

---

**Manuale**  
**SelfAdmin e**  
**Centralino Virtuale**  
**Evolution 2016**

## INDICE

<b>1</b>	<b>INTRODUZIONE</b>	<b>6</b>
<b>2</b>	<b>INTERFACCIA SELFADMIN</b>	<b>10</b>
2.1	SITI	11
2.2	PIANI NUMERAZIONE	12
2.2.1	<i>Piano di numerazione aziendale</i>	12
2.2.2	<i>Instradamenti Intra VPN</i>	13
2.2.3	<i>Instradamento extra-VPN</i>	14
2.3	ARCHI NUMERAZIONE	15
2.3.1	<i>Archi PSTN</i>	15
2.3.2	<i>Archi Interni</i>	16
2.3.3	<i>Mapping archi interni-PSTN</i>	17
2.3.4	<i>Numero Centralino</i>	18
2.4	NUMERI BREVI AZIENDA	18
2.4.1	<i>Creazione</i>	18
2.4.2	<i>Modifica</i>	19
2.4.3	<i>Eliminazione</i>	19
2.4.4	<i>Importazione</i>	19
2.4.5	<i>Esportazione</i>	19
2.5	BLOCCO CHIAMATE AZIENDA	19
2.6	BLOCCO CHIAMATA LINEA	20
2.6.1	<i>Creazione</i>	20
2.6.2	<i>Modifica</i>	21
2.6.3	<i>Eliminazione</i>	22

---

2.6.4	<i>Esempi</i> .....	22
2.7	<b>AMMINISTRATORI SITO</b> .....	23
2.8	<b>FILE AUDIO AZIENDA - PERSONALIZZAZIONE MESSAGGI AZIENDA</b> .....	24
2.9	<b>UTENTI LINEE</b> .....	26
2.9.1	<i>Ricerca utente</i> .....	27
2.9.2	<i>Creazione utente</i> .....	27
2.9.3	<i>Modifica utente</i> .....	28
2.9.4	<i>Cancellazione Utenti</i> .....	30
2.9.5	<i>Creazione Linea</i> .....	31
2.9.6	<i>Modifica Linea</i> .....	34
2.9.7	<i>Importazione</i> .....	36
2.9.8	<i>Esportazione</i> .....	39
2.10	<b>APPARATI</b> .....	39
2.10.1	<i>Lista apparati</i> .....	39
2.10.2	<i>Aggiunta nuovo apparato</i> .....	40
2.11	<b>GRUPPI RICERCA</b> .....	41
2.11.1	<i>Creazione</i> .....	41
2.11.2	<i>Modifica</i> .....	42
2.12	<b>GRUPPI INTERCETTAZIONE</b> .....	46
2.13	<b>GRUPPO SUPERVISIONE</b> .....	47
2.14	<b>SERVIZIO CENTRALINO</b> .....	48
2.14.1	<i>Base</i> .....	48
2.14.2	<i>Avanzato</i> .....	49
2.14.3	<i>Micro</i> .....	52

2.14.4	<i>Casella Voce</i> .....	54
2.15	NUMERI BREVI DI SITO .....	55
2.16	RISPONDITORE INTERATTIVO .....	57
2.17	GESTIONE RI .....	57
2.18	GESTIONE FILE AUDIO - PERSONALIZZAZIONE MESSAGGI SITO .....	58
2.19	DOCUMENTAZIONE TRAFFICO .....	59
2.20	FAX SERVER EVOLUTION .....	61
2.20.1	<i>Ricerca casella FAX</i> .....	61
2.20.2	<i>Creazione di una casella</i> .....	62
2.20.3	<i>Modifica di una casella</i> .....	63
2.20.4	<i>Rimozione di una casella</i> .....	64
<b>3</b>	<b>IVR</b> .....	<b>65</b>
3.1	DESCRIZIONE .....	65
3.2	GESTIONE DEI MESSAGGI.....	66
3.3	ACCESSO AL PORTALE DI CONFIGURAZIONE .....	67
3.4	CONFIGURAZIONE .....	68
3.5	MENÙ VOCALE .....	69
3.6	PIANIFICAZIONE TEMPORALE .....	72
<b>4</b>	<b>SERVIZIO DOCUMENTAZIONE TRAFFICO</b> .....	<b>76</b>
4.1	ACCESSO AL SERVIZIO .....	76
4.2	REPORT .....	77
4.2.1	<i>Report "Costo per linea"</i> .....	81
4.2.2	<i>Report "Costo per sito"</i> .....	82
4.2.3	<i>Report "Costo per centro di costo"</i> .....	83

---

4.2.4	Report "Costo direttrice".....	84
4.2.5	Report "Numero chiamate".....	85
4.2.6	Report "Andamento mensile".....	87
4.2.7	Report "Andamento giornaliero".....	88
4.2.8	Report "Chiamate ricevute".....	89
4.2.9	Report "Chiamate effettuate".....	91
4.2.10	Report "Numeri più chiamati".....	93
4.2.11	Report "Numeri interni più chiamati dall'esterno".....	94
<b>4.3</b>	<b>ELENCO CHIAMATE</b> .....	<b>95</b>
<b>4.4</b>	<b>MONITORAGGIO ALLARMI</b> .....	<b>98</b>
<b>4.5</b>	<b>CONFIGURAZIONE</b> .....	<b>100</b>
4.5.1	Anagrafica.....	101
4.5.2	Direttici.....	102
4.5.3	Tariffe.....	103
4.5.4	Orari.....	104
4.5.5	Allarmi.....	105
4.5.6	Pianifica.....	107
<b>5</b>	<b>RIFERIMENTI</b> .....	<b>111</b>
	<b>APPENDICE 1: CRITERI DI SICUREZZA PER LE PASSWORD</b> .....	<b>112</b>
	<b>APPENDICE 2: LISTE DI BARRING SELEZIONABILI</b> .....	<b>113</b>

## 1 Introduzione

L'offerta EVOLUTION realizzata sulla piattaforma di telefonia IP Centrex permette di utilizzare un "centralino virtuale" per la gestione dei telefoni IP direttamente sulla propria rete LAN.

Tramite la soluzione EVOLUTION è possibile gestire in maniera centralizzata tutti i servizi telefonici di un'impresa, globalmente o per ogni singola sede, ovunque essa si trovi dislocata geograficamente

La soluzione è in grado di erogare, oltre ai tradizionali servizi di fonia "pubblica", anche servizi di fonia "privata":

- **Numeri brevi:** numeri brevi per le numerazioni chiamate frequentemente;
- **Piano di numerazione interno:** consente la configurazione di un piano di numerazione condiviso tra i vari siti dell'azienda e dei codici d'uscita per le chiamate;
- **Blocco di chiamate:** liste di restrizione per il traffico uscente ;
- **Extra-VPN rules:** permette di definire delle regole di trasformazione per facilitare la raggiungibilità di aziende partner;
- **Personalizzazioni dei messaggi di cortesia;**
- **Nascondi numero:** permette di mascherare il proprio numero;
- **Chi chiama:** permette di visualizzare il numero del chiamante per le chiamate in ingresso;
- **Nascondi nome:** permette di mascherare il proprio nome per le chiamate in uscita
- **Nome Chi chiama:** permette di visualizzare il nome del chiamante per le chiamate in ingresso;
- **Conferenza a tre:** permette di mettere in comunicazione tre interlocutori;
- **Multiconferenza:** permette di mettere in comunicazione fino a dieci interlocutori;
- **Messa in attesa:** possibilità di mettere in attesa una chiamata;
- **Intercettazione diretta:** abilita la possibilità di intercettare una chiamata diretta ad un altro IP-Phone;
- **Gruppo di intercettazione:** permette di intercettare le chiamate dirette agli IP-Phone appartenenti ad un gruppo;

- **Gruppi di ricerca:** permettono di distribuire le chiamate dirette ad un numero detto pilota, verso più IP-Phone;
- **Gruppi di supervisione:** permettono agli IP-Phone SIP di monitorare lo stato degli altri telefoni del medesimo sito ed, eventualmente, d'intercettare le chiamate;
- **Richiamata su occupato** ( solo per chiamate interne alla piattaforma);
- **Trasferimento di chiamata:** possibilità di trasferire le chiamate con e senza consultazione;
- **Avviso di chiamata:** possibilità di ricevere una seconda chiamata se la linea è occupata;
- **Non disturbare:** permette di disabilitare la ricezione di chiamate (il chiamante sente un messaggio di cortesia oppure viene dirottato sulla voice mail del telefono qualora fosse configurata);
- **Direttore/Segretaria:** possibilità di deviare tutte le chiamate dirette all' IP-Phone del direttore verso quello della segretaria mediante l'abilitazione di un filtro; se il filtro è attivo, solo la segretaria può contattare direttamente il direttore;
- **Deviazione in caso di fault:** permette di impostare una deviazione di chiamata verso un qualsiasi destinatario in caso di non raggiungibilità dell' IP-Phone (IP-Phone spento o guasto, blocco della rete,etc...);
- **Multicall:** permette di gestire più chiamate sullo stesso IP-Phone tramite lo stesso numero;
- **Multilinea o Multilinee:** permette di associare più linee (con numeri differenti) sullo stesso IP-Phone;
- **CLI substitution:** permette di visualizzare in uscita un numero diverso da quello associato al telefono;
- **Elenco chiamate visualizzabile da display**
- **Parcheggio di chiamata:** permette di parcheggiare in una coda la chiamata che potrà essere ripresa da un altro IP-Phone abilitato.

La piattaforma fornisce inoltre i seguenti servizi:

- **Posto Operatore:** servizio di centralino classico disponibile in tre versioni
  - **Base:** permette di inserire tutte le chiamate in ingresso in una coda d'attesa ma non da la possibilità di vedere se ci sono delle chiamate in attesa

- **Avanzato** è composto dall'abbinamento di un IP-Phone e di un client denominato NACA da installare sul PC. E' disponibile anche la versione per ipovedenti e non vedenti
- **Micro** associato ad un terminale Yealink (o altro Telefono IP come da Tabella seguente) anche con estensione
- **Voice Mail:** permette di abilitare il servizio di casella vocale la quale, può avere diversi tipi di notifica (mail o mail + messaggio) e messaggi di cortesia personalizzati
- **IVR:** servizio di risponditore vocale automatico interattivo e di raggiungibilità degli interni (per le aziende che non dispongono di numeri pubblici per tutti i terminali)
- **Documentazione traffico:** consente di avere il dettaglio di tutte le chiamate effettuate e ricevute, di effettuare statistiche e d'impostare allarmi per il superamento di soglie pre configurate.
- **Fax Server:** permette inviare e ricevere fax sottoforma di mail. Il servizio permette di creare delle caselle fax associate a numeri nativi/portati che possono essere utilizzate per l'invio e la ricezione di fax. Il servizio può essere utilizzato mediante client di posta e per mezzo di un tool che emula una stampante virtuale.

La gestione dei vari servizi può avvenire direttamente tramite i telefoni IP-Phone, o tramite intuitive interfacce web quali SelfAdmin e SelfCare [1].

I terminali offerti da FASTWEB all'interno del servizio EVOLUTION sono:

Marca	Tipo	Modello
ALCATEL/ATLINK	IP-Phone	Themporis IP 600
ALCATEL/ATLINK	IP-Phone	Themporis IP 800 + EXT
Yealink	IP-Phone	T42G
Yealink	IP-Phone	T46G + EXT (max 3)
LG-Ericcson	IP-Phone	8815
LG-Ericcson	IP-Phone	8830
LG-Ericcson	IP-Phone	8840 + EXT
Audiocodes	ATA	Mp112
Gigaset	Cordless VoIP	A510IP



---

La soluzione fornisce semplicità, flessibilità e modularità alla rete telefonica aziendale.

Tutti i servizi indicati possono essere configurati e gestiti in autonomia dall'amministratore del centralino virtuale ma alcuni, richiedono un tempo di propagazione sulla piattaforma di 24 ore.

Nello specifico, i servizi che non risultano attivi in tempo reale ma che richiedono un tempo d'attesa di 24 ore, sono:

- Aggiunta o modifica di piani di numerazione esistenti (ad esempio, a seguito dell'aggiunta di regole di instradamento interne o esterne alla VPN)
- Aggiunta o modifica di numeri brevi aziendali
- Aggiunta o modifica di archi di numerazione (interni o pubblici)
- Mappatura di archi interni e pubblici
- Modifica di una lista di "Blocco di chiamata linea" esistente
- Aggiunta o modifica di numeri brevi
- Personalizzazione file audio (ingresso PO avanzato, musica d'attesa, ingresso gruppi ricerca e congestione)

## 2 Interfaccia SelfAdmin

L'interfaccia SelfAdmin, è la nuova interfaccia amministratore del centralino.


Questa nuova interfaccia è destinata sia ai gruppi interni FASTWEB che si occupano dell'attivazione e gestione del servizio che agli amministratori di centralino lato cliente.

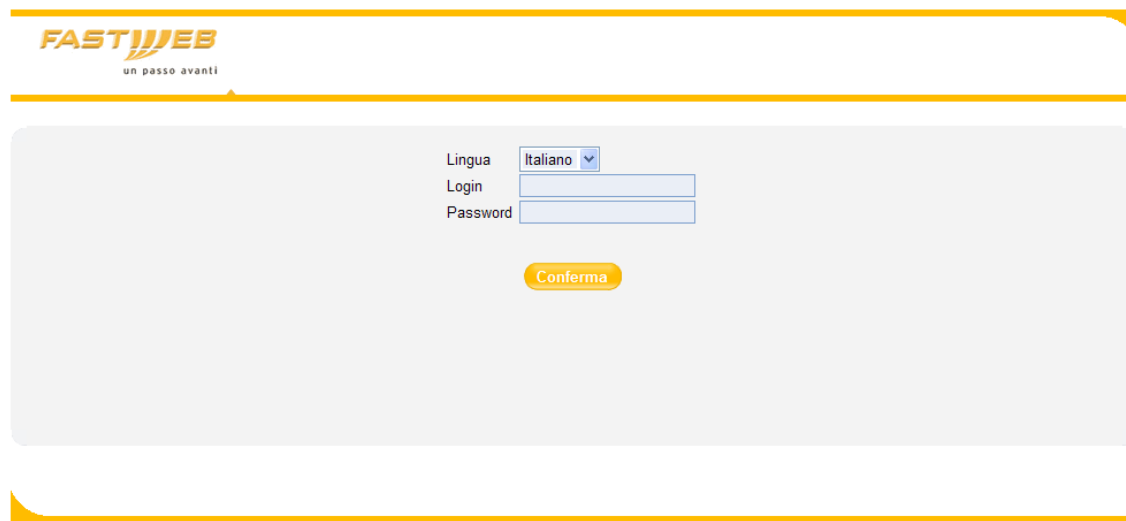
Le credenziali di accesso sono nominali e pertanto ogni utente è responsabile per ogni azione eseguita con la propria login. Per accedere all'interfaccia, è necessario usare i seguenti parametri:

**Link:** <http://selfadmin.fastwebnet.it>

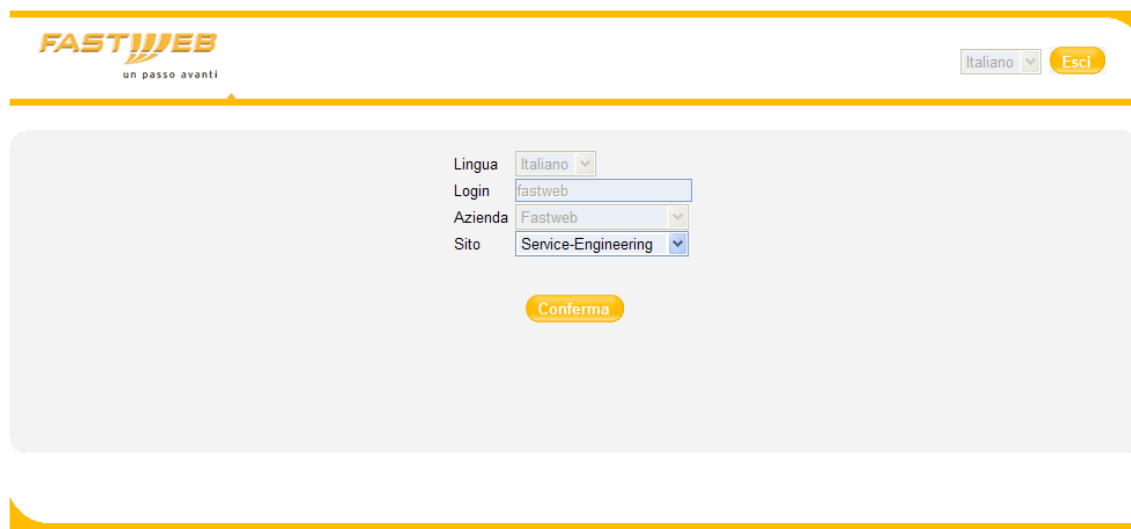
**Login/password:** quelli comunicati dal PM in fase di attivazione (per convenzione, Login = Account numbe; Password = F@stweb123)

Al primo accesso, è necessario cambiare la propria password.

Il tasto  consente di visualizzare le linee guida da rispettare per la scelta della password.



Appena autenticati, verrà richiesto di cercare l'azienda di interesse mentre nel caso in cui si abbia accesso ad una sola azienda, di selezionare il sito di interesse.



The screenshot shows the Fastweb user interface. At the top left is the Fastweb logo with the tagline "un passo avanti". At the top right, there is a language dropdown menu set to "Italiano" and an "Esci" button. Below this is a login form with the following fields:

- Lingua: Italiano (dropdown)
- Login: fastweb (text input)
- Azienda: Fastweb (dropdown)
- Sito: Service-Engineering (dropdown)

Below the form is a yellow "Conferma" button.

Una volta che la fase di login è terminata, si avrà visibilità di diverse schede di configurazione in funzione dei diritti che sono stati assegnati al proprio utente.

Selezionando le diverse schede, si avrà accesso all'interfaccia di configurazione della funzione selezionata.

## 2.1 SITI

La funzionalità permette di visualizzare le sedi (siti) all'interno di un'azienda.

Selezionando la sede di interesse, è possibile visualizzare i parametri tecnici e commerciali che caratterizzano la sede, nello specifico:

- Numero di licenze voip (ossia, la quantità di linee/postazioni configurabile nella sede)
- Numero delle chiamate contemporanee gestibili sulla sede
- Il numero di voice mail utilizzabili
- Numero di PO avanzati utilizzabili nella sede
- Il piano di numerazione associato alla sede (di norma c'e' un solo piano di numerazione utilizzato da tutte le sedi ma per diverse ragioni, potrebbero essere presenti più piani di numerazione)

## 2.2 PIANI NUMERAZIONE

I Piani di Numerazione consentono di definire le policy di routing delle chiamate sia all'interno della VPN voce EVOLUTION sia verso le destinazioni esterne alla VPN (codici d'uscita, presentazione del numero, prefissi di sostituzione).

Ad ogni Sito verrà associato un Piano di Numerazione, possono esistere quindi, più piani di numerazione per la medesima azienda.

Sarà possibile selezionare da un elenco un piano esistente da modificare, oppure crearne uno nuovo.

### 2.2.1 Piano di numerazione aziendale

Campi definibili dall'utente:

- **Nome del piano di numerazione** - obbligatorio
- **Descrizione** - opzionale
- **PSTN escape code**: prefisso che dovrà essere utilizzato per effettuare una chiamata verso un numero PSTN (es.: escape code 9 numero 02.123.123 -> digitare 9.02.123123)
- **VPN escape code**: prefisso che dovrà essere utilizzato per effettuare una chiamata verso un numero interno (es.: escape code 5 numero interno 123 -> digitare 5.123)
- **Presentazione PSTN/VPN**: permette di definire se per le chiamate ricevute, interne alla VPN, verrà visualizzato il numero breve o il numero PSTN.

È consigliabile definire uno ed un solo escape code (PSTN oppure VPN).

Home Profili Amministratori Aziende Ricerca Avanzata Siti **Piani numerazione** Archi numerazione Numeri brevi azienda Blocco chiamate azienda

Piani di numerazione Configurazione

Aggiungi nuovo Piano di numerazione  
Default  
Nokia

**Piano di numerazione aziendale**

Nome: Prova

Descrizione:

Impostazioni composizione numero

Usa PSTN escape code:  0

Usa VPN escape code:  5

Impostazioni presentazione numero

Presentazione PSTN:

Presentazione VPN:

Quando almeno un sito utilizza il piano di numerazione, non e' piu' possibile aggiornare le impostazioni di composizione/presentazione numero

Applica

Instradamenti Intra VPN:

Instradamenti Extra VPN:

I piani di numerazione avranno valore solo per i siti che li adotteranno (vedere scheda "Siti" per l'associazione Siti-Piani di Numerazione).

### 2.2.2 Intradamenti Intra VPN

Possono essere specificati, per ognuno dei siti presenti nell'azienda, i codici di accesso al sito ('XYZ'), vale a dire il prefisso che dovrà essere utilizzato dagli utenti dell'Azienda per effettuare una chiamata da un altro sito dell'azienda verso quel sito ('XYZ').

Sono previste 2 modalità:

- Escape Code
- Direct

Piani di numerazione Configurazione

Aggiungi nuovo Piano di numerazione  
Default  
Nokia  
Prova

**Piano di numerazione aziendale**

**Instradamenti Intra VPN**

	Prefisso	Modalità	Sito di Destinazione	Prefisso in sostituzione
<input type="checkbox"/>	7	DIRECT	AccessZone_07	
<input type="checkbox"/>	3	ESCAPE	Marketing	

Elimina

Prefisso: 4 Modalità: Direct Sito di Destinazione: AccessZone\_04 Prefisso in sostituzione:

Applica

**Instradamenti Extra VPN**

#### Modalità con escape code

Il prefisso viene anteposto alla numerazione interna, in questa modalità, per le chiamate all'interno del medesimo sito non sarà necessario digitare il codice d'instradamento.

Consente di avere più siti con la medesima numerazione interna.

Es:

- Numerazione Sito-B 01-10
- Prefisso selezionato dal Sito-A per il Sito-B: 2
- Dal Sito-A per chiamare l'interno 03 del Sito-B, si dovrà comporre il numero **203**.
- Le chiamate provenienti dall'interno 03 del Sito-B si presenteranno al Sito-A come **203**.
- Dal Sito-B per chiamare l'interno 03 del Sito-B si dovrà comporre solo **03**.

#### Modalità Direct

Il prefisso è la prima parte del numero interno, il codice d'instradamento deve essere sempre digitato, anche in caso di chiamate all'interno del medesimo sito.

La numerazione interna deve essere univoca per tutta l'azienda.

Es:

- Numerazione Sito-B 9000-9200
- Prefissi scelti dal Sito-A per il Sito-B: 90 91 92
- Per chiamare l'interno 9203 del Sito-B dal Sito-A, si dovrà comporre il numero **9203**
- Le chiamate provenienti dall'interno 9203 del Sito-B si presenteranno al Sito-A come **9203**
- Per chiamare l'interno 9203 da una linea appartenente al Sito-B si dovrà comporre **9203**.

### 2.2.3 Instradamento extra-VPN

Permette di sostituire un numero telefonico PSTN o una sua parte ("*Prefisso in sostituzione*"), con un numero scelto dall'utente ("*Prefisso*").

In sostanza questa opzione permette di creare delle destinazioni localizzate virtualmente nella rete aziendale, per delle destinazioni extra VPN.

Il campo "*Prefisso Inverso*"

- se valorizzato, visualizza sullo schermo del telefono il numero
- se non valorizzato visualizzerà il numero "*Prefisso*"

Es:

Instradamenti Extra VPN			
	Prefisso	Prefisso in sostituzione	Prefisso Inverso
<input type="checkbox"/>	74	3901156994	
<input type="checkbox"/>	73	3901156993	01156993

Nel primo caso, il prefisso 3901156993 viene sostituito con il prefisso 74. Per chiamare il numero 3901156994-5 sarà quindi sufficiente comporre il 74-5.

In assenza di "Prefisso Inverso", una chiamata proveniente da 01156994-5 verrà visualizzata sul CPE come proveniente dal 745.

Nel secondo caso, per chiamare il numero 390115699322 sarà sufficiente comporre il 7322. Avendo impostato il prefisso inverso a 01156993, in caso di ricezione di una chiamata dal medesimo numero verrà visualizzato 0115699322 anziché 7322.

**Nota: per facilitare l'uso dei terminali mobili dual-mode, è consigliabile utilizzare il vpn escape code. In questo modo, le chiamate dirette alla rete pubblica non richiede l'utilizzo di un codice d'uscita e quindi è possibile utilizzare i contatti presenti nella rubrica del terminale sia per le chiamate verso rete mobile che verso rete VoIP**

**Nota: i terminali nokia, non sono in grado di instradare correttamente tutti i numeri a due cifre e pertanto, nel caso in cui si utilizzi un piano di numerazione privato a due cifre, è necessario configurare un codice di sede da usare anche per le chiamate interne**

## 2.3 ARCHI NUMERAZIONE

La pagina degli Archi di numerazione consente la creazione e la gestione dei range di numeri interni, la visualizzazione degli archi di numerazione pubblica assegnati all'azienda e la loro associazione alla numerazione interna.

In questa pagina è possibile selezionare il numero pubblico che **verrà visualizzato in uscita per le linee fornite del solo numero interno (Numero Centralino).**

Questa pagina è suddivisa in quattro sezioni:

- Archi PSTN
- Archi Interni
- Mapping archi interni-PSTN
- Numero Centralino

### 2.3.1 Archi PSTN

Questa sezione permette di visualizzare i range PSTN esistenti, in forma di lista. I campi mostrati per ogni range sono:

- Range - Campo in sola lettura
- Dimensione - Campo in sola lettura
- Tipologia - Campo in sola lettura
- Stato - Menu a tendina con valori: "In attesa di essere portato" e "portato"

Al fianco di questi campi saranno presenti i tasti “Modifica” e “Cancella”. Il primo permette la modifica dello stato, il secondo la cancellazione del range dalla piattaforma:

- se il range non è libero non verrà cancellato e verrà mostrato un messaggio esplicativo;
- se il range è associato ad un range di numeri interni (mapping), verrà cancellata anche l’associazione ed il relativo range interno.

**Archi PSTN**

Arco	Dimensione	Tipologia	Stato		
390236589920-390236589949	30	Nativo	--	<b>Modifica</b>	<b>Elimina</b>

Valore Iniziale dell'arco  Ampiezza dell'arco  Tipologia **Nativo** **Aggiungi**

Nella parte inferiore della sezione sono presenti i campi per l’inserimento di un nuovo range:

- Valore iniziale del range - Valore numerico
- Ampiezza del range - Valore numerico
- Tipologia - Menù a tendina con valori: “Nativo” e “Portato”

Al fianco di questi campi sarà presente il tasto “Crea”. Una volta creato, il range comparirà nella lista dei range esistenti.

La possibilità di creare, modificare ed eliminare i range PSTN è riservata agli operatori FASTWEB.

### 2.3.2 Archi Interni

La sezione permette di visualizzare, creare e cancellare i range interni.

**Archi interni**

Arco	Dimensione	
00-09	10	<b>Elimina</b>
20-49	30	<b>Elimina</b>
99-99	1	<b>Elimina</b>
50-69	20	<b>Elimina</b>
79-98	20	<b>Elimina</b>

Valore Iniziale dell'arco  Ampiezza dell'arco:  **Aggiungi**

I campi mostrati per ogni range sono:

- Range - Campo in sola lettura
- Dimensione - Campo in sola lettura
- Bottone di Eliminazione del range

Nella parte inferiore della sezione saranno presenti i campi per l'inserimento di un nuovo range:

- Valore iniziale del range - Valore numerico che indica il primo numero del range
- Ampiezza del range - Valore numerico che indica la quantità di numeri appartenenti al range

Al fianco di questi campi sarà presente il tasto “Aggiungi”.

Una volta creato, il range comparirà nella lista dei range esistenti.



### 2.3.3 Mapping archi interni-PSTN

La sezione permette di effettuare la mappatura fra i numeri PSTN assegnati al sito e quelli interni al sito stesso.


In questa sezione, a seconda che i range siano o meno “mappati”, saranno mostrati i seguenti campi:





#### 1 Range mappati

- Range PSTN
- Dimensione range PSTN
- Range interno
- Dimensione range interno

#### 2 Range non mappati

- Range PSTN
- Dimensione range PSTN
- Menu a tendina con l’elenco dei range interni non mappati

Mapping archi interni-PSTN 

Arco PSTN	Dimensione	Arco interni	Dimensione	
390236589920-390236589949	30	20-49	30	
390236589590-390236589590	1		-	
390236589510-390236589510	1	510-510 700-749	1	

Al fianco dei range mappati sarà presente il tasto “Demappatura”; se il range non è libero (almeno un suo numero è associato ad una linea) non verrà demappato e verrà mostrato un messaggio esplicativo.

Al fianco dei range non mappati sarà presente il tasto “Mappatura”.

**Nota: per poter mappare un range interno con un range PSTN è NECESSARIO che i due range abbiano la medesima ampiezza**

## 2.3.4 Numero Centralino

Il Numero del Centralino del Sito è il numero pubblico (PSTN) che verrà utilizzato come numero chiamante per le chiamate esterne da una linea che:

- Non ha un numero PSTN nativo assegnato
- Ha un numero PSTN portato assegnato che è però in stato “In attesa di essere portato”

**Nota: Il numero centralino viene configurato da FASTWEB in fase di attivazione del servizio. Può essere modificato contattando il Servizio Clienti.**

## 2.4 NUMERI BREVI AZIENDA

Consente la definizione di numeri brevi per destinazioni frequentemente utilizzate, esterne o interne all'azienda (purché dotate di numero pubblico PSTN); questi numeri saranno utilizzabili per tutti i siti dell'azienda.

Digitando il numero breve, verrà effettuata una chiamata al numero PSTN associato. La configurazione, modifica ed eliminazione di un numero breve, richiede un tempo di attesa necessario alla propagazione delle modifiche sulla piattaforma.

### 2.4.1 Creazione

E' possibile creare una nuova associazione inserendo:

- Numero breve
- Numero PSTN in formato internazionale senza escape code (es. 3902323232, 39348111)
- Nome

Numero Breve:  Destinazione:  Nome:  Aggiungi

La destinazione deve essere inserita con il formato internazionale (es. 39023456343)

Numero Breve	Destinazione	Nome		
<input type="text" value="1001"/>	<input type="text" value="393483673312"/>	<input type="text" value="Test_Numero_Breve"/>	<span style="background-color: #ffc107; padding: 2px 5px; border-radius: 3px;">Modifica</span>	<span style="background-color: #ffc107; padding: 2px 5px; border-radius: 3px;">Elimina</span>
<input type="text" value="123"/>	<input type="text" value="390950931900"/>	<input type="text" value="390950931900"/>	<span style="background-color: #ffc107; padding: 2px 5px; border-radius: 3px;">Modifica</span>	<span style="background-color: #ffc107; padding: 2px 5px; border-radius: 3px;">Elimina</span>

Importa / Esporta ⊕

## 2.4.2 Modifica

E' possibile modificare il nome dei numeri brevi presenti agendo sul campo "Nomi" e premendo il bottone "Modifiche".

## 2.4.3 Eliminazione

L'eliminazione è possibile pigiando il bottone "Elimina" posto sulla medesima riga del Numero Breve in questione.

## 2.4.4 Importazione

La funzionalità consente di effettuare un'importazione massiva utilizzando un file di tipo CSV (carattere separatore , ) contenete i dati nella seguente maniera:

Numero breve	Numero
Descrizione	Stringa
Numero destinatario	Numero

Es. 33,assistenza,345443321

## 2.4.5 Esportazione

Consente di scaricare il file numeri\_brevi\_azienda.csv (separatore di campi ",") contenente:  
*Numero breve, Destinazione, Nome*

## 2.5 BLOCCO CHIAMATE AZIENDA

La pagina consente di selezionare tra le Liste Blocco chiamate predefinite disponibili (create da Fastweb), una o più liste di blocco da applicare all'Azienda corrente.

Le regole di barring, se selezionate, impediscono le chiamate verso prefissi o numeri specifici. È possibile impedire tutte le chiamate dirette e redirette (opzione "chiamate dirette") verso questi prefissi/numeri, oppure solo le chiamate redirette (opzione "chiamate redirette").

Liste Blocco Disponibili	Chiamate dirette	Chiamate inoltrate
Blocco Cellulari	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Blocco Internazionali	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Blocco 12xx	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Blocco 4xx	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Blocco 840xx	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Blocco 841xx	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Blocco 847xx	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Blocco 848xx	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Blocco 892xx	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Blocco 897xx	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Blocco 163xx	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Blocco 164xx	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Blocco 199xx	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Blocco 178xx	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Blocco 0769xx	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Blocco 0369xx	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Blocco 0878xx	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Blocco 170xx	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Blocco 1652xx	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Blocco 186xx	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
FW_Blocco Delibera 418 - Lista 3	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Blocco Pay Number	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Blocco Satellitari	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
FW_Network	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
FW_Blocco Delibera 418 - Lista 2	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
FW_Blocco Delibera 418 - Lista 1	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Le liste con prefisso "FW\_" e "FVN\_" sono modificabili esclusivamente da parte di Fastweb; per configurare il blocco contattare il Servizio Clienti.  
 Per il dettaglio delle liste di barring selezionabili confronta la sezione Apendice.

- Un utente può selezionare un massimo di 5 liste di blocco di chiamata. In questo conteggio non vanno inserite le liste di blocco "FW\_" e "FVN\_".
- L'applicazione delle liste di blocco *FW\_Blocco Delibera 418 - Lista x* al fine dell'adempimento degli obblighi di legge, richiede che tutte e tre le liste vengano applicate o rimosse contemporaneamente.
- Le modifiche diventeranno attive sui tutti i siti dell'azienda entro 24 ore.

## 2.6 BLOCCO CHIAMATA LINEA

Consente la creazione di Liste Blocco chiamate che possono essere poi applicate alle singole linee.

### 2.6.1 Creazione

Nella parte superiore della pagina è presente un checkbox "Crea lista" la cui selezione farà comparire un campo per l'inserimento della nuova lista.

Liste di blocco esistenti:  Crea lista:

A fianco di tale campo sarà presente il tasto "Crea" per inserire nella piattaforma la nuova lista di Blocco. Tale lista verrà inserita nel menù a tendina presente nella pagina (si veda la sezione modifica).

Nel caso in cui nel sito non ci siano liste di blocco è necessario che l'utente abbia il diritto di "updateCustomCRL" per poter creare la prima.

### 2.6.2 Modifica

Nella parte superiore sinistra della pagina è presente un menù a tendina che riporta l'elenco delle liste di blocco di chiamata attiva.

La selezione di una di queste permetterà di visualizzare nella parte sottostante i "Numeri Barrati" e i "Numeri non barrati", che sarà possibile modificare.

Liste di blocco esistenti:  Crea lista:

I prefissi e i numeri devono essere inseriti con formato internazionale (es. 39023456343)

Numeri barrati (Black)

39011

Numeri non barrati (White)

39011321321

Nella sezione "Numeri Barrati (Black list)" è possibile inserire numeri o prefissi (in formato internazionale) verso cui le chiamate verranno bloccate.

Nella sezione “Numeri Non Barrati (White list)” è possibile inserire numeri o prefissi (in formato internazionale) eccezioni all’insieme dei numeri barrati, verso cui le chiamate saranno consentite.

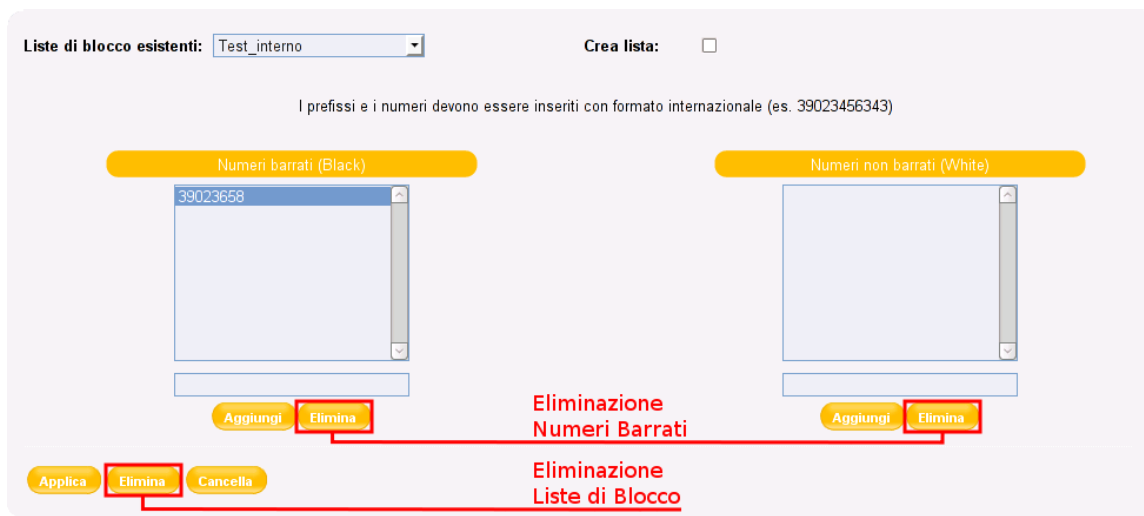
Affinché le modifiche alle liste abbiano effetto è necessario premere il bottone “Applica” in fondo alla pagina.

**Nota.: Le modifiche ad una lista esistente diventeranno operative dopo un tempo massimo di 24 ore.**

Premendo il bottone “Cancella”, le modifiche fino ad allora effettuate verranno cancellate.

### 2.6.3 Eliminazione

Selezionare il numero o la lista che si vuole eliminare e si preme il relativo bottone “Elimina”.



### 2.6.4 Esempi

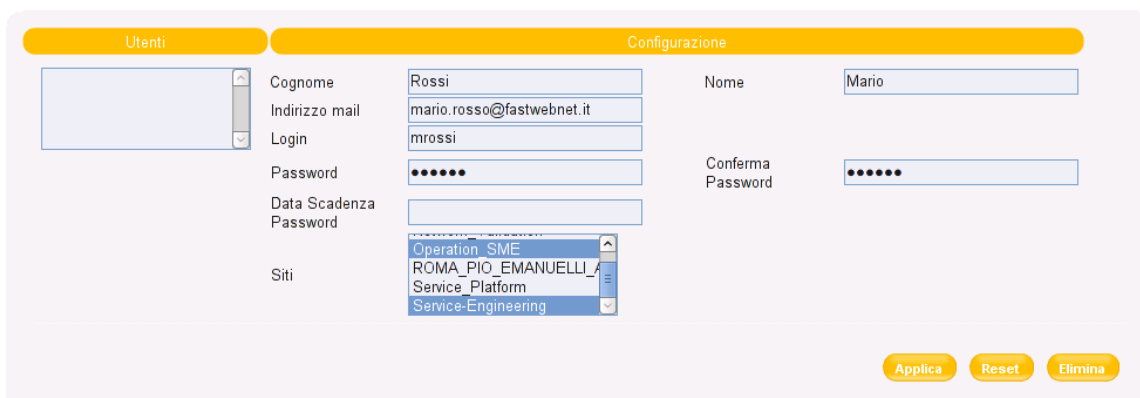
Aggiungendo alla “Black List” il prefisso **39011** tutte le chiamate verso numeri con questo prefisso verranno bloccate.

Aggiungendo alla “Black List” il prefisso **39011** ed alla “White list” il numero **39011321321**, tutti le chiamate verso il prefisso 011 verranno bloccate, ad eccezione delle chiamate dirette al numero specifico 011321321.

**Nota: Nel caso in cui le liste di barring personalizzate vadano in conflitto con quelle configurate per l'azienda, saranno quest'ultime ad essere applicate.**

## 2.7 AMMINISTRATORI SITO

La funzionalità consente di creare e modificare gli Amministratori di Sito, questi potranno visualizzare e gestire esclusivamente i siti a loro assegnati.




I campi che dovranno essere valorizzati per la creazione di un amministratore di sito:

- Cognome
- Nome
- Login
- Indirizzo Mail
- Password
- Conferma password

Poiché l'utente amministratore di sito viene creato per una determinata azienda, non sarà possibile selezionare l'azienda, ma verrà data la possibilità di selezionare uno o più siti (tenendo premuto il tasto CTRL della tastiera) per cui l'utente sarà amministratore.

Qualora un utente amministratore di sito sia stato bloccato per aver inserito troppo volte la password errata, sarà possibile sbloccarlo e cambiare contestualmente la password mediante l'apposito bottone



Italiano ▾ Esci

<
Amministratori sito
File audio azienda
Gestione Ocs
Tool di Migrazione
Dominio Mail
Archi numerazione
Utenti linee
Apparati
Apparati Dualmode
>

Utenti
Configurazione

<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px;">             bogdani cioci fallisce gargygargy           </div>	Cognome <input style="width: 90%;" type="text"/> Indirizzo mail <input style="width: 90%;" type="text"/> Login <input style="width: 90%;" type="text"/> Password <input style="width: 90%;" type="password"/> Data Scadenza Password <input style="width: 90%;" type="text"/>	Nome <input style="width: 90%;" type="text"/>  Conferma Password <input style="width: 90%;" type="password"/>	
	Siti <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px; display: inline-block;">             API-testone AZ01_new AZ03 BT_four           </div>		

Reset Password Applica Reset Elimina

## 2.8 FILE AUDIO AZIENDA - PERSONALIZZAZIONE MESSAGGI AZIENDA

In questa pagina è possibile caricare i messaggi vocali personalizzati validi per tutta l'azienda; nel caso in cui i messaggi siano stati personalizzati anche a livelli di sede, quest' ultimi saranno prioritari.

La personalizzazione dei file audio, può essere fatta solo attraverso il gruppo di supporto FASTWEB. Per modificare la configurazione contattare il servizio clienti.



Il Servizio è attivo Disattiva Sospendi

Tipo Messaggio	File	Selezione
Ingresso centralino	<input type="text"/> Sfoglia...	Cambia Elimina Ascolta
Ingresso gruppo ricerca/centralino base	<input type="text"/> Sfoglia...	Carica
Chiamata in attesa/parcheggio centralino	<input type="text"/> Sfoglia...	Carica
Congestione gruppo ricerca/centralino	<input type="text"/> Sfoglia...	Carica

**Scarica il programma per decodificare i File Audio**

Nota: Il programma deve essere salvato nella stessa cartella in cui sono presenti i file audio che si vogliono caricare. I file audio (nome max 16 caratteri, dimensione max 1MB, estensione '.wav', tipo 'A law', mono, 64Kbits) verrà decodificato automaticamente all'atto del caricamento (la codifica può richiedere anche 1,2 minuti)

I messaggi personalizzabili sono:

- Ingresso centralino - Messaggio udito dagli utenti che accedono al Servizio Centralino di tipo Avanzato (NACA).
- Ingresso gruppo ricerca/centralino base - Messaggio dedicato alle chiamate in ingresso al Gruppo di Ricerca (Hunting Group) utilizzato anche nel servizio di centralino Base
- Chiamata in attesa/parcheggio centralino - Messaggio riprodotto per:
  1. Chiamate base in attesa
  2. Chiamate base parcheggiate
  3. Chiamate in attesa nella finestra "operatore" del Servizio Centralino (NACA)
  4. Chiamate in attesa nella finestra "chiamate in attesa" del Servizio Centralino (NACA)
- Congestione gruppo ricerca /centralino - messaggio riprodotto allo scadere del timeout sulla coda dei gruppi di ricerca e del servizio centralino avanzato

Formato file audio:

Nome: max 16 caratteri

Dimensione: max 1MByte

Estensione: .wav

Tipo: A law

mono

64 Kbit/s

**NOTA 1: I file audio diventeranno attivi entro 24 ore dal caricamento.**

Il caricamento dei file audio è prerogativa dei soli operatori FASTWEB.

## 2.9 UTENTI LINEE

La pagina consente la gestione degli utenti, intesi come possessori di linee, e delle linee associate. Ad ogni utente possono essere associate più linee.

Tramite la [sezione Cerca](#) è possibile ricercare gli utenti per nominativo, numero di telefono pubblico e macaddress degli apparati associati.

Tramite la [sezione Utenti](#) è possibile modificare i dati utenti (Nome, Num. Visualizzati in uscita, Lingua) e gli account di accesso al portale voce ed alla SelfCare [1]; è inoltre possibile la creazione della casella vocale associata all'utente.

La [sezione Linee](#) consente di associare un apparato ad una linea (numero di telefono) specificandone Profilo e Screen Render, è inoltre possibile selezionare le liste di blocco di chiamata, le opzioni commerciali, attivare/disattivare la casella vocale e la sostituzione del CLI.

La pagina contiene la lista degli utenti con le linee e i modelli di telefono associati.

Nell'immagine sottostante è possibile notare che all'utente Test CONTATTI sono associate 2 diverse linee.

## 2.9.1 Ricerca utente

Questa sezione consente il filtraggio degli utenti del sito per:

- Cognome - cognome esatto, o utilizzando il carattere jolli '%' (es. "Ross%")
- Nome - nome esatto, o utilizzando il carattere jolli '%' (es. "Mar%" - "%lessan%")
- Numero pubblico - numero PSTN esatto in formato internazionale (es.: 3902486271)
- Apparato - macaddress esatto dell'apparato associato (es.: 00:1a:7e:a8:4a:73)

Lasciando vuoti i campi *Cognome*, *Nome* e premendo il relativo pulsante "Cerca" verrà visualizzata la lista di tutti gli Utenti presenti sul sito.

## 2.9.2 Creazione utente

Nella parte inferiore della pagina è presente la sezione per la creazione degli utenti.

I campi da valorizzare sono:

- Cognome (obbligatorio) - in caso di servizio CNIP attivo questa informazione verrà visualizzato sul telefono dell'utente

- Nome (obbligatorio) - in caso di servizio CNIP attivo questa informazione verrà visualizzato sul telefono dell'utente
- Centro di costo (opzionale) - parametro utilizzato nel servizio di Documentazione Traffico
- Classe di Servizio (obbligatorio) - la classe di servizio definisce i servizi ai quali l'utente potrà accedere. Scegliere l'unica opzione attualmente disponibile (CoS\_completo)

Pigiare il tasto "Crea". Se la creazione è avvenuta con successo si verrà indirizzati alla pagina per la modifica dell'utente in questione e verrà visualizzata la password di accesso al portale utente SelfCare [1].

### 2.9.3 Modifica utente

Pigiando il bottone Modifica della colonna Utente si raggiunge la pagina per i dati relativi all'Utente.

#### Utente

Oltre a poter cambiare Nome, Cognome e Centro di Costo è possibile associare all'utente un numero di telefono PSTN selezionabile da un menù a tendina.

Il numero verrà visualizzato dal chiamato indipendentemente dal numero dalla linea associata all'utente.

E' inoltre possibile selezionare la lingua per lo schermo del telefono.



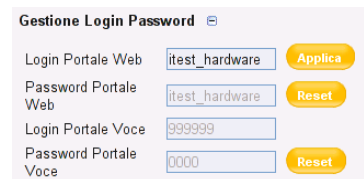
<b>Utente</b>	
Nome	<input type="text" value="Ip-phone"/>
Cognome	<input type="text" value="TEST_HARDWARE"/>
Centro di costo	<input type="text" value="ICT_SERVICES"/>
Num. visualizzato in uscita	<input type="text" value="3902333333"/>
Lingua	<input type="text" value="Italiano"/>
<input type="button" value="Modifica"/> <input type="button" value="Elimina"/>	

#### Gestione Login Password

La sezione consente di personalizzare le credenziali per l'accesso alla SelfCare [1].

Consente inoltre di eseguire il reset delle password per l'accesso alla SelfCare [1] (la password viene generata in automatico conformemente alle policy di sicurezza e mostrata a video) e per il portale voce (il reset permette di ripristinare il valore iniziale che è 1234).

Il portale voce è un risponditore automatico che, contattabile al numero 0236589999, consente le modifiche l'inoltro delle linee dell'utente e della password del portale stesso.



<b>Gestione Login Password</b>	
Login Portale Web	<input type="text" value="itest_hardware"/> <input type="button" value="Applica"/>
Password Portale Web	<input type="text" value="itest_hardware"/> <input type="button" value="Reset"/>
Login Portale Voce	<input type="text" value="999999"/>
Password Portale Voce	<input type="text" value="0000"/> <input type="button" value="Reset"/>

## Casella Vocale

La sezione consente di creare una casella vocale associata all'utente.

La casella deve essere attivata per le singole linee nella sezione *"Modifica Linea"*.

Sono inoltre configurabili i seguenti parametri.



### Tipo messaggio iniziale:

- Messaggio con Numero
- Messaggio con Nome (da registrare)
- Messaggio Personalizzato (da registrare)
- Messaggio su Occupato e Personalizzato (2 messaggi differenti da registrare)

E' possibile registrare i messaggi di benvenuto:

- premendo l'apposito tasto del terminale
- digitando il numero \*77\*
- tramite il Portale Voce 0236589999
- tramite il Portale Voce Mail 0236589998

### Tipo di notifica via Email:

- Nessuno - non si riceve alcuna mail
- Solo email - si riceve una mail di notifica
- Email con wave, tenere - Si riceve una mail di notifica con allegato un file wav contenente il messaggio vocale ricevuto, il messaggio rimane memorizzato sulla piattaforma
- Email con wav, non tenere - Si riceve una mail di notifica con allegato un file wave contenente il messaggio vocale ricevuto, il messaggio viene cancellato dalla piattaforma
- Email dell'utente a cui verranno inviate le notifiche e gli eventuali file wav.

## 2.9.4 Cancellazione Utenti

La pagina “Utenti Linee” consente, agli operatori con relativo privilegio, la cancellazione contemporanea di più utenti e delle relative linee.

- Tramite la sezione Cerca filtrare gli utenti che si vogliono cancellare
- Selezionare gli utenti, tramite le caselle posto alla sinistra dello schermo (la selezione verrà persa se si cambierà pagina)
- Premere il pulsante “Elimina selezionati”

Cerca

	Nome	Cognome	Modello	Numero	Utente	Linea
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="text" value="Mp102"/>	<input type="text" value="AUDIOCODES"/>	<input type="text" value="AUDIOCODES MP102"/>	<input type="text" value="(07) 3902892712867"/>	<input type="button" value="Modifica"/>	<input type="button" value="Modifica"/> <input type="button" value="Crea"/> <input type="button" value="Elimina"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="text" value="Test"/>	<input type="text" value="CONTATTI"/>	<input type="text" value="CISCO 7960 (MGCP)"/>	<input type="text" value="(59)"/>	<input type="button" value="Modifica"/>	<input type="button" value="Modifica"/> <input type="button" value="Crea"/> <input type="button" value="Elimina"/>
			<input type="text" value="CISCO 7960 (MGCP)"/>	<input type="text" value="(58)"/>	<input type="button" value="Modifica"/>	<input type="button" value="Elimina"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="text" value="Masmias"/>	<input type="text" value="MASMIAS"/>	<input type="text" value="THOMSON ST2030 (M)"/>	<input type="text" value="(09) 3902892712869"/>	<input type="button" value="Modifica"/>	<input type="button" value="Modifica"/> <input type="button" value="Crea"/> <input type="button" value="Elimina"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="text" value="Pippo"/>	<input type="text" value="PAPERI"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="button" value="Modifica"/>	<input type="button" value="Crea"/>

**Note:** È possibile selezionare e cancellare solo gli utenti presenti nella pagina corrente

Nel caso la lista utenti sia suddivisa in più pagine, si dovranno selezionare e cancellare gli utenti per ogni singola pagina. Cambiando pagina la selezione effettuata andrà persa.

## 2.9.5 Creazione Linea

Per poter creare una linea è necessario che sia stato precedentemente aggiunto il relativo Apparato (vedesi sezione *Apparati*). Gli apparati vengono inseriti a sistema, assieme alle relative licenze, da parte di FASTWEB in fasi di prima attivazione o a valle dell'acquisto di una postazione addizionale. Cancellando una linea già creata, vengono liberate le risorse associate ed è quindi possibile, anche per l'amministratore, configurare una nuova linea.

Individuare l'utente a cui si vuole associare una nuova linea e premere il bottone "Crea" presente sulla medesima riga.

Antonio	ROSSI	THOMSON ST2030 (MGCP	(90)	Modifica	Modifica	<b>Crea</b>	Elimina
---------	-------	----------------------	------	----------	----------	-------------	---------

**Indietro**

<b>Nome</b>	<b>Cognome</b>	<b>Centro di costo</b>	<b>Indirizzo MAC</b>	<b>Modello</b>	<b>Numero</b>
ip-phone	TEST_HARDWARE	ICT_SERVICES			

**Configurazione Generale** ⊞

Profilo	Nome	Profilo Segretaria
	Modello di Screen Render	ASSISTANT
Modalità di allocazione		Usa nuovo apparato
Apparato	Modello	THOMSON ST2030 (MGCP 1)
	Indirizzo MAC	00:0e:50:4e:c8:e1
	Porta	0
	Numero di Telefono	48 (390233339948)
Linea Primaria		<input checked="" type="checkbox"/>

**Applica**

Verrà visualizzata una pagina con i dati dell'utente e la sezione "Configurazione Generale"

- Profilo
  - Nome - selezionare il profilo in relazione alle necessità tra i disponibili:
    - 1) **Profilo MGCP - Base;**
    - 2) **Profilo MGCP - Direttore** – consente l'utilizzo del Filtro Direttore;
    - 3) **Profilo MGCP - FAX** – Fax connessi tramite ATA;
    - 4) **Profilo MGCP - Linea Analogica** – telefoni connessi a terminali ATA;

- 5) **Profilo MGCP - MultiCall cisco** – consente la gestione di più linee associate allo stesso numero;
  - 6) **Profilo MGCP - MultiCall LG 8815** – consente la gestione di più linee associate allo stesso numero;
  - 7) **Profilo MGCP - MultiCall LG 8840** – consente la gestione di più linee associate allo stesso numero;
  - 8) **Profilo MGCP - MultiCall Thomson** – consente la gestione di più linee associate allo stesso numero;
  - 9) **Profilo MGCP - PO Micro** – da utilizzarsi con il servizio Centralino Micro;
  - 10) **Profilo MGCP - Segretaria** – consente l'utilizzo del Filtro Segretaria;
  - 11) **Profilo MGCP - Thomson Auto Risposta-Aggancio** – consente di creare una linea (solo con terminali Thomson st2030) le cui chiamate vengono automaticamente connesse
  - 12) **Profilo SIP - Base**
  - 13) **Profilo SIP - Cordless VoIP** – da utilizzare con i terminali cordless VoIP
  - 14) **Profilo SIP - Direttore** – consente l'utilizzo del Filtro Direttore;
  - 15) **Profilo SIP - MultiCall** – consente la gestione di più linee associate ad uno o più numeri
  - 16) **Profilo SIP - OnePhone Dualmode** – da utilizzare con il client installato sui terminali dual-mode
  - 17) **Profilo SIP - PO Micro** – permette l'utilizzo del terminale Yealink T46G oppure AtLinks IP800 associato al servizio PO micro
  - 18) **Profilo SIP - Segretaria** - consente l'utilizzo del Filtro Segretaria;
  - 19) **Profilo SIP - SoftPhone** – da utilizzare con il softphone eyeP media
- Modello di Screen Render - per alcuni profili è possibile selezionare diversi SR
    - ASSISTANT, per la funzione di segretaria
    - REFERENCE, per le funzionalità base



- MANAGER, per la funzione di direttore
  - MULTICALL, per il servizio multi linea
  - MAS, per il servizio di PO micro
  - MULTICALL-EXTENSION, dedicato alla gestione del modulo di espansione dei terminali Yealink T46G oppure LG 8840
- 
- Modalità di allocazione
    - usa nuovo apparato
    - usa porta di apparato esistente
    - solo casella vocale
  - Apparato
    - Modello - Selezionare il modello corrispondente al proprio telefono
    - Indirizzo MAC - sono visualizzati i MAC address dei telefoni del modello precedentemente selezionato disponibili
    - Porta - Selezionare la porta fisica (ata) o logica (Yealink T46G) da utilizzare
  - Numero di Telefono - sezionabile tra i numeri disponibili
  - Linea Primaria - per utenti con più linee associate, deve esserne selezionata una che verrà considerata come primaria.

Per convalidare le modifiche premere il pulsante “Applica” presente in fondo alla pagina.

Dopo aver creato la nuova linea verranno presentate le funzioni e le opzioni della linea.

Per maggiori dettagli a riguardo si veda il successivo paragrafo *Modifica Linea*.

**Nota: i diversi profili hanno caratteristiche differenti; tutti i profili basati sul protocollo MGCP e destinati alla funzione di centralinista, non supportano la conferenza a tre e prevedono alcune funzionalità non disattivabili (ad esempio, messa in attesa, trasferimenti, etc...)**

**Nota:** per configurare il servizio Multilinea (o multilinee) disponibile per i terminali Yealink, SIP ALCATEL e LG-Ericsson 8830, è necessario procedere nel seguente modo:

- Creare un utente
- Creare una linea con profilo Multicall con associato il numero x
- Creare altre linee (massimo 5) con profilo multicall; tali linee saranno:
  - associate allo stesso utente ma con numeri telefonici differenti (x, y, etc...)
  - associate allo stesso apparato ma a porte differenti
- Accedere all'interfaccia selfcare [1] dell'utente ed associare le linee ai diversi tasti (possono essere usati i primi 5 tasti, per associare le linee create); essendo disponibili 5 tasti, potrò avere da 1 a 5 numeri con ciascuno da 1 a 5 linee per un totale di 5.
- Riavviare il terminale

**Nota:** il profilo "Profilo Thomson MGCP - Auto Risposta-Aggancio" permette di creare una linea le cui chiamate vengono automaticamente passate all'uscita cuffia del terminale. Quando l'interlocutore chiude la comunicazione, automaticamente il terminale aggancia. Tale profilo è utilizzato quando la presa cuffia è connessa ad un'amplificatore per fornire messaggi vocali all'interno di supermercati

## 2.9.6 Modifica Linea

Nome	Cognome	Centro di costo	Indirizzo MAC	Modello	Numero
ip-phone	TEST_HARDWARE	ICT_SERVICES	00:0e:50:4e:c8:e1	THOMSON ST2030	(48) 390236589948

Premendo il bottone modifica della colonna linee è possibile modificare i seguenti parametri:

- **Configurazione Generale**

Consente di modificare i parametri descritti nella sezione: "Creazione Linea"

- **Blocco chiamate sulla linea**  
Consente di selezionare un massimo di 5 liste di barring per la linea specifica.
- **Casella Vocale**  
Consente di attivare/disattivare sulla linea la casella vocale precedentemente creata per l'utente.
- **Opzioni commerciali**  
Lista di opzioni commerciali attivabili selezionando l'apposita casella e confermando tramite il relativo pulsante *Applica*. Tali opzioni sono legate al line template, di conseguenza cambieranno nel momento in cui verrà modificato il profilo di un utente.
- **Gruppi di Rierca**  
Consente di associare una linea ad uno o più Gruppi di Ricerca selezionando la relativa casella e confermando tramite il pulsante *Applica*.
- **Gruppi d'Intercettazione**  
Consente di associare una linea ad uno o più Gruppi d'Intercettazione, sia come membro intercettato che intercettante, selezionando la relativa casella e confermando tramite il pulsante *Applica*.
- **Gruppi di Supervisione**  
Consente di associare una linea ad uno o più Gruppi di Supervisione selezionando la relativa casella e confermando tramite il pulsante *Applica*.
- **Sostituzione CLI**  
Se il profilo lo consente ed è stato definito a livello di utente il "Numero visualizzato in uscita", sarà possibile attivare la funzionalità di Sostituzione CLI sulla linea.
- **Filtro Segretaria**  
Dove presente permette di selezionare una segretaria da associare alla linea. Questa funzionalità consente di deviare le chiamate in ricezione alla linea della segretaria.

[Indietro](#)

In alto a destra sarà presente il pulsante che consente di tornare all'elenco utenti.

**Nota 1: l'attivazione del servizio voice mail prevede che venga prima creata la casella associata all'utente e poi attivato il servizio sulla linea**

**Nota 2: l'attivazione del servizio "sostituzione CLI" prevede che venga prima selezionato il numero da presentare nella sezione utente e successivamente attivato il servizio sulla linea**

### 2.9.7 Importazione

Questa funzionalità consente di effettuare un'importazione massiva utilizzando un file di tipo CSV (carattere separatore virgola ",") contenete i dati nella seguente maniera:

Campo	Descrizione	Tipo dato / Valori disponibili
ID utente	Numero progressivo che identifica l'utente all'interno del file	Numero
Cognome	Cognome dell'utente	Stringa max 50 caratteri
Nome	Nome dell'utente	Stringa max 50 caratteri
Centro di costo	Centro di costo	Stringa max 16 caratteri
COS	Classe di servizio	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Cos_Completo (per ipcx)</li> <li>▪ CoS (per company)</li> </ul>
Tipo CPE	Stringa identificativa del modello di IP-Phone/ATA:	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ AUDIOCODES MP102 (MGCP 1)</li> <li>▪ AUDIOCODES MP112 (MGCP 1)</li> <li>▪ CISCO 7940 (MGCP)</li> <li>▪ CISCO 7960 (MGCP)</li> <li>▪ THOMSON ST2030 (MGCP 1)</li> <li>▪ THOMSON TB30 (MGCP 1)</li> <li>▪ LG IP-8815 (MGCP 1)</li> <li>▪ LG IP-8840 (MGCP 1)</li> <li>▪ LG IP-8830 (SIP-ADV PWD 1 SRT)</li> <li>▪ GIGASET A510 (SIP-ADV PWD)</li> <li>▪ HTC WILDFIRE CORDLESS(ONEPHONE SIP-ADV PWD 1)</li> <li>▪ HTC WILDFIRE (ONEPHONE SIP-ADV PWD 1)</li> <li>▪ NOKIA E52 CORDLESS (ONEPHONE SIP-ADV PWD 1)</li> <li>▪ NOKIA E52 (ONEPHONE SIP-ADV PWD 1)</li> <li>▪ THOMSON ST2030 AUTO_RISPOSTA_AGGANGIO (MGCP 1)</li> <li>▪ EYEPMEDIA EYEP_COMMUNICATOR (SIP-</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ADV PWD 1)</li> <li>▪ ATLINKS IP600 (SIP-ADV PWD 1)</li> <li>▪ ATLINKS IP800 (SIP-ADV PWD 1)</li> <li>▪ SNOM 300 (SIP-ADV PWD 1)</li> <li>▪ YEALINK T42G (SIP-ADV PWD 1)</li> <li>▪ YEALINK T46G (SIP-ADV PWD 1)</li> <li>▪ YEALINK T46G-MULTICALL (SIP-ADV PWD 1)</li> </ul>
Indirizzo MAC	Indirizzo MAC dell'apparato	Stringa del tipo xx:xx:xx:xx:xx:xx
Port Number	Indice della porta del cpe da utilizzare.	IP-Phone 0 ATA <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 0 (default)</li> <li>▪ 1</li> </ul>
Voice Vlan ID	Id vlan voce.	2 default - valori da 1 a 4094 o vuoto
Data Vlan ID	Id vlan dati.	1 default - valori da 1 a 4094 o vuoto
Tipo di linea	Identifica il line template della linea.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Profilo MGCP - Base</li> <li>▪ Profilo MGCP - Direttore</li> <li>▪ Profilo MGCP - FAX</li> <li>▪ Profilo MGCP - Linea Analogica</li> <li>▪ Profilo MGCP - MultiCall cisco</li> <li>▪ Profilo MGCP - MultiCall LG 8815</li> <li>▪ Profilo MGCP - MultiCall LG 8840</li> <li>▪ Profilo MGCP - MultiCall Thomson</li> <li>▪ Profilo MGCP - PO Micro</li> <li>▪ Profilo MGCP - Segretaria</li> <li>▪ Profilo MGCP - Thomson Auto Risposta-Aggancio</li> <li>▪ Profilo SIP - Base</li> <li>▪ Profilo SIP - Cordless VoIP</li> <li>▪ Profilo SIP - Direttore</li> <li>▪ Profilo SIP - MultiCall</li> <li>▪ Profilo SIP - OnePhone Dualmode</li> <li>▪ Profilo SIP - PO Micro</li> <li>▪ Profilo SIP - Segretaria</li> <li>▪ Profilo SIP - SoftPhone</li> </ul>
Linea primaria	Identifica la linea primaria dell'utente	0 non primaria (default)

		1 primaria
Numero interno	Numero interno.	Numero
Numero pubblico	Numero PSTN	0 se non il numero interno non è mappato su un numero PSTN 1 se il numero interno è mappato su un PSTN
Screen-render template	Screen-reder della linea.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ASSISTANT</li> <li>▪ MANAGER</li> <li>▪ REFERENCE</li> <li>▪ MAS</li> <li>▪ MULTICALL</li> <li>▪ MULTICALL-EXTENSION</li> </ul>
Voice mail	Specifica se si desidera la creazione di una casella vocale	0 (o vuoto) no voice mail 1 crea voice mail
Voice mail template	Template Voice Mail	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Voice Mail</li> </ul>
VoiceMail greeting mode	Tipo di messaggio iniziale.	0 Messaggio con Numero 1 Messaggio con Nome 2 Messaggio Personalizzato 3 Messaggio su Occupato e Personalizzato  Di default viene usata l'opzione 2
VoiceMail Email notify	Tipo di notifica via mail.	0 nessuno 1 solo Email 2 Email con wave, tenere 3 Email con wave, non tenere
VoiceMail Email Sent To	Indirizzo email per le notifiche.	Stringa
Direct Calls Line Call Barring	Regole di barring predefinite.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Blocco_Cellulari</li> <li>▪ Blocco_Internazionali</li> </ul>
Redirected Calls Line Call Barring	Regole di barring predefinite per chiamate redirette.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Blocco_Cellulari</li> <li>▪ Blocco_Internazionali</li> </ul>

**Es.**

15,Rossi,Mario,ICT\_SERVICES,Cos\_Completo,THOMSON ST2030 (MGCP 1),af:f0:31:af:f0:31,0,2,1,Profilo Base,1,37,0236589937,REFERENCE,0,,0,0,,Blocco\_Internazionali,Blocco\_Internazionali

16,Rossi,Mario,ICT\_SERVICES,Cos\_Completo,CISCO 7960 (MGCP),af:fa:31:af:fa:31,0,2,1,Profilo Segretaria,0,51,,ASSISTANT,1,Voice Mail,3,0,mrossi@fastwebnet.it,,

17,pinco,pallo,ICT\_SERVICES,Cos\_Completo,CISCO 7960 (MGCP),ff:fa:31:af:fa:31,0,2,1,Profilo Segretaria,0,08,,ASSISTANT,0,,,,,

## 2.9.8 Esportazione

Consente di scaricare il file utenti\_linee.csv (separatore di campi ";") contenente:

*Nome, Cognome, Centro di costo, COS, Indirizzo MAC, Numero interno, Numero pubblico, Numero porta, Template Screen-render, Template linea*

## 2.10 APPARATI

La pagina permette la gestione degli apparati telefonici quali IP-Phones e ATA; prima che un apparato possa essere associato ad una linea è necessario che venga aggiunto tramite questa pagina.

### 2.10.1 Lista apparati

Accedendo alla pagina "Apparati", verrà visualizzato l'elenco dei CPE esistenti per il sito selezionato in fase di login.

Profilo	Indirizzo MAC	Utilizzo CPE	N. Seriale	Password	Vlan Voce	Vlan Dati			
CISCO 7960 (MGCP...	00:30:94:c3:1d:af	personal	<input type="text"/>	<input type="text"/>	2	1	Modifica	Crea File	Elimina
LG IP-8840 (MGCP...	00:1a:7e:a8:4a:73	personal	<input type="text"/>	<input type="text"/>	2	1	Modifica	Crea File	Elimina
THOMSON TB30 FW ...	00:26:44:30:20:d6	personal	<input type="text"/>	<input type="text"/>	2	1	Modifica	Crea File	Elimina
THOMSON ST2030 (...)	00:0e:50:4e:bb:6c	personal	<input type="text"/>	<input type="text"/>	2	1	Modifica	Crea File	Elimina

L'elenco riporterà le seguenti informazioni:

- Profilo - Modello dell'apparato
- Indirizzo MAC - MAC address dell'apparato
  - *Verde*: apparato libero, associabile ad una linea
  - *Rossa*: apparato assegnato - premendo il macaddress si accederà alla pagina del relativo Utente
- Utilizzo CPE - unico valore: "personal"
- N. Seriale - numero seriale dell'apparato
- Password- se prevista dal profilo (PWD nella descrizione del profilo)
- Vlan Voce - default 2 - specifica il tag ID dot1q per il traffico voce dell'IP-Phone
- Vlan Dati - default 1 - specifica il tag ID dot1q per il traffico dati del PC collegato a valle del telefono

Al fianco di ciascuna voce dell'elenco saranno presenti i tasti:

*"Modifica"* - rende effettive le modifiche sui parametri editabili:

- N. Seriale
- Password
- Vlan Voce
- Vlan Dati

*"Elimina"* - elimina l'apparato

*"Crea File"* - genera il file di configurazione che verrà scaricato via tftp dal telefono al momento del boot

## 2.10.2 Aggiunta nuovo apparato

Nella parte inferiore della pagina è presente la sezione relativa all'inserimento di nuovi apparati. In particolare sono presenti i seguenti campi:

- Profilo - Obbligatorio - Modello dell'apparato selezionabile dal menù a tendina
- Indirizzo MAC - Obbligatorio - Identifica univocamente l'apparato
- Utilizzo CPE - Obbligatorio - Modalità di utilizzo dell'apparato: "personale" o "multitenant" (per associare utenti differenti alle diverse porte di uno stesso apparato)
- N. Seriale - Facoltativo - il N. Seriale è indicato sul retro dell'apparato
- VlanID Dati - Default 1 - Tag d'incapsulazione dot1q per traffico dati
- VlanID Voce - Default 2 - Tag d'incapsulazione dot1q per traffico voce
- Password - Obbligatorio - Campo presente solo se richiesto dal profilo, necessaria per poter registrare il terminale alla piattaforma



**Aggiungi nuovo Apparato**

Profilo	LG IP-8830 (SIP-ADV PWD 1)
Indirizzo	
MAC	19:c0:fa:57:0:eb
Utilizzo	
CPE	personal
N. Seriale	
Vlan Dati	1
Vlan Voce	2
Password	antani

**Aggiungi**

L'inserimento dell'apparato avviene premendo il tasto "Aggiungi".

## 2.11 GRUPPI RICERCA

I Gruppi di Ricerca consentono di distribuire le chiamate effettuate verso il numero pilota del gruppo (PSTN o interno), agli utenti appartenenti al gruppo nella modalità configura.

Sulla stessa sede, possono essere configurati fino a 50 gruppi di ricerca.

Le chiamate al Gruppo di Ricerca vengono messe in attesa fino a che non vengono prese in carico o fino a che non viene raggiunto il tempo massimo di permanenza in coda; durante la permanenza in coda, il chiamante, sente una musica d'attesa personalizzabile.

### 2.11.1 Creazione

Nella parte sinistra della pagina è possibile inserire il nome di un nuovo gruppo di ricerca, selezionarne il numero pilota (PSTN o interno), le chiamate per il gruppo di ricerca dovranno essere indirizzate verso questo numero.

**Gruppi**

Daniele_NON_Cancellare	
opzione_1	
PO	
PO_Base	
Ufficio10	
20 (390233339920)	

**Crea**      **Reset**

Il nome del gruppo ed il numero pilota non potranno essere modificati in seguito.

Per configurare il gruppo di ricerca consultare la sottostante sezione "Modifica".

## 2.11.2 Modifica

Consente di modificare la configurazione dei gruppi ricerca esistenti o appena creati, non consente modifiche al nome del gruppo e al numero pilota dello stesso.

È possibile inoltrare le chiamate verso il gruppo di ricerca ad uno specifico numero selezionando l'opzione "Attiva Redirezione".

### 2.11.2.1 Redirezione Non Attiva

Con l'opzione "Attiva Redirezione" non selezionata il gruppo di ricerca evade il suo ordinario compito di distribuzione delle chiamate: queste saranno messe in attesa fintanto a che non verranno prese in carico o fino a che non sarà raggiunto il tempo massimo di permanenza in coda.

Configurazione

Nome Gruppo	Numero Pubblico	Numero Interno
<input type="text" value="Ufficio10"/>	<input type="text" value="390233339920"/>	<input type="text" value="20"/>
<b>Attiva Redirezione</b> <input type="checkbox"/>		
<b>Algoritmo di Distribuzione</b>		
Algoritmo di Distribuzione	<input type="text" value="Ciclico"/>	
Timeout linea	<input type="text" value="15"/>	
<b>Parametri di Congestione</b>		
<b>Linee del gruppo</b>		
<b>Meccanismo di sostituzione</b>		

### Algoritmo di ridistribuzione

Consente la selezione dell'algoritmo tramite cui le chiamate verranno distribuite linee sugli utenti appartenenti al gruppo di ricerca.

Ciclico	I telefoni squilleranno partendo ogni volta dalla linea successiva a quella precedentemente utilizzata dal gruppo di ricerca
Fisso	I telefoni squilleranno seguendo l'ordine inserito manualmente nella sezione "Linee del gruppo"

Causale	I telefoni squilleranno in ordine casuale
Inattività linea	I telefoni squilleranno in relazione al maggior tempo di inattività delle linee
Simultaneo	I telefoni squilleranno contemporaneamente

Consente inoltre di valorizzare il "Timeout linea", ovvero il tempo massimo di attesa in secondi, prima che la chiamata venga inoltrata alla linea successiva, in caso di nessuna risposta.

**Nota: ad ogni gruppo, possono essere associati al massimo 50 utenti della stessa sede; qualora venga selezionato l'algoritmo "Simultaneo" tale limite si riduce a 20 utenti.**

### Parametri di congestione

La sezione consente di definire le modalità di gestione delle chiamate in coda in caso di congestione; la congestione può avvenire o per scadenza del tempo di permanenza massimo nella coda (*Tempo di attesa*), o per superamento del numero massimo di chiamate in coda (*Dimensione coda*).

I parametri editabili sono:

- Dimensione della coda - numero massimo di chiamate in attesa
- Tempo di attesa - tempo massimo di attesa per le chiamate in coda in secondi
- Azione - azione da intraprendere in caso di superamento delle soglia sopra definita; i valodi disponibili sono
  - Abbatti la chiamata
  - Trasferisci ad un altro numero
  - Riprosuci messaggio di congestione e successivamente abbatti la chiamata

**Parametri di Congestione**

Dimensioni coda

Tempo di attesa

Azione

## Linee del gruppo

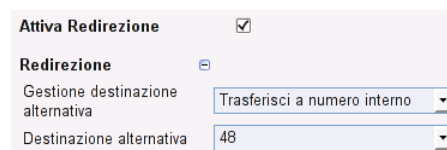
In questa sezione è presente la lista delle linee associabili al gruppo; l'associazione avviene contrassegnando le checkbox relative alle linee desiderate.

Nel caso di algoritmo di distribuzione Fisso, sarà anche possibile indicare l'ordine di distribuzione delle chiamate.

### 2.11.2.2 Redirezione Attiva

Attivando la funzionalità di Redirezione, il normale funzionamento del Gruppo di Ricerca verrà sostituito con la redirezione incondizionata delle chiamate dirette al numero pilota del gruppo verso una destinazione alternativa che potrà essere:

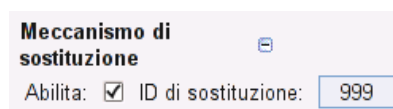
- un numero interno (menu a tendina)
- numero esterno (inseribile manualmente)
- casella vocale del Gruppo di Ricerca



### 2.11.2.3 Meccanismo di sostituzione

Attivando il meccanismo di sostituzione è possibile accedere alla casella vocale del gruppo senza dover inserire login e password.


È necessario inserire un codice numerico di 3 cifre che indicherà la casella vocale del gruppo (ID di sostituzione).



Ogni linea appartenente al gruppo può accedere alla VM digitando *\*990xxx\*77\** dove xxx è l'ID di sostituzione.

### 2.11.2.4 Casella Vocale

La sezione consente di creare e configurare la casella vocale associata al gruppo di ricerca.



Sono selezionabili i seguenti parametri.

#### Tipo messaggio di benvenuto:

- Messaggio con Numero

- Messaggio con Nome (da registrare)
- Messaggio Personalizzato (da registrare)
- Messaggio su Occupato e Personalizzato (2 messaggi differenti da registrare)

E' possibile registrare i messaggi di benvenuto:

- premendo l'apposito tasto del terminale
- digitando il numero \*77\*
- tramite il Portale Voce 0236589999
- tramite il Portale Voice Mail 0236589998

#### Tipo di notifica via Email:

- Nessuno - non si riceve alcuna mail
- Solo email - si riceve una mail di notifica
- Email con wave, tenere - Si riceve una mail di notifica con allegato un file wav contenente il messaggio vocale ricevuto, il messaggio rimane memorizzato sulla piattaforma
- Email con wav, non tenere - Si riceve una mail di notifica con allegato un file wave contenente il messaggio vocale ricevuto, il messaggio viene cancellato dalla piattaforma Email a cui verranno inviate le notifiche e gli eventuali file wav.

Nella parte inferiore della pagina è possibile visualizzare il login della casella vocale e modificarne la password di accesso.

#### **Cambia Password**

Login:

Password:

## 2.12 GRUPPI INTERCETTAZIONE

I gruppi d'intercettazione consentono agli utenti, se abilitati, di rispondere ad una chiamata indirizzata ad un altro IP-Phone (abilitato ad essere intercettato) appartenente al medesimo gruppo, utilizzando l'apposito pulsante dell'IP-Phone ("gPickup").

L'interfaccia consente di Creare/Modificare/Eliminare i gruppi d'intercettazione.

Per ragioni tecniche, ad ogni gruppo deve essere associato, in fase di creazione, un numero interno, tale numero non verrà utilizzato dagli utenti del gruppo che ne possono quindi ignorare l'esistenza.

The screenshot shows the configuration interface for interception groups. It is divided into two main sections: 'Gruppi' and 'Configurazione'.

**Gruppi:** A list of existing groups is shown, including 'interc4', 'misto', 'misto2', 'pippo', and 'interc4'. Below the list are 'Reset' and 'Elimina' buttons.

**Configurazione:** This section allows for creating or editing a group. The 'Nome Gruppo' is set to 'interc4' and the 'Numero Interno' is set to '57'. Below this, there are two columns of checkboxes for selecting members:

Nome Gruppo	Numero Interno	Membri intercettati	Membri che intercettano
AZ0132, 0 (20)		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
AZ014, 4 (44)		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
AZ014, 2 (42)		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
AZ014, 3 (43)		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
AZ015, 0 (31)		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
AZ016, 1 (41)		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
CPE, P (21)		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
LG882, L (49)		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
LINKSYS, 1 (24)		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
MULTI1, M (01)		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
MULTI1, M (02)		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
QWERTY, Q (26)		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
RUBY, R (25)		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

At the bottom right of the configuration section are 'Applica' and 'Cancella' buttons.

L'interfaccia consente di associare ad ogni membro del gruppo gli attributi:

- Membri intercettati
- Membri che intercettano

Gli utenti privi di qualsivoglia attributo non vengono considerati membri del gruppo d'intercettazione.

Gli utenti "Membri che intercettano" hanno facoltà di rispondere alle chiamate in entrata degli utenti "Membri intercettati" premendo il pulsante "gPickup" presente sull'IP-Phone.

**Nota: l'abilitazione del tasto "gPickup" sui singoli telefoni, viene fatto a livello di linea mediante l'apposita Commercial Option**

## 2.13 GRUPPO SUPERVISIONE

La supervisione di una linea permette di monitorare lo stato di un terminale del proprio sito tramite il lampeggio del tasto funzione associato ed, eventualmente, di rispondere alle chiamate dirette allo stesso terminale.

Affinché sia possibile associare la supervisione di una linea ad un tasto funzione di un telefono SIP è necessario che la linea supervisionata appartenga ad un Gruppo di supervisione.

La supervisione di una linea da parte di un telefono non SIP non necessita la creazione di alcun Gruppo di Supervisione.

La **creazione** di un gruppo necessita l'inserimento di:

- Nome Gruppo - stringa arbitraria che identifica il gruppo
- Dominio di Supervisione- stringa arbitraria

Per **aggiungere** una linea ad un gruppo:

- Creare o selezionare il gruppo di supervisione dal box Gruppi in alto a sinistra
- Selezionare le linee che si vogliono poter supervisionare spuntando la relativa casella

Per **modificare** il **Nome Gruppo** o il **Dominio di Supervisione** è necessario **cancellare** il gruppo e ricrearlo.

**Gruppi**

asdf  
 enrico123  
 max  
**nuovo**

Nome Gruppo

nuovo

Reset
Elimina

**Configurazione**

Nome Gruppo     Dominio di Supervisione

**Linee supervisionate**

8830C, F (09)	<input type="checkbox"/>
ANDREA, S (41)	<input type="checkbox"/>
AZ014, 4 (00)	<input type="checkbox"/>
DEVOTEAM, T (04)	<input type="checkbox"/>
EYEP, M (05)	<input type="checkbox"/>
LG8840, L (03)	<input type="checkbox"/>
LGSRT, 8 (40)	<input checked="" type="checkbox"/>
MAS, 2 (01)	<input checked="" type="checkbox"/>
MP102, A (07)	<input type="checkbox"/>
ROSSI, C (700)	<input type="checkbox"/>
UFFICIO, L (43)	<input type="checkbox"/>

## 2.14 SERVIZIO CENTRALINO

Configurazione

<b>Tipo</b>	<input checked="" type="radio"/> Base <input type="radio"/> Avanzato <input type="radio"/> Micro
<b>Numero Servizio Centralino</b>	<input type="text" value="25 (390236589925)"/>

Nella pagina è possibile selezionare la tipologia del centralino:

- Base
- Avanzato (corrisponde all'opzione commerciale Posto Operatore Software)
- Micro (corrisponde all'opzione commercial Posto Operatore)

è anche possibile selezionare il numero PSTN associato al servizio.

### 2.14.1 Base

Il servizio centralino di tipo *Base* consente di reindirizzare le chiamate dirette ad un numero specifico, verso un Gruppo di Ricerca precedentemente creato all'interno dello stesso sito o verso una destinazione alternativa.

Gruppo di ricerca :	<input type="text" value="Ufficio10"/>
<input checked="" type="checkbox"/> Attiva CFU verso altra destinazione :	
Destinazione alternativa	<input type="text" value="0373999999"/>

Reset
Elimina
Applica

Il numero di telefono associabile al Centralino ed il Gruppo di Ricerca verso cui reindirizzare le chiamate sono selezionabili tramite 2 menù a tendina e devono essere entrambi presenti sul sito.

La pagina consente anche di selezionare il trasferimento incondizionato delle chiamate verso un numero alternativo inseribile nell'apposito spazio; il numero deve essere inserito comprensivo di codice di uscita (*escape code*), se presente.

La *Destinazione alternativa* deve essere abilitata manualmente ogni volta in cui le chiamate devono essere indirizzate non più al Gruppo di Ricerca ma verso un'altra destinazione (ad esempio a fine giornata si può attivare la destinazione da utilizzare durante l'orario notturno; a inizio giornata si disabilita la destinazione alternativa per indirizzare nuovamente le chiamate al gruppo di ricerca).



## 2.14.2 Avanzato

Il servizio centralino di tipo *Avanzato* consente la gestione delle chiamate dirette al numero del centralino, tramite l'utilizzo congiunto di un telefono IP (deve essere acquistata una Postazione Evolution o un Posto Operatore) e della *Console Centralino* (operatore virtuale NACA) preventivamente installato su di un PC.

La *Console Centralino* (NACA) è un'applicazione software che consente di gestire le code, di inoltrare le chiamate, di monitorare lo stato degli IP-Phone del proprio sito e della casella vocale associata al centralino, tramite un'interfaccia grafica sul PC (un Terminale Braille o un Sintetizzatore Vocale per la versione non vedenti).

La versione della *Console Centralino* per ipovedenti e non vedenti, deve essere configurata come la versione standard descritta in questa sezione, lo stesso account potrà essere utilizzato indistintamente per l'accesso all'una o all'altra console.

**Nota:**

I profili Multicall e PO Micro non possono essere utilizzati in abbinamento alla *Console Centralino* NACA.

Affinché la *Console Centralino* funzioni correttamente, è necessario che:

- Il PC abbia accesso ad internet
- Se presente un firewall:
  - Non deve manipolare il traffico SIP
  - Deve essere aperte le seguenti porte

IP destinazione	Applicazione	protocollo	porta
62.101.92.40	https	tcp	443
62.101.92.40	http	tcp	80
62.101.92.42	sip	udp	1800
62.101.92.42	sip	udp	1801
62.101.92.42	sip	udp	1802
62.101.92.42	sip	udp	1803

## 2.14.2.1 Configurazione

Configurazione

**Tipo**  Base  Avanzato  Micro

**Numero Servizio Centralino**

Numero per coda di attesa:

Sostituzione:

Destinazione notturna:  nessuna

numero interno:

numero esterno:

casella vocale

Dimensioni coda:

Timer coda di ingresso:  Sec

Gestione Congestione: 

- numero esterno:
- casella vocale

Numero massimo tentativi di login:

La sezione configurazione consente di modificare:

- Numero per coda di attesa - numero interno utilizzato dalla piattaforma per la gestione della coda di attesa;
- Sostituzione - Attivando il meccanismo di sostituzione è possibile accedere alla casella vocale direttamente dall' apposita icona della console NACA.

È necessario inserire un codice numerico di 3 cifre che indicherà la casella vocale del gruppo (ID di sostituzione).

Se selezionato, consente di accedere alla casella vocale del centralino premendo l'apposito tasto sulla *Console Centralino*. In caso contrario il tasto farà accedere alla casella vocale del telefono associato

- Destinazione notturna - destinazione d'oltro delle chiamate ricevute quando il centralino è in modalità "Destinazione Notturna"
  - nessuna (le chiamate vengono abbattute);
  - numero interno (selezionabile da menu a tendina);
  - numero esterno (ricordarsi dell'eventuale codice d'uscita);

- casella vocale (se precedentemente configurate);
- Dimensioni coda - numero massimo di chiamate poste nella coda di attesa (le successive verranno gestite secondo quanto configurato nella sottostante sezione *Gestione Congestione*);
- Timer coda ingresso - tempo massimo di permanenza delle chiamata in coda prima che venga attivata la gestione della congestione secondo quanto configurato nella sezione *Gestione congestione* (vedi sotto);
- Gestione Congestione - gestione delle chiamate presenti nella coda d'ingresso in caso di congestione:
  - Trasferisci chiamata a:
    - Numero esterno (ricordarsi di specificare l'eventuale codice d'uscita);
    - Casella vocale (se precedentemente configurata);
  - Chiudi Chiamata
  - Suona messaggio di congestione
- Numero massimo di tentativi di login: numero massimo di tentativi di login effettuabili prima che l'account operatore venga disabilitato.

### 2.14.2.2 Definizione Operatori

Nella parte inferiore della pagina è possibile definire gli operatori abilitati all'utilizzo del servizio tramite l'applicativo Console Centralino; qualsiasi utente EVOLUTION (del sito) può essere configurato come operatore.

È necessario definire un login ed una password che consentono l'accesso al servizio tramite Console Centralino; queste possono essere usate sia sulla Console Centralino per non vedenti, che su quella standard.

Login / Password

	Linea utente associata	Login	Password
<input type="checkbox"/>	UFFICIO-221 , Audioconferenza , 24 (390233339924)	cip	ciop
<span style="background-color: #ffcc00; color: white; padding: 2px 5px; border-radius: 3px;">Elimina</span>			
<div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: flex-start;"> <div style="text-align: center;"> <p><b>Linea utente associata</b></p> <input style="width: 80%; border: 1px solid #ccc;" type="text" value="TEST , Test , 33 ( 390212349933 )"/> </div> <div style="text-align: center;"> <p><b>Login</b></p> <input style="width: 50%; border: 1px solid #ccc;" type="text"/> </div> <div style="text-align: center;"> <p><b>Password</b></p> <input style="width: 50%; border: 1px solid #ccc;" type="text"/> </div> <div style="text-align: right; padding-top: 5px;"> <span style="background-color: #ffcc00; color: white; padding: 2px 5px; border-radius: 3px;">Crea</span> </div> </div>			

### **2.14.3 Micro**

Il posto operatore di tipo Micro può essere utilizzato solo con i terminali Thomson st2030/tb30, LG 8440, Alcatel IP800 e Yealink T46G con screen-render MAS con eventualmente, i relativi moduli di espansione. Le estensioni permettono di effettuare la supervisione delle linee della propria sede e di utilizzare i restati tasti come speed-dial (funzionalità attivabili attraverso il portale SelfCare - *Manuale SelfCare - Evolution 2016*).

Non è prevista alcuna coda per le chiamate in ingresso e pertanto il chiamante sentirà sempre il tono di libero.

Similmente al servizio di Centralino Avanzato anche il Centralino Micro possiede due modalità: notte e giorno. La modalità è selezionabile dalla selfadmin o premendo l'apposito pulsante dell'IP-Phone.

#### **MODALITÀ NOTTE**

Selezionando la modalità notte, tutte le chiamate ricevute dal centralino verranno inoltrate alla "Destinazione in modalità notte:" scelta nell'apposita sezione.

#### **MODALITÀ GIORNO**

In modalità giorno il centralino Micro può gestire da 3 a 6 chiamate contemporaneamente (il numero associato al centralino è sempre uno). Nel caso in cui l'operatore dopo il primo timeout non abbia risposto, la chiamata verrà inoltrata alla "Destinazione secondaria"; nel caso in cui anche la "Destinazione secondaria" non disponibile risponda allo scadere del secondo timeout, la chiamata verrà inoltrata verso la "Destinazione Finale".

Configurazione

**Tipo**  Base  Avanzato  Micro

**Numero Servizio Centralino**

Linea utente associata:

Numero massimo chiamate simultanee:

Timeout per la destinazione primaria:  Sec

Sostituzione:

**Destinazione in modalità giorno:**

Destinazione Secondaria:  nessuna  
 numero interno:   
 numero esterno:   
 casella vocale

Timeout per la destinazione secondaria:  Sec

Destinazione Finale:  nessuna  
 numero esterno:   
 casella vocale

**Destinazione in modalità notte:**

Destinazione notturna:  nessuna  
 numero interno:   
 numero esterno:   
 casella vocale

Modalità corrente:  Giorno  
 Notte

Parametri di configurazione:

- Linea utente associata : Linea Utente da associare al centralino; per utilizzare il modulo di espansione è necessario il profilo " *Profilo MGCP - PO Micro*" o " *Profilo SIP - PO Micro*".
- Numero massimo chiamate simultanee: numero massimo di chiamate gestibili contemporaneamente.
- Timeout per la destinazione primaria: tempo massimo di attesa dopo cui la chiamata verrà inoltrata alla *Destinazione Secondaria*
- Destinazione Secondaria:
  - Nessuna
  - Un numero interno
  - Un numero esterno
  - La Voice Mail (se precedentemente configurata)
- Timeout per la destinazione secondaria: tempo massimo di attesa dopo cui la chiamata verrà inoltrata alla *Destinazione Finale*

- **Destinazione Finale:**
  - Nessuna
  - Un numero esterno (con codice di uscita se presente)
  - La Voice Mail (se precedentemente configurata)
- **Destinazione Notturna:**
  - Nessuna
  - Un numero interno
  - Un numero esterno (con codice di uscita se presente)
  - La Voice Mail (se precedentemente configurata)
- **Modalità Corrente:** selezione modalità corrente Giorno/Notte

## 2.14.4 Casella Vocale

Per i centralini di tipo “Avanzato” e “Micro”, è possibile associare una voice mail al centralino stesso.

Sono selezionabili i seguenti parametri.

### Tipo messaggio iniziale:

- Messaggio con Numero
- Messaggio con Nome (da registrare)
- Messaggio Personalizzato (da registrare)
- Messaggio su Occupato e Personalizzato (2 messaggi differenti da registrare)

E' possibile registrare i messaggi di benvenuto:

- premendo l'apposito tasto del terminale
- digitando il numero \*77\*



- tramite il Portale Voce 0236589999
- tramite il Portale Voice Mail 0236589998

#### Tipo di notifica via Email:

- Nessuno - non si riceve alcuna mail
- Solo email - si riceve una mail di notifica
- Email con wave, tenere - Si riceve una mail di notifica con allegato un file wav contenente il messaggio vocale ricevuto, il messaggio rimane memorizzato sulla piattaforma
- Email con wav, non tenere - Si riceve una mail di notifica con allegato un file wave contenente il messaggio vocale ricevuto, il messaggio viene cancellato dalla piattaforma Email a cui verranno inviate le notifiche e gli eventuali file wav.

Nella parte inferiore della pagina è possibile visualizzare il login della casella vocale e modificarne la password di accesso.

**Cambia Password**

Login:

Password:  Aggiorna

## 2.15 NUMERI BREVI DI SITO

La funzionalità consente la definizione di numeri brevi per destinazioni frequentemente utilizzate, esterne o interne all'azienda; questi numeri saranno utilizzabili dai soli utenti del sito.

Destinazione esterna: deve essere inserita con il formato nazionale preceduto dal PSTN escape code (se utilizzato).

<PSTN escape code>.<prefisso nazionale>.<numero PSTN>

Es.: 0.02.3456343, dove 0 è il PSTN escape code.

Destinazione interna: deve essere inserita con il prefisso del sito di destinazione seguito dall'estensione e preceduto dal VPN escape code (se utilizzato).

<VPN escare code>.<prefisso di sito>.<numero interno>

Es.: 5.3.405, dove 5 è il VPN escare code e 3 è il prefisso di sito

N.B.:

Le modifiche saranno disponibili entro 24 ore.

In presenza di sovrapposizione con Numeri Brevi Aziendali, questi ultimi avranno precedenza.

Numero Breve:  Destinazione:  Nome:  Aggiungi

Destinazione esterna: deve essere inserita con il formato nazionale preceduto dal PSTN escape code (se utilizzato) es. 039023456343, dove 0 è il PSTN escape code  
Destinazione interna: deve essere inserita con il prefisso del sito di destinazione seguito dall'estensione, es. 3405, dove 3 è il prefisso di sito  
La destinazione, se esterna, deve essere inserita con il formato nazionale preceduto dal site escape code (es. 39023456343), se interna (senza numero pubblico associato) deve essere inserita con il prefisso di sito seguito dall'estensione (es. 3405)

Numero Breve	Destinazione	Nome		
<input type="text" value="1001"/>	<input type="text" value="0393733333333"/>	<input type="text" value="FastWeb Mobile"/>	<span>Modifica</span>	<span>Elimina</span>
<input type="text" value="3"/>	<input type="text" value="0393"/>	<input type="text" value="Prefisso ITA"/>	<span>Modifica</span>	<span>Elimina</span>

**Importa / Esporta** Seleziona il file .CSV da importare  Sfoggia... Importa

Esporta

Premere il tasto 'Esporta' per esportare i numeri

E' possibile importare numeri brevi tramite un file CSV (carattere separatore ',').

E' possibile inserire righe di commento purché precedute dal carattere #.

Numero breve	Numero	obbligatorio
Descrizione	Stringa	obbligatorio
Destinatario	Numero	obbligatorio



Es.

33,Pizzeria Grotta Azzura,0023583482

43,Taxi Roma,0067378229

21,Portineria,5131

## 2.16 RISPONDITORE INTERATTIVO

Questa pagina consente di accedere all'interfaccia di gestione del risponditore interattivo IVR.

Per maggiori dettagli sul servizio IVR si veda il capitolo 3.

La pagina mostra lo stato del Risponditore Interattivo (attivo/disattivo) ed il numero associato.

L'accesso all'interfaccia di gestione del risponditore avviene tramite il bottone "Accedi".

Il Risponditore Interattivo e' ATTIVO

Numero 28 (390236589928)

Accedi

## 2.17 GESTIONE RI

Questa sezione consente di attivare/disattivare il servizio di Risponditore Interattivo e di gestirne le caratteristiche (numero privato associato, numero massimo di chiamate simultanee e possibilità di composizione di numeri interni).

Il Servizio è configurato e disattivato

Attiva

La pagina visualizza alcune informazioni sul Risponditore Interattivo:

- Stato del servizio: Attivo / Disattivo
- Numero interno associato
- Numero massimo di chiamate simultanee
- CheckBox Componi Interno (*attivo di default*)

Il Servizio è configurato e attivo Disattiva

---

Configurazione

Numero privato Risponditore Interattivo:

Numero massimo di chiamate simultanee:

Componi interno:

Elimina Aggiorna Indietro

La pagina consente di:

- Attivare/Disattivare il servizio
- modificare il numero massimo di chiamate gestibili contemporaneamente
- Attivare/disattivare la Composizione d'Interni (attivo di default)

L'opzione "Componi Interno" consente all'utente di poter selezionare l'opzione "Digita interno" dell'IVR.

## 2.18 GESTIONE FILE AUDIO - PERSONALIZZAZIONE MESSAGGI SITO

In questa pagina è possibile gestire la personalizzazione dei messaggi vocali validi solo per il sito.

Nella parte superiore possono essere presenti 3 bottoni:

- **Attiva** - consente di attivare l'utilizzo dei file dei messaggi personalizzati (se non presenti verranno utilizzati quelli di default presenti sulla piattaforma)
- **Sospendi** - consente di sospendere l'utilizzo dei file custom (i file caricati non vengono cancellati)
- **Disattiva** - consente di disattivare l'utilizzo dei file custom (i file caricati vengono cancellati)

Il Servizio è attivo Disattiva Sospendi

Tipo Messaggio	File	Selezione
Ingresso centralino	<input type="text"/>	Sforgia... <span>Cambia</span> <span>Elimina</span> <span>Ascolta</span>
Ingresso gruppo ricerca/centralino base	<input type="text"/>	Sforgia... <span>Carica</span>
Chiamata in attesa/parcheggio centralino	<input type="text"/>	Sforgia... <span>Carica</span>
Congestione gruppo ricerca/centralino	<input type="text"/>	Sforgia... <span>Carica</span>

Scarica il programma per decodificare i File Audio

Nota: Il programma deve essere salvato nella stessa cartella in cui sono presenti i file audio che si vogliono caricare. I file audio (nome max 16 caratteri, dimensione max 1MB, estensione '.wav', tipo 'A law', mono, 64Kbits) verrà decodificato automaticamente all'atto del caricamento (la codifica può richiedere anche 1,2 minuti)

Tipologia di messaggi personalizzabili:

- **Ingresso centralino:** Messaggio per utenti che accedono al Servizio Centralino di tipo Avanzato (NACA) e sono posizionati nella finestra "chiamate in ingresso".
- **Ingresso gruppo ricerca/centralino base:** Messaggio dedicato agli utenti che accedono ai Gruppo di Ricerca (Hunting Group) o al Servizio di Centralino Base
- **Chiamata in attesa/parcheggio centralino:**

1. Chiamate base in attesa
  2. Chiamate base parcheggiate
  3. Chiamate in attesa nella finestra "operatore" del Servizio Centralino (NACA)
  4. Chiamate in attesa nella finestra "chiamate in attesa" del Servizio Centralino Avanzato (NACA)
- **Congestione gruppo ricerca/centralino:** messaggio di congestione per Gruppo di Ricerca o per il Servizio Centralino

Per poter caricare i file nel formato corretto G.729, è necessario scaricare il file *g729.exe* tramite il relativo bottone e salvarlo nella cartella dove sono presenti i file in questione.

Nome:	max 16 caratteri
Dimensione:	max 1 MB
Estensione:	.wav
Codifica:	g711 a-law

Azioni effettuabili:

- **Caricamento file:** se si vuole caricare un file è necessario selezionarlo localmente tramite il pulsante "Sfoglia..." e successivamente premere il tasto carica.
- **Cambiare file:** se si vuole sostituire un file precedentemente caricato con uno nuovo, è necessario selezionare il nuovo file utilizzando il pulsante "Sfoglia..." e caricarlo pigiando il tasto "Cambia".
- **Eliminare file:** se si vuole eliminare un file precedentemente caricato è sufficiente pigiare il tasto "Elimina".
- **Ascoltare file:** per ascoltare un file precedentemente caricato è sufficiente pigiare il pulsante "Ascolta" posto sulla medesima riga del messaggio d'interesse.

**NOTA:** la personalizzazione dei file audio, può essere fatta solo attraverso il gruppo di supporto FASTWEB

## 2.19 DOCUMENTAZIONE TRAFFICO

In questa sezione è possibile gestire lo stato del servizio Documentazione Traffico ed accedere al servizio stesso. Per i dettagli del Servizio si veda Cap. 4 "Servizio di Documentazione Traffico".

Per la gestione e l'utilizzo del servizio si veda il capitolo Servizio Documentazione Traffico.

Il servizio e' ATTIVO in modalita' AVANZATA

Modalita' BASE  
 Modalita' AVANZATA

Accedi Disattiva Sospendi Modifica

Di seguito le possibili combinazioni di configurazione selezionabili:

Stato Servizio	Bottone	Descrizione
Disattivo	Attiva	Attiva il servizio sulla piattaforma di Documentazione Traffico per l'azienda corrente in modalita': <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Base (accesso ai soli dati grezzi)</li> <li>▪ Avanzata (Base + reportistica e allarmi)</li> </ul> secondo quanto selezionato dall'operatore
Sospeso	Attiva	Ri-attiva il servizio sulla piattaforma di Documentazione Traffico nella modalita' pre-esistente. Nel periodo di sospensione, i dati relativi alle chiamate non vengono collezionati.
	Disattiva	Disattiva il servizio sulla piattaforma di Documentazione Traffico; tutte le configurazioni e i dati, grezzi e aggregati, vengono cancellati
Attivo	Modifica	Consente di passare: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ dalla modalita' Base a Avanzata</li> <li>▪ dalla modalita' Avanzata a Base</li> </ul>
	Sospendi	Sospende il servizio sulla piattaforma di Documentazione Traffico; i dati esistenti non vengono rimossi, si continua la collezione di nuovi dati, ma viene impedito l'accesso alla GUI del sistema di Documentazione Traffico e viene sospeso l'invio in

Stato Servizio	Bottone	Descrizione
		automatico dei dati grezzi/report
	Disattiva	Disattiva il servizio sulla piattaforma di Documentazione Traffico; tutte le configurazioni e i dati, grezzi e aggregati, vengono cancellati

## 2.20 FAX SERVER EVOLUTION

In questa sezione è possibile gestire il servizio fax server; nello specifico è possibile:

- creare e modificare le caselle fax
- visualizzare le credenziali per configurare il servizio ed eventualmente ripristinare il default
- attivare la redirectione verso una casella email esterna
- scaricare il tool print&fax

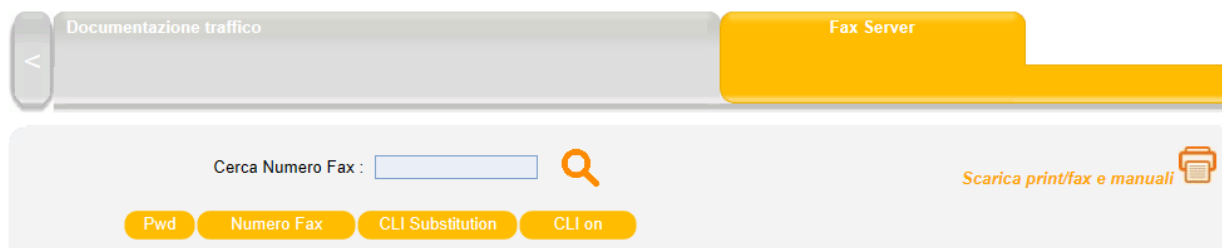
Condizione necessaria per poter configurare delle caselle fax è quella di disporre di licenze "linee VoIP" libere.

Per verificare la disponibilità totale delle licenze, è necessario accedere al tab Siti e selezionare la sede di interesse. Se ad esempio alla sede sono associate 5 licenze e sono già presenti 5 utenti con relativa linea/IP-Phone, non sarà possibile creare delle caselle FAX; per poter creare una casella sarà necessario liberare una licenza cancellando ad esempio la linea associata al Modulo Ata.

### 2.20.1 Ricerca casella FAX

Questa sezione consente di cercare la casella fax di interesse sulla base del numero pubblico associato (numero PSTN esatto in formato internazionale es.: 3902486271)

Lasciando vuoto il campo di ricerca, verranno visualizzate tutte le caselle presenti sulla sede.



## 2.20.2 Creazione di una casella

Nella parte inferiore della pagina è presente la sezione per la creazione delle caselle fax.

I campi da valorizzare sono:

- Numero FAX: selezionare dal menu a tendina il numero (vengono mostrati tutti i numeri presenti sul sito e non ancora associati ad un oggetto) di fax che si desidera associare la casella
- Lista email: è possibile inserire uno o più indirizzi email esterni verso cui deviare i fax in ingresso nella casella fax (parametro opzionale)
- Account Number: di default viene presentato quello associato all'azienda. Qualora si disponga dell'apposito diritto è possibile modificare tale valore
- CLI substitution: permette di presentare in uscita un numero diverso da quello associato alla casella. È utile, ad esempio, se si desidera che la casella fax presenti in uscita lo stesso numero associato al fax fisico connesso al modulo ATA (parametro opzionale)
- CLI on: da selezionare se si desidera attivare il servizio di CLI substitution ATA (parametro opzionale)
- Inoltro automatico: da selezionare se si desidera attivare la deviazione dei fax in ingresso, verso gli indirizzi email specificati nella "Lista email" (parametro opzionale)

**Nota: l'attivazione del servizio di inoltro automatico delle email verso una casella esterna, comporta la cancellazione automatica delle email dalla casella di servizio interna alla piattaforma (ossia dalla casella numero\_telefono@ipcxfwfax.it).**

Documentazione traffico **Fax Server**

Cerca Numero Fax :

[Scarica print/fax e manuali](#)

**Aggiungi nuovo Fax Server**

Dopo aver valorizzato tutti i campi, selezionare *Crea*

### 2.20.3 Modifica di una casella

Per modificare le impostazioni di un casella fax, è necessario selezionare il tasto Modifica.

Per ogni casella è possibile:

- modificare la lista di email, aggiungendo/rimuovendo indirizzi email
- modificare il numero selezionato per il servizio di CLI Substitution
- attivare/disattivare il servizio di CLI Substitution
- attivare/disattivare il servizio di deviazione

**Nota:** l'attivazione del servizio di inoltro automatico delle email verso una casella esterna, comporta la cancellazione automatica delle email dalla casella di servizio interna alla piattaforma (ossia dalla casella numero\_telefono@ipcx.fwfax.it).

- applicare/rimuove una lista di blocco di chiamata

Cerca Numero Fax :

[Scarica print/fax e manuali](#)

Pwd	Numero Fax	CLI Substitution	CLI on			
<input type="text" value="g7YybdWs"/>	<input type="text" value="(31) 390236589931"/>	<input type="text" value="390236589930"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="button" value="Modifica"/>	<input type="button" value="Elimina"/>	<input type="button" value="Reset Pwd"/>
<input type="text" value="BgY3bUOU"/>	<input type="text" value="(37) 390236589937"/>	<input type="text" value="390236589930"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="button" value="Modifica"/>	<input type="button" value="Elimina"/>	<input type="button" value="Reset Pwd"/>

**ModificaFax Server**

Numero Fax

Lista email

CLI Substitution

CLI on

Inoltro Automatico

Account Number :

**Blocco chiamate sulla linea**

**Chiamate Dirette**

Test\_Call\_Barring

Test\_Call\_Barring\_2

blocco\_cell\_fas

Dopo aver apportato le modifiche desiderate, selezionare *Applica*.

## 2.20.4 Rimozione di una casella

Per eliminare una casella fax, è sufficiente selezionare l'apposito tasto *Elimina* a fianco della casella

**Nota:** l'eliminazione di una casella comporta la perdita di tutto il contenuto della stessa; a valle della cancellazione, NON sarà in alcun modo possibile recuperare il contenuto della casella

Cerca Numero Fax :

[Scarica print/fax e manuali](#)

Pwd	Numero Fax	CLI Substitution	CLI on			
<input type="text" value="g7YybdWs"/>	<input type="text" value="(31) 390236589931"/>	<input type="text" value="390236589930"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="button" value="Modifica"/>	<input type="button" value="Elimina"/>	<input type="button" value="Reset Pwd"/>
<input type="text" value="BgY3bUOU"/>	<input type="text" value="(37) 390236589937"/>	<input type="text" value="390236589930"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="button" value="Modifica"/>	<input type="button" value="Elimina"/>	<input type="button" value="Reset Pwd"/>



## 3 IVR

### 3.1 DESCRIZIONE

Il servizio IVR, permette di disporre sul proprio centralino virtuale aziendale di un risponditore vocale interattivo per ogni sede. Il servizio viene attivato su un numero interno (*Range Numeri Interni*) appartenente al sito il quale potrà essere associato anche ad un numero pubblico

Il servizio prevede sempre l'erogazione di un messaggio di benvenuto personalizzato a valle del quale sono disponibili due opzioni:

- ***Solo composizione numero interno:*** rende raggiungibile tutti gli interni delle diverse sedi anche se non hanno associato un numero pubblico
- ***Alberatura a due livelli:*** rende disponibile un'alberatura a due livelli a cui è possibile associare le seguenti opzioni:
  - ***Trasferisci a:*** permette di deviare la chiamata verso uno specifico numero; il numero potrà essere un numero associato ad un telefono, un HG oppure qualsiasi altra destinazione esterna all'azienda
  - ***Digita interno:*** permette di raggiungere un qualsiasi interno dell'azienda anche se non ha associato un numero pubblico
  - ***Messaggio:*** permette di caricare un messaggio personalizzato
  - ***Menu:*** abilita il menù di secondo livello
  - ***Nessuna Azione:*** opzione non utilizzata

Nel menù di secondo livello, i servizi disponibili sono:

- ***Trasferisci a:***
- ***Digita interno***

Il servizio può essere erogato in diverse modalità che sono identificate sulla base dello stato dell'azienda; nel caso in cui l'azienda sia chiusa, le chiamate possono essere abbattute oppure deviate verso una destinazione alternativa.

Le modalità disponibili sono:

- **Sempre aperto:** l'azienda è sempre aperta e pertanto il servizio è sempre erogato
- **Sempre chiuso:** l'azienda è chiusa e pertanto il servizio non viene erogato e tutte le chiamate vengono deviate verso una destinazione alternativa (ad esempio una Voice Mail)
- **Schedulazione:** l'azienda è aperta nel periodo configurato nell'apposito calendario

## 3.2 GESTIONE DEI MESSAGGI

Tutti i messaggi personalizzabili possono essere registrati da telefono oppure caricati mediante interfaccia web. Per registrare è necessario accedere al portale voce seguendo la procedura descritta in [1] oppure nel seguente modo:

1. digitare il numero a cui è associato il servizio IVR da un qualsiasi telefono
2. mentre viene riprodotto il messaggio di benvenuto, digitare il codice \*\* e quindi inserire la password
3. Seguire la voce guida per la gestione dei vari messaggi

Per caricare i messaggi via interfaccia web, è necessario convertire i file nel seguente formato:

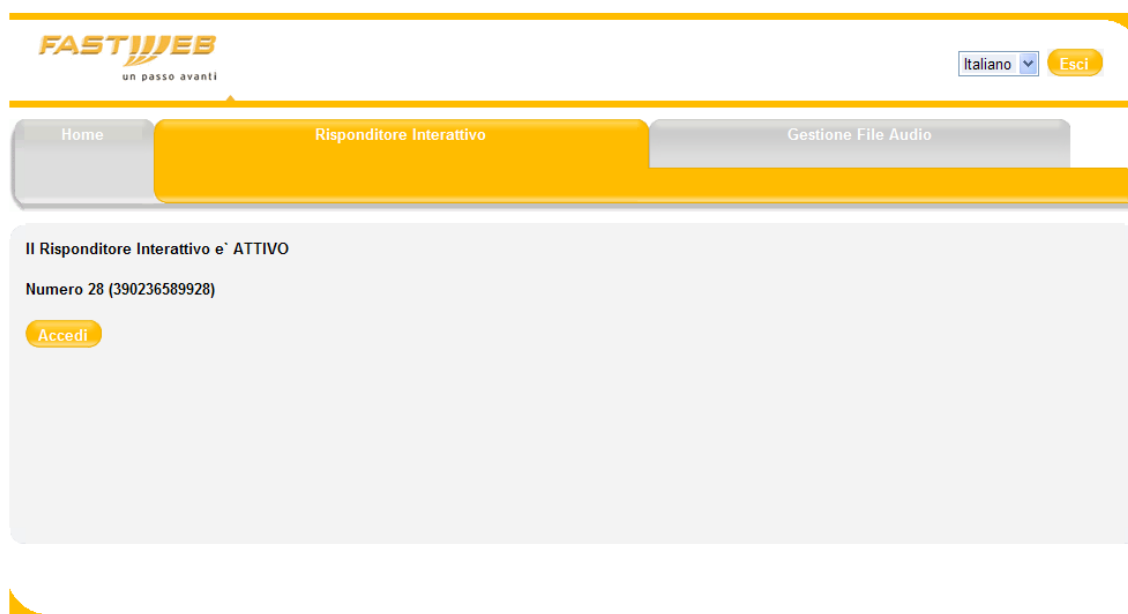
Formato	wav
Bitrate	64 kbps
Codifica	g711 a-law
Canali	1
Velocità campione audio	8 kHz

I messaggi personalizzabili sono:


- messaggio 00: benvenuto
- messaggio 01: descrizione dell'alberatura di primo livello
- messaggio 10 - 19: descrizione opzione selezionata o messaggio di accesso al menu di secondo livello

### 3.3 ACCESSO AL PORTALE DI CONFIGURAZIONE

L'accesso all'interfaccia di configurazione del servizio IVR, avviene mediante interfaccia SelfAdmin (vedi capitolo *Interfaccia SelfAdmin*)



Selezionare il tab *Risponditore interattivo* e quindi il tasto *Accedi* per avere accesso all'interfaccia di configurazione dell' IVR.




Benvenuto fastweb  
Fastweb/Service-Engineering

Esci


Configurazione

Menu vocale

Pianificazione temporale

Impostazioni base	Modalità	Destinazione chiusura
<b>Numero privato</b> 28 <b>Login Risponditore Interattivo</b> 100028 <b>Password</b> <input type="password" value="....."/> <b>Associa a segreteria PO</b> <input type="checkbox"/>	<input type="radio"/> Aperto <input checked="" type="radio"/> Chiuso <input type="radio"/> Pianificazione temporale	a <input type="text" value="Numero"/> Numero <input type="text" value="VOICE Mail (69)"/> <input style="width: 50px;" type="text" value="69"/>
		<p style="margin: 0;"><span style="border: 1px solid orange; border-radius: 5px; padding: 2px 5px; color: white;">Ok</span> <span style="border: 1px solid orange; border-radius: 5px; padding: 2px 5px; color: white;">Cancella</span></p>

## 3.4 CONFIGURAZIONE




Benvenuto pppaat1  
VPN1/Test\_attendant

Esci

Configurazione

Menu vocale

Pianificazione temporale

Impostazioni base	Modalità	Destinazione chiusura
<b>Numero privato</b> 15 <b>Login Risponditore Interattivo</b> 100081 <b>Password</b> <input type="password" value="....."/> <b>Associa a segreteria PO</b> <input checked="" type="checkbox"/>	<input type="radio"/> Aperto <input checked="" type="radio"/> Chiuso <input type="radio"/> Pianificazione temporale	a <input type="text" value="Numero"/> Numero <input type="text" value="-- Scegli numero --"/> <input style="width: 100px;" type="text" value="034812345678"/>
		<p style="margin: 0;"><span style="border: 1px solid orange; border-radius: 5px; padding: 2px 5px; color: white;">Ok</span> <span style="border: 1px solid orange; border-radius: 5px; padding: 2px 5px; color: white;">Cancella</span></p>

Nella pagina di configurazione, è possibile configurare i seguenti parametri:

- password che permette l'accesso al portale voce
- modalità di funzionamento del servizio

- destinazione di chiusura

**ATTENZIONE:** si consiglia di cambiare la password al primo accesso e di modificarla periodicamente

Come descritto nella sezione funzionamento, le modalità disponibili sono:

- sempre aperto: il servizio è sempre disponibile h24
- sempre chiuso: il servizio non è mai disponibile e le chiamate sono deviate verso la destinazione alternativa (o rifiutate)
- Schedulazione: il servizio è attivo secondo la programmazione oraria/giornaliera inserita nell'apposto calendario

Come "*Destinazione Chiusura*", è possibile configurare un qualsiasi numero appartenente all'azienda (eventualmente anche una Casella Vocale) o esterno all'azienda.

**ATTENZIONE:** nel caso in cui il numero sia esterno all'azienda è necessario ricordarsi di anteporre l'escape code coerentemente con il proprio piano di numerazione.

## 3.5 MENÙ VOCALE

Benvenuto pppaat1  
VPN1/Test\_attendant

Esci

Configurazione **Menu vocale** Pianificazione temporale

Applicazione aggiornata con successo

Ok Cancell

Destinazione alternativa Abilita composizione interno di primo livello Blocco chiamate

-- Scegli numero -- 0348912121 Attiva  Lista di prefissi **Aggiorna**

Messaggi			
Tipo messaggio	Descrizione	File	Azione
Messaggio di attesa (wait_prompt)	Attesa	benv_Como.wav	Aggiorna
Messaggio di benvenuto (00)	Mess. Benvenuto	benv_agrigento.wav	Aggiorna
Menu interattivo (01)	Desc. menu	benv_lecce.wav	Aggiorna

La pagina di configurazione relativa al *menu vocale* permette la configurazione dell'intero servizio.

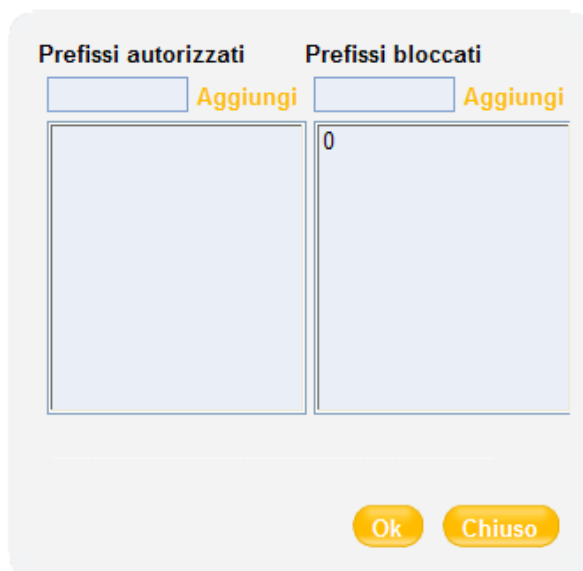
L'opzione "Destinazione Alternativa", permette di definire una destinazione che verrà raggiunta in caso di mancata o errata selezione; la destinazione alternativa viene raggiunta dopo 3 selezioni errate oppure allo scadere per tre volte consecutive del timeout di "attesa selezione".

**Nota:** è consigliabile prevedere una specifica opzione per instradare le chiamate verso un operatore o verso il centralinista al fine di gestire tutti i casi in cui il chiamante non si identifica in nessuna delle possibili selezioni menzionate dal messaggio di cortesia (es.: "digita 1 per il gruppo ingegneria, digita 2 per il gruppo vendite, digita 3 per il gruppo marketing altrimenti digita 0 per parlare con un operatore").

L'opzione "Abilita composizione interno di primo livello" permette di attivare il solo servizio di raggiungibilità degli interni o in alternativa, di abilitare l'alberatura.

L'opzione "*Blocco chiamate*", permette di bloccare le chiamate dirette alla rete pubblica nel caso in cui l'utente selezionasse l'opzione "*Digita interno*"; mediante questa opzione è possibile specificare quale numerazioni possono essere raggiunte (ad esempio è possibile rendere raggiungibili le sole numerazioni interne alla VPN voce oppure abilitare anche la raggiungibilità dei cellulari aziendali).

Per configurare le destinazioni abilitate/bloccate, selezionare nella sezione "*Blocco chiamate*" la voce *Aggiorna* ed inserire i prefissi che devono essere bloccati e quelli che devono essere abilitati (ad es. per abilitare la sola raggiungibilità degli interni, inserire come prefisso bloccato l'escape code).



The screenshot shows a configuration window with two columns: "Prefissi autorizzati" and "Prefissi bloccati". Each column has an input field and an "Aggiungi" button. The "Prefissi bloccati" column contains the number "0". At the bottom, there are "Ok" and "Chiuso" buttons.

Prefissi autorizzati	Prefissi bloccati
<input type="text"/>	<input type="text" value="0"/>
<input type="button" value="Aggiungi"/>	<input type="button" value="Aggiungi"/>

Completata la lista, selezionare il tasto *Ok*

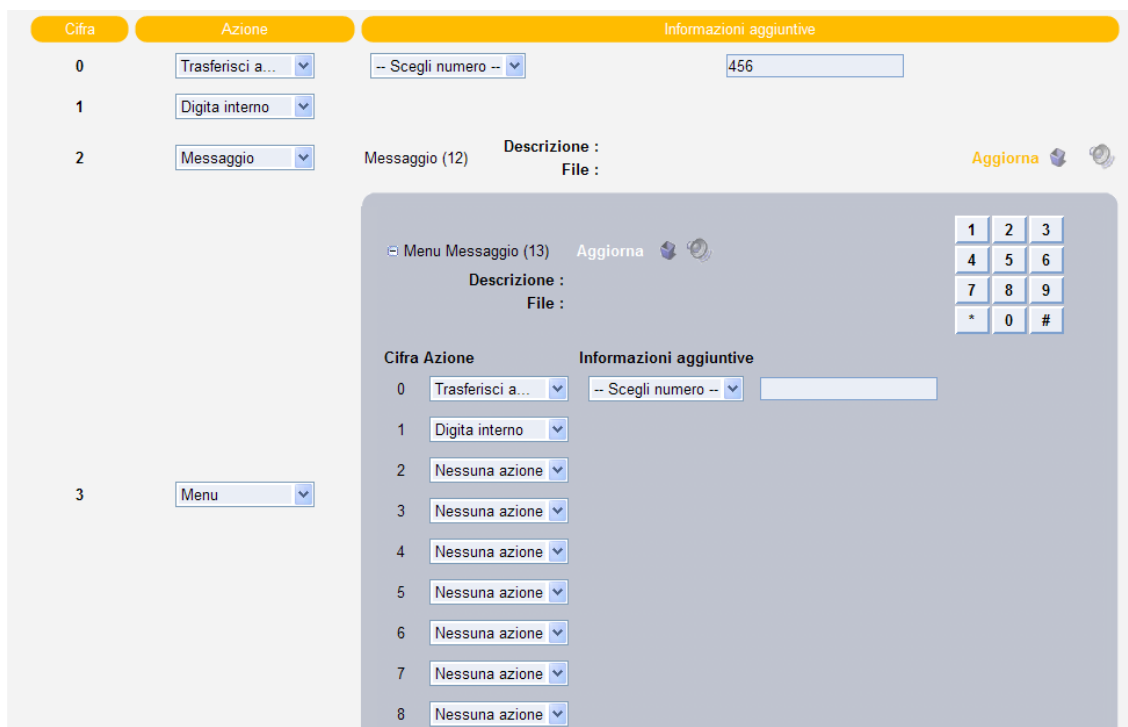
Nota: nel caso in cui non vengano bloccate le numerazione esterne, sarà possibile raggiungere le numerazioni di rete pubblica

Sempre da questa pagina è possibile configurare l'alberatura; le opzioni disponibili sono:

- *Trasferisci a.* (selezionare dal menù a tendina il terminale verso cui instradare la chiamata, oppure specificare il numero nell'apposita casella)
- *Digita interno*
- *Menu*
- *Messaggio*

Per caricare i messaggi personalizzati, procedere nel seguente modo:

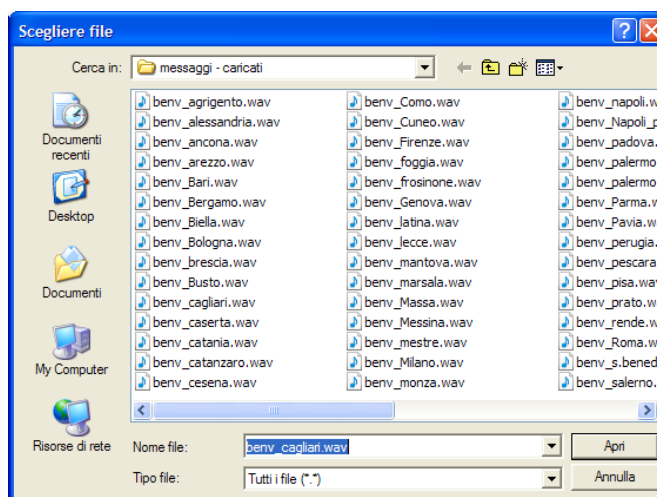
- selezionare *Aggiorna* e quindi *Sfoglia*
- sfogliare le cartelle del proprio PC e selezionare il messaggio da caricare
- inserire una descrizione del messaggio e quindi selezionare il tasto *Ok*



Cifra	Azione	Informazioni aggiuntive												
0	Trasferisci a...	-- Scegli numero --      456												
1	Digita interno													
2	Messaggio	Messaggio (12)      Descrizione : File :      Aggiorna												
<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; background-color: #f0f0f0;"> <div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> <span>Menu Messaggio (13)</span> <span>Aggiorna</span> </div> <div style="margin-top: 5px;"> <p>Descrizione :</p> <p>File :</p> </div> <div style="float: right; margin-top: 5px;"> <table border="1" style="border-collapse: collapse; text-align: center;"> <tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td></tr> <tr><td>4</td><td>5</td><td>6</td></tr> <tr><td>7</td><td>8</td><td>9</td></tr> <tr><td>*</td><td>0</td><td>#</td></tr> </table> </div> </div>			1	2	3	4	5	6	7	8	9	*	0	#
1	2	3												
4	5	6												
7	8	9												
*	0	#												
3	Menu													

Cifra	Azione	Informazioni aggiuntive
0	Trasferisci a...	-- Scegli numero -- <input style="width: 100px;" type="text"/>
1	Digita interno	
2	Nessuna azione	
3	Nessuna azione	
4	Nessuna azione	
5	Nessuna azione	
6	Nessuna azione	
7	Nessuna azione	
8	Nessuna azione	



### 3.6 PIANIFICAZIONE TEMPORALE

Questa pagina permette di definire il calendario di apertura dell'azienda; è possibile definire il calendario di normale apertura del servizio ed alcuni giorni speciali in cui l'orario di apertura è diverso dallo standard (ad esempio, si può definire che il 25 Aprile il servizio non sarà disponibile in quanto l'azienda resta chiusa)



un passo avanti

Benvenuto pppaat1  
VPN1/Test\_attendant

Esci

Configurazione

Menu vocale

Pianificazione temporale

Ok Cancella

Settimana standard

Giorni speciali

Aggiorna Lunedì ▼

---

Copia da Lunedì ▼ Ok

Da 14 : 00 a 18 : 00 Aggiungi

**Legenda:**

Periodi di apertura

Periodi di chiusura

**Lunedì**

- Da 08:00 a 13:00
- Da 14:00 a 18:00

Pianificazione temporale

Pianificazione temporale

	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato	Domenica
00:00 - 01:00							
01:00 - 02:00							
02:00 - 03:00							
03:00 - 04:00							
04:00 - 05:00							
05:00 - 06:00							
06:00 - 07:00							
07:00 - 08:00							
08:00 - 09:00							
09:00 - 10:00							
10:00 - 11:00							
11:00 - 12:00							
12:00 - 13:00							
13:00 - 14:00							
14:00 - 15:00							
15:00 - 16:00							
16:00 - 17:00							
17:00 - 18:00							
18:00 - 19:00							
19:00 - 20:00							
20:00 - 21:00							
21:00 - 22:00							
22:00 - 23:00							
23:00 - 24:00							

Ok Cancella

Settimana standard
Giorni speciali

Aggiorna Lunedì ▼

Copia da Lunedì ▼ Ok

Da 14 ▼ : 00 ▼ a 18 ▼ : 00 ▼ Aggiungi

**Legenda:**

Periodi di apertura

Periodi di chiusura

**Lunedì**

- Da 08:00 a 13:00
- Da 14:00 a 18:00

Pianificazione temporale

Per configurare il calendario, procedere nel seguente modo:

- selezionare il giorno della settimana desiderato
- selezionare il primo range di apertura, quindi premere il tasto *Aggiungi*
- dopo aver aggiunto tutti i range desiderati, premere il tasto *Ok* in basso a destra

Se l'orario di apertura dell'azienda si ripetono nella settimana, è possibile usare l'apposita funzione di *Copia* che permette di replicare l'orario di chiusura di un giorno su di un altro.

Procedura:

- selezionare il giorno "su cui copiare"
- selezionare il giorno "da cui copiare"
- premere *Ok* quindi di nuovo *Ok* in basso a destra

Per configurare i Giorni speciali, dopo aver selezionato l'apposita voce, specificare l'orario desiderato ed il giorno specifico a cui deve essere associato; nel caso in cui sia necessario configurare più giorni speciali, selezionare la voce *Aggiungi Periodo*.

A valle delle modifiche, premere il tasto *Ok*

un passo avanti

Benvenuto ivr  
TRIAL\_FMG/FASTWEB\_HQ

Esci

Configurazione

Menu vocale

Pianificazione temporale

Ok

Cancella

Settimana standard

: 
  : 
 
Aggiungi periodo

Giorni speciali

**Legenda:**

■ Periodi di apertura

■ Periodi di chiusura

21 Maggio 2008

Inactive

00:00-04:00	04:00-08:00	08:00-12:00	12:00-16:00	16:00-20:00	20:00-24:00

01 Gennaio

Inactive

- Da 16:00 a 20:00
- Da 08:00 a 14:00

Da  :  a  :  Aggiungi

00:00-04:00	04:00-08:00	08:00-12:00	12:00-16:00	16:00-20:00	20:00-24:00

## 4 Servizio Documentazione Traffico

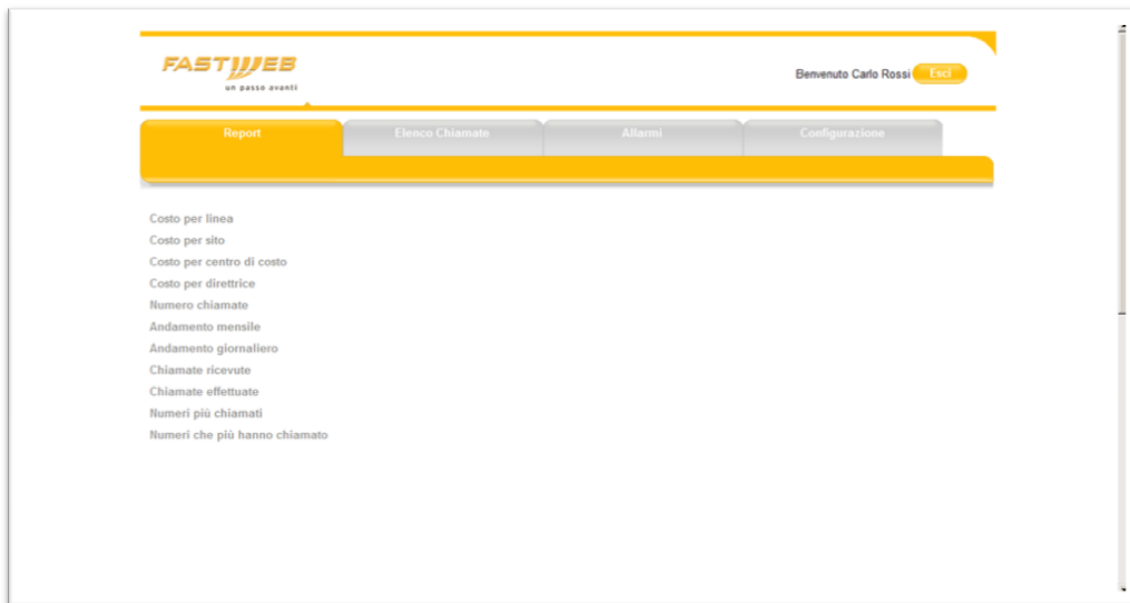
Il servizio di Documentazione Traffico, è un servizio Opzionale del Servizio di centralino virtuale che permette di avere il dettaglio di tutte le chiamate effettuate e ricevute interne ed esterne al proprio centralino. I dati relativi alle chiamate, non sono disponibili in tempo reale ma dal giorno successivo.

### 4.1 ACCESSO AL SERVIZIO

Per accedere all'interfaccia di configurazione e gestione del servizio, è necessario accedere all'interfaccia SelfAdmin e selezionare il tab *Documentazione Traffico*.



Premendo il bottone *Accedi*, presente nella pagina Documentazione Traffico, si viene rediretti al portale del servizio.



Per l'accesso al portale del servizio Documentazione Traffico viene automaticamente richiesto un token al portale stesso; nel caso di token errato o mancante l'applicazione mostrerà un messaggio di errore:

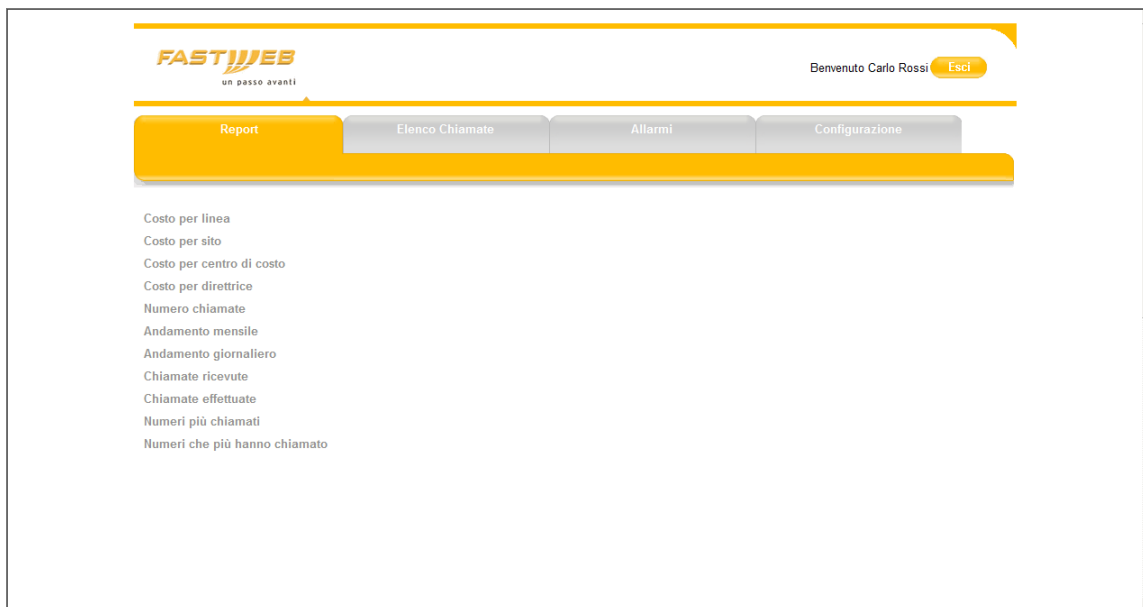
- "Token mancante."
- "Si è verificato un errore: il formato del Token non è valido."

In questo caso di errore riprovare ad accedere riprendendo nuovamente il bottone accedi; se il problema persiste il portale potrebbe essere momentaneamente indisponibile: riprovare in seguito o contattare il supporto tecnico.

## 4.2 REPORT

Attraverso la sezione "Report" si accede ad un sotto menù dove sono indicate le tipologie di report disponibili.

Questa funzionalità è accessibile (se è stato acquistato il servizio in modalità "Avanzata") sia da un utente amministratore di azienda che da un utente amministratore di sito (limitatamente ai dati del sito di appartenenza).



Ogni sezione è composta da un pannello dove poter scegliere i diversi filtri di ricerca.

Di default il filtro temporale è impostato su "Oggi".

Scorrendo la select box "Visualizza dati di" è possibile decidere sia tra i range temporali predefiniti che impostarne uno personale.

Premendo sul bottone "Criteri di selezione chiamata" viene visualizzato un pannello di filtri integrativo che varierà secondo la tipologia di report scelta. I filtri disponibili sono i seguenti:

- "Numero chiamante" - consente di filtrare in base al numero chiamante (pubblico o interno, se attivata la check box "Id interno postazione"); il numero deve essere specificato completamente.
- "Numero chiamato" - consente di filtrare in base al numero chiamato (pubblico o interno, se attivata la check box "Id interno postazione"); il numero deve essere specificato completamente.
- "Sito chiamante" - consente di filtrare in base ad uno specifico sito chiamante.
- "Sito chiamato" - consente di filtrare in base ad uno specifico sito chiamato.

- “Centro di costo chiamante” - consente di filtrare in base ad uno specifico centro di costo chiamante (che deve essere stato configurato, prima dell’effettuazione della chiamata, sulla piattaforma IP Centrex per l’utente proprietario della linea).
- “Centro di costo chiamato” - consente di filtrare in base ad uno specifico centro di costo chiamato (che deve essere stato configurato, prima dell’effettuazione della chiamata, sulla piattaforma IP Centrex per l’utente proprietario della linea)
- “Tipo” - consente di distinguere tra chiamate ricevute ed effettuate
- “Direttrice di traffico” - consente di filtrare in base alla direttrice di appartenenza della chiamata; può contenere, oltre alle direttrici di traffico predefinite, anche quelle Personalizzate (se definite). Le direttrici predefinite sono:
  - “Chiamate intra sito”
  - “Chiamate intra aziendali”
  - “Chiamate extra aziendali”, suddivisibili in:
    - “Locali” (prefisso chiamante e chiamato coincidono)
    - “Nazionali” (chiamate a numeri di rete fissa; include anche le chiamate Locali)
    - “Mobili” (chiamate a numerazioni mobili, con prefisso 3)
    - “Numerazioni speciali” (chiamate a prefissi diversi da 0, 3 e 00)
    - “Internazionali” (chiamate a prefissi internazionali, con prefisso 00)
    - “Personalizzate”, direttrici eventualmente create dall’utente (selezionabili solo in alternativa a quelle predefinite)

Mediante il bottone “Esporta” è possibile esportare, in locale sul proprio computer, i dati del report in un documento; i formati disponibili sono i seguenti:

- csv (solo testo)
- rtf (testo più grafici)
- pdf (testo più grafici)

Mediante il bottone  è possibile stampare il report.

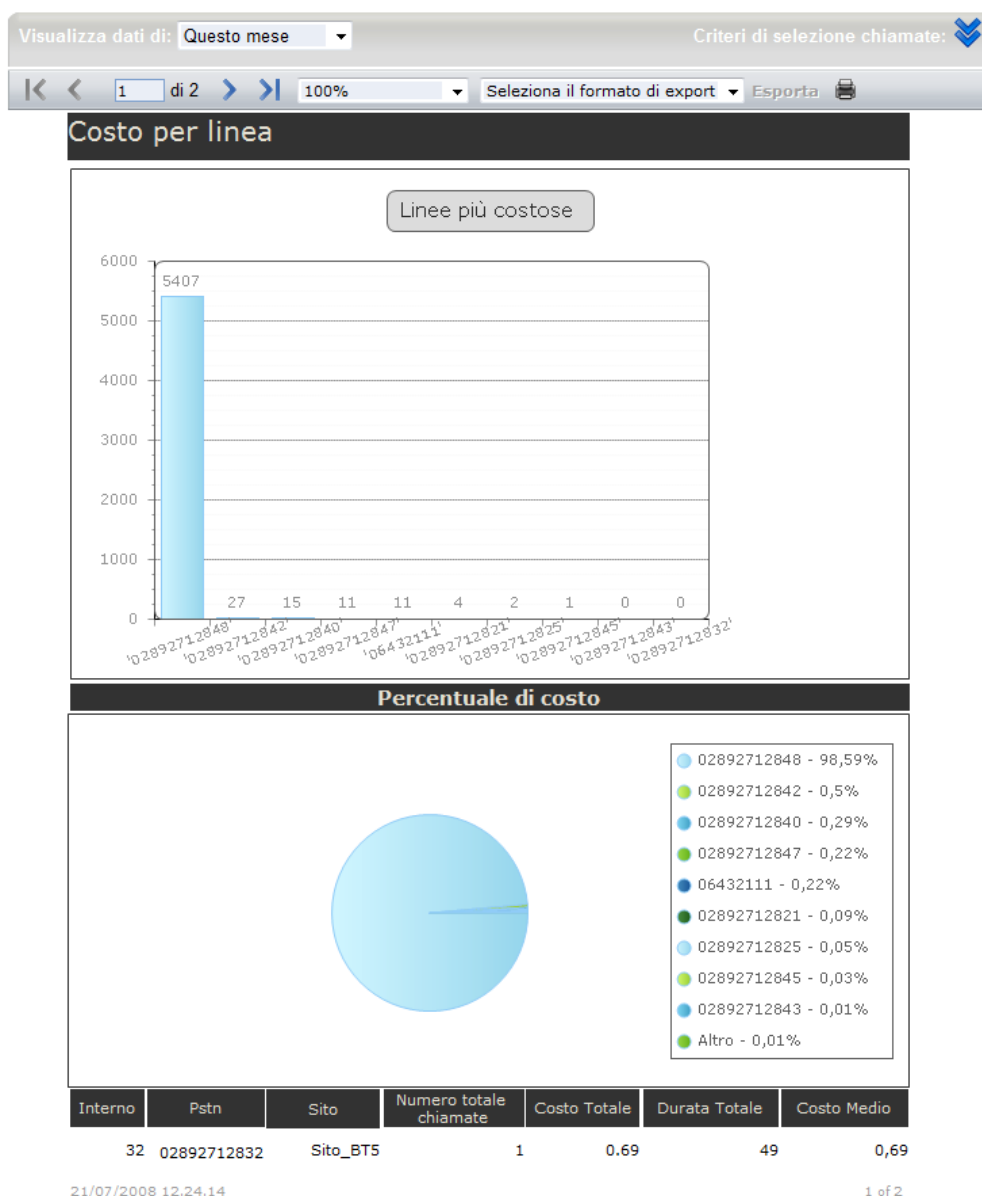
---

**NOTA:** Il costo di una chiamata (uscente) viene calcolato, in base al listino definito dall'utente (sezione Configura), nel momento in cui i dati della chiamata vengono importati nel Sistema. Nel caso in cui il listino dovesse essere aggiornato, il costo delle chiamate precedentemente calcolato non viene aggiornato e i nuovi valori verranno utilizzati solamente per quantificare il costo delle nuove chiamate. Il costo è espresso in Euro con dettaglio fino al centesimo.



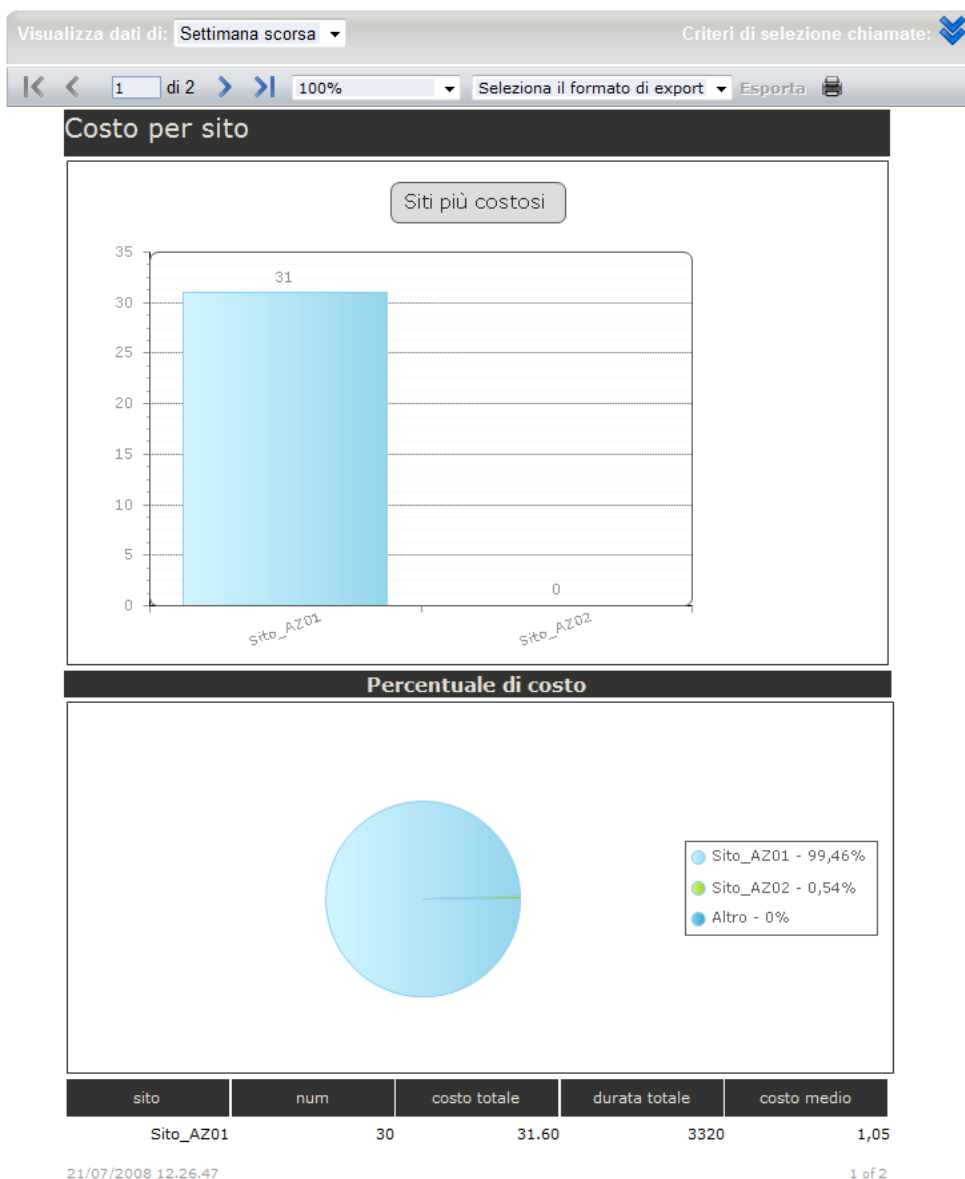
### 4.2.1 Report "Costo per linea"

Il report consente di evidenziare il costo delle chiamate (qualora sia stato definito un listino) su base linea aziendale (nel caso in cui la linea sia virtuale, come nel caso di un numero pilota di un gruppo di ricerca, potrebbero non esserci cartellini relativi a chiamate uscenti associati a questo numero). Impostando i filtri di ricerca desiderati e premendo il bottone "ok", verrà prodotto un report contenente il dettaglio dei dati in modalità tabellare, un istogramma (prime 10 linee più costose) ed un diagramma a torta con le percentuali di costo totali.



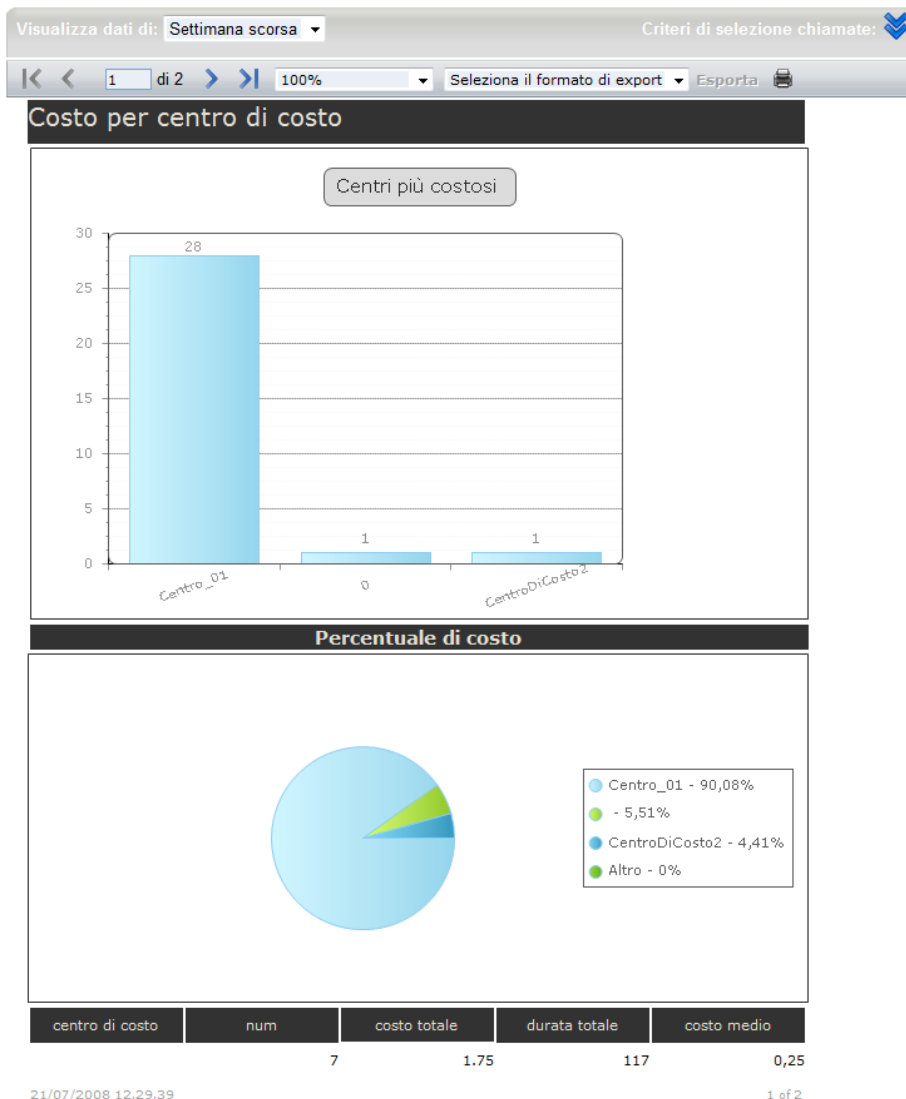
### 4.2.2 Report "Costo per sito"

Il report consente di evidenziare il costo delle chiamate (qualora sia stato definito un listino) su base sito aziendale. Impostando i filtri di ricerca desiderati e premendo il bottone "ok", verrà prodotto un report contenente il dettaglio dei dati in modalità tabellare, un istogramma (primi 10 siti più costosi) ed un diagramma a torta con le percentuali di costo totali.



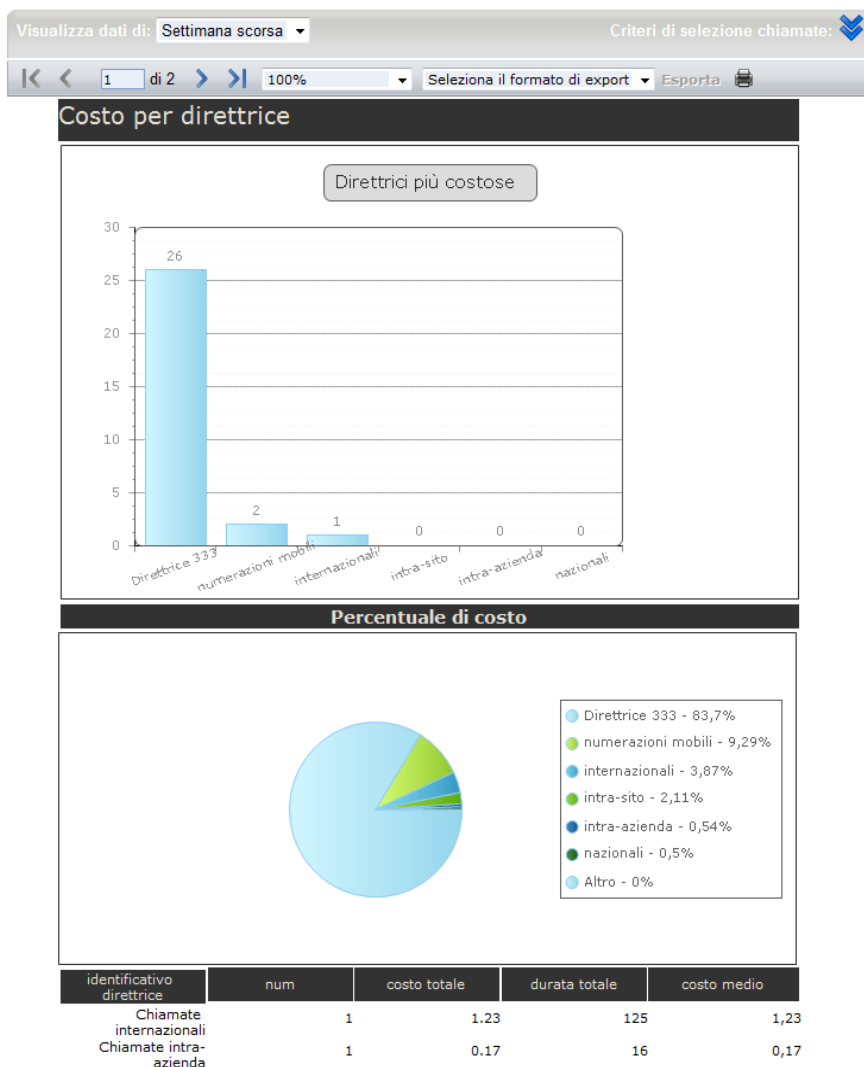
### 4.2.3 Report "Costo per centro di costo"

Il report consente di evidenziare il costo delle chiamate (qualora sia stato definito un listino) su base centro di costo (qualora siano stati definiti sulla piattaforma IP Centrex). Impostando i filtri di ricerca desiderati e premendo il bottone "ok", verrà prodotto un report contenente il dettaglio dei dati in modalità tabellare, un istogramma (primi 10 centri più costosi) ed un diagramma a torta con le percentuali di costo totali.



### 4.2.4 Report "Costo direttrice"

Il report consente di evidenziare il costo delle chiamate (qualora sia stato definito un listino) su base direttrice di traffico (es. chiamate Internazionali). Impostando i filtri di ricerca desiderati e premendo il bottone "ok", verrà prodotto un report contenente il dettaglio dei dati in modalità tabellare, un istogramma (primi 10 direttrici più costose) ed un diagramma a torta con le percentuali di costo totali.



## 4.2.5 Report “Numero chiamate”

Il report consente di evidenziare il numero delle effettuate e/o ricevute (in un arco temporale variabile) suddivise per giorno della settimana (lunedì...domenica) aggregando i dati per:

- Sito
- Centro di costo
- Linea

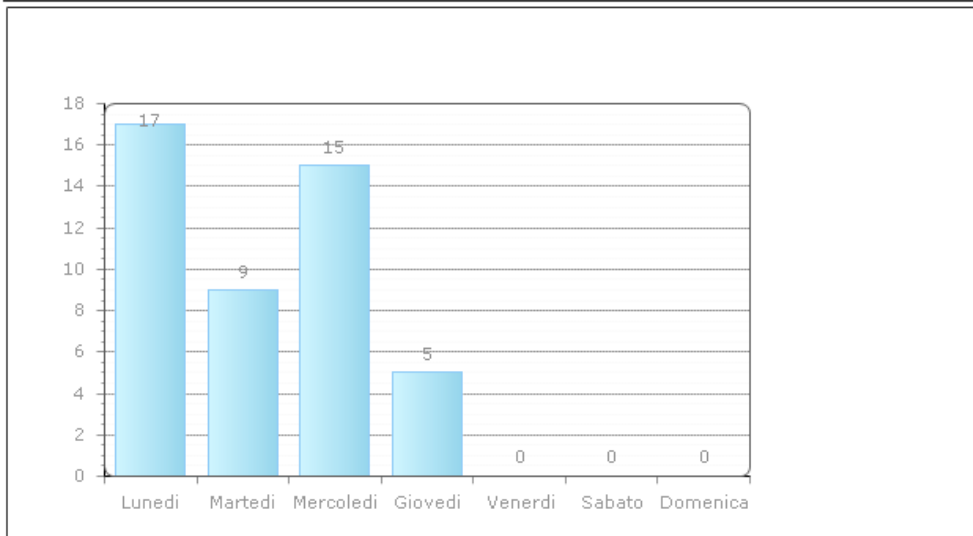
Una volta impostati i filtri di ricerca desiderati e scelta la tipologia di aggregazione desiderata (o per sito, o per centro o per linea), premendo il bottone “ok” verrà prodotto un report contenente il dettaglio dei dati in modalità tabellare, un istogramma (con il totale del numero di chiamate effettuate durante ognuno dei 7 giorni della settimana) ed un grafico lineare (andamento settimanale, da Lunedì a Domenica, dei primi 10 siti/centri/numeri). Impostando un filtro temporale maggiore di una settimana, nel report verranno sommate le chiamate effettuate nei vari giorni della settimana (es. somma delle chiamate effettuate tutti i lunedì inclusi nell’arco temporale specificato, somma delle chiamate effettuate tutti i martedì inclusi nell’arco temporale specificato, ecc.).

**NOTA - Una chiamata intra-aziendale tra la linea A e la linea B viene considerata sia come effettuata dalla linea A, sia come ricevuta dalla linea B. Quindi, se per il filtro “Tipo” viene selezionato il valore “Tutte”, tale chiamata viene conteggiata due volte. Nel caso in cui l’aggregazione selezionata sia “per Sito” e le linee A e B appartengano a due siti differenti, la chiamata verrà quindi conteggiata per entrambi i siti. Nel caso invece in cui appartengano al medesimo sito, la chiamata verrà conteggiata due volte per tale sito. La stessa osservazione è valida anche qualora l’aggregazione selezionata sia “per Centro di Costo” e le due linee appartengano o meno al medesimo centro di costo.**

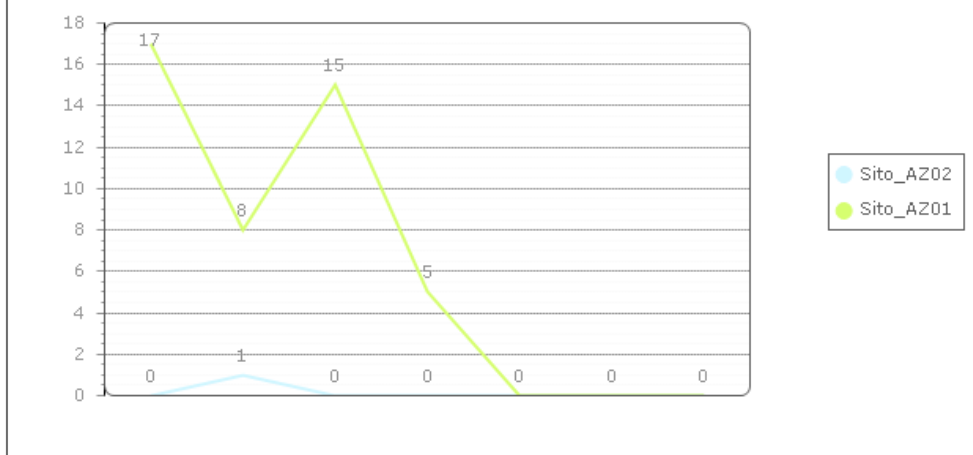
Visualizza dati di: **Settimana precedente** | Aggrega dati per: **Sito** | Criteri di selezione chiamate:

1 di 2 | 100% | Seleziona il formato di export | **Esporta**

**Numero chiamate della settimana (per sito)**



**Andamento primi dieci**




Sito	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato	Domenica	Totale
Sito_AZ01	17	8	15	5	0	0	0	45

21/07/2008 12.37.42

1 of 2


### 4.2.6 Report "Andamento mensile"

Il report consente di visualizzare i dati aggregati mensili (massimo 24 mesi) con i valori di "costo totale" e "numero totale" chiamate, relativi alle sole chiamate effettuate da un numero aziendale. Impostando i filtri di ricerca desiderati e premendo il bottone "ok", verrà prodotto un report contenente il dettaglio dei dati in modalità tabellare, un istogramma (per ogni mese il costo totale) ed un grafico lineare crescente (il costo di ogni mese è sommato a quelli precedenti).

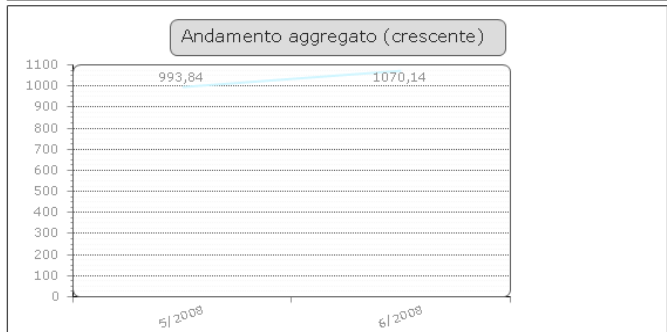
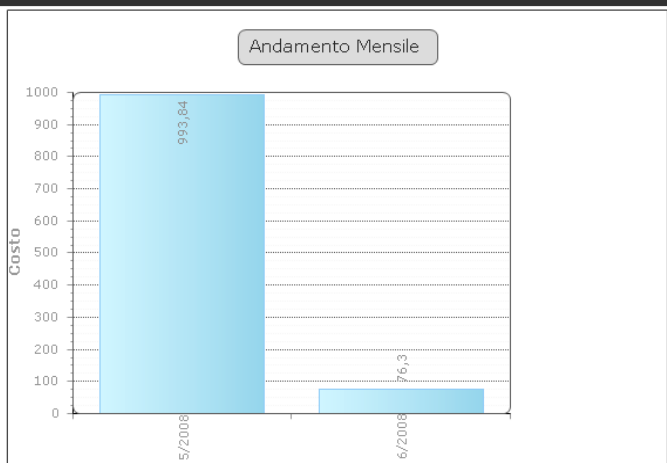
Visualizza dati di: **Seleziona...** Criteri di selezione chiamate: 

Data di inizio:  Orario di inizio:

Data di fine:  Orario di fine:

di 1  Seleziona il formato di export  

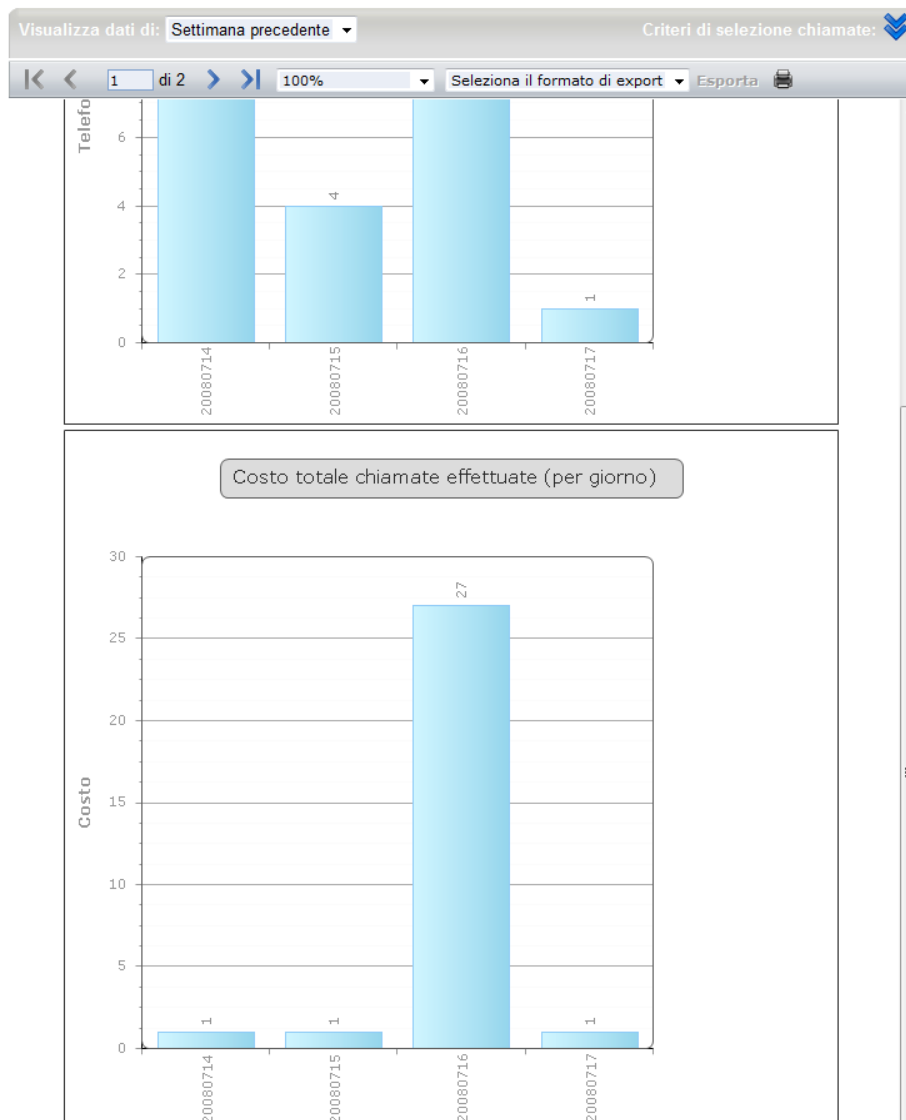
**Andamento dei costi su base mensile**



Mese	5/2008	6/2008
Costo	993,84	76,30
Chiamate	973	492

### 4.2.7 Report “Andamento giornaliero”

Il report consente di visualizzare dati relativi a: “numero di chiamate effettuate” e “costo chiamate effettuate” suddivise per singolo giorno nell’arco temporale specificato per un massimo di 31 giorni; Impostando i filtri di ricerca desiderati e premendo il bottone “ok”, verrà prodotto un report contenente due istogrammi: il primo specifica il numero delle chiamate effettuate, il secondo, specifica il costo delle chiamate effettuate per ogni giorno.





#### 4.2.8 Report “Chiamate ricevute”

Il report consente di visualizzare dati relativi alle chiamate effettuate, in particolare:

- numero totale chiamate e valore percentuale rispetto al totale del report
- numero totale chiamate non risposte e valore percentuale rispetto al totale del destinatario
- numero totale chiamate occupate e valore percentuale rispetto al totale del destinatario
- numero totale chiamate deviate e valore percentuale rispetto al totale del destinatario
- tempo medio di risposta del destinatario
- tempo massimo di risposta del destinatario
- durata totale chiamate (risposte) e valore percentuale rispetto al totale del report
- durata media chiamate (risposte) del destinatario

**NOTA: per “chiamate deviate” si intendono le chiamate deviate (leg number > 0) in cui il numero oggetto del report è l’originario della deviazione (e non il destinatario della deviazione)**

Una volta impostati i filtri di ricerca desiderati e scelta la tipologia di aggregazione desiderata (o per sito, o per centro o per linea), premendo il bottone "ok" verrà prodotto un report contenente il dettaglio dei dati in modalità tabellare e due istogrammi (il primo con i primi dieci centri per maggior numero di chiamate ricevute ed il secondo per maggior periodo di conversazione per questa tipologia di chiamate).



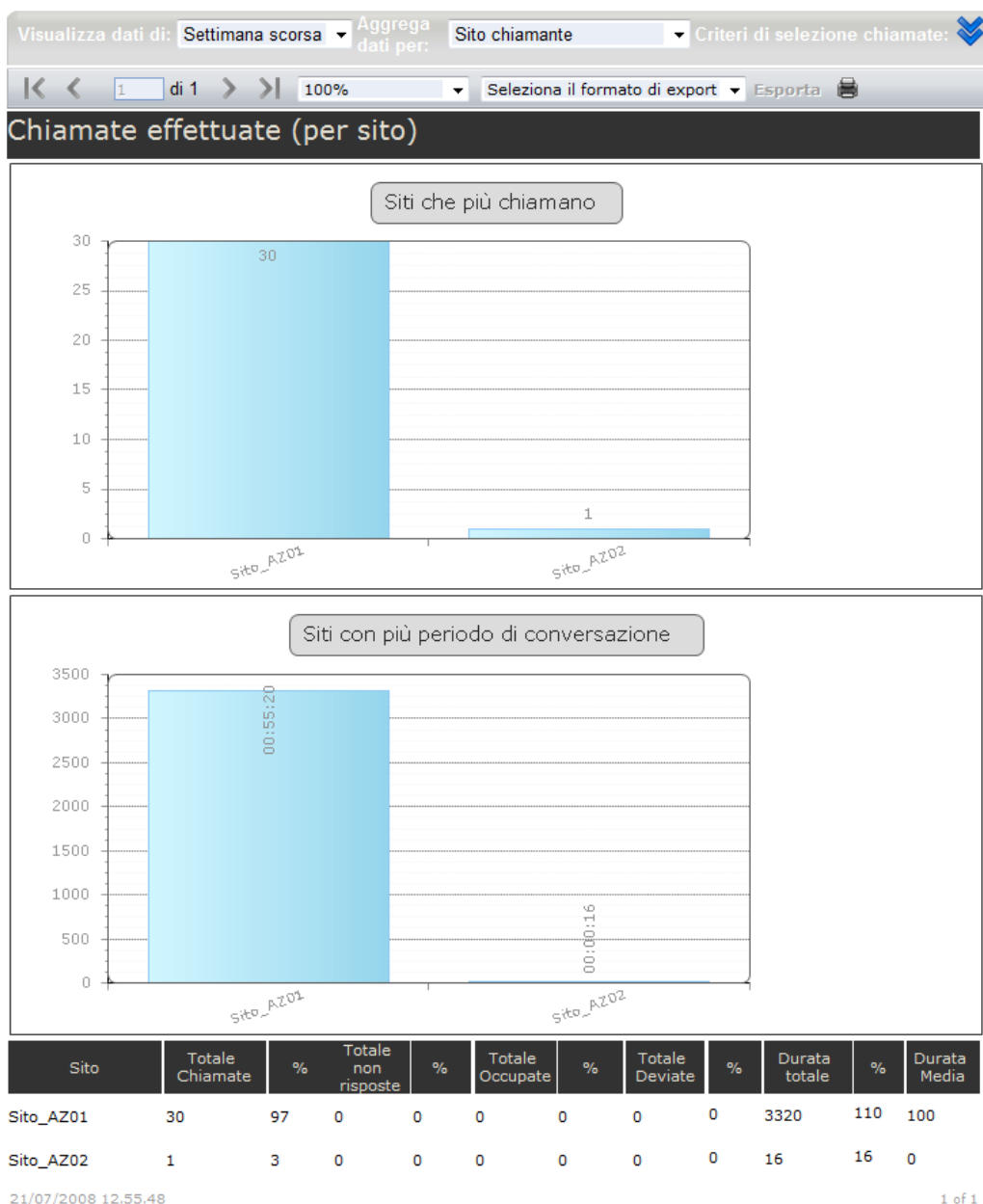
#### 4.2.9 Report “Chiamate effettuate”

Il report consente di visualizzare dati relativi alle chiamate effettuate, in particolare:

- numero totale chiamate e valore percentuale rispetto al totale del report
- numero totale chiamate non risposte e valore percentuale rispetto al totale del destinatario
- numero totale chiamate occupate e valore percentuale rispetto al totale del destinatario
- numero totale chiamate deviate e valore percentuale rispetto al totale del destinatario
- durata totale chiamate (risposte) e valore percentuale rispetto al totale del report
- durata media chiamate (risposte) del destinatario

**NOTA: per chiamate deviate si intendono le chiamate deviate (leg number > 0) in cui il numero oggetto del report è l'originario della deviazione (e non il destinatario della deviazione)**

Una volta impostati i filtri di ricerca desiderati e scelta la tipologia di aggregazione desiderata (o per sito, o per centro o per linea), premendo il bottone "ok" verrà prodotto un report contenente il dettaglio dei dati in modalità tabellare, e due istogrammi (il primo con i primi dieci centri per maggior numero di chiamate effettuate ed il secondo per maggior periodo di conversazione per questa tipologia di chiamate).



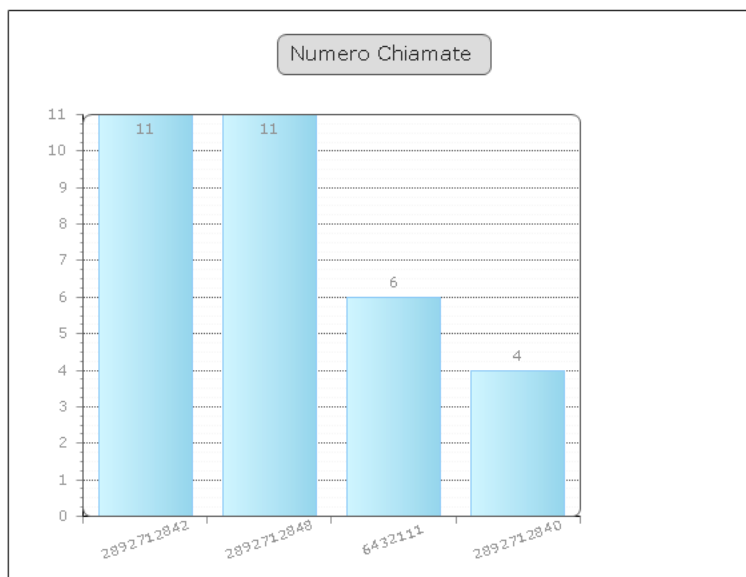
## 4.2.10 Report “Numeri più chiamati”

Il report consente di visualizzare i dati relativi ai primi 10 numeri esterni più chiamati (chiamate effettuate da una linea aziendale a un numero extra aziendale). Impostando i filtri di ricerca desiderati e premendo il bottone “ok”, verrà prodotto un report contenente il dettaglio dei dati in modalità tabellare, ed un istogramma (i primi dieci numeri che hanno effettuato più chiamate).

Visualizza dati di: **Settimana scorsa** Criteri di selezione chiamate:

« < **1** di 1 > »
100%
Seleziona il formato di export
Esporta

### Numeri esterni più chiamati dall'azienda



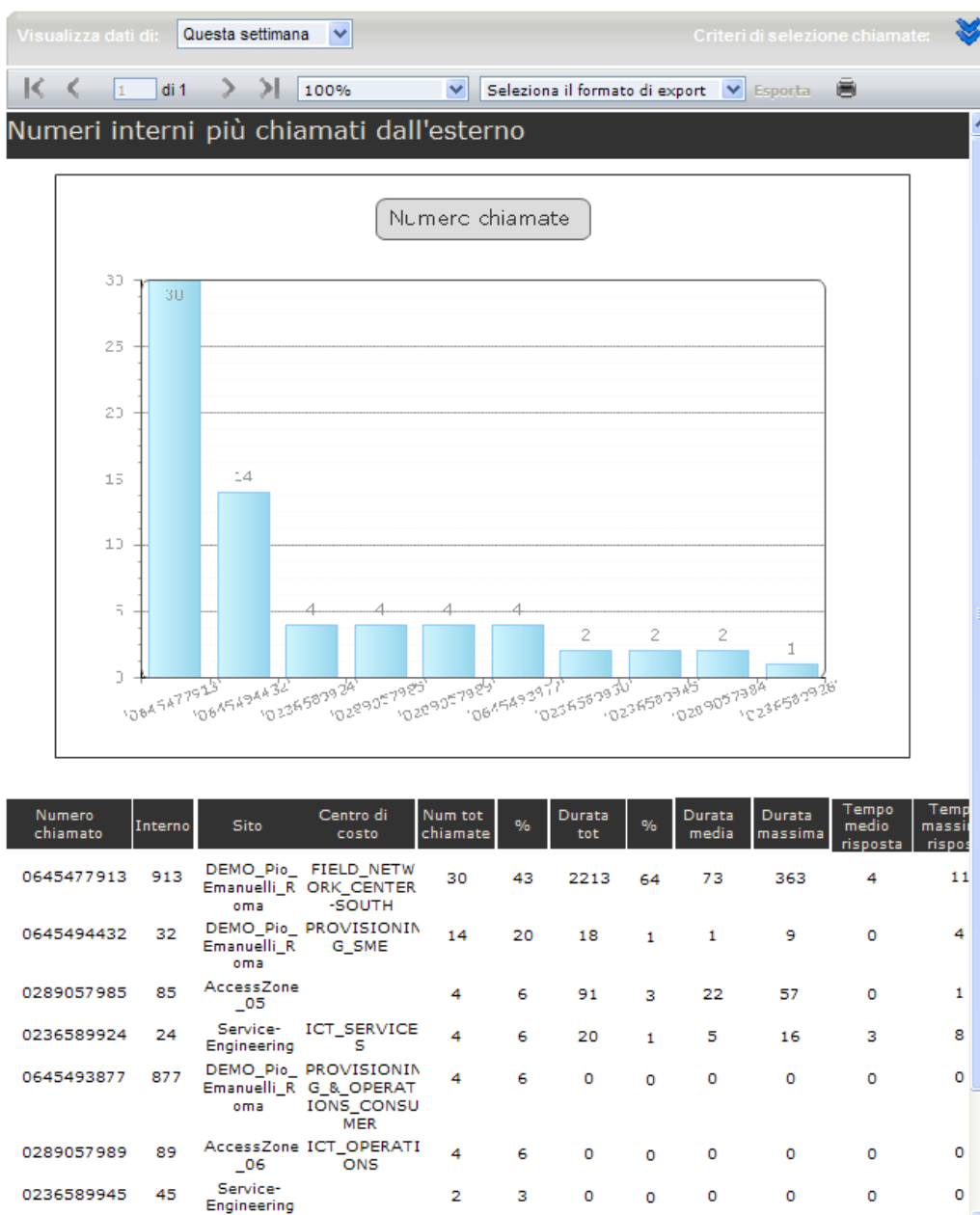
Numero chiamato	Num tot chiamate	%	Durata tot	%	Durata media	Durata massima	Costo totale	%	Costo medio
02892712842	11	34	2768	72	251	539	24.90	81	2,00
02892712848	11	34	533	14	48	179	3.20	10	0,00
06432111	6	19	103	3	17	65	1.60	5	0,00
02892712840	4	13	462	12	115	156	1.23	4	0,00

21/07/2008 13.06.44

1 of 1

### 4.2.11 Report “Numeri interni più chiamati dall'esterno”

Il report consente di visualizzare i dati relativi ai primi 10 numeri pubblici aziendali che hanno ricevuto più chiamate dall'esterno. Impostando i filtri di ricerca desiderati e premendo il bottone “ok”, verrà prodotto un report contenente il dettaglio dei dati in modalità tabellare, ed in forma di istogramma.



### **4.3 ELENCO CHIAMATE**

Questa sezione permette di visualizzare la lista delle chiamate entranti ed uscenti, consente di vedere il dettaglio di ogni singola chiamata e di applicare i filtri di selezione.

Questa funzionalità è sempre accessibile indipendentemente dalla modalità del servizio (“Base” o Avanzata”) sia da un utente amministratore di azienda che da un utente amministratore di sito (limitatamente ai dati del sito di appartenenza).

Attraverso il bottone “esporta” è possibile salvare il risultato ottenuto dalla ricerca in un file CSV.

Visualizza dati di: **Settimana scorsa** Criteri di selezione chiamate:

[Esporta](#)

Identificativo	numero leg	rediretta	inizio	tempo di risposta	durata	sito chiamante	interno chiamante	prefisso chiamante	numero chiamante	centro di costo chiamante	sito chiamato	interno chiamato	prefisso chiamato	numero chiamato	centro di costo chiamato	esito	costo
2.42.241.237.124.66.247.30.3.64.86.52.52.52.239	0	N	17/07/2008 15.05.43	43	179	Sito_AZ01	048	02	892712648	Centro_01				333	2462573	1	199
248.185.150.190.83.41.17.221.140.221.199.201.25.212.158.126	0	N	17/07/2008 13.20.02	2	156				348	2908953	Sito_AZ01	040	02	892712840	CentroDiCosto2	1	0
2.42.241.198.119.158.23.21.56.69.86.52.52.52.239	0	N	17/07/2008 13.25.50	1	173				02	892712801	Sito_AZ01	048	02	892712848	Centro_01	1	0
2.42.241.197.73.47.228.17.56.68.86.52.52.52.239	0	N	17/07/2008 13.22.49	2	84				02	892712801	Sito_AZ01	048	02	892712848	Centro_01	1	0
105.144.38.65.83.41.17.221.140.218.199.201.25.212.158.126	0	N	17/07/2008 13.22.02	1	128				348	2908953	Sito_AZ01	040	02	892712840	CentroDiCosto2	1	0
2.42.239.248.157.169.248.17.3.56.86.52.52.52.338	0	N	18/07/2008 17.40.03	12	539	Sito_AZ01	042	02	892712842	Centro_01				333	2462573	1	409
2.42.239.248.157.169.248.17.3.56.86.52.52.52.337	0	N	18/07/2008 17.40.03	12	479	Sito_AZ01	042	02	892712842	Centro_01				333	2462573	1	419
2.42.239.248.157.169.248.17.3.56.86.52.52.52.336	0	N	18/07/2008 17.40.03	12	419	Sito_AZ01	042	02	892712842	Centro_01				333	2462573	1	369
2.42.239.248.157.169.248.17.3.56.86.52.52.52.335	0	N	18/07/2008 17.40.03	12	359	Sito_AZ01	042	02	892712842	Centro_01				333	2462573	1	319
2.42.239.248.157.169.248.17.3.56.86.52.52.52.334	0	N	18/07/2008 17.40.03	12	299	Sito_AZ01	042	02	892712842	Centro_01				333	2462573	1	269
2.42.239.248.157.169.248.17.3.56.86.52.52.52.333	0	N	18/07/2008 17.40.03	12	239	Sito_AZ01	042	02	892712842	Centro_01				333	2462573	1	219
2.42.239.248.157.169.248.17.3.56.86.52.52.52.332	0	N	18/07/2008 17.40.03	12	179	Sito_AZ01	042	02	892712842	Centro_01				333	2462573	1	169
2.42.239.248.157.169.248.17.3.56.86.52.52.52.331	0	N	18/07/2008 17.40.03	12	119	Sito_AZ01	042	02	892712842	Centro_01				333	2462573	1	119
2.42.239.248.157.169.248.17.3.56.86.52.52.52.330	0	N	18/07/2008 17.40.03	12	59	Sito_AZ01	042	02	892712842	Centro_01				333	2462573	1	69
2.42.239.248.157.169.248.17.3.56.86.52.52.52.239	0	N	18/07/2008 17.40.03	12	59	Sito_AZ01	042	02	892712842	Centro_01				333	2462573	1	69
2.42.239.238.56.186.17.23.3.55.86.52.52.52.239	0	N	18/07/2008 17.40.03	15	66	Sito_AZ01	048	02	892712848	Centro_01				333	2462573	1	75
2.42.239.223.88.203.113.16.3.48.86.52.52.52.239	0	N	18/07/2008 16.38.48	19	32	Sito_AZ01	50	06	432111					333	2462573	1	47
2.42.239.182.170.80.135.30.3.28.86.52.52.52.239	0	N	18/07/2008 14.54.59	7	3	Sito_AZ01	048	02	892712848	Centro_01				348	2908953	1	28
13.115.236.77.82.109.17.221.140.209.199.201.25.212.158.126	0	N	18/07/2008 14.53.42	4	18				348	2908953	Sito_AZ01	042	02	892712842	Centro_01	1	0
2.42.223.224.43.82.78.19.19.225.86.52.52.52.333	0	N	18/07/2008 9.55.09	19	125	Sito_AZ01	040	02	892712840	CentroDiCosto2				33	7508322	1	123
2.42.237.70.178.223.93.31.21.101.86.52.52.52.239	0	N	18/07/2008 12.17.17	1	14	Sito_AZ01	50	06	432111		Sito_AZ01	048	02	892712848	Centro_01	1	15
227.112.50.199.81.133.17.221.140.188.199.201.25.212.158.126	0	N	18/07/2008 11.16.57	3	12				348	2908953	Sito_AZ01	048	02	892712848	Centro_01	1	0
2.42.237.47.196.170.98.18.56.86.86.52.52.52.239	0	N	18/07/2008 11.18.36	2	16	Sito_AZ02	21	02	892712821	CentroDiCosto2	Sito_AZ01	048	02	892712848	Centro_01	1	17
2.42.237.47.92.217.2.16.58.86.86.52.52.52.239	0	N	18/07/2008 11.17.34	3	53				02	892712801	Sito_AZ01	040	02	892712840	CentroDiCosto2	1	0
2.42.237.47.56.212.196.22.21.99.86.52.52.52.239	0	N	18/07/2008 11.17.12	6	73	Sito_AZ01	048	02	892712848	Centro_01	Sito_AZ01	042	02	892712842	Centro_01	1	27
2.42.237.47.51.246.173.22.21.98.86.52.52.52.239	0	N	18/07/2008 11.17.09	16	65	Sito_AZ01	50	06	432111					333	2462573	1	74
31.98.189.192.80.189.17.221.140.179.199.201.25.212.158.126	0	N	14/07/2008 11.21.49	1	14				348	2908953	Sito_AZ01	048	02	892712848	Centro_01	1	0
2.42.234.254.132.183.25.15.21.4.86.52.52.52.239	0	N	14/07/2008 11.21.48	14	3	Sito_AZ01	50	06	432111					333	2462573	1	23
2.42.234.254.103.34.193.18.21.3.86.52.52.52.239	0	N	14/07/2008 11.21.30	0	0	Sito_AZ01	048	02	892712848	Centro_01	Sito_AZ01	042	02	892712842	Centro_01	1	0
2.42.234.254.94.111.12.22.21.2.86.52.52.52.239	0	N	14/07/2008 11.21.21	0	0	Sito_AZ01	50	06	432111					02	892712811	1	0
2.42.234.253.162.60.156.31.21.1.86.52.52.52.239	0	N	14/07/2008 11.19.32	5	4	Sito_AZ01	048	02	892712848	Centro_01	Sito_AZ01	042	02	892712842	Centro_01	1	13
2.42.234.253.136.5.130.29.21.0.86.52.52.52.239	0	N	14/07/2008 11.19.16	3	3	Sito_AZ01	50	06	432111					02	892712811	1	16
2.42.234.253.132.225.232.21.20.255.86.52.52.52.239	0	N	14/07/2008 11.19.14	0	0	Sito_AZ01	50	06	432111					02	892712811	1	0
2.42.234.253.91.52.33.27.20.254.86.52.52.52.239	0	N	14/07/2008 11.18.49	2	1	Sito_AZ01	048	02	892712848	Centro_01	Sito_AZ01	50	06	432111	1	12	
2.42.234.253.45.107.59.29.20.253.86.52.52.52.239	0	N	14/07/2008 11.18.22	0	0	Sito_AZ01	048	02	892712848	Centro_01				348	2908953	1	0
2.42.234.244.78.156.210.18.20.252.86.52.52.52.239	0	N	14/07/2008 10.55.59	12	1	Sito_AZ01	048	02	892712848	Centro_01				348	2908953	1	27
2.42.234.244.38.78.74.20.20.251.86.52.52.52.239	0	N	14/07/2008 10.55.14	0	0	Sito_AZ01	048	02	892712848	Centro_01				348	2908953	1	0
2.42.234.243.252.241.151.26.20.250.86.52.52.52.239	0	N	14/07/2008 10.54.50	13	1	Sito_AZ01	048	02	892712848	Centro_01				333	2462573	1	21
2.42.234.243.235.131.100.22.20.249.86.52.52.52.239	0	N	14/07/2008 10.54.40	0	0	Sito_AZ01	048	02	892712848	Centro_01	Sito_AZ01	042	02	892712842	Centro_01	1	0

Campo	Descrizione
Identificativo	codice che identifica univocamente la chiamata
numero leg	Valori: intero maggiore o uguale a 0 Indica quante volte è stata rediretta/trasferita la chiamata. Ad esempio se uguale a 1 indica che la chiamata è stata trasferita/rediretta una volta
rediretta	Valori: S/N indica se la chiamata è stata trasferita/deviata



inizio	Data ed ora di inizio della chiamata
tempo di risposta	Indica quanti secondi ha impiegato l'utente a rispondere
durata	Indica la durata della chiamata espresso in secondi
sito chiamante	indica il nome della sede che ha originato la chiamata (non popolato qualora la chiamata arrivi dall'esterno dell'azienda)
interno chiamante	indica l'interno che ha originato la chiamata (non presente se la chiamata è stata generata fuori dall'azienda)
prefisso chiamante	Indica il prefisso del numero PSTN che ha originato la chiamata (se la chiamata arriva dall'esterno dell'azienda, il numero potrebbe essere nascosto e quindi mascherato con "**")
numero chiamante	Indica il numero che ha originato la chiamata (se la chiamata arriva dall'esterno dell'azienda, il numero potrebbe essere nascosto e quindi mascherato con "**")
centro di costo chiamante	Indica il centro di costo associato all' utente che ha originato la chiamata (non presente se la chiamata è stata generata fuori dall'azienda)
sito chiamato	Indica il nome della sede che ha ricevuto la chiamata (non popolato qualora la chiamata sia diretta all'esterno dell'azienda)
interno chiamato	Indica l'interno verso cui è diretta la chiamata (non popolato qualora la chiamata sia diretta all'esterno dell'azienda)
prefisso chiamato	Indica il prefisso del numero PSTN verso cui è diretta la chiamata
numero chiamato	Indica il numero PSTN verso cui è diretta la chiamata
centro di costo chiamato	Indica il centro di costo associato all' utente verso cui è diretta la chiamata
esito	E' un codice che indica l'esito della chiamata Valori possibili: - 1: chiamata con risposta - 2: chiamato occupato - 3: chiamata non risposta

costo


Rappresenta il costo della chiamata espresso in centesimi di € e calcolato in funzione del borsellino impostato nella sezione "Configurazione". Se il borsellino non è popolato, il campo è valorizzato con "0"

## 4.4 MONITORAGGIO ALLARMI

Funzionalità di visualizzazione degli allarmi generati dal sistema e precedentemente configurati dall'utente (sezione Configura).

Questa funzionalità è accessibile (se è stato acquistato il servizio in modalità "Avanzata") solo da un utente amministratore di azienda.

È possibile ricercare gli allarmi generati in base alla loro tipologia selezionando solo gli allarmi Accesi (attivi) oppure tutti gli allarmi generati negli ultimi tre mesi (qualunque sia il loro stato). La visualizzazione degli allarmi può essere ordinata sia in modo crescente che decrescente in base alla data di generazione o in base alla descrizione.


Benvenuto mrossi [Esci](#)

Report
Elenco Chiamate
Allarmi
Configurazione

**Allarmi:**

 Accesi  
 Tutti gli allarmi degli ultimi tre mesi

**Tipo di allarme:**

Tutti i tipi di allarme

**Ordinamento:**

Data di generazione

 Crescente  
 Decrescente

Visualizza

	Descrizione	Generato il...	Dettagli
<input type="checkbox"/>	Chiamate entranti superiori X Minuti/Giorno	18/07/2008 9.57.03	Allarme generato...1 volte
<input type="checkbox"/>	Chiamata entrante maggiore di X Minuti	18/07/2008 9.57.03	Allarme generato...3 volte
<input type="checkbox"/>	Chiamata verso direttrici indicate	18/07/2008 9.57.03	Allarme generato...1 volte

Spegni selezionati

Benvenuto Carlo Rossi Esci

Report
Elenco Chiamate
**Allarmi**
Configurazione

**Allarmi:**

 Accesi  
 Tutti gli allarmi degli ultimi tre mesi

**Tipo di allarme:**

**Ordinamento:**

  
 Crescente  
 Decrescente

Visualizza

	Descrizione	Generato il...	Dettagli
<input type="checkbox"/>	Numero interno che ha effettuato X % chiamate in piu' rispetto alla media giornaliera azienda	15/07/2008 8.43.16	Superata soglia allarme.. 4 volte
<input type="checkbox"/>	Numero interno che ha effettuato X % chiamate in piu' rispetto alla media giornaliera azienda	14/07/2008 20.32.53	Superata soglia allarme.. 4 volte
<input type="checkbox"/>	Numero interno che ha effettuato X % chiamate in piu' rispetto alla media giornaliera azienda	14/07/2008 20.23.18	Superata soglia allarme.. 4 volte
<input type="checkbox"/>	Numero interno che ha effettuato X % chiamate in piu' rispetto alla media giornaliera azienda	14/07/2008 20.13.41	Superata soglia allarme.. 4 volte
<input type="checkbox"/>	Numero interno che ha effettuato X % chiamate in piu' rispetto alla media giornaliera azienda	14/07/2008 20.12.12	Superata soglia allarme.. 4 volte
<input type="checkbox"/>	Numero interno che ha effettuato X % chiamate in piu' rispetto alla media giornaliera azienda	10/07/2008 19.11.28	Superata soglia allarme.. 4 volte

Spegni selezionati

Quando ci sono degli allarmi attivi il titolo della sezione viene evidenziato in rosso.

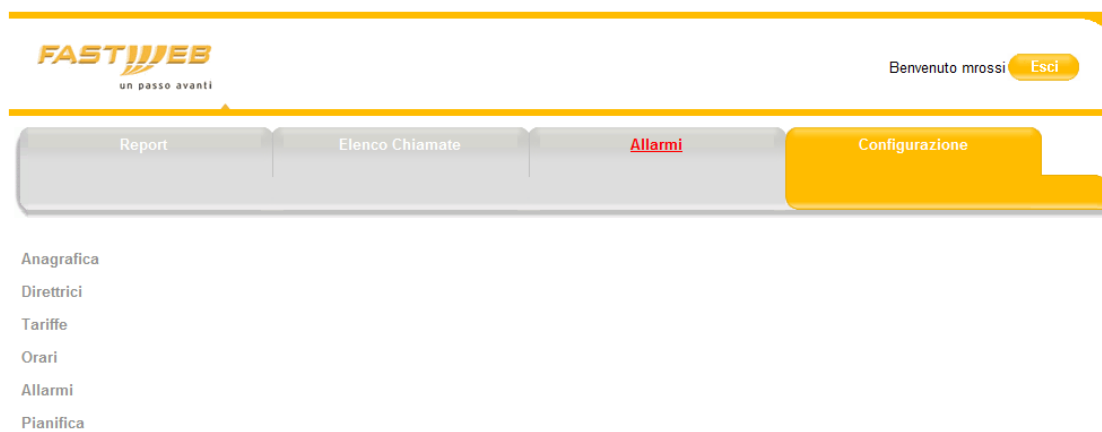
Gli allarmi visualizzati saranno formattati in modo diverso a seconda del loro stato ("Acceso" o "Spento"). Gli allarmi accesi saranno selezionabili tramite la checkbox. Agendo sul pulsante "Spegni selezionati" è possibile cambiare lo stato degli allarmi selezionati (da "Acceso" a "Spento").

## 4.5 CONFIGURAZIONE

Attraverso la sezione di Configurazione è possibile visualizzare/configurare le informazioni utilizzate dal sistema di Documentazione Traffico .

Questa funzionalità è sempre accessibile indipendentemente dalla modalità del servizio ("Base" o "Avanzata") solamente da un utente amministratore di azienda. Avendo sottoscritto il servizio in modalità "Base" è possibile accedere solamente alle sezioni:

- anagrafica
- tariffe
- orari (solo “orari di punta” per calcolo costo chiamate)
- pianifica (invio cartellini grezzi)



### 4.5.1 Anagrafica

Attraverso la sezione “Anagrafica” è possibile visualizzare i dati dell'azienda e dei siti ad essa associati.

**Dati Company:**

N.:	40	Piattaforma:	IPCX1	Id:	2736
Nome:	Company2	Stato:	WORKING	Profilo:	Gold
Data Creazione:	15/07/2008 15.39.10	Data Aggiornamento:	21/07/2008 2.00.17	Descrizione:	Active

**9 siti associati:**

N.	Id	Nome	Stato	Tipo	Pivot	N. Generale	N. Installazione	Note	Data Creazione
188	28342	Sito_Da_Non_utilizzare	RUNNING	IPC	100203				15/07/2008 15.39.10
189	78055	BT4-ter	WORKING	BT	100448				15/07/2008 15.39.10
190	71568	Sito_BT4	WORKING	BT	100420	3902892712891	3902892712890		15/07/2008 15.39.10
191	77818	API-testone	READY4PROVISIONING	IPC	100446	3903987687610	3903987687610		15/07/2008 15.39.10
192	78218	BT5-ter	WORKING	BT5	100449				15/07/2008 15.39.10
193	2861	Sito_BT5	WORKING	BT5	100018	3902892712830	3902892712830		15/07/2008 15.39.10
194	73049	TestUfficio385	RUNNING	IPC	100424		39011122330		15/07/2008 15.39.10
195	33671	Sito_AZ01	WORKING	IPC	100229	3906432111	3906432111		15/07/2008 15.39.10
196	12202	Sito_AZ02	RUNNING	IPC	100081	3902892712820	3902892712820		15/07/2008 15.39.10

## 4.5.2 Direttrici

Attraverso la sezione "Direttrici" è possibile gestire le direttrici personalizzate. È possibile creare nuove direttrici (fino ad un massimo di 15) associando ad ognuna fino a 15 prefissi scegliendo tra quelli disponibili.

Le direttrici personalizzate possono essere utilizzate come filtro nei report e ad esse può essere associato un costo (sezione Tariffe).

Ad esempio, creando una direttrice denominata "Chiamate con prefisso 348" avente associato il prefisso 348, si avrà che:

- tutte le chiamate da/verso 348 (anche quelle importate precedentemente alla creazione della direttrice stessa) non saranno più associate alla direttrice nativa Cellulari ma verranno invece associate a questa direttrice
- il costo delle chiamate importate successivamente alla creazione della direttrice "Chiamate con prefisso 348" verrà calcolato utilizzando il listino associato alla direttrice stessa (il costo delle chiamate effettuate precedentemente alla creazione non viene invece ricalcolato)
- le chiamate da/verso 348 potranno essere filtrate nei report (solamente) utilizzando la direttrice personalizzata "Chiamate con prefisso 348", e non saranno invece più filtrabili selezionando la direttrice nativa Cellulari

Una direttrice custom una volta creata non può più essere modificata (all'occorrenza deve essere cancellata e ricreata); nel momento in cui viene cancellata, le chiamate ad essa associate verranno ri-associate alla direttrice nativa di riferimento (nel caso dell'esempio precedente, cancellando la direttrice "Chiamate con prefisso 348", le chiamate da/verso 348 associate alla direttrice stessa verranno ri-associate alla direttrice standard "mobili").

Direttrici configurate:

Nome direttrice	Prefissi associati:	
Direttrice 333	333;	<a href="#">Elimina</a>
direttricew 348	348;	<a href="#">Elimina</a>

[Aggiungi Direttrice](#)

Per creare una nuova direttrice scegliere un nome, quindi selezionare i prefissi desiderati e fare click su "Aggiungi prefisso". Per confermare la creazione fare click sul pulsante "Crea direttrice". La direttrice sarà creata con associati i prefissi presenti nell'area "Riepilogo prefissi".

Nome direttrice:

---

**Parametri richiesti**

Prefisso:  [Aggiungi prefisso](#)

Riepilogo prefissi: [Rimuovi il prefisso selezionato](#)

[Annulla](#) [Crea Direttrice](#)

### 4.5.3 Tariffe

La sezione "Tariffe" permette di associare alle direttrici (sia predefinite che custom) le rispettive tariffe in euro (con dettaglio fino al centesimo di euro, es. 1,27) per:

- scatto alla risposta
- costo periodo di punta

- costo periodo non di punta

Devono essere obbligatoriamente valorizzati tutti e tre i valori (eventualmente con il valore '0').

Se una direttrice ha già delle tariffe associate è possibile modificarle; la modifica non è retroattiva (nel senso che non viene ricalcolato il costo per le chiamate già presenti nel sistema).

Chiamate nazionali

**Tariffe:**  
Il costo deve essere espresso con due cifre decimali, altrimenti il sistema provvederà all'arrotondamento.

Scatto alla risposta  €

Costo minuto periodo di punta  €

Costo minuto periodo non di punta  €

Attenzione: il costo della chiamata non viene calcolato se l'orario di punta non è stato configurato.

[Annulla](#) [Salva](#)

## 4.5.4 Orari

Attraverso la sezione "Orari" è possibile configurare gli orari di:

- **Lavoro** - utilizzati per la generazione di allarmi relativi a chiamate extra orario lavorativo
- **Picco** - utilizzati il calcolo del costo delle chiamate effettuate (per una chiamata iniziata durante l'orario di picco si applicherà la tariffa delle ore di punta)

### Orari di lavoro configurati:

	Inizio	Fine	
Lunedì	9.00	18.00	<a href="#">Modifica</a>
Martedì	9.00	18.00	<a href="#">Modifica</a>
Mercoledì	9.00	18.00	<a href="#">Modifica</a>
Giovedì	9.00	18.00	<a href="#">Modifica</a>
Venerdì	9.00	18.00	<a href="#">Modifica</a>
Sabato	0.00	0.00	<a href="#">Modifica</a>
Domenica	0.00	0.00	<a href="#">Modifica</a>

### Orari di punta configurati:

	Inizio	Fine	
Lunedì	8.00	20.00	<a href="#">Modifica</a>
Martedì	8.00	20.00	<a href="#">Modifica</a>
Mercoledì	8.00	20.00	<a href="#">Modifica</a>
Giovedì	8.00	20.00	<a href="#">Modifica</a>
Venerdì	8.00	20.00	<a href="#">Modifica</a>
Sabato	0.00	0.00	<a href="#">Modifica</a>
Domenica	0.00	0.00	<a href="#">Modifica</a>

Gli orari già configurati possono essere modificati attraverso il relativo pulsante "Modifica".



Scegliere gli orari di inizio e fine intervallo.

Inizio Fine  
 Lunedì 08 - 00 20 - 00  Nessun intervallo orario

Annulla

Conferma

## 4.5.5 Allarmi

La sezione di configurazione "Allarmi" permette di configurare gli allarmi e di visualizzare quelli già configurati ed eventualmente rimuoverli.

In fase di configurazione degli allarmi potrebbero essere richiesti alcuni parametri (direttrici, cifre o trend) a seconda della tipologia di allarme.

Gli allarmi vengono calcolati con cadenza giornaliera sulle chiamate del giorno precedente; se l'evento associato all'allarme si verifica almeno una volta, l'allarme viene acceso.

Gli allarmi disponibili sono i seguenti:

- Numero aziendale che ha speso più di X Euro/Giorno
- Numero aziendale che ha chiamato per più di X Minuti/Giorno
- Numero aziendale che ha effettuato più di X Chiamate/Giorno
- Numero aziendale che ha effettuato X % chiamate in più rispetto alla media giornaliera azienda
- Numero aziendale che ha speso X % in più rispetto alla media giornaliera aziendale
- Centro di costo che ha speso più di X Euro/Giorno
- Centro di costo che ha chiamato per più di X Minuti/Giorno
- Centro di costo che ha effettuato più di X Chiamate/Giorno
- Centro di costo che ha effettuato X % chiamate in più rispetto alla media giornaliera azienda
- Centro di costo che ha speso X % in più rispetto alla media giornaliera aziendale
- Sito che ha speso più di X Euro/Giorno
- Sito che ha utilizzato più di X Minuti/Giorno

- Sito che ha effettuato più di X Chiamate/Giorno
- Sito che ha effettuato X % chiamate in più rispetto alla media giornaliera aziendale
- Sito che ha speso X % in più rispetto alla media giornaliera aziendale
- Valore totale costo chiamate oltre X Euro/Giorno
- Durata totale chiamate oltre X Minuti/Giorno
- Numero totale chiamate oltre X/Giorno
- Costo giornaliero chiamate aziendali superiore di X Euro rispetto media 30 gg precedenti
- Costo giornaliero chiamate aziendali superiore di X % rispetto media 30 gg precedenti
- Chiamate fuori orario di lavoro
- Chiamata verso direttrici indicate
- Chiamata verso elenco numeri
- Chiamata uscente maggiore di X Minuti
- Chiamata entrante maggiore di X Minuti
- Chiamate entranti superiori X Min/Giorno
- Chiamate entranti aumentate/diminuite di X Minuti rispetto media 30 gg precedenti
- Chiamate entranti aumentate/diminuite di X Num rispetto media 30 gg precedenti
- Chiamate uscenti aumentate/diminuite di X Minuti rispetto media 30 gg precedenti
- Chiamate uscenti aumentate/diminuite di X Num rispetto media 30 gg precedenti
- Chiamate totali aumentate/diminuite di X Minuti rispetto media 30 gg precedenti
- Chiamate totali aumentate/diminuite di X Num rispetto media 30 gg precedenti

**Allarmi configurati:**

Data creazione	Data ultimo aggiornamento	Tipo di allarme	Descrizione	Parametri configurati:	
17/07/2008 13.22.11	17/07/2008 13.22.11	Chiamata entrante maggiore di X Minuti		Soglia minuti per chiamata entrante (max 999): 2;	<a href="#">Elimina</a>
17/07/2008 14.52.41	17/07/2008 14.52.41	Chiamate entranti superiori X Minuti/Giorno	dfg	Soglia somma minuti chiamate entranti: 2;	<a href="#">Elimina</a>
17/07/2008 15.10.33	17/07/2008 15.10.33	Chiamata verso direttrici indicate		Direttrice: Direttrice 333;	<a href="#">Elimina</a>

[Aggiungi Allarme](#)

Tipo di allarme:

Descrizione:

**Parametri richiesti**

Percentuale chiamate per interno sopra media :  [Aggiungi parametro](#)

Riepilogo parametri: [Rimuovi il parametro selezionato](#)

[Annulla](#)

[Crea Allarme](#)

## 4.5.6 Pianifica

Tramite la sezione "Pianifica" si possono gestire le pianificazioni di invio:

- dati grezzi
- report (solo per servizio in modalità "Avanzata")

## **Dati grezzi**

I dati grezzi possono essere inviati via e-mail e/o via ftp.

La cadenza dell'invio via e-mail può essere:

- giornaliera: vengono inviati i dati delle chiamate del giorno precedente
- settimanale: vengono inviati (il martedì) i dati della settimana precedente (lunedì-domenica)
- mensile: vengono inviati (il secondo giorno del mese) i dati del mese precedente

La cadenza dell'invio via ftp può essere solamente giornaliera (vengono inviati i dati delle chiamate del giorno precedente).

## **Report**

I report possono essere inviati solamente via e-mail.

Per l'invio via FTP (a un server utente raggiungibile da rete Fastweb sulla home directory dell'utente ftp utilizzato) devono essere configurati:

- Indirizzo IP o nome univoco del server FTP
- Username dell'utente FTP
- Password dell'utente FTP

Nel caso in cui l'invio fallisca per più di 3 volte consecutive (a intervalli di 20 minuti) lo stato viene automaticamente impostato a Sospeso; per riattivare l'invio occorre modificare lo stato in Attivo una volta risolto il problema.

Per l'invio via e-mail devono essere configurati:

- Indirizzo e-mail del destinatario (fino a un massimo di 5 indirizzi differenti)
- Formato del file (csv o rtf)

Per aggiungere una pianificazione (dati grezzi/report) premere il bottone "Nuova pianificazione".

Per aggiungere una pianificazione esistente premere il bottone "Modifica".

Per sospendere una pianificazione premere il bottone "Modifica" e quindi cambiarne lo stato.



**Report: CDR inviati via FTP (Giornaliero)**

Stato:

 Impostato SospesoIndirizzo: UserName: Password: 

---

## **5 RIFERIMENTI**

A seguire la lista dei manuali citati nel documento.

[1] Manuale SelfCare - Evolution 2016

Per i problemi inerenti al servizio Evolution rivolgersi al servizio Assistenza Clienti.

## APPENDICE 1: criteri di sicurezza per le password

Le password di accesso alla SelfAdmin GUI ed alla SelfCare [1] GUI sia che vengano generate automaticamente sia che vengano inserite manualmente, devono rispettare i criteri di sicurezza di seguito specificati.

- Lunghezza minima: 8 caratteri
- Lunghezza massima: 30 caratteri
- Caratteri ammessi: 'A'..'Z' 'a'..'z' '1'..'9'
- Caratteri speciali ammessi: ~!@#\$%^&\*()\_+=-`~|V;:;'.?`
- Deve contenere almeno tre delle quattro tipologie di carattere seguenti:
  - Maiuscolo
  - Minuscolo
  - Numerico
  - Speciale
- Deve contenere almeno 8 caratteri alfanumerici
- Deve essere differente dalle ultime due password
- La password non può contenere il login name
- La password non può contenere il nome dell'utente
- La password non può contenere il cognome dell'utente
- La password non può contenere uno dei termini non ammessi (es. *admin*, *amministratore*, *segretaria*, *root*). Il controllo deve essere *case insensitive* quindi verra` effettuato convertendo tutti i caratteri delle parole del vocabolario e della Password in maiuscolo (ovviamente la password che verra` memorizzata, se valida, sara` quella originale) .
- La password non può contenere sottostringhe, di lunghezza minima 3 caratteri, del fullname, che e` l'unione del nome e del cognome, ottenute usando come caratteri delimitatori o lo spazio o il trattino ("-") o l'underscore ("\_"), o la virgola (",").
- La password ha una durata massima di 90gg.



## APPENDICE 2: liste di barring selezionabili

Nome	Prefissi Bloccati	Eccezioni	Note
Blocco 0369xx	390369		
Blocco 0769xx	390769		
Blocco 55xx	3955		
Blocco 12xx	3912		
Blocco 1652xx	391652		
Blocco 170xx	39170		
Blocco 178xx	39178		
Blocco 199xx	39199		
Blocco 4xx	394		
Blocco 840xx	39840		
Blocco 841xx	39841		
Blocco 847xx	39847		
Blocco 848xx	39848		
Blocco 892xx	39892		
Blocco 897xx	39897		
Blocco Cellulari	393		
Blocco Internazionali	tutto	39	



Nome	Prefissi Bloccati	Eccezioni	Note
Blocco Satellitari	3900336400 3900388 390087 3900881 3900882		
Blocco Pay Number	390369 390769 3912 391652 39170 39178 39199 394 39840 39841 39847 39848 39892 39897		Questa lista contiene le tutte le principali decadi a pagamento

Nome	Prefissi Bloccati	Eccezioni	Note
Blocco TOTALE 1	tutto	3902454011956 391530 394046 39192000 390245400133 390245400150 390245400193 3902454011055 3902454011376 39112 39113 39192193 39115 39117 39118 391515 394646 39192194 390245453373 390245454998 390236651145 3902454011304	



Nome	Prefissi Bloccati	Eccezioni	Note
		3902454011364 39800199988 39114 391500 391518 391522 391525 391533 3919696 39116000	
Blocco TOTALE 2	tutto	39115 39117 390245400133 390245400150 390245400193 3902454011055 3902454011304 3902454011376 390245453938 390245454188 390245455281	

Nome	Prefissi Bloccati	Eccezioni	Note
		39112	
		39113	
		39118	
		391515	
		391519	
		391530	
		39192193	
		390236651145	
		3902454011364	
		3902454011956	
		390245453373	
		390245454998	
		39192000	
		39192194	
		394046	
		394646	
		39800199988	
		39114	
		391500	
		391522	
		391525	
		391533	

Nome	Prefissi Bloccati	Eccezioni	Note
		3919696 39116000	
FW_Blocco Delibera 418 - Lista 1	39001264 39001284 390013 39001649 3900167 39001758 39001767 39001784 3900239 3900242 3900245 3900246		

Nome	Prefissi Bloccati	Eccezioni	Note
	3900247		
	3900290		
	3900336400		
	3900388		
	3900509		
	3900597		
	3900670		
	3900672		
	3900674		
	3900675		
	3900676		
	3900677		
	3900678		
	3900679		
	390068		
	3900690		
	3900692		
	3900850		
	3900855		
	390087		
	3900881		
	3900882		

Nome	Prefissi Bloccati	Eccezioni	Note
	390095		
	3900976		
	3900977		
	39144		
	39163003		
	39163100		
	39163700		
	39163808		
	3916410		
	3916415		
	3916416		
	3916421		
	3916465		
	3916476		<p>Se si desidera applicare questa lista è necessario applicare anche le liste:</p> <p><i><u>FW Blocco Delibera 418 - Lista 2</u></i></p> <p><i><u>FW Blocco Delibera 418 - Lista 3</u></i></p>



Nome	Prefissi Bloccati	Eccezioni	Note
FW_Blocco Delibera 418 - Lista 2	39709  39899  39892	39892412	
		39892424	39892412 - Telecom Italia S.p.A. - Trovatutto
		39892500	39892424 - Telegate Srl - Seat Pagine Gialle
		39892892	39892500 - Albacom - Pagine Utili
		39892400	39892892 - Albacom - Ricerca abbonati
		39892007	39892400 - Telegate Srl - Servizio Abbonati
		39892021	39892007 - Telecom Italia S.p.A. - Codacons
		39892040	39892021 - Albacom - Trenitalia
		39892044	39892040 - Telecom Italia S.p.A. - Assistenza Volagratis.it
		39892101	39892044 - Telecom Italia S.p.A. - Prenotazioni Alitalia
		39892113	39892101 - Telecom Italia S.p.A. - Call Center TicketOne
		39892111	39892113 - Tiscali - Call Center EuroFly
		39892123	39892111 - Telecom Italia S.p.A. - Prenotazioni WARNER VILLAGE CINEMAS
		39892187	39892123 - Telecom Italia S.p.A. - Info e prenotazioni Tirrenia
		39892192	39892187 - Telecom Italia S.p.A. - Assistenza Telecom Italia S.p.A.
		39892197	39892192 - Telecom Italia S.p.A. - Unione RADIOTAXI
		39892494	39892197 - Telecom Italia S.p.A. - Assistenza specializzata TI
		39892567	39892494 - Telecom Italia S.p.A. - Assistenza TinIT
		39892888	39892567 - Telecom Italia S.p.A. - Assistenza Anziano Domani Sereno
		39892928	39892888 - Fastweb - Clienti E-Dreams
39163003	39892928 - Tiscali - Call Center Meridiana		
39163700	39163003 -		

Nome	Prefissi Bloccati	Eccezioni	Note
		39163808 39892288 39892200 39892277	39163700 - 39163808 - 39892288 - 39892200 - 39892277 -  Se si desidera applicare questa lista è necessario applicare anche le liste:  <u><i>FW Blocco Delibera 418 - Lista 1</i></u>  <u><i>FW Blocco Delibera 418 - Lista 3</i></u>
FW_Blocco Delibera 418 - Lista 3			

Nome	Prefissi Bloccati	Eccezioni	Note
			<p>Se si desidera applicare questa lista è necessario applicare anche le liste:</p> <p><i><u>FW Blocco Delibera 418 - Lista 1</u></i></p> <p><i><u>FW Blocco Delibera 418 - Lista 2</u></i></p>