



BUSINESS

OFFICE
SMART

OFFICE SMART WEB

Guida UTENTE Rev.1.3.5

© Wind Tre S.p.A.

SOMMARIO

1.	Introduzione	8
2.	Office Smart WEB.....	9
2.1	Accesso Utente a Office Smart WEB	9
2.2	Procedura di autenticazione e accesso.....	9
2.3	Utilizzare Office Smart WEB.....	11
2.4	Passare al profilo Amministratore.....	12
2.5	Uscire	13
2.6	Inviare un commento	13
3.	Gestore delle chiamate.....	15
3.1	Configurazione della disponibilità	15
3.2	Impostazioni delle chiamate in entrata	16
3.2.1	Gestione Chiamate in Ingresso.....	17
3.2.2	Impostazioni di inoltro chiamate.....	19
3.3	Configurazione delle impostazioni avanzate	19
3.4	Selezione dei numeri di inoltro e creazione di elenchi delle chiamate.....	22
3.4.1	Selezione dei numeri di inoltro	22
3.4.2	Creazione di elenchi chiamanti	23
4.	Le tue impostazioni	25
4.1	Impostazioni di chiamata.....	25
4.1.1	Generale.....	25
4.1.2	Inoltro di Chiamata	26
4.2	Impostazioni di messaggi	26
4.2.1	Generale.....	27
4.2.2	Accesso alla Casella	28
4.2.3	Messaggio di Saluto	28
4.3	Notifiche	29
4.3.1	Indicatore messaggio in attesa.....	29
4.3.2	E-mail.....	30
4.3.3	Out-dial.....	30
4.3.4	Sostituisci.....	33
4.4	Promemoria	34

4.4.1	Aggiungere un promemoria.....	34
4.4.2	Eliminare un promemoria	35
4.4.3	Eliminare elenco promemoria.....	35
5.	Messaggi e chiamate	36
5.1	Chiamate Perse	36
5.1.1	Aggiunta di un chiamante ai contatti.....	37
5.2	Chiamate Effettuate.....	37
5.2.1	Aggiungere i numeri chiamati ai contatti.....	38
5.3	Chiamate Ricevute.....	38
5.3.1	Aggiunta di numeri ai contatti.....	39
5.4	Messaggi	39
5.4.1	Ascolto di un messaggio.....	39
5.4.2	Eliminazione di un messaggio	40
5.4.3	Contrassegnare un messaggio come ascoltato	40
5.4.4	Contrassegnare un messaggio come nuovo	41
5.4.5	Richiamare.....	41
5.4.6	Aggiunta di un chiamante ai contatti.....	41
5.5	Messaggi Eliminati.....	41
5.5.1	Ascolto dei messaggi cancellati	42
5.5.2	Eliminazione dei messaggi in modo permanente.....	42
6.	Contatti.....	43
6.1	Elenco contatti.....	43
6.1.1	Ricerca.....	43
6.1.2	Aggiunta di un nuovo contatto	44
6.1.3	Modifica di un contatto.....	45
6.1.4	Eliminazione di un contatto	46
6.1.5	Chiamata di un contatto.....	46
6.1.6	Gruppi.....	47
6.2	Selezione rapida	49
6.3	Interni	50
6.4	Codici brevi	51
7.	Call Distributor	52
7.1	Visualizzazione dei gruppi di ricerca	52

7.2	Uso dei gruppi di ricerca	53
7.3	Pannello di controllo.....	53
8.	Gruppi Pick-Up di Chiamata.....	54
8.1	Visualizzazione dei Gruppi di Pick-Up.....	54
9.	Servizio E-Fax	55
9.1	Inbox.....	55
9.1.1	Nuovi	55
9.1.2	Visualizzati.....	56
9.1.3	Invia tramite Web	57
9.2	Impostazioni	58
9.2.1	Notifiche su Soglie.....	58
9.2.2	Notifiche su E-Mail	59
9.2.3	Ricezione FAX	60
10.	Dettagli profilo e sicurezza	61
10.1	Dettagli personali.....	61
10.2	Dispositivi.....	62
10.2.1	Uso di Phone Configurator.....	62
10.3	Sicurezza.....	64
10.3.1	Modifica password.....	65
10.3.2	Modifica PIN dei servizi	65
10.3.3	Modifica E-MAIL	66
10.3.4	Modifica PIN Casella Vocale.....	66
11.	Compositore telefonico	67

Tabella delle figure

Figura 1: Pagina di autenticazione e accesso a Office Smart WEB.....	10
Figura 2: Pagina iniziale di Office Smart WEB	11
Figura 3: Passare al profilo amministratore.....	12
Figura 4: Invio Segnalazione.....	13
Figura 5: Popup di Segnalazione.....	14
Figura 6: Invio FeedBack.....	14
Figura 7: Gestore delle chiamate.....	15
Figura 8: Configurazione della disponibilità.....	16
Figura 9: Non disturbare.....	16
Figura 10: Gestione Chiamate in Ingresso.....	17
Figura 11: Inoltro delle chiamate in ingresso.....	18
Figura 12: Impostazioni di inoltro chiamate.....	19
Figura 13: Pannello Impostazioni Avanzate.....	20
Figura 14: Selezione dei numeri di inoltro	23
Figura 15: Esempio di un elenco chiamanti	24
Figura 16: Scheda Impostazioni di Chiamata	25
Figura 17: Scheda Impostazioni di Messaggi	27
Figura 18: Scheda Impostazioni delle Notifiche	29
Figura 19: Out Dial	32
Figura 20: Sostituisci.....	33
Figura 21: inserimento promemoria.....	34
Figura 22: Messaggi e chiamate.....	36
Figura 23: Messaggi e chiamate - Scheda Perse.....	37
Figura 24: Messaggi e chiamate - Scheda Chiamate Effettuate	37
Figura 25: Messaggi e chiamate - Scheda Chiamate Ricevute.....	38
Figura 26: Lettore della segreteria telefonica	39
Figura 27: Azioni sui messaggi.....	40
Figura 28: Richiamare il mittente di un messaggio.....	41
Figura 29: Messaggi e chiamate – Messaggi Eliminati	42
Figura 30: Pagina Contatti di Office Smart WEB.....	43

Figura 31: Contatti – Ricerca	44
Figura 32: Contatti – Nuovo Contatto.....	45
Figura 33: Contatti – Modifica Contatto.....	46
Figura 34: Contatti – Chiama Contatto	46
Figura 35: Compositore telefonico: seleziona numero da cui chiamare.....	47
Figura 36: Compositore telefonico: chiamata in corso	47
Figura 37: Contatti – Nuovo Gruppo.....	48
Figura 38: Selezione Rapida	50
Figura 39: Interni	50
Figura 40: Uso della funzione Click To Dial dalla scheda Interni.....	51
Figura 41: Codici Brevi	51
Figura 42: Gruppi – Gruppi di ricerca multi linea.....	52
Figura 43: Gruppi – Gruppi Pick-Up di Chiamata	54
Figura 44: Servizio E-Fax – Gestione numeri E-Fax.....	55
Figura 45: E-Fax - Nuovi.....	56
Figura 46: E-Fax – Visualizzati.....	57
Figura 47: E-Fax – Invia tramite Web	58
Figura 48: E-Fax – Notifiche Soglie.....	59
Figura 49: E-Fax – Notifiche Mail	60
Figura 50: E-Fax – Ricezione Fax.....	60
Figura 51: Impostazioni Dettagli Personali e Sicurezza	61
Figura 52: Modifica di un profilo telefonico.....	62
Figura 53: Pannello Sicurezza	65
Figura 54: Compositore telefonico.....	67

1. Introduzione

Benvenuto nel tuo nuovo servizio telefonico Office Smart!

Office Smart è la soluzione chiavi in mano per gestire nel modo più efficiente la comunicazione aziendale dentro e fuori l'ufficio. L'opzione, basata sul concetto di Centralino Virtuale, si avvale di una soluzione innovativa che migliora l'efficienza del tuo Business.

Questa guida descrive le caratteristiche e le funzioni avanzate del tuo servizio telefonico per la gestione dei messaggi, le chiamate perse, i contatti e le impostazioni del proprio telefono attraverso l'uso del portale Web **Office Smart WEB**.

Se dopo aver consultato la presente guida si hanno ancora problemi con i servizi del proprio Centralino Virtuale, contattare l'amministratore.

2. Office Smart WEB

Office Smart WEB è un portale Web di amministrazione per la configurazione dei propri servizi telefonici e del proprio telefono e consente di:

- Visualizzare le ultime chiamate.
- Visualizzare e ascoltare i messaggi in segreteria telefonica.
- Configurare i propri contatti.
- Modificare le impostazioni del telefono e del sistema di fonia.
- Ricevere ed inviare e-FAX.

2.1 Accesso Utente a Office Smart WEB

Per accedere a Office Smart WEB digitare sul browser l'indirizzo:

<https://officesmart.windtrebusiness.it/>

Office Smart WEB è compatibile con Windows 7 e versioni successive, con le seguenti versioni del browser:

- Edge (chrominum).
- Firefox.
- Google Chrome (solo per Windows).

Sul browser deve essere abilitato JavaScript.

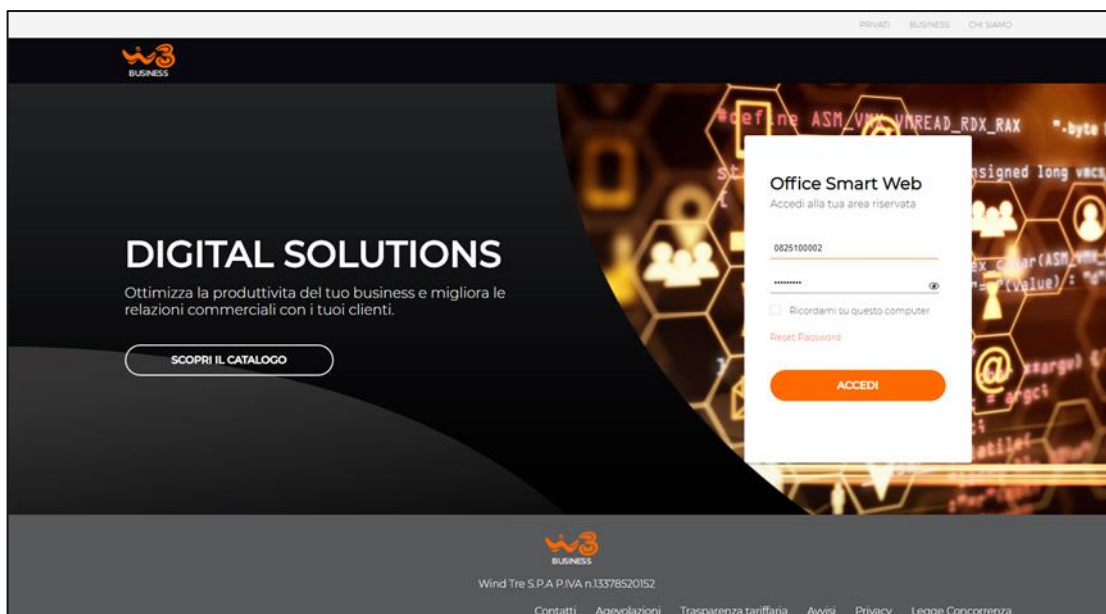
Office Smart WEB è compatibile anche con Mac OS X10.8 e versioni successive dotate di browser Safari versione 5 o successive (solo Mac OS X).

2.2 Procedura di autenticazione e accesso

Per autenticarsi e accedere a Office Smart WEB, inserire il proprio numero di telefono e la propria password, quindi fare click sul pulsante **Accedi**.

Di seguito è riportata un'immagine della pagina di autenticazione e accesso al portale Office Smart WEB.

Figura 1: Pagina di autenticazione e accesso a Office Smart WEB



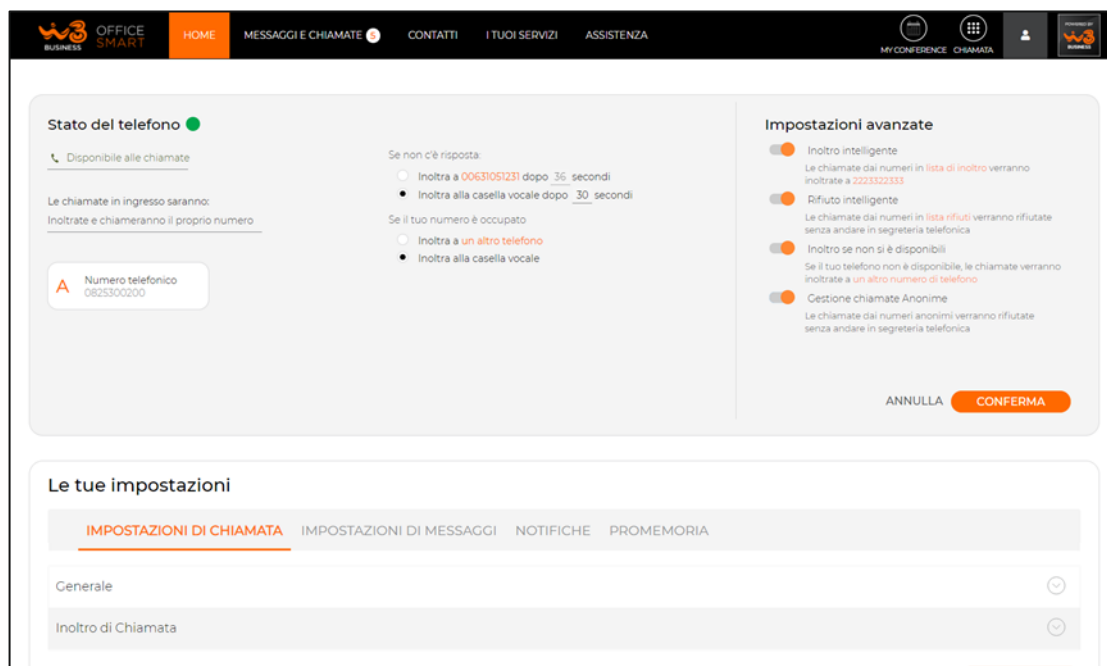
Se non si conosce la password o se è stata dimenticata, fare click sul link **Reset Password** Per ricevere un'e-mail contenente le istruzioni per il ripristino della password.

Se si utilizza un computer pubblico, non selezionare la casella **Ricordami su questo computer** e ricordarsi sempre di disconnettersi da Office Smart WEB una volta terminate le attività, così come specificato al paragrafo 2.5, per impedire che altri possano accedere al proprio account.

2.3 Utilizzare Office Smart WEB


Una volta effettuato l'accesso, viene visualizzata la Pagina iniziale di Office Smart WEB.

Figura 2: Pagina iniziale di Office Smart WEB



Nella parte superiore della finestra sono presenti alcuni collegamenti che è possibile selezionare per accedere alle varie pagine di Office Smart WEB:

- **Home:** è la pagina visualizzata quando si accede a Office Smart WEB.
- **Messaggi e Chiamate:** consente di visualizzare e gestire tutti i messaggi vocali, eventuali messaggi video e le chiamate effettuate, ricevute o perse.
- **Contatti:** in questa scheda è possibile aggiungere e visualizzare tutti i propri contatti con i relativi numeri di telefono.
- **I tuoi Servizi:** consente di accedere e configurare i diversi servizi di cui si dispone, ad esempio Call Distributor, Gruppi di Pick-Up di Chiamata e E-Fax.
- **Assistenza:** consente l'accesso alle pagine di Aiuto, l'invio di commenti per segnalare problemi a Windtre ed eseguire il download di APP Office Smart.
- **My Conference:**

- **Chiamata:** apre una pagina di popup che consente di effettuare chiamate direttamente da Office Smart WEB.
- **Icona utente:**  , con un menù a discesa da cui è possibile accedere ai dati del proprio profilo e a numerose altre opzioni, come la modifica della password e del PIN, la configurazione dei tasti sul telefono fisso.

Dal menù a discesa è inoltre possibile accedere al portale come amministratore (se si dispongono dei diritti di accesso) o uscire da Office Smart WEB.

La pagina Home visualizza lo Stato della propria linea telefonica:

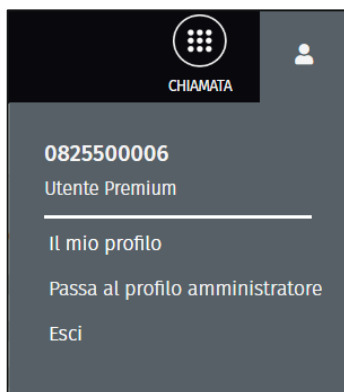
- è possibile utilizzare questo pannello per configurare i servizi di chiamate in ingresso e di inoltro chiamate sulla propria linea telefonica, come Inoltro chiamate e Rifiuto chiamate selettivo.
- Le tue impostazioni: da qui è possibile configurare le modalità di gestione delle chiamate, dei messaggi, notifiche e promemoria.


L'uso delle funzioni in ognuna di queste pagine è descritto più in dettaglio nei successivi paragrafi di questo documento.

2.4 Passare al profilo Amministratore


Se il profilo utente con cui si accede a Office Smart WEB possiede anche i diritti di Amministratore, allora sarà possibile agevolmente accedere alla sezione del portale di amministrazione Office Smart WEB.

Figura 3: Passare al profilo amministratore



E' possibile accedere come amministratore dal menù a discesa che appare al click sull'icona utente , quindi selezionando il link **“Passa al profilo amministratore”**.

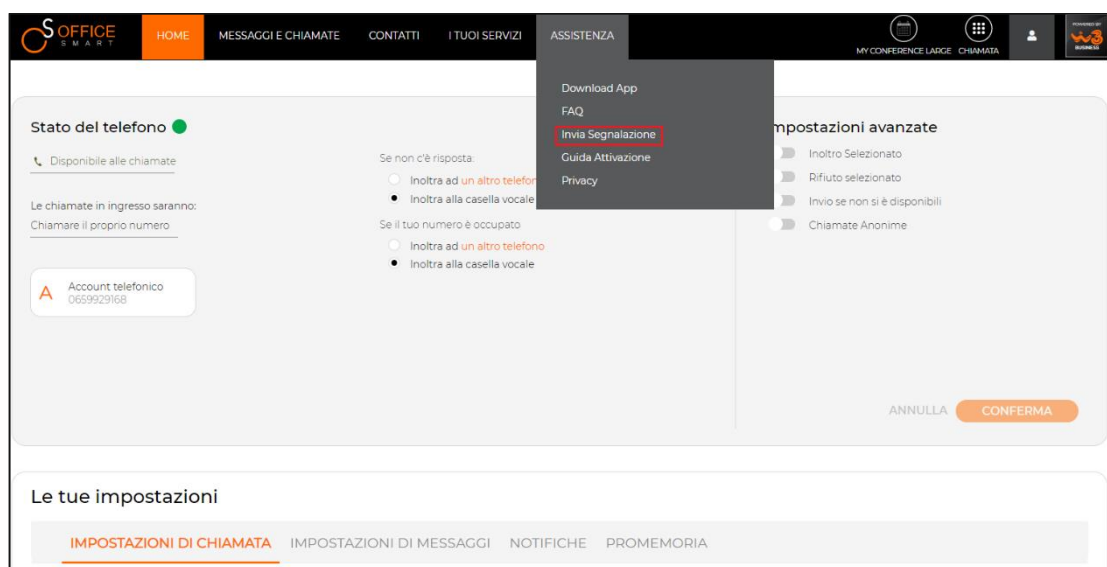
2.5 Uscire

Se Office Smart WEB non viene utilizzato per un periodo di 30 minuti, si verrà automaticamente scollegati, tuttavia, se si desidera uscire manualmente dall'account, ad esempio perché si è entrati in Office Smart WEB utilizzando un computer condiviso, è possibile farlo facendo click sull'icona utente , nella parte superiore destra della pagina selezionando l'opzione **Esci**.

2.6 Inviare un commento

E' possibile inviare una segnalazione per evidenziare delle anomalie:

Figura 4: Invio Segnalazione



Al click del link “invio segnalazione” si aprirà un popup nel quale si potrà:

- Effettuare uno screenshot che evidenzia il problema.
- Oscurare delle parti con dati sensibili presenti nello screenshot.
- Evidenziare delle zone della pagina.
- Cliccando su **Salta** non ci sarà bisogno di salvare uno screenshot e sarà possibile direttamente inserire una descrizione.

Figura 5: Popup di Segnalazione



Alla fine si potrà inserire una descrizione e cliccare su “invia FeedBack” per inviare la segnalazione.

Cliccando su Indietro si ha la possibilità di effettuare un nuovo screenshot o di annullare l’operazione.

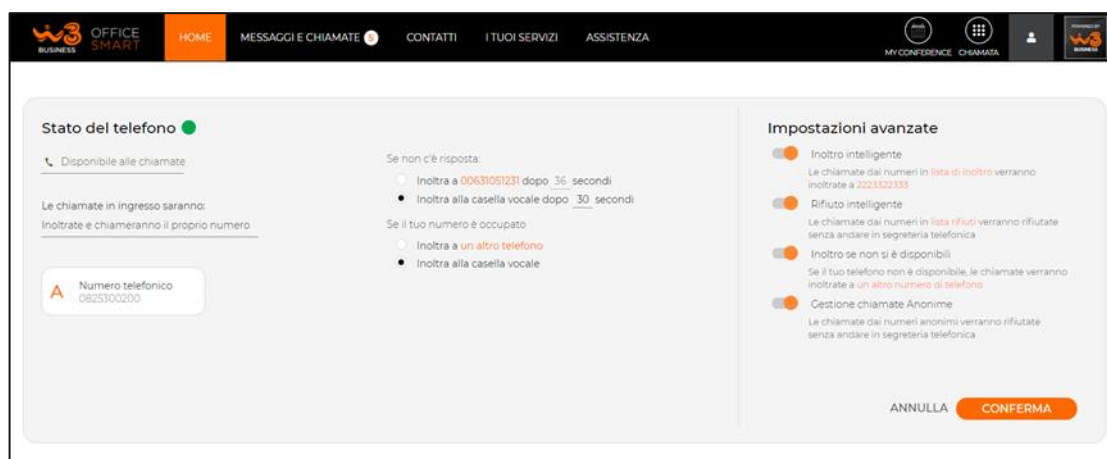
Figura 6: Invio FeedBack



3. Gestore delle chiamate

Il Gestore delle Chiamate consente la configurazione e la gestione delle chiamate in ingresso, nonché l'inoltro chiamate, tutto da una sola schermata.

Figura 7: Gestore delle chiamate



Questo capitolo illustra come utilizzare il pannello Stato del telefono sulla pagina iniziale di Office Smart WEB per configurare il Gestore delle chiamate.

- Consultare il paragrafo 3.1 per informazioni su come configurare la propria disponibilità.
- Consultare il paragrafo 3.2 per informazioni su come configurare le impostazioni relative alle chiamate in arrivo.
- Consultare il paragrafo 3.3 per informazioni su come configurare le impostazioni avanzate delle chiamate.
- Consultare il paragrafo 3.4 per informazioni su come utilizzare i popup che vengono visualizzati durante la configurazione dei numeri di inoltro chiamata o la creazione degli elenchi dei chiamanti a cui si applicano precise impostazioni di chiamata.

3.1 Configurazione della disponibilità

È possibile utilizzare il menù a discesa in alto a sinistra dello schermo per impostare il proprio stato su **Disponibile alle chiamate** o **Non Disturbare**.

Figura 8: Configurazione della disponibilità

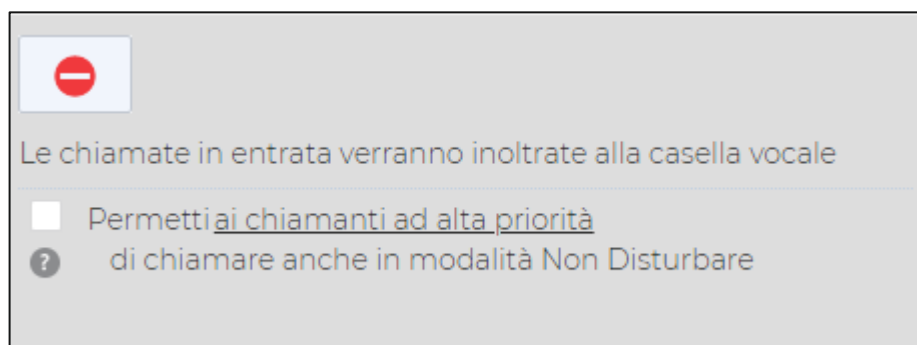


Utilizzare il mouse per selezionare il proprio stato.

Se si seleziona **Non Disturbare**:

- Lo sfondo dell'icona di stato diventa rosso.
- Le chiamate in arrivo vengono solitamente inoltrate alla segreteria telefonica, anche se è comunque possibile consentire ad alcuni chiamanti prioritari di poter contattarvi direttamente.
- Se è stato attivato anche l'Inoltro chiamate su occupato, si visualizza un'icona di avviso ⚠ e quando si fa click su questa icona appare una finestra che spiega che le chiamate verranno inoltrate al numero inserito per l'inoltro su occupato.
- La finestra mostra anche un pulsante attraverso cui disattivare il servizio di Inoltro di chiamata su occupato e far sì che le chiamate vengano inoltrate in segreteria telefonica.
- Per poter salvare e rendere attive le modifiche cliccare su **Conferma**.

Figura 9: Non disturbare



3.2 Impostazioni delle chiamate in entrata

Nel pannello centrale, è possibile configurare le proprie impostazioni per la gestione delle chiamate in entrata.

Nel pannello di impostazioni delle chiamate in entrata, sono disponibili diverse opzioni. È possibile configurare:

- il tipo di squillo per le chiamate in ingresso.
- la modalità di gestione della chiamata:
 - se non si risponde dopo un periodo di tempo determinato.
 - se la linea è occupata.

Una volta apportate tutte le modifiche, è necessario fare click sul pulsante **Conferma** per salvarle.

3.2.1 Gestione Chiamate in Ingresso

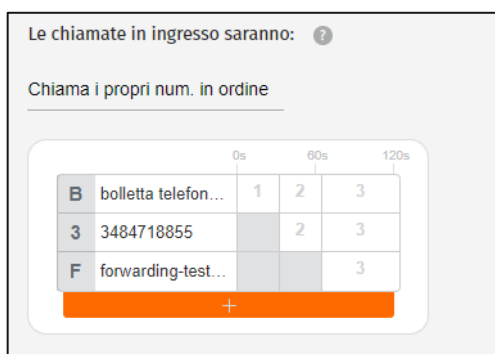
Utilizzare il menù a discesa accanto a **Le chiamate in ingresso saranno** per selezionare una delle opzioni.

Se si seleziona **Chiamare il proprio numero**, verrà visualizzata una casella contenente il proprio numero telefonico: quando si riceve una chiamata, sarà questo telefono a squillare.

Se si seleziona **Chiama i propri num. in ordine**, sarà possibile configurare l'ordine in cui i telefoni squilleranno in sequenza.



Nel seguente esempio, il primo telefono a squillare sarà quello principale, seguito dal cellulare e dal numero dell'Operatore.

Figura 10: Gestione Chiamate in Ingresso



- Se lo si desidera, è possibile aggiungere altri telefoni facendo click sul pannello vuoto in fondo alla lista e selezionando un numero di telefono da un elenco di numeri salvati, oppure inserendo

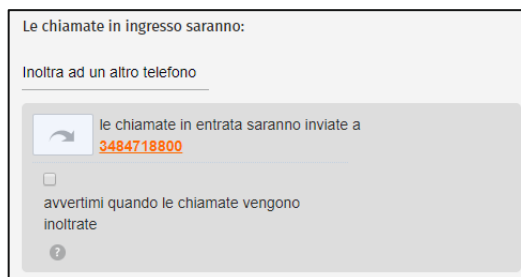
manualmente un nuovo numero di telefono. Viene quindi aggiunta una nuova riga.

- È possibile configurare fino a 6 periodi per ogni telefono.
- Per ogni periodo è possibile modificare la lunghezza dello squillo per un massimo di 60 secondi:
 - Passare con il mouse sopra la colonna della durata o sopra l'indicatore nella parte superiore della tabella.
 - Cliccare e trascinare a destra o a sinistra il punto di controllo che viene visualizzato per modificare la durata dello squillo.
 - L'indicatore numerico presente sul punto di controllo indica il valore corrente.
- È possibile eliminare un telefono dalla tabella passando sopra al campo nome/numero con il cursore del mouse e facendo click sulla piccola icona  visualizzata a destra di tale nome/numero.
- Quando si configurano queste impostazioni, cliccando sull'icona , è inoltre possibile visualizzare un popup di assistenza che fornisce ulteriori informazioni.

Se si seleziona **Chiama propri num. insieme**, tutti i telefoni squillano simultaneamente quando si riceve una chiamata. Così come per l'opzione **Chiama propri num. in ordine**, è possibile aggiungere o eliminare i telefoni che squilleranno. I telefoni squilleranno finché non verrà risposto alla chiamata da uno di questi, o finché un altro servizio di chiamata non si attiva, (ad esempio un inoltro di chiamata per non risposta), o finché la chiamata non viene rifiutata o inoltrata alla segreteria telefonica.

Se si seleziona **Inoltra ad un altro telefono**, è possibile stabilire quale telefono deve squillare.

Figura 11: Inoltro delle chiamate in ingresso



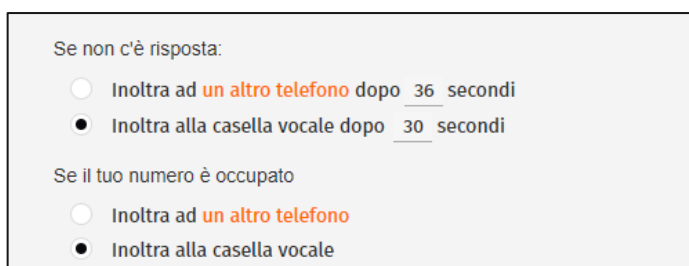
- Fare click sul collegamento per inserire il numero di telefono.
- Spuntare la casella se si desidera ricevere una notifica quando le chiamate vengono inoltrate.

Se viene configurato l'inoltro delle chiamate da questa opzione, le chiamate entranti non vengono più gestite dal Gestore delle chiamate e per questo, eventuali impostazioni di inoltro di chiamata su occupato o senza risposta definite sul Gestore delle chiamate non saranno più attive.

3.2.2 Impostazioni di inoltro chiamate

È possibile utilizzare il pannello Stato del telefono per configurare le impostazioni di inoltro di chiamata **su occupato** e **senza risposta**: a seconda del tipo di telefono fisso associato al proprio interno, le impostazioni effettuate da qui saranno immediatamente applicate al proprio Interno.

Figura 12: Impostazioni di inoltro chiamate



Se non c'è risposta:

Inoltra ad un altro telefono dopo 36 secondi

Inoltra alla casella vocale dopo 30 secondi

Se il tuo numero è occupato

Inoltra ad un altro telefono

Inoltra alla casella vocale

Utilizzare la casella di testo per inserire il numero di secondi durante i quali il telefono deve squillare prima che la chiamata venga inoltrata ad un altro numero.

Se in precedenza è stato configurato un ordine in base al quale i propri telefoni devono squillare, è necessario accertarsi che il valore inserito in questa casella sia più lungo rispetto alla durata complessiva della sequenza di squillo già definita.

3.3 Configurazione delle impostazioni avanzate

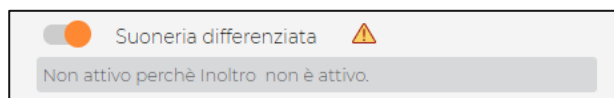
Il pannello a destra della schermata del Gestore delle chiamate include icone relative a diversi servizi di chiamate avanzate.


Figura 13: Pannello Impostazioni Avanzate



È possibile verificare lo stato di questi servizi avanzati a colpo d'occhio.

- Fare click su un servizio per attivarlo e disattivarlo.
 - I servizi attivi sono visualizzati in grassetto.
 - I servizi non attivi presentano l'icona sbarrata ed in grigio.
- I servizi non attivi, oppure attivi, ma che si sovrappongono ad altri servizi presentano un'icona di avviso.



- Fare click sull'icona  per visualizzare una finestra popup che spiega perché un servizio viene ignorato parzialmente o in toto.

Su questo pannello è possibile configurare i servizi avanzati descritti di seguito: per alcuni di questi servizi, è necessario creare un elenco di chiamanti le cui chiamate attiveranno il servizio oppure inserire un numero di inoltro chiamata.



BUSINESS

OFFICE
SMART

- **Inoltro Intelligente**

- Fare click su lista di inoltro per configurare l'elenco dei numeri da cui provengono le chiamate da inoltrare.
- Fare click sul collegamento del numero di telefono per configurare o modificare il numero a cui verranno inoltrate le telefonate provenienti dai numeri configurati nella lista di inoltro.

- **Rifiuto intelligente**

- Fare click su lista di rifiuto per impostare i numeri da cui provengono le chiamate da rifiutare immediatamente.

- **Inoltro se non si è disponibili**

- Fare click sul collegamento per impostare o modificare il numero a cui verranno inoltrate le chiamate se la linea risulta non disponibile, ad esempio se il proprio telefono è scollegato o non alimentato.

- **Gestione Chiamate Anonime**

- Quando attivo, le chiamate provenienti da numeri anonimi verranno rifiutate senza essere inoltrate alla segreteria telefonica.

3.4 Selezione dei numeri di inoltro e creazione di elenchi delle chiamate

Diverse impostazioni del Gestore delle chiamate consentono di creare elenchi di numeri chiamanti o di inserire un numero di inoltro chiamata: l'interfaccia per questa impostazione è identica per tutti i servizi da configurare.

3.4.1 Selezione dei numeri di inoltro

Diverse impostazioni del Gestore delle chiamate richiedono di fare click su un collegamento per inserire un numero di inoltro chiamata. È possibile

creare un unico elenco di numeri di inoltro chiamata, che possono essere utilizzati ogniqualvolta si desidera configurare un servizio che utilizza uno di questi numeri. La prima volta che si fa click su uno di questi collegamenti, viene visualizzata una finestra popup che illustra i vantaggi di creare questo elenco di numeri di inoltro.

Figura 14: Selezione dei numeri di inoltro



- Per aggiungere un numero, inserire il numero e il nome nelle relative caselle di input, e fare click sul pulsante **Aggiungi**.
- Per eliminare un numero dall'elenco, fare click sull'icona ✕ alla destra della riga del numero.
- Quando si configura un servizio di inoltro chiamata, selezionare il numero che si desidera utilizzare dall'elenco oppure inserire un numero temporaneo, quindi fare click sul pulsante **Conferma**.
- I numeri telefonici inseriti in questa finestra devono essere preceduti dal numero 0 (zero) per l'accesso alla linea esterna.

3.4.2 Creazione di elenchi chiamanti

Diverse impostazioni del Gestore delle chiamate richiedono di creare un elenco di numeri da cui provengono le chiamate a cui applicare il servizio. Viene creato un elenco diverso per ogni servizio di chiamata, ma il metodo di compilazione dell'elenco è lo stesso per tutti i servizi.

Figura 15: Esempio di un elenco chiamanti



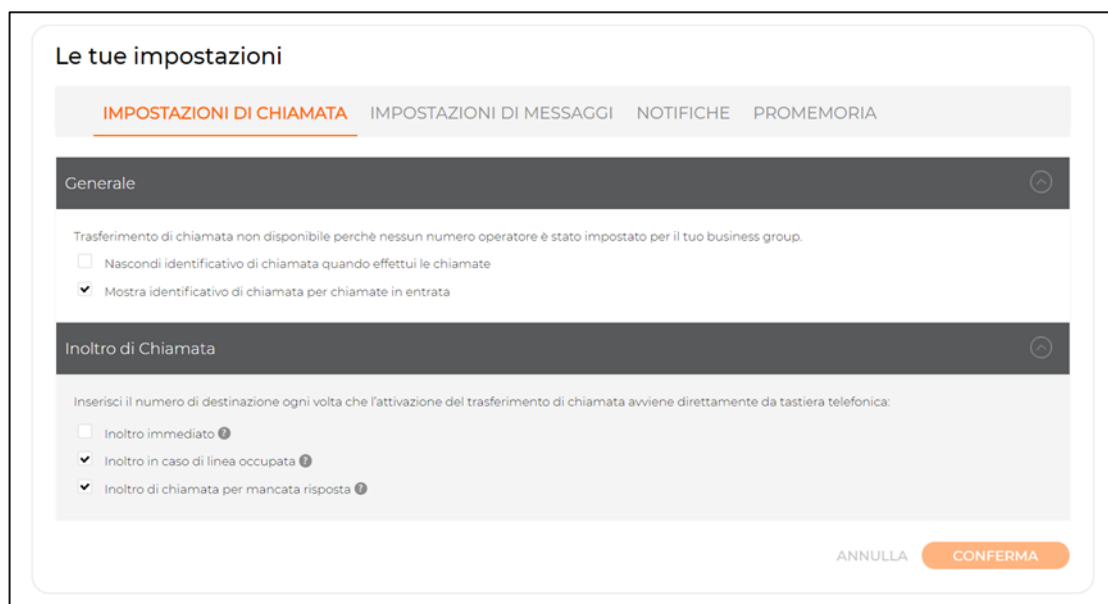
- È possibile aggiungere una persona all'elenco inserendo il suo numero nella relativa casella di input e facendo click sul pulsante **Aggiungi**.
- I numeri telefonici inseriti in questa finestra **non devono** essere preceduti dal numero 0 (zero) per l'accesso alla linea esterna.
- È possibile eliminare un singolo numero facendo click sull'icona ✕ a destra. Premendo il pulsante **Elimina elenco** è possibile rimuovere tutti i numeri attualmente in elenco.
- È possibile inoltre selezionare le persone direttamente dai propri elenchi Contatti o Interni, facendo click su tali collegamenti e selezionando la casella o le caselle accanto agli elementi che si desiderano includere.
- Verrà visualizzata l'icona di avviso ⚠ nel caso si aggiunga un chiamante ad un elenco in conflitto con altri elenchi.
- Fare click sull'icona per verificare il problema, quindi è possibile scegliere se risolvere il problema o meno, ad esempio eliminando il contatto dall'elenco in conflitto. Nel caso sia impossibile risolvere la situazione, la gestione delle chiamate potrebbe presentare dei comportamenti inattesi.

4. Le tue impostazioni

4.1 Impostazioni di chiamata

La scheda **Impostazioni di chiamata** consente di configurare le proprie opzioni dei servizi telefonici.

Figura 16: Scheda Impostazioni di Chiamata



4.1.1 Generale

Il pannello **Generale** consente di configurare le impostazioni chiamate, tra cui le opzioni di visualizzazione o di blocco dell'ID chiamante.

- **Numero di trasferimento chiamata.**

Quando un chiamante viene collegato alla tua Casella Vocale, avrà la possibilità di essere trasferito al numero impostato dall'amministratore del tuo centralino.

- **Nascondi identificativo di chiamata quando effettui la chiamata.**

Selezionando questa impostazione hai la possibilità di nascondere il tuo identificativo di chiamata quando effettui una chiamata.

- **Mostra identificativo di chiamata per chiamate in entrata.**

Mostra identificativo di chiamata del chiamante, questa funzione permette di decidere se inviare informazioni del chiamante durante il trasferimento di chiamata.

4.1.2 Inoltro di Chiamata

Le impostazioni del pannello **Inoltro di Chiamata** si applicano quando si configura il trasferimento di chiamata dal proprio telefono e non da Office Smart WEB.

Il pannello consente di impostare se, quando si compongono i codici del servizio supplementare per l'attivazione del trasferimento di chiamata dal proprio telefono, è necessario inserire un numero di destinazione. Se non si desidera inserire un numero di destinazione, il servizio di trasferimento di chiamata utilizzerà l'ultimo numero configurato.

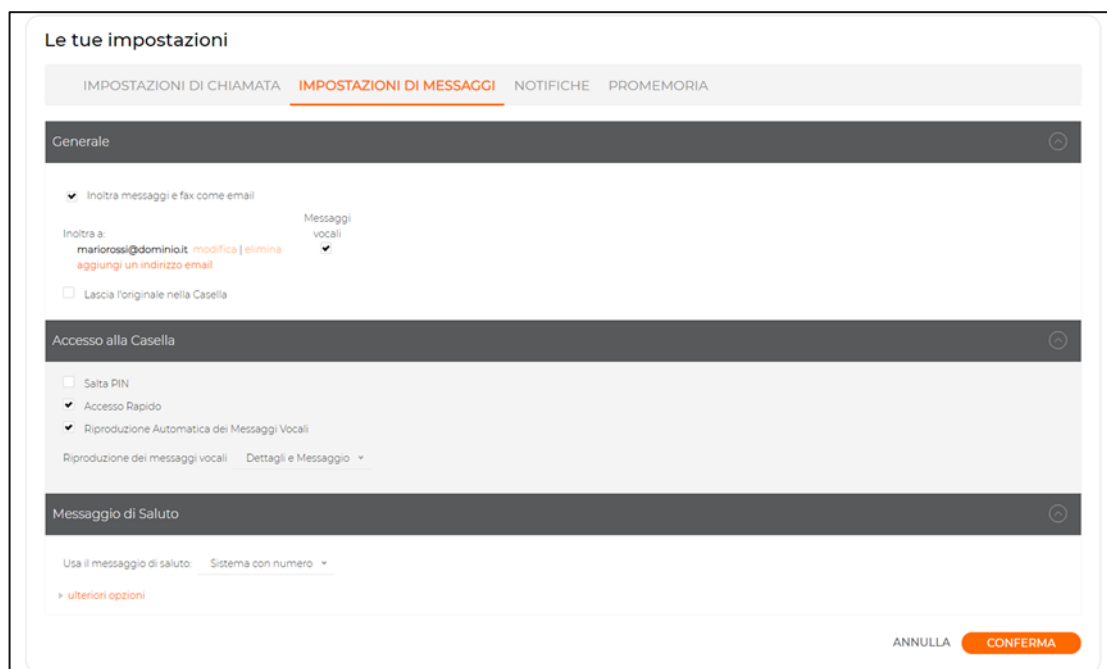
Per impostare la richiesta di inserimento di un numero di destinazione durante l'abilitazione dell'inoltro di chiamata dal proprio telefono, procedere come segue:

- Selezionare o deselezionare il tipo di inoltro di chiamata (i.e. Inoltro immediato, Inoltro in caso di linea occupata o Inoltro di chiamata per mancata risposta) per cui si desidera impostare la richiesta di inserimento di un numero telefonico. Selezionare per richiederne l'inserimento, altrimenti deselezionare.
- Fare click sul pulsante **Conferma**.

4.2 Impostazioni di messaggi

La scheda **Impostazioni di Messaggi** consente di impostare l'inoltro dei messaggi registrati in segreteria telefonica ed è composta da diverse sezioni.

Figura 17: Scheda Impostazioni di Messaggi



- Il pannello **Generale** consente di attivare l'inoltro dei messaggi registrati in segreteria telefonica come allegati di messaggi e-mail.
- Il pannello **Accesso alla Casella** consente di configurare la propria casella vocale.
- Il pannello **Messaggio di Saluto** consente di configurare il messaggio di benvenuto predefinito e alternativo, della propria casella vocale.

4.2.1 Generale

È possibile utilizzare il pannello **Generale** per le seguenti operazioni.

- Configurare quanti secondi devono trascorrere prima che le chiamate in arrivo vengano inoltrate alla casella vocale.
- Abilitare l'inoltro automatico via e-mail dei messaggi depositati in casella vocale: è possibile aggiungere indirizzi e-mail destinatari facendo click sul link aggiungi un indirizzo e-mail. Si potrà quindi aggiungere manualmente un indirizzo o sceglierlo dai contatti esistenti.

È possibile anche scegliere se si desidera lasciare una copia dei messaggi inoltrati via e-mail nella propria casella vocale, in modo da poterli ascoltare anche dal telefono fisso.

Una volta completate le modifiche, fare click sul pulsante **Conferma** per salvarle.

4.2.2 Accesso alla Casella

È possibile utilizzare il pannello **Accesso alla Casella per:**

- Configurare la propria casella vocale in modo tale che non sia necessario immettere un PIN per recuperare i messaggi.
- Configurare la propria casella vocale in modo che sia possibile accedervi direttamente quando si recuperano i messaggi.
- Configurare la propria casella vocale in modo che riproduca automaticamente i nuovi messaggi una volta effettuato l'accesso.
- Determinare i contenuti riprodotti quando si accede alla casella vocale (le informazioni relative al messaggio, il messaggio stesso o entrambi).

Una volta completate le modifiche, fare click sul pulsante **Conferma** per salvarle.

4.2.3 Messaggio di Saluto

È possibile utilizzare il pannello **Messaggio di Saluto per:**

- Selezionare il messaggio di saluto predefinito oppure uno personale.
- Specificare quando è necessario utilizzare messaggi alternativi.
- Registrare o caricare messaggi audio di benvenuto aggiuntivi, ad esempio messaggi da utilizzare durante le ore di assenza dall'ufficio oppure durante un'assenza prolungata.

Una volta completate le modifiche, fare click sul pulsante **Conferma** per salvarle.

4.3 Notifiche

La scheda **Notifiche** consente di impostare le modalità di ricezione delle notifiche dei messaggi in arrivo.

Figura 18: Scheda Impostazioni delle Notifiche



4.3.1 Indicatore messaggio in attesa

La scheda Notifiche visualizza automaticamente la sezione **Indicatore messaggio in attesa**, dove è possibile attivare l'eventuale notifica di nuovo messaggio in base al tipo.

Per inserire una nuova notifica fare click sul pulsante **Nuova Voce** in basso e, nella finestra che appare, inserire il numero di telefono di destinazione. I numeri telefonici inseriti in questa finestra devono essere preceduti dal numero 0 per l'accesso alla linea esterna.

Per fare in modo che tutti i nuovi messaggi vocali attivino l'indicatore dei messaggi del telefono, procedere come segue:

- Selezionare Tutti i Mess. Voc.
- Fare click sul pulsante **Conferma**.

Per fare in modo che solo i nuovi messaggi vocali urgenti attivino l'indicatore dei messaggi del telefono, procedere come segue:

- Selezionare **Mess. Voc. Urgente**.

- Fare click sul pulsante **Conferma**.

4.3.2 E-mail

Espandere la sezione e-mail per configurare le notifiche via e-mail, per inviare notifiche verso diversi indirizzi e-mail quando sono stati lasciati in casella vocale messaggi normali o urgenti.

Per aggiungere un indirizzo e-mail a cui inviare una notifica, procedere come segue:

- Fare click sul pulsante **Nuova voce**.
- Si apre una finestra popup dove inserire l'indirizzo e-mail.
- Fare click sul pulsante **Aggiungi**.
- Selezionare la notifica che si desidera inviare a questo indirizzo tra Mess. Voc. Urgente (Messaggio Vocale Urgente) oppure Tutti i Mess. Voc. (Tutti i Messaggi Vocali).
- Una volta completate le modifiche, fare click sul pulsante **Conferma**.

Per eliminare da questo elenco un indirizzo e-mail a cui inviare una notifica, procedere come segue:

- Fare click sull'icona a destra della riga dell'indirizzo e-mail da eliminare.
- Salvare la modifica facendo click sul pulsante **Conferma**.

Per eliminare tutti gli indirizzi e-mail da questo elenco, procedere come segue:

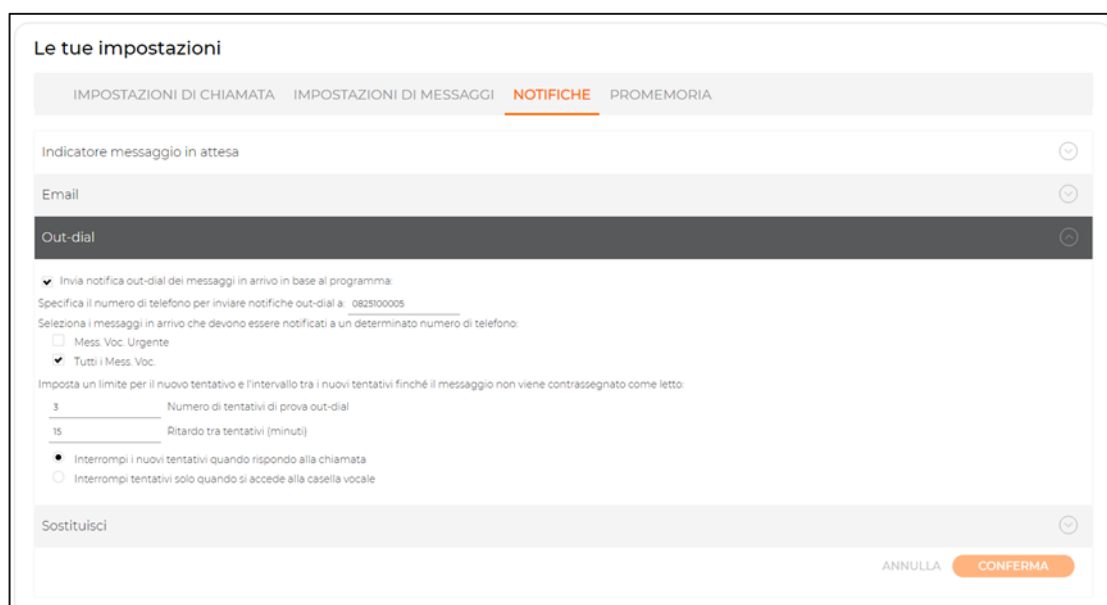
- Fare click sul pulsante Elimina elenco.
- Salvare la modifica facendo click sul pulsante Conferma

4.3.3 Out-dial

Espandere la sezione Out-dial per configurare un numero di telefono che verrà contattato ogni volta che nella propria casella vocale viene depositato un nuovo messaggio: deve essere diverso dal numero del proprio Interno

Office Smart. Il numero deve essere preceduto dallo 0 (zero) per l'accesso alla linea esterna.

Figura 19: Out Dial



In questa schermata è possibile:

- Abilitare o disabilitare le notifiche out-dial facendo click sulla casella a sinistra **Invia notifica outdial dei messaggi in arrivo in base al programma**: quando le notifiche out-dial sono disabilitate, il resto della scheda verrà disattivato e non sarà possibile apportare alcuna modifica alla configurazione.
- Scegliere quali eventi, Messaggi Vocali Urgenti o Tutti i Messaggi Vocali, attivano l'invio di una notifica al numero scelto.
- Inserire o modificare i destinatari dei tipi di notifica.

È inoltre possibile

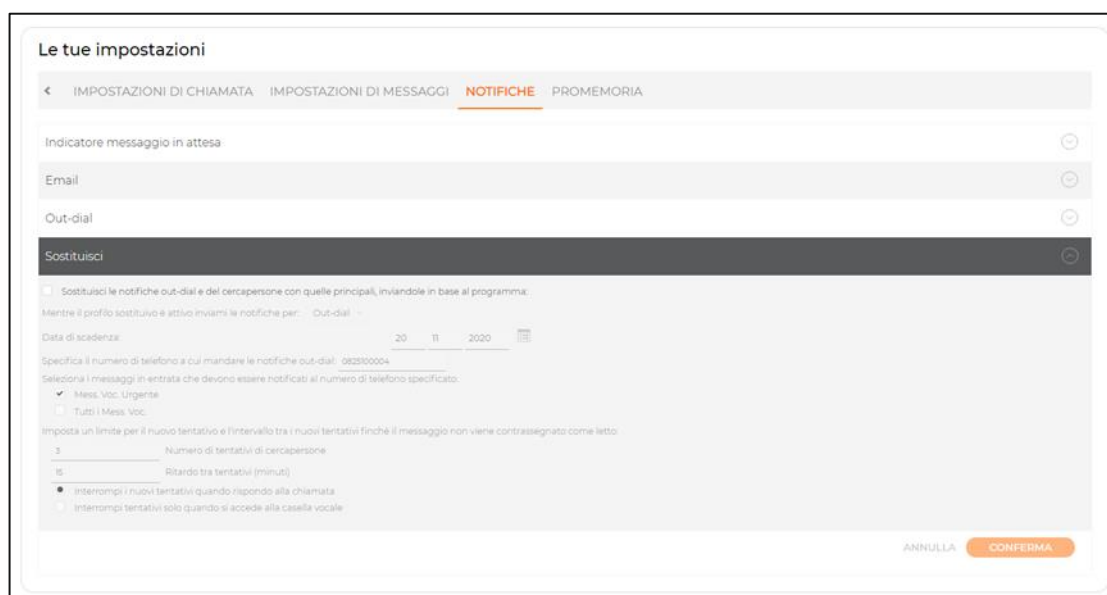
- Configurare una programmazione contenente periodi in cui vengono inviate le notifiche out-dial; durante i periodi di inattività (ad esempio durante la notte) eventuali messaggi non ascoltati attiveranno comunque l'Indicatore di Messaggio in Attesa, ma le notifiche out-dial vengono posticipate fino al successivo periodo attivo nella programmazione.
- Controllare il ritardo tra la ricezione di un messaggio e l'invio di una notifica.
- Controllare quante volte e in base a quale intervallo, il sistema tenta una nuova chiamata se la notifica non viene confermata.

- Controllare l'azione che conferma la ricezione della notifica: semplice risposta alla chiamata di notifica o accesso alla segreteria telefonica. La seconda opzione impedisce che una notifica venga persa a causa della risposta alla chiamata da parte della segreteria telefonica o di un'altra persona.

4.3.4 Sostituisci

Espandere la sezione **Sostituisci** per ignorare le programmazioni configurate per le notifiche Out-dial e inviare le notifiche in base ad un profilo temporaneo.

Figura 20: Sostituisci



Utilizzando la sezione **Sostituisci**, è possibile:

- Abilitare o disabilitare questo profilo temporaneo facendo click sulla casella a sinistra. Quando questo profilo temporaneo è disabilitato, il resto della schermata verrà disattivato e non sarà possibile apportare alcuna modifica alla configurazione.
- Determinare in quale data scadrà questo profilo temporaneo.
- Inserire o modificare i destinatari delle notifiche. I numeri telefonici inseriti in questa finestra devono essere preceduti dallo 0 (zero) per l'accesso alla linea esterna.
- Scegliere quali eventi, Messaggi Vocali Urgenti o Tutti i Messaggi Vocali, attiveranno una notifica verso il numero scelto.

È inoltre possibile:

- Configurare una programmazione contenenti periodi in cui vengono inviate le notifiche; durante i periodi di inattività (ad esempio durante la notte) eventuali messaggi non ascoltati attiveranno comunque l'Indicatore di Messaggio in Attesa, ma le notifiche out-dial vengono posticipate fino al successivo periodo attivo nella programmazione.
- Controllare il ritardo tra la ricezione di un messaggio e l'invio di una notifica.
- Controllare quante volte e in base a quale intervallo, il sistema tenta una nuova chiamata se la notifica non viene confermata.
- Controllare l'azione che conferma la ricezione della notifica: semplice risposta alla chiamata di notifica o accesso alla segreteria telefonica. La seconda opzione impedisce che una notifica venga persa a causa della risposta alla chiamata da parte della segreteria telefonica o di un'altra persona.

4.4 Promemoria

4.4.1 Aggiungere un promemoria

È possibile configurare i promemoria in modo che si verifichino una sola volta nell'arco delle 24 ore successive oppure che si ripetano quotidianamente o settimanalmente.

All'orario impostato si riceverà una chiamata di avviso con un messaggio standard. Non è possibile personalizzare il messaggio.

Figura 21: inserimento promemoria



Per inserire un o più nuovo promemoria:

- Inserire frequenza e Orario dalla tabella posta sul lato destro.
- Salvare la modifica facendo click sul pulsante **Aggiungi**.
- Alla fine delle operazioni selezionare **Conferma**.

4.4.2 Eliminare un promemoria

Per eliminare un Promemoria da questo elenco, procedere come segue:

1. Fare click sull'icona del promemoria che si vuole eliminare dalla tabella contenente l'elenco di tutti i promemoria.
2. Salvare la modifica facendo click sul pulsante **Conferma**.

4.4.3 Eliminare elenco promemoria

Per eliminare tutti i Promemoria indirizzi e-mail da questo elenco, procedere come segue:

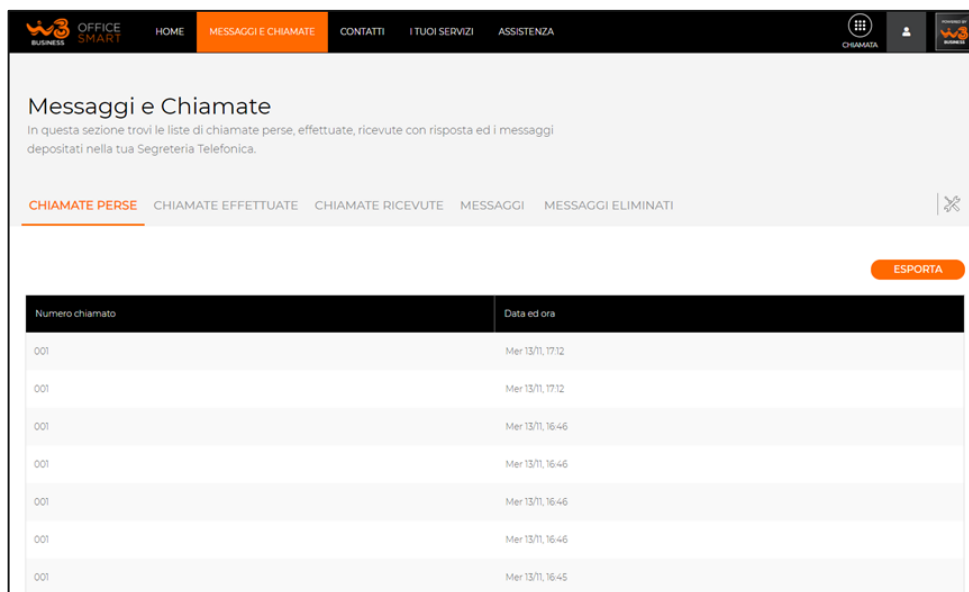
1. Fare click sul pulsante Elimina elenco.
2. Salvare la modifica facendo click sul pulsante **Conferma**.

5. Messaggi e chiamate

È possibile accedere alla pagina Messaggi e chiamate dal Menù di navigazione della Pagina iniziale. La pagina Messaggi e Chiamate presenta diverse schede, che è possibile selezionare facendo click sulla scheda in questione:

- La scheda **Chiamate Perse** visualizza le ultime chiamate ricevute alle quali non è stato risposto.
- La scheda **Chiamate Effettuate** visualizza le ultime chiamate effettuate.
- La scheda **Chiamate Ricevute** visualizza le ultime chiamate ricevute alle quali è stato risposto.
- La scheda **Messaggi** visualizza tutti i messaggi vocali nuovi e salvati.
- La scheda **Messaggi Eliminati** visualizza tutti i messaggi vocali eliminati.

Figura 22: Messaggi e chiamate



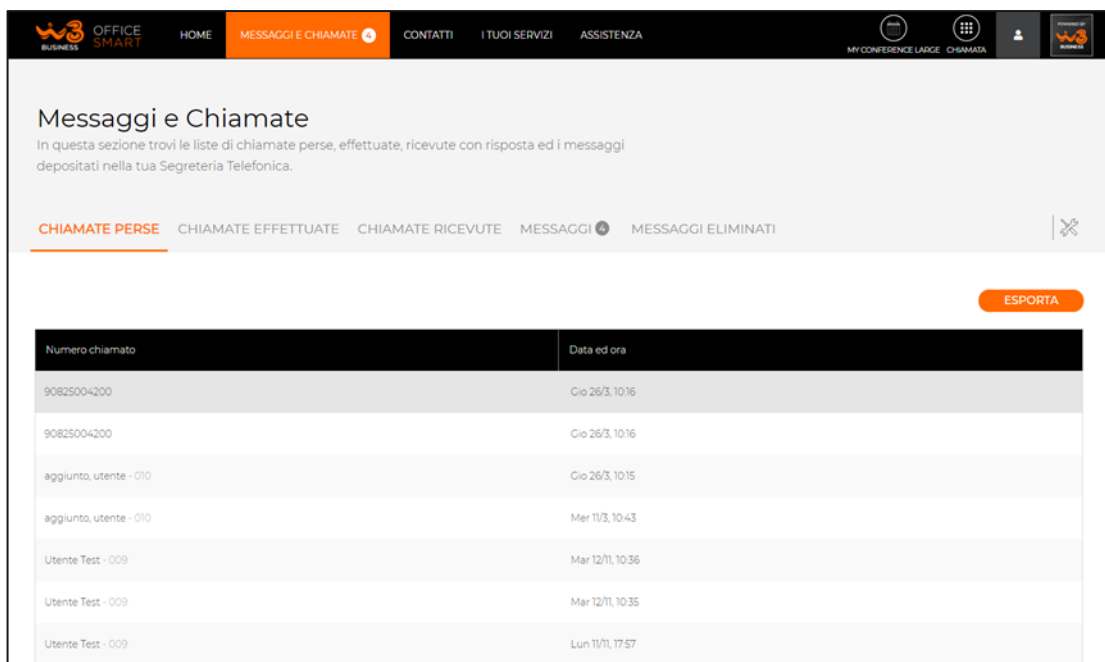
The screenshot shows the 'Messaggi e Chiamate' page with the 'CHIAMATE PERSE' tab selected. Below the navigation tabs, there is an 'ESPORTA' button and a table with two columns: 'Numero chiamato' and 'Data ed ora'.

Numero chiamato	Data ed ora
001	Mer 13/11, 17:12
001	Mer 13/11, 17:12
001	Mer 13/11, 16:46
001	Mer 13/11, 16:46
001	Mer 13/11, 16:46
001	Mer 13/11, 16:46
001	Mer 13/11, 16:45

5.1 Chiamate Perse

La scheda Chiamate Perse visualizza le ultime chiamate ricevute, alle quali non è stato risposto.

Figura 23: Messaggi e chiamate - Scheda Perse



Se un chiamante è presente nell'elenco Contatti, verrà mostrato il suo nome anziché il numero.

5.1.1 Aggiunta di un chiamante ai contatti

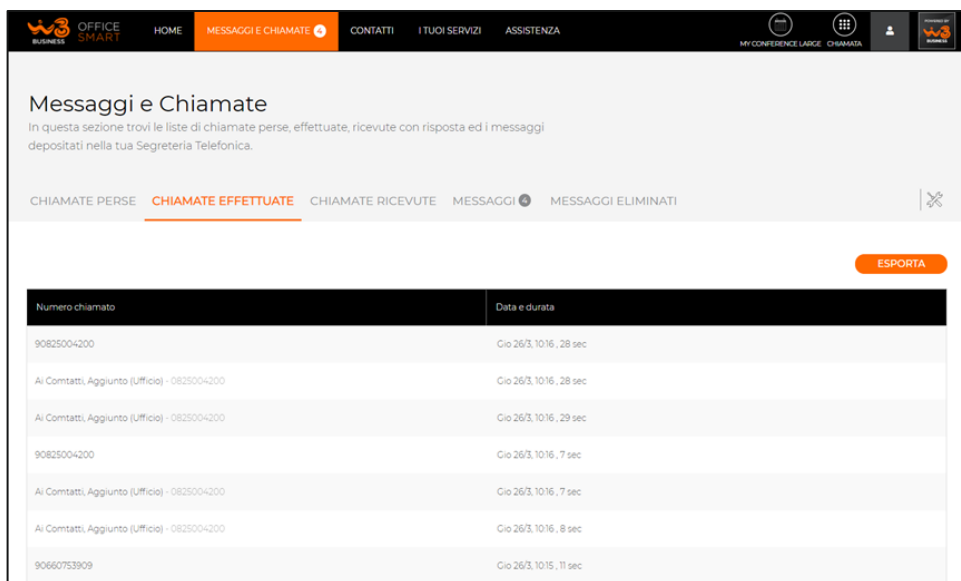
Per aggiungere ai propri Contatti il numero di una persona che ha chiamato, procedere come segue:

- Fare click sul numero o sul nome del chiamante.
- Selezionare l'opzione Aggiungi ai contatti.
- Si accede alla pagina Contatti: inserire le informazioni del nuovo contatto e fare click su Continua. Consultare il capitolo 6 per ulteriori informazioni.

5.2 Chiamate Effettuate

Questa scheda mostra le ultime chiamate effettuate, incluse quelle effettuate utilizzando il servizio Compositore Telefonico o "Click To Dial" (come descritto nel paragrafo 11).

Figura 24: Messaggi e chiamate - Scheda Chiamate Effettuate



5.2.1 Aggiungere i numeri chiamati ai contatti

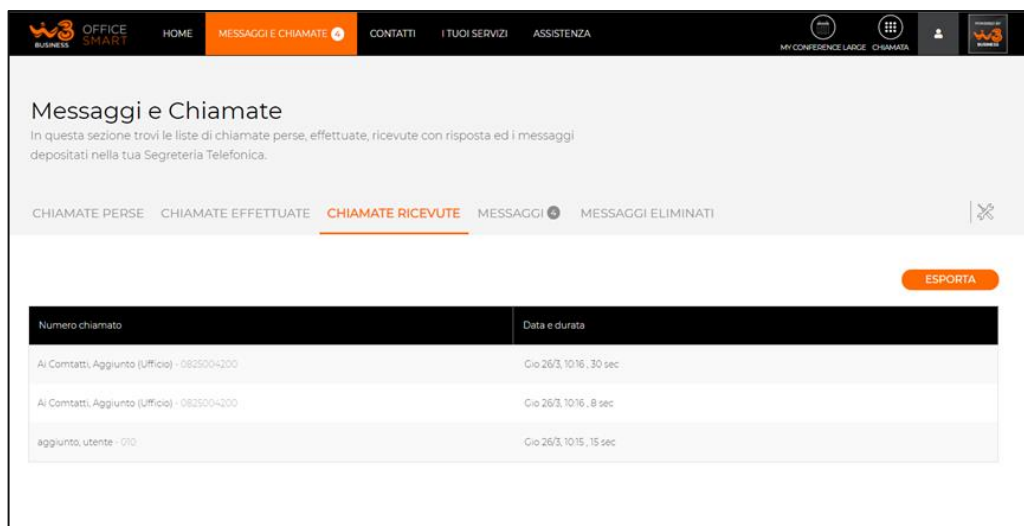
Per aggiungere ai propri Contatti il numero di una persona chiamata, procedere come segue:

- Fare click sul numero o sul nome del chiamante.
- Selezionare l'opzione Aggiungi ai contatti.
- Si accede alla pagina Contatti: inserire le informazioni del nuovo contatto e fare click su Continua. Consultare il capitolo 6 per ulteriori informazioni.

5.3 Chiamate Ricevute

Questa pagina mostra le ultime chiamate alle quali è stato risposto.

Figura 25: Messaggi e chiamate - Scheda Chiamate Ricevute



5.3.1 Aggiunta di numeri ai contatti

Per aggiungere ai propri Contatti il numero di una persona che ha chiamato, procedere come segue:

- Fare click sul numero o sul nome del chiamante.
- Selezionare l'opzione Aggiungi ai contatti.
- Si accede alla pagina Contatti: inserire le informazioni del nuovo contatto e fare click su Continua. Consultare il paragrafo 6 per ulteriori informazioni.

5.4 Messaggi

5.4.1 Ascolto di un messaggio

Per ascoltare un messaggio fare click sull'icona di riproduzione a sinistra del messaggio: verrà visualizzato un lettore multimediale che carica e riproduce il messaggio.

Figura 26: Lettore della segreteria telefonica



Con questo lettore è possibile:

- Vedere la data e l'ora di ricezione del messaggio e la sua durata.
- Mettere in pausa, riavvolgere e mandare avanti veloce il messaggio.
- Disattivare l'audio o modificare il volume.
- Eliminare il messaggio o salvarlo sul disco.
- Chiudere il lettore.

5.4.2 Eliminazione di un messaggio

Per eliminare un messaggio vocale, fare click sull'icona di cancellazione a destra del messaggio: il messaggio verrà spostato nella scheda Eliminati descritta nel paragrafo 5.5.

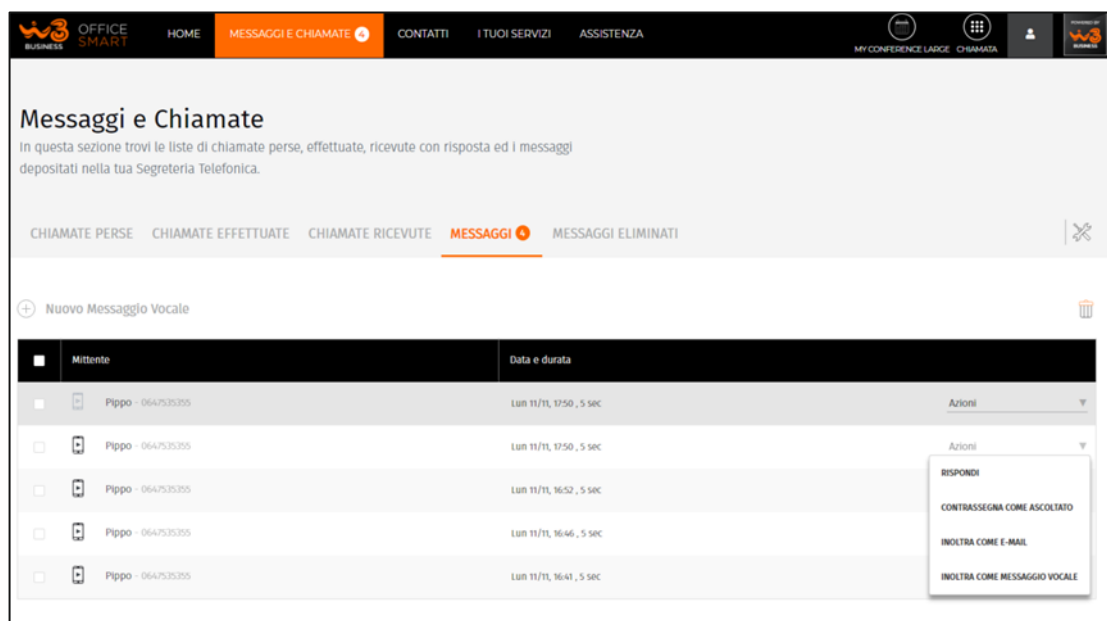
5.4.3 Contrassegnare un messaggio come ascoltato

L'ascolto di un messaggio lo contrassegna automaticamente come ascoltato.

Se si desidera contrassegnare un messaggio come ascoltato senza ascoltarlo, procedere come segue:

- Fare click sul pulsante Azioni a destra nella riga del messaggio e selezionare **Contrassegna come Ascoltato** dal menù a discesa.

Figura 27: Azioni sui messaggi



5.4.4 Contrassegnare un messaggio come nuovo

Per contrassegnare un messaggio come nuovo, procedere come segue:

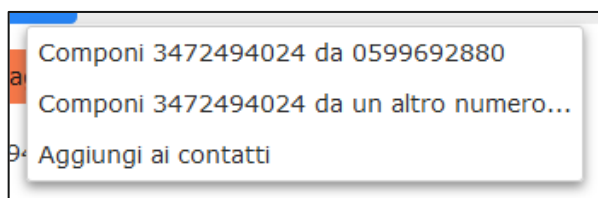
- Fare click sull'icona Azioni a destra della messaggio e selezionare **Contrassegna come nuovo** dal menù a discesa.

5.4.5 Richiamare

Per richiamare un persona che ha lasciato un messaggio vocale, procedere come segue:

- Fare click sul numero o sul nome del chiamante.
- Selezionare l'opzione Componi desiderata.

Figura 28: Richiamare il mittente di un messaggio



5.4.6 Aggiunta di un chiamante ai contatti

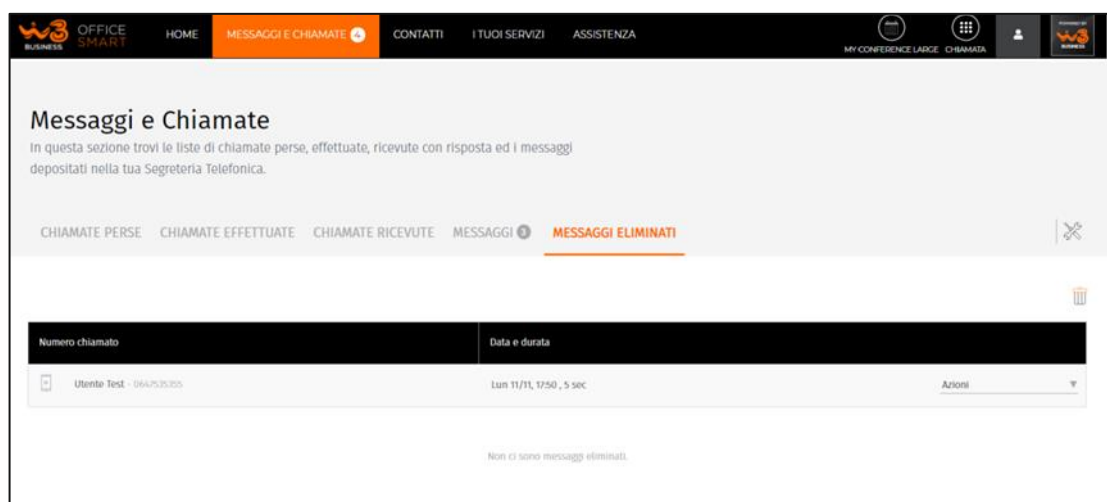
Per aggiungere ai propri Contatti il numero di una persona che ha lasciato un messaggio in segreteria, procedere come segue:

- Fare click sul numero o sul nome del chiamante.
- Selezionare l'opzione Aggiungi ai contatti.
- Viene aperta la pagina Contatti: inserire le informazioni del nuovo contatto e fare click su Salva. Consultare il capitolo 6 per ulteriori informazioni sull'uso della pagina Contatti.

5.5 Messaggi Eliminati

Questa pagina mostra tutti messaggi eliminati dalla scheda Messaggi.

Figura 29: Messaggi e chiamate – Messaggi Eliminati



5.5.1 Ascolto dei messaggi cancellati

Per ascoltare i messaggi su questa scheda:

- Fare click sull'icona di riproduzione a sinistra del messaggio.
- Usare il Lettore della segreteria telefonica descritto nella sezione 5.4.1.
- Fare click sul pulsante Ripristina sul Lettore della segreteria telefonica se si desidera reinserire il messaggio nella scheda Messaggi.

5.5.2 Eliminazione dei messaggi in modo permanente

È necessario eliminare regolarmente i messaggi indesiderati da questa scheda, al fine di evitare che la casella dei messaggi raggiunga il limite di capacità e sia impossibile riceverne di nuovi.

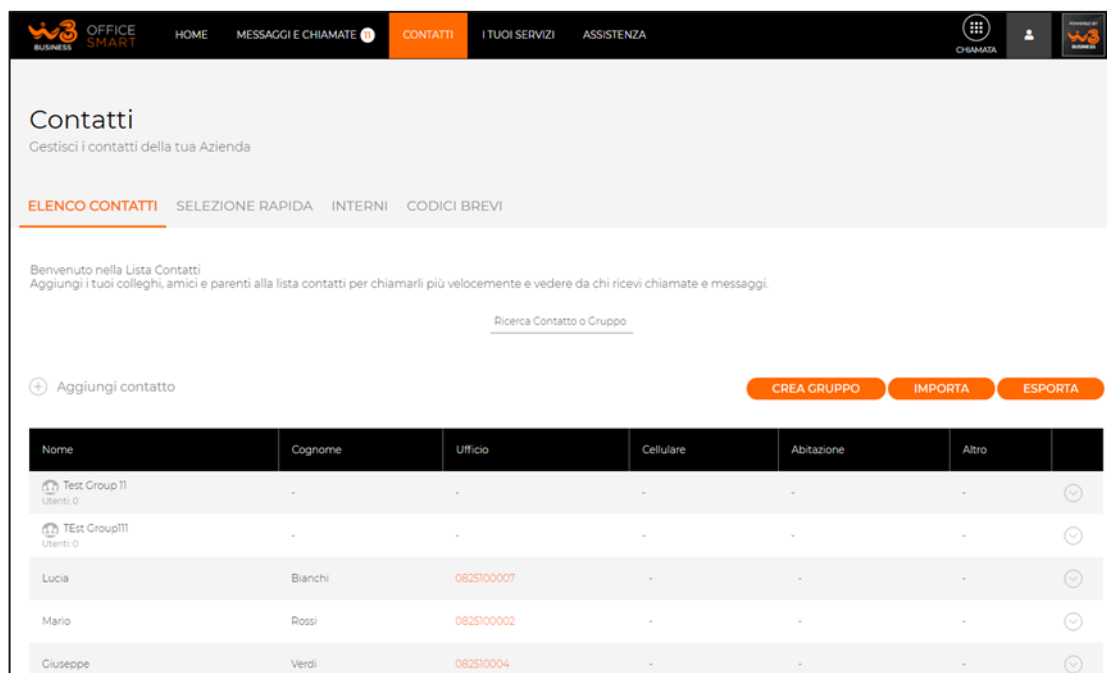
Per eliminare un solo elemento: fare click sull'icona Azioni a destra del messaggio e selezionare **Elimina definitivamente**.

Per eliminare tutti i messaggi: fare click sul pulsante Elimina tutti definitivamente in alto a destra.

6. Contatti

La pagina Contatti, accessibile dal menù di navigazione superiore della Pagina iniziale, si compone di diverse sezioni, che possono essere selezionate facendo click sulle schede.

Figura 30: Pagina Contatti di Office Smart WEB



- La scheda Elenco Contatti consente di gestire il proprio elenco contatti.
- La scheda Interni mostra gli interni presenti in azienda.
- La scheda Codici brevi mostra i codici relativi alle chiamate rapide aziendali.

Ognuna di queste sezioni è descritta più dettagliatamente di seguito.

6.1 Elenco contatti

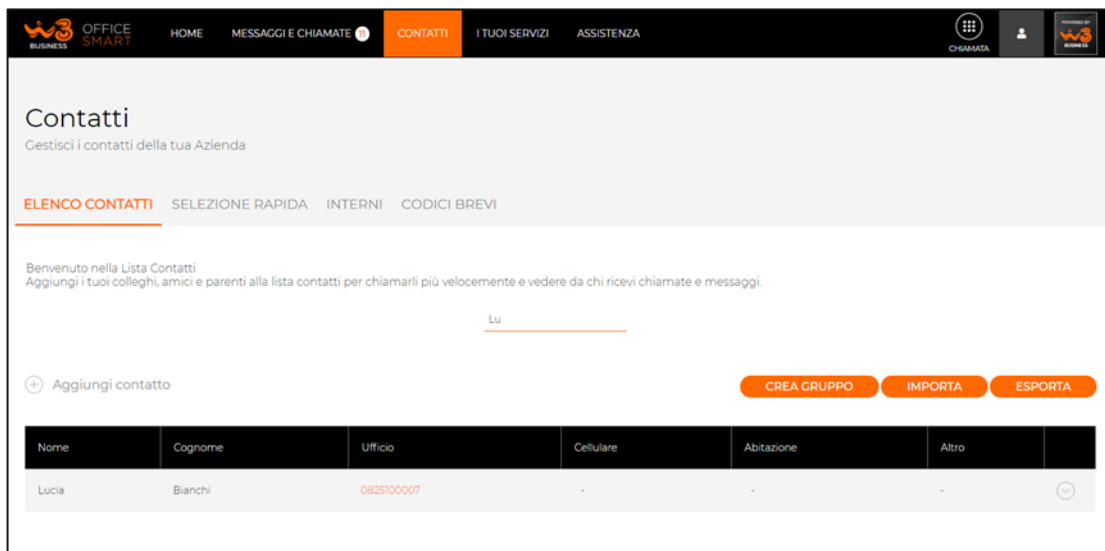
La sezione Elenco Contatti mostra tutti i contatti disponibili.

6.1.1 Ricerca

Per effettuare una ricerca, inserire le lettere della parola che si desidera ricercare nella casella di testo.

I contatti filtrati verranno visualizzati man mano che si prosegue nella digitazione. Per annullare la ricerca e visualizzare tutti i contatti, eliminare il testo di ricerca immesso.

Figura 31: Contatti – Ricerca

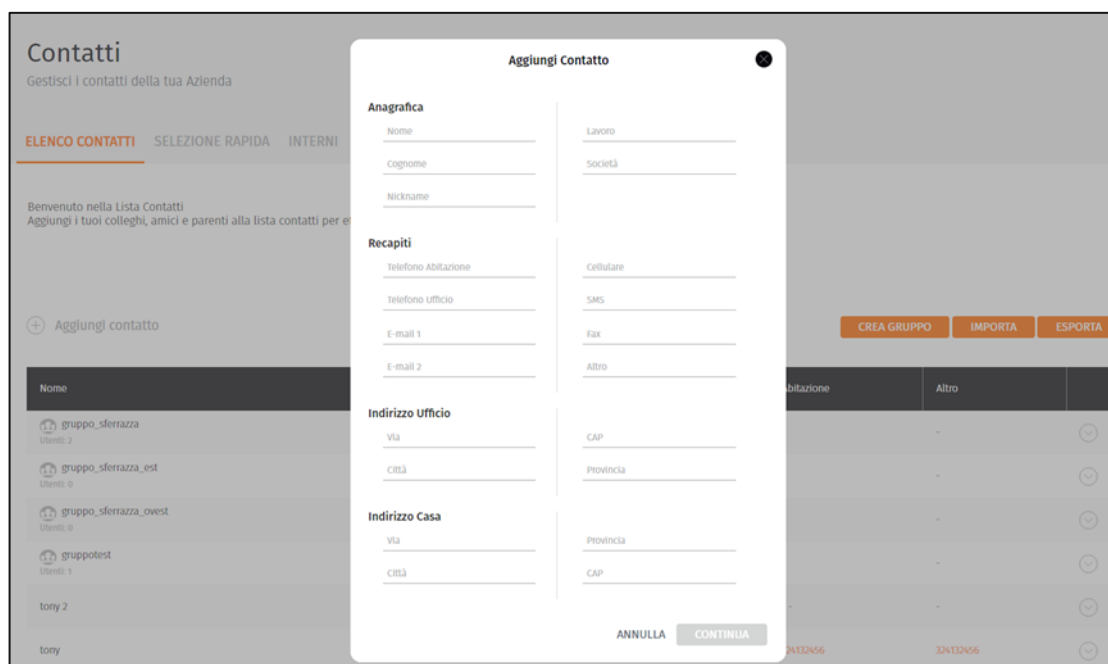


6.1.2 Aggiunta di un nuovo contatto

Per aggiungere un nuovo contatto, procedere come segue:

- Fare click su Nuovo contatto nella parte superiore della schermata.
- Inserire le informazioni relative al nuovo contatto nelle caselle a disposizione nella modale appena aperta.
- Inserire i numeri telefonici del contatto nelle relative caselle.
- Inserire gli eventuali indirizzi del contatto nelle relative caselle.
- Fare click su **Continua**.

Figura 32: Contatti – Nuovo Contatto



6.1.3 Modifica di un contatto

Per modificare un contatto, procedere come segue:



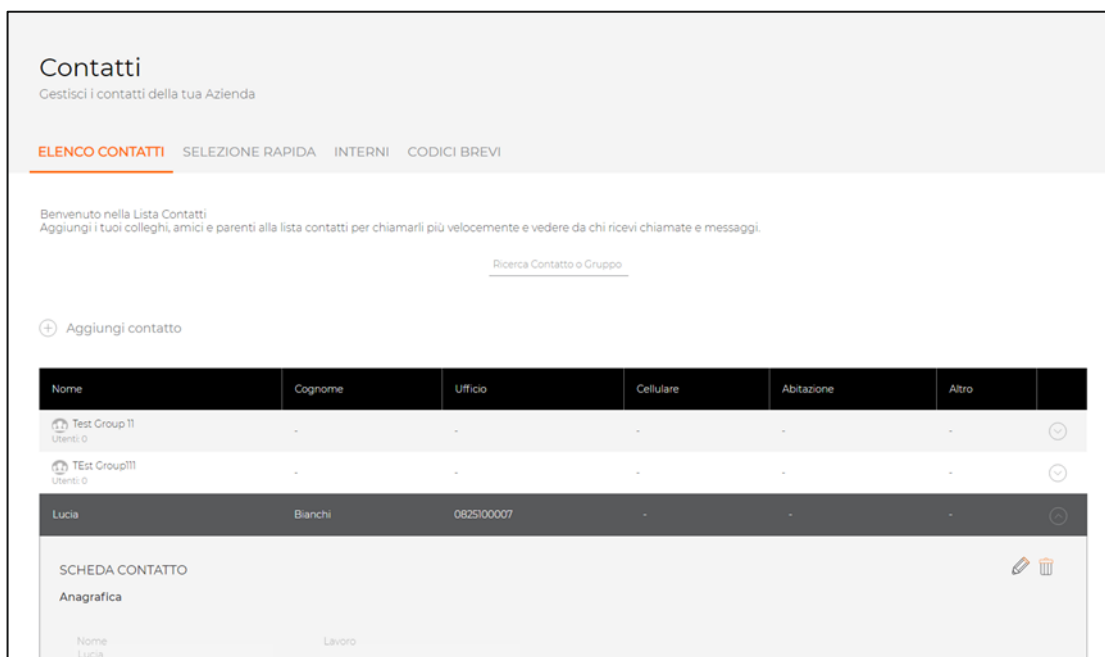
- Espandere la scheda contatto che si desidera modificare dall'elenco agendo sull'icona freccia in basso .
- Fare click sul icona matita .
- Modificare o aggiungere eventuali informazioni.
- Fare click su **Continua**.

Figura 33: Contatti – Modifica Contatto



6.1.4 Eliminazione di un contatto

Per eliminare un contatto, procedere come segue

- Selezionare il contatto che si desidera eliminare dall'elenco a sinistra dello schermo.
- Fare click sul pulsante Elimina.

6.1.5 Chiamata di un contatto

Per chiamare un contatto utilizzando la funzione Click To Dial, procedere come segue:

- Fare click sul numero del contatto che si desidera chiamare.
- Selezionare l'opzione Componi desiderata: Componi dal proprio numero oppure Componi da un altro numero.

In quest'ultimo caso è possibile scegliere il numero da cui avviare la chiamata.

Figura 34: Contatti – Chiama Contatto



Figura 35: Compositore telefonico: seleziona numero da cui chiamare



Figura 36: Compositore telefonico: chiamata in corso



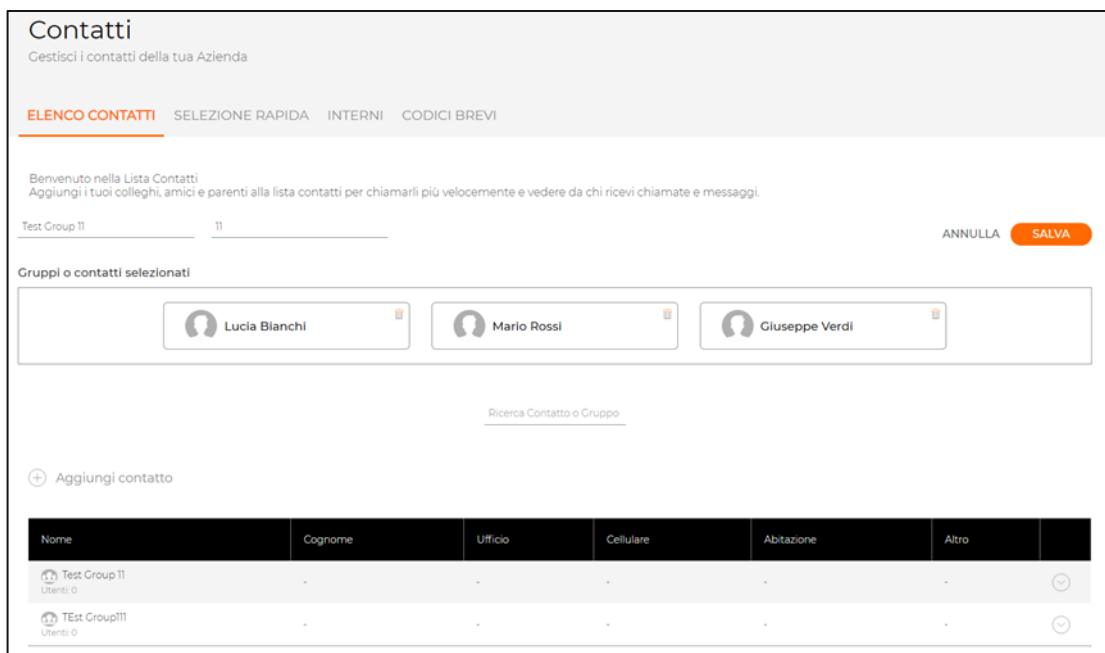
6.1.6 Gruppi

È possibile gestire i propri contatti assegnandoli a dei gruppi: ad esempio, è possibile creare un gruppo per i contatti di “Lavoro” o un altro gruppo per i contatti “Personali”. I Gruppi sono contraddistinti da un’icona differente.

Per aggiungere un nuovo gruppo, procedere come segue:



- Fare click sul pulsante Nuovo Gruppo.
- Inserire un ID per il gruppo nel campo ID del telefono.
- Selezionare i contatti che si vogliono inserire nel gruppo dall'elenco.
- Fare click sul pulsante **Salva** in alto a destra.

Figura 37: Contatti – Nuovo Gruppo





Il nuovo gruppo verrà visualizzato nella sezione Contatti e Gruppi:

Per modificare un gruppo, procedere come segue:

- Espandere la scheda gruppo agendo sull'icona freccia in basso .
- Fare click sull'icona matita .
- Modificare le impostazioni del gruppo o dei suoi membri.
- Fare click sul pulsante Salva.

Per eliminare un gruppo, procedere come segue:

- Espandere la scheda gruppo agendo sull'icona freccia in basso .
- Fare click sull'icona cestino .


6.2 Selezione rapida

La sezione Selezione Rapida consente di associare un codice ad una numerazione che si contatta spesso.

È possibile assegnare un codice a una o due cifre per velocizzare la composizione di diversi numeri telefonici. Per i codici a una cifra è possibile scegliere numeri compresi tra 5 e 9. Per i codici a due cifre è possibile scegliere numeri compresi tra 10 e 49.

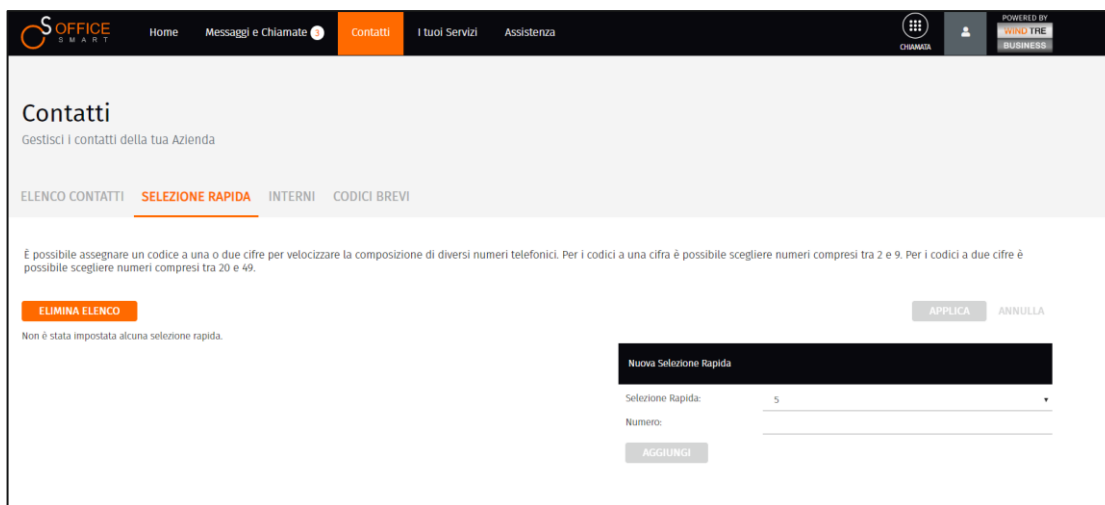
Per aggiungere un numerazione in seleziona rapida, procedere come segue:

- Nella sezione Nuova Selezione Rapida, inserire il numero che si desidera comporre tramite Selezione Rapida.
- Selezione un codice da assegnare tra quelli disponibili.
- Fare click sul pulsante **Aggiungi**.
- Per rendere definitive le modifiche fare click sul pulsante **Applica**, in alto a destra.

Per eliminare una numerazione in seleziona rapida, è sufficiente fare click sull'icona  in corrispondenza della numerazione da eliminare. Se invece si desidera eliminare tutte le voci in elenco, fare click sul pulsante **Elimina Elenco**.

Per rendere definitive le modifiche fare click sul pulsante **Applica**, in alto a destra.

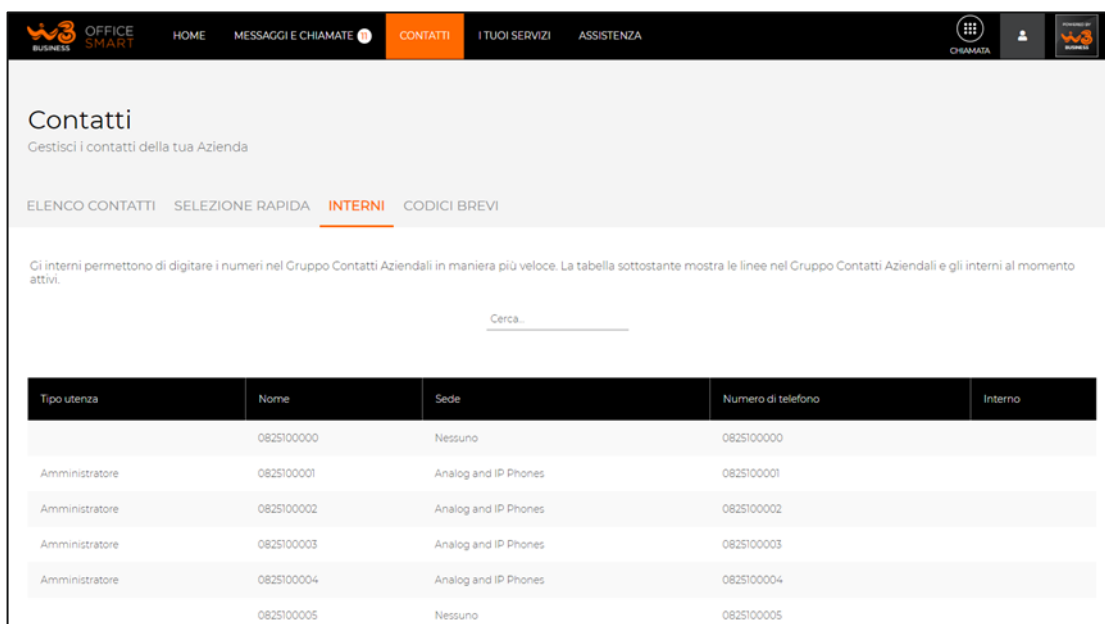
Figura 38: Selezione Rapida



6.3 Interni

La sezione Interni elenca tutti gli interni presenti nell'azienda. L'elenco è modificabile solo da Windtre.

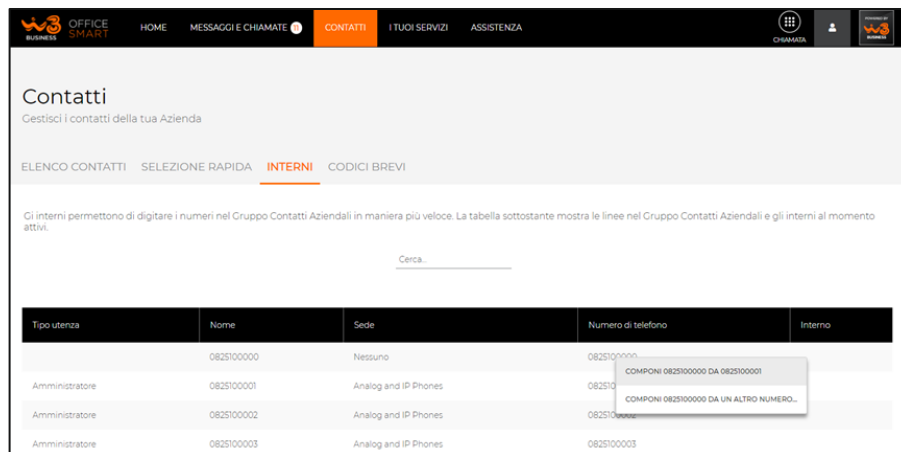
Figura 39: Interni



Per utilizzare la funzione Click To Dial per contattare uno degli interni, procedere come segue:

- Fare click sul numero dell'interno che si desidera contattare.
- Selezionare l'opzione Componi desiderata.

Figura 40: Uso della funzione Click To Dial dalla scheda Interni



Gli interni sono configurati dall'amministratore.

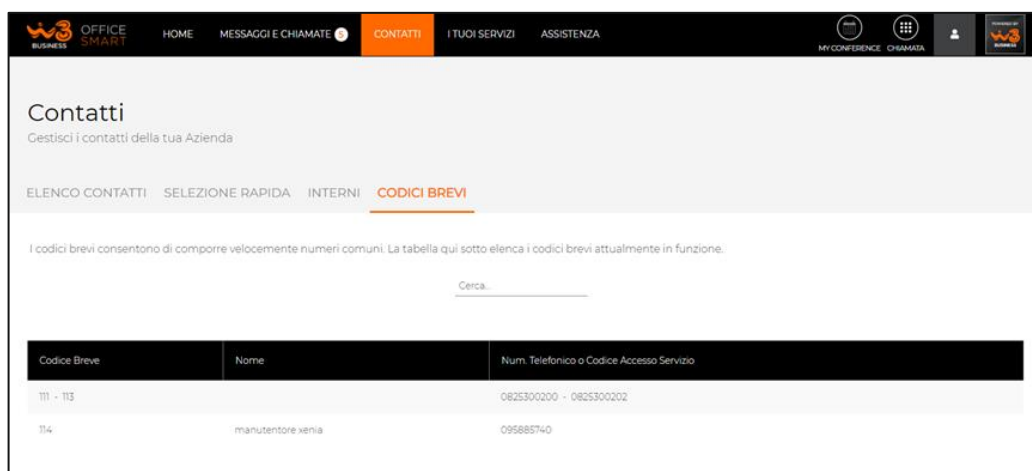
6.4 Codici brevi

La sezione Codici Brevi mostra tutte le chiamate rapide configurate per tutti gli interni aziendali.

È possibile comporre questi codici brevi da un qualsiasi telefono aziendale per contattare il destinatario.

I codici brevi sono configurati dall'amministratore.

Figura 41: Codici Brevi



7. Call Distributor

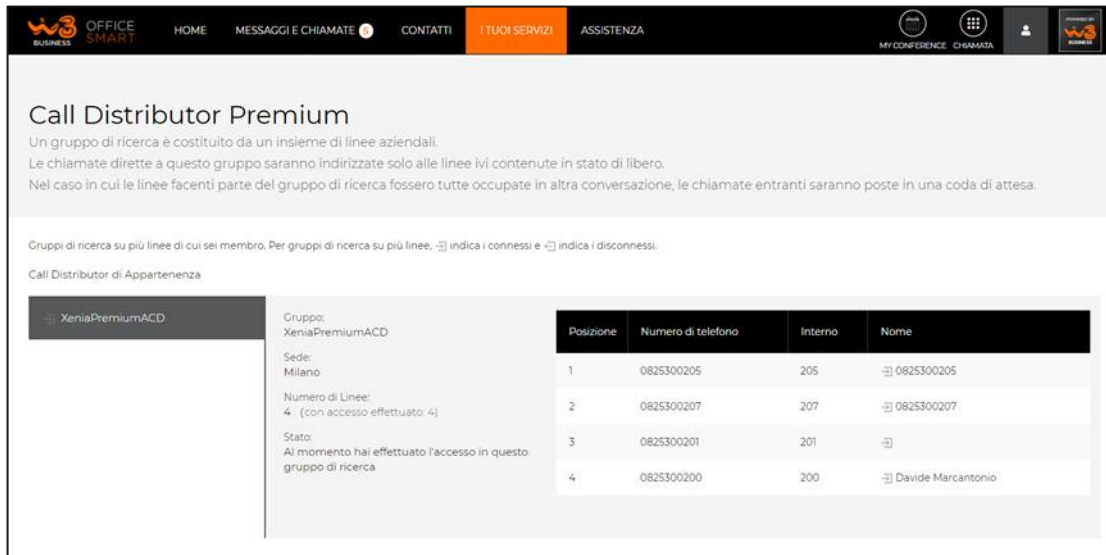
Quando una chiamata entra in un Gruppo di Ricerca, tutte le linee del gruppo vengono fatte squillare secondo una strategia predefinita (tutte insieme oppure una dopo l'altra), finché qualcuno non risponde alla chiamata.

In base a come il proprio amministratore ha configurato il Gruppo di Ricerca, può essere possibile accedere e uscire da tale gruppo (login/logout). Quando si è effettuato l'accesso (login), le chiamate in arrivo a tale Gruppo di Ricerca faranno squillare il proprio telefono, mentre una volta usciti dal gruppo (logout), il telefono non squillerà più.

7.1 Visualizzazione dei gruppi di ricerca

Se la propria linea telefonica si trova in un Gruppo di Ricerca, sarà presente una voce all'interno dell'azione Membri del Gruppo, denominata Gruppo di ricerca: <nome gruppo>: fare click su questa voce per visualizzare le informazioni relative a tale Gruppo di ricerca

Figura 42: Gruppi – Gruppi di ricerca multi linea



The screenshot shows the 'Call Distributor Premium' interface. It includes a navigation bar at the top with options like HOME, MESSAGGI E CHIAMATE, CONTATTI, I TUOI SERVIZI, and ASSISTENZA. The main content area displays information about a search group named 'XeniaPremiumACD'. Below this, there is a table listing the members of the group.

Posizione	Numero di telefono	Interno	Nome
1	0825300205	205	☒ 0825300205
2	0825300207	207	☒ 0825300207
3	0825300201	201	☒
4	0825300200	200	☒ Davide Marcantonio

Le seguenti informazioni vengono visualizzate sul pannello a destra dello schermo:

- La sede a cui appartiene questo Gruppo di Ricerca, se presente. Normalmente la sede è utilizzata come indicazione della sede a cui


appartengono interni e servizi, ma se il Cliente ha un'unica sede, allora questa informazione riporterà l'indicazione Nessuno.


- Quante linee si trovano nel Gruppo e quanti utenti sono collegati.
- Se il proprio interno è attualmente collegato al Gruppo o meno (login eseguito oppure no).
- Informazioni in merito a ciascuna linea del Gruppo, con un'icona che indica lo stato di login/logout per ogni linea. Anche la propria linea viene riportata in questo elenco.

7.2 Uso dei gruppi di ricerca

Le chiamate in ingresso nella propria linea telefonica e provenienti da un Gruppo di Ricerca faranno squillare normalmente il telefono ed è possibile rispondere come si farebbe normalmente.

È possibile utilizzare Office Smart WEB, se si è utente amministratore, per accedere ed uscire dal Gruppo di Ricerca eseguendo il login/logout.

Per eseguire il login su un Gruppo di Ricerca utilizzando Office Smart WEB, fare click su **Accedi**: la propria linea verrà contrassegnata in elenco con l'icona di login .

Per eseguire il logout da un Gruppo di Ricerca utilizzando Office Smart WEB, fare click su **Esci**: la propria linea verrà contrassegnata in elenco con l'icona di logout .

7.3 Pannello di controllo

Per utenti con servizio Call Distributor Standard e Premium è possibile accedere ad un Pannello di Controllo agente. Il Pannello di controllo fornisce informazioni utili sullo stato delle code del gruppo di chiamate, ad esempio *Tempo stimato di attesa, numero di chiamate in attesa, numero di membri del gruppo collegati e lo stato della coda*.

Il Pannello di Controllo viene aperto su una finestra del browser separata, in modo da consentire la proiezione del pannello su un dispositivo differente, ad esempio un proiettore all'interno di una sala.

8. Gruppi Pick-Up di Chiamata

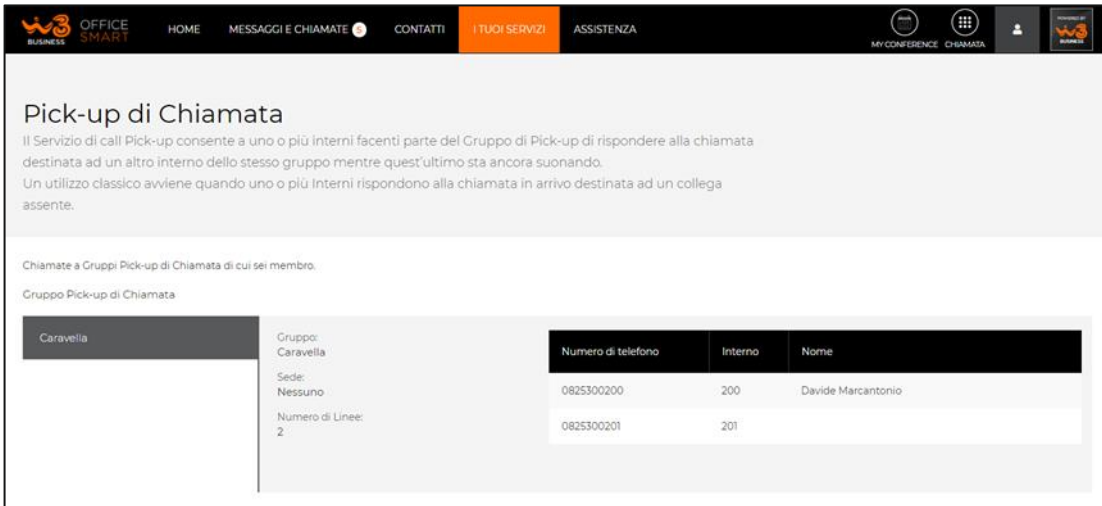
8.1 Visualizzazione dei Gruppi di Pick-Up

Il Servizio di Pick-up di Chiamata consente a uno o più interni facenti parte del Gruppo di Pick-up di rispondere alla chiamata destinata ad un altro interno dello stesso gruppo mentre quest'ultimo sta ancora suonando. Un utilizzo classico avviene quando uno o più Interni rispondono alla chiamata in arrivo destinata ad un collega assente.

Se la propria linea telefonica si trova in un Gruppo di Pick-up, allora sarà presente una voce all'interno della sezione I tuoi servizi, denominata Gruppo Pick-up.

La sezione mostra una tabella con l'elenco dei gruppi di chiamata cui la linea appartiene. Fare click sulla voce con il nome del gruppo per visualizzare i dettagli del gruppo.

Figura 43: Gruppi – Gruppi Pick-Up di Chiamata



Pick-up di Chiamata

Il Servizio di call Pick-up consente a uno o più interni facenti parte del Gruppo di Pick-up di rispondere alla chiamata destinata ad un altro interno dello stesso gruppo mentre quest'ultimo sta ancora suonando. Un utilizzo classico avviene quando uno o più Interni rispondono alla chiamata in arrivo destinata ad un collega assente.

Chiamate a Gruppi Pick-up di Chiamata di cui sei membro.

Gruppo Pick-up di Chiamata

Gruppo	Numero di telefono	Interno	Nome
Caravella	0825300200	200	Davide Marcantonio
	0825300201	201	

Gruppo: Caravella
Sede: Nessuno
Numero di Linee: 2

Le seguenti informazioni vengono visualizzate sul pannello a destra dello schermo:

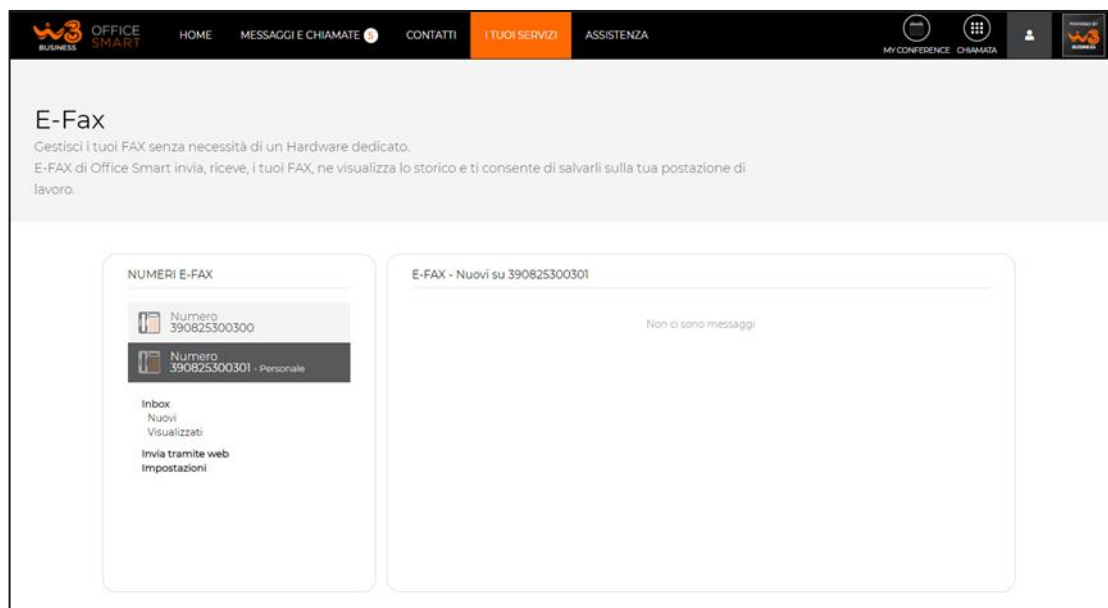
- La sede cui appartiene questo Gruppo di Pick-up di Chiamata, se presente. Normalmente le sedi sono utilizzati come indicazione della sede a cui appartengono interni e servizi, ma se il Cliente ha un'unica sede, allora questa informazione riporterà l'indicazione Nessuno.
- Il numero di linee presenti in questo Gruppo di Pick-up di Chiamata.
- Le linee che fanno parte di questo Gruppo: anche la propria linea viene riportata in questo elenco.

9. Servizio E-Fax

Il servizio di E-FAX di Office Smart invia, riceve, i tuoi FAX, ne visualizza lo storico e ti consente di salvarli sulla tua postazione di lavoro.

E' possibile accedere alle funzionalità E-Fax dalla sezione "I tuoi Servizi" del Menù di navigazione principale.

Figura 44: Servizio E-Fax – Gestione numeri E-Fax



Nel menù di sinistra comparirà l'elenco delle numerazioni E-Fax che l'amministratore del proprio gruppo ha associato all'utente.

Per le numerazioni E-Fax di tipo Personale si avrà la possibilità di gestire, oltre alla propria Inbox, le varie impostazioni (per i dettagli si rimanda al paragrafo 9.2).

9.1 Inbox

9.1.1 Nuovi

Selezionando la voce "Nuovi" si avrà la possibilità di vedere in elenco tutti i nuovi Fax che non sono mai stati aperti.

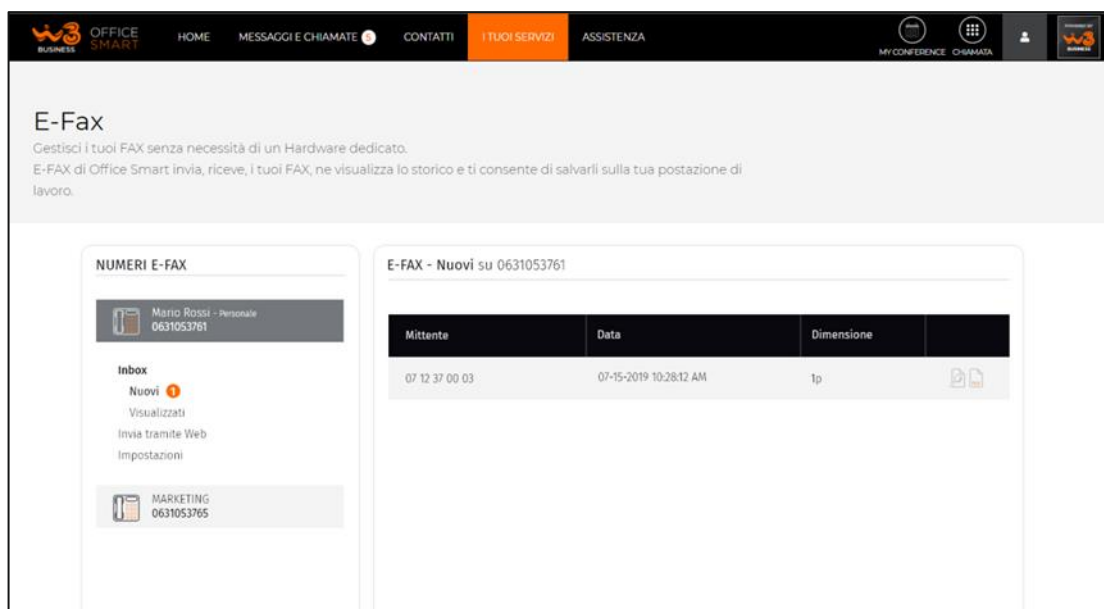
Per ogni elemento verranno visualizzati:

- Numero Mittente.
- Data ricezione.
- Dimensione Fax.

Sarà inoltre possibile scaricare il documento o visualizzarlo in anteprima.

Dopo la visualizzazione, il documento verrà in automatico spostato nella sezione “**Visualizzati**”.

Figura 45: E-Fax - Nuovi



9.1.2 Visualizzati

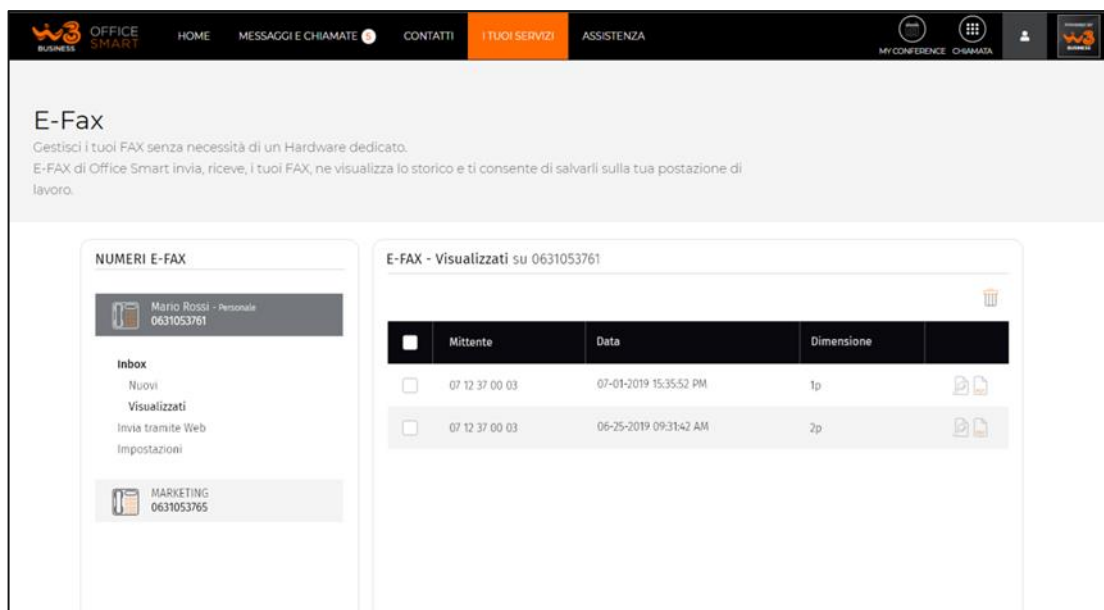
Da questa sezione è possibile avere l'elenco di tutti i fax precedentemente già visualizzati.

Per ogni elemento verranno visualizzati :

- Numero Mittente.
- Data ricezione.
- Dimensione vFax.

Sarà inoltre possibile scaricare il documento o visualizzarlo in anteprima.

Figura 46: E-Fax – Visualizzati



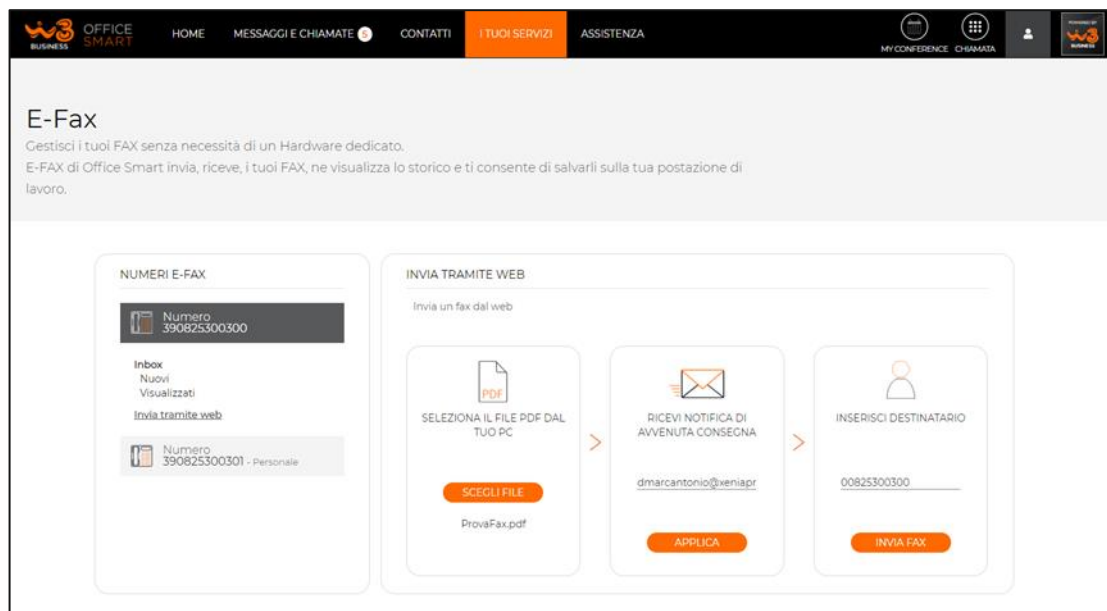
Per Cancellare uno o più elementi, procedere come segue:

- Selezionare tramite la casella apposita gli elementi da eliminare.
- Cliccare l'icona col cestino che si trova a destra sopra la tabella.
- Dare conferma nel popup che verrà aperto.

9.1.3 Invia tramite Web

Da questo menù si dà la possibilità di inviare un Fax.

Figura 47: E-Fax – Invia tramite Web



Gli step da eseguire sono i seguenti:

- Selezionare il file PDF da voler inviare.
- Inserire la mail di notifica per avvenuta consegna del Fax.
- Inserire il destinatario del Fax.

9.2 Impostazioni

Accedendo alla sezione Impostazioni sarà possibile gestire in differenti Tab le seguenti configurazioni:

- Notifiche su Soglie.
- Notifiche su E-Mail.
- Ricezione Fax.

9.2.1 Notifiche su Soglie

Le notifiche su base soglia ti consentono di ricevere una notifica quando la casella E-FAX è piena o è prossima al riempimento. Le soglie impostabili sono: 75% - 80% - 90%.

Figura 48: E-Fax – Notifiche Soglie



The screenshot shows a web interface for E-Fax settings. On the left, under 'NUMERI E-FAX', there are two entries: 'Numero 390825300300' and 'Numero 390825300301 - Personale'. Below these are links for 'Inbox', 'Nuovi Visualizzati', 'Invia tramite web', and 'Impostazioni'. On the right, under 'IMPOSTAZIONI', there are three tabs: 'NOTIFICHE SU BASE SOGLIA' (selected), 'NOTIFICHE SU E-MAIL', and 'RICEZIONE E-FAX'. The 'NOTIFICHE SU BASE SOGLIA' section contains the following text: 'Le notifiche su base soglia ti consentono di ricevere una notifica quando la casella E-FAX è piena o è prossima al riempimento. Le soglie impostabili sono: 75% - 80% - 90%'. Below this, there are radio buttons for 'Attiva' (selected) and 'Disattiva'. A checkbox 'Abilita notifica Casella piena' is checked. There are radio buttons for '75%', '80%', and '90%', with '90%' selected. At the bottom right, there are two buttons: 'ANNULLA' and 'CONFERMA'.

Per attivare le notifiche seguire i seguenti step:

- Selezionare **Conferma** le notifiche su base soglia.
- Specificare la soglia superata la quale si deve essere notificati (75%, 80% o 90 %).
- Specificare se si vuole essere notificati nel caso in cui la propria mailbox sia piena (Opzionale).

9.2.2 Notifiche su E-Mail

E' possibile ricevere una notifica via e-mail alla ricezione di un nuovo E-FAX. Selezionando l'Opzione «Allegato», l'E-FAX ricevuto sarà allegato all'e-mail di notifica. Notifiche su Mail

Possono essere specificate al massimo 3 differenti mail di notifica.

E' possibile inoltre specificare gli orari in cui si vuole ricevere la mail di notifica, con cadenza oraria.

Figura 49: E-Fax – Notifiche Mail

NUMERI E-FAX

Numero 390825300300

Numero 390825300301 - Personale

Inbox
Nuovi
Visualizzati
Invia tramite web
Impostazioni

IMPOSTAZIONI

Non ci sono messaggi

NOTIFICHE SU BASE SOGLIA
 NOTIFICHE SU E-MAIL
 RICEZIONE E-FAX

È possibile ricevere una notifica via e-mail alla ricezione di un nuovo E-FAX. Selezionando l'Opzione «Allegato», l'E-FAX ricevuto sarà allegato all'email di notifica.

INDIRIZZO E-MAIL 1

Inserisci e-mail E-mail useruser@gmail.com

Allegato
 Attiva
 Disattiva

INDIRIZZO E-MAIL 2

Inserisci e-mail E-mail ddd@gmail.com

Allegato
 Attiva
 Disattiva

INDIRIZZO E-MAIL 3

Inserisci e-mail E-mail clao@gmail.com

Allegato
 Attiva
 Disattiva

00:00
 01:00
 02:00
 03:00
 04:00
 05:00
 06:00
 07:00
 08:00
 9:00
 10:00
 11:00
 12:00
 13:00
 14:00
 15:00
 16:00
 17:00
 18:00
 19:00
 20:00
 21:00
 22:00
 23:00

ANNULLA
 CONFERMA

9.2.3 Ricezione FAX

Attraverso questa sezione delle Impostazioni si può decidere se attivare o meno la ricezione del fax, la sezione riporta il numero in cui si riceveranno i Fax.

Figura 50: E-Fax – Ricezione Fax

NUMERI E-FAX

Numero 390712377904 - Personale

Inbox
Nuovi
Visualizzati
Invia tramite web
Impostazioni

IMPOSTAZIONI

NOTIFICHE SU BASE SOGLIA
 NOTIFICHE SU E-MAIL
 RICEZIONE E-FAX

Attiva o Disattiva ricezione e-fax:
 Attiva
 Disattiva

Numero Fax: 390712377904

ANNULLA
 CONFERMA

10. Dettagli profilo e sicurezza


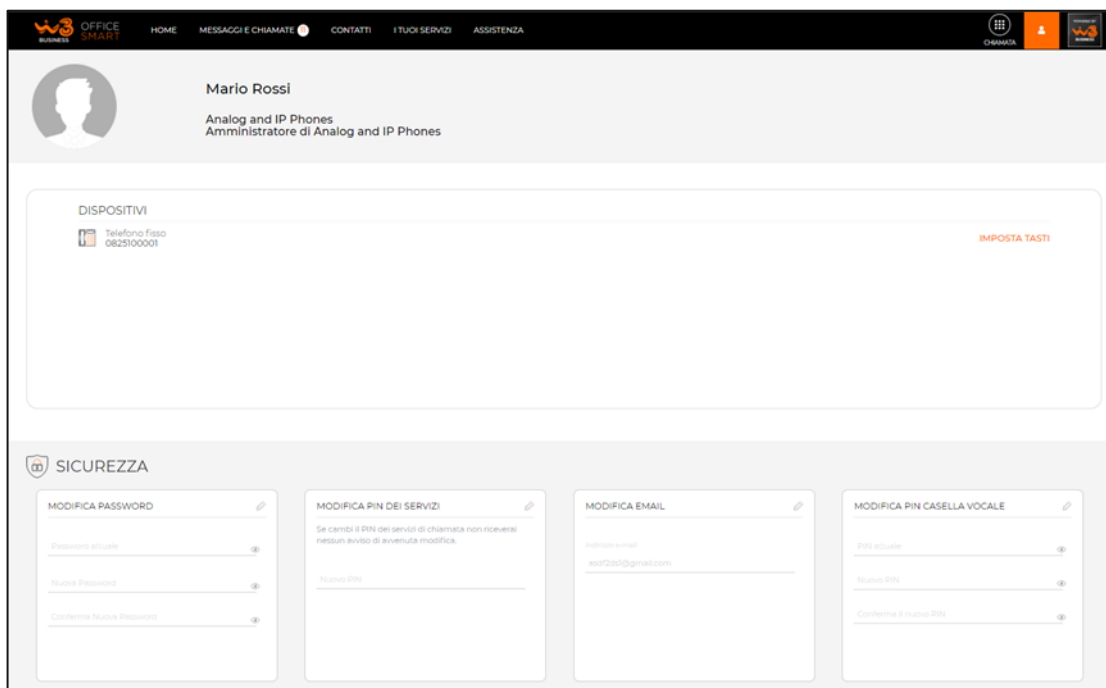
La pagina Il mio profilo, accessibile dal menù sull'icona utente , visualizza le informazioni in merito al proprio account e consente di configurare o modificare alcune impostazioni, tra le quali password o PIN. È possibile anche utilizzare questa scheda per configurare il proprio telefono fisso.

Figura 51: Impostazioni Dettagli Personali e Sicurezza



La pagina si suddivide nei seguenti pannelli:

- Dettagli personali.
- **Dispositivi:** mostra tutti i telefoni e gli altri dispositivi attualmente configurati per il proprio account.
- Sicurezza.

10.1 Dettagli personali

Il pannello Dettagli Personali visualizza le informazioni in merito alla propria linea:

- Il nome con cui è configurata la linea (il proprio amministratore può modificarlo se errato).

- Il nome della Sede in cui si trova la linea. Se nel proprio Centralino Virtuale non vengono utilizzati le Sedi, non verrà visualizzata alcuna informazione.
- Se si ha il ruolo di amministratore o meno.

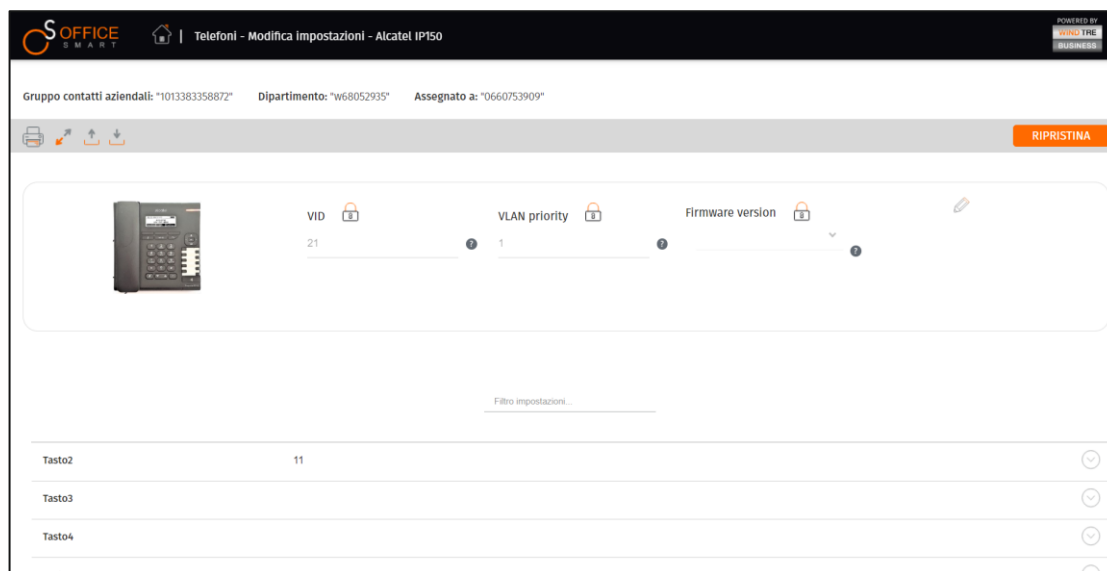
10.2 Dispositivi

Se si dispone di un telefono fisso, è possibile utilizzare il pannello Dispositivi per configurarne le impostazioni, facendo click sul link **Imposta tasti** accanto al numero. Quest'azione consente di lanciare Phone Configurator di Office Smart WEB, descritto nel paragrafo 10.2.1.

10.2.1 Uso di Phone Configurator

Una volta lanciato Phone Configurator, viene visualizzata un'immagine del proprio telefono con il nome del modello: facendo click su questa immagine, si accede alla pagina iniziale per la configurazione, dove a sinistra viene ripetuta l'immagine del telefono e a destra l'attuale configurazione dei tasti.

Figura 52: Modifica di un profilo telefonico



Gli esempi mostrati in questo documento mostrano un IP Phone Alcatel IP150, ma chiaramente il modello del telefono in uso potrebbe differire da quello visualizzato.

- Utilizzare i menù a discesa accanto a ogni tasto per selezionare le funzioni che si desiderano aggiungere a questo tasto.
- Fare click sulle frecce accanto alle intestazioni in grassetto per espandere i menù e visualizzare i tasti che è possibile configurare.

È possibile configurare le seguenti funzioni sui tasti del proprio telefono:

1. **Nessuno:** utilizzata quando a un tasto non è assegnata nessuna funzione.
2. **Linea:** questo tasto è utilizzato per la propria linea telefonica. Premendolo, il telefono si sgancia e chiede l'inserimento dei numeri per l'invio di una chiamata. Allo stesso modo, quando una chiamata in entrata squilla sulla propria linea, il tasto può essere utilizzato per rispondere.
3. **Selezione Rapida:** questa funzione configura il tasto per le chiamate rapide.
 - Inserire nella casella a disposizione il numero che si desidera comporre tramite la Selezione Rapida.
4. **Interno monitorato:** consente di monitorare un'altra linea.
 - Inserire nella casella a disposizione il numero breve dell'interno che si desidera monitorare.
5. **Parcheggia Chiamata:** utilizzata per parcheggiare le chiamate.
6. **Richiamata Automatica:** configura il tasto come accesso veloce per comporre il codice di accesso di Richiamata Automatica.
7. **Gruppo Risposta per Assente:** questa funzione configura il tasto per l'accesso veloce al servizio Risposta per Assente di Gruppo.
8. **Risposta diretta per Assente:** questa opzione configura il tasto come accesso veloce per rispondere alle chiamate in arrivo su una determinata linea.
 - Inserire il numero dell'interno per il quale si desidera rispondere alle chiamate, nella casella a disposizione.

Una volta terminata la configurazione dei tasti, è necessario salvare le modifiche, **scollegare il telefono dalla LAN e ricollegarlo per consentire l'aggiornamento della configurazione.**

Se il modello di telefono supporta questa funzione, verrà visualizzata l'opzione **Aggiorna il/i telefono/i** immediatamente dopo aver salvato nella parte inferiore della pagina di Phone Configurator: abilitare questa opzione se si desidera che le modifiche vengano inviate al telefono immediatamente quando si preme il pulsante **Salva modifiche**, invece di aspettare che il telefono venga riavviato. Se le modifiche vengono immediatamente inviate al telefono, quest'ultimo potrebbe riavviarsi automaticamente, a seconda del tipo di modifica inserita.

Fare click sul pulsante **Conferma** modifiche: se non è stata abilitata l'opzione **Aggiorna il/i telefono/i** immediatamente dopo aver salvato, le modifiche non saranno applicate ai telefoni fino al loro successivo riavvio.

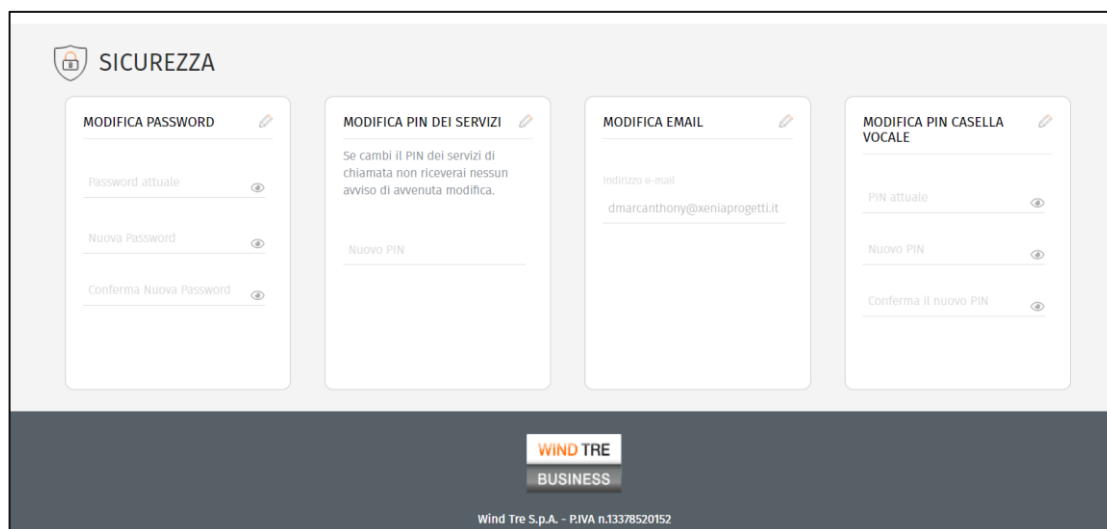
Se non si desidera salvare le modifiche fatte, fare click sul pulsante **Rimuovi** modifiche: in questo modo si annullano le modifiche apportate dall'ultimo salvataggio della configurazione del proprio telefono.

10.3 Sicurezza

Il pannello **Sicurezza** consente di modificare la password, il PIN per i Servizi di Chiamata o il PIN per la Segreteria telefonica.


Il sistema verifica la complessità di password e PIN, in modo da evitare che siano troppo semplici e possano essere individuate da utenti malevoli: ad esempio, non è possibile utilizzare come password o PIN il proprio numero di telefono o sequenze di numeri e lettere ripetute. Se la password scelta non supera la verifica di complessità, viene rifiutata e viene visualizzato un messaggio d'errore che spiega perché non può essere utilizzata.

Figura 53: Pannello Sicurezza




10.3.1 Modifica password

Per modificare la password di Office Smart WEB, procedere come segue:

- 1) Fare click sull'icona  nella scheda **Modifica password**.
- 2) Inserire la password corrente nella casella di testo **Password attuale**.
- 3) Inserire la nuova password nella casella di testo **Nuova password**.
- 4) Inserire la nuova password corrente nella casella di testo **Conferma la nuova password**.
- 5) Fare click sul pulsante **Conferma**.

10.3.2 Modifica PIN dei servizi

PIN dei Servizi di Chiamata, che si utilizza per convalidare le modifiche ad alcuni servizi telefonici. Per modificare il PIN dei servizi, procedere come segue:

- 1) Fare click sull'icona  nella scheda Modifica PIN dei Servizi
- 2) Inserire il nuovo PIN nella casella di testo Nuovo PIN.
- 3) Salvare la modifica con il pulsante Conferma.

N.B. Al momento la funzionalità è stata disabilitata


10.3.3 Modifica E-MAIL

È possibile utilizzare anche la scheda **Modifica l'E-mail** per modificare il proprio indirizzo e-mail di sicurezza registrato durante il primo accesso a Office Smart WEB.

Questo indirizzo è utilizzato per l'invio di:


- E-mail di notifica ogni volta che viene modificato il PIN della segreteria telefonica, la password di Office Smart WEB o l'indirizzo e-mail di sicurezza.
- E-mail di ripristino password, se si fa click sul collegamento **Reset Password** nella schermata di accesso di Office Smart WEB.

Per modificare la e-mail di sicurezza di Office Smart WEB, procedere come segue:

- 1) Fare click sull'icona  nella scheda Modifica E-mail.
- 2) Inserire la nuova e-mail nella casella di testo Indirizzo e-mail.
- 3) Fare click sul pulsante Conferma.

10.3.4 Modifica PIN Casella Vocale

Il PIN della Casella Vocale, da utilizzare per accedere alla propria Casella Vocale. Per modificare il PIN della Casella Vocale, procedere come segue:

- 1) Fare click sull'icona  nella scheda Modifica PIN della Casella Vocale.
- 2) Inserire il PIN attuale nella relativa casella di testo, quindi inserire il nuovo PIN nelle caselle Nuovo PIN e Confermare il nuovo PIN.
- 3) Salvare la modifica con il pulsante Conferma.

11. Compositore telefonico

È possibile effettuare una telefonata direttamente dal Portale unico facendo click sul pulsante **Chiamata** , presente nella parte superiore destra dello schermo.

Questa opzione apre una finestra popup con un combinatore telefonico, tramite il quale è possibile comporre il numero da chiamare e scegliere il numero di telefono da utilizzare per effettuare la chiamata:

Figura 54: Compositore telefonico



- Nella casella, immettere il numero di telefono o il nome del contatto: mentre si digita, verranno visualizzate tutte le voci corrispondenti dall'elenco dei propri contatti. È possibile utilizzare anchel'elenco a discesa per selezionare uno dei propri contatti.
- Come origine della chiamata, il combinatore visualizzerà il numero di telefono principale:
 - Fare click sul pulsante Componi per effettuare la chiamata utilizzando questo numero.
 - Fare click sul link Modifica per selezionare uno degli altri numeri di telefono associati al proprio account o per inserire un nuovo numero, quindi fare click sul pulsante Componi.
- A questo punto il proprio telefono (o il telefono scelto come origine della chiamata) squillerà.
- Rispondendo, squillerà il numero che si sta chiamando e verrà visualizzata una notifica popup in merito.

Una volta connessa la chiamata, verrà visualizzata una finestra popup con le informazioni sulla chiamata in corso: quando si desidera terminare la

chiamata, è possibile riaganciare il telefono oppure fare click sul pulsante **Chiudi** nella finestra popup.