

Manuale d'uso telefonia con VOIspeed6 e tramite CRM



Validità: aprile 2017

Questa pubblicazione è puramente informativa. SISECO non offre alcuna garanzia, esplicita od implicita, sul contenuto. I marchi e le denominazioni sono di proprietà delle rispettive società



SOMMARIO

<u>1.</u>	INTRODUZIONE	3
1.1	DESCRIZIONE VOISPEED6	3
1.2	CARATTERISTICHE PIATTAFORMA VOISPEED6	4
1.3	Terminali e Client	6
1.4	CARATTERISTICHE GUI PER WINDOWS E GUI HTML5	7
<u>2.</u>	USO TELEFONIA CON GUI VOISPEED6	8
2.1	GENERALITÀ GUI (GRAPHICAL USER INTERFACE)	8
2.2	CONFIGURAZIONE GUI VOISPEED6	8
2.3	VISUALIZZAZIONE STATO DELL'UTENTE	10
2.4	CAMBIO DEL MIO STATO	10
2.5	CHIAMATA TELEFONICA CON SELEZIONE NUMERO	10
2.6	Barra Funzioni Top	10
2.7	CHIAMATA TELEFONICA TRAMITE INTEFACCIA GRAFICA	11
2.8	RUBRICA TELEFONICA	12
2.9	LOG CHIAMATE	12
2.10) Снат	13
2.11	Menù contestuale	14
2.12	2 Trasferimento di chiamata	15
2.13	3 Conferenza	15
2.14	1 Call back	17
2.15	5 Parallel Ringing	19
2.16	5 UTILIZZO GUI PER WINDOWS DA REMOTO	19
2.17	7 Uso dei servizi VoIP da GUI Windows e GUI HTML5	20
<u>3.</u>	DOCUMENTAZIONE DI SUPPORTO	21



1. Introduzione

1.1 Descrizione VOIspeed6

Come visto nel precedente paragrafo, l'integrazione nativa e più completa del CRM è quella con la piattaforma di telefonia IP **VOIspeed6**; questa garantisce alle aziende:



Universalità nella compatibilità con qualunque tipo di terminali e linee

• Mobilità estrema su multipiattaforma

VOIspeed6 è basato su un'architettura client/server in cui la parte Server (IP PBX) si comporta come "centralino" mentre la parte client è ricoperta dal telefono (fisico o software).

Nella parte server dell'applicazione (IP-PBX), possiamo considerare 3 blocchi funzionali separati ma interagenti:

- Il PBX, che gira come servizio: è l'applicazione primaria centralino
- Il Configuratore: è un server web (Apache + PHP) istanziato per la gestione del centralino via web
- Il Database (FoxPRO, MySQL o altri): è il database contenente le informazioni del centralino a cui le applicazioni precedenti accedono in modo asincrono (per l'integrazione col CRM è necessario usare MySQL).

La piattaforma IP PBX è progettata per essere installata presso:

- La sede del cliente su un server Windows ed è basato su un'architettura Client-Server.
- In Cloud Multitenant in cui sono creati in modo semplice dei centralini virtuali: uno per ogni cliente. La versione Cloud include sia l'infrastruttura server che il software di gestione. Per esigenze specifiche è possibile avere anche installazioni in Cloud non Multitenant dedicate al singolo cliente.

I client possono essere:

- Telefoni IP con un'interfaccia (GUI) installata sui PC dei singoli utenti o usata via WEB HTML5
- Un'applicazione SoftPhone SIP residente su PC
- Entrambe le tipologie di client comunicano con l'IP PBX per accedere ai vari servizi.

La configurazione in modalità multitenant di **VOIspeed6** integrata con il **CRM**, installati entrambi in **Cloud**, permette al cliente di ottenere i benefici sia tecnico/funzionali che di riduzione costi:

- Nessun server da acquistare ne per IP PBX ne per il CRM
- Una gestione semplificata del proprio servizio IP PBX e CRM senza le incombenze legate all'installazione e alla gestione dell'hardware.
- Business Continuity molto elevata grazie alle caratteristiche del Cloud (no ad assenze di alimentazione, guasti hardware, ...)
- Sicurezza grazie ai firewall presenti nel Cloud ed al tracciamento degli accessi su IP PBX e CRM.
- Espandibilità sia in termini di performance (incremento banda, memoria e CPU) che di evoluzione dei servizi (Predictive, applicazioni CRM, servizi IPBX, ...).
- Accesso semplice ai servizi Cloud da un'ampia gamma di terminali sia fissi che mobili





1.2 Caratteristiche Piattaforma VOIspeed6

VOIspeed6 è una piattaforma di telefonia IP, flessibile ed integrabile, vero punto di convergenza tra rete dati e rete telefonica. Con l'IP-PBX VOIspeed6 è possibile realizzare una soluzione unica per la comunicazione in azienda, in grado di gestire:

- Linee Tradizionali (ISDN, Analogiche, GSM).
- Linee VoIP.
- Linee WAN per l'interconnessione a costo zero di varie sedi.
- Collegamenti di singoli utenti remoti (Telelavoro).
- Video chiamata e video conferenza.
- Servizi a valore aggiunto per chi chiama, per chi lavora in azienda e per chi controlla distribuendo la telefonia sulla rete LAN e WAN dell'azienda.



VOIspeed6 può essere installato in differenti configurazioni in funzioni delle esigenze del cliente:

- **On Premise** per permettere al cliente un completo controllo delle piattaforme HW/SW e del servizio
- In Cloud per ridurre i costi di gestione delle piattaforme HW e del SW di base
- In Full Cloud per ridurre i costi di gestione delle piattaforme HW e SW di base e degli Applicativi



Con VOIspeed6, tramite un'agevole interfaccia di programmazione, è possibile:

- Personalizzare profili dei singoli utenti del sistema.
- Gestire gruppi di risposta sulla base di priorità e servizi avanzati di cortesia in maniera da gestire tutte le chiamate con estrema professionalità.
- Attivare risponditori automatici interattivi, pilotabili anche da remoto o da script.
- Controllare i costi e gestire i Carrier telefonici per linee tradizionali, linee VoIP, linee WAN.
- Collegare sedi remote e singoli utenti remoti, condividendo risorse e disponibilità delle stesse.
- Ottenere reportistica sul traffico telefonico e sugli utenti.
- Integrare applicazioni di rete e servizi aziendali.
- Registrare le telefonate.
- Gestire le caselle vocali e utilizzare servizi di Voicemail.
- Condividere i contatti tramite la Rubrica Centralizzata.
- Interfacciare fra di loro intere strutture (utilizzando canali di comunicazione via internet) o singoli interni, unificando risorse e semplificando la gestione dell'intera struttura telefonica.
- Gestire reti DECT per la copertura in mobilità di ampi spazi (magazzini, aree produzione/test, ecc.) con una soluzione completamente integrata e di alta qualità.





VOIspeed6 può essere dimensionato con ampia flessibilità in funzione delle esigenze di traffico sviluppate dalla propria azienda:

- Fino a 2000 interni (remoti e/o locali)
- Oltre 480 linee telefoniche ISDN (o analogiche) •
- Fino a 120 linee telefoniche VoIP •
- Fino a 120 linee telefoniche WAN •
- Fino a 16 risponditori automatici con fasce orarie indipendenti •
- Fino a 120 linee risponditore automatico (IVR) •
- Nessun limite per gestione chiamate multiple (per singolo client SW) •

1.3 **Terminali e Client**

I terminali utilizzabili con VOIspeed6 possono essere di vario tipo purchè conformi al protocollo SIP 2.0:

- Client SW SIP di VOIspeed6 installato su PC Windows .
- Client SW SIP di mercato installato su PC Windows, su Mac, SmartPhone, Tablet, ... •
- Telefoni IP SIP di VOIspeed6 •
- Telefoni IP SIP di mercato •

Per tutti i terminali su indicati, tramite la GUI si veda paragrafo seguente, è possibile avere un controllo flessibile delle conversazioni e servizi correlati.

Alcune tipologie di terminali e client



Client User Agent VoiSpeed



Client MicroSIP



Client XLite – con videochiamata







VOIspeed



Yealink



Polycom

Nota: per alcune tipologie di terminali telefonici il VOIspeed6 permette l'autoprovisioning per una configurazione automatica degli stessi: Polycom, Yealink, Grandstream, Mediatrix, etc. Si veda la documentazione del VOIspeed6 per una lista completa.



1.4 Caratteristiche GUI per Windows e GUI HTML5

La GUI (Graphical User Interface) è un'interfaccia grafica per tutti gli utenti che lavorano in azienda ed in ufficio, in grado di funzionare in associazione a qualsiasi telefono. Grazie ad essa chiunque può disporre di funzioni e strumenti di lavoro avanzati in modo semplice ed intuitivo; dalla rubrica centralizzata, alla chat con gli utenti, alla registrazione della telefonata all'integrazione con Outlook o altri SW.

Inoltre, non esistono limitazioni alle periferiche associabili alla GUI; è possibile gestire

contemporaneamente periferiche IP, telefoni tradizionali analogici, USB o il proprio cellulare e passare da una periferica all'altra in maniera trasparente per l'interlocutore.

La GUI è disponibile in due modalità:

- Applicazione residente su PC Windows
- Utilizzo via WEB: grazie alla disponibilità in versione HTML5, la GUI opera con qualsiasi browser operante su apparati con sistema operativi Windows, MAC OS, iOS, Android, Google Chrome, ...



NB:

- Nel caso di utilizzo della GUI residente (desktop Windows) può essere attivato anche lo User Agent per effettuare telefonate da PC (tramite l'uso di una cuffia USB certificata) integrando così le funzioni GUI e User Agent in una sola applicazione.
- La GUI non pilota direttamente i terminali in quanto opera interagendo direttamente con l'IP-PBX il quale invierà informazioni sullo stato della comunicazione e riceverà comandi per la sua gestione.
- Nel caso si chiuda inavvertitamente la GUI, o si spenga il PC, la conversazione in corso prosegue normalmente e può essere gestita dai tasti del terminale telefonico.

La GUI, in entrambe le versioni, fornisce i seguenti servizi:



2.1 Generalità GUI (Graphical User Interface)

La GUI è un'interfaccia grafica per tutti gli utenti che lavorano in azienda ed in ufficio, in grado di funzionare in associazione a qualsiasi telefono. Grazie ad essa chiunque può disporre di funzioni e strumenti di lavoro avanzati in modo semplice ed intuitivo; dalla rubrica centralizzata, alla chat con gli utenti, alla registrazione della telefonata all'integrazione con Outlook o altri SW.

Inoltre, non esistono limitazioni alle periferiche associabili alla GUI; è possibile gestire

contemporaneamente periferiche IP, telefoni tradizionali analogici, USB o il proprio cellulare e passare da una periferica all'altra in maniera trasparente per l'interlocutore.

2.2 Configurazione GUI VOIspeed6

1. Al primo avvio della GUI occorrerà selezionare il tasto **Impostazioni** (per aprire la finestra usare il pulsante in basso a dx)





- 2. Selezionato Impostazioni compilare i campi come indicato di seguito:
 - a) USERNAME = il vostro numero d'interno + @ + miodominio (es: 206@siseco.it)
 - b) PASSWORD = ad esempio il vostro numero d'interno ripetuto per 3 volte (206206206)
 - c) INTERNO = il vostro numero d'interno (es: 206)
 - d) SERVER1 = xxx.xxx.x.xxx (l'indirizzo IP del centralino)
 - e) Porre il segno di spunta su AUTO LOGIN ALL'AVVIO;
 - f) Porre il segno di spunta su IMPOSTA LO STATO ASSENTE AL LOGOUT;
 - g) Premere sul simbolo del "Floppy Disk" per salvare le impostazioni:



3. Dopo il LOGIN sulla GUI verrà visualizzato il vostro NOME ed il riquadro identificativo del vostro interno presenterà una cornice di colore verde:



4. Nel caso non avvenga in automatico, impostare su Presente il client manualmente



NOTA: se appare un messaggio del firewall di Windows dare la conferma con Consenti accesso.

5. Premere quindi sul tasto grigio sotto indicato per abilitare la MODALITA' ESTESA della GUI e selezionare il reparto di interesse (ripremere il tasto grigio per chiudere la finestra estesa):



2.3 Visualizzazione stato dell'utente

L'interfaccia della GUI è estremamente intuitiva. Una volta avviata presenta in alto a sinistra le informazioni relative alla nostra utenza (nome, cognome e interno). L'indirizzo sottostante è quello riferito al server centralino. La colorazione permette di identificare lo stato dell'utente

- Verde come presente, pronto a ricevere o effettuare una chiamata.
- Giallo contraddistingue un'utenza in pausa che non può ricevere chiamate e alla quale non è possibile trasferirne;
- **Grigia** identifica un'utenza momentaneamente non loggata sull'interfaccia telefonica, quindi da considerarsi praticamente assente per il sistema.

2.4 Cambio del mio stato

Sempre nella parte alta di sinistra possiamo andare a modificare il nostro "stato" di utente andando a scegliere le opzioni presentate nel menù a tendina evidenziato nella figura sottostante.



2.5 Chiamata telefonica con selezione numero

Sempre nella parte di sinistra, sotto la nostra utenza, abbiamo un campo dove inserire delle numerazioni telefoniche da chiamare andando a premere il tasto "Invio" oppure cliccando sulla cornetta telefonica che, una volta inserito il numero di telefono, si colorerà di verde.

2.6 Barra Funzioni Top

Nella sezione di destra in alto abbiamo possibilità di esplorare le sezioni presenti nella barra in alto. Queste comprendono:

- una sezione di tutti gli utenti interni alla nostra azienda, che possiamo chiamare direttamente con un doppio click sull'utente stesso
- una sezione con Rubrica all'interno della quale possiamo salvare delle numerazioni telefoniche di interesse.
- La terza voce comprende l'insieme delle chiamate effettuate, ricevute, e perse;



- la quarta riguarda messaggistica e chat;
- le altre due funzionalità (solitamente meno utilizzate) comprendono la possibilità rispettivamente di scambiare file e parcheggiare una chiamata.

VOIspeed		a
scrivi qui la tua frase di stato	PBX locale / Commerciale	+ 🖻 🗋
187 🦒	Amministrazione Assistenza	L
	Canale VAR Barbara Commerciale	Emilio Aspesi Mauro Croci
	Direzione Sviluppo	Sala Riunioni Stefano Morelli
	Tempest	
<u>م</u>	Stefano	Umberto

2.7 Chiamata telefonica tramite intefaccia grafica

Come accennato nel punto precedente, per chiamare un utente all'interno della GUI occorre un doppio click sull'utente scelto.





2.8 Rubrica telefonica

Nella sezione rubrica possiamo inserire e salvare delle nuove numerazioni telefoniche facendo in modo che, dopo il salvataggio, a schermo appaia il nome descrittivo con il quale abbiamo deciso di salvare quella particolare numerazione. Altri campi compilabili contengono informazioni ausiliarie di un determinato nominativo.

VOIspeed — O X	₩ \$) ¶ (\$ \$)	
Andrea Mauri (232) 192.168.1.109 C 	Crea nuovo contatto Nore Num Cognome C	
۵۵ 	Modificabile da tutti 🖉 Preferito 🗋	ð

2.9 Log chiamate

Per quanto riguarda la sezione delle chiamate, riusciamo a visualizzare tutte le chiamate che sono state effettuate, ricevute e quelle perse. Andando a selezionare una voce di questa sezione con un doppio click, riusciamo a far partire una chiamata verso quella numerazione.





2.10 Chat

La quarta voce ci permette di visualizzare lo scambio dei messaggi. E' una sorta di chat interna tra gli utenti estremamente rapida, di impatto immediato.

Il messaggio viene scritto nella barra che vediamo in fondo alla parte di destra dell'immagine sottostante. L'invio avviene premendo il pulsante "Invio" oppure attraverso l'apposito pulsante che troviamo di fianco a questo campo.

L'utenza alla quale stiamo inviando un messaggio è quella che troviamo in quel momento evidenziata.





2.11 Menù contestuale

Una funzione estremamente utile è quella che utilizziamo premendo il tasto destro del mouse su un'utenza della nostra GUI. Il menù contestuale ci permette di inviare un messaggio istantaneo a quell'utenza, avviare la chat, trasferire un file oppure inviare una registrazione vocale.

Nel caso in cui il telefono dell'utenza sia in squillo e volessimo catturarne la chiamata (nel caso ad esempio in cui l'operatore non sia in postazione) il menù contestuale ci fornirà come prima icona l'opzione "Cattura"; cliccandoci sopra, sposteremo su di noi lo squillo e potremo, come indica il termine stesso,

catturare la chiamata del collega rispondendendo noi stessi.

L'immagine sottostante ci mostra il menù contestuale e l'icona cattura cliccabile con un singolo click sinistro del mouse.





2.12 Trasferimento di chiamata

Molto semplice è anche trasferire una chiamata. Una volta ricevuta una chiamata, per passarla ad esempio ad un collega, ci basterà mettere in pausa la chiamata, effettuare una operazione di Drag&Drop portando la chiamata sopra all'icona del collega al quale vogliamo trasferirla. L'immagine sottostante è significativa riguardo questa operazione.



2.13 Conferenza

Altra funzionalità molto utilizzata è quella della conferenza: è infatti ammessa la partecipazione di più utenti in contemporanea alla medesima telefonata.

E' possibile effettuare questa operazione mettendo prima di tutto in pausa la chiamata in essere; in seguito occorrerà chiamare l'interno che si vuole aggiungere e metterlo in pausa.

A questo punto otterremo una situazione simile a quella indicata nella figura sottostante.





Ora è necessario aggiungere l'utenza alla conversazione. Per farlo effettuiamo un'operazione di Drag&Drop unendo le due telefonate che ci troviamo nella parte di sinistra. Otterremo ciò che viene evidenziato nella figura sottostante.



Ora, andando a premere il pulsante evidenziato nella figura sottostante, aggiungeremo di fatto l'utenza alla conversazione. Occorrerà semplicemente premere il tasto "Play" perché la comunicazione abbia inizio.





2.14 Call back

Per l'utilizzo da remoto VOIspeed6 offre la possibilità di utilizzare il **Call Back** del centralino sul proprio telefono cellulare per fare chiamate uscenti dalla linea dell'ufficio. Per le chiamate entranti si veda il servizio Parallel Ringing nel Par. seguente.

Utilizzo con GUI Windows

Seguire i seguenti passi:

1) Impostare nella GUI il telefono cellulare come dispositivo predefinito per le chiamate uscenti:



2) Effettuare una chiamata uscente:





 A questo punto, il proprio telefono cellulare inizierà a squillare (arriverà una chiamata dal numero di telefono aziendale), non appena la chiamata verrà risposta dal cellulare, il numero o interno destinatario della telefonata originale inizierà a squillare a sua volta.



4) Non appena il numero o interno del destinatario della telefonata risponderà, avrà inizio l'effettiva conversazione con il proprio dispositivo mobile.

NOTE

- Per utilizzare il proprio telefono cellulare come dispositivo associato al proprio interno è necessaria un'opportuna configurazione/abilitazione del servizio sul centralino da parte dell'Amministratore.
- L'utilizzo del servizio tramite GUI HTML5 è analogo. Si veda la mappatura dei pulsanti nel relativo paragrafo.



2.15 Parallel Ringing

Per poter ricevere le chiamate anche in mobilità sul proprio cellulare è possibile attivare, da Impostazioni-Chiamata, il servizio Parallel Ringing in due modalità: solo chiamate dirette o solo chiamate a gruppo. A fronte di una chiamate entrante squilleranno contemporaneamente i telefoni in ufficio ed il cellulare, non appena uno dei terminali risponde gli altri smetteranno di squillare.



Nota: ovviamente è disponibile anche il tradizionale trasferimento di chiamata verso il numero impostato dall'utente (cellulare incluso), questo nel caso non si richieda di indirizzare le chiamate entranti su più terminali contemporaneamente.

2.16 Utilizzo GUI per Windows da remoto

Per utilizzare la GUI da remoto, è sufficiente configurare il campo SERVER1 nelle IMPOSTAZIONI della GUI il valore indicato dal responsabile IT (es: *intranet.miodominio.it*) e salvare.





2.17 Uso dei servizi VoIP da GUI Windows e GUI HTML5



La seguente figura mostra la corrispondenza dei pulsanti tra la GUI Windows e la GUI HTML5.

Le funzioni nei due ambienti sono praticamente analoghe:

- 1. Indicazione sull'utente attivo e sullo stato (colore)
- Selezione del device da utilizzare per le chiamate: max 3 scelti tra VOIP (client SIP, User Agent, telefono IP) più il cellulare in modalità call back (si veda paragrafo seguente).
- 3. Attivazione della vista dei gruppi presenti nel centralino
- 4. Apertura della rubrica telefonica
- 5. Registro delle chiamate entranti/uscenti e messaggi vocali
- 6. Chat
- 7. File transfer (solo GUI Windows)
- 8. Ricerca su quanto visualizzato nell'area B
- 9. Nome del Centralino in uso
- A. Gruppi presenti nel centralino
- B. Visualizzazione contenuto (nell'esempio utenti dei gruppi)
- C. Strumenti di gestione dei contenuti
- D. Impostazioni GUI e , solo per GUI Windows, User Agent
- E. Attivazione/disattivazione suoneria (solo GUI HTML5, utile per essere avvisati di una chiamata entrante nel caso si sia lontani dal telefono)
- F. Barra di chiamata telefonica





3. Documentazione di supporto

Di seguito alcuni link alla documentazione di supporto:

- Guida sull'utilizzo della GUI:
 - o http://www.teamsystem.com/Communication/Viewdoc.cshtml?co_id=605#collapse70
- Info su VOIspeed6:
 - o <u>http://www.teamsystem.com/Communication/Viewdoc.cshtml?co_id=106#collapse21</u>

