



BUSINESS

OFFICE

SMART

**OFFICE SMART WEB - GUIDA RAPIDA
AMMINISTRATORE REV 1.1**



OFFICE
SMART

OFFICE SMART WEB - GUIDA RAPIDA AMMINISTRATORE REV 1.1

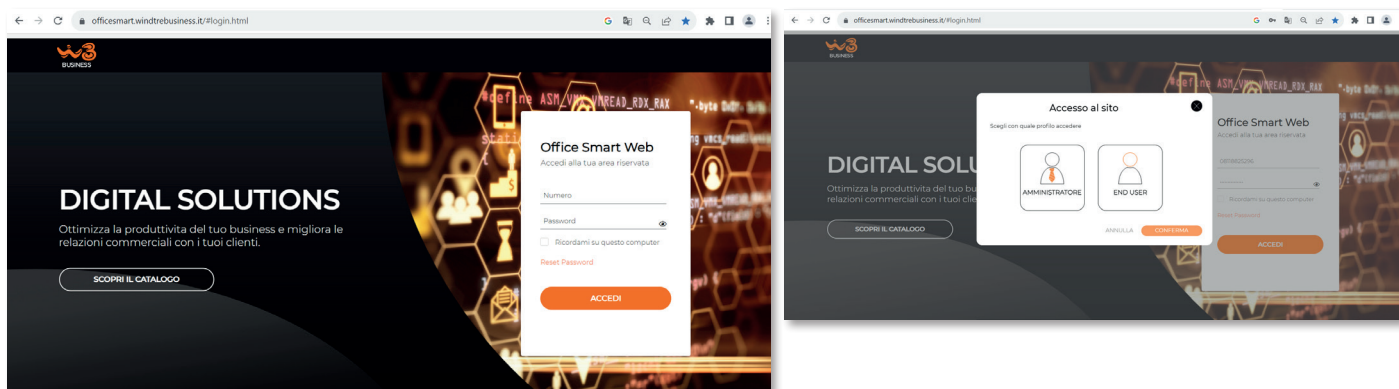
© Wind Tre S.p.A.

Benvenuto nel servizio Office Smart!

Accedi per gestire al meglio tutti i servizi utili alla tua operatività.

Le **prime credenziali di accesso** (numero dell'utenza amministratore, password dell'utenza amministratore, link di accesso al centralino) per **accedere al portale Office Smart** sono state **inviata all'amministratore del centralino tramite E-MAIL o SMS**

LINK DI ACCESSO AL PORTALE: <https://officesmart.windtrebusiness.it>



Durante il primo accesso il sistema chiederà di **reimpostare la Password**.

Selezionare quindi il tipo di profilo con cui si vuole accedere scegliendo tra

AMMINISTRATORE per gestire ad esempio:

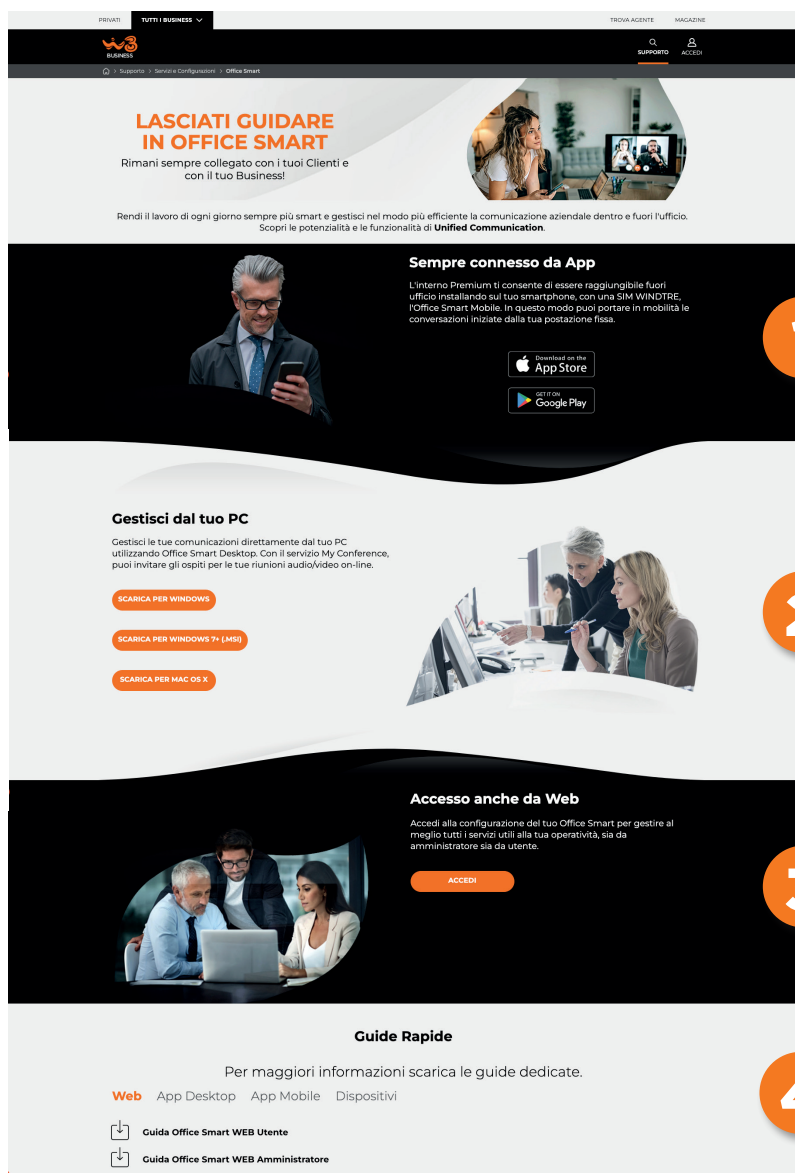
- modalità squillo
- Interni e E-fax
- Servizi (Multiselection, Call distributor light)

END USER (accesso utente) per gestire ad esempio i propri:

- Registro chiamate
- Segreteria e rubrica
- Utilizzo E-fax

Office Smart WEB - Guida RAPIDA Amministratore

<https://www.windtrebusiness.it/assistenza/servizi-e-configurazioni/office-smart>



The screenshot shows the Office Smart website interface. At the top, there are navigation links for 'TUTTI I BUSINESS' and 'TROVA AGENTE'. Below this, a main banner reads 'LASCIATI GUIDARE IN OFFICE SMART' with a sub-headline 'Rimani sempre collegato con i tuoi Clienti e con il tuo Business!'. A secondary section titled 'Sempre connesso da App' features a man on a smartphone and buttons for 'Download on the App Store' and 'GET IT ON Google Play'. A third section, 'Gestisci dal tuo PC', includes a woman at a computer and buttons for 'SCARICA PER WINDOWS', 'SCARICA PER WINDOWS 7+ (MSI)', and 'SCARICA PER MAC OS X'. A fourth section, 'Accesso anche da Web', shows a group of people at a laptop and an 'ACCEDI' button. At the bottom, a 'Guide Rapide' section lists 'Web', 'App Desktop', 'App Mobile', and 'Dispositivi' with download icons for 'Guida Office Smart WEB Utente' and 'Guida Office Smart WEB Amministratore'.

1

Link ai marketplace per installare su smartphone l'**APP Office Smart** ed essere sempre raggiungibile anche fuori ufficio

2

Link per download dell'**applicazione Office Smart Desktop** per gestire comodamente Office Smart da PC

3

Link diretto al **portale Office Smart**
<https://officesmart.windtrebusiness.it>

4

Qui sono disponibili le **guide dedicate** all'utilizzo del **servizio Office Smart**, alle **APP Desktop e Mobile** ed tutti i **dispositivi IP Phone**

Per configurare il tuo Multiselection Premium accedi con profilo Amministratore al portale Office Smart

Dalla sezione «**I TUOI SERVIZI**» seleziona «**Multiselection**» e da lì, attraverso il menù a tendina **Azioni**, seleziona **Visualizza Impostazioni**.

The screenshot shows the 'I TUOI SERVIZI' menu with 'Multi Selection' selected. Below, a table lists service details with a dropdown menu for 'Azioni' and a sub-menu for 'Visualizza Impostazioni'.

Numero di telefono	Interno	Livello di Servizio	Nome	Sede	Azioni
0689515	1001	Multi Selection Premium	IVR ROMA	OS Roma BS_14640179...	Visualizza Impostazioni
08118825	1002	Multi Selection	IVR POZZUOLI	OS POZZUOLI BS_147...	Visualizza Impostazioni

Da questa pagina è possibile **Attivare/Disattivare** il Multiselection selezionato e personalizzarlo con le **FUNZIONALITA' DISPONIBILI**

The screenshot shows the 'IMPOSTAZIONI MULTISELECTION' page for 'IVR ROMA'. The service status is 'ATTIVATO' and the 'FUNZIONALITÀ DISPONIBILI' section lists several configuration options.

Stato della linea: ATTIVATO

Stato di Attivazione
Il tuo Multi Selection Premium è al momento attivo.

Stato del Servizio
Il Suo attuale periodo è Orario Lavorativo e i chiamanti ascolteranno il Suo menu Orario lavorativo.

FUNZIONALITÀ DISPONIBILI

- Configura il proprio programma settimanale e ferie per poter ascoltare menù diversi in base all'orario e al giorno.
- Stabilisci il menu che sarà offerto ai chiamanti e le funzionalità che potranno selezionare.
- Registra gli annunci che il chiamante ascolterà.
- Cestisci gli interni a cui il chiamante può essere trasferito.
- Configura le avanzate impostazioni da applicare a tutti i menu.

Stato della linea: **DISATTIVATO**

Stato di Attivazione

Il tuo Multi Selection Premium è al momento disattivato e i chiamanti saranno informati del fatto che questo numero non è raggiungibile.

ACCENDI

Quando il Multiselection è **DISATTIVATO**, è possibile inoltrare le chiamate ad un numero desiderato cliccando l'**hyperlink** evidenziato. NB: Anteporre lo «0» al numero di inoltro desiderato

Funzionalità 1 – Programmazione Multiselection

Dalla sezione **PROGRAMMAZIONE** è possibile programmare il Multiselection **aggiungendo/ Eliminando** periodi o selezionando e **modificando** uno dei periodi già configurati:

Per **variare l'orario** selezionare/deselezionare le celle dal calendario e cliccare su **Applica**. Per **modificare il menù associato** aprire la tendina e scegliere il nuovo menù dalla lista. Per creare un nuovo menù da poter associare, fare riferimento a quanto descritto nella **funzionalità Menù**

- Tramite la funzione **Giornate Speciali** si possono definire, agendo sul calendario, giorni non lavorativi (es: Festività) associandovi uno specifico menù

Funzionalità 2 - Menù Multiselection

Dalla sezione **MENU'** è possibile **aggiungere/eliminare** menù o impostarne le **opzioni**.

L'opzione **Generale** consente anche di modificare nome e descrizione di un menù già presente e di associare al menù selezionato l'annuncio desiderato.

Per creare un nuovo annuncio da associare al menù, fai riferimento a quanto descritto nella **funzionalità Annunci**.

Con l'opzione **Tasti** è possibile configurare per il menù selezionato **l'azione per ciascun tasto premuto**, come ad es.: riascolta il menù, trasferisci al telefono, vai al menù, torna al menù precedente. Con la funzione **trasferisci al telefono** è possibile configurare il trasferimento anche verso gruppo di ricerca.

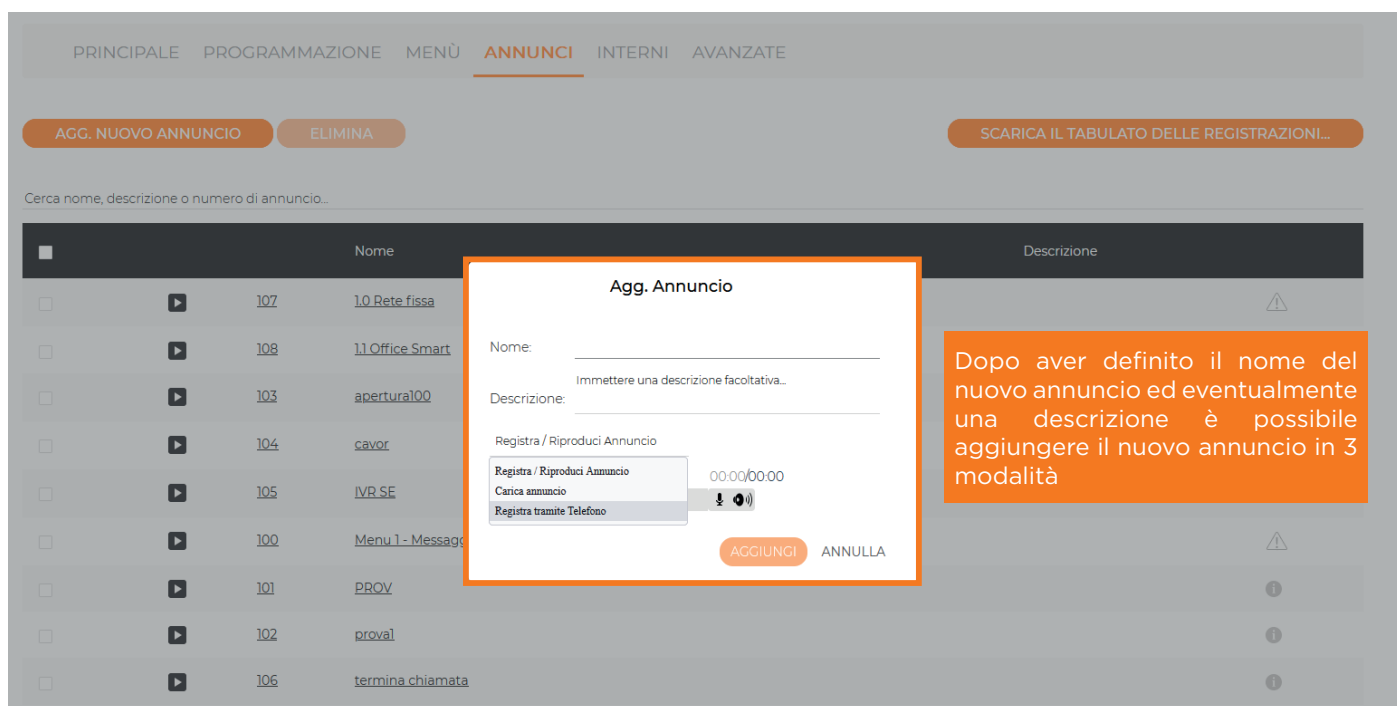
Con l'opzione **Tempo scaduto** è possibile definire il comportamento del Multiselection per i chiamanti che non premono alcun tasto

Funzionalità 3 – Annunci Multiselection

Da questa sezione è possibile **aggiungere/eliminare annunci**

Dopo aver cliccato su **Agg. Nuovo Annuncio** è possibile aggiungere un nuovo annuncio in 3 modalità:

- registrando da PC (**registra/riproduci**)
- caricando un annuncio già registrato* (**carica annuncio**)
- registrando da telefono (**registra tramite telefono**)



*FORMATI VALIDI

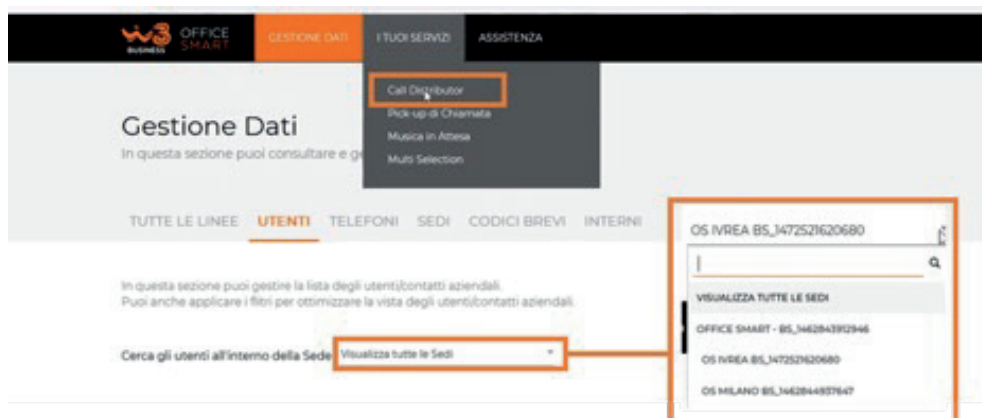
High Definition WAV (16-bit PCM, mono, 16KHz)

G711 WAV (8-bit, μ -law/A-law, Mono, 8KHz)

Il nuovo annuncio creato sarà ora disponibile nella lista degli annunci associabili dalla pagina Menù

Puoi gestire i Call Distributor dalla sezione I TUOI SERVIZI

Dalla sezione «I TUOI SERVIZI» seleziona «Call Distributor» e da lì, attraverso il menù a tendina, è possibile decidere se visualizzare i Call Distributor di tutte le sedi o di una sede specifica.



Dopo aver cliccato sulla riga del Call Distributor desiderato si viene re-indirizzati su una nuova pagina che consente di:

- Visualizzare la **Numerazione del Gruppo di Ricerca**
- Visualizzare/modificare gli **Utenti del Gruppo di Ricerca**
- Accedere alla sezione «**preferenze e impostazioni**» per visualizzare e/o modificare le impostazioni del Gruppo



Call Distributor - Gestione Utenti del gruppo

Dalla sezione «**UTENTI DEL GRUPPO**» è possibile aggiungere e/o eliminare utenti al Gruppo di Ricerca selezionato

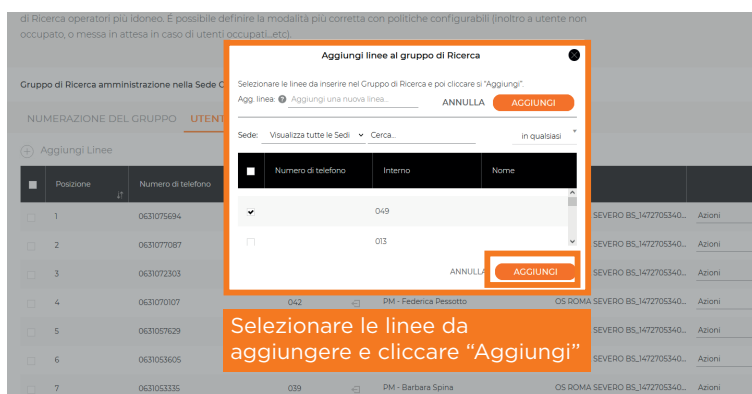
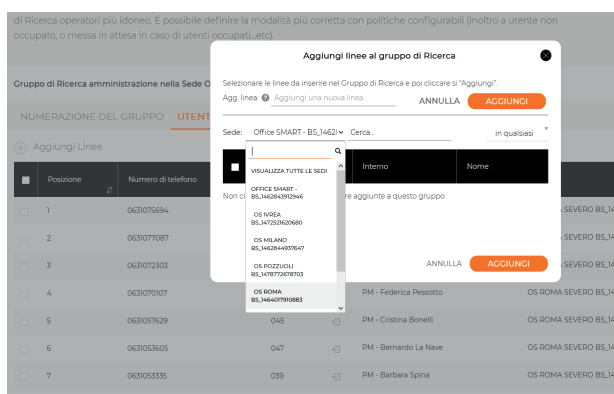
Call Distributor

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 amministrazione nella Sede OS ROMA SEVERO BS_1472705340067

NUMERAZIONE DEL GRUPPO		UTENTI DEL GRUPPO			
+ Aggiungi Linee		Aggiunta Linee		Eliminazione Linee	
Posizione	Numero di telefono	Interno	Nome	Sede	Azioni
1	06310751	041		OS ROMA SEVERO BS_1472705340...	Azioni
2	06310771	040		OS ROMA SEVERO BS_1472705340...	Azioni
3	06310772	038		OS ROMA SEVERO BS_1472705340...	Azioni
4	0631070	042		OS ROMA SEVERO BS_1472705340...	Azioni
5	06310571	045		OS ROMA SEVERO BS_1472705340...	Azioni

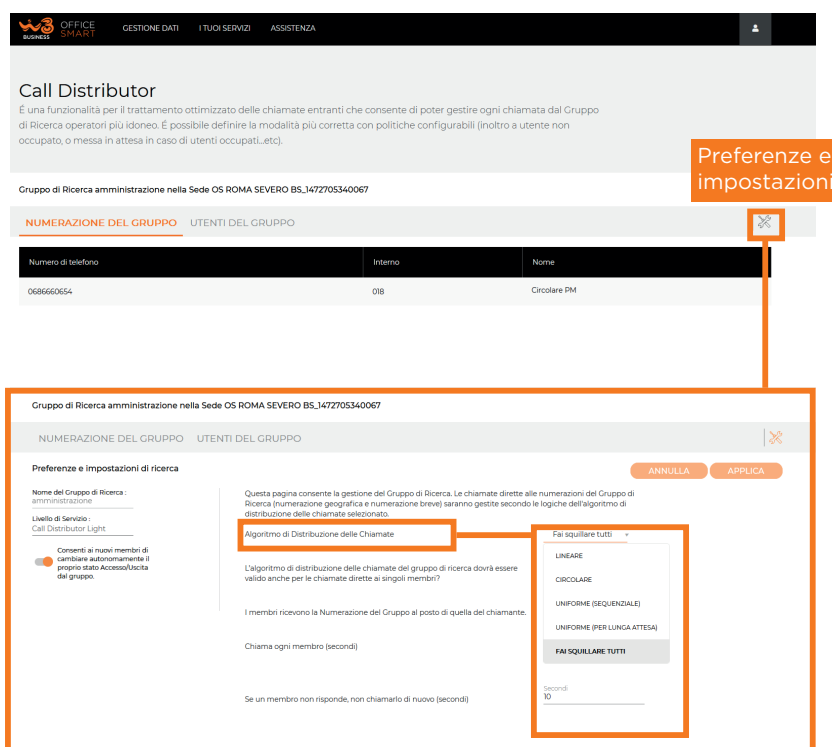
Per **aggiungere utenti**, dopo aver cliccato su «**Aggiungi Linee**», posso decidere se visualizzare l'elenco delle numerazioni di tutte le sedi o di una sede specifica e selezionare quindi le numerazioni da aggiungere.



Ricordiamo che è possibile aggiungere su uno stesso Gruppo di ricerca anche numerazioni di diverse sedi.

Call Distributor - Modifiche e Impostazioni

Per modificare l'**algoritmo di distribuzione delle chiamate**, dopo aver cliccato sulla riga del Call Distributor desiderato, accedere alla sezione **«PREFERENZE E IMPOSTAZIONI»** cliccando sull'icona «attrezzi»



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 amministrazione nella Sede OS ROMA SEVERO BS_1472705340067

NUMERAZIONE DEL GRUPPO	UTENTI DEL GRUPPO	
Numero di telefono	Interno	Nome
0686660654	018	Circolare PM

Preferenze e impostazioni di ricerca

Nome del Gruppo di Ricerca: amministrazione
Livello di Servizio: Call Distributor Light

Consenti ai nuovi membri di cambiare autonomamente il proprio stato Accesso/uscita del 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

L'algoritmo di distribuzione delle chiamate del gruppo di ricerca dovrà essere valido anche per le chiamate dirette ai singoli membri?

I membri ricevono la Numerazione del Gruppo al posto di quella del chiamante.

Chiama ogni membro (secondi)

Se un membro non risponde, non chiamarlo di nuovo (secondi)

Fai squillare tutti

- LINEARE
- CIRCOLARE
- UNIFORME (SEQUENZIALE)
- UNIFORME (PER LUNGA ATTESA)
- FAI SQUILLARE TUTTI**

Secondi ID

Da questa nuova schermata **«Preferenze e impostazioni di ricerca»** è possibile variare l'algoritmo di distribuzione delle chiamate selezionandolo dal menù a tendina.

- **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 (sequenziale)** - la ricerca inizia con la prima linea dopo quella che è stata chiamata l'ultima volta che questo Call Distributor è stato contattato.
- **Uniforme (per lunga attesa)** - 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.
- **Fai squillare tutti** - tutti i membri liberi del Call Distributor suonano simultaneamente fino a quando uno risponde alla chiamata.