



Servizi VoIP

Gestione PBX

Guida rapida

Istruzioni per l'utilizzo delle funzioni principali del centralino

© 2014 Unidata S.p.A.

Tutti i Diritti riservati. E' espressamente vietato riprodurre, distribuire, pubblicare, riutilizzare anche parzialmente articoli, testi, immagini, applicazioni e metodologie del presente documento senza il previo permesso scritto rilasciato dalla società Unidata S.p.A., ferma restando la possibilità di usufruire di tale materiale per uso interno della Società nel rispetto di quanto stabilito dal contratto di fornitura sottoscritto.

Sommario

| | |
|---|---|
| Introduzione | 3 |
| Call Pickup..... | 3 |
| Call Pickup diretto..... | 3 |
| Call Pickup indiretto..... | 3 |
| Registrazione dinamica alla coda | 4 |
| Non disturbate..... | 4 |
| Deviazione chiamate | 5 |
| Deviazione incondizionata..... | 5 |
| Deviazione su mancata risposta | 5 |
| Deviazione su occupato | 6 |
| Deviazioni multiple | 6 |
| Casella vocale..... | 6 |
| Trasferimento chiamate | 7 |
| Trasferimento cieco | 7 |
| Trasferimento assistito | 7 |
| Trasferimento cieco con ritorno di chiamata | 8 |
| Trasferimenti, deviazioni e caselle vocali | 8 |
| Servizio Notte | 9 |

Introduzione

Il centralino Unidata fornisce di serie una serie di funzioni utilizzabili tramite i telefoni, indipendentemente dal tipo di telefono utilizzato. Di seguito verranno descritte le funzioni con alcuni esempi di utilizzo per facilitarne la comprensione.

Call Pickup

Con *Call Pickup* si intende la possibilità di rispondere ad un telefono che sta squillando, da un altro telefono.

Esistono due modi per farlo: direttamente, quando è noto il numero dell'altro interno che sta squillando, oppure indirettamente, quando il proprio telefono appartiene ad un gruppo di pickup (vedi più avanti Call Pickup Indiretto).

Call Pickup diretto

Rispondere ad un interno specifico che squilla, da un altro interno


Mentre un interno sta squillando, è possibile rispondere alla chiamata da un altro interno componendo ** (doppio asterisco) seguito dal numero dell'interno che sta squillando.

*Es. Se squilla l'interno 123, l'interno 456 può prendere la chiamata digitando **123.*

Call Pickup indiretto

Rispondere ad un telefono che squilla inserito in gruppo di pickup specifico, da un altro interno dello stesso gruppo di pickup.

Mentre un interno sta squillando in un gruppo di pickup definito, è possibile rispondere alla chiamata da un altro interno dello stesso gruppo componendo *8 (asterisco, otto) senza dover ricordare il numero specifico dell'interno.

 Solitamente gli interni sono organizzati in gruppi di pickup per telefoni che sono fisicamente ravvicinati, ad esempio nella stessa stanza. Il motivi di questa scelta sono sovente questi:

- le persone, quando sentono un telefono squillare, di solito riescono ad udire lo squillo solo nelle immediate vicinanze, ovvero nella stessa stanza;
- le persone che lavorano nella stessa stanza solitamente si occupano delle medesime mansioni e quindi sono motivate o istruite a rispondere al posto di qualcun altro.



I gruppi di pickup potrebbero non essere stati ancora definiti per il PBX, perciò tale funzionalità non sarà operativa immediatamente. In tal caso richiedere la configurazione dei gruppi ad Unidata tramite il servizio di Help Desk tecnico. È sufficiente specificare l'elenco dei gruppi e i relativi interni.

Es. Gruppo Commerciale = 100,101,102, Assistenza = 200,201,202,203

Es. È definito il gruppo di pickup denominato Assistenza, con gli interni 201, 202 e 203.

*Squilla l'interno 202, e l'interno 203 prende la chiamata digitando *8.*

Registrazione dinamica alla coda

Oltre agli interni già inseriti nelle code durante la fase di installazione del centralino, è possibile avere degli interni dinamici, ovvero aggiunti e tolti a seconda delle necessità, direttamente dai telefoni.

Per aggiungere un interno ad una coda, direttamente dalla tastiera del telefono relativo, digitare ***45** seguito dal **numero della coda**.

*Es. per aggiungere l'interno attuale alla coda n° 600 digitare *45600. Una voce confermerà l'operazione.*

Per togliere un interno da una coda, direttamente dalla tastiera del telefono relativo, allo stesso modo, digitare *45 seguito dal numero della coda.



Per ogni coda si può consentire la possibilità di aggiungersi dinamicamente ad un insieme ristretto di interni. Per attivare questa funzione di sicurezza, contattare l'help desk tecnico e specificare il numero della coda seguito dagli interni che sono autorizzati ad aggiungersi.

Non disturbate

Questa funzione permette di rifiutare tutte le chiamate in ingresso verso un particolare interno.

Indipendentemente dai pulsanti che possono essere presenti sugli apparecchi telefonici (che realizzano la stessa funzione), il centralino è dotato di una funzione nativa "DND" (Do Not Disturb) che permette di respingere tutte le chiamate in ingresso.

Per attivare tale modalità, direttamente dalla tastiera del telefono relativo, digitare ***76**; una voce informerà sullo stato di attivazione o disattivazione. Per disattivare la funzione, digitare nuovamente ***76**.

Quanto la modalità è attiva, il chiamante riceverà il segnale di occupato a meno che non siano state impostate altre deviazioni (ad esempio su occupato). Se è attiva una casella vocale sull'interno, il chiamante sarà indirizzato ad essa.

Deviazione chiamate

Il centralino fornisce tutta una serie di funzionalità per deviare, in modo diversificato, le chiamate in ingresso agli interni. Oltre alla deviazione incondizionata di tutte le chiamate, a seconda delle necessità è possibile deviare le chiamate su occupato o su mancata risposta.

Deviazione incondizionata

Tutte le chiamate in ingresso ad un interno vengono deviate ad un altro interno.

✔ Per attivare la deviazione digitare ***72**, quindi il **numero del proprio interno** seguito da #, poi il **numero dell'interno a cui destinare la chiamata** seguito da #. Una voce vi guiderà nella configurazione.

✘ Per disattivare la deviazione digitare ***73** dal telefono dell'interno relativo.

*Es. per deviare tutte le chiamate dall'interno 201 all'interno 302, digitare *72 poi 201# quindi 302#.*



Questo tipo di deviazione è sempre prioritario rispetto a quello su mancata risposta od occupato. Per ripristinare quello su mancata risposta od occupato, è necessario disattivare prima quello incondizionato.

Deviazione su mancata risposta

Tutte le chiamate in ingresso ad un interno che non ricevono una risposta entro un certo numero di squilli, vengono deviate ad un altro interno.

i Il numero di squilli dopo i quali un interno viene dichiarato irraggiungibile è circa 9 (equivalenti a 45 secondi). Questa impostazione generale è modificabile, su richiesta, contattando l'help desk tecnico Unidata. Se necessario, è possibile anche cambiare il numero di squilli in modo diversificato per singolo interno.

✔ Per attivare la deviazione digitare ***52**, quindi il **numero del proprio interno** seguito da #, poi il **numero dell'interno a cui destinare la chiamata** seguito da #. Una voce vi guiderà nella configurazione.

✘ Per disattivare la deviazione digitare ***53** dal telefono dell'interno relativo.

*Es. per deviare le chiamate su mancata risposta dall'interno 201 all'interno 302, digitare *52 poi 201# quindi 302#.*



Se l'interno ha la casella vocale attiva, le chiamate NON saranno deviate e andranno direttamente alla casella. La casella vocale ha sempre la priorità sulla deviazione per mancata risposta.

Per disattivare la casella vocale contattare l'help desk tecnico di Unidata specificando l'interno a cui si vuole disattivare.

Deviazione su occupato

Tutte le chiamate in ingresso ad un interno occupato vengono deviate ad un altro interno.

✔ Per attivare la deviazione digitare ***90**, quindi il **numero del proprio interno** seguito da #, poi il **numero dell'interno a cui destinare la chiamata** seguito da #. Una voce vi guiderà nella configurazione.

✘ Per disattivare la deviazione digitare ***91** dal telefono dell'interno relativo.

*Es. per deviare le chiamate su occupato dall'interno 201 all'interno 302, digitare *90 poi 201# quindi 302#.*

Deviazioni multiple

Quando sono attive più deviazioni contemporanee.

Se vengono contemporaneamente attivate le deviazioni su occupato e su mancata risposta, il centralino le onorerà entrambe girando la chiamata a seconda della condizione che si verifica (mancata risposta od occupato) agli interni che sono stati impostati quando sono state attivate le deviazioni.

La deviazione incondizionata vince sempre sulle altre, quindi, una volta attivata, sarà utilizzata solo questa e le chiamate saranno tutte girate all'interno specificato, indipendentemente dalle condizioni.

Casella vocale


Particolare comportamento quando è attiva la casella vocale e la deviazione su occupato od incondizionata.

Se l'interno che ha impostato la deviazione ha la casella vocale attiva, le chiamate saranno prima deviate al nuovo interno e, se questi non risponde o è occupato, andranno alla casella vocale dell'interno originale.

Es. l'interno 201 ha la casella vocale attiva ed ha la deviazione su occupato verso l'interno 302. Un utente chiama il 201, che è occupato: il centralino gira immediatamente la chiamata al 302 che squilla a vuoto. Il centralino trasferisce infine la chiamata alla casella vocale dell'interno 201.

Trasferimento chiamate

Il centralino fornisce di serie tre funzioni per trasferire le chiamate in corso, indipendentemente dal modello di telefono utilizzato.

 Ogni modello di telefono può fornire dei pulsanti e delle funzioni per trasferire le chiamate: la documentazione di tali funzioni è presente solo sulla guida specifica di ogni modello di telefono.

Trasferimento cieco

Durante una conversazione, si trasferisce il chiamante ad un altro interno, senza parlare prima con tale interno e senza che la chiamata possa tornare indietro a chi trasferisce in caso di mancata risposta o se occupato.

Mentre si è in conversazione, digitare **##** e senza aspettare digitare il numero di interno a cui trasferire la chiamata.

Il centralino prenderà in carico la chiamata e tenterà di trasferirla all'interno digitato: il telefono che ha trasferito la chiamata non è più coinvolto nella conversazione.

Es. l'interno 200 sta conversando con una telefonata proveniente dall'esterno; ad un certo punto trasferisce la chiamata all'interno 301 digitando ##301 e aggancia la cornetta. Il chiamante esterno in questo caso può subire due trattamenti:

- 1) se l'interno 301 è libero, sentirà una musica di attesa o lo squillo di libero;*
- 2) se l'interno 301 è occupato, sentirà il tono di occupato od un messaggio sostitutivo per gli interni occupati.*

Trasferimento assistito

Durante una conversazione, si vuole trasferire il chiamante ad un altro interno ma prima si vuole avvisare l'interno ricevente della chiamata.

Mentre si è in conversazione, digitare ***2** e senza aspettare digitare il numero di interno a cui trasferire la chiamata.

Il centralino pone in attesa il chiamante e vi mette in comunicazione con l'interno; se questi è concorde a prendere la chiamata, basterà agganciare per trasferirgliela. Se invece l'interno è occupato, si riceve direttamente il tono di occupato e sarete rimessi in conversazione con il chiamante.



Se l'interno non vuole conversare con il chiamante dovrà agganciare la chiamata prima che lo faccia colui che l'ha trasferita, pena il trasferimento automatico della chiamata non desiderata.

*Es. l'interno 200 sta conversando con una telefonata proveniente dall'esterno; ad un certo punto trasferisce la chiamata all'interno 301 digitando *2301. Il chiamante esterno rimane in attesa, l'interno 301 se è libero e risponde inizia a parlare con il 200; dopo essersi messi d'accordo, il 200 aggancia la cornetta e la chiamata esterna viene trasferita al 301. Se l'interno 301 fosse stato occupato, il 200 avrebbe ricevuto il segnale di occupato e sarebbe stato rimesso immediatamente in conversazione con il chiamante esterno.*

Se il 301 non avesse voluto parlare con il chiamante, avrebbe dovuto agganciare la chiamata prima del 200.

Trasferimento cieco con ritorno di chiamata

Durante una conversazione, si trasferisce il chiamante ad un altro interno; se dopo 3 squilli (15 secondi) l'interno non risponde, la chiamata torna indietro a chi l'ha trasferita; in caso l'interno sia occupato, la chiamata torna immediatamente indietro.

Mentre si è in conversazione, digitare *2 e senza aspettare digitare il numero di interno a cui trasferire la chiamata.

Se l'interno è libero, il centralino metterà in attesa il chiamante sull'interno a cui è stato trasferito; se però dopo 3 squilli l'interno non risponde, la chiamata tornerà indietro a chi l'ha trasferita.

Se l'interno è occupato, la chiamata tornerà immediatamente indietro a chi l'ha trasferita.

*Es. l'interno 200 sta conversando con una telefonata proveniente dall'esterno; ad un certo punto trasferisce la chiamata digitando *2301 e aggancia la cornetta. Il chiamante esterno in questo caso può subire due trattamenti:*

- 1) se l'interno 301 è libero, sentirà una musica di attesa o lo squillo di libero per 15 secondi, terminato il quale la chiamata tornerà all'interno 200, altrimenti se l'interno 301 risponde, inizierà la conversazione;*
- 2) se l'interno 301 è occupato, sentirà il tono di occupato od un messaggio sostitutivo per gli interni occupati e la chiamata tornerà all'interno 200.*

Trasferimenti, deviazioni e caselle vocali

I centralini permettono configurazioni complesse degli interni e delle logiche che governano l'instradamento delle chiamate: in alcuni casi può non essere immediatamente chiaro dove una chiamata vada a finire sia dal punto di vista del chiamante, sia dal punto di vista del chiamato ma anche della persona che esegue un "semplice" trasferimento di chiamata.

Tenere sempre presente che gli esempi e le situazioni riportate nella guida potrebbero non funzionare esattamente come descritto se un interno ha delle deviazioni attive, ha la modalità "non disturbate" attiva o partecipa a code/gruppi di chiamata e riceve un trasferimento di chiamata.

Servizio Notte

Quando è necessario deviare tutte le chiamate in ingresso, con inserimento e disinserimento manuale.

Un caso di utilizzo tipico è quando non è pratico deviare le chiamate in ingresso ad orari prestabiliti in modo automatico (ad esempio quando gli uffici sono chiusi ma l'orario di chiusura è variabile). In questo caso sarebbe meglio poter inserire la deviazione dal momento in cui gli uffici sono realmente chiusi, dirottando la chiamata, ad esempio, verso un voce registrata.



Il servizio notte è un servizio opzionale. Per poterlo utilizzare deve essere stato configurato preventivamente sul PBX da Unidata oppure in seguito contattando l'help desk tecnico specificandone le modalità di funzionamento. Le informazioni necessarie per l'attivazione sono le seguenti, in cui la destinazione della chiamata può essere un interno, un messaggio, la segreteria telefonica, ecc.:

1. N° di ingresso della chiamata (es. il numero del centralino)
2. Destinazione della chiamata durante il giorno
3. Destinazione della chiamata durante la notte
4. (opzionale) Necessità di digitare un PIN per l'attivazione/disattivazione

✔ Per attivare il servizio notte digitare, da qualunque interno, ***XXX**, dove XXX è il codice speciale comunicato da Unidata riguardo al servizio notte.

✘ Per disattivare il servizio notte digitare, da qualunque interno, nuovamente ***XXX**, dove XXX è il codice speciale comunicato da Unidata riguardo al servizio notte.