

FASTWEB

Sign up



**MANUALE
PER L'AMMINISTRATORE**

FASTWEB NEXXT COMMUNICATION

#IMPRESA

INDICE

1. INTRODUZIONE.....	8
2. AMMINISTRAZIONE DELL'AZIENDA	9
2.1 Gruppi	9
2.2 Utenti	9
2.3 Istanze di Servizio	10
2.4 Cambio Password	10
3. AMMINISTRAZIONE DELLA SEDE (GRUPPO)	11
3.1 Sezione "Account"	11
3.1.1 Utenti	11
3.1.2 Account	11
3.1.3 Amministratori	13
3.1.4 Archivio Annunci	14
3.1.5 Schedulazioni	15
3.1.6 Policies di Elaborazione delle Chiamate	17
3.1.7 Codici di Autorizzazione per lo Sbarramento delle Chiamate	17
3.1.8 Policy del Piano di Selezione	18
3.1.9 Policies Web di Gruppo	18
3.1.10 Interni Aziendali Virtuali On-Net	18
3.1.11 ID Chiamante Selezionabile	19
3.2 Sezione "Risorse"	19
3.2.1 Piattaforma di Registrazione delle Chiamate	20
3.2.2 Capacità Target Cercapersone di Gruppo	20
3.2.3 Endpoint di ID/Dispositivi	20
3.2.4 Profili di ID/Dispositivi - Creazione device	20
3.2.5 Domini	22
3.2.6 Classi di Servizio di Rete	22
3.2.7 Numeri	22
3.2.8 Servizi	23
3.2.9 Capacità di Controllo dell'Ammissione alla Sessione.....	23
3.2.10 Assegna Domini	23
3.2.11 Assegna Classi di Servizio di Rete	23
3.2.12 Assegna Servizi di Gruppo	23
3.2.13 Nuovo Modello di Servizi Utente	23
3.2.14 Servizi Utente Esistenti	23

3.2.15 IMRNs	23
3.3 Sezione "Servizi"	24
3.3.1 Assistente Automatico (IVR)	24
3.3.1.1 Crea un Assistente Automatico (IVR)	24
3.3.1.2 Configura un Assistente Automatico (IVR)	25
3.3.1.2.1 "Account"	26
3.3.1.2.2 "Controllo delle Chiamate"	28
3.3.1.2.3 "Schedulazioni di Chiamata"	28
3.3.1.2.4 "Sbarramento Chiamate"	28
3.3.1.2.5 "Menù"	29
3.3.1.2.6 "Utilità"	29
3.3.2 Parcheggio di Chiamata	29
3.3.3 Pickup della chiamata	29
3.3.4 Exchange Integration	30
3.3.5 Gruppo di Ricerca (Hunt Group)	30
3.3.5.1 Crea un Gruppo di Ricerca	30
3.3.5.2 Configura un Gruppo di Ricerca	32
3.3.5.2.1 "Account"	32
3.3.5.2.2 "Schedulazioni di Chiamata"	34
3.3.5.2.3 "Sbarramento Chiamate"	34
3.3.5.2.4 "Utilità"	34
3.3.6 IM&P Integrato	34
3.3.7 Musica/Video in Attesa	34
3.3.8 Messaggi Vocali	35
3.3.9 Portale Vocale	35
3.3.10 BroadWorks Anywhere	35
3.3.11 Gruppo di Richiamata Personalizzato	35
3.3.12 Flexible Seating Host	35
3.3.13 Inoltro Notturmo di Gruppo	35
3.3.14 Cercapersone di Gruppo	35
3.3.15 Chiamata di Gruppo Istantanea	35
3.3.16 Completamento delle Serie	36
3.3.17 Gruppo di Controllo dell'Ammissione alla Sessione	36

3.4 Sezione "Call Center"	36
3.5 Sezione "Piano di Chiamata"	36
3.6 Sezione "Sbarramento Chiamate"	36
3.7 Sezione "Utilità"	36
3.7.1 Ricerca dei Numeri BroadWorks Anywhere	36
3.7.2 Elenco Telefonico Comune	36
3.7.3 Rubriche di Contatti Personalizzati	37
3.7.4 Notifica di Chiamata di Emergenza	37
3.7.5 Codici di accesso per l'utilizzo dei servizi d'utente	37
3.7.6 Rubrica Aziendale	39
3.7.7 Report di inventario	39
3.7.8 Regole Password	39
3.7.9 Regole del Passcode	39
3.7.10 Configurazione del Dispositivo	39
3.7.11 Code di eventi nella gestione dei dispositivi	39
3.7.12 Composizione di interni	39
3.7.13 Gruppo di intercettazione	39
3.7.14 Branding del Portale Vocale	39
4. UTENTI	40
4.1 Aggiungi un utente	41
4.2 Sezione "Account"	42
4.2.1 Account	42
4.2.2 Caratterizzazione e dati di profilo	43
4.2.3 Archivio Annunci	44
4.2.4 Passwords	45
4.2.5 Schedulazioni	45
4.2.6 Assegna Servizi	46
4.2.7 Policies su Applicazioni di Chiamata	46
4.2.8 Policies di Chiamata	46
4.2.9 Policies di Elaborazione delle Chiamate	46
4.2.10 Codici di Autorizzazione per lo Sbarramento delle Chiamate	46
4.2.11 Policies del Terminale	47
4.2.12 Privacy	47

4.3 Sezione "Chiamate in entrata"	48
4.3.1 Rifiuta Chiamata Anonima	48
4.3.2 Recupero Nome Chiamante	49
4.3.3 Trasferimento incondizionato di Chiamata (CFU)	49
4.3.4 Trasferimento di Chiamata su Occupato (CFB)	49
4.3.5 Trasferimento di Chiamata su non Risposta (CFNR)	49
4.3.6 Trasferimento di Chiamata in caso di utente non disponibile (CFNA)	50
4.3.7 Restrizione dell'Identificazione della Linea Connessa	50
4.3.8 Non Disturbare	50
4.3.9 Consegna ID Linea Chiamante Esterna	51
4.3.10 Consegna ID Linea Chiamante Interna	51
4.3.11 Numeri Alternativi	51
4.3.12 Trasferimento di Chiamata Selettivo	52
4.3.13 Personalizzazione del tono di controllo chiamata	53
4.3.14 Annuncio di Pre-Avviso	53
4.3.15 Personalizzazione della suoneria	54
4.3.16 Accettazione Chiamate Selettiva	55
4.3.17 Rifiuto Chiamate Selettivo	56
4.3.18 Sequenza di Tentativi di Chiamata	57
4.3.19 Suoneria Personale Simultanea	58
4.4 Sezione "Chiamate in uscita"	59
4.4.1 Richiamata su Occupato	60
4.4.2 Chiamata Anonima	60
4.4.3 Numerazioni brevi a due cifre	60
4.4.4 List Numeri per Click-To-Dial	61
4.5 Sezione "Controllo delle chiamate"	62
4.5.1 Esente da inclusione	62
4.5.2 Chiamata in Attesa	62
4.5.3 Pickup della chiamata	63
4.5.4 Inibitore di Diversione	63
4.5.5 Chiamata in Attesa istantanea	63
4.5.6 Trasferimento di Chiamata (Call Transfer Recall)	63
4.5.7 Conferenza a tre	63

4.5.8 Musica in Attesa	63
4.5.9 Conferenza con N Partecipanti	64
4.5.10 Registrazione Chiamata	64
4.5.11 Controllo Utente sul Blocco della Comunicazione	65
4.5.12 Broadworks Anywhere	65
4.5.13 Inoltro Notturmo di Gruppo	65
4.5.14 Remote Office	65
4.5.15 Hot Desking	65
4.5.16 Presenza di Chiamata Condivisa	65
4.6 Sezione "Schedulazioni di Chiamata"	67
4.7 Sezione "Applicazioni Client"	67
4.7.1 Notifica utente occupato	67
4.8 Sezione "Messaggistica"	68
4.8.1 Aliases	68
4.8.2 Liste di Distribuzione Messaggi	69
4.8.3 Messaggi di Cortesia/Benvenuto	69
4.8.4 IM&P Integrato	70
4.8.5 Gestione Messaggi Vocali	70
4.8.6 Portale Voce	71
4.8.7 MWI in uscita	71
4.9 Sezione "Sbarramento Chiamate"	71
4.10 Sezione "Utilità"	71
4.10.1 Autenticazione	71
4.10.2 Registro Chiamate	71
4.10.3 Rubrica Aziendale	72
4.10.4 Codici di accesso per l'utilizzo dei servizi d'utente	72
4.10.5 Sorveglianza linea	72
4.10.6 Notifiche push	72
4.10.7 Registrazioni con notifiche push	72
4.10.8 Registrazioni	72
5. CONVENZIONI	73
5.1 Nome Sede	73
5.2 Identificativo degli oggetti	73

5.3 Nome Profilo ID/Dispositivo	73
5.4 Identità pubblica	74
6. Fax Server	75
6.1 Accesso	75
6.2 Fax in ingresso	75
6.3 Fax in uscita	75
7. Reporting	76
7.1 Accesso	76
8. Call Recording	77
8.1 Accesso	77
9. Posto Operatore	78
10. Linee guida per la definizione di una password sicura	79

1. INTRODUZIONE

Il presente manuale descrive le funzionalità di amministrazione del servizio Fastweb NeXXt Communication, configurabili tramite un'interfaccia web che consente di gestire le singole sedi configurate e/o i singoli utenti. L'Amministratore del Cliente può accedere al portale di gestione del servizio tramite la seguente URL: <https://clouducc.fastweb.it>

Le credenziali di accesso vengono comunicate da Fastweb in fase di attivazione del servizio e sono nominali; pertanto ogni utente è responsabile per ogni azione eseguita con la propria login.

Al primo accesso viene richiesto il cambio password. La password di accesso al portale di gestione ha una durata di 90 giorni e deve rispettare i requisiti minimi di sicurezza indicati nel capitolo 10.

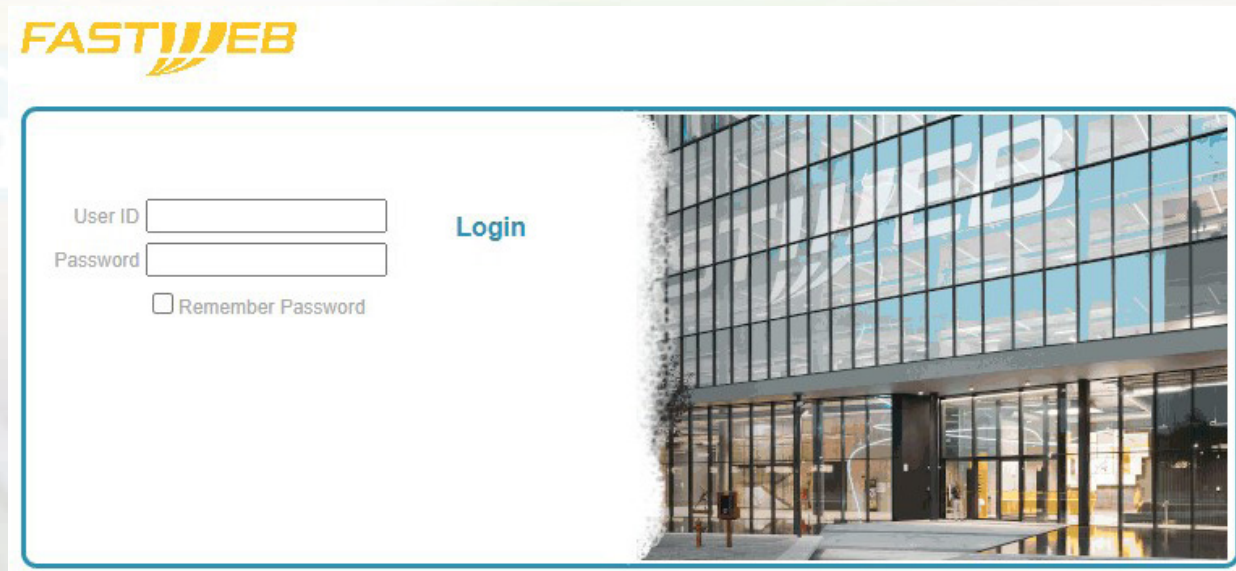


Figura 1 Pagina di Login

2. AMMINISTRAZIONE DELL'AZIENDA

Una volta autenticati con le credenziali previste per l'Amministratore Cliente si accede alla home page del portale, come mostrato nella figura 2.

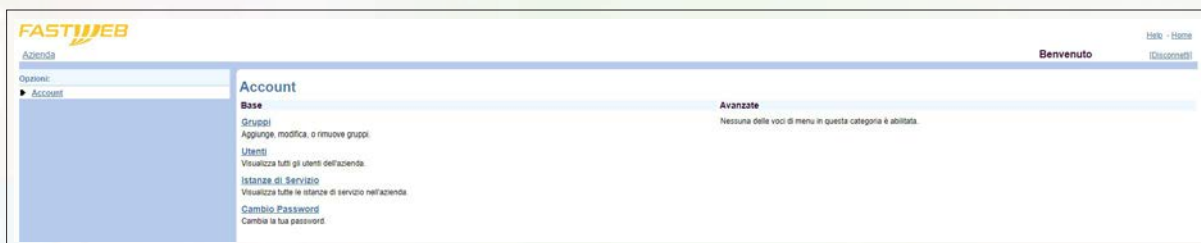


Figura 2 Home Page visualizzata dall'Amministratore Cliente

Le descrizioni dettagliate di ogni funzionalità sono disponibili nel presente manuale. È inoltre sempre possibile tornare alla Home Page cliccando sul link Home, presente anch'esso in ogni sezione del portale in alto a destra.

● 2.1 Gruppi

Entrando nella sezione *Gruppi* e cliccando il tasto *Ricerca* è possibile vedere tutte le sedi del Cliente che sono state configurate.

È possibile accedere alla configurazione delle singole sedi seguendo le istruzioni indicate nel capitolo 3.



Figura 3 Sedi del Cliente

È possibile cliccare sull'intestazione delle singole colonne per ordinare le informazioni a proprio piacimento ed è possibile utilizzare le caselle di input per specificare alcuni criteri di ricerca. È possibile aprire il profilo di qualsiasi sede cliccando sul corrispondente link *Modifica*.

● 2.2 Utenti

Entrando nella sezione *Utenti* e cliccando il tasto *Ricerca* è possibile vedere tutti gli utenti/postazioni che sono stati configurati.

È possibile accedere alla configurazione dei singoli utenti/postazioni seguendo le istruzioni indicate nel capitolo 4.

Utenti
Visualizza tutti gli utenti dell'azienda

OK

Inserire i criteri di ricerca sotto

Utente ID Inizia Con Ricerca

Utente ID	Cognome	Nome	Numero di Telefono	Interno	Dipartimento	Gruppo Trunk	Modifica
0236519026	0236519026	M8807	+39-0236519026	026			Modifica
0236519027	0236519027	Giga XX	+39-0236519027	027			Modifica
0236519028	0236519028	GIGA X1	+39-0236519028	028			Modifica
0236519029	0236519029	GIGA X2	+39-0236519029	029			Modifica
0236593740	0236593740	0236593740	+39-0236593740	740			Modifica
0236593742	0236593742	0236593742	+39-0236593742	742			Modifica
0283999415	quinti	andrea	+39-0283999415	415			Modifica

Figura 4 Utenti

Per ogni utente/postazione vengono visualizzati l'identificativo, il cognome, il nome, il numero di telefono e l'interno.

È possibile cliccare sull'intestazione delle singole colonne per ordinare le informazioni a proprio piacimento ed è possibile utilizzare le caselle di input per specificare alcuni criteri di ricerca.

È possibile aprire il profilo di qualsiasi utente/postazione cliccando sul corrispondente link Modifica.

● 2.3 Istanze di Servizio

Non modificare questa sezione.

● 2.4 Cambio Password

Entrando nella sezione Cambio Password è possibile modificare la password di accesso al portale di gestione.

Cambio Password
Cambia la tua password.

OK Applica Annulla

Amministratore ID: LA112233

* Password Attuale:

* Modifica Password:

* Digita nuovamente la nuova password:

OK Applica Annulla

Figura 5 Cambio Password

È necessario inserire sia l'attuale password sia la nuova password che si intende utilizzare, rispettando i criteri di sicurezza indicati nel capitolo 10.

3. AMMINISTRAZIONE DELLA SEDE (GRUPPO)

Come descritto nel paragrafo 2.1, accedendo dalla Home Page al menù *Gruppi* e cliccando sul tasto *Ricerca* è possibile individuare le singole sedi del Cliente e configurarle. Le descrizioni dettagliate di ogni funzionalità sono disponibili nel presente manuale.



Gruppi
Aggiungi un nuovo gruppo o gestisci gruppi esistenti.

OK

Inserire i criteri di ricerca sotto

Gruppo ID Inizia Con Ricerca

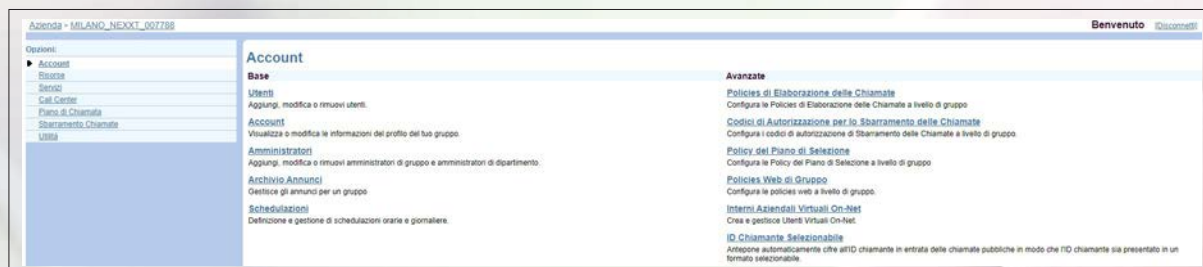
Gruppo ID	Nome Gruppo	User Limit	Modifica
MILANO_BERNINA_67890	U_12345_MILANO_BERNINA	10	Modifica
MILANO_CARACCILOLO_8305440	A_3850995_MILANO_CARACCILOLO	20	Modifica
MILANO_NEXXT_007788	A_552233_MILANO_NEXXT	15	Modifica

[Pagina 1 di 1]

OK

Figura 6 Sedi del Cliente

Individuata la sede di interesse e cliccato sul corrispondente tasto *Modifica* si arriva nella sezione di configurazione della singola sede, che presenterà un menù come quello riportato nella figura 7:



Azienda: MILANO_NEXXT_007788 Benvenuto [Disconnetti](#)

Opzioni:

- Account
- Utenti
- Stendi
- Call Center
- Piano di Chiamata
- Sbarramento Chiamate
- Utenti

Account

Base

- Utenti**
Aggiungi, modifica o rimuovi utenti.
- Account**
Visualizza o modifica le informazioni del profilo del tuo gruppo.
- Amministratori**
Aggiungi, modifica o rimuovi amministratori di gruppo e amministratori di dipartimento.
- Archivio Annunci**
Gestisce gli annunci per un gruppo.
- Schedulazioni**
Definizione e gestione di schedulazioni orarie e giornaliere.

Avanzate

- Policy di Elaborazione delle Chiamate**
Configura le Policies di Elaborazione delle Chiamate a livello di gruppo.
- Codici di Autorizzazione per lo Sbarramento delle Chiamate**
Configura i codici di autorizzazione di Sbarramento delle Chiamate a livello di gruppo.
- Policy del Piano di Selezione**
Configura le Policy del Piano di Selezione a livello di gruppo.
- Policy Web di Gruppo**
Configura le policies web a livello di gruppo.
- Interni Aziendali Virtuali On-Net**
Crea e gestisce Utenti Virtuali On-Net.
- ID Chiamante Selezionabile**
Attiva automaticamente che l'ID chiamante in entrata delle chiamate pubbliche in modo che l'ID chiamante sia presentato in un formato selezionabile.

Figura 7 Home Page per l'Amministratore di Sede

● 3.1 Sezione "Account"

• 3.1.1 Utenti

Accedendo alla sezione *Utenti* e cliccando sul tasto *Ricerca* vengono mostrati tutti gli utenti/postazioni configurati per la sede selezionata.

Per tutti i dettagli si faccia riferimento al capitolo 4 dedicato alla configurazione degli utenti.

• 3.1.2 Account

Accedendo alla sezione *Account* è possibile visualizzare alcune informazioni relative alla sede selezionata.

Account

Visualizza o modifica le informazioni del profilo del tuo gruppo. Alcune informazioni possono essere modificate solo dall'amministratore.

OK Applica Annulla

Azienda: FASTWEB_SPA_5145731
 Gruppo: MILANO_NEXXT_007788
 Dominio di Default:
 Nome Gruppo:
 Nome Gruppo ID Linea Chiamante:
 Numero Gruppo ID Linea Chiamante: None
 Codice Località:
 Nome del Contatto:
 Contatto Telefonico:
 Contatto E-mail:
 Time Zone:

Limiti Utente

Limitato A:
 Corrente numero di utenti: 8

Informazioni Aggiuntive

Indirizzo:

 Città: Stato/Provincia:
 Zip/Codice Postale: Nazione:

OK Applica Annulla

Figura 8 Parametri della sede selezionata

in particolare:

- **Azienda:** rappresenta l'identificativo del Cliente ed è un parametro utile per accedere ai portali di gestione dei servizi Fax Server (si veda capitolo 6), Reporting (si veda capitolo 7) e Call Recording (si veda capitolo 8).
- **Gruppo:** rappresenta l'identificativo della sede selezionata.
- **Numero Gruppo ID Linea Chiamante:** rappresenta il cosiddetto "numero di gruppo/sede/centralino", ossia la numerazione che viene presentata in uscita da tutti i terminali che non dispongono di un numero pubblico associato.
- **Codice Località:** è un codice identificativo della sede che permette di fare chiamate brevi tra una sede ed un'altra nel caso in cui entrambe abbiano assegnati gli stessi interni. Ad esempio, se le sedi A e B hanno entrambe gli interni che vanno dal 100 al 199 è possibile assegnare il Codice Località "1" alla sede A ed il Codice Località "2" alla sede B. In questo modo l'utente della sede A contatterà l' interno 150 della sede B componendo il numero breve 2150.
- **Limiti Utenti:** indica il numero massimo di utenti/postazioni configurabili sulla sede selezionata ed il numero di utenti/postazioni attualmente configurato.

I parametri configurati non vanno modificati. Il parametro *Limiti Utenti* è gestito da Fastweb e non deve essere modificato. Le uniche informazioni che è possibile aggiungere e/o modificare sono:

- il nome, il recapito telefonico e l'indirizzo e-mail del referente di sede
- le informazioni aggiuntive sull'indirizzo di sede.

• 3.1.3 Amministratori

Accedendo alla sezione Amministratori è possibile ricercare gli amministratori di sede, ossia le figure che possono gestire esclusivamente la configurazione della sede selezionata.

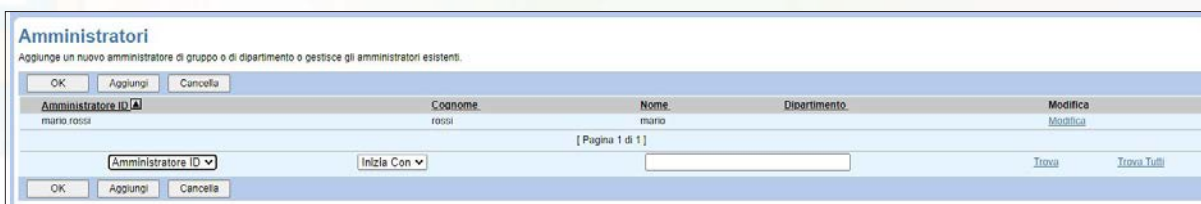


Figura 9 Amministratori di sede

Per creare un nuovo amministratore di sede è necessario cliccare sul tasto *Aggiungi* e inserire le informazioni richieste nell'apposito form, come mostrato nella figura 10. I campi obbligatori sono contrassegnati con il simbolo asterisco (*).



Figura 10 Creazione di un nuovo amministratore di sede

In particolare:

- **Amministratore ID:** deve essere nel formato *user@dominio*. La user può essere lunga da 6 a 80 caratteri e si consiglia di impostarla nel formato <nome>.<cognome>, mentre va lasciato il dominio presentato di default.

- **Password Iniziale:** indica la password scelta per l'accesso al portale da parte dell'amministratore di sede e deve rispettare le indicazioni descritte nel capitolo 10.
- **Lingua:** permette di impostare la lingua dell'interfaccia vista dall'amministratore di sede.

Se invece si vuole cancellare un amministratore di sede già presente, cambiare la sua password oppure modificare il nome o la lingua dell'interfaccia è necessario cliccare sul corrispondente tasto *Modifica* e apportare le modifiche desiderate.



Figura 11 Modifica di un amministratore di sede

Nella sezione di modifica è presente un link *Imposta Policies di Amministratore di Gruppo* che conduce ad una pagina i cui parametri non devono essere modificati.

• 3.1.4 Archivio Annunci

Accedendo alla sezione *Archivio Annunci* è possibile caricare gli annunci che si desidera utilizzare a livello di sede per la configurazione delle funzionalità di centralino previsti; uno stesso annuncio potrà essere utilizzato anche per più funzionalità.

è possibile aggiungere nuovi annunci oppure modificare/cancellare annunci già presenti. Ovviamente non è possibile cancellare annunci se risultano associati ad una funzionalità.

Si fa notare che è possibile configurare esclusivamente annunci audio, mentre gli annunci video non sono abilitati seppur disponibili sul portale.

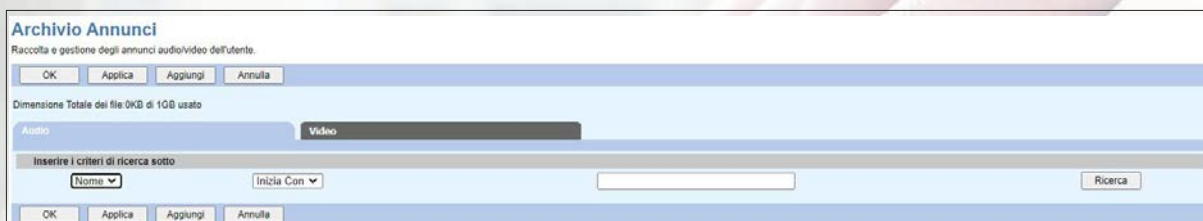


Figura 12 Archivio Annunci

Cliccando sul tasto *Ricerca* viene mostrato l'elenco di annunci audio che sono già stati caricati. Viene anche indicato il formato e la dimensione dell'annuncio. è anche possibile salvare l'annuncio sul proprio PC cliccando sul tasto *Scarica*.

Per caricare un nuovo annuncio è necessario cliccare sul tasto *Aggiungi* e inserire le informazioni richieste nell'apposito form, come mostrato nella figura 13. I campi obbligatori sono contrassegnati con il simbolo asterisco (*).

Figura 13 Caricamento di un nuovo annuncio

In particolare, è necessario inserire il nome dell'annuncio (lunghezza max 80 caratteri) ed effettuare l'upload del file selezionandolo dal proprio PC.

Per registrare i messaggi già nel formato supportato dalla piattaforma, si suggerisce di scaricare e di utilizzare l'app BroadSoft Recorder disponibile negli store Apple ed Android. L'annuncio audio deve essere in formato WAV, A-law, 8000Hz, 64Kbps.

• 3.1.5 Schedulazioni

Accedendo alla sezione *Schedulazioni* è possibile definire le pianificazioni temporali che si desidera utilizzare a livello di sede per la configurazione delle funzionalità di centralino previsti. Vengono innanzitutto mostrate le pianificazioni temporali già configurate per la sede selezionata.

Elimina	Nome Pianificazione	Tipo	Livello	Modifica
<input type="checkbox"/>	orario notte	Tempo	Gruppo	Modifica
<input type="checkbox"/>	orario ufficio	Tempo	Azienda	Visualizza
<input type="checkbox"/>	prova	Tempo	Azienda	Visualizza

Figura 14 Pianificazioni temporali già configurate

Da questa pagina è possibile visualizzare i dettagli delle pianificazioni temporali, modificarle (solo quelle definite a livello di sede), cancellarle (solo quelle definite a livello di sede) oppure crearne di nuove.

Per creare una nuova pianificazione temporale è necessario cliccare sul tasto *Aggiungi* e inserire le informazioni richieste nell'apposito form, come mostrato nella figura 15. I campi obbligatori sono contrassegnati con il simbolo asterisco (*).

Figura 15 Creazione di una nuova pianificazione temporale

In particolare, è necessario inserire il nome della pianificazione temporale (lunghezza max 40 caratteri, non sono ammessi i caratteri "/" e "\") e la relativa tipologia scegliendo tra *Tempo* (valore di default) o *Festivo* (valore da utilizzare per gestire delle eccezioni rispetto alle pianificazioni standard, ad esempio la pianificazione per i finesettimana oppure la pianificazione per le ferie estive).

Una volta premuto il tasto *OK* la nuova schedulazione viene aggiunta all'elenco di quelle disponibili.



Figura 16 Nuova pianificazione temporale creata

A questo punto è necessario aggiungere gli eventi per specificare quando si applica la pianificazione creata. A tal fine è necessario cliccare sul corrispondente tasto *Modifica* e poi aggiungere gli eventi cliccando sul tasto *Aggiungi* e inserire le informazioni richieste nell'apposito form, come mostrato nella figura 17. I campi obbligatori sono contrassegnati con il simbolo asterisco (*).

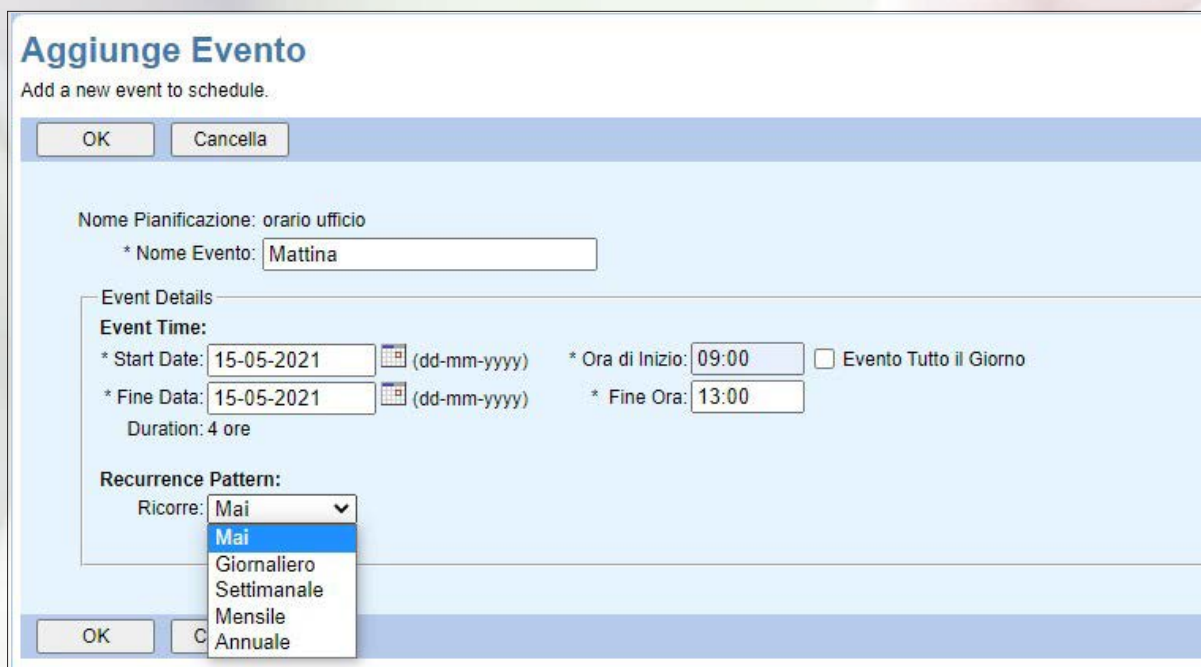


Figura 17 Aggiunta evento ad una pianificazione temporale

In particolare, è necessario specificare il nome dell'evento (lunghezza max 40 caratteri), la data e l'orario di inizio, la data e l'orario di fine, ed eventualmente la cadenza.

• 3.1.6 Policies di supervisione/controllo chiamate

Non modificare questa sezione.

• 3.1.7 Codici di Autorizzazione per lo Sbarramento delle Chiamate

Accedendo alla sezione *Codici di Autorizzazione per lo Sbarramento delle Chiamate* è possibile definire dei codici di autorizzazione per abilitare le chiamate verso determinate direttrici; ad esempio è possibile definire un codice da anteporre alle chiamate per permettere agli utenti autorizzati ad effettuare esclusivamente chiamate nazionali di effettuare anche delle chiamate internazionali.

Codici di Autorizzazione per lo Sbarramento delle Chiamate
Crea nuovi codici di autorizzazione per lo Sbarramento delle Chiamate e gestisce i codici esistenti.

OK Applica Aggiungi Annulla

Inserire i criteri di ricerca sotto

Codice di Autorizzazione Inizia Con + Ricerca

OK Applica Aggiungi Annulla

Figura 18 Codici di Autorizzazione

Cliccando sul tasto *Ricerca* è possibile visualizzare tutti i codici di autorizzazione già configurati, per modificarli e/o cancellarli. È possibile modificare la descrizione o la tipologia di chiamate abilitate, mentre per modificare il codice di autorizzazione è necessario cancellarlo e crearne uno nuovo.

Codici di Autorizzazione per lo Sbarramento delle Chiamate
Crea nuovi codici di autorizzazione per lo Sbarramento delle Chiamate e gestisce i codici esistenti.

OK Applica Aggiungi Cancella

Inserire i criteri di ricerca sotto

Codice di Autorizzazione Inizia Con + Ricerca

Cancella	Codice di Autorizzazione	Descrizione	Classe di Servizi di Rete	Modifica
<input type="checkbox"/>	34		Nazionali+Mobili+Internazionali	Modifica

[Pagina 1 di 1]

OK Applica Aggiungi Cancella

Figura 19 Codici di Autorizzazione già configurati

Per creare un nuovo codice di autorizzazione è necessario cliccare sul tasto *Aggiungi* e inserire le informazioni richieste nell'apposito form, come mostrato nella figura 20. I campi obbligatori sono contrassegnati con il simbolo asterisco (*).

Aggiunge Codici di Autorizzazione per lo Sbarramento delle Chiamate
Add a new Communication Barring authorization code.

OK Annulla

* Codice di Autorizzazione:

Descrizione:

Classe di Servizi di Rete: Nessuno

OK Annulla

Figura 20 Creazione di un nuovo Codice di Autorizzazione

In particolare:

- **Codice di Autorizzazione:** codice numerico composto da un minimo di 2 cifre fino ad un massimo di 14 cifre.
- **Descrizione:** è possibile inserire una descrizione per aiutare a ricordare lo scopo per il quale è stato creato il codice di autorizzazione.
- **Classe di Servizi di Rete:** tipologia di chiamate abilitate dal codice di autorizzazione creato.

• 3.1.8 Policy del Piano di Selezione

Accedendo alla sezione *Policy del Piano di Selezione* è possibile definire un escape code da utilizzare per l'accesso alla rete pubblica. Si consiglia di non utilizzare questa funzionalità in quanto limita la fruibilità del servizio dai terminali mobili (es. da smartphone) in quanto sarebbe necessario duplicare tutti i contatti in rubrica per renderli raggiungibili sia dalla Mobile App che da dialer nativo del terminale.

• 3.1.9 Policies Web di Gruppo

Non modificare questa sezione.

• 3.1.10 Numerazioni VPN (Numeri Brevi)

Accedendo alla sezione *Numerazioni VPN (Numeri Brevi)* è possibile configurare degli utenti virtuali esterni alla propria azienda a cui assegnare un numero breve.

In questo modo gli utenti del servizio Fastweb NeXXt Communication possono raggiungere destinazioni che non fanno parte della propria azienda, utilizzando il numero breve stabilito.

Ad esempio è possibile definire l'utente Mario Rossi, con interno 999, il cui numero pubblico è 348123123: quando un utente della sede digita l'interno 999 la chiamata viene instradata verso il numero pubblico 348123123.

Gli utenti virtuali configurati sono anche visibili all'interno della Rubrica Aziendale.



The screenshot shows a web interface titled "Utenti Virtuali On-Net". Below the title, there is a subtitle: "Aggiunge un nuovo utente Virtuali On-Net o gestisce gli utenti esistenti Virtuali On-Net nel tuo gruppo." The interface contains several buttons: "OK", "Aggiungi", "Aggiungi Intervallo", and "Annulla". Below these buttons, there is a section titled "Inserire i criteri di ricerca sotto" which includes a dropdown menu labeled "Cognome", a dropdown menu labeled "Inizia Con", a text input field, and a "Ricerca" button. At the bottom of the interface, there are more buttons: "OK", "Aggiungi", "Aggiungi Intervallo", and "Annulla".

Figura 21 Interni Virtuali (Numeri Brevi)

Cliccando sul tasto *Ricerca* è possibile visualizzare tutti gli utenti virtuali (numeri brevi) già configurati, modificarli e/o cancellarli.

Per creare un nuovo utente virtuale (numeri brevi) è necessario cliccare sul tasto *Aggiungi* e inserire le informazioni richieste nell'apposito form, come mostrato nella figura 22. I campi obbligatori sono contrassegnati con il simbolo asterisco (*).

Aggiunge Utenti Virtuali On-Net
Add new Virtual On-Net users.

OK Cancell

Azienda: FASTWEB_SPA_5145731
Gruppo: MILANO_CARACCILOLO_8305440

* Cognome: * Nome:

* Linea chiamante ID Cognome: * Linea chiamante ID Nome:

* Numero di Telefono:

* Interno:

Tipo di Chiamata Virtuale On-Net:

OK Cancell

Figura 22 Creazione di un nuovo Interno Virtuale (numeri brevi)

In particolare:

- **Cognome** (max 30 caratteri)
- **Nome** (max 30 caratteri)
- **Linea chiamante ID Cognome** (max 30 caratteri)
- **Linea chiamante ID Nome** (max 30 caratteri)
- **Numero di Telefono:** inserire il numero pubblico dell'utente che si vuole configurare come interno virtuale
- **Interno:** inserire l'interno da associare all'utente virtuale
- **Tipo di Chiamata Virtuale On-Net:** selezionare il valore *VON*

Si consiglia di non aggiungere mai un intero arco di utenti virtuali cliccando sul tasto *Aggiungi intervallo*, ma di inserire sempre un interno virtuale alla volta.

• 3.1.11 ID Chiamante Selezionabile

Questa sezione non è modificabile dal Cliente.

● 3.2 Sezione "Risorse"

In questa sezione è possibile verificare le risorse assegnate a livello di sede.

FASTWEB Azienda: MILANO_CARACCILOLO_8305440 Benvenuto

Risorse

Configurazione

- Piattaforma di Registrazione delle Chiamate**
Selezione una piattaforma di registrazione per il tuo gruppo.
- Capacità/Aggravi: Target Cercapersone di Gruppo**
Visualizza il numero massimo di utenti target che ogni gruppo di cercapersone può avere.
- Endpoint di ID/Dispositivi**
Visualizza gli endpoint di id/dispositivo assegnati nel gruppo.
- Profili di ID/Dispositivi**
Aggiunge, modifica o rimuove i profili di id/dispositivo a livello di gruppo nel gruppo.
- Domini**
Visualizza l'elenco dei domini assegnati al tuo gruppo.
- Classi di Servizio di Rete**
Visualizza l'elenco delle Classi di Servizio di Rete assegnate al tuo gruppo.
- Numeri**
Visualizza l'elenco dei numeri di telefono assegnati al tuo gruppo e assegnati ai dipartimenti.
- Servizi**
Visualizza l'elenco dei servizi e dei service pack autorizzati per il tuo gruppo.
- Capacità/Aggravi: di Controllo dell'Ammissione alla Sessione**
Visualizza il numero massimo di sessioni simultanee assegnate.

Assegnazione

- Assegna Domini**
Aggiunge o rimuove domini per il tuo gruppo.
- Assegna Classi di Servizio di Rete**
Aggiunge o rimuove le Classi di Servizio di Rete per il tuo gruppo.
- Assegna Servizi di Gruppo**
Assegna o annulla l'assegnazione di servizi di gruppo per il tuo gruppo.
- Nuovo Modello di Servizi Utente**
Aggiunge o rimuove servizi utente e service pack per il modello utente, che viene applicato quando viene creato un nuovo utente.
- Servizi Utente Esistenti**
Assegna o annulla l'assegnazione di servizi utente e service pack per tutti gli utenti del tuo gruppo.
- MRN**
Aggiunge o rimuove MRN per il tuo gruppo.

Figura 23 Sezione Risorse della sede selezionata

• 3.2.1 Piattaforma di Registrazione delle Chiamate

Non modificare questa sezione.

• 3.2.2 Capacità Target Cercapersone di Gruppo

Non modificare questa sezione.

• 3.2.3 Endpoint di ID/Dispositivi

Accedendo alla sezione *Endpoint di ID/Dispositivi* e cliccando sul tasto *Ricerca* è possibile visualizzare le postazioni che sono già stati configurate per la sede selezionata e l'utente a cui risultano associate.

Linea/Porta	Utente ID	Cognome	Nome	Numero di Telefono	Interno	Dipartimento	Modifica
+390236519026@ims.fastweb.it	0236519026	0236519026	M8687	0236519026	026		Modifica
+390236519027@ims.fastweb.it	0236519027	0236519027	Giga_XX	0236519027	027		Modifica
+390236519028@ims.fastweb.it	0236519028	0236519028	GIGA_X1	0236519028	028		Modifica
+390236519029@ims.fastweb.it	0236519029	0236519029	GIGA_X2	0236519029	029		Modifica
+390236593740_sca1@ims.fastw...	0236593740	0236593740		0236593740	740		Modifica
+390236593740_sca2@ims.fastw...	0236593740	0236593740	0236593740	0236593740	740		Modifica
+390236593740@ims.fastweb.it	0236593740	0236593740	0236593740	0236593740	740		Modifica
+390236593742_ScaPC@ims.fast...	0236593742	0236593742	0236593742	0236593742	742		Modifica
+390236593742_ScaSM@ims.fast...	0236593742	0236593742	0236593742	0236593742	742		Modifica
+390236593742@ims.fastweb.it	0236593742	0236593742	0236593742	0236593742	742		Modifica

Figura 24 Device della sede selezionata

Cliccando su uno dei tasti *Modifica* si atterra nella sezione di configurazione di quell'utente/postazione; per i dettagli si faccia riferimento al capitolo 4.

• 3.2.4 Profili di ID/Dispositivi - Creazione device

Accedendo alla sezione *Profili di ID/Dispositivi* e cliccando sul tasto *Ricerca* è possibile visualizzare i device che sono già stati configurati per la sede selezionata.

Come viene descritto all'inizio del capitolo 4, la creazione dei device da associare ad un utente è un'attività propedeutica per la corretta creazione dell'utente stesso.

Profili di ID/Dispositivi
Aggiunge o modifica i profili di id/dispositivo a livello di gruppo. Visualizza tutti i profili di id/dispositivo definiti a livello di gruppo.

OK Aggiungi Cancella

Inserire i criteri di ricerca sotto

Nome Profilo ID/Dispositivo Inizia Con Ricerca

OK Aggiungi Cancella

Figura 25 Profili di ID/Dispositivi

Per creare un nuovo utente virtuale è necessario cliccare sul tasto *Aggiungi* e inserire le informazioni richieste nell'apposito form, come mostrato nella figura 26. I campi obbligatori sono contrassegnati con il simbolo asterisco (*).

Aggiunge Profilo di ID/Dispositivo
Add a new group identity/device profile.

Gruppo: FASTWEB_SPA_5145731<-%MILANO_CARACCILOLO_8305440

* Nome Profilo ID/Dispositivo:

Tipo Profilo ID/Dispositivo: Alcatel Temporis IP600

MAC Address:

Descrizione:

Allocazione Fisica:

Autenticazione

Utilizza le Credenziali del Tipo di Profilo di ID/Dispositivo

Use Custom Credentials

* Device Access User Name:

* Device Access Password:

* Re-type Device Access Password:

Figura 26 Creazione di un nuovo device

In particolare:

- **Nome Profilo ID/Dispositivo (max 80 caratteri):** inserire il nome del device che si intende creare. Per il corretto funzionamento del servizio, è indispensabile rispettare la naming convention indicata nel capitolo 5. Pertanto tale campo deve essere inserito con il formato **<Phone Number>_<suffixo>**.
- **Tipo Profilo ID/Dispositivo:** scegliere dal menù a tendina il device che si intende creare.
- **MAC Address (12 caratteri):** inserire il MAC Address dell'hardware utilizzato (va inserito in caso di telefoni e Moduli ATA).

Per i soli device dedicati al servizio webex (PC, Smartphone, Tablet) è necessario definire delle credenziali di autenticazione personalizzate.

Pertanto nella sezione *Autenticazione* va selezionata la voce **Use Custom Credentials**, nel campo **Device Access User Name** va copiato il Nome Profilo ID/Dispositivo ed infine deve essere impostata una password sicura seguendo i criteri indicati nel capitolo 10.

ATTENZIONE: si consiglia di rivolgersi al Servizio Clienti Fastweb per la creazione di nuovi utenti e quindi anche per la creazione di nuovi device.

• 3.2.5 Domini

Non modificare questa sezione.

• 3.2.6 Classi di Servizio di Rete

Accedendo alla sezione *Classi di Servizio di Rete* è possibile visualizzare le classi di servizio disponibili e selezionare quella da applicare di default a tutti i nuovi utenti che si vogliono creare per la sede selezionata.

Default	NOME	Descrizione	Modifica
<input type="checkbox"/>	All	All Calls allowed	Modifica
<input type="checkbox"/>	Interna	Int&Eme	Modifica
<input type="checkbox"/>	Nazionali	Int&Eme&Nat	Modifica
<input checked="" type="checkbox"/>	Nazionali+Mobili	Int&Eme&Nat&Mob	Modifica
<input type="checkbox"/>	Nazionali+Mobili+Internazionali	Int&Eme&Nat&Mob&Internat	Modifica
<input type="checkbox"/>	Nazionali+Mobili+Internazionali+Premium	Int&Eme&Nat&Mob&Internat&Pre	Modifica

Figura 27 Classi di Servizio assegnate

Di default tutti i nuovi utenti sono abilitati ad effettuare esclusivamente chiamate nazionali, sia verso rete fissa che verso rete mobile. Se si vuole cambiare tale impostazione va spuntata la voce desiderata nella colonna *Default*.

Se si vuole cambiare l'impostazione per un utente già attivo è necessario seguire le indicazioni fornite nel paragrafo 4.2.1.

• 3.2.7 Numeri

Accedendo alla sezione *Numeri* e cliccando sul tasto *Ricerca* è possibile visualizzare le numerazioni (o gli archi di numerazione) assegnate alla sede selezionata.

Numeri di Telefono	Utente ID	Cognome	Nome	Interno	Dipartimento	Attivato	Modifica
+39-0238519026	0238519026	0238519026	M8887	026		<input checked="" type="checkbox"/>	Modifica
+39-0238519027	0238519027	0238519027	Giga XX	027		<input checked="" type="checkbox"/>	Modifica
+39-0238519028	0238519028	0238519028	GIGA X1	028		<input checked="" type="checkbox"/>	Modifica
+39-0238519029	0238519029	0238519029	GIGA X2	029		<input checked="" type="checkbox"/>	Modifica
+39-0238519030						<input checked="" type="checkbox"/>	Modifica
+39-0238593740	0238593740	0238593740	0238593740	740		<input checked="" type="checkbox"/>	Modifica
+39-0238593741	0238593741	0238593741	Assistente Automatico	741		<input checked="" type="checkbox"/>	Modifica
+39-0238593742	0238593742	0238593742	0238593742	742		<input checked="" type="checkbox"/>	Modifica
+39-0238593743	0238593743	0238593743	Gruppo di Ricerca	743		<input checked="" type="checkbox"/>	Modifica
+39-0238593744 - +39-0238593759						<input checked="" type="checkbox"/>	Modifica

Figura 28 Numerazioni assegnate alla sede selezionata

ATTENZIONE: Non modificare questa sezione per assegnare/rimuovere numerazioni in quanto ciò provoca disallineamento sulle piattaforme di rete e relativo disservizio.

- **3.2.8 Servizi**

Accedendo alla sezione *Servizi* è possibile visualizzare le licenze acquistate dal Cliente per la sede selezionata in termini di tipologia di postazioni e relative quantità nonché i servizi opzionali.

ATTENZIONE: Non modificare questa sezione per assegnare/rimuovere servizi in quanto ciò provoca disallineamento sulle piattaforme di rete e relativo disservizio.

- **3.2.9 Capacità di Controllo dell'Ammissione alla Sessione**

Accedendo alla sezione *Capacità di Controllo dell'Ammissione alla Sessione* è possibile visualizzare le chiamate contemporanee che possono essere gestite sulla sede selezionata. Si tratta del valore per il link principale; in caso di fault viene mostrato il numero di chiamate contemporanee gestibili sull'eventuale link di backup.

- **3.2.10 Assegna Domini**

Non modificare questa sezione.

- **3.2.11 Assegna Classi di Servizio di Rete**

Non modificare questa sezione.

- **3.2.12 Assegna Servizi di Gruppo**

Non modificare questa sezione.

- **3.2.13 Nuovo Modello di Servizi Utente**

Non modificare questa sezione.

- **3.2.14 Servizi Utente Esistenti**

Non modificare questa sezione.

- **3.2.15 IMRNs**

Non modificare questa sezione.

● 3.3 Sezione “Servizi”

In questa sezione è possibile vedere i servizi disponibili per la sede selezionata ed accedere alla loro configurazione.

Servizi	
Base	Avanzate
<p>Assistente Automatico Funge da centralista automatizzato che risponde al telefono e fornisce un messaggio personalizzato ai chiamanti. I chiamanti hanno la possibilità di aggirare, di connettersi all'operatore, selezionando nome o interno o connettendosi a interni configurabili.</p> <p>Parcheggio di Chiamata Abilita gli utenti a parcheggiare una chiamata nel loro gruppo di parcheggio chiamata e impostare gli attributi di parcheggio chiamata.</p> <p>Pickup della chiamata Abilita gli utenti a rispondere a qualsiasi linea che squilla nel proprio gruppo di risposta alle chiamate.</p> <p>Integrazione di Exchange Configura le impostazioni di integrazione di Exchange per l'integrazione del client.</p> <p>Gruppo di Ricerca Elabora automaticamente le chiamate in arrivo ricevute da un singolo numero di telefono distribuendole tra un gruppo di utenti o agenti.</p> <p>IM&P Integrato Configura le impostazioni di IM&P integrato.</p> <p>Musica/Video in Attesa Riproduce un file audio (musica) o video caricato per i chiamanti in attesa.</p> <p>Messaggi Vocali Abilita gli utenti a registrare messaggi per le chiamate in arrivo. Se grave, possibile usare il messaggio registrato quando non si risponde alla chiamata entro un certo numero di squilli, quando il telefono dell'utente è grave, occupato o quando viene trasferito direttamente alla casella vocale dell'utente.</p> <p>Portale Voce Consente agli utenti di chiamare da qualsiasi telefono in modo che possano utilizzare e configurare i propri servizi utente.</p>	<p>BroadWorks Anywhere Estende i tuoi servizi in modo da poter effettuare e ricevere chiamate da qualsiasi telefono fisso, cellulare o soft client specificato proprio come se fosse il tuo dispositivo principale.</p> <p>Gruppo di Richiamata Personalizzato Definisci la richiamata multimediale da riprodurre ai chiamanti ai membri o ai servizi del tuo gruppo.</p> <p>Flexible Seating Host Crea e gestisce host che gli utenti con il servizio Flexible Seating Guest possono associare al proprio profilo del dispositivo e utilizzarlo.</p> <p>Inoltro Notturno di Gruppo Configura il gruppo per reindirizzare le chiamate effettuate a un utente durante le ore in cui il gruppo non è grave, in servizio.</p> <p>Cercapersone di Gruppo Consente agli utenti di cercare un gruppo di utenti componendo il numero del gruppo in cercapersone o l'interno.</p> <p>Chiamata di Gruppo Istantanea Consente agli utenti di chiamare un gruppo di utenti, in cui gli utenti possono far parte dello stesso gruppo o possono essere utenti esterni.</p> <p>Completamento delle Serie Fornisce funzionalità di sistema chiave cercando in una serie di linee in base a un ordine prestabilito.</p> <p>Gruppo di Controllo dell'Ammissione alla Sessione Visualizza, aggiunge, modifica o rimuove i gruppi di Controllo dell'Ammissione alla Sessione.</p>

Figura 29 Servizi disponibili per la sede selezionata

• 3.3.1 Assistente Automatico (IVR)

Accedendo alla sezione *Assistente Automatico* è possibile configurare il servizio di risponditore automatico (IVR), che funge da receptionist automatizzata per fornire informazioni ai chiamanti i quali possono interagire tramite la tastiera del telefono.

Se il Cliente non ha acquistato il servizio IVR tale sezione non è visibile.

Assistente Automatico							
Crea o modifica un centralista automatico per rispondere al telefono e fornire messaggi personalizzati ai chiamanti. Un gruppo può avere più assistenti automatici configurati, individualmente o integrati in un assistente automatico multilivello. Ad esempio, l'Assistente Automatico principale di un'azienda può essere configurato per essere instradato senza problemi a un Assistente Automatico per un particolare dipartimento o sede.							
OK	Applica	Aggiungi Standard	Cancel				
Attivo	Nome	Tipo	Video	Numero di Telefono	Interno	Dipartimento	Modifica
Nessuna Voce Presente							
OK	Applica	Aggiungi Standard	Cancel				

Figura 30 IVR

La configurazione del servizio IVR prevede i seguenti passi operativi:

- Creazione di un Assistente Automatico (si veda paragrafo 3.3.1.1)
- Associazione di un numero di telefono (si veda paragrafo 3.3.1.2.1)
- Caricamento dei file audio (si veda paragrafo 3.3.1.2.1)
- Configurazione dei periodi temporali da utilizzare (si veda paragrafo 3.3.1.2.1)
- Configurazione del menù di primo livello (si veda paragrafo 3.3.1.2.5)
- Configurazione dei sottomenù (si veda paragrafo 3.3.1.2.1)

• 3.3.1.1 Crea un Assistente Automatico (IVR)

Per creare un nuovo Assistente Automatico (IVR) è necessario cliccare sul tasto *Aggiungi Standard* e inserire le informazioni richieste nell'apposito form, come mostrato nella figura 31. I campi obbligatori sono contrassegnati con il simbolo asterisco (*).

Aggiunge Assistente Automatico
Create a new automated receptionist (auto attendant).

OK Annulla

Tipo Assistente Automatico: Standard

* ID Assistente Automatico: 0245253614 @ ims.fastweb.it

* Nome:

* Linea chiamante ID Cognome: * Linea chiamante ID Nome:

Dipartimento: Nessuno Lingua: Italian

Time Zone: (GMT+02:00) (Italy) Rome Classe di Servizi di Rete: Nazionali+Mobili

Abilita supporto video

Ambito di selezione dell'interno: Azienda Gruppo Dipartimento

Ambito di selezione del nome: Azienda Gruppo Dipartimento

Voci di Selezione del Nome: Cognome + Nome Cognome + Nome e Nome + Cognome

* Trasferimento all'operatore dopo: 10 secondi di inattività.

OK Annulla

Figura 31 Creazione di un nuovo IVR

In particolare:

- **ID Assistente Automatico:** inserire il numero di telefono pubblico associato all'IVR.
- **Nome** (max 30 caratteri): è possibile inserire la descrizione del servizio.
- **Linea chiamante ID Cognome** (max 30 caratteri): è possibile inserire la descrizione del servizio.
- **Linea chiamante ID Nome** (max 30 caratteri): è possibile inserire la descrizione del servizio.
- **Lingua:** selezionare la lingua per gli annunci di servizio.
- **Ambito di selezione dell'interno:** nell'IVR è possibile prevedere l'opzione per il chiamante di inserire l'interno che vuole contattare; selezionando Azienda la ricerca dell'interno viene fatto al livello Cliente, selezionando Gruppo la ricerca dell'interno viene fatto al livello delle sede selezionata.
- **Ambito di selezione del nome:** nell'IVR è possibile prevedere l'opzione per il chiamante di inserire il nome dell'utente che vuole contattare; selezionando Azienda la ricerca del nome viene fatto al livello Cliente, selezionando Gruppo la ricerca del nome viene fatto al livello delle sede selezionata.
- **Voci di Selezione del Nome:** il chiamante deve inserire prima il cognome e poi il nome, oppure può inserire nome e cognome oppure cognome e nome.
- **Trasferimento all'operatore dopo:** inserire il numero di secondi (max 60) dopo i quali la chiamata viene trasferita ad un operatore se il chiamante non seleziona alcuna opzione.

• 3.3.1.2 Configura un Assistente Automatico (IVR)

Una volta creato un Assistente Automatico, è necessario accedere alle opzioni di configurazioni dello stesso premendo il corrispondente tasto *Modifica*.

Assistente Automatico
Crea o modifica un centralista automatico per rispondere al telefono e fornire messaggi personalizzati ai chiamanti. Un gruppo può avere più assistenti automatici configurati, individualmente o integrati in un assistente automatico multilivello. Ad esempio, l'Assistente Automatico principale di un'azienda può essere configurato per essere instradato senza problemi a un Assistente Automatico per un particolare dipartimento o sede.

OK Applica Aggiungi Standard Cancella

Attivo	Nome	Tipo	Video	Numero di Telefono	Interno	Dipartimento	Modifica
<input checked="" type="checkbox"/>	0236593741	Standard		0236593741	741		Modifica

OK Applica Aggiungi Standard Cancella

Figura 32 Configurazione dell'IVR

• 3.3.1.2.1 “Account”

In questa sezione sono possibili le seguenti azioni:

- In **Account** è possibile modificare i dati inseriti in fase di creazione
- In **Caratterizzazioni e dati di profilo** è necessario associare al servizio IVR il numero di telefono sul quale dovrà essere raggiungibile

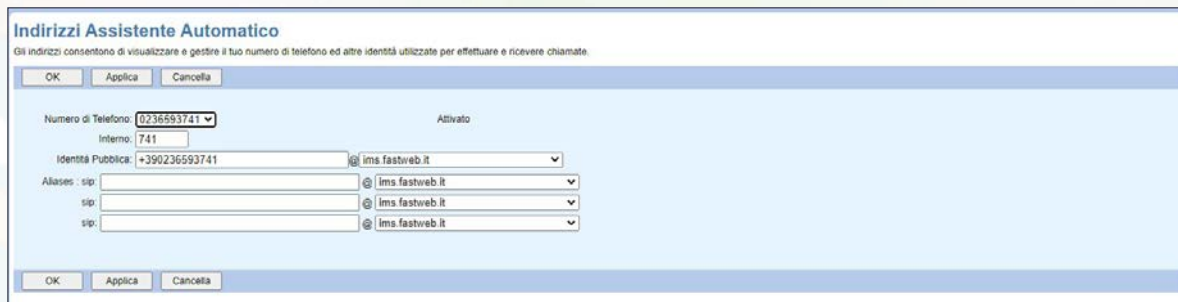


Figura 33 Associazione del numero di telefono all'IVR

In particolare è necessario inserire il **Numero di Telefono**, che deve coincidere con l'ID Assistente Automatico inserito nel paragrafo 3.3.1.1, l'**Interno** (dimensione variabile tra 2 e 4 cifre; di default inserire il numero di interno con 3 cifre) e l'**Identità Pubblica**, ossia il numero di telefono in formato internazionale (ad esempio +390236693741)

NOTE: non è possibile modificare il numero di telefono. Qualora fosse necessario è indispensabile cancellare il numero associato ed associarne uno nuovo.

- In **Archivio Annunci** è possibile caricare gli annunci audio dedicati alla gestione del servizio IVR. Per i dettagli si faccia riferimento al paragrafo 3.1.4.

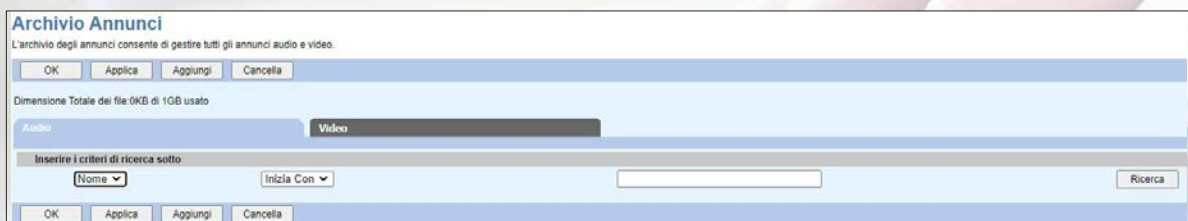


Figura 34 Caricamento degli annunci audio per l'IVR

Per registrare i messaggi già nel formato supportato dalla piattaforma, si suggerisce di scaricare e di utilizzare l'app **BroadSoft Recorder** disponibile negli store Apple ed Android.

- In **Password** è possibile impostare una password sicura dedicata al servizio seguendo i criteri indicati nel capitolo 10.
- In **Sottomenù** è possibile definire i sottomenù dal secondo livello in poi dell'alberatura del servizio IVR. Per configurare invece l'alberatura del primo livello si veda il paragrafo 3.3.1.2.5.



Figura 35 Menù dal secondo livello in poi dell'IVR

Per creare un sottomenu è necessario cliccare sul tasto *Aggiungi* e inserire le informazioni richieste nell'apposito form, come mostrato nella figura 36. I campi obbligatori sono contrassegnati con il simbolo asterisco (*).

Chiave	Descrizione	Azione	Dati Azione
0		Trasferisce al sottomenu	
1		Trasferisce senza sollecito	Numero di Telefono: 234
2		Trasferisce all'operatore	Numero di Telefono: 457
3		---	
4		---	
5		---	
6		---	
7		---	
8		---	
9	menu precedente	Ritorna al precedente menu	
*		Ripeti menu	
#		Esci	

Figura 36 Creazione di un nuovo sottomenu per l'IVR

In particolare:

- **Sottomenu ID** (max 40 cartteri): inserire il numero di telefono pubblico associato all'IVR. Si fa notare che tale identificativo deve sempre essere univoco a livello di piattaforma e pertanto è bene che sia legato al numero di telefono associato all'IVR, quindi ad esempio *0245451236livello_2*.
- **Sottomenu dei saluti**: permette di inserire il messaggio di benvenuto desiderato dal Cliente, selezionando *Saluto Personale* e selezionando dal menù a tendina l'annuncio audio di interesse.
- **Opzioni Menu**: permette di indicare tutte le opzioni da prevedere nel sottomenu che si sta configurando. Per ogni tasto del telefono è possibile inserire una descrizione e l'azione che quel tasto deve abilitare. In funzione dalla particolare azione inserita sarà a volte necessario anche compilare i campi mostrati nella colonna *Dati Azione*.

Le azioni disponibili sono:

- *Trasferimento con sollecito*: trasferisce la chiamata al numero di telefono indicato, con un messaggio di cortesia per il chiamante.
- *Trasferimento senza sollecito*: trasferisce la chiamata al numero di telefono indicato, senza messaggio di cortesia per il chiamante.
- *Trasferisce all'operatore*: trasferisce la chiamata al numero di telefono indicato in caso di inattività del chiamante. È possibile sfruttare questa funzionalità ad esempio per trasferire le chiamate che arrivano fuori orario d'ufficio verso il numero telefonico indicato.
- *Trasferisce al sottomenù*: trasferisce la chiamata al sottomenù indicato e fa partire il messaggio di benvenuto previsto per quel sottomenù.
- *Selezione nome*: viene chiesto al chiamante di inserire il nome dell'operatore con cui vuole parlare.
- *Selezione interno*: viene chiesto al chiamante di inserire l'interno dell'operatore con cui vuole parlare.
- *Trasferimento alla casella vocale*: funzionalità non disponibile.
- *Riproduci annuncio*: permette di far ascoltare al chiamante un messaggio di cortesia.
- *Ripeti menù*: permette di far ascoltare nuovamente al chiamante le opzioni previste.
- *Ritorna al precedente menù*: permette di far tornare il chiamante al menù precedente.
- *Esci*: viene ringraziato il chiamante e terminata la chiamata.

Mettendo la spunta sulla voce **Abilita la selezione dell'interno in qualsiasi momento** il chiamante potrà in ogni momento interrompere l'ascolto delle opzioni inserendo l'interno dell'operatore con cui vuole parlare.

- **Portale Vocale**: non modificare questa sezione.
- **Assegna Servizi**: non modificare questa sezione.
- **Policies su Applicazioni di Chiamata**: non modificare questa sezione.
- **Policies di Chiamata**: non modificare questa sezione.

• 3.3.1.2.2 "Controllo delle Chiamate"

Non modificare questa sezione.

• 3.3.1.2.3 "Schedulazioni di Chiamata"

Non modificare questa sezione.

• 3.3.1.2.4 "Sbarramento Chiamate"

Non modificare questa sezione.

• 3.3.1.2.5 “Menù”

In questa sezione è possibile configurare l'alberatura del primo livello del servizio IVR.

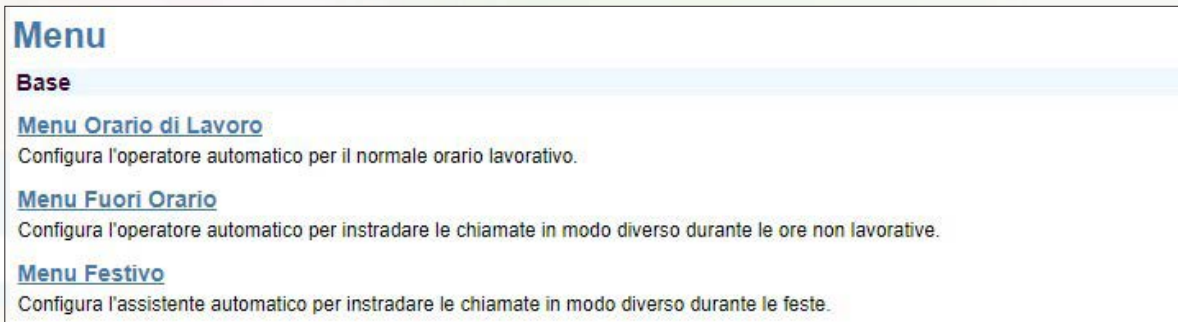


Figura 37 Alberatura di primo livello per l'IVR

In particolare è possibile configurare un'alberatura di primo livello valida nell'orario di lavoro, un'alberatura per l'orario di chiusura ed una alberatura per le eccezioni (ad esempio per le festività o per le ferie estive).

I dettagli di come è possibile configurare le alberature sono riportati nel paragrafo 3.3.1.2.1.

Si fa notare che nel **Menù Orario di Lavoro** non è necessario specificare alcuna pianificazione temporale perché è previsto che l'alberatura valga sempre, mentre se si configura il **Menù Fuori Orario** è necessario indicare nel campo Ore Lavorative la pianificazione temporale in cui tale alberatura NON deve funzionare. Ad esempio è possibile inserire una pianificazione 9:00-18:00 per indicare che l'alberatura configurata nel menù fuori orario deve essere applicata dalle 18:01 alle 8:59.

• 3.3.1.2.6 “Utilità”

Non modificare questa sezione.

• 3.3.2 Parcheggio di Chiamata

Accedendo alla sezione *Parcheggio di Chiamata* è possibile permettere ad un utente della sede selezionata di parcheggiare una chiamata in corso, di spostarsi fisicamente in un altro ambiente dove è presente un telefono e di recuperare la chiamata parcheggiata.

• 3.3.3 Pickup della chiamata

Accedendo alla sezione *Pickup* della chiamata è possibile configurare un gruppo di intercettazione all'interno del quale ogni utente è abilitato a rispondere a qualunque linea che squilla all'interno del gruppo. Per creare un nuovo gruppo di intercettazione è necessario cliccare sul tasto *Aggiungi* e inserire le informazioni richieste nell'apposito form, come mostrato nella figura 38. I campi obbligatori sono contrassegnati con il simbolo asterisco (*).

Figura 38 Creazione di un nuovo gruppo di intercettazione

In particolare:

- **Nome Gruppo:** inserire il numero di telefono pubblico associato al gruppo di intercettazione.
- Cliccare sul tasto **Ricerca** per vedere gli utenti disponibili e spostare, tramite i tasti *Aggiungi/* *Cancella*, nel box **Utenti Assegnati** quelli che si vogliono inserire nel gruppo di intercettazione.

è possibile creare più gruppi di intercettazione ma un utente può appartenere ad un gruppo soltanto. è anche possibile modificare la configurazione di gruppi già esistenti cliccando sul corrispondente tasto *Modifica*.

• 3.3.4 Exchange Integration

Non modificare questa sezione.

• 3.3.5 Gruppo di Ricerca (Hunt Group)

Accedendo alla sezione *Gruppo di Ricerca* è possibile distribuire le chiamate entranti su più utenti, anche appartenenti a sedi diverse, applicando diversi algoritmi di distribuzione delle chiamate.

La configurazione di un Gruppo di Ricerca prevede i seguenti passi operativi:

- Creazione di un Gruppo di Ricerca (si veda paragrafo 3.3.5.1)
- Associazione degli utenti al Gruppo di Ricerca (si veda paragrafo 3.3.5.1)
- Associazione di un numero di telefono al Gruppo di Ricerca (si veda paragrafo 3.3.5.2.1)

• 3.3.5.1 Crea un Gruppo di Ricerca

Per creare un nuovo Gruppo di Ricerca è necessario cliccare sul tasto *Aggiungi* e inserire le informazioni richieste nell'apposito form, come mostrato nella figura 39. I campi obbligatori sono contrassegnati con il simbolo asterisco (*).

Aggiunge Gruppi di Ricerca
Create a new hunt group.

OK Cancella

* Hunt Group ID: @

* Nome:

* Linea chiamante ID Cognome: * Linea chiamante ID Nome:

Dipartimento: Lingua:

Time Zone: Classe di Servizi di Rete:

Consenti Chiamate in Attesa sugli agenti
 Consenti ai membri di controllare il Gruppo Occupato
 Abilita Gruppo Occupato
 Applica Gruppo Occupato Quando si Termina una Chiamata all'Agente

Policy di Gruppo: Circolare Regular Simultaneous Uniform Distribuzione Ponderata delle Chiamate

Imposta Nessuna Risposta

Passa all'agente successivo dopo suonerie
 Inoltra la chiamata dopo l'attesa secondi
Chiamate Inoltrate a:

Not Reachable Settings

Enable Call Forwarding Not Reachable
Chiamate Inoltrate a:
 Make Hunt Group busy when all available agents are not reachable

Calling Line ID Settings

Use the system default CLID configuration (currently including the Hunt Group Name in the CLID)
 Customize the CLID for this Hunt Group:
 Include the Hunt Group Name in the CLID

Figura 39 Creazione di un nuovo Gruppo di Ricerca

In particolare:

- **Hunt Group ID:** inserire il numero di telefono pubblico associato al Gruppo di Ricerca.
- **Nome** (max 30 caratteri): è possibile inserire la descrizione del servizio.
- **Linea chiamante ID Cognome** (max 30 caratteri): è possibile inserire la descrizione del servizio.
- **Linea chiamante ID Nome** (max 30 caratteri): è possibile inserire la descrizione del servizio.
- **Lingua:** selezionare la lingua per gli annunci di servizio.
- **Consenti Chiamate in Attesa sugli agenti:** permette agli utenti del Gruppo di Ricerca di gestire più di una chiamata.
- **Policy di Gruppo:** permette di stabilire l'algoritmo di instradamento delle chiamate. Le opzioni disponibili sono:
 - *Circolare:* distribuisce la chiamata in arrivo verso i vari utenti seguendo l'ordine con i quale sono stati inseriti nel gruppo.
 - *Simultaneous:* distribuisce la chiamata in arrivo contemporaneamente verso tutti gli utenti del gruppo.
 - *Uniform:* distribuisce la chiamata in arrivo verso l'utente che risulta da più tempo inattivo.
 - *Distribuzione Ponderata delle Chiamate:* distribuisce la chiamata in arrivo verso i vari utenti del gruppo in base ai pesi che sono stati configurati per ognuno.
- **Imposta Nessuna Risposta:** permette di stabilire come deve essere gestita la chiamata in arrivo qualora l'utente verso cui è stata instradata non risponde. Le opzioni disponibili sono:
 - *Passa all'agente successivo dopo X squilli:* distribuisce la chiamata verso l'utente successivo in base all'algoritmo di instradamento che è stato scelto.

- *Inoltra la chiamata dopo l'attesa X secondi*: distribuisce la chiamata verso il numero di telefono indicato se nessuno degli utenti del gruppo risponde entro X secondi.
- **Not Reachable Settings**: permette di inoltrare verso un altro numero telefonico la chiamata in arrivo qualora l'utente verso cui è stata instradata non è raggiungibile.

A questo punto, cliccare sul tasto *Ricerca* per vedere gli utenti disponibili e spostare, tramite i tasti *Aggiungi*/*Cancella*, nel box **Utenti Assegnati** quelli che si vogliono inserire nel Gruppo di Ricerca.

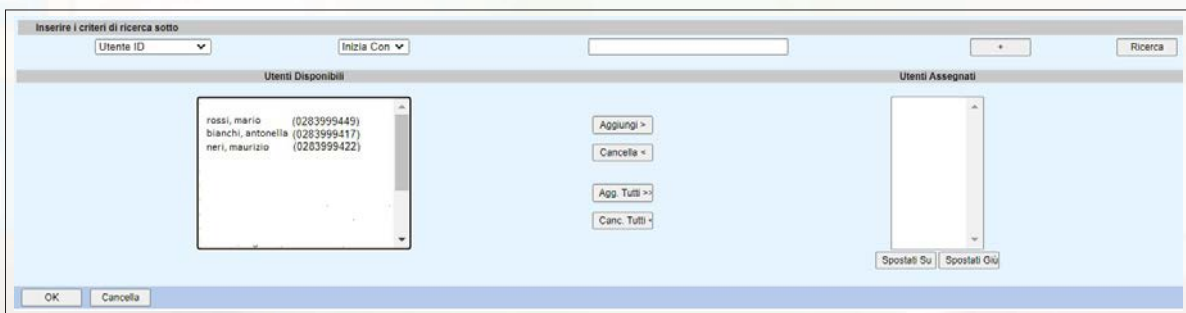


Figura 40 Inserimento degli utenti nel Gruppo di Ricerca

NOTE: il servizio non prevede messaggi di cortesia.

• 3.3.5.2 Configura un Gruppo di Ricerca

Una volta creato un Gruppo di Ricerca, è necessario accedere alle opzioni di configurazioni dello stesso premendo il corrispondente tasto *Modifica*.

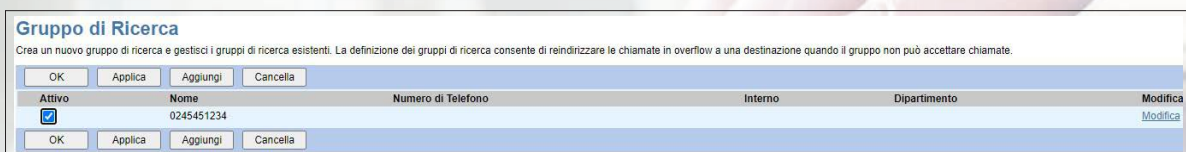


Figura 41 Configurazione del Gruppo di Ricerca

• 3.3.5.2.1 "Account"

In questa sezione sono possibili le seguenti azioni:

- In **Account** è possibile modificare i dati inseriti in fase di creazione.
- In **Caratterizzazioni e dati di profilo** è necessario associare al servizio Gruppo di Ricerca il numero di telefono sul quale dovrà essere raggiungibile.

Figura 42 Associazione del numero di telefono al Gruppo di Ricerca

In particolare, è necessario inserire il **Numero di Telefono**, che deve coincidere con l' Hunt Group ID inserito nel paragrafo 3.3.5.1, l'**Interno** (dimensione variabile tra 2 e 4 cifre; di default inserire il numero di interno con 3 cifre) e l'**Identità Pubblica**, ossia il numero di telefono in formato internazionale (ad esempio +390236593743)

NOTE: non è possibile modificare il numero di telefono. Qualora fosse necessario è indispensabile cancellare il numero associato ed associarne uno nuovo.

- **Archivio Annunci:** questa sezione non viene utilizzata
- In **Password** è possibile impostare una password sicura dedicata al servizio seguendo i criteri indicati nel capitolo 10.
- **Portale Vocale:** non modificare questa sezione.
- In **Distribuzione Ponderata delle Chiamate**, che appare solo se si sta configurando un Gruppo di Ricerca per il quale è stato impostato questo algoritmo di distribuzione delle chiamate, è possibile definire un "peso" per ogni utente del gruppo in modo da distribuire le chiamate verso i vari utenti in base a tali valori.

Figura 43 Distribuzione Ponderata delle Chiamate

- **Assegna Servizi:** non modificare questa sezione.
- **Policies su Applicazioni di Chiamata:** non modificare questa sezione.
- **Policies di Chiamata:** non modificare questa sezione.

• 3.3.5.2.2 “Schedulazioni di Chiamata”

Non modificare questa sezione.

• 3.3.5.2.3 “Sbarramento Chiamate”

Non modificare questa sezione.

• 3.3.5.2.4 “Utilità”

Non modificare questa sezione.

• 3.3.6 IM&P Integrato

Non modificare questa sezione.

• 3.3.7 Musica/Video in Attesa

Accedendo alla sezione *Musica/Video* d’attesa è possibile personalizzare la musica d’attesa utilizzata per i diversi servizi della sede selezionata.

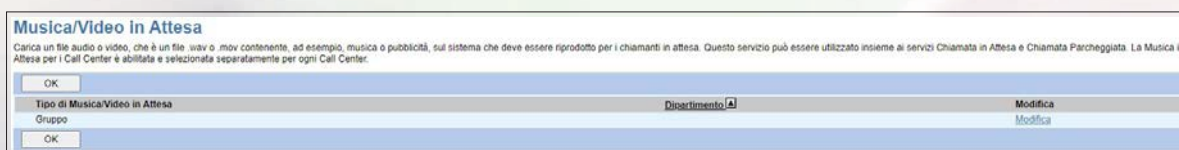


Figura 44 Musica d'attesa

Cliccando sul tasto *Modifica* si accede alla pagina di configurazione del servizio.

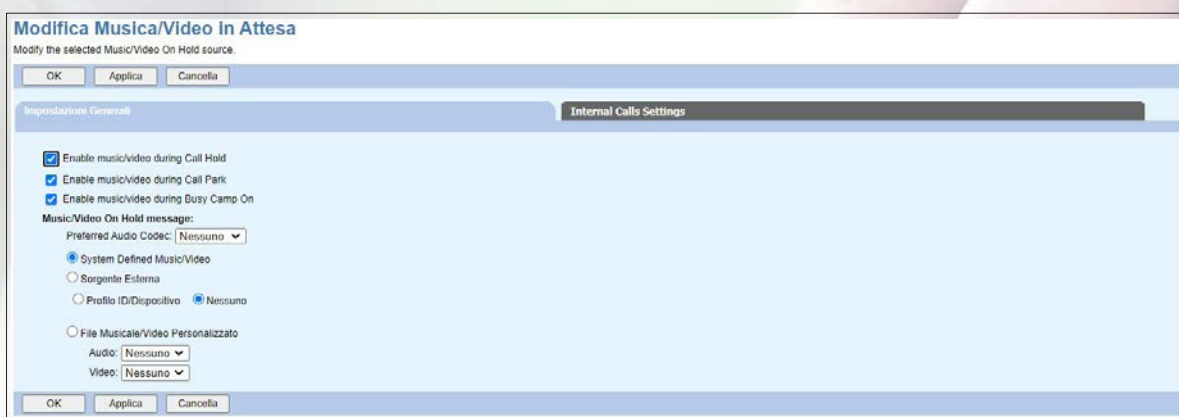


Figura 45 Configurazione della musica d'attesa

Si fa notare che è possibile configurare esclusivamente musiche di attesa, mentre i video di attesa non sono abilitati seppur disponibili sul portale.

È possibile abilitare o disabilitare la musica d’attesa per determinati servizi ed è possibile selezionare la musica d’attesa per tali servizi.

- **3.3.8 Messaggi Vocali**

Non modificare questa sezione.

- **3.3.9 Portale Vocale**

Non modificare questa sezione.

- **3.3.10 BroadWorks Anywhere**

Non modificare questa sezione.

- **3.3.11 Gruppo di Richiamata Personalizzato**

Non modificare questa sezione.

- **3.3.12 Flexible Seating Host**

Non modificare questa sezione.

- **3.3.13 Inoltro Notturmo di Gruppo**

Accedendo alla sezione *Inoltro Notturmo di Gruppo* è possibile definire una destinazione alternativa per tutte le chiamate dirette alla sede selezionata in un certo periodo di tempo.



Figura 46 Inoltro Notturmo di Gruppo

Per abilitare la funzionalità basta inserire il numero di telefono verso il quale deviare le chiamate in ingresso e selezionare il tasto *On* oppure è possibile pianificare un'attivazione automatica selezionando il tasto *Automatico On* ed inserendo la pianificazione desiderata.

- **3.3.14 Cercapersone di Gruppo**

Non modificare questa sezione.

- **3.3.15 Chiamata di Gruppo Istantanea**

Non modificare questa sezione.

• 3.3.16 Completamento delle Serie

Non modificare questa sezione.

• 3.3.17 Gruppo di Controllo dell'Ammissione alla Sessione

Non modificare questa sezione.

● 3.4 Sezione "Call Center"

Non modificare questa sezione.

● 3.5 Sezione "Piano di Chiamata"

Non modificare questa sezione.

● 3.6 Sezione "Sbarramento Chiamate"

Questa sezione non è configurabile.

● 3.7 Sezione "Utilità"

In questa sezione è possibile vedere qualche altra funzionalità utile per la sede selezionata ed accedere alla loro configurazione.

Utilità	
Base	Avanzate
Ricerca dei Numeri BroadWorks Anywhere Verifica se un numero viene utilizzato come posizione BroadWorks Anywhere in questo gruppo.	Configurazione del Dispositivo Carica o modifica il file di configurazione di default per un accesso al gateway.
Elenco Telefonico Comune Visualizza o modifica elenchi telefonici di gruppi comuni.	Code di eventi nella gestione dei dispositivi Visualizza e cancella le code degli eventi nella Gestione dei Dispositivi.
Rubriche di Contatti Personalizzati Definisce nuove rubriche di contatti personalizzate che contengono un sottoinsieme di utenti nel gruppo o nell'azienda.	Composizione di Interni Fornisce la possibilità di configurare la selezione degli interni per il proprio gruppo.
Notifica di Chiamata di Emergenza Configura le impostazioni di Notifica delle Chiamate di Emergenza.	Gruppo di Intercettazione Consente al sistema di intercettare le chiamate terminate o originate da un gruppo che è stato disattivato.
Codici di accesso per l'utilizzo dei servizi d'utente Specifica i codici di accesso alle funzioni (noti anche come codici star) e i prefissi dei codici delle funzioni associati ai servizi del gruppo.	Branding del Portale Vocale Personalizza il messaggio di saluto del portale vocale che viene ascoltato dagli utenti che accedono al portale vocale.
Rubrica Aziendale Visualizza la rubrica aziendale.	
Report di Inventario Genera un report sulle risorse utilizzate nel tuo gruppo. Le risorse includono numeri di telefono, dispositivi, servizi, utenti e dipartimenti.	
Regole Password Definisce le regole per le password che utenti e amministratori devono seguire per creare e aggiornare le password.	
Regole del Passcode Definisce le regole del passcode che gli utenti devono seguire per creare e aggiornare i passcode del portale.	

Figura 47 Utilities disponibili per la sede selezionata

• 3.7.1 Ricerca dei Numeri BroadWorks Anywhere

Non modificare questa sezione.

• 3.7.2 Elenco Telefonico Comune

Accedendo alla sezione *Elenco Telefonico Comune* è possibile creare una lista di contatti esterni (ad esempio per le numerazioni telefoniche chiamate di frequente).

Elenco Telefonico Comune
 Memorizza i numeri chiamati di frequente per l'azienda in modo che possano essere facilmente composti da un client abilitato al Click To Dial. Puoi anche aggiungere rapidamente numeri a questo elenco importando una lista di telefoni e caricando i numeri da un file CSV.

OK Applica Aggiungi Annulla

Importa Elenco Telefonico

Elimina	Nome	Numero di Telefono	Modifica
<input type="checkbox"/>	Luigi	6464	Modifica

[Pagina 1 di 1]

OK Applica Aggiungi Annulla

Figura 48 Contatti dell'Elenco Telefonico Comune già presenti

Vengono mostrati i contatti già presenti.

Cliccando invece sul tasto *Aggiungi* è possibile inserire nella lista un nuovo contatto, specificando il nome del contatto (max 20 caratteri, non sono ammessi i simboli "/" e "\"), il relativo numero di telefono (senza spazi o trattini).

Aggiunge Elenco Telefonico Comune
 Add a common phone number to the list.

OK Cancella

* Nome:

* Numero di Telefono:

OK Cancella

Figura 49 Nuovo contatto nell'Elenco Telefonico Comune

È anche possibile importare una lista di contatti in formato .csv per evitare di doverli aggiungere uno alla volta. A tal fine è necessario cliccare sul link *Importa Elenco Telefonico* e selezionare il file .csv da importare. Il file .csv deve avere una riga di intestazione "Nome, Cognome, Numero" e deve contenere esclusivamente informazioni sul nome, cognome e numero di telefono del contatto da inserire.

Importa Elenco Telefonico Comune
 Import common phone list entries from a CSV file. For details about the CSV file, click on the Help link for this page.

OK Applica Annulla

Select a Phone List File: No file chosen

OK Applica Annulla

Figura 50 Importazione file .csv nell'Elenco Telefonico Comune

• 3.7.3 Rubriche di Contatti Personalizzati

Non modificare questa sezione.

• 3.7.4 Notifica di Chiamata di Emergenza

Non modificare questa sezione.

• 3.7.5 Codici di accesso per l'utilizzo dei servizi d'utente

Accedendo alla sezione *Codici di accesso per l'utilizzo* dei servizi d'utente è possibile visualizzare tutti i codici funzione disponibili, che gli utenti possono usare dal telefono.

* Prefisso Selezione Rapida 100:

Usa codici FAC: Codici FAC Service Provider Codici FAC Gruppo

Enable	Feature Access Code Name	Principale (Richiesto)
✓	Accesso al Menu di Richiamata Automatica	#9
✓	Accesso al Portale Vocale	*62
✓	Attivazione Assistente Esecutivo	#65
✓	Attivazione Controllo Posizione	*12
✓	Attivazione Controllo Utente su Sbarramento Chiamate	*33*
✓	Attivazione del Codice di Autorizzazione sostenuta (sblocco delle chiamate)	*47
✓	Attivazione di Occupato del Gruppo di Ricerca	#51
✓	Attivazione Inoltro di Chiamata su Occupato	*90
✓	Attivazione Non Disturbare	*78
✓	Attivazione Persistente di Chiamata in Attesa	*43
✓	Attivazione Rifiuto Chiamata Anonima	*77
✓	Attivazione Selettiva dell'Inoltro di Chiamata	#76
✓	Blocco Consegna ID Linea Chiamante per Chiamata	*67
✓	Blocco Consegna Persistente ID Linea Chiamante Attivo	*31
✓	Blocco Consegna Persistente ID Linea Chiamante Disattivo	#31
✓	Bridge di Chiamata	*15
✓	Cancella Chiamata in Attesa	*70
✓	Cancellazione del Numero della Chiamata di Ritorno	#92#
✓	Chiamata Avviata dell'Assistente Esecutivo	#64
✓	Chiamata di Ritorno	*69
✓	Chiamata in Attesa Istantanea	*22
✓	Consegna ID Linea Chiamante per Chiamata	*65
✓	Disattivazione Assistente Esecutivo	#66
✓	Disattivazione Automatica della Richiamata	#8
✓	Disattivazione Controllo Posizione	*13
✓	Disattivazione Controllo Utente su Sbarramento Chiamate	#33*
✓	Disattivazione del Codice di Autorizzazione sostenuta (blocco chiamate)	*37
✓	Disattivazione della Deviazione di Chiamata su Occupato	*91
✓	Disattivazione della Musica in Attesa per Chiamata	*60
✓	Disattivazione del Rifiuto delle Chiamate Anonime	*87
✓	Disattivazione di Occupato del Gruppo di Ricerca	#52
✓	Disattivazione Non Disturbare	*79
✓	Disattivazione Persistente di Chiamata in Attesa	#43
✓	Disattivazione Selettiva dell'Inoltro di Chiamata	#77
✓	Indicatore di Messaggio Vocale Chiaro in Attesa	*99
✓	Inibitore di Diversione	*80
✓	Inoltro Chiamata Assistente Esecutivo	#63
✓	Inoltro di Chiamata alla Casella Vocale Sempre Attiva	*21
✓	Inoltro di Chiamata alla Casella Vocale Sempre Disattiva	#21
✓	Inoltro di Chiamata Sempre Attivo	*72
✓	Inoltro di Chiamata Sempre Disattivo	*73
✓	Inoltro di chiamata su Non Raggiungibile Attivo	*94
✓	Inoltro di chiamata su Non Raggiungibile Disattivo	*95
✓	Inoltro di Chiamata su Occupato alla Casella Vocale Attivo	*40
✓	Inoltro di Chiamata su Occupato alla Casella Vocale Disattivo	#40
✓	Inoltro di chiamata su Senza Risposta alla Casella Vocale Attivo	*41
✓	Inoltro di chiamata su Senza Risposta alla Casella Vocale Disattivo	#41
✓	Inoltro di chiamata su Senza Risposta Attivo	*92
✓	Inoltro di chiamata su Senza Risposta Disattivo	*93
✓	Interrogazione Blocco Consegna ID Linea Chiamante	*54*
✓	Interrogazione Occupata del Gruppo di Ricerca	#53
✓	Interrogazione Rifiuto Chiamata Anonima	*52*
✓	Interrogazione su Chiamata in Attesa	*53*
✓	Interrogazione su Inoltro di Chiamata Sempre	*21*
✓	Interrogazione su Inoltro di chiamata se Occupato	*67*
✓	Interrogazione su Inoltro di chiamata su Non Raggiungibile	*63*
✓	Interrogazione su Inoltro di chiamata su Senza Risposta	*61*
✓	Interrogazione sulla Restrizione dell'Identificazione della Linea Connessa	*56*
✓	Interrogazione sul Rifiuto Selettivo delle Chiamate	*51*
✓	Numerazioni brevi a due cifre	*75
✓	Parcheggio Chiamate di Gruppo	#58
✓	Parcheggio di Chiamata	*68
✓	Pickup della chiamata	*97
✓	Pickup della chiamata	*98
✓	Query Controllo Utente su Sbarramento Chiamate	*#33#
✓	Recupera Chiamata	*11
✓	Recupero Messaggi Vocali	*86
✓	Recupero Notifiche Push	#0322
✓	Recupero Parcheggio di Chiamata	*88
✓	Registrazione delle Chiamate - Avvia	*44
✓	Registrazione delle Chiamate - Pausa	*48
✓	Registrazione delle Chiamate - Riprendi	*49
✓	Registrazione delle Chiamate - Stop	*45
✓	Risposta alle Chiamate Dirette con Inclusione	*33

Figura 51 Codici di accesso alle funzioni

Non modificare questa sezione, pena il malfunzionamento dei servizi acquistati.

- **3.7.6 Rubrica Aziendale**

Accedendo alla sezione *Rubrica Aziendale* è possibile visualizzare tutti i contatti presenti nella rubrica aziendale.

- **3.7.7 Report di inventario**

Non modificare questa sezione.

- **3.7.8 Regole Password**

Accedendo alla sezione *Regole Password* è possibile visualizzare tutte le policy che devono essere soddisfatte dalle password scelte dal Cliente. Si faccia riferimento al capitolo 10.

- **3.7.9 Regole del Passcode**

Non modificare questa sezione.

- **3.7.10 Configurazione del Dispositivo**

Non modificare questa sezione.

- **3.7.11 Code di eventi nella gestione dei dispositivi**

Non modificare questa sezione.

- **3.7.12 Composizione di interni**

Non modificare questa sezione.

- **3.7.13 Gruppo di intercettazione**

Questa sezione non è configurabile.

- **3.7.14 Branding del Portale Vocale**

Non modificare questa sezione.

4. UTENTI

In questo capitolo vengono descritte le funzionalità che ha a disposizione l'Amministratore del Cliente per creare nuovi utenti/postazioni e per modificare le configurazioni degli utenti/postazioni già attivi (ad esempio modificare lo stato dei servizi a loro abilitati).

Le descrizioni dettagliate di ogni funzionalità sono disponibili sia nel presente manuale sia nel supporto on line, accessibile direttamente dal portale cliccando sul link *Help*, presente in ogni in ogni sezione del portale in alto a destra.

È inoltre sempre possibile tornare alla Home Page del portale di gestione cliccando sul link *Home*, presente anch'esso in ogni sezione del portale in alto a destra.

Il processo di creazione di un utente monolinea prevede i seguenti step:

- Creazione dei device da utilizzare (si faccia riferimento al paragrafo 3.2.4)
- Creazione dell'utente (si faccia riferimento al paragrafo 4.1)
- Assegnazione dei servizi (si faccia riferimento al paragrafo 4.2.6)
- Assegnazione di un numero di telefono (si faccia riferimento al paragrafo 4.2.2)
- Attivazione del servizio IM&P (si faccia riferimento al paragrafo 4.8.4)

Nel caso si voglia invece creare un utente multilinea, ossia un utente che ha un telefono con associate due linee differenti e quindi con la possibilità di effettuare chiamate con due numeri differenti, la procedura da seguire è la seguente:

- Creazione dei device da utilizzare (ad esempio device 0245451111_IP1 e 0245452222_IP1)
- Creazione dell'utente (ad esempio device Mario rossi con id 0245451111 e Mario Rossi con id 0245452222)
- Assegnazione dei servizi all'utente 1
- Assegnazione degli indirizzi all'utente 1
- Attivazione del servizio IM&P

ATTENZIONE: per il corretto funzionamento del servizio è fondamentale che vengano rispettate le naming convention indicate nel capitolo 5. Si consiglia pertanto di rivolgersi al Servizio Clienti Fastweb per la creazione di nuovi utenti.

Entrando nella sezione *Utenti* presente nella Home Page del portale di gestione e cliccando il tasto *Ricerca* è possibile vedere tutti gli utenti/postazioni che sono stati configurati a livello Cliente. Per vedere invece solo gli utenti/postazione configurati in una specifica sede è possibile entrare nella sezione *Gruppi* presente nella Home Page del portale di gestione, premere il tasto *Ricerca*, selezionare la sede d'interesse premendo il corrispondente tasto *Modifica*, selezionare Utenti e premere il tasto *Ricerca*. Si atterra in questo modo nella sezione mostrata nella figura 52.



Utenti
 Aggiunge un nuovo utente o gestisce gli utenti esistenti nel tuo dipartimento o gruppo.

OK Aggiungi Cancella

Inserire i criteri di ricerca sotto

Utente ID Inizia Con Ricerca

Utente ID	Cognome	Nome	Numero di Telefono	Interno	Dipartimento	Gruppo Trunk	Modifica
0236519026	0236519026	M8967	+39-0236519026	026			Modifica
0236519027	0236519027	Oiga XX	+39-0236519027	027			Modifica
0236519028	0236519028	GIGA X1	+39-0236519028	028			Modifica
0236519029	0236519029	GIGA X2	+39-0236519029	029			Modifica
0236593740	0236593740	0236593740	+39-0236593740	740			Modifica
0236593742	0236593742	0236593742	+39-0236593742	742			Modifica

[Pagina 1 di 1]

OK Aggiungi Cancella

Figura 52 Utenti configurati sulla sede selezionata

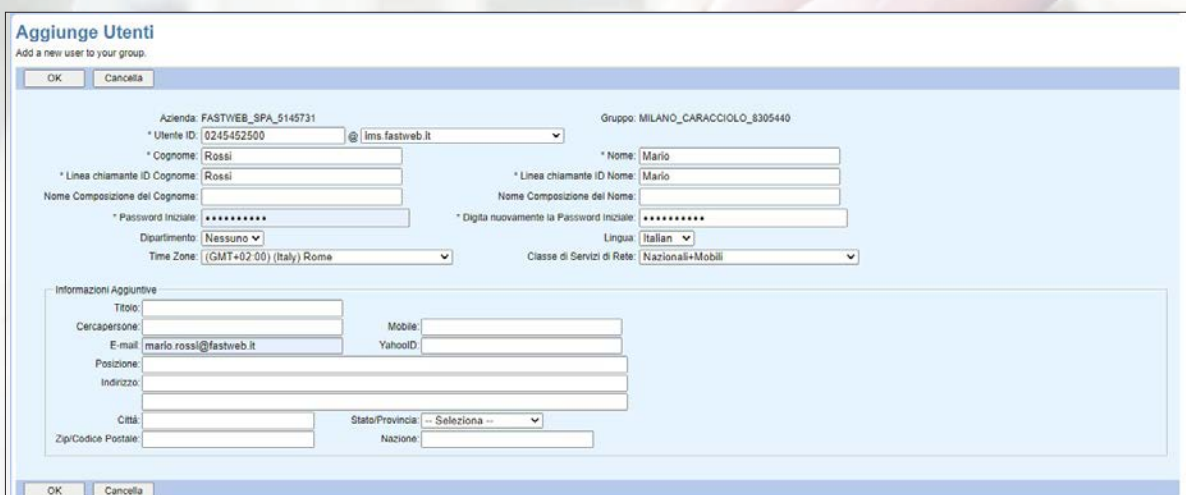
Per ogni utente/postazione vengono visualizzati l'identificativo, il cognome, il nome, il numero di telefono e l'interno.

È possibile cliccare sull'intestazione delle singole colonne per ordinare le informazioni a proprio piacimento ed è possibile utilizzare le caselle di input per specificare alcuni criteri di ricerca.

È possibile aprire il profilo di qualsiasi utente/postazione cliccando sul corrispondente link *Modifica*.

● 4.1 Aggiungi un utente

Premendo il tasto *Aggiungi* è possibile creare un nuovo utente inserendo le informazioni richieste nell'apposito form, come mostrato nella figura 53. I campi obbligatori sono contrassegnati con il simbolo asterisco (*).



Aggiunge Utenti
 Add a new user to your group.

OK Cancella

Azienda: FASTWEB_SPA_5145731 Gruppo: MILANO_CARACCILOLO_8305440

* Utente ID: 0245452500 @ lms.fastweb.it

* Cognome: Rossi * Nome: Mario

* Linea chiamante ID Cognome: Rossi * Linea chiamante ID Nome: Mario

Nome Composizione del Cognome: Nome Composizione del Nome:

* Password Iniziale: * Digita nuovamente la Password Iniziale:

Dipartimento: Nessuno Lingua: Italian

Time Zone: (GMT+02:00) (Italy) Roma Classe di Servizi di Rete: Nazionali+Mobili

Informazioni Aggiuntive

Titolo: Cercapersone: Mobile: E-mail: mario.rossi@fastweb.it YahooID: Posizione: Indirizzo: Città: Stato/Provincia: -- Selezione -- Zip/Codice Postale: Nazione:

OK Cancella

Figura 53 Creazione di un nuovo utente

Si consiglia di inserire almeno le seguenti informazioni:

- **Utente ID:** identificativo unico a livello di piattaforma (vedi convenzioni).
- **Cognome** (max 30 caratteri).
- **Nome** (max 30 caratteri).
- **Linea chiamante ID Cognome:** far coincidere con il cognome dell'utente.
- **Linea chiamante ID Nome:** far coincidere con il nome dell'utente.
- **Password Iniziale:** si tratta della password di accesso al portale utente (l'utente dovrà modificarla al primo accesso). La password deve essere impostata seguendo i criteri di sicurezza indicati nel capitolo 10.
- **Lingua:** si tratta della lingua in cui vengono riprodotti gli annunci di servizio per le chiamate entranti/uscenti.
- **Classe di Servizi di Rete:** rappresenta le direttrici che l'utente creato deve poter chiamare. I valori disponibili sono:
 - *All*, se non si vogliono imporre limitazioni alle direttrici raggiungibili.
 - *Interne*
 - *Nazionali*
 - *Nazionali+Mobili*
 - *Nazionali+Mobili+Internazionali*
 - *Nazionali+Mobili+Internazionali+Premium*
- **E-mail:** si tratta di un indirizzo di mail valido nel formato user@dominio (da 3 a 80 caratteri).

● 4.2 Sezione "Account"

Una volta che un utente è stato creato seguendo tutti gli step indicati all'inizio di questo capitolo, cliccando sul corrispondente tasto *Modifica* si accede al profilo dell'utente.

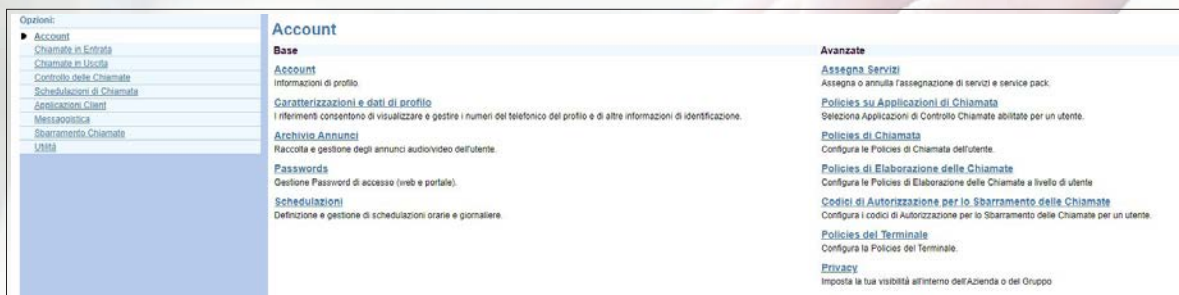


Figura 54 Profilo utente

• 4.2.1 Account

Accedendo al menù *Account*, sottomenù *Account* è possibile visualizzare le informazioni associate all'utente, modificarle oppure cancellare completamente l'utente premendo il tasto *Cancella* e confermando l'eliminazione.

Account
Raccolta di informazioni di profilo (numeri associati, recapiti, ecc) condivise con altri membri del gruppo. Alcune di queste informazioni sono modificabili solo dall'amministratore.

OK Applica Elimina Annulla

Azienda ID: FASTWEB_SPA_5145731
Gruppo: MILANO_CARACCILOLO_8305440
Utente ID: 0236593740
[Sposta Utente ad un Altro Gruppo \(Salva anche i dati della schermata corrente\)](#)
[Cambia ID Utente \(Salva anche i dati della schermata corrente\)](#)

* Cognome: * Nome:
* Linea chiamante ID Cognome: * Linea chiamante ID Nome:
CNumero Telefono Linea chiamante ID: 0245452500
Nome Composizione del Cognome: Nome Composizione del Nome:
Dipartimento: Lingua:
Time Zone: Classe di Servizi di Rete:

Informazioni Aggiuntive

Titolo:
Cercapersone: Mobile:
E-mail: YahooID:
Posizione:
Indirizzo:
Città: Stato/Provincia:
Zip/Codice Postale: Nazione:
IM&P ID: 0236593740@prod.ims.fastweb.it
IM&P Password: Re-type IM&P Password:

OK Applica Elimina Annulla

Figura 55 Informazioni relative all'utente selezionato

Il parametro **IM&P ID** rappresenta la username con la quale l'utente selezionato può accedere alla Mobile/PC App ed è generato dal sistema in automatico.

Se si vuole sostituirlo con una username più facilmente memorizzabile dall'utente (ad esempio il suo indirizzo e-mail) è necessario rivolgersi al Servizio Clienti Fastweb.

• 4.2.2 Caratterizzazione e dati di profilo

Accedendo al menù *Account*, sottomenù *Caratterizzazione dei dati di profili* è possibile associare ad un nuovo utente creato il suo device principale inserendo le informazioni richieste nell'apposito form, come mostrato nella figura 56.

Indirizzi
Gli indirizzi consentono di visualizzare e gestire il tuo numero di telefono ed altre identità utilizzate per effettuare e ricevere chiamate.

OK Applica Cancell

Numero di Telefono: | Attivato
Interno:

Profilo ID/Dispositivo Trunking Nessuno
- Profilo ID/Dispositivo -
Nome Profilo ID/Dispositivo:
* Identità Pubblica: @ Impostazioni/Avanzate
Contatto: sip: Path:

Aliases: sip: 0236593740@ims.fastweb.it

sip: @
sip: @
sip: @

OK Applica Cancell

Figura 56 Caratterizzazione e dati di profilo

In particolare è necessario inserire:

- **Numero di Telefono:** coincide con l'Utente ID.
- **Interno** (dimensione variabile tra 2 e 4 cifre): di default inserire il numero di interno con 3 cifre.
- Mettere la spunta sulla voce **Profilo ID/Dispositivo** (non selezionare né *Trunking* né *Nessuno*)
- **Nome Profilo Dispositivo:** selezionare dal menù a tendina il device principale precedentemente creato da associare all'utente/postazione.
- **Identità Pubblica:** inserire il numero di telefono in formato internazionale.
- **Contatto:** inserire la stringa *icscf-prod.intranet.fw*
- **Porta** (solo per i moduli ATA): rappresenta l'interfaccia fisica (1 o 2) da associare all' utente/postazione.

Non è necessario inserire gli Aliases.

ATTENZIONE: si consiglia di rivolgersi al Servizio Clienti Fastweb per la creazione di nuovi utenti.

• 4.2.3 Archivio Annunci

Accedendo al menù *Account*, sottomenù *Archivio Annunci* è possibile caricare file audio da utilizzare per il singolo utente (gli annunci video non sono abilitati seppur disponibili sul portale).

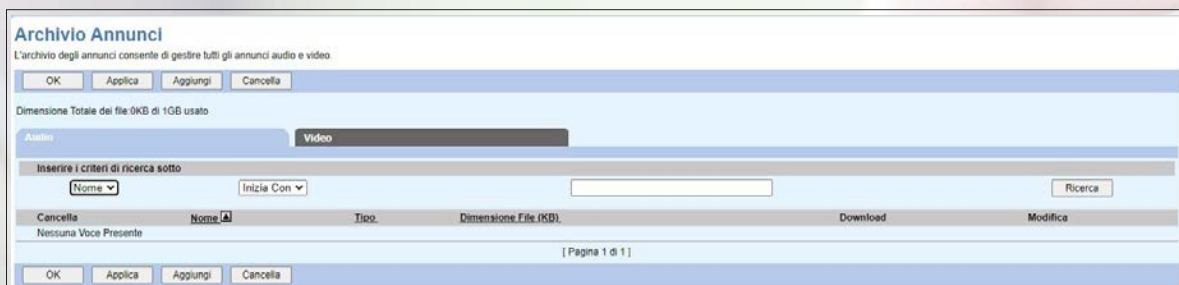


Figura 57 Archivio Annunci per l'utente selezionato

Cliccando sul tasto *Ricerca* viene mostrato l'elenco dei messaggi già caricati.

Per caricare un nuovo annuncio cliccare sul tasto *Aggiungi*, inserire il nome dell'annuncio (lunghezza max 80 caratteri) ed effettuare l'upload del file selezionandolo dal proprio PC.

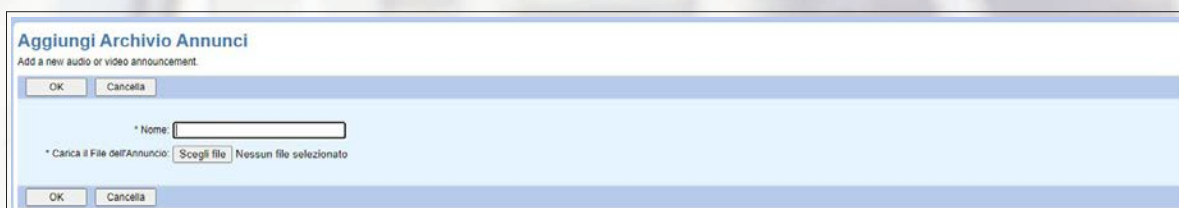


Figura 58 Aggiungi un nuovo annuncio per l'utente selezionato

Per registrare i messaggi già nel formato supportato dalla piattaforma, si suggerisce di scaricare e di utilizzare l'app **BroadSoft Recorder** disponibile negli store Apple ed Android.

• 4.2.4 Passwords

Accedendo al menù *Account*, sottomenù *Passwords* è possibile impostare una nuova password di accesso al portale di gestione e alla Mobile/PC App per l'utente selezionato.

Le password devono essere impostate seguendo i criteri di sicurezza indicati nel capitolo 10.

Passwords
Gestione Password di accesso (web e portale).

OK Applica Annulla

[Revocati Tokens di Lunga Durata Emessi in Precedenza](#)

La password di questo utente scaduto in 47 Giorni

Imposta la password di accesso web Imposta la password del portale

Modifica Password

* Digita la nuova password:

* Digita nuovamente la nuova password:

OK Applica Annulla

Figura 59 Configurazione di una nuova password per l'utente selezionato

Si fa notare che, come da figura precedente, deve essere selezionato il flag **Imposta la password di accesso web** e non *Imposta la password del portale*

Viene inoltre indicata la data di fine validità della password attualmente in uso.

• 4.2.5 Schedulazioni

Accedendo al menù *Account*, sottomenù *Schedulazioni* è possibile visualizzare le pianificazioni temporali già definite a livello di sede che possono essere utilizzate anche per l'utente selezionato oppure definire delle nuove pianificazioni temporali dedicate esclusivamente all'utente selezionato.

Pianificazioni
Aggiunge una nuova pianificazione o gestisce pianificazioni esistenti.

OK Applica Aggiungi Cancella

Cancella	Nome Pianificazione	Tipo	Livello	Modifica
<input type="checkbox"/>	orario ufficio	Tempo	Azienda	Visualizza
<input type="checkbox"/>	orario ufficio	Tempo	Gruppo	Visualizza
<input checked="" type="checkbox"/>	orario ufficio postazione 0236593740	Tempo	Personale	Modifica

Nome Pianificazione Inizia Con Trova Trova Tutti

OK Applica Aggiungi Cancella

Figura 60 Schedulazioni per l'utente selezionato

Per aggiungere una nuova pianificazione è necessario cliccare sul tasto *Aggiungi* e inserire le informazioni richieste nell'apposito form. Per i dettagli si faccia riferimento al paragrafo 3.1.5

• 4.2.6 Assegna Servizi

Accedendo al menù *Account*, sottomenù *Assegna Servizi* è possibile assegnare ad un nuovo utente creato le licenze necessarie per poter usufruire dei servizi che si vogliono mettere a sua disposizione (ad esempio Telefonia piuttosto che Telefonia+Collaboration oppure servizi aggiuntivi opzionali come il Call Recording, etc).

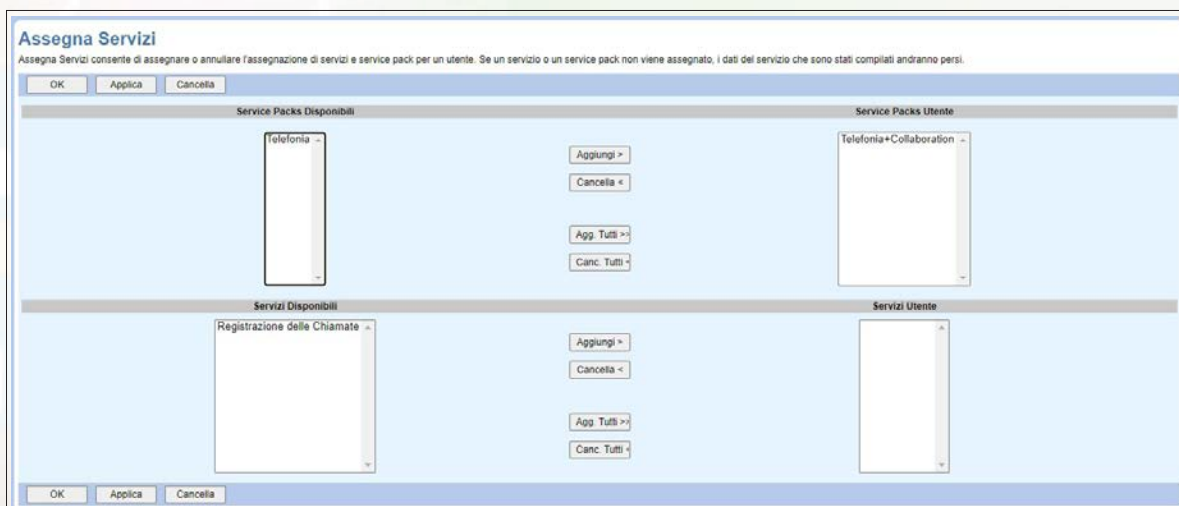


Figura 61 Assegna Servizi all'utente selezionato

In particolare è necessario selezionare le voci di interesse presenti nei box **Service Packs Disponibili/Servizi Disponibili** e spostarli nei box **Service Packs Utente/Servizi Utente** agendo sui tasti *Aggiungi/Cancella*.

ATTENZIONE: si consiglia di rivolgersi al Servizio Clienti Fastweb per la creazione di nuovi utenti.

• 4.2.7 Policies su Applicazioni di Chiamata

Non modificare questa sezione.

• 4.2.8 Politicies di Chiamata

Non modificare questa sezione.

• 4.2.9 Policies di supervisione/controllo chiamate

Non modificare questa sezione.

• 4.2.10 Codici di Autorizzazione per lo Sbarramento delle Chiamate

Accedendo al menù *Account*, sottomenù *Codici di Autorizzazione per lo Sbarramento delle Chiamate* è possibile definire dei codici di abilitazione di chiamata per l'utente selezionato. Ad esempio, se l'utente selezionato è configurato in modo che possa effettuare esclusivamente chiamate nazionali è possibile definire un codice da anteporre alle chiamate per permettere a tale utente di effettuare anche delle chiamate internazionali.



Figura 62 Codici di Autorizzazione Chiamate per l'utente selezionato

Per creare un nuovo codice di autorizzazione è necessario cliccare sul tasto *Aggiungi* e inserire le informazioni richieste nell'apposito form. Per i dettagli si faccia riferimento al paragrafo 3.1.7.

• 4.2.11 Policies del Terminale

Non modificare questa sezione.

• 4.2.12 Privacy

Accedendo al menù *Account*, sottomenù *Privacy* è possibile impostare le configurazioni per gestire la privacy dell'utente selezionato.

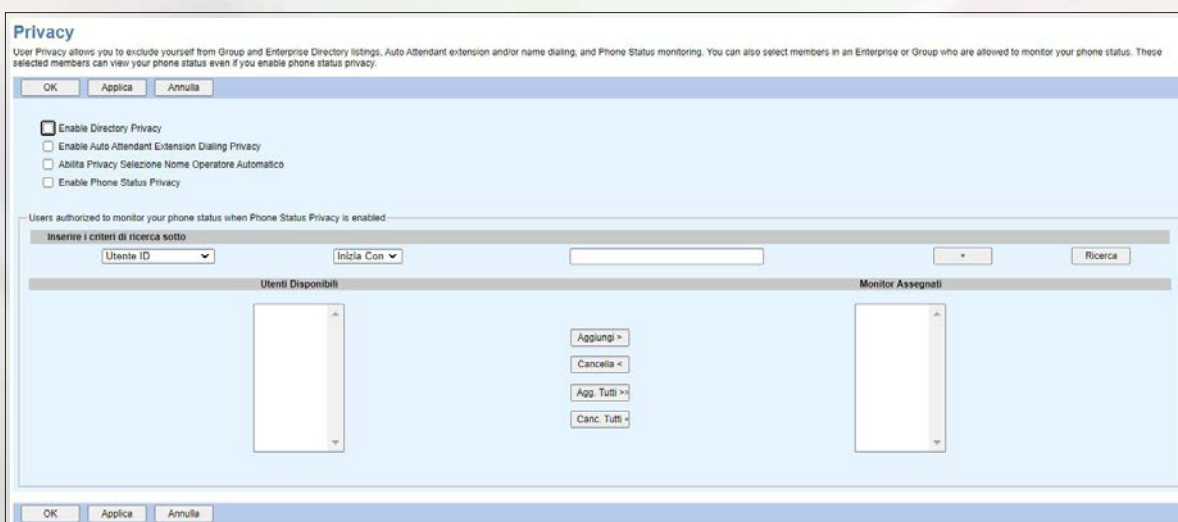


Figura 63 Gestione privacy per l'utente selezionato

In particolare:

- **Enable Directory Privacy:** abilitare questa voce per evitare che l'utente selezionato sia visibile in rubrica.
- **Enable Auto Attendant Extension Dialing Privacy:** abilitare questa voce per evitare che l'utente selezionato sia raggiungibile dal servizio Auto Attendant (IVR) tramite composizione dell'interno da parte del chiamante.
- **Abilita Privacy Selezione Nome Operatore Automatico:** abilitare questa voce per evitare che l'utente selezionato sia raggiungibile dal servizio Auto Attendant (IVR) tramite composizione del nome da parte del chiamante.

- **Enable Phone Status Privacy:** abilitare questa voce per evitare che l'IP Phone dell'utente selezionato sia supervisionabile da altri utenti. È anche possibile gestire delle eccezioni indicando gli utenti che comunque possono supervisionare l'IP Phone dell'utente selezionato.

● 4.3 Sezione "Chiamate in entrata"

In questa sezione viene presentato l'elenco dei servizi configurabili per le chiamate ricevute dall'utente selezionato ed indicato il relativo stato. Per modificare la configurazione del singolo servizio è necessario selezionarlo e quindi compilare l'apposita maschera visualizzata.

Chiamate in Entrata	
<p>Base</p> <p>Rifiuta Chiamata Anonima - Off Rifiuta chiamate originate da utenti che hanno impostato come anonimo il loro CLI.</p> <p>Recupero Nome Chiamante - Off Fornisce il nome di un chiamante recuperando il nome del chiamante dalla rete.</p> <p>Trasferimento incondizionato di Chiamata (CFU) - Off Trasferisce tutte le chiamate entranti ad un altro utente (SIP-URI) in modo incondizionato.</p> <p>Trasferimento di Chiamata su Occupato (CFB) - Off Trasferisce tutte le chiamate entranti ad un altro utente se il numero chiamato e' occupato.</p> <p>Trasferimento di Chiamata su non Risposta (CFNR) - Off Trasferisce tutte le chiamate entranti ad un altro utente nel caso di mancata risposta del chiamato.</p> <p>Trasferimento di Chiamata in caso di utente non disponibile (CFNA) - Off Trasferisce tutte le chiamate entranti ad un altro utente nel caso il chiamato non sia raggiungibile.</p> <p>Restrizione dell'Identificazione del Numero Connesso (COLR) - Off Impedisce che al chiamante venga mostrata l'identità del numero connesso, quando e' chiamato.</p> <p>Non Disturbare - Off Permette la ridirezione immediata in segreteria di tutte le chiamate entranti.</p> <p>Consegna ID Linea Chiamante Esterna - On Fornisce informazioni sull'ID della Linea Chiamante di un chiamante esterno.</p> <p>Consegna ID Linea Chiamante Interna - On Fornisce le informazioni sull'ID della Linea Chiamante del gruppo o del membro dell'azienda quando viene chiamato.</p>	<p>Avanzate</p> <p>Numeri Alternativi Consente fino a dieci numeri di telefono e interni aggiuntivi, con ogni numero avente un modello di suoneria distinto.</p> <p>Trasferimento di Chiamata Selettivo - Off Permette il trasferimento di chiamate entranti che soddisfino precisi criteri.</p> <p>Personalizzazione del tono di controllo chiamata (ringback) - Off Permette l'emissione al chiamante di tono di controllo chiamata (ringback) sulla base di precisi criteri.</p> <p>Annuncio di Pre-Avvviso - Off Consente a un utente di configurare un annuncio audio o video da riprodurre ai chiamanti selezionati prima di squillare.</p> <p>Personalizzazione della suoneria (ringtone) - Off Permette differenti suonerie (ringtone) sulla base di precisi criteri.</p> <p>Accettazione Chiamate Selettiva - Off Vengono ammesse solo le chiamate entranti che soddisfino precisi criteri.</p> <p>Rifiuto Chiamate Selettivo - Off Le chiamate entranti che soddisfino precisi criteri vengono rifiutate.</p> <p>Sequenza di Tentativi di Chiamata - Off Le chiamate entranti che soddisfino precisi criteri vengono offerte in sequenza a piu' destinazioni.</p> <p>Suoneria Personale Simultanea - Off Squillano più telefoni contemporaneamente quando si ricevono chiamate.</p>

Figura 64 Servizi configurabili per le chiamate ricevute dall'utente selezionato

• 4.3.1 Rifiuta Chiamata Anonima

Questa funzionalità permette di non ricevere quelle chiamate provenienti dall'esterno della propria sede e configurate dal chiamante con CLI nascosto. L'utente non riceve alcuna notifica mentre il chiamante viene informato del fatto che questa tipologia di chiamata viene rifiutata.

Le chiamate con CLI non disponibile, invece, non vengono rifiutate.

Per abilitare la funzionalità basta selezionare il tasto *On*.

Rifiuto di Chiamata Anonima	
<p>Permette di rifiutare chiamate originate da utenti che hanno impostato come anonimo il loro CLI. Le chiamate in ingresso con CLI chiamante non disponibile vengono invece ammesse. Gli utenti chiamanti, in caso di applicazione del rifiuto, vengono informati che il chiamato non accetta chiamate con CLI anonimo. In caso di rifiuto la chiamata viene immediatamente abbattuta senza alcuna suoneria o avviso al chiamato. Non applicabile all'interno dello stesso gruppo di utenti.</p>	
<p>OK Applica Annulla</p>	
<p>Rifiuto di Chiamata Anonima: <input type="radio"/> On <input checked="" type="radio"/> Off</p>	
<p>OK Applica Annulla</p>	

Figura 65 Rifiuto di Chiamata Anonima

• 4.3.2 Recupero Nome Chiamante

Questa funzionalità permette di recuperare il nome del chiamante dalla rete. Per abilitare la funzionalità basta selezionare il tasto *On*.

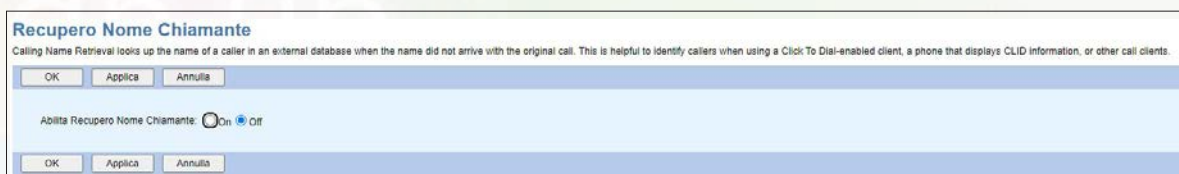


Figura 66 Recupero Nome Chiamante

• 4.3.3 Trasferimento incondizionato di Chiamata (CFU)

Questa funzionalità permette di deviare tutte le chiamate in ingresso verso un diverso numero telefonico.

Per abilitare la funzionalità basta selezionare il tasto *On* ed indicare il numero di telefono verso il quale deviare tutte le chiamate in ingresso.




Figura 67 Trasferimento Incondizionato di Chiamata (CFU)

• 4.3.4 Trasferimento di Chiamata su Occupato (CFB)

Questa funzionalità permette di deviare le chiamate in ingresso verso un diverso numero telefonico nel caso in cui il numero chiamato risulti in stato occupato.

Per abilitare la funzionalità basta selezionare il tasto *On* ed indicare il numero di telefono verso il quale deviare le chiamate in ingresso.

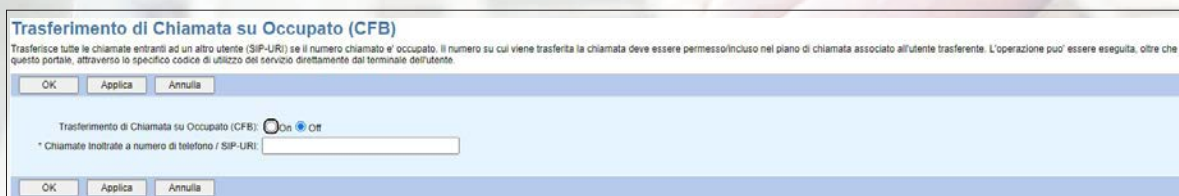


Figura 68 Trasferimento di Chiamata su Occupato (CFB)

• 4.3.5 Trasferimento di Chiamata su non Risposta (CFNR)

Questa funzionalità permette di deviare le chiamate in ingresso verso un diverso numero telefonico in caso di mancata risposta da parte del chiamato.

Per abilitare la funzionalità basta selezionare il tasto *On*, indicare il numero di telefono verso il quale deviare le chiamate in ingresso ed il numero di squilli dopo i quali la chiamata deve essere trasferita.

Figura 69 Trasferimento di Chiamata su non Risposta (CFNR)

• 4.3.6 Trasferimento di Chiamata in caso di utente non disponibile (CFNA)

Questa funzionalità permette di deviare le chiamate in ingresso verso un diverso numero telefonico nel caso in cui il chiamato non sia raggiungibile.

Per abilitare la funzionalità basta selezionare il tasto *On* ed indicare il numero di telefono verso il quale deviare le chiamate in ingresso.

Figura 70 Trasferimento di Chiamata in caso di utente non disponibile (CFNA)

• 4.3.7 Restrizione dell'Identificazione della Linea Connessa

Questa funzionalità permette di impedire ad un chiamante esterno alla sede dell'utente selezionato di vedere l'identità del numero connesso (utile ad esempio per gli utenti che rispondono a servizi quali l'Auto Attendant o il Gruppo di Ricerca, nei quali il chiamante chiama un numero telefonico che non è quello associato all'utente che risponde).

Per abilitare la funzionalità basta selezionare il tasto *On*.

Figura 71 Restrizione dell'Identificazione della Linea Connessa (COLR)

• 4.3.8 Non Disturbare

Questa funzionalità permette di deviare in segreteria telefonica tutte le chiamate entranti senza far squillare i vari dispositivi associati.

Per abilitare la funzionalità basta selezionare il tasto *On*.

È inoltre possibile far sì che il telefono emetta un tono di avviso per notificare che in quel momento sta arrivando una chiamata, funzionalità utile qualora l'utente abbia dimenticato attivo il servizio.

Figura 72 Non Disturbare

• 4.3.9 Consegna ID Linea Chiamante Esterna

Questa funzionalità permette di ricevere informazioni sull'ID della Linea Chiamante di un chiamante esterno.

Per abilitare la funzionalità basta selezionare il tasto *On*.

Figura 73 Consegna ID Linea Chiamante Esterna

• 4.3.10 Consegna ID Linea Chiamante Interna

Questa funzionalità permette di ricevere informazioni sull'ID della Linea Chiamante di un chiamante interno all'azienda del chiamato.

Per abilitare la funzionalità basta selezionare il tasto *On*.

Figura 74 Consegna ID Linea Chiamante Interna

• 4.3.11 Numeri Alternativi

Questa funzionalità permette di associare all'utente selezionato fino a dieci numeri secondari, ognuno con una suoneria distinta per permettere all'utente di distinguere quale numero è stato chiamato. In questo modo l'utente può ricevere tutte le chiamate indirizzate ai vari numeri che gli sono stati associati.

È anche possibile inserire una descrizione per spiegare lo scopo del numero alternativo impostato.

Numeri Alternativi

Numeri alternativi consentono di assegnare fino a dieci numeri di telefono o interni in aggiunta al numero principale e al proprio interno. Tutti i numeri e gli interni aggiunti squillano sui telefoni proprio come il telefono principale. Inoltre, è possibile specificare uno schema di suoneria distinto per ogni numero, se il telefono lo supporta. Solo il tuo amministratore può configurare nuovi numeri ed interni per te.

OK Applica Annulla

Suonerie Distinte: On Off

ID	Numero di Telefono	Attivato	Interno	Modello Suoneria	Descrizione
1	Nessuno	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	Normale	<input type="text"/>
2	Nessuno	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	Normale	<input type="text"/>
3	Nessuno	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	Normale	<input type="text"/>
4	Nessuno	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	Normale	<input type="text"/>
5	Nessuno	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	Normale	<input type="text"/>
6	Nessuno	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	Normale	<input type="text"/>
7	Nessuno	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	Normale	<input type="text"/>
8	Nessuno	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	Normale	<input type="text"/>
9	Nessuno	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	Normale	<input type="text"/>
10	Nessuno	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	Normale	<input type="text"/>

OK Applica Annulla

Figura 75 Numeri Alternativi

• 4.3.12 Trasferimento di Chiamata Selettivo

Questa funzionalità permette di deviare le chiamate in ingresso verso un diverso numero telefonico nel caso in cui tali chiamate soddisfino precisi criteri. Ad esempio, è possibile trasferire verso il proprio numero di cellulare le chiamate che arrivano dal responsabile, da un membro della famiglia oppure da un cliente molto importante.

Trasferimento di Chiamata Selettivo

Permette il trasferimento di chiamate entranti che soddisfino precisi criteri basati sul numero chiamante, schedulazioni orarie, schedulazioni giornaliere. Se nessun criterio e' soddisfatto la gestione della chiamata prosegue come se questo servizio non fosse stato attivato.

OK Applica Aggiungi Annulla

Trasferimento di Chiamata Selettivo: On Off

* Default Call Forward to phone number / SIP-URI:

Emetti tono di avviso su chiamata entrante ma inoltrata

Attivo	Descrizione	Inoltra	Chiamate da	Chiamate a	Forward to	Modifica
<input type="checkbox"/>	Nessuna Voce Presente					

OK Applica Aggiungi Annulla

Figura 76 Trasferimento di Chiamata Selettivo

Per abilitare la funzionalità è necessario inserire il numero telefonico verso il quale trasferire le chiamate nel campo **Default Call Forward to phone number** e cliccare sul tasto *Applica*.

A questo punto è possibile aggiungere i criteri in base ai quali le chiamate devono essere trasferite cliccando sul tasto *Aggiungi* e inserendo le informazioni richieste nell'apposito form, come mostrato nella figura 77. I campi obbligatori sono contrassegnati con il simbolo asterisco (*).

Aggiunge Inoltro di Chiamata Selettivo

Allows you to add a call forwarding selective entry. Specify the time schedule you would like calls forwarded. Also, you can have the call forwarded when only the specified numbers call or all numbers call or when only one or more of your specified numbers are called. If you need more than 12 numbers or more distinct time or holiday periods, you can create multiple call forwarding selective entries.

OK Annulla

* Descrizione:

Forward to: Use Default Forward phone number / SIP-URI
 Forward to another phone number / SIP-URI:
 Do not forward

Selezionato Pianificazione Tempo:

Selezionato Pianificazione Festivo:

Chiamate da

Qualunque numero di telefono
 Following phone numbers:
 Qualsiasi numero privato
 Qualsiasi numero non disponibile
 Specific phone numbers:

Chiamate a

Quando non sono selezionati numeri, il numero chiamato non viene utilizzato come parte dei criteri.

Chiamata Disponibile ai Numeri	Chiamata Selezionata ai Numeri
<input type="text" value="Primario (0236593740/740)"/> <input type="text" value="Alternato 1 (0236519030)"/>	<input type="text"/>

Figura 77 Configurazione dei criteri per il Trasferimento di Chiamata Selettivo

Per abilitare la funzionalità basta selezionare il tasto *On*.

• **4.3.13 Personalizzazione del tono di controllo chiamata**

Non modificare questa sezione.

• **4.3.14 Annuncio di Pre-Avviso**

Questa funzionalità permette di configurare un messaggio di cortesia pre-connesione da far ascoltare al chiamante prima che la chiamata venga connessa all'utente selezionato.

Annuncio di Pre-Avviso

Pre-alerting Announcement allows you to specify an audio or video announcement to be played to your callers, before the call is actually connected, for specific calls matching your pre-defined criteria. The criteria for each entry can be a list of up to 12 phone numbers or digit patterns, specified called number(s), a specified time schedule, and a specified holiday schedule. All criteria for an entry must be satisfied for the announcement to be played (phone number and day of week and time of day). Otherwise, no pre-alerting announcement is played.

OK Applica Aggiungi Annulla

Annuncio di Pre-Avviso: On Off

Annuncio Audio:
 Default
 URL:
 Personalizzato:

Annuncio Video:
 Default
 URL:
 Personalizzato:

Attivo	Descrizione	Riproduci Annuncio	Chiamate da	Chiamate a	Modifica
<input type="checkbox"/>	Nessuna Voce Presente				

OK Applica Aggiungi Annulla

Figura 78 Annuncio di Pre-Avviso per l'utente selezionato

Per abilitare la funzionalità basta impostare la voce **Annuncio di Pre-Avviso** su *On*, la voce **Annuncio Audio** su *Personalizzato* e selezionare dal relativo menù a tendina il messaggio da utilizzare, che deve essere stato caricato nella sezione Archivio Annunci (si veda paragrafo 5.2.3).

Se invece viene selezionato *Default* il chiamante non sentirà alcun messaggio di pre-connesione. Gli annunci video invece non sono abilitati seppur disponibili sul portale.

È anche possibile fare in modo che il messaggio di cortesia pre-connesione sia abilitato solo per alcune chiamate in ingresso, in base al numero chiamante, al numero chiamato, al giorno e all'orario in cui viene ricevuta la chiamata. Se la chiamata non rispetta tutti i criteri configurati, non viene riprodotto alcun annuncio. A tal fine è necessario cliccare sul tasto *Aggiungi* e inserire le informazioni richieste nell'apposito form, come mostrato nella figura 79. I campi obbligatori sono contrassegnati con il simbolo asterisco (*).

Aggiunge Criteri di Annuncio di Pre-Avviso
 Pre-alerting Announcement allows you to add a criteria entry for which you want to play a Pre-alerting announcement. Specify the time schedule and/or holiday schedule you would like to play the pre-alerting announcement. Also, you can choose to only play the announcement for specified numbers or for specified called numbers. If you need more than 12 numbers or more distinct time or holiday periods, you can create multiple entries to accomplish this.

OK Annulla

* Descrizione:

Riproduci l'annuncio di pre-avviso
 Non riproduca annunci di pre-avviso

Selezionato Pianificazione Tempo:

Selezionato Pianificazione Festivo:

Chiamato da

Qualunque numero di telefono
 Following phone numbers:
 Qualsiasi numero privato
 Qualsiasi numero non disponibile

Specific phone numbers:

Chiamato a

Quando non sono selezionati numeri, il numero chiamato non viene utilizzato come parte dei criteri.

Chiamata Disponibile ai Numeri Chiamata Selezionata ai Numeri

Primario (020399415415)

Aggiungi >
 Cancella <
 Agg. Tutti >>
 Canc. Tutti <<

OK Annulla

Figura 79 Criteri configurabili per l'Annuncio di Pre-Avviso

• 4.3.15 Personalizzazione della suoneria

Questa funzionalità permette di definire delle regole per riconoscere le chiamate prioritarie in base alla suoneria configurata. Ad esempio è possibile associare una suoneria alle chiamate che provengono dall'esterno oppure dal proprio responsabile.

Personalizzazione della suoneria (ringtone)
 Permette differenti suonerie (ringtone) sulla base di precisi criteri basati sul numero chiamante, schedulazioni orarie, schedulazioni giornaliere. Se nessun criterio e' soddisfatto la gestione della chiamata prosegue come se questo servizio non fosse stato attivato.

OK Applica Aggiungi Annulla

Attivo	Descrizione	Personalizzazione della suoneria (ringtone)	Chiamate da	Chiamate a	Modifica
	Nessuna Voce Presente				

OK Applica Aggiungi Annulla

Figura 80 Personalizzazione della suoneria

Per abilitare la funzionalità basta cliccare sul tasto *Aggiungi* e inserire le informazioni richieste nell'apposito form, come mostrato nella figura 81. I campi obbligatori sono contrassegnati con il simbolo asterisco (*).

Figura 81 Criteri configurabili per la personalizzazione della suoneria

È possibile indicare la pianificazione temporale all'interno della quale si desidera utilizzare la suoneria differenziata. Inoltre, è possibile impostare la suoneria differenziata per le chiamate che provengono da particolari numeri telefonici e/o per le chiamate indirizzate solo ad alcuni dei numeri associati all'utente.

• 4.3.16 Accettazione Chiamate Selettiva

Questa funzionalità permette di definire un filtro per le chiamate in ingresso, ossia delle regole per ricevere solo chiamate che soddisfino precisi criteri legati al numero chiamante, al numero chiamato, al giorno e all'orario in cui viene ricevuta la chiamata.

Attivo	Descrizione	Accetta	Chiamate da	Chiamate a	Modifica
	Nessuna Voce Presente				

Figura 82 Accettazione Chiamate Selettiva

Per abilitare la funzionalità basta cliccare sul tasto *Aggiungi* e inserire le informazioni richieste nell'apposito form, come mostrato nella figura 83. I campi obbligatori sono contrassegnati con il simbolo asterisco (*).

Aggiunge Accettazione Selettiva delle Chiamate
 Allows you to add a selective call acceptance entry. Specify the time schedule and/or holiday schedule you would like calls to be accepted. Also, you can have the call accepted when only the specified numbers call or all numbers call or when only one or more of your specified numbers are called. If you need more than 12 numbers or more distinct time or holiday periods, you can create multiple entries to accomplish this.

OK Annulla

* Descrizione:

Accetta chiamata
 Non accettare chiamate

Selezionato Pianificazione Tempo:

Selezionato Pianificazione Festivo:

Chiamate da

Qualunque numero di telefono
 Following phone numbers:
 Qualsiasi numero privato
 Qualsiasi numero non disponibile

Specific phone numbers:

Chiamate a

Quando non sono selezionati numeri, il numero chiamato non viene utilizzato come parte dei criteri.

Chiamata Disponibile ai Numeri

Aggiungi >
 Cancella <
 Agg. Tutti >>
 Canc. Tutti <<

Chiamata Selezionata ai Numeri

OK Annulla

Figura 83 Criteri configurabili per l'Accettazione selettiva delle chiamate

È possibile indicare la pianificazione temporale all'interno della quale si desidera accettare le chiamate. Inoltre, è possibile accettare solo le chiamate che provengono da particolari numeri chiamanti e/o le chiamate indirizzate solo ad alcuni dei numeri associati all'utente.

• 4.3.17 Rifiuto Chiamate Selettivo

Questa funzionalità permette di definire delle regole per rifiutare le chiamate in ingresso che soddisfano precisi criteri legati al numero chiamante, al numero chiamato, al giorno e all'orario in cui viene ricevuta la chiamata.

Rifiuto Chiamate Selettivo
 Le chiamate entranti che soddisfino precisi criteri basati sul numero chiamante, schedulazioni orarie, schedulazioni giornaliere vengono rifiutate.

OK Applica Aggiungi Annulla

Attivo	Descrizione	Rifiuto	Chiamate	Chiamate a	Modifica
<input type="checkbox"/>	Nessuna Voce Presente				

OK Applica Aggiungi Annulla

Figura 84 Rifiuto selettivo delle chiamate

Per abilitare la funzionalità basta cliccare sul tasto Aggiungi e inserire le informazioni richieste nell'apposito form, come mostrato nella figura 85. I campi obbligatori sono contrassegnati con il simbolo asterisco (*).

Aggiunge Rifiuto Selettivo delle Chiamate

Selective Call Rejection Add allows you to add a selective call rejection entry. Decide the time schedule you would like the call rejected. Also, you can have the call rejected when only the specified numbers call or all numbers call or forwarded calls or when only one or more of your specified numbers are called. If you need more than 12 numbers or more distinct time or holiday periods, you can create multiple selective call rejection entries.

OK Cancell

* Descrizione:

Rifiuto chiamata
 Non rifiutare la chiamata

Selezionato Pianificazione Tempo:

Selezionato Pianificazione Festivo:

Chiamate

Da un qualunque numero di telefono
 Inoltrato
 Dai seguenti numeri di telefono:
 Qualsiasi numero privato
 Qualsiasi numero non disponibile

Specific phone numbers:

<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Chiamate a

Quando non sono selezionati numeri, il numero chiamato non viene utilizzato come parte dei criteri.

Chiamata Disponibile ai Numeri

OK Cancell

Figura 85 Criteri configurabili per il Rifiuto selettivo delle chiamate

È possibile indicare la pianificazione temporale all'interno della quale si desidera rifiutare le chiamate. Inoltre, è possibile rifiutare solo le chiamate che provengono da particolari numeri chiamanti e/o le chiamate indirizzate solo ad alcuni dei numeri associati all'utente.

• 4.3.18 Sequenza di Tentativi di Chiamata

Questa funzionalità permette di definire una sequenza di numeri di telefono sui quali indirizzare le chiamate in ingresso. Ad esempio, è possibile fare in modo che la chiamata sia indirizzata verso l'IP Phone dell'utente selezionato e, se non si risponde dopo N squilli, sia indirizzata verso il suo numero di cellulare.

È anche possibile configurare i criteri legati al numero chiamante, al giorno e all'orario in cui viene ricevuta la chiamata, qualora non tutte le chiamate in ingresso debbano essere indirizzate su diversi numeri di telefono.

Sequenza di Tentativi di Chiamata

Le chiamate entranti che soddisfino precisi criteri basati sul numero chiamante, schedulazioni orarie, schedulazioni giornaliere vengono offerte in sequenza a più destinazioni. Se nessun criterio è soddisfatto la gestione della chiamata prosegue come se questo servizio non fosse stato attivato.

OK Applica Aggiungi Annulla

1° tentativo sul numero primario
 Numero di squilli per destinazione:

Continue the search process if the base location is busy.

Abilita il chiamante a bypassare il processo di ricerca, assumendo come attivi i servizi di trasferimento o deposito messaggi.

Posizione	Phone Number / SIP-URI	Number of rings	Conferma della risposta richiesta
1	<input type="text"/>	<input type="text" value="3"/>	<input type="checkbox"/>
2	<input type="text"/>	<input type="text" value="3"/>	<input type="checkbox"/>
3	<input type="text"/>	<input type="text" value="3"/>	<input type="checkbox"/>
4	<input type="text"/>	<input type="text" value="3"/>	<input type="checkbox"/>
5	<input type="text"/>	<input type="text" value="3"/>	<input type="checkbox"/>

Attivo	Descrizione	Suona in Sequenza	Chiamate da	Modifica
<input type="checkbox"/>	Nessuna Voce Presente			

OK Applica Aggiungi Annulla

Figura 86 Sequenza di Tentativi di Chiamata

Per abilitare la funzionalità basta indicare nel campo **Numero di squilli per destinazione** dopo quanti squilli la chiamata in ingresso deve essere indirizzata verso il numero di telefono indicato nella posizione 1 e così via.

Se viene deselezionata la voce **1° tentativo sul numero primario** la chiamata sarà indirizzata direttamente verso il numero di telefono indicato nella posizione 1.

Per configurare i criteri in base ai quali deve agire la funzionalità basta cliccare sul tasto *Aggiungi* e inserire le informazioni richieste nell'apposito form, come mostrato nella figura 87. I campi obbligatori sono contrassegnati con il simbolo asterisco (*).

Aggiunge Squillo Sequenziale

Allows you to add a sequential ring entry. Specify the time schedule and/or holiday schedule you would like calls sequentially rung. Also, you can have the call sequentially rung when only the specified numbers call or all numbers call. If you need more than 12 numbers or more distinct time or holiday periods, you can create multiple sequential ring entries.

OK Cancella

* Descrizione:

Usa la suoneria sequenziale
 Non utilizzare la suoneria sequenziale

Selezionato Pianificazione Tempo:

Selezionato Pianificazione Festivo:

Chiamate da

Qualunque numero di telefono
 Following phone numbers:
 Qualsiasi numero privato
 Qualsiasi numero non disponibile

Specific phone numbers:

<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

OK Cancella

Figura 87 Criteri configurabili per la Sequenza di Tentativi di Chiamata

È possibile indicare la pianificazione temporale all'interno della quale le chiamate devono seguire la sequenza indicata. Inoltre, è possibile fare in modo che seguano la sequenza indicata solo le chiamate che provengono da particolari numeri chiamanti.

• 4.3.19 Suoneria Personale Simultanea

Questa funzionalità permette di definire un elenco di numeri sui quali indirizzare contemporaneamente le chiamate in ingresso.

È anche possibile configurare i criteri legati al numero chiamante, al giorno e all'orario in cui viene ricevuta la chiamata, qualora non tutte le chiamate in ingresso debbano essere indirizzate contemporaneamente su diversi numeri di telefono.

Si tratta pertanto di una funzionalità del tutto simile a quella indicata nel paragrafo 4.3.18, con la differenza che i numeri impostati squilleranno contemporaneamente e non in sequenza.

Figura 88 Suoneria Personale Simultanea

Per abilitare la funzionalità basta selezionare il tasto *On* ed indicare i vari numeri di telefono che devono squillare contemporaneamente.

È anche possibile evitare che i vari numeri squillino se l'utente selezionato è già impegnato in una conversazione.

Per configurare i criteri in base ai quali deve agire la funzionalità basta cliccare sul tasto *Aggiungi* e inserire le informazioni richieste nell'apposito form, come mostrato nella figura 89. I campi obbligatori sono contrassegnati con il simbolo asterisco (*).

Figura 89 Criteri configurabili per la Suoneria Personale Simultanea

È possibile indicare la pianificazione temporale all'interno della quale le chiamate devono essere indirizzate contemporaneamente verso i numeri di telefono indicati. Inoltre, è possibile fare in modo che vengano indirizzate verso tali numeri solo le chiamate che provengono da particolari numeri chiamanti.

● 4.4 Sezione "Chiamate in uscita"

In questa sezione viene presentato l'elenco dei servizi configurabili per le chiamate effettuate dall'utente selezionato ed indicato il relativo stato. Per modificare la configurazione del singolo servizio è necessario selezionarlo e quindi compilare l'apposita maschera visualizzata

Chiamate in Uscita	
Base	Avanzate
Richiamata su Occupato - Off Consente di riproporre la chiamata ad un utente occupato nel momento in cui questo ritorna disponibile.	Lista numeri per Click-to-Dial Gestione lista numeri utilizzabili per il servizio Click-to-Dial.
Chiamata Anonima - Off Consente di rendere anonima la chiamata in uscita.	
Numerazioni brevi a due cifre Consente di selezionare numeri brevi predefiniti con due cifre.	

Figura 90 Servizi configurabili per le chiamate effettuate dall'utente selezionato

• 4.4.1 Richiamata su Occupato

Questa funzionalità permette di richiamare un utente che risultava occupato nel momento in cui questo ritorna disponibile. Si tratta di una funzionalità disponibile solo per le chiamate interne alla piattaforma di servizio.

Per abilitare la funzionalità basta selezionare il tasto *On*.

Figura 91 Richiamata su Occupato

• 4.4.2 Chiamata Anonima

Questa funzionalità permette di rendere anonima una chiamata in uscita, nascondendo il numero chiamante. Anche se la funzionalità è attiva gli utenti della stessa sede continueranno a vedere il numero chiamante.

Per abilitare la funzionalità basta selezionare il tasto *On*.

Figura 92 Chiamata Anonima

• 4.4.3 Numerazioni brevi a due cifre

Questa funzionalità permette di definire fino a 100 numeri brevi da associare ad altrettanti numeri di telefono.

Elimina	Seed Code 100	Phone Number / SIP-URL	Descrizione	Modifica

Figura 93 Numerazioni brevi a due cifre

Per configurare un nuovo numero breve basta cliccare sul tasto *Aggiungi* e inserire le informazioni richieste nell'apposito form, come mostrato nella figura 94. I campi obbligatori sono contrassegnati con il simbolo asterisco (*).



Figura 94 Creazione di un nuovo numero breve

Per chiamare il numero pubblico basta digitare # e le due cifre del numero breve associato (ad esempio #00 per chiamare il numero pubblico 348999999).

• 4.4.4 Lista Numeri per Click-To-Dial (Rubrica Personale)

In questa sezione viene mostrata la rubrica personale dell'utente selezionato




Figura 95 Rubrica personale dell'utente selezionato

Cliccando sul tasto *Aggiungi* è possibile inserire nella lista un nuovo contatto, specificando il nome del contatto (max 20 caratteri, non sono ammessi i simboli "/" e "\"), il relativo numero di telefono (senza spazi o trattini).

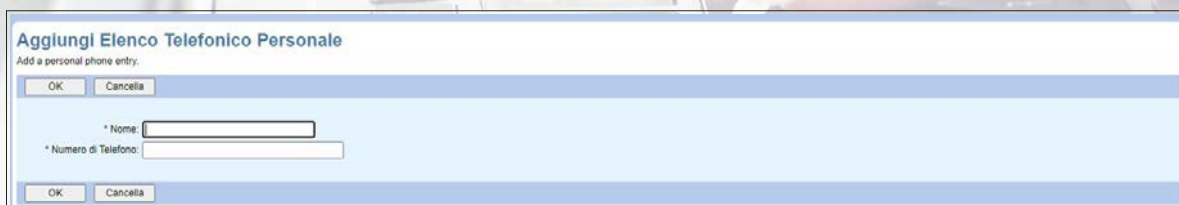


Figura 96 Aggiunta di un contatto nella rubrica personale

È anche possibile importare una lista di contatti in formato .csv per evitare di doverli aggiungere uno alla volta. A tal fine è necessario cliccare sul link *Importa Elenco Telefonico* e selezionare il file .csv da importare. Il file .csv deve contenere esclusivamente "Nome", "Numero", senza alcuna intestazione o altra informazione. Il nome non deve contenere spazi.

● 4.5 Sezione “Controllo delle chiamate”

In questa sezione viene presentato l'elenco dei servizi configurabili per il controllo delle chiamate ed indicato il relativo stato. Per modificare la configurazione del singolo servizio è necessario selezionarlo e quindi compilare l'apposita maschera visualizzata.

Base	Avanzate
Esente da Inclusione - On Blocca i tentativi di inclusione da parte di altri utenti che hanno la Risposta alle Chiamate Indirizzate con Inclusione.	Registrazione Chiamata - On Gestione del servizio di registrazione delle conversazioni.
Chiamata in Attesa - On Permette di rispondere ad una ulteriore chiamata mentre si e' gia' in una precedente conversazione.	Controllo Utente sul Blocco della Comunicazione Selezione il Profilo di Sbarramento Chiamate attivo.
Pickup della chiamata Raccolta (risposta) ad una chiamata diretta al gruppo di appartenenza attraverso codice di accesso ed estensione.	BroadWorks Anywhere Gestione numeri fissi e mobili associati allo stesso account.
Inibitore di Diversione Inibisce i servizi di reindirizzamento della parte remota.	Inchiro Notturno di Gruppo - Off Configura le impostazioni di Inchiro Notturno di Gruppo.
Chiamata in Attesa Istantanea Mette in attesa una chiamata con un codice di accesso alle funzioni quando si utilizza un telefono semplice senza capacità di controllo delle chiamate.	Remote Office - Off Permette di usare qualsiasi telefono remoto e disponibile come supporto fisico per le chiamate click-to-dial. Le chiamate effettuate dal telefono fisico sono virtualizzate (privilegi, billing) sull'utente associato (client click-to-dial).
Call Transfer Trasferisce una chiamata entrante ad un altro numero.	Chiamata condivisa Permette all'amministratore (non al singolo utente) di aggiungere linee/numeri alla linea/numero primario, consentendo di uniformare la gestione al numero primario di riferimento.
Conferenza a tre Gestione servizio di conferenza a tre.	
Musica/Video in Attesa - On Gestione di emissione audio/video per utenti in attesa.	
Conferenza con N partecipanti Gestione servizio di conferenza con N partecipanti.	

Figura 97 Servizi configurabili per il controllo delle chiamate

• 4.5.1 Esente da inclusione

Questa funzionalità permette di impedire che le chiamate indirizzate all'utente selezionato vengano intercettate da altri utenti.

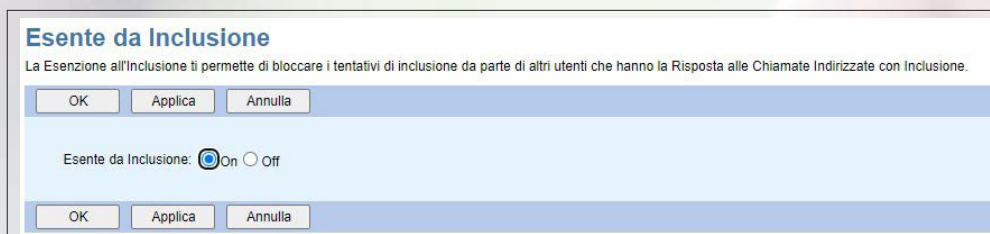


Figura 98 Esente da inclusione

Per abilitare la funzionalità basta selezionare il tasto *On*.

• 4.5.2 Chiamata in Attesa (Avviso di Chiamata)

Questa funzionalità permette di attivare all'utente selezionato il servizio di avviso di chiamata, per consentirgli di ricevere un'altra chiamata anche mentre si è già impegnati in una conversazione.

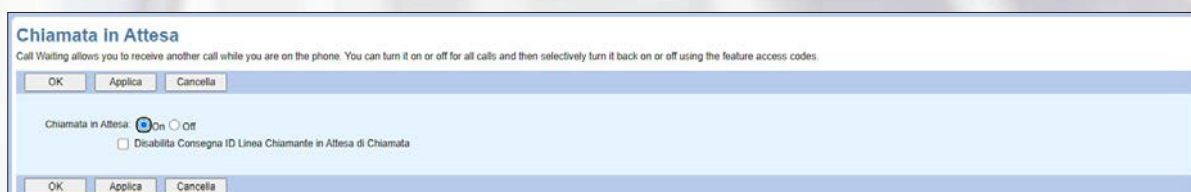


Figura 99 Chiamata in Attesa

Per abilitare la funzionalità basta selezionare il tasto *On*.

• 4.5.3 Pickup della chiamata

Questa funzionalità non richiede configurazione dal portale di gestione.

• 4.5.4 Inibitore di Diversione

Questa funzionalità non richiede configurazione dal portale di gestione.

• 4.5.5 Chiamata in Attesa istantanea

Questa funzionalità non richiede configurazione dal portale di gestione.

• 4.5.6 Trasferimento di Chiamata (Call Transfer Recall)

Questa funzionalità permette di configurare il Call Transfer Recall, ossia fare in modo che una chiamata in corso trasferita dall'utente selezionato ad un altro utente possa di nuovo essere gestita dall'utente originario qualora non si sia ottenuta risposta.

Figura 100 Call Transfer Recall

Per abilitare la funzionalità basta selezionare il tasto *On* e configurare il numero di squilli (da 2 a 20) dopo i quali la chiamata deve tornare all'utente originario.

• 4.5.7 Conferenza a tre

Questa funzionalità non richiede configurazione dal portale di gestione.

• 4.5.8 Musica in Attesa

Questa funzionalità permette all'utente selezionato di far partire una musica di cortesia quando una chiamata viene messa in attesa.

Figura 101 Musica/Video in Attesa

Per abilitare la funzionalità basta impostare la voce **Musica d'Attesa** su *On*, la voce **Music/Video On Hold message** su *File Musicale/Video Personalizzato* e selezionare dal relativo menù a tendina il file da utilizzare, che deve essere stato caricato nella sezione Archivio Annunci (si veda paragrafo 5.2.3).

Si ricorda che gli annunci video invece non sono abilitati seppur disponibili sul portale.

È anche possibile impostare una diversa musica d'attesa per le chiamate interne all'azienda del Cliente.

• 4.5.9 Conferenza con N Partecipanti

Questa funzionalità non richiede configurazione dal portale di gestione.

• 4.5.10 Registrazione Chiamata

Questa funzionalità è presente esclusivamente se all'utente selezionato è stato assegnato il servizio di Call Recording e permette di gestire la registrazione delle chiamate.

Il servizio Call Recording viene attivato a livello di utente, quindi vengono registrate le chiamate ricevute/generate da qualsiasi dispositivo associato all'utente.

Esclusivamente con gli IP Phone Yealink è disponibile anche una modalità di registrazione "Su Richiesta", in cui è l'utente ad avviare/terminare la registrazione delle conversazioni, premendo l'apposito tasto dell'IP Phone.

Registrazione Chiamata
Gestione del servizio di registrazione delle conversazioni.

OK Applica Annulla

Record Call:

Sempre
 Sempre con Pausa/Riprendi
 Su Richiesta
 Su Richiesta con Avvio Innescato dall'Utente
 Mai

Riproduci l'Annuncio di Avvio/Arresto della Registrazione delle Chiamate
 Registra Messaggi Vocali

Notifica Pausa/Riprendi:

Nessuno
 Beep
 Riproduci Annuncio

Notifica di Registrazione:

Ripeti il Tono di Avviso della Registrazione della Chiamata Ogni secondi

OK Applica Annulla

Figura 102 Registrazione Chiamata

Se l'utente selezionato non ha IP Phone associati oppure se ha IP Phone Cisco o Mitel si deve selezionare esclusivamente la modalità **Sempre** (se per errore viene selezionata la modalità Su Richiesta il servizio di registrazione delle chiamate non funzionerà).

Se l'utente selezionato ha associato un IP Phone Yealink si può selezionare la modalità **Sempre** oppure **Su Richiesta**.

È anche possibile selezionare la voce **Riproduci l'Annuncio di Avvio/Arresto della Registrazione della Chiamata** per far sentire all'interlocutore che si sta registrando la conversazione. Il messaggio di avviso è standard e non è possibile in questo caso caricare dei messaggi personalizzati.

È anche possibile configurare il tipo di notifica da far sentire in caso di registrazione su richiesta nel momento in cui si mette in pausa o si riprende una registrazione. Anche in questo caso il messaggio di avviso è standard e non può essere personalizzato.

• **4.5.11 Controllo Utente sul Blocco della Comunicazione**

Non modificare questa sezione.

• **4.5.12 Broadworks Anywhere**

Non modificare questa sezione.

• **4.5.13 Inoltro Notturmo di Gruppo**

Non modificare questa sezione (il servizio deve essere eventualmente configurato a livello di sede, si faccia riferimento al paragrafo 3.3.13).

• **4.5.14 Remote Office**

Non modificare questa sezione.

• **4.5.15 Hot Desking**

Non modificare questa sezione.

• **4.5.16 Presenza di Chiamata Condivisa**

Questa funzionalità abilita il Single Number Reach, ovvero permette di associare ad ogni utente più terminali (max 5) sui quali ricevere/effettuare le chiamate. Ad ogni utente è possibile associare al massimo 2 IP Phone, 1 PC, 1 Smartphone e 1 Tablet.

Nell'esempio riportato nella figura 103 all'utente selezionato risulta associato un IP Phone Yealink T54W.

Figura 103 – Esempio di Presenza di Chiamata Condivisa

Nota: selezionare sempre la voce Allow Call Retrieve from another location al fine di permettere all'utente selezionato lo spostamento di una chiamata in corso da un terminale all'altro mediante l'uso del codice *11 (o apposito tasto funzione).

Per associare all'utente un nuovo terminale è necessario cliccare sul tasto *Aggiungi* e inserire le informazioni richieste nell'apposito form, come mostrato nella figura 104. I campi obbligatori sono contrassegnati con il simbolo asterisco (*).

Figura 104 – Associa un nuovo terminale all'utente selezionato

I campi da popolare sono:

- **Nome Profilo ID/Dispositivo:** è necessario selezionare dal menù a tendina uno dei terminali precedentemente creati a livello di risorse di sede (si faccia riferimento al paragrafo 3.2.4).
- **Identità pubblica:** per come valorizzare questo campo si faccia riferimento al capitolo 5.4.
- **Contatto sip:** inserire la stringa *icscf-prod.intranet.fw*

● 4.6 Sezione “Schedulazioni di Chiamata”

Non modificare questa sezione. Le funzionalità devono essere eventualmente configurate a livello di sede.

Figura 105 – Schedulazioni di Chiamata

● 4.7 Sezione “Applicazioni Client”

In questa sezione viene presentato l’elenco dei servizi configurabili per il controllo delle chiamate in corso ed indicato il relativo stato. Per modificare la configurazione del singolo servizio è necessario selezionarlo e quindi compilare l’apposita maschera visualizzata.

Figura 106 Applicazioni Client

• 4.7.1 Notifica utente occupato

Questa funzionalità permette di configurare il servizio Busy Lamp Field per monitorare lo stato degli altri utenti/postazioni dell’azienda.

Figura 107 Busy Lamp Field

Per abilitare la funzionalità è necessario:

- inserire nel campo **List URI** il numero di telefono dell’utente selezionato
- cliccare sul tasto *Ricerca* per cercare tutte le postazioni configurate
- spostare nel box **Utenti Monitorati** gli utenti che devono poter essere monitorati dall’utente selezionato

Una volta configurato, il servizio Busy Lamp Field è subito disponibile su IP Phone Yealink e Cisco (basta riavviare i telefoni), mentre su IP Phone Mitel è anche necessario andare ad abilitare i singoli tasti funzione sul display dell'IP Phone.

● 4.8 Sezione “Messaggistica”

In questa sezione viene presentato l'elenco dei servizi di messaggistica configurabili per l'utente selezionato. Per modificare la configurazione del singolo servizio è necessario selezionarlo e quindi compilare l'apposita maschera visualizzata.

Messaggistica	
Base	Avanzate
<p>Aliases Permette di associare altre linee/numeri al numero di riferimento in modo che da questi si possa accedere al casella vocale del numero principale, come se fosse quest'ultimo.</p> <p>Liste di Distribuzione Messaggi Permette di creare liste di linee/numeri a cui inviare messaggi vocali contemporaneamente.</p> <p>Messaggi di Cortesia/benvenuto Consente di creare messaggi personalizzati per chi accede alla casella vocale.</p> <p>IM&P Integrato - On Consente l'attivazione del servizio IM&P Integrato ospitato su un server di Messaggistica. Ciò consente il provisioning a flusso continuo nel server di Messaggistica.</p> <p>Gestione Messaggi Vocali - On Consente la configurazione delle modalità di deposito messaggi in casella vocale, il loro inoltro, la notifica di presenza.</p> <p>Portale Voce Consente di impostare e personalizzare le opzioni del portale voce.</p>	<p>MWI in Uscita Consente al sistema di inviare eventi MWI a dispositivi esterni.</p>

Figura 108 Messaggistica

• 4.8.1 Aliases

Questa funzionalità permette di definire degli ulteriori numeri di telefono per accedere alla segreteria telefonica dell'utente selezionato.

Aliases	
Permette di associare altre linee/numeri al numero di riferimento in modo che da questi si possa accedere al casella vocale del numero principale, come se fosse quest'ultimo.	
<input type="button" value="OK"/> <input type="button" value="Applica"/> <input type="button" value="Aggiungi"/> <input type="button" value="Annulla"/>	
Elimina	Numero di Telefono
Nessuna Voce Presente	
<input type="button" value="OK"/> <input type="button" value="Applica"/> <input type="button" value="Aggiungi"/> <input type="button" value="Annulla"/>	

Figura 109 Aliases

Per abilitare la funzionalità è necessario cliccare sul tasto Aggiungi ed inserire il numero di telefono che si vuole utilizzare per accedere alla segreteria telefonica.

Aggiungi Aliases	
Messaging Aliases allows you to enter numbers, which when called from, make your voice messaging box act as if you called from your office phone.	
<input type="button" value="OK"/> <input type="button" value="Cancella"/>	
* Numero di Telefono:	<input type="text"/>
<input type="button" value="OK"/> <input type="button" value="Cancella"/>	

Figura 110 Inserimento di un nuovo numero di telefono per l'accesso alla segreteria telefonica

• 4.8.2 Liste di Distribuzione Messaggi

Servizio non rilasciato; non modificare questa sezione.

• 4.8.3 Messaggi di Cortesia/Benvenuto

Questa funzionalità permette di impostare i messaggi di benvenuto per la segreteria telefonica dell'utente selezionato.

Messaggi di Cortesia/benvenuto
Consente di creare messaggi personalizzati per chi accede alla casella vocale.

OK Applica Annulla

Generale

- Disabilita Deposito Messaggio
- Disconnect call after greeting
- Forward call after greeting to: 3487901538

Busy Greeting

- System greeting
- Saluto Personale
- Audio: MESSAGGIO CORTESIA.wav
- Video: Nessuno

Saluto Senza Risposta

Number of rings before greeting: 3

- Assenza Prolungata
- Disabilita Deposito Messaggio
- Audio: MESSAGGIO CORTESIA.wav
- Video: Nessuno

Saluto Senza Risposta

- System greeting
- Unavailable Greeting
- Audio: Nessuno
- Video: Nessuno

Alternate No Answer Greetings

- Nome:
Audio: Nessuno
Video: Nessuno
- Nome:
Audio: Nessuno
Video: Nessuno
- Nome:
Audio: Nessuno
Video: Nessuno

Figura 111 Messaggi di Cortesia per la segreteria telefonica

Ad esempio, è possibile impostare un messaggio di cortesia valido solo quando l'utente chiamato è occupato ed un diverso messaggio di cortesia in caso di mancata risposta. A tal fine è necessario selezionare dai vari menù a tendina i file da utilizzare, che come al solito devono essere stati caricati nella sezione Archivio Annunci (si veda paragrafo 4.2.3).

Si ricorda che gli annunci video invece non sono abilitati seppur disponibili sul portale.

È anche possibile fare in modo che non vengano lasciati messaggi in segreteria disconnettendo la chiamata subito dopo il messaggio di cortesia oppure trasferendo la chiamata verso un altro numero di telefono.

• 4.8.4 IM&P Integrato

Questa funzionalità permette di attivare le funzionalità di collaboration disponibili sia nelle postazioni di Telefonia che nelle postazioni di Telefonia&Collaboration, ovviamente con caratteristiche differenti.

 On Off'. Below this is a text box labeled 'User Identity for IM&P ID' containing the text 'IM&P ID: 0236593740@prod.ims.fastweb.it (Primario)'. There is a link 'Regenerate IM&P Password'. At the bottom, there are three buttons: 'OK', 'Applica', and 'Annulla'." data-bbox="142 223 848 392"/>

Figura 112 IM&P Integrato

Per abilitare la funzionalità basta selezionare il tasto *On*.

• 4.8.5 Gestione Messaggi Vocali

Questa funzionalità permette di abilitare/disabilitare il servizio di segreteria telefonica per l'utente selezionato.

 On Off'. Below this are three checkboxes: 'Send All Calls to Voice Mail' (unchecked), 'Send Busy Calls to Voice Mail' (checked), and 'Send Unanswered Calls to Voice Mail' (checked). There is a section 'When a message arrives...' with three options: 'Use unified messaging' (selected), 'Use Phone Message Waiting Indicator' (checked), and 'Forward it to this e-mail address: daniele.castelli@fastweb.it'. There is a link 'Advanced Settings (Also saves current screen data)'. There is a section 'Additionally...' with three checkboxes: 'Notify me by e-mail of the new message at this address' (unchecked), 'E-mail a carbon copy of the message to' (unchecked), and 'Trasferito sullo '0' per Numero d Telefono' (unchecked). At the bottom, there are three buttons: 'OK', 'Applica', and 'Annulla'." data-bbox="142 540 848 817"/>

Figura 113 Gestione Messaggi Vocali

Per abilitare la funzionalità basta selezionare il tasto *On* e indicare quali chiamate dovranno essere instradate verso la segreteria telefonica (tutte le chiamate ricevute, solo quelle che trovano occupato e/o solo quelle che non ricevono risposta).

È inoltre possibile ricevere sull'IP Phone una notifica della ricezione di un messaggio in segreteria mentre non è possibile inoltrare il messaggio ad una casella e-mail (la funzionalità è visibile sul portale di gestione ma non è abilitata).

• 4.8.6 Portale Voce

Servizio non attivo; non modificare questa sezione.

• 4.8.7 MWI in uscita

Servizio non attivo; non modificare questa sezione.

● 4.9 Sezione "Sbarramento Chiamate"

In questa sezione non è possibile configurare nulla.



Figura 114 – Sbarramento Chiamate

● 4.10 Sezione "Utilità"

In questa sezione sono presenti altri servizi utili per l'utente selezionato. Per modificare la configurazione del singolo servizio è necessario selezionarlo e quindi compilare l'apposita maschera visualizzata.

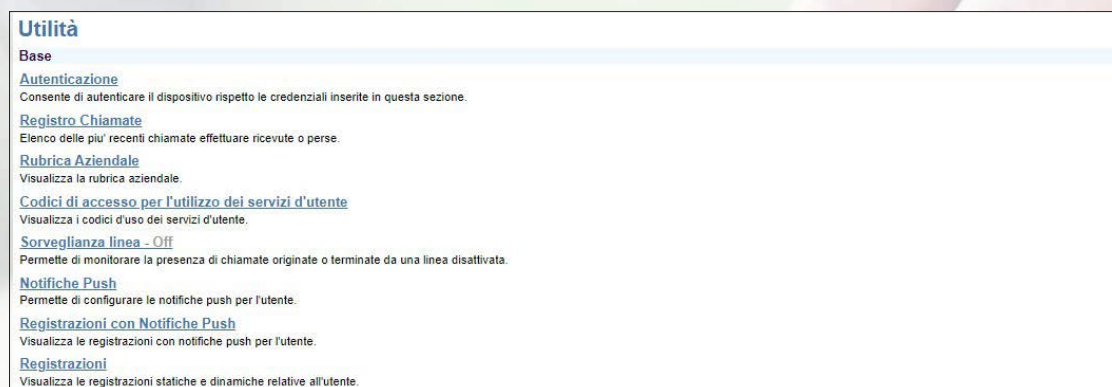


Figura 115 – Utilità

• 4.10.1 Autenticazione

Non modificare questa sezione.

• 4.10.2 Registro Chiamate

In questa sezione sono presenti i dettagli delle chiamate effettuate, ricevute e perse da parte dell'utente selezionato.

- **4.10.3 Rubrica Aziendale**

In questa sezione sono presenti i contatti della Rubrica Aziendale.

- **4.10.4 Codici di accesso per l'utilizzo dei servizi d'utente**

In questa sezione sono presenti i codici funzione predisposti per l'utente selezionato; non modificare questa sezione.

- **4.10.5 Sorveglianza linea**

Non modificare questa sezione.

- **4.10.6 Notifiche push**

Non modificare questa sezione.

- **4.10.7 RegISTRAZIONI con notifiche push**

In questa sezione non è possibile configurare nulla.

- **4.10.8 RegISTRAZIONI**

In questa sezione non è possibile configurare nulla.

5. CONVENZIONI

Riportiamo di seguito tutte le convenzioni relativi ai nomi che devono essere rispettate al fine di garantire il corretto funzionamento del servizio Fastweb NeXXt Communication.

● 5.1 Nome Sede

Il nome della singola sede viene generato concatenando il codice servizio, alla città di ubicazione ed alla via: *<codice servizio>_<città>_<indirizzo>*

Es.: U_1234_MILANO_GIULIO_CESARE

La username dell'amministratore del Cliente coincide invece con il Codice Cliente (ad esempio LA12345).

● 5.2 Identificativo degli oggetti

Ogni qual volta viene creato un oggetto (Utente, Gruppo di Ricerca, IVR, etc) è necessario definire un ID che identifica in modo univoco l'oggetto creato. Tale identificativo deve rispettare la seguente convenzione:

- Se presente, utilizzare il numero pubblico principale associato all'oggetto creato.
- Se l'oggetto ha associato solo un numero di interno, utilizzare la concatenazione del **Numero Gruppo ID Linea Chiamante** (si veda paragrafo 3.1.2) con il numero dell'interno.
- Se l'oggetto ha associato solo il numero interno e la sede non ha numeri pubblici associati utilizzare la concatenazione del codice servizio con il numero interno.

● 5.3 Nome Profilo ID/Dispositivo

Ogni qual volta viene creato un nuovo device è necessario assegnargli un nome che dovrà essere correlato ad altre informazioni dell'utente; nello specifico, il nome del device deve:

- Essere univoco a livello di azienda.
- Essere rappresentativo della tipologia di terminale associato.
- Essere rappresentativo del numero di telefono utilizzato dall'utente.

Per tale ragione, il nome del device dovrà avere il seguente formato *<Phone Number>_<Suffisso>*, dove:

- *<Phone Number>* potrà avere i seguenti valori:
 - Il numero pubblico associato all'utente.
 - Se l'utente ha associato solo un numero di interno, utilizzare la concatenazione del *Numero Gruppo ID Linea Chiamante* (si veda paragrafo 3.1.2) con il numero dell'interno.
 - Se l'utente ha associato solo il numero interno e la sede non ha numeri pubblici associati, utilizzare la concatenazione del codice servizio con il numero interno.
- *<Suffisso>* potrà avere i seguenti valori:
 - *PC*, qualora il device fosse utilizzato attraverso un client installato sul PC o mac.
 - *TB*, qualora il device fosse un tablet
 - *SM*, qualora il device fosse uno smartphone

- IP<x> con x pari un numero progressivo a partire da 1 qualora il device fosse un IPPhone/ATA/cordless

Nel caso particolare del modulo ATA che dispone di due porte, il nome del device deve essere generato applicando la naming convention relativa all'utente associato alla porta 1.

A titolo di esempio 0245463876_IP1 è un identificativo valido nel caso in cui si stia creando un nuovo device di tipo IP Phone.

● 5.4 Identità pubblica

L'identità pubblica di ogni oggetto deve essere configurata come numero di telefono in formato internazionale.

Qualora si stesse configurato il servizio di **Presenza di Chiamata Condivisa** (si faccia riferimento al paragrafo 4.5.16) al numero di telefono in formato internazionale deve essere aggiunto il suffisso "_scax" con x pari alla tipologia di device (IP1, IP2, SM, TB, PC), come descritto nel paragrafo precedente.

Ad esempio:

identità pubblica terminale principale: +390245451234

identità pubblica terminale secondario 1: +390245451234_scaPC

identità pubblica terminale secondario 2: +390245451234_scaSM

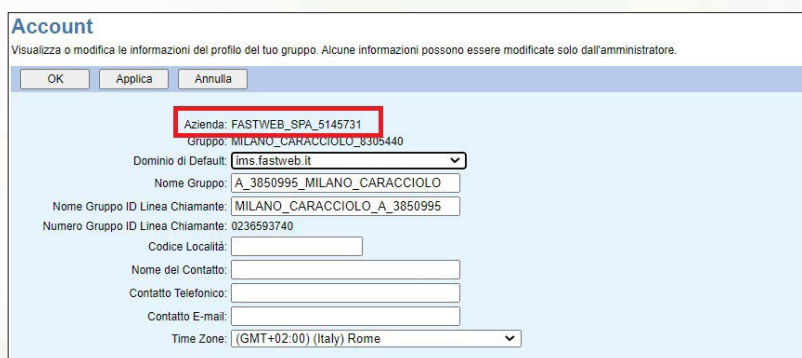
6. FAX SERVER

● 6.1 Accesso

L'Amministratore del Cliente può accedere al portale di gestione del servizio tramite la seguente URL: <https://fs-clouducc.fastweb.it/<aziendaID>>

Il parametro <azienda ID> può essere recuperato nella sezione "Account" (si veda paragrafo 3.1.2)

Ad esempio:



Account
Visualizza o modifica le informazioni del profilo del tuo gruppo. Alcune informazioni possono essere modificate solo dall'amministratore.

OK Applica Annulla

Azienda: **FASTWEB_SPA_5145731**
Gruppo: MILANO_CARACCILOLO_8305440
Dominio di Default:
Nome Gruppo:
Nome Gruppo ID Linea Chiamante:
Numero Gruppo ID Linea Chiamante:
Codice Località:
Nome del Contatto:
Contatto Telefonico:
Contatto E-mail:
Time Zone:

Figura 116 – Come recuperare l'identificativo dell'azienda

In tal caso il link d'accesso pertanto è: https://fs-clouducc.fastweb.it/FASTWEB_SPA_5145731

● 6.2 Fax in ingresso

I fax vengono inviati a tutte le caselle E-mail degli utenti associati alla casella fax server.

● 6.3 Fax in uscita

Sono abilitati ad inviare i fax tutte le caselle di posta elettronica degli utenti associati alla casella fax server.

Per inviare un fax è sufficiente inviare un messaggio di posta elettronica con le seguenti caratteristiche:

- Destinatario: invio-fax@faxucc.fastweb.it
- Oggetto: elenco dei numeri di telefoni a cui inviare il fax es.: 0245451234,0395555123,0655578458
- Allegati: i documenti da spedire
- Testo: può essere lasciato vuoto. Qualsiasi cosa sia scritta viene invece inviata come pagina fax prima dei documenti allegati.

È supportata un'ampia gamma di formati dei documenti. In particolare:

- Microsoft Office 2000/2003: DOC, XLS, PPT, PPS
- Microsoft Office 2007: DOCX, XLSX, PPTX, PPSX
- Open Office: ODT, ODS, ODP
- Adobe Acrobat: PDF
- Immagini: TIFF, JPG, JPEG, GIF
- Altro: RTF, PS, TXT

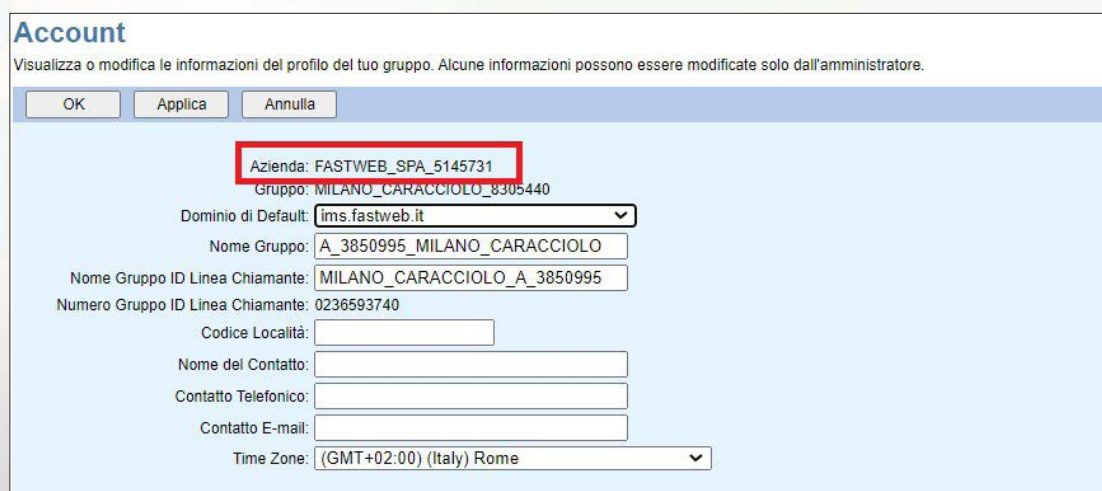
7. REPORTING

● 7.1 Accesso

L'Amministratore del Cliente può accedere al portale di gestione del servizio tramite la seguente URL: <https://bill-clouducc.fastweb.it/<aziendaID>>

Il parametro **<azienda ID>** può essere recuperato nella sezione "Account" (si veda paragrafo 3.1.2)

Ad esempio:



The screenshot shows a web interface titled "Account" with a subtitle: "Visualizza o modifica le informazioni del profilo del tuo gruppo. Alcune informazioni possono essere modificate solo dall'amministratore." Below the subtitle are three buttons: "OK", "Applica", and "Annulla". The main content area contains several fields:

- Azienda:** FASTWEB_SPA_5145731 (highlighted with a red box)
- Gruppo:** MILANO_CARACCILOLO_8305440
- Dominio di Default:** ims.fastweb.it (dropdown menu)
- Nome Gruppo:** A_3850995_MILANO_CARACCILOLO
- Nome Gruppo ID Linea Chiamante:** MILANO_CARACCILOLO_A_3850995
- Numero Gruppo ID Linea Chiamante:** 0236593740
- Codice Località:** (empty text input)
- Nome del Contatto:** (empty text input)
- Contatto Telefonico:** (empty text input)
- Contatto E-mail:** (empty text input)
- Time Zone:** (GMT+02:00) (Italy) Rome (dropdown menu)

Figura 117 – Come recuperare l'identificativo dell'azienda

In tal caso il link d'accesso pertanto è: https://bill-clouducc.fastweb.it/FASTWEB_SPA_5145731

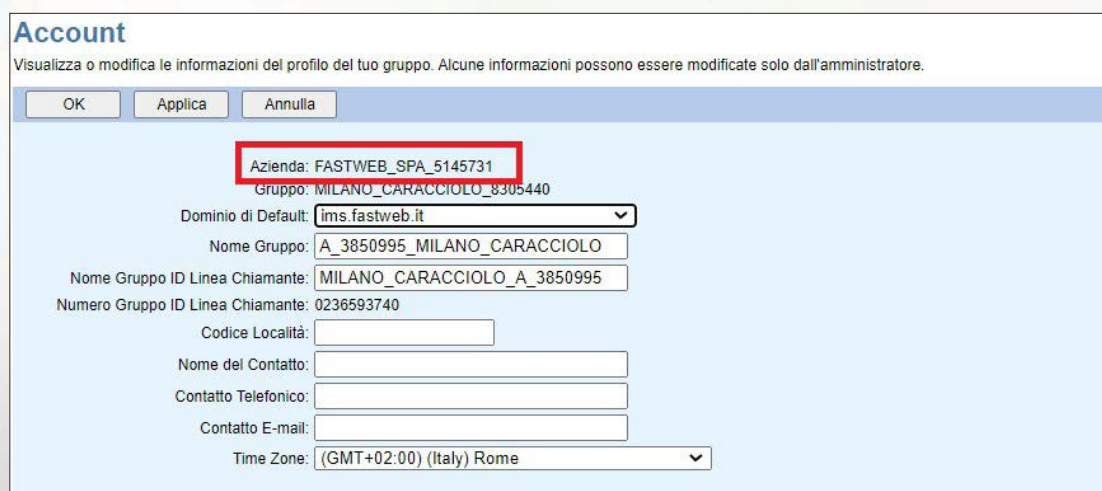
8. CALL RECORDING

● 8.1 Accesso

L'Amministratore del Cliente può accedere al portale di gestione del servizio tramite la seguente URL: <https://rec-clouducc.fastweb.it/<aziendaID>>

Il parametro **<azienda ID>** può essere recuperato nella sezione "Account" (si veda paragrafo 3.1.2)

Ad esempio:



The screenshot shows a web interface titled "Account" with the subtitle "Visualizza o modifica le informazioni del profilo del tuo gruppo. Alcune informazioni possono essere modificate solo dall'amministratore." Below the subtitle are three buttons: "OK", "Applica", and "Annulla". The main content area contains several fields:

- Azienda:** FASTWEB_SPA_5145731 (highlighted with a red box)
- Gruppo:** MILANO_CARACCILOLO_8305440
- Dominio di Default:** ims.fastweb.it (dropdown menu)
- Nome Gruppo:** A_3850995_MILANO_CARACCILOLO
- Nome Gruppo ID Linea Chiamante:** MILANO_CARACCILOLO_A_3850995
- Numero Gruppo ID Linea Chiamante:** 0236593740
- Codice Località:** (empty text input)
- Nome del Contatto:** (empty text input)
- Contatto Telefonico:** (empty text input)
- Contatto E-mail:** (empty text input)
- Time Zone:** (GMT+02:00) (Italy) Rome (dropdown menu)

Figura 118 – Come recuperare l'identificativo dell'azienda

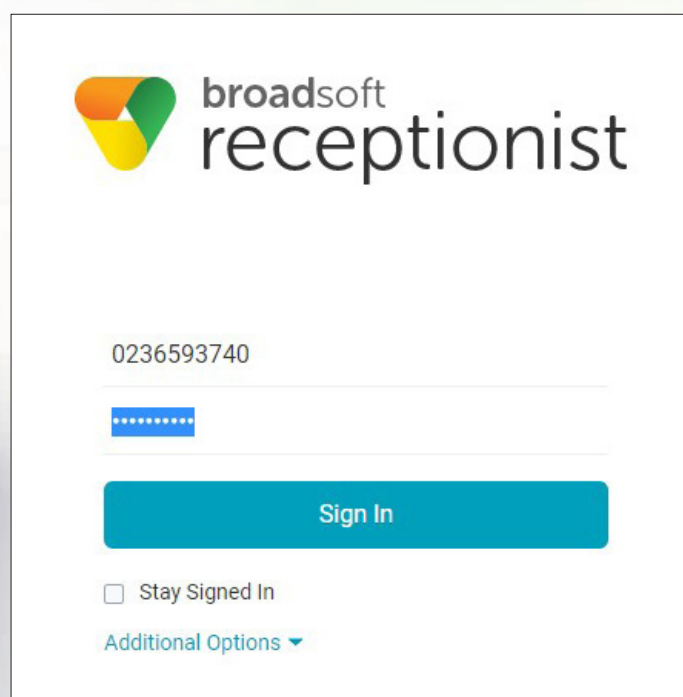
In tal caso il link d'accesso pertanto è: https://rec-clouducc.fastweb.it/FASTWEB_SPA_5145731


9. POSTO OPERATORE

Il Posto Operatore per operatori normo vedenti è una console che serve per aiutare gli operatori che ricevono un elevato numero di chiamate a gestirle più facilmente. Per attivare il servizio, è sufficiente associare l'apposita licenza all'utente/postazione.

Il link di accesso alla console è il seguente:

<https://clouducc.fastweb.it/receptionist/>



 broadsoft
receptionist

0236593740

.....

Sign In

Stay Signed In

[Additional Options ▾](#)

Figura 119 – Home Page della console Posto Operatore

10. LINEE GUIDA PER LA DEFINIZIONE DI UNA PASSWORD SICURA

Le password definite per ogni oggetto (linea, postazione, ivr, fax server, etc...) DEVONO essere diverse (quindi se ci sono 3 utenti è necessario definire 3 password differenti) e DEVONO rispettare le seguenti caratteristiche:

- Lunghezza minima: 8 caratteri alfanumerici
- Lunghezza massima: 30 caratteri alfanumerici
- Caratteri ammessi: 'A'..'Z' 'a'..'z' '1'..'9'
- Caratteri speciali ammessi: ~!@#\$%^*()_+ = - ` { } | \ / : ; ' , . ?
- Deve contenere almeno tre delle quattro tipologie di carattere seguenti:
 - Maiuscolo
 - Minuscolo
 - Numerico
 - Speciale
- Deve essere differente dalle ultime due password
- La password non può contenere il login name
- La password non può contenere il nome dell'utente
- La password non può contenere il cognome dell'utente
- La password non può contenere uno dei termini non ammessi (es. admin, amministratore, segretaria, root)
- La password non può contenere sottostringhe, di lunghezza minima 3 caratteri, del fullname, che è l'unione del nome e del cognome, ottenute usando come caratteri delimitatori o lo spazio o il trattino ("-") o l'underscore ("_"), o la virgola (",").

Si evidenzia che per essere considerata sicura, la password non deve contenere alcun riferimento al servizio, al numero di telefono associato o all'utilizzatore.

**TU
SEI
FUTURO**



FASTWEB

