

#IMPRESA

MANUALE UTENTE

FASTWEB NEXXT COMMUNICATION

CONFIGURAZIONI
PIÙ FREQUENTI

VOIP

FASTWEB

SUMMARY

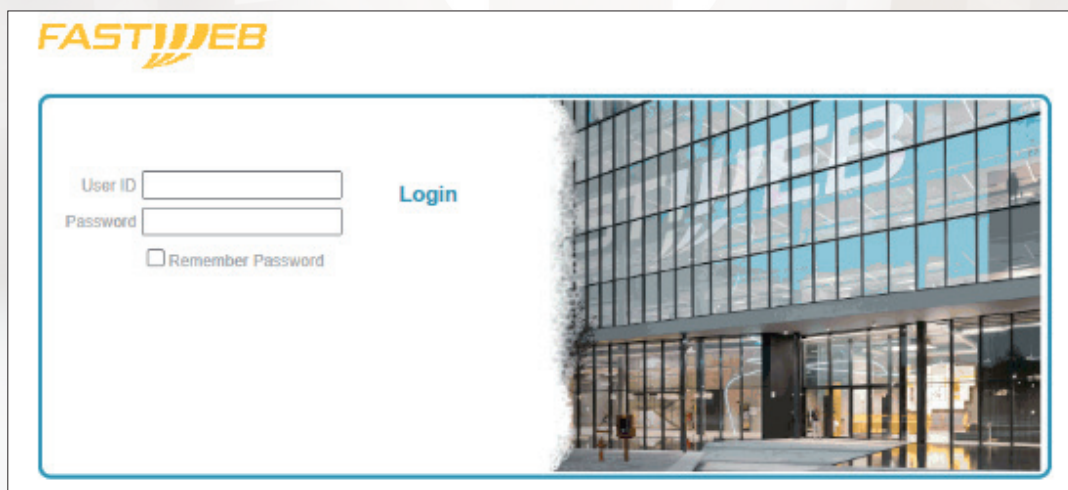
1. INTRODUZIONE	3
2. CONFIGURAZIONI PIÙ FREQUENTI	4
Rubrica	
Come creare un elenco telefonico comune pubblico (cioè di utenti esterni al Cliente) richiamabile da ogni telefono e aggiornabile o da singolo apparecchio o da portale in modo generalizzato	4
Come creare un elenco telefonico comune privato (cioè gli interni dell'azienda) richiamabile da singolo apparecchio o da portale in modo generalizzato	6
Come visualizzare/richiamare la rubrica sui telefoni e su Webex	7
Gruppo di Ricerca	
Creazione Gruppo di Ricerca (Hunt Group)	7
Gestione Telefoni Utenti	
Correzione nomi utente visualizzati sul display telefono	11
Tasti di supervisione per gestione degli utenti in stato libero/occupato	12
Configurazione dei tasti telefonici per composizione rapida vs numeri pubblici e vs interni	13
Intercettazione Chiamate	
Tasti di intercettazione (pickup)	14
Servizi Telefonici Supplementari (STS)	
Sequenza per eseguire trasferimenti di chiamate	15
Come configurare la segreteria telefonica (come abilitarla manualmente o come impostarla solo in determinate fasce orarie)	17
Come impostare deviazione di chiamata da utente, da Gruppo di Ricerca o da IVR (sia totale che in caso di occupato o in caso di mancata risposta)	20
Come abilitare o disabilitare l'avviso di chiamata sul telefono (quindi la possibilità di ricevere più di una chiamata)	22
Gestione Annunci	
Riproduzione di annuncio legato a pianificazione oraria su singolo utente (il numero pubblico serve il singolo utente) con e senza terminazione della chiamata	23
Riproduzione di annuncio impostato manualmente su singolo utente (il numero pubblico serve il singolo utente) con e senza terminazione della chiamata	24
Riproduzione di annuncio legato a pianificazione oraria su un Gruppo di Ricerca con e senza terminazione della chiamata	30
Riproduzione di annuncio impostato manualmente su un Gruppo di Ricerca con e senza terminazione della chiamata	35
Sbarramento Chiamate	
Apertura/chiusura chiamate vs numerazioni nazionali/internazionali	35
Apertura/chiusura chiamate vs Numerazioni Non Geografiche	36
CLI Substitution	
Impostazione CLI su numero pubblico utente (CLI substitution, operazione gestibile esclusivamente da Fastweb)	36
Fax Server	
Come utilizzare il Fax Server e come accedere all'interfaccia web per visualizzare a quale casella e-mail è associato il fax	37
Reset Password	
Come eseguire reset della password di un utente	39

1. INTRODUZIONE

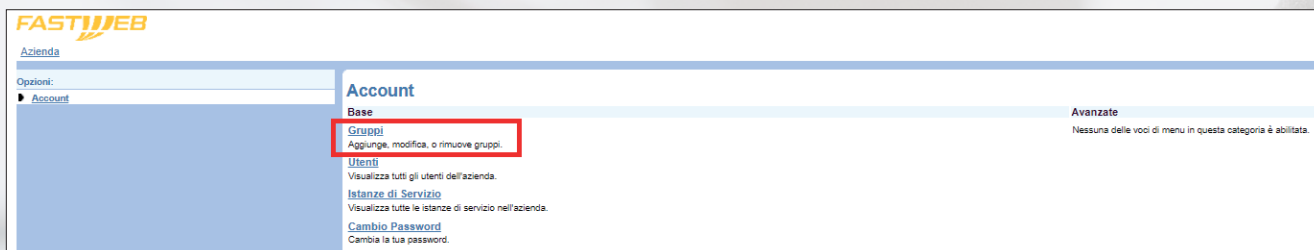
All'interno di questo documento sono dettagliate le principali configurazioni che è possibile gestire in autonomia utilizzando il portale di amministrazione del servizio Fastweb NeXXt Communication che viene messo a disposizione alla seguente URL <https://clouducc.fastweb.it>. L'Amministratore del Cliente 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. E' consigliato non memorizzare la password nel browser.

La password di accesso al portale di gestione ha una durata di 90 giorni e deve rispettare i requisiti minimi di sicurezza indicati nel documento "Manuale per l'amministratore". Scaduti i 90 giorni, il sistema forzerà un cambio password.



La seguente guida è applicabile ai clienti monosede e multisede. Qualora il Cliente avesse più sedi sulle quali è stato attivato il servizio, è necessario innanzitutto selezionare la sede di interesse andando nella sezione Gruppi, cliccando il tasto Ricerca e selezionando una sede prima di procedere come descritto nel seguito del presente documento.

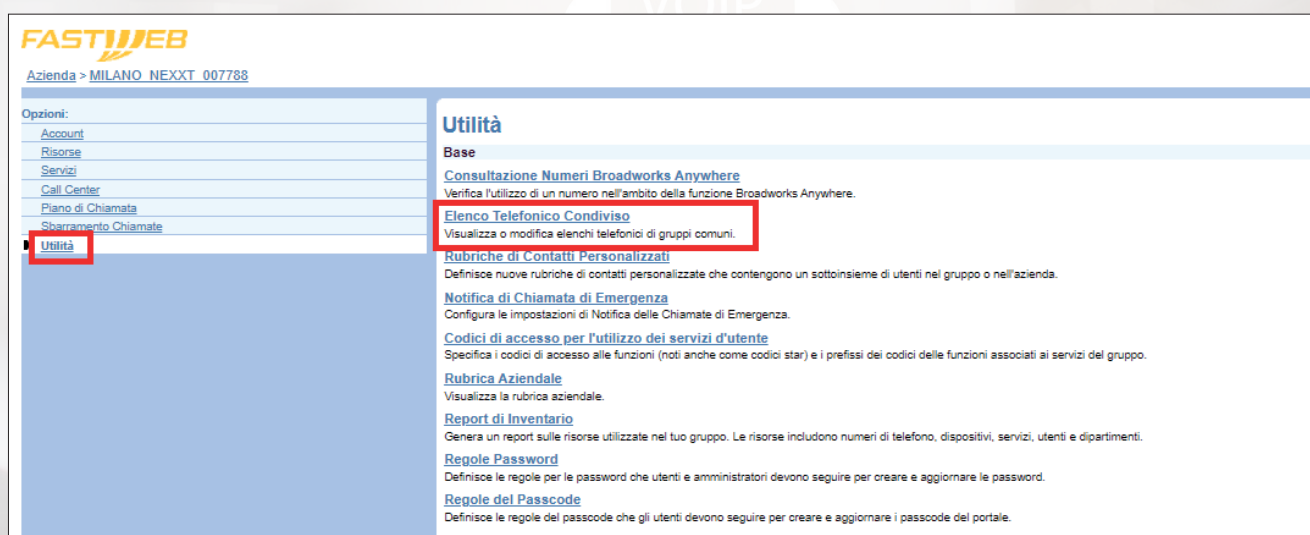


2. CONFIGURAZIONI PIÙ FREQUENTI

Nel seguito del capitolo vengono descritti gli step operativi da seguire per configurare le principali richieste:

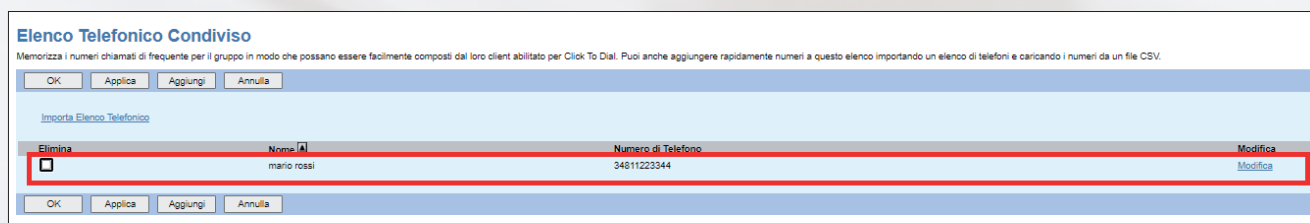
1. Il Cliente richiede un elenco telefonico comune pubblico (cioè di utenti esterni al Cliente) richiamabile da ogni telefono e aggiornabile o da singolo apparecchio o da portale in modo generalizzato.

Dal portale di amministrazione del servizio è possibile creare un Elenco Telefonico Condiviso, inteso come una lista di contatti esterni all'azienda che possono essere condivisi tra tutti gli utenti (ad esempio le numerazioni telefoniche esterne all'azienda chiamate più frequentemente). Per configurare un Elenco Telefonico Condiviso è necessario entrare innanzitutto nella sezione Utilità e cliccare su Elenco Telefonico Condiviso:



The screenshot shows the FASTWEB administration interface. On the left, there is a sidebar menu with 'Utilità' highlighted. The main content area is titled 'Utilità' and contains several options: 'Base', 'Consultazione Numeri Broadworks Anywhere', 'Elenco Telefonico Condiviso' (highlighted with a red box), 'Rubriche di Contatti Personalizzati', 'Notifica di Chiamata di Emergenza', 'Codici di accesso per l'utilizzo dei servizi d'utente', 'Rubrica Aziendale', 'Report di Inventario', 'Regole Password', and 'Regole del Passcode'.

Vengono mostrati i contatti già presenti in tale tipologia di rubrica, ad esempio "mario rossi" ed il relativo numero di telefono; è possibile modificare le informazioni del contatto cliccando sul relativo link Modifica oppure eliminarlo.



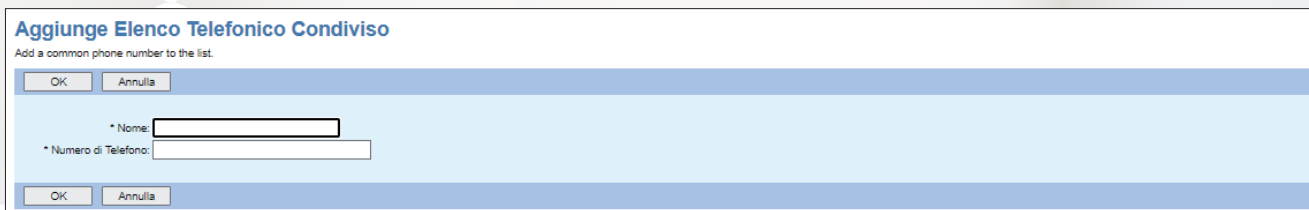
The screenshot shows the 'Elenco Telefonico Condiviso' interface. It includes a header with instructions and buttons for 'OK', 'Applica', 'Aggiungi', and 'Annulla'. Below is a table with the following data:

Elimina	Nome (A)	Numero di Telefono	Modifica
<input type="checkbox"/>	mario rossi	3481122344	Modifica

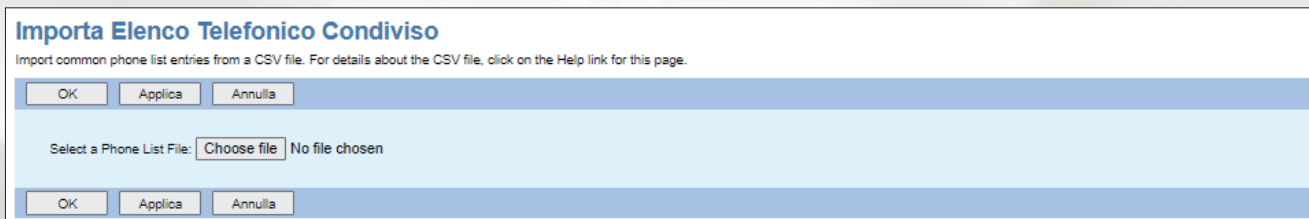
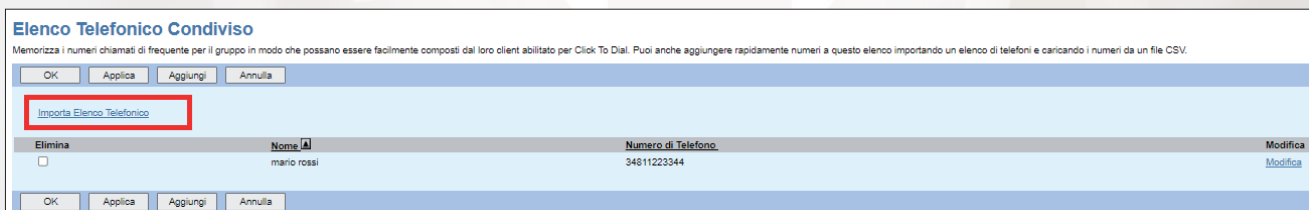
Buttons for 'OK', 'Applica', 'Aggiungi', and 'Annulla' are located at the bottom of the table.

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

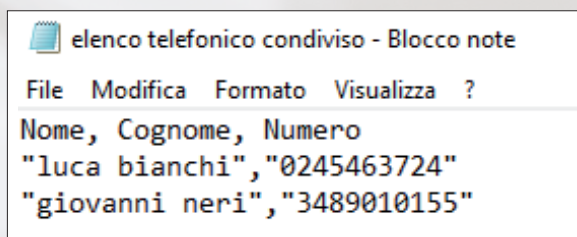
È possibile aggiungere un contatto nell' Elenco Telefonico Condiviso esclusivamente dal portale di amministrazione del servizio e non dal telefono (se l'operazione viene fatta da telefono il contatto è salvato esclusivamente nella Rubrica Personale):



È anche possibile importare una lista di contatti in formato .csv per evitare di doverli aggiungerli uno alla volta. A tal fine è necessario cliccare sul link Importa Elenco Telefonico, selezionare dal proprio PC il file .csv da importare e cliccare infine su Applica:



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. In caso di errori in fase di import si suggerisce di aprire il file .csv con il Blocco note e verificare che la formattazione sia analoga a quella mostrata nella figura seguente:



```
File Modifica Formato Visualizza ?
Nome, Cognome, Numero
"luca bianchi", "0245463724"
"giovanni neri", "3489010155"
```

È necessario eventualmente modificare la formattazione del file e procedere nuovamente con l'import.

Una volta che l'import sarà stato effettuato con successo, nell'Elenco Telefonico Condiviso compariranno tutti contatti caricati:

Elenco Telefonico Condiviso
 Memorizza i numeri chiamati di frequente per il gruppo in modo che possano essere facilmente composti dai loro clienti abilitato per Click To Dial. Puoi anche aggiungere rapidamente numeri a questo elenco importando un elenco 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"/>	giovanni neri	3499010155	Modifica
<input type="checkbox"/>	luca bianchi	0245493724	Modifica
<input type="checkbox"/>	marco rossi	3481122344	Modifica

OK Applica Aggiungi Annulla

2. Il Cliente richiede un elenco telefonico comune privato (cioè gli interni dell'azienda) richiamabile da singolo apparecchio o da portale in modo generalizzato.

La rubrica aziendale, intesa come l'elenco di tutti gli utenti e di tutti gli oggetti configurati (ad esempio gruppi di ricerca, utenti privati virtuali, etc) per uno specifico Cliente che ha attivo il servizio Fastweb NeXXt Communication, è creata in automatico al momento dell'attivazione del servizio.

Per accedere alla rubrica aziendale è necessario entrare innanzitutto nella sezione Utilità e cliccare su Rubrica Aziendale:

FASTWEB

Gruppo

Opzioni:

- [Account](#)
- [Risorse](#)
- [Servizi](#)
- [Piano di Chiamata](#)
- [Utilità](#)**

Utilità

Base

- [Consultazione Numeri Broadworks Anywhere](#)
Verifica l'utilizzo di un numero nell'ambito della funzione Broadworks Anywhere.
- [Elenco Telefonico Condiviso](#)
Visualizza o modifica elenchi telefonici di gruppi comuni.
- [Rubriche di Contatti Personalizzati](#)
Definisce nuove rubriche di contatti personalizzate che contengono un sottoinsieme di utenti nel gruppo o nell'azienda.
- [Notifica di Chiamata di Emergenza](#)
Configura le impostazioni di Notifica delle Chiamate di Emergenza.
- [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.
- [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.

Rubrica Aziendale
 Visualizza la rubrica aziendale con possibilità di ricerca e filtro.

OK

[Sommaro della Rubrica Aziendale](#) [Dettagli della Rubrica Aziendale](#)

Inserire i criteri di ricerca sotto

Cognome Inizia Con

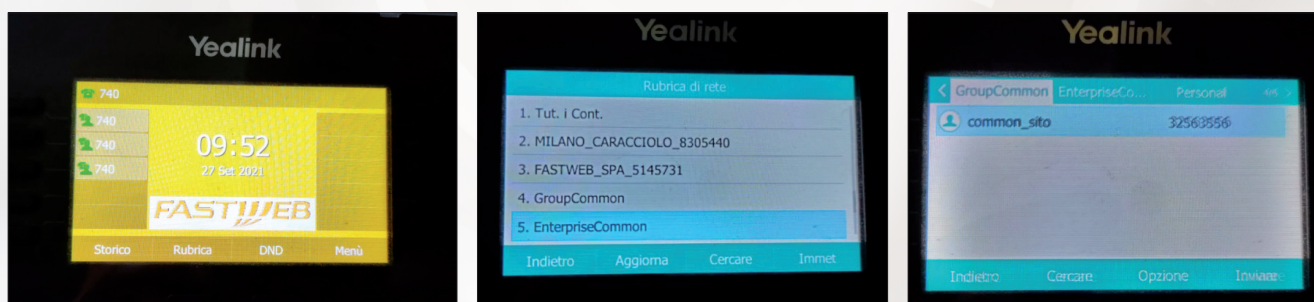
OK

Cliccando su Ricerca vengono mostrati tutti i contatti presenti nella Rubrica Aziendale; è anche possibile inserire specifici criteri di ricerca per trovare informazioni relative ad un particolare utente/oggetto; a titolo puramente d'esempio, è possibile ricercare tutti i contatti relativi ad una determinata sede, è possibile cercare un contatto conoscendo il cognome, il nome o il numero di telefono, etc.

Sono anche presenti due link, Sommario della Rubrica Aziendale e Dettagli della Rubrica Aziendale, qualora si voglia avere una vista d'insieme di tutta la rubrica aziendale, da stampare o da salvare in locale.

3. Come visualizzare/richiamare la rubrica sui telefoni e su Webex

E' possibile consultare una qualunque delle tre rubriche disponibili (Aziendale, Personale oppure l'Elenco Telefonico Condiviso) dagli IP Phone utilizzando un tasto funzione, ossia uno di quei tasti la cui funzione corrisponde a quanto indicato sul display del telefono in corrispondenza del tasto stesso, oppure uno dei tasti hardware presenti sull'IP Phone.



L'accessibilità a tali rubriche dalla Mobile/PC app Webex è in roadmap ma non è ad oggi disponibile.

Dall'app è possibile invece accedere alla rubrica del servizio Webex ed ai contatti presenti localmente su PC/Smartphone e configurati ad esempio su Outlook.

4. Creazione Gruppo di Ricerca (Hunt Group).

Un Gruppo di Ricerca è un servizio che viene configurato a livello di sede e permette di distribuire le chiamate entranti su più utenti, anche appartenenti a sedi diverse, applicando diversi algoritmi di distribuzione delle chiamate.

Per creare un nuovo Gruppo di Ricerca è necessario accedere alla sezione Servizi e cliccare su Gruppo di Ricerca:

FASTWEB
Azienda > MILANO_NEXXT_007788

Opzioni:
[Account](#)
[Risorse](#)
[Servizi](#)
[Call Center](#)
[Piano di Chiamata](#)
[Sbarramento Chiamate](#)
[Utilità](#)

Servizi

Base

Assistente Automatico
 Funge da centralista automatizzato che risponde al telefono e fornisce un messaggio personalizzato ai chiamanti. I chiamanti hanno la possibilità di agganciare il telefono, di connettersi all'operatore, selezionando nome o interno o connettendosi a interni configurabili.

Parcheggio di Chiamata
 Abilita gli utenti a parcheggiare una chiamata nel loro gruppo di parcheggio chiamata e impostare gli attributi di parcheggio chiamata.

Pickup della chiamata
 Abilita gli utenti a rispondere a qualsiasi linea che squilla nel proprio gruppo di risposta alle chiamate.

Integrazione di Exchange
 Configura le impostazioni di integrazione di Exchange per l'integrazione del client.

Gruppo di Ricerca
 Elabora automaticamente le chiamate in arrivo ricevute da un singolo numero di telefono distribuendole tra un gruppo di utenti o agenti.

IM&P Integrato
 Configura le impostazioni di IM&P Integrato.

Musica/Video in Attesa
 Riproduce un file audio (musica) o video caricato per i chiamanti in attesa.

Messaggi Vocali
 Abilita gli utenti a registrare messaggi per le chiamate in arrivo. È possibile usare il messaggio registrato quando non si risponde alla chiamata entro un certo numero di squilli, quando il telefono dell'utente è in attesa, occupato o quando viene trasferito direttamente alla casella vocale dell'utente.

Portale Voce
 Consenti agli utenti di chiamare da qualsiasi telefono in modo che possano utilizzare e configurare i propri servizi utente.

A questo punto è necessario cliccare su **Aggiungi** e inserire le informazioni richieste nell'apposito form. I campi obbligatori sono contrassegnati con il simbolo asterisco (*):

Aggiunge Gruppi di Ricerca

Create a new hunt group.

OK Annulla

* 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

In particolare è necessario inserire:

- **Hunt Group ID** (serve come identificativo univoco a livello di piattaforma dell'oggetto creato): inserire il numero di telefono pubblico associato al Gruppo di Ricerca oppure, qualora fosse associato esclusivamente un numero interno, rispettare le indicazioni fornite nel capitolo "Convenzioni" del "Manuale Amministratore".
- **Nome** (max 30 caratteri): è possibile inserire una descrizione per ricordare la finalità del gruppo.
- **Linea chiamante ID Cognome** (max 30 caratteri): riportare la stessa descrizione inserita nel campo Nome.
- **Linea chiamante ID Nome** (max 30 caratteri): riportare la stessa descrizione inserita nel campo Nome.

È inoltre possibile valorizzare i seguenti campi:

- **Lingua:** selezionare la lingua per gli annunci di servizio.
- **Consenti Chiamate in Attesa sugli agenti:** selezionare qualora si voglia permettere 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 il quale sono stati inseriti nel gruppo.
 - *Regular:* distribuisce la chiamata in arrivo verso il prossimo utente disponibile.
 - *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 vengono 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 risponda. Le opzioni disponibili sono:
 - *Passa all'agente successivo dopo X suonerie:* 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:* al termine del timeout impostato la chiamata viene trasferita verso il numero indicato.
- **Not Reachable Settings:** permette di inoltrare verso un altro numero telefonico la chiamata in arrivo qualora l'utente verso cui è stata instradata non sia raggiungibile.

A questo punto, è necessario cliccare su Ricerca per vedere gli utenti disponibili e spostare quelli di interesse nel box Utenti Assegnati, tramite i tasti Aggiungi/Cancela.

Sono disponibili gli utenti di tutte le sedi:

Una volta premuto OK il nuovo Gruppo di Ricerca viene aggiunto all'elenco di quelli disponibili.

A questo punto si va a completare la configurazione del Gruppo di Ricerca cliccando sul corrispondente link Modifica.

In particolare:

- In **Account** è possibile modificare i dati inseriti in fase di creazione: ad esempio è possibile aggiornare gli utenti presenti all'interno del gruppo e/o cambiare l'algoritmo di distribuzione delle chiamate.
- In **Caratterizzazioni e dati di profilo** è necessario associare al servizio Gruppo di Ricerca il numero di telefono sul quale dovrà essere raggiungibile.

È possibile inserire un numero di telefono pubblico nel campo Numero di Telefono (in tal caso deve coincidere con l'Hunt Group ID del Gruppo di Ricerca) e/o un numero interno nel campo Interno (dimensione variabile tra 2 e 4 cifre; di default inserire il numero di interno con 3 cifre). È necessario infine inserire nel campo Identità Pubblica il numero dell' Hunt Group ID di telefono in formato internazionale (ad esempio +390236593743).

● 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:

Non modificare le altre sezioni.

ATTENZIONE: qualora venisse commesso un errore di configurazione in questa sezione, è necessario cancellare il Gruppo di Ricerca e crearlo di nuovo. Non è possibile effettuare delle modifiche.

5. Correzione nomi utente visualizzati sul display telefono.

Per modificare il nome di un utente visualizzato sul display del telefono è necessario entrare nella sezione Utenti, cliccare il tasto Ricerca e selezionare l'utente sul quale si intende effettuare la configurazione.

Una volta individuato l'utente di interesse, si entra nella sezione Account, dove sono riportate le informazioni sul profilo utente, e si modificano i campi Linea chiamante ID Cognome e Linea chiamante ID Nome inserendo quanto si vuole visualizzare sul display.

Se sul display del telefono continua ad essere mostrato un nome utente diverso da quello desiderato, si consiglia di procedere con il reboot del telefono stesso (staccare l'alimentazione elettrica e ricollegare il telefono).

6. Tasti di supervisione per gestione degli utenti in stato libero/occupato.

Deve essere configurato il servizio Busy Lamp Field per gli utenti che devono poter supervisionare lo stato libero/occupato di altri utenti.

A tal fine è necessario entrare nella sezione Utenti, cliccare il tasto Ricerca e selezionare l'utente al quale si intende abilitare il servizio.

Una volta individuato l'utente di interesse, si entra nella sezione Applicazioni Client, si clicca su Notifica utente occupato, si inserisce nel campo List URI il numero di telefono dell'utente, si preme il tasto Ricerca e si inseriscono nel box Utenti Monitorati gli utenti che devono essere monitorati.

Una volta configurato, il servizio Busy Lamp Field è subito disponibile su IP Phone Yealink (basta riavviare i telefoni).

Il servizio Busy Lamp Field non è abilitato qualora l'utente che deve monitorare utilizzi esclusivamente la Mobile/PC App Webex.

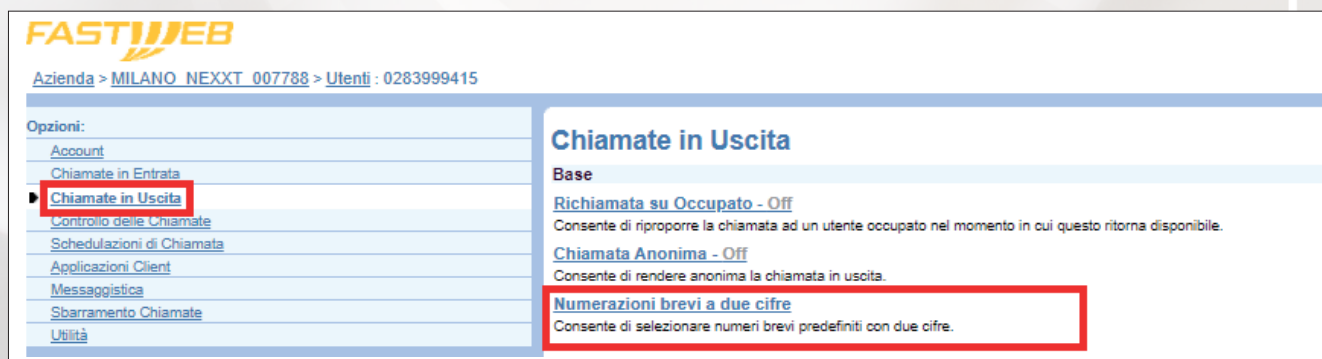
7. Configurazione dei tasti telefonici per composizione rapida vs numeri pubblici e vs interni.

Ci sono diversi modi per erogare il servizio indicato, in particolare:

- **Speed dial di piattaforma** (solo a livello di utente): permettono di associare un numero breve ad uno pubblico al fine di facilitare la memorizzazione. I numeri brevi devono essere ricordati dagli utenti e digitati preceduti dal codice #.
- **Tasti programmabili dei telefoni**

Per configurare uno speed dial di piattaforma per l'utente di interesse è necessario entrare nella sezione Utenti, cliccare il tasto Ricerca e selezionare l'utente sul quale si intende effettuare la configurazione.

Una volta selezionato l'utente di interesse, si entra nella sezione Chiamate in Uscita e si clicca su Numerazioni brevi a due cifre:



FASTWEB
Azienda > MILANO NEXXT 007788 > Utenti : 0283999415

Opzioni:
[Account](#)
[Chiamate in Entrata](#)
[Chiamate in Uscita](#)
[Controllo delle Chiamate](#)
[Schedulazioni di Chiamata](#)
[Applicazioni Client](#)
[Messaggistica](#)
[Sbarramento Chiamate](#)
[Utilità](#)

Chiamate in Uscita

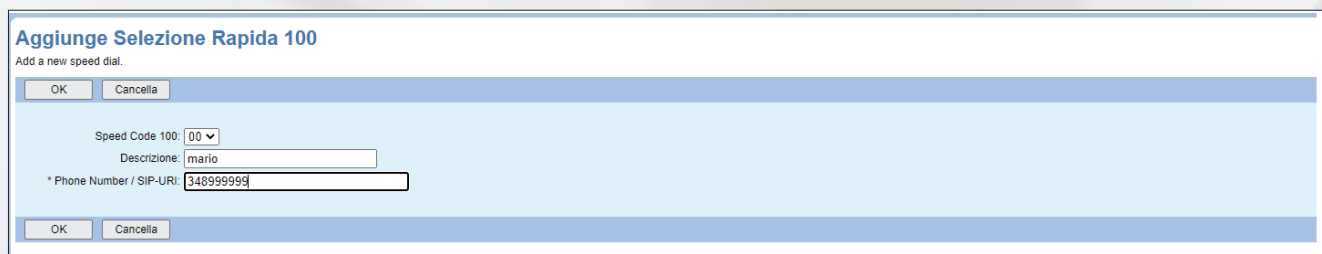
Base

Richiamata su Occupato - Off
Consente di riproporre la chiamata ad un utente occupato nel momento in cui questo ritorna disponibile.

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.

A questo punto si clicca sul tasto Aggiungi e si inseriscono le informazioni richieste nell'apposito form. Nell'esempio che segue si associa il codice 00 al numero 34899999:



Aggiunge Selezione Rapida 100
Add a new speed dial.

OK Cancellia

Speed Code 100: 00

Descrizione: mario

* Phone Number / SIP-URI: 34899999

OK Cancellia

Per chiamare il numero pubblico basta digitare dal proprio telefono #00 per chiamare il numero pubblico 348999999.

Per configurare i **tasti programmabili dei telefoni Yealink** è necessario procedere nel seguente modo:

- Tenere premuto il testo programmabile che si desidera configurare sino a che non compare la maschera di configurazione ed impostare i seguenti valori:
 - **Tipo:** Comp. Rapida
 - **ID account:** Linea 1
 - **Etichetta:** nome identificativo del numero (ad es. Casa)
 - **Valore:** numero di destinazione (ad es. 3489306589)
- Premere il tasto funzione Salva

Line Key 7	
1. Tipo:	Comp. rapida
2. ID account:	Linea 1
3. Etichetta:	casa
4. Valore:	3489306589

Indietro abc Cancellare Salva

8. Tasti di intercettazione (pickup).

Ogni utente può effettuare l'intercettazione diretta di una chiamata diretta ad un altro utente componendo sul proprio telefono il codice ***97** seguito dal numero dell'utente da intercettare. In alternativa è possibile configurare a livello di sede il servizio Pickup della chiamata (Gruppo di Intercettazione) che permette agli utenti di rispondere a qualsiasi linea che squilla all'interno del proprio gruppo, componendo sul proprio telefono il codice ***98**.

Per creare un nuovo Gruppo di Intercettazione è necessario accedere alla sezione Servizi e cliccare su Pickup della Chiamata:

FASTWEB
Azienda > MILANO_NEXXT_007388

Opzioni:
Account
Sede
Servizi
Tutti i servizi
Piano di Chiamata
Sostanzamento Chiamate
Voce

Servizi

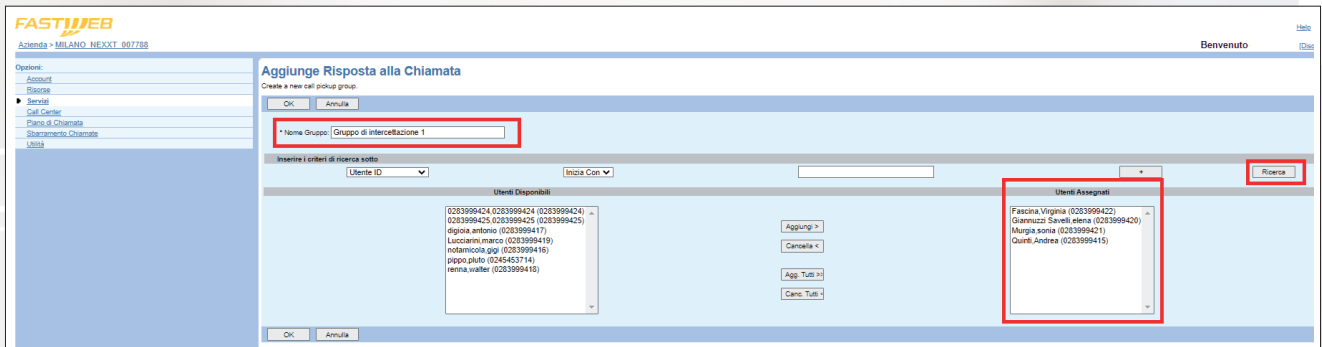
Base

- Assistente Automatico**
Funge da centralista automatizzato che risponde al telefono e fornisce un messaggio personalizzato ai chiamanti. I chiamanti hanno la possibilità di: connettersi all'operatore, selezionando nome o interno o connettendosi a interni configurabili.
- Parcheeggio di Chiamata**
Abilita gli utenti a parcheggiare una chiamata nel loro gruppo di parcheggio chiamata e impostare gli attributi di parcheggio chiamata.
- Pickup della chiamata**
Abilita gli utenti a rispondere a qualsiasi linea che squilla nel proprio gruppo di risposta alle chiamate.
- Integrazione di Exchange**
Configura le impostazioni di integrazione di Exchange per l'integrazione dei clienti.
- Gruppo di Ricerca**
Eletta automaticamente la chiamata in arrivo ricevuta da un singolo numero di telefono distribuita tra un gruppo di utenti o agenti.
- IMSP Integrato**
Configura le impostazioni di IMSP Integrato.
- Musica/Video in Attesa**
Riproduce un file audio (musica) o video caricato per i chiamanti in attesa.
- Messaggi Vocali**
Abilita gli utenti a registrare messaggi per le chiamate in arrivo. È 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.
- Portale Voce**
Consente agli utenti di chiamare da qualsiasi telefono in modo che possano utilizzare e configurare i propri servizi utente.

Avanzate

- BroadWorks Anywhere**
Estende i tuoi servizi in modo da poter effettuare e ricevere chiamate da qualsiasi telefono fisso, cellulare o soft client a principale.
- BroadWorks Mobility**
Estende i tuoi servizi in modo trasparente a un telefono cellulare.
- Gruppo di Richiamata Personalizzato**
Definisce la richiamata multimediale da riprodurre ai chiamanti ai membri o ai servizi del tuo gruppo.
- Flexible Seating Host**
Crea e gestisce host che gli utenti con il servizio Flexible Seating Guest possono associare al proprio profilo del dispo.
- Ingresso Notturno di Gruppo**
Configura il gruppo per reinviare le chiamate effettuate a un utente durante le ore in cui il gruppo non è grave; in se.
- Cercapersone di Gruppo**
Consente agli utenti di cercare un gruppo di utenti componendo il numero del gruppo in cercapersone o interno.
- 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 e.
- Completamento delle Serie**
Fornisce funzionalità di sistema on-line cercando in una serie di linee in base a un ordine prestabilito.
- Gruppo di Session Administration Control**
Visualizza, aggiunge, modifica o rimuove i gruppi di Session Admission Control.

A questo punto è necessario cliccare su Aggiungi, inserire nel campo Nome Gruppo un identificativo per il gruppo creato, premere il tasto Ricerca ed inserire nel box Utenti Assegnati gli utenti che devono far parte del gruppo tramite i tasti Aggiungi/Cancela:



È possibile creare più di un Gruppo di Intercettazione ma un utente può appartenere ad un gruppo soltanto.

9. Sequenza per eseguire trasferimenti di chiamate

È possibile per gli utenti trasferire chiamate attive in quel momento sulla propria linea verso altri numeri interni o esterni con la possibilità di interloquire o meno con il destinatario prima di inoltrare la chiamata. La funzionalità è abilitata anche per gli utenti che fanno parte di un Gruppo di Ricerca.

In caso di **IP Phone** è possibile procedere nel seguente modo:

Trasferimento senza consultazione:

- Con una chiamata attiva, premere il tasto TRASFERIRE o TRASFERIMENTO.
- Comporre il numero a cui si desidera trasferire la chiamata e premere il tasto TRASFERIMENTO.
- Riagganciare il ricevitore.

Trasferimento con consultazione:

- Con una chiamata attiva, premere il tasto TRASFERIRE o TRASFERIMENTO.
- Comporre il numero a cui si desidera trasferire la chiamata e premere il tasto INVIA o CHIAMA.
- Quando l'altra parte risponde, annunciare la chiamata e premere il tasto TRASFERIRE.
- Se l'altra parte rifiuta la chiamata, premere il tasto RIPRENDI per tornare alla chiamata stessa.

In caso di **Cordless DECT Gigaset** è possibile procedere nel seguente modo:


Trasferimento senza consultazione:

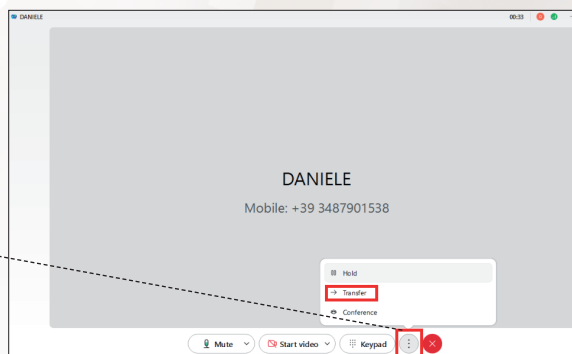
- Con una chiamata attiva, mettere la chiamata in attesa premendo il tasto ATTESA.
- Comporre il numero a cui si desidera trasferire la chiamata e premere il tasto R non appena si sente il tono di libero.
- Riagganciare il ricevitore.

Trasferimento con consultazione:

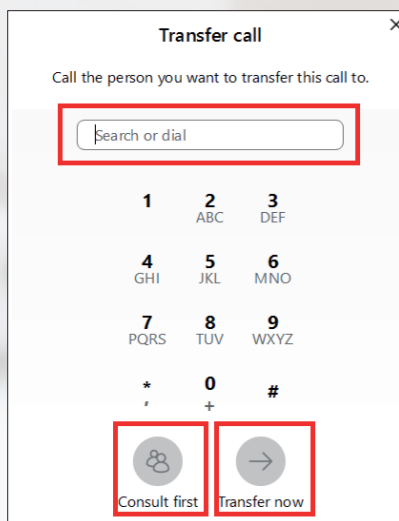
- Con una chiamata attiva, mettere la chiamata in attesa premendo il tasto ATTESA.
- Comporre il numero a cui si desidera trasferire la chiamata.
- Quando l'altra parte risponde, annunciare la chiamata e premere il tasto R.
- Se l'altra parte rifiuta la chiamata, premere il tasto di fine chiamata per chiudere la chiamata e riprendere la precedente con il tasto di inizio chiamata.

In caso di **PC App Webex** è possibile procedere nel seguente modo:

- Con una chiamata attiva, premere il tasto  e poi Transfer:



- Comporre il numero al quale si desidera trasferire la chiamata e premere il tasto Consult first per consultare il destinatario oppure il tasto Transfer now per un trasferimento senza consultazione:



10. Come configurare la segreteria telefonica (come abilitarla manualmente o come impostarla solo in determinate fasce orarie).

La segreteria telefonica è un servizio che viene abilitato a livello utente e NON prevede la possibilità che possa essere attivata automaticamente in base ad una pianificazione temporale prestabilita. Pertanto deve essere abilitata/disabilitata manualmente, agendo tramite il portale di gestione del servizio.

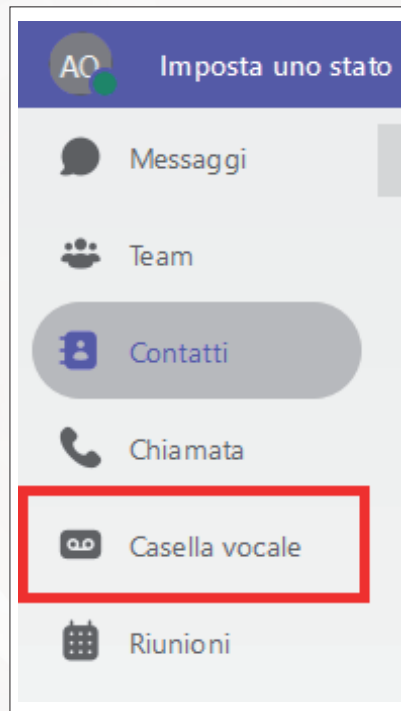
Per abilitare/disabilitare la segreteria telefonica è necessario entrare nella sezione Utenti, cliccare il tasto Ricerca e selezionare l'utente sul quale si intende effettuare la configurazione. A questo punto si entra nella sezione Messaggistica, si clicca su Gestione Messaggi Vocali, si abilita/disabilita la segreteria selezionando i tasti On/Off e si indica quali chiamate dovranno essere instradate verso la segreteria (tutte, solo quelle che trovano occupato e/o solo quelle che non ricevono risposta).

The screenshot shows the FASTWEB user management interface. The breadcrumb trail is 'Azienda > MILANO NEXXT 007788 > Utenti : 0283999415'. On the left, a sidebar menu lists various options, with 'Messaggistica' highlighted in a red box. The main content area is titled 'Messaggistica' and includes a 'Base' section with several sub-sections: 'Aliases', 'Liste di Distribuzione Messaggi', 'Messaggi di Cortesia/benvenuto', 'IM&P Integrato - On', 'Gestione Messaggi Vocali - Off' (highlighted in a red box), and 'Portale Voce'. Each sub-section has a brief description of its function.

The screenshot shows the 'Gestione Messaggi Vocali' configuration page. The breadcrumb trail is 'Azienda > MILANO NEXXT 007788 > Utenti : 0283999415'. The left sidebar menu is the same as in the previous screenshot, with 'Messaggistica' selected. The main content area is titled 'Gestione Messaggi Vocali' and contains configuration options for voice messages. A red box highlights the 'Messaggi Vocali' section, which includes radio buttons for 'On' (selected) and 'Off', and three checked checkboxes: 'Send All Calls to Voice Mail', 'Send Busy Calls to Voice Mail', and 'Send Unanswered Calls to Voice Mail'. Below this, there are options for handling messages when they arrive, including 'Use unified messaging', 'Use Phone Message Waiting Indicator' (checked), and 'Forward it to this e-mail address:' with an empty input field. There are 'OK', 'Applica', and 'Annulla' buttons at the top of the configuration area.

Si segnala che non possibile inoltrare il messaggio lasciato in segreteria ad una casella e-mail (la funzionalità è visibile ma non è abilitata).

Se la segreteria telefonica è stata abilitata, l'utente vede abilitata all'interno della PC app Webex anche la voce Casella Vocale:



Tale voce invece non compare qualora la segreteria telefonica risulti disabilitata. Ogni utente che ha la segreteria telefonica attiva può configurare quali tipologie di chiamata trasferire verso la voice mail non solo tramite il portale di gestione ma anche agendo direttamente sul proprio telefono.

In particolare:

- **Trasferimento verso la segreteria di tutte le chiamate in arrivo:** chiamare il codice *21 per abilitarlo, chiamare il codice #21 per disabilitarlo.
- **Trasferimento verso la segreteria delle chiamate in arrivo che trovano occupato:** chiamare il codice *40 per abilitarlo, chiamare il codice #40 per disabilitarlo.
- **Trasferimento verso la segreteria di tutte le chiamate in arrivo a cui non si risponde:** chiamare il codice *41 per abilitarlo, chiamare il codice #41 per disabilitarlo.

Come già detto, utilizzare questi codici non ha alcun effetto se la segreteria telefonica non è stata precedentemente attivata.

Se si vuole invece personalizzare il messaggio di benvenuto della segreteria telefonica si seleziona l'utente di interesse, si clicca su Messaggi di cortesia/benvenuto e si imposta l'annuncio audio da far ascoltare al chiamante (ovviamente deve essere un annuncio audio già caricato sulla piattaforma):

Opzioni:

- Account
- Chiamate in Entrata
- Chiamate in Uscita
- Controllo delle Chiamate
- Schedulazioni di Chiamata
- Applicazioni Client
- Messaggistica**
- Comunicazioni Personalizzate
- Utilità

Messaggistica

Base

Aliaees

Permette di associare altre linee/numeri al numero di riferimento in modo che da questi si possa accedere alla casella vocale del numero principale, come se fosse quest'ultimo.

Liste di Distribuzione Messaggi

Permette di creare liste di linee/numeri a cui inviare messaggi vocali contemporaneamente.

Messaggi di Cortesia/benvenuto

Consente di creare messaggi personalizzati per chi accede alla casella vocale.

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.

Gestione Messaggi Vocali - Off

Consente la configurazione le modalità di deposito messaggi in casella vocale, il loro inoltro, la notifica di presenza.

Portale Voce

Consente di impostare e personalizzare le opzioni del portale voce.

24h

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:

Busy Greeting

System greeting

Saluto Personale

Audio:

Video:

Saluto Senza Risposta

Number of rings before greeting:

Assenza Prolungata

Disabilita Deposito Messaggio

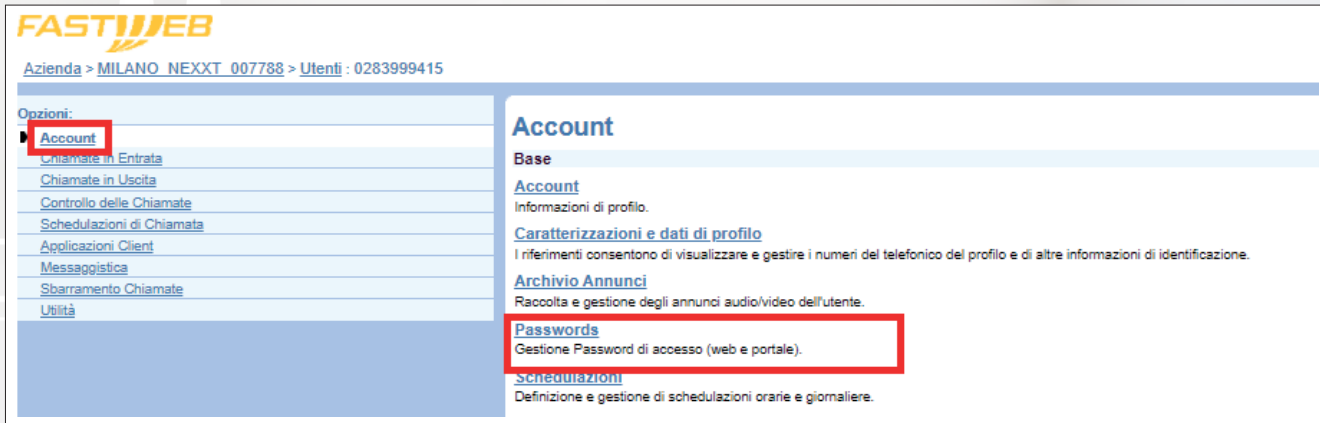
Audio:

Video:

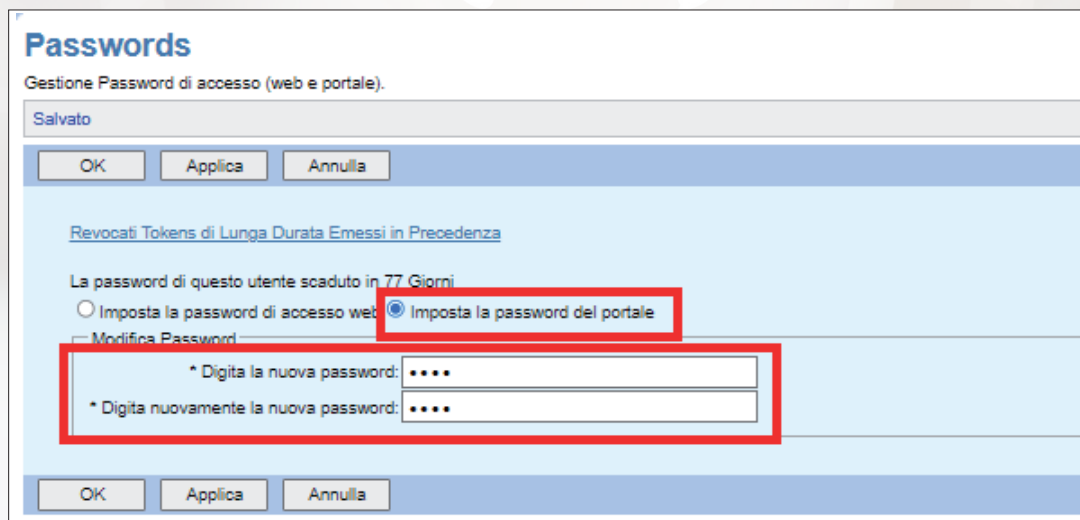
Ogni utente può accedere ai messaggi che sono stati lasciati nella propria segreteria telefonica chiamando il numero **0236515340** e seguendo le istruzioni registrate: in base al dispositivo che si sta utilizzando sarà necessario inserire l'**id della casella vocale** (corrisponde con il numero di telefono) e/o il **codice pass**, ossia un codice numerico di almeno 4 cifre che l'amministratore del centralino deve impostare tramite il portale di gestione del servizio per ogni utente che ha bisogno di accedere alla segreteria telefonica.

Per impostare un nuovo codice pass è necessario entrare nella sezione Utenti, cliccare il tasto Ricerca e selezionare l'utente sul quale si intende effettuare la configurazione.

A questo punto si entra nella sezione Passwords, si seleziona la voce Imposta la password del portale e si inserisce due volte un codice numerico di almeno 4 cifre:



The screenshot shows the FASTWEB user interface. At the top, it displays the company name 'FASTWEB' and the user's account information: 'Azienda > MILANO NEXXT 007788 > Utenti : 0283999415'. On the left, there is a menu titled 'Opzioni:' with several items, including 'Account' which is highlighted with a red box. On the right, the 'Account' section is visible, with a sub-section 'Passwords' also highlighted by a red box. The 'Passwords' section includes the text 'Gestione Password di accesso (web e portale)'.



The screenshot shows the 'Passwords' configuration page. At the top, it says 'Gestione Password di accesso (web e portale)'. Below this, there are buttons for 'OK', 'Applica', and 'Annulla'. The page indicates that the user's password expires in 77 days. There are two radio button options: 'Imposta la password di accesso web' (unselected) and 'Imposta la password del portale' (selected, highlighted with a red box). Below these options, there are two input fields for the new password, both highlighted with a red box. The first field is labeled '* Digita la nuova password:' and the second is labeled '* Digita nuovamente la nuova password:'. At the bottom, there are buttons for 'OK', 'Applica', and 'Annulla'.

L'utente, al primo accesso alla segreteria telefonica, sarà forzato dal sistema a fare un ulteriore cambio del codice pass.

11. Come impostare deviazione di chiamata da utente, da Gruppo di Ricerca o da IVR (sia totale che in caso di occupato o in caso di mancata risposta).

Ogni utente può abilitare/disabilitare la deviazione di chiamata agendo direttamente sul proprio telefono.

In particolare:

- **Trasferimento incondizionato di Chiamata (CFU):** il servizio può essere abilitato chiamando il codice *72 ed inserendo il numero verso cui deviare le chiamate; il servizio può essere disabilitato chiamando il codice *73; è anche possibile verificare lo stato del servizio chiamando il codice *21*.

- **Trasferimento di Chiamata su Occupato (CFB):** il servizio può essere abilitato chiamando il codice *90 ed inserendo il numero verso cui deviare le chiamate; il servizio può essere disabilitato chiamando il codice *91; è anche possibile verificare lo stato del servizio chiamando il codice *67*.
- **Trasferimento di Chiamata su Non Risposta (CFNR):** il servizio può essere abilitato chiamando il codice *92 ed inserendo il numero verso cui deviare le chiamate; il servizio può essere disabilitato chiamando il codice *93; è anche possibile verificare lo stato del servizio chiamando il codice *61*.

In alternativa è possibile configurare il servizio a livello di utente utilizzando il portale di amministrazione del servizio.

Per abilitare/disabilitare l'avviso di chiamata è necessario entrare nella sezione Utenti, cliccare il tasto Ricerca e selezionare l'utente sul quale si intende effettuare la configurazione.

A questo punto si entra nella sezione Chiamate in Entrata, si seleziona il servizio di interesse e lo si abilita/disabilita utilizzando i tasti On/Off.

FASTWEB
Azienda > MILANO_NEXXT_007788 > Utenti : 0283999415

Opzioni:
Account
Chiamate in Entrata
Chiamate in Uscita
Controllo delle Chiamate
Schedulazioni di Chiamate
Applicazioni Client
Messaggistica
Sbarramento Chiamate
Utilità

Chiamate in Entrata
Base
Rifiuta Chiamata Anonima - Off
Rifiuta chiamate originate da utenti che hanno impostato come anonimo il loro CLI.
Recupero Nome Chiamante - Off
Fornisce il nome di un chiamante recuperando il nome del chiamante dalla rete.
Trasferimento incondizionato di Chiamata (CFU) - Off
Trasferisce tutte le chiamate entranti ad un altro utente (SIP-URI) in modo incondizionato.
Trasferimento di Chiamata su Occupato (CFB) - Off
Trasferisce tutte le chiamate entranti ad un altro utente se il numero chiamato e' occupato.
Trasferimento di Chiamata su non Risposta (CFNR) - Off
Trasferisce tutte le chiamate entranti ad un altro utente nel caso di mancata risposta del chiamato.
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.
Restrizione dell'Identificazione del Numero Connesso (COLR) - Off
Impedisce che al chiamante venga mostrata l'identita' del numero connesso, quando e' chiamato.
Non Disturbare - Off
Permette la ridirezione immediata in segreteria di tutte le chiamate entranti.
Consegna ID Linea Chiamante Esterna - On
Fornisce informazioni sull'ID della Linea Chiamante di un chiamante esterno.
Consegna ID Linea Chiamante Interna - On
Fornisce le informazioni sull'ID della Linea Chiamante del gruppo o del membro dell'azienda quando viene chiamato.

FASTWEB
Azienda > MILANO_NEXXT_007788 > Utenti : 0283999415

Opzioni:
Account
Chiamate in Entrata
Chiamate in Uscita
Controllo delle Chiamate
Schedulazioni di Chiamate
Applicazioni Client
Messaggistica
Sbarramento Chiamate
Utilità

Trasferimento incondizionato di Chiamata (CFU)
Trasferisce tutte le chiamate entranti ad un altro utente (SIP-URI) in modo incondizionato. E' possibile indicare l'emissione di un breve tono di avviso sul telefono trasferente per segnalare l'arrivo di una chiamata. Il numero su cui viene trasferita la chiamata deve essere permesso/incluso nel piano di chiamata associato all'utente trasferente. L'operazione puo' essere eseguita, oltre che sul questo portale, :

OK Applica Annulla

Trasferimento incondizionato di Chiamata (CFU): On Off
* Chiamate Incoltrate a numero di telefono / SIP-URI:

Emissione di un avviso sul telefono trasferente in caso di chiamata incoltrata

OK Applica Annulla

Per gli utenti configurati all'interno di un **Gruppo di Ricerca NON** valgono i servizi di deviazione impostati a livello di singolo utente. È però possibile impostare una deviazione che valga qualora nessuno degli utenti del Gruppo di Ricerca risponda entro X secondi. Per i dettagli si faccia riferimento allo scenario 6.

Il servizio **IVR**, infine, prevede la possibilità di deviare una chiamata verso un numero telefonico qualsiasi in caso di mancata attività da parte del chiamante (ad esempio se non seleziona alcuna opzione dell'alberatura).

A tal fine è necessario configurare il parametro Trasferimento all'operatore dopo X secondi di inattività (il valore minimo per X è 1) ed impostare un'opzione del menù con Trasferisce all'operatore.

FASTWEB
Azienda > MILANO_NEXXT_007788

Opzioni:
Account
Risorse
Servizi
Call Center
Piano di Chiamata
Sbarramento Chiamate
Utilità

Aggiunge Assistente Automatico

Create a new automated receptionist (auto attendant).

OK Annulla

Tipo Assistente Automatico: Standard
* ID Assistente Automatico: LA112233_ita @ ims.fastweb.it

* Nome: _____
* Linea chiamante ID Cognome: _____ * Linea chiamante ID Nome: _____
Dipartimento: Nessuno Lingua: English
Time Zone: (GMT+01:00) (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 Menu: Coppione + Nome Coppione + Nome e Cognome

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

OK Annulla

12. Come abilitare o disabilitare l'avviso di chiamata sul telefono (quindi la possibilità di ricevere più di una chiamata).

Ogni utente può abilitare l'avviso di chiamata (o chiamata in attesa) dal proprio telefono chiamando il codice ***43** e può disabilitarlo chiamando il codice **#43**.

È anche possibile verificare lo stato del servizio chiamando il codice ***53***.

In alternativa è possibile configurare il servizio a livello di utente utilizzando il portale di amministrazione del servizio.

Per abilitare/disabilitare l'avviso di chiamata è necessario entrare nella sezione Utenti, cliccare il tasto Ricerca e selezionare l'utente sul quale si intende effettuare la configurazione.

A questo punto si entra nella sezione Controllo delle Chiamate, si clicca su Chiamata in Attesa e si abilita/disabilita il servizio utilizzando i tasti On/Off.

FASTWEB
Azienda > MILANO_NEXXT_007788 > Utenti - 0283999415

Opzioni:
Assistenti
Chiamate in Entrata
Chiamate in Uscita
Controllo delle Chiamate
Sbarramenti di Chiamate
Applicazioni Client
Messaggistica
Sbarramento Chiamate
Utilità

Controllo delle Chiamate

Base

Esente da Inclusioni - On
Blocca i tentativi di inclusioni da parte di altri utenti che hanno la Risposta alle Chiamate Indirizzate con Inclusioni

Chiamata in Attesa - Off
Permette di rispondere ad una ulteriore chiamata mentre si è già in una precedente conversazione.

Pickup della chiamata
Raccolta (risposta) ad una chiamata diretta al gruppo di appartenenza attraverso codice di accesso ed estensione.

Inibitore di Diversione
Inibisce i servizi di reindirizzamento della parte remota

Chiamata in Attesa Isotattica
Mette in attesa una chiamata con un codice di accesso alle funzioni quando si utilizza un telefono semplice senza capacità di controllo delle chiamate.

Call Transfer
Trasferisce una chiamata entrante ad un altro numero.

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.

Avanzate

Controllo Utente sul Blocco della Comunicazione
Seleziona il Profilo di Sbarramento Chiamate attivo.

BroadWorks Anywhere
Gestione numeri fissi e mobili associati allo stesso account.

Inoltro Notturno di Gruppo - Off
Configura le impostazioni di Inoltro Notturno di Gruppo.

Remote Office - Off
Permette di usare qualsiasi telefono remoto e disponibile come supporto fisico per le chiamate e billing) sull'utente associato (client click-to-dial).

Chiamata condivisa
Permette all'amministratore (non al singolo utente) di aggiungere linee/numeri alla linea/numero riferimento.

FASTWEB
Azienda > MILANO_NEXXT_007788 > Utenti : 0283999415

Chiamata in Attesa
Permette di rispondere ad una ulteriore chiamata mentre si e' già in una precedente conversazione. L'operazione può essere eseguita, oltre che sul questo portale, attraverso lo specifico codice di accesso direttamente dal terminale dell'utente.

OK Applica Annulla

Chiamata in Attesa: On Off

Disponibilità visualizzazione del chiamante in attesa

OK Applica Annulla

13. Riproduzione di annuncio legato a pianificazione oraria su singolo utente (il numero pubblico serve il singolo utente) con e senza terminazione della chiamata.

È possibile soddisfare lo scenario senza terminazione della chiamata (l'unico fattibile qualora sia necessario prevedere anche una pianificazione temporale) seguendo tre passaggi:

- Carico l'annuncio vocale
- Configuro la pianificazione oraria
- Configuro un messaggio di preavviso per l'utente di interesse

Nel seguito vengono forniti i dettagli dei vari passaggi:

a) Carico l'annuncio vocale

Tale operazione può essere fatta sia a livello di sede sia a livello di singolo utente; se viene fatta a livello di sede l'annuncio vocale potrà essere utilizzato nella configurazione dei servizi per tutti gli utenti configurati su quella sede.

Per caricare un annuncio vocale a livello di sede è necessario entrare nella sezione Account e cliccare su Archivio Annunci:

FASTWEB
Azienda > MILANO_NEXXT_007788

Opzioni:

- Account**
- Resource
- Servizi
- Call Center
- Piano di Chiamata
- Sbarramento Chiamate
- Utilità

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.

Archivio Annunci
Raccolta e gestione degli annunci audio/video dell'utente.

OK Applica Aggiungi Annulla

Dimensione Totale dei file: 0KB di 1GB usato

Audio Video

Inserire i criteri di ricerca sotto

Nome Inizia Con Ricerca

OK Applica Aggiungi Annulla

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

L'annuncio audio deve essere in formato WAV, A-law, 8000Hz, 64Kbps.

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

Aggiungi Archivio Annunci
Add a new audio or video announcement.

OK Annulla

* Nome:

* Carica il File dell'Annuncio: No file chosen

OK Annulla

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

b) Configuro la pianificazione oraria

Tale operazione può essere fatta sia a livello di sede sia a livello di singolo utente; se viene fatta a livello di sede la pianificazione oraria creata potrà essere utilizzata nella configurazione dei servizi per tutti gli utenti configurati su quella sede.

Per creare una nuova pianificazione oraria a livello di sede è necessario accedere alla sezione Account e cliccare su **Schedulazioni**:

FASTWEB
Azienda > MILANO NEXXT 007788

Opzioni:

- Account
- Assistenza
- Servizi
- Call Center
- Piano di Chiamate
- Sbarramento Chiamate
- Utilità

Account

Base

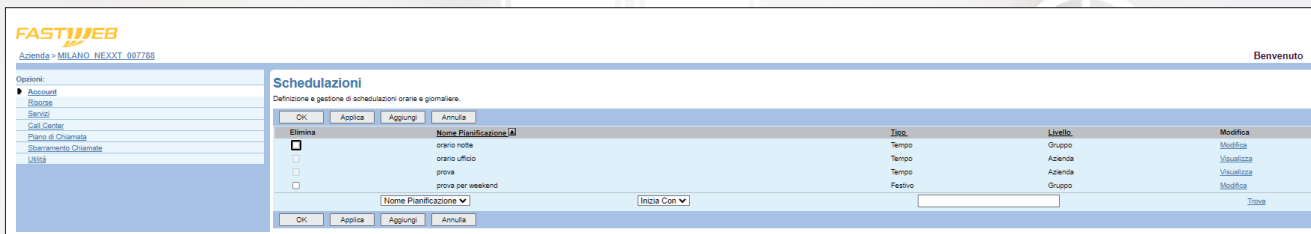
Utenti
Aggiungi, modifica o rimuovi utenti.

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

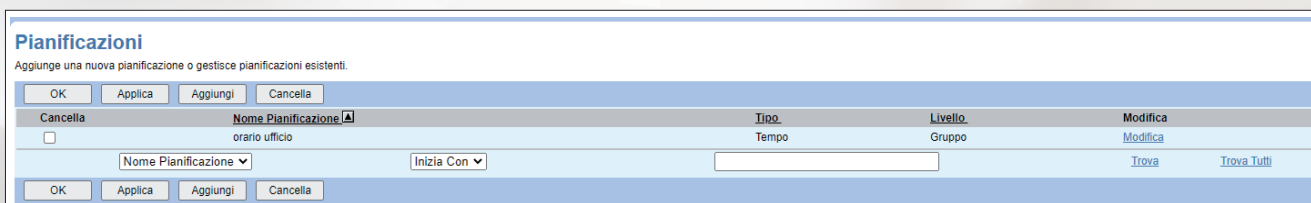
Schedulazioni
Definizione e gestione di schedulazioni orarie e giornaliere.



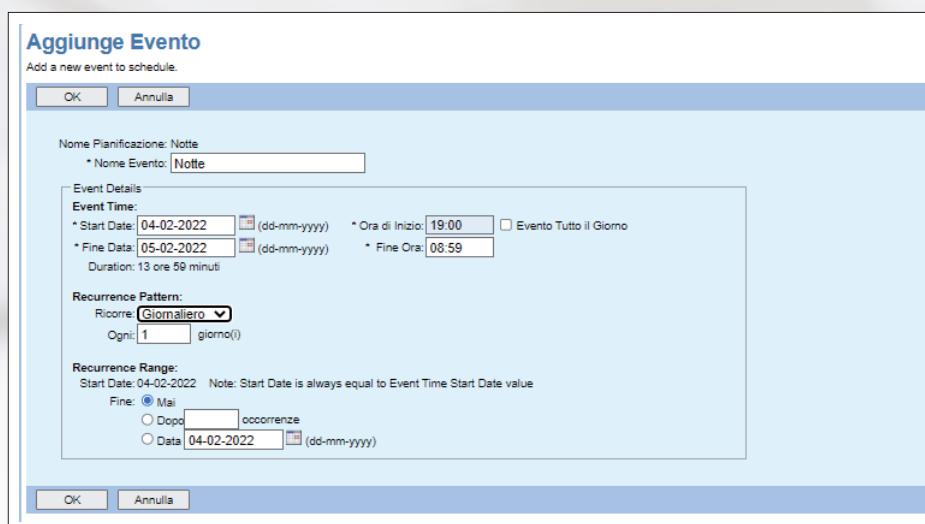
Per creare una nuova pianificazione oraria è necessario cliccare su **Aggiungi**, inserire il nome della pianificazione (lunghezza max 40 caratteri, non sono ammessi i caratteri "/" e "\") e la relativa tipologia scegliendo tra **Tempo** (valore di default) o **Festivo** (valore da utilizzare per gestire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



Una volta premuto **OK** la nuova pianificazione oraria viene aggiunta all'elenco di quelle disponibili:



A questo punto è necessario aggiungere gli eventi per indicare quando si applica la pianificazione creata. A tal fine è necessario cliccare sul corrispondente link **Modifica** e poi aggiungere gli eventi cliccando su **Aggiungi** e inserendo le informazioni richieste nell'apposito form. I campi obbligatori sono contrassegnati con il simbolo asterisco (*).



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 e la relativa fine. E' possibile quindi ad esempio impostare una pianificazione oraria notturna in quanto si vuole far sentire al chiamante un messaggio di chiusura in tale fascia oraria. Con la configurazione mostrata nella figura precedente si sta creando un evento notte che inizia oggi alle 19:00, termina domani alle 08:59 e che si ripete giornalmente, senza una data di fine.

c) Configuro un messaggio di preavviso per l'utente di interesse

Tale operazione deve essere fatta a livello di singolo utente.

Per caricare il messaggio di preavviso è necessario entrare nella sezione Utenti, cliccare il tasto Ricerca e selezionare l'utente sul quale si intende effettuare la configurazione.

A questo punto si entra nella sezione Chiamate in Entrata e si clicca su Gestione Pre-Annuncio aziendale.

The screenshot shows the FASTWEB management interface. The left sidebar contains a menu with 'Chiamate in Entrata' selected. The main content area is titled 'Chiamate in Entrata' and is divided into 'Base' and 'Avanzate' sections. In the 'Avanzate' section, the option 'Gestione Pre-Annuncio aziendale - Off' is highlighted with a red box. Other options include 'Numeri Alternativi', 'Trasferimento di Chiamata Selettivo - Off', and 'Personalizzazione del tono di controllo chiamata (ringback) - Off'.

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.

Per prima cosa è necessario configurare i criteri in base ai quali il messaggio di cortesia deve essere riprodotto (in questo caso esclusivamente nella pianificazione oraria di interesse), quindi è necessario cliccare su Aggiungi, inserire una descrizione della configurazione (ad esempio "Messaggio chiusura in orario notturno"), verificare che sia selezionata la voce Riproduci l'annuncio di pre-avviso, selezionare dal menù a tendina la pianificazione oraria di interesse e cliccare su OK.

The screenshot shows the 'Gestione Pre-Annuncio aziendale' configuration dialog box. At the top, there are buttons for 'OK', 'Applica', 'Aggiungi', and 'Annulla'. Below, there are radio buttons for 'Annuncio di Pre-Avviso: On' and 'Off'. Under 'Annuncio Audio', there are radio buttons for 'Default', 'URL', and 'Personalizzato', with a dropdown menu set to 'Nessuno'. Under 'Annuncio Video', there are radio buttons for 'Default', 'URL', and 'Personalizzato', with a dropdown menu set to 'Nessuno'. At the bottom, there is a table with columns: 'Attivo', 'Descrizione', 'Riproduci Annuncio', and 'Chiamate da'. The first row shows 'Nessuna Voce Presente'. At the bottom, there are buttons for 'OK', 'Applica', 'Aggiungi', and 'Annulla', with 'Aggiungi' highlighted in red.

Aggiunge Criteri di Pre-Annuncio aziendale

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 numbers or more distinct time or holiday periods, you can create multiple entries to accomplish this.

OK Annulla

* Descrizione: **Messaggio chiusura in orario notturno**

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

Selezionato Pianificazione Tempo: **orario notte (Gruppo)**
 Selezionato Pianificazione Festivo: **Nessuno**

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
Primario (026399415/415)	

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

OK Annulla

Infine si abilita il messaggio di cortesia impostando la voce Annuncio di Pre-Avviso su On, la voce Annuncio Audio su Personalizzato e selezionando dal relativo menù a tendina l'annuncio vocale precedentemente caricato che si vuole far ascoltare al chiamante:

Gestione Pre-Annuncio aziendale

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 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: **Portale Vocale 2021-12-13 16:08:08 222 CET_001.wav**

Annuncio Video:

Default
 URL:
 Personalizzato: **Nessuno**

Attivo	Descrizione	Riproduci Annuncio	Chiamate da
<input checked="" type="checkbox"/>	Messaggio chiusura...	Si	Tutte le Chiamate

OK Applica Aggiungi Annulla

Gli annunci video invece non sono abilitati seppur disponibili sul portale. In questo modo, qualunque chiamante dovesse chiamare l'utente durante la fascia oraria selezionata sentirà l'annuncio vocale, dopodiché la chiamata verrà comunque instradata verso l'utente.

14. Riproduzione di annuncio impostato manualmente su singolo utente (il numero pubblico serve il singolo utente) con e senza terminazione della chiamata.

Si procede come descritto per lo scenario 13. Le differenze sono che non è necessario creare una pianificazione temporale e che il messaggio di preavviso per l'utente di interesse sarà abilitato manualmente impostando Annuncio di Pre-Avviso su On quando deve entrare in funzione e su Off quando il chiamante non deve sentire l'annuncio (senza quindi specificare ulteriori criteri). In questo modo è però gestibile esclusivamente lo scenario senza terminazione della chiamata.

Poiché non viene richiesta una pianificazione oraria, è possibile anche gestire lo scenario con terminazione della chiamata utilizzando il servizio Segreteria Telefonica (Voice Mail): in particolare si può sostituire il messaggio di benvenuto standard della segreteria telefonica con l'annuncio vocale che si vuole far ascoltare al chiamante e configurare il servizio in modo che la chiamata venga terminata subito dopo la riproduzione del messaggio di benvenuto.

A tal fine, è necessario entrare nella sezione Utenti, cliccare il tasto Ricerca e selezionare l'utente sul quale si intende effettuare la configurazione.

A questo punto si entra nella sezione Messaggistica e si clicca su Messaggi di Cortesia/benvenuto:



The screenshot shows the FASTWEB management interface. At the top, it displays the company name 'FASTWEB' and the user's details: 'Azienda > MILANO_CARACCILOLO_8305440 > Utenti : 0236593740'. On the left, there is a sidebar menu with options like 'Account', 'Chiamate in Entrata', 'Chiamate in Uscita', 'Controllo delle Chiamate', 'Schedulazioni di Chiamata', 'Applicazioni Client', 'Messaggistica', 'Sostanzamento Chiamate', and 'Unità'. The 'Messaggistica' option is highlighted with a red box. The main content area is titled 'Messaggistica' and contains several configuration options: 'Base', 'Aliases', 'Liste di Distribuzione Messaggi', 'Messaggi di Cortesia/benvenuto' (highlighted with a red box), 'IM&P Integrato - On', 'Gestione Messaggi Vocali - Off', and 'Portale Voce'. Each option has a brief description of its function.

In particolare, è necessario:

- abilitare le voci Disabilita Deposito Messaggi e Disconnect call after greeting in modo che il chiamante senta il messaggio di benvenuto, dopodiché la chiamata viene terminata;
- selezionare l'annuncio audio da far ascoltare al chiamante (ovviamente deve essere un annuncio audio già caricato sulla piattaforma, per i dettagli si veda quanto descritto nello scenario 13).

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:

Busy Greeting

- System greeting
- Saluto Personale
 - Audio:
 - Video:

Saluto Senza Risposta

Number of rings before greeting:

- Assenza Prolungata
- Disabilita Deposito Messaggio
- Audio:
- Video:

Saluto Senza Risposta

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

Infine sar  necessario abilitare/disabilitare manualmente la segreteria telefonica selezionando la voce Gestione Messaggi Vocali, impostando la voce Messaggi Vocali su On/Off e verificando che sia stata selezionata anche l'opzione Send All Calls to Voice Mail:

FASTWEB

Azienda > MILANO_NEXXT_007788 > Utenti : 0283999415

Opzioni:

- Account
- Chiamate in Entrata
- Chiamate in Uscita
- Controllo delle Chiamate
- Schedulazioni di Chiamate
- Applicazioni Client
- Messaggistica**
- Sorveglianza Chiamate
- Unit 

Messaggistica

Base

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.

Liste di Distribuzione Messaggi
Permette di creare liste di linee/numeri a cui inviare messaggi vocali contemporaneamente.

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

IM&P Integrato - On
Consente l'attivazione del servizio IM&P Integrato ospitato su un server di Messaggistica. Ci  consente il provisioning e flusso continuo nel server di Messaggistica.

Gestione Messaggi Vocali - Off
Consente la configurazione le modalita' di deposito messaggi in casella vocale, il loro inoltro, la notifica di presenza.

Portale Voce
Consente di impostare e personalizzare le opzioni del portale voce.

Gestione Messaggi Vocali

Consente di configurare le modalita' di deposito messaggi in casella vocale, il loro inoltro, la notifica di presenza.

OK Applica Annulla

Messaggi Vocali: On Off

- Send All Calls to Voice Mail
- Send Busy Calls to Voice Mail
- Send Unanswered Calls to Voice Mail

15. Riproduzione di annuncio legato a pianificazione oraria su un Gruppo di Ricerca con e senza terminazione della chiamata.

Un esempio tipico di questo scenario è un Cliente che ha un numero pubblico che comunica al proprio esterno e che vorrebbe fare in modo che:

- una chiamata che arrivi a tale numero in orario d'ufficio sia gestita da un Gruppo di Ricerca composto da utenti (anche di sedi diverse) preposti a rispondere;
- una chiamata che arrivi a tale numero in orario di chiusura sia gestita con un messaggio di cortesia.

Sebbene il servizio Gruppo di Ricerca NON preveda né la possibilità di configurare una pianificazione temporale né la riproduzione di un annuncio vocale, è possibile soddisfare lo scenario senza terminazione della chiamata mediante i seguenti passaggi:

- Seleziono un utente e gli associo anche un numero pubblico PSTN 2 (ed eventuale INT 2) come numero secondario. Il numero PSTN 2 è il numero che il Cliente vuole pubblicizzare all'esterno.
- Configuro il Gruppo di Ricerca (PSTN 3 e/o INT 3): è necessario utilizzare un numero diverso dal secondario associato all'utente in quanto lo stesso numero non può essere contemporaneamente associato sia ad un gruppo sia a un utente.
- Configuro le pianificazioni orarie necessarie (es. orario d'ufficio e orario di chiusura).
- Carico un messaggio di preavviso per l'utente selezionato, che deve valere in orario di chiusura quando viene chiamato il numero secondario PSTN 2.
- Abilito per l'utente selezionato un trasferimento di chiamata selettivo, in modo che le chiamate entranti sul numero secondario PSTN 2 in orario d'ufficio vengano deviate verso il Gruppo di Ricerca.

In questo modo:

- una chiamata al PSTN 2 in orario d'ufficio viene instradata verso il Gruppo di Ricerca;
- una chiamata al PSTN 2 in orario di chiusura fa sentire al chiamante l'annuncio audio selezionato.

N.B. Messaggio di preavviso e trasferimento di chiamata selettivo si integrano correttamente perché agiscono in due pianificazioni orarie disgiunte.

Nel seguito vengono forniti i dettagli dei vari passaggi:

a) Seleziono un utente e gli associo anche un numero pubblico PSTN 2 (ed eventuale INT 2) come numero secondario. Il numero PSTN 2 è il numero che il Cliente vuole pubblicizzare all'esterno.

Tale operazione deve essere fatta a livello di singolo utente.

Per associare all'utente un numero secondario è necessario entrare nella sezione Utenti, cliccare il tasto Ricerca e selezionare l'utente sul quale si intende effettuare la configurazione.

A questo punto si entra nella sezione Chiamate in Entrata, si seleziona la voce Numeri Alternativi e si associa all'utente il numero che il Cliente vuole pubblicizzare all'esterno come numero secondario (ovviamente deve essere uno dei numeri disponibili).

FASTWEB
Azienda > MILANO_NEXXT_007783 > Utenti > 0283999415

Opzioni:
Account
Chiamate in Entrata
Chiamate in Uscita
Controllo della Chiamata
Schedulazioni di Chiamata
Avvisazioni Clienti
Messaggistica
Storamento Chiamate
Utilità

Chiamate in Entrata

Base
Rifiuta Chiamata Anonima - Off
Rifiuta chiamate originate da utenti che hanno impostato come anonimo il loro CLJ.
Recupero Nome Chiamante - Off
Fornisce il nome di un chiamante recuperando il nome del chiamante dalla rete.
Trasferimento incondizionato di Chiamata (CFU) - Off
Trasferisce tutte le chiamate entranti ad un altro utente (SIP-URI) in modo incondizionato.
Trasferimento di Chiamata su Occupato (CFB) - Off
Trasferisce tutte le chiamate entranti ad un altro utente se il numero chiamato e' occupato.
Trasferimento di Chiamata su non Risposta (CFNR) - Off
Trasferisce tutte le chiamate entranti ad un altro utente nel caso di mancata risposta del chiamato.
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.
Restrizione dell'Identificazione del Numero Connesso (COLR) - Off
Impedisce che al chiamante venga mostrata l'identita' del numero connesso, quando e' chiamato.
Non Disturbare - Off
Permette la ridirezione immediata in segreteria di tutte le chiamate entranti.
Consegna ID Linea Chiamante Esterna - On
Fornisce informazioni sull'ID della Linea Chiamante di un chiamante esterno.
Consegna ID Linea Chiamante Interna - On
Fornisce le informazioni sull'ID della Linea Chiamante del gruppo o del membro dell'azienda quando viene chiamato.

Avanzate
Numeri Alternativi
Consente fino a dieci numeri di telefono e interni aggiuntivi, con ogni numero avente un modello di suoneria distinto.
Trasferimento di Chiamata Selettivo - Off
Permette il trasferimento di chiamate entranti che soddisfino precisi criteri.
Personalizzazione del tono di controllo chiamata (ringback) - Off
Permette l'emissione al chiamante di tono di controllo chiamata (ringback) sulla base di precisi criteri.
Gestione Pre-Annuncio aziendale - Off
Configura l'impostazione dell'emissione del preannuncio aziendale.
Personalizzazione della suoneria (ringtone) - Off
Permette differenti suonerie (ringtone) sulla base di precisi criteri.
Accettazione Chiamate Selettive - Off
Vengono ammesse solo le chiamate entranti che soddisfino precisi criteri.
Rifiuto Chiamate Selettive - Off
Le chiamate entranti che soddisfino precisi criteri vengono rifiutate.
Sequenza di Tentativi di Chiamata - Off
Le chiamate entranti che soddisfino precisi criteri vengono offerte in sequenza a piu' destinazioni.
Suoneria Personale Simultanea - Off
Squillano piu' telefoni contemporaneamente quando si ricevono chiamate.

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 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	0283999426	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Normale	
2	Nessuno	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Normale	
3	0283999426	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Normale	
4	0283999427	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Normale	
5	0283999428	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Normale	
6	0283999429	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Normale	
7	Nessuno	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Normale	
8	Nessuno	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Normale	
9	Nessuno	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Normale	
10	Nessuno	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Normale	

OK Applica Annulla

b) Configuro il Gruppo di Ricerca (INT 3 e/o PSTN 3)

Si procede come descritto nello scenario 4.

c) Configuro le pianificazioni orarie necessarie (es. orario d'ufficio e orario di chiusura)

Si procede come descritto nello scenario 13.

d) Carico un messaggio di preavviso per l'utente selezionato, che deve valere in orario di chiusura quando viene chiamato il numero secondario PSTN 2

Tale operazione deve essere fatta a livello di singolo utente.

Per caricare il messaggio di preavviso è necessario entrare nella sezione Utenti, cliccare il tasto Ricerca e selezionare l'utente sul quale si intende effettuare la configurazione.

A questo punto si entra nella sezione Chiamate in Entrata e si seleziona la voce Gestione Pre-Annuncio aziendale.

FASTWEB
Azienda > MILANO_CARACCIOLLO_8305440 > Utenti > 0236593740

Opzioni:
Account
Chiamate in Entrata
Chiamate in Uscita
Controllo della Chiamata
Schedulazioni di Chiamata
Avvisazioni Clienti
Messaggistica
Storamento Chiamate
Utilità

Chiamate in Entrata

Base
Rifiuta Chiamata Anonima - Off
Rifiuta chiamate originate da utenti che hanno impostato come anonimo il loro CLJ.
Recupero Nome Chiamante - Off
Fornisce il nome di un chiamante recuperando il nome del chiamante dalla rete.
Trasferimento incondizionato di Chiamata (CFU) - Off
Trasferisce tutte le chiamate entranti ad un altro utente (SIP-URI) in modo incondizionato.
Trasferimento di Chiamata su Occupato (CFB) - Off
Trasferisce tutte le chiamate entranti ad un altro utente se il numero chiamato e' occupato.
Trasferimento di Chiamata su non Risposta (CFNR) - Off
Trasferisce tutte le chiamate entranti ad un altro utente nel caso di mancata risposta del chiamato.
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.
Restrizione dell'Identificazione del Numero Connesso (COLR) - Off
Impedisce che al chiamante venga mostrata l'identita' del numero connesso, quando e' chiamato.
Non Disturbare - Off
Permette la ridirezione immediata in segreteria di tutte le chiamate entranti.
Consegna ID Linea Chiamante Esterna - On
Fornisce informazioni sull'ID della Linea Chiamante di un chiamante esterno.
Consegna ID Linea Chiamante Interna - On
Fornisce le informazioni sull'ID della Linea Chiamante del gruppo o del membro dell'azienda quando viene chiamato.

Avanzate
Numeri Alternativi
Consente fino a dieci numeri di telefono e interni aggiuntivi, con ogni numero avente un modello di suoneria distinto.
Trasferimento di Chiamata Selettivo - Off
Permette il trasferimento di chiamate entranti che soddisfino precisi criteri.
Personalizzazione del tono di controllo chiamata (ringback) - Off
Permette l'emissione al chiamante di tono di controllo chiamata (ringback) sulla base di precisi criteri.
Gestione Pre-Annuncio a Aziendale - Off
Configura l'impostazione dell'emissione del preannuncio aziendale.
Personalizzazione della suoneria (ringtone) - Off
Permette differenti suonerie (ringtone) sulla base di precisi criteri.
Accettazione Chiamate Selettive - Off
Vengono ammesse solo le chiamate entranti che soddisfino precisi criteri.
Rifiuto Chiamate Selettive - Off
Le chiamate entranti che soddisfino precisi criteri vengono rifiutate.
Sequenza di Tentativi di Chiamata - Off
Le chiamate entranti che soddisfino precisi criteri vengono offerte in sequenza a piu' destinazioni.
Suoneria Personale Simultanea - Off
Squillano piu' telefoni contemporaneamente quando si ricevono chiamate.

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. Per prima cosa è necessario configurare i criteri in base ai quali il messaggio di cortesia deve essere riprodotto (in questo caso esclusivamente in orario di chiusura quando viene chiamato il numero PSTN 2), quindi è necessario cliccare su **Aggiungi**, inserire una descrizione della configurazione (ad esempio "Messaggio chiusura in orario notturno"), verificare che sia selezionata la voce **Riproduci l'annuncio di pre-avviso**, selezionare dal menù a tendina la pianificazione oraria di interesse, aggiungere la condizione sul numero PSTN 2 chiamato e cliccare su **OK**.

24h

Gestione Pre-Annuncio aziendale

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 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
	Nessuna Voce Presente		

OK Applica **Aggiungi** Annulla

Aggiunge Criteri di Pre-Annuncio aziendale

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 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 riprodurre annunci di pre-avviso

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"/>

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:

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

OK Annulla

Infine si abilita il messaggio di cortesia impostando la voce Annuncio di Pre-Avvviso su On, la voce Annuncio Audio su Personalizzato e selezionando dal relativo menù a tendina l'annuncio vocale precedentemente caricato che si vuole far ascoltare al chiamante:

Gli annunci video invece non sono abilitati seppur disponibili sul portale. In questo modo, qualunque chiamante dovesse chiamare il numero PSTN 2 durante la fascia oraria selezionata sentirà l'annuncio vocale, dopodiché la chiamata verrà comunque instradata verso l'utente.

e) Abilito per l'utente selezionato un trasferimento di chiamata selettivo, in modo che le chiamate entranti sul numero secondario PSTN 2 in orario d'ufficio vengano deviate verso il Gruppo di Ricerca

Tale operazione deve essere fatta a livello di singolo utente. Per abilitare un trasferimento di chiamata selettivo per l'utente di interesse è necessario entrare nella sezione Utenti, cliccare il tasto Ricerca e selezionare l'utente sul quale si intende effettuare la configurazione (deve essere lo stesso utente al quale è stato associato il numero secondario PSTN 2).

Una volta selezionato l'utente di interesse, si entra nella sezione Chiamate in Entrata e si clicca su Trasferimento di Chiamata Selettivo:

Si inserisce nel campo Default Call Forward to phone number il numero del Gruppo di Ricerca (PSTN 3 o INT 3) verso il quale deve essere deviata la chiamata in ingresso e si preme Applica:

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 attivo.

OK Applica Aggiungi Annulla

Trasferimento di Chiamata Selettivo: On Off

* Default Call Forward to phone number / SIP-URI: 888

Emetti tono di avviso su chiamata entrante ma inoltrata

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

OK **Applica** Aggiungi Annulla

A questo punto si preme Aggiunge e si configurano le condizioni in base alle quali le chiamate in ingresso devono essere deviate verso il Gruppo di Ricerca:

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 create multiple call forwarding selective entries.

OK Annulla

* Descrizione: Trasferimento in orario d'ufficio verso gruppo

Forward to: Use Default Forward phone number / SIP-URI

Forward to another phone number / SIP-URI: _____

Do not forward

Selezionato Pianificazione Tempo: orario ufficio (Azienda)

Selezionato Pianificazione Festivo: Nessuno

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

Chiamata Disponibile ai Numeri	Chiamata Selezionata ai Numeri
Primario (0283999415/415)	Alternato 1 (0283999426)

Aggiungi > Cancia < Agg. Tutti >> Canc. Tutti <<

OK Annulla

Infine si abilita il servizio impostando la voce Trasferimento di Chiamata Selettivo su On e premendo OK:

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 attivo.

OK Applica Aggiungi Annulla

Trasferimento di Chiamata Selettivo: On Off

* Default Call Forward to phone number / SIP-URI: 888

Emetti tono di avviso su chiamata entrante ma inoltrata

Attivo	Descrizione	Inoltra	Chiamate da	Chiamate a
<input checked="" type="checkbox"/>	Trasferimento in o...	Si	Tutte le Chiamate	Alternato 1

OK Applica Aggiungi Annulla

16. Riproduzione di annuncio impostato manualmente su un Gruppo di Ricerca con e senza terminazione della chiamata.

Si tratta di uno scenario del tutto analogo allo scenario 15.

Se invece l'esigenza del Cliente è quella di far sentire al chiamante un messaggio di benvenuto per poi instradare la chiamata verso il Gruppo di Ricerca allora è necessario che il Cliente abbia acquistato anche il servizio IVR.

Infatti, messaggio di preavviso e trasferimento di chiamata selettivo NON si integrano correttamente se devono valere nello stesso periodo temporale.

17. Apertura/chiusura chiamate vs numerazioni nazionali/internazionali.

Di default il Cliente è abilitato esclusivamente ad effettuare chiamate verso rete nazionale (fissa o mobile) e verso i Numeri Verdi. Se è necessario abilitare alcuni o tutti gli utenti a poter effettuare chiamate verso direttrici internazionali oppure verso Numerazioni Non Geografiche a pagamento è necessario richiederlo a Fastweb nel corso del processo di attivazione. E' anche possibile effettuare questa configurazione dal portale di amministrazione del servizio. Tale operazione deve essere fatta a livello di singolo utente. E' necessario entrare nella sezione Utenti, cliccare il tasto Ricerca e selezionare l'utente sul quale si intende effettuare la configurazione.

A questo punto si seleziona la voce Account e si valorizza il campo Classe di Servizi di Rete in base alle esigenze del Cliente:

The screenshot shows the FASTWEB user management interface. The 'Account' section is highlighted in the left sidebar. The main content area is divided into three columns: 'Base', 'Avanzate', and 'Archivio Annunci'. The 'Base' column contains 'Accounti' (highlighted), 'Informazioni di profilo', 'Caratterizzazioni e dati di profilo', 'Archivio Annunci', 'Passwords', and 'Schedulazioni'. The 'Avanzate' column contains 'Assegna Servizi', 'Policies su Applicazioni di Chiamata', 'Policies di Chiamata', 'Policies di supervisione/controllo chiamate', 'Codici di Autorizzazione per lo Sbarramento delle Chiamate', 'Policies del Terminale', and 'Privacy'. The 'Archivio Annunci' column contains 'Raccolta e gestione degli annunci audio/video dell'utente'.

The screenshot shows the 'Account' configuration form for a user. The form is titled 'Account' and contains the following fields:

- OK, Applica, Elimina, Annulla buttons at the top.
- Account ID: FASTWEB_SPA_5145731
- Gruppo: MILANO_NEXXT_007768
- Utente ID: 0283999415
- * Cognome: Quinti
- * Nome: Andrea
- * Linea chiamante ID Cognome: Quinti
- * Linea chiamante ID Nome: Andrea
- Nome Composizione del Cognome: Nessuno
- Nome Composizione del Nome: [Empty]
- Dipartimento: Nessuno
- Time Zone: (GMT+01:00) (Italy) Rome
- Lingua: Italian
- Classe di Servizi di Rete: [Dropdown menu with options: All, Interne, Nazionali, Nazionali+Mobili, Nazionali+Mobili+Internazionali, Nazionali+Mobili+Internazionali+Premium]
- Informazioni Aggiuntive: Titolo, Cercapersone, E-mail: andrea.quinti+4b@gmail.com, Posizione, Indirizzo, Città, Zip/Codice Postale, IM&P ID: 0283999415@prod.ims.fastweb.it, IM&P Password, Re-type IM&P Password.
- OK, Applica, Elimina, Annulla buttons at the bottom.

I possibili valori sono:

- Interne
- Nazionali (abilita anche i Numeri Verdi)
- Nazionali+Mobili
- Nazionali+Mobili+Internazionali
- Nazionali+Mobili+Internazionali+Premium (abilita anche le Numerazioni Non Geografiche a pagamento)
- All (non utilizzare)

18. Apertura/chiusura chiamate vs Numerazioni Non Geografiche.

Si procede come descritto nella configurazione 17. In particolare, sarà necessario selezionare gli utenti che devono poter chiamare le Numerazioni Non Geografiche a pagamento ed impostare Classe di Servizi di Rete = Nazionali+Mobili+Internazionali+Premium.

19. Impostazione CLI su numero pubblico utente (CLI substitution, operazione gestibile esclusivamente da Fastweb).

CLI substitution permette di visualizzare in uscita un numero diverso da quello associato al telefono

È un'operazione che può essere fatta a livello utente.

Per effettuare un CLI substitution è necessario entrare nella sezione Utenti, cliccare il tasto Ricerca e selezionare l'utente sul quale si intende effettuare la configurazione.

Innanzitutto si seleziona la voce Policies di supervisione/controllo chiamate e si attivano le voci Usa Policy ID Chiamante Utente e Usa CLID configurabile per identificare la Linea Chiamante:

Policies di supervisione/controllo chiamate
Visualizza e modifica le policies di supervisione e controllo chiamate per l'utente.

OK Applica Annulla

Linea Chiamante ID

Usa Policy ID Linea Chiamante Utente Usa Policy ID Linea Chiamante di Gruppo

Chiamate Esterne: Usa il numero di telefono dell'utente per Identificare la Linea Chiamante
 Usa CLID configurabile per Identificare la Linea Chiamante
 Utilizza il numero di telefono del gruppo/dipartimento per l'Identità della Linea Chiamante

Chiamate di Emergenza: Usa il numero di telefono dell'utente per Identificare la Linea Chiamante
 Usa CLID configurabile per Identificare la Linea Chiamante
 Utilizza il numero di telefono del gruppo/dipartimento per l'Identità della Linea Chiamante

Usa il nome del gruppo per l'Identità della Linea Chiamante
 Consenti Sostituzione Nome Dipartimento

Consente Numeri Alternativi per il Reindirizzamento dell'Identità
 Consenti CLID Configurabile per il Reindirizzamento dell'Identità
 Consenti Mobile DN per il Reindirizzamento dell'Identità
 Blocca Nome Chiamante per Chiamate Esterne

Numero Gruppo ID Linea Chiamante: 0236593740
Nome Gruppo ID Linea Chiamante: MILANO_CARACCILO_A_3850995

Media

Usa Policy Multimediali di Utente Usa Policy Multimediali di Gruppo

Policy dei Media: Forza l'Uso del Codec Non Compresso
 Usa Media Supportati: Nessuno
 Nessuno

A questo punto si entra nell'account dell'utente e si indica nel campo CNumero Telefono Linea chiamante ID il numero con il quale si vuole sovrascrivere il CLI originario. Il numero inserito deve essere un numero nativo oppure un numero già portato, configurato sulla stessa sede dell'utente che si sta configurando.

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_CARACCIOLO_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:

Il numero di telefono è memorizzato come digitato

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:

20. Come utilizzare il Fax Server e come accedere all'interfaccia web per visualizzare a quale casella e-mail è associato il fax.

I fax in ingresso vengono inviati a tutte le caselle e-mail 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.

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" della sede di interesse

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: ums.fastweb.it

Nome Gruppo: A_3850995_MILANO_CARACCILOLO

Nome Gruppo ID Linea Chiamante: MILANO_CARACCILOLO_A_3850995

Numero Gruppo ID Linea Chiamante: 0236593740

Codice Località:

Nome del Contatto:

Contatto Telefonico:

Contatto E-mail:

Time Zone: (GMT+02:00) (Italy) Rome

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

Una volta autenticato, l'amministratore può verificare quante caselle fax sono state configurate entrando nella sezione Caselle Fax; nell'esempio sotto riportato risulta che sono state create due diverse caselle fax server:

adminFW - (Administrators) | Disconnetti

mida communications center

Utente: **Amministratore** >> Applicazioni >> Fax Server

Home
Configurazione
Monitor
Applicazioni
Fax Server
Configurazione
Caselle Fax
Copertine

Lista caselle fax

Caselle Fax

Aggiungi una nuova Casella Fax

da 1 a 2 elementi di 2 Caselle Fax

Numero esterno	Numero interno	Opzioni
+390283999447	+390283999447	
+390283999449	+390283999449	

È possibile entrare nella configurazione della singola caselle premendo il corrispondente tasto Modifica e, nella sezione Utente Faxbox, è possibile verificare quali sono gli indirizzi mail associati a quella casella

adminFW - (Administrators) | Disconnetti

mida communications center

Utente: **Amministratore** >> Applicazioni >> Fax Server

Home
Configurazione
Monitor
Applicazioni
Fax Server
Configurazione
Caselle Fax
Copertine

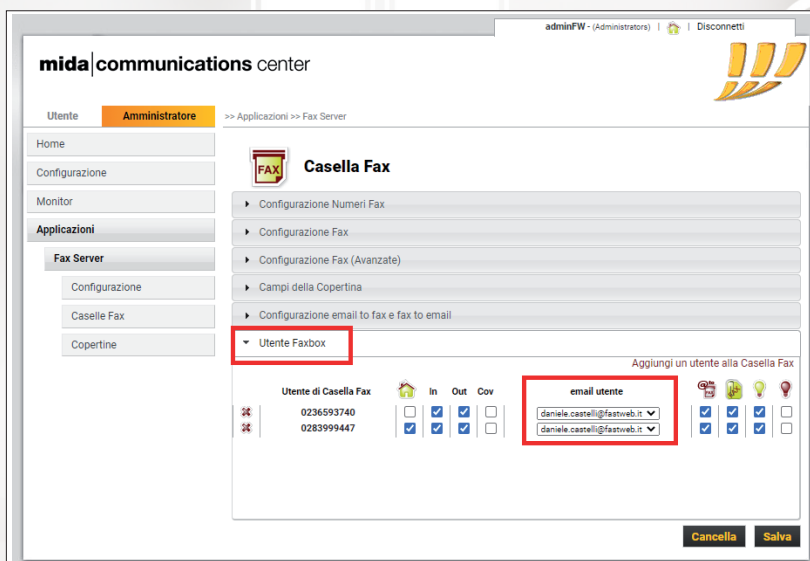
Lista caselle fax

Caselle Fax

Aggiungi una nuova Casella Fax

da 1 a 2 elementi di 2 Caselle Fax

Numero esterno	Numero interno	Opzioni
+390283999447	+390283999447	
+390283999449	+390283999449	



21. Come eseguire reset della password di un utente.

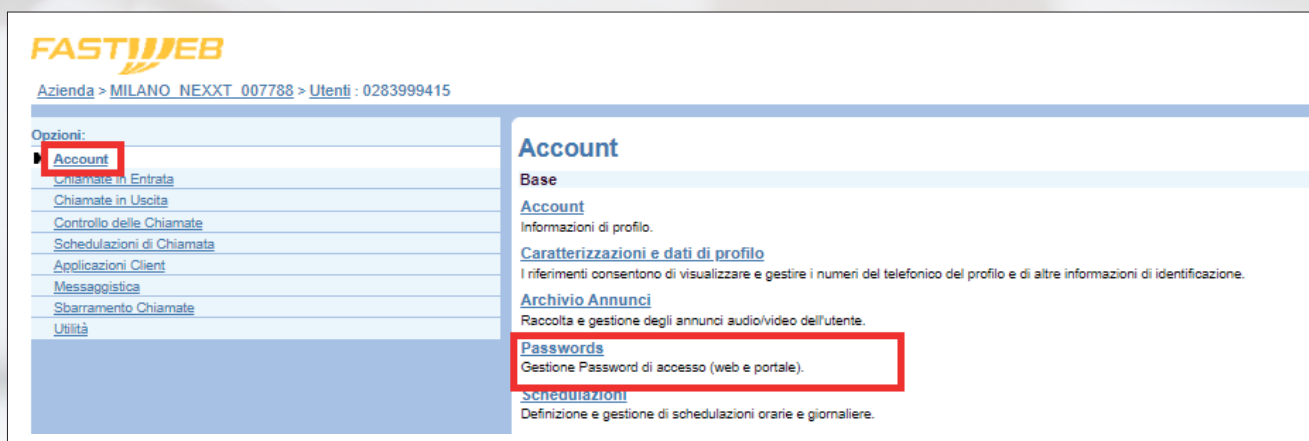
Per impostare una nuova password di accesso di un utente è possibile utilizzare il portale di amministrazione del servizio.

È necessario entrare nella sezione Utenti, cliccare il tasto Ricerca e selezionare l'utente sul quale si intende effettuare la configurazione.

A questo punto si entra nella sezione Passwords, si seleziona la voce Imposta la password di accesso web e si inserisce due volte la nuova password che deve rispettare i criteri di sicurezza riportati nel "Manuale per l'amministratore".

In questo modo si sta impostando una nuova password per l'accesso al portale end user ed all'app Webex.

L'utente, al primo accesso, sarà forzato dal sistema a fare un ulteriore cambio password



FASTWEB
Azienda > MILANO NEXXT 007788 > Utenti : 0283999415

Opzioni:
Account
Chiamate in Entrata
Chiamate in Uscita
Controllo delle Chiamate
Schedulazioni di Chiamata
Applicazioni Client
Messaggistica
Sbarramento Chiamate
Utilità

Passwords

Gestione Password di accesso (web e portale).

OK Applica Annulla

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

La password di questo utente scadrà in 89 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

È invece necessario selezionare la voce Imposta la password del portale qualora si voglia creare una nuova password di accesso alla segreteria telefonica. Per i dettagli si faccia riferimento allo scenario 10.

**TU
SEI
FUTURO**



FASTWEB

