

TIM Ufficio Ovunque Sei

Quick Guide

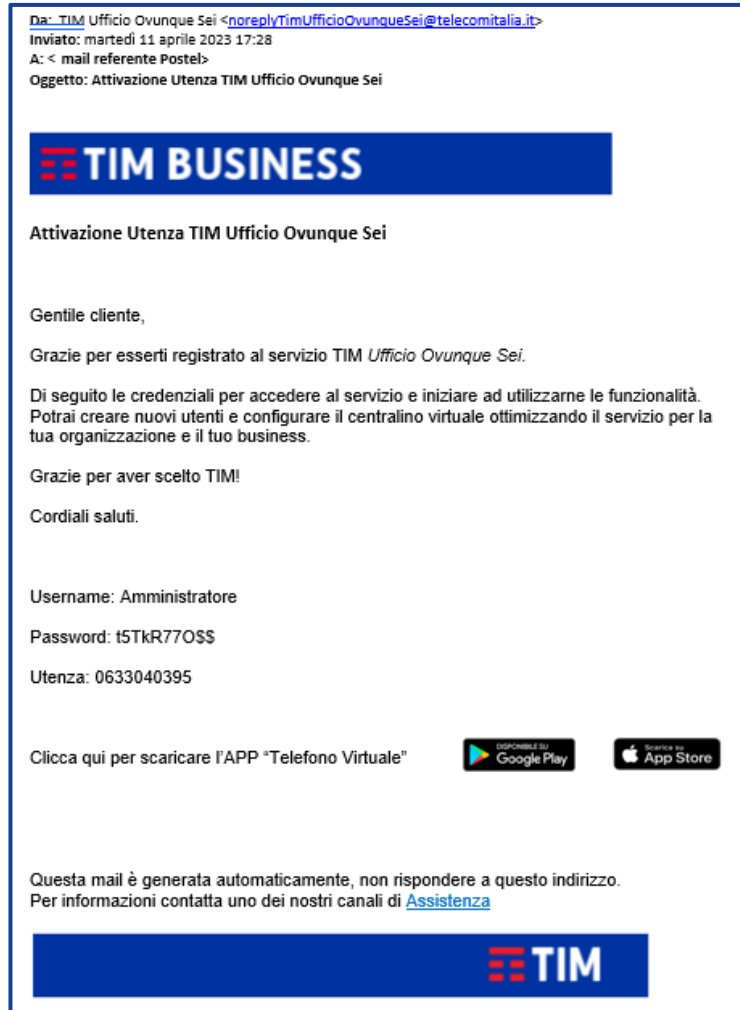


LA FORZA DELLE CONNESSIONI

Profilo Amministratore

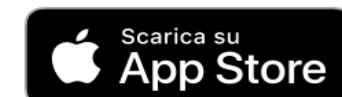
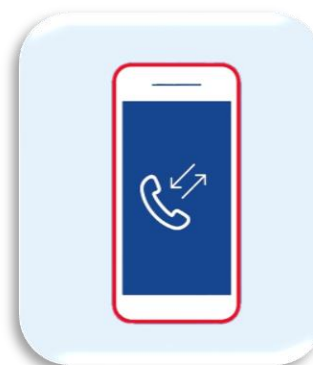


Mail di attivazione profilo Amministratore



All'attivazione del servizio TIM provvederà ad inviare, alla mail indicata dal cliente in fase di sottoscrizione, le credenziali (username e password oltre al numero fisso) per accedere all'App «telefono virtuale» che permette di amministrare TIM Ufficio Ovunque Sei.

Tali credenziali consentiranno fin da subito al cliente di diventare Amministratore di TIM Ufficio Ovunque Sei e quindi in grado di configurare tramite App il centralino virtuale personalizzando il servizio in base alle esigenze della propria azienda.





Registrazione e cambio password

17:06

Telefono virtuale

Username

Numero fisso

Password

ACCEDI

[Hai dimenticato la Password?](#)

Dopo aver installato l'App «telefono virtuale» ed effettuato l'accesso con le credenziali ricevute viene richiesto, obbligatoriamente e solo la prima volta, di **modificare la password**. La modifica della password comporta il logout forzato cui segue la nuova schermata di login.

9:27

Telefono virtuale

Vecchia password

Nuova password

Conferma nuova password

Cambia password

9:41



Evviva!

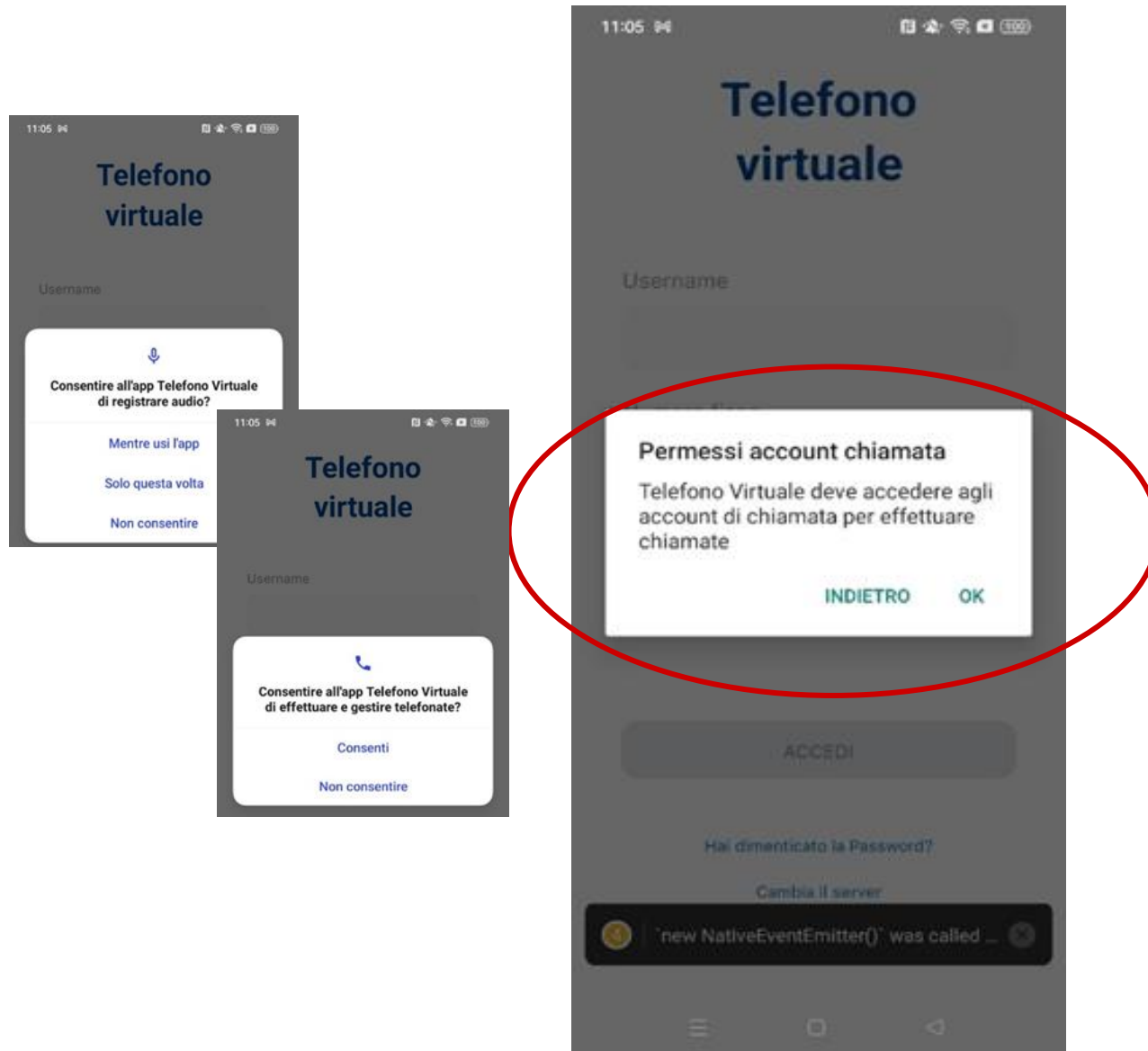
La tua password è stata cambiata con successo.

Torna indietro e accedi al servizio.

VAI



Consensi



Dopo aver effettuato l'accesso, l'app chiederà vari consensi tra cui l'accesso ai contatti o alla fotocamera.

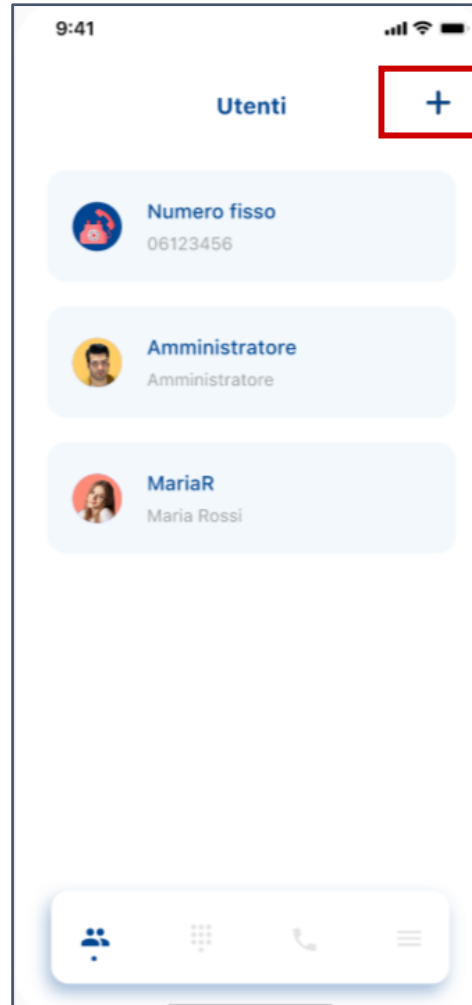
Per poter usufruire del servizio da App è indispensabile prestare almeno il consenso alla richiesta di «permessi account chiamata».



Creazione utente



Dal menu principale, andare su «**Utenti**» cliccare su «+» e compilare la pagina «**Crea nuovo utente**».



Tutti i campi sono obbligatori e la mancata compilazione anche di uno solo di questi viene evidenziata da un “warning” di colore rosso, e non consente di evidenziare il pulsante “VAI” e quindi di finalizzare la creazione.

Dopo aver cliccato “VAI”, l’utente creato riceverà una e-mail all’indirizzo mail indicato, e dovrà finalizzare la procedura di configurazione seguendo le istruzioni.

Il numero interno (numero breve) da associare all’utente in creazione sarà quello da utilizzare per le chiamate interne tra colleghi. Il numero interno deve essere di due cifre (01...96). Il campo Numero interno inibisce l’utilizzo dei numeri 97, 98 e 99, in quanto preassegnati dal sistema.



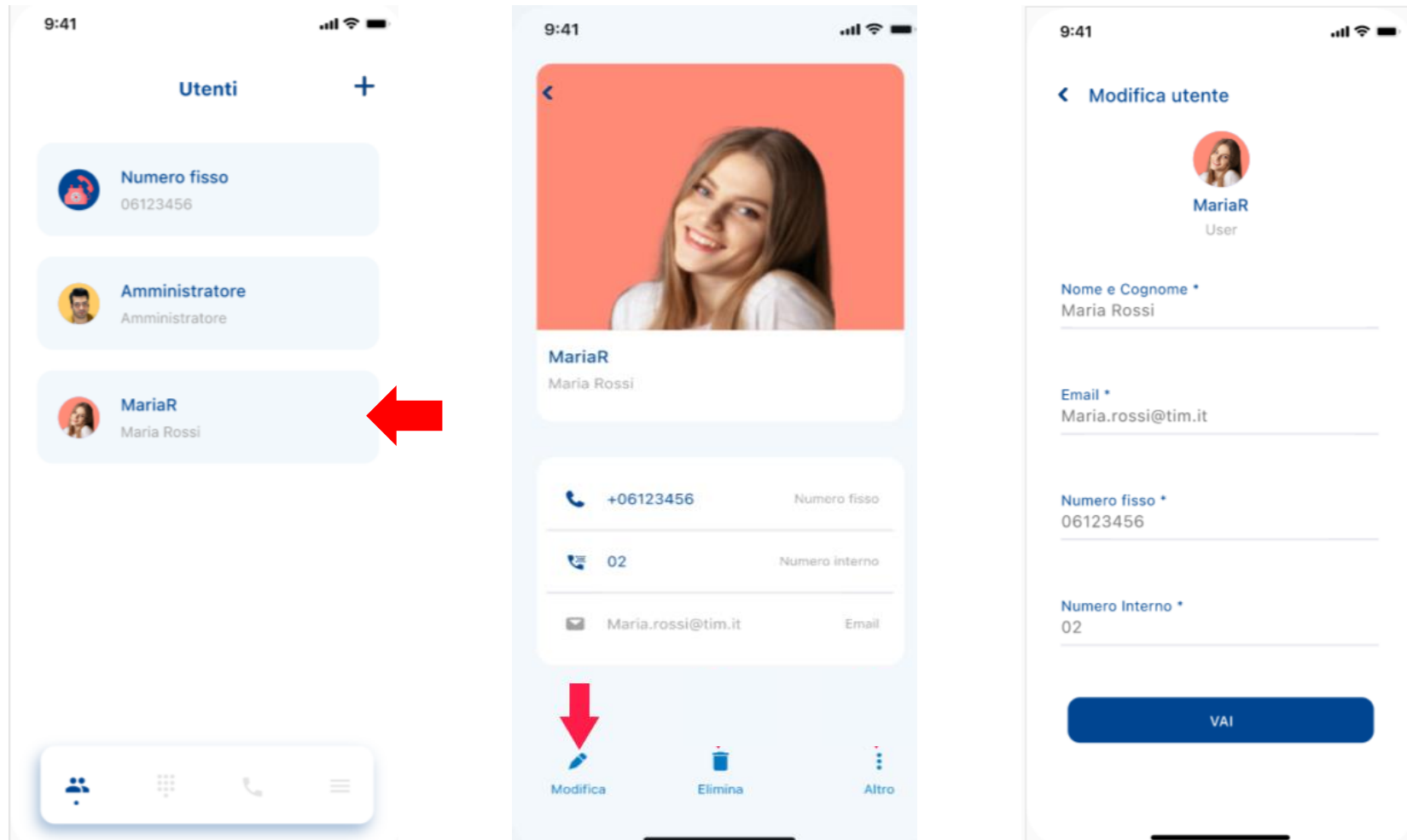


Modifica o eliminazione utente

Dalla pagina “**Utenti**”, cliccare sull’utente che si vuole modificare e quindi cliccare sull’icona “**Modifica**”.

I campi modificabili sono: “Nome e Cognome”, “Email”, “Numero fisso” e “Numero Interno”

Se le modifiche inserite risultano complete e corrette, il tasto “VAI” viene abilitato e una volta cliccato le modifiche sono confermate.



Per eliminare un Utente cliccare sull’icona «**Elimina**» della pagina dell’utente che si intende cancellare.

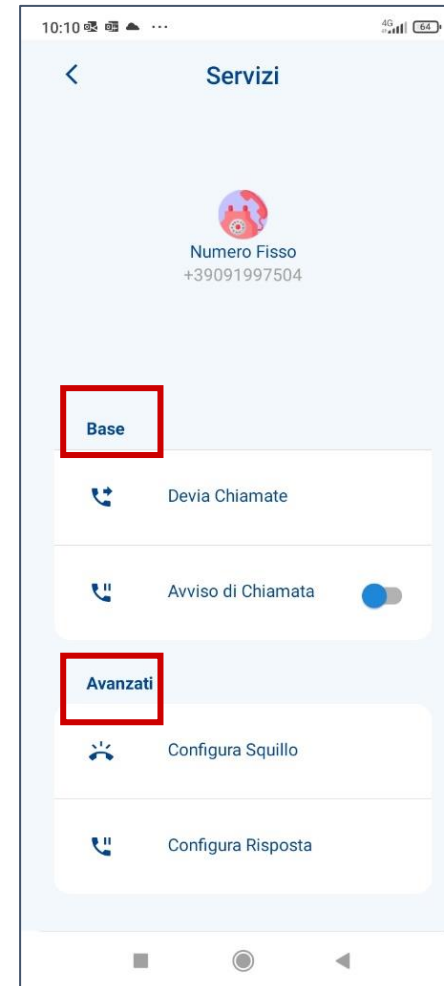




Servizi Configurabili

Dal menu Impostazioni selezionare «**Servizi**».

Cliccare sul “Numero Fisso” per visualizzare i servizi associati (nel caso di cliente con Bi-numero saranno presenti entrambi i numeri fissi)



I servizi sono divisi in due categorie:

- **Base**

- ✓ Devia chiamate
- ✓ Avviso di chiamata

- **Avanzati**

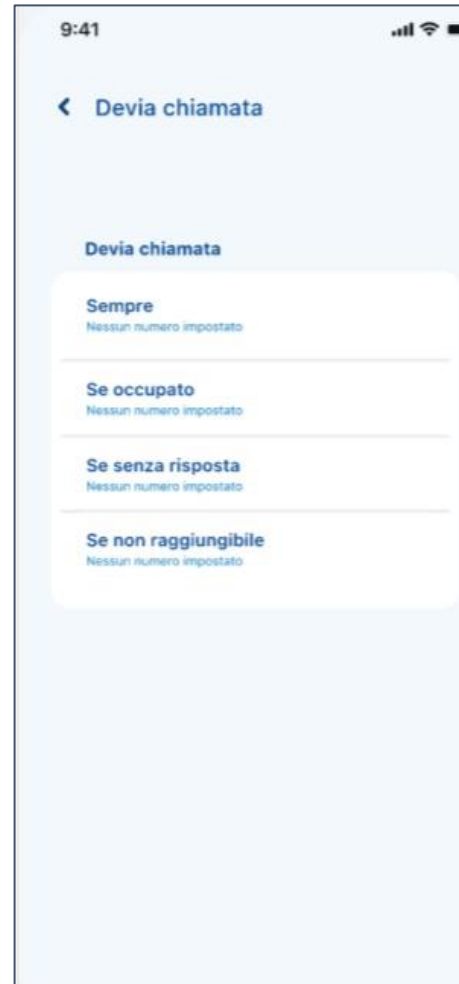
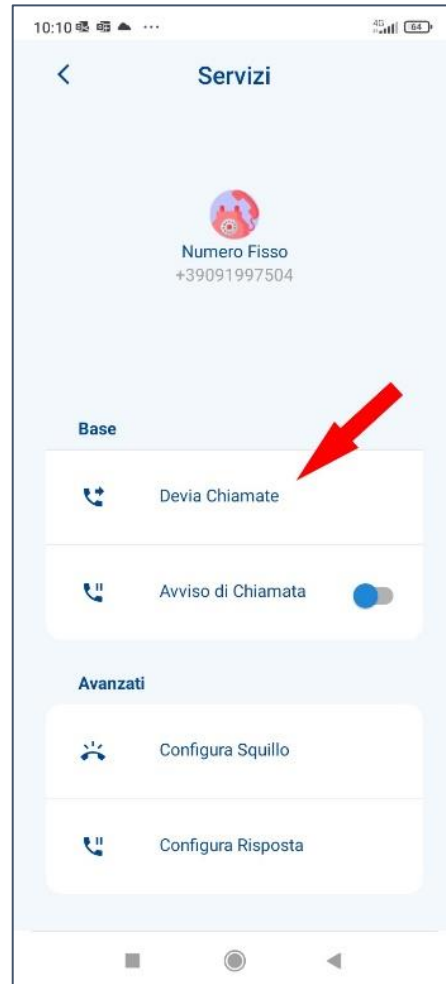
- ✓ Configura Squillo
- ✓ Configura Risposta





Deviazione di Chiamata

Dal menù Servizi, andare su «**Devia Chiamate**», per attivare una o più condizioni della deviazione delle chiamate. Completare la configurazione inserendo il numero di telefono su cui si desidera deviare la chiamata e fare click su «**attiva**».



Le opzioni di deviazione disponibili sono:

- **Sempre** – Ogni chiamata entrante è trasferita al numero configurato
- **Se occupato** – La chiamata è deviata al numero configurato quando l'utente chiamato è occupato in altra conversazione
- **Se senza risposta** – Se nessun utente risponde entro quattro squilli la chiamata viene trasferita al numero configurato
- **Se non raggiungibile** – Se nessun utente risulta raggiungibile la chiamata è trasferita al numero configurato





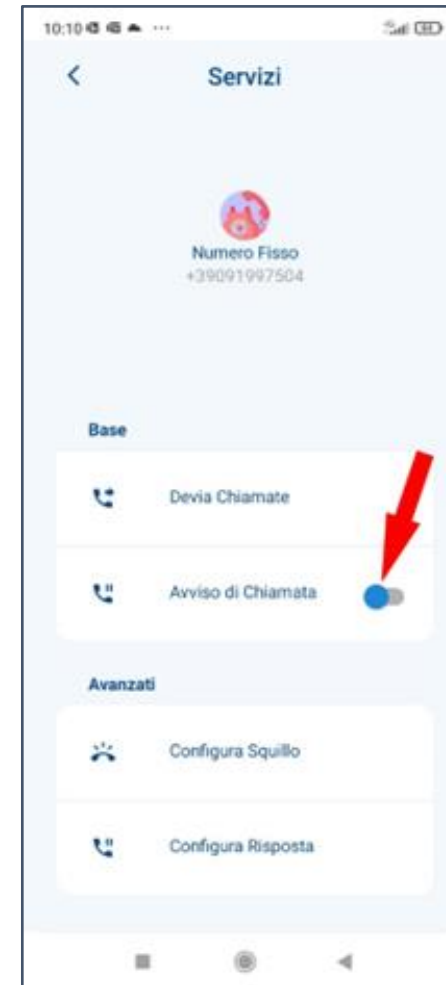
Avviso di Chiamata

Dal menù Servizi, cliccando sullo “switch” a destra di “**Avviso di Chiamata**” si attiva il servizio.

Questo servizio permette di essere avvisati di una chiamata in entrata se si è impegnati in altra conversazione.

Il servizio si attiva al verificarsi della condizione di occupato di rete.

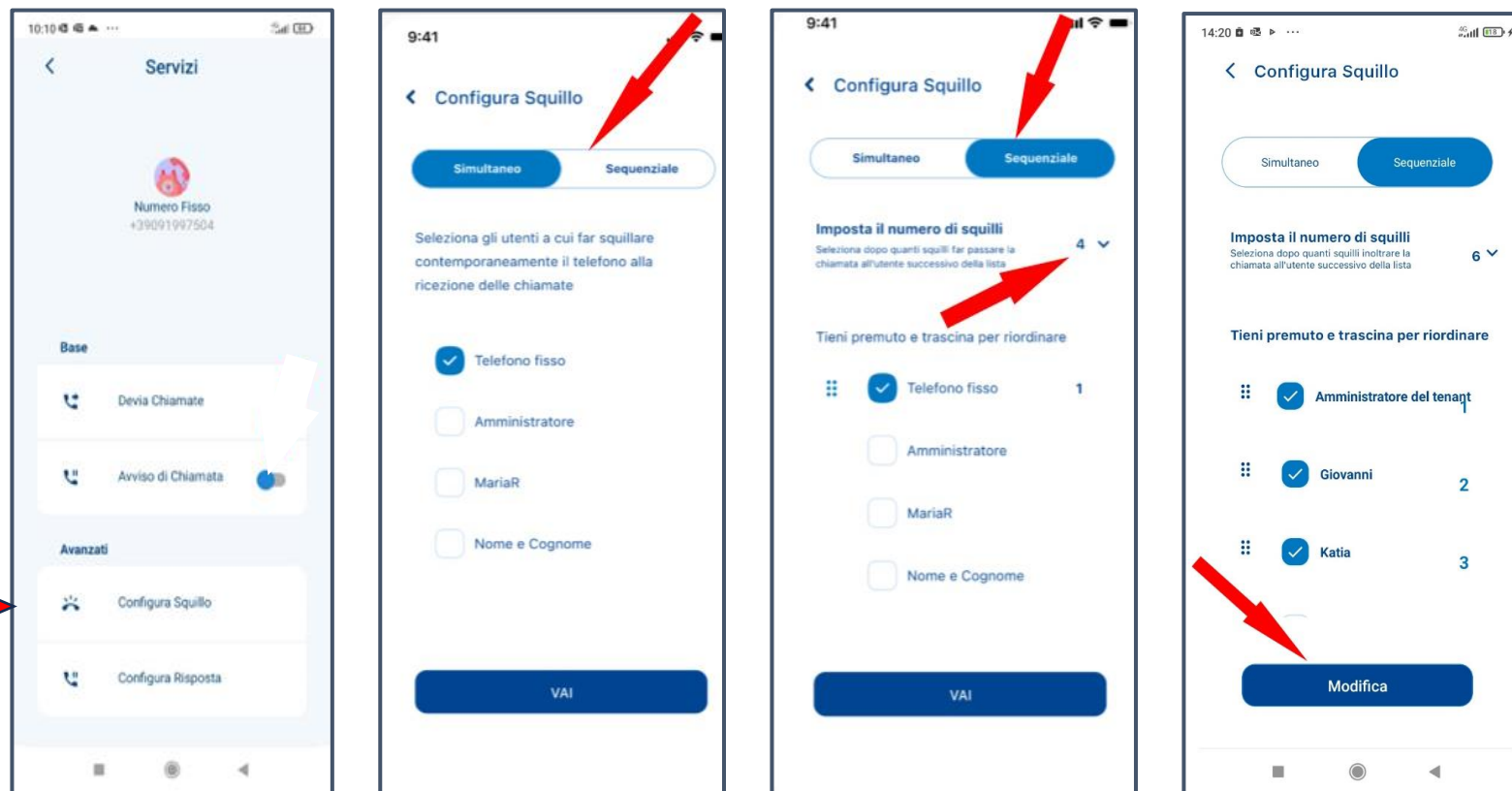
Per disabilitare il servizio spostare lo switch a sinistra.





Configura squillo

Dal menù Servizi, cliccando su “**Configura Squillo**” è mostrata la schermata omonima. Il servizio prevede due modalità mutuamente esclusive: **Simultaneo** e **Sequenziale** e la relativa lista di utenti interessate dal servizio.



Simultaneo: fa sì che alla ricezione di una chiamata, a tutti gli utenti selezionati nella lista squilleranno contemporaneamente i propri device. Per attivarlo si devono selezionare gli utenti e cliccare “Vai”

Sequenziale: fa sì che, alla ricezione di una chiamata, a tutti gli utenti selezionati nella lista squilleranno i device secondo l'ordine scelto e il numero di squilli impostato.

Il **numero di squilli** è selezionabile utilizzando il menu a tendina varia tra “3” e “10”, il default è “4”.

Dopo aver selezionato gli utenti presenti nella lista secondo l'ordine che si desidera, cliccando su “Vai” si attiva il servizio.

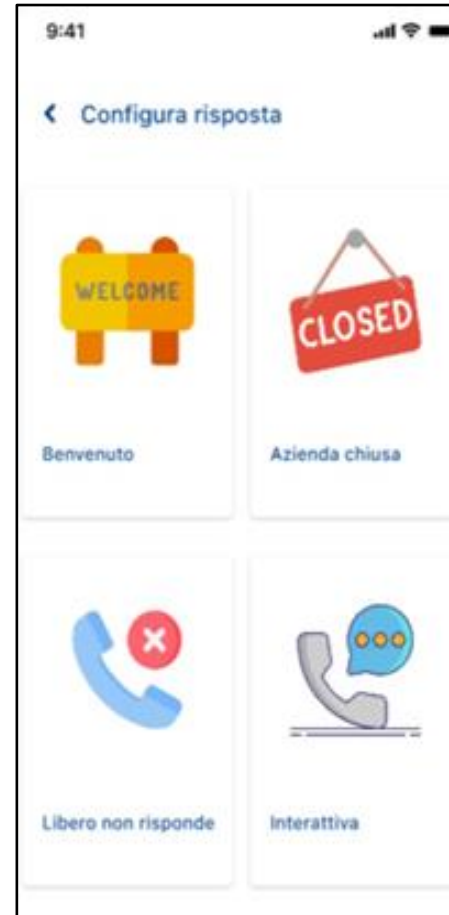
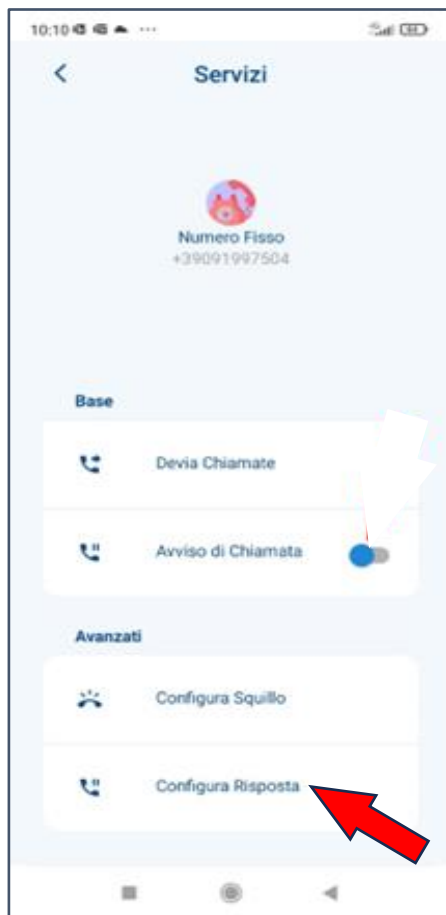
NB: è necessario selezionare almeno un utente perché il servizio sia attivato.

Una volta attivato il servizio, cliccando su “Configura Squillo” è possibile disattivare il servizio cliccando su “Disattiva”



Configura risposte

Dal menù Servizi, andare su «**Configura Risposte**». La funzione consente di impostare un **servizio di accoglienza telefonica** con pochi semplici passaggi per presentarsi in maniera professionale verso i propri clienti e fornitori. Il servizio prevede quattro tipologie di messaggi: “**Benvenuto**”, “**Azienda chiusa**”, “**Libero non risponde**”, “**Interattiva**”



Questi messaggi possono essere di due tipologie:

- **Messaggi personalizzati** e registrabili, oppure
- **Messaggi predefiniti** e configurabili

Se il messaggio è di tipo **preregistrato**, è possibile scegliere il tipo di voce che lo recita, maschile o femminile, e in quale lingua tra le cinque presenti (ITA, FRA, ING, SPA, TED) deve essere presentato.

Nel caso di **messaggio personalizzato**, l'amministratore potrà registrare direttamente da smartphone il messaggio, riascoltarlo, impostare la validità e fare l'upload dello stesso.

Ogni messaggio registrato dall'Amministratore può essere eliminato, se non è in uso dal servizio attivo, nel qual caso un pop-up avverte che non è possibile l'eliminazione proprio perché in uso.

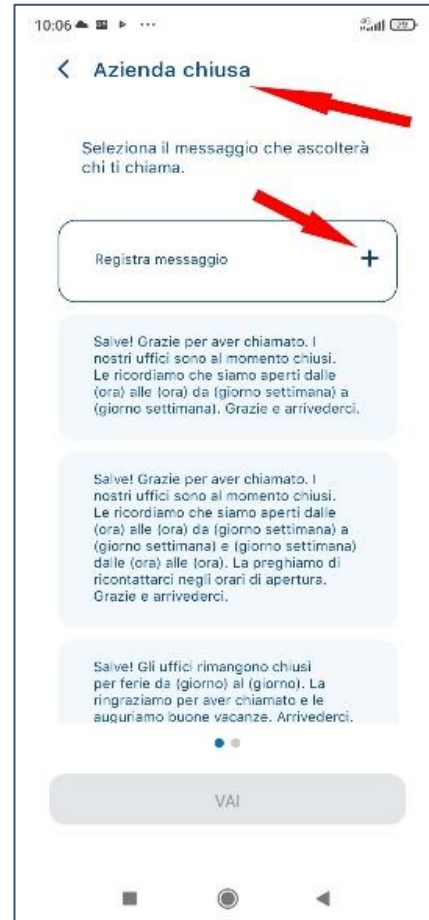
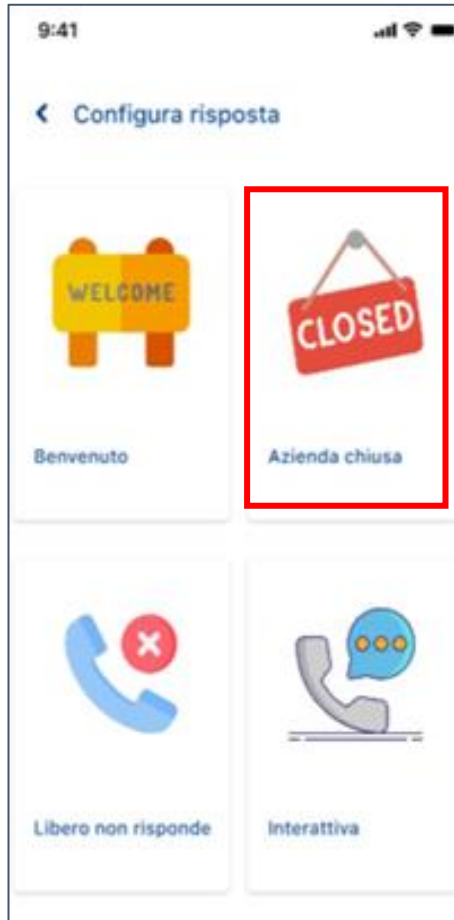
I messaggi che l'Amministratore può registrare sono due nel caso di Tenant bi-numero e uno nel caso di Tenant mono numero





Messaggio di Azienda chiusa

La configurazione del messaggio di “**Azienda Chiusa**” fa sì che la persona chiamante ascolti il relativo messaggio all’interno dell’arco temporale scelta dall’Amministratore.



Cliccando sull'icona “**Azienda Chiusa**” si entra nella pagina di configurazione.

La prima azione richiesta è la scelta tra uno dei 4 messaggi predefiniti, oppure la scelta di registrare un messaggio personalizzato





Messaggio di Azienda chiusa - Predefiniti

I messaggi preregistrati prevedono diversa configurazione temporale a seconda del messaggio selezionato.

Messaggio 1: “Salve! Grazie per aver chiamato. I nostri uffici sono al momento chiusi. Le ricordiamo che siamo aperti dalle (Ore) alle (Ore) da (Giorno settimana) a (Giorno settimana). Grazie e arrivederci.”

Messaggio 2: “Salve! Grazie per aver chiamato. I nostri uffici sono al momento chiusi. Le ricordiamo che siamo aperti dalle (ora) alle (ora) da (giorno settimana) a (giorno settimana) e (giorno settimana) dalle (ora) alle (ora). La preghiamo di ricontattarci negli orari di apertura. Grazie e arrivederci)”

Messaggio 3 – “Salve! Gli uffici rimangono chiusi per ferie da (giorno) al (giorno). La ringraziamo per aver chiamato e le auguriamo buone vacanze. Arrivederci.”

Messaggio 4 – “Grazie per averci contattato. La nostra attività è chiusa dal (giorno) al (giorno). Arrivederci.”



Per questi messaggi è richiesto di configurare **orario** (ore/minuti) e il **giorno o più** (giorni settimana) in cui l'azienda è aperta.

Il messaggio verrà presentato in logica negata



È richiesto di configurare da quale giorno fino a quale giorno l'azienda è **chiusa per ferie.**



È richiesto di configurare da quale giorno fino a quale giorno **l'azienda è chiusa**





Messaggio di Azienda chiusa - Predefiniti

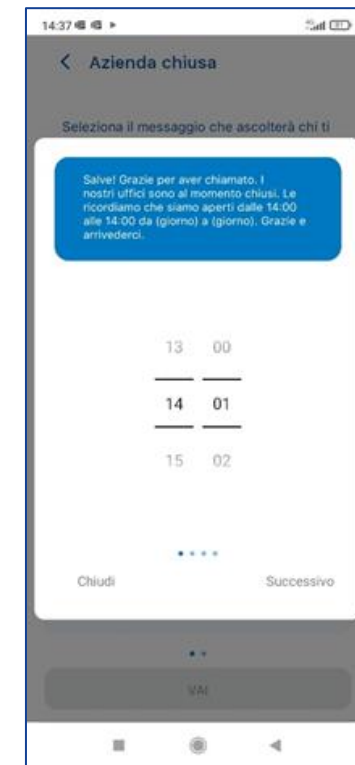
Per questi due messaggi è richiesto di configurare **orario** (ore/minuti) e il **giorno o più** (giorni settimana) in cui **l'azienda è aperta**. Il messaggio verrà presentato in logica negata

Messaggio 1: “Salve! Grazie per aver chiamato. I nostri uffici sono al momento chiusi. Le ricordiamo che siamo aperti dalle (Ore) alle (Ore) da (Giorno settimana) a (Giorno settimana). Grazie e arrivederci.”

Messaggio 2: “Salve! Grazie per aver chiamato. I nostri uffici sono al momento chiusi. Le ricordiamo che siamo aperti dalle (ora) alle (ora) da (giorno settimana) a (giorno settimana) e (giorno settimana) dalle (ora) alle (ora). La preghiamo di ricontattarci negli orari di apertura. Grazie e arrivederci)”

Effettuata la configurazione dell'arco temporale, è necessario:

- Scegliere se il messaggio deve essere enunciato da una **voce maschile o femminile**
- **Scegliere in quale lingua** (Italiano, Inglese, Francese, Tedesco, Spagnolo), il messaggio deve essere enunciato. La scelta prevede un minimo di “1” lingua a un massimo di “3” lingue.





Messaggio di Azienda chiusa - Predefiniti

Per questi due messaggi è richiesto di configurare da quale giorno a quale giorno l'azienda è **chiusa / chiusa per ferie**.

Messaggio 3 – “Salve! Gli uffici rimangono chiusi per ferie da (giorno) al (giorno). La ringraziamo per aver chiamato e le auguriamo buone vacanze. Arrivederci.”

Messaggio 4 – “Grazie per averci contattato. La nostra attività è chiusa dal (giorno) al (giorno). Arrivederci.”

Effettuata la configurazione dell'arco temporale, è necessario:

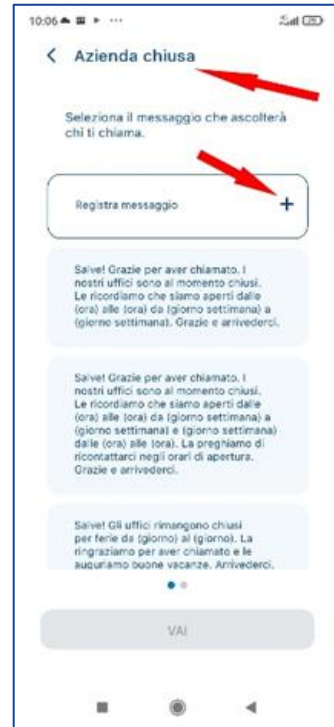
- Scegliere se il messaggio deve essere enunciato da una **voce maschile o femminile**
- **Scegliere in quale lingua** (Italiano, Inglese, Francese, Tedesco, Spagnolo), il messaggio deve essere enunciato. La scelta prevede un minimo di “1” lingua a un massimo di “3” lingue.





Messaggio di Azienda chiusa - messaggio registrato

All'interno della configurazione di **Azienda chiusa** è possibile registrare un **messaggio personalizzato**. Dopo aver registrato il messaggio, è necessario eseguire l'upload del file audio



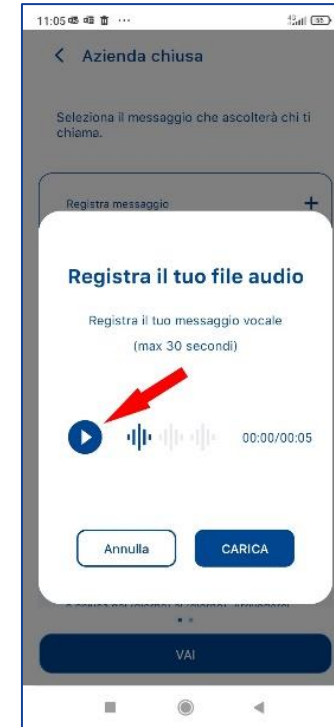
Scegliere di registrare il messaggio personalizzato



Cliccare per iniziare la registrazione



Cliccare per stoppare la registrazione



Riascoltare ed eseguire l'upload del file cliccando sul bottone carica



Conferma dell'avvenuto caricamento



Successivamente, la registrazione può essere ascoltata o eliminata. Menu a tendina mostrato dopo aver cliccato l'icona con "i tre punti verticali" a destra del file caricato.





Mes. Azienda chiusa – Regole per configurazione arco temporale del messaggio registrato

L'app chiederà di CONFIGURARE GLI ORARI DI APERTURA DELL'AZIENDALE e NON L'ORARIO DI CHIUSURA !!!

Il messaggio di “Azienda Chiusa” verrà fatto ascoltare al chiamante quando chiama al di fuori dell'arco temporale configurato (orario di apertura). Quindi in logica negata rispetto a quanto si sta configurando.



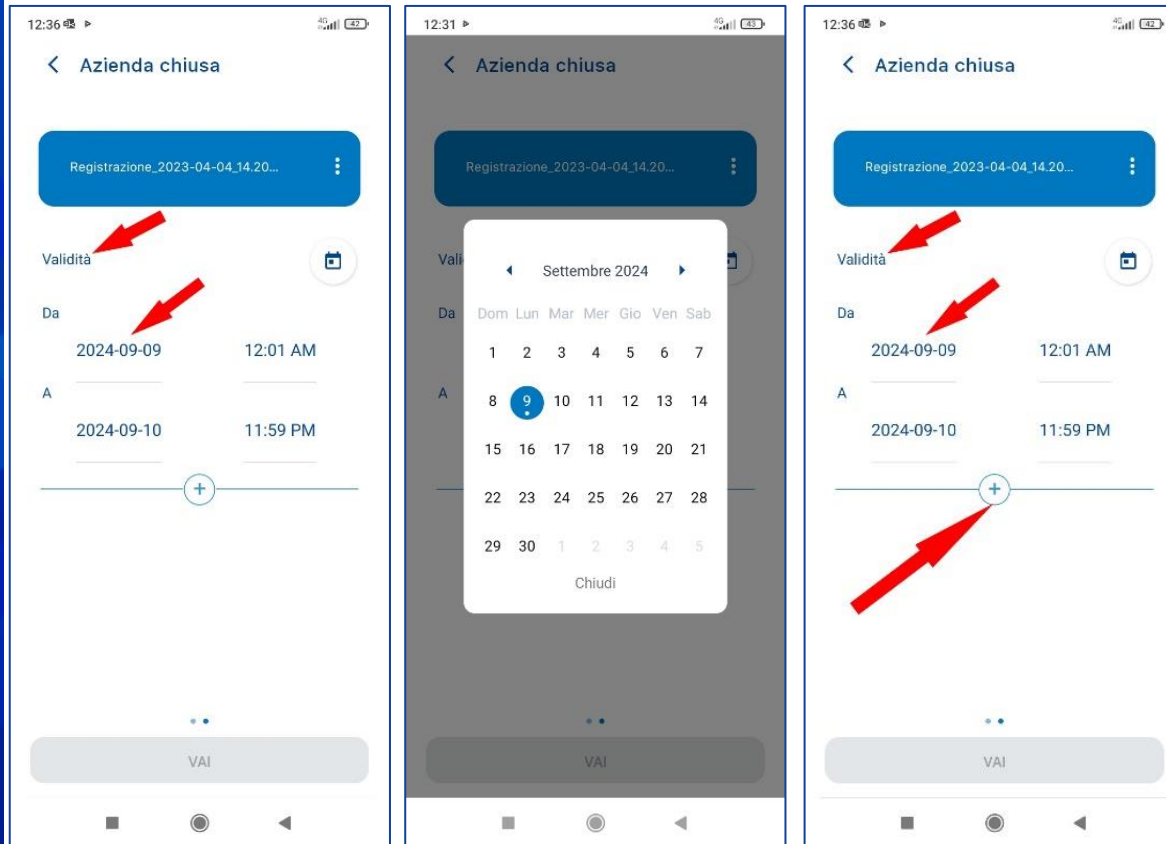
Per impostare l'arco temporale si può procedere scegliendo tra:

- **Un periodo ben definito**, cliccando sull'icona “**Calendario**” per uno o più giorni continuativi, oppure
- **Un periodo ricorrente** di uno o più giorni, Cliccando sull'icona “**Ogni**”





Mes. Azienda chiusa – Regole per configurazione arco temporale del messaggio registrato



Per impostare **Un periodo ben definito**, dopo aver cliccato l'icona **Calendario** la schermata successiva mostra l'intestazione “**Validità**” ed è necessario inserire “anno/mese/giorno” e “ora/minuti” di inizio e di fine configurazione eseguibile cliccando i parametri presenti nelle due righe inferiori che di default sono valorizzati con la data odierna e quella del giorno successivo e come orario 12:01 AM/11:59PM.

Quando cliccati viene mostrato un popup calendario e un pop-up orario per le ore e i minuti. La configurazione degli orari deve seguire la regola descritta precedentemente.

A questo punto l'Amministratore può o concludere la configurazione o inserire un secondo, o più, archi temporali, se ne ha necessità, cliccando sull'icona “+” al di sotto dell'ultimo arco temporale configurato.

Per impostare un **periodo ricorrente** di uno o più giorni, dopo aver cliccato l'icona «**Ogni**», si dovranno scegliere i giorni specifici e i relativi orari seguendo la “Regola” riportata precedentemente.





Messaggio di Benvenuto

La configurazione fa sì che il chiamante prima di ricevere il ringback ascolti un messaggio di “**Benvenuto**”, se la chiamata rientra nell’arco di tempo configurato dall’Amministratore.



Cliccando sull'icona “**Benvenuto**” si entra nella pagina di configurazione.

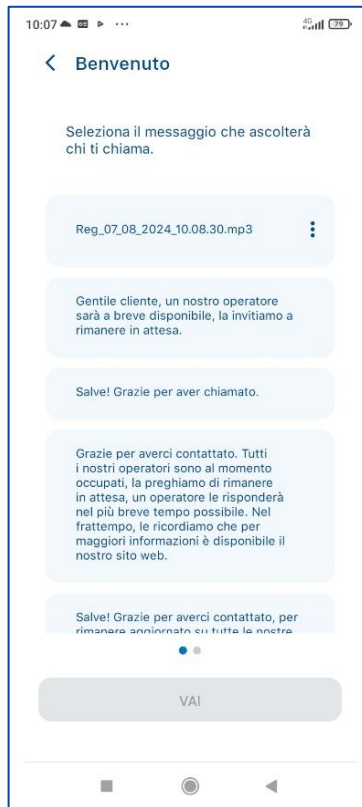
La prima azione richiesta è la scelta tra uno dei **5 messaggi predefiniti**, oppure la scelta di registrare **un messaggio personalizzato**



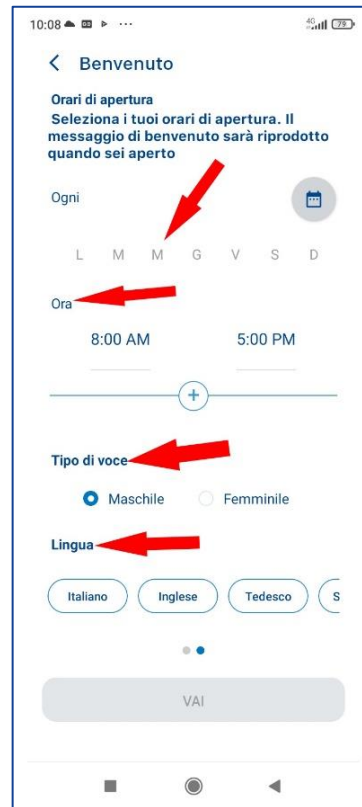


Messaggio di Benvenuto - Predefiniti

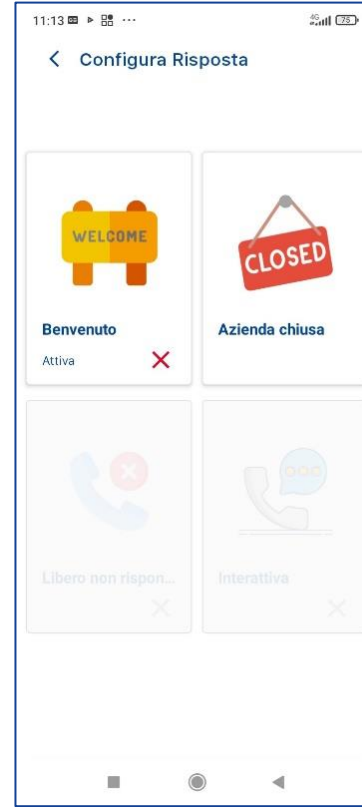
Dopo aver scelto uno dei messaggi di Benvenuto predefiniti è possibile scegliere il Tipo voce (Uomo o Donna) e la Lingua del messaggio (Italiano, inglese, ect) con cui verrà riprodotto.



Scegliere il messaggio predefinito



Configurare il giorno e l'orario, il tipo di voce e la lingua



Il servizio è modificabile o disattivabile, cliccando sulla "X" in qualsiasi momento.





Messaggio di Benvenuto - messaggio registrato

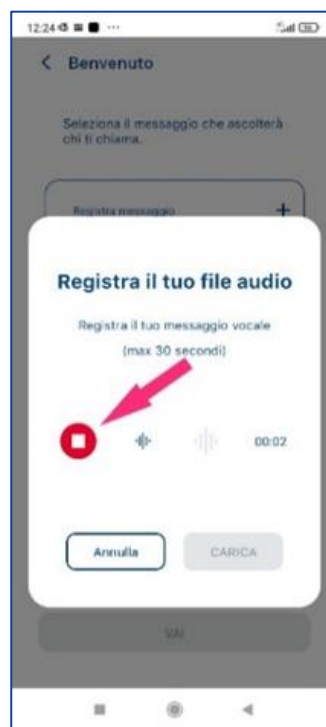
All'interno della configurazione di **Benvenuto** è possibile registrare un **messaggio personalizzato**. Dopo aver registrato il messaggio, è necessario eseguire l'upload del file audio



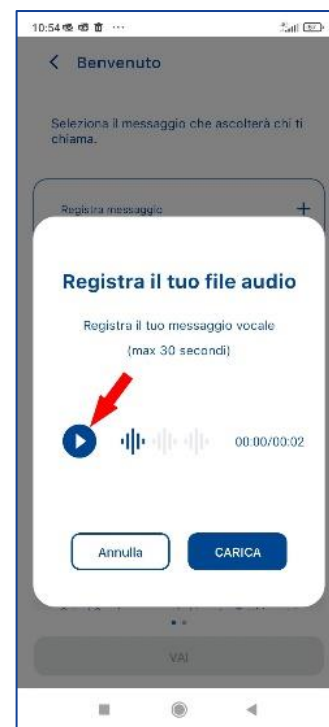
Scegliere di registrare il messaggio personalizzato



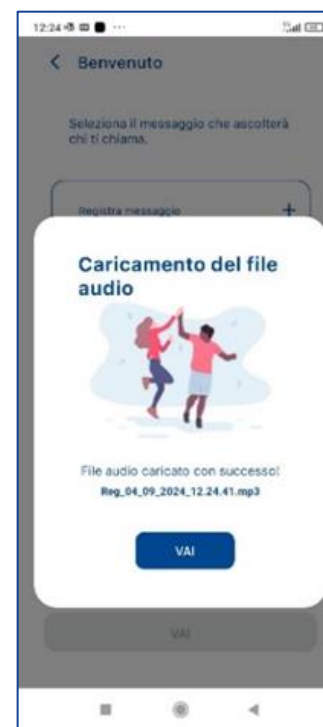
Cliccare per iniziare la registrazione



Cliccare per stoppare la registrazione



Riascoltare ed eseguire l'upload del file cliccando sul bottone carica



Conferma dell'avvenuto caricamento



Successivamente, la registrazione può essere ascoltata o eliminata. Menu a tendina mostrato dopo aver cliccato l'icona con "i tre punti verticali" a destra del file caricato.





Mes. Benvenuto – Configurazione arco temporale del messaggio registrato



Per impostare l'arco temporale è necessario configurare almeno un giorno della settimana e gli orari (ore/mm):

Cliccando sul “+” si possono configurare altre regole temporali, affinché il servizio sia espletato secondo le proprie necessita.

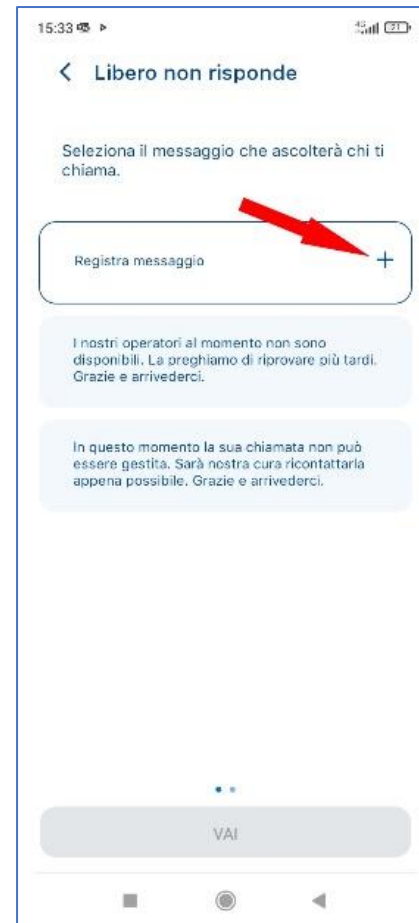
N.B: pur presente l'icona “calendario” in questa pagina, non è cliccabile.





Messaggio di Libero Non Risponde

La configurazione del messaggio di “**Libero non Risponde**” fa sì che le chiamate entranti senza risposta entro un time-out ascoltino un messaggio registrato o pre-registrato.



Cliccando sull'icona “**Liberto non risponde**” si entra nella pagina di configurazione.

La prima azione richiesta è la scelta tra uno dei 2 messaggi predefiniti, oppure la scelta di registrare un messaggio personalizzato

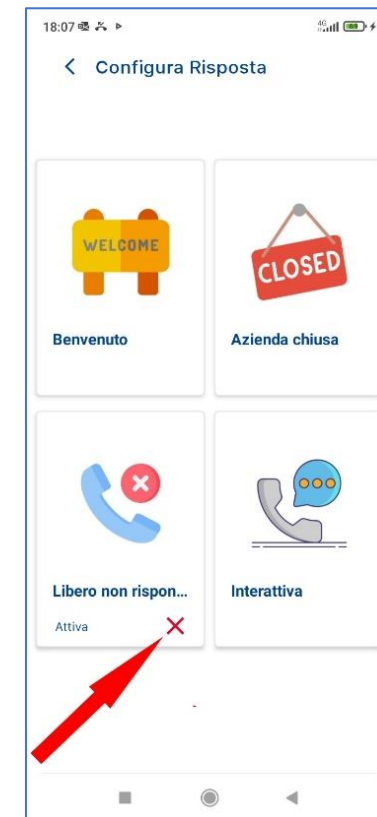




Messaggio di Libero non risponde - Predefiniti

Dopo aver scelto uno dei messaggi di «**Libero non risponde**» predefiniti è necessario scegliere:

- Il Tipo di voce (Uomo o Donna)
 - Lingua del messaggio (Italiano, inglese, ect) con cui verrà riprodotto.
- La scelta della lingua prevede un minimo di “1” lingua a un massimo di “3” lingue.



Il servizio è modificabile e disattivabile, cliccando sulla “X” in qualsiasi momento



Messaggio di Libero non risponde - messaggio registrato



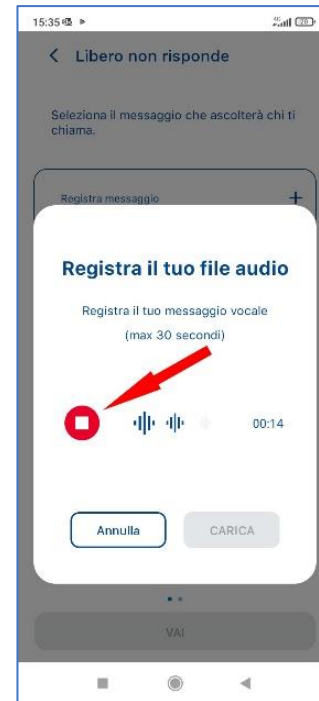
All'interno della configurazione di **Libero non risponde** è possibile registrare un **messaggio personalizzato**. Dopo aver registrato il messaggio, è necessario eseguire l'upload del file audio



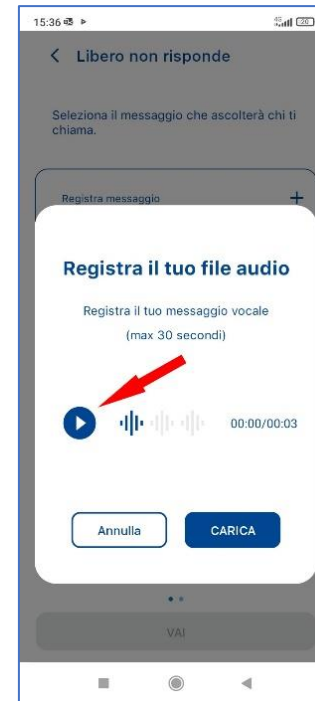
Scegliere di registrare il messaggio personalizzato



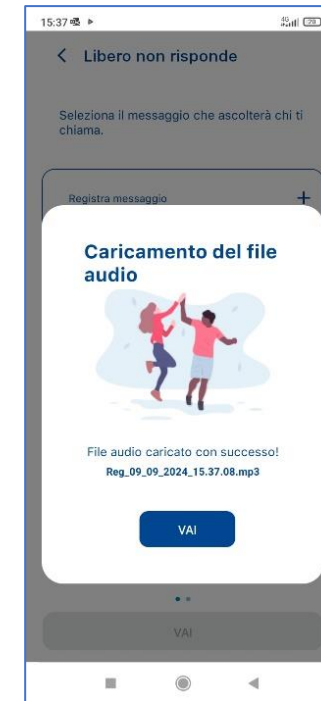
Cliccare per iniziare la registrazione



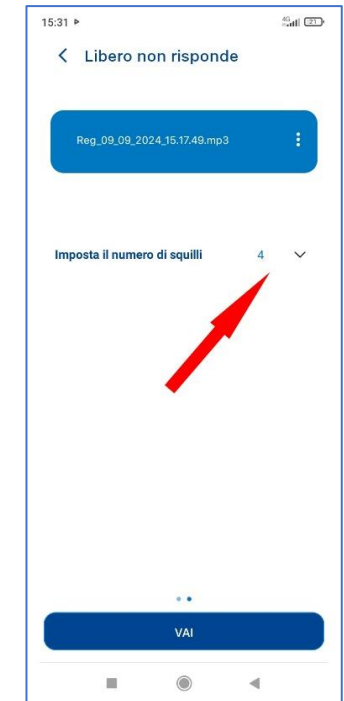
Cliccare per stoppare la registrazione



Riascoltare ed eseguire l'upload del file cliccando sul bottone carica



Conferma dell'avvenuto caricamento



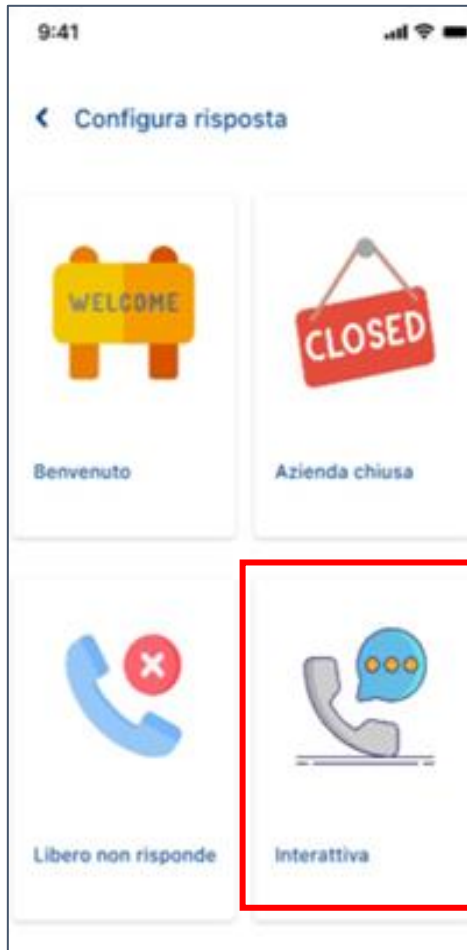
Scegliere il numero di squilli dopo i quali il chiamante ascolta l'annuncio. Di default il numero di squilli è 4, ma dal menu a tendina si può impostare il valore compreso da "1" a "10" squilli





Messaggio Interattivo - IVR

Per configurare il servizio di IVR, ovvero un servizio di Risposta Vocale Interattiva, dal menu Configura risposta cliccare su **Interattiva**.



La risposta interattiva offre l'opportunità di creare una risposta personalizzata che prevede:

- Messaggio di “**Benvenuto**” che consente all’utente chiamante di raggiungere direttamente l’utente finale con cui vuole interfacciarsi digitando il numero di riferimento sentito nel messaggio.
- Messaggio di «**Attesa risposta**»
- Messaggio di “**Nessuna risposta**” nel caso scada il timeout di attesa di risposta



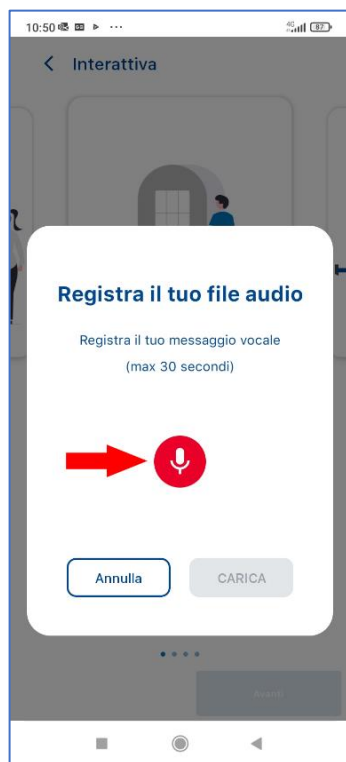


Messaggio Intervattivo IVR di Benvenuto

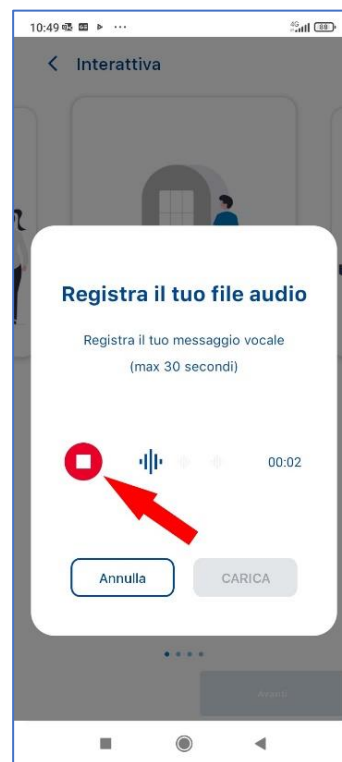
All'interno della configurazione di **Interattiva** è possibile registrare un **messaggio IVR di Benvenuto**. Dopo aver registrato il messaggio, è necessario eseguire l'upload del file audio



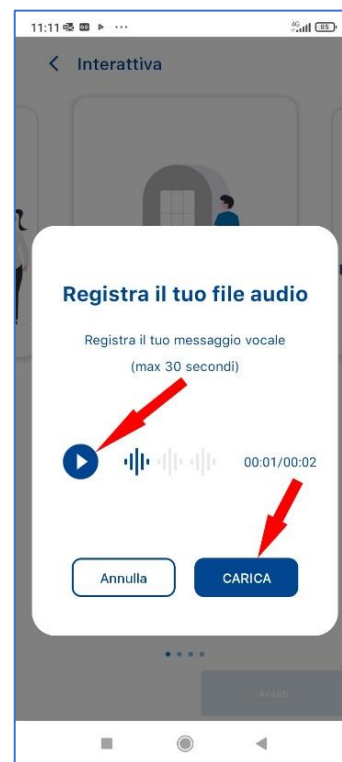
Per impostare i messaggi di IVR premere «+»



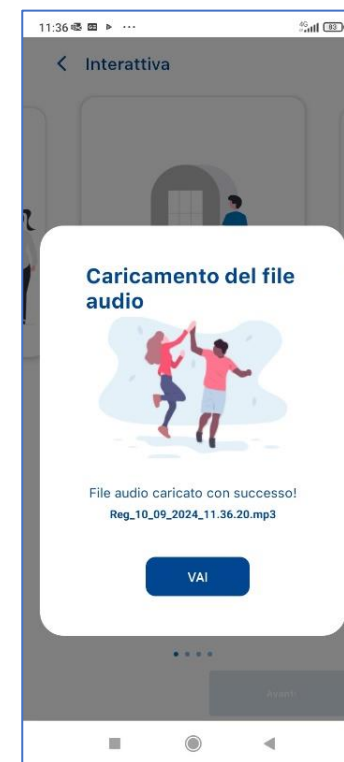
Cliccare per iniziare la registrazione della durata massima di 30 secondi



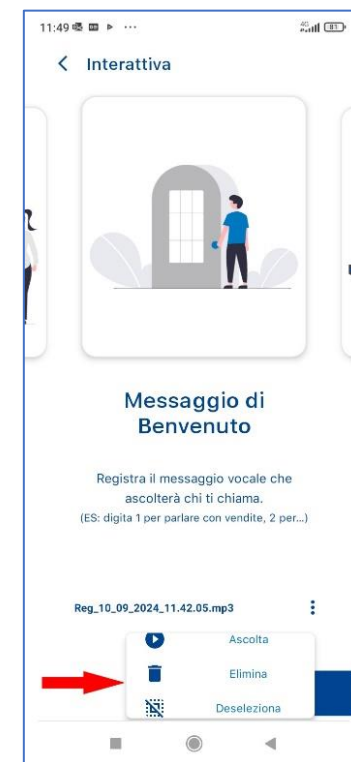
Cliccare per stoppare la registrazione



Riascoltare ed eseguire l'upload del file cliccando sul bottone carica



Conferma dell'avvenuto caricamento. Cliccando su "VAI" è presentata nuovamente la schermata di "Benvenuto"



A differenza della pagina di "Benvenuto" iniziale, al posto dell'icona "+" è presente il file registrato. Alla sua destra "tre punti" verticali che se cliccati mostrano un menu che permette di ascoltare il messaggio, eliminarlo, deselectionarlo.



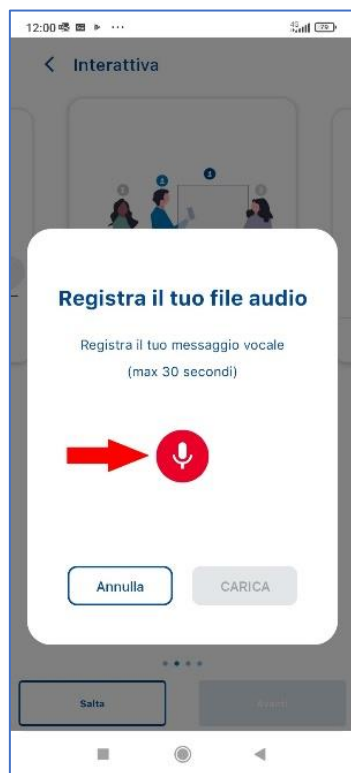


Messaggio Intervattivo IVR di Attesa Risposta

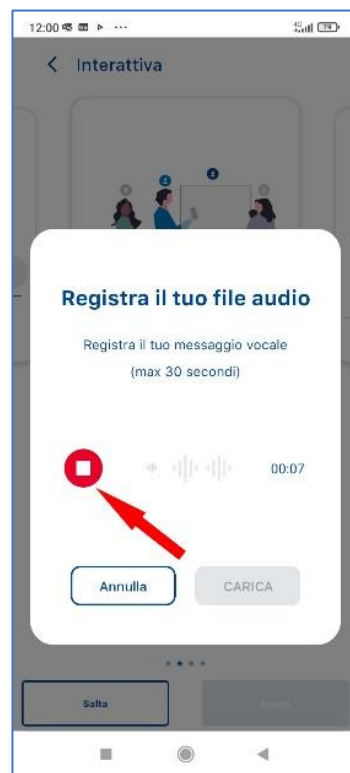
All'interno della configurazione di **Interattiva** è possibile registrare un **messaggio IVR di Attesa risposta**. Dopo aver registrato il messaggio, è necessario eseguire l'upload del file audio



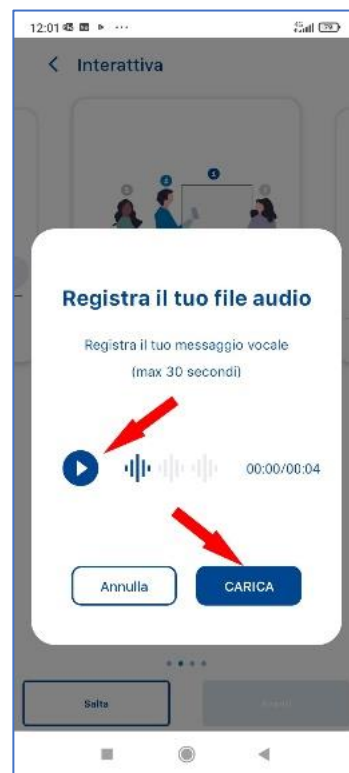
Per impostare il messaggi di IVR di attesa risposta premere «+», altrimenti premere «salta» e il messaggio non verrà configurato



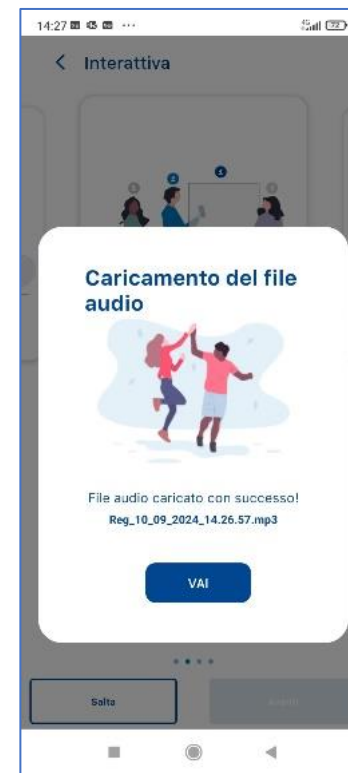
Cliccare per iniziare la registrazione della durata massima di 30 secondi



Cliccare per stoppare la registrazione



Riascoltare ed eseguire l'upload del file cliccando sul bottone carica



Conferma dell'avvenuto caricamento. Cliccando su "VAI" è presentata nuovamente la schermata di "Benvenuto"



A differenza della pagina di "Attesa Risposta" iniziale, al posto dell'icona "+" è presente il file registrato. Alla sua destra "tre punti" verticali che se cliccati mostrano un menu che permette di ascoltare il messaggio, eliminarlo, deselectionarlo.

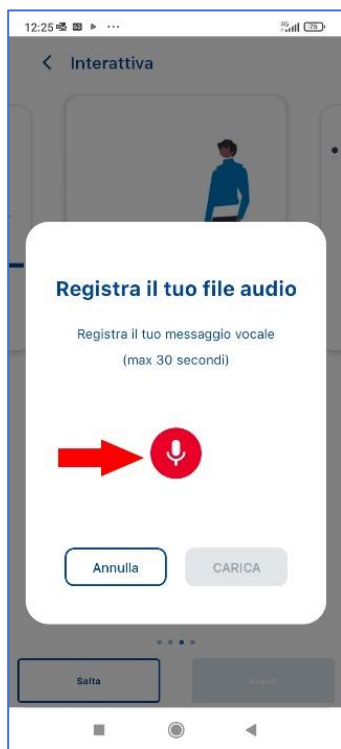


Messaggio Intervattivo IVR di Nessuna Risposta

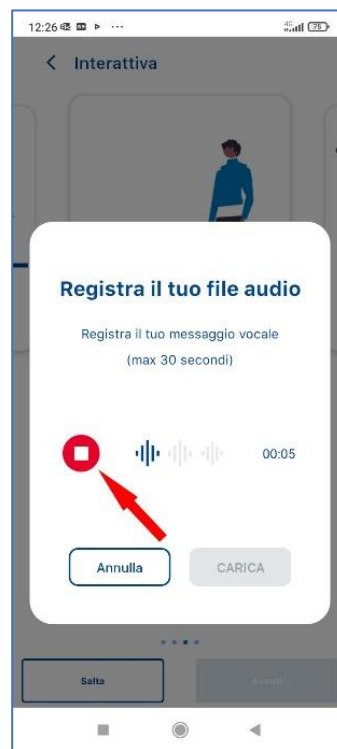
All'interno della configurazione di **Interattiva** è possibile registrare un **messaggio IVR di Nessuna Risposta**. Dopo aver registrato il messaggio, è necessario eseguire l'upload del file audio



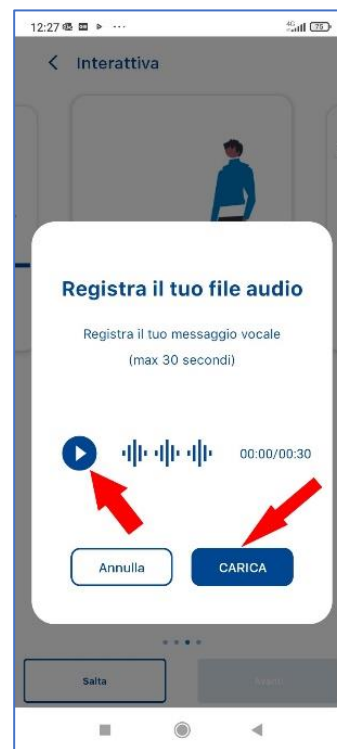
Per impostare il messaggi di IVR di Nessuna risposta premere «+», altrimenti premere «salta» e il messaggio non verrà configurato



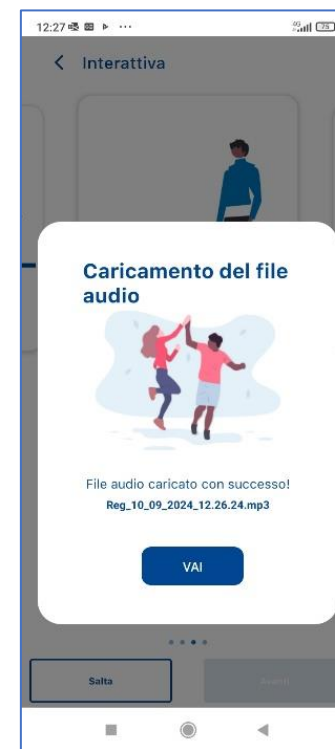
Cliccare per iniziare la registrazione della durata massima di 30 secondi



Cliccare per stoppare la registrazione



Riascoltare ed eseguire l'upload del file cliccando sul bottone carica



Conferma dell'avvenuto caricamento. Cliccando su "VAI" è presentata nuovamente la schermata di "Benvenuto"



A differenza della pagina di "Nessuna Risposta" iniziale, al posto dell'icona "+" è presente il file registrato. Alla sua destra "tre punti" verticali che se cliccati mostrano un menu che permette di ascoltare il messaggio, eliminarlo, deselectionarlo.

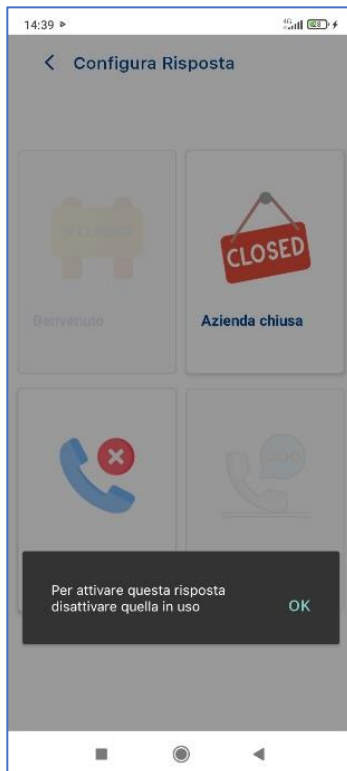




Messaggio Interattivo IVR - Compatibilità

Le interazioni possibili tra i messaggi sono:

- IVR interattivo è mutuamente esclusivo con IVR Benvenuto e IVR Libero Non Risponde (e viceversa)
- IVR Azienda Chiusa può essere attivata insieme a IVR interattiva
- IVR Azienda Chiusa può essere attivata insieme a IVR Benvenuto
- IVR Azienda Chiusa può essere attivata insieme a IVR Libero Non Risponde



Se si vuole abilitare una tipologia di IVR che entra in conflitto con quella al momento attiva, un popup avverte di disattivare quella in uso

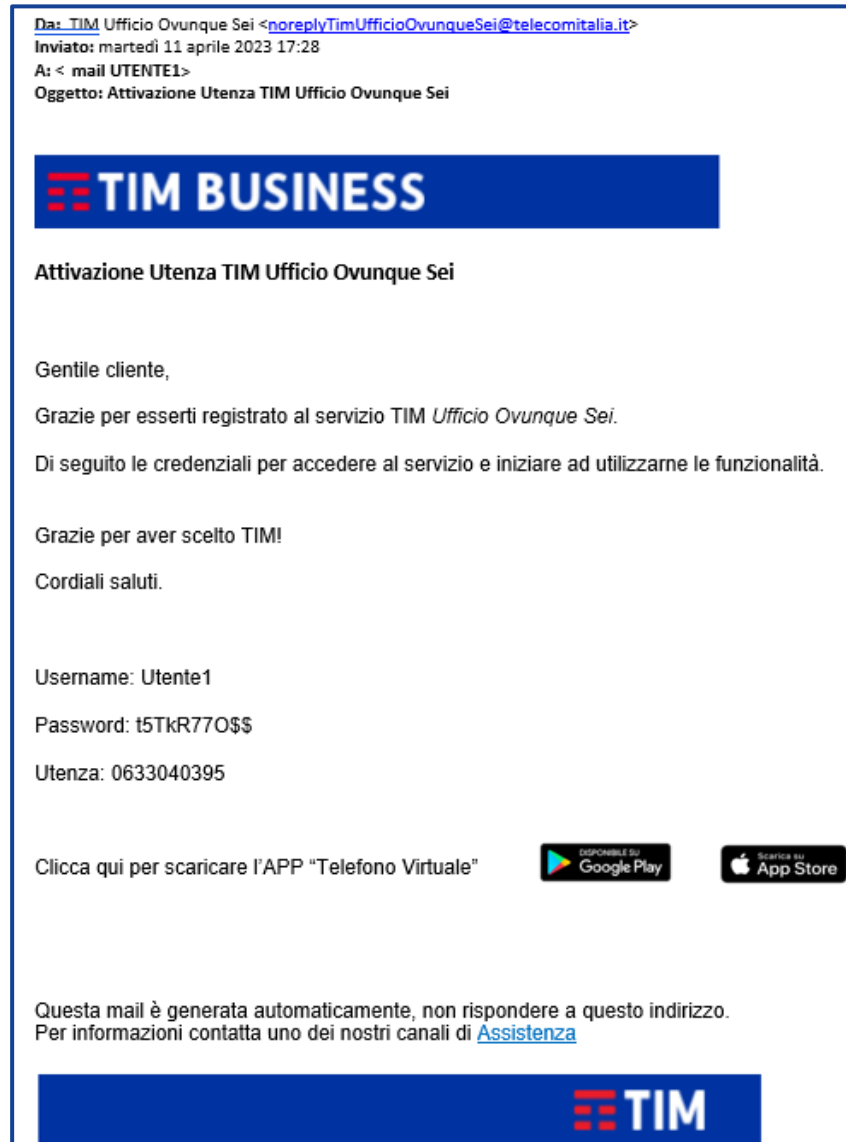
Se il messaggio di “Benvenuto” è attivo, “Libero Non Risponde” e “Interattivo” non sono configurabili. È necessario disattivare il “Benvenuto” per procedere alla loro configurazione.



Profilo Utente

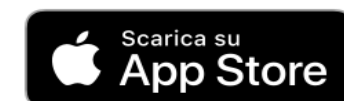
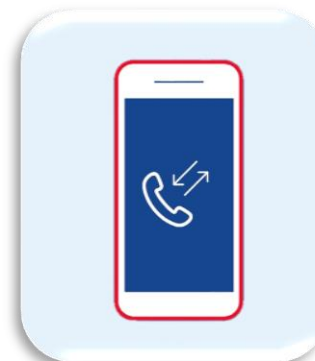


Mail di attivazione profilo Utente



Il cliente con **TIM Ufficio Ovunque Sei** potrà, in qualità di **Amministratore**, creare ulteriori **utenti** che riceveranno automaticamente una mail con le **credenziali** per accedere all'App del Servizio.

Dopo aver scaricato l'App «telefono virtuale», l'utente potrà accedere al servizio TIM Ufficio Ovunque Sei e sarà abilitato a ricevere e effettuare chiamate dal numero fisso aziendale.





Registrazione e cambio password

17:06

Telefono virtuale

Username

Numero fisso

Password

ACCEDI

[Hai dimenticato la Password?](#)

Dopo aver installato l'App «telefono virtuale» ed effettuato l'accesso con le credenziali ricevute viene richiesto, obbligatoriamente e solo la prima volta, di **modificare la password**. La modifica della password comporta il logout forzato cui segue la nuova schermata di login.

9:27

Telefono virtuale

Vecchia password

Nuova password

Conferma nuova password

Cambia password

9:41



Evviva!

La tua password è stata cambiata con successo.

Torna indietro e accedi al servizio.

VAI

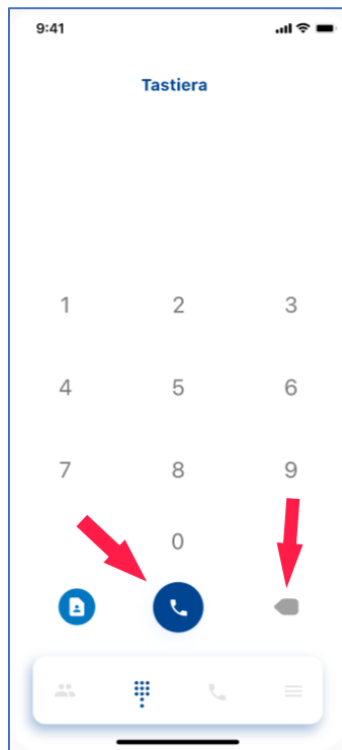




Effettuare chiamate

Sia l'Amministratore che l'Utente per **effettuare chiamate** hanno due scelte possibili:

- Se l'utente chiamato è presente in “**Utenti**”, in “**Contatti**”, o in “**Cronologia**” lo si può chiamare direttamente cliccando su di esso passando da queste icone.
- Nel caso non lo fosse dopo aver cliccato l'icona “**Tastiera**” e composto il numero telefonico si cliccare sull'icona “**Cornetta**” al centro della tastiera e la chiamata è inoltrata.



L'icona “Freccia grigia” a destra dell'icona “Cornetta” permette la cancellazione di uno più numeri inseriti.

Inoltre, per chiamare velocemente uno specifico utente all'interno dell'azienda, si può utilizzare il numero breve corrispondente.

NB: In caso l'utente digiti numerazioni di emergenza, esempio 118, 113, non sarà l'app a inoltrare la chiamata ma lo smartphone.

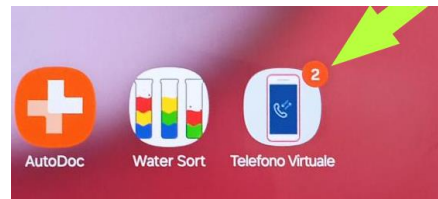
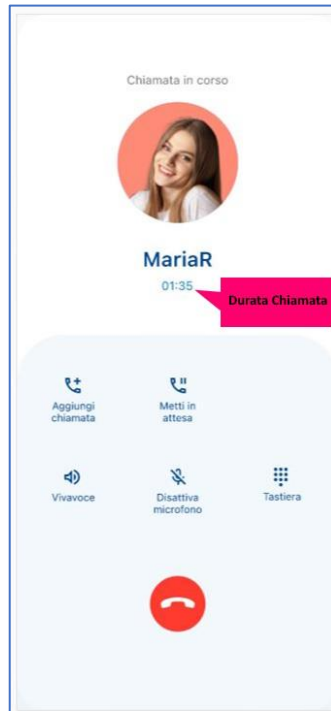




Chiamate in ricezione

Le chiamate dall'esterno dirette al numero fisso del cliente saranno gestite dall'app e non dallo smartphone.

Allo scadere dell'attesa time out di risposta, si avrà una notifica nell'App che informa della mancata risposta e sulla home a destra dell'icona dell'App, un numero indica il numero di chiamate ricevute senza risposta





Gestione più chiamate entranti o uscenti

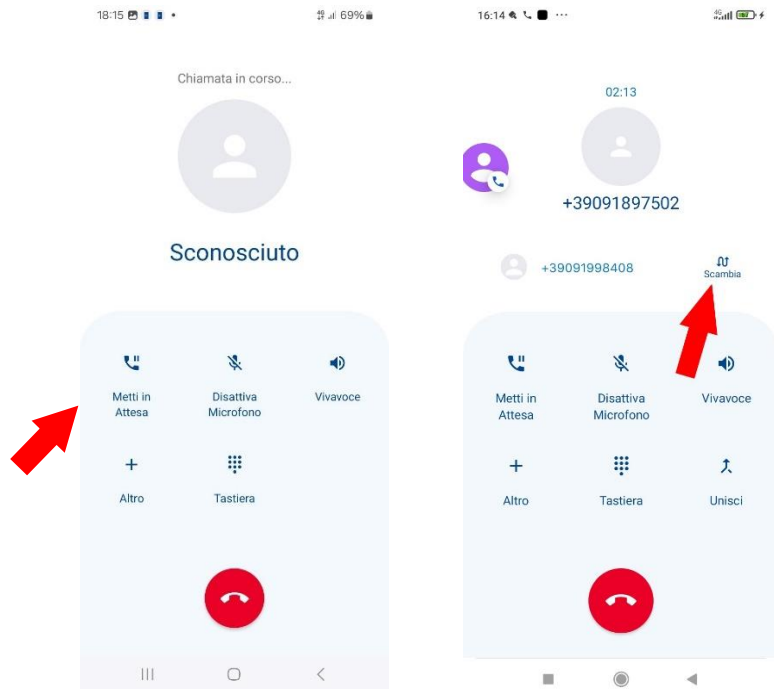
E' possibile gestire più di una chiamata contemporaneamente, sia in entrata che in uscita o in entrambe le modalità. I casi possibili:

Caso 1: l'utente esegue due chiamate uscenti,

Caso 2: l'utente riceve due chiamate entranti,

Caso 3: l'utente riceve/esegue una chiamata e riceve/esegue una seconda chiamata.

Ognuno di questi casi ha una sua modalità operativa



Esempio per caso 1: Per eseguire una seconda chiamata uscente cliccare “**Metti in attesa**” o “+ opzioni” ed eseguire una seconda chiamata in uscita, mentre il chiamante è in Hold. La differenza tra le due funzioni che la seconda mette immediatamente in attesa l'utente mentre la prima lo fa solo dopo che si inoltra la chiamata.

In conversazione, è presente l'icona “**Scambia**” sull'utente in Hold. Si può tornare in conversazione con la prima chiamata e mettere in attesa la seconda chiamata cliccando l'icona “Scambia”.





Trasferimento Chiamata Attiva - TCA

Questa funzionalità permette all'utente che ha in corso una chiamata entrante di trasferire quest'ultima ad altra numerazione (altro utente interno), dopodiché il primo utente viene disconnesso. Il trasferimento della chiamata è senza consultazione, pertanto il secondo utente a cui verrà trasferita la chiamata non potrà essere “avvisato”.

La funzione ha **differenti metodi di attivazione** a seconda che a richiedere il servizio sia un Telefono Fisso, o device Mobili IOS oppure Android



- La prima uguale a quella del telefono fisso, quindi con la composizione del codice e numero breve (***8*Numero Breve**)
- La seconda utilizzando la funzione “**Trasferisci**”. Cliccando questa icona viene presentata una schermata con l’elenco degli user – numeri brevi aziendali - verso i quali si può effettuare il servizio di TCA scelto il quale un pop-up indica che il servizio è espletato.

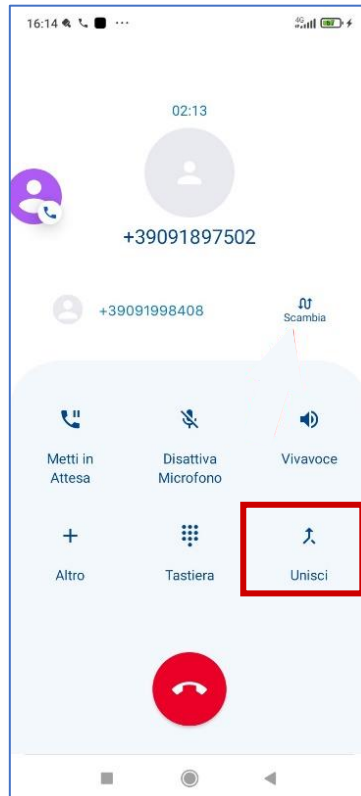


Conference



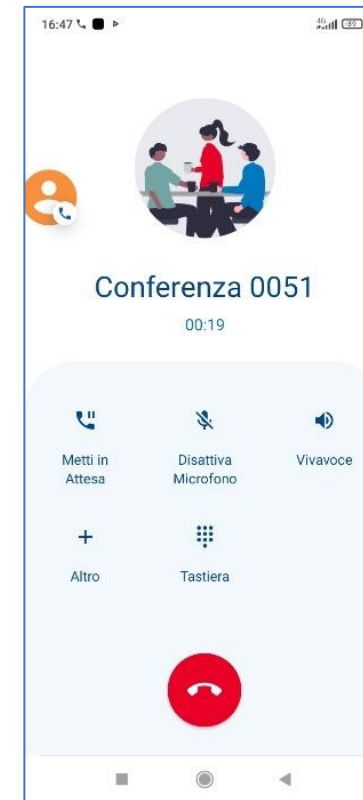
E' possibile effettuare una conference mettendo in conversazione più chiamate. Sia che le chiamate siano entranti o uscenti o entrambe le tipologie, l'utente dell'App può unirle in un'unica chiamata cliccando sull'icona “**Unisci**”.

Esempio: l'utente App ha una o più chiamate in attesa e una in conversazione cliccando su “Unisci”, tutti entrano in conferenza e possono interagire fonicamente fra loro.

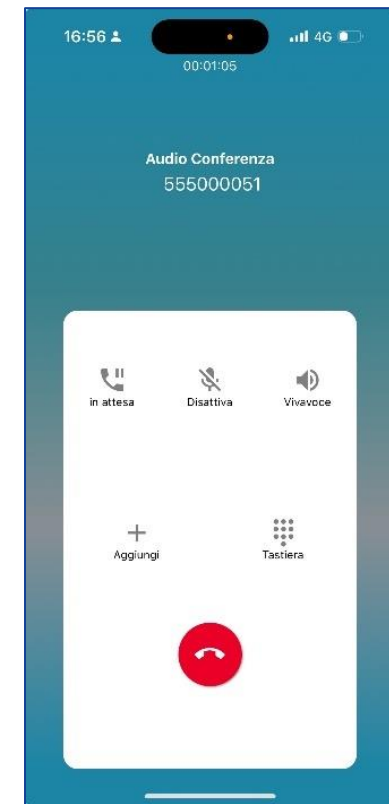


Dopo aver unito le varie chiamate nella parte superiore sarà mostrato il numero utilizzato dalla Conference

Cliccando sull'Icona “Cornetta” rossa l'utente esce dalla conferenza, e gli altri rimangono in conferenza.



Schermata
Conference Android



Schermata
Conference iOS

