

# Guida Utente





anytime  
anywhere  
anyhow



WE SIMPLIFY YOUR BUSINESS

# guida utente JOINPHONE

CHI SIAMO .....	4
OFFERTA JOIN.....	5
INTRODUZIONE .....	6
<b>1. Configurazione</b>	
1.1 Accesso al pannello .....	8
1.2 Menu di configurazione.....	9
1.3 Linee .....	10
1.4 Interni.....	10
1.5 Chiamate in entrata.....	11
1.6 Chiamate in uscita .....	12
1.7 Day/Night.....	13
1.8 Condizioni temporali.....	14
1.9 IVR.....	15
1.10 Gruppi di chiamata.....	15
1.11 Coda.....	16
1.12 Follow Me.....	18
1.13 Controllo canali voce.....	18
1.14 Conference Call .....	19
1.15 Audio – Registrazione audio .....	20
1.15.1 Audio – Text to Speech .....	21
1.15.2 Audio – Music On Hold .....	21
1.16 Fax to Mail .....	22
1.17 Lettura PIN .....	22
1.18 Varie – Schema programmazione .....	24
1.18.1 Varie – Report e statistiche .....	24
1.18.2 Varie – Numeri brevi.....	25
1.18.3 Varie – Impostazioni.....	26
<b>2. FOP (Interactive Control)</b>	
2.1 Accesso al FOP.....	28
2.2 Videata generale .....	29
2.4 Tasti funzione .....	30
2.5 Chat interna .....	31
2.6 Contatti .....	31
2.7 Call History .....	32
<b>Contatti</b> .....	33

# Chi SIAMO

**Join è l'unica azienda italiana sul mercato del conferencing.  
Siamo presenti sul mercato italiano da 15 anni e il nostro staff vanta una comprovata esperienza nel settore del conferencing di oltre 20 anni.  
Siamo il Conferencing Provider internazionale leader per i servizi cloud di conference call, videoconferenza, web conference e streaming.**

## Offerta JOIN

Join è il primo conference provider italiano con un'offerta completa di servizi di comunicazione:

### JOIN AUDIO

Un servizio di audioconferenza professionale che consente di accedere alle riunioni da qualsiasi paese del mondo, utilizzando numeri di accesso gratuiti e numeri a pagamento o l'app appropriata. Il servizio offre la gestione di report, registrazioni e sessioni di domande e risposte. È anche possibile gestire la conferenza online grazie all'interfaccia web dedicata

### JOIN EVENT

Un servizio di audioconferenza con operatore basato sulla tecnologia Arkadin. Dedicato ai principali eventi audio, come bilanci trimestrali, annunci annuali, il servizio offre alta professionalità e qualità audio senza precedenti.

### JOIN VIDEO

Un innovativo servizio di videoconferenza HD nel cloud basato sulla tecnologia Vidyo che ti stupirà con qualità ad alta definizione, audio chiaro e facilità d'uso da qualsiasi terminale: personal computer, laptop, tablet, smartphone, endpoint videoconferenza e SIP.

### JOIN VISION

Un servizio di videoconferenze H.323 basato sulla tecnologia cloud di Arkadin. È rivolto a società che utilizzano endpoint H.323 / SIP standard, ma non intendono acquistare infrastrutture di videoconferenza complesse e costose, né acquisire personale dedicato all'organizzazione e alla gestione di riunioni.

### JOIN WEB

Un servizio di videoconferenza completo basato sulla piattaforma Zoom. Accessibile da PC, Mac, tablet e smartphone, Accesso IP e audio.. Statistiche, audio HD, video Full HD, registrazione, chat, condivisione dello schermo e qualsiasi altra funzionalità che un servizio di videoconferenza può offrire oggi.

### JOIN CAST

Questo servizio si basa sulla tecnologia ON24 e offre la più ampia varietà di strumenti per la trasmissione di eventi e contenuti sul web. È il servizio più innovativo e completo disponibile per raggiungere il pubblico più vasto possibile.

### JOIN STREAMING

Un servizio basato sulla tecnologia Livestream; è il servizio più semplice per webcast audio / video al prezzo più conveniente. Ti consente di raggiungere un vasto pubblico con video e presentazioni senza alcuna installazione tecnica o requisiti speciali.

### JOIN CONNECT

Un servizio di file sharing, audio, video, di messaggistica istantanea, che consente a clienti e fornitori di entrare in contatto in modo innovativo con il tuo sito Web, un'app da uno smartphone o un browser per PC.

### JOIN PHONE

Una nuova soluzione rivolta alle piccole e medie imprese che necessitano di un centralino telefonico avanzato, che sfrutta i servizi di alta tecnologia, riducendo i costi telefonici.

### JOIN INTERPRETER

Grazie a questo servizio innovativo è possibile abbattere istantaneamente le barriere geografiche e linguistiche che possono ostacolare lo sviluppo del business, in particolare con i paesi emergenti con un tasso di crescita economica più forte.

### JOIN TEAM

Un servizio di comunicazione unificata che sfrutta il potenziale del motore Slack per offrire audio, video, chat, condivisione di file, presenza, calendario, servizi oltre a connettersi a oltre 300 app.



# Benvenuto alla piattaforma di comunicazione JOINPHONE

Con il nuovo servizio JOINPHONE hai ancora più vantaggi:

- Presence
- Chat
- Interni disponibili in modalità
- Istant messaging
- Videoconferenza
- IVR multilivello
- Abbattimento tariffe telefoniche
- Casette postali con invio e mail
- Servizio fax virtuale



## IL TUO CONFERENCE ASSISTANT

UN CONFERENCE ASSISTANT È A TUA DISPOSIZIONE PER AIUTARTI A COMPRENDERE TUTTI I VANTAGGI E LE MODALITÀ DI UTILIZZO DEL SERVIZIO JOINPHONE

1

CONFIGURAZIONE


## 1. CONFIGURAZIONE

### 1.1 Accesso al pannello

Aperto un qualsiasi browser, e collegandoti all'indirizzo <http://virtual2.nwpbx.it>, <http://virtual3.nwpbx.it> oppure <http://virtual4.nwpbx.it> (a seconda della piattaforma su cui è attivo il centralino), si verrà indirizzati all'area riservata clienti del centralino in Cloud alla quale si potrà accedere inserendo le credenziali (**Username e Password**).

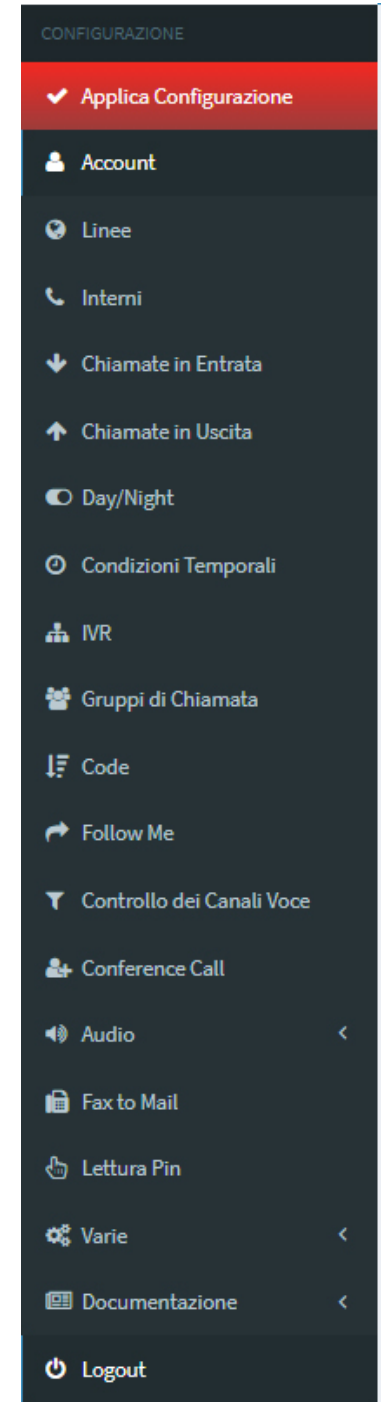
Effettuato il login, l'interfaccia web proporrà, sulla sinistra, il menu completo delle opzioni direttamente configurabili secondo le tue esigenze.

**Area riservata**



### 1.2 Menu di configurazione

- **Applica Configurazione:** applica e ricarica le configurazioni immesse.
- **Account:** riassume i dettagli anagrafici dell'utenza.
- **Linee:** elenca le linee telefoniche (sia attive che non attive) attestate sulla piattaforma.
- **Interni:** fornisce la lista degli interni e le relative specifiche in merito al codice dell'interno, intestazione e credenziali per il settaggio dell'interno ed numerose altre opzioni.
- **Chiamate in entrata:** permette di configurare l'instradamento delle chiamate in entrata sui numeri.
- **Chiamate in uscita:** al contrario della precedente, questa opzione regola l'instradamento in uscita delle chiamate verso l'esterno.
- **Day/night:** gestisce fino a 10 programmazioni parallele attivabili e disattivabili utilizzando semplici codici brevi.
- **Condizioni temporali:** consente di configurare le fasce orarie di apertura/chiusura del centralino alle chiamate esterne.
- **IVR:** predisporre l'inserimento di audiomessaggi preregistrati e la configurazione di un menu a scelta rapida (es. "premi 1 per..", "premi 2 per...")
- **Gruppi di chiamata:** permette che più interni appartengano ad un unico gruppo di chiamata: ad es. al gruppo segreteria possono far parte gli interni 45 e 46.
- **Code:** gestisce la funzionalità delle code di chiamata
- **Follow Me:** gestisce la reperibilità di un interno su altri apparati e/o numeri esterni
- **Controllo Canali Voce:** gestisce le regole da inserire per fare in modo che il centralino effettui un controllo sui canali voce attivi prima di inoltrare le chiamate agli interni, ai gruppi di chiamata, alle code etc...
- **Conference Call:** permette di aprire, nel tuo centralino, delle stanze di conferenza raggiungibili anche da numeri esterni
- **Audio:** questo sottomenu consente di immettere una o più registrazioni audio ed inserirle nella programmazione telefonica.
- **Fax To Mail:** specifica i parametri relativi al servizio di Fax Elettronico (indirizzi mail abilitati alla ricezione e all'invio dei fax) ed il link per il download del software da utilizzare per l'invio dei fax.
- **Lettura PIN:** consente di inserire nella tua programmazione telefonica la lettura di database esterni MySQL per l'inserimento di codici identificativi.
- **Varie:** consente la gestione di alcune funzioni aggiuntive.



### 1.3 Linee

Codice Linea	Telefono	Host	Utente	Password	Tipo Linea	Note
28	07331898010	server.registrazione.it	nome-utente	password	Standard	

#### Raggruppa l'elenco delle linee attive sul centralino Cloud.

Per ogni linea telefonica attiva è disponibile il codice linea, il numero di telefono abbinato al centralino in Cloud, l'host (ovvero il server VoIP che ospita la linea telefonica), l'utente e la password per quella numerazione ed il tipo di linea. Selezionando una linea e cliccando su **Visualizza Dettagli** verranno visualizzate le informazioni relative alla numerazione. Selezionando una linea e cliccando su **Verifica Stato** verrà visualizzato lo status delle linee del tuo centralino mostrandone i tempi di risposta in millisecondi.

### 1.4 Interni

Interno	Intestazione	Ip Locale	Chiamate	Disattivazione	Host	Utente	Password	Note
40	Alessandro	Mostra IP	Chiudi Chiamata		dynamic	17540		
41	Giannmarco	Mostra IP	Chiudi Chiamata		dynamic	17541		
42	Andrea	Mostra IP	Chiudi Chiamata		dynamic	17542		
43	Danilo	Mostra IP	Chiudi Chiamata		dynamic	17543		

Cliccando su **verifica stato** si visualizzerà lo status degli interni mostrandone i tempi di risposta in millisecondi. Selezionando uno specifico interno e cliccando su **visualizza dettagli** verranno visualizzate le informazioni relative all'interno:

- **intestazione, data di attivazione e disattivazione** dell'interno
- **tipo di apparato** su cui è configurato l'interno (telefono-IP, Softphone etc)

- **eventuale numero di backup** a cui inoltrare le chiamate dirette all'interno nel caso in cui non fosse disponibile (guasto sull'apparato, cavo di rete staccato etc)
- **eventuale voicemail** attivata per l'interno (viene specificata la casella di posta elettronica a cui verrà inviato il messaggio audio registrato in segreteria)
- **assegnazione di una linea telefonica** che l'interno utilizzerà per le sue chiamate in uscita

- Fra le **impostazioni avanzate** potrai:
- **visualizzare la modalità** di ringing scelta per le telefonate dirette all'interno (è possibile scegliere tra la musica caricata sul sistema o il tono di squillo standard)
- **selezionare il numero di telefono preferito** che l'interno utilizzerà per effettuare le chiamate verso l'esterno
- **visualizzare la password** di accesso al pannello FOP (qualora l'interno sia abilitato) ed il tasto per l'accesso diretto al FOP (vedi più avanti in questo documento per ulteriori informazioni sul FOP)

### 1.5 Chiamate in entrata

Permette di configurare l'instradamento delle chiamate in entrata sui numeri telefonici.

Descrizione \* in2

Telefono \* 0733825453

Marca telefono installato altro

Parametro stringa telefono

Musica di Attesa Spot-Pin

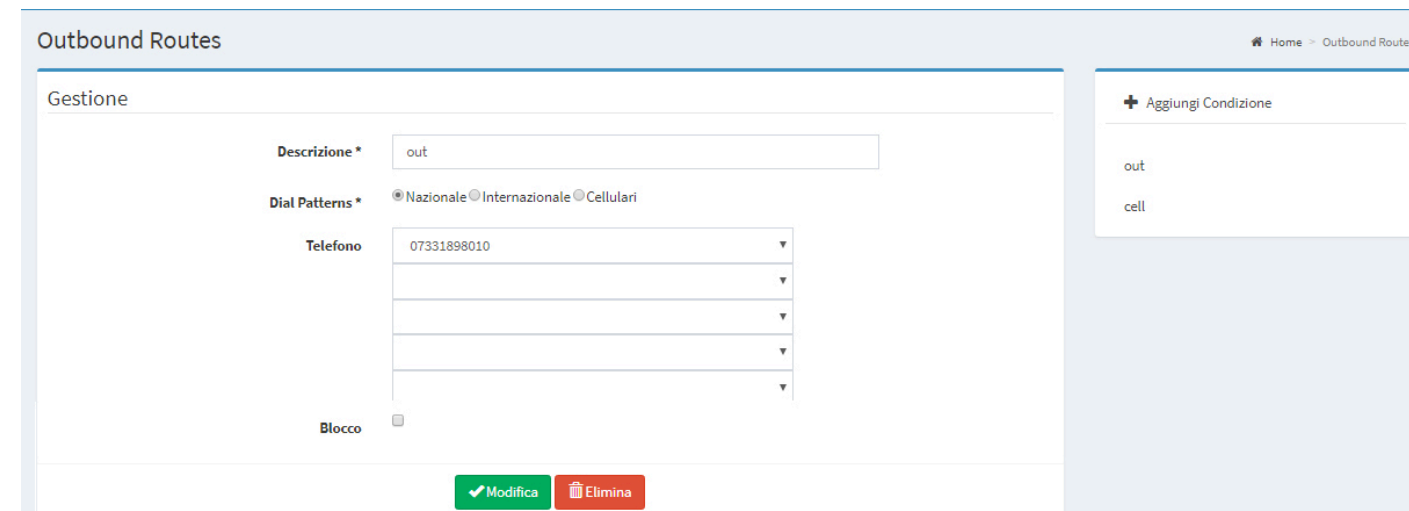
Destinazione \* Day/Night

Record festività\_generale

Nel nostro esempio, per il numero telefonico 0733825453, abbiamo previsto che tutte le chiamate in arrivo andranno a controllare la condizione Day/Night "festivita\_generale". In questo caso, quindi, la prossima operazione del centralino sarà quella di andare a controllare quali sono le regole che abbiamo configurato nel menu **Day/Night**. Ovviamente, per le chiamate in entrata, la destinazione della chiamata può essere una qualsiasi delle regole possibili, previa configurazione delle stesse nel centralino. Potremo quindi inoltrare la chiamata direttamente ad un gruppo di chiamata, ad una coda, ad una registrazione audio etc..

## 1.6 Chiamate in uscita

Consente di configurare l'instradamento delle chiamate in uscita.

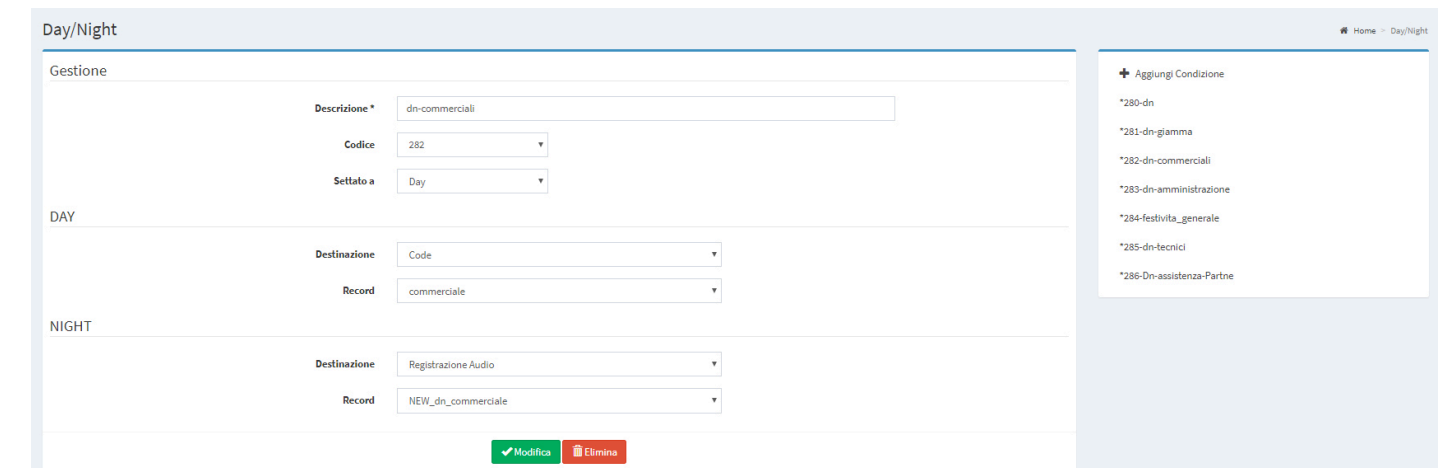


Per aggiungere una configurazione fare click su **Aggiungi** condizione e successivamente, alla voce **Descrizione**, assegnare un nome (ad es. uscita\_tutti) a questa voce di programmazione. In corrispondenza di **Dial Patterns** va inserito il tipo di chiamata per il quale questo piano telefonico in uscita sarà valido. Alla voce **Telefono** basterà selezionare, tramite il menu a tendina, il numero telefonico da assegnare al tipo di programmazione immessa. Fare click su **Inserisci** per salvare la configurazione. Se si sta modificando una configurazione preesistente, fare click su **Modifica** per applicare i cambiamenti oppure su **Elimina** per eliminarla.

## 1.7 Day/Night

Gestisce la possibilità di impostare fino a 10 programmazioni parallele attivabili e disattivabili tramite l'inserimento di semplici codici.

Anche in questo caso la configurazione procede inserendo il nome arbitrario della regola di programmazione (ad esempio dn) nel campo **Descrizione** ed applicando alle voci **Day/Night** la configurazione preferita. Possiamo quindi impostare il centralino in modo che se la programmazione è settata su Day il centralino dirotterà la chiamata verso la coda chiamata commerciale mentre, se è settato su Night, manderà la chiamata su una registrazione audio. Per passare dalla modalità **DAY** alla modalità **NIGHT** basta digitare, dalla tastiera numerica di un interno telefonico, il codice relativo alla condizione **Day/Night** che vogliamo cambiare (nel nostro caso \*280).



Notare che è possibile inserire in programmazione fino a 10 Day/night (dal 280 al 289) con la possibilità di gestirli in qualsiasi punto della programmazione telefonica.

## 1.8 Condizioni temporali

Consente l'inserimento di fasce orarie nel centralino per le chiamate provenienti dall'esterno.

Le condizioni temporali possono essere utilizzate anche per distinguere gli orari di differenti settori di un ufficio o di un'azienda (es. reparto produzione e reparto amministrativo). Non esiste infatti un limite di condizioni temporali che è possibile inserire.

Condizioni Temporali

Condizioni Temporali

Descrizione \* pomeriggio-assistenz

Orario d'inizio 15 00

Orario di fine 18 00

Giorno della settimana d'inizio Lunedì

Giorno della settimana di fine Venerdì

Giorno del mese d'inizio 0

Giorno del mese di fine 0

Mese d'inizio -

Mese di fine -

Destinazione se la condizione temporale è verificata

Destinazione Day/Night

Record dn-tecnici

Destinazione se la condizione temporale non è verificata

Destinazione Registrazione Audio

Record chiuso\_ass\_nov2017

+ Modifica Elimina

+ Aggiungi Condizione

- pomeriggio-assistenz
- mattino-assistenza
- nw-pomeriggio
- nw-mattina
- test
- pomeriggio\_partner
- mattino\_partnet
- test-2

## 1.9 IVR

Consente di proporre al chiamante una multiselezione (con messaggio audio) da effettuare nel centralino (es. "premi 1 per amministrazione", "premi 2 per commerciale").

Il chiamante potrà quindi scegliere di indirizzare la propria chiamata direttamente al settore di suo interesse. Proponiamo un esempio grafico:

IVR

Gestione

Descrizione \* ivr\_main

Timeout \* 5

Annunci NEW\_ivr\_main

Destinazione IVR:

Tasto	Destinazione	Record
1	Day/Night	dn-commerciali
2	Condizioni Temporali	mattino-assistenza
3	Condizioni Temporali	mattino-assistenza
t	Day/Night	dn-commerciali

+ Modifica Elimina + Aggiungi - Decrementa

+ Aggiungi Condizione

- ivr\_main
- ivr\_messaggio\_2cortesia
- ivr\_test
- ivr\_main\_new\_step1
- ivr\_main\_new\_step2
- ivr\_main\_new\_step3

Per ciascuna delle selezioni da proporre al cliente, sarà necessario assegnare una destinazione che non dovrà essere obbligatoriamente un interno o un gruppo, ma una qualsiasi altra funzionalità del centralino.

## 1.10 Gruppi di chiamata

**Questa opzione permette di assegnare più interni ad un gruppo:** ad es. al gruppo segreteria possono far parte gli interni 45, 46 e 47. Inoltre, un interno (es. il 45) può appartenere a più gruppi di chiamata (ad es. segreteria e amministrazione). Per aggiungere un gruppo di chiamata, selezionare **Aggiungi condizione** ed assegnare un nome (es. commerciale) nel campo **Descrizione**.

In **Timeout** inserire il numero di secondi (ad es. 30) oltre i quali la chiamata verrà dirottata alla destinazione successiva nella programmazione telefonica se nessuno degli interni del gruppo commerciale risponderà.

In corrispondenza della voce **Interni** appariranno gli interni presenti sul centralino: bisognerà selezionare quali di questi dovranno appartenere al gruppo di chiamata che stiamo configurando.



Nel campo **Suoneria personalizzata per questo gruppo**, selezionando la marca del telefono-IP ed inserendo la stringa relativa al tipo di suoneria che si vuole usare (es. ring1.wav), è possibile personalizzare il tipo di suoneria con cui i telefoni appartenenti al gruppo squilleranno.

Il campo **Destinazione dopo i gruppi di chiamata** specifica quale sarà il percorso della chiamata dopo che, per 30 secondi, nessuno degli interni del gruppo segreteria ha risposto.

## 1.11 Coda

Gestisce la funzionalità delle code di chiamata.

Il meccanismo delle code consente di non perdere le chiamate provenienti dall'esterno facendo in modo che il chiamante non trovi occupato ma che, anzi, sappia esattamente la sua posizione ed anche il tempo medio della sua attesa al telefono mentre gli interni telefonici che fanno parte della coda terminino le chiamate attive.

Proponiamo un esempio grafico:

Tutte le informazioni tecniche relative alla singola opzione configurabili sono descritte nel pannello del centralino: semplicemente passando con il mouse sui singoli campi, è disponibile una breve descrizione della singola funzionalità.

## 1.12 Follow Me

Il Follow Me gestisce la possibilità che le chiamate dirette ad un qualsiasi interno telefonico vengano inoltrate successivamente e/o contemporaneamente ad altri interni e/o a numeri esterni (es. numeri di cellulare).

Proponiamo un esempio grafico:

Con questa configurazione, abilitando (con l'opzione SI), il follow-me per l'interno 44 prevede che la chiamata venga inoltrata, contemporaneamente all'interno 50 ed al numero esterno 347-1234567.

Qualora, nell'arco del timeout settato (20 secondi), l'interno 50 e/o il numero 347-1234567 non rispondano, la chiamata andrà allo step successivo che prevede l'inoltro della stessa agli interni 40 e 42 ed al numero esterno 339-7654321.

Qualora, nell'arco del timeout settato (20 secondi), gli interni 40 e 42 ed il numero esterno 339-7654321 non dovessero rispondere, la chiamata andrà alla voicemail dell'utente.

## 1.13 Controllo canali voce

Gestisce il controllo sui canali voce attivi (ovvero le conversazioni simultanee) su un numero telefonico prima di inoltrare le chiamate alla programmazione telefonica stabilita.

Proponiamo un esempio grafico:

Nella presente configurazione il centralino, nell'effettuare un controllo delle conversazioni già attive, dirotterà la chiamata all'interno Michelangelo se il numero di conversazioni attive va da 0 a 3, mentre dirotterà la quarta (e successive chiamate) all'interno Giammarco.

### NOTE:

Consigliamo l'utilizzo di questa funzione all'inizio della programmazione telefonica di ogni numero telefonico, cioè come destinazione per la funzione **Chiamate in entrata**.

## 1.14 Conference Call

Consente di attivare nel centralino una stanza di conferenza a cui possono partecipare non solo gli interni che fanno parte del centralino ma anche chiamanti dall'esterno (es. utente che chiama il vostro numero telefonico con il proprio cellulare).

Proponiamo un esempio grafico:

Gli interni telefonici del centralino che vorranno partecipare alla conference call dovranno semplicemente digitare dal proprio telefono il codice stanza.

Per consentire che la conference call venga raggiunta anche da utenti esterni, occorre inserire la conference call all'interno della programmazione telefonica come una qualsiasi altra condizione.

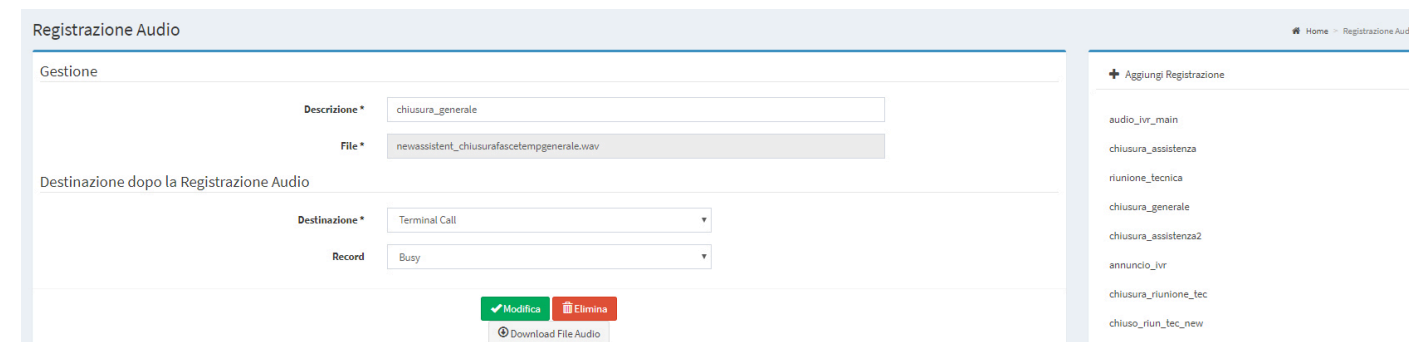
**NOTE:**

Consigliamo di inserire la conference call in programmazione sotto una selezione nascosta dell'IVR.

### 1.15 Audio – Registrazione audio

E' possibile effettuare l'upload di nuovi file audio da inserire all'interno della programmazione telefonica assegnando a ciascuno di essi una destinazione.

Proponiamo un esempio grafico:

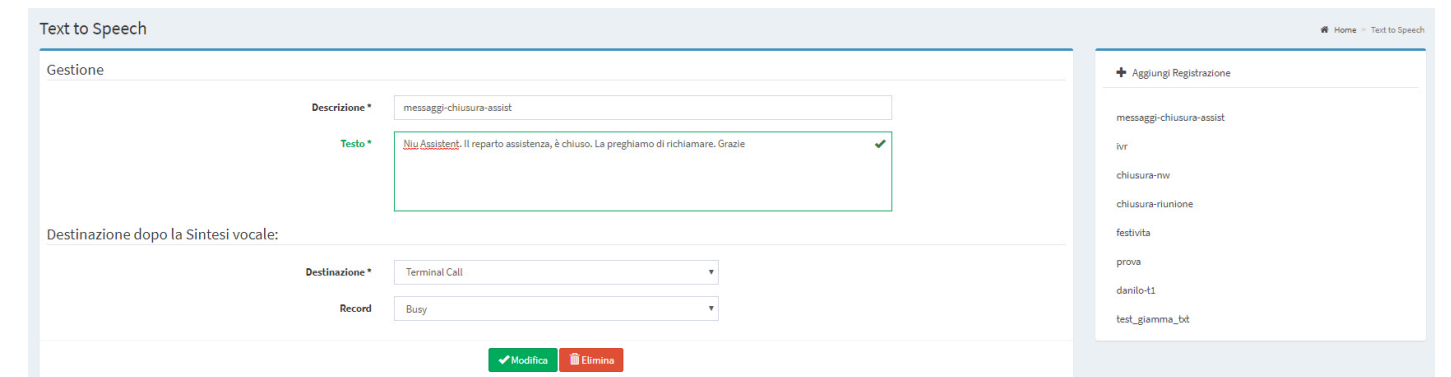


### 1.15.1 Audio – Text to Speech

E' possibile scrivere del testo che il centralino poi tramuterà in audio da inserire all'interno della programmazione.

**NOTE:**

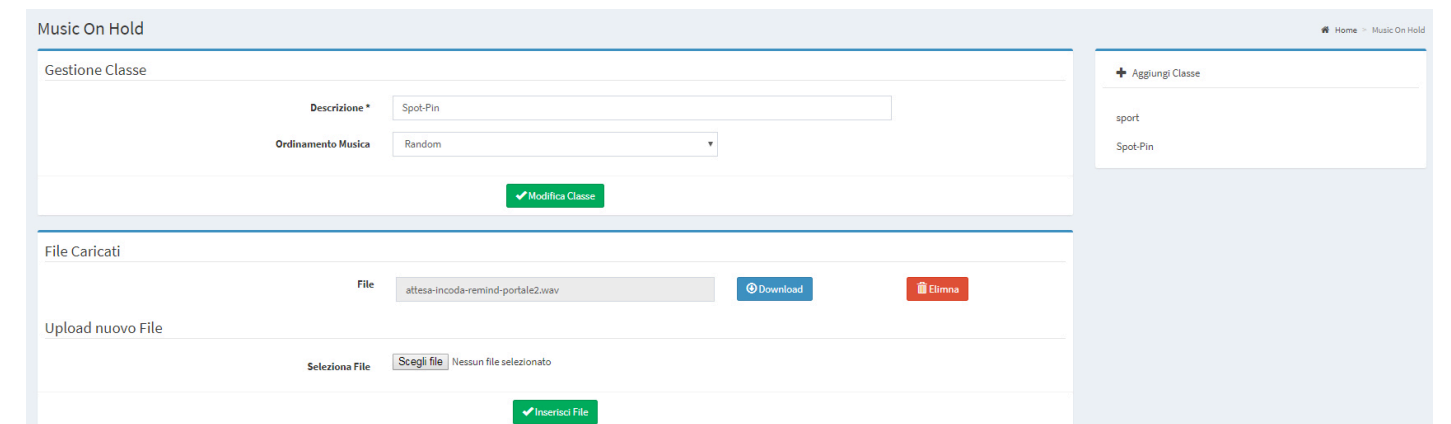
Il testo da convertire in audio va scritto come pronunciato foneticamente.



### 1.15.2 Audio – Music On Hold

E' possibile creare (ed inserire in programmazione) delle musiche di attesa personalizzate, ovvero delle classi di musica che contengono al loro interno uno o più file audio da far ascoltare al chiamante all'interno della programmazione telefonica. Le musiche personalizzate inserite in questo menu potranno essere poi richiamate all'interno delle singole funzionalità del centralino telefonico.

Proponiamo un esempio grafico:



## 1.16 Fax to Mail

Consente di impostare i parametri per la ricezione dei fax in formato elettronico direttamente su una casella mail.

Proponiamo un esempio grafico:

Fax to Mail

Gestione

Descrizione \* Fax Assistenza

Email \*

Pin \* 9e...

Telefono \* 07331898010

Download

Scarica il software Download

Fax Assistenza

alessandro

Fax\_matteo

Fax\_michy

fax\_master

danilo

## 1.17 Lettura PIN

Consente di inserire nella programmazione telefonica la lettura di un codice identificativo personale (PIN).

Nella pratica, si potrà far in modo che ciascun chiamante, prima di contattare un determinato punto della programmazione telefonica debba inserire il suo codice identificativo di riconoscimento. La funzione PIN è interfacciabile solo con database MySql.

Proponiamo un esempio grafico:

Tutte le informazioni tecniche relative alla singola opzione configurabili sono descritte nel pannello del centralino: semplicemente passando con il mouse sui singoli campi, è disponibile una breve descrizione della singola funzionalità.

Lettura Pin

Gestione

Descrizione \* pin Assistenza

Database

Ip \*

Nome Utente \*

Password \*

Database \*

Tabella \* autenticazione

Campo \*

Opzioni generali

Tentativi \* 2

Ritorna campo Ragione Sociale? no

Campo

Registrazioni

Messaggio di inserimento Pin richiesta-pin

Messaggio Pin corretto pin-corretto

Messaggio Pin errato pin-errato-1

Destinazione Pin corretto

Destinazione Code

Record assistenza

Destinazione Pin errato

Destinazione Registrazione Audio

Record pin-errato-hangup

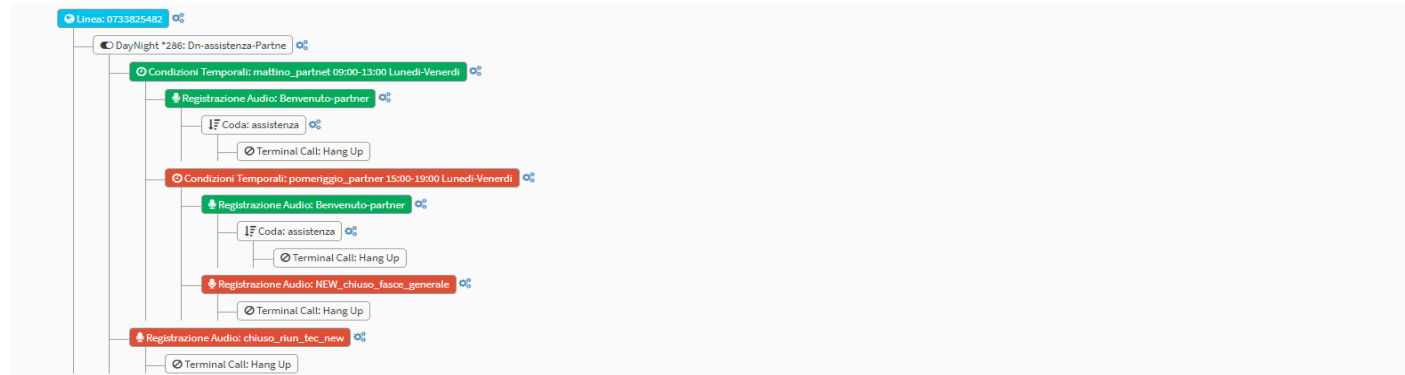
Modifica Elimina



## 1.18 Varie – Schema programmazione

Lo schema di programmazione consente di sapere, in tempo reale, la programmazione del centralino relativamente a ciascun numero.

Proponiamo un esempio grafico:



## 1.18.1 Varie – Report e statistiche

E' possibile richiedere al centralino l'export in csv delle chiamate ricevute ed effettuate per ciascun numero telefonico.

Proponiamo un esempio grafico:

La pagina "Report & Statistiche" presenta un form per l'export dei report. I campi da compilare sono:

- Linea \* (predefinito: 07331898010)
- Tipo Chiamata (predefinito: Ingresso)
- Dal \* (predefinito: 01/03/2018)
- Ai \* (predefinito: 30/03/2018)

Una volta compilati i campi, è possibile cliccare sul pulsante "Esporta in CSV".

## 1.18.2 Varie – Numeri brevi

Consente di associare a numeri telefonici esterni (sia fissi che mobili) un codice breve (es. 8001) che gli interni telefonici potranno digitare dai propri telefoni per effettuare la chiamata al numero esterno.

Proponiamo un esempio grafico:

La pagina "Numeri Brevi" è divisa in due sezioni principali:

- Gestione:** Contiene un form per la creazione o modifica di un numero breve, con campi per "Descrizione \*", "Nome Rubrica \*" e "Numero Breve da assegnare \*".
- Riepilogo:** Presenta una tabella con i dati dei numeri brevi e un pannello di navigazione per la ricerca e la paginazione.

Nome	Numero Completo	Numero Breve	Descrizione	Elimina
Paolo Rossi	3471234567	8001	8001	[X]
Mario Bianchi	3357654321	8002	8002	[X]
Giuseppe Verdi	3280123456	8004	8004	[X]

Questa funzionalità è legata alla rubrica condivisa, funzionalità a sua volta fruibile solo attraverso il componente aggiuntivo FOP.

### 1.18.3 Varie – Impostazioni

#### Richiamata automatica di un interno telefonico occupato:

Esempio: l'interno 40 chiama l'interno 41 (che è occupato in altra conversazione).

Prenotando la richiamata (ovvero restando in attesa qualche secondo e poi riagganciando la cornetta), il centralino contatterà automaticamente l'interno 40 non appena l'interno 41 si sarà liberato dalla conversazione.

#### Abilita la chiamata diretta su interno dall'IVR:

È possibile bypassare l'intera configurazione del centralino e contattare direttamente l'interno telefonico desiderato. Premendo il tasto 9 seguito dal codice dell'interno desiderato (es. 40) il chiamante contatterà direttamente l'interessato.

**NOTE:** questa funzione è operativa solo se abilitato l'IVR in programmazione telefonica.

#### Abilita il trasferimento di chiamata direttamente dall'interno:

Settando su SI, si può impostare il trasferimento delle chiamate dirette ad un interno su altro numero (es. cellulare).

**NOTE:** questa opzione è attivabile dal menu del centralino ma è utilizzabile solo attraverso il componente aggiuntivo FOP.

#### Memoria disponibile per le registrazioni da FOP:

Si può selezionare il taglio di spazio Web disponibile per l'archiviazione delle conversazioni telefoniche.

**NOTE:** questa opzione è attivabile dal menu del centralino ma è utilizzabile solo attraverso il componente aggiuntivo FOP.

Gestione	
Abilita richiamata su interno occupato	No
Abilita chiamata diretta su interno dall'ivr	Si
Abilita il trasferimento chiamata direttamente dall'interno	No
Memoria disponibile per le registrazioni da FOP	10 Gb

Salva

## 2 FOP INTERACTIVE CONTROL

## 2. FOP (INTERACTIVE CONTROL)

Il FOP Interactive Control è un pannello di supervisione in tempo reale delle attività in corso sul centralino telefonico. Il prodotto è strutturato ad accessi singoli, ovvero ciascun interno telefonico deve accedere con proprie credenziali (reperibili all'interno del menu di configurazione generali del centralino).

### 2.1 Accesso al FOP

Accesso al FOP da pannello di configurazione del centralino Cloud > Interni > selezionare l'interno di riferimento e click su **Visualizza dettagli**.

Impostazioni Avanzate

Mostra ▾

Linea Outbound

Modalità Ringing Squillo ▾

Abilitato al Day/Night Si ▾

Password FOP \* 1234abdef

Pannello FOP [Vai al Pannello →](#)

Copiare la password FOP e cliccare sul tasto **Vai al Pannello**.

Si aprirà un'ulteriore finestra del browser che richiederà nome utente e password:

Login details

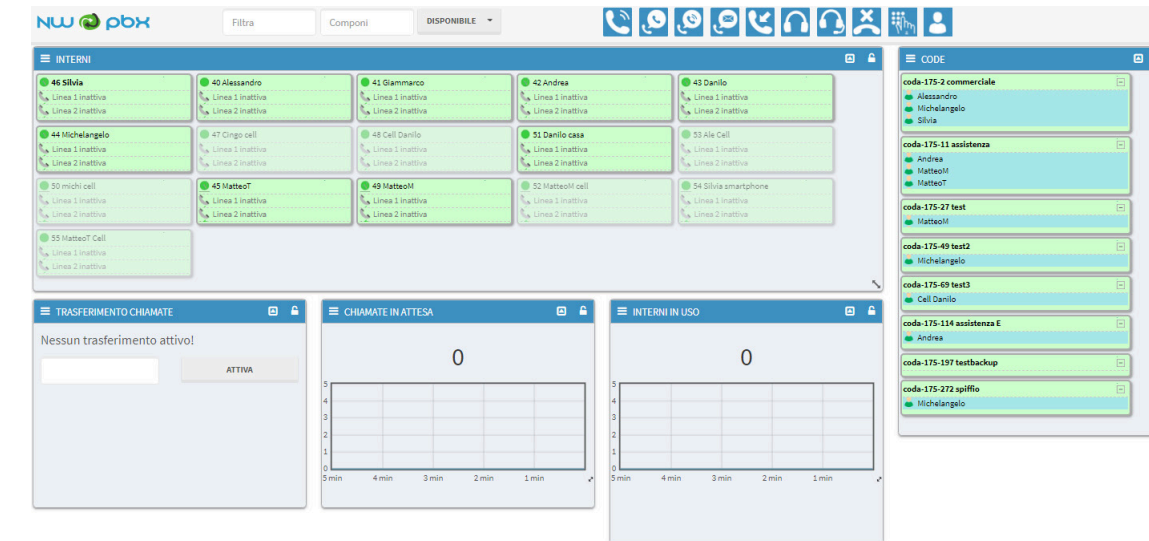
Extension:

Password:

[ACCEPT](#)

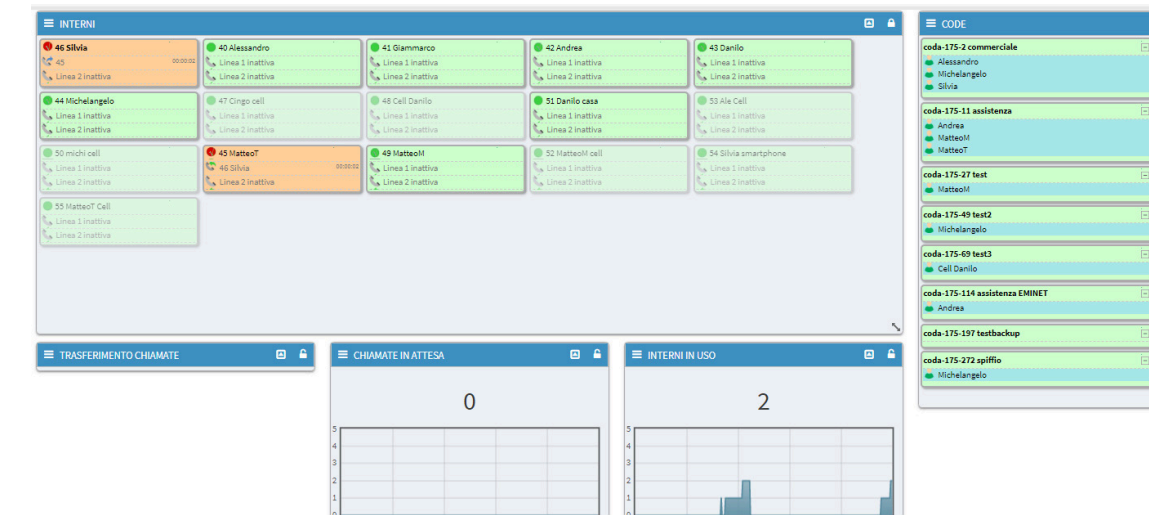
In corrispondenza di Extension inserire il numero dell'interno con cui si vuole accedere (es. 40) e su Password la password copiata (es. 1234abdef).

## 2.2 Videata generale



### 2.3 Notifiche in tempo reale

Il pannello notifica in tempo reale (in arancione) gli interni occupati al telefono specificando l'interlocutore e la durata della chiamata. Inoltre, nel box Interni in uso l'interfaccia propone un riepilogo generale, e sempre in tempo reale, sul totale degli interni occupati al telefono (sull'asse verticale) e la durata complessiva delle chiamate (sull'asse orizzontale).



## 2.4 Tasti funzione



Attraverso i tasti funzione è possibile accedere alle normali funzionalità del centralino (rispondere alle chiamate, trasferire le chiamate, riagganciare le chiamate etc.) utilizzando il mouse del proprio pc.



### Tasto componi

Selezionando con il mouse un altro interno del centralino e cliccando sul tasto componi è possibile chiamare l'interno di destinazione.



### Trasferimento cieco

È possibile trasferire, selezionando l'interno di destinazione, una chiamata ad altro interno telefonico. Il trasferimento cieco è un trasferimento diretto, ovvero senza possibilità di verificare preventivamente se l'interno di destinazione vuole ricevere la chiamata.



### Ascolto

È possibile mettersi in ascolto formativo ascoltando la conversazione di un altro interno telefonico senza possibilità di suggerimento.



### Ascolto e suggerimento

È possibile mettersi in ascolto formativo ascoltando la conversazione di un altro interno telefonico con la possibilità di suggerimento senza che l'altro interlocutore possa ascoltare.



### Riaggancia

termina la chiamata in corso di un altro interno telefonico.



### Tastierino numerico

cliccando sull'icona si attiva un tastierino numerico virtuale che consente di comporre il numero telefonico verso cui effettuare la chiamata dal proprio interno telefonico.

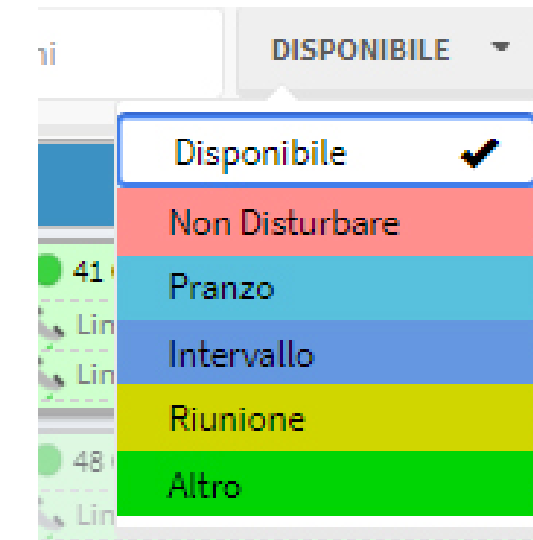
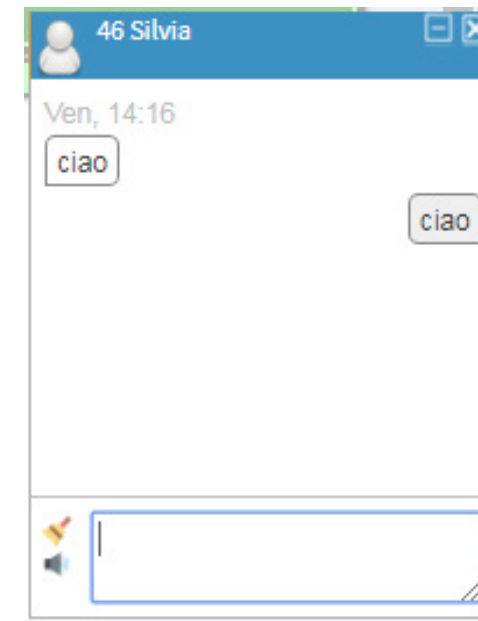


### Contatti

cliccando sull'icona è possibile aggiungere nuovi contatti, modificare quelli esistenti.

## 2.5 Chat interna

È disponibile anche una chat interna al centralino con cui è possibile scambiare messaggi con gli altri utenti sia in tempo reale che in differita. Se, infatti, un utente è offline quando un suo collega gli manda un messaggio, il messaggio stesso gli verrà notificato al successivo accesso al FOP.



## 2.6 Contatti

Nel FOP è possibile importare (o inserire manualmente) i propri contatti telefonici con la possibilità ulteriore di specificare, per ciascun contatto, se è esso è privato (ovvero visibile solo all'interno telefonico che l'ha caricato) oppure condiviso (ovvero visibile a tutti gli utenti che effettuano l'accesso al FOP)

