



INTERNO POSTO OPERATORE



OFFICE SMART INTERNO POSTO OPERATORE

Edizione 1.7.1 210721 Guida UTENTE Rev.1 Versione 11.02.2022

© Wind Tre S.pa.

Copia non controllata se in formato cartaceo

Wind Tre S.p.A. con Socio Unico - Direzione e Coordinamento VIP-CKH Luxembourg S.à r.l. Sede Legale: Via Monte Rosa, 91 20149 Milano (MI), Italia - Reg. Imp/C.F.: 02517580920 Partita IVA: 13378520152 - RAEE IT0802000002813 – Cap. sociale EURO 474.303.795,00 i.v.a



L'Interno Posto Operatore

L'interno Posto Operatore del servizio Office Smart è una APP per PC Windows evoluta, semplice e intuitiva, completa di tutte le funzionalità richieste dal mercato per gestire le chiamate di una postazione di Receptionist.

Principali caratteristiche

• Gestione ottimizzata delle chiamate in modo veloce e intuitivo

È possibile rispondere alle chiamate in arrivo, metterle in attesa e disattivare l'attesa. avviare trasferimenti con annuncio 0 senza, chiamare utenti e parcheggiare le chiamate in ingresso. trasferimenti possono essere gestiti tramite menu, da tastiera o drag-(trascinamento della selezione). Quando l'operatore and-drop trasferisce una chiamata ad un interno occupato, l'applicazione mette automaticamente in attesa la chiamata per poi trasferirla quando il destinatario diventa libero;

- Monitoraggio dello stato degli interni e delle chiamate Office Smart
 - o Stato dell'interno (sta squillando, è occupato, è disponibile);
 - Stato della chiamata in attesa (viene mostrata la durata che diventa rossa al raggiungimento di un valore di 2 minuti per allertare l'Operatore dell'eccessivo prolungarsi dell'attesa);
 - Lo stato di ogni chiamata ingresso/uscita (sta squillando, risposta, attesa, rilasciata) che viene rappresentata da un'icona;
 - o Lo stato di "parcheggio" e degli interni in conferenza.
- Avviare conferenze tra più utenti e parteciparne
- **Contattare gli utenti con e-mail** (è necessario un account e-mail, una licenza di Office 365 o di Outlook)
- Gestire la lista degli utenti all'accensione. L'interno Posto Operatore scarica la rubrica del Centralino che viene progressivamente aggiornata. È possibile anche importare una lista di nominativa mediante file .CSV o i contatti Outlook. L'operatore può anche aggiungere nuovi utenti direttamente dalle chiamate in arrivo e creare un elenco dei suoi contatti privati (fornitori, clienti, amici). Gli utenti possono essere raggruppati logicamente in Directory

Copia non controllata se in formato cartaceo

Wind Tre S.p.A. con Socio Unico - Direzione e Coordinamento VIP-CKH Luxembourg S.à r.I. Sede Legale: Via Monte Rosa, 91 20149 Milano (MI), Italia - Reg. Imp/C.F.: 02517580920 Partita IVA: 13378520152 - RAEE IT0802000002813 – Cap. sociale EURO 474.303.795,00 i.v.a



• L'applicazione consente all'operatore di **personalizzare lo spazio di lavoro** (mediante drag and drop) per fare in modo che tutte le informazioni più importanti siano subito rese disponibili;

Primo accesso al Posto Operatore

L'interno Posto Operatore, al primo accesso, chiederà di inserire alcune informazioni relative all'account (credenziali di accesso), come mostrato di seguito nello screen-shot:

- a) URL del server
- b) User Name
- c) Password

(User Name e Password - sono le stesse utilizzate per l'accesso della numerazione Posto Operatore – da interfaccia Office Smart Web).

Server: https://officesmart.windtrebusiness.it/sip-ps

Nota: Se hai problemi ad accedere o non disponi delle credenziali d'accesso all'Interno Posto Operatore, invia un'e-mail

a supportoappofficesmart@windtre.it e/o chiama il 1928

Login	×
Enter your account information:	
Server:	
https://officesmart.windtrebusiness.it/sip-ps	
Username:	
3308352314	
Password:	
•••••	
ОК	

Wind Tre S.p.A. con Socio Unico - Direzione e Coordinamento VIP-CKH Luxembourg S.à r.I. Sede Legale: Via Monte Rosa, 91 20149 Milano (MI), Italia - Reg. Imp/C.F.: 02517580920 Partita IVA: 13378520152 - RAEE IT0802000002813 – Cap. sociale EURO 474.303.795,00 i.v.a



Pannello di Controllo

Il Pannello di Controllo fornisce una panoramica completa di tutte le chiamate in ingresso e in uscita e permette di accedere facilmente ai vari TAB di controllo di impostare le finestre di verifica dello stato degli utenti e/o del sistema:



- 1- In ingresso area di visualizzazione delle chiamate in ingresso.
- 2- In uscita area di visualizzazione delle chiamate in uscita.
- 3- Cornetta (Dial) campo per la composizione/gestione delle chiamate in uscita; si ricorda che le chiamate in uscita è necessario anteporre lo "0" al numero del chiamato (es. 006xxxxxx)
- 4- Campo di Ricerca è possibile ricercare i contatti digitando le numerazioni o il nome del contatto.
- 5- Locale Tab Locale contiene di default tutti gli interni monitorati dal Posto Operatore.
- 6- Impostazioni per visualizzare o modificare tutte le configurazioni del Posto Operatore.
- 7- Statistiche dove vengono collezionate e visualizzate le statistiche delle chiamate.
- 8- Segreteria/Chiamate Perse per visualizzare la segreteria telefonica e le chiamate perse.
- 9- Tastiera per digitare il numero utilizzando la tastiera.
- 10-Contatti in locale import di contatti locali del Posto Operatore da Outlook
- 11- Parcheggio possibilità di parcheggiare le chiamate in entrata



1- Dal Pannello di controllo è possibile visualizzare lo stato generale dell'Operatore (Registrato, No Registrato e/o in fase di registrazione):



2- Le Icone a fianco a quella dell'Operatore (Stato dell'Operatore), consentono di visionare tutte le informazioni relative allo stesso: Operatore registrato, modalità audio, stato e/o durata della chiamata:

Disponibile

T

Disponibile

T 💄



•+ In ingress	Audio:	Τ
0082	Right-click to show menu.	5
Risp	Input:	5
	Output:	Γ
	Volume: 100%	
	Speaker:	
	Volume: 100%	
	Sampling rate: 48000	
	Noise reduction: Yes	
•+ In uscita	Noise reduction: Yes Echo canceller: No	



Occupato



3- Nel Pannello di Controllo vengono visualizzate tutte le informazioni dello stato delle chiamate in Ingresso/Uscita e tutte le informazioni riguardanti gli utenti all'interno del Gruppo di monitoraggio:

🚳 Voice Operator Panel © 1.7.1 - + 390825800061 0825800061				- 🗆 ×
Interlocutore: 0003 0825800003	0825800003			
🍎 P 🕡 🤰 0:00:38	۵۵۵ (NBS)			
e← In ingresso	: 💄 Locale 🛠 Impostazioni 🏾 🏶	Statistiche 🔮 Elenco 🙆 CommP	Portal 🔹 Contatti in locale 🔹 Pa	rcheggio 📓 Contatti 🚽 🗸 🕨 🗙
Anonymous 0:01:31	0825800002 Spa	0825800003	0825800004	0825800005 ^
00825800004 0:00:21 C 00825800004 +390825800061 Sta squillando	Cccupato	් 0003 Risposto ස	Cccupato	2 0005 Disponibile
	0825800006 2 0006	0825800011 0011	0825800012 0012	0825800013
s⇒ In uscita v 4 ⊳ 5	Disponibile	Disponibile	Disponibile	Disponibile
0825800003 0.01:22 0003 -390825800061 0825800061 Risposto	0825800014 2 0014 Disponibile	0825800015 0815 Disponibile	0825800016 C 0016 Disponibile	0825800017 25 0017 Disponibile
	8	ื่อ	6	2
	0825800018	0825800019	0825800020	0825800021
	Disponibile	To 0019 Disponibile	To 0020	To 0021 Disponibile
Q Ricerca globale	8	8	6	8
Rubrica Utente Cognome	0825800022	0825800023	0825800024	0825800025
	C 0022	T 0023	T 0024	C 0025
	1 Q -			
۱ ۹ ۰	! Q,			
😩 Stato: Disponibile 🚣 Latenza 🔜 Segreteria 😭 Persa: 0 🔏 Ingresso 📫 Uscita 🚋 Tastiera 🔸 Iningresso: 2 ↔ Iniuscita: 1 🖞 Inattesa: 1				

Impostazioni

È possibile modificare le impostazioni delle chiamate in arrivo, le impostazioni di registrazione, le impostazioni dell'aspetto, le impostazioni di Outlook ecc. Facendo click sul Tab "Impostazioni".

🗣 Statistiche 🛠 Impostazioni 🚳 Web 🔯 CommPortal 😩 Locale 😫 Parcheggio 🔊 Contatti
Tutte
Softphone
USB
Chiamate in ingresso
Aspetto
Altro
Office365
Outlook
Rete

Copia non controllata se in formato cartaceo

Wind Tre S.p.A. con Socio Unico - Direzione e Coordinamento VIP-CKH Luxembourg S.à r.l. Sede Legale: Via Monte Rosa, 91 20149 Milano (MI), Italia - Reg. Imp/C.F.: 02517580920 Partita IVA: 13378520152 - RAEE IT0802000002813 – Cap. sociale EURO 474.303.795,00 i.v.a



- 1. **Tutte** Per espandere contemporaneamente tutte le finestre all'interno del Tab Impostazioni.
- 2. Soft Phone/USB non utilizzati.
- 3. **Chiamate in ingresso** è possibile rifiutare chiamate in arrivo selettivamente aggiungendo numeri alla Black list o selezionando le impostazioni di rifiuto delle chiamate come mostrato di seguito:

Chiamate in ingresso		
Nessuna 🗸	Rifi	
Nessuna	iama	
Sconosciuto	a in p	
Esterno	ncom	
Riproduci un s	uono	

- sconosciuto: chiamate senza identificativo
- anonimo: chiamate con restrizione della presentazione
- è possibile impostare una black-List, rifiutare chiamate in ingresso o deviarle, modificare il tono/tempo delle chiamate in coda, impostare un numero massimo di chiamate in ingresso, flaggando:

Wind Tre S.p.A. con Socio Unico - Direzione e Coordinamento VIP-CKH Luxembourg S.à r.I. Sede Legale: Via Monte Rosa, 91 20149 Milano (MI), Italia - Reg. Imp/C.F.: 02517580920 Partita IVA: 13378520152 - RAEE IT0802000002813 – Cap. sociale EURO 474.303.795,00 i.v.a



Chiamate in ingresso		
Nessuna v Rifiuta le chiamate in ingresso.		
Visualizza le chiamate in ingresso deviate o rifiutate.		
Porta la finestra in primo piano con le chiamate in ingresso.		
Rispondi automaticamente alle chiamate in arrivo.		
Riproduci un suono di squillo sulle chiamate in ingresso.		
Riprodurre il suono dello squillo durante una chiamata.		
File audio squillo: (vuoto = predefinito)		
Riprodurre un tono per le chiamate in ingresso durante una chiamata.		
5 🔄 Volume del tono chiamata in arrivo.		
6 Tempo in secondi fra gli squilli delle chiamate in ingresso. (0 = un solo squillo)		
0 Tempo in secondi prima che una chiamata in ingresso sia messa automaticamente in attesa. (0 = disattivato)		
 Tempo in secondi prima che una chiamata in ingresso venga autom. deviata o rifiutata. (0 = disattivato) 		
 Numero massimo di chiamate in ingresso. (0 = illimitate) Le chiamate aggiuntive vengono deviate o rifiutate. 		
Num. di tel. per la deviazione: (vuoto = rifiuta invece di deviare)		
Blacklist dei chiamanti:		

1- Aspetto - per impostare il tipo e dimensioni dei caratteri:

Aspetto	
Segoe UI 🗸 🗸 🗸	Carattere.
9 📮 Dimensioni carattere.	
Mantieni la finestra sempre in primo	piano.

2- Altro - per impostare un periodo d'inattività, audio messaggi/allarmi, selezionando:

Copia non controllata se in formato cartaceo

Wind Tre S.p.A. con Socio Unico - Direzione e Coordinamento VIP-CKH Luxembourg S.à r.I. Sede Legale: Via Monte Rosa, 91 20149 Milano (MI), Italia - Reg. Imp/C.F.: 02517580920 Partita IVA: 13378520152 - RAEE IT0802000002813 – Cap. sociale EURO 474.303.795,00 i.v.a



Altro	
0 Periodo d'inattività in secondi prima del pas automatico allo stato assente. (0 = disattiva ☑ Riproduci suono alla ricezione di un messaggio. File audio messaggio ricevuto: (vuoto = predefinito)	ssaggio to)
 Riduci a icona la nuova finestra messaggio. Visualizza gli allarmi desktop. Duration of the alert window in seconds. File audio allarme: (vuoto = predefinito)]]
 Conferma l'uscita dall'applicazione durante chiama Esegui l'applicazione all'avvio di Windows. 	ate attive.

• è possibile settare un periodo di NON attività (tempo in secondi); dopo tale periodo l'Operatore passerà in stato Assente, risulterà non più raggiungibile e tutte le chiamate in entrata passeranno in segreteria, es. impostato a 5 secondi:

💄 Locale1 🛛 🛠 Impostazioni 🗣 Statistiche 🛛 😰 Elenco 🛛
Altro
 S Periodo d'inattività in secondi prima del passaggio automatico allo stato assente. (0 = disattivato) ✓ Riproduci suono alla ricezione di un messaggio.
 Riduci a icona la nuova finestra messaggio. Visualizza gli allarmi desktop. 5 Durata della finestra allarme in secondi. File audio allarme: (vuoto = predefinito)
 Conferma l'uscita dall'applicazione durante chiamate attive. Esegui l'applicazione all'avvio di Windows.
Office365
Usa Office365. Cambia account Office365

Nella figura seguente, lo stato assente del Posto Operatore viene indicato con il colore arancione

OFFICE SMART	
	Image: Second system Image: Second system Image: Second system Ima
	💄 Stato: Assente 斗 Latenza 🛛 👰 Segreteria 🖀 Persa: 0

- È possibile, inoltre, settare e importare un messaggio informativo (già presente o registrato) nel campo "File audio allarme" per avvisare l'operatore di eventuali chiamate in Ingresso se la GUI è nascosta o iconizzata sulla barra di stato di Windows.
- **3- Office365 / Outlook** per impostare e sincronizzare account di posta elettronica (avendo una licenza Microsoft di Outlook e/o di Office 365):

Office365
Usa Office365.
Cambia account Office365
Outlook
🗹 Carica contatti Outlook.
Sincronizza i contatti

- Il Posto Operatore, all'accensione, importerà in automatico tutti gli interni facenti parte del centralino;
- **4-** Se si fa **l'associazione con outlook365**, l'applicazione importerà solo i contatti personali, non quelli della rubrica aziendale; per quest'ultimo è necessario effettuare il caricamento di un file .csv
- 5- Rete l'indirizzo IP locale del Posto Operatore è impostato in Auto:

Rete	
Auto (172.16.5.6) ~	IP Locale.
Auto (172.16.5.6) 172.16.5.6 (Ethernet)	
1.1.2.1 (WIRESHARK)	

• Nella lista degli IP Locali saranno comunque presenti ulteriori schede Ethernet se presenti e configurate sul PC in Locale.

Copia non controllata se in formato cartaceo

Wind Tre S.p.A. con Socio Unico - Direzione e Coordinamento VIP-CKH Luxembourg S.à r.l. Sede Legale: Via Monte Rosa, 91 20149 Milano (MI), Italia - Reg. Imp/C.F.: 02517580920 Partita IVA: 13378520152 - RAEE IT0802000002813 – Cap. sociale EURO 474.303.795,00 i.v.a

Barra delle Opzioni e di ricerca all'interno delle Finestre (TAB):

OFFICE SMART

BUSINESS

All'interno di ogni TAB o Finestra è presente, in basso, una barra di ricerca e di modifica:

i s² - ⊞ - S - Vtenti: 12

1. Nella Ricerca possiamo impostare vari filtri come rappresentato di seguito:



2. Opzioni generali di Rubrica/Utente:



Rubrica	•		
Utente	+	Aggiungi	
🔡 • 🕿 • 💙	🛓 ? 🗠	Importa	•
🔡 • 🕿 • 💐	<u>۽ ا</u> ۽ ا	Importa	•

Copia non controllata se in formato cartaceo

Wind Tre S.p.A. con Socio Unico - Direzione e Coordinamento VIP-CKH Luxembourg S.à r.l. Sede Legale: Via Monte Rosa, 91 20149 Milano (MI), Italia - Reg. Imp/C.F.: 02517580920 Partita IVA: 13378520152 - RAEE IT0802000002813 – Cap. sociale EURO 474.303.795,00 i.v.a



- Con queste opzioni è possibile creare/cancellare e/o modificare Tab di Rubrica, stessa funzionalità è disponibile con le opzioni Utenti all'interno dei Tab creati dall'Operatore.
- Con le opzioni Importa e Esporta l'Operatore può creare e effettuare il backup degli Utenti\Rubrica ed il restore.
- 3. Nella barra è possibile modificare la Disposizione dei vari elementi, nel nostro caso degli Utenti presenti nel Tab Locale e/o creati dall'Operatore:



4. Esempio di Disposizione di Albero, Elenco e Tavolo (default):





5. All'interno di ogni utente si può impostare il contatto Predefinito (Il Telefono è default), come impostare le informazioni al loro interno e lo stato:

Copia non controllata se in formato cartaceo

Wind Tre S.p.A. con Socio Unico - Direzione e Coordinamento VIP-CKH Luxembourg S.à r.l. Sede Legale: Via Monte Rosa, 91 20149 Milano (MI), Italia - Reg. Imp/C.F.: 02517580920 Partita IVA: 13378520152 - RAEE IT0802000002813 – Cap. sociale EURO 474.303.795,00 i.v.a



• l'Operatore selezionando un elemento tra i "Predefiniti" può impostare un filtro di ricerca specifico se presente come elemento all'interno dell'utente.



• Con il "Filtro" l'operatore ha la facoltà di visualizzare le informazioni "Predefinite" all'interno della sezione Utenti presenti nella Tab Locale.



OFFICE SMART

BUSINESS

Wind Tre S.p.A. con Socio Unico - Direzione e Coordinamento VIP-CKH Luxembourg S.à r.l. Sede Legale: Via Monte Rosa, 91 20149 Milano (MI), Italia - Reg. Imp/C.F.: 02517580920 Partita IVA: 13378520152 - RAEE IT0802000002813 – Cap. sociale EURO 474.303.795,00 i.v.a



- Il Punto di Domanda "?" fornisce all'Operatore la descrizione degli stati di Presenza e Chiamate;
- Disattivato Utente disattivato lato utente ma presente nel Monitoraggio del Posto Operatore;
- Non Riuscito nel caso di mancata connessione di rete o indisponibilità del servizio (impossibile raggiungere il Server di Office Smart);
- Disponibile utente presente e disponibile per le chiamate ingresso/uscita;
- Sta squillando l'utente o l'Operatore è in ricezione di una chiamata In ingresso;
- Occupato un utente è impegnato in una conversazione.
- Non Disturbare Utente o Operatore si è messo in modalità dove non può ricevere più le chiamate in ingresso deviando il traffico verso la segreteria;
- Risposto l'Operatore ha risposto a una chiamata in ingresso;
- Conferenza un utente è in stato di Conferenza con più utenti;
- In attesa è stata messo in stato d'attesa una chiamata in ingresso o uscita.

Barra di Stato dell'Operatore

In basso al Pannello abbiamo a disposizione una barra dove vengono riportate alcune informazioni, tra cui lo stato dell'Operatore, numero delle chiamate in Ingresso e di Uscita, chiamate in Attesa e altri strumenti utili all'Operatore:

😫 Stato: Disponibile 斗 Latenza 📠 Segreteria 🖀 Persa: 1 豦 Ingresso 🌵 Uscita 🚋 Tastiera 🔸 In ingresso: 0 🍛 In uscita: 0 🆞 In attesa: 0

 Stato: Disponibile (e/o No Disturbare), tale funzione viene spiegata in altro capitolo:

"Attivazione/Disattivazione del Non Disturbare (lato Operatore)":

"Attivazione/Disattivazione del Non Disturbare (lato Operatore):"

• Latenza -> posizionandosi con il cursore del mouse sul campo, si visualizza un pop-up dove sono rappresentati i tempi di latenza del traffico di Rete utili a monitorare l'attività dell'Operatore:

Wind Tre S.p.A. con Socio Unico - Direzione e Coordinamento VIP-CKH Luxembourg S.à r.I. Sede Legale: Via Monte Rosa, 91 20149 Milano (MI), Italia - Reg. Imp/C.F.: 02517580920 Partita IVA: 13378520152 - RAEE IT0802000002813 – Cap. sociale EURO 474.303.795,00 i.v.a



• Segreteria (VoiceMail), tale funzione viene spiegata in altro capitolo:

"Segreteria "VoiceMail" e posta elettronica "E-Mail"

• Ingresso/Uscita -> per modificare le impostazioni audio delle cuffie e del microfono:



• **Tastiera** -> per comporre un numero per le chiamate in uscita, spiegato nei successivi capitoli:

"Gestione delle chiamate In Uscita"

• Un contatore indica il numero delle chiamate gestite nella giornata suddivise tra:

Perse – In Ingresso – In Uscita

Attivazione e Disattivazione TAB di Debug

Tramite i tasti "alt + D" è possibile attivare e disattivare un Tab nascosto di Debug (1); in basso a sinistra comparirà una Barra (2) dove è possibile impostare il Livello di tracciabilità, salvare eventuali tracciati su File di testo o copiarlo.

Il Debug viene richiesto solamente in caso di malfunzionamento dello stesso Applicativo.

Copia non controllata se in formato cartaceo

Wind Tre S.p.A. con Socio Unico - Direzione e Coordinamento VIP-CKH Luxembourg S.à r.I. Sede Legale: Via Monte Rosa, 91 20149 Milano (MI), Italia - Reg. Imp/C.F.: 02517580920 Partita IVA: 13378520152 - RAEE IT0802000002813 – Cap. sociale EURO 474.303.795,00 i.v.a



- 1- Debug Attivarlo/Disattivarlo tramite il comando alt+D.
- 2- **Barra di comando** Dove è possibile modificare il Livello di tracciabilità e/o attivare la cattura direttamente su di un File di testo.

21/07	10:15:39.472	DEBUG2 T	L Transaction terminated: z9hG4bK8d94c307d456ba82
21/07	10:15:45.065	INFO U	I DEBUG TO FILE: STARTED
21/07	10:15:49.349	DEBUG2 T	L Client transaction started: z9hG4bK8d94c30833b8
21/07	10:15:49.411	DEBUG2 T	L Transaction response received: z9hG4bK8d94c3083
21/07	10:15:49.473	DEBUG2 T	L Transaction terminated: z9hG4bK8d94c30833b83752
21/07	10:15:51.422	INFO U	I DEBUG TO FILE: STOPPED
21/07	10:15:59.412	DEBUG2 T	L Client transaction started: z9hG4bK8d94c30893b0
21/07	10:15:59.472	DEBUG2 T	L Transaction response received: z9hG4bK8d94c3089
21/07	10:15:59.536	DEBUG2 T	L Transaction terminated: z9hG4bK8d94c30893b06922
21/07	10:16:09.475	DEBUG2 T	L Client transaction started: z9hG4bK8d94c308f3a8
21/07	10:16:09.535	DEBUG2 T	L Transaction response received: z9hG4bK8d94c308f
21/07	10:16:09.598	DEBUG2 T	L Transaction terminated: z9hG4bK8d94c308f3a8f332
<			
3 -	🖌 🔯 🖄 🕴	¢*	

Creazione di un TAB Personalizzato

È possibile creare un Tab personalizzato e aggiungere contatti selezionati al suo interno, rinominare la Directory ed eliminarla; è possibile anche creare e rimuovere Tab in altre finestre come quelle delle chiamate In Ingresso ed In Uscita:

Copia non controllata se in formato cartaceo

OFFICE

BUSINESS

Wind Tre S.p.A. con Socio Unico - Direzione e Coordinamento VIP-CKH Luxembourg S.à r.I. Sede Legale: Via Monte Rosa, 91 20149 Milano (MI), Italia - Reg. Imp/C.F.: 02517580920 Partita IVA: 13378520152 - RAEE IT0802000002813 – Cap. sociale EURO 474.303.795,00 i.v.a



1. Creazione nuovo Tab:

- Fare click con il tasto destro sulla barra delle schede in alto
- Click su Aggiungi > Rubrica > Locale
- Nominare il nuovo Tab -> Es: Rubrica 2
- Click "Invio" per salvare.



2. Modifica e cancellazione del Tab:

- Seleziona la Directory appena creata e fare click con il pulsante destro del mouse nello spazio bianco sottostante.
- Click su Rubrica > Rinomina > Nome Tab Es. "Rubrica 2" e modificarlo.
- Click "Invio" per salvare.

X Impostazioni	Statistiche	P Elenco	CommPo	rtal	S Contatti	in loca	le 🙎 Parcheggio	🔊 Contatti	2 Test
				-					
	25	Rubrica	► .	Ø	Rinomina		Test	4	
	2	Utente		5	Telefono	•			
			(9	Saluto	•			
			1	J	Nota				
				*	Importa	*			
				1	Esporta				
			3	-	Elimina				
				+	Aggiungi	•			

• Per eliminare il Tab, click "Elimina" > dare OK di conferma:



```
Copia non controllata se in formato cartaceo
```

Wind Tre S.p.A. con Socio Unico - Direzione e Coordinamento VIP-CKH Luxembourg S.à r.I. Sede Legale: Via Monte Rosa, 91 20149 Milano (MI), Italia - Reg. Imp/C.F.: 02517580920 Partita IVA: 13378520152 - RAEE IT0802000002813 – Cap. sociale EURO 474.303.795,00 i.v.a



Nel Tab "Locale" (default) sono presenti tutti gli account del cliente ma solo i primi 50 interni saranno monitorati ed avranno lo stato che identifica la presence (LINE MONITORING).

E' possibile creare un Tab/Rubrica "dedicata" dove inserire solo gli account/DN da monitorare.

1- Per **aggiungere un Tab** e inserire al suo interno i contatti esistenti del gruppo mettendoli in monitoraggio, basta prima creare un Tab personalizzato come da figura di seguito (es. Rubrica Milano)



- Per aggiungere gli Utenti basta fare click su un Utente > Aggiungi sul nuovo Tab; oppure trascinarlo.
- Automaticamente nel Tab creato (ad Esempio "Rubrica Milano"), tutti gli utenti esportati dal Locale verranno messi in Monitoraggio da parte dell'Operatore, visibili in colore Verde.

I TAB personalizzati non saranno visibili da interfaccia OFFICE SMART WEB ma saranno modificabili/eliminabili solo dall'applicazione Posto Operatore.

DEEICE

RUSINESS

Wind Tre S.p.A. con Socio Unico - Direzione e Coordinamento VIP-CKH Luxembourg S.à r.I. Sede Legale: Via Monte Rosa, 91 20149 Milano (MI), Italia - Reg. Imp/C.F.: 02517580920 Partita IVA: 13378520152 - RAEE IT0802000002813 – Cap. sociale EURO 474.303.795,00 i.v.a



1.7.1 - +390712377200 0712377200 0712377200		-	0 X
Pronto			
++ In ingresso • • < > ×	Locale CorbiteNew Milano Cancellami2	Contatti Benco Statistiche Topostazioni CommPortal Debug	* + + X
∫+● In uscita v () ×	Soponibile	Telefono Saluto Saluto Importa Esporta Elimina Aggiungi	
Q. Ricerca globale			
Q [2 Sate: Dissonibile - Latenza El Scorteria 0 17 Perus 0 2 Ingresso 4 Upràs im Tatiera - • in ingre	 - [] - ☎ - ૐ - ? - Utenti: 1 0 -+ In uscita: 0 ① In atteax: 0		

• L'Operatore può creare anche un Tab con contatti esterni come fornitori, privati, amici, contatti di altre aziende (rubrica personale):

🚳 Voice Operator Panel ® 1.7.1 - +	390825800061 0825	800061				_
Pronto						
🍎 🖉 🗘 🕽						
•	$\bullet \land \flat \mathbf{x}$	P Elenco 🚺 CommPortal	💄 Contatti in locale	2 Parcheggio	🔊 Contatti	Opèeratore Mario
		Rossi, Mario Spa Reti To 028901234				
•→ In uscita	$\bullet \diamond \flat \mathbf{x}$					

 L'Operatore di default può monitorare fino a 50 utenti; se l'Operatore ne inserisce es. 2 in più, non vedrà lo stato ("Presenza: Non riuscita"); per aumentare il numero degli utenti monitorati è necessario contattare il 1928 (sconsigliato perché la visualizzazione non è ottimale)

0825800061	0825800062	0825800099
2 0061	2 0062	2 0099
Disponibile	Presenza: Non riuscito	Presenza: Non riuscito

• L'operatore può anche disabilitare una e/o più utenze a sua discrezione:

Wind Tre S.p.A. con Socio Unico - Direzione e Coordinamento VIP-CKH Luxembourg S.à r.l. Sede Legale: Via Monte Rosa, 91 20149 Milano (MI), Italia - Reg. Imp/C.F.: 02517580920 Partita IVA: 13378520152 - RAEE IT0802000002813 – Cap. sociale EURO 474.303.795,00 i.v.a



Rubrica Utente Informazione Contatto Modifica Modifica Trinica Rinomina	08258 0027 Disponibile) () () ()	Chiama Intercom Trasferisci Riattacca		2580	0028	a Di	0029 sponi	0825800029) jbile
Contatto Image: Presenza Image: Presenza Image: I		2 ² 2]=	Rubrica Utente Informazione	* * *				_	
	lun e or	8	Contatto	•	 2 2 2 3 4 4<	Presenza Modifica Rinomina Elimina	+	8	Disattiva ID ►

• Esempio di una Utenza disabilitata lato Operatore:



• Da questo momento l'Operatore NON monitorerà più l'utente disabilitato, quindi non vedrà i cambiamenti di stato (Disponibile, Occupato, Conferenza ecc..); questo non comporta nessun effetto verso l'utente che autonomamente continuerà ad essere registrato e attivo.

In caso di due Posti Operatore è consigliato creare una Rubrica dedicata per ogni singolo Posto Operatore contenente i propri account monitorati.

In caso di trasferimento di chiamata per indisponibilità di uno dei due Posti Operatore, sarà più facile identificare le numerazioni monitorate dall'altro Posto Operatore perché raggruppati in una rubrica dedicata

In caso di più Posti Operatore è necessario disabilitare lo "Show Presence" dall'interfaccia di gestione OFFICE SMART WEB (default di sistema che restituisce in automatico lo stato della linea/account all'attivazione del Posto Operatore) da tutti i Posti Operatore.

Copia non controllata se in formato cartaceo

Wind Tre S.p.A. con Socio Unico - Direzione e Coordinamento VIP-CKH Luxembourg S.à r.l. Sede Legale: Via Monte Rosa, 91 20149 Milano (MI), Italia - Reg. Imp/C.F.: 02517580920 Partita IVA: 13378520152 - RAEE IT0802000002813 – Cap. sociale EURO 474.303.795,00 i.v.a



🟫 Voice Operator Panel - Modifica impostazioni per Wind3 PQR: Se	ede di Rho / 0712377200 come Admin			Filtro impostazioni	Elimina
	> Office365 (Calendars, Contacts, Mail)				
	>Outlook				
	> Network				
	>Audio				
	>Restrict				
	> Debug				
	> License				
	✓ Directories				
	♥Directory 1				
	Directory name	Locale		Arr	ministratore di SP
	Phone number type	Extensions	~	An An	ministratore di SP
	Phone number range (start)			An	ministratore di SP
	Phone number range (end)			Arr	ministratore di SP
	Phone number prefix	None	~	Arr	ministratore di SP
1	Show presence O	⊖ Si ⊛ No			Re-imposta
	Presence status alerts O	🖸 Available 🖾 Ringing 🖾 Busy 🖾 DND		Arr	ministratore di SP
	Directory linked line O				Predefinito
	Directory greeting sentence				Predefinito
	Default layout O	Table	~		Predefinito
	>Directory 2				
	> Directory 3				
	>Directory 4				
	Directory 5				
	> Directory 6			Clicco	per aprire o chiudere questo grup
Stampa + Espandi tutti O Importa O Esporta Ripristina tutte	e le impostazioni predefinite		🖉 Aggiorna 🗈 telefono/i immediatamente dopo av	er salvalo 🗙 Rimuovi modific	he 🖌 Salva modifiche

Il Posto Operatore dovrà manualmente selezionare gli account da monitorare nel Tab "Locale" (che contiene tutti gli account del centralino) fino ad un massimo di 50 account per Posto Operatore.

Sx Voice Operator Panel # 1.7.1 190712377200 0712377200				- = ×
re in ingresso 🔹 🕫	X P Contatti P Dence (Statistiche Rimpostacioni Marco To Gali	CommPortal of Debug 2 Loc	ale 1 Milane + 4 + X
re In utcita	× 2 051	127 046 Dr	Mauricio Tr 033	Lab 1 127 072
- J	14b 2 127 073	22 070 Portuig	Posto Operatore	Roberto 12 034
Q., Rocerca globale Promessuria EE E-mail E Nota + 1 Rubrica Uterce Cognome	Status 22 076	22 077	Test Da Tr 001	2017 107 205
EQ_e ■ State: Disposibile .d. Latence and Segreterian 0 127 Percen 0 & Ingresso 40 Usche	Q.+ ↓ + □ + 〒 + ↓ + 1 Tetier ++ In ingress 0 ++	F - Utentii 32 In uscita: 0 - {] In attesa: 0		

Wind Tre S.p.A. con Socio Unico - Direzione e Coordinamento VIP-CKH Luxembourg S.à r.I. Sede Legale: Via Monte Rosa, 91 20149 Milano (MI), Italia - Reg. Imp/C.F.: 02517580920 Partita IVA: 13378520152 - RAEE IT0802000002813 – Cap. sociale EURO 474.303.795,00 i.v.a



1.7.1 - +390712377200 0712377200	-	
Pronto P O J		
f +● In ingresso v 4 ▷ X	Contatti Contatt	~ 4 ⊳ x
f++ In uscita v 4 ▷ X		
I E - I J Q. Ricerca globale pt Promemoria E E-mail I Nota → 4 ▷ × Rubrica Utente Cognome		
IQ.+ \$ Stato: Disponibile → Latenza Sepreteria:0 ☎ Persa:0 & Ingresso ቀ Uscita	[Q - [] ■ - 図 - 図 - ジ - ? - Utenti: 3 Statica - + In ingresso 0 - + In uncita: 0 - 0 In attess: 0	



Wind Tre S.p.A. con Socio Unico - Direzione e Coordinamento VIP-CKH Luxembourg S.à r.l. Sede Legale: Via Monte Rosa, 91 20149 Milano (MI), Italia - Reg. Imp/C.F.: 02517580920 Partita IVA: 13378520152 - RAEE IT0802000002813 – Cap. sociale EURO 474.303.795,00 i.v.a



Woice Operator Panel @ 1.7.1 - + 390712377200 0712377200				-	
Pronto P ())					BUSINESS
▼4.0×	🛐 Contatti 😰 Elenco 🌘 St.	itistiche 😤 Impostazioni 👩 🤇	ommPortal 💣 Debug 💄 Local	e 💄 Milano	* 4 b X
	0712377064 Prem TO 064 Disponibile	Angelo C 036 Disponibile	Fabio T 050 Disponibile T	Marco I To 048 Disponibile	
			13		
s⇒ in uscita v d. P ×					
O Ricerca dichala - Romamoria (27 E-mail 178 Nota					
Rubrica Utente Cognome					
io.[I frenchi d			
1 4	: 3 ·	Otentic 4			

😩 Stato: Disponibile 👍 Latenza 👜 Segreteria: 0 🕿 Persa: 0 🦿 Ingresso 🌵 Uscita 🎰 Tastiera 🔸 In ingresso: 0 🔸 In uscita: 0 🖞 In attesa: 0

• Fare click su "Aggiungi" per aggiungere un nuovo contatto, es.:

Utente		×
Cogno	me:	Zanna
No	me:	Maria
🟴 Azienda	\sim	ParlaCom
🕨 Ufficio	\sim	HR
🟴 Titolo	\sim	HR
Telefono	\sim	0004
Cellulare	\sim	3456789111
≡ E-mail	\sim	zannam@gmail.com
S XMPP	\sim	Zara
📅 Calendario	\sim	domani
🌑 Web	\sim	http://www.parlacom.it
	\sim	
Prese	nza:	🔁 Attiva 🗸 🗸
		Salva

Copia non controllata se in formato cartaceo

Wind Tre S.p.A. con Socio Unico - Direzione e Coordinamento VIP-CKH Luxembourg S.à r.l. Sede Legale: Via Monte Rosa, 91 20149 Milano (MI), Italia - Reg. Imp/C.F.: 02517580920 Partita IVA: 13378520152 - RAEE IT0802000002813 – Cap. sociale EURO 474.303.795,00 i.v.a



2- Si possono importare ed esportare anche contatti direttamente da interfaccia Office Smart Web e/o Esterni su file .csv:

🔮 Rubrica	•	0	Rinomina	Þ
2 Utente	•	8	Telefono	Þ
2		9	Saluto	•
		17	Nota	
File (vCard, CSV, XML)		2	Importa	Þ
\$ Metaswitch CommPortal		-	Esporta Elimina	
		+	Aggiungi	Þ

Eliminazione contatto su Tab personalizzato



Modifica naming "Tab" di default es, Locale, Parcheggio

Per modificare il naming delle etichette/Tab di default (es. Rubrica Interni, Parcheggio, Contatti...) è necessario connettersi all'interfaccia OFFICE SMART WEB con utenza ADMIN ed entrare nella sezione TELEFONI.





Entrare nell'interfaccia OFFICE SMART WEB-> sezione TELEFONI



Selezionare i tre puntini (...) -> selezionare CONFIGURA TELEFONI -> VOICE OPERATOR PANEL tasto MODIFICA ->

Wind Tre S.p.A. con Socio Unico - Direzione e Coordinamento VIP-CKH Luxembourg S.à r.I. Sede Legale: Via Monte Rosa, 91 20149 Milano (MI), Italia - Reg. Imp/C.F.: 02517580920 Partita IVA: 13378520152 - RAEE IT0802000002813 – Cap. sociale EURO 474.303.795,00 i.v.a



🗃 Gestisci i tuoi telefoni - Google Chrome								- 🗆	×
ce.officesmart.windtrebusiness.it/session035b75	5910492c532148855f803d94e7e/	line0631056816/p	honeprofiles.htn	h					
☆ Selezione telefono per BS Large01_14	92456511759: SEDE TEST I	ROMA VIA IDRO	OVORE_15322	218207240 / (0631056816 coi	inglese	italiano	:	×
Gestisci i tuoi telefoni						Google Translat	e		
Voice Operator Panel Modifica									
Crea nuovo profilo									
🗧 🔎 Scrivi qui per eseguire la ricerca	ji 📻 💶	9 2	6	x w	<u> </u>	18℃ ^ 🖬	🔩 🦟 🕼 іта	12:20 04/11/2021	25

DIRECTORIES-> es. entrare nella DIRECTORY 1 -> modificare solo il campo DIRECTORY NAME inserendo il nuovo nome scelto e fare "Salva Modifiche"

🗃 Gestisci i tuoi telefoni - Google Chrome				- 🗆 ×
ce.officesmart.windtrebusiness.it/session035b759	10492c532148855f803d94e7e/line0	631056816/phoneprofiles.html#JOHER_VoiceOperatorPanel		₫ ₂
🟫 Voice Operator Panel - Modifica imposta		511759: SEDE TEST ROMA VIA IDROVORE_1532	218207240 / 0631056816 come	Admin
			Filtro impostazioni	Elimina
	>XMPP - AMS			
	>Network			
	>Audio			
	>Restrict			
	>Debug			
	> License			
	♥ Directories			
	✓ Directory 1			
	Directory name	Rubrica Interni	Amministra	tore di SP
	Phone number type	Extensions	✓ ▲ Amministra	tore di SP
	Phone number range (start)		Prede	finito
	Phone number range (end)		Prede	finito
	Phone number prefix 💿	None	✓ ▲ Amministra	tore di SP
A Stampa	Esporta Ripristina tutte le impo	stazioni predefinite	ato 🛛 🗶 Rimuovi modifiche 🛛 🛹 Sa	Iva modifiche
				-
Scrivi qui per eseguire la ricerca	ji 📻 💶 🤇) 📀 🤄 😘 💻 💻 🕚	Ҫ 18°С \land 🗔 🝖 🌈 🕼 ПА	12:21 04/11/2021

Copia non controllata se in formato cartaceo

Wind Tre S.p.A. con Socio Unico - Direzione e Coordinamento VIP-CKH Luxembourg S.à r.l. Sede Legale: Via Monte Rosa, 91 20149 Milano (MI), Italia - Reg. Imp/C.F.: 02517580920 Partita IVA: 13378520152 - RAEE IT0802000002813 – Cap. sociale EURO 474.303.795,00 i.v.a



Presentazione e Informazioni Utenti

Cliccando con il tasto destro del mouse all'interno del riquadro di un singolo utente del gruppo, possiamo aprire un menu completo dove possiamo effettuare la Chiamata, avere tutte le informazioni dell'utente stesso e poterlo modificare tramite "Modifica":

- 1- Nel riquadro dell'utente troviamo le seguenti informazioni di base:
 - Cognome e Nome
 - Azienda
 - Ruolo
 - Numero Breve
 - Lo stato dell'utente
 - In basso tutte le Informazioni aggiunte (Mail, Mobile, Calendario Eventi, Note, ecc..)



- 2- L'utente cambierà lo stato in caso di chiamata, attesa, non disponibile, occupato. Inoltre cambierà anche di colore rendendolo visibile sulla fascia a sinistra del riquadro:
 - Verde -> Disponibile nel ricevere ed effettuare chiamate.
 - Arancione -> Risposto In attesa Occupato
 - Giallo -> Sta squillando
 - Rosso -> Non disturbare
 - Grigio -> Non attivo (le informazioni non sono presenti)



Copia non controllata se in formato cartaceo

Wind Tre S.p.A. con Socio Unico - Direzione e Coordinamento VIP-CKH Luxembourg S.à r.I. Sede Legale: Via Monte Rosa, 91 20149 Milano (MI), Italia - Reg. Imp/C.F.: 02517580920 Partita IVA: 13378520152 - RAEE IT0802000002813 – Cap. sociale EURO 474.303.795,00 i.v.a



0825800005	
🟓 0005	
Occupato	
	L

	0825800004	
B 0004		





Storico e Statistiche delle chiamate

L'Operatore può visualizzare, tramite il Tab "Elenco", tutte le chiamate e azioni effettuate nell'arco della giornata e\o lo storico giornaliero dei giorni precedenti (selezionabile mediante le frecce); sarà possibile fare anche una ricerca per data e per utente.

Inoltre, è possibile avere una statistica delle chiamate tramite il Tab "Statistic".

1. Elenco -> di default saranno visibili solo le Chiamate di ingresso ed uscita effettuate dall'Operatore e NON quelle lato Utenti dal Posto Operatore:

2 L	ocale 💡	Impostazioni 🛛 🗣 Statistiche 🛛	🙄 Elenco 🛛 🗟 CommPortal 🛛 🙎 Contatti in locale	e 🙎 Parcheggio 🔮 Contatti	
*	۲		Tuesday 21/09/2021 12:57:49 - 15:43:14		
IU S	Data 🗸	Da	A	In attesa	Ora
· +)	15:43:14	+390825800061 0825800061	10		0:00:03
· +)	15:43:06	+390825800061 0825800061	10		0:00:05
• >)	15:18:59	+390825800061 0825800061	10		0:00:05
• >)	15:18:33	+390825800061 0825800061	10		0:00:05
••)	15:18:17	+390825800061 0825800061	10		0:00:05
ز +•	15:13:58	00825800003	+390825800061		0:00:43
¢ا≁	15:13:56	00825800004	10	0:00:08	0:00:09
•+ 2	13:09:38	00825800004	+390825800061		0:00:40
•→ 🖀	13:09:07	+390825800061 0825800061	0004 0825800004		0:00:13
•• J	13:08:31	+390825800061 0825800061	0003 0825800003	0:00:12	0:01:37
• 🗲 🖣	13:08:25	Anonymous	+390825800061	0:01:41	0:01:44
ر +•	12:57:49	00825800004	+390825800061		0:00:34

2. Elenco -> selezionando una data:

2 Lo	ocale 🛞	Impostazioni 🛛 🗣 Statistiche 👔 🛙	lenco	0	Comm	Portal		Cont	atti in le	ocale 🙎 Parcheggio 🔮 Contatti 🛛 👻 🗸				
«	Wednesday 15/09/2021 11:24:31 - 16:43:08													
IU S	Data 🗸	Da	4		Septe	ember	2021		Þ	In attesa Ora				
·+ 2	16:43:08	+390825800061 0825800061	Mon	Tue	Wed	Thu	Fri	Sat	Sun	0:00:00				
•>8	16:42:42	+390825800061 0825800061	30	31	1	2	3	4	5	0:00:08				
•>8	16:42:08	+390825800061 0825800061	13	14	8	9	10 17	11	12	0:00:22				
•• J	16:41:01	+390825800061 0825800061	20	21	·	10		10		0:00:08				
•>8	16:40:32	+390825800061 0825800061								0:00:23				
•>B	16:38:56	+390825800061 0825800061		_						0:00:17				
•> T	16:38:35	+390825800061 0825800061	Today: 21/09/2021							0:00:19				
•→窗	16:37:59	+390825800061 0825800061				0003	0825	8000	03	0:00:13				

3. Elenco -> selezionando una ricerca per Nome o Numero:

Copia non controllata se in formato cartaceo

Wind Tre S.p.A. con Socio Unico - Direzione e Coordinamento VIP-CKH Luxembourg S.à r.l. Sede Legale: Via Monte Rosa, 91 20149 Milano (MI), Italia - Reg. Imp/C.F.: 02517580920 Partita IVA: 13378520152 - RAEE IT0802000002813 – Cap. sociale EURO 474.303.795,00 i.v.a



S Lo	cale 🛞	Impostazioni	🕞 Statistiche	Elenco	CommPortal	2 Contatti in locale	2 Parcheggio	🔊 Contatti	▼ 4 ≥ 3
«	<			Wedness	lay 15/09/2021 1	1:24:31 - 16:43:08)	•
IU S	Data 🗸	Da			A			In attesa	Ora
•>B	16:42:08	+390825800	061 0825800061		0003 0	825800003			0:00:22
•>☎	16:40:32	+390825800	061 0825800061		0003 0	825800003			0:00:23
•→窗	16:38:56	+390825800	061 0825800061		0003 0	825800003			0:00:17
•→☎	16:37:59	+390825800	061 0825800061		0003 0	825800003			0:00:13
•• J	16:36:48	+390825800	061 0825800061		0003 0	825800003			0:00:00
•→☎	16:28:46	+390825800	061 0825800061		0003 0	825800003			0:00:18
•• J	11:25:35	+390825800	061 0825800061		0003 0	825800003			0:00:01
•• J	11:24:31	+390825800	061 0825800061		0003 0	825800003			0:00:18
! Q (082580000	3							
1 🎸 -	?•	Chiamate: 8 II	n ingresso: 0 In u	scita: 8					

4. Statistiche della giornata:

💄 Locale 🛛 💸 Impostazio	oni 🕞 Statistich	e 🗳 Elenco 🧔	CommPortal	Contatti in locale	Parcheggio	🔊 Contatti
« (Tuesd	lay 21/09/2021 12:	57:49 - 15:43:17		
Operatore	Totale	Media	Massimo	Picco		
Tempo di conversazio	0:03:08	0:00:17	0:00:53	13:09:21		
Chiamate globali	Totale	All'ora	Percentuale			
• Chiamate in arrivo	5	0	42%			
Thiamate perse	1	0	20%			
 → Chiamate in uscita 	7	0	58%			
🖒 Chiamate trasferite	1	0	8%			
	1	1	1			
Chiamate in arrivo	Media	Massimo	Picco			
🌲 Tempo prima della ris	0:00:04	0:00:06	15:13:56			
🖞 Tempo in attesa	0:00:54	0:01:41	13:08:32			
🕑 Durata	0:00:46	0:01:44	13:08:28			
2 Chiamate concomitanti	1	2	13:09:38			
Chiamate in attesa		1	13:08:32			
Chiamate in uscita	Media	Massimo	Picco			
Tempo prima della ris	0.00.06	0.00.05	12:08:31			
Tempo in attera	0.00.12	0.00.12	13:00:01			
Durate	0:00:12	0:00:12	13:09:00			
O Durata	0:00:19	0:01:57	13:08:57			
		2	13:09:07			
Chiamate in attesa		1	13:09:08			

5. Statistiche ricerca per data:

≪ <			Tueso	lay 2	1/09/2	021 1	2:57:4	9 - 15	43:17	1		>	•
Operatore	Totale	Media	4		Septe	ember	2021		Þ		 	 	
Tempo di conversazio	0:03:08	0:00:17	Mon 30	Tue 31 7	Wed	Thu 2 9	Fri 3 10	Sat 4 11	Sun 5 12				
Chiamate globali	Totale	All'ora	13	14	15	16	17	18	19				
• Chiamate in arrivo	5	0	20	21	22	J							
Thiamate perse	1	0											
 ↔ Chiamate in uscita 	7	0		C	т	oday:	22/09	/2021					
🏠 Chiamate trasferite	1	0		8%						1			
Chiamate in arrivo	Media	Massimo		Pic	co						 	 	
🔔 Tempo prima della ris	0:00:04	0:00:06		15:	13:56							 	
 Tempo in attesa 	0.00.54	0.01.41		13:0	08:32								

Attivazione/Disattivazione del Non Disturbare (Posto Operatore)

L'Operatore può decidere (es. pausa pranzo, emergenza e/o altro) di attivare lo stato di "Non Disturbare" tramite il pannello di Controllo o anche da interfaccia Office Smart Web; in entrambe le opzioni lo stato viene automaticamente sincronizzato.

- 1- Attivazione e Disattivazione tramite la gestione da Pannello di Controllo:
- Posizionarsi con il mouse sulla barra di stato in basso a sinistra.

				:0							
0	Non disturbare			i Q • [
	Disponibile			i 2º -	1 🗄 - 🛛 🖀	- ≯ - ?	 Utenti: 1 	12			
2	Stato: Disponibile	-å- Laten:	a 🛛 🙀 Segreteria	🕿 Persa: 0 🚦	🕽 Registra	🗶 Ingresso	🌵 Uscita	🚋 Tastiera	• In ingresso: 0	•→ In uscita: 0	In attesa: 0

- Attivare lo stato "Non Disturbare".
- Tutte le chiamate verranno trasferite in Segreteria.



Noice Operator Panel © 1.7.1 - + 390825800061 0825800061		
Non disturbare		
🍎 8 Q I		
●◆ In ingresso → 4 ▷ ×	💄 Locale 💸 Impostazioni (Statistiche 😰 Elenco 🔯 Con
	0825800002 Spa Cr 0002 Disponibile Cr 2	0825800003 2 0003 Disponibile 2
uscita v d b X	0825800005 2 0005 Disponibile 2	0825800006 2 0006 Disponibile 2
Promemoria Nota Web E-mail A: A: Allega	0825800012 0825800012	0825800013 3 0013
Oggetto: Invia	Disponibile	Disponibile
	Q ■ - = - 2 - 3 -	Utenti: 26
😑 Stato: Non disturbare 斗 Latenza 📠 Segreteria 🖀 Pe	rsa: 0 豦 Ingresso 🌵 Uscita 🚋	Tastiera •← In ingresso: 0 •→ In

- 2- Attivazione "Non Disturbare" tramite Office Smart Web:
 - accedere all'interfaccia OFFICE SMART WEB come Utente o come ADMIN
 - selezionare "Non Disturbare"



- 3- Disattivazione "Non Disturbare" tramite interfaccia Office Smart Web:
 - accedere all'interfaccia OFFICE SMART WEB come Utente o come ADMIN
 - selezionare "Disponibile alle chiamate"

Wind Tre S.p.A. con Socio Unico - Direzione e Coordinamento VIP-CKH Luxembourg S.à r.I. Sede Legale: Via Monte Rosa, 91 20149 Milano (MI), Italia - Reg. Imp/C.F.: 02517580920 Partita IVA: 13378520152 - RAEE IT0802000002813 – Cap. sociale EURO 474.303.795,00 i.v.a



4- Tramite il Posto Operatore è possibile anche visualizzare se è attivo il "Non Disturbare" sul singolo Utente:

Pronto P Q J				
• • In ingresso	• 4 Þ.x	Locale % Impostazioni	Statistiche (PElenco CommP 0825800003 0825800003 0825800003 0825800003 0825800003 0825800003 0825800003	Portal Contatti in locale Parce 4 0825800004 © 0004 Non disturbare
↔ In uscita		0825800005 27 0005 Disponibile 27	0825800006 37 0006 Disponibile 37	0825800011 2 0011 Disponibile 2
i 📴 - 🤰 I Promemoria 🛛 Nota 🚳 Wel	p E-mail ▼ 4 	0825800012	0825800013	0825800014
A:	Allega	2 0012	2 0013	2 0014
Oggetto:	Invia	Disponibile	Disponibile	Disponibile

Gestione delle chiamate In Ingresso

Il Posto Operatore, tramite il tasto destro del mouse può, oltre che prendere la chiamata in Ingresso, compiere alcune azioni: rifiutarla, metterla in attesa, trasferirla, parcheggiarla ecc....

1- Stato della chiamata in Ingresso, viene visualizzato il Numero del Chiamante:

Copia non controllata se in formato cartaceo

OFFICE SMART

BUSINESS

Wind Tre S.p.A. con Socio Unico - Direzione e Coordinamento VIP-CKH Luxembourg S.à r.I. Sede Legale: Via Monte Rosa, 91 20149 Milano (MI), Italia - Reg. Imp/C.F.: 02517580920 Partita IVA: 13378520152 - RAEE IT0802000002813 – Cap. sociale EURO 474.303.795,00 i.v.a



Pronto P 🖓 🗘	ړ		
•← In ingresso		▼ 4 ▷	×
00825 20 00 Sta so	800002 825800002 J uillando	0:00:16 + 390825800061	

2- Posizionandosi con il mouse sullo specchietto della chiamata e cliccando con il tasto Destro, si apriranno le varie opzioni:

🔴 🖉 Q 🤰		
• 🗧 In ingresso		$\checkmark \triangleleft \triangleright \times$
00825800002		0:00:11
Sta squillando	2	Rispondi
	Ð	In attesa
	29	Conferenza
	22	Aggiungi a 🛛 🕨
	ŵ	Trasferisci
	Ģ	Rifiuta

3- Nel caso di Risposta, lo specchietto cambia la sua colorazione da Rossa a Verde:

() In	nterlocutore: 00825800002	
9	P 🕡 🤰 0:01:40	
• thing	gresso 💌 🗸	×
	00825800002 0:01:	:40
	2 00825800002 +3908258000 Risposto	61

4- Alla Risposta cambieranno anche le opzioni lato Operatore:



```
Copia non controllata se in formato cartaceo
```

Wind Tre S.p.A. con Socio Unico - Direzione e Coordinamento VIP-CKH Luxembourg S.à r.I. Sede Legale: Via Monte Rosa, 91 20149 Milano (MI), Italia - Reg. Imp/C.F.: 02517580920 Partita IVA: 13378520152 - RAEE IT0802000002813 – Cap. sociale EURO 474.303.795,00 i.v.a



5- Si potranno anche avere più di una chiamata in Ingresso e quindi avere una coda delle chiamate, a questo punto avremmo più opzioni nella gestione delle code.

Interlocutore: 00825800002			
•← In ingresso	$\bullet \triangleleft \triangleright \mathbf{x}$		
00825800002 00825800002 00825800002 Risposto	0:05:39 + 390825800061		
00825800004	0:00:10 +390825800061		

6- Rispondendo alla chiamata In Ingresso in coda, la prima chiamata passa in automatico nello stato di Attesa di colore Arancione:

Interlocutore: 00825800004				
• 🗧 In ingresso	$\mathbf{z} \mathrel{\triangleleft} \mathrel{\triangleright} \mathbf{x}$			
00825800002	0:06:25 +390825800061 0:00:35			
00825800004 00825800004 00825800004 Risposto	0:00:36 + 390825800061			

7- Si potrà quindi passare da una chiamata all'altra sempre posizionandosi sullo specchietto della chiamata in corso con il mouse e cliccando con il tasto destro:



Copia non controllata se in formato cartaceo

Wind Tre S.p.A. con Socio Unico - Direzione e Coordinamento VIP-CKH Luxembourg S.à r.l. Sede Legale: Via Monte Rosa, 91 20149 Milano (MI), Italia - Reg. Imp/C.F.: 02517580920 Partita IVA: 13378520152 - RAEE IT0802000002813 – Cap. sociale EURO 474.303.795,00 i.v.a



Parcheggiare una o più chiamate In Ingresso

Nel caso che l'Operatore abbia in coda più chiamate da gestire o abbia una chiamata troppo tempo in Attesa (oltre i 2 minuti), la chiamata potrà essere parcheggiata:

Interlocutore: 008258	00002
•← In ingresso	$\bullet \triangleleft \triangleright \mathbf{x}$
00825800002 00825800002 00825800002 Risposto	0:09:15 + 390825800061
00825800004 ♀ 00825800004 In attesa	0:03:26 +390825800061 0:02:24

 In questo caso l'Operatore, per non perdere la chiamata in Attesa e/o gestirla in un secondo tempo, potrà parcheggiarla mettendola in "Parcheggio" (Orbita) e riprenderla in seguito; basterà trascinare lo specchietto della chiamata in attesa all'interno del TAB "Parcheggio". E' possibile avere fino a un max 10 di 10 chiamate in "Parcheggio"

Solution Voice Operator Panel © 1.7.1 - + 390825800061	0825800061				
Interlocutore: 00825800003					
•+ In ingresso	$\bullet \land \flat \times$	💄 Locale 🛛 🛠 Impostazioni	🗣 Statistiche 😰 Elenco 🔯 🤇	CommPortal 🔒 Contatti in locale	2 Parcheggio
00825800003 2 00825800003 Risposto	0:00:25 + 390825800061	10 Ta 10 Sta squillando	11 11 11 11 Disponibile	12 Ta 12 Disponibile	Ta 13 Disponib
● In uscita	- ∉ ⊨ x	14 Ta 14 Disponibile	15 To 15 Disponibile	The second secon	To 17 Disponib

2. Per riprendere la chiamata messa in "Parcheggio" (Orbita) basterà posizionarsi con il Mouse sull'utente parcheggiato e cliccare il pulsante destro per accedere alle opzioni:

Wind Tre S.p.A. con Socio Unico - Direzione e Coordinamento VIP-CKH Luxembourg S.à r.I. Sede Legale: Via Monte Rosa, 91 20149 Milano (MI), Italia - Reg. Imp/C.F.: 02517580920 Partita IVA: 13378520152 - RAEE IT0802000002813 – Cap. sociale EURO 474.303.795,00 i.v.a



 Voice Operator Panel 1.7.1 - +390825800061 0825800 Pronto 	0061			
	Rubrica1 ■ 10 10 < {0004} Sta squillando	Local 2 Orb	its %Impostazion	i 🗣 Statistiche
	15 Ta 15 Disponibile	 Intercon Intercett Trasferis Riattacc Rubrica Utente 		

3. Selezionando dalle opzioni "Intercetta" possiamo riprendere l'utente parcheggiato; la chiamata si sposterà nella finestra delle chiamate in Uscita:



- La chiamata parcheggiata risulterà in Uscita in quanto l'Operatore per riprendere l'utente messo in attesa deve richiamare il servizio di Parcheggio.
- Può essere utilizzata anche la funzionalità drag ad drop per posizionare la chiamata dal Parcheggio alla sezione delle chiamate in uscita.

Gestione delle chiamate In Uscita

Copia non controllata se in formato cartaceo

Wind Tre S.p.A. con Socio Unico - Direzione e Coordinamento VIP-CKH Luxembourg S.à r.l. Sede Legale: Via Monte Rosa, 91 20149 Milano (MI), Italia - Reg. Imp/C.F.: 02517580920 Partita IVA: 13378520152 - RAEE IT0802000002813 – Cap. sociale EURO 474.303.795,00 i.v.a



L'Operatore può effettuare una chiamata e/o più chiamate in uscita tramite la tastiera in basso, presente sul Tab di stato, componendo il numero direttamente se non disponibile in Rubrica:

•→ In uscit	a	$\bullet \land \flat \times$
8- 2	o	
	00824700006	l
	00024700000	
Q Ricerca	00825800002	1
Q Ricerca Rubrica	00825800002 008827500012	/



1. Nel caso si voglia chiamare un utente appartenente al Gruppo, basterà trascinare dalla Rubrica il contatto sulla finestra delle chiamate In Uscita:

Voice Operator Panel 1.7.1 - +390825800061	0825800061		🕲 Vo	ice Operator Panel © 1.7.1 - +39082580006	1 0825800061	
Chiamata (squillo): 0003 0825800003	2	0825800003 0003	2	Interlocutore: 0003 0825800003	2	0825800003 0003
■ In ingresso	Locale Mimpostazioni	Statistiche PElenco	Col □ • € In i	ngresso → 4 ▷ ×	Locale * Impostazioni	Statistiche
	Spa 3002 Disponibile 31 32 33 34 35 35 35 35 35 35 35 35 35 35	රි 0003 Sta squillando ප			Spa 2 0002 Disponibile 2 ■	ی میں 1 0003 Risposto
→ In uscita - √ + ▷ × 0825800003 0:00:11 ☎ 93290825800061 0825800061 Sta squillando 5	0825800006 To 0006 Disponibile To	0825800011 2 0011 Disponibile 2		uscita	0825800006 0006 Disponibile 2	0825800011 3 0011 Disponibile 3
	0825800014	0825800015	: •		0825800014	0825800015

2. Anche in questo caso si potranno gestire più chiamate in Uscita:



Chiamata in Attesa in Ingresso/Uscita

L'Operatore può gestire l'attesa delle chiamate sia In Ingresso che In Uscita, gestendo più chiamate contemporaneamente:

1- Se l'Operatore è impegnato in una chiamata in ingresso e vuole rispondere ad una seconda in arrivo, la prima va automaticamente in attesa senza fare nessuna azione:

Interlocutore: 00825800002				
• In ingresso]	- ↓ ♦	×	
008258 008 008 008 008 008 008 008 0	00002 25800002 to	0:05:39 + 390825800061		
008258 2008 Sta squ	00004 25800004 Jillando	0:00:10 +390825800061		



2- Se l'Operatore è impegnato in una chiamata ed effettua una chiamata in uscita, la prima va automaticamente in attesa senza fare nessuna azione:



3- Sia per le chiamate "In ingresso" che per quelle "In Uscita", l'Operatore è in grado di cambiare lo stato delle chiamate e/o di riprendere la chiamata in Attesa cliccando con il mouse sulla finestra della chiamata in corso:

Pronto & 🖓 🎝				
• 🗧 In ingresso		•	d þ 🗙	:
00825800002 ♀ 00825800002		0:04 + 3908258000	k01)61	
In attesa	2	Rispondi		
	-	Conferenza		
	22	Aggiungi a	•	
	¢¢	Trasferisci	•	
	T	Riattacca		

OFFICE SMART

BUSINESS

•→ In uscita	\bullet \diamond \triangleright \times
0825800002	0:01:26 +390825800061 0825800061 0:01:14
0825800003 2 0003 Risposto	0:01:06 +390825800061 0825800061 In attesa
	Conferenza Aggiungi a
	Trasferisci
🗶 Promemoria	Kiattacca E-ma

4- L'Operatore è in grado di mettere contemporaneamente più chiamate in Attesa:



Pronto & 🗘 🎝	
• 🗧 In ingresso	$\bullet \land \flat \times$
00825800002	0:07:12 +390825800061 0:01:22
00825800004	0:01:23 +390825800061 0:00:21

5- Nel caso l'attesa superi i 2 minuti, in rosso verranno visualizzati il messaggio "In attesa" ed il contatore del Tempo; si tratta solo di un segnale d'allerta che indica il protrarsi eccessivo dell'attesa (la chiamata continuerà a rimanere in comunicazione):

Interlocutore: 008258	00002
• In ingresso	$\bullet \triangleleft \triangleright \mathbf{x}$
00825800002 00825800002 00825800002 Risposto	0:09:15 +390825800061
00825800004	0:03:26 +390825800061 0:02:24

Trasferimento di chiamata

L'Operatore è in grado di gestire i Trasferimenti di Chiamata sia in Ingresso che in Uscita. Potrà effettuare il trasferimento in tre modalità:

- 1. Posizionandosi con il mouse sopra la finestra della chiamata, cliccando con il tasto destro si aprirà il Tab delle opzioni, bisognerà digitare l'interno dell'utente da chiamare.
- 2. Trascinando la chiamata con il drag and drop sopra l'utente presente in Rubrica.
- 3. Posizionandosi con il mouse sopra l'utente in Rubrica Locale, cliccando con il tasto destro e aprendo il Tab delle opzioni si trasferisce la chiamata.
 - 1- Trasferimento della Chiamata in Ingresso e manovra da Tab In ingresso:

Copia non controllata se in formato cartaceo

Wind Tre S.p.A. con Socio Unico - Direzione e Coordinamento VIP-CKH Luxembourg S.à r.l. Sede Legale: Via Monte Rosa, 91 20149 Milano (MI), Italia - Reg. Imp/C.F.: 02517580920 Partita IVA: 13378520152 - RAEE IT0802000002813 – Cap. sociale EURO 474.303.795,00 i.v.a



Interlocutore: Anony	mous	Anonymo anonymo + 3908258	ous ous 000061
•+ In ingresso	▼ ⊲ ⊳ >	Locale 🛠 Impostazioni	🕞 Statistiche 😰 Elenco 🗟 CommPorta
Anonymous J anonymous Risposto	0:01:35 +390825800061 1 nattesa	0825800002 Spa © 0002 Occupato	0825800003
•→ In uscita	Image: Provide state Image: Provide state Image: Provide state Im		0825800006

🚳 Voice Operator Panel ® 1.7.1	- +390825800061 0825800061		
Pronto P O J			
• 🗧 In ingresso	$\checkmark \triangleleft \triangleright \times$	💄 Locale 🛠 Impostazioni	🗣 Statistiche 😰 Elenco 🚺 CommPortal
		0825800002 Spa € 0002 Occupato ☎ ♣	0825800003 කි 0003 Sta squillando කි
•→ In uscita	★ 4 b ×	0825800005	0825800006

2- Trasferimento della chiamata ad altro utente del Gruppo, tramite trascinamento del chiamante:



Wind Tre S.p.A. con Socio Unico - Direzione e Coordinamento VIP-CKH Luxembourg S.à r.I. Sede Legale: Via Monte Rosa, 91 20149 Milano (MI), Italia - Reg. Imp/C.F.: 02517580920 Partita IVA: 13378520152 - RAEE IT0802000002813 – Cap. sociale EURO 474.303.795,00 i.v.a



Solution Voice Operator Panel © 1.7.1	- +390825800061 0825800061		
Pronto P O J			
• In ingresso	$\bullet \land \flat \mathbf{x}$	Locale XImpostazioni	🕞 Statistiche 😰 Elenco 📴 CommPortal
		0825800002 Spa 2 0002 Sta squillando 2 1	0825800003 © 0003 Occupato T
•→ In uscita	• 4 b ×	0825800005	0825800006
		2 0005	2 0006

3- Trasferimento della Chiamata in Ingresso e manovra da Tab Utente Locale:

🚳 Voice Operator Panel 🖲 1.7.1 - + 390825800061 0825800061				
Interlocutore: 00825800003				
•• In ingresso • A b X	💄 Locale 🛠 Impostazioni 🛛 🗣 Statistiche 😰 Elenco 🔯 CommPorta	1		
00825800003 0:00:20	0825800002 0825800003 Spa J Chiama 1002 Intercom Intercom Disponibile Invia messaggio o			
	🖀 😰 Trasferisci 🕨 🚺 00825800003			
■ In uscita	082580 💎 Riattacca 0825800006			
	Rubrica +			
	1 0005			
	Disponibile 📔 Informazione 🕨 ile			
	Contatto ►			



- Per tutti i casi di Trasferimento avremo i due utenti in conversazione e Occupati
- Le tre manovre di Trasferimento possono essere attuate anche per le chiamate in Uscita.

Wind Tre S.p.A. con Socio Unico - Direzione e Coordinamento VIP-CKH Luxembourg S.à r.l. Sede Legale: Via Monte Rosa, 91 20149 Milano (MI), Italia - Reg. Imp/C.F.: 02517580920 Partita IVA: 13378520152 - RAEE IT0802000002813 – Cap. sociale EURO 474.303.795,00 i.v.a



Voice Operator Panel © 1.7.1 Pronto Pro 2	- +390825800061 0825800061		
● ← In ingresso	* 4 ▷ *	Locale ℜ Impostazioni 0825800002 Spa 0002 Occupato T ♣	Statistiche PElenco CommPortal
J ↔ In uscita	• 4 b ×	0825800005	0825800006

• È possibile eseguire un trasferimento di Chiamata verso un utente Occupato, tale chiamata viene accodata in attesa che si liberi l'utente precedentemente impegnato su altra chiamata:



-> Trascinare la chiamata in Ingresso sopra all'utente Occupato.

Woice Operator Panel 1.7.1 - + 390825800061 0825800061					
Pronto					
🗢 🖉 🗘 🌶					
•• In ingresso 👻 🗸 🕨 🗙	💄 Locale 🛠 Impostazioni 🛛 🗣 Stati	stiche 😰 Elenco 👩 CommPortal			
00825800005 0:01:20 ♀ 00825800005 Attesa: 0002 0825800002 In attesa 0:00:16	0825800002 Spa	0825800003 © 0003 Occupato T			
] •→ In uscita • ↓ ▷ X	0825800005 • 0005 Occupato T	0825800006 2 0006 Disponibile 2			

-> La chiamata in Ingresso andrà in attesa che l'utente occupato si liberi.

Copia non controllata se in formato cartaceo

Wind Tre S.p.A. con Socio Unico - Direzione e Coordinamento VIP-CKH Luxembourg S.à r.l. Sede Legale: Via Monte Rosa, 91 20149 Milano (MI), Italia - Reg. Imp/C.F.: 02517580920 Partita IVA: 13378520152 - RAEE IT0802000002813 – Cap. sociale EURO 474.303.795,00 i.v.a



-> Una volta che l'utente occupato si libera, automaticamente riceve la chiamata in attesa.

Trasferimento e Monitoraggio tra due Operatori

In caso di Multi sede un singolo Posto Operatore può gestire tutti gli interni dell'Azienda.

È possibile però prevedere la presenza di più Posti Operatore attivi contemporaneamente per gestire le varie sedi in collaborazione.

In quest'ultimo caso sarà necessario creare Tab dedicati ad ogni singola sede, es. Posto Operatore I con Rubrica sede Roma e Posto Operatore 2 con Rubrica sede Milano.

Ognuno gestirà le proprie numerazioni, ma potrà vedere ed eventualmente gestire le chiamate in ingresso verso una numerazione monitorata dall'altro Posto Operatore (tramite il tab Locale1). Le numerazioni afferenti l'altro Posto Operatore non avranno il monitoraggio dello stato (es. libero, occupato) dell'utente.

• Esempio Monitoraggio di Azienda con due Sedi a Milano e Roma:

Voice Operator Panel			-
Pronto			
🍎 🖉 🖓 🤰			
●◆ In ingresso	💄 Locale1 🔌 Impostazioni 🛛 🎼 Statistiche 🛛 👔	🖗 Elenco 🛛 📴 CommPortal 🔹 Contatti in locale 🛛 😫 Parcheggia	Contatti 💄 Milano
	0825800002 Spa 08258 © 0002 10003 Disponibile To 100 10003 Disponibile To 100 10003 Disponibile	000003	

Copia non controllata se in formato cartaceo

Wind Tre S.p.A. con Socio Unico - Direzione e Coordinamento VIP-CKH Luxembourg S.à r.I. Sede Legale: Via Monte Rosa, 91 20149 Milano (MI), Italia - Reg. Imp/C.F.: 02517580920 Partita IVA: 13378520152 - RAEE IT0802000002813 – Cap. sociale EURO 474.303.795,00 i.v.a



OFFICE

• Esempio di Trasferimento di chiamata tra due Operatori della stessa Azienda tramite interfaccia Office Smart Web profilo utente Interno Posto Operatore:

Home	Messaggi e Chiamate (3) Contatti		Effettua chiamata	Centralino 👻
	Stato del Telefono Lisponibile alle chiamate chiamate in entrata sara : Chiama il proprio nume A Account telefonico 0631056816 Se non c'è risposta O Inoltra a <u>un altro telefono</u> dopo 36 secondi Ise il tuo numero è occupato O Inoltra a <u>un altro telefono</u> Se il tuo numero è occupato O Inoltra a lun altro telefono Se invia alla casella vocale	Set inv Chi	Applica Annulla Impostazioni Avanzate lezionato invio rio se non si è disponibili lamate anonime	
I	tuoi servizi			



Home	Messaggi e Chiamate (3)	Contatti	Effettua chiamata Centralino 🔫
Home	Messaggi e Chiamate (3) Stato del Telefono Disponibile alle chiamate chiamate in entrata sara: Chiam Chiamate in entrata sara: Chiam A Account telefonico o631056816 Se non c'è risposta Se no trè risposta Se no trà alla casella vocale dop Se il tuo numero è occupato O inoltra a <u>un altro telefono</u> Se il tuo numero è occupato O inoltra a <u>un altro telefono</u> Se il tuo numero è occupato O inoltra a <u>un altro telefono</u> Se invia alla casella vocale	Contatti Seleziona un numero di inoltro In il O Usa un numero salvato: Numero Nome Aggiungi Aggiungi i numeri usati frequentemente alla lista. È possibile accedere ai numeri salvati da tutte le impostazioni di invio nella Call Manager 0 0 usa un numero temporaneo: 006	Effettua chiamata Centralino - Applica Annulla Impostazioni Avanzate zionato invio o se non si è disponibili amate anonime
		OK Annulla	

Conferenza tra più utenti

Copia non controllata se in formato cartaceo

Il Posto Operatore è in grado di gestire uno e/o più conferenze sia con chiamate In Ingresso che con chiamate In Uscita, mettendo in comunicazione più utenti tra di loro.

1- Per attivare una conferenza basta spostarsi con il mouse sopra l'utente chiamato e/o chiamante e con il tasto destro aprire la barra delle opzioni e selezionare Conferenza (il valore max di appartenenti alla conferenza e pari a 3):



2- Chiamata in Conferenza tra un utente In Ingresso e un utente In Uscita:

Wind Tre S.p.A. con Socio Unico - Direzione e Coordinamento VIP-CKH Luxembourg S.à r.l. Sede Legale: Via Monte Rosa, 91 20149 Milano (MI), Italia - Reg. Imp/C.F.: 02517580920 Partita IVA: 13378520152 - RAEE IT0802000002813 – Cap. sociale EURO 474.303.795,00 i.v.a



loce Operator Panel © 1.7.1 - +3908258000	61 0825800061				
In conferenza		Conferenza 00825800004 0002 0825800002 [St	a parlando]		
•	▼ 4 ▷ ×	💄 Locale1 🛠 Impostazioni	🕞 Statistiche 🛛 😰 Elenco 🔂 🧿	CommPortal 🛛 😩 Contatti in loc	ale 📲 Parcheggio 🚺 Contatti
00825800004 00825800004 Conferenza	0:00:45 +390825800061	0825800002 Spa	0825800003	0825800004	0825800005
		😻 0002 Conferenza [Sta parlando] 🖀 🛢	ත 0003 Disponibile ත	с≗ 0004 Оссирато	압 0005 Disponibile 압
		0825800011	0825800012	0825800013	0825800014
		ත 0011 Disponibile ත	업 0012 Disponibile 압	ත 0013 Disponibile ත	압 0014 Disponibile 압
e→ In uscita	✓ 4 ▷ ×	0825800016	0825800017	0825800018	0825800019
0825800002 *390825800 Conferenza [Sta parlando]	0:00:54 0061 0825800061	ත 0016 Disponibile ත	ය 0017 Disponibile ක	급 0018 Disponibile 급	업 0019 Disponibile 업
		0825800021	0825800022	0825800023	0825800024

• L'utente che chiama "In ingresso" risulterà occupato in quanto è lui il chiamante e sarà visto dall'Operatore già nello stato di Occupato.

3- Chiamata in Conferenza tra un utente In Ingresso:

Noice Operator Panel 🕫 1.7.1 - + 390825800061 0825800061					
■ In conferenza	Conferenza 00825800004 Anonymous				
•← In ingresso 👻 🖣	× Locale1 % Impostazioni	🗣 Statistiche 😰 Elenco 🧕	🕽 CommPortal 🛛 💄 Contatti in loca	ale 💄 Parcheggio 👔 Contatt	
00825800004 0:01:33 00825800004 +390825800061 Conferenza	0825800002 Spa	0825800003	0825800004	0825800005	
Anonymous 0:01:22	4 0002 Occupato	ත 0003 Disponibile ත	4 0004 Occupato	ත 0005 Disponibile ත	
	0825800011 ය 0011 Disponibile ක	0825800012 To 0012 Disponibile To	0825800013 TO 0013 Disponibile TO	0825800014 27 0014 Disponibile 27	
•⇒ In uscita 🔍 🗸	× 0825800016	0825800017	0825800018	0825800019	

- Essendo già due chiamate In ingresso l'Operatore le vede già in stato di Occupato anche dopo averle messe in conferenza.
- 4- Chiamata in Conferenza tra un utente In Uscita:

Wind Tre S.p.A. con Socio Unico - Direzione e Coordinamento VIP-CKH Luxembourg S.à r.I. Sede Legale: Via Monte Rosa, 91 20149 Milano (MI), Italia - Reg. Imp/C.F.: 02517580920 Partita IVA: 13378520152 - RAEE IT0802000002813 – Cap. sociale EURO 474.303.795,00 i.v.a



Segreteria Telefonica e posta elettronica "E-Mail"

Al Posto Operatore, come ad ogni interno, è associata una "Voice Mail", configurabile/gestibile da interfaccia Office Smart Web.

 1- La Segreteria Telefonica può essere anche chiamata ed interrogata dall'interfaccia del Posto Operatore andando sulla barra di stato in basso -> Segreteria -> Chiama (gestita con PIN di accesso) e poi seguire le indicazioni:

	2 Chiama	
😫 Stato: Disponibile 🛛 👍 Latenza	🖾 Segreteria 🛛 🕿 Per	rsa: 0 💙 Registra 豦

• L'Operatore NON può accedere alla segreteria di altri utenti.

È possibile, inoltre, da "Impostazioni" configurare la casella di posta elettronica avendo **una licenza di Office 365 o di OutLook**; questo consente anche di inviare direttamente una mail se presente sul contatto.



OFFICE SMART

BUSINESS

Copia non controllata se in formato cartaceo

Wind Tre S.p.A. con Socio Unico - Direzione e Coordinamento VIP-CKH Luxembourg S.à r.I. Sede Legale: Via Monte Rosa, 91 20149 Milano (MI), Italia - Reg. Imp/C.F.: 02517580920 Partita IVA: 13378520152 - RAEE IT0802000002813 – Cap. sociale EURO 474.303.795,00 i.v.a



Primo accesso a Office 365 e Outlook

Come anticipato, nel paragrafo precedente, è possibile importare un account di Office 365 e/o di Outlook del Posto Operatore, in modo che si possano inviare istantaneamente Mail tramite la GUI e scaricare in locale i propri contatti.

🙎 Stato: Disponibile 斗 Latenza 📠 Segreteria 🖀 Persa: 0 🎐 Registra

- 1- Accedere al Tab "Impostazioni" -> Office 365 e Outlook.
- 2- Selezionare le due opzioni e cliccare Salva (in basso) per attivarle:

Office365	
Usa Office365.	
Cambia account Office365	
Outlook	
Carica contatti Outlook.	
Sincronizza i contatti	
Rete	
	Salva
	Sdiva

3- Dopo aver cliccato sul "Salva" si aprirà una finestra di pop-up dove viene richiesto il riavvio dell'Applicativo per rendere attive le opzioni di Posta:



DEEICE

RUSINESS

4- All'avvio del Posto Operatore si aprirà una finestra di pop-up dove si chiederà all'Operatore se desidera importare i propri contatti all'interno del Tab dei "Contatti" del Posto Operatore:



5- Una volta che l'applicativo è di nuovo operativo si aprirà una finestra di Login di Office 365 per potere inserire l'account del Posto Operatore (seguendo ovviamente tutte le procedure di Microsoft tra cui i permessi legati alla propria licenza o licenza aziendale):

Microsoft	Hicrosoft
Sign in	Pick an account
Email address, phone number or Skype	jājā
No account? Create one!	Alberto.Rossi@word.com
Can't access your account?	+ Use another account
Back Next	Back
🔍 Sign-in options	
Terms of use Privacy & cookies ····	Terms of use Privacy & cookies ••••

Copia non controllata se in formato cartaceo

Wind Tre S.p.A. con Socio Unico - Direzione e Coordinamento VIP-CKH Luxembourg S.à r.I. Sede Legale: Via Monte Rosa, 91 20149 Milano (MI), Italia - Reg. Imp/C.F.: 02517580920 Partita IVA: 13378520152 - RAEE IT0802000002813 – Cap. sociale EURO 474.303.795,00 i.v.a



6- Una volta inserito il proprio Account, si aprirà una seconda finestra dove inserire le credenziali, cliccare "Sign in" per proseguire:

S Office365 A	Authorization	- 🗆 X
	Sign in	
	Alberto.Rossi@word.com	
	•••••	
	Sign in	
		Home Privacy

7- Come anticipato al punto 5 si dovranno seguire le varie procedure di sicurezza legate alla licenza di Microsoft, in questo caso abbiamo un riconoscimento tramite Token virtuale, di:

Wind Tre S.p.A. con Socio Unico - Direzione e Coordinamento VIP-CKH Luxembourg S.à r.I. Sede Legale: Via Monte Rosa, 91 20149 Milano (MI), Italia - Reg. Imp/C.F.: 02517580920 Partita IVA: 13378520152 - RAEE IT0802000002813 – Cap. sociale EURO 474.303.795,00 i.v.a



Copia non controllata se in formato cartaceo



8- Una volta riconosciute le autorizzazioni della Licenza dell'Operatore legate al proprio account si aprirà una nuova finestra, con tutte le Informazioni dell'Account Microsoft:



• Cliccare su "Accept" per proseguire e terminare la procedura.

Wind Tre S.p.A. con Socio Unico - Direzione e Coordinamento VIP-CKH Luxembourg S.à r.l. Sede Legale: Via Monte Rosa, 91 20149 Milano (MI), Italia - Reg. Imp/C.F.: 02517580920 Partita IVA: 13378520152 - RAEE IT0802000002813 – Cap. sociale EURO 474.303.795,00 i.v.a



9- Nel caso che l'Operatore NON disponga dei permessi relativi per importare il proprio Account Office 365 e/o di limitazioni aziendali, si aprirà la seguente finestra:



- Per proseguire e terminare la procedura cliccare "OK".
- 10-Nel caso del punto 9 dove l'Operatore non dispone dei relativi permessi e/o non voglia utilizzare il proprio Account di Posta, il Posto Operatore chiederà comunque una conferma prima di terminare la procedura:



Copia non controllata se in formato cartaceo

Wind Tre S.p.A. con Socio Unico - Direzione e Coordinamento VIP-CKH Luxembourg S.à r.l. Sede Legale: Via Monte Rosa, 91 20149 Milano (MI), Italia - Reg. Imp/C.F.: 02517580920 Partita IVA: 13378520152 - RAEE IT0802000002813 – Cap. sociale EURO 474.303.795,00 i.v.a



Disinstallazione del Posto Operatore

1- Accedere dal proprio PC al "Pannello di Controllo" e selezionare "Disinstalla un programma":



2- Selezionare l'applicativo Posto Operatore nell'elenco da disinstallare, come da screenshot e proseguire:



3- Selezionare "Next" per proseguire:



Voice Operator Panel Unins	tall – 🗆 🗙
	Welcome to the Voice Operator Panel Uninstall Wizard This wizard will guide you through the uninstallation of Voice Operator Panel. Before starting the uninstallation, make sure Voice Operator Panel is not running. Click Next to continue.
	Next > Cancel

4- Selezionare "Unistall" per proseguire con la disinstallazione:

Voice Operator Pa	anel Uninstall		_		×	
Uninstall Voice O	perator Panel					
Remove Voice Oper	ator Panel from y	our computer.			×	
Voice Operator Panel will be uninstalled from the following folder. Click Uninstall to st uninstallation.					e	
Uninstalling from:	C:\Users\	\AppData\Local\VoiceOper	atorPanel\			
Copyright © 2007-2021 JOHER						
		< Back U	Ininstall	Cano	el	

5- A disinstallazione completata selezionare "Next" per terminare:

Voice Operator Panel Uninstall		_	
Uninstallation Complete Uninstall was completed successfully.			2
Completed			
Show details			
Copyright © 2007-2021 JOHER			
	< Back	Next >	Cancel

Wind Tre S.p.A. con Socio Unico - Direzione e Coordinamento VIP-CKH Luxembourg S.à r.l. Sede Legale: Via Monte Rosa, 91 20149 Milano (MI), Italia - Reg. Imp/C.F.: 02517580920 Partita IVA: 13378520152 - RAEE IT0802000002813 – Cap. sociale EURO 474.303.795,00 i.v.a



6- Selezionare "Finish" per uscire e terminare:



7- Una volta terminata la disinstallazione del Posto Operatore si viene ridiretti al questionario (facoltativo):

VOP	Overview	Features	Media	Devices	Technical	F.A.Q	Pricing	Trial	References	
				Thank you for using Voice Operator Panel						
				We are sorry to see you go. If you have a moment please let us know why you uninstalled our application so we can continue to improve it.						
				Name (optional)						
				Enter your name						
				E-mail (optional)						
				Enter your e-mail						
				Reason						
				Select your reason						
				Comment (optional)						
				Enter yo	our comment					
				Send						

Wind Tre S.p.A. con Socio Unico - Direzione e Coordinamento VIP-CKH Luxembourg S.à r.l. Sede Legale: Via Monte Rosa, 91 20149 Milano (MI), Italia - Reg. Imp/C.F.: 02517580920 Partita IVA: 13378520152 - RAEE IT0802000002813 – Cap. sociale EURO 474.303.795,00 i.v.a



1. Utilizzo del Posto Operatore su altro PC

Il cliente ha la possibilità di utilizzare il Posto Operatore su un PC differente rispetto a quello utilizzato in fase di installazione (causa guasto o svecchiamento tecnologico del PC).

Per effettuare quanto descritto sopra è necessario chiamate il 1928 per eliminare l'associazione della licenza al PC precedente e renderla disponibile per il nuovo utilizzo.

A seguito si dovrà procedere con la nuova installazione (vedi paragrafi precedenti).

Wind Tre S.p.A. con Socio Unico - Direzione e Coordinamento VIP-CKH Luxembourg S.à r.l. Sede Legale: Via Monte Rosa, 91 20149 Milano (MI), Italia - Reg. Imp/C.F.: 02517580920 Partita IVA: 13378520152 - RAEE IT0802000002813 – Cap. sociale EURO 474.303.795,00 i.v.a



F.A.Q (Frequently Asked Questions)

- 1. Hardware e Software supportato:
 - Computer: PC, Processor Intel Pentium IV o equivalente, 256MB RAM di memoria libera dedicata, 50MB spazio su disco libero o più.
 - Sistema Operativo: Windows Vista, 7, 8, 10. (con .NET 4.0 o successivo framework installato).
 - Dispositivi USB: cuffia, ricevitore, vivavoce, luce/suoneria.
- 2. Protocolli supportati:
 - Protocolli supportati: UDP/TCP/TLS SIP (RFC 3261, 3263, 3264, 3581, 3891, 4028, 4488, 4916, 5806) SDP (RFC 4566, 4568) RTP (RFC 3550).
 - Audio Codec: G.722, G.711, G.729.
 - Toni DTMF: In-band, Out-band (RFC 2833).
 - Presenza utente e messaggistica: XMPP (RFC 3920, 3921).
 - Presenza del telefono: SIP SUBSCRIBE/NOTIFY (RFC 3265, 4662) Dialogo (RFC 4235) o Presenza (RFC 3856) PIDF/XML (RFC 3863) RPIDF (RFC 4480).
 - Presentazione: SIP SUBSCRIBE/NOTIFY (RFC 3265) Dialogo (RFC 4235) or SIP PUBLISH (RFC 3903) Presenza (RFC 3856) PIDF/XML (RFC 3863) RPIDF (RFC4480).
 - Messaggistica: SIP MESSAGE (RFC 3428).
- 3. Servizi supportati:
 - VoiceMail: SIP SUBSCRIBE/NOTIFY (RFC 3265) Message-summary (RFC 3842).
 - Trasferimento di Chiamata: SIP REFER (RFC 3515).
 - Supporto Outlook: 2000, 2002, 2003, 2007, 2010, 2013, 2016, Office365.
- 4. Lingue supportate:
 - Inglese, francese, spagnolo, tedesco, italiano, olandese, danese, portoghese, polacco, turco, russo.
- 5. Come gestisco la mia directory di Outlook?
 - La directory di Outlook denominata "Contatti" verrà creata e sincronizzata al primo avvio dell'applicazione se Outlook è installato o se si dispone di un account Office365.
 - Ti verrà chiesto da Outlook di autorizzare la sincronizzazione o ti verrà chiesto di accedere al tuo account Office365.
 - Nelle impostazioni (Impostazioni > Outlook) puoi anche definire la cartella dei contatti di Outlook specifica da sincronizzare e anche aggiungere un prefisso a ogni numero di telefono quando necessario.

Copia non controllata se in formato cartaceo

Wind Tre S.p.A. con Socio Unico - Direzione e Coordinamento VIP-CKH Luxembourg S.à r.l. Sede Legale: Via Monte Rosa, 91 20149 Milano (MI), Italia - Reg. Imp/C.F.: 02517580920 Partita IVA: 13378520152 - RAEE IT0802000002813 – Cap. sociale EURO 474.303.795,00 i.v.a



• La directory di Outlook è di sola lettura, non può essere modificata dall'applicazione.

Wind Tre S.p.A. con Socio Unico - Direzione e Coordinamento VIP-CKH Luxembourg S.à r.l. Sede Legale: Via Monte Rosa, 91 20149 Milano (MI), Italia - Reg. Imp/C.F.: 02517580920 Partita IVA: 13378520152 - RAEE IT0802000002813 – Cap. sociale EURO 474.303.795,00 i.v.a