	17
Figura 8: Invio FeedBack.....	18
Figura 9: Lista delle linee del Centralino aziendale (Business Group) .....	19
Figura 10: vista Utente .....	21
Figura 11: Scheda Gestione Dati – Sezione Utenti .....	22
Figura 12: Scheda Gestione Dati – Sezione Utenti – Menù Azioni.....	22
Figura 13: Scheda Gestione Dati – Telefoni .....	24
Figura 14: Scheda Gestione Dati – Sezione Telefoni – Menù Azioni .....	25
Figura 15: Popup Cambia Telefono (cambiare popup – campo modello di telefono) .....	26
Figura 16: Finestra Configura il Telefono .....	26
Figura 17: Finestra di configurazione Accession Communicator per Desktop ...	27
Figura 18: Finestra di configurazione Accession Communicator per Desktop - dettaglio .....	27
Figura 19: Accession Communicator per Desktop – Pulsanti Home e Ripristina	28
Figura 20: Impostazioni telefono - Pulsante modifica .....	28
Figura 21: Impostazioni telefono – Pagina di configurazione.....	29
Figura 22: Scheda Gestione Dati – Sezione Sedi.....	30
Figura 23: Sezione Gestione Dati – Scheda Codici Brevi.....	31
Figura 24: Finestra di dialogo – Aggiungi codice breve singolo .....	31
Figura 25: Casella di dialogo Modifica codice breve singolo.....	32
Figura 26: Casella di dialogo Importa Codici Brevi .....	33
Figura 27: Pagina Elenco interni aziendali .....	34
Figura 28: Scheda I tuoi Servizi – Sezione Call Distributor.....	36

Figura 29: Scheda I tuoi servizi – Sezione Call Distributor .....	36
Figura 30: Scheda utenti del Gruppo .....	37
Figura 31: Scheda utenti del gruppo – Aggiungi linee .....	38
Figura 32: Popup Aggiungi linee al Gruppo di ricerca .....	38
Figura 33: Aggiungi linee selezionate al gruppo di ricerca.....	39
Figura 34: Elimina linee selezionate dal gruppo di ricerca .....	39
Figura 35: Icona Cambia Posizioni.....	40
Figura 36: Cambia sequenza di instradamento.....	40
Figura 37: Accedere alla sezione Impostazioni.....	42
Figura 39: Pick-Up di Chiamata, sezione I tuoi Servizi.....	43
Figura 40: Pop up Aggiungi Gruppo di Pick-Up .....	44
Figura 41: Eliminazione di un Gruppo di Pick-Up.....	44
Figura 42: Scheda Gruppi di risposta .....	45
Figura 43: Finestra di dialogo Aggiungi linee al Gruppo di Pick-Up.....	46
Figura 44: Eliminare gruppi di Pick-Up.....	47
Figura 45: Esempio di flusso della gestione delle chiamate con Multiselection.	49
Figura 46: Multiselection – Menù Principale.....	51
Figura 47: Multiselection – Menù orario non lavorativo .....	51
Figura 48: Finestra di registrazione messaggio di benvenuto .....	52
Figura 49: Scheda Programmazione di Multiselection.....	53
Figura 50: Finestra Giornate speciali .....	53
Figura 51: Scheda Interni di Multiselection.....	54
Figura 52: pulsante Accendi di Multiselection .....	55
Figura 53: esempio di gestione delle chiamate con Multiselection Premium ....	56
Figura 54: Portale Multiselection Premium.....	57
Figura 55: Calendario Multiselection Premium .....	58
Figura 56: Giorni non lavorativi Multiselection Premium .....	58
Figura 57: Configurazione Annunci di Multiselection Premium .....	59
Figura 58: Finestra di dialogo Agg. Annuncio .....	59
Figura 59: Carica Annuncio.....	60
Figura 60: Registra Annuncio tramite telefono .....	60



Figura 61: Scheda menù Multiselection Premium.....	61
Figura 62: Scheda menù - Configurazione.....	62
Figura 63: Scheda menù – Configurazione Tempo Scaduto .....	63
Figura 64: Scheda menù –Scheda Impostazioni avanzate di Multiselection Premium.....	64
Figura 65: Menù Gestione degli errori – Multiselection Premium.....	64
Figura 66: Interfaccia di amministrazione Musica in Attesa.....	66
Figura 67: sezione Risorse in Musica di attesa .....	67
Figura 68: Sezione Risorse: Modifica Risorsa.....	69
Figura 69: Sezione Mappature di Musica di attesa.....	70
Figura 70: Sezione Mappature Aggiunta Mappatura.....	72
Figura 71: Sezione Mappature, Modifica Mappatura .....	73
Figura 72: E-Fax Amministratore.....	74
Figura 73: Aggiornamento linee associate ad un E-Fax .....	75
Figura 74: Inserimento linee associate ad una sede .....	75
Figura 75: Lista aggiornata .....	75
Figura 76: Operazione completata con successo.....	76
Figura 77: Notifiche su Soglie.....	77
Figura 78: Notifiche su E-Mail .....	78
Figura 79: Notifiche su E-Mail .....	78



OFFICE  
SMART

## 1. Introduzione

Benvenuto nel tuo nuovo servizio telefonico Office Smart!

Office Smart è la soluzione chiavi in mano per gestire nel modo più efficiente la comunicazione aziendale dentro e fuori l'ufficio. L'opzione, basata sul concetto di Centralino Virtuale, si avvale di una soluzione innovativa che migliora l'efficienza del tuo Business.

Questa guida è destinata ad aiutare gli Amministratori del un sistema telefonico Office Smart Windtre nell'esecuzione delle diverse mansioni necessarie per l'amministrazione del sistema, come:

- Gestione delle linee all'interno del centralino virtuale.
- Impostazione dei gruppi di chiamata e di risposta.
- Configurazione del risponditore automatico.

La guida è ripartita in sezioni che descrivono come configurare ogni aspetto del tuo sistema telefonico.

Al termine della guida troverai un glossario che spiega i concetti importanti relativi al sistema.

### 1.1 Scopo della seguente guida

Scopo della presente guida è illustrare tutte le funzionalità del portale unico Office Smart WEB configurabili accedendo con privilegi di amministratore.

## 2. Office Smart WEB

Office Smart WEB fornisce un'interfaccia web per la gestione del sistema telefonico e consente agli utenti e amministratori aziendali di modificare le proprie impostazioni in completa autonomia.

Il portale è composto da due Interfacce WEB:

- L'interfaccia Utente permette di gestire all'utente finale le proprie impostazioni di telefonia aziendale.
- L'interfaccia Amministratore del centralino aziendale permette di gestire le impostazioni globali per l'azienda e di modificare le configurazioni degli utenti finali.

La seconda di queste interfacce è quella che userete per amministrare sistema telefonico ed è descritta in questo documento.

Per maggiori dettagli sull'uso di prima interfaccia, consultare la Guida Utente.

### 2.1 Accesso al Portale Office Smart WEB

Per accedere a Office Smart WEB digitare sul browser WEB l'indirizzo:

***<https://officesmart.windtrebusiness.it/>***

Office Smart WEB è compatibile con Windows 7 e versioni successive, con le seguenti versioni del browser:

- Edge (chrominum).
- Firefox.
- Google Chrome (solo per Windows).

Sul browser deve essere abilitato JavaScript.

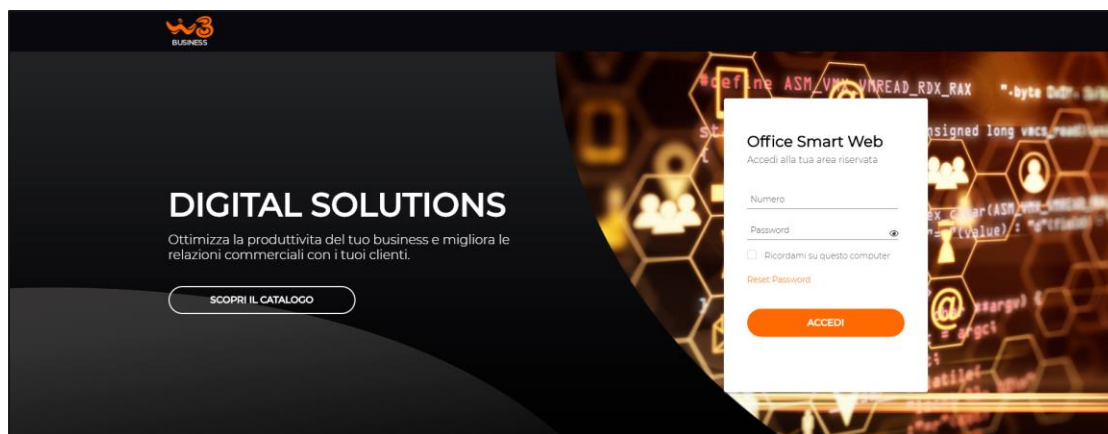
Office Smart WEB è compatibile anche con Mac OS X10.8 e versioni successive dotate di browser Safari versione 5 o successive (solo Mac OS X).

## 2.2 Procedura di autenticazione e accesso

Per autenticarsi e accedere a Office Smart WEB, inserire il proprio numero di telefono e la propria password, quindi fare click sul pulsante Accedi.

Di seguito è riportato un'immagine della pagina di autenticazione e accesso a Office Smart WEB.

**Figura 1: Pagina di autenticazione e accesso a Office Smart WEB**



Se non si conosce la password o se è stata dimenticata, fare clic sul link **Reset Password** Per ricevere un'email contenente le istruzioni per il ripristino della password.

Se si utilizza un computer pubblico, non selezionare la casella **Ricordami su questo computer** e ricordarsi sempre di disconnettersi da Office Smart WEB una volta terminate le attività, così come specificato al paragrafo, per impedire che altri possano accedere al proprio account.

L'utente con privilegi di Amministrazione ha la possibilità di accedere anche con vista utente e cambiare vista una volta effettuato l'accesso al portale. Per tali utenti apparirà il seguente popup di selezione vista:

**Figura 2: popup di selezione vista (Amministratore o Utente)**

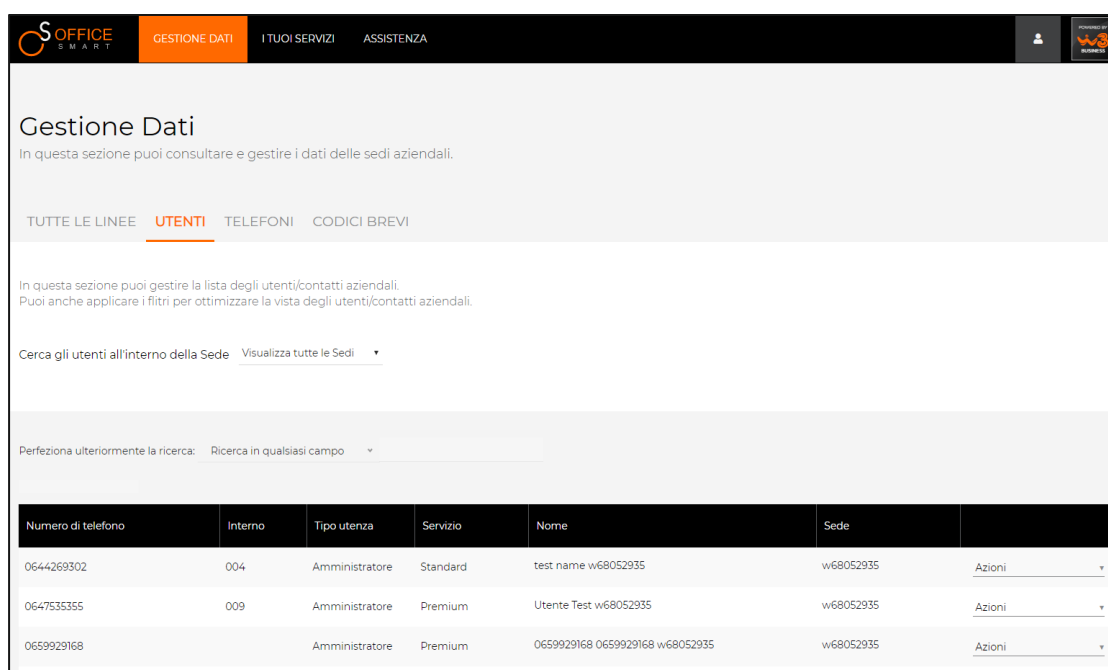


Selezionare la vista di accesso desiderata e fare click sul pulsante **Conferma**.

## 2.3 Utilizzare OfficeSmart Web

Una volta effettuato l'accesso a Office Smart WEB, visualizzerai la pagina principale dell'Amministratore, Sezione Gestione Dati – Scheda Utenti:


**Figura 3: Pagina di accesso alla vista amministratore**



The screenshot shows the 'Gestione Dati' (Data Management) section of the Office Smart WEB interface. The page title is 'Gestione Dati' with a subtitle 'In questa sezione puoi consultare e gestire i dati delle sedi aziendali.' Below this, there are navigation tabs: 'TUTTE LE LINEE', 'UTENTI' (selected), 'TELEFONI', and 'CODICI BREVI'. A second subtitle reads 'In questa sezione puoi gestire la lista degli utenti/contatti aziendali. Puoi anche applicare i filtri per ottimizzare la vista degli utenti/contatti aziendali.' There are search filters for 'Cerca gli utenti all'interno della Sede' (set to 'Visualizza tutte le Sedi') and 'Perfeziona ulteriormente la ricerca' (set to 'Ricerca in qualsiasi campo'). Below the filters is a table of users.

Numero di telefono	Interno	Tipo utenza	Servizio	Nome	Sede	
0644269302	004	Amministratore	Standard	test name w68052935	w68052935	Azioni
0647535355	009	Amministratore	Premium	Utente Test w68052935	w68052935	Azioni
0659929168		Amministratore	Premium	0659929168 0659929168 w68052935	w68052935	Azioni

Nella parte superiore della finestra sono presenti alcuni collegamenti che è possibile selezionare per accedere alle varie pagine di Office Smart WEB:

- **Gestione Dati:** è la pagina visualizzata quando si accede a Office Smart WEB da Amministratore.
- **I tuoi Servizi:** consente di accedere e configurare i diversi servizi di cui si dispone, ad esempio Call Distributor, Gruppi di Pickup di Chiamata, E-Fax e Musica in Attesa.
- **Assistenza:** consente l'accesso alle pagine di Aiuto, l'invio di commenti per segnalare problemi a Windtre ed eseguire il download di app Office Smart.
- **Icona utente:** , con un menu a discesa da cui è possibile accedere alla vista Utente o uscire da Office Smart WEB.

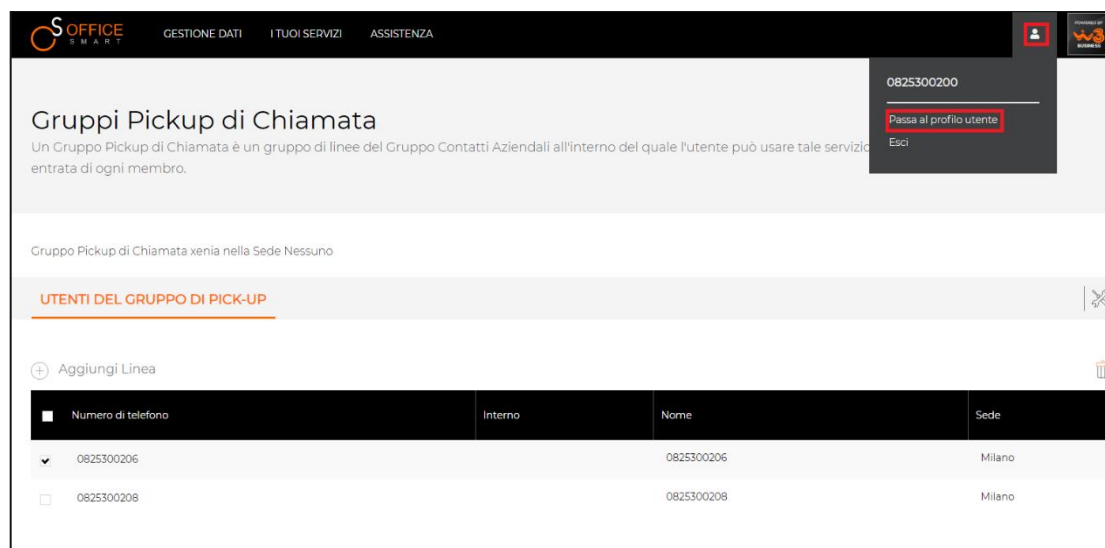
## 2.4 Passare al profilo Utente

L'utente con privilegi di Amministrazione ha la possibilità di accedere anche con vista utente e cambiare vista una volta effettuato l'accesso al portale.

Per accedere alla vista Utente:

1. Fare click sull'icona utente presente in alto a destra.
2. Fare click sull'opzione Passa al profilo utente.

**Figura 4: Accedere alla vista Utente**

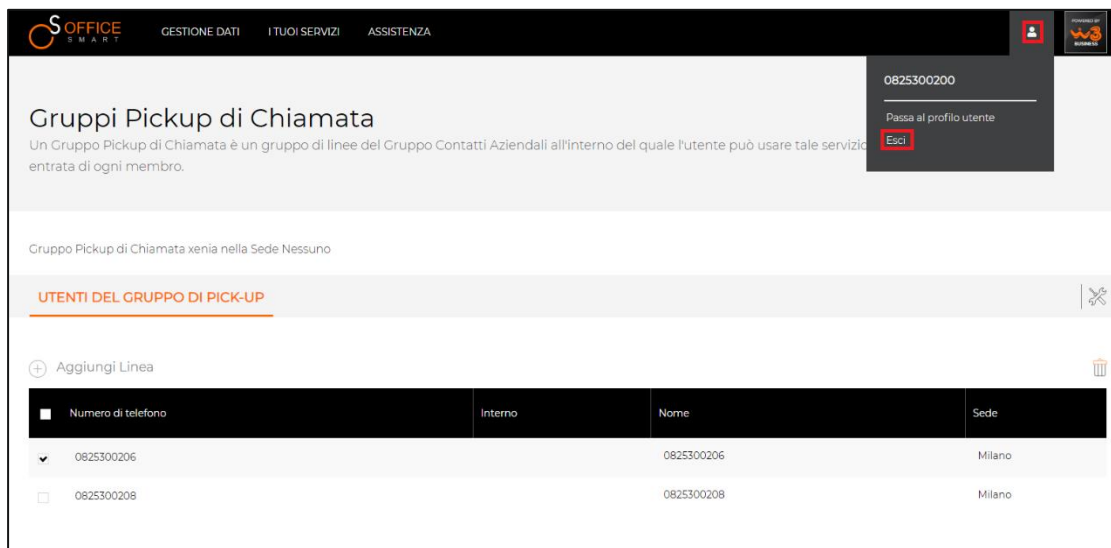


## 2.5 Uscire

Se Office Smart WEB non viene utilizzato per un periodo di 30 minuti, si verrà automaticamente scollegati, tuttavia, se si desidera uscire manualmente dall'account, ad esempio perché si è entrati in Office Smart WEB utilizzando un computer condiviso, è possibile farlo con la seguente procedura:

1. Fare click sull'icona utente  presente sulla header, in alto a destra;
2. Fare click sulla scritta Esci.

**Figura 5: Effettuare logout dal portale Office Smart**



## 2.6 Assistenza

Accedendo al menù Assistenza è possibile:

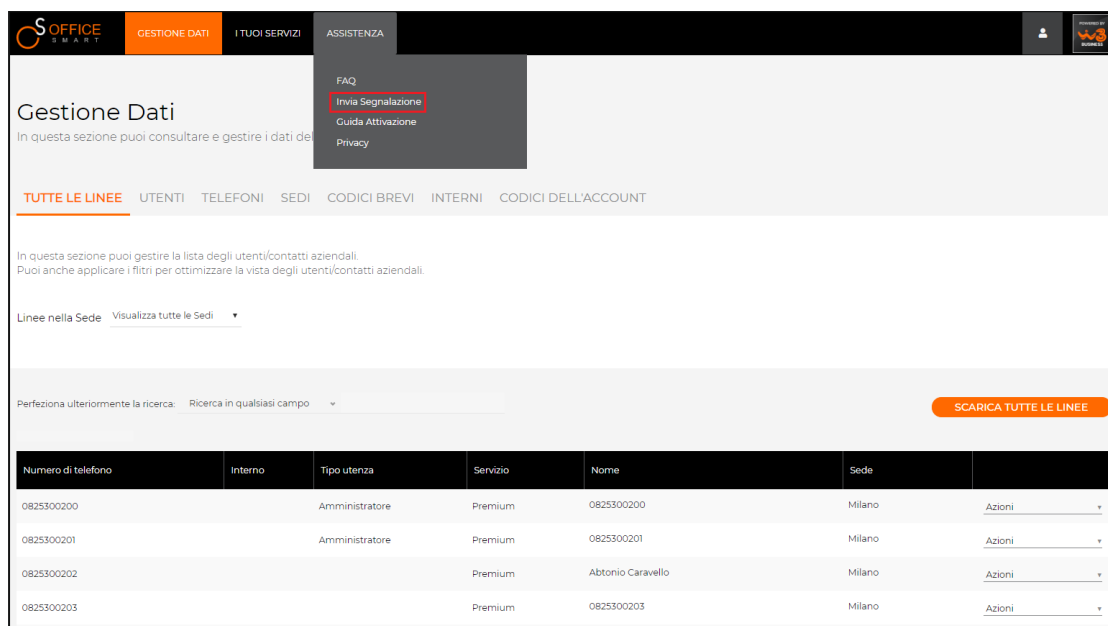
- Accedere al Manuale d'uso;
- Inviare una segnalazione;
- Consultare la Guida Attivazione;
- Visualizzare il documento sulla Privacy.

### 2.6.1 Inviare un commento

E' possibile inviare una segnalazione per evidenziare delle anomalie:



**Figura 6: Invio Segnalazione**



Al click del link “invio segnalazione si aprirà un popup nel quale si potrà:

- Effettuare uno screenshot che evidenzia il problema;
- Oscurare delle parti con dati sensibili presenti nello screenshot;
- Si potranno evidenziare delle zone della pagina;
- Cliccando su Salta non ci sarà bisogno di salvare uno screenshot e sarà possibile direttamente inserire una descrizione.

**Figura 7: Popup di Segnalazione**



Alla fine si potrà inserire una descrizione e cliccare su “Invia FeedBack” per inviare la segnalazione.

Cliccando su **Indietro** si ha la possibilità di effettuare un nuovo screenshot o di annullare l'operazione.

**Figura 8: Invio FeedBack**

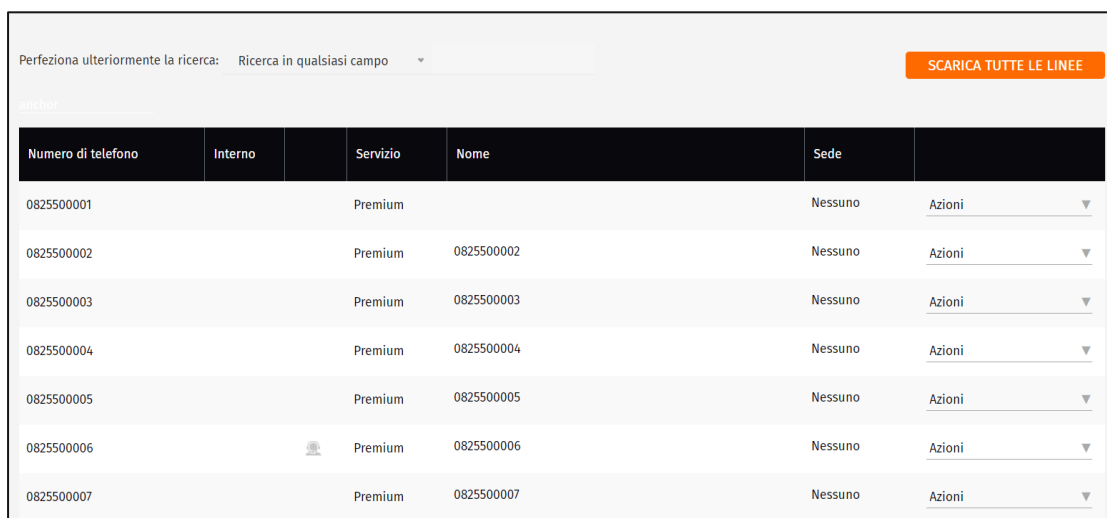
The image shows a mobile application screen titled "Segnalazione" (Report). At the top left is a speech bubble icon with an exclamation mark, and at the top right is a close button (X). Below the title, there is a section labeled "Descrizione" (Description) with the text: "Se hai riscontrato un problema su Office Smart WEB, riporta qui la tua segnalazione." (If you have encountered a problem on Office Smart WEB, report your report here). Below this text is a large, empty text input field. Underneath the input field is a section labeled "Screenshot" with a placeholder image of a web browser interface. At the bottom of the form are two buttons: "INDIETRO" (Back) and "INVIA" (Send).


### 3. Gestione dati

#### 3.1 Gestione delle linee

Per gestire le linee del tuo business group, fare click sulla scheda **Tutte le linee** nella sezione **Gestione Dati**.

**Figura 9: Lista delle linee del Centralino aziendale (Business Group)**



Numero di telefono	Interno	Servizio	Nome	Sede	
0825500001		Premium		Nessuno	Azioni ▼
0825500002		Premium	0825500002	Nessuno	Azioni ▼
0825500003		Premium	0825500003	Nessuno	Azioni ▼
0825500004		Premium	0825500004	Nessuno	Azioni ▼
0825500005		Premium	0825500005	Nessuno	Azioni ▼
0825500006		Premium	0825500006	Nessuno	Azioni ▼
0825500007		Premium	0825500007	Nessuno	Azioni ▼

#### 3.1.1 Lavorare con le tue linee del centralino aziendale

Se gestisci più sedi, puoi selezionare le specifiche sedi tramite l'apposito menù a tendina. Tramite tale menù è possibile:

- Visualizzare la lista delle sedi.
- Effettuare una ricerca digitando il nome della sede.

Selezionando **Tutte le sedi**, è possibile visualizzare tutti i numeri di telefono e le relative sedi di appartenenza.

Tramite il pulsante **Scarica tutte le linee**, nella parte destra della pagina, è possibile scaricare un file in formato CSV, contenente la lista di tutte le linee ordinate secondo la sede a cui appartengono, qualora tu abbia più sedi.

Tramite il menù a tendina **Azioni** posizionato alla estremità destra di ogni linea, è possibile usufruire di una delle seguenti funzionalità, sulla base del tipo di linea.

- **Visualizza configurazioni individuali:** permette di visualizzare e modificare le impostazioni della linea selezionata.
- **Gestione Avanzata Blocco Chiamate:** consente di configurare i tipi di chiamate in uscita che devono essere bloccate dalla propria linea.
- **Modifica dettagli personali:** permette la modifica del campo nome associato alla linea selezionata.
- **Aggiungi servizi:** permette di attivare servizi aggiuntivi per la linea selezionata.
- **Riconfigura la linea:** permette di riconfigurare alcuni parametri della linea selezionata.
- **Sblocca Profilo:** permette di sbloccare il profilo.

### 3.1.2 Accesso all'account di un utente

Talvolta potresti aver bisogno di accedere a OfficeSmart Web per conto di un altro utente. In questo modo potrai visualizzare e modificare le impostazioni come se fossi tale utente, tramite la normale interfaccia OfficeSmart WEB. Ecco alcuni esempi di casi in cui questa opzione risulta utile.

- Se un utente ha dimenticato la password, puoi accedere e modificare la password con un nuovo valore.
- Se l'utente non è in grado di accedere a Office Smart WEB ma ha bisogno di modificare urgentemente un'impostazione, come ad esempio l'Inoltro chiamate, puoi accedere e farlo per suo conto.

Esistono alcune differenze tra la normale interfaccia Office Smart WEB. e ciò che puoi vedere quando accedi come un altro utente.

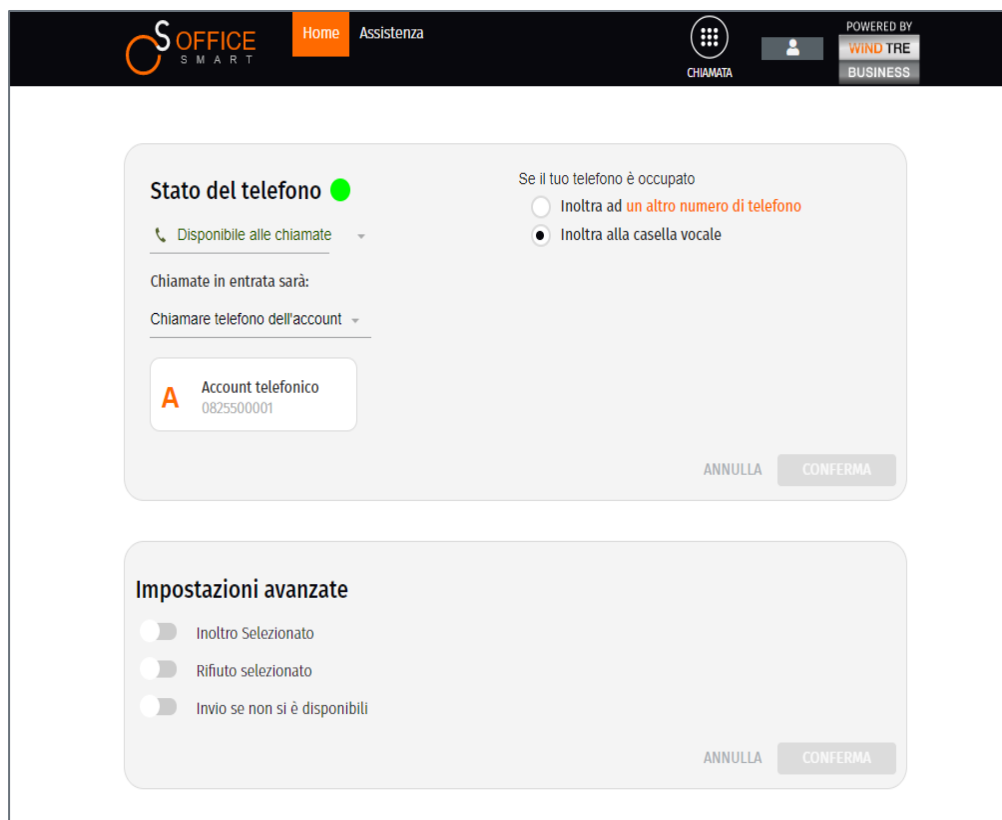
- La pagina Pannello di controllo non è disponibile, quindi di default Office Smart WEB ti conduce alla pagina del Gestore delle chiamate.
- La pagina Casella vocale non è disponibile per motivi di privacy.
- La pagina Messaggi e Chiamate sarà presente, ma per motivi di privacy le prime tre cifre dei numeri presenti nelle varie sezioni saranno sostituite da degli asterischi.

Per accedere come end user, effettuare le seguenti azioni:

- Fare click sul menù Azioni e fare click sulla voce Visualizzare configurazioni individuali.

- Visualizzerai un popup nel quale l'Amministratore, con vista Utente, potrà visualizzare e/o modificare tutte le impostazioni dell'utente precedentemente selezionato.

**Figura 10: vista Utente**



Per questioni di privacy, le informazioni in elenchi chiamate dei singoli utenti saranno parzialmente visibili agli Amministratori di un centralino aziendale (Business Group). Altre informazioni sui contatti e servizi non saranno del tutto visibili.

La sezione **tue impostazioni** verrà visualizzata soltanto per le linee utenti e non sarà visibile per tutte le altre (MultiSelection, Fax, ecc).

### 3.2 Gestione degli Utenti

Per gestire gli utenti del tuo business group, fare click sulla scheda **Utenti** nella sezione **Gestione Dati**.

**Figura 11: Scheda Gestione Dati – Sezione Utenti**

**Gestione Dati**  
 In questa sezione puoi consultare e gestire i dati delle sedi aziendali.


TUTTE LE LINEE **UTENTI** TELEFONI CODICI BREVI

In questa sezione puoi gestire la lista degli utenti/contatti aziendali.  
 Puoi anche applicare i filtri per ottimizzare la vista degli utenti/contatti aziendali.

Cerca gli utenti all'interno della Sede Tutte le Sedi ▼

Perfeziona ulteriormente la ricerca: Ricerca in qualsiasi campo ▼

archivio

Numero di telefono	Interno		Servizio	Nome	Sede	
0644269302	004		Standard	Utente1	w68052935	Azioni ▼
0647535355	009		Premium	Utente Test w68052935	w68052935	Azioni ▼

### 3.2.1 Lavorare con i tuoi utenti dell'Elenco interni aziendali

Per ogni utenza è possibile effettuare molteplici azioni, selezionandole tramite l'apposito menù a tendina **Azioni**.

**Figura 12: Scheda Gestione Dati – Sezione Utenti – Menù Azioni**


TUTTE LE LINEE **UTENTI** TELEFONI CODICI BREVI

In questa sezione puoi gestire la lista degli utenti/contatti aziendali.  
 Puoi anche applicare i filtri per ottimizzare la vista degli utenti/contatti aziendali.

Cerca gli utenti all'interno della Sede Tutte le Sedi ▼

Perfeziona ulteriormente la ricerca: Ricerca in qualsiasi campo ▼

archivio

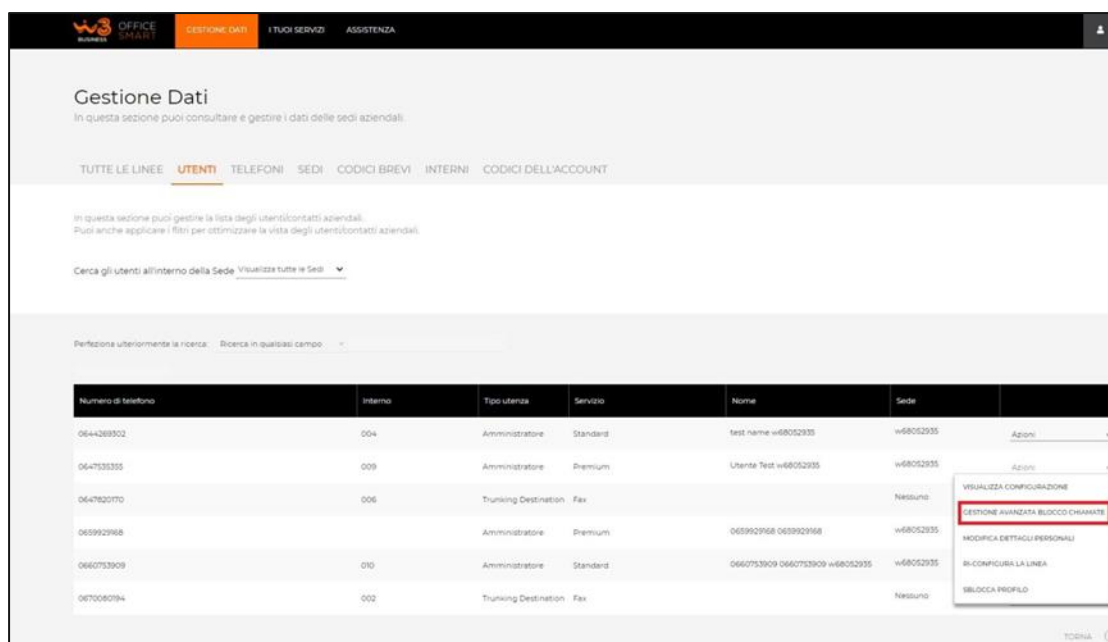
Numero di telefono	Interno		Servizio	Nome	Sede	
0644269302	004		Standard	Utente1	w68052935	<b>Azioni</b> ▼
0647535355	009		Premium	Utente Test w68052935	w68052935	Azioni ▼

Tramite tale menù, è possibile usufruire di una delle seguenti funzionalità, sulla base del tipo di linea:

- **Visualizza configurazioni individuali:** permette di visualizzare e modificare le impostazioni della linea selezionata (dettagli nella sezione 3.1.2);
- **Modifica dettagli personali:** permette la modifica del campo nome associato alla linea selezionata; E' possibile concedere i privilegi di Amministratore alla linea selezionata per la Sede che si sceglie. Quindi quella utenza diventera' Amministratore per quell gruppo di numerazioni;
- **Gestione Avanzata Blocco Chiamate:** consente di configurare i tipi di chiamate in uscita che devono essere bloccate dalla propria linea;
- **Riconfigura la linea:** permette di riconfigurare alcuni parametri della linea selezionata;
- **Sblocca Profilo:** permette di sbloccare il profilo.

### 3.2.2 Gestione Avanzata Blocco Chiamate

Il pannello **Blocco di Chiamate avanzato** consente di configurare i tipi di chiamate in uscita che devono essere bloccate dalla propria linea.



Numero di telefono	Interno	Tipo utenza	Servizio	Nome	Sede	
0644268302	004	Amministratore	Standard	test_name w68052935	w68052935	Apri
0647535355	009	Amministratore	Premium	Utenza Test w68052935	w68052935	Apri
0647620170	006	Trunking Destination	Fax		Nessuno	
0659929168		Amministratore	Premium	0659929168 0659929168	w68052935	
0660753909	010	Amministratore	Standard	0660753909 0660753909 w68052935	w68052935	
0670060194	002	Trunking Destination	Fax		Nessuno	

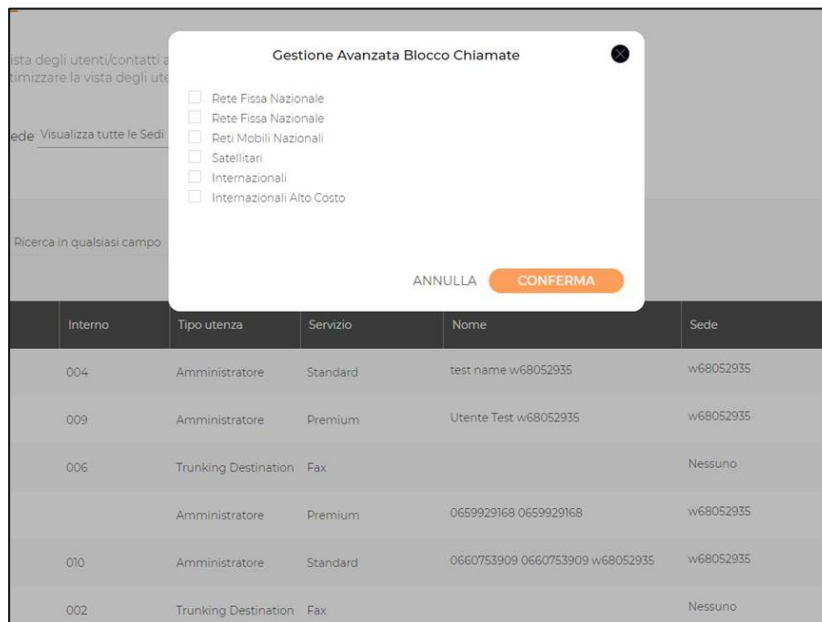
Per bloccare determinati tipi di chiamate, procedere come segue:

- Selezionare il tipo o i tipi di chiamata che si desidera bloccare.
- Fare clic sul pulsante Conferma.

Per sbloccare determinati tipi di chiamate, procedere come segue:

- Deselezionare il tipo o i tipi di chiamata che si desidera consentire.

Fare clic sul pulsante Conferma.

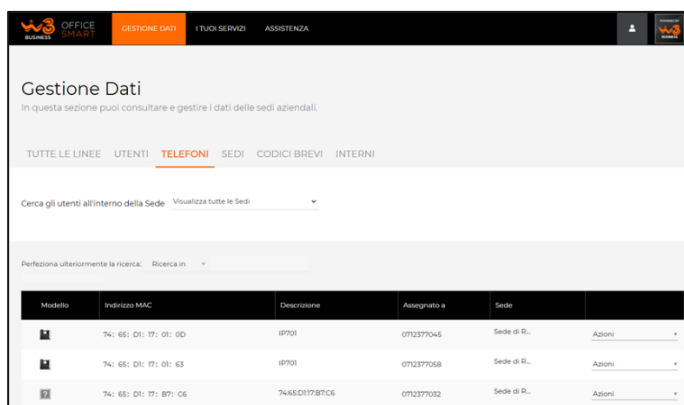


### 3.3 Gestione dei Telefoni

La soluzione VoIP Office Smart WEB supporta diverse tipologie di telefono IP. Ogni telefono IP ha tasti diversi e si distingue anche in termini di funzionalità. Per maggiori dettagli sull'uso dei telefoni IP, si prega di consultare la Guida Utente di Office Smart WEB.

Per gestire i telefoni IP del tuo Centralino (Business Group), fare click sulla scheda **Telefoni** nella sezione **Gestione Dati**.

**Figura 13: Scheda Gestione Dati – Telefoni**

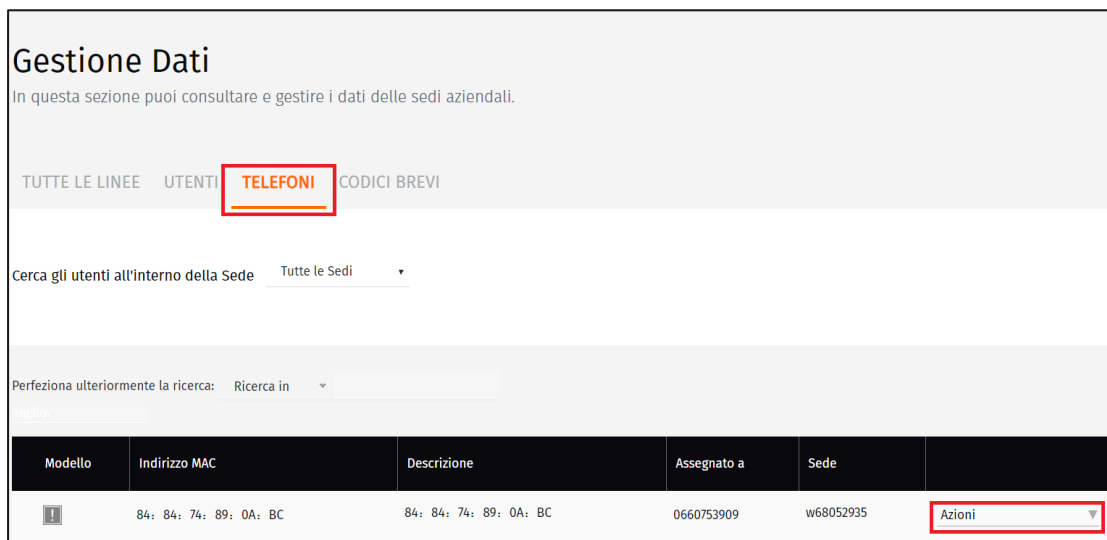




### 3.3.1 Lavorare con i tuoi telefoni dell'Elenco interni aziendali

Per ogni telefono è possibile effettuare molteplici azioni, selezionandole tramite l'apposito menù a tendina **Azioni**.

**Figura 14: Scheda Gestione Dati – Sezione Telefoni – Menù Azioni**



Tramite tale menù, è possibile usufruire di una delle seguenti funzionalità:

- **Cambia telefono:** permette di visualizzare e modificare vari parametri del telefono (es. Mac Address e descrizione) e assegnare il telefono ad una numerazione;
- **Configura il telefono:** permette di visualizzare e modificare parametri propri del telefono in questione (configurazione network, servizi attivi, funzioni dei tasti etc).

### 3.3.2 Cambia Telefono

L'azione **Cambia Telefono** permette di visualizzare e modificare i parametri generali di ogni telefono.

Di seguito popup di configurazione **Cambia Telefono:**

**Figura 15: Popup Cambia Telefono (cambiare popup – campo modello di telefono)**



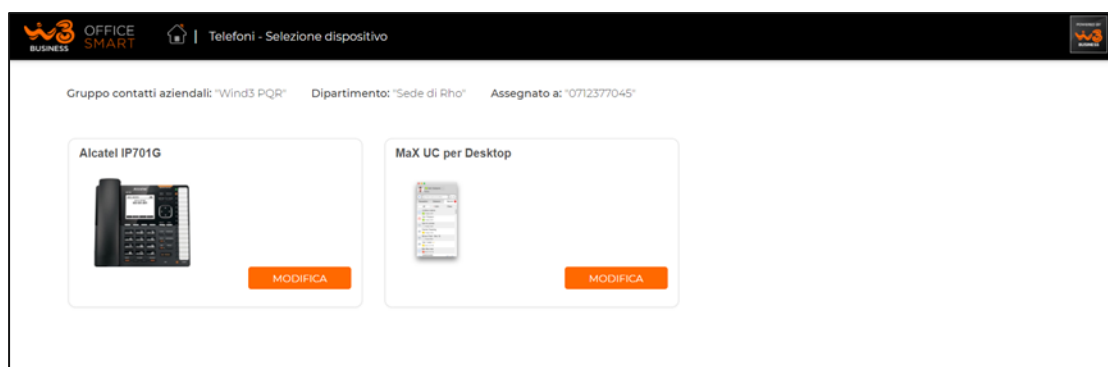
### 3.3.3 Configura il telefono

Tramite l'azione Configura il telefono è possibile visualizzare e modificare una serie di parametri del telefono afferenti alle seguenti funzionalità e servizi:

- Accession Communicator per for Desktop;
- Accession Communicator for Mobile;
- Parametri propri dei modelli di telefono.

Una volta fatto click sul menù a tendina Azioni e sulla dicitura Configura il telefono, si aprirà la seguente finestra del browser:

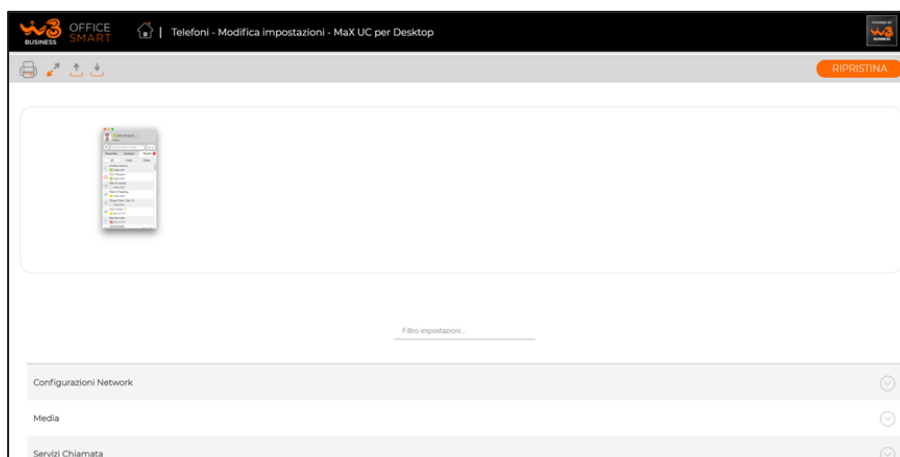
**Figura 16: Finestra Configura il Telefono**



Accedendo ad ogni sezione è possibile visualizzare e configurare a livello amministrativo le proprietà di ogni servizio attivo.

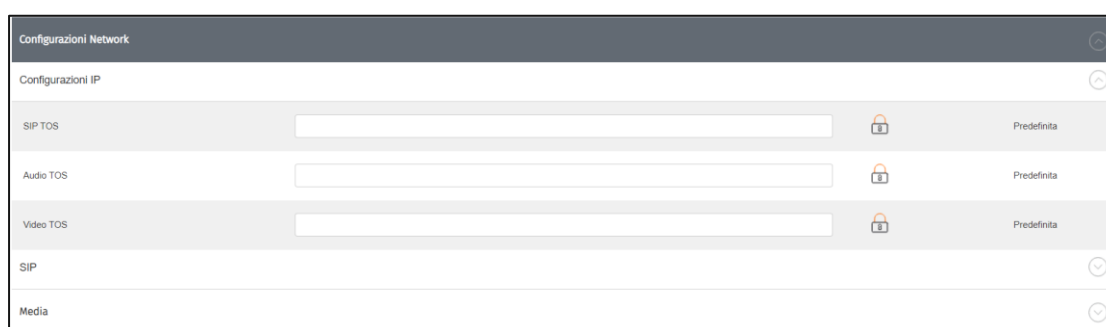
Per configurare i servizi **Accession Communicator** (APP per PC desktop e mobile) fare click sul pulsante **modifica**. Apparirà la seguente schermata:

**Figura 17: Finestra di configurazione Accession Communicator per Desktop**




Per la configurazione di uno dei parametri fare click sul nome dell'elemento da configurare:

**Figura 18: Finestra di configurazione Accession Communicator per Desktop - dettaglio**

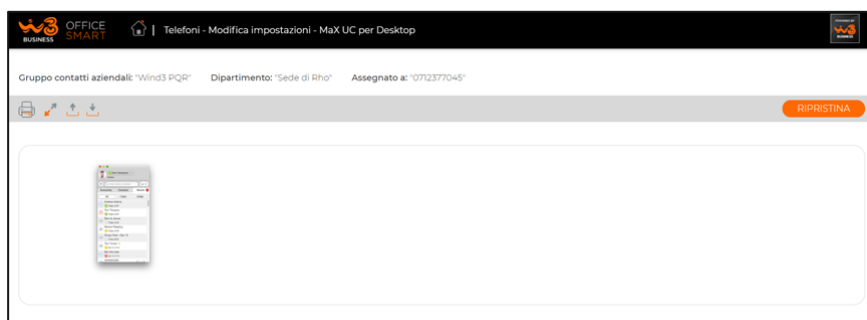


A questo punto inserire il valore desiderato e fare click sul pulsante **Conferma**, in fondo alla pagina.

Per tornare alla schermata con tutti i servizi configurabili fare click sull'icona  presente sulla header della pagina.

Per ripristinare la configurazione di default fare click sul pulsante **Ripristina**, a sinistra della pagina:

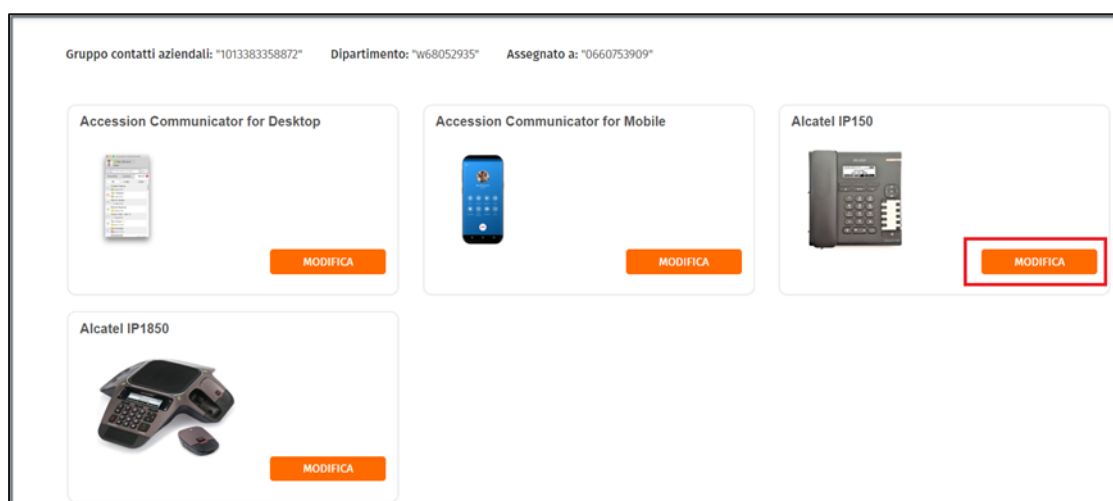
**Figura 19: Accession Communicator per Desktop – Pulsanti Home e Ripristina**



Allo stesso modo è possibile configurare il servizio **Accession Communicator for Mobile**.

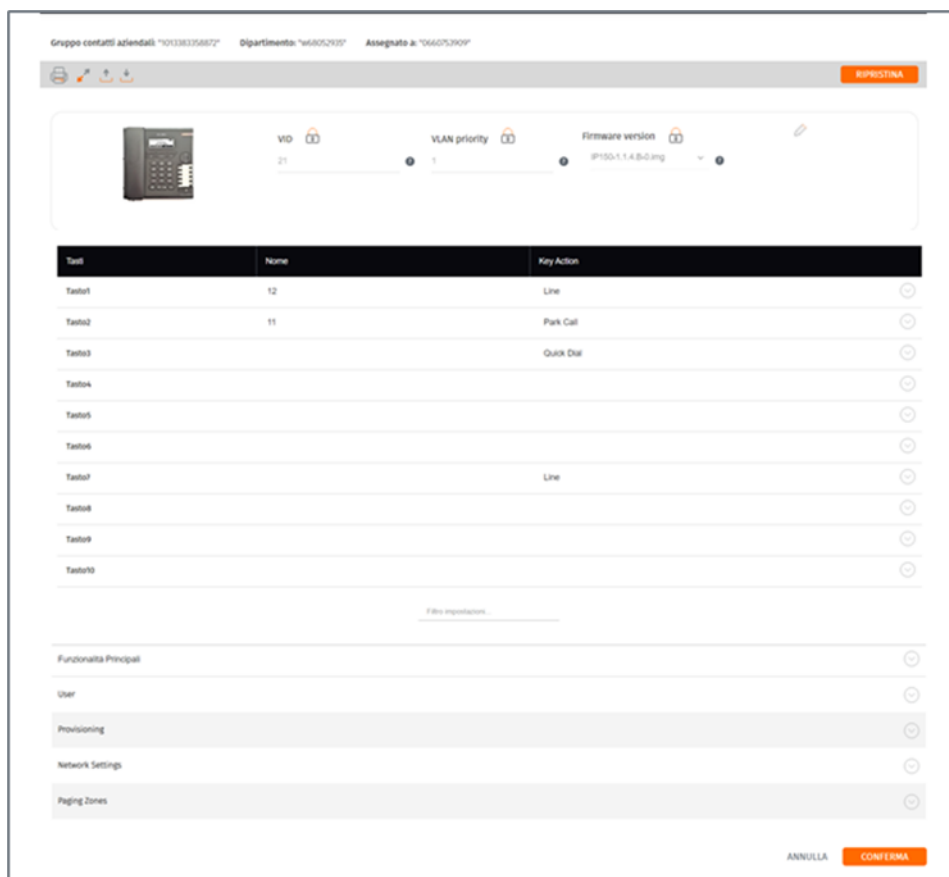
Per configurare le impostazioni proprie del modello di telefono presente fare click sul pulsante **modifica**:

**Figura 20: Impostazioni telefono - Pulsante modifica**



Si aprirà una la pagina di configurazione di seguito:

**Figura 21: Impostazioni telefono – Pagina di configurazione**



Fare click sul parametro da configurare, inserire il valore desiderato e infine fare click sul pulsante **Conferma**.

### 3.4 Gestione delle sedi

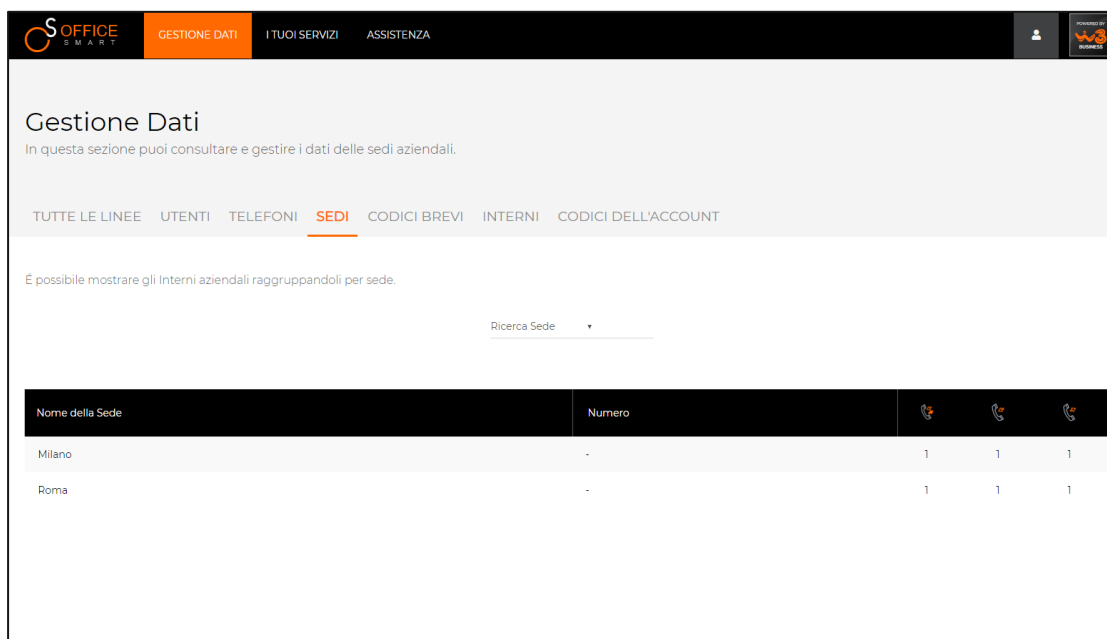
Gli interni aziendali possono appartenere a varie sedi (Dipartimenti). In qualità di amministratore è possibile visualizzarle, ma senza modificare l'associazione tra le linee e le sedi (Dipartimenti).

#### 3.4.1 Visualizzazione delle Sedi

Accedendo alla scheda Gestione dati (nel menù in alto), sezione Sedi visualizzerai l'elenco delle sedi del centralino aziendale (Business Group).

Qui sono visibili tutte le sedi del tuo Elenco interni aziendali, insieme a qualsiasi restrizione configurata sul numero di chiamate in entrata, in uscita o in entrata/in uscita.

**Figura 22: Scheda Gestione Dati – Sezione Sedi**



**Gestione Dati**  
In questa sezione puoi consultare e gestire i dati delle sedi aziendali.

TUTTE LE LINEE   UTENTI   TELEFONI   **SEDI**   CODICI BREVI   INTERNI   CODICI DELL'ACCOUNT

È possibile mostrare gli Interni aziendali raggruppandoli per sede.

Ricerca Sede

Nome della Sede	Numero			
Milano	-	1	1	1
Roma	-	1	1	1

E' possibile utilizzare la funzione di ricerca sedi. Digitando il nome della sede da ricercare, anche parzialmente, è possibile visualizzare le sedi che corrispondono alla digitazione.

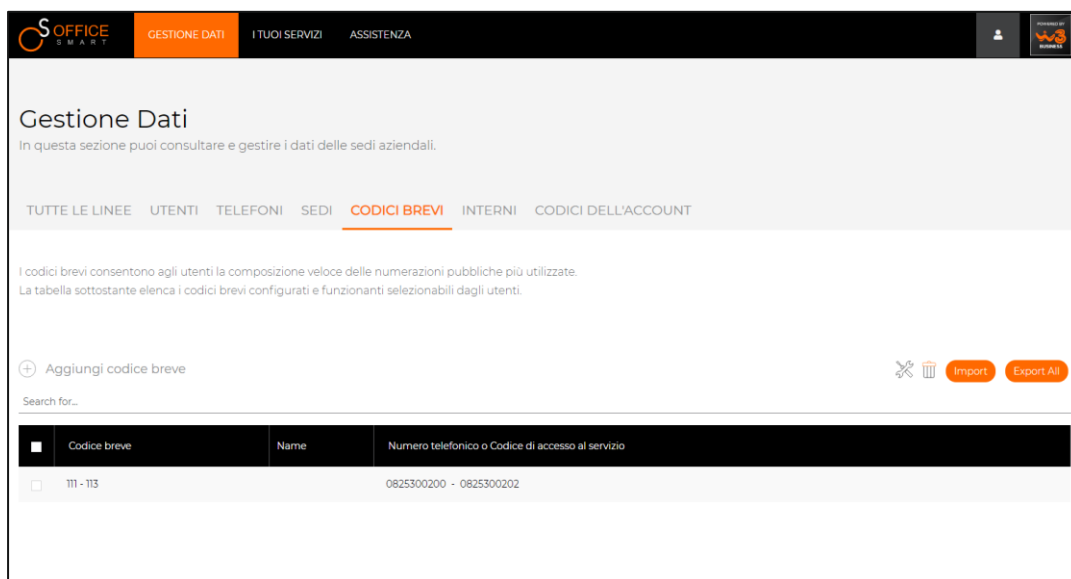
### 3.5 Gestione dei Codici Brevi

Accedendo alla sezione Gestione dati, scheda **Codici Brevi** è possibile gestire i codici brevi della sede.

#### 3.5.1 Visualizzazione dei Codici brevi

La scheda **Codici brevi**, nella Sezione Gestione Dati, mostra tutti i Codici brevi della tua sede.

**Figura 23: Sezione Gestione Dati – Scheda Codici Brevi**

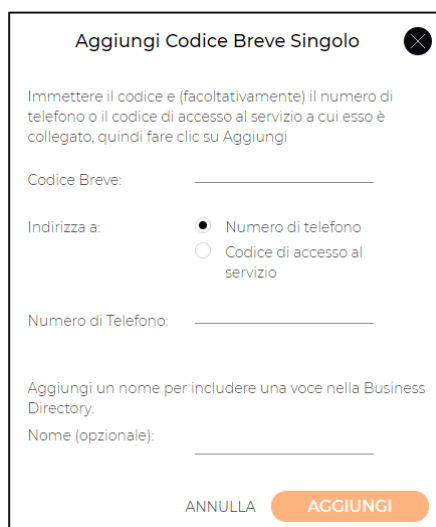


### 3.5.2 Aggiunta dei Codici brevi

Per creare un nuovo Codice breve, effettua le seguenti operazioni:

1. Fare click su **Aggiungi codice breve**;
2. Inserisci il numero del Codice breve da aggiungere;
3. Inserisci il numero di telefono legato al Codice Breve inserito;
4. Inserisci un nome da associare al codice breve (Opzionale);
5. Fare click sul pulsante **Aggiungi**.

**Figura 24: Finestra di dialogo – Aggiungi codice breve singolo**




The dialog box 'Aggiungi Codice Breve Singolo' contains the following fields and options:

- Instruction: Immettere il codice e (facoltativamente) il numero di telefono o il codice di accesso al servizio a cui esso è collegato, quindi fare clic su Aggiungi
- Codice Breve: \_\_\_\_\_
- Indirizza a:
  - Numero di telefono
  - Codice di accesso al servizio
- Numero di Telefono: \_\_\_\_\_
- Aggiungi un nome per includere una voce nella Business Directory.
- Nome (opzionale): \_\_\_\_\_
- Buttons: ANNULLA, **AGGIUNGI**

### 3.5.3 Cancellazione di Codici brevi e serie di Codici brevi

Per eliminare i Codici brevi, effettua le seguenti operazioni:

- 1) Seleziona il Codice breve mettendo un segno di spunta alla sinistra del Codice breve o dei Parametri di codici brevi;
- 2) Fare click sul pulsante/icona  di rimozione sulla destra della schermata Modifica dei Codici brevi.

### 3.5.4 Modifica dei Codici brevi

Per modificare un Codice breve esistente, effettua le seguenti operazioni:

- 1) Fare click sul Codice breve o sul relativo numero di telefono;
- 2) Inserire il nuovo numero di telefono associato alla Codice breve;
- 3) Fare click sul pulsante Salva.

**Figura 25: Casella di dialogo Modifica codice breve singolo**



**Modifica Parametri di Codici Brevi** 

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

Parametri di Codici Brevi:  -

Primo Numero di Telefono:

Nome (opzionale):

### 3.5.5 Export codici Brevi

Per esportare i codici brevi, selezionare il bottone “Esporta Tutto”. Verrà generato un file CSV con all’interno l’elenco dei codici Brevi.

### 3.5.6 Import codici Brevi

Per importare un elenco di codici brevi eseguire le seguenti azioni:



- 1) Fare click sul bottone Importa.
- 2) Nel popup che si aprirà specificare le seguenti opzioni:
  - a) Selezionare il file CSV da voler importare.
  - b) Specificare se sovrascrivere o ignorare le entry già presenti.
  - c) Specificare cosa fare se il nome è già presente scegliendo tra le opzioni presenti nel popup.
- 3) Fare click su Importa.

Il file da importare dovrà avere il seguente formato per le colonne:  
*Codice breve, Tipo, Numero, Nome, Ultimo codice breve, Sede.*

- **Codice breve:** il numero del Codice breve da aggiungere.
- **Tipo:** questo campo può assumere i valori “Telephone number” o “Internal Code”.
- **Numero:** il numero di telefono legato al Codice Breve inserito.
- **Nome:** un nome da associare al codice breve (Opzionale).
- **Ultimo Codice breve:** (opzionale).
- **Sede:** il nome della sede.

Ad esempio, per importare un nuovo elenco con 2 voci creare un file come segue:

**Codice breve, Tipo, Numero, Nome, Ultimo codice breve, Sede**  
**44,"Telephone number","0004412345678","UK",,"Accession Phones"**  
**58,"Telephone number","0005987654321","John",,"Accession Phones"**

**Figura 26: Casella di dialogo Importa Codici Brevi**



**Importa Codici Brevi**

Seleziona il file da cui importare i codici brevi, e l'azione da effettuare una volta che i codici brevi sono presenti, quindi clicca su **Importa**. Il risultato dell'Import può essere mostrato cliccando sul bottone **Dettagli**.

File CSV:  Nessun file selezionato

Azione da effettuare quando i codici brevi sono presenti:

Sovrascrivi i codici brevi ?

Ignora le voci importate ?

Azione quando il nome è presente:

Usa nuovo ?

Conserva entrambi ?

Mantieni quello esistente ?

Stato dell'import

aggiunto: 0    aggiornato: 0    eliminato: 0    ignorato: 0

Nota bene: Il tuo BC ha al momento 1 codici brevi. Puoi solo importare 1000 codici brevi per import, ogni ulteriore voce verrà ignorata.

ANNULLA    **IMPORTA**

## 3.6 Gestione degli Interni

Gli interni sono i numeri che puoi comporre per telefonare ad altre persone della tua azienda.

Accedendo alla sezione Gestione dati, scheda Interni è possibile gestire gli **interni** della sede.

### 3.6.1 Visualizzazione degli Interni

La scheda Interni, nella Sezione Gestione Dati, mostra tutti gli Interni della tua azienda.

**Figura 27: Pagina Elenco interni aziendali**



Fare click sul pulsante **Conferma**.

#### 4. Gestione dei Call Distributor

I Call Distributor consentono la chiamata sequenziale ai telefoni disponibili e vengono utilizzati in applicazioni come i call center. Un Call Distributor è composto da una serie di linee all'interno del gruppo aziendale, note come membri. Quando arriva una chiamata dal gruppo di ricerca, un algoritmo di ricerca deciderà quale telefono far squillare. Se quel telefono è occupato o non si ha risposta, l'algoritmo passerà quindi a un altro telefono.

I gruppi di ricerca hanno un numero pilota, ossia un numero associato al Call Distributor. Quando si chiama questo numero pilota, i membri del gruppo di ricerca vengono allertati a turno.

Esistono svariati algoritmi di distribuzione:

- **Lineare** - la ricerca inizia con la prima linea configurata e continua in maniera sequenziale con i membri del gruppo nell'ordine in cui sono stati configurati.
- **Circolare** - la ricerca inizia con la linea che è stata chiamata e quindi procede come nell'esempio della ricerca lineare.
- **Uniforme** - la ricerca inizia con la prima linea dopo quella che è stata chiamata l'ultima volta che questo Call Distributor è stato contattato.
- **La più inattiva** - la ricerca inizia dalla linea che è rimasta inattiva per il periodo di tempo più lungo. Successivamente, prova con la linea che a sua volta è stata inattiva più a lungo, e così via.
- **Chiama tutte** - tutti i membri liberi del Call Distributor suonano simultaneamente fino a quando uno risponde alla chiamata.

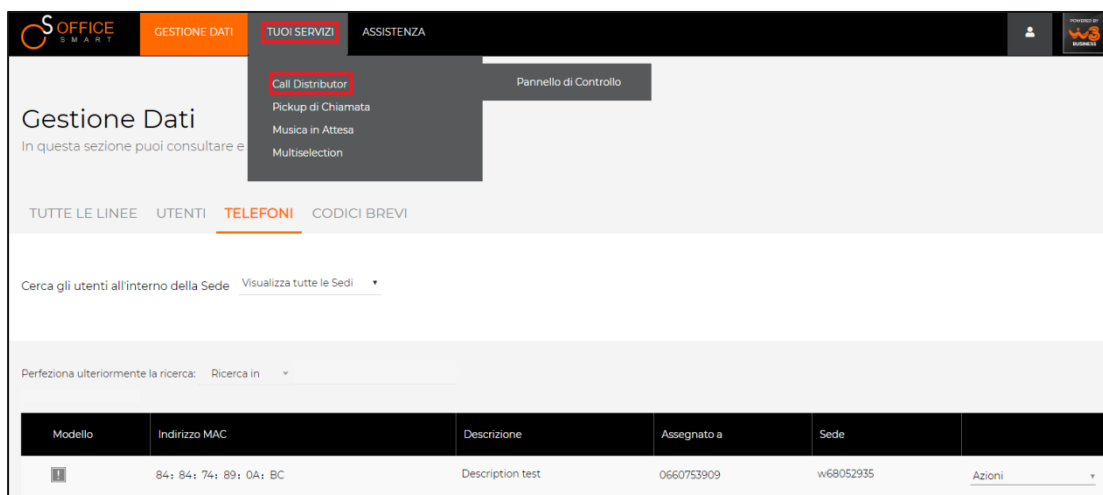
I Call Distributor possono essere configurati per consentire code di attesa. Se questa configurazione è attiva, le chiamate che arrivano ad un Call Distributor con tutte le linee occupate vengono messe in attesa. Queste chiamate in attesa riceveranno la Musica di Attesa, qualora anche questa funzione sia stata configurata. E' anche possibile offrire ai chiamanti l'opzione di premere 0 (zero) per uscire dalla coda e farsi indirizzare a una casella vocale o a un altro numero.

- Il termine Coda si riferisce a un Call Distributor.

## 4.1 Visualizzazione dei Gruppi di Ricerca

Accedendo alla scheda **I tuoi Servizi**, sezione **Call Distributor** è possibile visualizzare tutti i Gruppi di ricerca dell'Elenco interni aziendali.


**Figura 28:**Scheda I tuoi Servizi – Sezione Call Distributor



## 4.2 Visualizzazione e modifica del Call Distributor

Per visualizzare i dettagli di un Call Distributor e modificarne le impostazioni, fare click in punto qualsiasi della riga del gruppo di ricerca in questione.

Verrai re-indirizzato su una nuova pagina nella quale potrai visualizzare:

1. Numerazione del Gruppo di Ricerca.
2. Utenti del Gruppo di Ricerca.
3. Pulsante per visualizzare/modificare le impostazioni  del Gruppo.

**Figura 29:** Scheda I tuoi servizi – Sezione Call Distributor



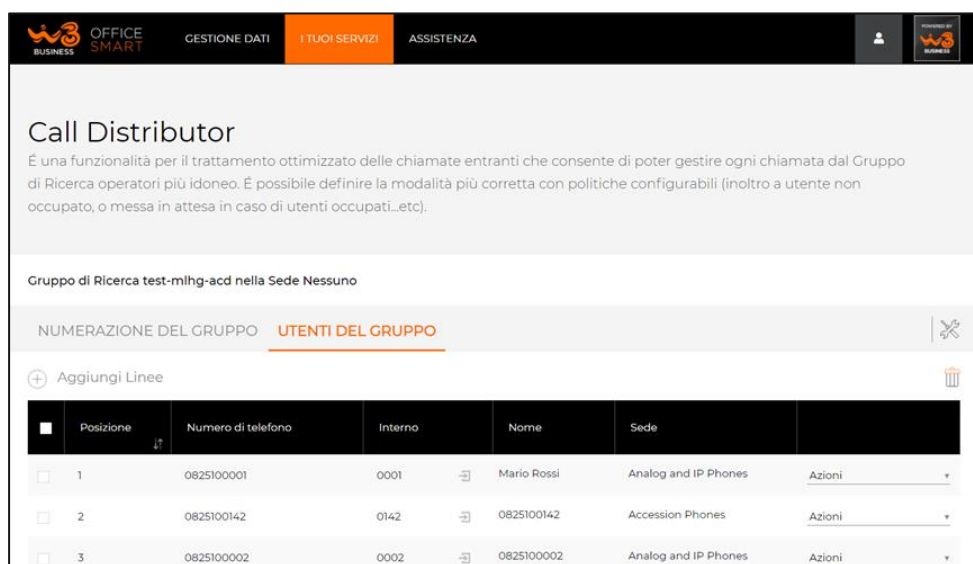
## 4.2.1 Numerazione del Gruppo

La scheda **Numerazione del gruppo** di ricerca mostra il/i numero/i di telefono pilota per il Gruppo di ricerca selezionato. Un **numero pilota**, quando chiamato, indirizza la chiamata sui membri del gruppo di ricerca.

## 4.2.2 Utenti del Gruppo

Questa scheda mostra tutte le linee che fanno parte del Call Distributor selezionato, come da figura di seguito:

**Figura 30: Scheda utenti del Gruppo**



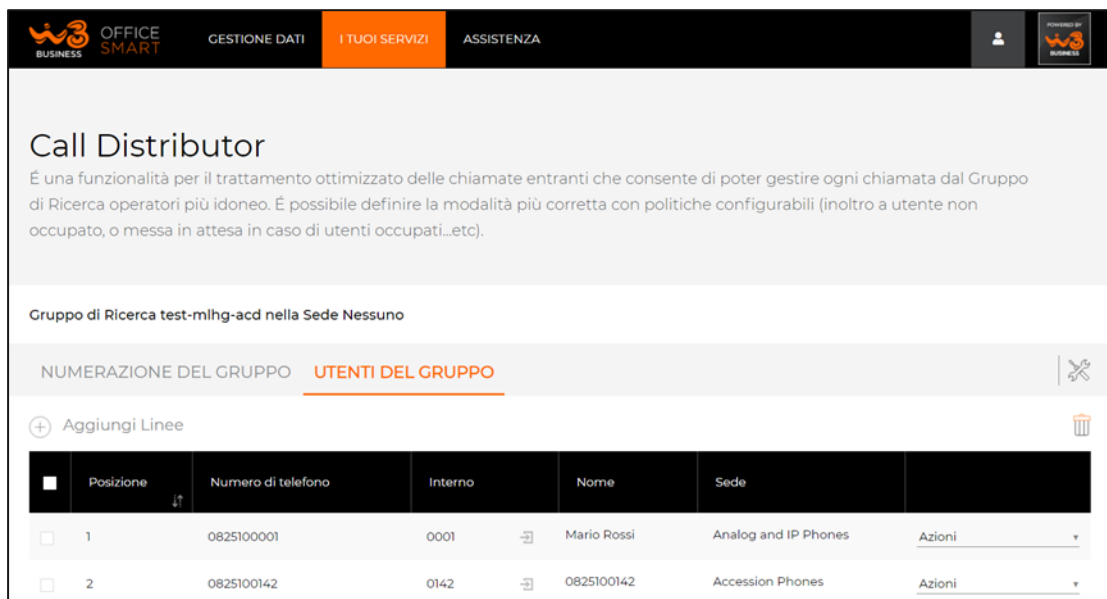
Posizione	Numero di telefono	Interno	Nome	Sede
1	0825100001	0001	Mario Rossi	Analog and IP Phones
2	0825100142	0142	0825100142	Accession Phones
3	0825100002	0002	0825100002	Analog and IP Phones

## Aggiunta di linee

Per aggiungere linee al Gruppo di ricerca, fare clic sul pulsante **Aggiungi** linee posizionato nella parte sinistra della schermata.

I numeri telefonici inseriti in questa finestra devono essere preceduti dal numero 0 (zero) per l'accesso alla linea esterna.

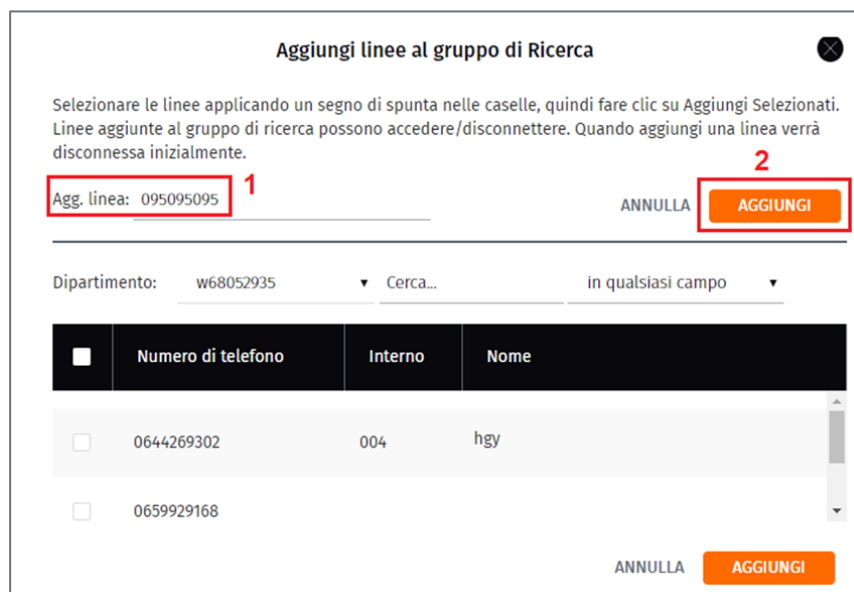
**Figura 31: Scheda utenti del gruppo – Aggiungi linee**



Apparirà un popup dal quale è possibile effettuare l'operazione di aggiunta linee in due modalità:

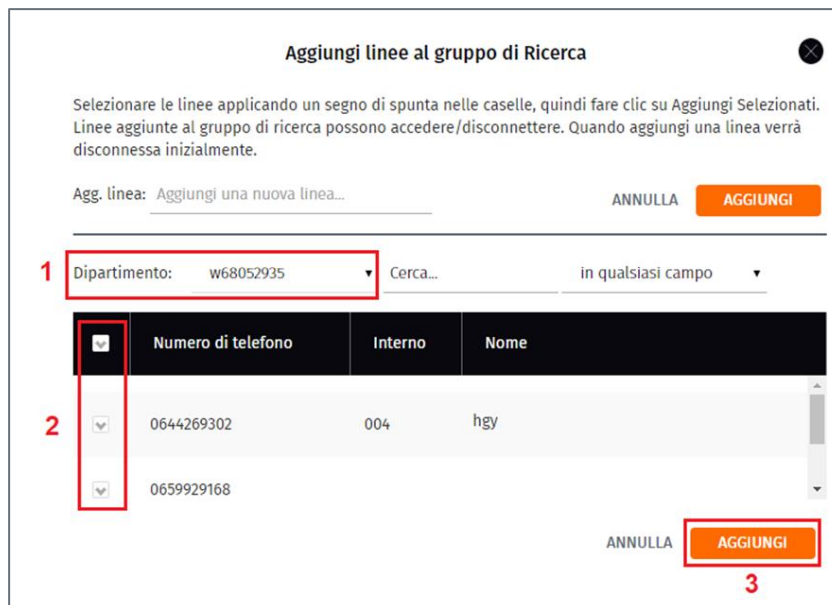
- Immetti il numero nella casella di testo in alto a sinistra del popup e Fare click su **Aggiungi**.

**Figura 32: Popup Aggiungi linee al Gruppo di ricerca**



- Seleziona la sede e le linee da aggiungere (tramite checkbox) e fare click sul pulsante in basso a destra, **Aggiungi**.

**Figura 33: Aggiungi linee selezionate al gruppo di ricerca**



**Aggiungi linee al gruppo di Ricerca**

Selezionare le linee applicando un segno di spunta nelle caselle, quindi fare clic su **Aggiungi Selezionati**.  
Linee aggiunte al gruppo di ricerca possono accedere/disconnettere. Quando aggiungi una linea verrà disconnessa inizialmente.

Agg. linea:  ANNULLA AGGIUNGI


1 Dipartimento:  Cerca... in qualsiasi campo

<input type="checkbox"/>	Numero di telefono	Interno	Nome
2 <input type="checkbox"/>	0644269302	004	hgy
<input type="checkbox"/>	0659929168		

ANNULLA AGGIUNGI  
3

## Rimozione delle linee

Per rimuovere una linea dal Gruppo di ricerca, effettuare le seguenti azioni:

- 1) Seleziona la linea da rimuovere utilizzando la casella di spunta alla sua sinistra.
- 2) Fare click sull'icona  sulla destra della schermata.
- 3) Eliminare utenza da Gruppo di Ricerca.

**Figura 34: Elimina linee selezionate dal gruppo di ricerca**



**Call Distributor**  
È una funzionalità per il trattamento ottimizzato delle chiamate entranti che consente di poter gestire ogni chiamata dal Gruppo di Ricerca operatori più idoneo. È possibile definire la modalità più corretta con politiche configurabili (inoltro a utente non occupato, o messa in attesa in caso di utenti occupati...etc).

Gruppo di Ricerca ACD TEST NAME nella Sede w68052935

NUMERAZIONE DEL GRUPPO **UTENTI DEL GRUPPO**

+ Aggiungi Linee 2 

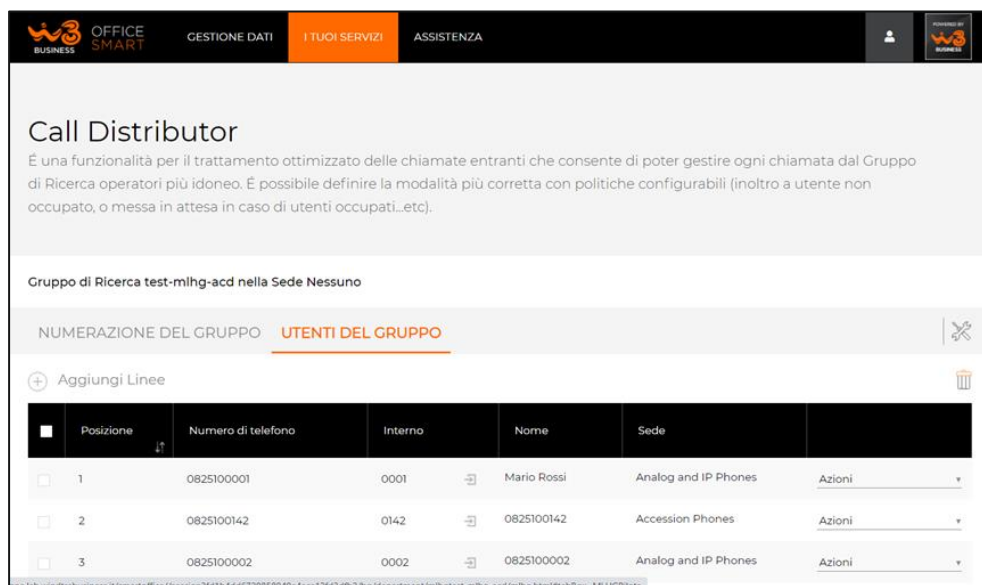
<input type="checkbox"/>	Posizione	Numero di telefono	Interno	Nome	Sede
1 <input type="checkbox"/>	1	0660753909	010		w68052935 Azioni
<input type="checkbox"/>	2	0659929168			w68052935 Azioni

## Cambio di posizione

Per cambiare la posizione delle linee all'interno del Gruppo di ricerca, effettuare le seguenti azioni:

- 1) Fare click sul pulsante **Cambia posizioni**.

**Figura 35: Icona Cambia Posizioni**



- 2) Sposta le linee verso l'alto e verso il basso utilizzando le icone.
- 3) Fare click su Applica.
- 4) Icone per cambiare le posizioni.

**Figura 36: Cambia sequenza di instradamento**





## Modifica di una linea

E' possibile modificare i parametri di una linea, affinché sia possibile averla connessa alla Call Distributor List, dando pure la possibilità di supportare o meno la funzionalità Accedi/Esci usufruibile accedendo al portale col profilo di livello Utente.

+ Aggiungi Linee							
	Posizione	Numero di telefono	Interno	Nome	Sede		Azioni
<input type="checkbox"/>	1	0825300210		0825300210	Roma		VISUALIZZA IMPOSTAZIONI LINEA MODIFICA LINEA
<input type="checkbox"/>	2	0825300209		0825300209	Milano		
<input type="checkbox"/>	3	0825300200		Davide Marcantonio	Milano		

### Modifica Linea

Cambia la configurazione della linea, per confermare fai click su applica

Numero di telefono

Accedi/Esci supportato?

Connesso?

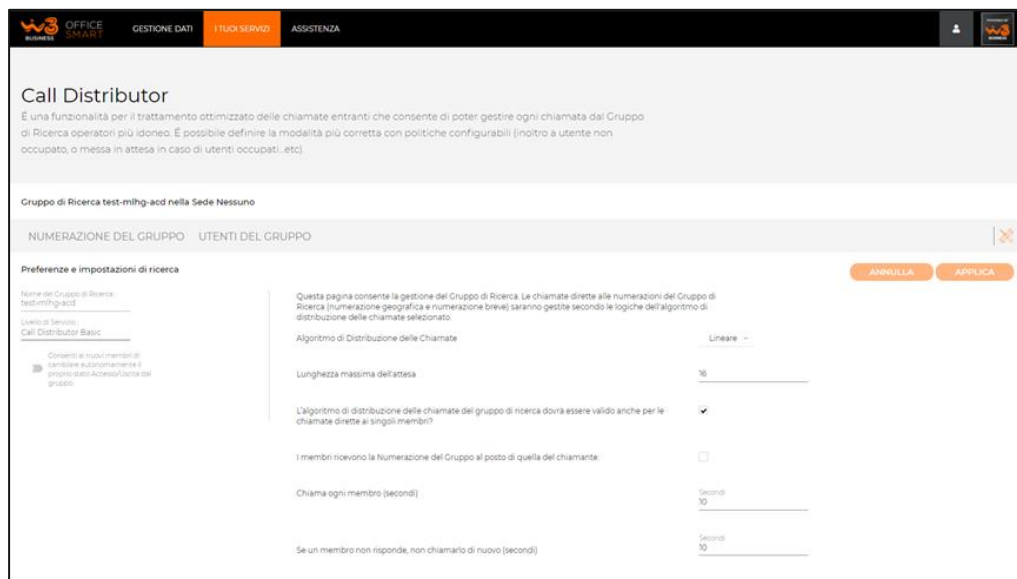
APPLICA
ANNULLA

### 4.2.3 Impostazioni Call Distributor

La scheda Impostazioni Call Distributor ti permette di visualizzare e modificare le varie impostazioni per il Gruppo di ricerca.

Per accedere alla pagina Impostazioni del Gruppo di Ricerca fare click sulla relativa icona sulla destra della pagina:

**Figura 37: Accedere alla sezione Impostazioni**



**Call Distributor**  
È una funzionalità per il trattamento ottimizzato delle chiamate entranti che consente di poter gestire ogni chiamata dal Gruppo di Ricerca operatori più idoneo. È possibile definire la modalità più corretta con politiche configurabili (inoltre a utente non occupato, o messa in attesa in caso di utenti occupati, etc).

Gruppo di Ricerca test-mhg-acd nella Sede Nessuno

NUMERAZIONE DEL GRUPPO | UTENTI DEL GRUPPO

**Preferenze e impostazioni di ricerca** ANNULLA APPLICA

Nome del Gruppo di Ricerca: test-mhg-acd

Nome di Servizio: Call Distributor Basic

Consenti ai nuovi membri di cambiare autonomamente il proprio stato Accesso/uscita dal gruppo.

Questa pagina consente la gestione del Gruppo di Ricerca. Le chiamate dirette alle numerazioni del Gruppo di Ricerca (numerazione geografica e numerazione breve) saranno gestite secondo le logiche dell'algoritmo di distribuzione delle chiamate selezionato.

Algoritmo di Distribuzione delle Chiamate	Lineare
Lunghezza massima dell'attesa	15
L'algoritmo di distribuzione delle chiamate del gruppo di ricerca dovrà essere valido anche per le chiamate dirette ai singoli membri?	<input checked="" type="checkbox"/>
I membri ricevono la Numerazione del Gruppo al posto di quella del chiamante?	<input type="checkbox"/>
Chiama ogni membro (secondi)	30
Se un membro non risponde, non chiamarlo di nuovo (secondi)	30

## 5. Gestione dei Pick-Up di Chiamata

Il Gruppo di risposta per assente consente agli utenti di rispondere alle chiamate che arrivano su altri telefoni (in un gruppo di risposta predefinito all'interno dello stesso gruppo aziendale, rispondendo dal proprio telefono e componendo un codice di accesso). Ti ricordiamo che se nello stesso momento suonano due o più telefoni all'interno del gruppo di risposta, l'utente non è in grado di controllare la chiamata a cui risponderà.

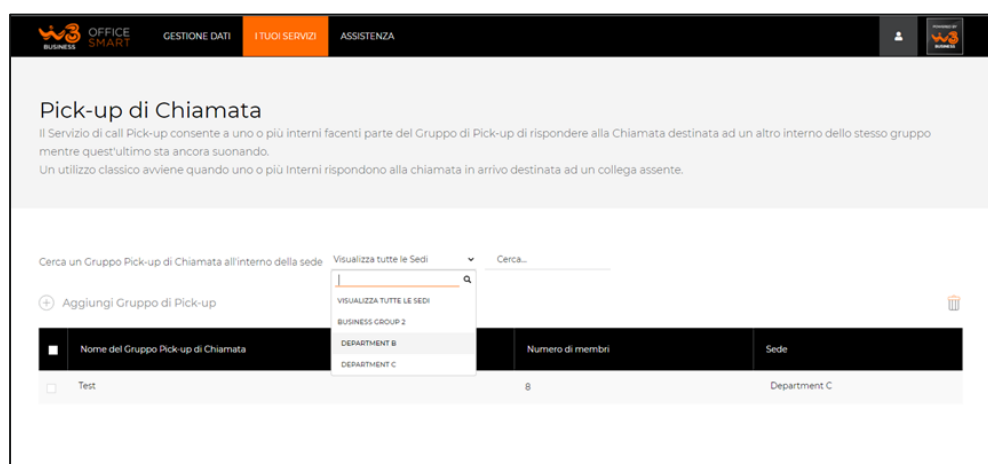
All'interno della stessa azienda è possibile avere più gruppi. Una linea può appartenere a più di un Gruppo risposta per assente. Se una chiamata arriva simultaneamente su entrambi i gruppi e l'utente che appartiene a entrambi i gruppi risponde a una chiamata, risponderà a quella che è arrivata per prima.

Risposta diretta per assente è simile, ma consente all'utente di rispondere alla chiamata che è arrivata a uno specifico telefono all'interno del gruppo. Gli utenti rispondono ai propri telefoni, e compongono un codice di accesso seguito da un codice di un interno corrispondente alla linea che ha ricevuto la telefonata.

### 5.1 Visualizzazione dei Gruppi di Pick-Up di Chiamata

La pagina Pick-Up di Chiamata, sezione I tuoi Servizi, mostra tutti i Gruppi di risposta di una Sede:

**Figura 38: Pick-Up di Chiamata, sezione I tuoi Servizi**

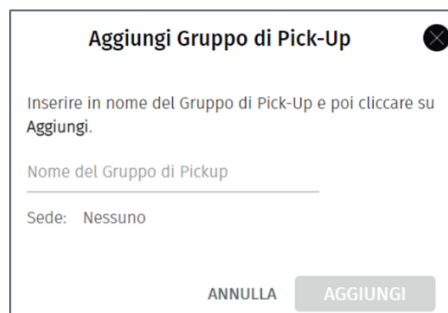


### 5.2 Aggiunta del Gruppo di Pick-Up

Per creare un nuovo Gruppo di Pick-Up, effettua le seguenti operazioni:

- 1) Seleziona la Sede alla quale vuoi aggiungere il Pick-Up di Chiamata dal Menù a tendina presente sulla pagina. Come mostrato in Figura 38;
- 2) Fare click su **Aggiungi Gruppo di Pick-Up**;
- 3) Digitare il nome del nuovo Gruppo di Pick-Up;
- 4) Fare click sul pulsante **Aggiungi**.

**Figura 39: Pop up Aggiungi Gruppo di Pick-Up**

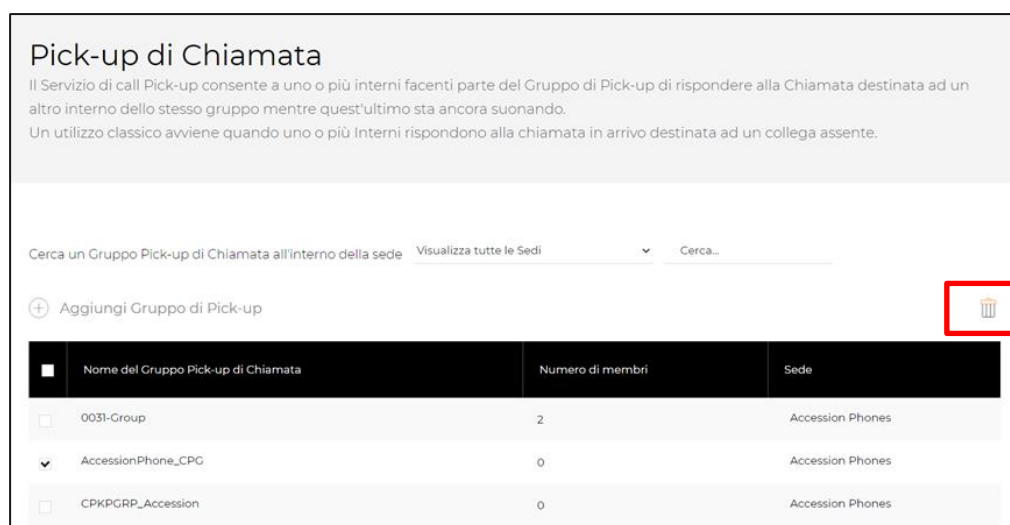


### 5.3 Cancellazione del Gruppo di Pick-Up

Per cancellare un Gruppo di Pick-Up, effettua le seguenti operazioni:

- 1) Seleziona il Gruppo di Pick-Up mettendo un segno di spunta alla sinistra del Gruppo di Pick-Up.
- 2) Fare click sul pulsante/icona di rimozione sulla destra della schermata.

**Figura 40: Eliminazione di un Gruppo di Pick-Up**



**Pick-up di Chiamata**

Il Servizio di call Pick-up consente a uno o più interni facenti parte del Gruppo di Pick-up di rispondere alla Chiamata destinata ad un altro interno dello stesso gruppo mentre quest'ultimo sta ancora suonando.

Un utilizzo classico avviene quando uno o più Interni rispondono alla chiamata in arrivo destinata ad un collega assente.

Cerca un Gruppo Pick-up di Chiamata all'interno della sede Visualizza tutte le Sedi Cerca...

+ Aggiungi Gruppo di Pick-up 🗑️

<input type="checkbox"/>	Nome del Gruppo Pick-up di Chiamata	Numero di membri	Sede
<input type="checkbox"/>	0031-Group	2	Accession Phones
<input checked="" type="checkbox"/>	AccessionPhone_CPG	0	Accession Phones
<input type="checkbox"/>	CPKPGRP_Accession	0	Accession Phones

## 5.4 Visualizzazione e modifica del Gruppo di Pick-Up

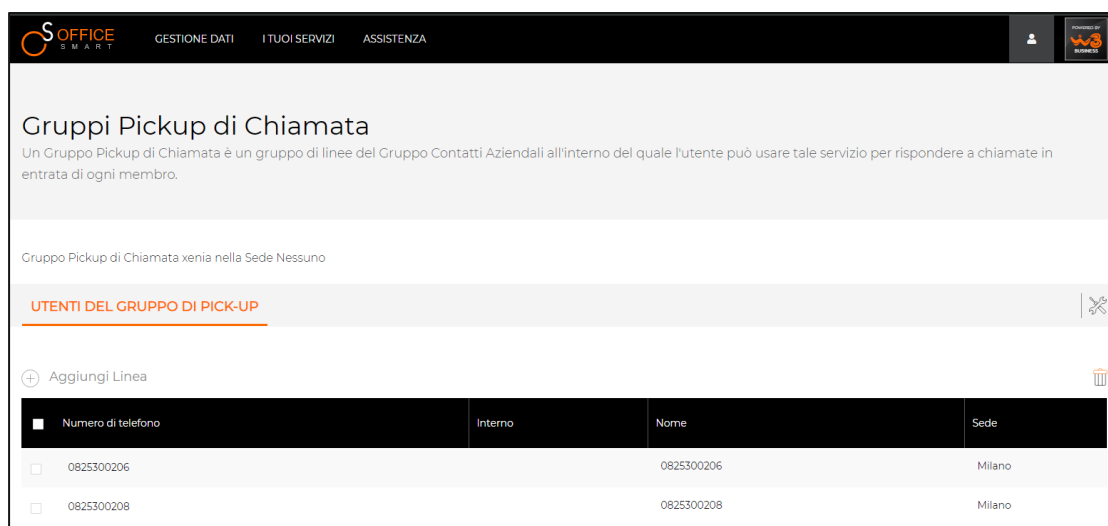
Per visualizzare i dettagli di un Gruppo di risposta e modificarne le impostazioni, segui questi passaggi:

- 1) Seleziona lo specifico Gruppo di Pick-Up facendo clic sulla relativa riga.
- 2) Verrai indirizzato alla pagina dello specifico Gruppo di Pick-Up.

### 5.4.1 Membri del gruppo

La scheda Utenti del Gruppo di Pick-Up riporta tutte le linee del Gruppo di Pick-Up selezionato.

**Figura 41: Scheda Gruppi di risposta**



### Aggiunta di linee

Per aggiungere linee al Gruppo di Pick-Up, effettua le seguenti azioni:

- 1) Fare click sul Gruppo di Pick-Up al quale si vuole aggiungere una linea;
- 2) Fare click su Aggiungi Linea, si aprirà la seguente finestra di dialogo. I numeri telefonici inseriti in questa finestra non devono essere preceduti dal numero 0 (zero) per l'accesso alla linea esterna.

**Figura 42: Finestra di dialogo Aggiungi linee al Gruppo di Pick-Up**



**Aggiungi Linee al Gruppo di Pickup**

Selezionare le linee da inserire nel Gruppo di Pick-Up e poi cliccare su "Aggiungi".

Aggiungi una nuova linea... ANNULLA **AGGIUNGI**

---

Sede: w68052935 ▼ Cerca... in qualsiasi campo ▼

<input type="checkbox"/>	Numero di telefono	Interno	Nome
<input type="checkbox"/>	0644269302	004	sferrinho
<input type="checkbox"/>	0647535355	009	sferro

ANNULLA **AGGIUNGI**

Se si conosce il numero da aggiungere, immettere quest'ultimo nella casella **Aggiungi una nuova linea**, in alto a sinistra. fare click sul pulsante **Aggiungi**.

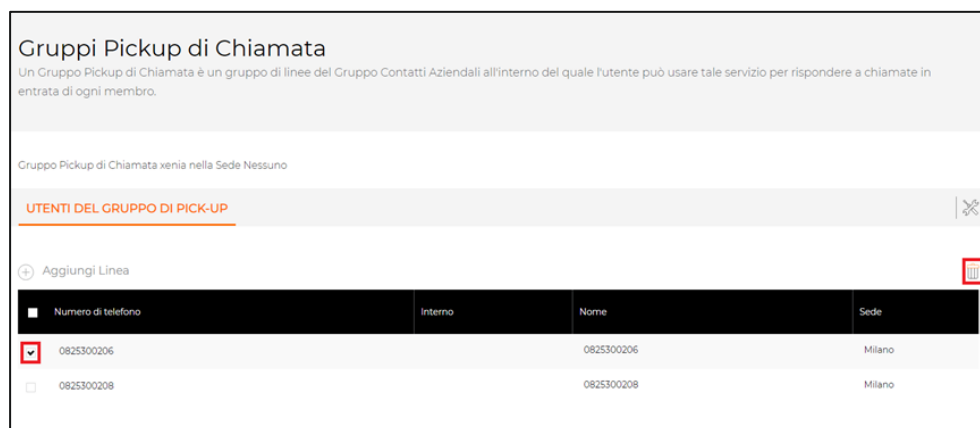
Se si vuole aggiungere una o più linee della lista presente nella finestra di dialogo, selezionarla fare click sul pulsante **Aggiungi**.

### **Rimozione delle linee**

Per rimuovere una linea dal Gruppo di Pick-Up, effettua le seguenti azioni:

- 1) Seleziona la linea da rimuovere inserendo un segno di spunta alla sua sinistra.
- 2) Fare click sul pulsante/icona di rimozione sulla destra della schermata.


**Figura 43: Eliminare gruppi di Pick-Up**



### 5.4.2 Impostazioni

Nella scheda Impostazioni puoi visualizzare e modificare il nome del Gruppo di Pick-Up.

Per modificare il nome del Gruppo di Pick-Up effettuare le seguenti azioni:

- 1) Fare click sull'icona  **impostazioni**;
- 2) Immetti il nuovo nome nella casella di testo;
- 3) Fare clic sul pulsante **Applica**.

## 6. Multiselection

### 6.1 Panoramica

Office Smart fornisce due soluzioni per la funzionalità di **IVR** declinata in **Multiselection** e **Multiselection Premium**.

- **Multiselection** ti offre un menu telefonico automatizzato molto semplice.
  - Chi chiama un'azienda viene indirizzato automaticamente al menù fonico automatizzato, tramite il quale è possibile essere trasferiti, digitando una scelta sul tastierino numerico, a specifiche sedi o utenti aziendali, o, in alternativa ascoltare messaggi registrati.
  - Puoi scegliere se avere un unico menù in esecuzione al momento dell'attivazione del **Multiselection** o se avere due diversi menù per l'orario lavorativo e quello non lavorativo, da utilizzare secondo una programmazione predefinita.
  - Quando si disattiva **Multiselection**, puoi inoltrare le chiamate ad un altro numero di telefono oppure riprodurre un messaggio che li informa dell'attuale stato di chiusura della tua azienda.
- **Multiselection Premium**, rivolto agli abbonati di aziende di medie dimensioni, offre una serie di servizi aggiuntivi rispetto al **Multiselection**:
  - Oltre a tutte le funzioni offerte da **Multiselection**, **Multiselection Premium** consente di creare molteplici menu con un configurabilità maggiore.
  - Include più opzioni nella gestione delle chiamate, come la possibilità di configurare Messaggi Vocali per Nome e per Interno, oltre ad una maggiore configurabilità sulle azioni adottate per ogni tasto premuto dal chiamante.

### 6.2 Multiselection

Di seguito si descrivono tutte le operazioni necessarie per la configurazione di **Multiselection**.



## 6.2.1 Pianificazione di Multiselection

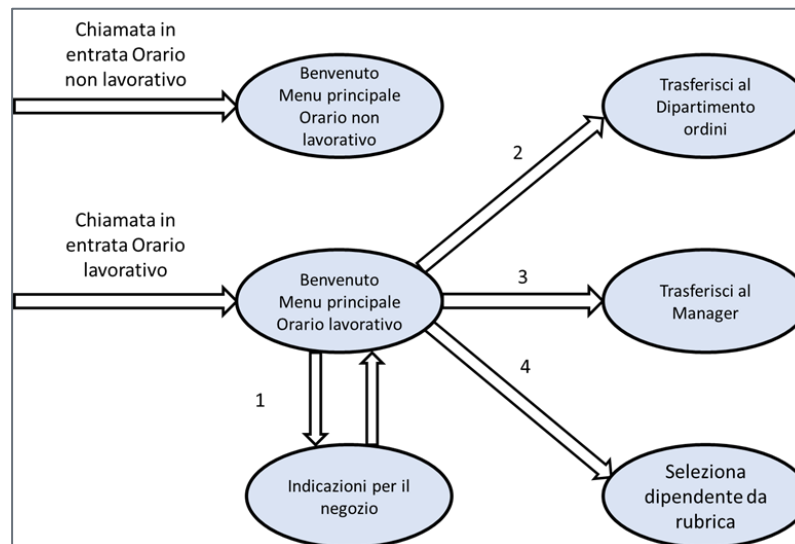
Prima di iniziare la configurazione di **Multiselection**, è consigliabile fare una bozza di ciascun menù su un foglio di carta. In questo modo di possono pianificare le opzioni necessarie e il loro funzionamento.

Ad esempio, per una pizzeria, il menù dovrebbe includere le seguenti opzioni:

1. Riproduzione di un messaggio con le indicazioni riguardanti la pizzeria e quindi ritorno al menù principale in modo tale che l'utente possa selezionare un'altra opzione.
2. Ordinazione a un cameriere.
3. Possibilità di parlare con il responsabile della pizzeria.
4. Possibilità di parlare con un altro addetto tramite la funzione Seleziona per nome.

Il diagramma qui di seguito mostra il potenziale funzionamento di questo menù, incluse le selezioni dei tasti per l'accesso a ciascuna opzione:

**Figura 44: Esempio di flusso della gestione delle chiamate con Multiselection**



Nel diagramma, viene indicata l'opzione 1 (indicazioni per la pizzeria) con una freccia che ritorna al menù di benvenuto principale, in modo che il chiamante possa selezionare un'altra opzione, se necessario. Questo succede perché questa opzione consiste nella riproduzione di una registrazione. Le altre opzioni non consentono il ritorno al menù principale.

Per il funzionamento al di fuori dall'orario lavorativo o durante il periodo di chiusura della pizzeria, **Multiselection** può riprodurre una registrazione relativa alla chiusura della pizzeria (senza consentire al chiamante la selezione di altre opzioni) oppure può fornire una serie alternativa di opzioni su menù.

## 6.2.2 Accesso a Multiselection

Per la configurazione, accedi al **Multiselection** seguendo questi passi:

- Dalla sezione **Gestione Dati**, seleziona la scheda **Tutte le Linee** e quindi fare click su **Visualizza Configurazione** dal menù a tendina **Azioni** a destra della pagina. In alternativa, puoi accedere alla schermata di login dell'utente di Office Smart WEB e inserire il numero e la password di **Multiselection**.
- E' possibile accedere a Multiselection anche dalla sezione I tuoi servizi e selezionare Multi Selection e da lì, attraverso il menù a tendina Azioni e' possibile selezionare Visualizza Impostazioni.
- Se questo è il tuo primo accesso, o se non è ancora stata impostata la configurazione del **Multiselection**, apparirà una schermata di Benvenuto.
- Utilizza i pulsanti di scelta per selezionare un programma per gli orari lavorativi e non, o un menù semplice da eseguire sempre durante l'attivazione di **Multiselection** e premi **Continua**. (se necessario, puoi modificare questa scelta in un secondo momento).
- La schermata quindi mostra il portale Multiselection.
- Questa schermata ti consente di:
  - Attivare e disattivare il tuo **Multiselection** (Multiselection deve essere disattivato durante la configurazione).
  - configurare i tuoi menù di **Multiselection**.
  - Impostare il programma cliccando su Programmazione Configura l'orario lavorativo, se stai utilizzando menù diversi per gli orari lavorativi e non lavorativi.

**Figura 45: Multiselection – Menù Principale**

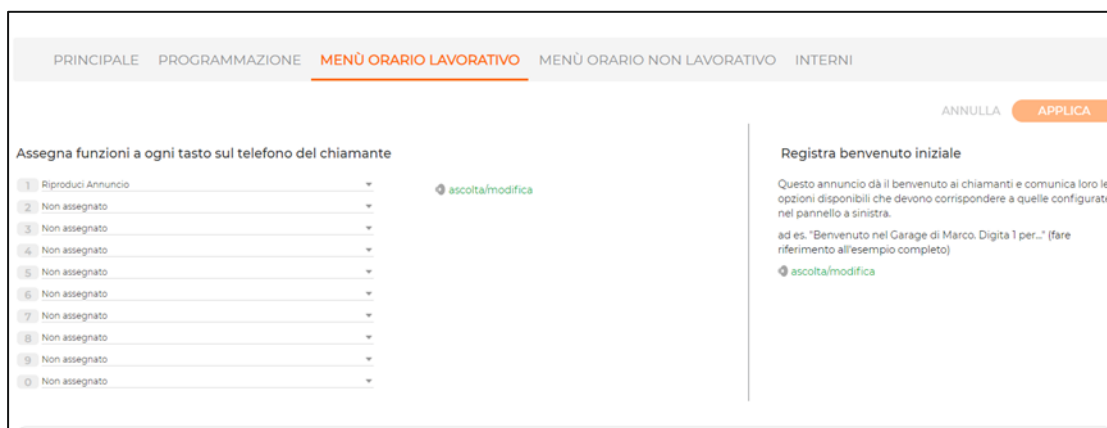


### 6.2.3 Configurazione dei menù e dei programmi di Multiselection

A questo punto è possibile configurare il/i tuo/i menù e il programma/i di **Multiselection**.

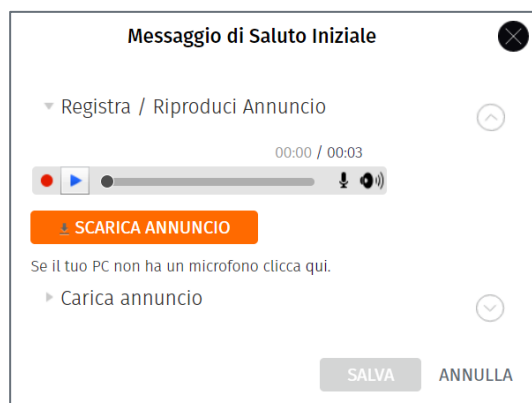
- Seleziona la scheda Menù orario lavorativo o, se stai utilizzando un unico menù, la scheda Menù **Multiselection**.
- La prima azione da fare è configurare il tuo **Multiselection** registrando il messaggio di benvenuto.
- Se stai utilizzando l'opzione Seleziona per interno, devi fare in modo che il messaggio di benvenuto presenti la possibilità che il chiamante possa selezionare immediatamente un interno se conosce il numero della persona o della sede che vuole contattare.

**Figura 46: Multiselection – Menù orario non lavorativo**



- Seleziona l'opzione **registra** in basso a destra dello schermo. Apparirà una finestra di dialogo tramite la quale puoi registrare un messaggio o caricarne uno pre-registrato.

**Figura 47: Finestra di registrazione messaggio di benvenuto**



Una volta registrato o caricato il tuo messaggio di benvenuto, puoi tornare alla scheda Menù.

A questo punto è possibile definire gli specifici elementi del menù previsti dal tuo piano tramite le seguenti opzioni:

- Riproduci Annuncio.
- Trasferisci al Telefono.
- Trasferisci alla casella vocale.
- Seleziona per interno.
- Seleziona per nome.

Se stai usando un menù diverso per gli orari non lavorativi, devi impostare il messaggio di benvenuto e configurare le opzioni di menù della scheda **Menù orario non lavorativo**.

Quindi dovrai stabilire il tuo orario lavorativo tramite la scheda Programmazione:

- Fare click sul tasto Orario lavorativo e quindi sul calendario, e tenendo premuto il tasto sinistro del mouse, trascinalo sul calendario per indicare l'orario lavorativo. Nell'esempio sottostante, l'orario lavorativo va da lunedì a venerdì, dalle 9.00 alle 17.00. Qualsiasi altro orario sarà considerato non lavorativo.

**Figura 48: Scheda Programmazione di Multiselection.**

PRINCIPALE
PROGRAMMAZIONE
MENÙ ORARIO LAVORATIVO
MENÙ ORARIO NON LAVORATIVO
INTERNI

ANNULLA APPLICA

Evidenziare le celle dell'orario lavorativo. Clicca e trascina per selezionare più celle.


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

Ingrandisci

Orario Lavorativo  
 Orario non lavorativo

**Giornate**

Configura qui i giorni festivi (ferie, giorni di festa, ecc...). In tali giorni il Multi Selection gestirà le chiamate come in "orario non lavorativo".



Adesso, dovrai selezionare qualsiasi giornata non lavorativa come le vacanze, facendo click sull'icona calendario nella sezione Giornate speciali della pagina Programmazione. Puoi scegliere singole giornate non lavorative facendo click sulla data sul calendario, oppure puoi utilizzare l'opzione Scegli festività per aggiungere automaticamente le festività Nazionali.

**Figura 49: Finestra Giornate speciali**

### Configura le giornate speciali

Durante le giornate speciali sarà attivo il menù dell'Orario Non Lavorativo.

Fare clic su una data per trasformarla in una giornata speciale, oppure su una giornata speciale esistente per trasformarla di nuovo in una giornata normale. È possibile inoltre utilizzare la funzione di selezione e trascinamento per modificare contemporaneamente diverse giornate.

marzo 2020

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

aprile 2020

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

maggio 2020

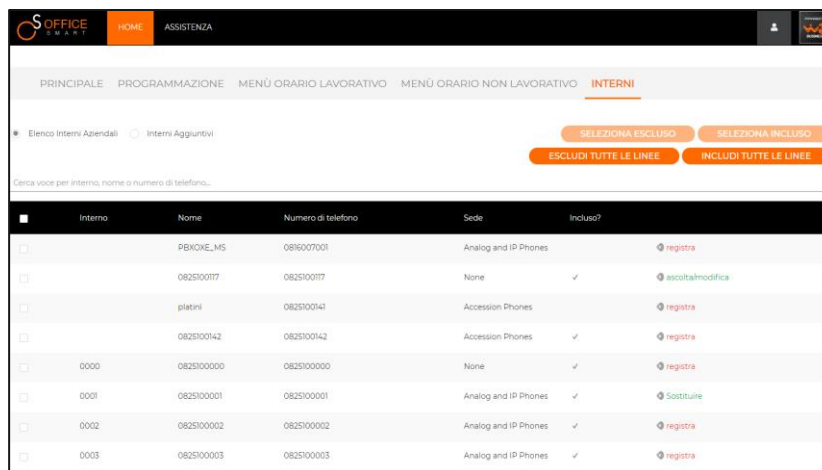
Lun	Mar	Mer	Gio	Ven	Sab	Dom
						1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29
30	31					

VAI A OGGI
ELIMINA TUTTI
AGG. FESTIVITÀ
OK
ANNULLA

## 6.2.4 Configurazione degli interni di Multiselection

Se utilizzi Seleziona per nome, è necessario definire quali interni parteciperanno alla selezione per nome e registrare i nomi degli utenti nella scheda interni. Inoltre, se vuoi utilizzare l'opzione Seleziona per interno in qualsiasi momento, devi configurarla qui:

**Figura 50: Scheda Interni di Multiselection**



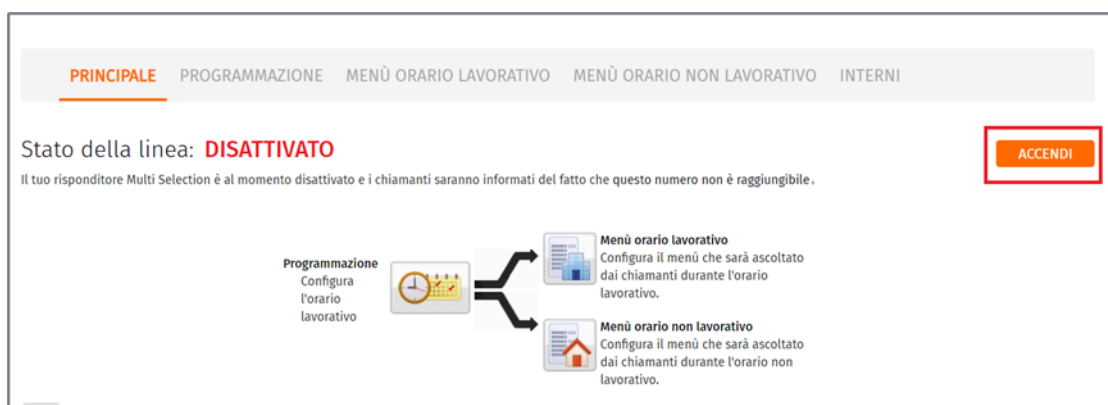
Interno	Nome	Numero di telefono	Sede	Incluso?	Azioni
<input type="checkbox"/>	PBXDNE_MS	0816007001	Analog and IP Phones		registra
<input type="checkbox"/>	0825100177	0825100177	None	✓	ascolta/modifica
<input type="checkbox"/>	glatini	0825100141	Accession Phones		registra
<input type="checkbox"/>	0825100142	0825100142	Accession Phones	✓	registra
<input type="checkbox"/>	0000	0825100000	None	✓	registra
<input type="checkbox"/>	0001	0825100001	Analog and IP Phones	✓	Sostituire
<input type="checkbox"/>	0002	0825100002	Analog and IP Phones	✓	registra
<input type="checkbox"/>	0003	0825100003	Analog and IP Phones	✓	registra

- Per includere o escludere un interno da Seleziona per nome, seleziona il/gli interno/i spuntando la casella sulla sinistra di ciascun interno e quindi fare click su Seleziona incluso o Seleziona escluso.
- Per registrare il nome dell'utente, fare click sul link registra relativo all'utente. Se un nome è già stato registrato, questo link mostrerà l'icona ascolta/modifica.
- Per registrare i nomi da usare per Seleziona per nome, Fare click sull'icona registra. Se il nome pronunciato è stato già creato, la schermata mostrerà l'icona ascolta/modifica invece di registra, che è possibile utilizzare per ascoltare la registrazione esistente e modificarla se necessario.
- Utilizza questa interfaccia di registrazione per registrare il nome o caricare una registrazione vocale di un nome, e fare click sul pulsante Salva.

## 6.2.5 Attivazione di Multiselection

Il passaggio finale di questo processo consiste nell'attivare il tuo Multiselection facendo click sul pulsante Accendi sulla scheda Principale.

**Figura 51: pulsante Accendi di Multiselection**



## 6.3 Multiselection Premium

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

### 6.3.1 Pianificazione di Multiselection Premium

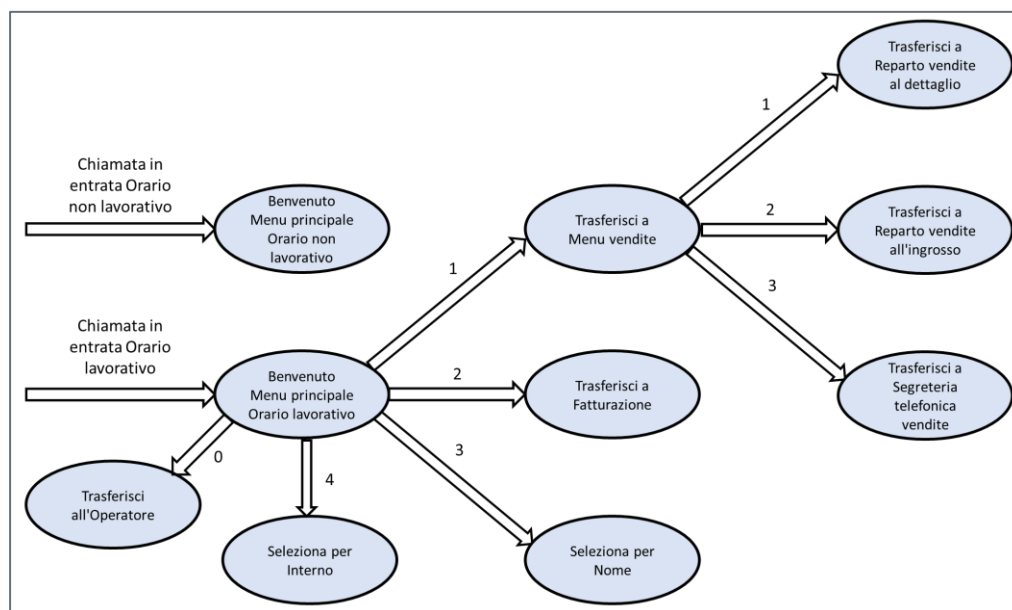
Prima di iniziare la configurazione di Multiselection Premium, è consigliabile fare una bozza di ciascun menù su un foglio di carta. In questo modo di possono pianificare le opzioni necessarie e il loro singolo funzionamento.

Ad esempio, per una società di vendita, il menù potrebbe includere le seguenti opzioni:

1. IVR programmato.
2. Disponibilità di un menù principale per l'orario lavorativo che offra alle aziende un messaggio di benvenuto predefinito.
3. Possibilità di trasferimento a un menù di vendita con ulteriori opzioni.
4. Trasferimento a un operatore del Dipartimento fatturazione.
5. Funzionalità Seleziona per nome.
6. Funzionalità Seleziona per interno.
7. Trasferisci all'operatore.

La bozza qui di seguito mostra il potenziale funzionamento di questo menù, incluse le selezioni dei tasti per l'accesso a ciascuna opzione:

**Figura 52: esempio di gestione delle chiamate con Multiselection Premium**



Per il funzionamento fuori dall'orario lavorativo e durante le vacanze, Multiselection Premium può riprodurre una registrazione relativa alla chiusura dell'azienda (senza consentire al chiamante la selezione di altre opzioni) oppure può fornire una serie alternativa di opzioni su menù.

### 6.3.2 Accesso a Multiselection Premium

Per configurare il tuo Multiselection Premium, effettua le seguenti azioni:

- Dalla sezione **Gestione Dati**, seleziona la scheda **Tutte le Linee** e quindi fare click su **Visualizza Impostazioni** dal menù a tendina **Azioni** a destra della pagina. In alternativa, puoi accedere alla schermata di login dell'utente di Office Smart WEB e inserire il numero e la password di Multiselection Premium.
- E' possibile accedere a Multi Selection Premium anche dalla sezione I tuoi servizi e selezionare Multi Selection e da lì, attraverso il menù a tendina Azioni e' possibile selezionare Visualizza Impostazioni.



**Figura 53: Portale Multiselection Premium**



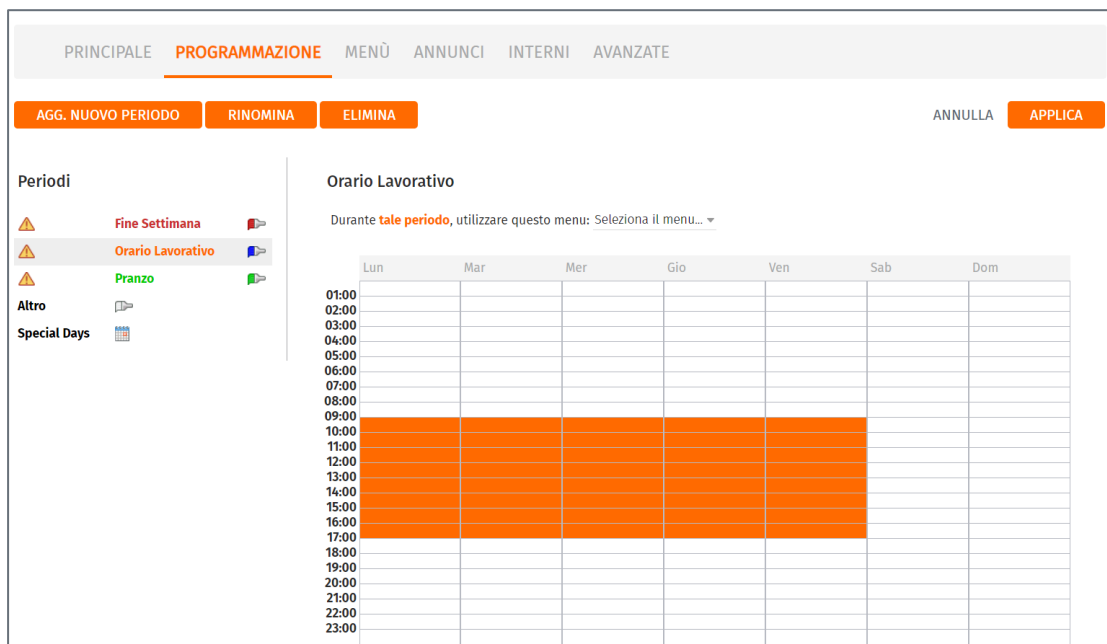
### 6.3.3 Configurazione della programmazione di Multiselection Premium

Puoi configurare la tua programmazione settimanale facendo click sulla scheda **Programmazione**. Quindi:

- Fare click su uno dei periodi configurati (ad esempio **Orario Lavorativo**).
- Selezionare sul calendario l'orario che si vuole impostare per quel periodo.
- Fare click sul pulsante **Applica**.

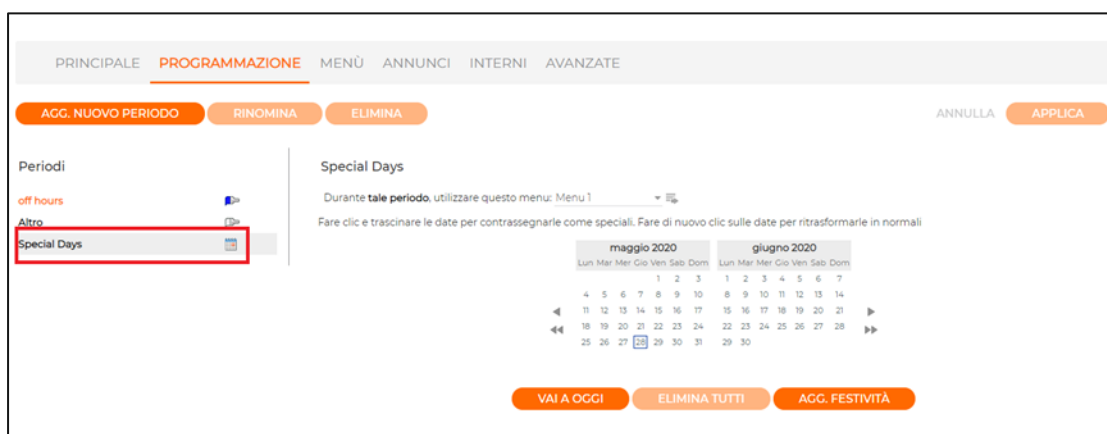
Nell'esempio sottostante, l'orario lavorativo configurato va da lunedì a venerdì, dalle 9.00 alle 17.00. Qualsiasi altro orario sarà considerato non lavorativo.

**Figura 54: Calendario Multiselection Premium**



A questo punto si possono impostare i giorni non lavorativi come le vacanze, facendo click sull'icona calendario nella sezione Periodi sulla sinistra. Selezionare le giornate non lavorative facendo click sulle date del calendario.

**Figura 55: Giorni non lavorativi Multiselection Premium**



### 6.3.4 Configurazione degli annunci di Multiselection Premium

Per attivare ed utilizzare il tuo servizio Multiselection Premium dovrai registrare o caricare gli annunci che verranno riprodotti sia come

messaggio di benvenuto principale per l'**Orario lavorativo** o l'**Orario non lavorativo**.

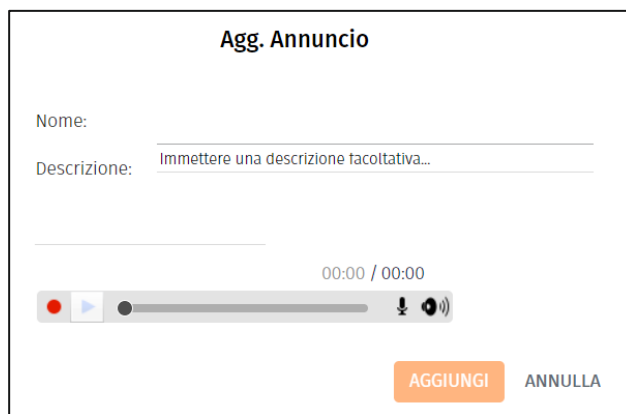
Fare click sulla scheda **Annunci** per iniziare la configurazione.

**Figura 56: Configurazione Annunci di Multiselection Premium**



Fare click sul pulsante **Agg. Nuovo Annuncio** e quindi segui i passaggi descritti di seguito:

**Figura 57: Finestra di dialogo Agg. Annuncio**



1. Inserisci il nome e la descrizione dell'annuncio da registrare.
2. Per registrare il tuo annuncio, con microfono o cuffie collegati al computer, Fare click sul pulsante di registrazione rosso.
3. Una volta terminata la registrazione, premere il pulsante stop e Fare click sul pulsante **Aggiungi**.

Per caricare annunci pre-registrati:

1. Seleziona Carica Annuncio dal menu a tendina della finestra di dialogo.

2. Fare click sul pulsante **Scegli File**.
3. Fare click su **Carica**.
4. Dopo aver completato il caricamento, Fare click sul pulsante **Aggiungi**.

**Figura 58: Carica Annuncio**



**Agg. Annuncio**

Nome: \_\_\_\_\_

Descrizione: Immettere una descrizione facoltativa...  
\_\_\_\_\_

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

Nuovo file:  Nessun file selezionato ?

File attuale: Nessun file caricato

Per registrare l'annuncio registrandolo dal tuo telefono, segui queste istruzioni.

1. Crea l'annuncio aggiungendo un nome e una descrizione e selezionando Registra tramite telefono dal menu a tendina.
2. Annota il numero dell'annuncio e quindi Fare click sul pulsante Aggiungi.
3. Componi il numero principale del tuo servizio Multiselection Premium fornito dal tuo provider di servizi, inserisci il numero del tuo Multiselection Premium, inserisci il pin e quindi segui le istruzioni per la registrazione dell'annuncio utilizzando il numero di annuncio annotato nel passaggio precedente.

**Figura 59: Registra Annuncio tramite telefono**



**Agg. Annuncio**

Nome: \_\_\_\_\_

Descrizione: Immettere una descrizione facoltativa...  
\_\_\_\_\_

Registra / Riproduci Annuncio  
Carica annuncio  
Registra tramite Telefono

...io digitare il numero di accesso a Premium  
...oni per modificare gli annunci. Immettere  
...se richiesto.

### 6.3.5 Configurazione dei menu di Multiselection Premium

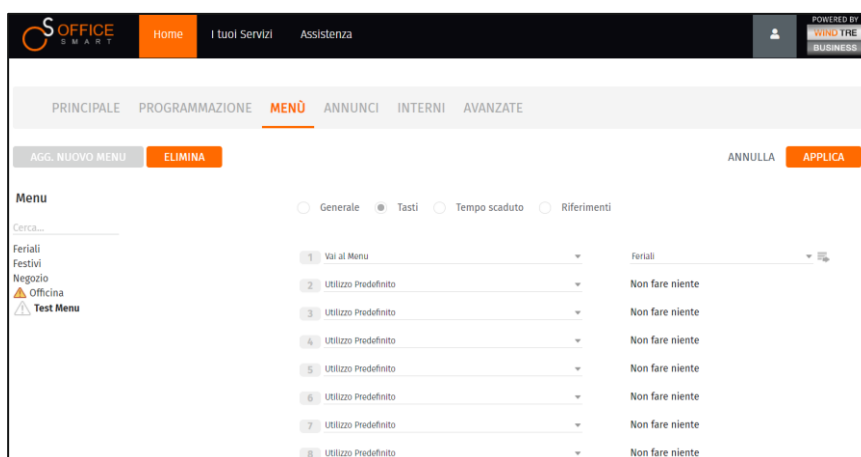
A questo punto, è necessario impostare le opzioni del tuo menù Multiselection Premium. Di default, esistono due menù definiti in Multiselection Premium. Essi possono essere utilizzati come menù principale per orario lavorativo e come menù principale per orario non lavorativo.

Per aggiungere ulteriori menu fare click sul pulsante **AGG. NUOVO MENU'**.

**Figura 60: Scheda menù Multiselection Premium**

- Configurare il tuo menù fornendo un nome e una descrizione e selezionando l'annuncio da utilizzare per questo menù, e quindi Fare click su **Applica**.
- Adesso, dovrai configurare l'azione per ciascun tasto premuto nel tuo menù, selezionando il box **Tasti** e quindi selezionando un'opzione utilizzando i menù a tendina per ciascun tasto premuto del menù.

**Figura 61: Scheda menù - Configurazione**



Le opzioni disponibili per ciascun tasto sono le seguenti:

- Utilizzo predefinito (Questa opzione viene selezionata per impostazione predefinita per tutti i tasti dei nuovi menù).
- Trasferisci al telefono.
- Inoltra a casella vocale.
- Seleziona per interno.
- Seleziona per nome.
- Intercetta casella.
- Vai al Menù.
- Torna al Menù Precedente.
- Riascolta il menù.
- Annuncio – Rinvia.
- Annuncio - Termina chiamata.
- Termina chiamata.

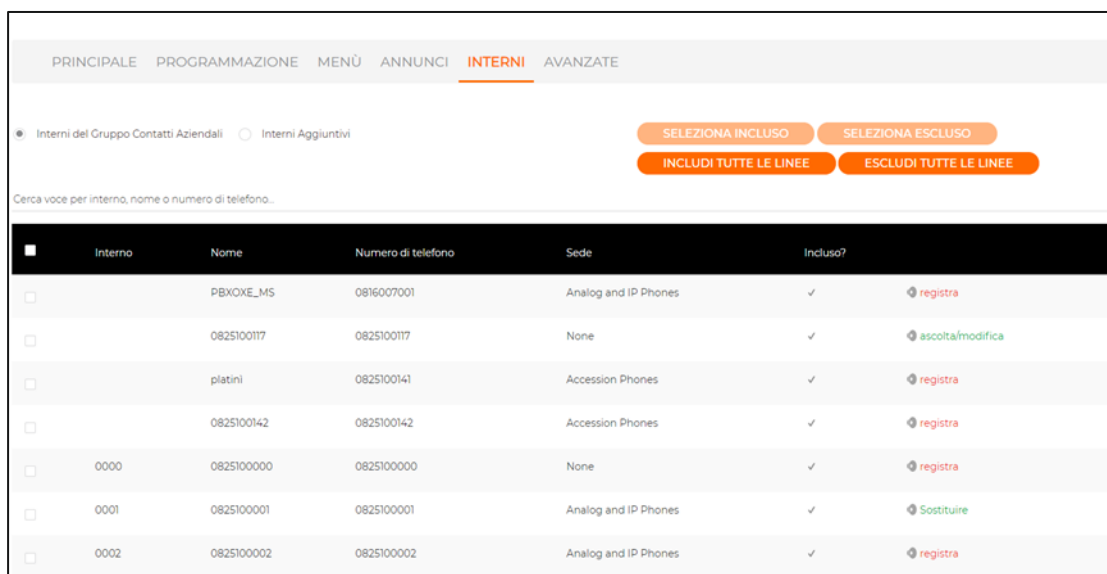
A questo punto, dovrai configurare le **impostazioni tempo scaduto**, il quale si riferisce ai chiamanti che non premono nessun tasto configurato del menù. Configurare l'opzione **tempo scaduto** dal menù a tendina e fare click su **Applica**.

**Figura 62: Scheda menù – Configurazione Tempo Scaduto**



### 6.3.6 Configurazione degli interni di Multiselection Premium

Per utilizzare le opzioni Seleziona per nome o Seleziona per interno, dovrai selezionare gli interni e registrare un nome per l'opzione Seleziona per nome.



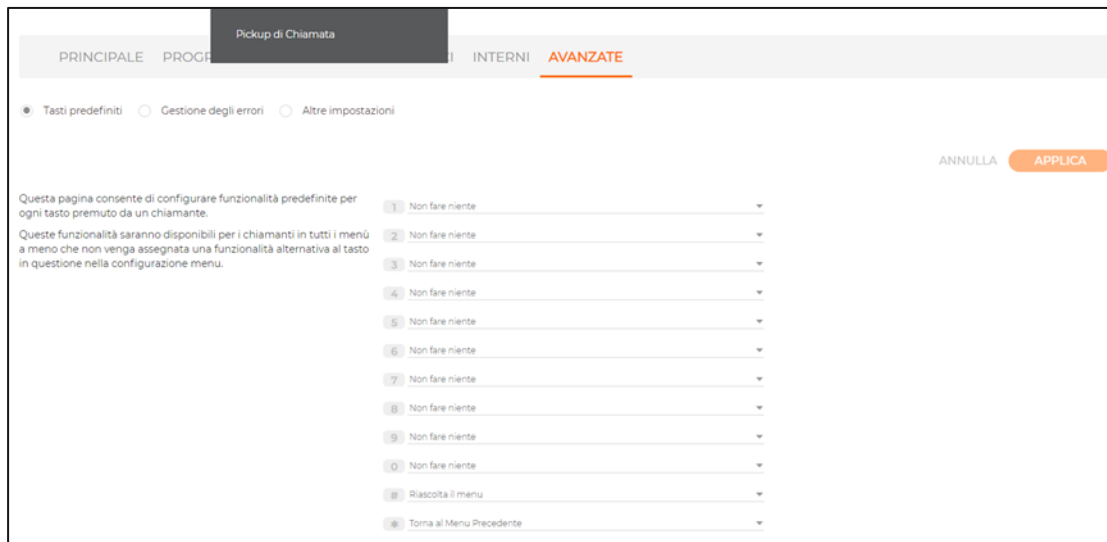
La procedura per configurare i tuoi interni di Multiselection Premium è identica a quella per Multiselection.

### 6.3.7 Configurazione delle impostazioni avanzate di Multiselection Premium

Per configurare le impostazioni avanzate del tuo Multiselection Premium, accedi alla scheda Avanzate e configura l'azione predefinita per ciascun tasto premuto. Queste funzionalità saranno disponibili per i chiamanti in

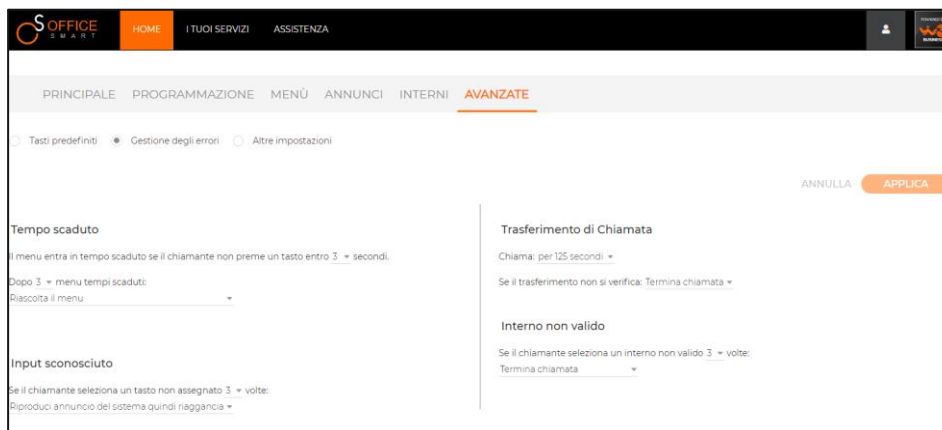
tutti i menù a meno che non venga assegnata una funzionalità alternativa al tasto in questione nella configurazione menù.

**Figura 63: Scheda menù –Scheda Impostazioni avanzate di Multiselection Premium**



A questo punto fare click sul link Gestione degli errori e imposta valore e comportamento relativi a Tempo scaduto, Trasferimenti di chiamata, Input sconosciuto e Interni non validi.

**Figura 64: Menù Gestione degli errori – Multiselection Premium**



### 6.3.8 Attivazione di Multiselection Premium



Infine, dovrai attivare il tuo Multiselection Premium andando sulla pagina principale e facendo click il pulsante **ACCENDI**.

- o L'interfaccia Multiselection Premium utilizza i seguenti messaggi e icone d'errore per segnalare configurazioni non corrette o mancanti.



Tali messaggi o icone saranno visualizzati in fase di caricamento della pagina e non verranno aggiornati dinamicamente.

- La scheda **Principale** dispone di un pannello con lo Stato del Servizio nel quale sono indicati il periodo del programma corrente e il menù che sarà ascoltato dai chiamanti. Tale pannello segnala inoltre eventuali errori presenti nei menù o l'assenza di audio in uno o più annunci.
- Le pagine **Programma e Menù** utilizzano un banner per segnalare eventuali errori.
- Le seguenti icone sono utilizzate per indicare una configurazione non corretta o incompleta:

-  icona di errore
-  icona di avviso

Qualora vi siano errori nella configurazione effettuata, ti verrà sconsigliato, e in alcuni casi vietato, di attivare Multiselection Premium. Pertanto dovrai risolvere gli errori di configurazione prima di attivare Multiselection Premium.

## 7. Musica In Attesa

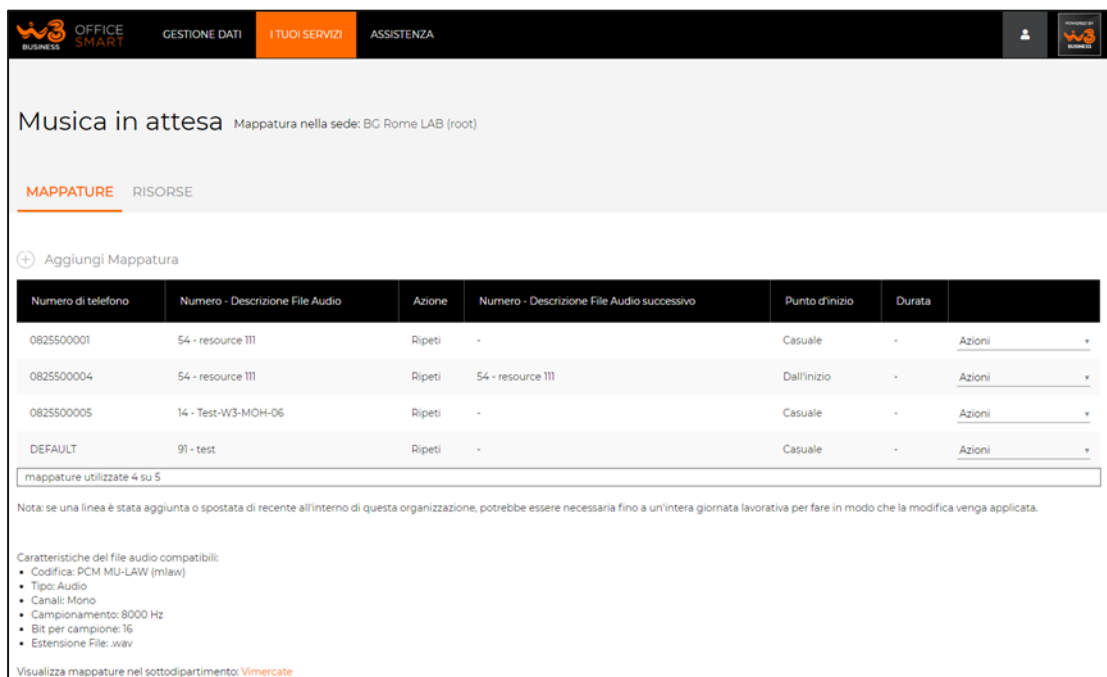
Il sistema **Musica di attesa** ti consente di configurare musica e registrazioni da riprodurre ai tuoi chiamanti quando vengono messi in attesa.

Potrai accedere al tuo sistema di amministrazione della Musica di attesa dall'interfaccia di amministrazione di Office Smart WEB.

### 7.1 Accesso a Musica In Attesa

Per accedere al servizio Musica di attesa, accedere alla sezione I tuoi Servizi e fare click sulla dicitura Musica in Attesa.

**Figura 65: Interfaccia di amministrazione Musica in Attesa**



The screenshot shows the 'Musica in attesa' management interface. At the top, there are navigation tabs: 'GESTIONE DATI', 'I TUOI SERVIZI' (highlighted), and 'ASSISTENZA'. Below the tabs, the page title is 'Musica in attesa' with a subtitle 'Mappatura nella sede: BG Rome LAB (root)'. There are two main sections: 'MAPPATURE' (active) and 'RISORSE'. Under 'MAPPATURE', there is a '+ Aggiungi Mappatura' button and a table with the following data:

Numero di telefono	Numero - Descrizione File Audio	Azione	Numero - Descrizione File Audio successivo	Punto d'inizio	Durata	
0825500001	54 - resource IIII	Ripeti	-	Casuale	-	Azioni
0825500004	54 - resource IIII	Ripeti	54 - resource IIII	Dall'inizio	-	Azioni
0825500005	14 - Test-W3-MOH-06	Ripeti	-	Casuale	-	Azioni
DEFAULT	91 - test	Ripeti	-	Casuale	-	Azioni

Below the table, it says 'mappature utilizzate 4 su 5'. A note states: 'Nota: se una linea è stata aggiunta o spostata di recente all'interno di questa organizzazione, potrebbe essere necessaria fino a un'intera giornata lavorativa per fare in modo che la modifica venga applicata.' At the bottom, there are 'Caratteristiche del file audio compatibili:' listed as: Codifica: PCM MU-LAW (mlaw), Tipo: Audio, Canali: Mono, Campionamento: 8000 Hz, Bit per campione: 16, Estensione File: .wav. A link 'Visualizza mappature nel sottodipartimento: Vimercale' is also present.

Se sei l'amministratore Office Smart della tua azienda, compariranno due sezioni nella parte superiore della pagina. Ciascuna rappresenta una sezione diversa del sistema di amministrazione della Musica di attesa.

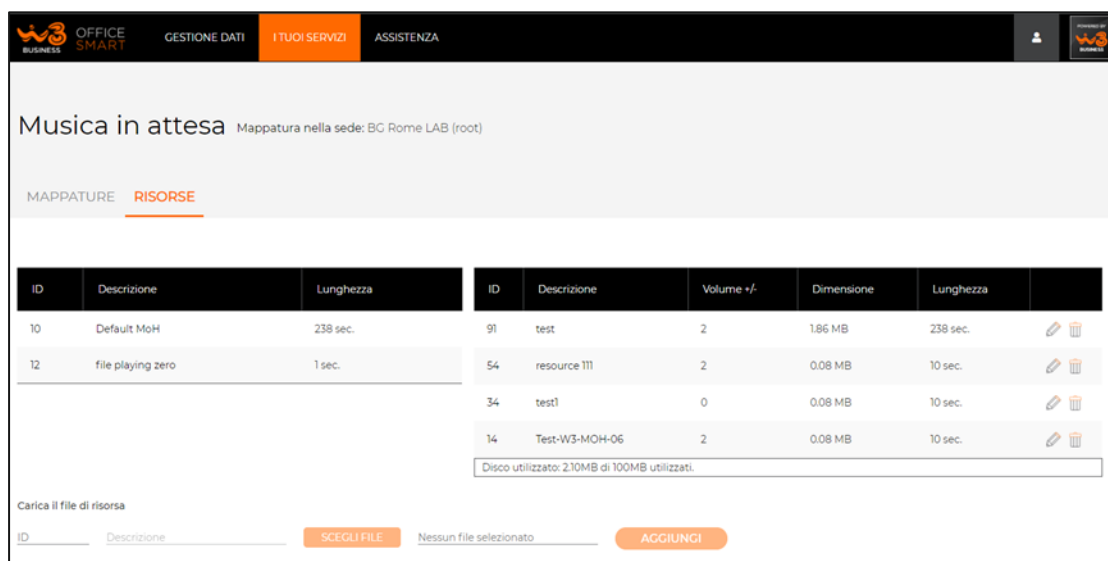
- **Mappature** – in questa sezione puoi configurare diverse registrazioni da riprodurre quando diverse linee della tua azienda mettono in chiamanti in attesa.
- **Risorse** - questa sezione ti consente di caricare e gestire le tue registrazioni.

Se non sei l'amministratore Office Smart della tua azienda non vedrai la sezione **Risorse**, dato che solo gli amministratori possono gestire le registrazioni.

## 7.2 Gestione delle registrazioni

Per accedere alla sezione registrazioni, fare click sul link Risorse.

**Figura 66: sezione Risorse in Musica di attesa**



ID	Descrizione	Lunghezza	ID	Descrizione	Volume +/-	Dimensione	Lunghezza
10	Default MoH	238 sec.	91	test	2	1.86 MB	238 sec.
12	file playing zero	1 sec.	54	resource III	2	0.08 MB	10 sec.
			34	test1	0	0.08 MB	10 sec.
			14	Test-W3-MOH-06	2	0.08 MB	10 sec.

Disco utilizzato: 210MB di 100MB utilizzati.

Carica il file di risorsa

ID \_\_\_\_\_ Descrizione \_\_\_\_\_ **SCEGLI FILE** Nessun file selezionato **AGGIUNGI**

### 7.2.1 Elenco Global Media

La sezione Elenco Global media contiene tutte le registrazioni predefinite presenti da sistema. Non potrai aggiungere o rimuovere registrazioni dall'Elenco Global media, tale servizio viene gestito a livello di sistema.

### 7.2.2 Le tue registrazioni personali

La seconda sezione contiene tutte le registrazioni da te create o caricate sul sistema, tramite l'interfaccia Office Smart WEB o tramite accesso telefonico.

### 7.2.3 Limiti di registrazione

All'interno di questa sezione è possibile visualizzare:

- quanti MB di archiviazione hai utilizzato;
- quanti MB di archiviazione hai a tua disposizione;
- quante registrazioni hai caricato;

- o quante registrazioni puoi caricare.

Il sistema non ti consente di superare il tuo limite di archiviazione o il numero massimo di registrazioni.

#### 7.2.4 Formati di registrazione

E' possibile caricare le registrazioni su sistema in formato WAV:

- Codifica: PCM MU-LAW (mlaw)
- Tipo: Audio
- Canali: Mono
- Campionamento: 8000 Hz
- Bit per campione: 16
- Estensione File: .wav

#### 7.2.5 Aggiungere una registrazione


Per aggiungere una registrazione, effettuare le seguenti operazioni:

1. Inserisci un ID per la registrazione nella casella di testo ID, che deve essere un numero tra 10 e 99.
2. Inserisci una descrizione per questa registrazione nella casella di testo **Descrizione**.
3. Fare click su **Sfoglia** e seleziona la registrazione che desideri caricare. Deve essere un file .WAV.
4. Fare click su **Aggiungi**.

In base alle dimensioni della registrazione che stai caricando, la procedura potrebbe richiedere alcuni secondi.


#### 7.2.6 Modifica di una registrazione

Per modificare la descrizione di una registrazione, effettuare le seguenti operazioni:

1. Fare click sul pulsante **Modifica**  alla destra della registrazione.
2. Modifica il campo **Descrizione**.
3. Fare click su **Salva**.

## 7.2.7 Modifica Volume di riproduzione

Per modificare il volume di riproduzione della registrazione, effettuare le seguenti operazioni:

- 1 Fare click sul pulsante **Modifica**  a destra della registrazione.
- 2 Seleziona un nuovo valore **Ottieni** dall'elenco a discesa.
  - o Seleziona 0 per riprodurre la registrazione con il suo volume predefinito;
  - o Seleziona +1, +2 o +3 per riprodurre la registrazione a volume più elevato, per cui +3 sarà il valore Massimo;
  - o Seleziona -1, -2 o -3 per riprodurre la registrazione a volume più basso, per cui -3 sarà il valore minimo.
- 3 Fare click su **Salva**.

**Figura 67: Sezione Risorse: Modifica Risorsa**




Modifica Risorsa	
ID:	91
Descrizione:	test
Aumento:	0
Dimensione	1.86 MB
Lunghezza:	238 sec.
ANNULLA <b>CONFERMA</b>	

## 7.2.8 Riproduzione di una registrazione

Puoi riprodurre una registrazione facendo clic sul link ID o Descrizione di tale registrazione. Ricorda che in questo modo riprodurrai la registrazione al suo volume predefinito. L'impostazione Ottieni non influenza affatto la riproduzione della registrazione attraverso questa interfaccia.

Se desideri verificare l'effetto della modifica del volume di una registrazione, devi accedere all'interfaccia telefonica e riprodurre la registrazione da lì.

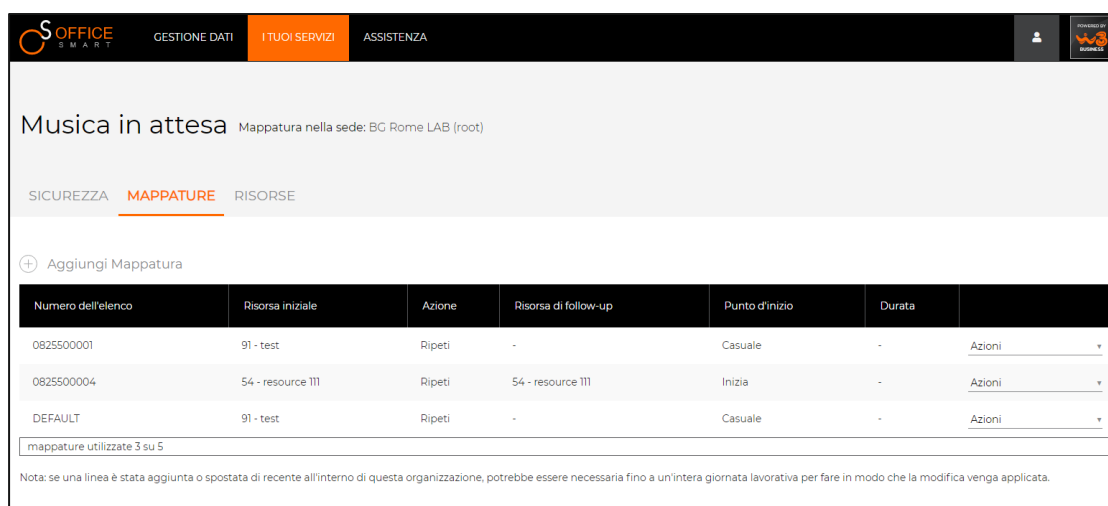
## 7.2.9 Rimozione di una registrazione

Per rimuovere una registrazione, fare click su Elimina  alla destra della registrazione che desideri cancellare.

## 7.3 Assegnazione delle registrazioni alle linee

Puoi assegnare le registrazioni a tutte le linee della tua azienda, oppure puoi assegnare registrazioni singole per ogni linea. Per farlo, dovrai accedere alla sezione **Mappature**.

**Figura 68: Sezione Mappature di Musica di attesa**



Numero dell'elenco	Risorsa iniziale	Azione	Risorsa di follow-up	Punto d'inizio	Durata	
0825500001	91 - test	Ripeti	-	Casuale	-	Azioni
0825500004	54 - resource III	Ripeti	54 - resource III	Inizia	-	Azioni
DEFAULT	91 - test	Ripeti	-	Casuale	-	Azioni

mappature utilizzate 3 su 5

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

Si visualizzerà un elenco di mappature tra i numeri delle linee del tuo elenco di interni aziendali o della tua sede e le risorse a disposizione nella sezione Musica di attesa associate a ciascuna linea.

Se il Centralino (Business Group) di cui sei amministratore ha una o più sedi vedrai i collegamenti ad essi alla base dello schermata.

- Per gestire le risorse relative a una linea che si trova in una sede Fare click sul relativo link.
- Quando fai click sul link di una sede, nella parte superiore dello schermo compare un ulteriore link che ti consente di ritornare a livello Business Group.

Per tutte le linee per cui non si è specificata una mappatura verrà assegnata una mappatura di default. Questa viene visualizzata nell'elenco con la dicitura **Predefinita**, e si applica a tutti i numeri delle linee del tuo

elenco di interni aziendali, ad eccezione di quelli che nell'elenco hanno specifiche mappature. La schermata **mappature** mostra anche quante singole mappature puoi creare.

Ogni mappatura è composta da una serie di campi configurabili:

- Una Risorsa iniziale, o registrazione, che viene riprodotta quando la chiamata viene messa in attesa.
- Facoltativamente, una Risorsa di follow-up, o registrazione, che può essere riprodotta in base all'Azione.
- Un'Azione, che può essere:
  - **Ripeti** : la registrazione iniziale viene riprodotta ripetutamente.
  - **Riproduci una volta** : la registrazione iniziale viene riprodotta una sola volta; in seguito viene riprodotta ripetutamente la risorsa di follow-up
  - **Ripeti – Risorsa Iniziale interrotta** : La registrazione iniziale deve essere interrotta a intervalli predefiniti dalla registrazione di follow-up. Ciò può servire a interrompere la musica con un annuncio che indica che l'utente è in coda.
  - **Ripeti – Risorsa di Follow-up interrotta** : La registrazione iniziale viene riprodotta per prima. Quindi, la registrazione di follow-up viene eseguita ripetutamente e interrotta dalla prima registrazione
- Il campo **Punto d'inizio** indica se la registrazione inizierà dall'inizio (il valore Inizio indica questo) o se inizierà in un punto casuale della registrazione (il valore Casuale indica questo).
- Il campo **Durata** che viene impiegato dalle azioni Ripeti – Risorsa Iniziale interrotta e Ripeti – Risorsa di Follow-up interrotta per indicare con quale frequenza la registrazione ripetuta debba essere interrotta.

Windtre configurerà una risorsa Predefinita da riprodurre come singola risorsa ripetuta.

- Se sei amministratore dell'Office Smart della tua azienda, puoi escludere questa mappatura per l'intero gruppo e tutti i suoi dipartimenti, utilizzando una risorsa differente o una combinazione di risorse.
- Se non hai cambiato la predefinita, apparirà un pulsante Sostituisci sulla destra (al posto del pulsante Modifica che compare per le altre mappature).

### 7.3.1 Aggiunta di una mappatura

Per aggiungere una mappatura per una specifica linea, effettuare le seguenti operazioni:

- Utilizza i menú a tendina **Numero dell'elenco**, **Risorsa iniziale**, **Azione**, **Risorsa di follow-up**, **Punto d'inizio**, e **Durata** per impostare questi campi (posizionati a sinistra del pulsante **Conferma**).
- Fare click su **Conferma**.

**Figura 69: Sezione Mappature Aggiunta Mappatura**



Aggiungi Mappatura

Numero dell'Elenco:	0825500001	▼
Risorsa iniziale:	Nessuna	▼
Azione:	Ripeti	▼
Risorsa di follow-up:	Nessuna	▼
Punto d'inizio:	Casuale	▼

ANNULLA **CONFERMA**

### 7.3.2 Modifica di una mappatura

Per modificare la mappatura predefinita o la mappatura di una linea, effettuare le seguenti operazioni:

- 1) Per modificare la mappatura predefinita fare click sul pulsante **Sostituisci** a destra della mappatura.
  - Qualora tu abbia sostituito la mappatura predefinita, il pulsante **Sostituisci** sarà ora rimpiazzato dai pulsanti **Modifica** e **Usa predefinita**.

Per modificare qualsiasi altra mappatura esistente, inclusa quella predefinita, nel caso in cui tu non l'abbia già sostituita, fare click su **Modifica** a destra della mappatura.



2) Modifica i campi.

- Per tornare alla mappatura predefinita già esistente, fornita da Windtre per l'intero Elenco di interni aziendali, o alla mappatura predefinita della tua sede, qualora tu sia l'amministratore di un dipartimento, fare click sul pulsante **Usa predefinita**.

3) Fare click su **Conferma**.

Non puoi modificare il numero di telefono a cui è stata applicata una mappatura. Qualora tu debba farlo, rimuovi la mappatura e aggiungi una nuova.

**Figura 70: Sezione Mappature, Modifica Mappatura**

Modifica Mappatura	
Numero dell'Elenco:	0825500001
Risorsa iniziale:	Locale 91 - test
Azione:	Ripeti
Risorsa di follow-up:	Nessuna
Punto d'inizio:	Casuale

ANNULLA    CONFERMA

### 7.3.3 Rimozione di una mappatura

Per rimuovere una mappatura, Fare click sul pulsante Elimina alla destra della mappatura. Non puoi eliminare la mappatura predefinita, ma la puoi sostituire, modificare o riportare alla mappatura originale.

## 8. E-Fax

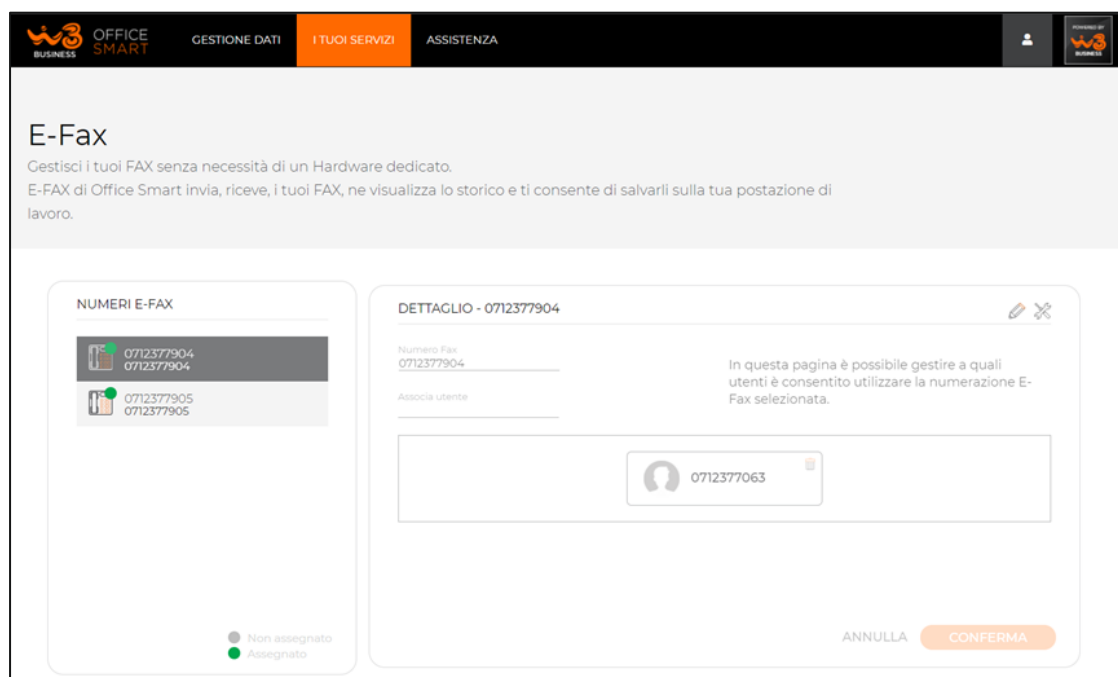
Se hai acquistato il servizio E-Fax, potrai accedere al tuo sistema di amministrazione E-Fax dall'interfaccia di amministrazione di Office Smart WEB.

### 8.1 Accesso a E-Fax

Se il centralino aziendale Office Smart ha dei numeri E-Fax configurati, il servizio sarà accessibile attraverso il link presente in "I tuoi servizi".

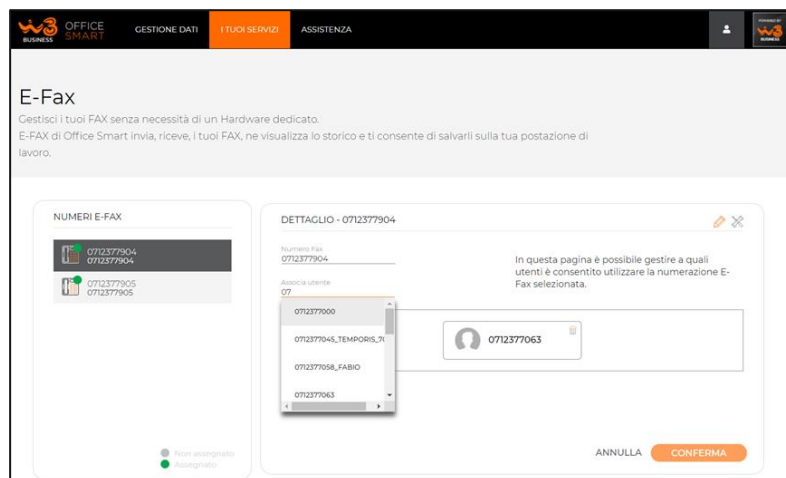
Per accedere alla servizio E-Fax, accedere alla sezione I tuoi Servizi e fare click sulla dicitura E-Fax.

**Figura 71: E-Fax Amministratore**



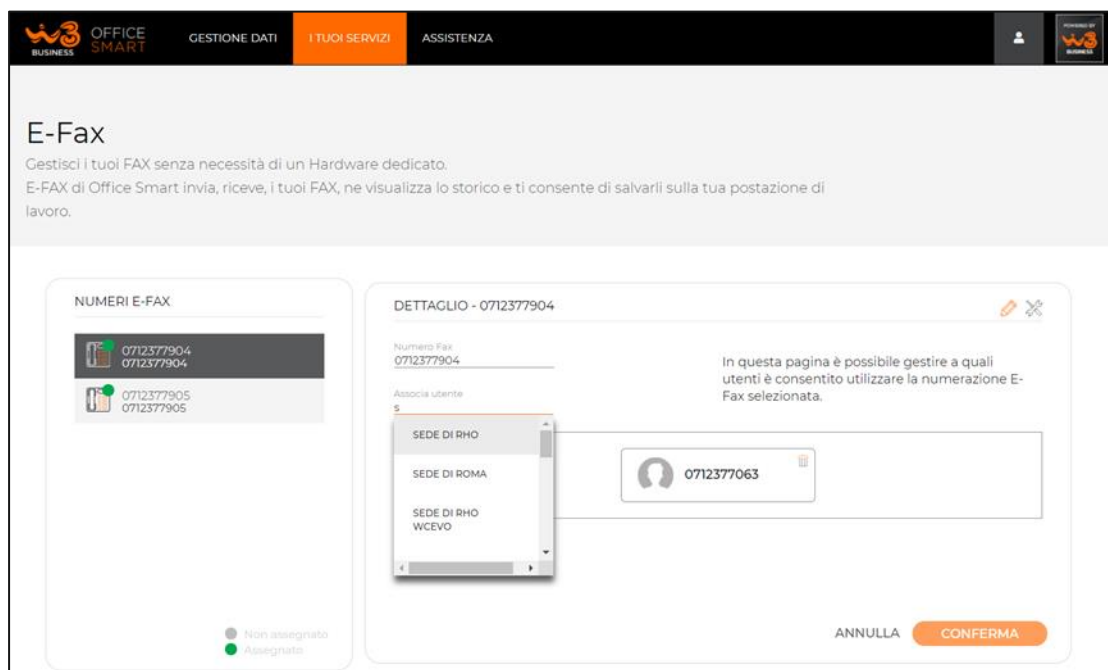
Nella parte sinistra è presente l'elenco delle tue numerazioni E-Fax. Alla selezione di un numero E-Fax, nella parte destra della pagina sarà possibile vedere le linee che attualmente vi sono associate.

**Figura 72: Aggiornamento linee associate ad un E-Fax**



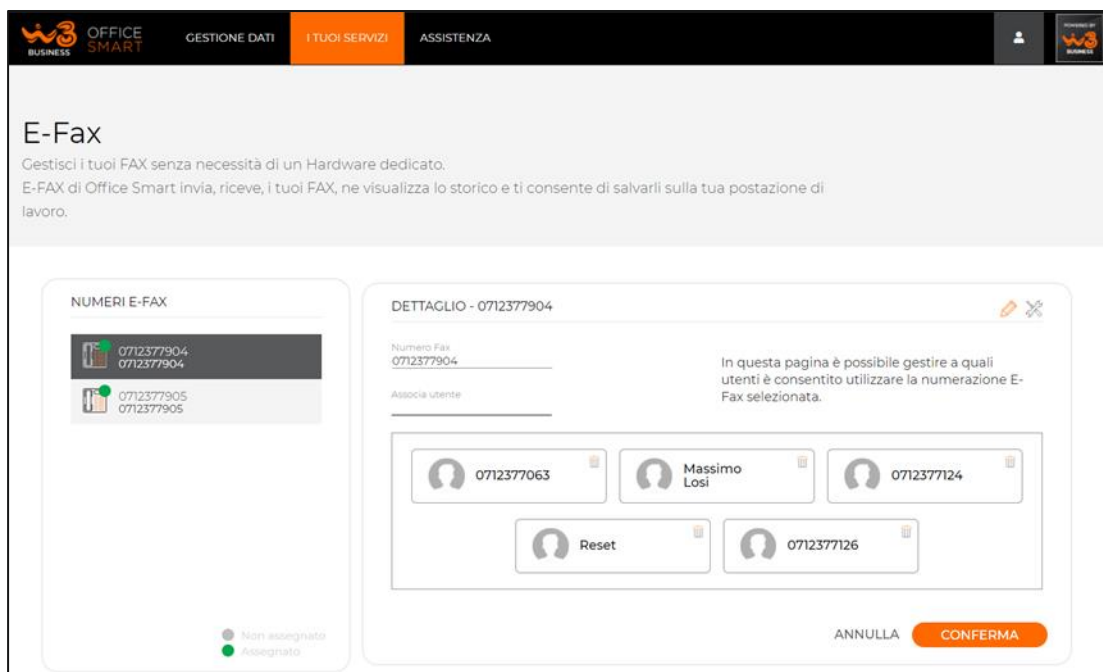
Dopo aver selezionato l'icona di modifica, sarà possibile inserire o rimuovere dalla lista associata alla numerazione E-Fax selezionata, le linee.

**Figura 73: Inserimento linee associate ad una sede**



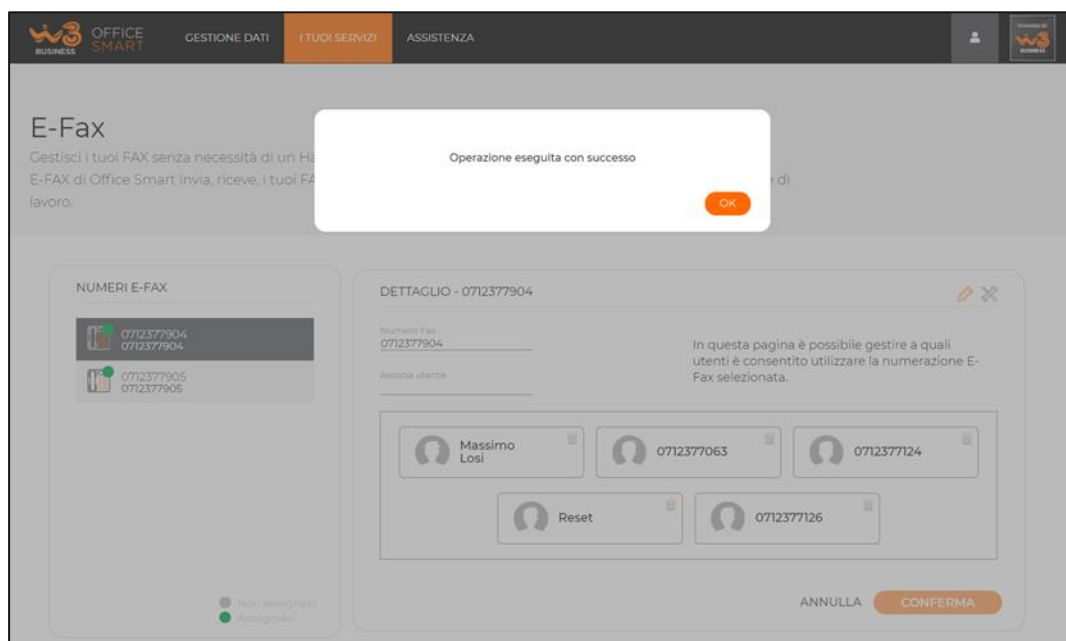
E' anche possibile specificare una sede del proprio centralino aziendale.

**Figura 74: Lista aggiornata**



Selezionando il pulsante conferma si consolideranno le operazioni ed un popup mostrerà l'esito dell'operazione. Sarà possibile specificare una sede appartenente al proprio Centralino aziendale (Business Group).

**Figura 75: Operazione completata con successo**



## 8.2 Impostazioni

Accedendo alla sezione Impostazioni tramite la selezione dell'icona Strumenti sarà possibile gestire in differenti Tab le seguenti configurazioni:

- Notifiche su Soglie.
- Notifiche su E-Mail.
- Ricezione Fax.

### 8.2.1 Notifiche su Soglie

Le notifiche su base soglia ti consentono di ricevere una notifica quando la casella E-FAX è piena o è prossima al riempimento. Le soglie impostabili sono: 75% - 80% - 90%.

**Figura 76: Notifiche su Soglie**



Per attivare le notifiche seguire i seguenti step:

- Selezionare **Attiva** le notifiche su base soglia;
- Specificare la soglia superata la quale si deve essere notificati (75%, 80% o 90 %);
- Specificare se si vuole essere notificati nel caso in cui la propria mailbox sia piena (Opzionale).

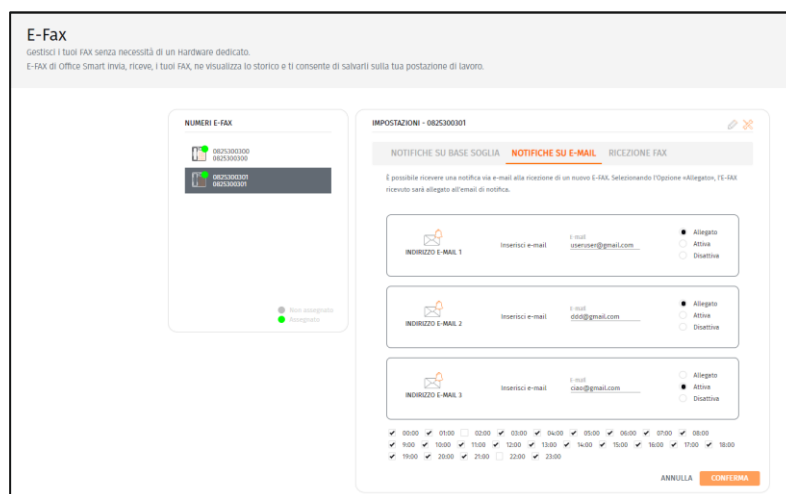
## 8.2.2 Notifiche su E-Mail

E' possibile ricevere una notifica via e-mail alla ricezione di un nuovo E-FAX. Selezionando l'Opzione «Allegato», il FAX ricevuto sarà allegato all'email di notifica. Notifiche su e-mail.

Possono essere specificati al massimo 3 differenti indirizzi e-mail a cui inviare le notifiche.

E' possibile inoltre specificare gli orari in cui si vuole ricevere le e-mail di notifica, con cadenza oraria.

**Figura 77: Notifiche su E-Mail**



## 8.2.3 Ricezione FAX

Attraverso questa sezione delle Impostazioni si può decidere se attivare o meno la ricezione del Fax, specificandone il numero.

**Figura 78: Notifiche su E-Mail**





OFFICE  
SMART

## A. Glossario

La presente appendice descrive i concetti importanti che caratterizzano il tuo sistema telefonico Office Smart.

### A.1 Office Smart Web

Office Smart WEB è un'interfaccia WEB per la gestione del tuo sistema telefonico Office Smart, consente agli Utenti finali e agli Amministratori aziendali di modificare le proprie impostazioni. Le interfacce Office Smart WEB sono due.

- 1) La prima serve alla gestione delle impostazioni di telefonia aziendali da parte degli **Utenti** ordinari.
- 2) La seconda è riservata agli **Amministratori** aziendali che devono modificare sia le impostazioni globali per l'azienda sia le impostazioni per gli utenti finali.

La seconda interfaccia è quella che utilizzerai per amministrare il sistema telefonico e viene descritta nel presente documento. Per maggiori dettagli sull'uso della prima interfaccia, si prega di consultare il manuale **“Office Smart WEB – Guida Utente”** Windtre.

### A.2 Accesso a Office Smart WEB – come utente diverso

Talvolta potresti aver bisogno di accedere a **Office Smart WEB – Utente** per conto di un altro utente. In questo modo potrai visualizzare e modificare le impostazioni come se fossi tale utente, tramite la normale interfaccia **Office Smart WEB – Utente**. Ecco alcuni esempi di casi in cui questa opzione risulta utile.

- Se un utente ha dimenticato la propria password, puoi accedere e modificare la password con una nuova.
- Se l'utente non è in grado di accedere alla propria interfaccia **Office Smart WEB – Utente** ma ha bisogno di modificare urgentemente un'impostazione, come ad esempio l'Inoltro chiamate, puoi accedere e farlo per suo conto.

Esistono alcune differenze tra la normale interfaccia **Office Smart WEB – Utente** e ciò che puoi vedere quando accedi come un altro utente.



- o La pagina Pannello di controllo non è disponibile, quindi di default **Office Smart WEB – Utente** ti conduce alla pagina del Gestore delle Chiamate.
- o La pagina Casella vocale non è disponibile per motivi di privacy.

### A.3 Telefoni

Office Smart supporta diverse tipologie di telefoni. Ogni tipologia di telefono ha tasti diversi e si distingue anche in termini di funzionamento. Per maggiori dettagli sull'uso dei telefoni, si prega di consultare le guide rapide presenti in fondo nella sezione “dispositivi” alla pagina:

**<https://www.windtrebusiness.it/assistenza/fisso/servizi/office-smart>**

### A.4 Numeri telefonici

Ogni linea telefonica all'interno della tua azienda ha una numerazione assegnata che consente il raggiungimento diretto degli interni, ossia un regolare numero a 10 cifre, incluso il prefisso di area, ad esempio 06-5555-5556. All'interno della tua azienda, puoi assegnare numerazioni brevi a ognuno di questi numeri di telefono. Si tratta di numeri più corti (solitamente 3 o 4 cifre, ma talvolta possono essere più lunghi) che consentono ai tuoi dipendenti di chiamarsi a vicenda più rapidamente.

Il tuo sistema telefonico può avere più linee configurate su un unico telefono. Puoi configurare una linea su un telefono che è La **Numerazione Diretta** personale di tale dipendente, e un'altra linea che è il numero principale di centralino della tua azienda. Il telefono squillerà per le chiamate a entrambi i numeri.

Il tuo sistema telefonico inoltre prevede la condivisione delle linee tra telefoni. Ciò significa che, nell'esempio precedente, ciascun telefono dell'azienda può avere la propria linea con Numerazione diretta, e una seconda linea che corrisponde al numero principale di centralino della tua azienda. All'arrivo di una chiamata per il centralino ogni telefono squillerà.

Assegneremo alla tua azienda uno o più blocchi di numeri che potrai distribuire tra i telefoni. Potrai quindi stabilire i codici degli interni che mappano tali numeri. Normalmente preconfiguriamo noi il tuo sistema affinché i numeri telefonici e i codici degli interni siano già assegnati, questa associazione sarà modificabile a tuo piacimento grazie all'interfaccia **Office Smart WEB - Amministratore**.

## A.5 Dipartimenti

Molte aziende di piccole dimensioni hanno una sola sede. Tuttavia, se lavori in un'azienda più grande, con più sedi dislocate sul territorio, potrebbe essere necessario avere una struttura più complessa detta Multisede.

La soluzione Office Smart supporta il concetto di sede (o “dipartimento”) e di Centralino (o Business Group). Ogni linea telefonica e ogni telefono sono membri di un Centralino (Business Group) e di una sede (Dipartimento). Il Business Group di fatto è un Dipartimento gerarchicamente superiore rispetto al Department.

## A.6 Call Distributor Light (Multi Line Hunt Groups, MLHG)

Call Distributor Light è in sostanza un Gruppo di ricerca multilinea che consente lo smistamento delle chiamate con vari algoritmi sui telefoni disponibili e viene utilizzata in applicazioni come i call center. Un **Call Distributor Light** (MLHG) è composto da una serie di linee all'interno del gruppo aziendale, note come membri. Quando arriva una chiamata dal gruppo di ricerca, un algoritmo di ricerca deciderà quale telefono far squillare. Se quel telefono è occupato o non si ha risposta, l'algoritmo passerà quindi a un altro telefono.

- I gruppi di ricerca hanno un **numero pilota**, ossia un numero di telefonico associato al MLHG. Quando si chiama questo numero pilota, i membri del MLHG vengono allertati a turno.
- In alternativa, è possibile configurare un gruppo di ricerca per effettuare la ricerca qualora un membro del gruppo venga chiamato direttamente e non risponda.

Esistono svariati algoritmi di distribuzione:

- **Lineare** - la ricerca inizia con la prima linea configurata e continua in maniera sequenziale con i membri dell'elenco nell'ordine in cui sono stati configurati.
- **Circolare** - la ricerca inizia con la linea che è stata chiamata e quindi procede come nell'esempio della ricerca lineare.
- **Uniforme** - la ricerca inizia con la prima linea dopo quella che è stata chiamata l'ultima volta che questo MLHG è stato chiamato.

- **La più inattiva** - la ricerca inizia dalla linea che è rimasta inattiva per il periodo di tempo più lungo. Successivamente, prova la linea che a sua volta è stata inattiva più a lungo, ecc.
- **Chiama tutte** - tutti i membri liberi del MLHG suonano simultaneamente fino a quando uno risponde alla chiamata.

I **Call Distributor Light** possono essere configurati per consentire code di attesa. Nel caso di questa configurazione, le chiamate che arrivano a un **numero pilota** associato al Call Distributor Light i cui membri sono tutti occupati vengono messe in attesa. Queste chiamate in attesa riceveranno la Musica di attesa, ove questa sia stata preventivamente configurata. Puoi anche offrire ai chiamanti l'opzione di premere 0 (zero) per uscire dalla coda e farsi indirizzare a una casella vocale o a un altro numero.

### A.7 Gruppi risposta per assente – Call Pick Up

Gruppo risposta per assente o **Call Pick Up** consente agli utenti di rispondere alle chiamate che arrivano su altri telefoni (in un gruppo di risposta pre-definito all'interno dello stesso gruppo aziendale, rispondendo al proprio telefono e componendo un codice di accesso). Ti ricordiamo che se nello stesso momento suonano due o più telefoni all'interno del gruppo di risposta, l'utente non è in grado di controllare la chiamata a cui risponderà.

All'interno della stessa azienda è possibile avere più gruppi di Call Pick Up. Una linea può appartenere a più di un Gruppo risposta per assente. Se una chiamata arriva simultaneamente su entrambi i gruppi e l'utente che appartiene a entrambi i gruppi risponde a una chiamata, risponderà a quella che è arrivata per prima.

Risposta diretta per assente è simile, ma consente all'utente di rispondere alla chiamata che è arrivata a uno specifico telefono all'interno del gruppo. Gli utenti rispondono ai propri telefoni, e compongono un codice di accesso seguito da un codice di un interno corrispondente alla linea che ha ricevuto la telefonata.

### A.8 Codici Brevi

I codici brevi sono selezioni rapide definite all'interno della tua azienda, in modo tale che tutti i dipendenti li possano usare.

## A.9 Interni

Gli interni sono i le numerazioni brevi che puoi comporre per telefonare ad altre persone all'interno dell'azienda.

## A.10 Multiselection – IVR

Office Smart fornisce due soluzioni per la funzionalità IVR. **Multiselection** ti offre un menu telefonico automatizzato molto semplice. Chi chiama un'azienda viene indirizzato automaticamente al menù vocale, che offre opzioni tramite tasto per il trasferimento a specifici dipartimenti o soggetti dell'azienda, per il trasferimento diretto all'account di messaggeria vocale, o per l'ascolto di un annuncio registrato. Puoi scegliere se avere un unico menu in esecuzione al momento dell'attivazione del Multiselection o se avere due diversi menu per l'orario lavorativo e quello non lavorativo, da utilizzare secondo una programmazione predefinita. Quando si disattiva Multiselection, puoi inoltrare i chiamanti a un altro numero di telefono oppure riprodurre un messaggio che li informa dell'attuale stato di chiusura della tua azienda.

**Multiselection Premium**, rivolto agli abbonati con aziende di piccole e medie dimensioni, offre un livello superiore di servizio rispetto a Multiselection. Oltre a tutte le funzioni offerte da Multiselection, Multiselection Premium consente molteplici menù con un controllo più sofisticato della programmazione. Include più opzioni di gestione chiamate, come Messaggio Vocale per Nome e Messaggio Vocale per Interno, oltre a un maggior controllo sulle azioni adottate per ogni tasto premuto dal chiamante.

## A.11 Musica di attesa

Il sistema Musica di attesa ti consente di configurare musica e registrazioni da riprodurre ai tuoi chiamanti quando vengono messi in attesa. Puoi caricare e realizzare le tue registrazioni personali.

Puoi accedere al sistema di Musica di attesa tramite Office Smart WEB – Amministratore. L'interfaccia è potente e facile da usare

### **Diritti di riproduzione per la Musica di attesa.**

La riproduzione di musica per i chiamanti in attesa potrebbe rappresentare un'"esecuzione pubblica" della musica e pertanto rischia di

violare i diritti di compositori o artisti. Per questo motivo potresti dover ottenere le adeguate licenze per l'esecuzione di qualsiasi materiale tu abbia in programma di utilizzare come Musica di attesa.

Windtre non si assume alcuna responsabilità legale legata a violazioni del copyright associate al tuo utilizzo della Musica di attesa.

## **A.12 Formato Files Audio Office Smart**

Office Smart utilizza un unico formato audio per tutte le appliances che necessitano di messaggi fonici (IVR/ACD/Segreteria...), I files con estensione .wav devono rispettare le seguenti specifiche:

- Codifica: PCM MU-LAW (mlaw)
- Tipo: Audio
- Canali: Mono
- Campionamento: 8000 Hz
- Bit per campione: 16
- Estensione File: .wav