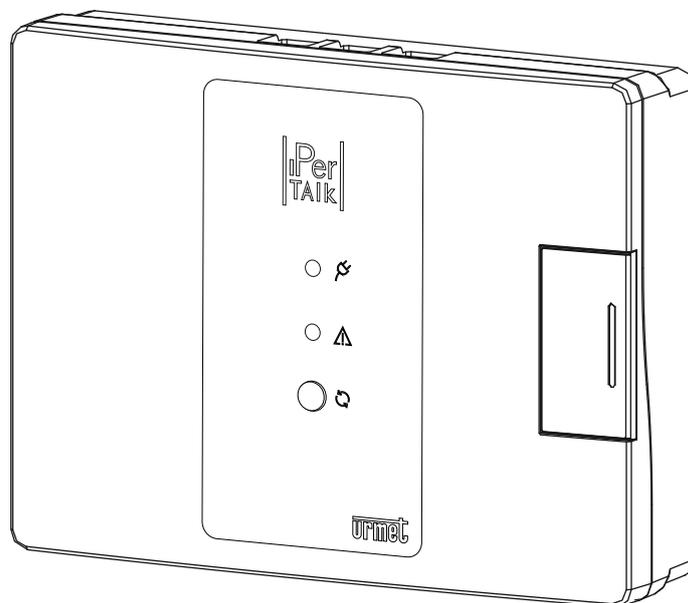


**IPERTALK IP-PBX**



**Sch. 1375/10 - 1375/11 - 1375/12 - 1375/13**  
**Sch. 1375/10A - 1375/11A - 1375/12A - 1375/13A - 1375/14A**



**GUIDA UTENTE**



## INDICE

1. <a href="#">ACCESSO AL SISTEMA</a> .....	3
2. <a href="#">UTILIZZO E GESTIONE DELLE FUNZIONI TELEFONICHE</a> .....	6
2.1 <a href="#">Gestione interno: click 2 talk, redirectione su non risposta, occupato o incondizionata, su interni, numerazioni pubbliche e su servizi interni (voicemail, ecc.)</a> .....	6
2.2 <a href="#">Stato degli interni e delle linee di sistema</a> .....	7
2.3 <a href="#">Riepilogo delle ultime 20 chiamate eseguite, ricevute e non completate (occupato/non risposta)</a> .....	8
2.4 <a href="#">Definizione e consultazione dei numeri in Rubrica</a> .....	9
2.5 <a href="#">Interfaccia posto operatore</a> .....	11
3. <a href="#">UTILIZZO E GESTIONE DELLE FUNZIONI MESSAGGI</a> .....	13
3.1 <a href="#">Casella vocale</a> .....	13
3.2 <a href="#">Fax</a> .....	14
3.3 <a href="#">SMS</a> .....	15
4. <a href="#">UTILIZZO E GESTIONE DELLE FUNZIONI MULTIMEDIA (solo utenti tipo Amministratore e Supervisore)</a> ....	16
4.1 <a href="#">Registrazioni</a> .....	16
4.2 <a href="#">Appuntamenti</a> .....	16
5. <a href="#">SISTEMA (SOLO UTENTI TIPO AMMINISTRATORE E SUPERVISORE)</a> .....	17
5.1 <a href="#">Applicazioni</a> .....	17
5.2 <a href="#">Gestione Gruppi</a> .....	18
5.3 <a href="#">Posto Operatore (POA)</a> .....	19
5.3.1 <a href="#">Installazione POA</a> .....	20
5.4 <a href="#">Conteggio chiamate</a> .....	21
5.5 <a href="#">CDR (Record di chiamata)</a> .....	22
5.6 <a href="#">Funzioni di Sistema aggiuntive</a> .....	23
6. <a href="#">CONFIGURAZIONE DELL'APP CALLME PER LA FUNZIONE DI INOLTRO DI CHIAMATA</a> .....	23
6.1 <a href="#">Creazione di un nuovo account</a> .....	23
6.2 <a href="#">Imposta un account già esistente</a> .....	25
6.3 <a href="#">Descrizione della home page</a> .....	26
6.4 <a href="#">Account utente</a> .....	28
6.5 <a href="#">Gestione servizio</a> .....	28
6.5.1 <a href="#">SIP ID</a> .....	29
6.5.1.1 <a href="#">Utilizzo di un Account creato con l'App CallMe ver. 3.0 su uno smartphone o tablet con l'App CallMe ver. 2.0</a> .....	30
6.6 <a href="#">Configurazione App Urmet CallMe</a> .....	31
6.7 <a href="#">Esci (disponibile solo per Android)</a> .....	32
6.8 <a href="#">Libretto d'uso App CallMe</a> .....	32

# 1. ACCESSO AL SISTEMA

Attraverso la pagina web di configurazione ogni utente del sistema iPerTALK potrà gestire servizi e personalizzazioni del proprio interno telefonico.

Per poter accedere alla configurazione di iPerTALK, occorre disporre di un PC nel quale sia installato un browser.

 Per garantire la massima compatibilità si consiglia di utilizzare i seguenti browser:

- Internet Explorer 11.X o superiori;
- Mozilla Firefox 50.X o superiori;
- Chrome 60.X o superiori.

Avviare il browser presente sul proprio PC ed inserire l'indirizzo IP (di iPerTALK) nella barra degli indirizzi per accedere all'interfaccia di configurazione myTALK.

 Accettare il certificato di sicurezza seguendo la procedura proposta dal Web browser utilizzato.

Per ciascuno degli interni definiti in iPerTALK corrisponde un livello di accesso per l'interfaccia web di configurazione myTALK.

Tale interfaccia prevede una serie di menù tramite i quali si accede alle varie pagine di configurazione ed uso delle funzionalità offerte dal sistema iPerTALK.

Al fine di rendere disponibili agli utenti tutte o un sottoinsieme di tali funzionalità, il sistema iPerTALK prevede la possibilità di associare a ciascun Utente un diverso livello di accesso.

- **Utente Standard**
- **Utente Supervisore**
- **Utente Amministratore**

Nella tabella seguente viene riportato l'elenco delle funzionalità che saranno accessibili dai diversi utenti:

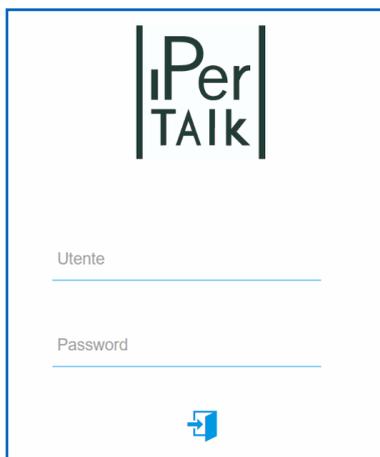
Funzionalità di sistema		Livello di accesso		
		Utente Standard	Utente Supervisore	Utente Amministratore
Funzionalità Telefoniche	Gestione Interno	✓	✓	✗
	Stato Interi e Linee	✓	✓	✓
	Registro Chiamate	✓	✓	✗
	Rubrica	✓	✓	✓
	Posto Operatore	✗	✓	✗
Messaggi	Casella Vocale	✓	✓	✓
	Fax	✓	✓	✓
	SMS	✓	✓	✓
Multimedia	Videosorveglianza	✗	✓	✓
	Registrazioni	✗	✓	✓
	Appuntamenti	✗	✓	✓
	Controllo Accessi	✗	✗	✓
Sistema	Instradamento in Ingresso	✗	✗	✓
	Instradamento in Uscita	✗	✗	✓
	Calendario Profili	✗	✗	✓
	BlackList	✗	✗	✓
	Applicazioni	✗	✓	✓
	Gestione Gruppi	✗	✓	✓
	Aggiornamento Software	✗	✗	✓
	FIAS	✗	✗	✓
	Configurazioni avanzate	✗	✗	✓
	Posto Operatore Automatico	✗	✓	✓
	Conteggio Chiamate	✗	✓	✓
	CDR	✗	✓	✓
	Backup/restore	✗	✗	✓
	Speed Dial	✗	✗	✓
	Gestione Interni	✗	✗	✓
	Anagrafica Interni	✗	✗	✓
	Rinvio di Chiamata	✗	✓	✓
Dispositivi I/O	✗	✗	✓	

Per ogni dispositivo configurato nel sistema a cui viene assegnato un numero di interno (esempio 90201) esiste un corrispondente utente: **user\_9XYZWZ** con password di default a **0000**.

Effettuare il login utilizzando la username **Utente** e **Password** di default:

**Utente: (es. user\_90201)**

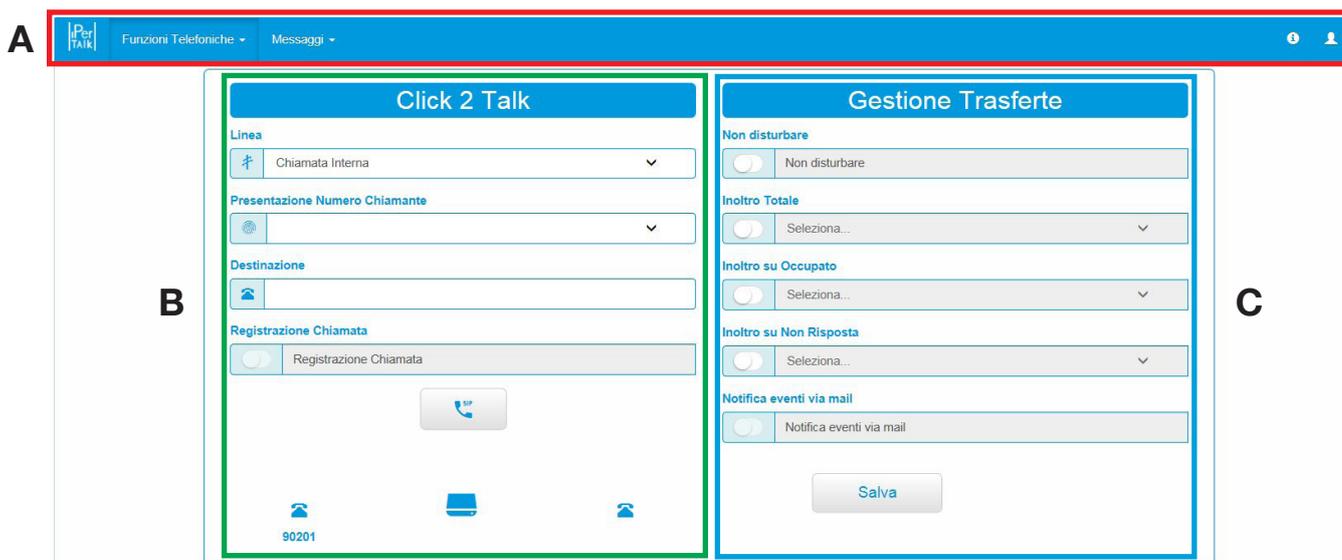
**Password: 0000**



Premere sull'icona  per confermare e accedere alla pagina di configurazione.

Effettuando l'accesso come utente **Standard**, in automatico viene visualizzata la pagina principale che è composta da un menu nella parte superiore (**A**) e due aree di configurazione. Nell'area di sinistra (**B**) sono presenti le funzioni relative alla chiamata, nell'area di destra (**C**) le deviazioni configurabili per il proprio interno.

In basso a sinistra è indicato il proprio interno  e lo stato della chiamata. **90201**



Effettuando l'accesso come utente **Supervisore** o **Amministratore** in automatico viene visualizzata la pagina principale che è composta da un menu nella parte superiore (**A**) e da tre aree informative. Nell'area (**D**) sono presenti le informazioni riguardanti lo stato del sistema, nell'area (**E**) è presente l'elenco in tempo reale delle chiamate attive nel sistema mentre nell'area (**F**) premendo sull'icona Allarmi/ Informazioni è possibile consultare eventuali allarmi presenti nel sistema.

**A**

The dashboard is divided into several sections:

- Stato Sistema (D):** Displays system health metrics: CPU (6%), RAM (15%), HDD (54%), and USB (0%). Below this, it shows system details (iPerTALK 2.0.8, Attivo) and telephony network details (IP: 10.10.10.10, NETMASK: 255.255.255.0, GATEWAY, DNS, VLAN: 5).
- Chiamate Attive (E):** Shows "Nessuna Chiamata" (No active calls).
- WAN, CLOUD, VPN (F):** Network configuration details. WAN: IP: 10.2.1.6, NETMASK: 255.255.255.0, GATEWAY: 10.2.1.254, DNS: 8.8.8.8. CLOUD: Connesso, INTERNET: Connesso. VPN: SERVER: 18.8.0.1, CLIENT: -.
- Allarmi / Informazioni:** A table with columns for Data, Ora, and Testo. It currently displays "Non ci sono allarmi che soddisfano i criteri di ricerca impostati".

Dopo il primo accesso è possibile personalizzare i dati utente e la password.

Nella pagina principale selezionare l'icona  posta in alto a destra della interfaccia myTALK; selezionare la voce di menù che riporta il nome utente (esempio: user\_90201).

Si accede così alla seguente pagina di configurazione:

The configuration page is titled "Profilo utente" and "Cambio password".

**Profilo utente:**

- Nome:
- Cognome:
- Mail:
- Salva

**Cambio password:**

- Nuova password:
- Conferma password:
- Salva

dove è possibile personalizzare i seguenti campi:

- **Nome**
- **Cognome**
- **Mail**

 La e-mail viene utilizzata per l'invio di notifiche, messaggi vocali, ecc.

- **Nuova password**
- **Conferma nuova password**

L'amministratore di sistema può modificare il nome utente per l'accesso all'interfaccia myTALK.

## 2. UTILIZZO E GESTIONE DELLE FUNZIONI TELEFONICHE

### 2.1 GESTIONE INTERNO: CLICK 2 TALK, REDIREZIONE SU NON RISPOSTA, OCCUPATO O INCONDIZIONATA, SU INTERNI, NUMERAZIONI PUBBLICHE E SU SERVIZI INTERNI (VOICEMAIL, ECC.)

La funzione **Click 2 Talk** permette la generazione di una chiamata dal proprio interno verso una destinazione interna o esterna.

The screenshot displays the 'Click 2 Talk' interface. At the top is a blue header with the text 'Click 2 Talk'. Below it are four main sections, each with a title and a corresponding input field:

- Linea:** A dropdown menu with a telephone handset icon on the left and the text 'Chiamata Interna' and a downward arrow on the right.
- Presentazione Numero Chiamante:** A dropdown menu with a fingerprint icon on the left and a downward arrow on the right.
- Destinazione:** A text input field with a telephone handset icon on the left.
- Registrazione Chiamata:** A toggle switch with a circular icon on the left and the text 'Registrazione Chiamata' on the right.

Below these fields is a large grey button with a blue telephone handset icon and the text 'SIP'. At the bottom of the interface are three smaller icons: a blue telephone handset icon with the number '90201' below it, a blue laptop icon, and a blue telephone handset icon.

Per effettuare una chiamata seguire la seguente procedura:

- 1) nel campo **Linea** selezionare “**Chiamata Interna**” o una delle altre voci disponibili se si tratta di una chiamata verso la linea pubblica;
- 2) nel campo **Presentazione Numero Chiamante** selezionare il proprio numero chiamante (per le chiamate esterne) se disponibile;
- 3) nel campo **Destinazione** inserire il numero che si desidera chiamare;
- 4) abilitare la funzione **Registrazione Chiamata** se si desidera registrare la chiamata che si sta per effettuare;

 *Le registrazioni delle chiamate sono possibili solo se l'amministratore ha predisposto il supporto esterno necessario al salvataggio dei file. Per procedere all'ascolto, rivolgersi all'amministratore.*

- 5) premere il tasto  per avviare la chiamata.

iPerTalk invia la chiamata verso la destinazione desiderata e contatta il nostro interno fisico per poter dare corso alla conversazione.

Nella parte bassa della pagina è possibile verificare l'evoluzione della chiamata e se è sottoposta a registrazione, apparirà un'icona rossa.

La **Gestione delle Trasferte** permette di configurare la deviazione del proprio interno in base alle necessità senza agire sul proprio terminale.

**Gestione Trasferte**

**Non disturbare**  
 Non disturbare

**Inoltro Totale**  
 Seleziona...

**Inoltro su Occupato**  
 Seleziona...

**Inoltro su Non Risposta**  
 Seleziona...

**Notifica eventi via mail**  
 Notifica eventi via mail

Salva

Le funzioni disponibili sono:

- **Non disturbare:** permette il blocco totale delle chiamate in ingresso. E' comunque possibile effettuare chiamate uscenti dal proprio terminale.
- **Inoltro Totale:** devia indistintamente tutte le chiamate dirette all'interno in oggetto o verso la destinazione prescelta.
- **Inoltro su Occupato:** inoltra tutte le chiamate dirette all'interno in oggetto o verso la destinazione prescelta nel caso il proprio interno sia occupato.
- **Inoltro su Non Risposta:** inoltra tutte le chiamate dirette all'interno in oggetto o verso la destinazione prescelta se la chiamata non viene risposta.

Il tempo di scadenza della chiamata per non risposta è configurato a livello generale dall'amministratore.

- **Notifica eventi via mail:** attiva l'invio di una mail informativa ogni volta che una chiamata viene deviata per occupato o non risposta.

L'invio delle mail di notifica avviene se è stato configurato nei dettagli (icona in alto a destra) un indirizzo email corrispondente all'utente e se l'amministratore ha predisposto correttamente iPerTalk per l'invio delle mail tramite un server SMTP.

## 2.2 STATO DEGLI INTERNI E DELLE LINEE DI SISTEMA

Nel menù superiore premere “**Funzioni telefoniche**” e selezionare “**Stato Interni e Linee**” per accedere alla pagina di stato di tutti gli interni e delle linee telefoniche.

Funzioni Telefoniche | Messaggi | Multimedia | Sistema

**Interni**

Mario Rossi 90201	--- 90202	--- 90203
----------------------	--------------	--------------

**Linee**

messagenet (0/1)

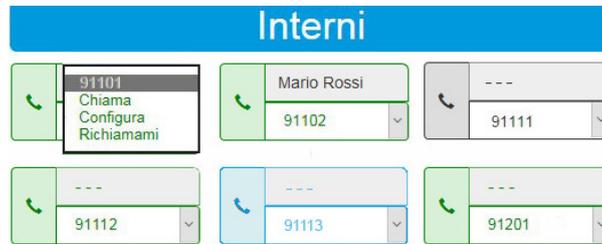
Nella sezione **Interni** vengono visualizzati gli altri interni presenti nel sistema iPerTalk con il loro stato e la loro anagrafica se è stata inserita:

- **azzurro** il proprio interno;
- **verde** interno libero;
- **giallo** interno che sta squillando;
- **rosso** interno in conversazione o occupato;
- **grigio** interno non attivo / non raggiungibile;
- **blu** interno con la funzione Non Disturbare attiva.

**Interni**

Mario Rossi 90201	--- 90202	--- 90203
--- 90204	--- 90205	--- 90206

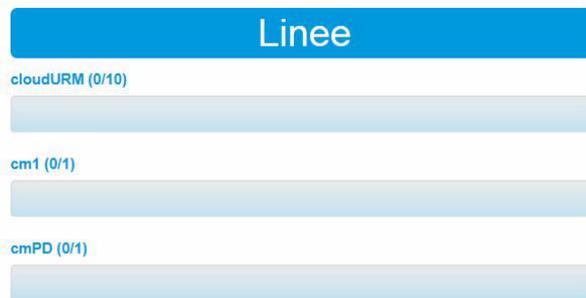
Selezionando la freccia alla sinistra di ogni numero di interno, è possibile effettuare le seguenti azioni:



- **Chiama:** effettua un chiamata in modalità click2dial all'interno selezionato.
- **Richiama:** invia un messaggio breve sul display del terminale associato all'interno selezionato (solo per telefoni Urmec TAlk Sch. 1375/810 e 1375/805).
- **Configura (Solo utente Supervisore):** accede alla pagina di configurazione dell'interno.
- **VarcoX (solo utente Supervisore):** se interno di tipo Posto Esterno Urmec (cod. xxx) permette di inviare il comando di apertura dei relativi relè, anche quando non si è in connessione fonica con il Posto Esterno.

Nella sezione **Linee** (sulla destra) vengono indicate le linee disponibili con il numero di canali configurati. A fianco del nome della linea è indicato il numero di canali totali (es. 4) e in tempo reale il numero di chiamate che li stanno impegnando.

La barra viene suddivisa in tante parti quante sono le possibili chiamate contemporanee, e ciascuna chiamata attiva occuperà uno di questi spazi.



## 2.3 RIEPILOGO DELLE ULTIME 20 CHIAMATE ESEGUITE, RICEVUTE E NON COMPLETATE (OCCUPATO/NON RISPOSTA)

Nel menù superiore premere “**Funzioni telefoniche**” e selezionare “**Riepilogo chiamate**” per visualizzare le chiamate eseguite/ricevute/perse dal proprio interno, inoltre è possibile richiamare il numero indicato nel record di chiamata tramite la funzione **Richiama (click2talk)** che genera una chiamata verso il destinatario dal proprio interno mettendoli in comunicazione.

Chiamate Ricevute				
Data	Ora	Chiamante	Durata	Richiama
25-10-2018	16:27:18	90203	00:00:00	
25-10-2018	16:43:14	90203	00:00:00	
25-10-2018	16:43:45	90203	00:00:00	
25-10-2018	16:44:29	90203	00:00:00	
25-10-2018	16:45:17	90203	00:00:02	
25-10-2018	16:46:16	90203	00:00:01	

## 2.4 DEFINIZIONE E CONSULTAZIONE DEI NUMERI IN RUBRICA

Nel menù superiore premere “**Funzioni telefoniche**” e selezionare “**Rubrica**” per accedere alla rubrica telefonica.

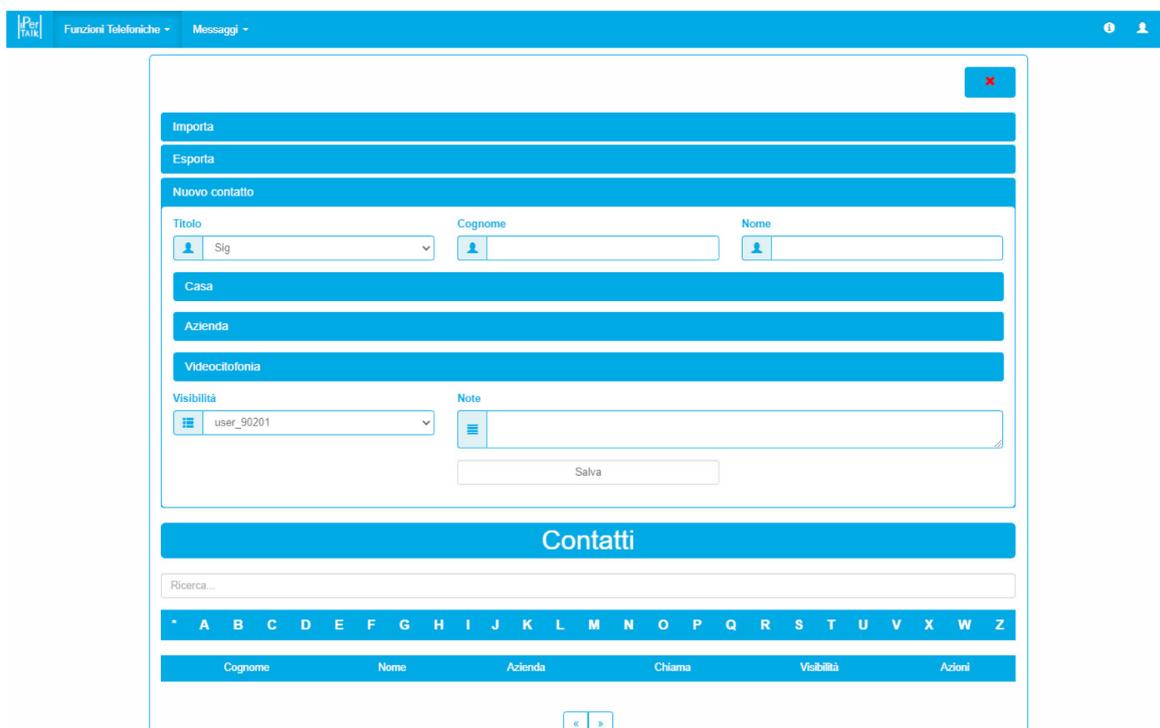


Nella sezione **Contatti** è possibile effettuare ricerche a testo libero nella Rubrica o con filtraggio in base alla lettera iniziale del campo “Cognome” o “Azienda”. Una volta effettuata la ricerca è possibile ricaricare tutti i contatti semplicemente cancellando il testo nel campo ricerca e premendo invio, o cliccando il carattere \* nella testata di ricerca A-Z.

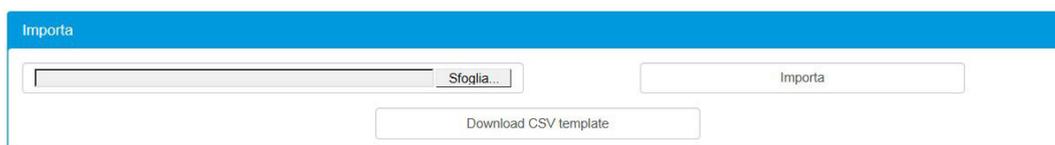
Tutti gli utenti associati ad un interno hanno inoltre la possibilità di generare una chiamata automatica ai numeri presenti in rubrica cliccando sull'icona corrispondente alla tipologia di numero (Fisso azienda  , Mobile azienda  o Fisso casa  ).

L'icona  permette di modificare i dati del contatto, l'icona  permette la cancellazione del contatto dalla rubrica.

Premendo sull'icona  è possibile: importare dei contatti nella rubrica, esportare dei contatti dalla rubrica o inserire nuovi contatti nella rubrica.



Per importare dei contatti in rubrica selezionare “**Importa**”, tramite il pulsante **Sfoggia...** selezionare il file .CSV e premere il pulsante **Importa** per completare l'operazione.



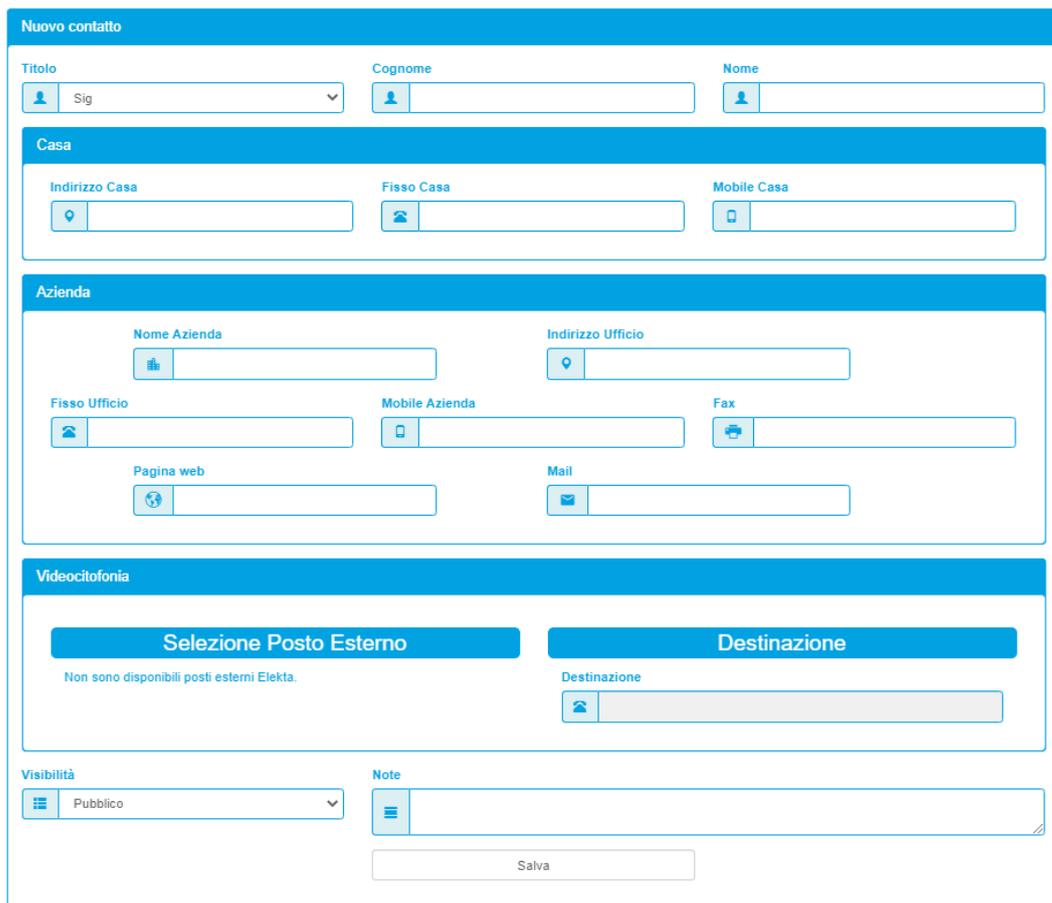
Dalla stessa pagina è possibile inoltre scaricare il template CSV per preparare l'importazione. Nel template sono presenti anche le descrizioni dei campi necessari che possono essere quindi predisposti per esempio con Excel (avendo cura di rispettare il formato dei numeri di telefono). La procedura di importazione verifica il file che viene caricato e in caso di errori, avvisa l'utente in merito all'esito dell'operazione evidenziando il numero di record importati e quelli scartati.

 I contatti caricati da ogni utente rimangono riservati e sono visibili solo dall'amministratore o da utenti di livello supervisore.

Per esportare dei contatti dalla rubrica selezionare “**Esporta**”, selezionare rubrica privata o pubblica, scegliere dove si desidera salvare il file .CSV e premere Salva.



Per inserire un nuovo contatto in rubrica selezionare “**Nuovo contatto**”, i campi configurabili sono i seguenti:



- **Titolo:** selezionare il titolo associato al contatto.
- **Cognome:** inserire il Cognome del contatto.
- **Nome:** inserire il Nome del contatto.
- sezione **Casa:**
  - **Fisso:** inserire la numerazione fissa personale del contatto.
  - **Mobile:** inserire la numerazione mobile personale del contatto.
  - **Indirizzo:** inserire l'indirizzo della abitazione del contatto.
- sezione **Azienda:**
  - **Nome Azienda:** inserire il nome dell'Azienda associata al contatto.
  - **Indirizzo Ufficio:** inserire l'indirizzo dell'ufficio.
  - **e-mail:** indicare l'indirizzo e-mail associato al contatto.
  - **Sito Web:** indicare l'indirizzo del sito web associato al contatto.
  - **Fisso:** inserire la numerazione fissa associata al contatto.
  - **Mobile:** inserire la numerazione mobile associata al contatto.
  - **Fax:** inserire il numero di fax del contatto.

- sezione **Videocitofonia**: contatti relativi ai dispositivi videocitofonici inseriti automaticamente dal sistema iPerTALK.
- **Visibilità**: selezionare una delle voci
  - “**Pubblico**”: in questo caso il contatto sarà visibile da tutti gli utenti del sistema iPerTALK.
  - “**Privato**”: in questo caso il contatto sarà visibile solamente all’utente che sta definendo il contatto. Oppure all’utente il quale l’amministratore sta aggiungendo il contatto.
- **Note**: inserire eventuali note relative al contatto.

Definiti i campi, premere il tasto  per salvare il contatto nella rubrica.

 È obbligatorio inserire almeno un **Cognome o un nome Azienda e un numero di telefono**.

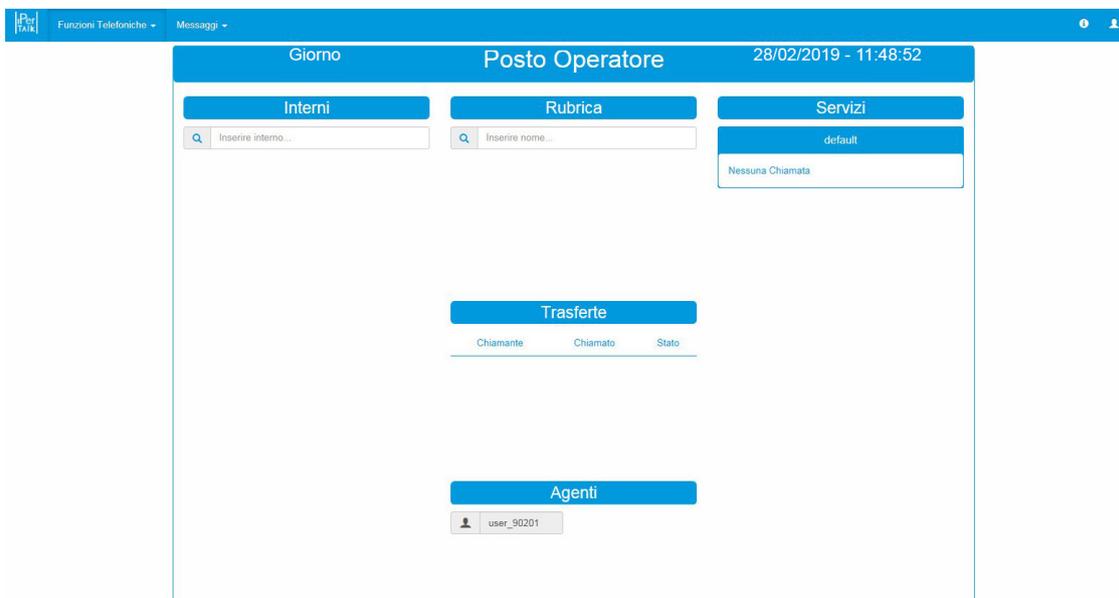
L’amministratore o gli utenti di livello Supervisore possono modificare la Rubrica di tutti gli utenti e possono spostare un contatto dalla rubrica privata di un utente a quella di un’altro, dalla rubrica pubblica a privata e viceversa.

## 2.5 INTERFACCIA POSTO OPERATORE

Se la funzione operatore è attiva (modifica attivabile solo dall’amministratore o dagli utenti supervisor, vedi immagine sotto), l’interno selezionato viene abilitato alla funzione **Posto Operatore**.



Nel menu **Funzioni Telefoniche** appare quindi la voce “**Posto Operatore**” che carica l’interfaccia di gestione per la coda delle chiamate in ingresso. L’interno quindi viene incaricato alla gestione delle chiamate assegnate alla coda di default presente in iPerTALK.



I dispositivi telefonici che utilizzano questa funzione devono essere poi programmati per permettere all’operatore di effettuare le attività necessarie a fare la login/logout ed eventuale pausa dal servizio.

Va assegnato quindi un tasto di quelli disponibili nel dispositivo a tale funzione.

Per i modelli 1375/810, 1375/812, 1375/812A e 1375/815 tale programmazione va fatta accedendo alla pagina web di configurazione del telefono: *sezione Telefono* → *Tasto/Display* e assegnando uno dei tasti liberi alla funzione ACD.

Tasto Linea					
Tasto	Tipo	Etichetta	Valore	Utente	Estensione
Tasto Linea 1	Utente			Utente 1	
Tasto Linea 2	N/D			Utente 2	
Tasto Linea 3	N/D			Utente 3	
Tasto Linea 4	N/D			Utente 4	
Tasto Linea 5	ACD	Operatore		Utente 1	
Tasto Linea 6	N/D			Utente 6	
Tasto Linea 7	Preferiti			Utente 1	
Tasto Linea 8	Messaggio			Utente 1	

In questo esempio il tasto di linea 5 è stato assegnato alla funzione ACD (disponibile nella lista a tendina) e inserito il testo libero “Operatore” nell’Etichetta.

Per utilizzare il servizio **Posto Operatore** premere sul dispositivo il tasto precedentemente assegnato ed effettuare la Login.

Effettuata la login per iniziare a ricevere le chiamate, impostare l’interno su disponibile.

Durante il servizio è possibile mettere in pausa premendo il tasto ACD e scegliendo Pausa.

A fine servizio effettuare il logout premendo il tasto ACD e scegliendo Logout.

A livello di configurazione del sistema, va utilizzato obbligatoriamente il risponditore automatico di accoglienza che deve avere in una delle possibili uscite (normalmente occupate da numeri di interno) la voce “default”.

L’utente che effettua il servizio ha a sua disposizione, nell’interfaccia di gestione Posto Operatore, le informazioni di servizio della coda.

The screenshot displays the 'Posto Operatore' interface with the following components:

- Interni:** A search bar with '90202' and a list of internal numbers, including '202'.
- Rubrica:** A search bar with 'Andromeda' and a list of contacts with home and mobile phone icons, including numbers like '01122334455' and '340123456'.
- Servizi:** A dropdown menu showing 'default' and a status 'Nessuna Chiamata'.
- Trasferte:** A section with a header 'Trasferte' and sub-headers 'Chiamante', 'Chiamato', and 'Stato'.
- Agenti:** A section with a header 'Agenti' and a user profile card for 'user\_90201'.

Nel menù **Funzioni Telefoniche** selezionando la voce “**Posto Operatore**” viene visualizzata la Pagina Posto Operatore che fornisce informazioni sullo stato del sistema:

- **Interni:** permette la ricerca di un interno nel sistema, visualizzando il suo stato.
- **Rubrica:** permette la ricerca progressiva dei contatti nella rubrica di sistema; visualizzando l’elenco dei contatti per cui viene riscontrata la corrispondenza nei campi Cognome e Azienda con la stringa di ricerca digitata.
- **Servizi:** indica per ciascuna delle code configurate nel sistema iPerTALK, l’elenco delle chiamate in attesa, secondo l’ordine temporale di ingresso.
- **Trasferte:** indica le chiamate in fase di trasferta con il loro stato.
- **Agenti:** indica se sono presenti altri Operatori al lavoro su una o più code di attesa comuni.

### 3 UTILIZZO E GESTIONE DELLE FUNZIONI MESSAGGI

iPerTALK permette la gestione del servizio “Segreteria Telefonica” tramite l’Applicazione Vmail. I messaggi vocali vengono archiviati nel supporto di archiviazione di sistema e sono consultabili in tre modalità:

- da interfaccia Web utente;
- da telefono, sia interno che numero pubblico.

Nel caso in cui si desideri consultare i messaggi vocali da terminale telefonico e rendere questa prestazione disponibile agli utenti, è necessario installare un’applicazione di tipo consultation.

- tramite un file audio del messaggio registrato, allegato in una mail.

#### 3.1 CASELLA VOCALE

Nel menù “**Messaggi**” selezionando la voce “**Casella vocale**” è possibile visualizzare e riascoltare i messaggi del servizio di segreteria telefonica.

A seconda dell’utente con cui si accede nell’interfaccia myTALK si possono visualizzare i soli messaggi associati al singolo interno oppure ai messaggi associati al sistema.

- **Voice mail di sistema:** in questa modalità il messaggio non è associato ad un singolo utente ma al sistema, ovvero quelle chiamate che sono state intercettate dall’applicazione a seguito di una chiamata diretta ad una numerazione pubblica aziendale.
- **Voice mail privata (utente):** in questa modalità i messaggi ricevuti o gestiti dall’applicazione sono associati all’interno di un utente, ovvero quelle chiamate che sono state intercettate dall’applicazione a seguito di una chiamata diretta all’interno dell’utente.



Le informazioni disponibili sono:

- **Stato:** indica lo stato del messaggio, ovvero se è tra quelli già ascoltati o, se è un nuovo messaggio.
- **Data:** visualizza la data della registrazione messaggio.
- **Ora:** visualizza l’ora in cui è stato registrato il messaggio.
- **Chiamante:** visualizza il numero di telefono di chi ha lasciato il messaggio.
- **Durata:** visualizza la durata del messaggio (in secondi).
- **Play:** Link tramite cui è possibile riprodurre il messaggio.
- **Elimina:** Link tramite cui è possibile eliminare il messaggio.
- **Tipo:**
  - **Privata:** per indicare che si tratta di un messaggio lasciato sulla casella associata all’interno di un utente.
  - **Sistema** (accessibili solo da utenti di tipo amministratore o utenti Admin): per indicare che si tratta di un messaggio lasciato sulla casella vocale di sistema.

 Il messaggio può essere ascoltato immediatamente se la postazione da cui si sta consultando la casella vocale è dotata di un riproduttore multimediale, oppure può essere salvato sul PC.

Tramite il tasto  è possibile configurare due personalizzazioni:



- **Notifiche e-mail:** inserendo un indirizzo e-mail, il messaggio vocale sarà anche inviato alla casella di posta indicata.
- **Attivazione fonia personalizzata:** attivando questa opzione è possibile caricare una fonia personalizzata per la fase di accoglienza della casella vocale dell’utente, che sostituirà quella di default. Attraverso il tasto “Sfoggia.” selezionare la nuova fonia presente sul proprio PC.

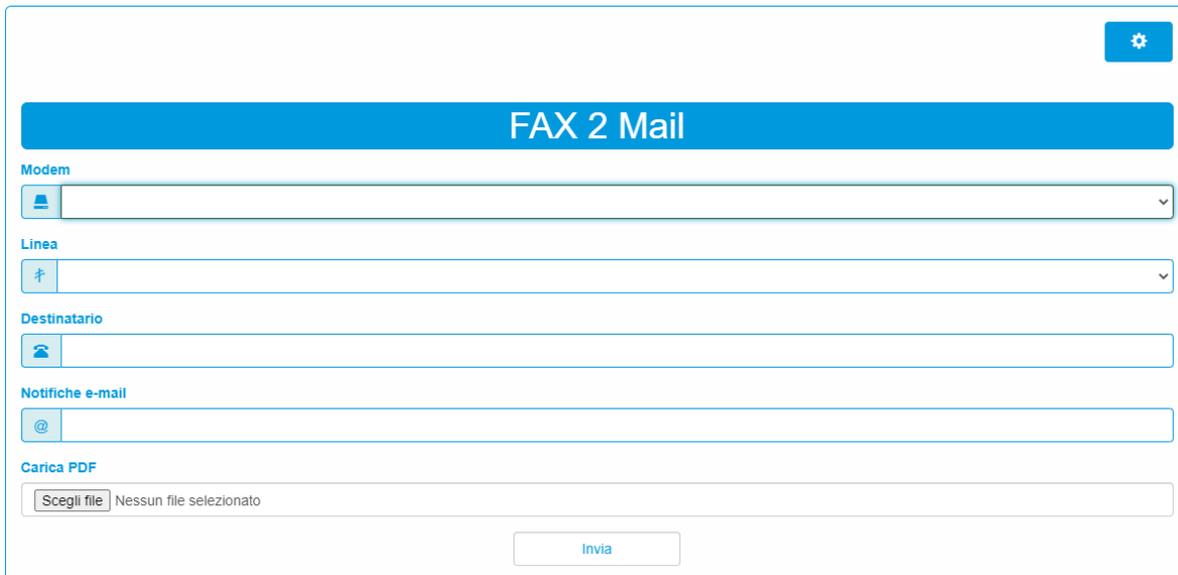
 I messaggi vocali di tutte le caselle vocali (utente e di sistema) vengono salvati sul supporto di memoria del sistema. iPerTalk provvede in autonomia ad eliminare i messaggi più vecchi di 90 giorni, al fine di non saturare la memoria.

Se l'applicazione **consultation** è installata nel sistema è possibile consultare i messaggi vocali attraverso il terminale telefonico.

Per contattare l'Applicazione "consultation" è sufficiente digitare \*84\*, o se presente il tasto dedicato dall'interno associato all'utente ed effettuare l'accesso con la password di default **0000**.

### 3.2 FAX

Nel menù "**Messaggi**" selezionando la voce "**Fax**" è possibile consultare il registro FAX e inviare un documento PDF tramite FAX.



- **Modem:** selezionare il modem per effettuare l'invio
- **Linea:** permette di selezionare la linea da impegnare.
- **Destinatario:** permette di inserire il numero del destinatario del FAX.
- **Notifiche e-mail:** permette di indicare un indirizzo e-mail per ricevere le notifiche di invio del FAX.
- **Carica PDF:** tramite il tasto **Sfoggia...** selezionare dal proprio PC il file PDF da inviare.

Tramite il tasto  è possibile visualizzare le seguenti funzioni:

- **Registro:** dove viene visualizzato lo stato dei FAX inviati e ricevuti.



Data - Ora	Chiamante	File	Stato	Tipo
FAX non presenti.				

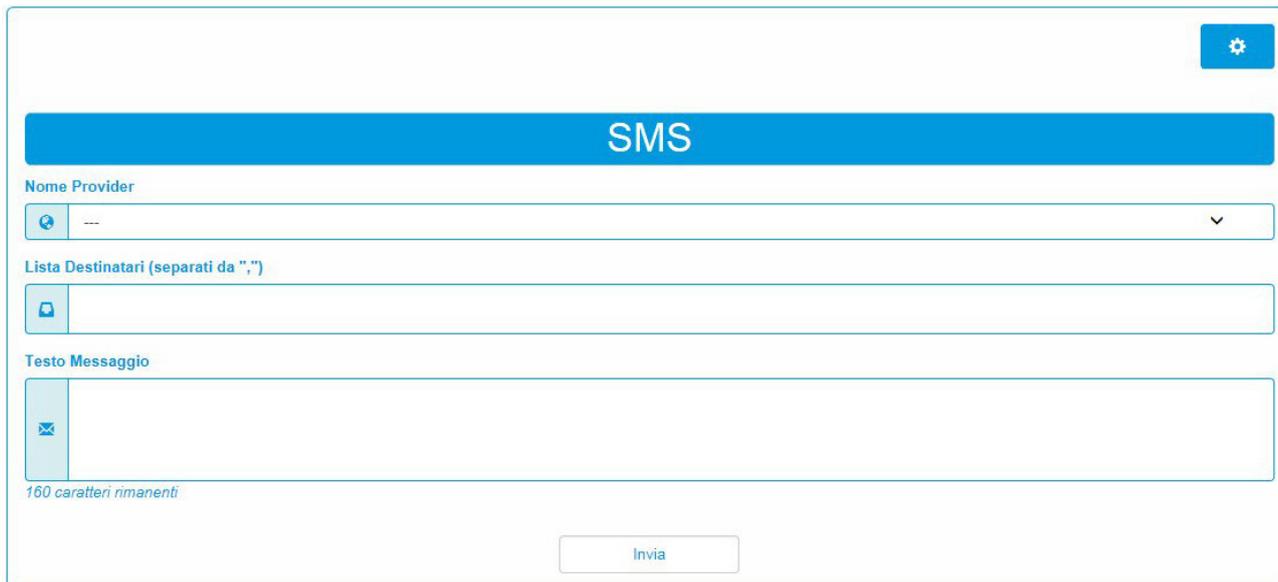
- **Instradamento (solo utenti Amministratore e Supervisore):** nel quale è possibile indicare per ogni numero chiamato (la numerazione pubblica verso la quale gli utenti inviano i FAX) una casella di posta o una lista di caselle (separate da “,”) alle quali verrà inoltrato il PDF del FAX ricevuto indicando, anche le informazioni relative al mittente.



 L'invio dei FAX ricevuti via mail è a discapito di una corretta configurazione del server di posta e delle credenziali presenti nei parametri generali di sistema.

### 3.3 SMS

Nel menù “**Messaggi**” selezionando la voce “**SMS**” è possibile consultare il registro SMS, inviare SMS e gestire un provider (solo **utente Amministratore**).



- **Nome Provider:** permette di selezionare il provider, precedentemente configurato, da utilizzare.
- **Lista Destinatari:** permette di inserire un numero mobile oppure una serie di numeri mobili.
- **Testo messaggio:** permette di inserire il contenuto del messaggio da inviare (massimo 160 caratteri).

Tramite il tasto  è possibile visualizzare le seguenti funzioni:

- **Report SMS:** permette di visualizzare tutti gli SMS inviati.



Data	Ora	Destinatario	Contenuto	Esito	Utente	Azioni
07/03/2019	13:02:55	91201	prova	Non Inviato	91202	Inoltra

- **Nuovo provider (solo utente Amministratore):** permette la creazione di un provider utilizzabile per l’invio degli SMS. I campi configurabili sono i seguenti:



Parametri sostituibili nel template URL:

- @@UserName@@
- @@Password@@
- @@PhoneNumber@@
- @@Text@@

Nome utente configurato per questa connessione  
Password configurata per questa connessione  
Numero di telefono del destinatario degli SMS  
Testo del messaggio SMS

- **Nome Provider:** permette di inserire il nome del provider. (Il campo verrà riproposto nella schermata di invio degli SMS).
  - **Utente:** permette di inserire l’utente dell’account stabilito durante la registrazione al provider.
  - **Password:** permette di inserire la password dell’account stabilito durante la registrazione al provider.
  - **Template URL:** rappresenta il “comando” che viene inviato al provider per inviare un SMS.
- **Lista Provider (solo utente Amministratore):** permette di visualizzare la lista di tutti i provider configurati con la possibilità di eliminarli.

## 4 UTILIZZO E GESTIONE DELLE FUNZIONI MULTIMEDIA (SOLO UTENTI TIPO AMMINISTRATORE E SUPERVISORE)

### 4.1 REGISTRAZIONI

Nel menù “Multimedia” selezionando la voce “Registrazioni” è possibile gestire registrazioni per interno o per linea e consultare la memoria utilizzata sul supporto esterno USB.

**Registrazioni**

Supporto USB non presente

**A**

Interno	Direzione	
91101	Entrambi	<input type="checkbox"/>
91102	Entrambi	<input type="checkbox"/>
91111	Entrambi	<input type="checkbox"/>
91112	Entrambi	<input type="checkbox"/>

Salva

**B**

Trunk	Direzione	
audiocodes	Entrambi	<input type="checkbox"/>
audiocodetest	Entrambi	<input type="checkbox"/>
ccurmet	Entrambi	<input type="checkbox"/>
citofono	Entrambi	<input type="checkbox"/>

Salva

E' necessario collegare ad iPerTalk, un supporto USB esterno formattato in FAT32 e che contenga una cartella nominata “recorder”. Sarà cura dell'amministratore di sistema verificare la presenza del supporto di archiviazione e la disponibilità di spazio dello stesso; a tale scopo, sulla parte alta della pagina sono presenti segnalazioni che informano su eventuali anomalie circa il supporto di archiviazione, destinazione delle registrazioni vocali.

Una volta collegato il supporto USB al sistema, è possibile visualizzare la percentuale di spazio utilizzato nel supporto stesso ed eventualmente procedere con l'espulsione, per poter riascoltare le registrazioni con l'ausilio di un PC.

La parte superiore dell'interfaccia (**A**) mostra, tutti gli **interni** disponibili nel sistema per i quali è possibile attivare la registrazione, scegliendone il verso: solo entranti, solo uscenti oppure entrambi i versi.

La parte inferiore dell'interfaccia (**B**) mostra tutte le **linee** disponibili nel sistema per le quali è possibile attivare la registrazione, scegliendone il verso: solo entranti, solo uscenti oppure entrambi i versi.

### 4.2 APPUNTAMENTI

Nel menù “Multimedia” selezionando la voce “Appuntamenti” è possibile gestire la rubrica degli appuntamenti.

E' necessario che sia installato nel sistema il Posto Operatore Automatico (POA).

**Appuntamenti**

Destinazione	Data	Ora	Stato	Utente	Modifica
01112345678	Ogni giorno	11:39:00	Abilitata	admin	

L'interfaccia mostra una tabella riepilogativa dove è possibile gestire gli appuntamenti creati in precedenza. Nella parte destra, è presente l'icona la quale permette la modifica dei parametri dell'appuntamento, l'icona permette l'eliminazione dell'appuntamento.

Per la creazione di un nuovo appuntamento premere l'icona  per aprire l'interfaccia di inserimento dei parametri.

- **Destinazione:** inserimento di un numero interno oppure di un numero esterno.
- **Data:** data in cui si desidera fissare l'appuntamento.
- **Ora:** orario in cui si desidera fissare l'appuntamento.
- **Ripetizioni:** configurazione delle eventuali ripetizioni dell'appuntamento:
  - **Nessuna:** l'appuntamento verrà notificato una sola volta.
  - **Ogni Giorno:** l'appuntamento verrà notificato ogni giorno all'orario prefissato.
  - **Seleziona Giorno/i:** è possibile selezionare i giorni nei quali verrà notificato l'appuntamento all'orario prefissato.

## 5 SISTEMA (SOLO UTENTI TIPO AMMINISTRATORE E SUPERVISORE)

### 5.1 APPLICAZIONI

Nel menù “**Sistema**” selezionando la voce “**Applicazioni**” è possibile effettuare l'installazione di applicazioni per effettuare procedure particolari in modo da automatizzare le operazioni nelle gestioni delle chiamate.



Nome Applicazione	Interno / Contemporaneità	Tipo applicazione	Versione	Files	Configura	Azioni
consultation	730 / 4	consultation	-			
helpdesk	710 / 2	helpdesk	-			
itm	700 / 4	itm	-			
poa	900 / 4	poa	1.1.2.3			
vmail	725 / 4	vmail	-			

l'interfaccia mostra una tabella riepilogativa delle applicazioni presenti nel sistema.

L'icona  permette il caricamento e la cancellazione dei file audio che queste applicazioni utilizzano (per esempio nell'ITM i messaggi di accoglienza e/o chiusura del sistema).

L'icona  permette l'accesso ai parametri di ogni singola Applicazione.

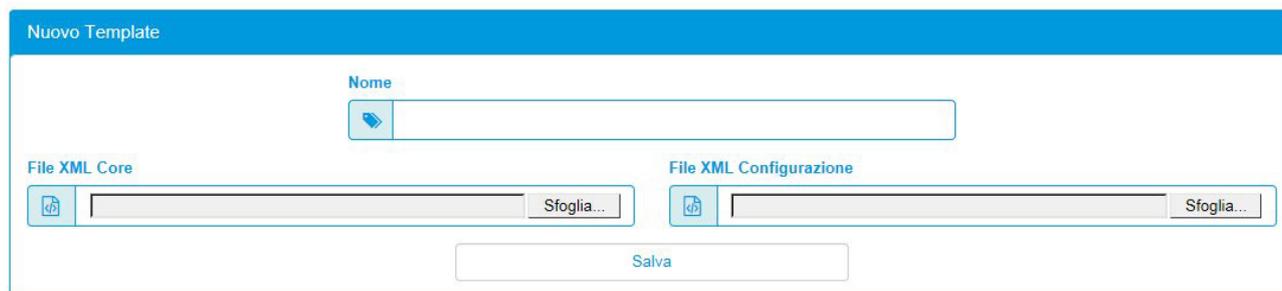
L'icona  permette la rimozione dell'Applicazione.

**ATTENZIONE:** la rimozione di un'Applicazione cancella anche tutti i file da essa utilizzati o prodotti.

Premendo sull'icona  è possibile la creazione di un Nuovo Template o l'installazione di una Nuova Applicazione.

- **Nuovo template:** interfaccia che permette la creazione di un nuovo template che verrà poi utilizzato per creare tutte le applicazioni desiderate.

 La creazione del template è limitata in base alle licenze disponibili sul sistema.



Nuovo Template

Nome

File XML Core  Sfoglia...

File XML Configurazione  Sfoglia...

Salva

- **Nome:** nome del template che verrà riproposto durante l'installazione di un'applicazione.
- **File XML Core:** file XML che descrive il comportamento dell'applicazione.
- **File XML Configurazione:** file XML che descrive tutti i parametri che compariranno nella pagina di configurazione dell'applicazione.

- **Nuova applicazione:** interfaccia che permette l'installazione di una nuova applicazione. I campi configurabili sono i seguenti:

- **Nome:** nome dell'applicazione
- **Interno:** interno di sistema che verrà utilizzato come capotesta per l'applicazione.
- **Contemporaneità:** numero di chiamate contemporanee può gestire l'applicazione.
- **Fonia di attesa personalizzata:** è possibile selezionare una fonia d'attesa fra quelle presenti nel sistema.
- **Tipo IVR:** template da utilizzare per l'installazione dell'applicazione. Nel sistema sono già presenti i seguenti tipi di IVR:
  - **ITM (Intelligent Terminal Management):** viene utilizzato principalmente per la gestione delle chiamate in ingresso, mantenendole in attesa e tentando di contattare l'interno o la serie di interni indicati nella relativa configurazione. Inoltre, è possibile:
    - riprodurre una fonia di benvenuto interrompibile o no, in base all'attivazione delle scelte
    - abilitare il detect del FAX, in modo da inoltrare la chiamata all'interno dedicato al FAX (macchina fisica o modem virtuale).
    - prevedere l'inoltro della chiamata su più interni in sequenza, per poi scegliere se ripetere la sequenza.
  - **Consultation:** permette la consultazione della casella vocale. E' possibile contattare questo risponditore da qualsiasi interno digitando il comando \*84.
  - **VMAIL:** si occupa di effettuare il servizio segreteria, in particolare permettere all'utente chiamante di registrare un messaggio e notificarlo all'utente chiamato direttamente all'interno associato oppure via mail se il sistema è predisposto per tale funzionalità.
  - **LEVEL:** permette di gestire un risponditore con più livelli di scelte.
  - **POA (Posto Operatore Automatico):** si occupa di gestire tutte le chiamate fallite per occupato o per non risposta, riproducendo un messaggio e/o indicando una lista di interni ai quali verrà inoltrata la chiamata in modo sequenziale.

## 5.2 GESTIONE GRUPPI

La pagina **Gestione Gruppi** permette la creazione, la gestione e l'eliminazione di un gruppo di interni.

Selezionando la freccia alla sinistra di ogni numero di interno, è possibile effettuare le seguenti azioni:

- **Configura:** si accede alla pagina di configurazione del gruppo.
- **Elimina:** permette eliminazione del gruppo.

Per poter definire dei gruppi di estensioni a cui veicolare le chiamate premere sul pulsante  .

<b>Numero:</b>	<input type="text" value="300"/>	<b>Nome:</b>	<input type="text" value="Gruppo principale"/>
<b>Estensioni Disponibili</b>	<input type="checkbox"/> 90201 <input type="checkbox"/> 90203 <input checked="" type="checkbox"/> 90204 <input type="checkbox"/> 90205 <input type="checkbox"/> 90206	<b>Estensioni Nel Gruppo</b>	<input type="text" value="90202"/>
<input type="button" value=""/> >>	<input button"="" text"="" type="button" value="&lt;&lt;&lt;/td&gt; &lt;/tr&gt; &lt;tr&gt; &lt;td&gt;&lt;b&gt;Redirezione su occupato&lt;/b&gt;&lt;/td&gt; &lt;td&gt;&lt;input type="/>	<b>Redirezione su non risposta</b>	<input type="text"/>
<b>Redirezione completa</b>	<input type="text"/>	<b>Notifiche e-mail</b>	<input type="text"/>
<b>Abilita Operatore:</b>	<input type="checkbox"/> Abilita Operatore:	<b>Ring group:</b>	<input type="checkbox"/> Ring group:
<input type="button" value="Salva"/>			

Definendo un gruppo, disponiamo dei seguenti parametri:

- **Numero del gruppo:** per poter chiamare ad un'estensione o inoltrare da una regola.
- **Nome del Gruppo:** per poter rendere comprensibile lo scopo del gruppo.
- **Estensioni disponibili:** configurate nel sistema.
- **Estensioni nel Gruppo:** estensioni che fanno parte del gruppo.
- **Redirezione su occupato:** dove inviare le chiamate se tutte le estensioni del gruppo sono occupate.
- **Redirezione su non risposta:** dove inviare le chiamate se tutte le estensioni del gruppo non rispondono.
- **Redirezione completa:** deviazione immediata di tutto il gruppo.
- **Notifiche e-mail:** indirizzo email al quale inviare le chiamate perse per occupato o non risposta.
- **Abilita Operatore:** definisce se questo gruppo può essere usato nelle configurazioni generali del sistema come operatore del centralino.
- **Ring Group:** se la funzione è attiva, tutti gli interni del gruppo suonano **CONTEMPORANEAMENTE** all'arrivo di una chiamata, se è disattivata, gli interni suonano in ordine, dal primo all'ultimo.

 *Se la chiamata impegna un gruppo, suona sempre il primo, passa al successivo della lista solo se il precedente è occupato.*

Per spostare un interno nel gruppo, selezionarlo nella finestra di sinistra e spostarlo in quella di destra usando il tasto freccia. Per toglierlo dal gruppo, selezionarlo nella finestra di destra e spostarlo in quella di sinistra usando il tasto freccia, sotto alla stessa finestra.

Per spostare (o togliere) tutti gli interni in una singola azione, usare la freccia doppia.

Confermare la configurazione premendo il tasto  .

### 5.3 POSTO OPERATORE (POA)

L'applicazione **Posto Operatore Automatico (POA)** si occupa della gestione delle chiamate che hanno come esito uno stato di Occupato o di Non Risposta.

Configurazione Posto Operatore			
Chiamate Interne	Occupato	Prenotazione Richiamata:	<input type="text" value="0"/>
		Azioni:	<input type="text"/>   <input type="text"/>   <input type="text"/>   <input type="text"/>   <input type="text"/>
	Non Risposta	Azioni:	<input type="text"/>   <input type="text"/>   <input type="text"/>   <input type="text"/>   <input type="text"/>
Chiamate Esterne	Occupato	Azioni:	<input type="text"/>   <input type="text"/>   <input type="text"/>   <input type="text"/>   <input type="text"/>
	Non Risposta	Azioni:	<input type="text"/>   <input type="text"/>   <input type="text"/>   <input type="text"/>   <input type="text"/>
Fonia Sveglia			<input type="text"/>
<input type="button" value="Salva"/>			

Le chiamate interne (tra interni dello stesso impianto) vengono gestite separatamente dalle chiamate provenienti dall'esterno.

Le **Azioni** possibili per entrambi i casi sono quattro. Al fallimento della quarta Azione, è previsto il riaggancio della chiamata.

Per procedere alla configurazione, selezionare le possibili Azioni (numeri di interno o applicazioni) a cui destinare la chiamata respinta per Occupato o per Non Risposta.

Premere il tasto  per salvare le Azioni configurate.

Di seguito due esempi di configurazioni:

*Esempio 1: inoltrare una chiamata respinta per Occupato all'interno 90201, in caso di non risposta o fallimento, inviare un messaggio vocale alla vmail.*

— Selezionare come prima azione 90201.

— Selezionare come seconda azione l'Applicazione vmail (se configurata).

*Esempio 2: inoltrare una chiamata respinta per Non Risposta alla vmail.*

— Selezionare come prima azione l'Applicazione vmail (se configurata).

Le **Azioni** vengono eseguite in ordine di programmazione da sinistra a destra. In caso di mancata gestione della chiamata, avviene il riaggancio.

Il **POA** inoltre presenta una funzione speciale per le chiamate tra interni che risultano occupate. Permette la gestione della prenotazione della richiamata.

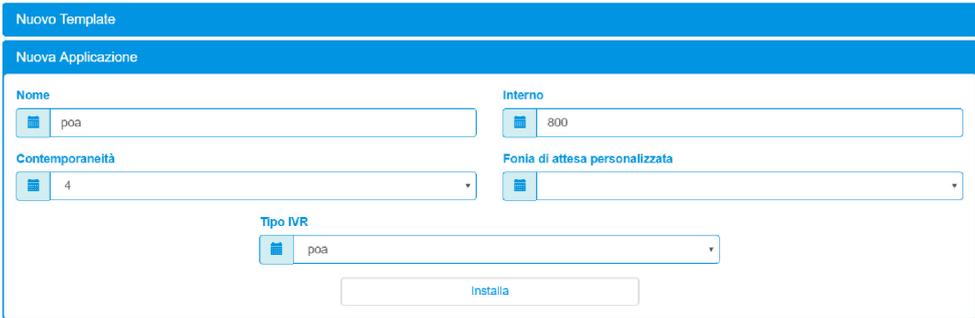
Posizionando il parametro "**Prenotazione Richiamata**" a 1, se una chiamata tra interni ha come esito l'occupato, viene riprodotta una fonia che invita il chiamante a prenotare la richiamata appena l'interno, inizialmente occupato, si libera.

Nella medesima pagina è inoltre possibile configurare la fonia riprodotta dall'Applicazione Appuntamenti/Sveglie.

### 5.3.1 INSTALLAZIONE POA

Per procedere all'installazione del Posto Operatore Automatico, selezionare nel menu **Sistema**, la voce "**Applicazioni**".

L'applicazione Posto Operatore Automatico (POA) si occupa della gestione delle chiamate che hanno come esito uno stato di Occupato o di Non Risposta.



Selezionare **Nuova Applicazione** e inserire i seguenti parametri:

- **Nome:** poa (in minuscolo).
- **Interno:** (numero dell'interno da assegnare al servizio).
- **Contemporaneità:** (numero di chiamate contemporanee che possono essere gestite).
- **Fonia di attesa personalizzata** (lasciare il campo vuoto o scegliere una delle fonie disponibili tra quelle di sistema).
- **Tipo IVR:** poa (selezionare nel menù a tendina).

 *Come numero di interno va selezionato un numero libero nel piano di numerazione, le contemporaneità occuperanno i quattro numeri di interno successivi (se ad esempio si seleziona l'800 con 4 contemporaneità verranno occupati 801/802/803/804). La fonia di attesa va selezionata solo se si vuole che le chiamate gestite dal POA vengano tenute in attesa con una fonia personalizzata diversa da quella configurata a livello generale nel sistema).*

Dopo aver popolato tutti i campi, premere il tasto



Per poter sfruttare questa applicazione per gestire le chiamate che non vengono risposte o che trovano l'interno occupato, **il POA deve essere indicato come OPERATORE di DEFAULT** nella pagina Sistema → Configurazioni Avanzate → Definizione Sistema → Sistema (dall'amministratore di sistema).

#### Operatore Default:

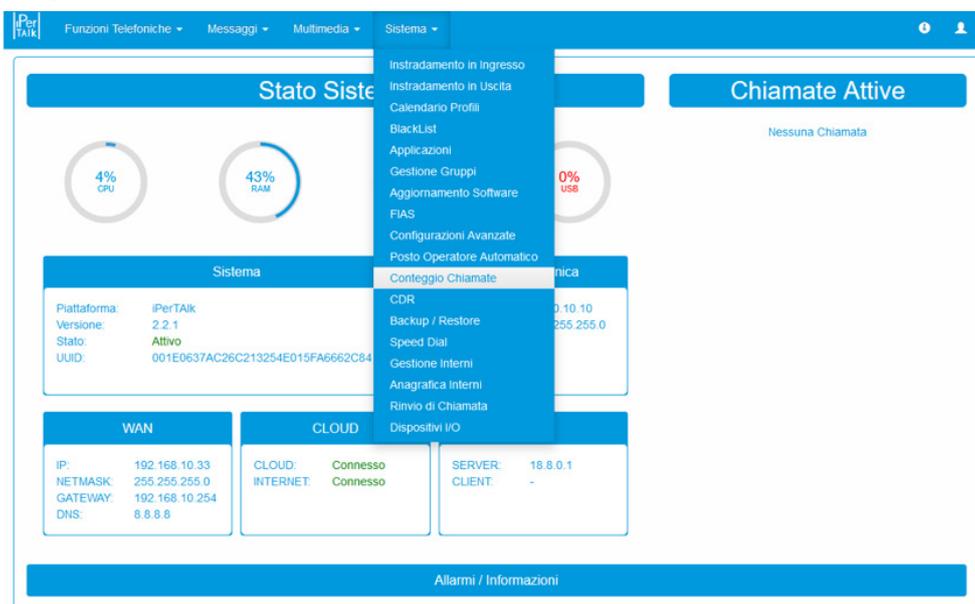
## 5.4 CONTEGGIO CHIAMATE

L'abilitazione del servizio richiede la presenza della licenza **Addebito chiamate stanza hotel Sch. 1375/6**.

La pagina **Conteggio chiamate** permette di estrarre un report delle chiamate uscenti effettuate da un interno del sistema in un determinato periodo, sulle quali viene calcolato il tempo totale di conversazione in minuti e secondi e quindi moltiplicare tale tempo di conversazione per un valore costante che definisce il costo al minuto delle chiamate.

Per accedere a tale funzione, autenticarsi al sistema come utente di tipo **Amministratore** o **Supervisore**.

Una volta ottenuto l'accesso alla interfaccia web MyTALK, selezionare il menù **Sistema** e quindi la voce di **"Conteggio Chiamate"**.



Si accede così alla pagina seguente, in cui occorre impostare i parametri e i filtri per ottenere la costificazione delle chiamate.



I parametri disponibili sono i seguenti:

- **Chiamante:** selezionare l'interno di interesse (solitamente corrisponde al numero della stanza)
- **Linea:** è possibile selezionare in base a differenti fasci di linee (nel caso di utilizzo di diversi provider con costi di chiamata differenti)
- **Data iniziale:** data iniziale del periodo di interesse
- **Orario iniziale:** ora iniziale del periodo di interesse
- **Data finale:** data finale (compresa) del periodo di interesse
- **Orario finale:** ora finale del periodo di interesse
- **Prezzo al minuto:** indicare il prezzo al minuto da associare al servizio di chiamata da stanza

Una volta impostati i parametri di selezione, confermare mediante tasto  .  
Verrà visualizzata la seguente schermata:

Conteggio Chiamate						
Linea: Tutti						
	Data	Ora	Chiamante	Chiamato	Durata	Tipo
1	2/3/2022	10:03:06	90207	0000000000	156	Conversazione
2	2/3/2022	10:06:48	90207	0000000000	343	Conversazione
3	2/3/2022	10:22:19	90207	0000000000	57	Conversazione
4	3/3/2022	08:55:12	90207	0000000000	78	Conversazione
5	7/3/2022	09:43:11	90207	0000000000	63	Conversazione
6	7/3/2022	09:46:20	90207	0000000000	42	Conversazione

Prezzo al minuto	Tempo	Totale
€ 0,8	12' 19"	€ 9,85

[Download CSV](#)

È possibile eseguire il download dei record delle chiamate in formato .csv, per eventuali altre elaborazioni successive.

## 5.5 CDR (RECORD DI CHIAMATA)

La pagina **CDR** permette di verificare lo storico delle chiamate, gestite tramite il sistema iPerTALK, potendo applicare dei filtri basati su numero chiamante, numero chiamato, l'intervallo temporale, l'esito della chiamata e la linea impegnata.

**CDR**

Chiamante:

Chiamato:

Linea:

Tipo:

Data iniziale:

Data finale:

Orario iniziale:

Orario finale:

Possono essere inoltre attivati ulteriori filtri sulla lista isolando un singolo numero di interno di cui si desidera ottenere la lista chiamate o un numero di destinazione a cui sono state effettuate le chiamate ed eventualmente filtrare solo le uscenti che hanno dato luogo ad una conversazione.

I campi disponibili sono:

- **Chiamante:** numero che ha effettuato la chiamata (interno per le uscenti, esterno per le entranti).
- **Chiamato:** numero che è stato chiamato (interno per le entranti, esterno per le uscenti).
- **Linea:** filtro sulle chiamate in base alla linea impegnata.
- **Tipo:**
  - **Tutte:** elenco di tutte le chiamate transitate nel sistema.
  - **Collegata:** chiamata che è entrata in connessione fonica.
  - **Consultazione:** chiamata di consultazione in fase di trasferta.
  - **Non completata:** chiamata che non ha avuto seguito per errore del numero o altro tipo di errore.
  - **Non risposta:** chiamata che ha raggiunto il sistema o un terminale e non è stata risposta.
  - **Occupata:** chiamata non completata per numero o interno occupato.
  - **Attesa:** chiamata che è stata riagganciata dal chiamante mentre era in attesa.
  - **Blacklist:** chiamata abbattuta in quanto il numero chiamante è presente in black list.
  - **Estensione non valida:** la chiamata non è stata gestita in quanto la destinazione non era presente nel piano di numerazione e non erano presenti linee configurate
  - **Trasferta cieca:** la chiamata è stata trasferita ad un'altra destinazione
  - **Riaggancio in conferenza:** la chiamata è stata riagganciata dall'utente mentre stava partecipando ad una conferenza
  - **Fallita:** la chiamata non è stata gestita per un errore di configurazione.
- **Data Iniziale:** data di inizio di ricerca nei record di chiamata.

- **Data Finale:** data di fine (compresa) di ricerca nei record di chiamata.
- **Ora Iniziale:** orario di inizio di ricerca nei record di chiamata.
- **Ora Finale:** orario di fine di ricerca nei record di chiamata.

La visualizzazione dei risultati è sempre e comunque limitata a 100 cartellini di chiamata. Per poter visualizzare altri cartellini di chiamata, si consiglia di correggere l'intervallo temporale ed effettuare più ricerche in sequenza impostando come data e ora iniziali, per la nuova ricerca, la data e ora finali impostati nella ricerca precedente.

## 5.6 FUNZIONI DI SISTEMA AGGIUNTIVE

Per le funzioni di **Sistema** elencate di seguito (solo utente **Amministratore**) fare riferimento al libretto di installazione e configurazione LBT20640 scaricabile dal sito [https://www.urmet.com/it-it/sistemi/telefonia#/ alla categoria "Sistemi IP"](https://www.urmet.com/it-it/sistemi/telefonia#/ alla categoria ).

- **Controllo Accessi**
- **Instradamento in Ingresso**
- **Instradamento in Uscita**
- **Calendario Profili**
- **BlackList**
- **Aggiornamento Software**
- **FIAS**
- **Configurazioni Avanzate**
- **Backup / Restore**
- **Speed Dial**
- **Gestione Interni**
- **Anagrafica Interni**
- **Rinvio di Chiamata**
- **Dispositivi I/O**

## 6 CONFIGURAZIONE DELL'APP CallMe PER LA FUNZIONE DI INOLTRO DI CHIAMATA

La prestazione di rinvio di chiamata permette il rinvio di una chiamata audio-video oppure solo audio verso uno smartphone con sistema operativo Android oppure IOS.

**ATTENZIONE! Lo smartphone/tablet impiegato deve essere provvisto di Google Service per poter scaricare e utilizzare l'app Urmet CallMe.**

Per utilizzare il rinvio (o inoltro) di chiamata su smartphone/tablet occorre:

1. Scaricare l'app CallMe ed installarla sul proprio smartphone;
2. Creare un account Cloud Urmet sull'app CallMe;
3. Configurare la funzionalità nel sistema (solo utenti di tipo Amministratore e Supervisore).

 *L'app **CallMe (versione superiore alla 3.0)** è disponibile sia su Google Play Store per dispositivi con sistema operativo Android che su Apple App Store per dispositivi con sistema operativo iOS.*

### 6.1 CREAZIONE DI UN NUOVO ACCOUNT

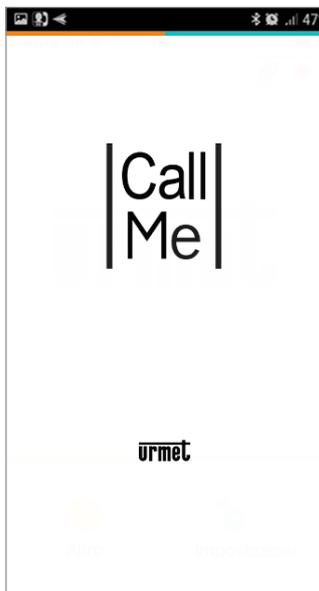
Lanciare l'applicazione avendo cura di:

- abilitare la ricezione delle notifiche (indispensabile per ricevere chiamate);
- disattivare le applicazioni che ottimizzano l'uso della batteria o il risparmio energetico dello smartphone perché potrebbero compromettere il funzionamento dell'applicazione Urmet CallMe a schermo spento (background);
- consentire all'App CallMe di:
  - accedere a foto, contenuti multimediali e file sul dispositivo;
  - registrare audio;
  - scattare foto e registrare video;
  - eseguire e gestire telefonate;

**ATTENZIONE! Se non si esegue il consenso per tutte e 4 le funzioni sopra elencate, non sarà possibile utilizzare l'App CallMe.**

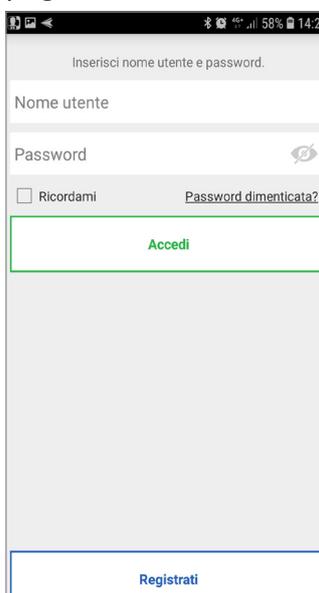
- Assicurarsi che sullo smartphone non siano presenti applicazioni tipo AntiVirus che potrebbero compromettere il funzionamento dell'applicazione Urmet CallMe;
- assicurarsi che il contratto dati di cui si dispone sullo smartphone non preveda il blocco dei piani VoIP.

Aspettare che si apra la videata seguente:



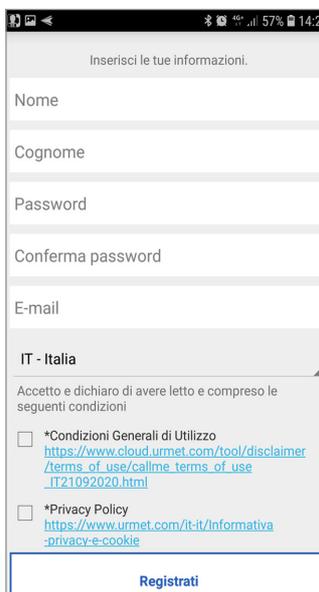
Schermata principale dell'app CallMe

Immediatamente dopo, verrà visualizzata la pagina “Crea un account o accedi”.



Schermata crea un account o accedi

Premendo il pulsante **Registrati** si aprirà una nuova schermata in cui inserire i dati per la creazione del nuovo account Urmet Cloud.



Creazione di un account Urmet Cloud

Inserire il nome e cognome (es. Mario Rossi), la password, ripetere la password per conferma, indicare un indirizzo e-mail valido e scegliere la nazionalità.

Abilitare con la spunta le caselle di accettazione dei termini di servizio.

La password deve rispettare i seguenti criteri di sicurezza:

- Deve avere una lunghezza di almeno sei caratteri.
- Deve contenere almeno un carattere maiuscolo.
- Deve contenere almeno un carattere minuscolo.
- Deve contenere almeno un numero.
- Deve contenere almeno un carattere speciale.
- Non deve contenere il nome utente.

Premendo **Registrati** si riceverà una mail all'indirizzo inserito.

Affinchè l'Account divenga attivo, è necessario accedere alla propria casella di posta elettronica, recuperare la mail ricevuta e cliccare sul link di validazione.

Fare click su "Fine" e l'App accederà con l'Account. Si visualizzerà la Home Page.

Completata la registrazione dell'account, tornando nella schermata principale dell'app si noterà un cambiamento nell'icona di stato in alto a destra, che indicherà tramite un cerchio verde l'avvenuta connessione al Cloud Urmet.

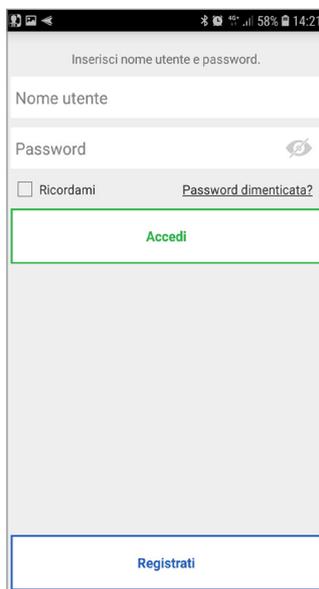


*CallMe connessa al Cloud Urmet*

## 6.2 IMPOSTA UN ACCOUNT GIÀ ESISTENTE

Se l'utente già disponesse di un Account cloud (ad es. perché creato in precedenza su un altro smartphone), potrà accedere direttamente inserendo le proprie credenziali:

- Nome utente
- Password



*Inserimento account esistente*

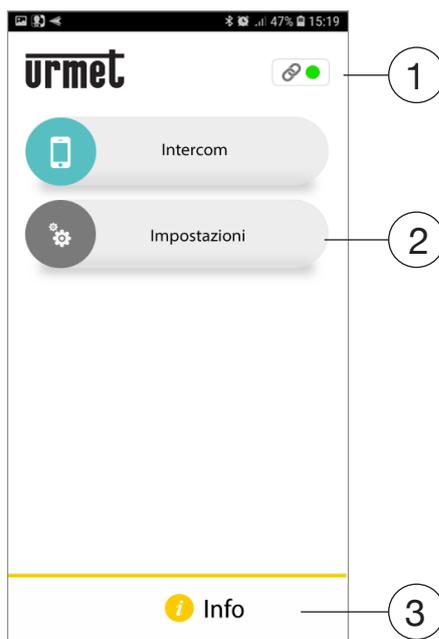
Premendo quindi sul pulsante “Accedi”, l’utente viene automaticamente rimandato alla Home page:



Home page

### 6.3 DESCRIZIONE DELLA HOME PAGE

Una volta effettuato l’accesso con un account appena creato o con uno già esistente, la videata che si presenta è la seguente:



Home page

Il significato delle icone e dei pulsanti presenti nella Home page è il seguente:

1. “Icona di stato”:

- pallino rosso ● con catena aperta 🔗 indica che l’utente non è connesso al proprio account (registrazione sul server sip.urmet.com non avvenuta);
- pallino verde ● con catena chiusa 🔒 indica che la connessione è avvenuta con successo (registrazione sul server sip.urmet.com effettuata): questa è la situazione normale ogni volta che si lancia l’app dopo aver eseguito il primo accesso; è possibile accelerare la connessione al proprio account toccando il pallino quando questo è ancora rosso;
- pallino giallo / arancione ● lampeggiante con catena chiusa 🔒 indica che la connessione è avvenuta con successo ma la ricezione delle chiamate è stata disabilitata sul dispositivo in oggetto.

2. Premendo il tasto “Impostazioni” verrà visualizzata la seguente pagina:



*Menu Impostazioni*

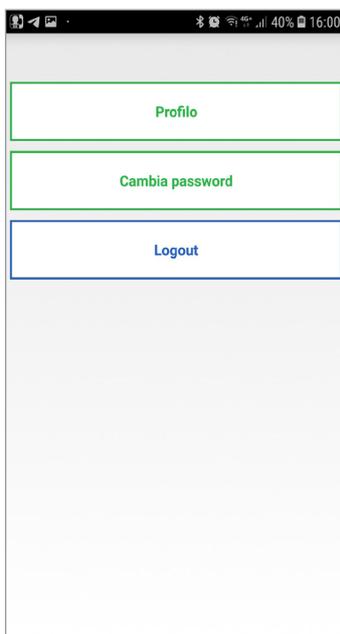
Le varie funzioni disponibili nella pagina “Impostazioni” sono descritte nei paragrafi successivi.

**ATTENZIONE! La voce “Installazione e manutenzione” non è da considerare per il sistema iPerTAlk.** Premendo il tasto  ”Info”, è possibile visualizzare la versione software dell’app, accedere al sito Urmet e visualizzare il manuale utente, i termini di utilizzo e l’informativa sulla privacy.



## 6.4 ACCOUNT UTENTE

Premendo sul pulsante “Account Utente” nella pagina “Impostazioni” verrà visualizzata la seguente schermata:



*Impostazioni account*

- Premendo sul tasto “Profilo” è possibile visualizzare il proprio nome utente, le credenziali inserite durante la creazione dell’account (nome e cognome) e l’indirizzo mail legato all’account.
- Cambiare la propria Password.
- Effettuare il Logout con l’account connesso all’App Urmet CallMe.

## 6.5 GESTIONE SERVIZIO

Per poter associare uno smartphone occorre prima aver creato un Account (o aver effettuato un accesso usando un Account esistente), come spiegato al paragrafo “**CREAZIONE DI UN NUOVO ACCOUNT O IMPOSTA UN ACCOUNT GIÀ ESISTENTE**”.

Dalla Home Page, assicurandosi di essere connessi (pallino verde ● e catena chiusa 🔒), selezionare il pulsante “Impostazioni”.

Verrà visualizzata la seguente schermata:



*Menu Impostazioni*

Premere il pulsante “Gestione servizio”, verrà visualizzata la seguente schermata:



*Gestione servizio*

Premendo sul tasto “SIP ID” è possibile visualizzare il SIP ID utilizzato dall’account.

**ATTENZIONE! Il pulsante “I miei dispositivi” non è da utilizzare per il sistema iPerTALK.**

### 6.5.1 SIP ID

Premendo il pulsante “SIP ID”, verrà visualizzata la seguente schermata:



*SIP ID*

**ATTENZIONE!** Se sullo smartphone è presente una versione dell’App CallMe inferiore alla 3.0, con un account associato ad eventuali dispositivi di rinvio di chiamata presenti in altri sistemi, dopo aver aggiornato l’applicazione è necessario inserire nome e cognome per la creazione di un nuovo account con la nuova versione dell’applicazione. Creato il nuovo account, l’App in automatico assocerà l’account vecchio con il nuovo in modo da continuare a ricevere le chiamate da eventuali dispositivi di rinvio di chiamata presenti in altri sistemi.

Il pulsante “Imposta SIP ID automatico” permette di visualizzare il SIP ID dell’account configurato con la versione 3.0 dell’App CallMe.

Il pulsante “Imposta SIP ID esistente” permette di visualizzare e impostare il SIP ID dell’account configurato con la versione 2.0 o inferiore dell’App CallMe.

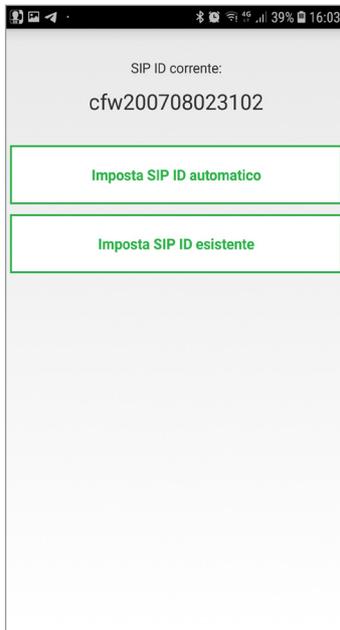
Inserire “Nome utente” e “Password” del vecchio account, successivamente premere il tasto “Imposta SIP ID”.

Nel campo “SIP ID corrente” verrà visualizzato il SIP ID dell’account configurato con la versione 2.0 o inferiore dell’App CallMe.

### 6.5.1.1 UTILIZZO DI UN ACCOUNT CREATO CON L’APP CallMe VER. 3.0 SU UNO SMARTPHONE O TABLET CON L’APP CallMe VER. 2.0

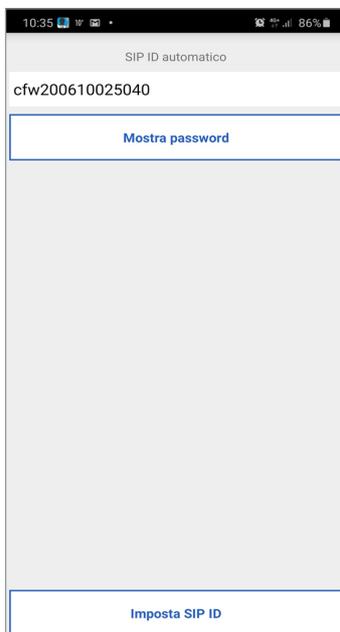
Per utilizzare un account creato con la versione 3.0 dell’App CallMe su uno smartphone o tablet in cui è presente la versione 2.0 dell’App CallMe seguire la seguente procedura:

1. Sullo smartphone in cui è presente l’App CallMe ver. 3.0 dalla Homepage premere su *Impostazione* → *Gestione servizi* → *SIP ID*.



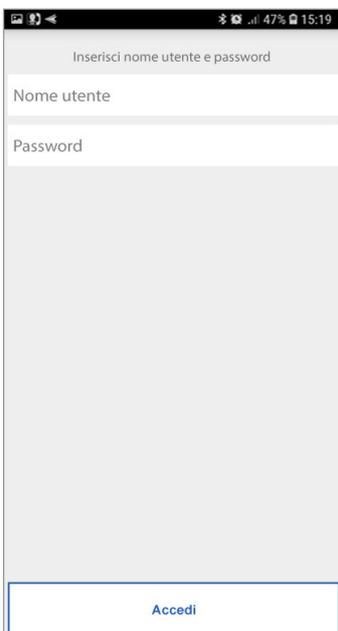
*SIP ID (App ver. 3.0)*

2. Premere sul pulsante “Imposta SIP ID automatico”.



*Imposta SIP ID automatico (App ver. 3.0)*

3. Prendere nota del “SIP ID automatico” (esempio: cfw201002040020).
4. Premere su “Mostra password” per visualizzare la password legata al SIP ID dell’account.
5. Premere sul pulsante “Copia” per copiare la password nella memoria dello smartphone.
6. Condividere la password con lo smartphone/tablet in cui è presente l’App CallMe ver. 2.0
7. Sullo smartphone/tablet in cui è presente l’App CallMe ver. 2.0 premere su *Impostazione* → *Crea un account o accedi*.



*Inserimento account esistente (App ver. 2.0)*

8. Nel campo “Nome utente” inserire il “SIP ID automatico” annotato precedentemente (esempio: cfw201002040020).
9. Nel campo password inserire la password condivisa dallo smartphone in cui è presente l’App CallMe ver. 3.0.
10. Premere il tasto “Accedi”.
11. Ora è possibile utilizzare l’account anche sullo smartphone in cui è presente l’App CallMe ver. 2.0.

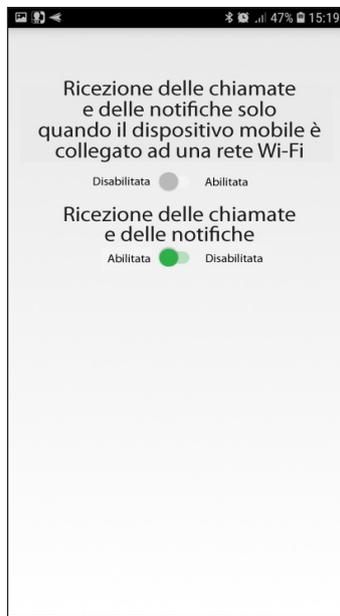
## **6.6 CONFIGURAZIONE APP URMET CallMe**

Per poter configurare l’App Urmet CallMe selezionare il pulsante “Impostazioni” dalla Home page. Comparirà:



*Menu Impostazioni*

Da qui, selezionare “Configurazione app”.



Menu Configurazione App

Opzionalmente, l'applicazione Urmet CallMe consente di:

- Limitare la ricezione delle chiamate e delle notifiche ai soli periodi in cui si è connessi ad una rete Wi-Fi in modo tale da non dover utilizzare il traffico dati della propria SIM.
- Disabilitare la ricezione delle chiamate e delle notifiche, in questo caso non verranno più ricevute chiamate e notifiche fino a quando non si riposizionerà nuovamente lo switch su “Abilita”.

 Per evidenziare all'utente che la ricezione delle chiamate e delle notifiche sono state disabilitate dalla pagina configurazione App, l'icona di stato presente nella Home page sarà lampeggiante e di colore giallo/arancione.

## 6.7 ESCI (DISPONIBILE SOLO PER ANDROID)

Premendo il pulsante “Esci” dal menù impostazioni è possibile uscire dall'app Urmet CallMe.

**Attenzione.** Uscendo dall'applicazione non sarà più possibile ricevere le chiamate.

 Altri eventuali smartphone connessi con lo stesso account al dispositivo rinvio chiamate continueranno a ricevere le chiamate in arrivo.

## 6.8 LIBRETTO D'USO APP CALLME

Per il libretto d'uso dell'App premere sul seguente link e scaricare il “[Libretto utente](#)”.