

Questo PDF è interattivo ! Cliccando nei riquadri navigherete nella documentazione.

## Utilizzare il Centralino

CONFIGURARE UN  
NUOVO OPERATORE

CONFIGURARE UN  
NUOVO NUMERO

CONFIGURARE  
UNA CODA

PROVARE LE  
NUMERAZIONI

## [OcR] OneClickReport - La reportistica avanzata (report.netlab.it)

Accesso del  
gestore del pbx

Area  
dell'operatore

Disabilitare  
un'operatore

## [OcP] OcPay - l'area amministrativa (report.ocpay.it)

OcPay  
Home page

OcPay  
Analisi della mail di conferma

OcPay  
considerazioni

## [VmGui] - riavviare il Pbx e controllare le prestazioni

Riavviare il server  
(Pbx)

Controllare le  
prestazioni del Pbx

**Panic Room !!!**

## Approfondimenti

FOP2

Agent Status  
pannello operatori online

Registrare  
i messaggi

## Guida alla configurazione e all'utilizzo di software di supporto

Zoiper  
softphone

Gigaset  
A510ip

Dspeech  
software

...

...

...



### Step 1



Il cliente  
inserisce il suo  
numero di telefono  
in un pannello web

### Step 2



Paga con  
Paypal l'importo  
scelto prepagato.

### Step 3



Da subito  
potrà richiedere  
la consulenza dal suo  
telefono

### Legenda

vai alla diapositiva successiva

vai alla diapositiva precedente

Vai alla home page

In grigio le sezioni in lavorazione

# Controllare le prestazioni del Pbx

unika  
CLOUD PBX



ONECLICK  
pay

**Se questi due indicatori sono fissi sul rosso per diversi minuti il PBX ha bisogno di essere potenziato! Per pochi secondi è normale**

**Da qui gestite il pbx**

**Processes Status**

Telephony Service	RUNNING
Instant Messaging Service	SERVICE NOT ACTIVATED
Fax Service	RUNNING
Email Service	RUNNING
Database Service	RUNNING
Web Server	RUNNING
Elastix Call Center Service	NOT INSTALLED

**Performance Graphic**

**Simultaneous calls, memory and CPU**

■ Sim. calls  
■ CPU usage (%)  
■ Mem. usage (MB)

**Dischi Rigidi**

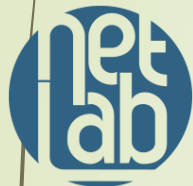
1% Used 99% Available

Hard Disk Capacity: 191.71GB  
Mount Point: /  
Manufacturer: N/A

Logs: 26M Local Backups: 16K  
Emails: 8.0K Configuration: 81M  
Voicemails: 152K Recordings: 8.0K

News  
No News to display

unika  
CLOUD PBX



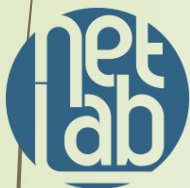
NECLICK  
pay

**1) Menù PBX**  
**2) PBX Configuration**  
**3) Extension**  
**4) Add extension**  
**5) Device: generic sip...**  
**6) Submit**  
**7) Clicca prox diapositiva**



# Configurare un nuovo operatore 2 di 2

unika  
CLOUD PBX



NECLICK  
pay

### PBX Configuration

Basic

- Extensions
- Feature Codes
- General Settings
- Outbound Routes
- Trunks

### Add SIP Extension

Add Extension

User Extension:

Display Name:

CID Num Alias:

SIP Alias:

Scheda Operatore:

Retribuzione Operatore:

Secondi da non conteggiare:

Email:

Extension Options

Outbound CID:

Ring Time:

Call Waiting:

Call Screening:

Pinless Dialing:

Emergency CID:

Assigned DID/CID

DID Description:

Add Inbound DID:

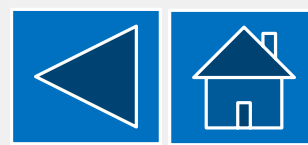
Add Inbound CID:

Device Options

This device uses sip technology.

secret:

- 1) Inserire il numero dell'interno,
- 2) Il nome dell'operatore;
- 3) Descrizione dell'operatore utile ad esempio per indicare orari o competenze, queste informazioni possono comparire nell'Agent Status, la casella è allargabile;
- 4) Indicare la retribuzione per minuto
- 5) Indicare i secondi da non conteggiare ad esempio 60 secondi, tutte le telefonate sotto i 60 secondi non verranno conteggiate.
- 6) Indicare la password
- 7) In fondo alla pagina cliccare «Submit»
- 8) Ritornare in alto alla pagina e cliccare «Apply Configuration...»



Press 1:

Press 2:

elastix  
FREEDOM TO COMMUNICATE

Sistema | Agenda | Email | Fax | PBX | Messaggi Istantanei | Reports

PBX Configuration | Operator Panel | Voicemail | Monitoring | Batch | Configurations | Conference | Tools | FOP2 | VoIP Provider

PBX Configuration

Apply Configuration Changes Here

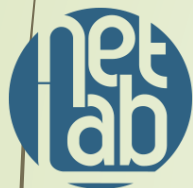
Basic

Extensions

Extension: 116



unika  
CLOUD PBX



NECLICK  
pay

899  
carta di credito  
OcPay ect..

Numero associato  
(inbound routes)

IVR (MESSAGGIO)

CODA (QUEUES)

CODA DI RISERVA

OPERATORI  
301  
302  
303  
...

OPERATORI  
201,0  
202,0  
203,1  
...

# Configurare un nuovo numero 1 di 3

## Flusso di una telefonata in ingresso

Ad ogni servizio (899, ect..) è associato un numero. Una telefonata in ingresso può terminare su un IVR (messaggio registrato) e da qui ad una coda, oppure direttamente ad una coda. Dalla coda la telefonata viene «girata» agli operatori inseriti in quella coda e, nel caso siano tutti offline o occupati, la telefonata può essere indirizzata ad una coda di riserva, oppure ripetere il giro degli operatori della stessa coda finché non si libera un operatore o terminarla con un messaggio. Il numero dopo la virgola, indica una priorità di squillo.

Approfondimenti  
Clicca qui per:  
configurare una coda



# Configurare un nuovo numero 2 di 3

PBX Configuration

Basic

- Extensions
- Feature Codes
- General Settings
- Outbound Routes
- Trunks
- Inbound Call Control
  - Inbound Routes
  - Zap Channel DIDs
  - Announcements
  - Blacklist
  - CallerID Lookup Sources
  - Day/Night Control
  - Follow Me
  - IVR
  - Queue Priorities
  - Queues
  - Ring Groups
  - Time Conditions
  - Time Groups
- Internal Options & Configuration
  - Conferences
  - Languages
  - Misc Applications
  - Misc Destinations
  - Music on Hold
  - PIN Sets
  - Paging and Intercom
  - Parking Lot
  - System Recordings
  - VoiceMail Blasting
- Remote Access
  - Callback
  - DISA
- Option
  - Unembedded freePBX

## Add Incoming Route

Add Incoming Route

Description:

DID Number:

Caller ID Number:

CID Priority Route:

Options

Alert Info:

CID name prefix:

Music On Hold:

Signal RINGING:

Pause Before Answer:

Privacy

Privacy Manager:

CID Lookup Source

Source:

Language

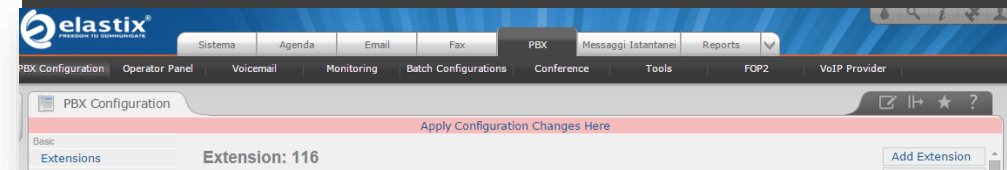
Language:

Fax Detect

Detect Faxes:  No  Yes

Set Destination

- 1) Inserire una descrizione breve ad esempio 899 carta
- 2) Inserire il numero associato al servizio 899
- 3) Inserire il numero con il quale l'operatore si presenta\*
- 4) Inserire un prefisso breve ad esempio 899 c: \*\*
- 5) Indicare la destinazione IVR e quale IVR oppure la Coda e il numero della coda.
- 6) **Submit**
- 7) Ritornare in alto alla pagina e cliccare «Apply Configuration...»



\* Inserendo il numero con il quale l'operatore 899 si presenta proteggerete la numerazione e farete in modo che sul vostro numero non arrivino telefonate al di fuori di quelle provenienti dall'899, il numero vi deve essere indicato dall'operatore.

\*\* Il prefisso breve vi permette di identificare nel FOP2 e nei report le chiamate provenienti da quell'899.



**Come provare una numerazione !  
Clicca qui**

**Approfondimenti  
Clicca qui per:  
configurare una coda**

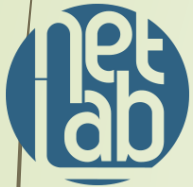


Dopo aver configurato una numerazione occorre associarla ad una coda cos' facendo una telefonata ricevuta verrà indirizzata ad una coda e quindi agli operatori assegnati alla lavorazione di quel servizio.

Come fare ?

Menù **Pbx configuration** → **inbounde routes** → selezionate il numero a destra e andate in fondo alla pagina dove troverete la sezione «**set destination**», scegliete «**code-queues**» e nella combo box a fianco indicate la coda di destinazione della telefonata, salvate «**submit**» e in alto alla pagina confermate «**apply configuration cha...**»

unika  
CLOUD PBX



NECLICK  
pay



# Configurare una coda 1 di 2

PBX Configuration

Basic

- Extensions
- Feature Codes
- General Settings
- Outbound Routes
- Trunks

Inbound Call Control

- Inbound Routes
- Zap Channel DIDs
- Announcements
- Blacklist
- CallerID Lookup Sources
- Day/Night Control
- Follow Me
- IVR
- Queue Priorities
- Queues**
- Ring Groups
- Time Conditions
- Time Groups

Internal Options & Configuration

- Conferences
- Languages
- Misc Applications
- Misc Destinations
- Music on Hold
- PIN Sets
- Paging and Intercom
- Parking Lot
- System Recordings
- VoiceMail Blasting

## Aggiungi Coda

Aggiungi Coda

Coda Numero:

Nome Coda:

Proprietario coda (Cliente):

Password proprietario coda (Cliente):

Incasso Cliente:

Password Coda:

Nome Prefisso Identificativo:

Prefisso Tempo di Attesa:

Alert Info:

Agenti Statici:

Selezione Veloce Interno:

Dynamic Members:

Selezione Veloce Interno:

Restrict Dynamic Agents:

Agent Restrictions:

Opzioni Coda

- 1) Inserire il numero della coda (minimo 2 cifre)
- 2) Dare un nome
- 3) Indicare il proprietario della coda \*
- 4) Indicare la password delle coda \*
- 5) Indicare l'importo incassato al minuto\*
- 6) Indicare elenco operatori, il numero dopo la virgola indica la priorità di risposta, se tutti 0 tutti hanno la stessa priorità vale la regola imposta nella strategia di squillo (vedi dopo)
- 7) Opzioni coda clicca «Avanti» per la seconda parte della schermata



\* Nel caso si lavorino telefonate conto terzi è possibile assegnare un proprietario alla coda il quale da **OneClick Report** potrà:

- 1) vedere le statistiche minuti lavorati e l'operatore ricercandole per data, mese anno ect...
- 2) ascoltare le chiamate registrate
- 3) Visualizzare gli importi dovuti

In **OneClick Report** il proprietario del pbx avrà in tempo reale l'incasso maturato



Primi passi...

**Approfondimenti:**  
clicca qui per vedere il  
flusso di una telefonata in  
ingresso  
(come gira una chiamata)

Opzioni Coda

Annuncio Agente: 899\_BC\_1

Annuncio Raggiungimento: Nessuno

Classe Musica di Attesa: none

Squillo invece che Musica: 30 secondi

Tempo Massimo di Attesa: 0

Num. Massimo Chiamanti: No

Raggiungi coda vuota: Strict

Lascia quando coda vuota: rrmemory

Strategia di squillo: 15 secondi

Timeout Agenti: 5 secondi

Riprova la chiamata dopo: 0 secondi

Wrap-Up-Time: gsm

Registra chiamate: No

Evento quando si chiama: No

Stato Membri: Yes + (ringinuse=no)

Salta Agenti Occupati: 0

Peso Coda (Weight):

Autocompletamento (Autofill):

Filtro Regex Agenti:

Report Hold Time: No

Service Level: 60 secondi

---

Annuncio Posizione Chiamanti

Frequenza: 0 secondi

Annuncio Posizione: No

Annuncio Tempo di attesa: No

---

Annunci Periodici

Menu IVR di Uscita: Nessuno

Frequenza di Ripetizione: 0 secondi

---

Destinazione dopo fallimento

Queues 899-BC-1 <603>

Approfondimenti:  
clicca qui per la sezione  
« registrare i messaggi »

# Configurare una coda 2 di 2

- 1) Indicare il messaggio con il quale la telefonata si presenta all'operatore indicandogli il servizio che lavorerà;
- 2) Indicare il messaggio con la quale la coda si presenta al chiamante e la «musica d'attesa»
- 3) Indicare la strategia di squillo
- 4) Indicare se si vogliono registrare le telefonate della coda, indicando gsm le telefonate verranno regsiteate;
- 5) Indicare la destinazione della telefonata se tutti gli operatori sono occupati o sono offline.
- 6) **Submit ...**
- 7) Ritornare in alto alla pagina e cliccare «**Apply Configuration...**»

**Strategie di squillo:**

**ringall:** chiama tutti gli agenti disponibili fino a quando uno non risponde (predefinito);

**leastrecent:** chiama l'agente che ha ricevuto meno chiamate in questa coda;

**fewestcalls:** chiama l'agente con il minor numero di chiamate completate in questa coda;

**random:** chiama un agente a caso;

**rrmemory:** fa girare le chiamate memorizza l'ultimo interno senza risposta perché offline o occupato, impostando un valore dopo la virgola in agenti statici squilleranno prima gli interni con il valore più basso ad esempio a 200,0 e 201,0 squilerà prima di 202,1 ect...

**linear:** fa girare la telefonata nell'ordine indicato ad esempio a 102,0 e 103,0 squillerà prima di 104,1 e così' via;

**Wrandom:** squilla a caso, però rispetta il valore indicato dopo la virgola (102,0) quindi prima a tutti quelli con ,0 e poi ,1 ect...



Primi passi...

Approfondimenti:  
clicca qui per vedere il flusso di  
una telefonata in ingresso  
(come gira una chiamata)





The screenshot shows the Elastix FOP2 interface. At the top, there is a navigation bar with tabs for 'Sistema', 'Agenda', 'Email', 'Fax', 'PBX', 'Messaggi Istantanei', and 'Reports'. Below this is another set of tabs: 'Operator Panel', 'Voicemail', 'Monitoring', 'Batch Configurations', 'Conference', 'Tools', 'FOP2', and 'VoIP Provider'. The main area displays a grid of operator status cards under the heading 'EXTENSIONS'. Each card shows an operator's name (e.g., 'XXX nome operatore') and their line status (e.g., 'Line 1 inactive', 'Line 2 inactive'). Some cards are highlighted in green (inactive) or orange (active). A 'QUEUES' panel on the right shows a queue named '601 - nome coda' with a list of operators and their current status. A 'Graphic Report' button is visible at the bottom left of the interface.

- Componi numero
- Trasferisci ad operatore, occorre evidenziare la chiamata in arrivo cliccare sul bottone e indicare l'operatore a cui si vuole trasferire la chiamata;
- Prendi la telefonata
- Ascolta
- Ascolta e suggerisci
- Chiudi la telefonata
- Registra telefonata

Alcune funzionalità come **ASCOLTA**, **ASCOLTA e SUGGERISCI** sono permesse soltanto ai **supervisor** a cui sono fornite delle credenziali avanzate.

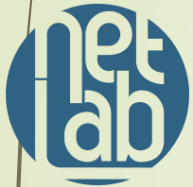
- Operatori liberi
- Operatori occupati viene indicato il numero e la durata della telefonata in corso
- Operatori offline
- Elenco code e appartenenti alla coda

Elenco operatori appartenenti alla coda

Il **Fop2** è un pannello da dove il tutor del centro può gestire il traffico delle telefonate e visualizzare l'andamento del centro. **Fop2** è sviluppato in Flash e quindi **non è visibile** da computer **Apple, Ipad e Iphone** con questi dispositivi si può utilizzare il pannello **OPERATOR PANEL** molto più limitato. Si accede da **PBX>>Operator panel** (secondo menù da sinistra)

VEDERE OPERATOR PANEL



unika  
CLOUD PBXNECLICK  
pay

**Operator Panel**

Reload Half waiting time Queue: Calls in Queue: 0 Hide All

**Extensions**

100: nome oper	107: nome oper	104: nome oper
101: nome oper	108: nome oper	105: nome oper
103: nome oper	109: nome oper	106: nome oper

**DAHDI Trunks**

**SIP/IAX Trunks**

SIP/talkho-s...	SIP/ocpay
-----------------	-----------

**Queues**

612: 612	607: 607
610: 610	606: 606
611: 611	605: 605
603: 603	604: 604
602: 602	603: 603
601: 601	602: 602

Area 1 -- ext [Edit Name]  
Area 2 -- ext [Edit Name]  
Area 3 -- ext [Edit Name]  
Conferences  
Parking lots

**Il pannello operatori STANDARD alternativo al FOP2 è più limitato ma permette la visibilità da dispositivi Apple quali Iphone, Ipad ect...**



# VmGui - riavviare il server (Pbx)

L'interfaccia **VmGui** permette lo spegnimento e la riaccensione del vostro Pbx quindi del server a voi dedicato che lo ospita.

Il 95% dei problemi che si possono riscontrare nell'utilizzo si risolvono riavviando il server e quindi il Pbx

- 1) Inserire user e pwd ricevute con la mail di attivazione e in **Realm** scegliere **Proxmox Ve...** e la lingua **italiana**
- 2) Una volta entrati cliccare sulla riga **qemu** dove è indicato il vostro pbx.
- 3) Comparirà una nuova schermata con le caratteristiche del vostro Pbx e un menù in alto:
- 4) **Resetta** spegne e riaccende il server;
- 5) **Stop** toglie materialmente la corrente;
- 6) **Start** da eseguire dopo spegnimento o stop;
- 7) **Spegnimento** spegne il server in «modo sicuro»

## ATTENZIONE

queste operazioni non vanno fatte in continuazione e velocemente, in quanto rischiereste di rompere il centralino perdendo tutti i dati e dover farci rifare la configurazione con **l'addebito dei costi** ... ma, cosa più grave, **vi fermereste uno o due giorni**, QUINDI se dopo due-tre tentativi a distanza di 5-7 minuti il problema non si risolve fermatevi e scrivete a support@netlab.it.



Vedi panic Room !!!

Proxmox VE Login

Nome utente:

Password:

Realm: Proxmox VE authentication server

Lingua: Italian

Login

node	xen4	82.6%	82.3%	23.7% of 8CPUs	544 giorni 21:58:17
qemu	← 105	0.0%	95.9%	6.4% of 1CPU	4 giorni 17:44:25

PROXMOX Proxmox Virtual Environment  
Versioni: 3.3-1/a06c9f73

Vista Server

Macchina Virtuale 105 ('diemme.netlab.it') su nodo 'xen4'

Start Spegnimento Stop (toglie corrente) Resetta

Sommario Hardware Opzioni Task History Firewall

Stato

Nome	diemme.netlab.it
Stato	running
Utilizzo CPU	7.6% of 1CPU
Utilizzo memoria	Total: 1.00GB Utilizzato: 981MB
Uptime	4 giorni 17:45:35
Managed by HA	No

Annotazioni

Utilizzo CPU

Utilizzo memoria

### OneClick by Netlab Srl

Home OneClickPay **Report** Fop2 Gestione Extension

Debug

Chiamate	oggi	ieri	mese	< mese	sempre	mm/gg
Customer	oggi	ieri	mese	< mese	sempre	mm/gg
Operatori	oggi	ieri	mese	< mese	sempre	mm/gg
Registrazioni	oggi	ieri	mese	7 giorni		

Mese: Tutti Anno: Tutti Dal: AI: Registrazioni: Tutte Mostra Promo: Si Scarto Mi: No

Stato: ANSWERED Sorgente: Durata (secondi): Da A Ext: Descrizione: Cliente:

Raggruppa per:  Nessuno  Descrizione  Mese  Giorno  Ext  Sorgente

Nascondi filtri Resetta Filtri **Filtra**

Esporta:

Mostra: 50

Durata Totale	N. chiamate	Durata media	Tot. incassi	Tot. pagamenti
85:00	106	0:48	0,00 €	0,00 €

Ext	Data	Cliente	Descrizione	Sorgente	Stato	Durata
122	15:55:22 01-02-2016				ANSWERED	0:21
602	15:55:02 01-02-2016				ANSWERED	0:40

**OcR** è il valore aggiunto della nostra soluzione di Pbx in cloud.

Nel tempo siamo riusciti a rendere facile e veloce la reportistica del Pbx infatti **con un solo click** si potrà in tempo reale visualizzare le statistiche del pbx.

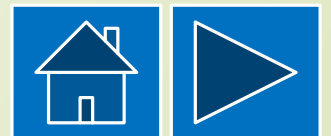
Le statistiche più frequenti sono disponibili con bottoni e sono ulteriormente personalizzabili nel pannello sottostante.

OcR è disponibile in 3 livelli:

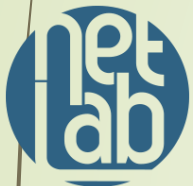
- **Gestore del centro** (vede tutto)
- **Cliente** del centro vede le statistiche delle sue code (numeri)
- **Operatore** vede le sue chiamate.

Inserendo l'importo pagato all'operatore e il costo incassato si hanno i conteggi degli importi da pagare e incassare.

I dati sono esportabili in PDF e Excel.



unika  
CLOUD PBX



ONECLICK  
pay

Chiamate	oggi	ieri	mese	< mese	sempre	mm/gg	← Visualizzare tutte le chiamate
Customer	oggi	ieri	mese	< mese	sempre	mm/gg	← Tutte le chiamate di un cliente
Operatori	oggi	ieri	mese	< mese	sempre	mm/gg	← Tutte le chiamate dell'operatore scartate quelle sottosoglia (vedi dopo)
Registrazioni	oggi	ieri	mese	7 giorni			← Visualizzare le telefonate con registrazione

Mese	Anno	Dal	Al	Registrazioni	Mostra Promo	Scarto Minimo
Tutti	Tutti	<input type="text"/>	<input type="text"/>	Tutte	Si	No
Stato	Sorgente	Durata (secondi)		Ext	Descrizione	Cliente
ANSWERED	<input type="text"/>	Da <input type="text"/>	A <input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Raggruppa per:  Nessuno  Descrizione  Mese  Giorno  Ext  Sorgente

Nasconde il quadro con le caselle di ricerca

Azzerra tutti i filtri impostati

Dopo aver impostato le ricerche...

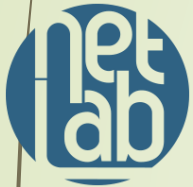
**Ogni ricerca può essere raggruppata per:**  
 Descrizione (è il nome dato all'operatore)  
 Ext = interno operatore  
 Sorgente = il numero di provenienza (899)

**E' possibile perfezionare la ricerca:**  
**Mostra promo** visualizza le stats per le code promo;  
**Scarto Minimo** (no-si) elimina le telefonate sottosoglia;  
**Stato:** Answered (risposte), fallite, occupate e non risposte;  
**Sorgente** è il servizio di riferimento (899);  
**Ext:** è l'interno (operatore)  
**Descrizione**= nome dell'operatore  
**Cliente** (customer) è chi vi affida la lavorazione delle telefonate

Esporta:



unika  
CLOUD PBX



ONECLICK  
pay

Nascondi filtri Resetta Filtri Filtra

Esporta:

Mostra

Durata Totale 85:00

N. chiamate 106

Durata media 0:48

Tot. incassi 0,00 €

Tot. pagamenti 0,00 €

Ext	Data	Cliente	Descrizione	Sorgente	Stato	Durata
122	15:55:22 01-02-2016	899 carto	Centralino carto	Nr operatore	ANSWERED	0:21
602	15:55:02 01-02-2016	899 Eros	Amalia	Nr operatore	ANSWERED	0:40

Il **totale incassi** viene calcolato dall'importo inserito nella coda alla quale viene indirizzato il numero.  
Nelle proprietà della coda (**queue**) ci sono dei campi da riempire, proprietario coda, password di accesso a **OcR** e incasso cliente (minuto) che servirà per il totale da incassare

Aggiungi Coda

Coda Numero:

Nome Coda:

Proprietario coda (Cliente):

Password proprietario coda (Cliente):

Incasso Cliente:

Password Coda:

**Approfondimenti**  
 Clicca qui per:  
 configurare una coda

Il **totale pagamenti** viene calcolato dall'importo inserito nell'extension (interno=operatore) al netto dei minuti sottosoglia da non conteggiare e delle chiamate promo.

User Extension

Display Name

CID Num Alias

SIP Alias

Scheda Operatore

Retribuzione Operatore

Secondi da non conteggiare

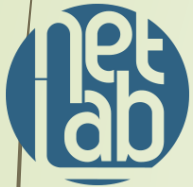
**Approfondimenti**  
 Clicca qui per:  
 configurare operatore

Registrazione non disponibile

Registrazione disponibile



unika  
CLOUD PBX



ONECLICK  
pay

The screenshot shows the 'OneClick by Netlab Srl' interface. At the top, there are navigation tabs: 'Home', 'OneClickPay', and 'Report'. The user is logged in as '102@diemme' with a 'Logout' button. Below the navigation, there are buttons for 'Chiamate' (highlighted in red) and a series of time filters: 'oggi', 'ieri', 'mese', '< mese', 'sempre', and 'mensilmente'. A callout box points to these filters with the text: 'Tutte le chiamate lavorate dall'operatore tranne quelle sotto soglia (secondi da non conteggiare)'. Below the filters, there are input fields for 'Mese' (set to 'Tutti'), 'Anno' (set to 'Tutti'), 'Dal', 'Al', 'Registrazioni' (set to 'Tutte'), and 'Durata (secondi)' (with 'Da' and 'A' fields). There are also radio buttons for 'Raggruppa per:' with options 'Nessuno' and 'Mese'. Below these are buttons for 'Nascondi filtri', 'Resetta Filtri', and 'Filtra'. At the bottom, there is a summary section with a 'Mostra' dropdown set to '50' and five data points: 'Durata Totale' (3:21), 'N. chiamate' (5), 'Durata media' (0:40), and 'Tot. pagamenti' (0,00 €). A callout box on the right shows a list of fields: 'User Extension', 'Display Name', 'CID Num Alias', 'SIP Alias', 'Scheda Operatore', 'Retribuzione Operatore', and 'Secondi da non conteggiare'. A red dashed arrow points from the 'Secondi da non conteggiare' field to the 'Tot. pagamenti' value in the summary.

L'operatore in **qualsiasi momento** potrà visualizzare le sue chiamate e controllare l'importo maturato si eviteranno **contestazioni** ad inizio mese !!!

Operazioni che prima duravano giorni si risolvono con ...

**un click (oneclick)!**

L'operatore accede con **numerointerno@sigla** (fornita in fase di attivazione) e la **password dell'interno**, la stessa utilizzata per connettersi al Pbx con il telefono.



## OneClick by Netlab Srl

[Home](#) [OneClickPay](#) [Report](#) [Fop2](#) [Gestione Extension](#)[Logout](#)

Ext ▲

Name ⇅

Stato ⇅

100

Il gestore dell'extension (operatori) permette di **abilitare/disabilitare** un operatore dalla code dove è inserito. Entrambe le operazioni saranno attive dopo circa 5 minuti.

La disconnessione non verrà attivata fintanto che l'operatore è al telefono.

***Questa funzionalità è utile in due casi, se un'operatore dimentica di spegnere il telefono a fine turno, oppure per disattivarlo senza creare tensioni***

Abilitato

Abilitato

Abilitato

Abilitato

Abilitato

Abilitato

Abilitato

Abilitato



**NECLICK pay**

Elenco clienti

Clients per pagina:  Ricerca:  Visualizzati 3 di 3 clienti totali

Nome Cliente ↑↓	Email Cliente ↑↓	Numero Cliente ↑↓	Credito Residuo ↑↓	Sito ↑↓
Cama due	info@netlab.it	0817411837	10.00	www.sitouno.com
Marcello cama	support@netlab.it	3473333333	10.00	www.sitodue.com
netlab	netlab@netlab.it	3333560000	10.00	www.sitouno.com

**Correggi cliente**

Aggiungi al credito residuo

Formato credito errato

Numero Cliente

Salva Annulla

Nome, cognome e mail certificate da Paypal

Numero autorizzato a chiamare

Sito del pannello OcPay

Potete effettuare qualsiasi tipo di ricerca anche scrivendo parte del testo o del numero. Se inserite parte del numero cercherà nel campo «numero cliente», ect...

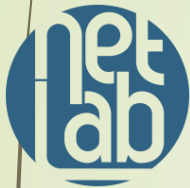
Cliccando qui potrete correggere il credito residuo al cliente utile per dare un **BONUS** al cliente

+ Nuovo Cliente | Elenco ricariche | Elenco chiamate | Logout

+ Nuovo Cliente | Elenco ricariche | Elenco chiamate | Logout

Home | Play

unika  
CLOUD PBX



NECLICK  
pay

Inserisci il nome del cliente

Inserisci il cognome del cliente

Inserisci il numero del cliente

Inserisci l'email del cliente

Inserisci il sito di riferimento per la tariffa

Importo ricarica

Inserisci la modalità del pagamento ricevuto

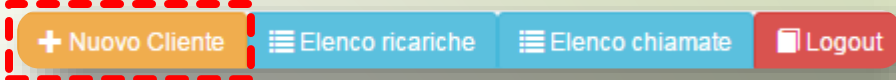
Inserisci la data del pagamento ricevuto

Note

Crea

Annulla

## OcPay – Nuovo Cliente 2 di 4



Questa funzionalità vi permette di **CREARE UN CLIENTE** e **ACCREDITARE** una ricarica manuale, il sistema chiede di inserire:

- Nome e cognome
- Numero autorizzato a chiamare
- Mail del cliente
- Il sito quindi il numero che vuole chiamare
- Importo della ricarica
- La modalità, postepay, paypal, contanti, altro ...
- La data del pagamento
- Eventuali note

Cliccando su **CREA CLIENTE** è immediatamente attivo e può chiamare il numero **OcP** , ovvero il numero del sito dove è ospitato OcPpay

Crea

Annulla



Può capitare «raramente» che PayPal **accetti apparentemente** la transazione quindi invia una mail a voi e al cliente ma non accrediti ad OcP l'importo in quanto sta effettuando delle verifiche, il cliente prova a telefonare e il sistema non lo riconosce e vi scriva o chiama il numero di cortesia!

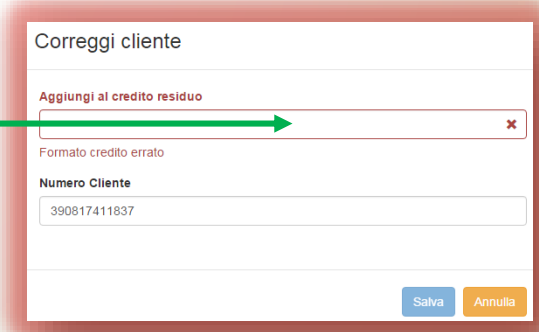
**Il consiglio è fidatevi e comportatevi così':  
Innanzitutto verificate l'ESISTENZA del cliente in gestione cliente o in home page.  
Se il cliente ESISTE cliccate sulla matita e aggiungete l'importo della ricarica in questo modo il cliente può IMMEDIATAMENTE telefonare.  
Se il cliente non esiste andate in Nuovo cliente e create il cliente**

Vedi come creare un cliente

**ATTENZIONE**  
Ricordatevi che quando arriverà la conferma di Paypal e voi riceverete la mail di OcP il cliente si vedrà accreditato **NUOVAMENTE** l'importo quindi voi dovete andare in home page cercare il cliente e cliccando sulla matita fare una correzione manuale **negativa**

Vedi come RISOLVERE questo problema

**\* Succede spesso che un cliente effettui ricariche con lo stesso numero in siti diversi dello STESSO proprietario quindi è importante ricordare che:  
Un cliente per OcPay è identificato dall'accoppiata **Numero di telefono chiamante + sito**  
Dove per sito intendiamo il sito **PRINCIPALE** di riferimento per il numero del pannello OcP.**





Continua ....Può capitare «**raramente**» che PayPal **accetti apparentemente** la transazione quindi invia una mail a voi e al cliente ma non accrediti ad OcP l'importo, in quanto sta effettuando delle verifiche, il cliente prova a telefonare e il sistema non lo riconosce e si lamenti chiamando il numero di cortesia!

### ATTENZIONE

**Ricordatevi che quando arriverà la conferma di Paypal riceverete la mail di OcP quindi il cliente si vedrà accreditato NUOVAMENTE l'importo in questo caso dovrete andare in home page, cercare il cliente e, cliccando sulla matita, fare una correzione manuale negativa**

**Per risolvere questo problema abbiamo implementato l'inserimento della ricarica manuale con l'id della transazione di Paypal.**

**L'id di Paypal è un numero che ricevete da Paypal ad ogni transazione e ha questo formato**

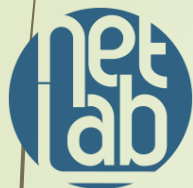
**9SY052920A7160xx**

**Inserendo questo numero il sistema preleva i dati da PayPal e, malgrado non abbia ancora confermato, accredita l'importo, il vantaggio rispetto al metodo precedente è che quando arriverà la conferma il sistema la riconosce come già caricata e non raddoppia l'importo al cliente.**

**Si può attivare solo con i conti business!,  
inviandoci le credenziali per le API !!!**



unika  
CLOUD PBX



NECLICK  
pay

Ad ogni transazione voi riceverete **due mail**:

- 1) Una da Paypal
- 2) Una da OcP quando la ricarica verrà confermata.

Il **credito sarà disponibile per il cliente** quando riceverete la mail di conferma da OcP. Opzionalmente potrete richiedere l'invio al vostro cliente della mail di **conferma ricarica**, inserendo magari un testo promozionale, un bonus calcolato sullo storico, un coupon, ect...

OGGETTO MAIL per **cliente già esistente**

**M**[10 – 60 – 2150 – 357] [www.nomesito.it](http://www.nomesito.it) – nome cognome cliente – ha effettuato una ricarica aggiuntiva

OGGETTO MAIL per **nuovo cliente**

**NM**[10 – 60 – 2150 – 357] [www.nomesito.it](http://www.nomesito.it) – Ricarica da **nuovo** cliente – nome cognome cliente

Importo  
ricarica

Totale  
mensile

MEDIA  
mensile

Totale  
giornaliero

**(M)** Indica una ricarica proveniente dall'applicazione Mobile.  
**(N)** Segnala una ricarica da un nuovo cliente.

**Nell'oggetto della mail avrete in un colpo d'occhio l'andamento del vostro business !!!**

**... la prossima slide «analizzare il corpo della mail»**



Ad ogni transazione riceverete **due mail**:  
In questa slide analizzeremo il corpo della mail  
che riceverete ad ogni conferma.

Marcello Cama ha effettuato una **nuova ricarica** sul  
sito [www.nome sito.com](http://www.nome sito.com):

Numero da chiamare: 0xxxxxxx (numero OcP)

Nome cliente: xxxx

Email Paypal Cliente: xxx@xxx

Email Paypal Fornitore: Paypal di accredito ricarica

Importo ricarica: 10.00 €

Importo bonus: 0 €

Numero autorizzato a chiamare: NUMERO DEL CLIENTE

Id transazione Paypal: 0V080603ED0838717

Credito aggiornato: **10.00 €**

## ----- REPORT GIORNALIERO -----

Totale ricariche: **90.00 €**

Media giornaliera aggiornata a ieri: **680.00 €**

Numero ricariche mensili: **88**

Numero ricariche odierne: **4**

## ----- REPORT MESE IN CORSO -----

Totale ricariche: **2130.00 €**

Totale ricariche NOME PRIMO SITO DEL CLIENTE €. 1800

Totale ricariche NOME SECONDO SITO DEL CLIENTE €. 500

## ----- STATISTICHE CHIAMATE -----

Numero chiamate effettuate: **550**

Numero minuti lavorati: **4473 minuti, 37 secondi**

Totale credito non consumato dai clienti: **2718.45 €**

**Totale storico: 50.00 €**

Prima ricarica: (18 Nov 2015)

Ad oggi il cliente ha effettuato le seguenti ricariche (max 5):

Id transazione Paypal	Data	Importo ricaricato
0V080603ED0838717	2016-02-04 09:47:19	10.00 €
47R6352812930931E	2016-02-04 09:11:33	10.00 €
1HU3317689877750S	2016-01-21 07:42:55	10.00 €
97K912020W454144B	2015-11-21 22:02:14	10.00 €
8UM71307V6480441X	2015-11-18 13:04:07	10.00 €

**Storico del cliente  
con i dati delle  
ultime 5 ricariche  
e data attivazione**

I report **distinguono** le ricariche **per ogni pannello OcP attivo**

(identificato dal nome sito principale).

Ad ogni mail vengono riportate le **chiamate lavorate** e il **credito residuo totale**, in pratica i minuti non consumati da tutti i clienti.

Le statistiche storiche ci dicono che **mediamente il 20% degli importi incassati non vengono consumati**



## OcPay inserisce diverse novità nell'ambito delle telefonate con credito prepagato.

Il primo punto **fondamentale** è che il nostro cliente **PRIMA** incassa e **SUCCESSIVAMENTE** paga il servizio quindi non deve aspettare l'autorizzazione a fatturare con incassi presunti nei successivi **20-30 giorni**.

Una ricarica effettuata il 1 febbraio viene immediatamente incassata e non si deve aspettare il 20 marzo (50 giorni)

I dati del cliente sono **certificati** da PayPal, sono immediatamente disponibili senza doverli richiederli all'operatore.

La mail di **conferma ricarica** permette di valutare il cliente e l'andamento del lavoro mensile di tutti gli OcP disponibili. Molto utile in caso di **lamentele** del cliente dallo **storico** si può decidere come comportarsi e magari assegnando un bonus.

**Questa possibilità è impossibile con numeri 899 e carta di credito!**

Vedere  
ASSEGNARE BONUS

Gestisce le **ricariche manuali** per clienti che pagano con bollettino, contanti, bonifico ect...

**Fidelizza** il cliente che si sente **tutelato** da PayPal e non fornisce dati sensibili, quali quelli della carta di credito.

Gestisce la **ripartizione percentuale dell'incasso mensile** su più conti Paypal

Fortemente **personalizzabile!**



**[PER MAGGIORI INFORMAZIONI WWW.OCPAY.IT](http://WWW.OCPAY.IT)**

In questa sezione cercheremo di dare una risposta a problemi e **SITUAZIONI** da **PANICO** !!!

Non per creare **allarmismi** ma piuttosto per cercare di darvi **SOLUZIONI** ad alcune delle situazioni che potrebbero determinare il **fermo del Pbx**.

Questo **non** perché i nostri servizi siano **soggetti a frequenti blocchi**, anzi l'esperienza cumulata in questi anni ci ha permesso di realizzare degli strumenti **affidabili** ma tutti dobbiamo essere consci che tutte le tecnologie internet sono di fatto incontrollabili, non a caso Internet è per definizione **ANARCHICA**, nessuno può garantire che il servizio funzioni **365gg/h24 (sempre)** se lo fa o vi sta prendendo in giro oppure **non conosce la tecnologia**.

*I servizi che utilizzate nel vostro lavoro sono **la somma di tanti servizi** e intervengono diversi server e fornitori.*

In **vent'anni** che ci occupiamo di INTERNET abbiamo affrontato tante problematiche e le soluzioni trovate le abbiamo adottate nei nostri servizi per ridurre al **minimo il rischio di fermo**. Considerando che gli orari del vostro lavoro vanno ben oltre i nostri e **siccome le cose succedono quando non c'è nessuno** che può aiutarvi con questa guida cercheremo di darvi tutte quelle info che vi permetteranno di agire da soli.

Alcuni problemi come vedrete sono irrisolvibili da voi e sono **soluzioni da «ATTENDERE»**.

**Ricordatevi di segnalare ogni disservizio a [support@netlab.it](mailto:support@netlab.it)** cercando di fornire quante più informazioni possibili.

Grazie per la collaborazione.

**Il Pbx funziona ma non riceviamo telefonate !**

...

...

...

**Succede raramente ma può succedere e quando succede è ... panico !!!**



# Panic Room - le telefonate

## Il Pbx funziona ma non ricevete telefonate !



Il cliente chiama un numero 899

La telefonata viene raccolta dal vostro operatore e...

... indirizzata ai tradotti cioè alle numerazioni del vostro pbx

Dal pbx alle vostre code e quindi agli operatori

Prima verificate che siano effettivamente le nostre numerazioni a non funzionare

Clicca qui per sapere come verificare il funzionamento delle numerazioni

Se non funzionano le nostre numerazioni

È fermo il nostro server delle numerazioni può essere una buona notizia e i tempi di ripristino brevi

Scrivete a [support@netlab.it](mailto:support@netlab.it)

È ferma la centrale telefonica della compagnia telefonica!  
Non è una buona notizia i tempi non dipendono da noi ma ci consola il fatto che se siamo fermi noi sono fermi qualche **milione di abbonati** e quindi i tempi potrebbero essere o brevissimi o lunghissimi.  
**Tutti dobbiamo solo ATTENDERE !!!**

Se le nostre numerazioni **funzionano** chiamate il vostro operatore e ditegli che avete verificato il funzionamento dei vostri numeri.

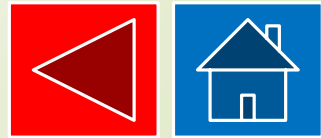
Se anche le numerazioni del vostro operatore **funzionano**

Accertatevi che tutte le numerazioni **non funzionino** e in questo caso **riavviate** il centralino

Clicca qui per sapere come riavviare il centralino

Se non risolvete Scrivete a [support@netlab.it](mailto:support@netlab.it)

Il supporto tecnico funziona nei giorni feriali dalle 9,30 alle 18.00. Ph 081 7411837 Tutte le segnalazioni vanno inviate a [support@netlab.it](mailto:support@netlab.it) e saranno prese in carico e lavorate entro le OTTO ore lavorative



In questa slide vi indicheremo come fare la verifica che le numerazioni assegnate da noi o da altro operatore funzionino.

Asterisk  
FREEDOM TO COMMUNICATE

Sistema Agenda Email Fax PBX

PBX Configuration Operator Panel Voicemails Monitoring Batch Configurations Conferenc

PBX Configuration

Basic

- Extensions
- Feature Codes
- General Settings
- Outbound Routes
- Trunks
- Inbound Call Control
  - Inbound Routes**
  - Zap Channel DIDs
- Announcements
- Blacklist
- CallerID Lookup Sources
- Day/Night Control
- Follow Me

Route: 06xxxxxxx

Delete Route 06xxxxxxx

Edit Incoming Route

Description: 899 carto

DID Number: Il nostro numero

Caller ID Number: 0695540000

CID Priority Route:

Options

### Come difendersi dal mancato funzionamento delle nostre numerazioni?

Acquistate da altri operatori voip ad esempio Eutelia delle numerazioni di **riserva**, ve le configuriamo nel pbx, indicate le numerazioni nel pannello dell'operatore dopo o prima della nostra, così facendo, se non rispondono i nostri numeri la chiamata passa al numero di backup e da qui alla coda.

Potete fare la stessa cosa invertendo le numerazioni e utilizzando le nostre come riserva.

Occorre sapere che contrariamente ai **competitors** le nostre numerazioni possono ricevere fino a 30 chiamate contemporanee!

## Panic Room – verificare le numerazioni

### PRIMO STEP

Dal pannello dell'operatore verificate che ci siano delle chiamate perse e che la mancanza di telefonate non dipenda da mancanza di clienti.

Se ci sono chiamate perse passate al secondo STEP

### SECONDO STEP

- 1) Menù **Pbx configuration**
- 2) **Extension**
- 3) Selezionate un'extension a destra
- 4) In **DID number** è indicato il vs numero di telefono
- 5) In **Caller ID Number** è indicato il numero con il quale si **presenta l'operatore**, questo numero è stato inserito per evitare che chi conosca il vostro numero possa contattarvi direttamente saltando l'899, con questa protezione le telefonate al vostro numero possono arrivare solo dal numero dell'operatore (in questo caso B4). Per provare se il numero funziona occorre chiamarlo dal vostro telefono e vedere se la telefonata viene indirizzata alla coda, ma se non cancellate il caller id non sarà possibile. Andate nella casella **caller id**, cancellate il numero, poi in fondo alla pagina cliccate «**submit**» e poi cliccate in alto «**apply confi...**».
- 6) Fatto ciò chiamate il numero se..  
... il numero risponde: avvisate la compagnia che ha un problema sull'899.  
.. Se **NON** risponde aprite un ticket a [support@netlab.it](mailto:support@netlab.it) che sarà lavorato entro otto ore lavorative.



Il pannello **Agent Status (AS)** è un'altra delle **personalizzazioni** che Netlab ha effettuato al pbx.

**Graficamente** è possibile realizzare **AS** molto **particolari**. AS è **dinamico** ed acquisisce le informazioni dal pbx e precisamente dalla **pagina EXTENSION**, così se aggiungete un operatore o ne modificate il nome automaticamente sarà visualizzato nel pannello. E' possibile aggiungere una descrizione del consulente (**scheda dell'operatore**) e farla comparire nell'AS. Così come è possibile assegnare un'**ALIAS** all'operatore e farlo comparire con un altro nome in un altro pannello (magari uno per eros e uno per carto). E' possibile avere **più pannelli**, magari uno per l'astrologia, uno per il servizio cortesia e uno per i cartomanti, ed ogni AS può **visualizzare solo una coda** o alcuni interni. È possibile **escludere momentaneamente** un operatore dall'AS antepoendo il simbolo **&** al nome. Sono veramente tante le possibilità **limitate soltanto dalla fantasia**.

Gli stati visualizzabili sono **QUATTRO** ed a ognuno è possibile assegnare un'icona e un **colore diverso**. L'ordine di visualizzazione possono essere diversi, ad esempio prima i liberi, poi gli occupati e infine gli offline, oppure solo gli occupati e i presenti.

**Online**, **Offline**, **Occupato**, **DND** (pausa)

## Agent Status

The screenshot displays the 'Agent Status' interface. On the left, there's a list of agents with icons and names: Veronica 112, Lavinia 161, Giada 259, Mary 115, Diletta 177, Cristina 400, and others. Some agents are highlighted in green, indicating they are online. On the right, there's a section titled 'CARTOMANTI IN LINEA' (Cartomancers Online) with a list of agents and their status: 20209 - GIORGIO-C, 20211 - VIOLA-C, 20200 - MARTA, 20206 - TAMARA-C-I, 20232 - TINA, 20236 - LETIZIA, 20248 - VALERIA, 20227 - AURORA. Below the list, there's a section for 'Edit Extension' with fields for 'Display Name' (Marta Carto), 'CID Num Alias', 'SIP Alias', 'Scheda Operatore', 'Retribuzione Operatore', and 'Secondi da non conteggiare'.

**Dopo l'approvazione dell'AS, ad ogni modifica richiesta ci sarà un addebito di costi in quanto richiede una ri-programmazione, i costi possono variare da 30 a 120 euro**



# Configurazioni - Softphone

Gli operatori si possono **collegare** al **Pbx** con diversi dispositivi quali un **softphone** installato nel pc o nel cellulare, un **telefono voip** da tavolo o un **cordless voip**. In questa sezione spiegheremo come configurare i dispositivi più comuni.

unika  
CLOUD PBX

net  
lab

NECLICK  
pay



## I SOFTPHONE

Possono essere installati su diversi dispositivi, quali tablet, pc, cellulari. Uno tra i più diffusi è **ZOIPER**.

SCARICA ZOIPER PER OGNI SISTEMA OPERATIVO

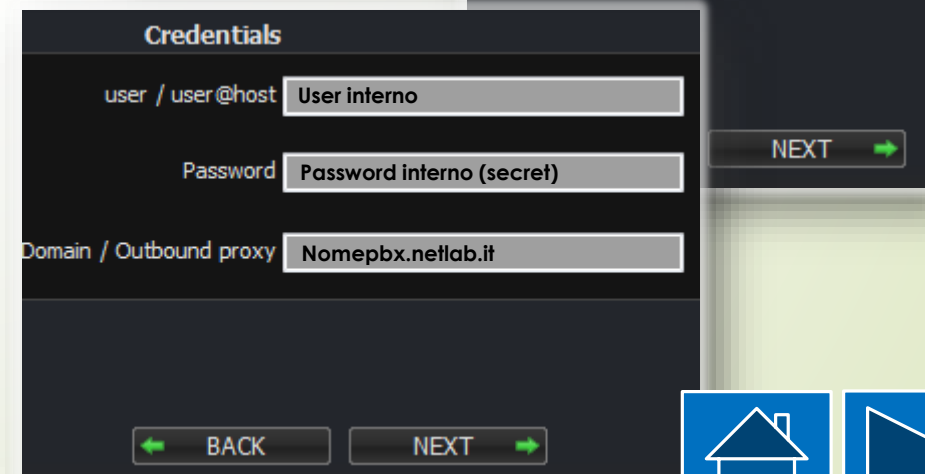
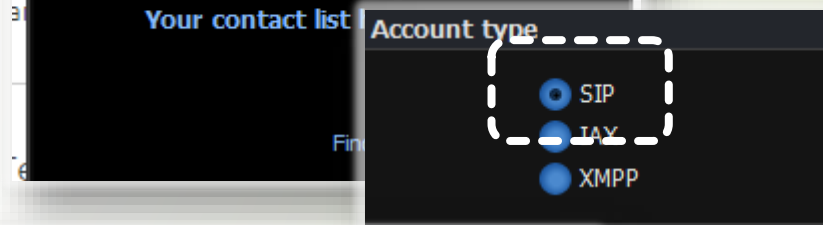
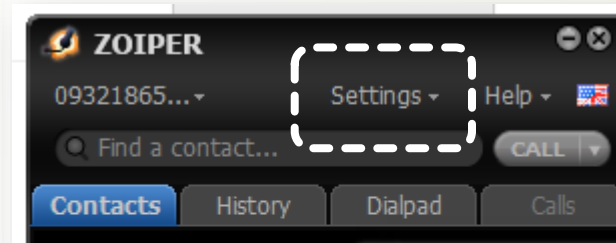
Dopo averlo installato andate in **settings** e cliccate; **Create new account**, dopo scegliete **Sip**, cliccate next.

In **user** inserite il **numero dell'interno** seguito da **@nomepbx.netlab.it**, la **password** dell'interno (secret) e in domain **nomepbx.netlab.it**.

Configurare un Gigaset  
A510p



I dati che dovrete inserire **PER TUTTI I DISPOSITIVI** sono:  
**Username o id utente o id autenticazione:** numero dell'interno;  
**Password (secret):** password dell'interno (**extension**)  
**Server sip o Proxy :**  
l'indirizzo del vostro centralino ad esempio **nome.netlab.it**  
**Nome : il numero dell'interno**



## NOTA BENE

Mettere in pausa \*78 e tasto verde  
Disattivare la pausa \*79 e tasto verde

Configurare un Softphone



I dati che dovrete inserire **PER TUTTI I DISPOSITIVI** sono:  
**Username o id utente o id autenticazione:** numero dell'interno;  
**Password (secret):** password dell'interno (**extension**)  
**Server sip o Proxy :**  
l'indirizzo del vostro centralino ad esempio **nome.netlab.it**  
**Nome : il numero dell'interno**

In questa guida illustreremo i passaggi da effettuare per configurare correttamente un telefono **Siemens Gigaset A510 IP** con il nostro pbx o un servizio di telefonia voip.

**Pbx >Extension> cliccare su un interno (es. 101)**

Qui potrete trovare i parametri indispensabili, indicati di seguito:

**Username:** numero dell'interno;

**Password (secret):** password dell'interno (extension)

**Server sip:** l'indirizzo del vostro centralino ad esempio **nome.netlab.it**

Ottenuti i parametri sopra indicati si può procedere con la configurazione del telefono, accendendo prima la base e solo dopo, anche la cornetta.

Se il display visualizza un aggiornamento del Firmware premere il simbolo della letterina ed avviare l'aggiornamento.

Alla richiesta di configurazione guidata selezionare invece NO.

Ora è necessario **individuare l'indirizzo IP del telefono**, che servirà per accedere al relativo pannello di configurazione.

Quindi, utilizzando i tasti direttamente dalla cornetta procedere selezionando le seguenti opzioni:

**Menù > Impostazioni > Sistema > Rete locale > Indirizzo IP (scorrere ora con la freccia verso il basso)**

Copiare l'indirizzo IP sul browser che si utilizza per la normale navigazione web e premere "invio" sulla tastiera, visualizzando così la pagina di accesso al pannello di configurazione dove dovrete inserire le seguenti credenziali:

Lingua: italiano

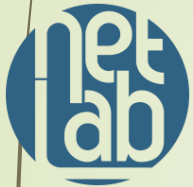
Pin di sistema: **0000**

Dopo l'**ok [1]** si visualizzerà la seguente schermata;

Procedere ora selezionando la voce **Configurazioni [2]** dal menù superiore e successivamente le voci **Telefono > Connessioni**, visualizzando qui la schermata di seguito **[3]**



unika  
CLOUD PBX



NECLICK  
pay

Home Configurazioni Stato Dis

Rete

Telefono

Conessioni

Audio

Assegnazione numero

Trasferimento di chiamata

Piani di selezione

Segreterie telefoniche di rete

Impostazioni VoIP avanzate

Messaging

Servizi Info

Rubriche

Gestione

Riepilogo delle connessioni

	Nome	Provider	Stato	Attivo	
	Linea fissa		Disconnesso		Modifica
	GigasetNet	Gigaset Commun	Disabilitato	<input type="checkbox"/>	Modifica
1.	IP1	Altro Provider	Non configurata	<input checked="" type="checkbox"/>	Modifica
2.	IP2	Altro Provider	Non configurata	<input type="checkbox"/>	Modifica
3.	IP3	Altro Provider	Non configurata	<input type="checkbox"/>	Modifica
4.	IP4	Altro Provider	Non configurata	<input type="checkbox"/>	Modifica
5.	IP5	Altro Provider	Non configurata	<input type="checkbox"/>	Modifica
6.	IP6	Altro Provider	Non configurata	<input type="checkbox"/>	Modifica

Profilo del provider o del PBX

Il profilo contiene le impostazioni rilevanti per il provider o per il sistema telefonico (PBX).

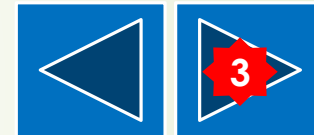
Cerca automaticamente gli aggiornamenti del profilo:  SI  No

Aggiorna profilo

OK Annulla

Dopodiché, in corrispondenza della riga 1 inserire la spunta sul flag **ATTIVO** e cliccare sul tasto **MODIFICA** per modificare l'account VOIP, arrivando così alla schermata

[3] successiva ...



## Sezione Conessioni

Home Configurazioni Stato

Rete

Telefono

**Conessioni**

Audio

Assegnazione numero

Trasferimento di chiamata

Plani di selezione

Segreterie telefoniche di rete

Impostazioni VoIP avanzate

Messaging

Servizi Info

Rubriche

Gestione

1. Connessione VoIP

Per consentire una facile identificazione della connessione, specificare il nome desiderato o il numero di telefono.

Nome o numero connessione: Nomepbx.netlab.it

Configurazione VoIP / Scarica il profilo del provider

Avvia configurazione guidata

Provider: Altro Provider

Versione del profilo

Dati personali del Provider

Autenticazione Nome: User extension

Autenticazione Password: pwd extension

Username: User extension

Nome visualizzato: Nr interno (es. 102) oppure Luana ect..

Mostra impostazioni avanzate

OK Annulla Cancella

## Configurazioni – Gigaset A510ip 3 di 5

Dati di registrazione generali del provider VoIP

Dominio: Nomepbx.netlab.it

Indirizzo server proxy:

Porta server proxy: 5060

Server di registrazione: Nomepbx.netlab.it

Porta del server di registrazione: 5060

Tempo di refresh Registrazione: 180 sec

Dati di rete generali del provider VoIP

STUN abilitato:  Sì  No

Indirizzo del server STUN:

Porta del server STUN: 3478

Tempo di refresh STUN: 240 sec

Tempo di refresh NAT: 20 sec

Modalità proxy outbound:  Sempre  Automatico  Mai

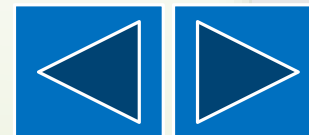
Indirizzo del server outbound: Nomepbx.netlab.it

Porta proxy outbound: 5060

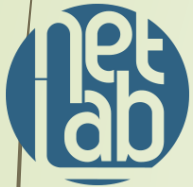
Scegli il protocollo di rete: Automatico

OK Annulla Cance

- [1] Dopo aver compilato i campi cliccate su Mostra impost...
- [2] Nella schermata che si apre compilate i campi e poi [OK];
- [3] Ritornerete nella schermata precedente «**connessioni**» e cliccate [OK]
- [4] Andate alla sezione «**audio**» ...



unika  
CLOUD PBX



NECLICK  
pay

Home Configurazioni Stato

Rete

Telefono

- Connessioni
- Audio**
- Assegnazione numero
- Trasferimento di chiamata
- Piani di selezione
- Segreteria telefoniche di rete
- Impostazioni VoIP avanzate

Messaging

Servizi Info

Rubriche

Gestione

Impostazioni per la larghezza di banda

La qualità vocale delle conversazioni VoIP viene determinata dal codec impiegato per la trasmissione. Per incrementare la qualità si devono trasmettere più dati. A seconda della larghezza di banda della propria linea DSL, in particolare nel caso di 2 conversazioni VoIP effettuate contemporaneamente, possono aversi problemi con la quantità di dati con conseguenti problemi per la trasmissione. Le seguenti impostazioni permettono di adattare il Gigaset alla propria linea DSL.

Permettere 1 sola conversazione VoIP:

SI  No

Qualità vocale:

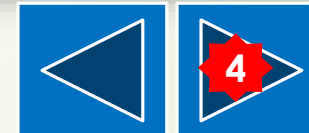
Ottimizzata per un larghezza di banda elevata

Ottimizzata per un larghezza di banda ridotta

Preferenza personale codec

Mostra impostazioni avanzate

- [1] «no»
- [2] Ottimizza ...
- [3] [OK]
- [4] [avanti]



## Impostazioni voip avanzate

Home
Configurazioni
Stato
Disconnessione

Rete

Telefono

Connessioni

Audio

Assegnazione numero

Trasferimento di chiamata

Piani di selezione

Segreterie telefoniche di rete

**Impostazioni VoIP avanzate**

Messaging

Servizi Info

Rubriche

Gestione

**DTMF su connessioni VoIP**

Negoziazione automatica della trasmissione DTMF:  Sì  No

Impostazioni di invio della trasmissione DTMF:  Audio  RFC 2833  SIP info

Utilizzando il codec G.722 (wideband) i segnali DTMF non possono essere trasmessi via audio.

**Inoltro di chiamata**

Premi il tasto R per trasferire le chiamate:  Sì  No

Inoltro la chiamata riagganciando:  Sì  No

È possibile definire la scelta dell'indirizzo di destinazione del protocollo SIP.

Riferimento automatico A:  Sì  No

Riferimento preferito A:  dall'URL del SIP   
  dal contact header del SIP

Attesa:  Per trasferimento chiamata con attesa di risposta   
  Per trasferimento forzato

**Hook Flash (Tasto R)**

Le impostazioni del tasto R sono disabilitate poiché esso viene utilizzato per l'inoltro delle chiamate.

**Porte Listen per connessioni VoIP**

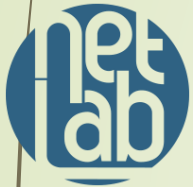
Porta random (a caso):  Sì  No

Porta SIP: 5060 - 5076

Porta RTP: 5004 - 5020

Musica su attesa:  Sì  No

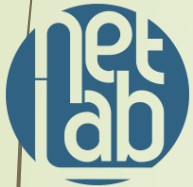
unika  
CLOUD PBX



ONECLICK  
pay



unika  
CLOUD PBX



NECLICK  
pay

Per provare il **corretto funzionamento** delle numerazioni occorre chiamare DIRETTAMENTE il «tradotto» ovvero il numero che associate al servizio.

Il numero spesso è protetto ed è configurato per ricevere telefonate **solo** dal numero dell'operatore ad esempio Webcom si presenta con 0583500, B4 con 0695540000, ect...

Per togliere la protezione...

- 1) PBX→PBX CONFIGURATION→ INBOUNDE ROUTES
- 2) Selezionate a destra il numero che volete provare;

3) Nella terza casella «**Caller Id Number**»

CANCELLATE il numero dell'operatore, in fondo cliccate **SUBMIT** e poi in alto «**APPLY CONFIGURATION CHANGES HERE**».

A questo punto chiamando da un telefono qualsiasi il numero assegnato al servizio, **simulerete** una telefonata proveniente da 899 o carta di credito, verso la coda e gli operatori.

Una volta terminate le prove ricordatevi di inserire nuovamente la protezione.

## Provare le numerazioni

### Argomenti correlati

CONFIGURARE UN  
NUOVO NUMERO

Panic Room !!!

#### NB

Questo test è utile anche nel caso non riceviate telefonate da 899 o carta di credito, in questo caso prima di aprire il ticket all'operatore, o a noi, effettuate il test, se il numero risponde allora il problema è di chi vi fornisce le numerazioni VAS.

Nel caso che il numero non sia raggiungibile allora il problema è di chi fornisce le numerazioni VOIP, noi, Eutelia, Messagenet ect...



In questa sezione vi indicheremo le informazioni da fornire per organizzare al meglio il vostro centralino e i «**primi passi**» da seguire. Alla fine del percorso avrete configurato un servizio (899, carta credito), associato un numero voip (tradotto) e indicato quali operatori risponderanno al servizio.

**NB** Quando nelle pagine troverete il logo primi passi **cliccandolo** verrete indirizzati al tutorial «**step by step**».

**Clicca per incominciare !!!**



unika  
CLOUD PBX

net  
lab

NECLICK  
pay



1) **Identificate i servizi** che erogate ad esempio Cartomanzia 899 B4, Eros carta di credito Webcom, ect...

1.1) Date un nome breve al servizio e un codice ad esempio «**carto\_899\_B4**»;

2) **Identificate gli operatori (EXTENSION)** che lavoreranno con il vostro pbx e date loro un codice progressivo (200,201, 202, ect...) e un nome;

3) **Raggruppate** gli operatori in code (**QUEUE**) dando un nome lungo e uno breve alla coda ad esempio «carto\_899»;

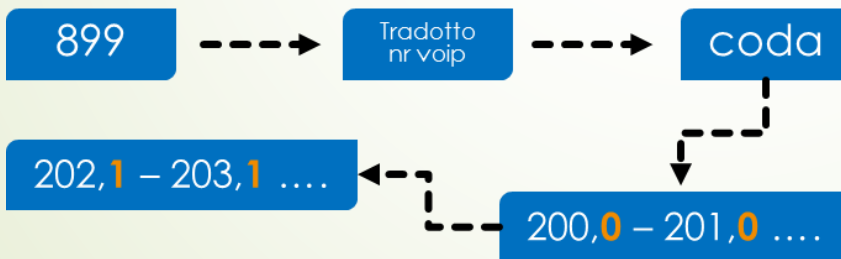
4) Assegnate ad ogni servizio un **numero Voip (tradotto)** tra quelli in vostro possesso che indicherete nel pannello dell'operatore che vi fornisce il servizio.

5) **Legate il servizio alla coda** così facendo indicherete quali operatori risponderanno a quel servizio.

#### NOTA BENE

Per semplificare il tutto raggruppate le informazioni in un foglio excel che invierete a [support@netlab.it](mailto:support@netlab.it)

### Flusso di una telefonata in ingresso



## Primi passi, configurare i servizi

In questa sezione vi indicheremo le informazioni da fornire per organizzare al meglio il vostro centralino. Nelle pagine successive vi indicheremo come configurare un «servizio step by step».

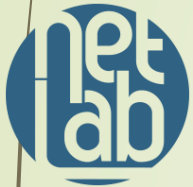
Dopo che avrete raccolto le informazioni andate nelle sezioni indicate qui sotto seguendo la numerazione.

- 1 Configurare gli operatori
- 2 Configurare le code e inserire gli operatori nelle code
- 3 Configurare una numerazione
- 4 Associare una numerazione ad una coda
- 5 Per completare aggiungete dei messaggi al vostro pbx



Nel pbx vengono inseriti vari files audio:  
Musiche di attesa (MP3);  
Messaggio di presentazione telefonata (Wav);  
Messaggio di benvenuto (Wav);  
In questa sezione vi indicheremo come registrare i messaggi, salvarli nel centralino e poi utilizzarli.  
Per la registrazione dei messaggi si consiglia il software WINDOWS **Dspeech** scaricabile gratuitamente dal web, una volta installato uscirà questa schermata ...

unika  
CLOUD PBX



NECLICK  
pay

The screenshot shows the DSpeech application window with a text editor and a settings panel. Annotations in blue boxes point to specific features:

- Qui scrivete il messaggio**: Points to the text input area containing the text: "netlab srl, gli uffici sono chiusi, riapriremo il 29 agosto. Per supporto prego inviare mail a support@netlab.it. graz".
- Salvate scegliendo «convert in audio file...»**: Points to the "File" menu.
- Scegliete 8 khz 16 bit mono**: Points to the "Voice Select" settings, specifically the "8 kHz 16 Bit Mono" dropdown.
- Lo ascoltate**: Points to the "Commands" section at the bottom, specifically the "Speak" button.

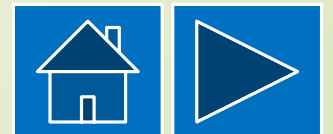
The settings panel on the right includes:

- Voice Select**: Microsoft Elsa Desktop (with Italian flag), 8 kHz 16 Bit Mono, Altoparlanti (Realtek High Definit).
- Font Select**: Microsoft Sans Serif, 12.
- Options**:
  - When press Enter, read the line
  - Enable AI reply when press Enter
  - Show Tracking
  - Allows Manage SRT files
- Volume 78%**, **Speed 0**, **Pitch 0**.

The bottom toolbar includes buttons for "Speak", "Pause", "Save as Mp3", navigation arrows, "Start ASR", and "Voice Command".

### TIPS

Inserendo una o più virgole dopo una parola aggiungerete delle pause, fate varie prove fin quando il vostro messaggio non sarà comprensibile, ad esempio invece di **899** scrivete **ottonovove** e sentirete il messaggio più chiaro.



Dopo aver preparato i messaggi con **Dspeech** occorre caricarli nel centralino.

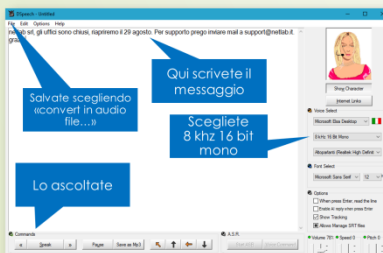
**Pbx** → **Pbx configuration** → **System recording** → aggiungi registrazione (alto dx)

- 1) Scegliete un file dal vostro disco rigido;
- 2) Cliccate «**carica**» quando avrà finito ...  
(l'avanzamento del caricamento lo vedrete in basso a sinistra);
- 3) ... comparirà il **nome**;
- 4) Cliccate «**Salva**» e a destra apparirà l'elenco dei file salvati, successivamente potrete modificare il nome o aggiungere una descrizione.

Questi file potete utilizzarli nella configurazione delle **CODE** per i messaggi in cuffia all'operatore «Annuncio agente» e per i messaggi di benvenuto al cliente «annuncio raggiungimento».

Per le musiche in attesa si utilizzano invece i file mp3 che vanno caricati **Pbx** → **Pbx configuration** → **Music on Hold** →

- 1) aggiungi categoria musica (destra in alto)
- 2) Create una categoria (ad esempio carto o eros);
- 3) Dopo averla creata cliccate a destra sul nome della categoria creata;
- 4) Scegliete un file dal vostro disco rigido, finito il caricamento il file comparirà tra i files del gruppo «eros»;
- 5) Nelle opzioni della coda indicate il file;
- 6) Salvate in basso e confermate in alto



### Registrazioni di Sistema

#### Aggiungi Registrazione

Fase 1: Registrazione o caricamento

Se si desidera registrare o ascoltare una registrazione da telefono, immettere il numero del proprio interno:

o, come alternativa, caricare una registrazione in uno dei formati supportati da asterisk. Se si utilizza il formato .wav (registrato per esempio con il Registratore di Microsoft Windows) il file **deve** essere nel formato PCM, 16Bit, 8000Hz.

1  Nessun file selezionato  2

Fase 2: Nome

Nome:  3 4

Fare click su "SALVA" quando terminato

### Opzioni Coda

Annuncio Agente:

Annuncio Raggiungimento:

Classe Musica di Attesa:

### Musica di Attesa

Categoria: carto

Carica un file .wav o .mp3:

Nessun file selezionato

Volume 100%

