

# VideoVox

VoIP PBX System

## MANUALE UTENTE

rev. 3.2



## 01.00 INTRODUZIONE

VideoVox PBX è un **avanzato sistema di comunicazione unificata**, che supera di gran lunga le funzionalità di un centralino tradizionale.

Il VideoVox PBX si avvale infatti della moderna tecnologia di comunicazione VoIP (Voice over IP), che consente di **impiegare terminali telefonici e softphone in qualsiasi parte del mondo** sia servita da una connessione internet.

VideoVox PBX adotta il moderno standard PJSIP, che implementa il tradizionale protocollo SIP, e consente di **effettuare comunicazioni telefoniche cifrate**, grazie all'impiego dei certificati TLS.

Oltre alle principali funzioni previste dai migliori centralini VoIP, VideoVox PBX consente di:

- impiegare una moderna CTI (Computer Telephony Integration) per gestire funzioni avanzate, come la consultazione dello stato degli utenti, suddivisi per reparti o il monitoraggio del traffico telefonico;
- servirsi di un potente webphone, per chiamare con il solo ausilio di un browser e delle periferiche audio integrate nel dispositivo e/o ad esso collegate;
- parcheggio delle telefonate;
- registrazione delle chiamate in corso;
- conference call con più partecipanti (interni o esterni al centralino);
- videocall con gli altri utenti del centralino;
- videoconferenza con utenti esterni al centralino;
- chat tra gli utenti del centralino
- condivisione del desktop tra gli utenti del PBX;
- rubriche aziendali e/o private con funzioni di clic2call;
- report, statistiche e grafici;
- monitoraggio delle code di risposta e degli agenti in esse impiegati;
- integrazioni opzionali con software di terze parti;

...e tanto altro ancora.

VideoVox PBX può essere impiegato on premise oppure in cloud.

## 02.00 REQUISITI MINIMI

Come tutte le tecnologie VoIP, anche VideoVox PBX è influenzato dagli strati tecnologici sottostanti, per questo motivo è necessario che i fruitori si avvalgano di hardware, software, driver e servizi di comunicazione efficienti e performanti e correttamente aggiornati e mantenuti, tra cui:

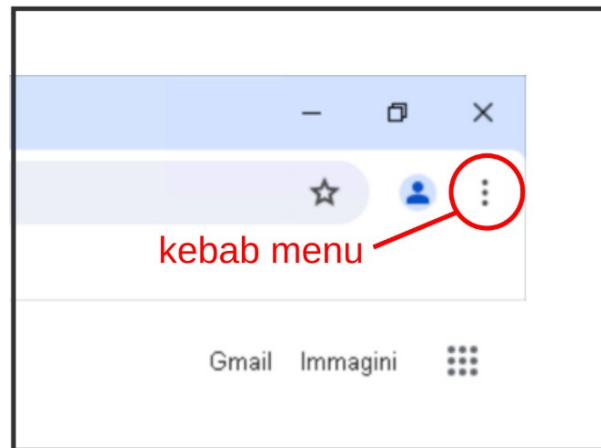
- connessioni internet con un lag (ritardo) ridotto e ampiezza di banda utile a transare le comunicazioni in corso (si pensi che una chiamata voce tra due utenti o con un esterno produce un'impegno di banda di circa 80Kbs in modalità G.711a, corrispondente ad una qualità audio assimilabile a quella della fonia tradizionale);
- reti locali lato utente correttamente strutturate, funzionanti e mantenute;
- pc e sistemi operativi regolarmente aggiornati e funzionanti;
- browser Google Chrome (aggiornato all'ultima versione) per l'impiego della CTI e/o del WebPhone;
- terminali telefonici VoIP certificati per il VideoVox e con firmware aggiornati;
- alimentazione elettrica stabile;

Sebbene CTI e WebPhone potrebbero essere eseguiti anche all'interno di altri browser, allo stato l'unico certificato per tale impiego è proprio Google Chrome, pertanto non è garantito il funzionamento con browser diversi da quest'ultimo.

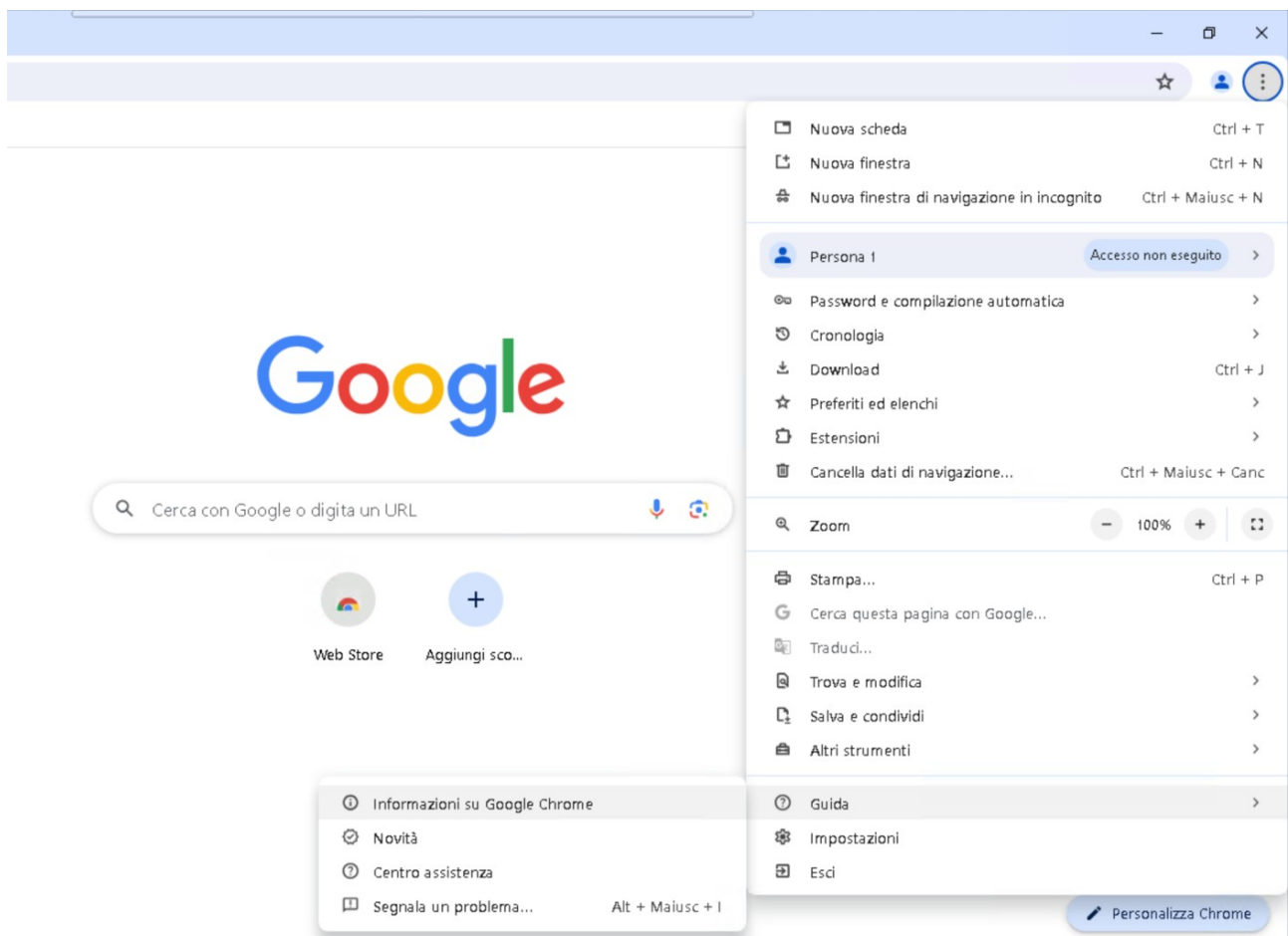
## 02.01 VERIFICARE L'AGGIORNAMENTO DI CHROME

Per verificare che Google Chrome sia aggiornato all'ultima versione, è possibile procedere come segue.

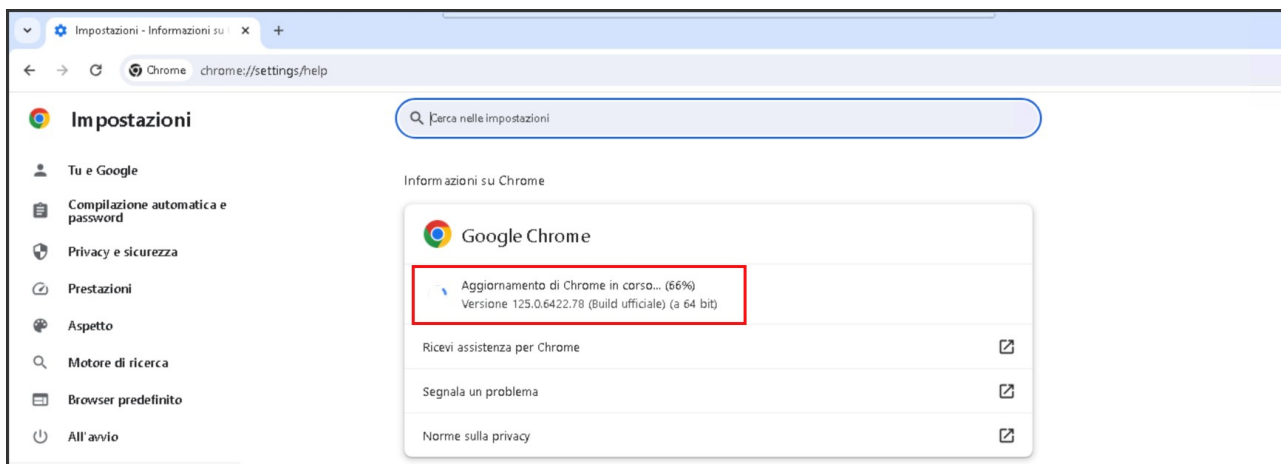
1) Aprire il browser Google Chrome e fare clic sul "Kebab menu" identificato dall'icona con tre puntini sovrapposti, come mostrato nella seguente immagine.



2) Dal menu a tendina che compare, selezionare prima la voce "Guida" e poi, dal successivo sottomenu, la voce "Informazioni su Google Chrome", come illustrato nell'immagine successiva.



3) Qualora quella impiegata da Google Chrome non fosse la versione più recente, partirà automaticamente il suo aggiornamento, come mostrato nell'immagine seguente. Attenderne il completamento prima di proseguire.



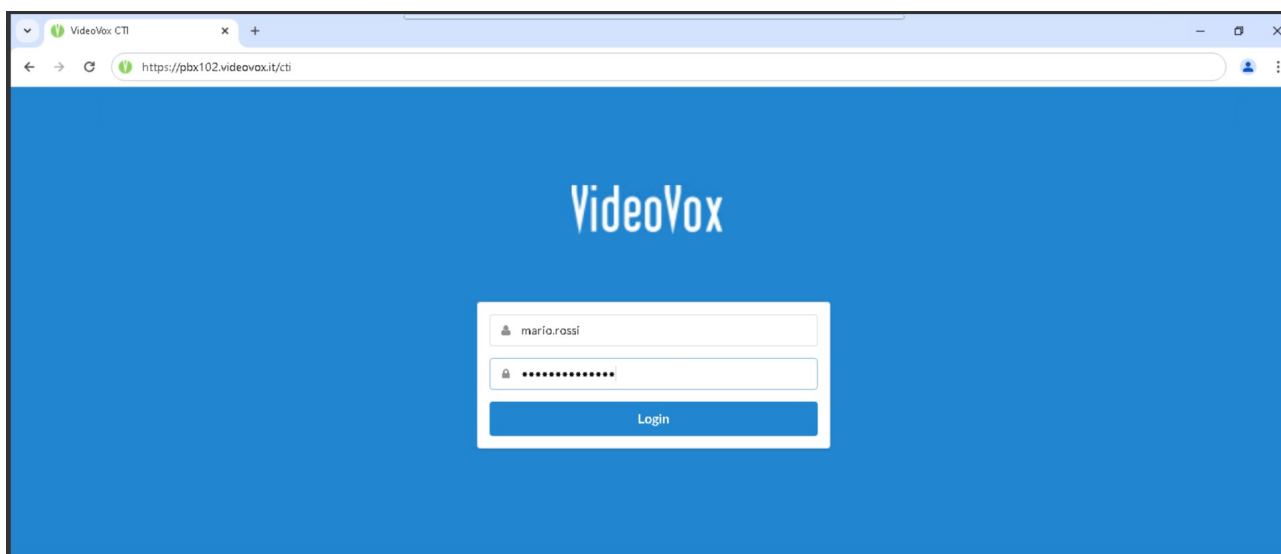
Al termine delle operazioni elencate, sarà possibile utilizzare Google Chrome per collegarsi alla CTI e/o al WebPhone di VideoVox.

### 03.00 CTI E WEBPHONE

Per impiegare la CTI e/o il WebPhone, sarà necessario servirsi del browser Google Chrome e, una volta aperto, digitare nella sua barra degli indirizzi quello necessario a collegarsi alla pagina di autenticazione (*Login*), così come comunicato dall'amministratore di sistema.

È preferibile memorizzare nei preferiti di Google Chrome l'indirizzo associato alla pagina di *Login* di VideoVox PBX, così da non doverlo digitare ad ogni accesso.

Giunti alla pagina di autenticazione (*Login*), mostrata nella seguente immagine, si potranno impiegare le credenziali ricevute dall'amministratore di sistema per effettuare l'accesso.



Per ragioni di sicurezza, quando possibile è suggerito di non memorizzare le credenziali nel browser Google Chrome, ma di servirsi di appositi software denominati password manager, per la loro conservazione.

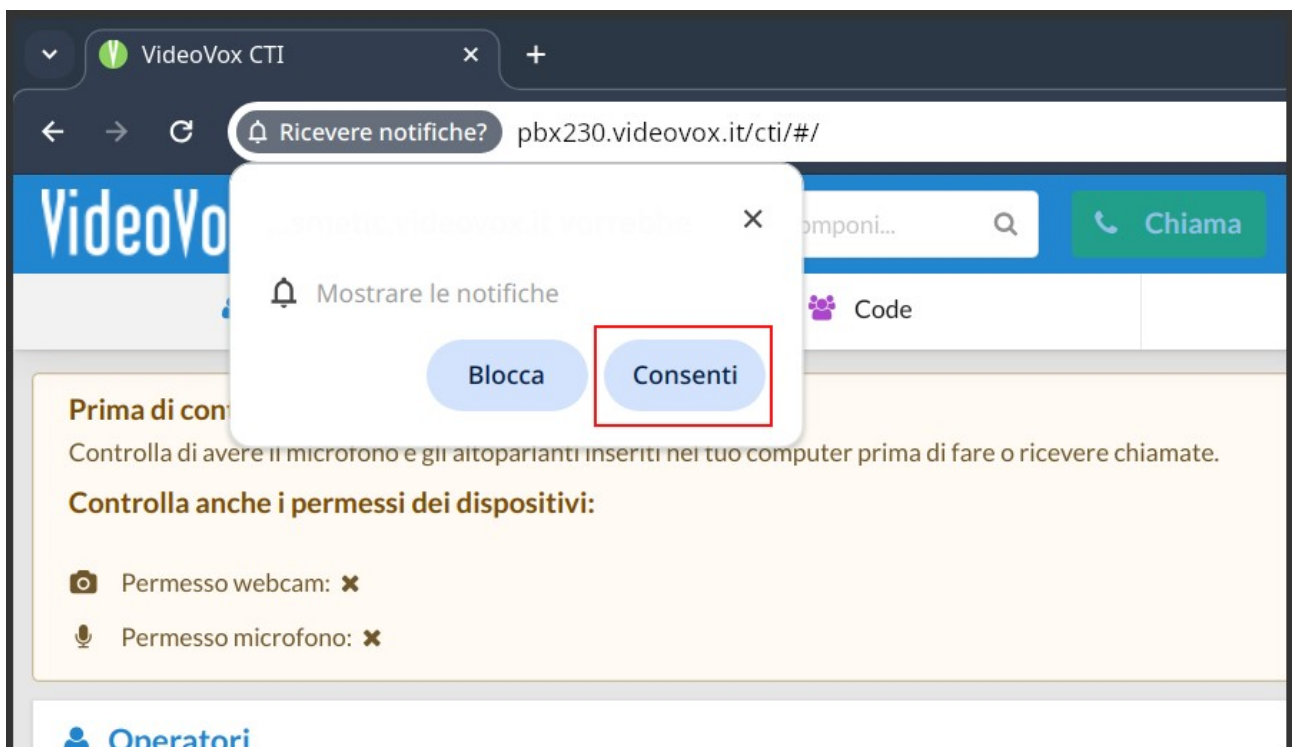


*N.B.: Malintenzionati potrebbero servirsi delle credenziali, eventualmente memorizzate in Google Chrome o sottratte all'utente poco attento alla loro custodia, per fini illecite o per VoIP fraud (furto di traffico telefonico). Si invita pertanto a prestare la massima attenzione nella loro conservazione e nel loro impiego.*

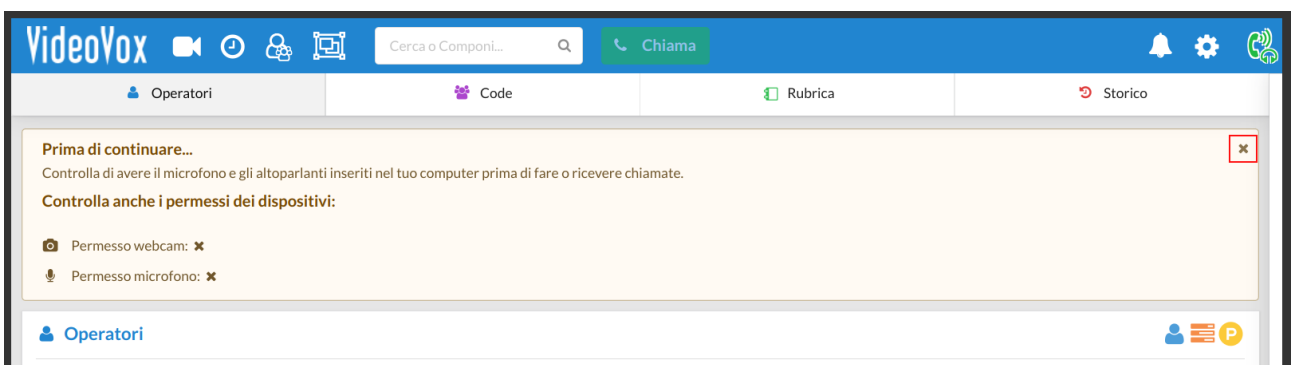
**Ciascun utente di un sistema VideoVox PBX può impiegare molteplici terminali telefonici** (es.: telefono fisso, cordless, telefono di una sede distaccata, ecc.) tra cui il WebPhone, un telefono software che può integrarsi nella CTI.

Le funzioni rinvenibili nella CTI e la presenza o meno del WebPhone integrato, dipendono essenzialmente dai privilegi assegnati all'utente.

Durante la fase di accesso alla CTI, il sistema potrebbe richiedere se *“Mostrare le notifiche”*, in questo caso fare sempre clic sul pulsante *“Consenti”*, come mostrato nella seguente immagine.



Dopo l'autorizzazione delle notifiche, prima di continuare, occorrerà soffermarsi sull'avviso che invita a verificare le periferiche multimediali (microfono, altoparlanti, webcam, ecc.) e a controllarne i permessi. Se è tutto correttamente collegato e configurato, si potrà fare clic sulla **x** posta in alto a destra nel riquadro, come mostrato nella seguente immagine.



Mentre nella telefonia tradizionale si adoperava la cornetta dell'apparato per parlare ed ascoltare, in VideoVox, quando l'utente della CTI sia autorizzato ad impiegarla anche come WebPhone (telefono software), è necessario che il dispositivo (es.: computer, tablet, ecc.), su cui viene adoperato il WebPhone, sia equipaggiato con periferiche che permettano la conversazione (es.: microfono, altoparlanti, cuffie con microfono, auricolari, ecc.).

Se si esegue il WebPhone su un dispositivo privo di microfono e altoparlanti o dove questi non siano correttamente configurati e funzionanti, non si potrà né parlare, né ascoltare.



*Se si adoperava per il WebPhone un dispositivo (ad esempio un notebook) privo di cuffie ed equipaggiato con microfono ed altoparlanti a vista, potrebbe capitare che il microfono capti l'audio riprodotto dagli altoparlanti, amplificandolo e generando un fastidioso fischio stridente, noto anche con il nome di effetto Larsen.*

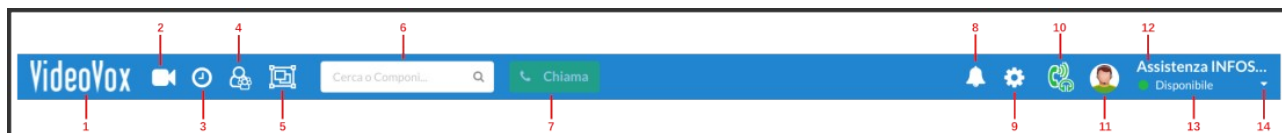
Quando si fa uso del WebPhone, per evitare di incorrere nelle conseguenze dell'effetto Larsen, si suggerisce di adoperare sempre cuffie o auricolari, con o senza filo.

Quando si intende effettuare dal WebPhone delle videocall o dei videoconferenza è necessario che il dispositivo sia equipaggiato con una webcam.

Videocall e videoconferenza impattano maggiormente sulla banda internet impiegata da ogni singolo utente e sulle risorse di sistema impiegate sia lato client, che lato server dal VideoVox.

### 03.01 BARRA DELLA CTI E DEL WEBPHONE

Una volta autenticati e fatto accesso al sistema, in alto comparirà la barra di CTI e WebPhone, riprodotta nell'immagine seguente, che potrà presentarsi in modi diversi a seconda dei privilegi associati all'utente.



Descrizione dei principali elementi presenti sulla barra della CTI e del WebPhone:

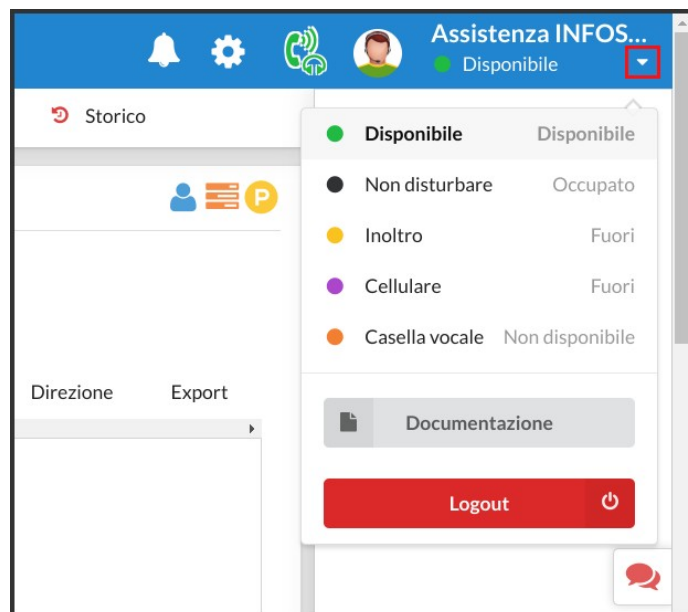
- 1. Logo VideoVox** – cliccando su questo elemento si ritorna alla Home Page dell'interfaccia.
- 2. Sorgenti video** – cliccando su questa icona, saranno visualizzate le sorgenti video eventualmente configurate (es.: videocitofoni e/o telecamere). La funzione sorgente video non riproduce uno streaming video, ma dei fotogrammi intervallati. da una pausa, non è pertanto assimilabile al lavoro svolto da un NVR in un sistema di videosorveglianza. Qualora il citofono o la telecamera lo supportino, sarà possibile parlare tramite il dispositivo o inviare un comando di apertura porta.
- 3. Fuori orario** – cliccando sull'icona sarà possibile, per ciascuna linea entrante, personalizzarne il comportamento del primo stadio di risposta, modificandone la rotta in ingresso (ad esempio per far ascoltare un annuncio oppure per far ascoltare un annuncio e poi instradare verso una casella vocale la telefonata o ancora per redirigere il traffico telefonico entrante verso un interno, un gruppo o una coda di risposta o ancora verso un recapito fisso o mobile. Il "Fuori orario" può essere abilitato in maniera permanente o specificando un intervallo di tempo in cui debba funzionare, si presta quindi a riprodurre risposte personalizzate, durante i periodi di ferie con cadenze variabili, come quella di Pasqua o quelle estive. Gli annunci (cioè i messaggi) da riprodurre nel "Fuori orario" possono essere direttamente registrati e o caricati a sistema da questa funzione.

4. **QManager** – cliccando sull'icona si accederà al pannello del Supervisore delle code, dal quale sarà possibile monitorare l'operato degli agenti (operatori) delle code. Essendo molto articolato si rimanda all'apposita sezione per l'approfondimento.
5. **Videoconferenza** – cliccando sull'icona si accederà all'interfaccia dalla quale si potrà copiare l'ID (identificativo) della videoconferenza, denominare in modo specifico la stanza virtuale da impiegare per la videoconferenza, creare la lista dei partecipanti, ricercandoli tra quelli censiti in rubrica. Al fine di poter invitare i destinatari a partecipare alla videoconferenza, è necessario che siano dotati di indirizzo email a cui inoltrare gli inviti. Con il pulsante *Avvia* si dà inizio alla videoconferenza, di cui l'utente che ha creato la stanza sarà il moderatore.
6. **Box cerca o componi** – consente di ricercare in rubrica la persona o l'azienda di cui si sia indicato il nominativo o la denominazione oppure, nel caso in cui si sia direttamente scritto il numero di un intero o un recapito telefonico, battendo *Invio* oppure facendo clic sul successivo pulsante *Chiama* si avvierà la chiamata. Facendo clic su un interno o un recapito del contatto della rubrica ricercato, si avvierà automaticamente la chiamata mediante la funzione di clic2call.
7. **Pulsante Chiama** – facendo clic su tale pulsante, si avvierà la chiamata verso l'interno o il recapito specificati nel *Box cerca o componi*.
8. **Notifiche** – questa icona a forma di campanella, quando sovrascritta con dei numeri, starà ad indicare le notifiche ricevute di comunicazioni varie (chiamate perse, chat o in casella vocale). Facendo clic sul simbolo della campanella saranno mostrate le diverse notifiche.
9. **Impostazioni** – da questa icona si accede alla sezione impostazioni, tramite la quale sono possibili ulteriori personalizzazioni del comportamento della CTI e del WebPhone. Si rimanda all'apposita sezione per gli approfondimenti.
10. **Dispositivo impiegato** – facendo clic su questa icona, sarà mostrato l'elenco dei dispositivi telefonici (es.: telefono fisso, cordless, telefono di casa, WebPhone, ecc.) impiegati da un utente, consentendo di selezionare quello da impiegare in abbinamento alla CTI per le telefonate in uscita. Per comprendere meglio la funzione, ipotizziamo che all'utente siano associati tutti i dispositivi sopra indicati tra parentesi e che questi abbia selezionato come dispositivo da impiegare con la CTI il telefono di casa, invece del telefono fisso dell'ufficio, dove l'utente si trovi in quel momento. Chiedendo alla CTI di chiamare un destinatario, la chiamata non partirà direttamente, ma la CTI farà prima squillare il telefono selezionato dall'utente (in questo esempio quello di casa) e se l'utente non provvederà ad alzare la cornetta o a rispondere allo squillo iniziale della CTI, la chiamata non partirà. Questa procedura è appositamente studiata per evitare errori dell'utente e cioè che questi possa indicare come dispositivo associato alla CTI, uno diverso da quello che egli stia realmente impiegando. Con il WebPhone (se disponibile e selezionato) la chiamata invece partirà sempre direttamente, perché l'utente sta già facendo uso della CTI con la funzione di WebPhone integrata.
11. **Immagine profilo** – qui viene visualizzata la foto profilo o l'icona con funzioni di Avatar dell'utente che ha fatto l'accesso. Prestare sempre attenzione a questa immagine, per comprendere a colpo d'occhio se si stia operando con il proprio utente o con quello di qualcun altro.
12. **Nome utente** – qui viene visualizzato il nominativo dell'utente che ha fatto l'accesso.
13. **Menu della CTI o Menu di stato** – da questo menu è possibile selezionare, tra quelli disponibili, lo stato dell'utente, consultare la documentazione relativa a CTI e WebPhone ed effettuare il Logout (uscita) dal sistema. Per approfondimenti rimandiamo all'apposita sezione.

## 03.02 MENU CTI E INDICATORI DI STATO

Sulla destra, nella barra superiore del pannello della CTI, compare l'immagine con la foto o l'icona profilo dell'utente autenticato, affiancata dal suo nominativo e subito sotto dall'indicazione dello stato corrente dell'utente.

Per modificare lo stato utente impostato, sarà sufficiente fare clic sulla freccetta triangolare rivolta verso il basso e selezionare dal menu che compare, lo stato desiderato tra quelli disponibili, come mostrato nella successiva immagine.



Non è detto che la propria CTI renda visibili tutti gli stati sopra indicati, questo dipende dal fatto che anche questi sono dettati dai privilegi assegnati all'utente.

Significato dei singoli stati utente:

- **Disponibile** – l'utente è disponibile ad essere contattato;
- **Non disturbare** – chiamato anche DND (Do Not Disturb) l'utente è occupato o non vuole essere disturbato, in questa modalità non potrà ricevere chiamate;
- **Inoltro** – scegliendo questo stato, dalla finestra che comparirà, sarà possibile indicare l'interno o il gruppo di risposta o la coda o il numero esterno (fisso o mobile) verso il quale inoltrare le chiamate in entrata verso l'interno;
- **Cellulare** – selezionando questo stato, le chiamate entranti verso l'interno, saranno automaticamente inoltrate al recapito cellulare preassociato all'utente dall'amministratore di sistema;
- **Casella vocale** – questo stato è simile al DND, ma permette al chiamante di lasciare un messaggio vocale all'utente, che verrà avvisato della sua ricezione tramite una notifica e potrà così ascoltarlo quando desidera;

Dal medesimo menu della CTI, sarà anche possibile consultare la documentazione o scegliere di uscire dalla CTI, facendo clic sul pulsante *Logout*.



*Una volta terminata la sessione di lavoro, assicurarsi sempre di averlo comunicato al sistema effettuando correttamente il Logout. Chiudere semplicemente la scheda del browser in cui fosse stata eseguita la CTI, non assicura che anche la sessione venga terminata ed altri potrebbero riaccedere al sistema utilizzando l'indirizzo della CTI.*

### 03.03 BARRA DEI MODULI O PANNELLI

Subito sotto la barra della CTI e del WebPhone è ospitata la barra dei moduli, composta dalle quattro sezioni, riprodotte nella successiva immagine, che richiamano altrettanti pannelli.





Anche in questo caso, la visibilità o meno nella barra dell'intestazione di ciascun modulo è subordinata al fatto che l'utente disponga o meno dei privilegi necessari a visualizzare il modulo.

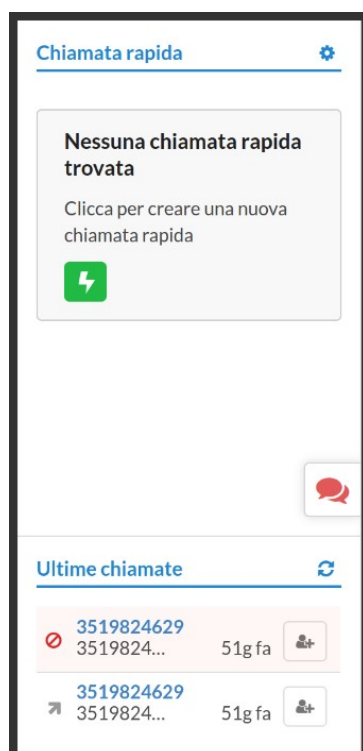
Il modulo attivo, cioè quello correntemente selezionato, si presenta con uno sfondo leggermente più scuro degli altri (ad esempio nell'immagine sopra, il modulo attivo risulta essere quello degli Operatori).

Facendo clic su ciascuna delle sezioni che compongono questa barra, si accederà al relativo pannello.

Per il dettaglio sul funzionamento di ciascun modulo, si rimanda alla sezione specifica.

### 03.04 CHIAMATA RAPIDA E ULTIME CHIAMATE

Sulla destra della barra dei moduli, trovano posto altri due componenti, quello per la chiamata rapida e subito sotto quello contenente l'elenco delle ultime chiamate, così come mostrato nella seguente immagine.



La chiamata rapida o *Speed dial* è un elenco di recapiti che si chiamano di frequente e che per questo vengono resi più agevolmente contattabili, senza doverli ogni volta andare a ricercare all'interno della rubrica aziendale o personale.

Per aggiungere un nuovo *Speed dial*, sarà sufficiente fare clic sull'icona verde con il simbolo di un fulmine bianco all'interno e cercare in rubrica il contatto da mettere in evidenza oppure crearlo ex-novo.

Naturalmente come *Speed dial* potranno essere memorizzati anche quei comandi speciali formati da numeri e caratteri speciali come # e/o \*, che l'amministratore di sistema potrebbe fornire per attivare o disattivare qualche funzione del VideoVox.

Facendo clic sull'icona a forma di ruota dentata, posta sulla destra del titolo "*Chiamata rapida*", sarà possibile importa, esportare o eliminare tutti gli *Speed dial*.

In caso di esportazione i contatti di tipo *Speed dial* saranno racchiusi all'interno di un file con estensione .csv e potranno essere archiviati su un backup o reimportati da un altro utente.

Una volta creati, gli *Speed dial* si presenteranno come mostrato nella seguente immagine.

Qualora lo *Speed dial* si riferisca ad un interno del VideoVox, alla sua sinistra apparirà anche lo stato corrente dell'utente, altrimenti comparirà un punto interrogativo (?), quando non sia possibile conoscerne lo stato.

Facendo clic sul nome dello *Speed dial* oppure sull'icona a forma di telefono si avvierà la chiamata.



Con un clic sull'icona a forma di matita si entrerà in modalità modifica dello *Speed dial*, mentre con un clic sul simbolo del cestino, si potrà eliminare.

Subito sotto la sezione della *Chiamata rapida*, trova posto quella dell'elenco delle *Ultime chiamate*.

Qui è possibile consultare l'elenco delle ultimissime chiamate fatte o ricevute, accanto alle quali comparirà il simbolo di un divieto, qualora la chiamata risulti senza risposta, o una freccia ad indicare se la chiamata fosse entrante o uscente.

Qualora le chiamate siano riferibili ad un interlocutore censito in rubrica, ne apparirà il nome, diversamente ne sarà elencato il recapito telefonico impiegato.

Sulla destra di ciascuna delle chiamate elencate, comparirà un pulsantino, contenente l'icona stilizzata di un omino con il simbolo +. Facendo clic su tale pulsante, sarà possibile aggiungere il contatto in rubrica.

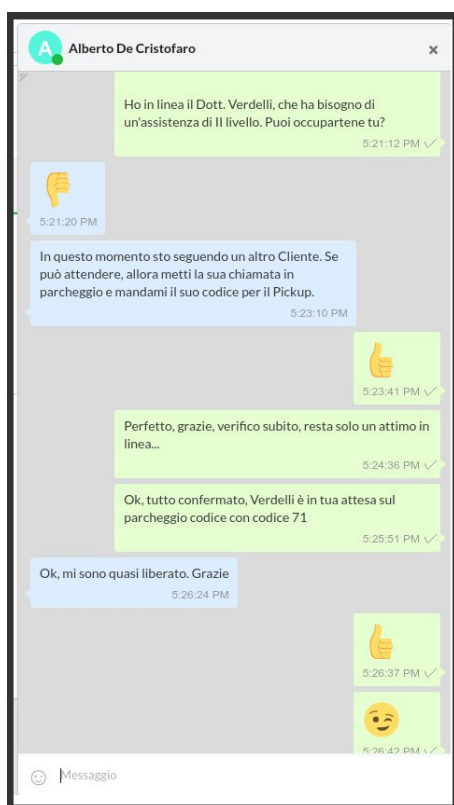
Sulla destra del titolo *Ultime chiamate*, trova posto l'icona caratterizzata da due frecce ricorsive, facendo clic su tale icona, si aggiornerà l'elenco delle ultime chiamate.

### 03.05 CHAT TRA GLI UTENTI

VideoVox PBX è dotato anche di una chat aziendale, impiegabile da tutti gli utenti del sistema, ai quali siano stati assegnati i relativi privilegi.

La chat si rivela molto pratica, quando si debba interagire con utente già impegnato in una conversazione, per comunicargli qualcosa.

Per poter impiegare la chat, occorre innanzitutto effettuare l'accesso (*Login*) alla stessa.



Per farlo occorre effettuare clic sull'icona caratterizzata dal simbolo di un doppio fumetto rosso, posta sulla destra dello schermo all'interno dell'area riservata alle *Chiamate rapide*.

Una volta effettuato il *Login*, l'icona con il doppio fumetto da rossa diventerà verde. A questo punto per aprire la chat, si potrà effettuare un nuovo clic sulla medesima icona. In questo modo apparirà il pannello della chat e l'elenco degli utenti che abbiano effettuato il *Login* alla chat, con lo stato di ciascuno di essi.

Per comunicare via chat con un altro utente, sarà sufficiente selezionarlo e poi scrivere il testo del messaggio, eventualmente accompagnandolo con una delle icone disponibili e infine pigiare *Invio*, per trasmettere la comunicazione, come mostrato nell'immagine posta qui accanto.

Per ciascuno dei messaggi o delle icone inoltrate è indicato l'orario con l'indicazione della fascia antimeridiana (AM) o postmeridiana (PM).

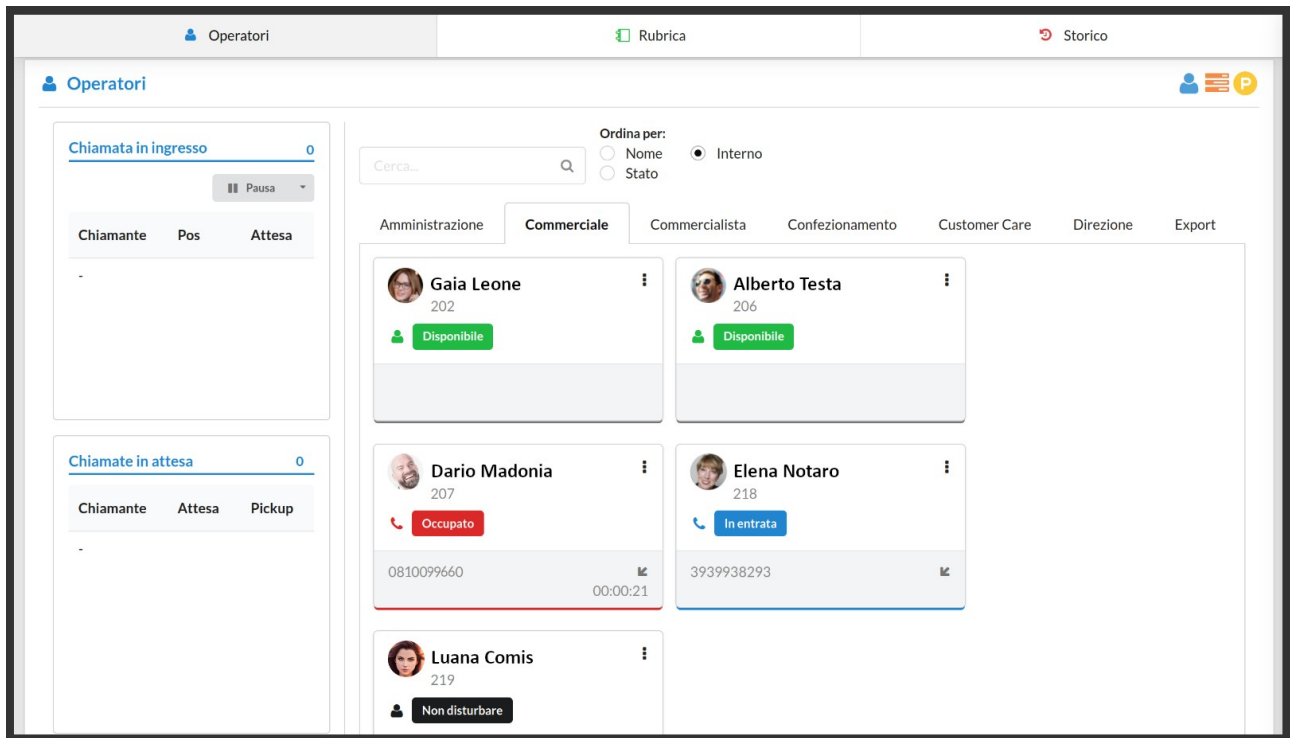
Per uscire dalla chat con un utente, sarà sufficiente fare clic sulla x.

Allo stato la chat di VideoVox non consente di allegare file.

## 03.06 PANNELLO OPERATORI

Il pannello operatori è richiamabile dalla voce “Operatori” posta nell’apposita sezione della *Barra dei moduli o pannelli*.

Come di consueto, anche l’aspetto di questo pannello può presentarsi variabile a seconda dei privilegi assegnati all’utente e può presentarsi simile a quanto raffigurato nella successiva immagine.



Se l’utente beneficia dei relativi privilegi, sulla sinistra del pannello potrebbero comparire i moduli riservati al posto operatore:

- Chiamate in ingresso;
- Chiamate in attesa;

Per le *Chiamate in ingresso*, nell’apposita area comparirà l’elenco delle chiamate in entrata, con l’indicazione del recapito del chiamante, della posizione occupata in coda e del tempo di attesa.

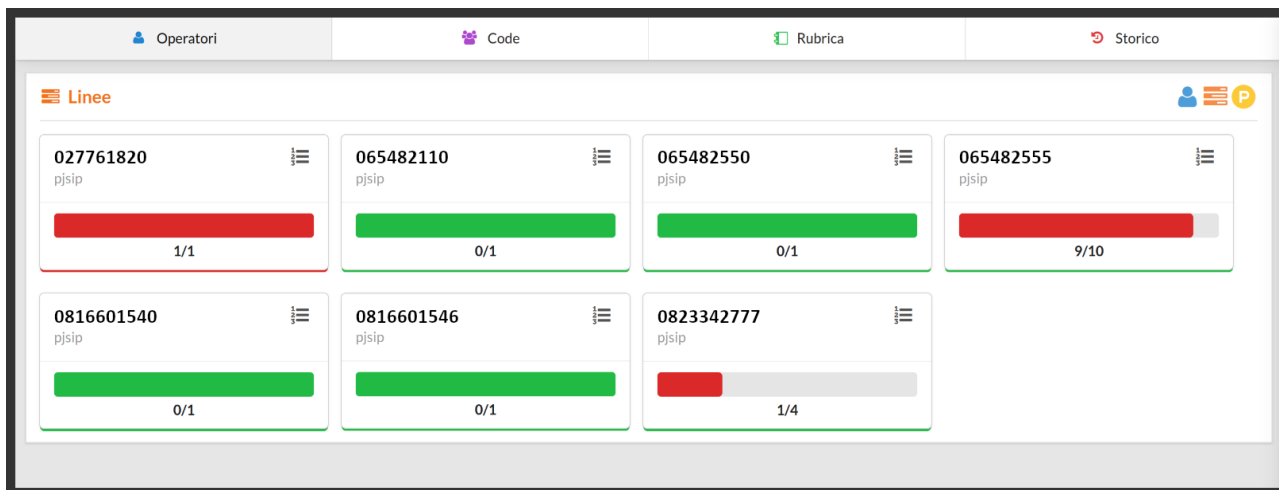
Per le *Chiamate in attesa*, comparirà la lista delle telefonate poste in questo stato, il *recapito* del chiamante, i tempi di attesa e la possibilità di effettuare il *Pickup* (prelievo per forzarne la risposta).

In genere i due moduli sopra indicati, riservati al posto operatore, si adottano quale alternativa agli IVR (risponditori vocali automatici intelligenti), per consentire all’addetto del posto operatore, di smistare manualmente il traffico telefonico entrante, magari effettuando anche una funzione di filtro sullo stesso.

In alto, sulla destra del *Pannello operatori*, trovano posto tre icone, che hanno la funzione di sottomenu:

- **Pannello operatori** – questa icona a forma di omino azzurro stilizzato, consente di tornare alla prima schermata del *Pannello operatori*, quella che elenca gli utenti del centralino e il loro stato.

- **Linee** – questa icona arancione a forma di istogrammi, rimanda alla sezione del *Pannello operatori*, in cui sono visualizzate per ciascuno recapito le linee (o canali voce) disponibili (in verde) e quelle attualmente impegnate (in rosso), come mostrato nella successiva immagine.
- **Parcheggio** – questa icona gialla circolare, con una P bianca al suo interno, rimanda alla gestione del *Parcheggio* delle telefonate, una sorta attesa più evoluta, che sarà approfondita più avanti.



Subito sotto, ecco elencati gli utenti del centralino VideoVox, raggruppati per reparti. Per ciascun reparto è disponibile un'apposita scheda e selezionandone il nome, si visualizzeranno i membri di tale gruppo di lavoro.

Qualora i reparti siano numerosi, una barra di scorrimento orizzontale, consentirà di scorrerli in una direzione o nell'altra. Gli utenti visualizzati per ciascuna scheda del *Pannello operatori*, possono essere ordinati per Nome, per Stato o per numero d'interno.

Per ciascuno utente del centralino, sarà presente un riquadro contenente la foto profilo, il nominativo, l'interno associato, lo stato corrente dell'utente (es.: disponibile, occupato, con una chiamata in entrata, in modalità non disturbare, ecc.).

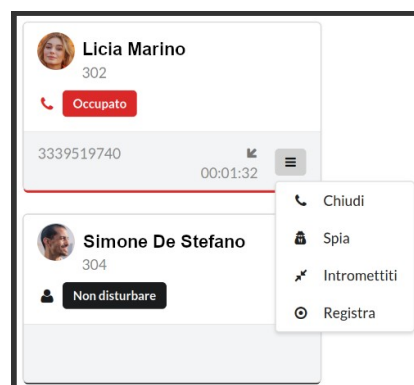
Inoltre nei casi di chiamate che coinvolgano un utente, sarà visualizzato il nominativo o il recapito dell'interlocutore e una freccia contrassegnerà il tipo di chiamata (entrante o uscente).

Nei casi di chiamate in corso, sarà anche visualizzato il tempo trascorso dall'inizio della conversazione.

Quando un utente è libero, facendo clic sul *Kebab menu* (a forma di tre puntini sovrapposti) presente in alto a destra in ciascun riquadro utente, sarà possibile chiamare l'utente, scegliendo quale dei recapiti associati impiegare, oppure si potrà comunicare con lui tramite chat, se l'utente ha effettuato il *Login* al servizio.

Invece quando un utente è impegnato in una conversazione, se i relativi permessi sono abilitati, facendo clic sul *Burger menu* (tre linee grigie sovrapposte) situato nella parte bassa destra del riquadro di ciascun utente occupato, sarà visualizzato un menu contestuale (come mostrato nell'immagine accanto) dal quale saranno possibili ulteriori operazioni quali:

- **Chiudi** – termina la telefonata in corso;
- **Spia** – ascoltare senza essere uditi il contenuto della conversazione;



- **Intromettiti** – aggiungersi alla conversazione in corso, potendo interagire con gli altri partecipanti;
- **Registra** – permette di registrare la chiamata in corso;



Per gli utilizzatori europei, verificare la conformità dell'impiego delle funzioni Intrusione e Spia, con la propria informativa sulla Privacy e con le previsioni del quadro normativo correntemente previsto dal GDPR.

## 03.07 CODE

Le code sono degli spazi di attesa, in cui vengono fatte sostare le chiamate in ingresso. Concettualmente le code potrebbero essere assimilate a dei gruppi di risposta, dai quali però si differenziano per essere molto più sofisticate e flessibili, grazie alle molteplici opzioni configurabili per ciascuna di essa.

Più code possono essere tra loro collegate in cascata, per dar luogo ad **avanzati sistemi di risposta**.

In generale, i membri o operatori di una coda vengono denominati *agenti* e suddivisi in due categorie:

- **agenti statici** – quelli che fanno stabilmente parte di una coda;
- **agenti dinamici** – quelli che possono aggregarsi opzionalmente ad una coda, per fornire “rinforzo”;

Quando l'utente disponga dei necessari privilegi, potrà visualizzare nella *Barra dei moduli o pannelli*, quello delle *Code*;

All'interno del *pannello code*, nell'apposita sezione collassabile, l'utente potrà visualizzare informazioni relative alle code alle quali è abilitato, tra cui:

- **Chiamate perse;**
- **Chiamate non gestite;**
- **Chiamate gestite;**
- **Statistiche sulle chiamate;**

Inoltre, per ciascuna coda alla quale è abilitato, l'utente potrà visualizzare:

- **Chiamate totali;**
- **Chiamate in attesa;**
- **Chiamate connesse;**
- **Agenti loggati;**
- **Attesa minima;**
- **Attesa massima;**

Sarà inoltre visualizzato l'elenco delle chiamate in attesa per la coda, con l'indicazione per ciascuna di esse di:

- **Nome o recapito del chiamante;**
- **Posizione di attesa;**
- **Tempo di attesa;**

Mentre per le chiamate connesse, sarà visualizzato un elenco con le seguenti informazioni per ciascuna di esse:

Chiamante	Posizione	Attesa
3496559684 3496559684	1	::

- **Nome o recapito del chiamante;**
- **Agente** che ha in carico la chiamata;
- **Durata** della chiamata;

Per ciascuna coda di cui è membro, l'utente potrà compiere delle azioni, come ad esempio porsi in pausa, comunicando al sistema la motivazione (es.: pausa pranzo, emergenza o attività di backend).

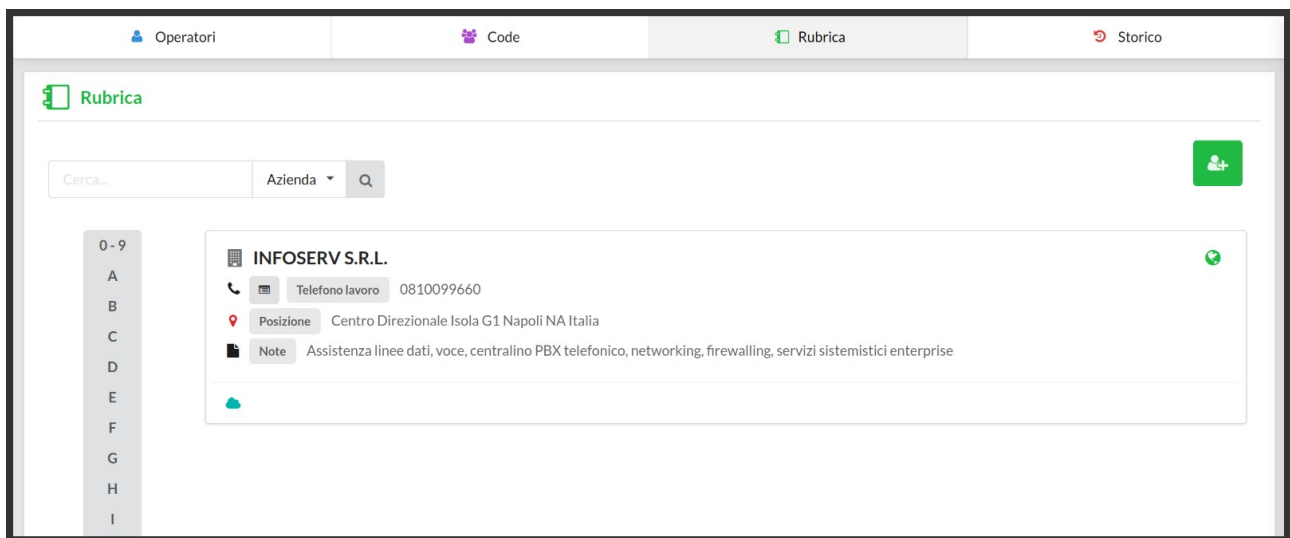
L'utente potrà anche compiere tale operazione in maniera generalizzata, mettendosi in pausa da tutte le code ed eventualmente successivamente ricollegandosi nuovamente a tutte, mediante un'apposita operazione di *Login*.

Quando un utente si pone in pausa da una coda, il numero di agenti visualizzato per tale coda sarà decrementato.

## 03.08 RUBRICA

VideoVox mette a disposizione dell'utente abilitato diverse rubriche, per censire i contatti.

Per visualizzare il *pannello della rubrica* occorre fare clic sulla voce "Rubrica" posta nell'apposita sezione della *Barra dei moduli o pannelli*, che dovrebbe visualizzare una schermata simile a quella raffigurata nella seguente immagine.



Di base la rubrica del VideoVox PBX si compone di almeno due tipologie:

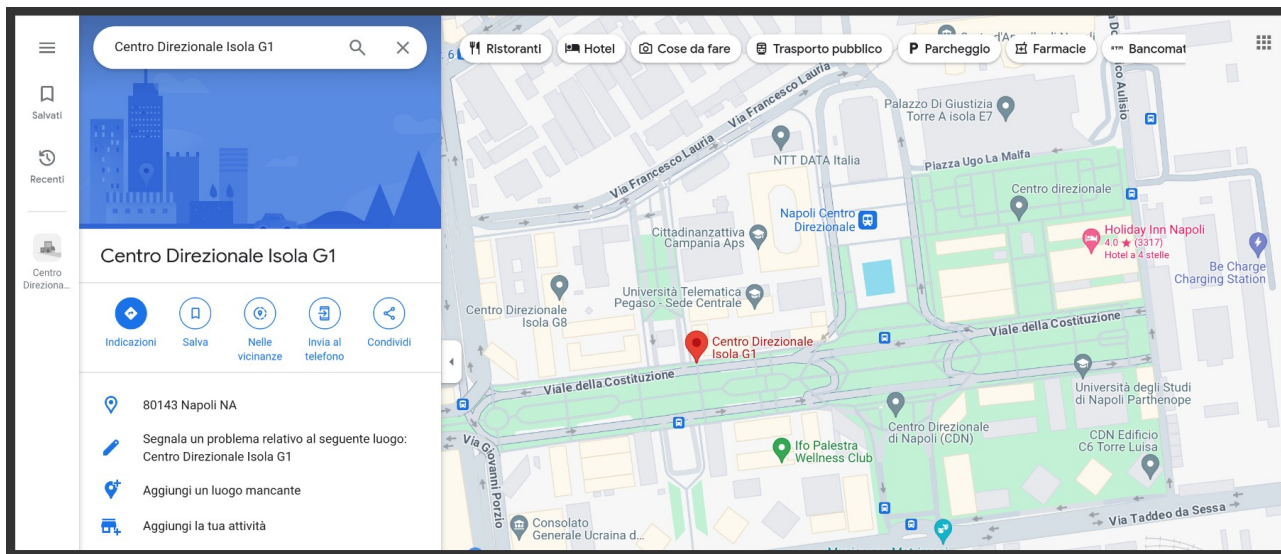
- **Rubrica pubblica** – accessibile a tutti gli utenti abilitati;
- **Rubrica privata** – accessibile solo al singolo utente;

Per ricercare un contatto in rubrica, si potrà digitarne il nominativo nel riquadro di ricerca, eventualmente restringendo la ricerca alle sole aziende o alle persone, a seconda delle necessità e poi avviarne la ricerca con un clic sul pulsante contenente un'icona a forma di lente d'ingrandimento.

In tal modo, se presente, verrà visualizzata la scheda ricercata.

Facendo clic su uno dei recapiti indicati nella scheda del contatto, si avvierà immediatamente la chiamata, grazie alla funzione di clic2call.

Facendo invece clic sul segnaposto, se l'indirizzo è stato correttamente riportato, si aprirà automaticamente Google Maps, con l'indicazione dell'ubicazione della sede del contatto, come mostrato nella seguente immagine.



Per aggiungere un contatto alla rubrica, sarà sufficiente fare clic sul pulsante verde posto in alto a destra nel *Pannello della rubrica* e compilare la finestra che comparirà, con tutte le informazioni utili.

Le chiamate da o verso i contatti censiti in rubrica, saranno identificate con il relativo nominativo, così da renderne più agevole il riconoscimento.

È altresì possibile mettere a punto degli automatismi per consentire la periodica importazione di ulteriori rubriche da applicativi di terze parti. Per maggiori informazioni interpellare l'assistenza INFOSERV.

### 03.09 STORICO

Selezionando il pannello *Storico*, è possibile consultare l'elenco delle chiamate, suddivise in *Chiamate personali*, *Chiamate del centralino* (cioè gestite da tutti), *Chiamate dei gruppi* (di appartenenza) e *Casella vocale* da cui si potranno consultare ed ascoltare i messaggi ricevuti in casella vocale.

Anche l'aspetto del pannello *Storico* delle chiamate è subordinato ai privilegi assegnati all'utente, pertanto l'aspetto potrebbe presentarsi diverso da quello mostrato in questa guida.

Selezionando il tipo di chiamate da consultare e agendo sui filtri a disposizione, si potrà ottenere un elenco in cui le chiamate saranno suddivise in diverse schede:

- **Perso** – elenco delle chiamate perse
- **Esterne in ingresso** – elenco delle chiamate ricevute in entrata
- **Esterne in uscita** – elenco delle chiamate effettuate
- **Interne** – elenco delle chiamate tra interni
- **Tutte** – tutte le tipologie di chiamate

Come mostrato nella successiva immagine, per ciascuna chiamata elencata sarà elencata la data e l'ora della chiamata, il recapito *Sorgente* (cioè del chiamante), il recapito o gruppo o interno di *Destinazione*, l'eventuale durata della conversazione, se presente sarà allegata la registrazione della telefonata, che potrà essere riascoltata, scaricata e/o cancellata dal server VideoVox, lo

Stato della chiamata (se risposta o non risposta, a seconda del colore della cornetta e dalla colonna Azioni sarà eventualmente possibile aggiungere il recapito in rubrica).

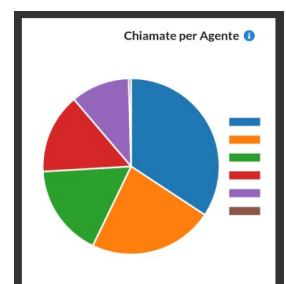
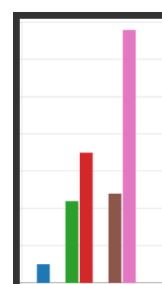
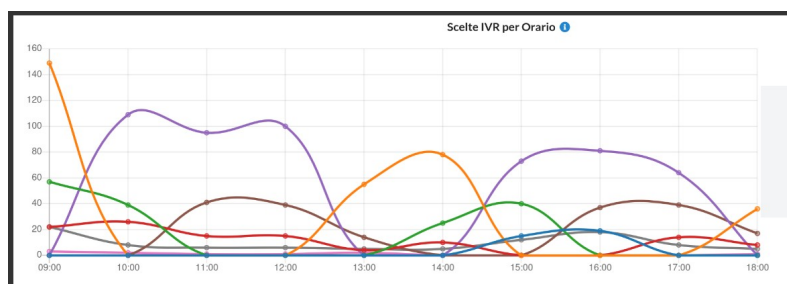
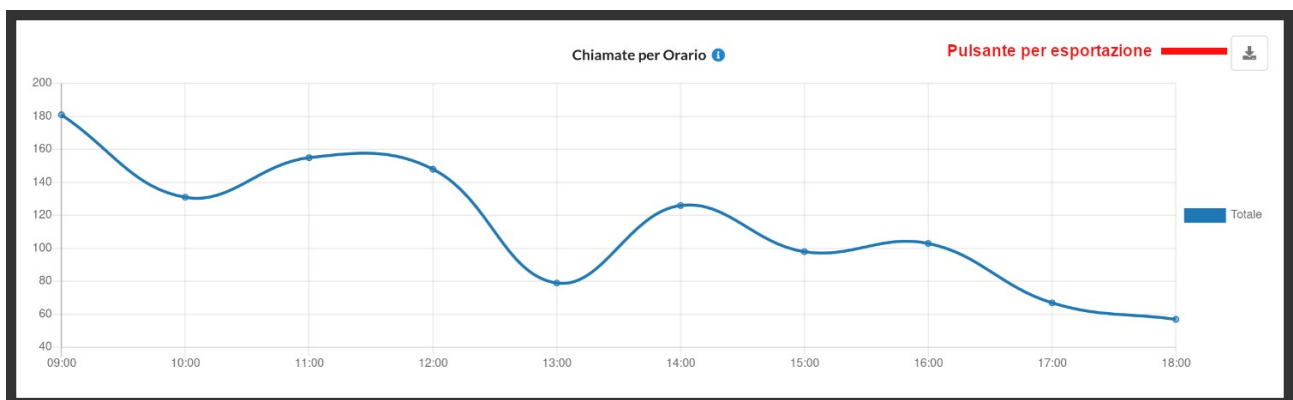
Data	Sorgente	Destinazione	Durata	Registrazione	Stato	Azioni
9 Maggio, 2022 17:42	0813085700	5200	3' 7"	-	📞	👤
9 Maggio, 2022 17:40	3382385738	5300	1' 21"	-	📞	👤
9 Maggio, 2022 17:40	0813088100	5700	3' 26"	-	📞	👤



Attenzione, per ragioni di Privacy, potrebbe capitare che i recapiti elencati vengano oscurati con dei simboli, questo dipende dai privilegi associati all'utente. Qualora tale impostazione non sia conforme a quella desiderata, contattare l'amministratore di sistema.

Facendo clic sul pulsante *Report*, posto in alto a sinistra nel pannello *Storico*, sarà possibile accedere con le medesime credenziali utente, alla reportistica sulle chiamate, che in certi casi potrà anche essere esportata in file di tipo .PDF oppure .PNG o ancora .CSV per l'importazione nei fogli di calcolo.

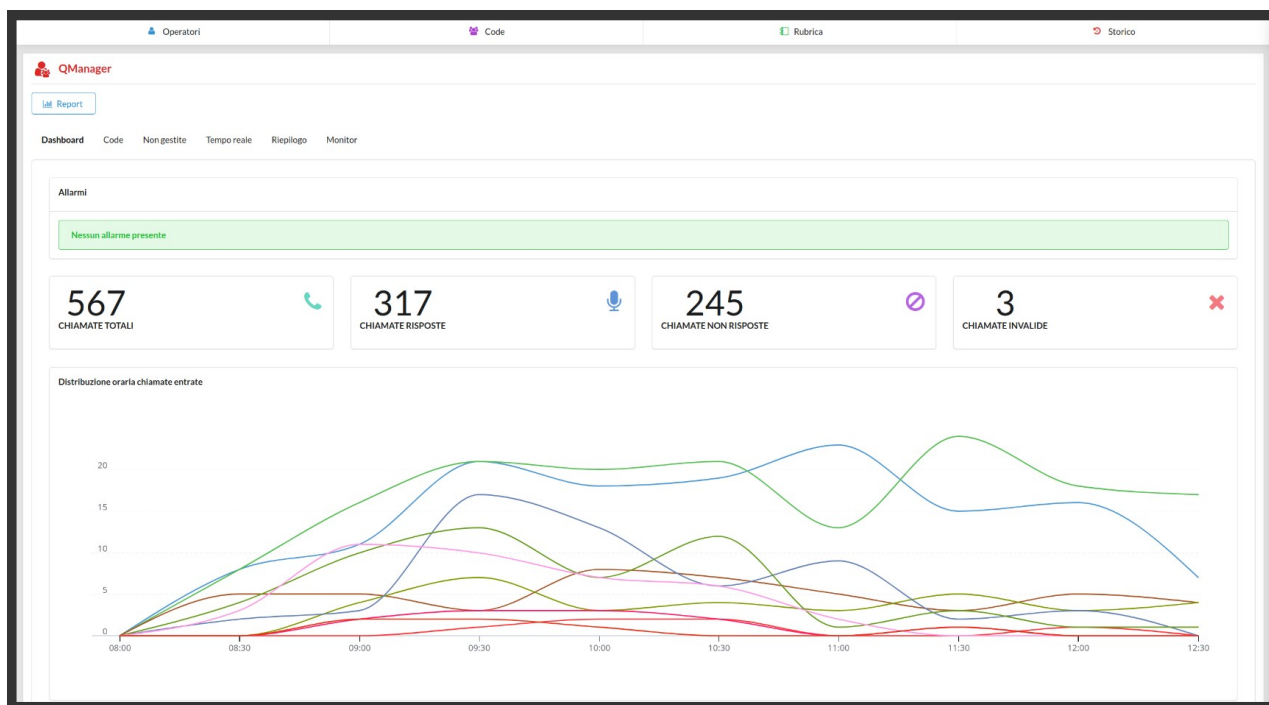
Di seguito riportiamo alcune screenshot estratte dalla sezione *Report*.





## 03.10 QMANAGER

Se abilitato, cliccando sull'icona del *Qmanager* posta nella *Barra della CTI e del WebPhone*, si avrà accesso al pannello per la supervisione delle code, dal quale sarà possibile consultare informazioni e statistiche, sul genere di quelle mostrate nella successiva immagine.



Nel Qmanager trovano posto le seguenti schede:

- **Dashboard** – cruscotto riepilogativo di quanto avviene nelle code;
- **Code** – pannello dal quale è possibile selezionare e analizzare la scheda di ciascuna coda;
- **Non gestite** – per l'analisi delle telefonate non gestite da ciascuna coda;
- **Tempo reale** – analisi real-time di quello che avviene sulle code;
- **Riepilogo** – grafici riepilogativi di quanto avviene sulle code;
- **Monitor** – monitoraggio di quanto sta avvenendo sulle code selezionate;