



APP Telefono Virtuale

User Guide

TIM Ufficio Ovunque Sei**INDICE**

Introduzione.....	4
1.1. Installazione App	4
1.2. Primo accesso all'App	4
1.2.1. Configurazione "Account Chiamata" per dispositivi Samsung.....	6
2. Primo Login	7
2.1. Ricezione mail con credenziali per Amministratore	7
2.2. Ricezione mail con credenziali per Utenti finali.....	8
2.3. Primo Login con credenziali	9
2.4. Accesso con Credenziali	11
3. Gestione Password	12
3.1. Reset password dimenticata	12
3.2. Reset password di un Utente aziendale	13
4. Tipologie Utilizzatori App.....	14
4.1. Menù Profilo Amministratore	14
4.1.1. Creazione/Aggiunta di una Utenza aziendale	14
4.1.2. Modifica di una Utenza aziendale	15
4.1.3. Eliminazione di una Utenza aziendale.....	16
4.1.4. Modifica dati Utente Telefono fisso	16
4.2. Menù Profilo Utente	17
5. Menù App	18
5.1. Utenti	18
5.2. Tastiera	18
5.3. Cronologia	19
5.4. Impostazioni	21
5.4.1. Non Disturbare	22
5.4.2. I miei dispositivi.....	23
5.4.3. Diagnostica	24
5.4.4. Servizi.....	24
5.4.4.1. Devia Chiamate	26
5.4.4.2. Avviso di Chiamata	28
5.4.4.3. Configura Squillo	29
5.4.4.4. Configura Risposta	30
5.4.4.4.1. Benvenuto	31
5.4.4.4.1.1. Configurazione del servizio Benvenuto con messaggio registrato	31
5.4.4.4.1.2. Configurazione del servizio Benvenuto con messaggi preregistrato	33
5.4.4.4.2. Azienda Chiusa	34
5.4.4.4.2.1. Configurazione del servizio Azienda Chiusa con messaggio registrato.....	34
5.4.4.4.2.2. Configurazione del servizio Azienda Chiusa con messaggi preregistrati	37
5.4.4.4.3. Libero non risponde	40
5.4.4.4.3.1. Configurazione del servizio Libero non risponde con messaggio registrato	40
5.4.4.4.3.2. Configurazione del servizio Libero non risponde con messaggio preregistrato	42
5.4.4.4.4. (IVR) Risposta Interattiva.....	43

TIM Ufficio Ovunque Sei

5.4.4.4.1. Configurazione Messaggio di “Benvenuto - Interattivo”43

5.4.4.4.2. Configurazione Messaggio “Attesa risposta - Interattivo”45

5.4.4.4.3. Configurazione Messaggio “Nessuna risposta - Interattivo”46

5.4.5. Interazioni tra le varie modalità di IVR48

6. Chiamata base49

7. Trasferimento Chiamata Attiva (TCA).....51

8 Gestione più chiamate entrati o uscenti54

9 Conference56

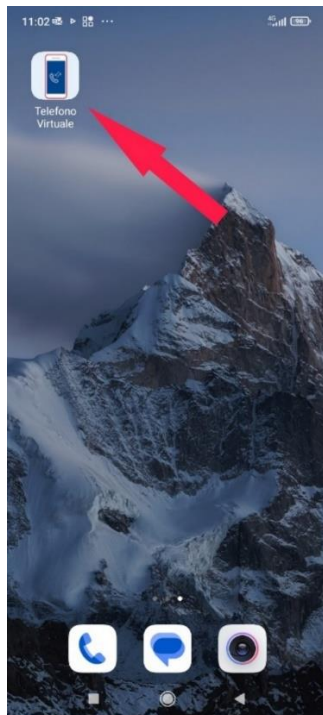
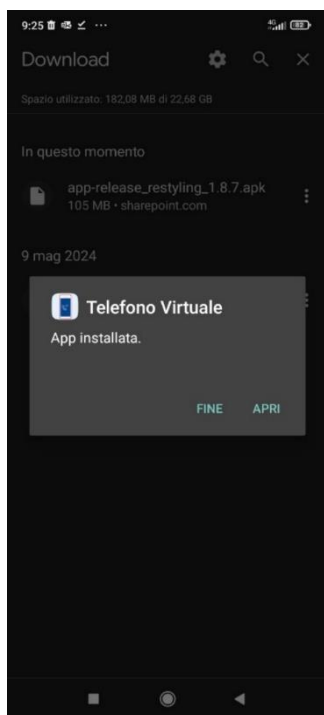
Introduzione

Per il corretto funzionamento del servizio TIM Ufficio Ovunque Sei è necessario installare sugli smartphone del cliente l'App "Telefono Virtuale" dal Play Store oppure da Apple Store.

L'App dovrà essere installata sia dell'Amministratore del cliente, sia dagli utilizzatori finali (utenti) del servizio.

1.1. Installazione App

Dopo aver eseguito il download e l'installazione dell'App "Telefono Virtuale" dal Play Store o Apple Store è richiesto se "aprirla" o "no". A prescindere della scelta effettuata, l'icona dell'App sarà presente sull'homepage dello smartphone.

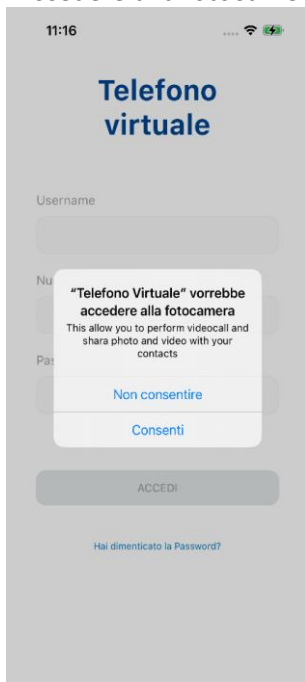


1.2. Primo accesso all'App

Al primo accesso l'App verranno richiesti alcuni consensi da concedere o meno, che differiscono a seconda del sistema operativo dello smartphone:

Nel caso l'utente utilizzi **uno iPhone (iOS)** i permessi richiesti sono:

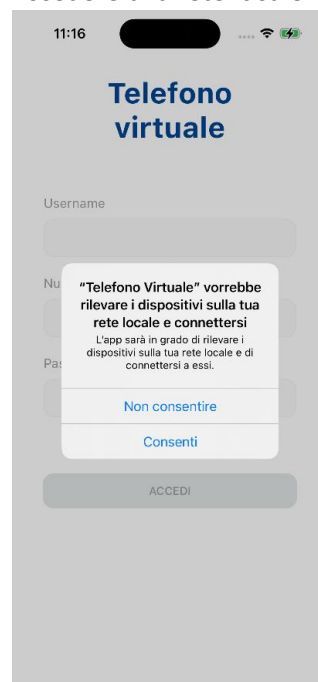
Accedere alla fotocamera



Accedere al microfono



Accedere alla rete locale



Nel caso lo smartphone utilizzi il **sistema operativo Android** i permessi richiesti sono:

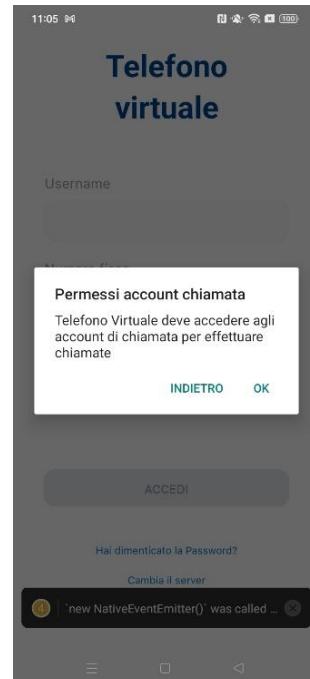
Accesso a registrare audio



Effettuare e gestire telefonate



Account Chiamata



Importante: Per il corretto funzionamento è fondamentale abilitare “**Account Chiamata**” per i device Samsung con sistema operativo Android selezionando l’opzione “**Chiedi Sempre**”. Nel successivo paragrafo è indicato nel dettaglio come abilitare correttamente “**Account Chiamata**” per i dispositivi Samsung.

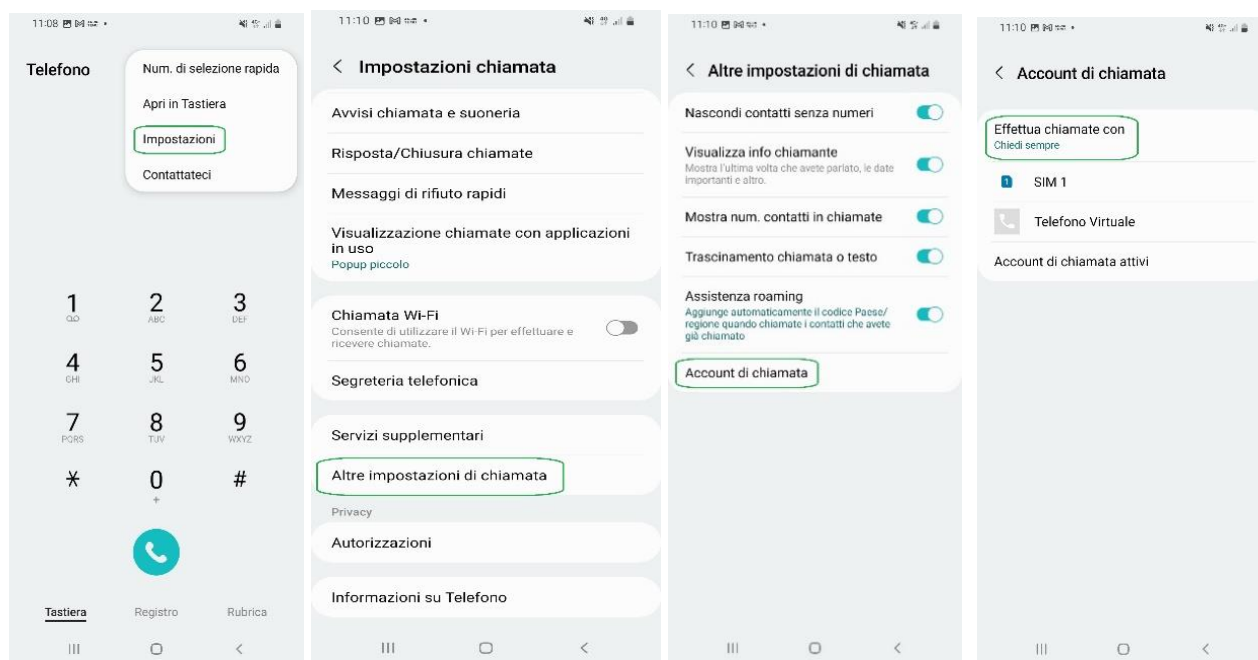
1.2.1. Configurazione “Account Chiamata” per dispositivi Samsung

Alcuni dispositivi Samsung (es: GalaxyA14) una volta installata l'App, non permettono di abilitare il permesso **Account di Chiamata** secondo la normale prassi.

Per ovviare a questo problema è stata modificata la procedura, forzando l'apertura della pagina in fase di installazione. Si consiglia, in questa fase, di flaggare sempre l'opzione “Chiede Sempre” per evitare di non poter usufruire, fino alla risoluzione da parte di Samsung di tale problema, dei servizi “Conference” e “Trasferimento di chiamata”.

Di seguito i passi da seguire per configurare correttamente l'“**Account Chiamate**”:

- Dalla schermata “tastiera” del dispositivo cliccare su “...” (tre puntini in alto a destra)
- Dal menu a tendina mostrato cliccare su “**Impostazioni**”.
- Cercare nella lista “**Altre impostazioni di chiamata**” e cliccare “**Account di chiamata**”.
- Cliccare su “**Effettua chiamate con**”.
- Selezionare l'opzione “**Chiedi sempre**” come evidenziato in figura

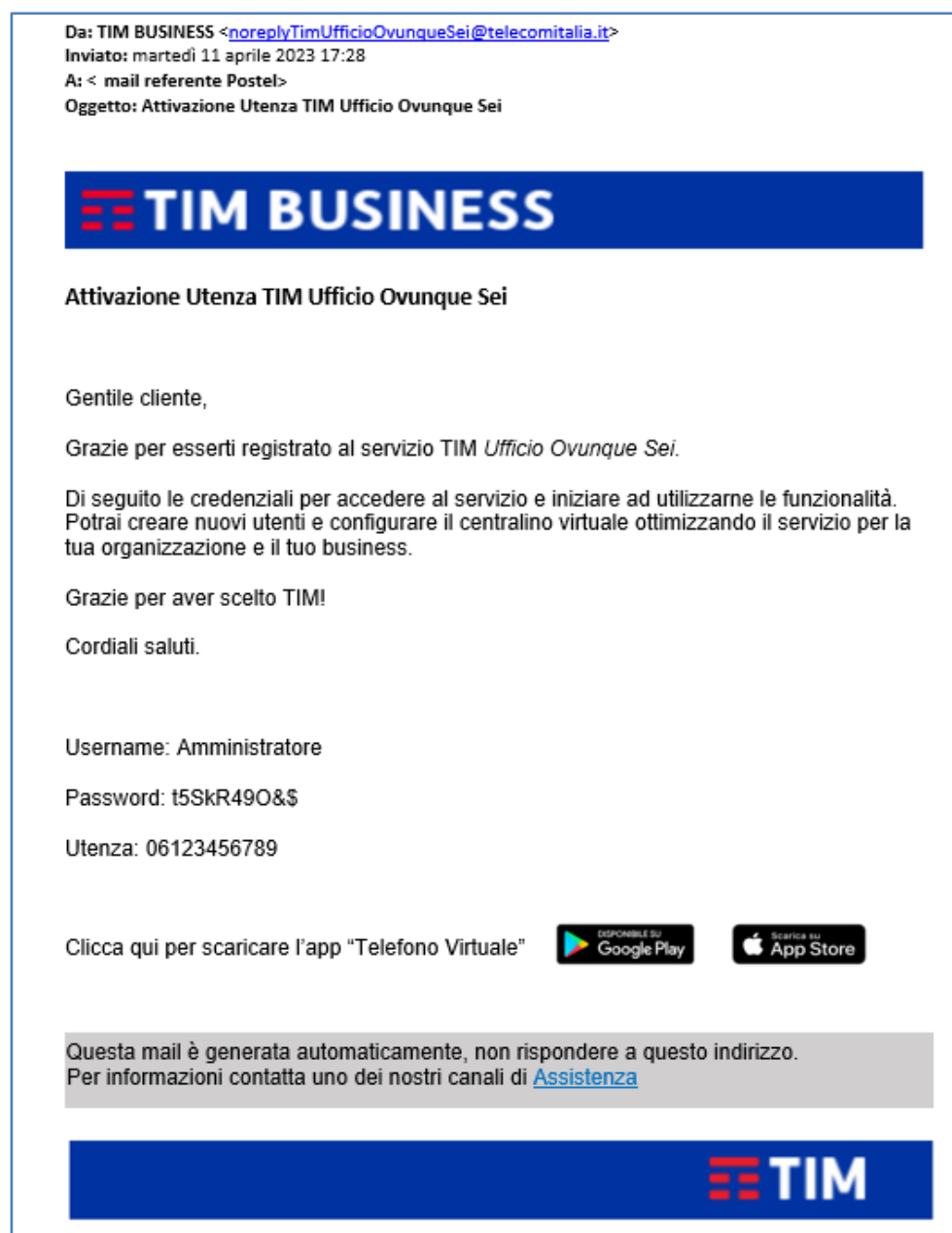


2. Primo Login

2.1. Ricezione mail con credenziali per Amministratore

All'attivazione del servizio, TIM provvederà ad **inviare alla mail del cliente (Referente Postel) le credenziali da Amministratore del Servizio** (username e password oltre al numero fisso) per **accedere all'App "Telefono Virtuale"**

Tali credenziali consentiranno fin da subito al cliente di diventare Amministratore di TIM Ufficio Ovunque Sei (oltre che Utente della soluzione) e quindi sarà in grado **di configurare e personalizzare tramite App il centralino virtuale** ottimizzando il servizio in base alle esigenze della propria azienda.



N.B: L'utenza potrà avere fino a due "Numeri fissi" preconfigurati.

2.2. Ricezione mail con credenziali per Utenti finali

A seguito della configurazione dei nuovi utenti da parte dell'Amministratore del servizio, (vedi successivo paragrafo 3) TIM provvederà ad **inviare alla mail dell'utente le credenziali da Utente del Servizio** (username e password oltre al numero fisso) per **accedere all'App "Telefono Virtuale"**

Da: TIM BUSINESS <noreplyTimUfficioOvunqueSei@telecomitalia.it>

Inviato: martedì 11 aprile 2023 17:28

A: < mail UTENTE1>

Oggetto: Attivazione Utenza TIM Ufficio Ovunque Sei



Attivazione Utenza TIM Ufficio Ovunque Sei

Gentile cliente,

Grazie per esserti registrato al servizio TIM *Ufficio Ovunque Sei*.

Di seguito le credenziali per accedere al servizio e iniziare ad utilizzarne le funzionalità.

Grazie per aver scelto TIM!

Cordiali saluti.

Username: Utente1

Password: t5TkR77O\$\$

Utenza: 06123456789

Clicca qui per scaricare l'app "telefono virtuale"



Questa mail è generata automaticamente, non rispondere a questo indirizzo.
Per informazioni contatta uno dei nostri canali di [Assistenza](#)



2.3. Primo Login con credenziali

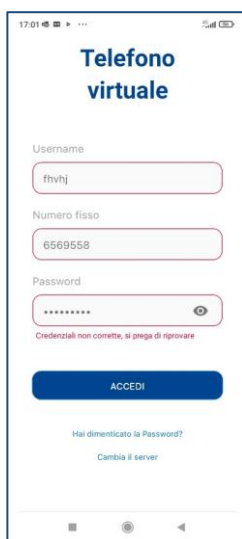
Al primo accesso è obbligatorio utilizzare le credenziali temporanee ricevute via e-mail, nello specifico:

Username: Amministratore / Nome User presente nella mail

Password: pwd ricevuta via mail

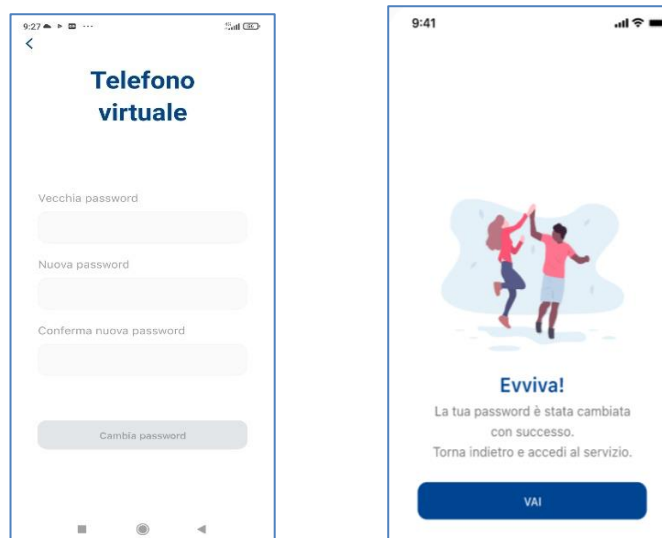
Numero fisso (utenza): numerazione principale voip associata all'azienda

Se uno o più inserimenti non sono corretti il sistema indica, in rosso, "le credenziali inserite non sono corrette"



Una volta inserite le credenziali, verrà richiesto di **eseguire la modifica della password temporanea di primo accesso** con una scelta dall'utente.

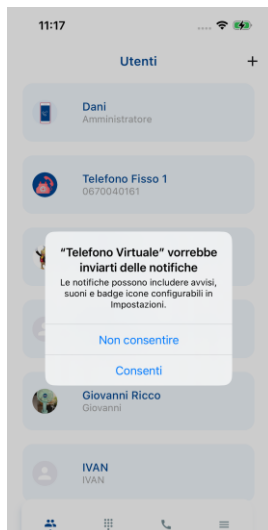
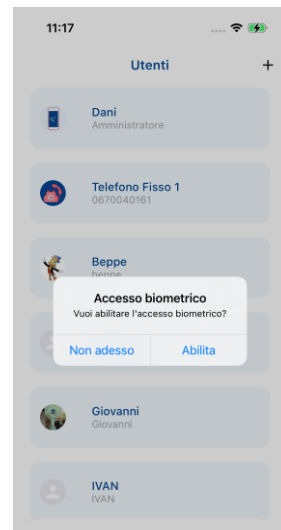
NB: Questa operazione è obbligatoria e non si può eseguire in un secondo tempo.



Se gli inserimenti sono corretti dopo aver cliccato su "**Cambia password**" un pop-up avverte che l'operazione è andata a buon fine

TIM Ufficio Ovunque Sei

Dopo aver inserito “Username” e la nuova “Password” il sistema richiede ulteriori consensi per una miglior fruibilità dell’App.

Accedere ai contatti**Inviare notifiche****Accesso Biometrico**

L'accesso biometrico sarà disponibile solo per gli smartphone Android che lo prevedono ed utilizza **l'impronta digitale**, mentre per gli smartphone iPhone l'accesso biometrico avviene tramite **"Face Id"**.

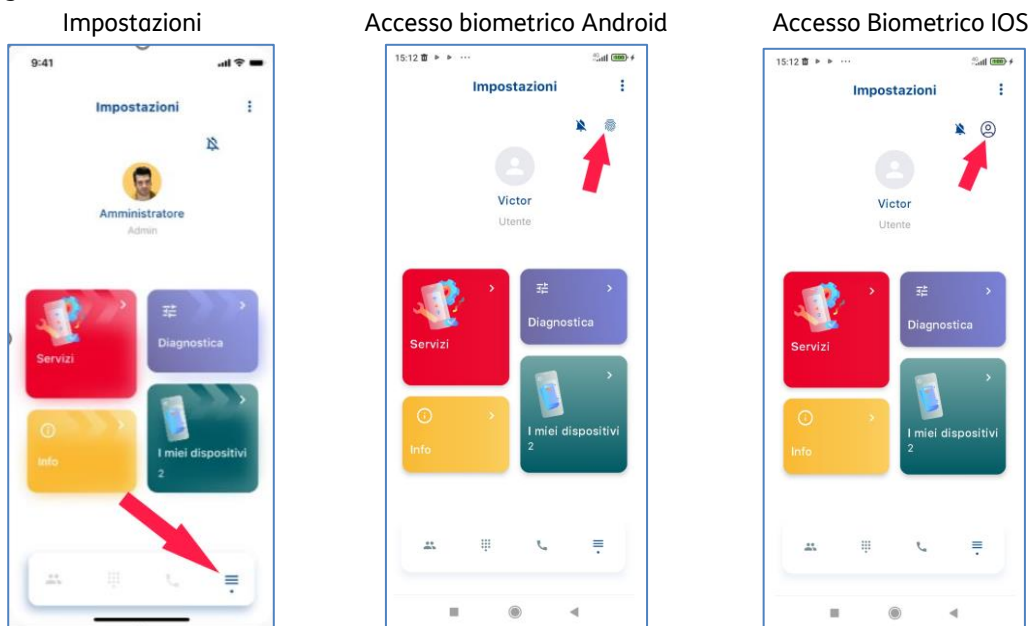
N.B: Per gli utenti che utilizzano device Android, dopo il cambio password ed a ogni nuovo accesso, un pop-up informa che è possibile configurare o meno l'App in sospensione". Cliccando "Salta", si posticipa questa azione, mentre cliccando "Configura" verrà visualizzata la schermata di risparmio energetico propria del device.



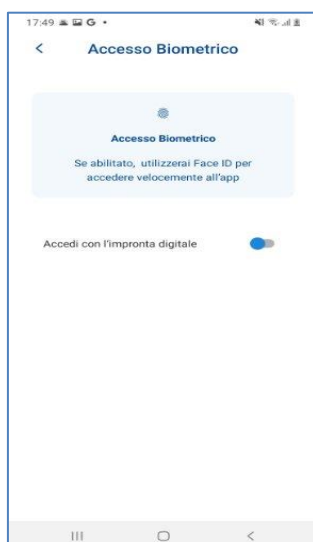
2.4. Accesso con Credenziali

Per attivare l'**Accesso Biometrico** se non lo si è eseguito precedentemente è necessario seguire i seguenti passi:

- Cliccare sull'icona in basso a destra e accedere alla pagina "**Impostazioni**"
- Cliccare l'icona "Impronta Digitale" (Android) o l'icona "Uomo" (iOS) per accedere alla pagina "accesso Biometrico"



- Per attivare "Accesso Biometrico" cliccare lo "switch" alla destra di "Accedi con...". Come esempio riportiamo la pagina Android.



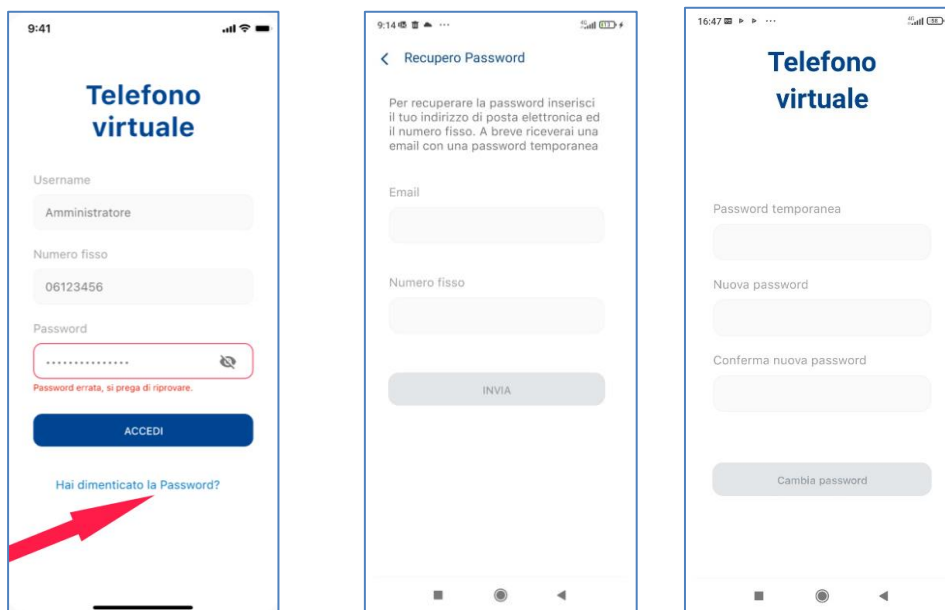
N.B:

- Ad ogni successivo accesso dopo un log-out è richiesto quale tipo di accesso si vuole utilizzare: con "credenziali" o "biometrico" se quest'ultimo è stato configurato.
- Alcuni dispositivi, non hanno la funzionalità "Accesso Biometrico", quindi non è possibile attivarla anche se visibile lo "switch" nella pagina "Accesso Biometrico".

3. Gestione Password

3.1. Reset password dimenticata

Nel caso in cui l'amministratore o un utente abbia dimenticato la password di accesso, può ripristinarla cliccando sul testo **"Hai dimenticato la password?"**.



Verrà richiesto di inserire l'indirizzo mail e la numerazione fissa principale associata all'azienda.

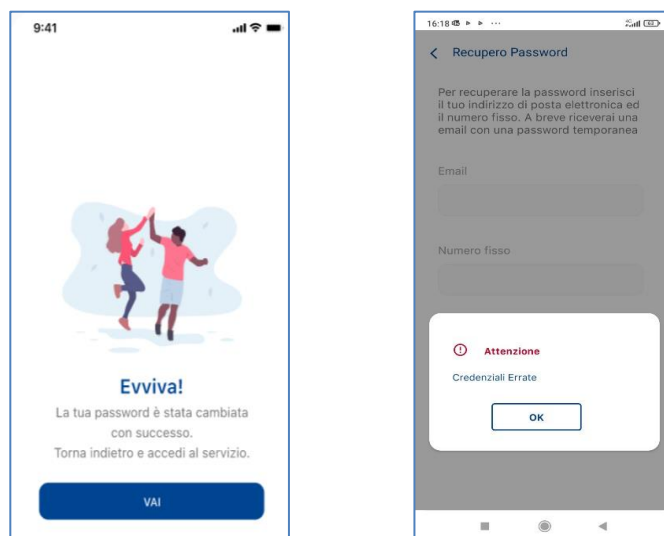
Dopo averla cliccata è visualizzata la pagina **"Recupero Password"** che richiede l'inserimento della indirizzo mail con il quale si è registrato l'utente e del "numero fisso" principale associata all'azienda a cui l'utente appartiene. Cliccando su **"Invia"**, dopo qualche minuto l'utente riceve una prima mail che richiede la conferma del **"Reset Password"** confermando ciò dopo qualche minuto si riceve una nuova mail con la password temporanea.

L'App mostra la pagina **"Cambia Password"**, che dovrà essere compilata inserendo la password temporanea ricevuta, e la nuova scelta dall'utente con successiva conferma.

Se gli inserimenti sono corretti dopo aver cliccato su **"Cambia password"** un pop-up avverte che l'operazione è andata a buon fine, in caso contrario il sistema richiede nuovamente la compilazione dei tre campi.

N.B: Se sono inserite "e-mail" o "numero fisso" errati la procedura non si attiva e un pop informa dell'errore

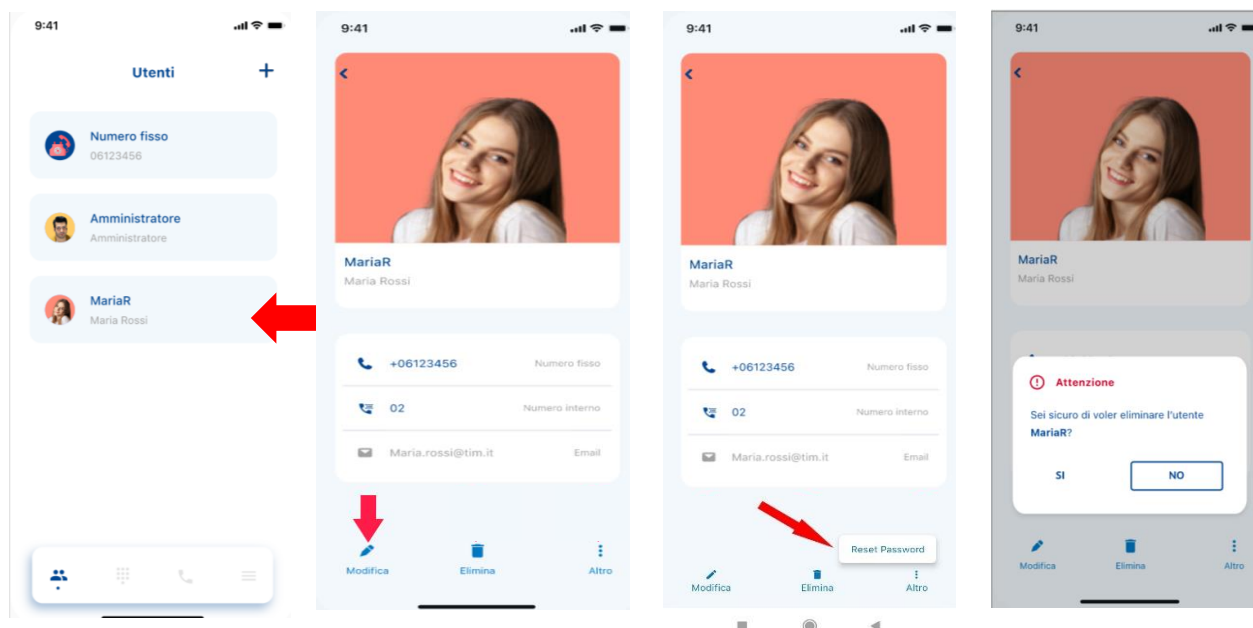
TIM Ufficio Ovunque Sei



3.2. Reset password di un Utente aziendale

L'Amministratore per eseguire un reset password di un Utente del suo stesso Tenant deve:

- Cliccare dalla pagina **“Utenti”**, sull'utente di cui si vuole resettare la password
- Cliccare su **“Altro”**
- Cliccare su **“Reset password”**.
- Un popup chiede la conferma dell'azione essendo quest'ultima irreversibile
- Cliccando **“NO”** l'operazione è annullata, cliccando **“SI”** la password è resettata
- L'utente al quale è stata resettata la password, riceve una e-mail con la procedura, vista nel paragrafo precedente per la configurazione di una nuova password con la quale accedere.



4. Tipologie Utilizzatori App

L'App prevede due profili di utilizzatori:

- Amministratore
- Utente

Il profilo di Amministratore (che risulterà anche Utente) consente, in via esclusiva, di configurare e personalizzare, tramite App, il servizio di centralino virtuale.

Le funzionalità esclusive dell'Amministratore sono:

- Creare, modificare, eliminare nuovi utenti
- Resettare le password degli utenti
- Attivare, modificare, disattivare i servizi assegnati al numero fisso principale dell'azienda.

inoltre, all'Amministratore viene assegnato in modo automatico il numero interno "99" che potrà essere modificato in un secondo tempo.

4.1. Menù Profilo Amministratore

4.1.1. Creazione/Aggiunta di una Utenza aziendale

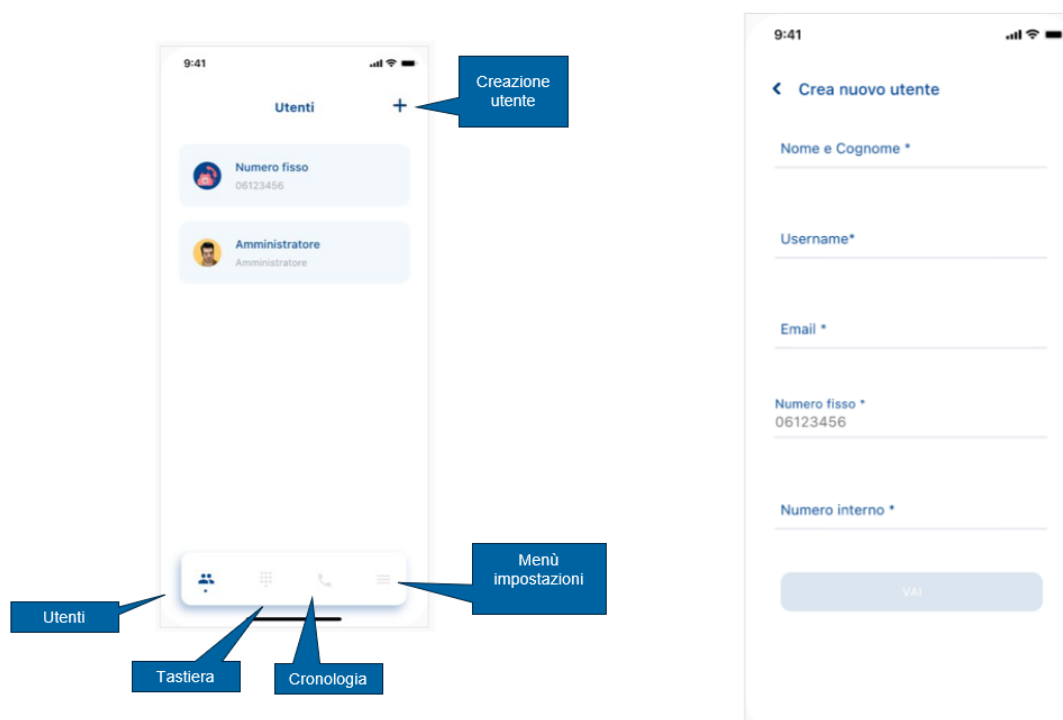
Per creare od aggiungere un "Utente" del servizio, l'Amministratore, dopo aver effettuato il login, dovrà:

- Visualizzare la pagina utenti
- Cliccare sull'icona "+" posta in alto a destra.
- Viene visualizzata la pagina "**Crea nuovo utente**". Compilare la pagina con:
 - **Nome e Cognome** dell'utente da creare
 - Il numero breve (**Numero interno**) da associare all'utente in creazione sarà quello da utilizzare per le chiamate interne tra colleghi. Il numero breve 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.
 - Associare all'utente da creare uno **Username** (es: Contabilità; Magazzino; Pippo)
 - La **Email** dell'utente inserita nel relativo campo è quella utilizzata dal sistema per l'invio delle credenziali utenti.

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.

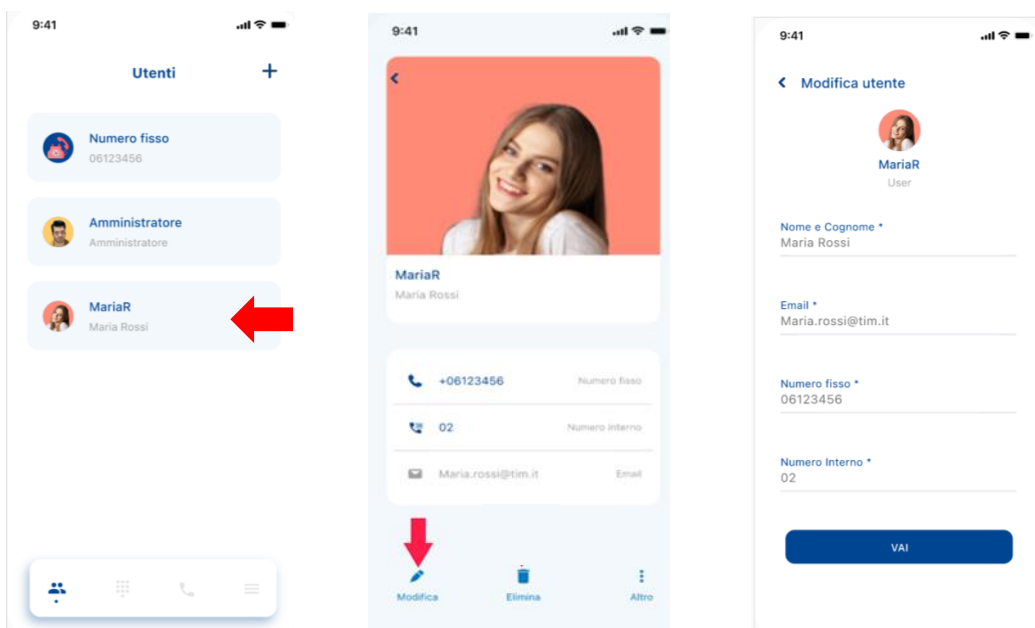
TIM Ufficio Ovunque Sei



4.1.2. Modifica di una Utenza aziendale

L'Amministratore può modificare alcuni parametri dell'Utente appartenente al suo stesso Tenant. Per eseguire questa operazione deve:

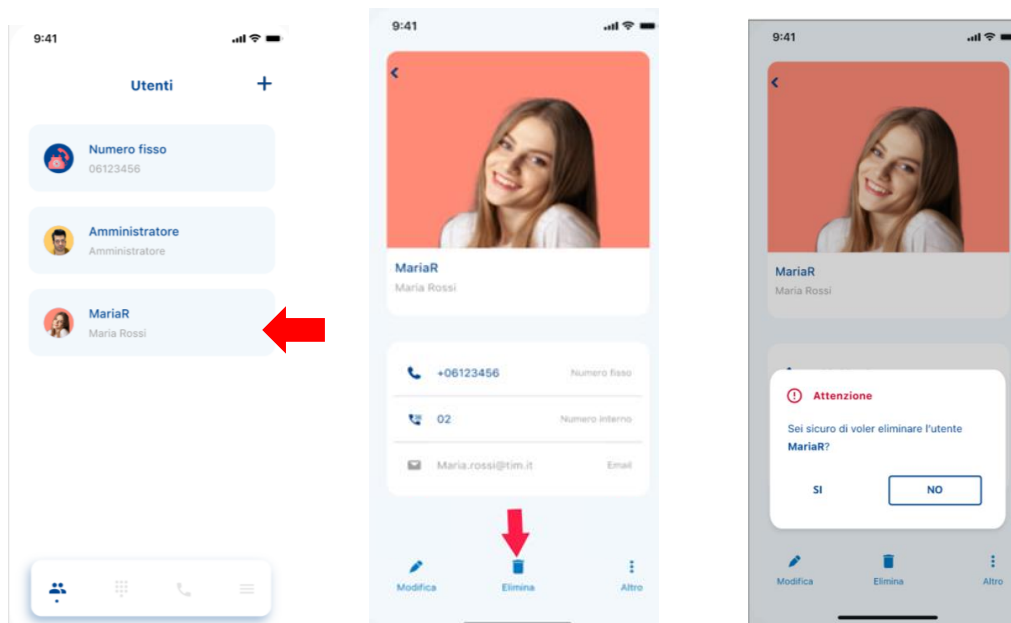
- Cliccare dalla pagina **"Utenti"**, sull'utente che si vuole modificare,
- Cliccare sull'icona **"Modifica"**
- I campi modificabili sono: **"Nome e Cognome"**, **"Email"**, **"Numero fisso"** (solo in caso di Tenant binumero) e **"Numero Interno"**
- Se le modifiche inserite risultano complete e corrette, il tasto **"VAI"** viene abilitato e una volta cliccato le modifiche sono confermate.



4.1.3. Eliminazione di una Utente aziendale

L'Amministratore per eliminare un utente appartenente al suo stesso Tenant deve:

- Cliccare dalla pagina **"Utenti"**,
- Cliccare sull'utente che si vuole eliminare,
- Cliccare sull'icona **"Elimina"**
- Un popup chiede la conferma dell'azione essendo quest'ultima irreversibile
- Cliccando **"NO"** l'operazione è annullata, cliccando **"SI"** l'utente viene eliminato dal Tenant.



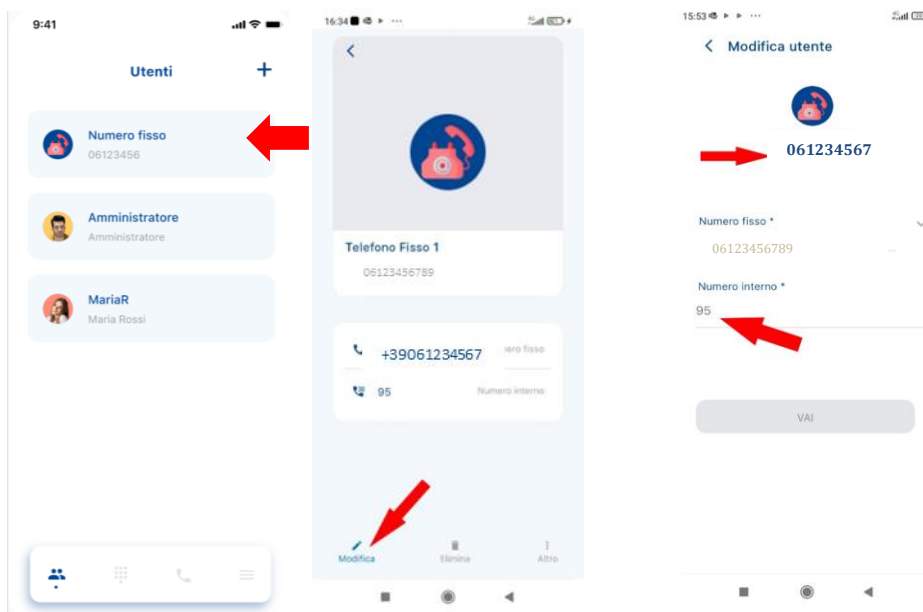
4.1.4. Modifica dati Utente Telefono fisso

L'Amministratore per modificare alcuni parametri degli utenti **"Telefono Fisso"** appartenenti al suo Tenant deve:

- Cliccare dalla pagina **"Utenti"**, sull'utente **"Telefono Fisso"** che si vuole modificare
- Cliccare sull'icona **"Modifica"**
- Il campo modificabile è solo **"Numero Interno"**

NB: Le icone **"Elimina"**, **"Altro"** pur essendo presenti non sono cliccabili

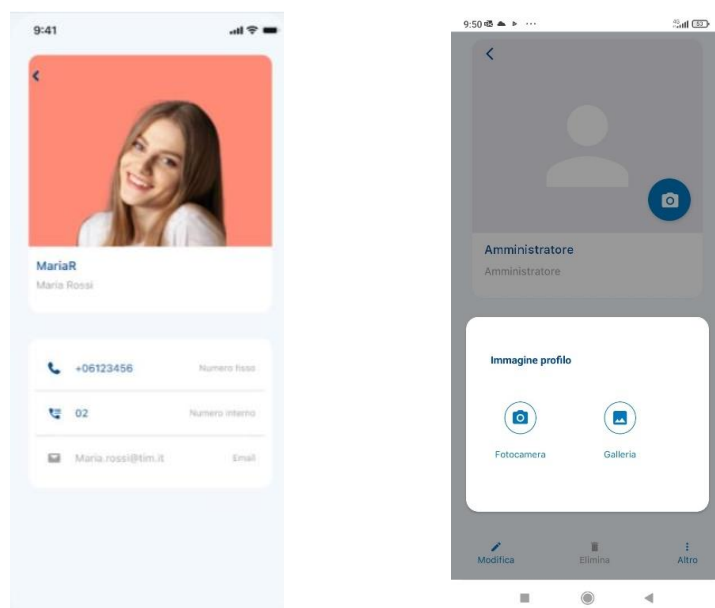
TIM Ufficio Ovunque Sei



4.2. Menù Profilo Utente

Il profilo di Utente consente le seguenti funzionalità:

- **Resetare la password** del proprio profilo
- **Inserire o cambiare l'immagine del proprio profilo**, utilizzando la fotocamera o utilizzando la galleria fotografica presente sul proprio smartphone
- **Effettuare e ricevere chiamate interne** all'azienda tramite numero breve utilizzando l'App
- **Effettuare e ricevere chiamate esterne** all'azienda tramite utilizzando l'App e presentandosi con il numero fisso aziendale
- **Trasferire una chiamata entrante in corso**
- Configurare il servizio **"Non disturbare"** (vedi successivo paragrafo 5.4.1)



5. Menù App

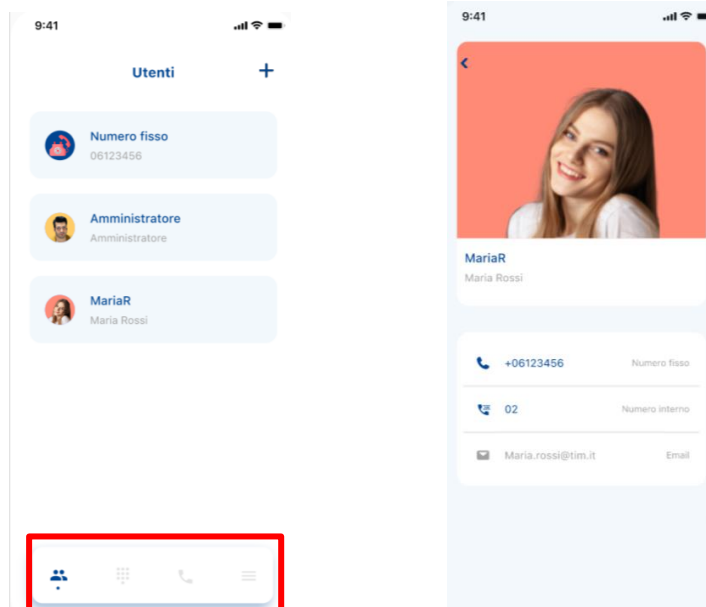
Dopo aver eseguito l'accesso, in basso nell'App è visibile una barra con quattro icone, da sinistra verso destra si ha: "Utenti", "Tastiera", "Cronologia", "Impostazioni"

5.1. Utenti

La pagina **Utenti** che è anche la prima pagina mostrata dopo aver inserito le credenziali di accesso presenta tutti gli utenti, appartenenti al Tenant, nel quale si è effettuato l'accesso.

Cliccando su di essa è mostrata una scheda con le seguenti informazioni: immagine se presente, "Nome e Cognome", "Username", "Numero fisso", "Numero Interno", "Email".

N.B: Cliccando su "Numero Fisso" o "Numero Interno" si inoltra direttamente la chiamata verso l'utente.



5.2. Tastiera

La pagina Tastiera permette all'Utente di comporre i numeri telefonici che desidera chiamare. Digitando una numerazione compaiono automaticamente, se presenti, i contatti che contengono le cifre digitate. Simultaneamente, dopo aver digitato la prima cifra appare, in alto a destra, l'icona "+" che consente di gestire il numero digitato.

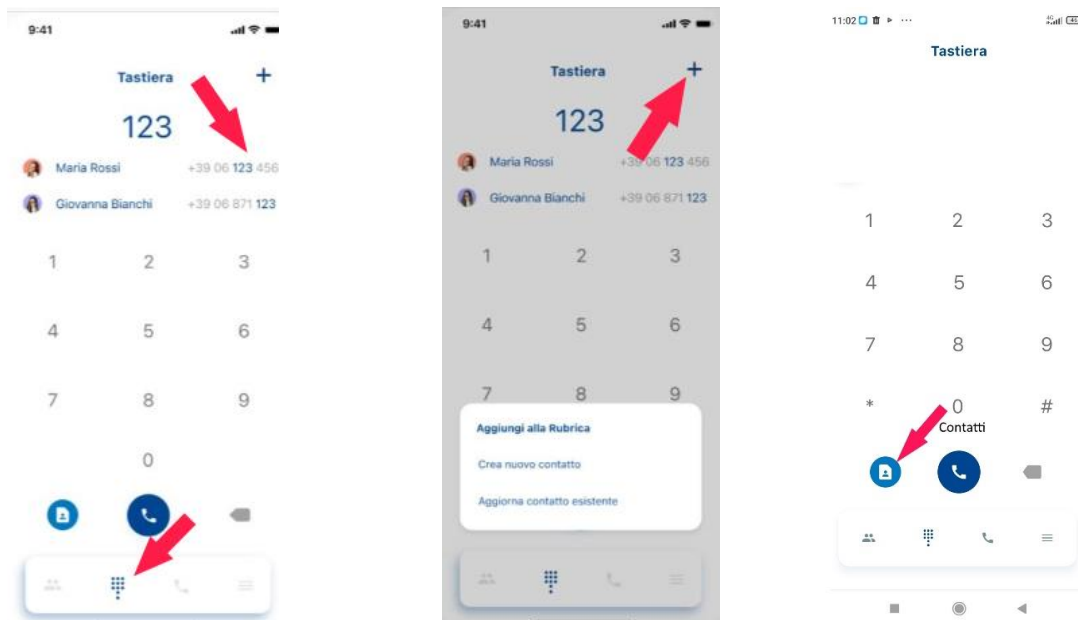
Infatti, se cliccata l'icona "+" appare un pop-up con tre opzioni selezionabili:

- Aggiungere il contatto alla rubrica (Viene salvato nella rubrica del dispositivo)
- Creare nuovo contatto
- Aggiornare contatto esistente

Nella parte inferiore della Tastiera, è presente l'icona "**Contatti**" che se cliccata mostra i contatti presenti sullo smartphone.

TIM Ufficio Ovunque Sei

Se durante il primo accesso l'utente non ha dato il consenso ad accedere ai contatti dello smartphone l'App non può accedere ai contatti e un pop-up informa di ciò.



N.B: nel caso in cui l'utente digiti una numerazione non consentita dall'App (esempio numeri di emergenza), questa numerazione sarà comunque inoltrata direttamente dal dispositivo mobile e non dall'App

5.3. Cronologia

Cliccando, sull'icona "Cornetta", si accede a "**Cronologia**". Qui sono mostrate tutte le chiamate fino a quel momento ricevute, effettuate, a cui non si è risposto, oppure che hanno partecipato ad una conferenza.

La cronologia è suddivisa in blocchi temporali che indicano il giorno in cui sono avvenute. Esempio il primo blocco è denominato "**Oggi**" il secondo "**Ieri**" il terzo porta la data (**giorno/mese/anno**) e così via.

All'interno dei blocchi le chiamate sono elencate seguendo un ordine cronologico e un simbolo alla loro sinistra indica la tipologia di chiamate tra entrante o uscente. Esempio chiamata entrante "freccia entrante".

Al primo accesso questa pagina sarà vuota e si vedrà la scritta: "**Nessuna cronologia presente**".

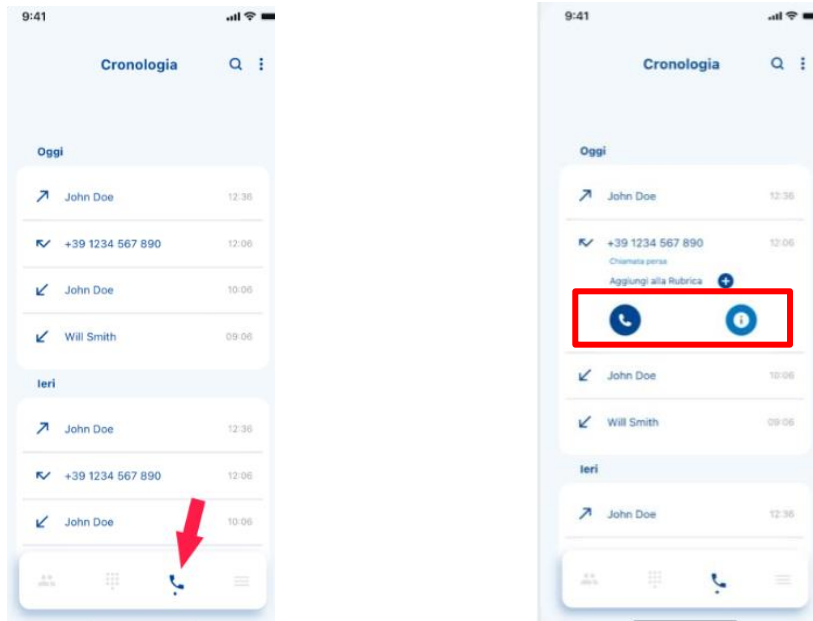
Il numero massimo di chiamate presenti in "Cronologia" è 100 di cui solo 20 visibili nella pagina principale. Utilizzando la funzione "scroll" è possibile visionare i numeri successivi al ventesimo. Cliccando su un qualsiasi numero presente in cronologia si aprirà una finestra con le seguenti informazioni:

- Tipologia della chiamata, esempio se è una chiamata persa, l'orario.
- Icona "+" che permette di selezionare: **Aggiungi alla rubrica**: **Crea nuovo contatto**, **Aggiorna contatto esistente**. NB: Se l'accesso ai contatti è stato negato questa funzionalità non sarà utilizzabile.

TIM Ufficio Ovunque Sei

- Icona “**Cornetta**” che permette di eseguire una chiamata verso quel numero direttamente
- Icona “**Info**” cliccabile solo se il numero è presente o nei contatti o nella pagina utenti.

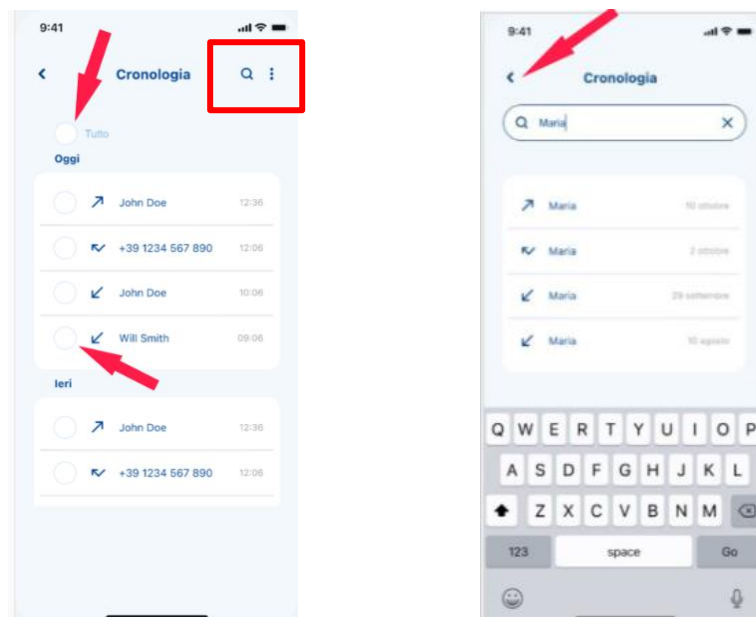
N.B: Superati i 100 i numeri più vecchi verranno rimossi.



Sempre nella pagina Cronologia in alto a destra sono visibili due icone:

- Icona “**lente di ingrandimento**” che permette la ricerca di uno specifico utente presente in cronologia.
- Icona “**tre puntini verticali**” che permette l’eliminazione sia dell’intera cronologia che solo delle chiamate selezionate.

NB: il simbolo “Freccia verso sinistra” annulla l’operazione sia di ricerca che di selezione



5.4. Impostazioni

La quarta icona presente nella barra inferiore dell'app permette di accedere alla pagina **"Impostazioni"**. Questa pagina è identica sia se visualizzata dall'Amministratore sia che venga visualizzata dal profilo Utente. L'unica differenza è che l'icona "Servizi" permette la configurazione di quest'ultimi, solo all'Amministratore del Tenant, mentre per gli altri utenti non è cliccabile.



La pagina "Impostazioni" presenta le seguenti icone cliccabili:

- **"Tre punti verticali"**: apre il menu a tendina con tre distinte funzionalità:
 - **Privacy** – per accedere a una pagina web con la informativa, ai sensi di legge, sulla protezione dei dati personali
 - **Cambia password** – per accedere alla pagina cambio password
 - **Logout** – per effettuare il logout dall'App



- Per gli utenti che utilizzano device Android ad ogni nuovo accesso, dopo un logout, un pop-up informa che si può configurare o meno l'App "in sospensione" per risparmio energetico. Cliccando "Salta", si posticipa questa azione, mentre cliccando "Configura" viene visualizzata la schermata di risparmio energetico propria del device.

TIM Ufficio Ovunque Sei

Sempre in impostazioni vi sono **sei icone**:

Le prime due icone sono posizionate in alto a destra e sono:

- Icona “**Campanella**”: cliccata si apre la pagina del servizio “**Non disturbare**”:
- Icone “**Impronta**”: per configurare l’**Accesso biometrico**.

A centro pagina invece sono presenti 4 grandi icone colorate:

- **Servizi** (paragrafo servizi)
- **Info** – Mostra le Informazioni sulla versione dell’App
- **Diagnostica** – Mostra le informazioni sulla connessione e sul profilo SIP
- **I miei dispositivi** – (paragrafo dispositivi)

5.4.1. Non Disturbare

L'icona “**campanella**” se cliccata apre la pagina del servizio “**Non disturbare**”. Questi offre due differenti modalità di configurazione: “**A Tempo**” oppure “**Pianificato**”

- La modalità “**A tempo**” offre quattro diverse configurazioni:
 - **Fino a quando non viene disattivato** – Il servizio è attivo fino a quando l’utente non procedere a disattivarlo
 - **Per un’ora** – Il servizio sarà attivo per un’ora da quando cliccato l’ora. Sulla destra è mostrato l’orario dopo il quale il servizio si disattiva
 - **Fino a domani**. Il servizio è attivo fino alle 23:59 del giorno corrente. A destra è mostrato l’orario 23:59
 - **Mai** – Il servizio non è attivo

TIM Ufficio Ovunque Sei



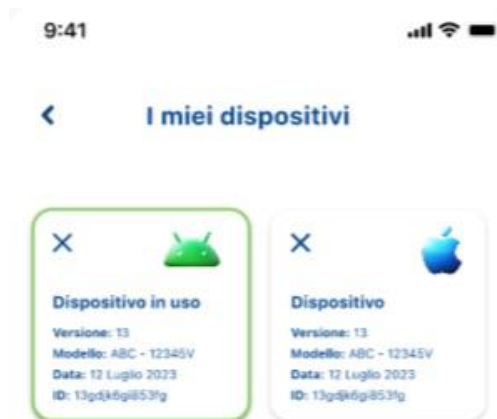
- La modalità **“Pianificato”** permette di selezionare uno o più giorni, anche non consecutivi, della settimana durante i quali il servizio “Non disturbare” è attivo per l’intera giornata o giornate nel caso siano più giorni.

N.B: Ovviamente le modalità sono mutuamente esclusive.

5.4.2. I miei dispositivi

Cliccando sull’icona **“I miei dispositivi”** sono mostrati tutti i device connessi a quell’utenza con le seguenti informazioni:

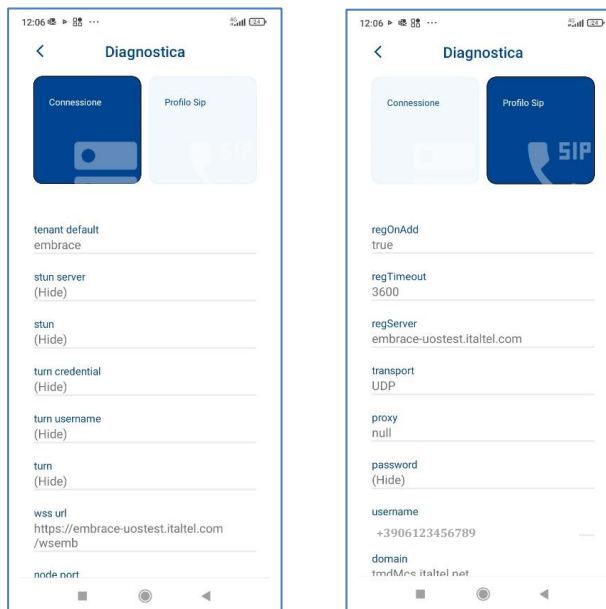
- Quale dispositivo al momento è o non è in uso
- Logo che indica il sistema operativo del/dei device
- Versione del sistema operativo del/dei device
- Modello del/dei device
- ID: del/dei Device



TIM Ufficio Ovunque Sei

5.4.3. Diagnostica

Cliccando sull'Icona “**Diagnostica**” sono mostrate le informazioni sulla “Connessione” e sul “Profilo Sip”.



5.4.4. Servizi

L'icona “**Servizi**” è utilizzabile solo dall'Amministratore del Tenant, se cliccata dall'Utente non amministratore non si ha nessuna risposta.



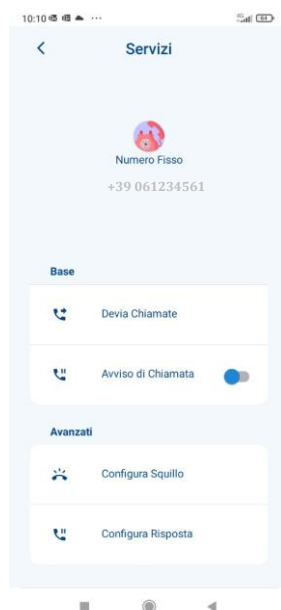
TIM Ufficio Ovunque Sei

Nel caso in cui il Tenant sia bi-numero cliccando sull'icona “**Servizi**” da Amministratore l'app mostra una pagina, nella quale è necessario scegliere per quale numero fisso, si vogliono configurare i servizi



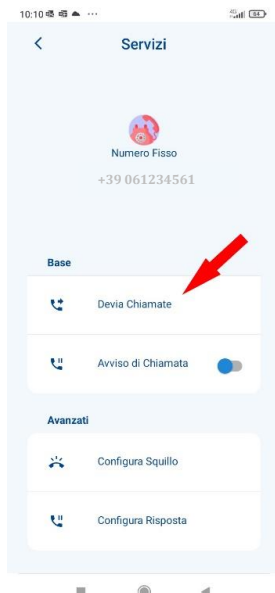
Cliccato il “Numero Fisso” la schermata dei servizi associati è visibile
I servizi sono divisi in due categorie:

- **Base**
 - Devia chiamate
 - Avviso di chiamata
- **Avanzati**
 - Configura Squillo
 - Configura Risposta



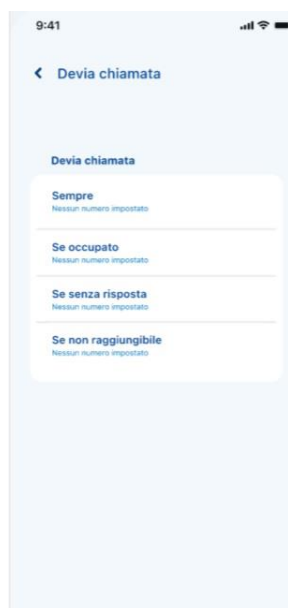
5.4.4.1. Devia Chiamate

Cliccando su “**Devia Chiamate**” la pagina mostra le possibili configurazioni di deviazione delle chiamate



Le opzioni di deviazione presenti sono:

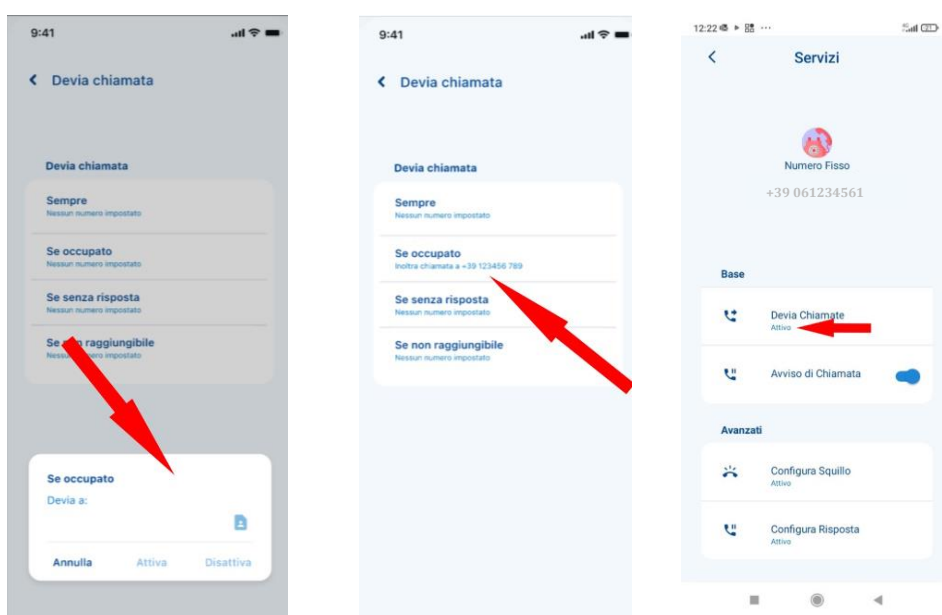
- **Sempre** – Ogni chiamata entrante è trasferita al numero configurato
- **Se occupato** – La chiamata è deviata al numero configurato quando l'utente chiamato è occupato in altra conversazione
- **Se senza risposta** – Se nessun utente risponde entro quattro squilli la chiamata viene trasferita al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



TIM Ufficio Ovunque Sei

A seguire un esempio di configurazione:

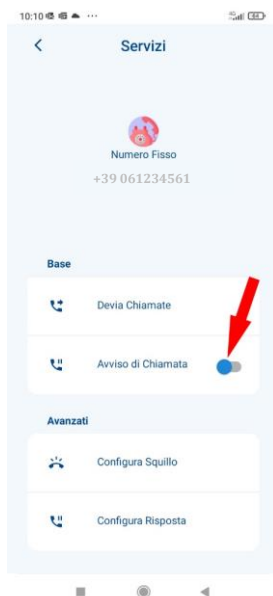
- Nella schermata “**Devia Chiamate**” cliccare su “**Se Occupato**”.
- Inserire nella finestra mostrata, il numero verso cui deviare la chiamata. Si può anche utilizzare l'icona contatti per l'inserimento del numero.
- Cliccando su “**Attiva**” si rende operativo il servizio. Il numero verso cui si trasferisce risulta visibile, se si clicca su «**Annulla**», la deviazione non viene attivata e il numero inserito viene eliminato.
- Nella schermata Servizi, sotto la prestazione di “Devia Chiamate” viene visualizzato lo stato “**Attivo**”
- Per disattivarlo cliccare, su “Se occupato”, nel nostro esempio, e quindi su “**Disattiva**”.

**N.B:**

- La disattivazione non cancella il numero, ma lo rende invisibile, se il servizio viene nuovamente riattivato l'ultimo numero inserito è nuovamente visibile. Per modificare il numero verso cui trasferire occorre, prima disattivare il servizio, e quindi modificare il numero e riattivare il servizio.
- Il servizio è espletato per gli utenti appartenenti alla numerazione per la quale è stato configurato. Se appartenente allo stesso Tenant ma ha una numerazione diversa il servizio non è espletato.
- Possono essere attive contemporaneamente più condizioni di deviazione

5.4.4.2. Avviso di Chiamata

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



N.B: il servizio si attiva al verificarsi della condizione di Occupato di rete.

5.4.4.3. Configura Squillo

Cliccando su “**Configura Squillo**” è mostrata la schermata omonima. Il servizio prevede due modalità: **Simultaneo** e **Sequenziale** e la relativa lista di utenti interessate dal servizio.

- **Simultaneo**: questa configurazione 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**”.

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

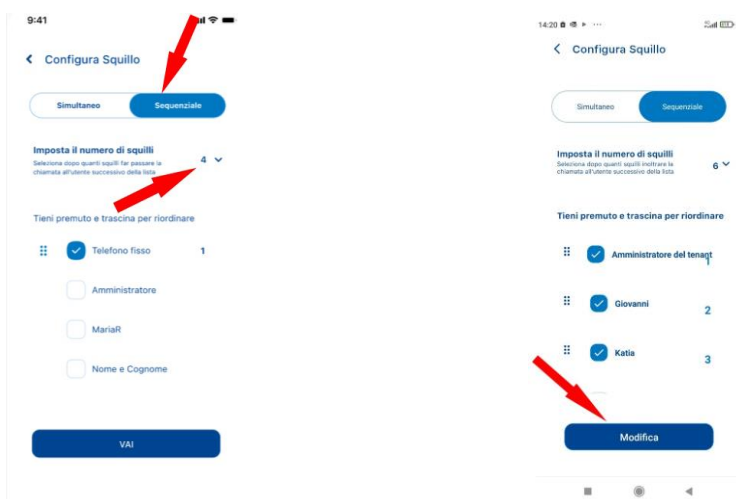


- **Sequenziale**: questa configurazione fa sì che, alla ricezione di una chiamata, a tutti gli utenti selezionati nella lista squilleranno i device secondo l'ordine scelto e il numero di squilli impostato.

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.

Una volta attivato il servizio, cliccando su “**Configura Squillo**” è possibile disattivare il servizio cliccando su “**Disattiva**”, se si effettua una modifica esempio variando il numero di squilli, “**Disattiva**” è sostituito da “**Modifica**”

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



N.B: gli utenti non “spuntati” nella lista presente nel servizio, non saranno interessati dal servizio “Configura Squillo” e quindi non squillano quando si riceve una chiamata sulla linea principale.

5.4.4.4. Configura Risposta

Cliccando su “**Configura Risposta**” viene mostrata la schermata omonima. 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 modalità di IVR: “**Benvenuto**”, “**Azienda Chiusa**”, “**Libero non risponde**”, “**Interattiva**”.

Questi messaggi IVR possono essere di due tipologie:

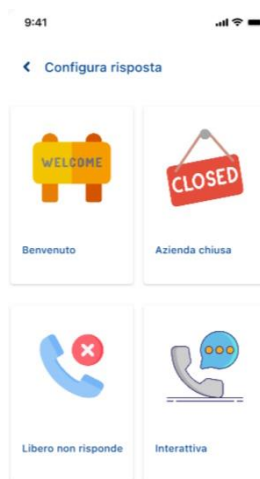
- **Messaggi personalizzati e registrabile**, oppure
- **Messaggi predefiniti** e configurabili

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. In questo caso per disattivarlo è necessario disattivare il servizio e quindi procedere all'eliminazione del file. Ovviamente si può procedere a una nuova registrazione, dopo averlo eliminato.

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



5.4.4.4.1. Benvenuto

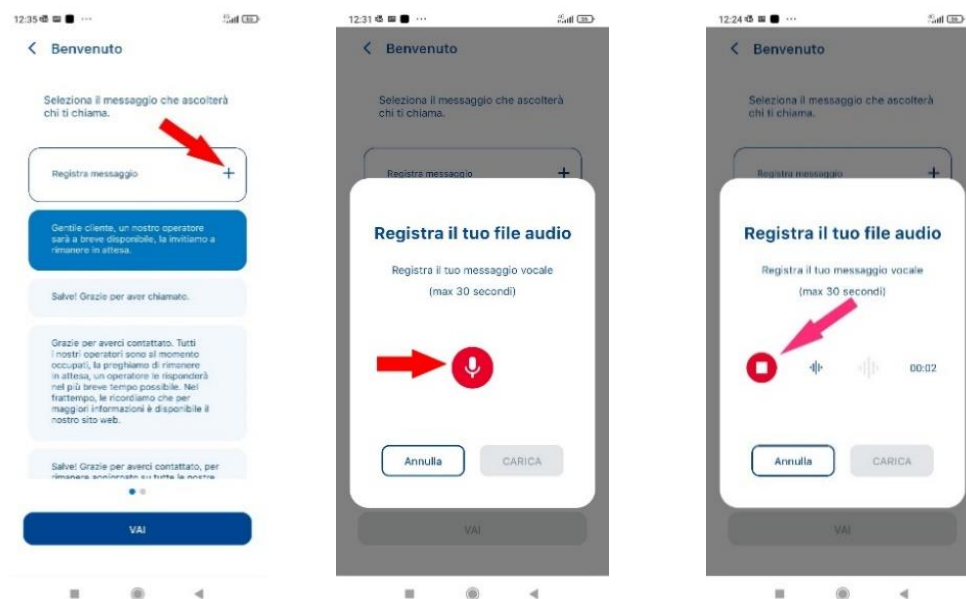
Questa opzione fa sì che il chiamante prima di ricevere il ringback ascolta un messaggio di “**Benvenuto**”, se la chiamata rientra nell’arco di tempo configurato dall’Amministratore.

5.4.4.4.1.1. Configurazione del servizio Benvenuto con messaggio registrato

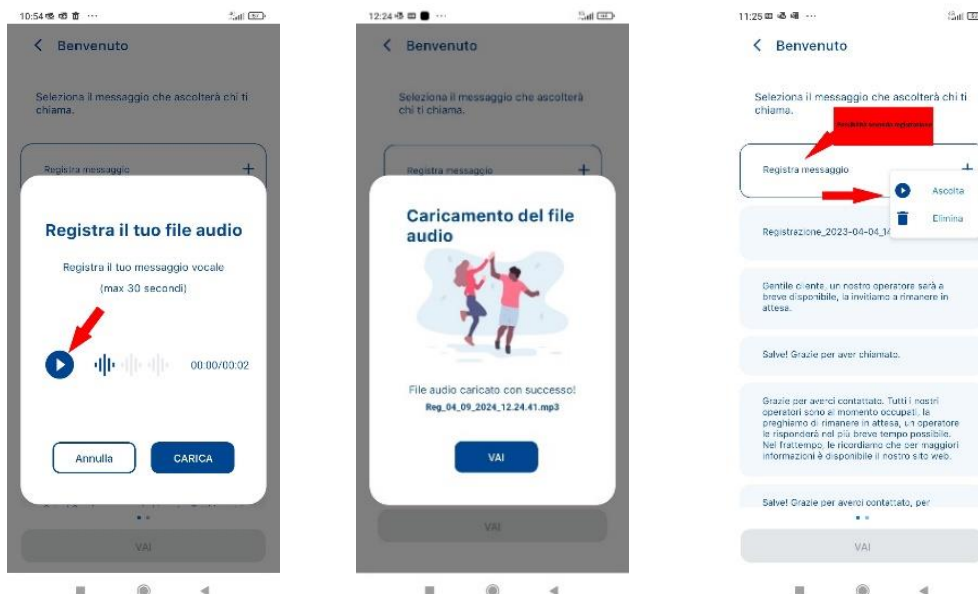
L’amministratore del Tenant può registrare, direttamente dal device, uno o due messaggi, nel caso che il Tenant sia bi-numero. Ognuno della durata massima di 30 secondi. La possibilità di registrare un secondo file audio è offerta solo dopo averne registrato uno precedentemente.

Gli Step per registrare e rendere attivo un messaggio sono i seguenti:

- Cliccare sul “+” a destra di registra messaggio
- Cliccare sull'icona “**microfono**” per iniziare la registrazione
- Cliccando il l'icona “**stop**” per interrompere la registrazione. In questa fase è possibile ascoltare il messaggio cliccando sull'icona “**Play**” e se soddisfa caricarla sul sistema cliccando “**Carica**”, se non soddisfa cliccando “**Annulla**” si torna nella schermata precedente.
- Dopo aver cliccato “**Carica**” il sistema fa l’upload e al termine un pop-up informa del successo.
- La registrazione può essere nuovamente ascoltata o direttamente eliminata utilizzando il menu a tendina mostrato dopo aver cliccato l'icona con “i tre punti verticali” a destra del file caricato.



TIM Ufficio Ovunque Sei



N.B: I due file audio registrati sono comuni alle due numerazioni.

Se tutto è stato correttamente eseguito “VAI” diventa cliccabile, in caso contrario non lo è. Nella seconda schermata è obbligatorio configurare almeno un giorno della settimana e gli orari (ore/mm) in cui il servizio è attivo. Cliccando sul “+” si possono configurare altre regole temporali, affinché il servizio sia espletato secondo le proprie necessita.



Tips: Dopo aver cliccato su “VAI” si può accedere alla pagina con uno “Swipe” verso sinistra, e nuovamente a questa pagina uno “swipe” verso destra.

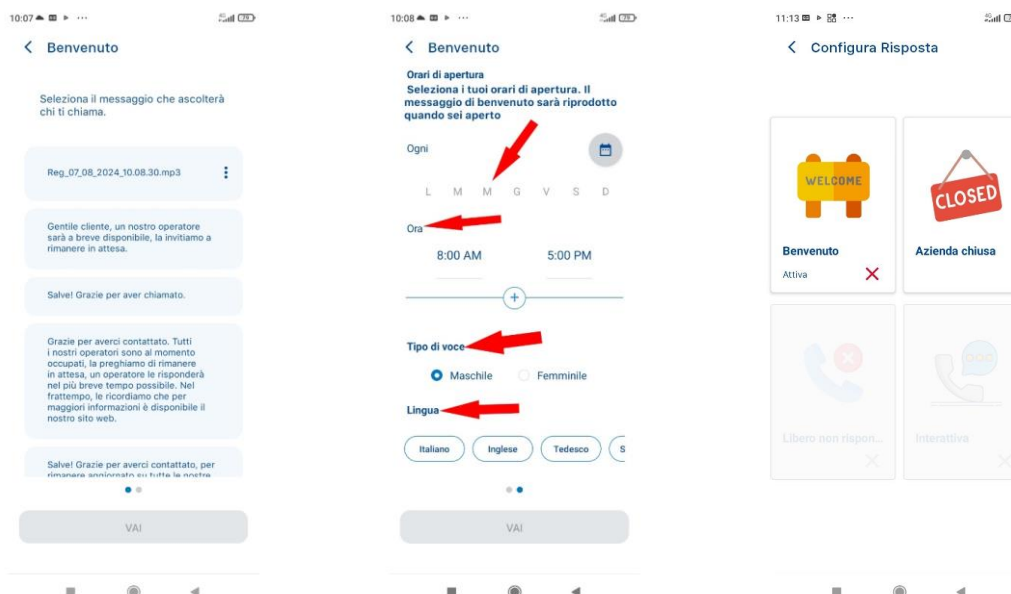
N.B: pur presente l'icona “calendario” in questa pagina, non è cliccabile.

5.4.4.4.1.2. Configurazione del servizio Benvenuto con messaggi preregistrato

L'Amministratore può anche utilizzare uno dei 5 messaggi preregistrati, gli step da eseguire sono:

- Dopo aver cliccato uno dei “5” messaggi preregistrati cliccare su “**VAI**”
- Configurare almeno un giorno della settimana e gli orari (ore/mm) in cui il servizio deve essere attivo. Cliccando sul “+” si possono configurare altre regole temporali uguali a quelle del Messaggio registrato, affinché il servizio sia espletato secondo le proprie necessita.
- Scegliere se il messaggio deve essere enunciato da una voce maschile o femminile
- Scegliere in che lingua (Italiano, Inglese, Francese, Tedesco, Spagnolo), il messaggio deve essere riprodotto. La scelta prevede un minimo di “1” lingua a un massimo di “3” lingue.

Se questi step non sono eseguiti il pulsante “**VAI**” non è cliccabile. Conclusa la configurazione il servizio è attivo, come mostrato nella schermata “**Configura Risposta**”. Il servizio è modificabile o disattivabile, cliccando sulla “X” in qualsiasi momento.



N.B: 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.

5.4.4.4.2. 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.

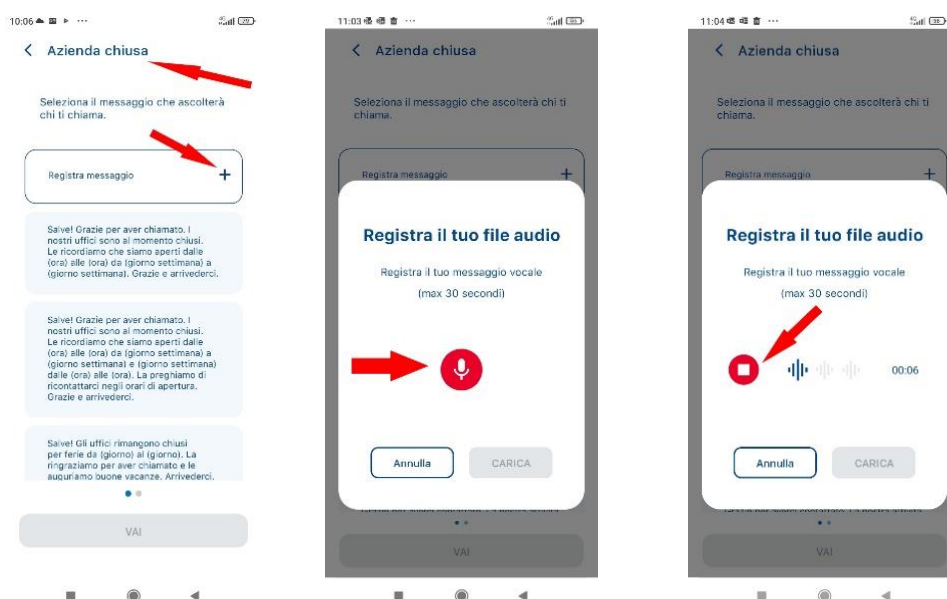
Cliccando sull'icona “**Azienda Chiusa**” si entra nella pagina di configurazione. La prima azione richiesta è la selezione di un unico messaggio, tra i “4” preregistrati, o di selezionarne uno registrato in precedenza.

5.4.4.4.2.1. Configurazione del servizio Azienda Chiusa con messaggio registrato

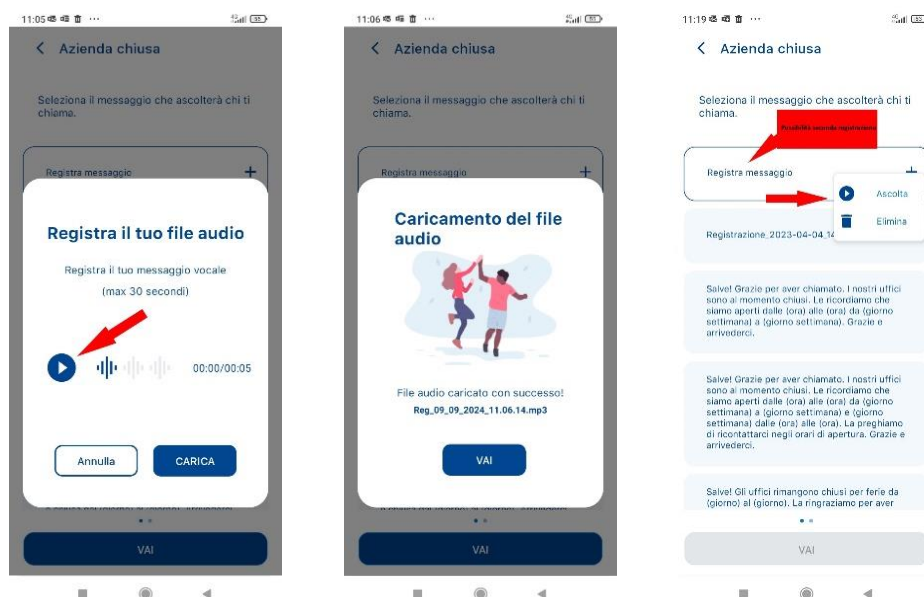
L'amministratore del Tenant può registrare, direttamente dal device, uno o due messaggi, nel caso che il Tenant sia bi-numero. Ognuno della durata massima di 30 secondi. La possibilità di registrare un secondo file audio è offerta solo dopo averne registrato uno precedentemente.

Gli Step per registrare e rendere attivo un messaggio sono i seguenti:

- Cliccare sul “+” a destra di registra messaggio
- Cliccare sull'icona “**microfono**” per iniziare la registrazione
- Cliccando il l'icona “**stop**” per interrompere la registrazione. In questa fase è possibile ascoltare il messaggio cliccando sull'icona “**Play**” e se soddisfa caricarla sul sistema cliccando “**Carica**”, se non soddisfa cliccando “**Annulla**” si torna nella schermata precedente.
- Dopo aver cliccato “**Carica**” il sistema effettua l'upload ed al termine un pop-up informa del successo.
- 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.



TIM Ufficio Ovunque Sei



N.B: I due file audio registrati sono comuni alle due numerazioni

Se tutto è stato correttamente eseguito il tasto “VAI” diventa cliccabile, in caso contrario non lo è.

REGOLA PER CONFIGURAZIONE ARCO TEMPORALE DEL MESSAGGIO ** PRESTARE ATTENZIONE **

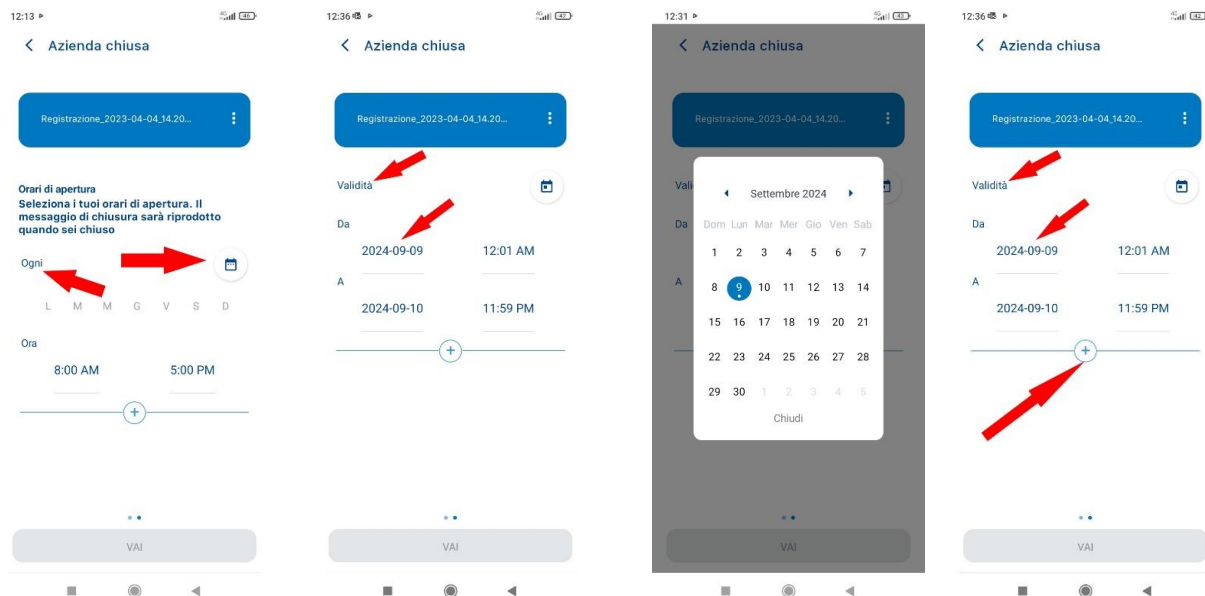
In questa fase l'App chiederà di CONFIGURARE GLI ORARI DI APERTURA DELL'AZIENDALE e NON L'ORARIO DI CHIUSURA!!! Il messaggio di “Azienda Chiusa” verrà fatto ascoltare al chiamante quando chiama al di fuori dell'arco temporale configurato (orario di apertura).

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
- Cliccando sull'icona “**Ogni**” per uno o più giorni ricorrenti.

Nel primo caso 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.

TIM Ufficio Ovunque Sei



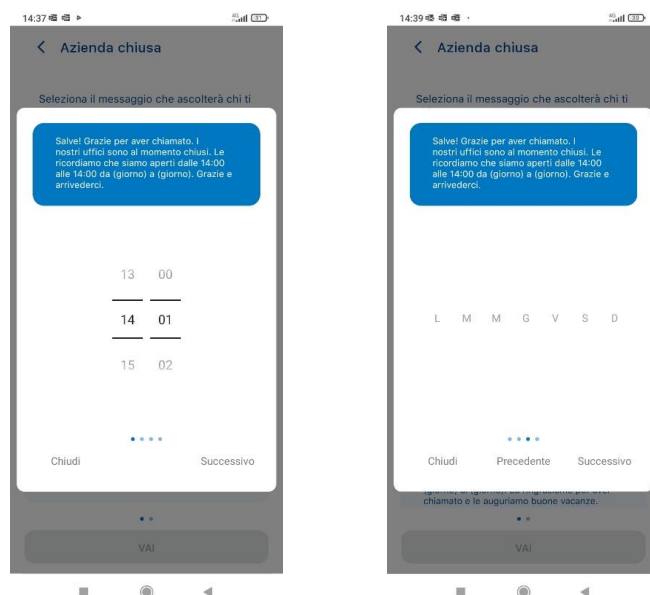
Nel secondo caso dopo aver cliccato l'icona **Ogni**, si dovranno scegliere i giorni specifici e i relativi orari seguendo la “**Regola**” riportata precedentemente.

5.4.4.4.2.2. Configurazione del servizio Azienda Chiusa con messaggi preregistrati

I messaggi preregistrati prevedono diversa configurazione temporale a seconda del messaggio selezionato. N.B: La lista dei messaggi non è obbligatorio che appaia secondo l'ordine qui descritto.

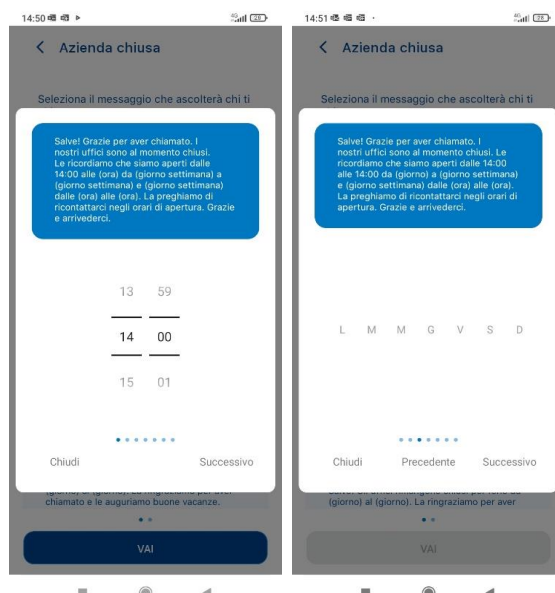
Messaggio 1: *“Salve! Grazie per aver chiamato. I nostri uffici sono al momento chiusi. Le ricordiamo che siamo aperti dalle (Ore) alle (Ore) da (Giorno settimana) a (Giorno settimana). Grazie e arrivederci.”*

È richiesto di configurare orario (ore/minuti) e il giorno o più (giorni settimana) in cui l'azienda è aperta



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)”*

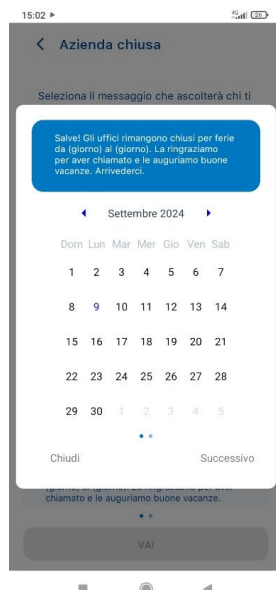
È richiesto di configurare da/a quale orario (ore/minuti) e giorno l'azienda è aperta.



TIM Ufficio Ovunque Sei

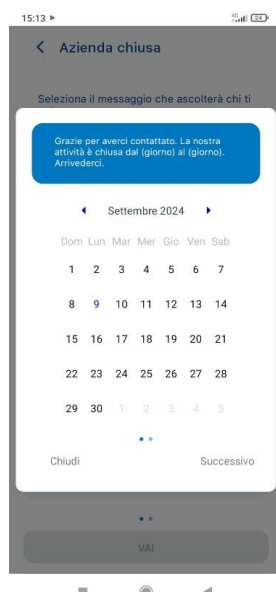
Messaggio 3 – *“Salve! Gli uffici rimangono chiusi per ferie da (giorno) al (giorno). La ringraziamo per aver chiamato e le auguriamo buone vacanze. Arrivederci.”*

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



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

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



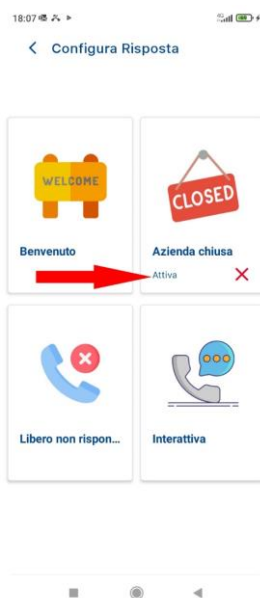
Tips: in queste pagine è possibile utilizzare lo “swipe” oltre “successivo” o “precedente”

TIM Ufficio Ovunque Sei

Effettuata la configurazione dell'arco temporale per il quale il messaggio preregistrato si attivi, 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.

Se questi step sono stati correttamente eseguiti **"VAI"** diventa cliccabile. Conclusa la configurazione il servizio risulta attivo, come mostrato nella schermata "Configura Risposta".



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

5.4.4.4.3. Libero non risponde

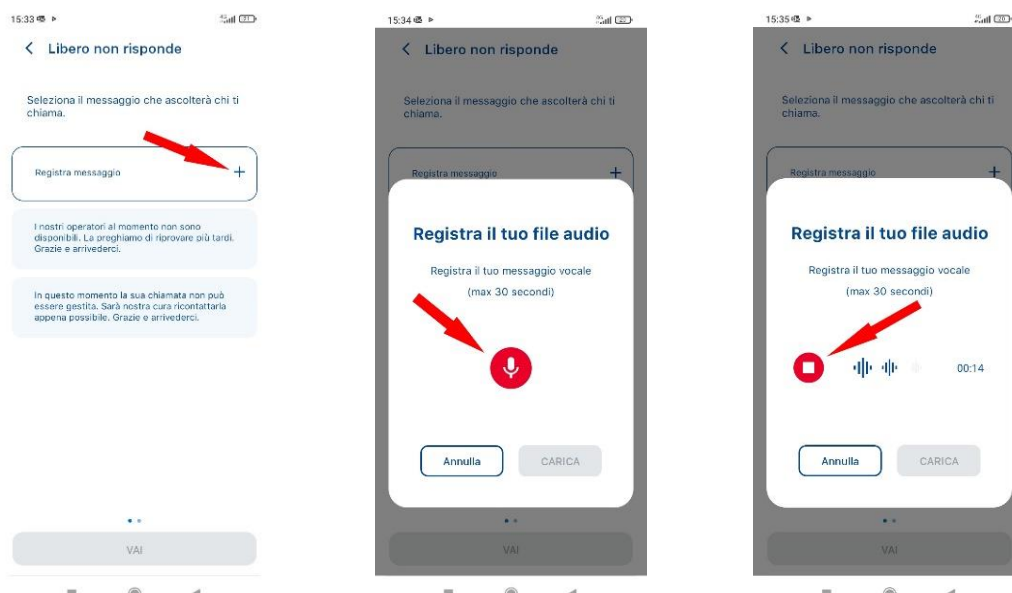
La configurazione e attivazione del servizio utilizzando l'opzione "**Libero non risponde**" fa sì che le chiamate entranti senza risposta entro un time-out ascoltino un messaggio registrato o pre-registrato.

5.4.4.4.3.1. Configurazione del servizio Libero non risponde con messaggio registrato

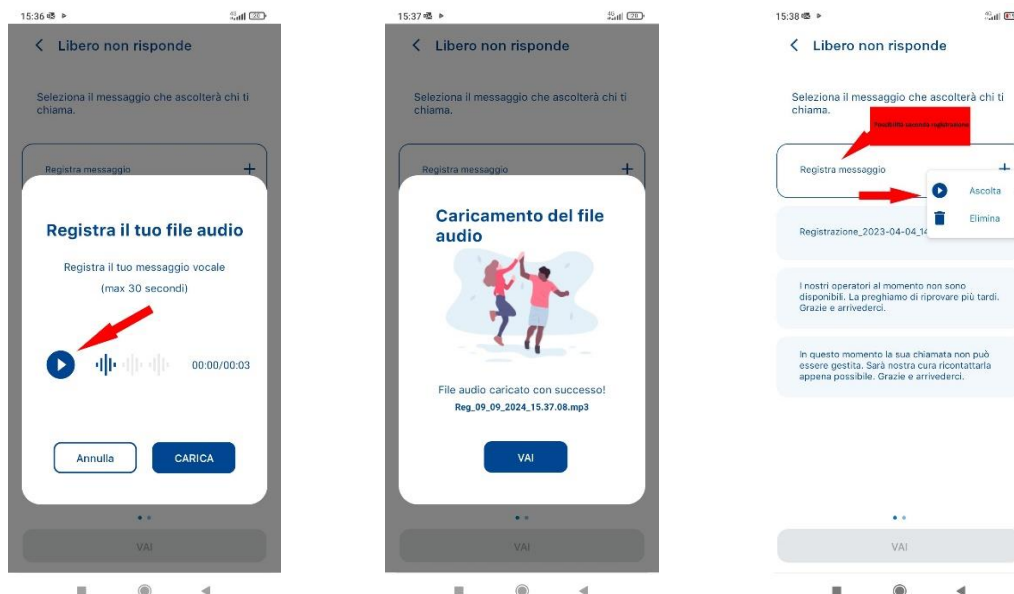
L'amministratore del Tenant può registrare, direttamente dal device, uno o due messaggi, nel caso che il Tenant sia bi-numero. Ognuno della durata massima di 30 secondi. La possibilità di registrare un secondo file audio è offerta solo dopo averne registrato uno precedentemente.

Gli Step per registrare e rendere attivo o meno un messaggio sono i seguenti:

- Cliccare sul "+" a destra di registra messaggio
- Cliccare sull'icona "**microfono**" per iniziare la registrazione
- Cliccando l'icona "**stop**" per interrompere la registrazione. In questa fase è possibile ascoltare il messaggio cliccando sull'icona "**Play**" e se soddisfa caricarla sul sistema cliccando "**Carica**", se non soddisfa cliccando "**Annulla**" si torna nella schermata precedente.
- Dopo aver cliccato "**Carica**" il sistema fa l'upload e al termine un pop-up informa del successo.
- 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.



TIM Ufficio Ovunque Sei



Se tutto è stato correttamente eseguito il tasto “VAI” diventa cliccabile, in caso contrario non lo è.
Tips: Dopo aver cliccato su “VAI” si può accedere alla pagina con uno “Swipe” verso sinistra, e nuovamente a questa pagina uno “swipe” verso destra.

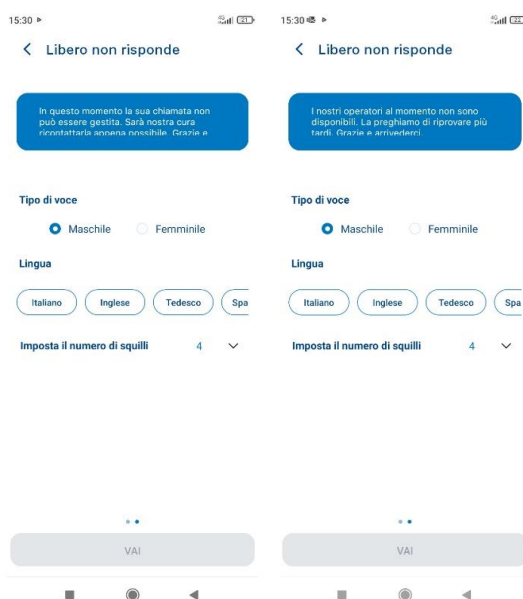
Nella seconda schermata di configurazione si deve:

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



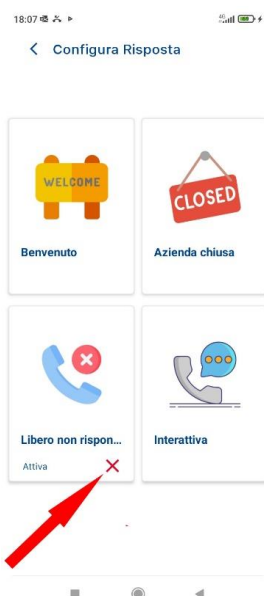
5.4.4.4.3.2. Configurazione del servizio Libero non risponde con messaggio preregistrato

- Dopo aver cliccato uno dei 2 messaggi preregistrati cliccare su “**VAI**”
- Scegliere se il messaggio deve essere enunciato da una voce maschile o femminile
- Scegliere la lingua (Italiano, Inglese, Francese, Tedesco, Spagnolo), in cui si desidera che il messaggio venga riprodotto. La scelta prevede un minimo di “1” lingua a un massimo di “3” lingue.



Se questi step non sono eseguiti “**VAI**” non è cliccabile. Conclusa la configurazione il servizio risulterà attivo, ed sarà visibile la scritta:” **Attivo**”.

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



5.4.4.4. (IVR) Risposta Interattiva

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

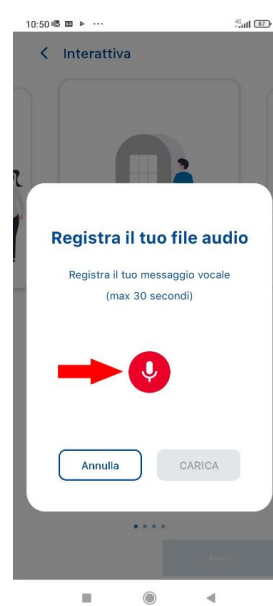
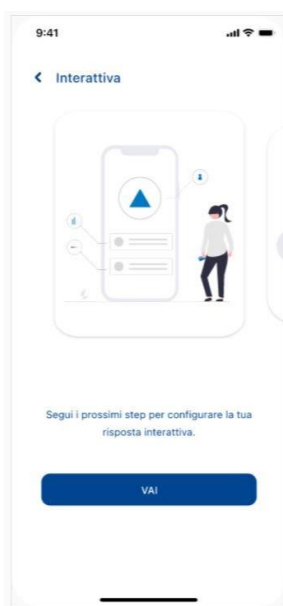
- Messaggio di **“Benvenuto”** che consente all'utente chiamante di raggiungere direttamente l'utente del Tenant con cui vuole interfacciarsi digitando il numero di riferimento sentito nel messaggio.
- Messaggio di **Attesa risposta**
- Messaggio di **“Nessuna risposta”** nel caso scada il timeout di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

Cliccato su “Interattiva” viene mostrata a schermo una guida che indica passo dopo passo come eseguire la corretta configurazione del servizio, che dovrà essere completato fino al termine della guida, anche se si possono non registrare i messaggi “Attesa risposta” e “Liberio non risponde”.

5.4.4.4.1. Configurazione Messaggio di “Benvenuto - Interattivo”

Dopo la schermata introduttiva e aver cliccato “VAI” viene mostrata la richiesta di registrare il **“Messaggio di Benvenuto”**

- Cliccando sull'icona “+” si accede alla schermata di registrazione, che permette di creare un messaggio di benvenuto nel quale si indica al chiamante come indirizzare la chiamata digitando uno specifico numero. (Esempio: *Buongiorno siete in linea con la Gatto & Silvestro srl, digitare 1 per parlare con l'ufficio commerciale, digitare 2 per il magazzino, e 3 per l'amministrazione*)
- Cliccando sull'icona **“microfono”** si attiva la registrazione del messaggio, della durata massima di 30 secondi, mentre cliccando su “Annulla” si interrompe l'operazione.

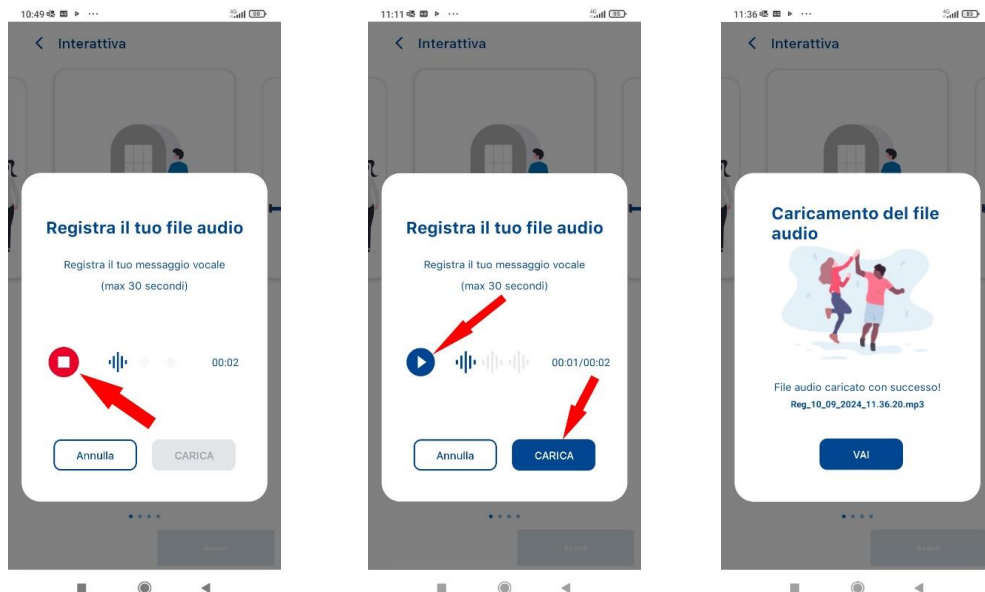


TIM Ufficio Ovunque Sei

- Cliccando sull'icona **"Stop"** la registrazione viene interrotta, ma la si può anche annullare cliccando l'icona omonima.
- Dopo aver cliccato **"Stop"** è possibile ascoltare il messaggio registrato cliccando **"Play"**, ed eliminarlo cliccando **"Annulla"**, o procedere con il suo caricamento cliccando su **"Carica"**.

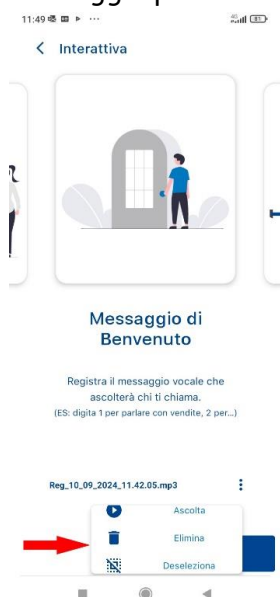
N.B: è possibile mettere in pausa il file durante l'ascolto cliccando sull'icona "pausa"

- A caricamento avvenuto la successiva schermata conferma l'esito positivo del caricamento del file audio. 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 precedentemente. Alla sua destra **"tre punti"** verticali che se cliccati mostrano un menu che permette di ascoltare il messaggio, eliminarlo, deselectionarlo.

N.B: Sarà possibile registrare 1 solo messaggio per numerazione in caso di Tenant bi-numero



Cliccando **"Avanti" si accede alla schermata **"Messaggio Attesa Risposta"**.**

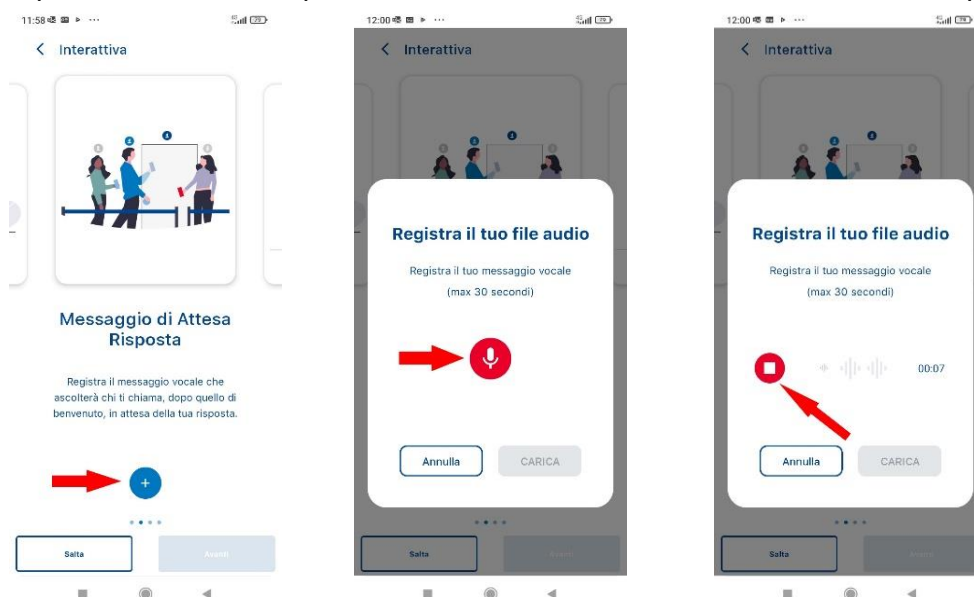
5.4.4.4.2. Configurazione Messaggio “Attesa risposta – Interattivo”

- Cliccando sull'icona “+” si accede alla schermata di registrazione, che permette di creare un messaggio di attesa risposta. Questo messaggio è quello che ascolterà le chiamante dopo quello di benvenuto, in attesa della risposta alla chiamata (Esempio: *Visita il nostro sito www.per rimanere sempre aggiornato sulle novità della Gatto & Silvestro srl*)
- Cliccando sull'icona “microfono” si attiva la registrazione del messaggio, della durata massima di 30 secondi, mentre cliccando su “Annulla” si cancella l'operazione.
- Cliccando sull'icona “Stop” la registrazione è interrotta, ma la si può anche annullare cliccando l'icona omonima.

N.B: è possibile registrare un solo messaggio valido per entrambe le numerazioni in caso di Tenant bi-numero.

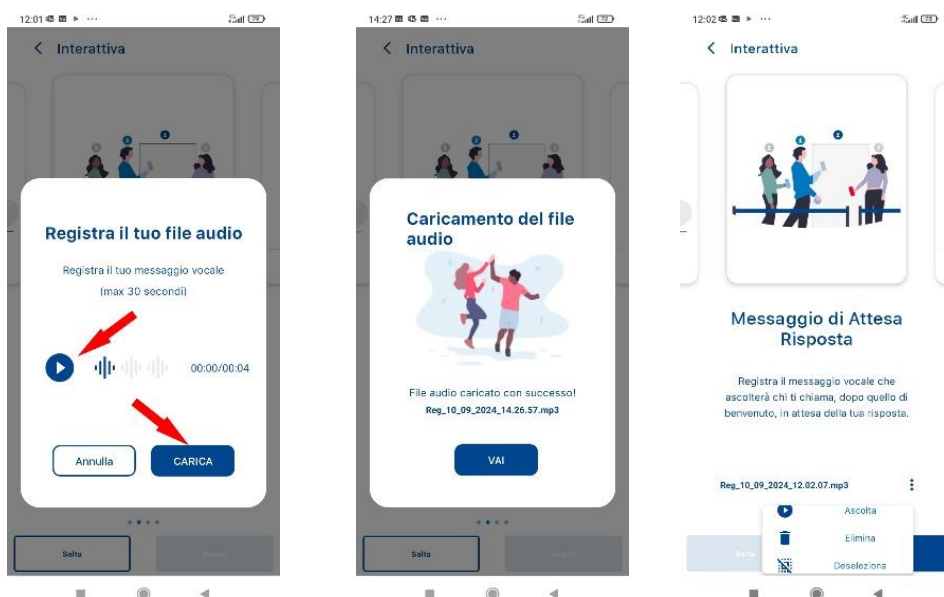
- Dopo aver cliccato “Stop” è possibile ascoltare il messaggio registrato cliccando “Play”, ed eliminarlo cliccando “Annulla”, o procedere con il suo caricamento cliccando su “Carica”.

N.B: è possibile mettere in pausa il file durante l'ascolto cliccando sull'icona “pausa”



- A caricamento avvenuto la successiva schermata conferma l'esito positivo del caricamento. Cliccando su “VAI” è presentata la schermata di “Attesa Risposta” con il file caricato.
- A differenza della pagina di “Attesa Risposta” iniziale, al posto dell'icona “+” è presente il file registrato precedentemente. Alla sua destra “tre punti” verticali che se cliccati mostrano un menu che permette di ascoltare il messaggio, eliminarlo, deselectionarlo.

TIM Ufficio Ovunque Sei



Dopo aver cliccato “VAI”, è mostrata la schermata “**Messaggio di Nessuna Risposta**”.

5.4.4.4.3. Configurazione Messaggio “Nessuna risposta – Interattivo”

Il messaggio audio registrato è emesso quando le chiamate entranti non ricevono nessuna risposta.

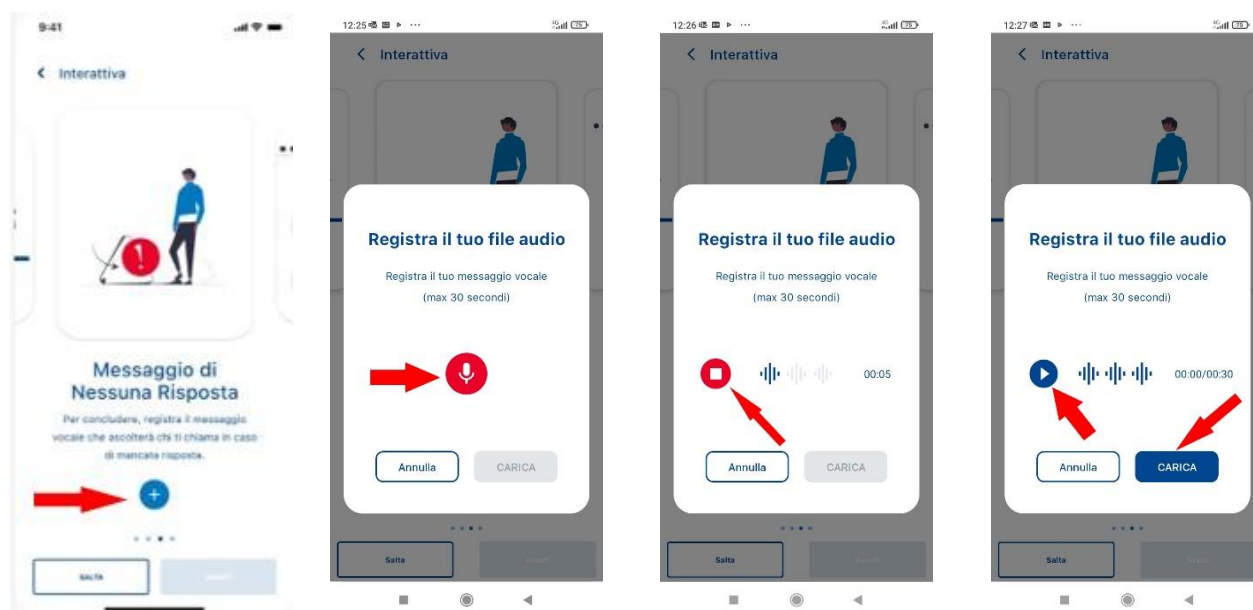
- Cliccando sull'icona “+” si accede alla schermata di registrazione, che permette di creare un messaggio di “Nessuna Risposta”, messaggio che ascolterà il cliente in caso di mancata risposta (es: *Le nostre linee sotto tutte occupate, ti invitiamo a richiamare più tardi*).
- Cliccando sull'icona “microfono” si attiva la registrazione del messaggio, della durata massima di 30 secondi, mentre cliccando su “Annulla” si interrompe l'operazione.

N.B: è possibile registrare un solo messaggio valido per entrambe le numerazioni in caso di Tenant bi-numero

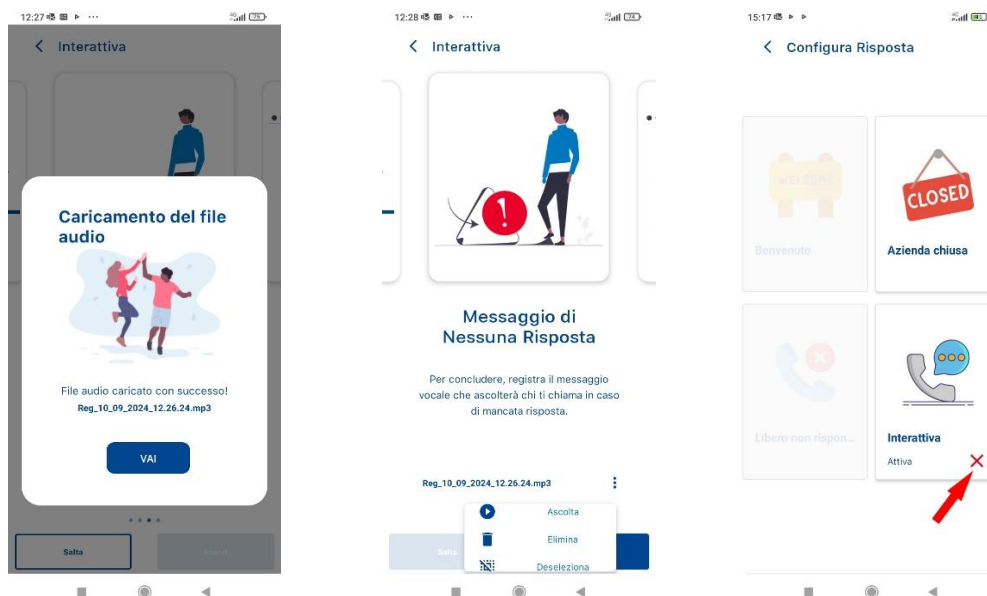
- Cliccando sull'icona “Stop” la registrazione è interrotta, ma si può anche annullare cliccando l'icona omonima.
- Dopo aver cliccato “Stop” è possibile ascoltare il messaggio registrato cliccando “Play”, eliminarlo cliccando “Annulla”, o procedere con il suo caricamento cliccando su “Carica”.

N.B: è possibile mettere in pausa il file durante l'ascolto cliccando sull'icona “pausa”

TIM Ufficio Ovunque Sei



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



L'ultima azione richiesta per completare la configurazione e di selezionare quali utenti del Tenant risponde a seconda delle scelte operate dal chiamante.

Adesso il servizio è attivo è disattivabile cliccando sulla “X”.

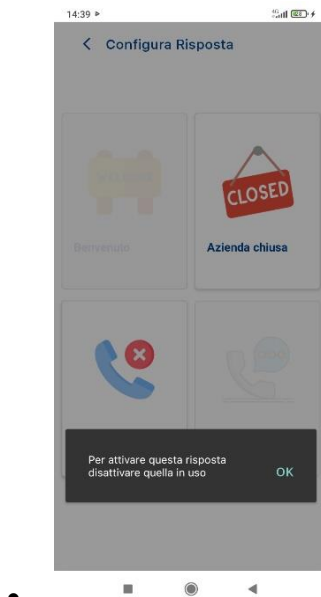
Per riattivarla si deve ripetere tutta la procedura, ma i messaggi precedentemente registrati sono selezionabili, se si vuole registrare un nuovo messaggio, che cancella il precedente, e l'associazione tra le post-selezioni e gli user sono presenti

5.4.5. Interazioni tra le varie modalità di IVR

Si riportano di seguito le possibili interazioni tra i messaggi:

- 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.

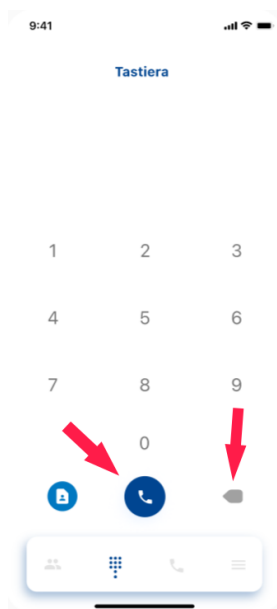
6. Chiamata base

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.

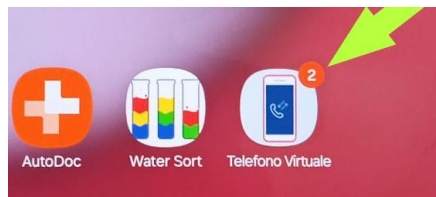
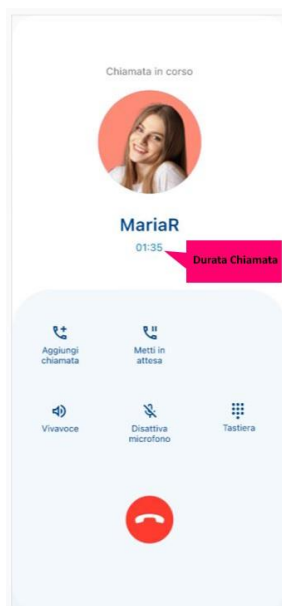
Inoltre, per chiamare velocemente uno specifico utente all'interno dell'azienda, si può utilizzare il numero breve corrispondente.



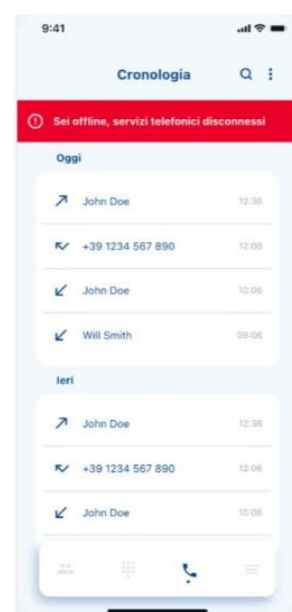
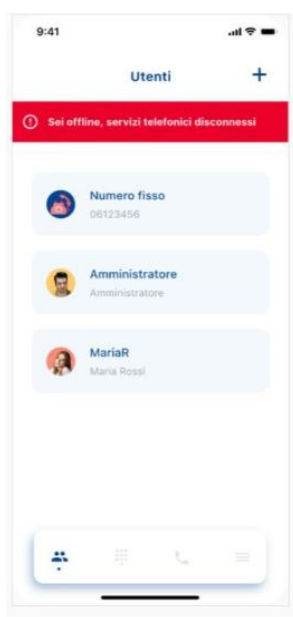
NB: In caso l'utente digiti numerazioni di emergenza, esempio 118, 113, non sarà l'app a inoltrare la chiamata ma lo smartphone.

- Dopo che la chiamata è instaurata è visibile un timing (minuti secondi) che indica la durata della conversazione
- Tutte le chiamate entranti verso il Tenant 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.

TIM Ufficio Ovunque Sei



- Durante la fase di conversazione l'utente può attivare il "Vivavoce" o disattivare il microfono utilizzando i pulsanti omonimi.
- Se l'app è in qualsiasi stato definibile "standby", e riceve una chiamata automaticamente esce da questa condizione e squilla riattivandosi.
- Se durante l'utilizzo dell'App si hanno problemi di connessione nella parte superiore dello schermo sarà visualizzato un banner che informa che al momento si è "offline" e che i servizi telefonici sono disconnessi. Tale banner è mostrato in tutte pagine che prevedono il poter effettuare chiamate quali: "Utenti", "Tastiera", "Cronologia".



7. Trasferimento Chiamata Attiva (TCA)

Questo servizio permette all'utente che ha in corso una chiamata entrante di trasferire quest'ultima ad altra numerazione del Tenant (altro utente), 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.

- **Telefono Fisso:** Per l'attivazione del servizio da fisso è necessario mettere in "hold" la chiamata attiva ed effettuare una seconda chiamata digitando il codice: ***8*Numero Breve**
- **Per i device Mobili (iOS o Android)** vi sono due modalità di esecuzione:
 - 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 del tenenat verso i quali si può effettuare il servizio di TCA scelto il quale un pop-up indica che il servizio è espletato.

N.B: Nel caso che il chiamante è un utente dello stesso Tenant non sarà presente nella lista il suo numero



TIM Ufficio Ovunque Sei

N.B:

- **Per IOS** è necessario come prerequisito che i contatti interni siano importati nella rubrica dell'app Telefono Virtuale.

Dopo essersi assicurati che ciò sia stato eseguito, quando si è in conversazione con un utente chiamante, si seleziona “Aggiungi”, si apre la tastiera e da questa inserire il codice ***8*Numero Breve** ed eseguire la chiamata. Dopo pochi istanti nella stessa schermata appare la dicitura “Trasferimento chiamata” l'utente che ha effettuato la manovra è disconnesso.

- **Per Android** è necessario come prerequisito che i contatti interni siano importati nella rubrica dell'app telefono virtuale.

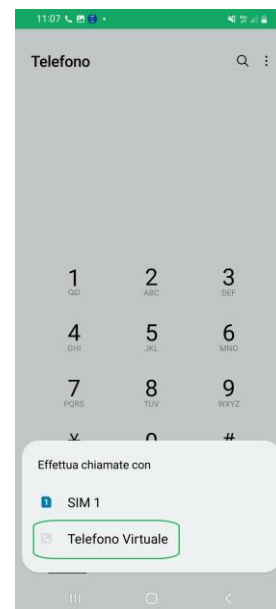
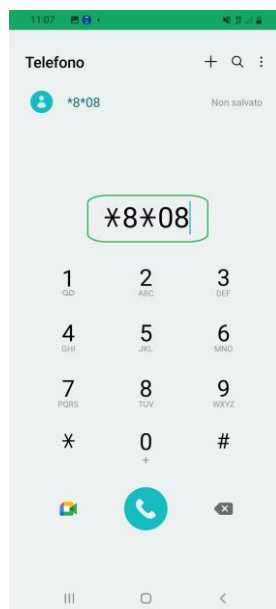
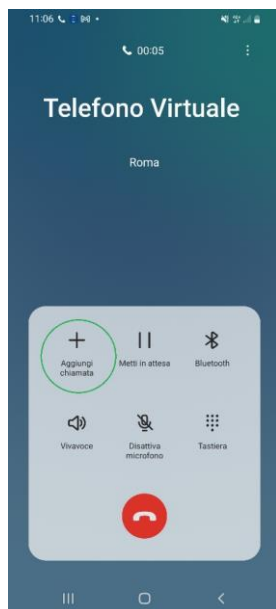
A seconda del dispositivo Android si può avere un'un'esecuzione del servizio diversa:

Alcuni dispositivi che permettono di gestire l'App “Account Chiamata” (es Samsung) e scegliere se effettuare una chiamata da SIM piuttosto che da telefono virtuale. Per questi dispositivi per attivare il servizio si procede come segue:

In fase conversazione l'utente clicca su “aggiungi chiamata”, e sul tastierino digitare il codice ***8*Numero Breve**

A questo punto è richiesto con quale modalità effettuare la chiamata, se con “SIM” o con “Telefono Virtuale”.

Il servizio funziona solo con “Telefono Virtuale”.

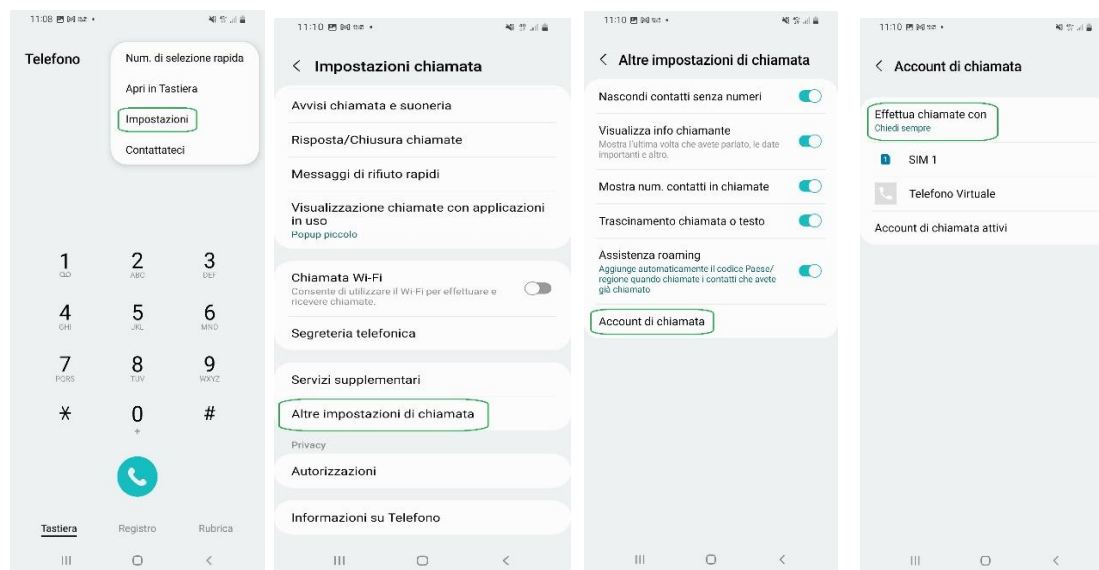


TIM Ufficio Ovunque Sei

Affinché sia richiesto con quale “Account Telefonico” effettuare la chiamata, e quindi selezionare “Telefono Virtuale” è obbligatorio.

Dalla schermata “tastiera” del dispositivo cliccare su “...” un menu a tendina è mostrato e cliccare su “**Impostazioni**”. Cercare nella lista “**Altre impostazioni di chiamata**” e dopo averlo cliccato selezionare “**Account di chiamata**”. Quindi cliccare su “**Effettua chiamate con**”.

Se non è selezionata, selezionare l’opzione “**Chiedi sempre**” come evidenziato in figura



Alcuni dispositivi Samsung non permettono questa operazione sull’ account di chiamata

Per ovviare a ciò è stata modificata, al momento solo per i Samsung, la procedura di installazione forzando l’apertura della pagina in fase di installazione. Si consiglia di flaggare, in questa fase, l’opzione “**chiede sempre**” per evitare di non poter usufruire, in caso di presenza del problema, delle funzioni di Conference e TCA.

8 Gestione più chiamate entranti o uscenti

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

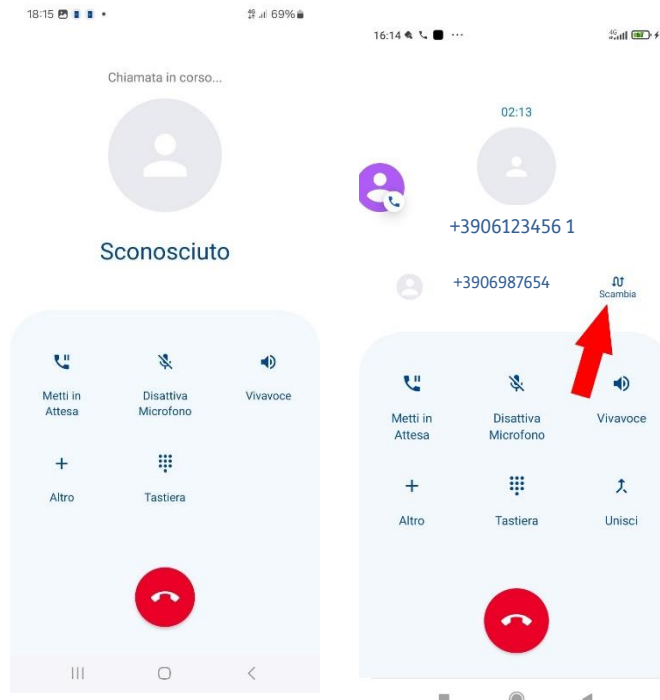
Caso 1: l'utente esegue due chiamate uscenti,

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.

Caso1

- L'utente del Tenant inoltra una chiamata verso un utente esterno o un utente del suo stesso Tenant ed entrambi entrano in conversazione.
- 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 **"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"**.
- Cliccando sull'icona **"Cornetta"** rosso si chiude la chiamata in corso e l'utente va in conversazione con l'utente in attesa. Cliccando nuovamente sull'icona "Cornetta" rosso anche questa chiamata è conclusa



N.B:

Quando un utente ha una chiamata in hold e una in conversazione può gestire, scambiando, le due chiamate cliccando sull'icona "Scambia"

TIM Ufficio Ovunque Sei**Caso 2**

- L'utente del Tenant riceve una chiamata da un utente esterno o un utente del suo stesso Tenant ed entrambi entrano in conversazione.
- Un terzo utente inoltra una chiamata verso l'utente del Tenant che è in conversazione. Questi riceve un avviso di "incoming call". A seconda del device utilizzato (con sistema operativo iOS o Android) le azioni offerte sono diverse essendo dipendenti dal device e non dall'App.
 - **iOS:** il device permetterà le seguenti azioni:
 - 1) prendere la seconda chiamata entrante e mettere in attesa la prima,
 - 2) disconnettersi dalla prima chiamata e andare in conversazione con la seconda,
 - 3) rifiutare l'incoming call,
 - 4) attendere il time-out attesa risposta che rilascia l'incoming call
 - **Android:** si può solo accettare la chiamata entrante e mettere in attesa la prima chiamata o attendere il time-out attesa risposta

N.B: quando si mette la prima chiamata in attesa e si va in conversazione con la seconda a schermo un'icona permette alternare la chiamata in attesa.

**Caso 3**

- L'utente dell'App riceve una chiamata e mentre è in conversazione inoltra una chiamata uscente o viceversa esegue una chiamata uscente e mentre è in conversazione riceve una chiamata.
- La prima situazione il comportamento per gestire le due chiamate è lo stesso del Caso 1 nella seconda situazione è la stessa del Caso 2.

9 Conference

L'App permette di mettere in conversazione due 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.

N.B: 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.

Conference Android



Conference iOS

