

Servizi VoIP



Manuale Centralino Virtuale Unidata

Introduzione

Questo documento fornisce informazioni di base per poter gestire autonomamente il centralino virtuale (Ipcentrex) fornito da Unidata.

Eeguire l'accesso al Pannello di controllo della centrale telefonica Unidata al seguente link:

<https://customer-voip.uni.it:8444>

Se non si è in possesso delle credenziali per accedere, potete richiederle scrivendo al Servizio clienti Unidata alla mail helpdesk@unidata.it (indicando intestatario e numero di contratto)

Le principali funzionalità

Una volta eseguito l'accesso, entrare nella sezione **IP Centrex**

Sezione Interni

Portale Cliente
Fondi: 389.55 EUR Limite di credito: 450.00 EUR it - Italian Unidata Test Customer

Pannello di controllo Il mio profilo **IP Centrex** Informazioni di fatturazione

Estensioni

Numero d'estension Nome d'estension

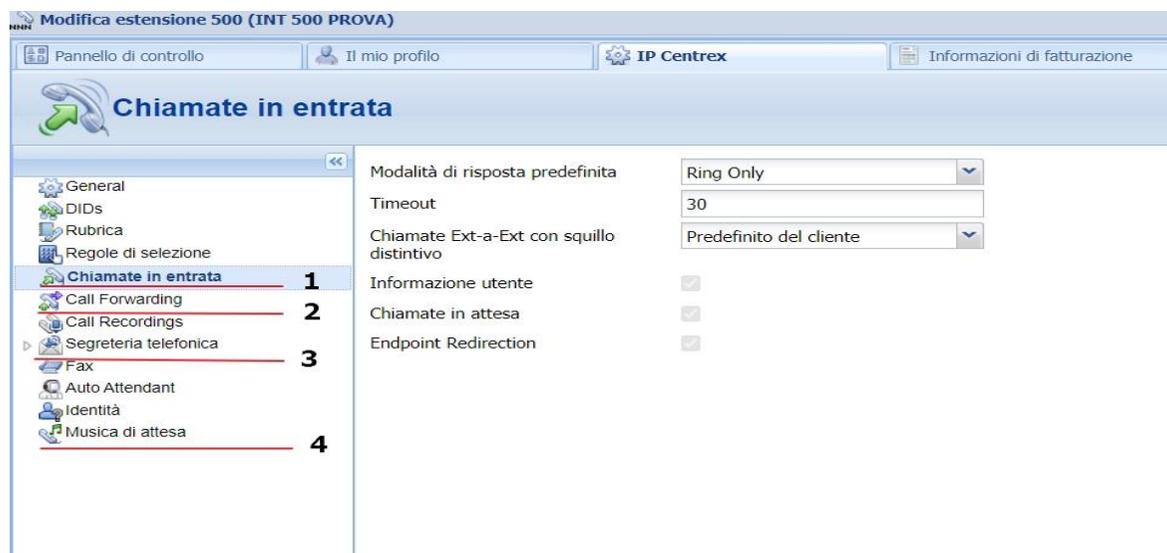
Mo...	Config...	Numero d'estension	Nome d'estension	Assegnato alla linea telefonica	Gruppo primario	Public...	Nome
		499	INT 499	390144750036	-	✓	Non Impostato
		500	INT 500 PROVA	390144750000	-	✓	Non Impostato
		501	INT 501	390144750001	-	✓	Non Impostato
		503	INT 503	390144750003	-	✗	Non Impostato
		504	INT 504	390144750006	-	✗	Non Impostato
		505	INT 505	390544050080	-	✗	Non Impostato
		506	INT 506	390463910001	-	✗	Non Impostato
		507	INT 507	390766060077	-	✗	Non Impostato
		508	INT 508	390144750043	-	✗	Non Impostato

Aggiungi estensione Pagina 1 di 2

Per modificare i parametri di un Interno, selezionare:

- **1 Modifica:** In questa sezione è possibile inserire/modificare il nome dell'interno
- **2 Configura:** In questa sezione è possibile eseguire modifiche, dell'interno selezionato, per quando riguarda la ricezione delle chiamate, trasferimento di chiamata e l'eventuale segreteria telefonica (vedere paragrafo successivo).

Modificare un interno



The screenshot shows the 'Modifica estensione 500 (INT 500 PROVA)' page in the IP Centrex system. The page has a navigation bar with 'Pannello di controllo', 'Il mio profilo', 'IP Centrex', and 'Informazioni di fatturazione'. The main heading is 'Chiamate in entrata' with a telephone icon. A left sidebar contains a tree view of settings: General, DIDs, Rubrica, Regole di selezione, **Chiamate in entrata** (marked with a red line and '1'), Call Forwarding (marked with a red line and '2'), Call Recordings, Segreteria telefonica (marked with a red line and '3'), Fax, Auto Attendant, Identità, and Musica di attesa (marked with a red line and '4'). The main content area shows configuration options for 'Chiamate in entrata': 'Modalità di risposta predefinita' (Ring Only), 'Timeout' (30), 'Chiamate Ext-a-Ext con squillo distintivo' (Predefinito del cliente), and three checked checkboxes for 'Informazione utente', 'Chiamate in attesa', and 'Endpoint Redirection'.

1. Nella sezione Chiamate in Entrata è possibile modificare la modalità di risposta predefinita e il tempo di squillo di un Interno. (Le modalità di risposta più utilizzate sono: Ring Only (Squilla), Ring Then Forward (Squilla poi Inoltra), Forward Only (Inoltra), Ring Forward Voicemail (Squilla Inoltra Segreteria telefonica). *Esempio: nell'immagine precedente l'interno 500 squillerà per 30 secondi prima di abbattere la chiamata.*
2. Nella sezione Call Forwarding (Deviazione di Chiamata) è possibile impostare la deviazione verso un altro interno o verso una numerazione esterna. Per maggiori info è possibile seguire la seguente [Guida](#).
3. Nella sezione Segreteria Telefonica è possibile impostare le modalità di inoltro della segreteria telefonica e personalizzare i messaggi in caso di assenza.
4. Nella sezione Musica di attesa è possibile personalizzare la musica di attesa associata ad un interno.



Gruppi di Risposta (Huntgroups)

Un gruppo di chiamata raggruppa uno o più interni e consente di far squillare tali interni contemporaneamente o in sequenza in base a diverse strategie di squillo. Se, ad esempio, si ha un gruppo di persone che rispondono ad un determinato servizio può essere creato un gruppo che comprende tutti i loro interni in modo da far squillare contemporaneamente più di un interno in diverse modalità.

Portale Cliente						
Fondi: 389.55 EUR		Limite di credito: 450.00 EUR			it - Italian Unidata T	
Pannello di controllo Il mio profilo IP Centrex Informazioni di fatturazione						
Huntgroups						
Modifica	Numero huntgrup	Nome huntgroup	Sequenza Hunt	Configura	Estensioni assegnate	ID chiamante
	450	test	 Simultaneo		Estensioni assegnate <ul style="list-style-type: none"> 500 - INT 500 PROVA 501 - INT 501 504 - INT 504 	Tieni originale
	513 1	Test Coda setupime	 Simultaneo	2 	Estensioni assegnate <ul style="list-style-type: none"> 500 - INT 500 PROVA 420 - INT 420 	Tieni originale
	555	TestPickup	 Simultaneo		Estensioni assegnate <ul style="list-style-type: none"> 05801 - 05801 	Tieni originale
	600	test_queue	 Simultaneo		Estensioni assegnate <ul style="list-style-type: none"> 400 - INT 400 401 - INT 401 	Tieni originale

Nella sezione Huntgroups è possibile:

1. Modificare il numero, il nome di un Gruppo, modificare la modalità di squillo (Simultaneo, In Ordine, A Caso, etc.), modificare l'ID chiamante del gruppo (Tieni originale= numero chiamante, nome del gruppo). Esempio: *un gruppo che risponde al Helpdesk è possibile far apparire il CLI sul telefono nel seguente modo: **Helpdesk 06404041***
2. Aggiungere interni nel gruppo di chiamata, ordine di squillo, inizio di squillo, tempo di squillo
3. Creare un nuovo gruppo di chiamata.

Code di Risposta (Call Queues)

Portale Cliente

Fondi: 389.55 EUR

Pannello di controllo | Il mio profilo | **IP Centrex** | Informazioni di fatturazione

Call Queue Edit

- Extensions
- Sites
- Linee telefoniche
- DIDs
- Selezione abbreviata
- Regole di selezione
- Chiamate in entrata
- Chiamate in uscita
- Blocco chiamate
- Call Recordings
- Huntgroups
- Call Queues**
- Identità
- Musica di attesa

Huntgroup name: Queue630 ← Nome gruppo di risposta associato alla coda

Huntgroup number: 630 ← Numero gruppo risposta associato alla coda

Maximum incoming calls set on hold: ← Max numero di chiamate in attesa nella coda

Announcement

Announce the number of callers ahead of them in the queue: ← Annuncio periodico del numero di persone in attesa

Announce estimated wait time: ← Annuncio tempo medio attesa in coda

Average handle time, minuti:

Interval between announcements, minuti:

Play music on hold: ← Inserire e abilitare la musica di attesa della coda

Music on hold file:

Una coda consente di mettere le chiamate in attesa senza gestire le richieste concrete o inoltrare i chiamanti alla persona desiderata. Durante la coda di attesa, verrà riprodotta al chiamante una musica o dei messaggi pre-registrati.

Gli operatori che rispondono alle chiamate di una coda possono ricevere anche le informazioni su quale specifica coda è stata utilizzata dal chiamante (esempio Amministrazione o Vendite), questo può essere utile per operatori che rispondo a più code contemporaneamente.

L'utilizzo di una coda di attesa è utile per evitare che i chiamanti vengano declinati, nel caso in cui il numero del personale adibito alla risposta non sia adeguato al numero di chiamate entranti contemporanee.

Il chiamante verrà poi trasferito automaticamente dalla coda di attesa ad un operatore, non appena a quest'ultimo sarà possibile occuparsi della chiamata.

Sistema IVR (Auto attendant)

Auto Attendant: ROOT

<<
Generale
Prompts
Azioni
Errori di immissione

- General
- DIDs
- Regole di selezione
- Chiamate in entrata
- Call Forwarding
- Registrazione di chiamate
- Segreteria telefonica
- Fax
- Auto Attendant
- DISA
- Identità
- Musica di attesa

Modifica	User Input	Azione	Additional info
	1	Trasferimento	Transfer the call to: 510
	2	Trasferimento	Transfer the call to: 501
	3	Trasferimento	Transfer the call to: 504
	4	Lista d'attesa 'prova overflow'	
	5	Dial extension directly Immetti estensione direttamente	Max 3 digits for extension number
	6	Do Nothing	
	7	Do Nothing	
	8	Do Nothing	
	9	Do Nothing	
	*	Do Nothing	
	0	Do Nothing	
	#	Do Nothing	
	No input	Trasferimento	Timeout: 5 sec

Aggiungi
 Ricarica

Interactive Voice Response o IVR è una tecnologia che consente ai clienti di interagire con il sistema telefonico attraverso dei menu vocali configurabili, usando in tempo reale i toni DTMF.

In un IVR è possibile caricare/registrarre messaggi personalizzati.

Un sistema IVR può normalmente gestire e servire elevati volumi di chiamate telefoniche.

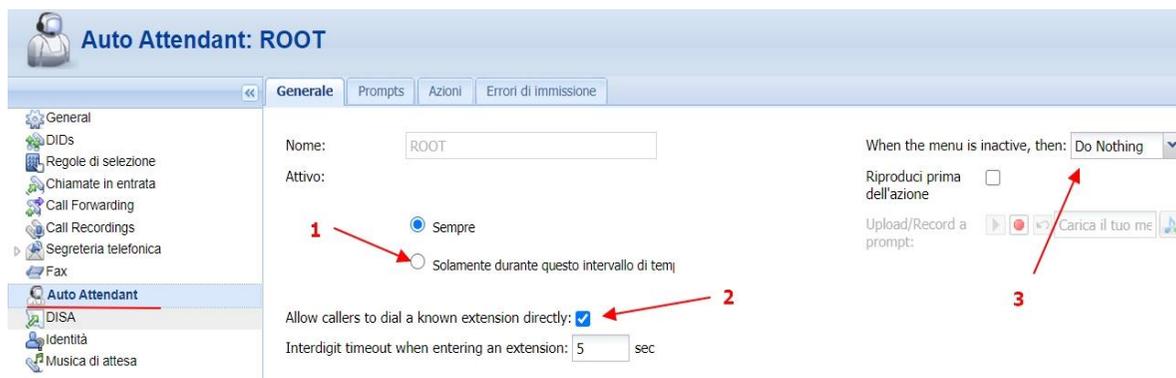


Il sistema IVR è di solito attivo su una nuova numerazione geografica fornita da Unidata in fase di attivazione, se non fosse attivo, è possibile richiedere l'attivazione scrivendo al Servizio clienti Unidata alla mail helpdesk@unidata.it (indicando intestatario e numero di contratto e numerazione sulla quale si vuole attivare l'IVR).

Dal portale Utente dell'IP Centrex è possibile collegarsi nella sezione "Linee Telefoniche", sulla numerazione dove è attivo l'IVR selezionare "Configura", una volta entrati nella sezione della linea telefonica selezione "IP Centrex" e selezionare "Auto Attendant".

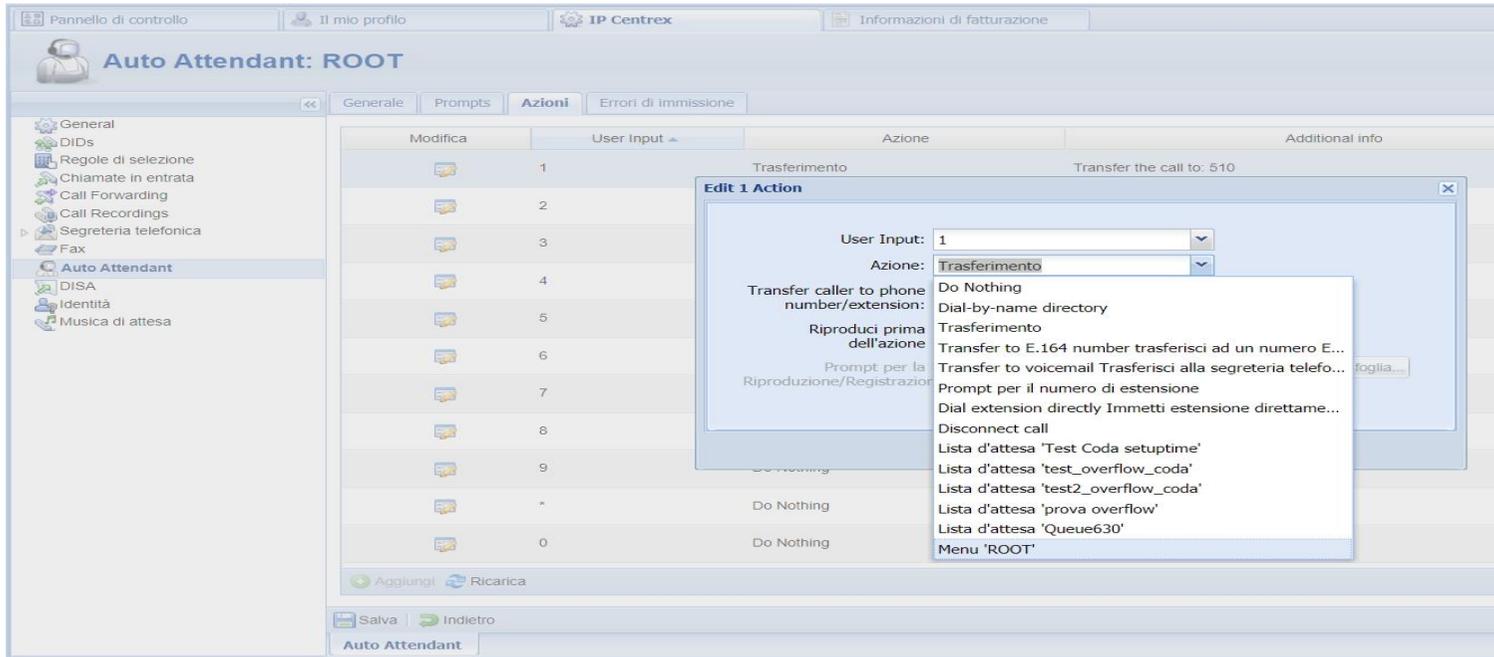
Il menù sempre presente è quello denominato "Root", entrando nella sezione "Modifica" del menù è possibile accedere alla sezioni:

- **Generale:** In questa sezione è possibile: **1)** selezionare i giorni e l'ora nei quali l'IVR deve essere attivo, **2)** selezionare la possibilità di chiamata diretta verso un interno, **3)** selezionare l'azione da compiere quando l'IVR è disattivo (ufficio chiuso).



- **Prompts:** In questa sezione è possibile inserire o creare il messaggio audio di benvenuto utilizzabile nell'IVR (esempio: *Benvenuti in Unidata, premere 1 per Amministrazione, premere 2 per Helpdesk, etc.*), il messaggio può essere caricato/creato in "Intro". Il formato audio da caricare deve essere: WAV (8Khz, Mono, 16-Bit PCM).

- **Azioni:** In questa sezione è possibile creare i tasti di scelta delle opzioni dell'IVR e i relativi instradamenti:



The screenshot shows the 'Auto Attendant: ROOT' configuration page. The 'Azioni' tab is active, displaying a table of actions. A pop-up window titled 'Edit 1 Action' is open, showing the configuration for a specific action.

Modifica	User Input	Azione	Additional info
	1	Trasferimento	Transfer the call to: 510
	2		
	3		
	4		
	5		
	6		
	7		
	8		
	9		
	*	Do Nothing	
	0	Do Nothing	

The 'Edit 1 Action' pop-up window shows the following configuration:

- User Input: 1
- Azione: Trasferimento
- Transfer caller to phone number/extension: (empty)
- Riproduci prima dell'azione: (empty)
- Prompt per la Riproduzione/Registrazione: (empty)

The dropdown menu for 'Azione' is open, showing the following options:

- Do Nothing
- Dial-by-name directory
- Trasferimento
- Transfer to E.164 number trasferisci ad un numero E...
- Transfer to voicemail Trasferisci alla segreteria telefo...
- Prompt per il numero di estensione
- Dial extension directly Immetti estensione direttame...
- Disconnect call
- Lista d'attesa 'Test Coda setuptime'
- Lista d'attesa 'test_overflow_coda'
- Lista d'attesa 'test2_overflow_coda'
- Lista d'attesa 'prova overflow'
- Lista d'attesa 'Queue630'
- Menu 'ROOT'

1. Inoltrare la chiamata ad un interno o numero esterno
2. Inoltrare una chiamata: ad un gruppo (Huntgroup),
3. Inoltrare una chiamata ad una Coda (Queue)
4. Inoltrare una chiamata alla Segreteria Telefonica
5. Inoltrare la chiamata ad un secondo livello di IVR.