



IP Office

Esercitazione di esempio con Voicemail
Pro

© 2010 AVAYA Tutti i diritti riservati.

Nota

Sebbene sia stata posta la massima cura nel verificare l'accuratezza e la completezza delle informazioni contenute nel presente documento al momento della stampa, Avaya Inc. non si assume alcuna responsabilità per eventuali errori. Nelle versioni future potrebbero venire inserite modifiche e correzioni alle informazioni contenute in questo documento.

Esonero dalla responsabilità sulla documentazione

Avaya Inc. non è responsabile per qualsiasi modifica, aggiunta o cancellazione effettuata sulla versione originale pubblicata di questa documentazione, a meno che tali modifiche, aggiunte o eliminazioni siano state effettuate da Avaya.

Esonero dalla responsabilità sui collegamenti

Avaya Inc. non è responsabile del contenuto e dell'affidabilità di qualsiasi sito Web a cui si fa riferimento in questa Documentazione e Avaya non avalla necessariamente i prodotti, i servizi o le informazioni contenuti o offerti al loro interno. Non possiamo garantire che tali collegamenti siano sempre attivi, e non abbiamo alcun controllo sulle pagine collegate.

Licenza

L'USO O L'INSTALLAZIONE DEL PRODOTTO CONFERMA L'ACCETTAZIONE DA PARTE DELL'UTENTE DEI TERMINI QUI RIPORTATI E DEI TERMINI GENERALI DI LICENZA DISPONIBILI SUL SITO WEB DI AVAYA A <http://support.avaya.com/LicenseInfo/> (CONDIZIONI GENERALI DI LICENZA). SE NON SI ACCETTA DI SOTTOSTARE A TALI TERMINI, PER OTTENERE IL RIMBORSO O UN ACCREDITO, SI DOVRÀ RESTITUIRE IL PRODOTTO(I) AL PUNTO DI ACQUISTO ENTRO 10 (10) GIORNI DALLA CONSEGNA.

Avaya garantisce all'Utente finale una licenza in base alle norme di licenza qui sotto descritte. Il numero di licenze e di unità di capacità per le quali la licenza è stata concessa è di uno (1), salvo nel caso in cui nella documentazione o in altro materiale a disposizione dell'Utente finale venga espressamente definito un numero diverso di licenze o di unità di capacità. Con il termine Unità di elaborazione si intende un singolo computer. Server indica un'Unità di elaborazione che fungerà da host e sulla quale è stato installato il software al quale potranno accedere più utenti. Software significa il programma per computer, originariamente rilasciato in licenza da Avaya e utilizzato dall'Utente finale, sia come prodotto a se stante sia come prodotto preinstallato sull'hardware. Hardware indica i prodotti hardware standard, originariamente venduti da Avaya e utilizzati dall'Utente finale.

Tipo(i) di licenza: Licenza per la/le Unità di elaborazione (DS).

L'Utente finale può installare e usare ogni copia del software su una sola Unità di elaborazione, a meno che nella documentazione e in altro materiale a disposizione dell'Utente finale venga espressamente dichiarato un numero diverso di Unità di elaborazione. Avaya potrebbe richiedere che la/le Unità di elaborazione venga identificata per tipo, numero di serie, caratteristiche principali, localizzazione o altre specifiche informazioni, oppure richiedere all'Utente finale di fornire ad Avaya queste informazioni tramite i mezzi elettronici definiti da Avaya per questo scopo specifico.

Copyright

A eccezione di quanto diversamente concordato altrove, il Prodotto è protetto da copyright e dalle altre leggi a protezione dei diritti di proprietà. La riproduzione, il trasferimento e o l'uso non autorizzato potrebbe venire perseguito penalmente o civilmente in base alle leggi in vigore. Componenti di terze parti Alcuni programmi software, o loro parti, inclusi nel prodotto potrebbero contenere software distribuito in base ad accordi con terze parti (Componenti di terze parti) che potrebbero prevedere termini che espandono o limitano i diritti di utilizzo di alcune parti del prodotto (Termini di terze parti). Le informazioni che identificano le Componenti di terze parti e i Termini di terze parti applicabili sono a disposizione nel sito Web di Avaya a: <http://support.avaya.com/ThirdPartyLicense/>

Intervento anti-frode di Avaya

Se si sospetta di essere vittime di frodi tariffarie e se si ha necessità di assistenza o supporto tecnico, mettersi telefonicamente in contatto con il Centro di assistenza tecnica di intervento anti-frode al numero +1-800-643-2353 (per gli Stati Uniti e il Canada). La sospetta vulnerabilità della sicurezza dei Prodotti Avaya deve essere comunicata ad Avaya all'indirizzo E-mail: securityalerts@avaya.com. Per avere a disposizione altri numeri di assistenza telefonica, accedere al sito Web di Avaya (<http://www.avaya.com/support>).

Marchi di fabbrica

Avaya e il logo Avaya sono marchi registrati di Avaya Inc. negli Stati Uniti d'America e in altre giurisdizioni. Salvo quanto diversamente stabilito in questo documento, i marchi contraddistinti da ®, TM ed SM sono, rispettivamente, marchi registrati, marchi di fabbrica e marchi di servizio di Avaya Inc. Tutti gli altri marchi di fabbrica sono di proprietà dei loro rispettivi titolari.

Informazioni sulla documentazione

Per avere a disposizione la versione più recente della documentazione, accedere al sito Web di Avaya (<http://www.avaya.com/support>) o al sito delle informazioni di IP Office (<http://marketingtools.avaya.com/knowledgebase/>).

Assistenza Avaya

Avaya mette a disposizione un numero telefonico al quale si potranno comunicare problemi o porre domande relative al proprio centro di contatto. Il numero dell'assistenza telefonica è 1-800-242-2121 (per gli Stati Uniti). Per gli altri numeri dell'assistenza telefonica, visitare il sito Web Avaya: <http://www.avaya.com/support>

Sommario

1. Introduzione

1.1 Configurazione del sistema.....	8
1.2 Esercizi di esempio.....	9

2. Esercitazioni

2.1 Creazione di un nuovo modulo.....	12
2.2 Utilizzo di un timeout Menu.....	14
2.3 Uso di una carattere jolly ? in un menu.....	15
2.4 Uso di una carattere jolly \$ in un menu.....	17
2.5 Registrazione prompt di inserimento.....	18
2.6 Uso di Azione Generica.....	21
2.7 Uso di un'Azione Home per riavviare il flusso di chiamata	23
2.8 Uso di un'azione Domanda vocale.....	25
2.9 Uso dell'azione Sussurro.....	28
2.10 Ricezione messaggi di gruppo.....	30
2.11 Uso dell'azione Gruppo chiamata.....	32
2.12 Uso dell'Editor condizioni.....	34
2.13 Uso delle variabili definite dall'utente.....	38
2.14 Torna a modulo e riutilizzo dei moduli.....	42
2.15 Creazione di un assistente gruppo di suoneria	46
2.16 Uso di un'azione Posizione in coda.....	48
2.17 Aggiunta di un'azione Tempo stimato in coda.....	49
2.18 Ancora in coda	50
2.19 Inoltro di messaggi a più utenti.....	51
2.20 Creazione di un assistente personale per un utente...	52
2.21 Uso di un punti d'inizio predefinito.....	53
2.22 Uso di un'azione Trasferimento assistito.....	54
2.23 Uso dell'azione Esegui menu di configurazione.....	56
2.24 Uso dell'azione Imposta allarme.....	57
2.25 Uso di un punto d'inizio di richiamata.....	58
2.26 Utilizzando l'azione orologio.....	59
2.27 Uso di un'azione Post selezione.....	60
2.28 Uso di campagne.....	61
2.29 Raccolta dei risultati della campagna.....	65
2.30 Tabella NameWavs.....	68
Index	0

Capitolo 1.

Introduzione

1. Introduzione

Questi esercizi sono per chiunque deve apprendere come configurare e personalizzare il funzionamento delle cassette postali Voicemail Pro. Si presume la conoscenza di alcune nozioni di telefonia e di IP Office Manager.

Se si eseguono gli esercizi in sequenza, si apprende come:

- Impostare un assistente automatico.
- Instradare i chiamanti all'assistente automatico.
- Usare le diverse opzioni del menu.
- Riregistrare i prompt tramite il telefono.
- Usare i moduli e accedere da un telefono.
- Riusare i moduli in altri flussi chiamata.
- Impostare le condizioni.
- Personalizzare un flusso chiamata per utenti che raccolgono e lasciano messaggi.
- Personalizzare messaggi e le azioni disponibili per i chiamanti in coda.
- Usare le campagne per che Voicemail Pro agisca con un call center automatico.



Note

1. Alcune acquisizioni di schermate sono state leggermente modificate per migliorare la chiarezza di alcuni flussi di chiamata. Ciò non influenza il modo in cui gli esercizi funzionano.
2. I flussi di chiamata usati in questi esercizi sono solo esempi e non intendono riflettere un assistente automatico di un cliente reale e altre funzioni voicemail.
3. È possibile scaricare un file zip contenente gli esercizi. Per ulteriori informazioni, vedere [Esercizi di esempio](#)⁹.

1.1 Configurazione del sistema

Si consiglia che la maggior parte della configurazione IP Office sia inserita nelle impostazioni predefinite.

Uso di IP Office Manager, impostare i seguenti utenti e gruppi sul sistema IP Office. Come una vera installazione di voicemail cliente, è importante che gli utenti e i gruppi siano correttamente configurati prima dell'installazione di voicemail. Voicemail basa le cassette postali sui nomi utente e gruppo di suoneria, pertanto, modificando un nome si crea una nuova cassetta postale.

1. Avviare IP Office Manager e caricare la configurazione di IP Office.
2. Modificare gli  Utenti (e se necessario gli  Interni) in modo da avere due utenti terminali digitali impostati come illustrato nella tabella. Le impostazioni per qualsiasi altro interno non sono fondamentali.

Int.	Nome utente
207	Bob Rogers
208	Kate Smith

3. Modificare le impostazioni  Gruppo suoneria per creare i seguenti gruppi.

Gruppo	ID	Tipo	Membri
Centralino	300	Sequenziale	207
Vendite	301	Sequenziale	208
Assistenza	302	Sequenziale	207, 208
Account	303	Sequenziale	207, 208


4. Unire le modifiche di configurazione.
5. Effettuare le chiamate di prova agli interni e ai gruppi per verificare la configurazione corretta.

Attrezzatura richiesta


Per ulteriori informazioni sull'attrezzatura e i requisiti di installazione, vedere la guida all'installazione e alla manutenzione di Voicemail Pro.

1.2 Esercizi di esempio

L'esercizio di esempio in questo documento può essere scaricato come un file zippato da <http://marketingtools.avaya.com/knowledgebase/ipoffice/general/vmpro/index.htm>.

-  Effettuare questa operazione solo su una macchina di prova.
Tutti i moduli esistenti con lo stesso nome saranno sovrascritti quando il contenuto del file zip viene importato.

Per importare un esercizio di esempio:

1. Aprire Voicemail Pro Client.
2. Selezionare Importa o esporta nel menu File.
3. Selezionare Importa flussi chiamate.
4. Fare clic su Avanti.
5. Nel campo Importare i flussi chiamata da quale file? fare clic su  Sfoglia.
6. Selezionare la cartella voicemail_pro_exercises_callflows.
7. Selezionare il modulo di esercizio richiesto da importare.
8. I dettagli del nome file e l'esercizio associato sono mostrati nella tabella.
9. Fare clic su Apri. Si ritorna alla finestra Importa o esporta flussi chiamate.
10. Fare clic su Avanti. Vengono mostrati i dettagli del modulo selezionato.
11. Fare clic su Fine. Il flusso di chiamate selezionato è importato.
12. Fare clic su Chiudi.

Capitolo 2.

Esercitazioni

2. Esercitazioni

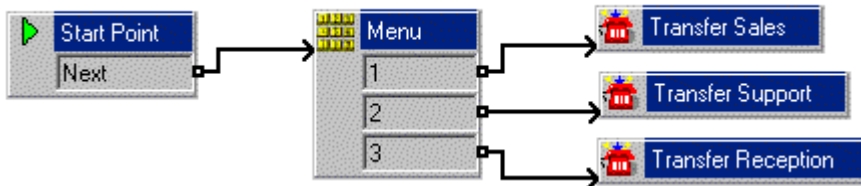
2.1 Creazione di un nuovo modulo

In questo esercizio verrà illustrato l'uso di Voicemail Pro per l'aggiunta di un assistente automatico di base. Nell'esercizio verrà creato un assistente automatico che offre ai chiamanti la scelta da un menu di trasferimento al gruppo Vendite, Assistenza o Centralino.

a. Impostazione del flusso chiamate

Al termine di queste operazioni, il flusso di chiamate è simile all'esempio mostrato.

Modules > AutoAttend



1. Da Avvio > Programmi > IP Office, aprire Voicemail Pro.
2. Fare clic con il pulsante destro del mouse su Moduli e selezionare Aggiungi.
3. Nel campo Nome, digitare *AutoAttende* e fare clic su OK. Il punto di inizio viene inserito nel pannello Dettagli.
4. È necessario aggiungere un menu al punto di inizio.
 - Fare clic sull'azione Punto di inizio per effettuarne la selezione.
 - Fare clic sull'icona Azioni di base e selezionare Menu.
 - Fare clic sul pannello dei dettagli per disporre l'azione.
5. È necessario aggiungere le opzioni di menu 1, 2 e 3.
 - Fare clic con il pulsante destro del mouse sull'azione Menu e selezionare Proprietà.
 - Nella scheda Sequenza a toni, selezionare *1*, *2* e *3* e fare clic su OK. La sequenza a toni deve essere univoca in quanto una come 5 avrà la preferenza su una come 555.
6. È necessario aggiungere le sedi di trasferimento del gruppo Vendite, Assistenza e Centralino.
 - Fare clic sull'icona Azioni di telefonia e selezionare Trasferim..
 - Fare clic sul pannello dei dettagli per disporre l'azione.
 - Aprire le Proprietà dell'azione Trasferimento facendo doppio clic sull'azione Trasferimento.
 - Nella scheda Generale modificare il Nome token in Trasferimento a Vendite.
 - Selezionare la scheda Specifico. Come destinazione inserire *Vendite* (o 301).
 - Selezionare OK.
7. Ripetere il passaggio 6 per creare un'azione di trasferimento per Supporto (302) e Centralino (300).
8. È necessario collegare le azioni.
 - Fare clic sull'icona Connessione nella barra degli strumenti, collegare il risultato Seguinte del Punto di inizio e trascinare nel Menu.
 - Le opzioni presenti nel Menu devono essere collegate alle sedi di trasferimento. Fare clic sull'icona Connessione e collegare *1* a Trasferimento al centralino.
 - Fare clic sull'icona Connessione e collegare *2* a Trasferimento a Assistenza.
 - Fare clic sull'icona Connessione e collegare *3* a Trasferimento a Centralino.
9. Fare clic sull'icona Salva e attiva.
 - Selezionare Sì per rendere permanenti le modifiche.

b. Creazione di un codice funzione interno

Questa parte dell'esercizio illustra come aggiungere un codice funzione di sistema. Il codice funzione consente di effettuare chiamate di prova all'assistente automatico.

1. In IP Office Manager aggiungere il seguente codice funzione. Nell'esempio è stato usato il codice funzione *90 , ma è possibile usare un qualunque codice funzione.

Campo	Immetti
Codice	*90
Funzione	Ascolta Voicemail
Numero di telefono	"AutoAttend"
ID gruppo linee	0

2. Salvare la configurazione sull'unità IP Office.
3. Verificare il codice funzione componendo *90 da un qualunque interno ad eccezione del 207.
 - Premere 3 , dopodiché dovrebbe aver luogo il trasferimento al gruppo Centralino (nell'esempio, l'interno 207).

c. Creazione di instradamento delle chiamate esterne

Questa parte dell'esercizio illustra i passaggi su come impostare l'instradamento di tutte le chiamate vocali in entrata all'assistente automatico creato nel precedente esercizio. Questa operazione viene eseguita modificando l'instradamento predefinito per le chiamate vocali in entrata.

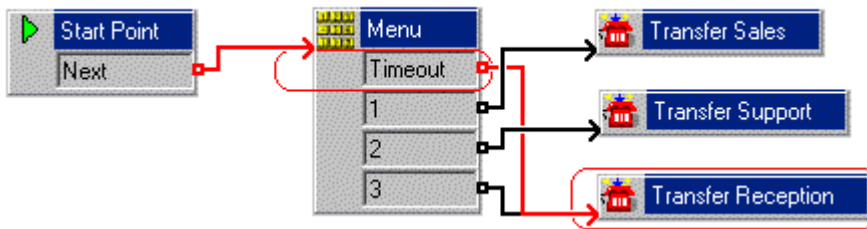
1. In IP Office Manager, selezionare l'instradamento predefinito per le chiamate vocali in entrata. La Destinazione è impostata come gruppo Principale.
2. Modificare la Destinazione in *VM:AutoAttend*.
3. Fare clic su OK.
4. Salvare e inviare la configurazione sull'unità IP Office.
5. Se si dispone di una configurazione telefono esterna, effettuare una chiamata in entrata.
 - Premere 3 , dopodiché dovrebbe aver luogo il trasferimento al gruppo Centralino (nell'esempio, l'interno 207).




2.2 Utilizzo di un timeout Menu

In questa parte dell'esercizio verrà illustrato come aggiungere un'opzione Timeout al menu per trasferire i chiamanti al Centralino. Quando un chiamante effettua una selezione Sequenza a toni viene trasferito al gruppo Centralino.

Al termine di queste operazioni, il flusso di chiamate è simile all'esempio mostrato. Le voci mostrate in rosso sono le azioni che verranno aggiunte durante questo esercizio.

Modules > AutoAttend

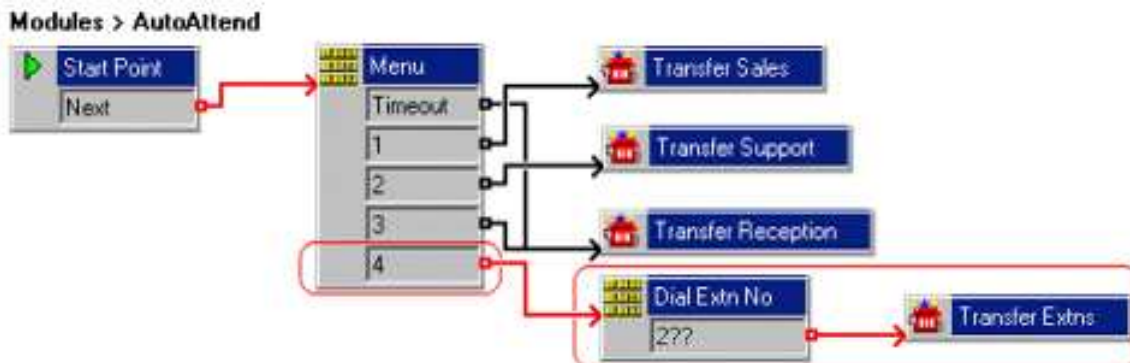


1. È necessario aggiungere l'opzione Timeout all'azione Menu.
 - Selezionare il modulo AutoAttend.
 - Aprire le proprietà per l'azione  Menu .
 - Selezionare la scheda Sequenza a toni. Selezionare l'opzione Attendere selezione tasto per massimo e immettere 8.
 - Selezionare OK. L'azione Menu ora presenta un risultato Timeout .
2. Connettere Timeout comporta il  Trasferimento a Centralino.
3. Fare clic sull'icona  Salva e attiva.
 - Selezionare Sì per rendere permanenti le modifiche.
4. Verificare la nuova voce di menu.
 - Da un interno diverso da 207, effettuare una chiamata di prova al modulo dell'assistente automatico componendo *90.
 - Attendere 8 secondi, dopodiché dovrebbe aver luogo il trasferimento all'interno 207.

2.3 Uso di una carattere jolly ? in un menu

Ai chiamanti viene data l'opzione di comporre il numero di interno dell'utente con cui desiderano parlare. È necessario aggiungere una nuova sequenza a toni al menu. Questa parte dell'esercizio illustra il processo di aggiunta di una sequenza a toni.

Al termine di queste operazioni, il flusso di chiamate è simile all'esempio mostrato. Le voci mostrate in rosso sono le azioni che verranno aggiunte durante questo esercizio.



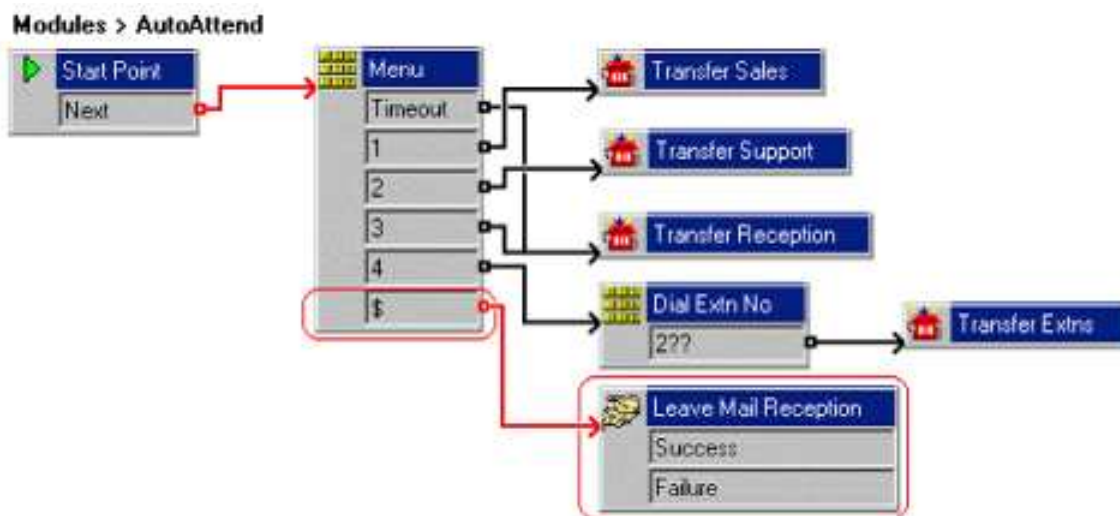
- È necessario aggiungere una nuova opzione al Menu..
 - Selezionare il modulo AutoAttend.
 - Aprire le proprietà per l'azione Menu .
 - Nella scheda Sequenza a toni, selezionare 4 e fare clic su OK.
- È necessario aggiungere una nuova azione Menu contenente un'opzione sequenza a toni 2??. L'opzione di sequenza a toni 2?? va inserita in un menu a parte in quanto è già presente 2 nel nostro primo menu e ha la precedenza su 2?? se si trova nello stesso menu.
 - Fare clic sull'icona Azioni di base e selezionare Menu.
 - Fare clic sul pannello dei dettagli per disporre l'azione.
 - Aprire Proprietà per la nuova azione Menu .
 - Nella scheda Generale modificare il Nome token in *Componi int.*
 - Nella scheda Sequenza a toni, selezionare l'icona Aggiungi. Viene visualizzata la finestra Aggiungi una sequenza a toni.
 - Nel campo Sequenza inserire *2??*
 - Fare doppio clic su OK.
- È necessario aggiungere una nuova azione Trasferisci.
 - Fare clic sull'icona Azioni di telefonia e selezionare Trasferim..
 - Fare clic sul pannello dei dettagli per disporre l'azione.
 - Aprire Proprietà per la nuova azione Trasferisci.
 - Nella scheda Generale modificare il Nome token in *Trasferimento a Int.*
 - Nella scheda Specificatoni, selezionare l'icona Sfogli. Verrà visualizzata la finestra Valori possibili.
 - Selezionare Variabili definite dal sistema.
 - Fare clic sulla freccia Variabili definite dal sistema e selezionare " *\$KEY*" *Mantiene la ultima serie DTMF.*
 - Fare doppio clic su OK.
- È necessario collegare le azioni. Fare clic sull'icona Connessione e collegarsi:
 - 4 a Componi n. int.
 - 2?? a Trasferimento a int.
- Fare clic sull'icona Salva e attiva.
- Verificare la nuova voce di menu.
 - Effettuare una chiamata di prova al moduli dell'assistente automatico componendo *90.
 - Comporre 4.

-
- Immettere un numero interno (diverso da quello che si sta chiamando). Si verrà trasferiti all'interno richiesto.

2.4 Uso di una carattere jolly \$ in un menu

È possibile aggiungere una sequenza a toni in modo che un chiamante possa lasciare un messaggio se non seleziona un'opzione valida dall'assistente automatico. In quest'esempio, il messaggio sarà lasciato nella casella vocale del gruppo Principale usato per gli interni del centralino.

Al termine di queste operazioni, il flusso di chiamate è simile all'esempio mostrato. Le voci mostrate in rosso sono le azioni che verranno aggiunte durante questo esercizio.





- È necessario aggiungere una nuova opzione al Menu..
 - Selezionare il modulo AutoAttend.
 - Aprire le proprietà per l'azione Menu .
 - Nella scheda Sequenza a toni, selezionare l'icona . Viene visualizzata la finestra Aggiungi una sequenza a toni.
 - Immettere \$ nella casella Sequenza.
 - Fare doppio clic su OK.
- È necessario aggiungere un'azione Lascia messaggio.
 - Fare clic sull'icona Azioni per la cassetta postale e selezionare Lascia messaggio.
 - Fare clic sul pannello dei dettagli per disporre l'azione.
 - Aprire Proprietà per la nuova azione Lascia messaggio.
 - Nella scheda Generale modificare il Nome token in *Lascia messaggio centralino*.
 - Nella scheda Specifico selezionare la Cassetta postale e digitare *Centralino*.
 - Fare clic su OK.
- È necessario collegare le azioni.
 - Fare clic sull'icona Connessione e collegare \$ a Lascia messaggio centralino.
- Fare clic sull'icona Salva e attiva.
- Verificare la nuova voce di menu.
 - Effettuare una chiamata di prova ai moduli dell'assistente automatico componendo *90.
 - Immettere un numero errato, ad esempio uno che non è presente nel menu. La voicemail attenderà 5 secondi per l'immissioni di ulteriori cifre. Dopo 5 secondi esegue l'azione successiva al collegamento del risultato \$. In questo caso offre l'opzione di lasciare un messaggio per il gruppo Centralino.

2.5 Registrazione prompt di inserimento

Un annuncio può essere registrato e riprodotto per informare delle azioni disponibili. Le registrazioni vengono salvate come file Wav nella cartella WAV Voicemail Pro. Il percorso predefinito è *C:\Programmi\Avaya\IP Office Voicemail Pro\VM\WAVS*.

a. Registrazione di un annuncio






In questa parte dell'esercizio verrà illustrato come creare un annuncio e configurare il modulo *AutoAttend* per riprodurre l'annuncio come Prompt di inserimento per l'azione Menu.

1. Selezionare il modulo AutoAttend.
2. È necessario che l'annuncio venga registrato e associato all'azione del menu. Aprire Proprietà per l'azione  Menu.
3. Nella scheda Prompt di inserimento, selezionare l'icona  Aggiungi un prompt. Viene visualizzata la finestra Wave Editor.



4. Verrà registrato il messaggio di annuncio. Un messaggio adatto sarà simile al seguente: *"Benvenuti in Avaya". Premere 1 per Vendite, 2 per Assistenza, 3 per il Centralino, 4 per comporre un interno desiderato. In alternativa attendere per ulteriore assistenza. Grazie"*.

Per registrare il messaggio:

- Fare clic sulla freccia Quale dispositivo usare? e selezionare Telefono.
 - Nel campo Interno, digitare il numero interno da cui si desidera registrare.
 - Nel campo Selezionare un file o specificare un nuovo nome digitare *attendant.wav*.
 - Selezionare  Registra. Il telefono che corrisponde al numero interno immesso squillerà e verrà chiesto di registrare il prompt.
 - Dopo aver terminato la registrazione, selezionare  Interrompi.
 - Per riprodurre il messaggio, fare clic su  Riproduci. Per registrare di nuovo il messaggio, selezionare  Registra.
 - Se si è soddisfatti della registrazione, riagganciare il ricevitore.
5. Selezionare Chiudi e quindi OK.
 6. Fare clic sull'icona  Salva e attiva sulla barra degli strumenti.
 7. Verificare il nuovo annuncio.
 - Effettuare una chiamata di prova all'assistente automatico componendo *90. Verrà riprodotto il file *attendant.wav*.

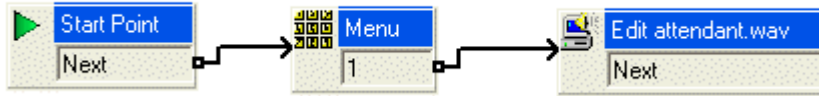
Nota

- Se nel menu è presente un'opzione Timeout, il Timeout inizia quando tutti i file wav immessi nella scheda Prompt di inserimento sono stati riprodotti.

b. Impostazione del modulo RegISTRAZIONI

In questa parte dell'esercizio, verrà illustrato come creare un modulo contenente i file wav registrati. I file sono modificabili facilmente quando sono richiesti per l'uso di un telefono. Al termine di queste operazioni, il flusso di chiamate è simile all'esempio mostrato.

Modules > Recordings



1. È necessario creare un nuovo modulo.

- Fare clic con il pulsante destro del mouse su Moduli e selezionare Aggiungi. Viene visualizzata la finestra Aggiunta di nuovo punto di inizio.
- Nel campo Nome, digitare *Registrazioni*.
- Fare clic su OK.
- Aprire Proprietà per il Punto di inizio nel riquadro dei dettagli.
- Quando si accede a un modulo mediante un codice di scelta rapida, è necessario immettere un codice di accesso. Il codice di accesso è il Pin immesso nell'azione Punto di inizio. Nella scheda Generale inserire *1234* nel campo Pin.
- Fare clic su OK.

2. È necessario aggiungere un'azione Menu.

- Fare clic sull'icona Azioni di base e selezionare Menu.
- Fare clic sul pannello dei dettagli per disporre l'azione.
- Fare clic con il pulsante destro del mouse sull'azione Menu e selezionare Proprietà.
- Nella scheda Sequenza a toni, selezionare *1*.
- Fare clic su OK.

3. È necessario aggiungere un'azione Modifica file audio.

- Fare clic sull'icona Azioni di configurazione e selezionare Modifica file audio.
- Fare clic sul pannello dei dettagli per disporre l'azione.
- Fare clic con il pulsante destro del mouse sull'azione Modifica file audio e selezionare Proprietà.
- Selezionare la scheda Generale. Fare clic sul campo Nome token, digitare *Modifica attendant.wav*.
- Selezionare la scheda Specifico.
- Nel Percorso del file fare clic su Sfoglia. Viene visualizzata la finestra Wave Editor.
- Fare clic sul campo Selezionare un file o specificare un nuovo nome e fare clic su Sfoglia.
- Selezionare il file Wav denominato *attendant.wav*.
- Fare clic su Apri. Si ritorna alla finestra Wave Editor.
- Fare clic su Chiudi. Si ritorna alla finestra Modifica file audio.
- Fare clic su OK.

4. È necessario collegare le azioni. Fare clic sull'icona Connessione e collegarsi:

- Punto d'inizio all'azione Menu.
- 1* all'azione Modifica file audio.

5. Fare clic sull'icona Salva e attiva.

c. Aggiunta di un codice funzione per accedere al modulo registrazioni

In questa parte dell'esercizio, si aggiunge un codice funzione che consente di accedere a questo punto di inizio da un qualsiasi interno.

1. In IP Office Manager aggiungere il seguente codice funzione di sistema.

Campo	Immettere:
Codice	*80
Funzione	Ascolta Voicemail
Numero di telefono	"Registrazioni"
ID gruppo linee	0

2. Salvare la configurazione sull'unità IP Office.

d. Verifica del modulo Registrazioni

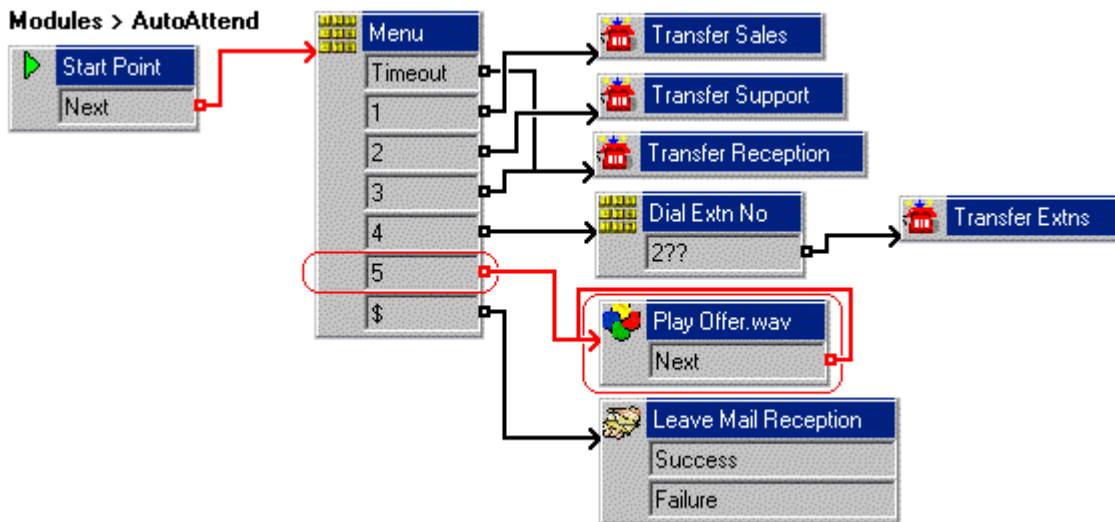
È necessario verificare che il codice funzione *80 consenta la connessione al modulo registrazioni.

1. Comporre *80 da qualsiasi interno.
2. Immettere il PIN 1234
3. Premere 1.
 - Generalmente viene riprodotto l'annuncio.








2.6 Uso di Azione Generica

È possibile permettere ai chiamanti di ascoltare un messaggio specifico, come informazioni su un'offerta promozionale. Questa parte dell'esercizio mostra come aggiungere una sequenza a toni al modulo AutoAttend. Per ripetere l'annuncio ciclicamente, è possibile ricorrere a un collegamento ciclico.


Al termine di queste operazioni, il flusso di chiamate è simile all'esempio mostrato. Le voci mostrate in rosso sono le azioni che verranno aggiunte durante questo esercizio.



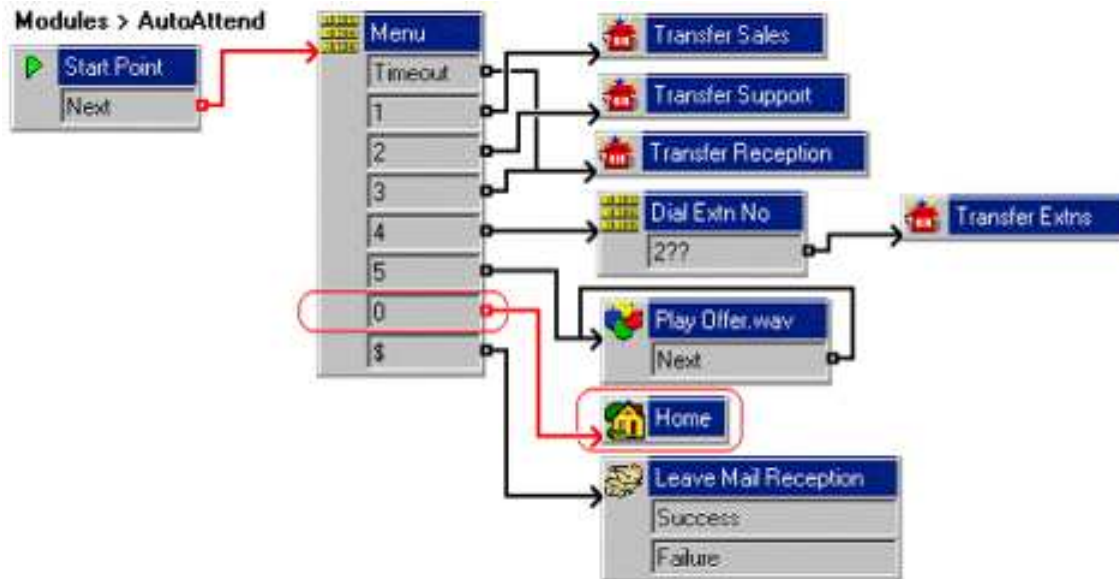
- È necessario aggiungere una nuova opzione al Menu..
 - Selezionare il modulo AutoAttend.
 - Aprire le proprietà per l'azione Menu .
 - Nella scheda Sequenza a toni, selezionare 5 e fare clic su OK.
- È necessario aggiungere una nuova azione Generica.
 - Fare clic sull'icona Azioni di base e selezionare Generica.
 - Fare clic sul pannello dei dettagli per disporre l'azione.
 - Aprire Proprietà per la nuova azione Azione generica.
 - Nella scheda Generale modificare il Nome token in *Riproduci offerta.wav*.
- Verrà registrato il messaggio sulla più recente offerta di vendita. Un messaggio adatto sarà simile al seguente: *"Ultime offerte Avaya– 50% di sconto su tutti i prodotti fino alla fine del mese. Per ulteriori informazioni, rivolgersi all'account manager"*. Per registrare il messaggio:
 - Nella scheda Prompt di inserimento, selezionare l'icona Aggiungi un prompt. Viene visualizzata la finestra Wave Editor.
 - Fare clic sulla freccia Quale dispositivo usare? e selezionare Telefono.
 - Nel campo Interno, digitare il numero interno da cui si desidera registrare.
 - Nel campo Selezionare un file o specificare un nuovo nome digitare *offerta.wav*.
 - Selezionare Registra. Il telefono che corrisponde al numero interno immesso squillerà e verrà chiesto di registrare il prompt.
 - Dopo aver terminato la registrazione, selezionare Interrompi.
 - Per riprodurre il messaggio, selezionare Riproduci. Per registrare di nuovo il messaggio, selezionare .
 - Se si è soddisfatti della registrazione, riagganciare il ricevitore.
 - Fare clic su Chiudi.
- È necessario collegare le azioni.
 - Fare clic sull'icona Connessione e collegare 5 a Riproduci offerta.wav.
 - L'opzione Riproduci offerta.wav Avanti va connessa all'opzione Riproduci offerta.wav. Ciò comporta la ripetizione finché il chiamante non riaggancia. Fare clic sull'icona Connessione e connettere Avanti di nuovo all'inizio di Riproduci offerta.wav.













-
5. Il file assistente.wav va registrato nuovamente per includere la nuova sequenza a toni nell'elenco delle opzioni. Un messaggio adatto sarà simile al seguente: *"Benvenuti in Avaya". Premere 1 per Vendite, 2 per Assistenza, 3 per il Centralino, 4 per comporre un interno desiderato o 5 per ascoltare l'ultima offerta vendita. In alternativa attendere per ulteriore assistenza. Grazie"*. Per registrare di nuovo il messaggio:
- Selezionare il modulo Registrazioni.
 - Aprire Proprietà per la nuova azione  Modifica assistente.wav.
 - Aprire la scheda Specifico.
 - Nel campo Percorso file, fare clic su  Sfoglia. Viene visualizzata la finestra Wave Editor.
 - Selezionare  Registra. Verrà chiesto *"Si sta per registrare sul file 2addendant.wav", continuare?* Fare clic su Sì. Il telefono che corrisponde al numero interno immesso squillerà e verrà chiesto di registrare il prompt.
 - Dopo aver terminato la registrazione, selezionare  Interrompi.
 - Per riprodurre il messaggio, selezionare  Riproduci. Per registrare di nuovo il messaggio, selezionare  Registra.
 - Se si è soddisfatti della registrazione, riagganciare il ricevitore.
 - Fare clic su Chiudi.
6. Fare clic sull'icona  Salva e attiva sulla barra degli strumenti.
7. Verificare la nuova voce di menu.
- Effettuare una chiamata di prova al modulo dell'assistente automatico componendo *90. Verrà riprodotto il file *assistente.wav*.
 - Comporre 5 per ascoltare *offerta.wav*. La registrazione va ripetuta finché la chiamata non viene terminata.

2.7 Uso di un'Azione Home per riavviare il flusso di chiamata

È possibile aggiungere un'opzione in modo che il chiamante possa ascoltare di nuovo l'annuncio. Questa parte dell'esercizio mostra come usare un'azione  Home per far sì che il chiamante possa ritornare all'inizio del modulo.


Al termine di queste operazioni, il flusso di chiamate è simile all'esempio mostrato. Le voci mostrate in rosso sono le azioni che verranno aggiunte durante questo esercizio.



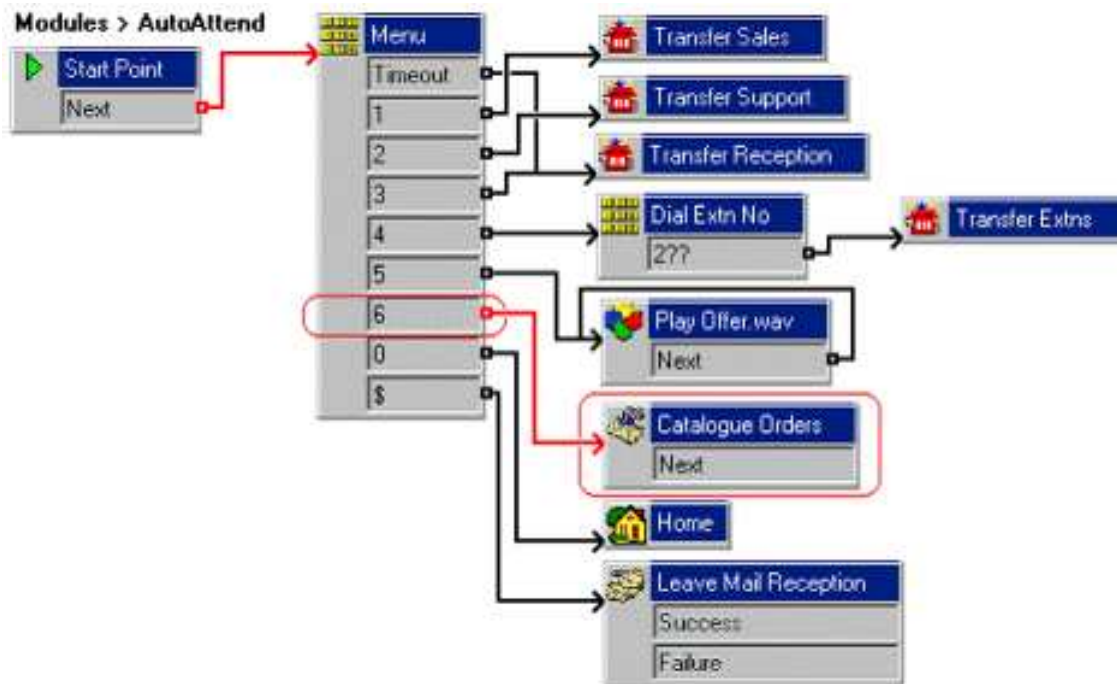
- È necessario aggiungere una nuova opzione al Menu..
 - Selezionare il modulo AutoAttend.
 - Aprire le proprietà per l'azione  Menu .
 - Nella scheda Sequenza a toni, selezionare 0 e selezionare su OK.
- È necessario aggiungere una nuova azione Home .
 - Fare clic sull'icona  Azioni di base e selezionare  Home.
 - Fare clic sul pannello dei dettagli per disporre l'azione.
- È necessario collegare le azioni.
 - Fare clic sull'icona  Connessione e collegare 0 a  Home.
- Il file assistente.wav va registrato nuovamente per includere la nuova sequenza a toni nell'elenco delle opzioni. Un messaggio adatto sarà simile al seguente: *"Benvenuti in Avaya". Premere 1 per Vendite, 2 per Assistenza, 3 per il Centralino, 4 per comporre un interno desiderato o 5 per ascoltare l'ultima offerta vendita. In alternativa attendere per ulteriore assistenza o premere 0 per ascoltare di nuovo le opzioni. Grazie"*. Per registrare di nuovo il messaggio:
 - Selezionare il modulo RegISTRAZIONI.
 - Aprire Proprietà per la nuova azione  Modifica assistente.wav.
 - Aprire la scheda Specifico.
 - Nel campo Percorso file, fare clic su  Sfogliare. Viene visualizzata la finestra Wave Editor.
 - Selezionare  Registra. Verrà chiesto *"Si sta per registrare sul file attendant.wav", continuare?* Fare clic su Sì. Il telefono che corrisponde al numero interno immesso squillerà e verrà chiesto di registrare il prompt.
 - Dopo aver terminato la registrazione, selezionare  Interrompi.
 - Per riprodurre il messaggio, selezionare  Riproduci. Per registrare di nuovo il messaggio, selezionare  Registra.
 - Se si è soddisfatti della registrazione, riagganciare il ricevitore.
 - Fare clic su Chiudi.
- Fare clic sull'icona  Salva e attiva.
- Verificare la nuova voce di menu.
 - Effettuare una chiamata di prova al modulo dell'assistente automatico componendo *90. Verrà riprodotto del menu dell'assistente automatico.





-
- Comporre 0 per ascoltare di nuovo le opzioni .






2.8 Uso di un'azione Domanda vocale

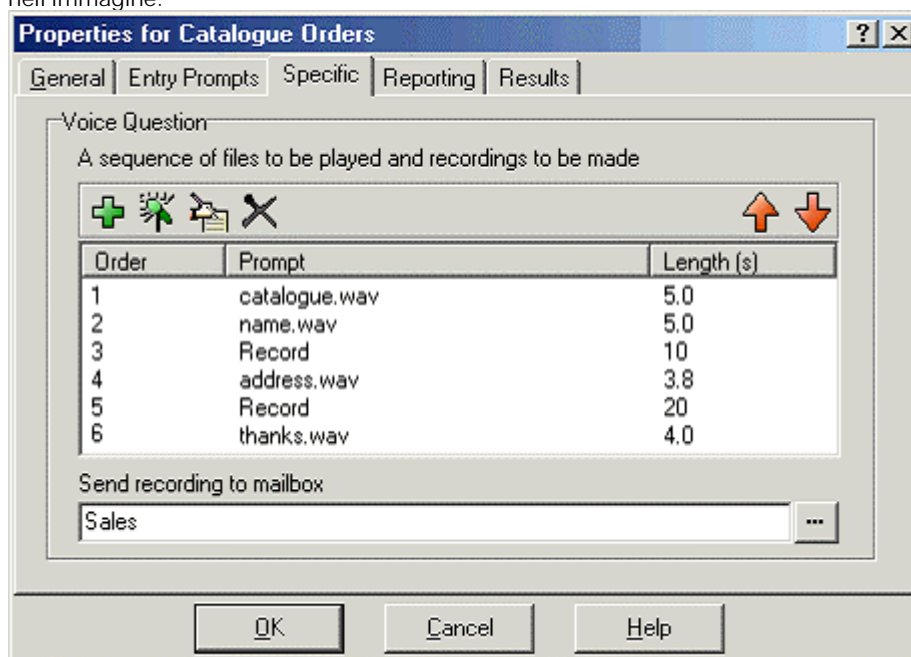
È possibile aggiungere un'opzione in modo che i chiamanti possano lasciare un messaggio in risposta ai prompt preregistrati. L'azione  Domanda vocale è usata per creare questo processo "intervista". In questo esempio, l'azione richiede al chiamante le informazioni su dove desiderano ricevere un catalogo. Vengono effettuate diverse registrazioni e quindi riprodotte in sequenza al chiamante.









Al termine di queste operazioni, il flusso di chiamate è simile all'esempio mostrato. Le voci mostrate in rosso sono le azioni che verranno aggiunte durante questo esercizio.



- È necessario aggiungere una nuova opzione al Menu..
 - Selezionare il modulo AutoAttend.
 - Aprire le proprietà per l'azione  Menu .
 - Nella scheda Sequenza a toni, selezionare 6 e selezionare su OK.
- Va aggiunta una nuova azione Domanda vocale.
 - Fare clic sull'icona  Azioni cassetta postale e selezionare  Domanda orale.
 - Fare clic sul pannello dei dettagli per disporre l'azione.
 - Aprire Proprietà per la nuova azione  Domanda vocale.
 - Nella scheda Generale modificare il Nome token in *Ordini dal catalogo*.
- È richiesta una registrazione che informa il chiamante sulla procedura da seguire. Un messaggio adatto sarebbe simile al seguente: *"Seguire le istruzioni per registrare nome e indirizzo e riceverà il nostro catalogo"*. Per registrare il messaggio:
 - Nella scheda Specifica, selezionare l'icona  Aggiungi un prompt. Viene visualizzata la finestra Wave Editor.
 - Fare clic sulla freccia Quale dispositivo usare? e selezionare Telefono.
 - Nel campo Interno, digitare il numero interno da cui si desidera registrare.
 - Nel campo Selezionare un file o specificare un nuovo nome digitare *catalogo.wav*.
 - Selezionare  Registra. Il telefono che corrisponde al numero interno immesso squillerà e verrà chiesto di registrare il prompt.
 - Dopo aver terminato la registrazione, selezionare  Interrompi.
 - Per riprodurre il messaggio, selezionare  Riproduci. Per registrare di nuovo il messaggio, selezionare  Registra.
 - Se si è soddisfatti della registrazione, riagganciare il ricevitore.
 - Fare clic su Chiudi.
- È necessaria una registrazione che richiede il nome e l'azienda del chiamante. Un messaggio adatto sarà simile al seguente: *"Dica il suo nome completo e l'azienda. Premere cassetto per continuare"*.

- Fare clic sull'icona  e registrare nome.wav.
 - Fare clic su Chiudi.
 - Fare clic sull'icona  Registra risposta, immettere 10 e selezionare OK.
5. È necessaria una registrazione che richiede al chiamante l'indirizzo di consegna. Un messaggio adatto sarà simile al seguente: *"Dica il suo indirizzo completo. Premere cancelletto per continuare"*.
- Fare clic sull'icona  e registrare indirizzo.wav.
 - Fare clic su Chiudi.
 - Fare clic sull'icona  Registra risposta, immettere 10 e selezionare OK.
6. È necessaria una registrazione per ringraziare il chiamante. Un messaggio adatto sarà simile al seguente: *"Grazie, il catalogo sarà inviato all'indirizzo fornito"*
- Fare clic sull'icona  e registrare grazie.wav.
 - Fare clic su Chiudi.
7. Viene visualizzata la finestra Proprietà per Ordini dal catalogo.
- Verificare la sequenza di file da riprodurre e le registrazioni da effettuare verranno visualizzate come nell'immagine.



- In Invia registrazione a cassetta postale, immettere *Vendite*. Tutti i messaggi lasciati vengono memorizzati nella casella di voicemail per il gruppo *Vendite*.
 - Fare clic su OK.
8. È necessario collegare le nuove azioni.
- Fare clic sull'icona  Connessione e collegare 6 a  *Ordini dal catalogo*.
9. Il file assistente.wav va registrato nuovamente per includere la nuova sequenza a toni nell'elenco delle opzioni. Un messaggio adatto sarà simile al seguente: *"Benvenuti in Avaya". Premere 1 per Vendite, 2 per Assistenza, 3 per il Centralino, 4 per comporre un interno desiderato o 5 per ascoltare l'ultima offerta vendita. Per richiedere un catalogo premere 6, in alternativa per ulteriore assistenza o premere 0 per ascoltare di nuovo le opzioni. Grazie"*. Per registrare di nuovo il messaggio:
- Selezionare il modulo Registrazioni.
 - Aprire Proprietà per la nuova azione  Modifica assistente.wav.
 - Aprire la scheda Specifico.
 - Nel campo Percorso file, fare clic su  Sfoglia. Viene visualizzata la finestra Wave Editor.
 - Selezionare  Registra. Verrà chiesto *"Si sta per registrare sul file assistente.wav", continuare?* Fare clic su Sì. Il telefono che corrisponde al numero interno immesso squillerà e verrà chiesto di registrare il prompt.
 - Dopo aver terminato la registrazione, selezionare  Interrompi.
 - Per riprodurre il messaggio, selezionare  Riproduci. Per registrare di nuovo il messaggio, selezionare  Registra.



- Se si è soddisfatti della registrazione, riagganciare il ricevitore.
- Fare clic su Chiudi.
- Fare clic su OK.

10. Fare clic sull'icona  Salva e attiva.

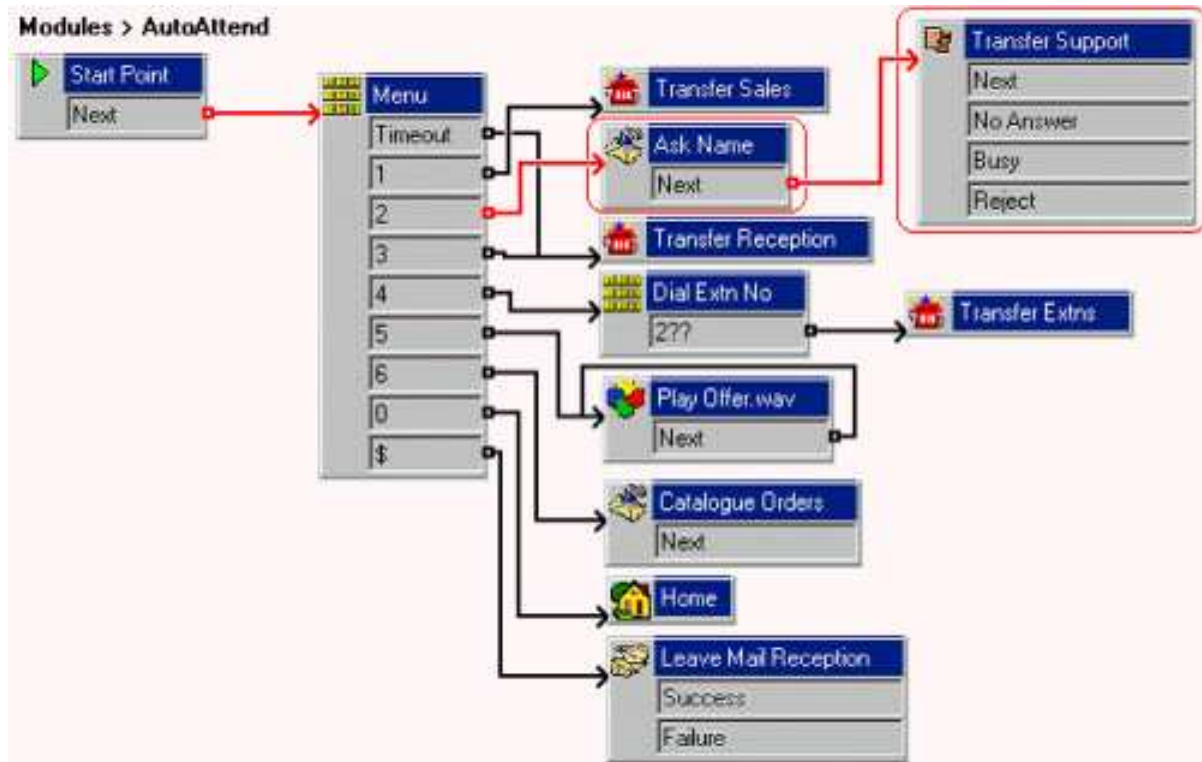
11. Verificare la nuova voce di menu.












- Effettuare una chiamata di prova ai moduli dell'assistente automatico componendo *90.
- Comporre 6 per accedere all'azione Domanda vocale. Registrare il nome e l'indirizzo quando viene chiesto.







2.9 Uso dell'azione Sussurro

In questo esercizio verrà illustrato come registrare il nome del chiamante mediante un'azione  Domanda vocale. Quindi usando un'azione  Sussurro, si passerà la registrazione direttamente a chiunque nel gruppo di suoneria Assistenza risponda alla chiamata. Dopo l'ascolto della registrazione si può scegliere di rispondere o rifiutare la chiamata.


Al termine di queste operazioni, il flusso di chiamate è simile all'esempio mostrato. Le voci mostrate in rosso sono le azioni che verranno aggiunte durante questo esercizio.



1. L'azione  *Trasferimento a Assistenza* va eliminata.
 - Selezionare il modulo AutoAttend.
 - Nel riquadro dei dettagli, fare clic sull'azione  *Trasferimento a Assistenza*.
 - Selezionare Elimina L'azione e il collegamento corrispondente al Menu viene eliminato.
2. Va aggiunta una nuova azione  Domanda vocale.
 - Fare clic sull'icona  Azioni cassetta postale e selezionare  Domanda orale.
 - Fare clic sul pannello dei dettagli per disporre l'azione.
 - Aprire Proprietà per la nuova azione  Domanda vocale.
 - Nella scheda Generale modificare il Nome token in *Chiedi nome*.
3. È necessaria una registrazione che richieda il nome al chiamante. Nell'esercizio 8 (Uso di un'azione Domanda vocale) è stato registrato un messaggio simile a: " *Dica il suo nome completo e l'azienda*". Questa registrazione può essere usata in questa azione.
 - Nella scheda Specifica, selezionare l'icona  Aggiungi un prompt. Viene visualizzata la finestra Wave Editor.
 - Fare clic sull'icona di sfoglia cartella Selezionare un file o specificare un nuovo nome file  .
 - Selezionare Nome.wav e fare clic su Apri.
 - Fare clic su Chiudi.
 - Aggiungere un'ora di risposta di registrazione in secondi. Fare clic sull'icona  Registra risposta, digitare *10* e fare clic su OK.
 - Fare clic su OK.
4. È necessario aggiungere una nuova azione Sussurro.
 - Fare clic sull'icona  Azioni di telefonia e selezionare  Sussurro..
 - Fare clic sul pannello dei dettagli per disporre l'azione.

- Aprire Proprietà per la nuova azione  Sussurro.
 - Nella scheda Generale modificare il Nome token in *Trasferimento a Assistenza*.
 - Selezionare la scheda Specifica. Nel campo Riproduci registrazione a digitare *Assistenza*.
 - Fare clic su OK.
5. È necessario collegare le nuove azioni. Fare clic sull'icona  Connessione e collegarsi:
- 2a  Chiedi nome.
 - Avanti (in  Chiedi nome) a  Trasferimento a Assistenza.
6. Fare clic sull'icona  Salva e attiva.
7. Verificare la voce di menu modificata. Usare qualsiasi interno eccetto 207. L'interno 207 è un membro del gruppo Assistenza e squilla quando la chiamata viene trasferita.
- Effettuare una chiamata di prova al moduli dell'assistente automatico componendo *90.
 - Componi 2. Registrare il nome e il nome dell'azienda quando viene chiesto/dopo il segnale. Si verrà trasferiti automaticamente al gruppo Assistenza.
 - L'interno 207 squillerà. Rispondere alla chiamata. Si ascolteranno i dettagli del nome dei chiamanti e dell'azienda.
 - Premere 1 per accettare la chiamata. Per rifiutare la chiamata riaccangiare.

Nota

- I risultati dell'azione Sussurro  possono essere usati per fornire servizi alternativi ai chiamanti che sono rifiutati, che non ricevono risposta, ecc.

2.10 Ricezione messaggi di gruppo

Nell'esercizio Uso di una domanda vocale, un chiamante ha lasciato un messaggio per il gruppo Vendite. Questo esercizio osserva come gli utenti possono ricevere un'indicazione di messaggio in attesa per i messaggi di gruppo e riceverli.

Per impostazione predefinita per i messaggi dei gruppi di suoneria non viene fornita alcuna indicazione di messaggi in attesa. Sta all'amministratore del sistema stabilire chi deve ricevere questa indicazione di messaggio e quindi configurarla.

- Coloro che ricevono un'indicazione di messaggio in attesa non devono essere membri del gruppo. Tuttavia, i non membri possono accedere alla cassetta postale e ricevere i messaggi se la cassetta postale presenta un codice di accesso.

Abilitazione di una spia di messaggio di attesa gruppo

L'indicazione di messaggi di gruppo in attesa per un singolo utente è configurata mediante l'aggiunta del nome del gruppo ai Numeri di origine dell'utente.

Per configurare l'indicazione di messaggio di gruppo in attesa per un utente:

1. Caricare la configurazione di sistema di IP Office in IP Office Manager.
2. Individuare l'utente e fare doppio clic sulla voce per visualizzare le impostazioni.
3. Selezionare la scheda Numeri sorgente.
4. Fare clic con il pulsante destro del riquadro e selezionare Aggiungi.
5. Nel campo Numero di telefono inserire H seguito dal nome del gruppo. In questo esercizio digitare HVendite.
6. Fare clic su OK.
7. Fare clic su OK.
8. Salvare la configurazione nel sistema IP Office.

Impostazione di un codice di accesso remoto al gruppo

L'accesso alla cassetta postale dai membri del gruppo è consentito senza l'impostazione o l'immissione di un codice di accesso alla cassetta postale.

L'accesso alla cassetta postale del gruppo dagli utenti che non sono membri del gruppo causa o la riproduzione di *"Accesso remoto non configurato su questa cassetta postale"* o la richiesta all'utente del codice di accesso remoto della cassetta postale.

Per impostare un codice di accesso alla cassetta postale di gruppo (codice voicemail):

1. Caricare la configurazione di sistema di IP Office in IP Office Manager.
2. Individuare il gruppo utente e fare doppio clic sulla voce di gruppo per visualizzare le impostazioni.
3. Selezionare la scheda Voicemail.
4. Nel Codice voicemail immettere un codice di accesso componibile per la cassetta postale.
5. Inserire lo stesso codice in Conferma password.
6. Fare clic su OK.
7. Salvare la configurazione nel sistema IP Office.




Ricezione messaggi di gruppo

Se un utente è stato configurato per un'indicazione di attesa per cassetta postale di gruppo vengono abilitati automaticamente una serie di metodi di accesso.

- Mediante uno qualsiasi dei metodi di seguito, ai membri che non appartengono a un gruppo che hanno ricevuto un'indicazione di messaggi di gruppo in attesa verrà chiesto di immettere il numero della cassetta postale e successivamente il codice di accesso. Per sovrascrivere questa configurazione, è possibile anche impostare l'utente come membro del gruppo e disattivarne l'appartenenza.

Telefoni Serie Avaya 4400

Gli utenti con un odi questi telefoni con una chiave Menu  possono accedere alla cassetta postale di gruppo mediante uno dei seguenti metodi.

1. Premere Menu  | Menu .
2. Sul display selezionare Msgi quindi Voce. Una  su una qualsiasi di essi indica che ci sono nuovi messaggi.
3. Viene visualizzato il nome del gruppo insieme al numero di nuovi messaggi. Premere il pulsante di visualizzazione accanto per aprire la cassetta postale del gruppo.

Phone Manager Avaya

Gli utenti che eseguono Phone Manager Lite o Pro possono accedere alla cassetta postale di gruppo attraverso la scheda Messaggio. Questa scheda mostra il nome gruppo e il numero di nuovi messaggi. Fare clic sul nome del gruppo per accedere alla cassetta postale del gruppo.

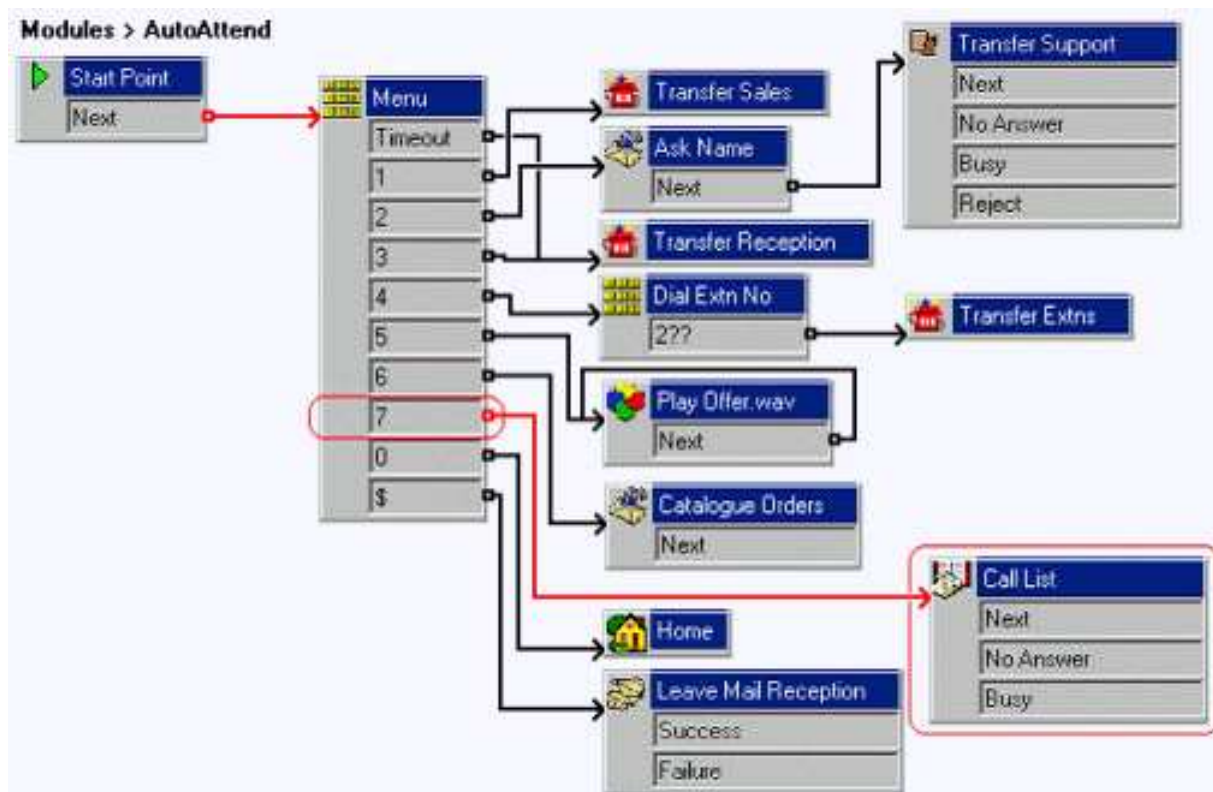
Utilizzo dei codici funzione e dei tasti DSS.

L'accesso alla cassetta postale di gruppo può essere programmato su un numero di codice funzione o un tasto DSS. Essi usano la funzione Ascolta voicemail e il numero di telefono *"?NomeGruppo"*. Ad esempio *"?Vendite"*.






2.11 Uso dell'azione Gruppo chiamata

In questo esercizio è illustrato come aggiungere una sequenza a toni al modulo assistente automatico per consentire ai chiamanti di selezionare il gruppo Account. Tuttavia, piuttosto che essere trasferito a uno qualsiasi nel gruppo che risponde alla chiamata, al chiamante verrà fornito un elenco di interni tra cui scegliere.

Al termine di queste operazioni, il flusso di chiamate è simile all'esempio mostrato. Le voci mostrate in rosso sono le azioni che verranno aggiunte durante questo esercizio.














1. È necessario aggiungere una nuova opzione al Menu..
 - Aprire le proprietà per l'azione Menu .
 - Nella scheda Sequenza a toni, selezionare 7 e fare clic su OK.
2. Va aggiunta una nuova azione Gruppo chiamata.
 - Fare clic sull'icona Azioni di telefonia e selezionare Gruppo chiamata.
 - Fare clic sul pannello dei dettagli per disporre l'azione.
 - Aprire Proprietà per la nuova azione Gruppo chiamate.
 - Selezionare la scheda Specifico.
 - Nel campo Trasferimento a gruppo digitare *Account*.
 - Selezionare l'opzione Richiedi all'utente un elenco dei membri del gruppo.
 - Fare clic su OK.
3. È necessario collegare le nuove azioni.
 - Fare clic sull'icona Connessione e collegare 7 all'azione Gruppo chiamate.
4. Il file attendant.wav va registrato nuovamente per includere la nuova sequenza a toni nell'elenco delle opzioni. Un messaggio adatto sarà simile al seguente: *"Benvenuti in Avaya". Premere 1 per Vendite, 2 per Assistenza, 3 per il Centralino, 4 per comporre un interno, 5 per ascoltare l'attuale offerta di vendita, 6 per richiedere un catalogo o 7 per gli Account. Per ascoltare di nuovo le opzioni, premere 0 o attendere per ricevere ulteriore assistenza. Grazie"*. Per registrare di nuovo il messaggio:
 - Selezionare il modulo RegISTRAZIONI.
 - Aprire Proprietà per la nuova azione Modifica attendant.wav.
 - Aprire la scheda Specifico.
 - Nel campo Percorso file, fare clic su Sfoglia. Viene visualizzata la finestra Wave Editor.

- Selezionare  Registra. Verrà chiesto ' *Si sta per registrare sul file attendant.wav", continuare?* Fare clic su Sì. Il telefono che corrisponde al numero interno immesso squillerà e verrà chiesto di registrare il prompt.
 - Dopo aver terminato la registrazione, selezionare  Interrompi.
 - Per riprodurre il messaggio, selezionare  Riproduci. Per registrare di nuovo il messaggio, selezionare  Registra.
 - Se si è soddisfatti della registrazione, riagganciare il ricevitore.
 - Fare clic su Chiudi.
 - Fare clic su OK.
5. Fare clic sull'icona  Salva e attiva.
6. Verificare la nuova voce di menu da qualsiasi interno tranne 207.
- Effettuare una chiamata di prova al moduli dell'assistente automatico componendo *90.
 - Comporre 7 per accedere all'azione Gruppo chiamate. Verrà riprodotto l'elenco di eccezioni nel gruppo Account . Il nostro gruppo Account contiene gli interni 207 e 208.
 - Comporre l'interno 207.

2.12 Uso dell'Editor condizioni

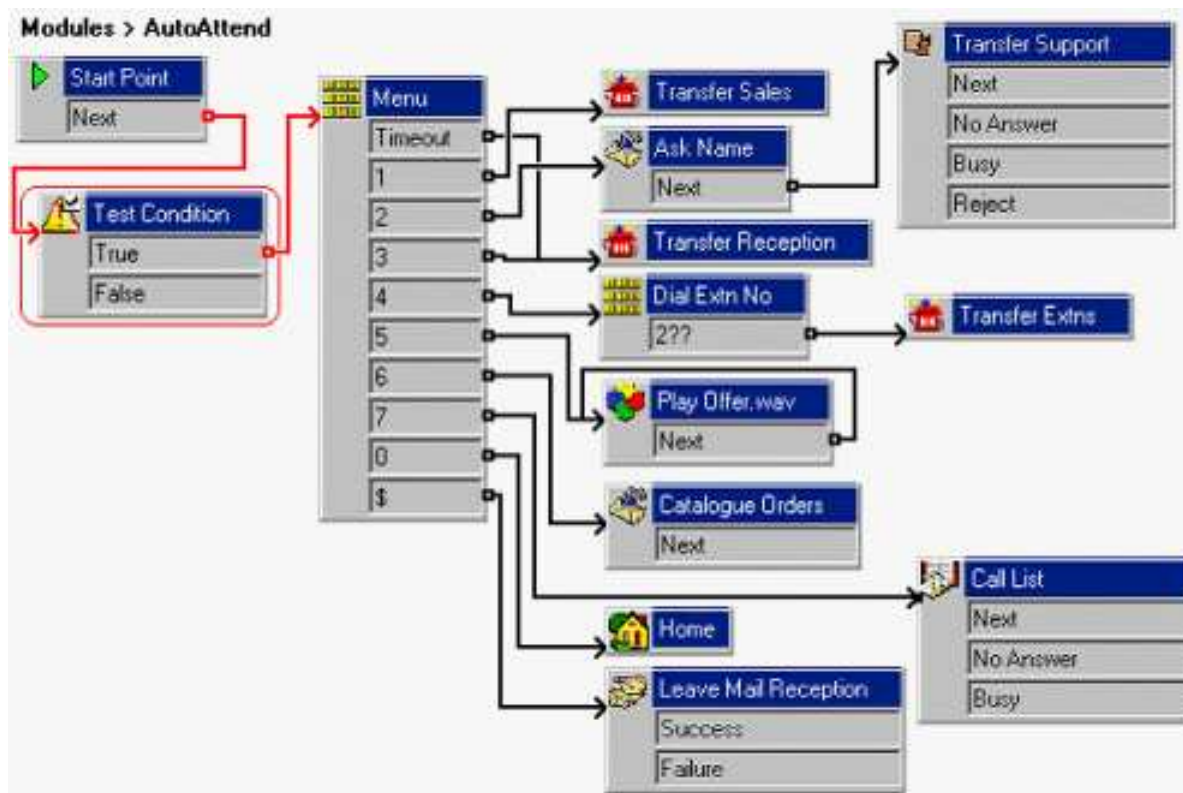
In questo esercizio è illustrato come configurare le condizioni quando l'assistente automatico corrente è usato solo tra le 09:00 e le 18:00, da lunedì a venerdì. Al di fuori di questo orario, i chiamanti ascolteranno un messaggio diverso e sarà chiesto loro di lasciare un messaggio.

a. Creazione della condizione orario assistente

1. Fare clic sull'icona  Editor condizioni. Verrà aperta la finestra Editor condizioni.
2. È necessario creare una nuova condizione.
 - Fare clic sull'icona  Nuova condizione sulla barra degli strumenti. Si apre la finestra Nuova condizione.
 - Inserire il nome della nuova condizione *Assistente*.
 - Fare clic su OK. L'icona  Assistente viene visualizzata nella finestra Editor condizioni.
3. Le condizioni in cui viene usato l'assistente automatico tra le ore 9.00 e 18.00, dal lunedì al venerdì, vanno impostate.
 - Fare clic sull'icona  Elementi. Selezionare  Agenda.
 - Fare clic su  Assistente nella finestra Editor condizioni. Viene aggiunta l'icona dell'Agenda settimanale.
 - Fare doppio clic su  Agenda per aprire i periodi di tempo durante una settimana.
 - Selezionare i giorni da lunedì a venerdì. Non è necessario modificare le ore di inizio e fine dei giorni.
 - Fare clic su OK.
4. Il simbolo  davanti alla condizione Agenda settimanale indica che verrà usata l'impostazione logica 'AND'. Si desidera che l'orario di lavoro corrisponda al lunedì o a martedì ...o venerdì, quindi è necessario modificare l'impostazione logica in 'OR'.
 - Fare clic sull'icona  Logica sulla barra degli strumenti e selezionare  OR.
 - Fare clic sulla condizione Agenda nella finestra Editor condizioni. L'impostazione logica viene modificata in  che rappresenta l'impostazione logica 'OR'.
5. Fare clic su OK.

b. Uso della condizione

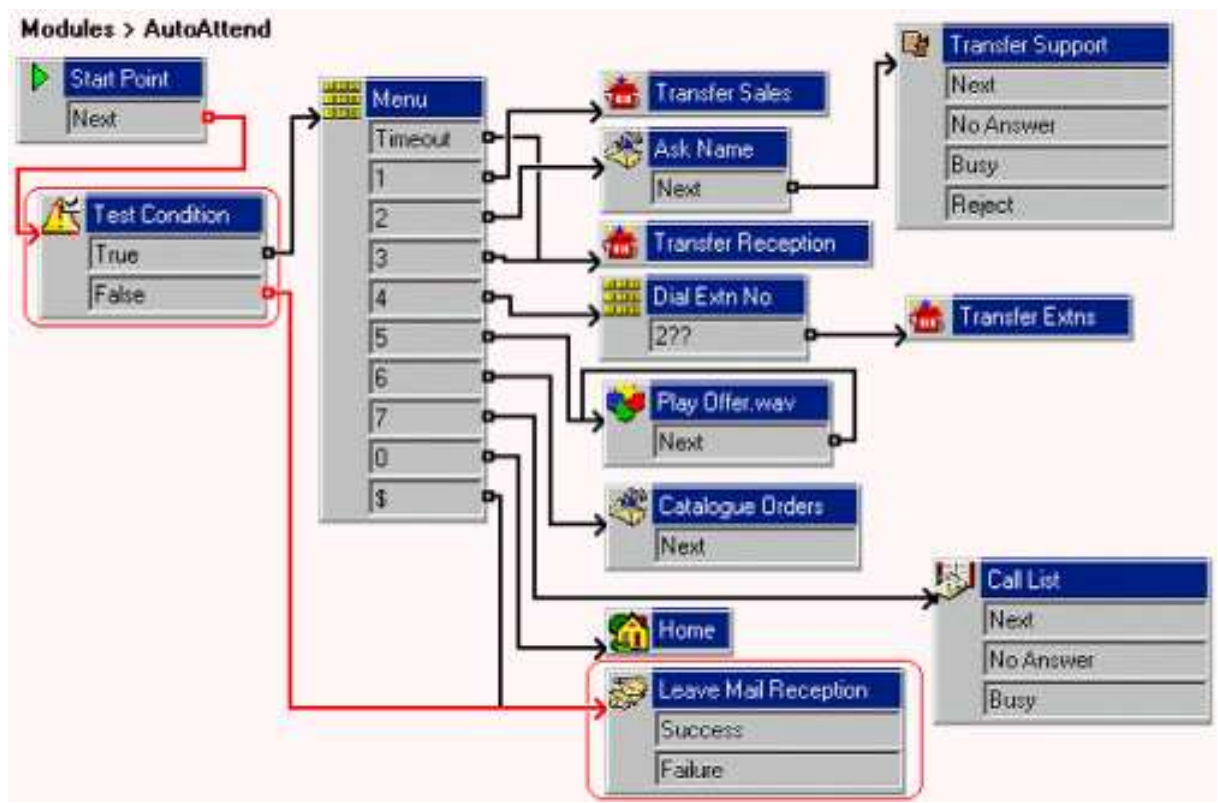
In questa parte dell'esercizio, la condizione Assistente è inclusa nel modulo AutoAttend. Al termine di queste operazioni, il flusso di chiamate è simile all'esempio mostrato. Le voci mostrate in rosso sono le azioni che verranno aggiunte durante questo esercizio.



- Nel modulo *AutoAttend*, eliminare la connessione da Punto d'inizio all'azione Menu.
 - Selezionare la connessione tra Punto d'inizio e Menu.
 - Premere Elimina.
- Va aggiunta una nuova azione Verifica condizione.
 - Fare clic sull'icona Azioni di condizione e selezionare Verifica condizione.
 - Fare clic sul pannello dei dettagli per disporre l'azione.
 - Aprire le proprietà per la nuova Verifica condizione.
 - Selezionare la scheda Specifico.
 - Fare clic sulla freccia Restituisci i risultati della seguente condizione e selezionare la condizione *Assistente*.
 - Fare clic su OK.
- La nuova azione va connessa. Fare clic sull'icona Connessione e collegarsi:
 - Punto d'inizio all'azione Verifica condizione.
 - Vero all'azione Menu.
- Fare clic sull'icona Salva e attiva.
- Verificare la nuova condizione.
 - Effettuare una chiamata di prova al modulo AutoAttend componendo *90. Se si effettua la chiamata tra le ore 9.00 e le ore 18.00, di un giorno infrasettimanale (dal lunedì al venerdì), si riceverà il normale servizio assistente.

c. Aggiunta del servizio Fuori orario

In questa parte dell'esercizio, si aggiungeranno azioni da usare quando una chiamata viene effettuata fuori dall'orario definito dalla condizione appena aggiunta. Al termine di queste operazioni, il flusso di chiamate è simile all'esempio mostrato. Le voci mostrate in rosso sono le azioni che verranno aggiunte durante questo esercizio.





1. Se un chiamante chiama fuori orario va trasferito al centralino voicemail.
 - Fare clic sull'icona Connessione e collegare Falso nell'azione Verifica condizione all'azione Lascia messaggio centralino.
2. Per verificare l'instradamento chiamate fuori orario la Condizione Assistente va modificata in modo che l'orario di fine è già passato.
 - Fare clic sull'icona Editor condizione. Verrà aperta la finestra Editor condizioni contenente la condizione Assistente.
 - Nella condizione Assistente, fare doppio su Agenda.
 - Per il giorno corrente, modificare l'Ora di fine su un'ora già passata.
 - Fare clic su OK per chiudere la finestra Agenda.
 - Fare clic su OK per chiudere la finestra Editor condizioni.
3. Fare clic sull'icona Salva e attiva.
4. Verificare la nuova condizione.
 - Effettuare una chiamata di prova al modulo dell'assistente automatico componendo *90. Dato che si sta accedendo al modulo fuori orario verrà chiesto di lasciare un messaggio nella casella vocale del gruppo centralino.
 - Riagganciare.
5. La condizione Assistente ritorna di nuovo dalle ore 09:00 alle 18:00, dal lunedì al venerdì.
 - Fare clic sull'icona Editor condizione. Verrà aperta la finestra Editor condizioni contenente la condizione Assistente.
 - Nella condizione Assistente, fare doppio su Agenda.
 - Per il giorno corrente, modificare l'Ora di fine su 18:00.
 - Fare clic su OK per chiudere la finestra Agenda.
 - Fare clic su OK per chiudere la finestra Editor condizioni.
6. Fare clic sull'icona Salva e attiva.

2.13 Uso delle variabili definite dall'utente

In questo esercizio verrà illustrato come aggiungere una variabile da usare per determinare il flusso chiamate da presentare al chiamante. Può essere usata ad esempio quando tutto il personale partecipa a una riunione.










a. Creazione di una nuova variabile

1. Fare clic sull'icona  Variabile definita dall'utente. Si apre la finestra Variabili definite dall'utente.
2. Fare clic sull'icona di aggiunta . Si apre la finestra Aggiungi variabile definita dall'utente.
3. Immettere *Centralino* e fare clic su OK. La variabile 'Centralino' è aggiunta alla finestra delle variabili definite dall'utente.
4. Selezionare Aggiorna. Si chiude la finestra Variabili definite dall'utente.

b. Creazione di moduli per modificare il valore delle variabili

In questa parte dell'esercizio è necessario creare due punti moduli, uno per indicare l'orario di lavoro del centralino, l'altro per indicare l'orario di chiusura. Al termine di queste operazioni, il flusso di chiamate è simile all'esempio mostrato. Le voci mostrate in rosso sono le azioni che verranno aggiunte durante questo esercizio.



7. Aggiungere un nuovo  Modulo denominato *CentralinoAperto*.
2. Va aggiunto l'imposta variabile utente.
 - Fare clic sull'icona  Azioni di condizione e selezionare l'azione  Imposta variabile utente.
 - Fare clic sul pannello dei dettagli per disporre l'azione.
 - Aprire Proprietà per la nuova azione  Imposta variabile utente.
 - Nella scheda Prompt di inserimento, selezionare l'icona  Aggiungi un prompt. Viene visualizzata la finestra Wave Editor.
 - Verrà registrato il messaggio di annuncio. Un messaggio adatto sarà simile al seguente: *"Il centralino è aperto"*.
 - Selezionare la scheda Specifica.
 - Fare clic su  Assegna la seguente variabile utente per selezionare *Centralino*.
 - Nel campo con il seguente valore, digitare *aperto*.
 - Fare clic su OK.
3. Collegare il  punto d'inizio all'azione Imposta variabile utente .
4. Ripetere i passaggi descritti in precedenza per creare un modulo denominato *CentralinoChiuso*, dove il valore di Centralino è impostato su *chiuso* e il prompt è *"Il centralino è chiuso"*.
5. Fare clic sull'icona  Salva e attiva.

c. Aggiunta di codici funzione per accedere al valore della variabile

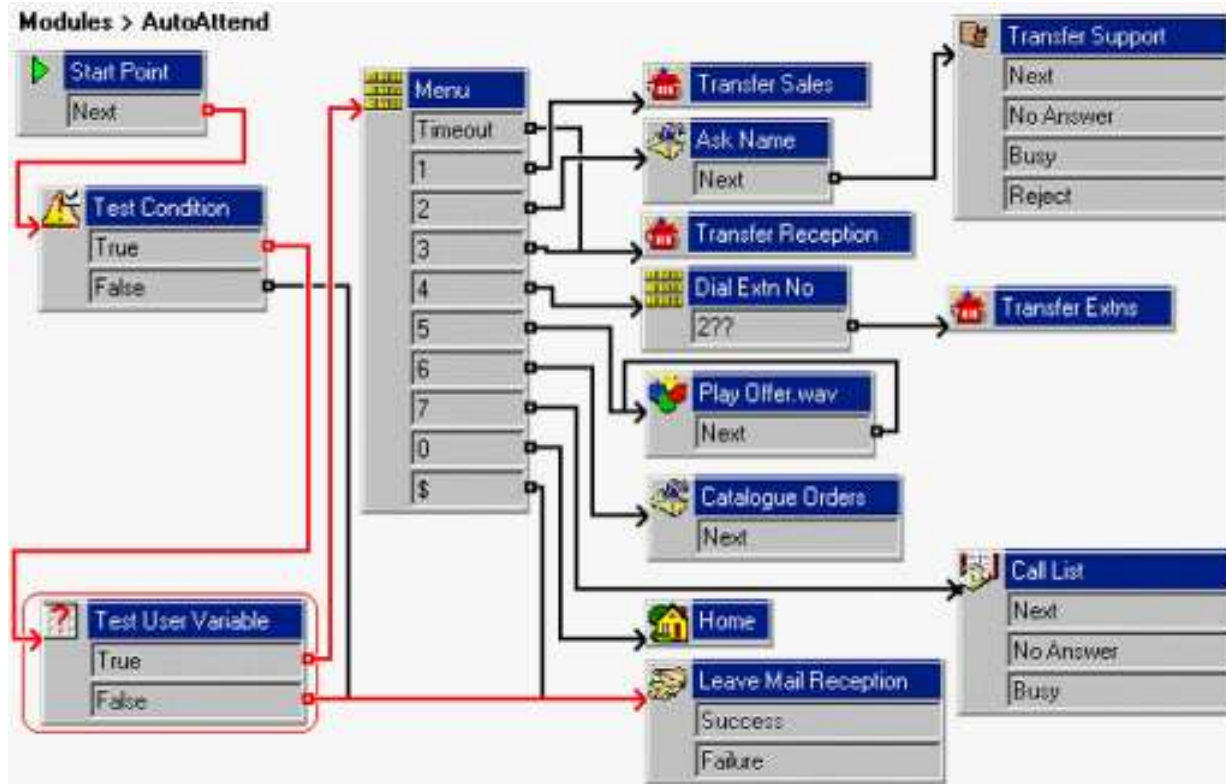
1. In IP Office Manager aggiungere i seguenti codici funzione:

Campo	Immettere:	Immettere:
Codice	*91	*92
Funzione	Ascolta Voicemail	Ascolta Voicemail
Numero di telefono	"CentralinoAperto"	"CentralinoChiuso"
ID gruppo linee	0	0

2. Unire i nuovi codici funzione con IP Office.

d. Uso della variabile nel flusso chiamate

In questa parte dell'esercizio, verrà modificato il flusso chiamate dell'assistente automatico secondo l'impostazione corrente della variabile definita dall'utente. Al termine di queste operazioni, il flusso di chiamate è simile all'esempio mostrato. Le voci mostrate in rosso sono le azioni che verranno aggiunte durante questo esercizio.

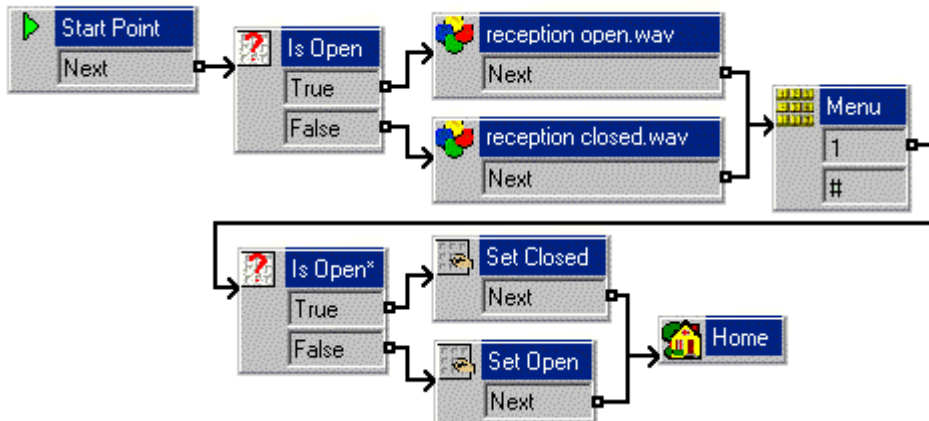


1. Nel modulo AutoAttend, l'eliminazione del collegamento *Verò* di Prova condizione comporta l'azione Menu.
2. Va aggiunta un'azione Prova variabile utente.
 - Fare clic su Azioni di condizione e selezionare Verifica variabile utente.
 - Fare clic sul pannello dei dettagli per disporre l'azione.
 - Aprire Proprietà per la nuova azione Prova variabile utente.
 - Nella scheda Specifica, dalla casella di riepilogo Questa azione restituisce 'VERO' per la seguente variabile, selezionare *Centralino*.
 - In Corrisponde al valore indicato in basso, digitare *apri*.
 - Fare clic su OK.
3. È necessario collegare le azioni. Fare clic sull'icona Connessione e collegarsi:
 - Il risultato *Verò* di Prova condizione' ha come risultato Prova variabile utente.
 - *Verò* comporta l'azione Menu .
 - *Falso* comporta l'azione Lascia messaggio centralino.
4. Fare clic sull'icona Salva e attiva.
 - Da un interno qualsiasi, comporre *91 per impostare la variabile del centralino su *aperto*.
5. Effettuare una chiamata di prova al moduli dell'assistente automatico. Viene generalmente riprodotto il file *assistente.wav*.
6. Da un interno qualsiasi, comporre *92 per impostare la variabile del centralino su *chiuso*.
7. Effettuare una chiamata di prova al moduli dell'assistente automatico. al chiamante viene richiesto di lasciare un messaggio per il centralino.
8. Da un interno qualsiasi, comporre *91 per ripristinare la variabile del centralino su *aperto*.

e. Combinazione dei comandi

Sono stati creati due moduli, uno per impostare il centralino su aperto e uno su chiuso. Per creare una corrispondenza con quanto creato è necessario creare anche due codici funzione in modo che l'elenco dei moduli e dei codici funzione si continui ad espande. Con una pianificazione anticipata è possibile combinare i due moduli in uno solo. Di seguito viene riportato un esempio.

Modules > ReceptionState



L'impostazione corrente del centralino è selezionata e le azioni generiche sono usate per riprodurre, "Il centralino è aperto" o "Il centralino è chiuso". L'azione Menu quindi richiede, "Premere 1 per cambiare o # per uscire".

Se l'utente seleziona una lingua, il valore del centralino verrà selezionato di nuovo e verranno usate due azioni I mposta variabile per modificare il valore. L'azione Home quindi riporta l'utente di nuovo all'inizio dove il nuovo valore è stato selezionato e viene riprodotto il prompt "Il centralino è aperto"o "Il centralino è chiuso".

Il centralino potrebbe usare l'applicazione SoftConsole. Se è il caso, piuttosto che impostare un codice funzione per questo nuovo modulo, uno dei pulsanti di composizione rapida di SoftConsole può essere impostato sul numero VM: CentralinoAperto.

In tal modo applicando una pianificazione si riducono i due moduli a uno solo senza codici funzione.

2.14 Torna a modulo e riutilizzo dei moduli

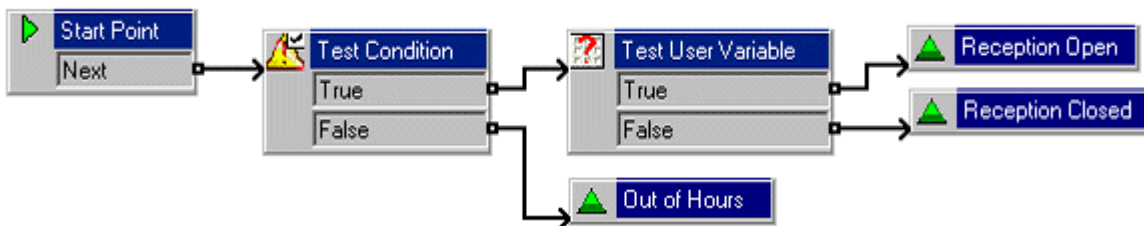
Fin'ora i moduli sono stati usati come un semplice modo per programmare Voicemail Pro. Inoltre, siccome sono portatili (possono essere esportati ed importati), possono essere testati e condivisi (ideale per questi esercizi di formazione).



















In questo esercizio si osserverà l'altro grande vantaggio dei moduli; possono essere usati come componenti all'interno dei flussi di chiamate di altri punti di inizio.






a. Creazione del modulo da riutilizzare

In questa parte dell'esercizio, si creerà un modulo che combina le azioni Verifica condizione e Verifica variabile utente precedentemente aggiunte al nostro assistente automatico. Al termine di queste operazioni, il flusso di chiamate è simile all'esempio mostrato.

Modules > OpenHours



1. Aggiungere un nuovo  Modulo denominato OrarioApertura.
2. Va aggiunta una nuova azione Verifica condizione.
 - Fare clic sulle azioni  Condizioni, fare clic su  Verifica condizione.
 - Fare clic sul pannello dei dettagli per disporre l'azione.
 - Aprire Proprietà per la nuova azione  Verifica condizione.
 - Nella scheda Specifica, fare clic sulla casella di riepilogo, selezionare la condizione *Assistente*. In questo modo si seleziona Assistente come la condizione da testare.
 - Fare clic su OK.
3. Va aggiunta una nuova azione Prova variabile utente.
 - Fare clic sulle azioni  Condizioni, fare clic su  Prova variabile utente.
 - Fare clic nel pannello dei dettagli per disporre l'azione.
 - Aprire le proprietà per la nuova  Prova variabile utente.
 - Nella scheda Specifica, dalla casella di riepilogo Questa azione restituisce 'VERO' per la seguente variabile, selezionare Centralino.
 - In Corrisponde al valore indicato in basso, digitare *apri*.
 - Fare clic su OK.
4. Vanno aggiunte tre azioni Torna a modulo.
 - Fare clic su  Azioni di base, fare clic su  Torna a modulo.
 - Fare clic sul pannello dei dettagli per disporre l'azione.
 - Fare clic con il pulsante destro del mouse su  Torna a modulo, selezionare Rinomina. Viene visualizzata la finestra Nuovo nome azione.
 - Digitare *Centralino aperto*.
 - Fare clic su OK.
 - Aggiungere un  Torna a modulo e rinominare in *Centralino chiuso*.
 - Aggiungere un  Torna a modulo e rinominare in *Fuori orario di lavoro*.
5. È necessario collegare le azioni. Fare clic sull'icona  Connessione e collegarsi:
 - Punto d'inizio all'azione  Verifica condizione.
 -  Vero di Verifica condizione comporta  Verifica variabile utente.
 -  Falso di Verifica condizione comporta  Fuori orario.

-  Vero di Verifica variabile utente comporta  Centralino aperto.
 -  Falso di Verifica variabile utente comporta  Centralino chiuso.
6. Fare clic sull'icona  Salva e attiva.

b. Modifica dell'instradamento chiamate

In questa parte dell'esercizio, verrà modificato l'instradamento delle chiamate in IP Office Manager per usare il nuovo assistente automatico.

1. Caricare la configurazione di IP Office in IP Office Manager.
2. Modificare il codice funzione esistente *90 usato in questi esercizi per instradare ora all'assistente del punto di inizio del codice funzione.

Campo	Immettere:
Codice	*90
Funzione	Nodo Voicemail
Numero di telefono	"Codici funzione: Assistente"
ID gruppo linee	0

3. Aggiungere un nuovo codice funzione denominato Assistente. Verrà utilizzato con Instradamento chiamate in entrata per le chiamate vocali esterne.



Campo	Immettere:
Codice	Assistente
Funzione	Ascolta Voicemail
Numero di telefono	"Assistente"
ID gruppo linee	0

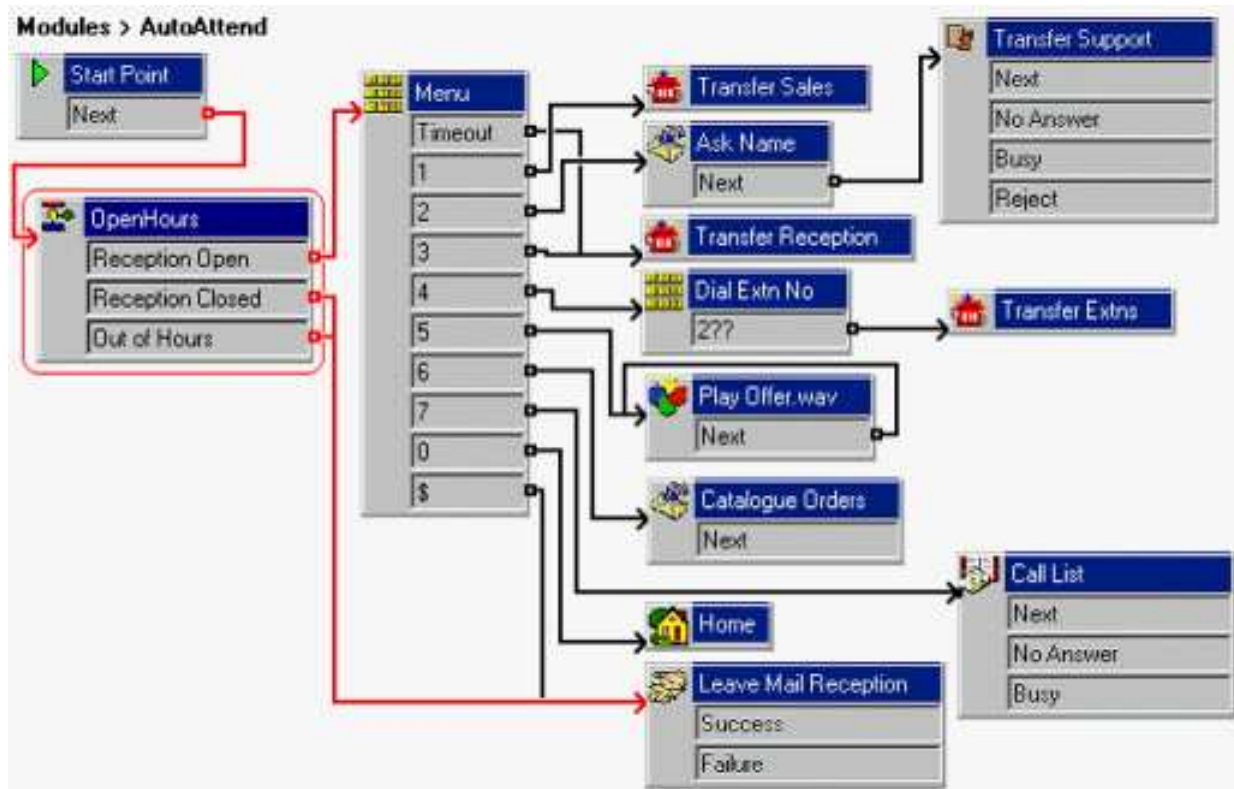
4. Nell'Instradamento chiamate in entrata attualmente impostato su *VM:AutoAttend*, modificarlo in Assistente. Non è possibile usare *VM:Codici funzione.Assistente* in un Instradamento delle chiamate in entrata in quanto eccede i 15 caratteri consentiti. [È possibile inserire *90 come destinazione, ma questo metodo offre delle indicazioni della funzione senza dover verificare a cosa serve il codice funzione *90].












Campo	Immettere:
Bearer capability	Qualsiasi voce
ID gruppo di linee	0
Numero entrante	[Nessuna impostazione]
Sottoindirizzo Entrante	[Nessuna impostazione]
CLI entrante	[Nessuna impostazione]
Destinazione	Assistente
Impostazioni internazionali	[Nessuna impostazione]
Priorità	1
Interno Fallback	[Nessuna impostazione]
Profilo servizio notturno	<Nessuno>
Destinazione servizio notturno	[Nessuna impostazione]

5. Effettuare una chiamata di prova all'assistente automatico. Verrà riprodotto l'annuncio del menu dell'assistente.

c. Aggiunta del modulo

In questa parte dell'esercizio, ora verrà aggiunto il modulo  OrarioApertura nel modulo  AutoAttend. Al termine di queste operazioni, il flusso di chiamate è simile all'esempio mostrato. Le voci mostrate in rosso sono le azioni che verranno aggiunte durante questo esercizio.



1. In Voicemail Pro, aprire il modulo  AutoAttend.
2. Fare clic e trascinare il modulo  OrarioApertura dall'elenco dei moduli nel modulo AutoAttend. Le azioni  Torna a modulo aggiunte a  OrarioApertura vengono visualizzate nei risultati.
3. È necessario collegare le azioni. Fare clic sull'icona  Connessione e collegarsi:
 -  Punto di inizio a  OrarioApertura.
 - Centralino aperto comporta l'azione  Menu.
 - Centralino chiuso comporta  Lascia messaggio centralino.
 - Fuori orario comporta  Lascia messaggio centralino.
4. Fare clic sull'icona  Salva e attiva.
5. Effettuare una chiamata di prova all'assistente automatico. Verrà riprodotto l'annuncio dell'assistente automatico.

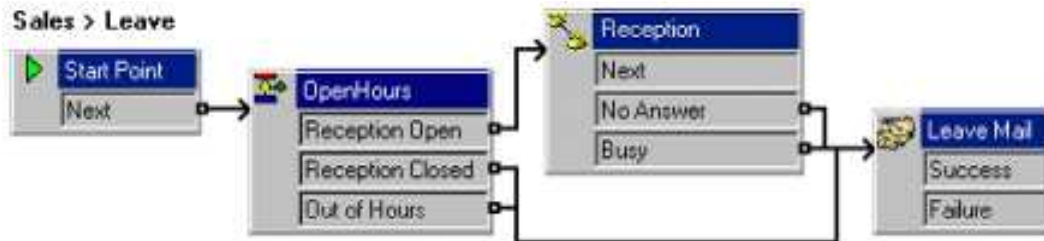
2.15 Creazione di un assistente gruppo di suoneria












Attualmente, i chiamanti che lasciano un messaggio per il gruppo di suoneria Vendite ascoltano il normale prompt per lasciare un messaggio. In questo esercizio, verrà illustrato come personalizzare il flusso di chiamate presentato a questi chiamanti

È possibile riutilizzare il modulo *OrarioApertura* appena creato per stabilire se il Centralino va provato per rispondere alla chiamata o se al chiamante va solo chiesto di lasciare un messaggio.

a. Creazione di un assistente gruppo Vendite


In questa parte dell'esercizio, verrà creato il flusso di chiamata per i chiamanti che lasciano un messaggio per il gruppo Vendite. Al termine di queste operazioni, il flusso di chiamate è simile all'esempio mostrato.



1. Selezionare  Punti d'inizio specifici, fare clic con il pulsante destro del mouse su  Gruppi, quindi selezionare Aggiungi.
2. Usare l'elenco a discesa per selezionare Vendite.
3. Selezionare Lascia e selezionare OK.
4. Fare clic sul punto di inizio di  Lascia in  Vendite.
5. Dall'elenco dei  Moduli, fare clic e trascinare  OrarioApertura nel flusso chiamate.
6. Da  Azioni di telefonia, aggiungere  Trasferimento assistito e aprire le sue proprietà.
 - Nella scheda Generale modificare il Nome token in *Centralino*.
 - Nella scheda Prompt di inserimento, aggiungere un prompt quale *"Trasferimento al centralino"*.
 - Nella scheda Specifica, impostare la Cassetta postale su *Centralino*.
 - Impostare Origine del trasferimento su *Vendite occupato* e fare clic su OK.
7. Da  Azioni cassetta postale, aggiungere un'azione  Lascia messaggio e aprirne le proprietà.
 - Nella scheda Specifica, impostare la Cassetta postale su *Vendite*.
8. Fare clic sull'icona  Salva e attiva.

b. Verifica del flusso di chiamate

In questa parte dell'esercizio, per verificare il flusso di chiamata della cassetta postale del gruppo vendite, disattivare la messa in coda del gruppo.




1. La messa in coda del gruppo è disattivata se si usa IP Office Phone Manager.
 - Caricare la configurazione di IP Office in IP Office Manager.
 - Fare clic su  Gruppo di suoneria per visualizzare l'elenco dei gruppi.
 - Fare doppio clic sul Gruppo Vendite per visualizzare i dettagli.
 - Fare clic sulla scheda Messa in coda.
 - Deselezionare Messa in coda attiva.
 - Fare clic su OK.
 - Inviare la nuova configurazione a IP Office e riavviare il sistema.
2. Attendere il riavvio del sistema e della voicemail (usare *17 per verificare da qualsiasi interno).
3. Verificare il flusso di chiamata.
 - Da un interno diverso da 207 (il membro del gruppo Centralino) o 208 (il membro del gruppo Vendite), effettuare una chiamata al 301, il gruppo Vendite.
 - Il 208 squilla per 15 secondi prima che la chiamata venga instradata alla voicemail.
 - Verrà riprodotto "*Trasferimento al centralino*" e il 207 inizierà a squillare.
 - Dopo 10 secondi che il centralino non risponde la chiamata viene inoltrata alla cassetta postale Vendite.
 - Riagganciare.
4. Usare di nuovo IP Office Manager riattiva la Messa in coda del gruppo Vendite.

2.16 Uso di un'azione Posizione in coda

Attualmente, i chiamanti per il gruppo Vendite ascoltano il messaggio di messa in coda predefinito. In questo esercizio, si sostituisce il messaggio con la posizione del chiamante nella coda del gruppo Vendite. Verrà creato un metodo di registrazione che consente a una persona amministrativa ma non del sistema (quale un centralinista) di registrare/riregistrare i messaggi tramite il codice funzione. Una volta configurato dall'amministratore di sistema, una persona può registrare/riregistrare i messaggi senza accedere alla GUI. Può essere usata ad esempio quando l'intero team partecipa a una riunione fuori sede.

a. Aggiunta di un messaggio in coda

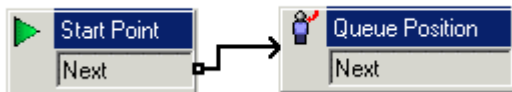
In questa parte dell'esercizio, ora verrà aggiunto il file wav usato per sostituire l'annuncio "Lei è in coda".










1. Aggiungere l'azione  Modifica file audio e aprire le Proprietà.
 - Modificare il Nome token in Modifica CodaVendite.wav.
 - Nella scheda Specifica, immettere *coda vendite.wav* nel Percorso file e selezionare OK.
2. Connettere 2 a  Modifica CodaVendite.wav.
3.  Selezionare Salva e attiva.
4. Su qualsiasi interno, comporre *80.
 - Comporre 1234 quando richiesto per immettere il codice di accesso.
 - Registrare un messaggio simile al seguente: *"Tutti i membri del nostro team Vendite attualmente sono impegnati. Attendere, per non perdere la priorità acquisita..."*

b. Creazione del flusso di chiamate in coda

In questa parte dell'esercizio, verrà aggiunto un nuovo punto di inizio In coda per il gruppo Vendite. Al termine di queste operazioni, il flusso di chiamate è simile all'esempio mostrato.

Sales > Queued



1. In  Punti di inizio specifici per  Gruppi, fare clic con il pulsante destro del mouse su  Vendite e selezionare Modifica.
2. Selezionare In coda e scegliere OK.
3. Selezionare il punto d'inizio  In coda del gruppo.
4. Da  Azioni in coda aggiungere un'azione  Posizione di coda e aprirne le sue proprietà.
 - Nella scheda Prompt di inserimento, aggiungere *coda vendite.wav* e selezionare OK. Nota: si può usare anche la scheda Specifica per aggiungere un prompt da riprodurre dopo che al chiamante è stata assegnata la posizione.
5. Collegare il  Punto d'inizio all'azione  Posizione in coda.
6. Fare clic sull'icona  Salva e attiva.
7. Rendere l'interno 208 occupato e comporre 301 da 207.
8. Dopo 10 secondi, si verrà posizionato nella coda e verrà riprodotto *vendite in coda.wav*, quindi verrà assegnata una posizione nella coda. Si ritorna quindi alla coda. Se si continua ad attendere alla fine si ascolterà il normale messaggio ancora in coda che verrà ripetuto ogni 30 secondi.






2.17 Aggiunta di un'azione Tempo stimato in coda

In questa parte dell'esercizio, si utilizza un'azione  Tempo stimato in coda sul messaggio in coda per informare i chiamanti quanto dovranno attendere per ricevere una risposta alla chiamata.

- Calcolo del tempo stimato
Almeno 5 chiamate risposte entro l'ultima ora devono calcolare il Tempo stimato. Se sono disponibili più chiamate allora il Tempo stimato viene calcolato dalla media delle ultime 20 chiamate risposte entro i precedenti 60 minuti.

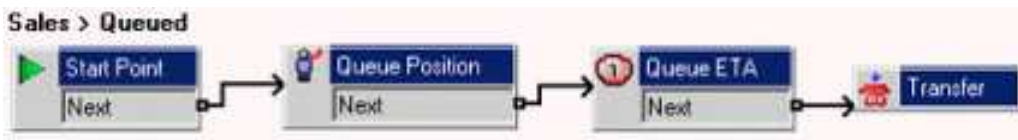
a. Aggiunta di un messaggio Tempo stimato






In questa parte dell'esercizio, verrà aggiunto il file wav usato per informare i chiamati sul tempo stimato per la risposta.

1. Nel modulo  Registratori, aggiungere sequenza a toni 3 all'azione  Menu.
2. Aggiungere l'azione  Modifica file audio e aprire le Proprietà.
 - Modificare il Nome token in *Modifica RisposteInEntrata.wav*.
 - Nella scheda Specifica, immettere *risposte in entrata.wav* nel Percorso file e selezionare OK.
3. Connettere 3 a  Modifica RisposteInEntrata.wav.
4. Fare clic sull'icona  Salva e attiva.
5. Mediante il codice funzione *80, registrare un messaggio simile al seguente: *"...e riceverà risposta dopo il numero di minuti indicati"*.

b. Aggiunta di un'azione Tempo stimato in coda

Al termine di queste operazioni, il flusso di chiamate è simile all'esempio mostrato.



1. Selezionare il punto d'inizio In coda nel gruppo Vendite.
2. Da  Azioni in coda, aggiungere un'azione  Tempo stimato in coda e aprirne le proprietà.
 - Nella scheda Prompt di inserimento, aggiungere *risposte in entrata.wav* e selezionare OK. Nota: Di nuovo, era possibile usare la scheda Specifica per registrare i prompt da riprodurre dopo il Tempo stimato per la risposta.
3. Collegare l'azione  Posizione di coda all'azione  Tempo stimato in coda.
4. Fare clic sull'icona  Salva e attiva.
5. Rendere l'interno 208 occupato e comporre 301 da 207.
6. Si viene posizionati in coda, viene riprodotto *coda vendite.wav* e quindi viene assegnata la posizione nella coda. Viene quindi riprodotto *tempo.wav* e alla risposta viene fornito il tempo stimato.

2.18 Ancora in coda

Dopo aver ascoltato il flusso di chiamate in coda, i chiamanti che ancora sono in attesa ascolteranno alla fine il messaggio ancora in coda. In questo esercizio, verrà illustrato come personalizzare le azioni ancora in coda per consentire ai chiamanti in coda di uscire dalla coda e di lasciare un messaggio o di essere trasferito al gruppo Centralino.

a. Registrazione di un messaggio Ancora in coda per le Vendite

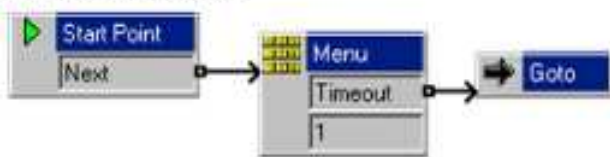
In questa parte dell'esercizio, ora verrà aggiunto il file wav usato per sostituire l'annuncio "Lei è ancora in coda".











1. Nel punto di inizio *Registrazioni*, aggiungete una nuova sequenza a toni e l'azione Modifica file audio che consente di registrare *ancora in coda per Vendite.wav*.
2. Mediante il codice funzione *80, registrare un messaggio simile al seguente: *"Tutto il nostro team Vendite attualmente è impegnato. Premere 1 per restare in coda altrimenti attendere"*.

b. Aggiunta di azioni ancora in coda

In questa parte dell'esercizio, verrà aggiunto un nuovo punto di inizio Ancora in coda per il gruppo di suoneria Vendite. Al termine di queste operazioni, il flusso di chiamate è simile all'esempio mostrato.

Sales > Still Queued



1. In  Gruppi, fare clic con il pulsante destro del mouse su  Vendite e selezionare Modifica.
2. Aggiungere 1 in coda alle opzioni contrassegnate e fare clic su OK.
3. Selezionare il punto d'inizio  Ancora in coda in *Vendite*.
4. Aggiungere una nuova azione  Menu e aprirne Proprietà.
 - Nella scheda Prompt di inserimento, aggiungere *ancora in coda per Vendite.wav*.
 - Nella scheda Sequenza a toni, selezionare *1*.
 - Impostare Attendere selez. tasto per massimo su *3*e selezionare OK.
5. Da  Azioni di base, aggiungere un'azione Vai a e aprirne le proprietà.
 - Nella scheda Specifica, fare clic su .
 - Selezionare Punto d'inizio o modulo e dall'elenco a discesa selezionare Vendite.Lascia. Ciò offre ai chiamanti le azioni in Lascia flusso di chiamata del gruppo vendite.
6. È necessario collegare le nuove azioni. Fare clic sull'icona  Connessione e collegarsi:
 - Punto di inizio a  Menu.
 - Connettere *Timeout* comporta l'azione  Vai a.
7. Fare clic sull'icona  Salva e attiva.
8. L'azione ancora in coda va verificata.
 - Rendere il 208 occupato e comporre 301 da 207.
 - Si viene messi in coda e viene riprodotto l'annuncio in coda predefinito con la posizione di coda e il tempo stimato per la risposta. Dopo altri 20 secondi, verrà riprodotto il punto di inizio Ancora in coda.
 - Premere 1 per restare nella coda. Attendere e al secondo giro, non premere 1. Si viene trasferiti alle azioni nel flusso chiamata Lascia vendite.

2.19 Inoltro di messaggi a più utenti





In questo esercizio è illustrato come creare un modulo che consente agli utenti di registrare un annuncio automaticamente inoltrato a diverse cassette postali.

a. Creazione del modulo per registrare e inoltrare il messaggio

In questa parte dell'esercizio, verrà aggiunto un Punto di inizio che registrerà e inoltrerà il messaggio. Al termine di queste operazioni, il flusso di chiamate è simile all'esempio mostrato.

Modules > Sales Team



1. Aggiungere un nuovo  Modulo denominato *Team Vendite*.
2. Aggiungere l'azione  Modifica file audio e aprire le proprietà.
 - Modificare il Nome token su *Registra messaggio vendite*.
 - Nella scheda Specifica, immettere *msg vendite.wav* e selezionare OK.
3. Aggiungere una nuova  Azione generica e aprirne le proprietà.
 - Nella scheda Specifica, immettere *FWD:207#208##*, e selezionare OK.
4. Collegare il  punto d'inizio e  *Registra messaggio vendite*.
5. Collegare  *Registra messaggio vendite* e  azioni *generiche*.
6. Fare clic sull'icona  Salva e attiva.

b. Aggiunta di un codice funzione

In questa parte dell'esercizio, verrà creato un codice funzione che accede al modulo Team Vendite.

1. In IP Office Manager aggiungere il seguente codice funzione:

Campo	Immettere:
Codice	*95
Funzione	Ascolta Voicemail
Numero di telefono	"Team vendite"
ID gruppo linee	0
Impostazioni internazionali	[Nessuna impostazione]
Forza Codice Account	[Nessuna impostazione]

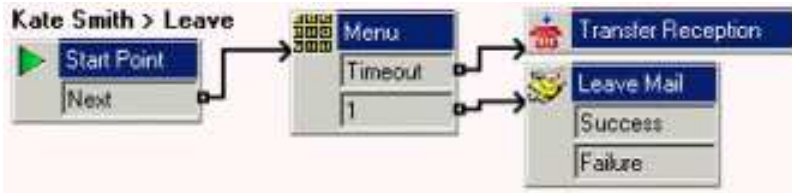
2. Salvare e unire la configurazione sull'unità IP Office.
3. Sull'interno 205, comporre *95 e registrare un messaggio simile al seguente: *"Riunione Vendite lunedì alle 9.30 a.m nella Sala del Consiglio"*.
4. Verificare che sia l'interno 207 che l'interno 208 abbiano il messaggio.






2.20 Creazione di un assistente personale per un utente

In questo esercizio verrà illustrato come aggiungere un punto di inizio utente per i chiamanti che lasciano la voicemail per Kate Smith (interno 208). Per questo flusso di chiamata, verrà aggiunto un menu di opzioni per i chiamanti.

- Questo utente Punto di inizio specifico ha la preferenza su qualsiasi flusso di chiamata nel punto di inizio Lascia predefinito e voicemail standard.

Al termine di queste operazioni, il flusso di chiamate è simile all'esempio mostrato.



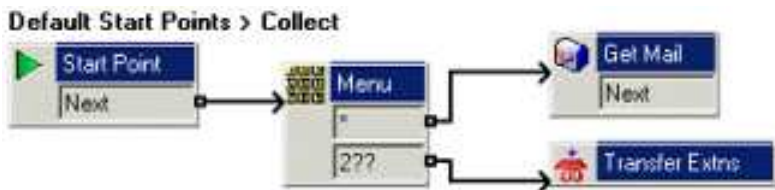
1. Selezionare  Punti d'inizio specifici, fare clic con il pulsante destro del mouse su  Utenti, quindi selezionare Aggiungi.
2. Immettere *Kate Smith* nel campo Nome.
3. Selezionare il punto di inserimento Lascia e fare clic su OK.
4. Fare clic su  Lascia ora mostrato sotto Kate Smith.
5. Creare un flusso di chiamata che consente a un chiamante di scegliere se lasciare un messaggio, trasferirlo a Bob Rogers (207), trasferirlo al gruppo Vendite (301) o restare in attesa per essere trasferito al Centralino (300).
6. Creare una registrazione per l'azione  Menu che annuncia queste opzioni. Non è possibile usare il normale annuncio della cassetta postale, in quanto è usato dall'azione Lascia messaggio.
7. Fare clic sull'icona  Salva e attiva.
8. Da un interno diverso da 207 o 208, comporre 208. Dopo non aver ricevuto risposta, si viene trasferiti alla voicemail di Kate Smiths, ma con le nuove azioni appena aggiunte.

2.21 Uso di un punti d'inizio predefinito

In questo esercizio verrà illustrato come usare il punto d'inizio Raccolta predefinito per modificare le opzioni disponibili a tutti gli utenti quando ascoltano i loro messaggi.




- Un punto di inizio specifico per un utente o un gruppo specifico ha la preferenza su un punto di inizio predefinito.

Al termine di queste operazioni, il flusso di chiamate è simile all'esempio mostrato.



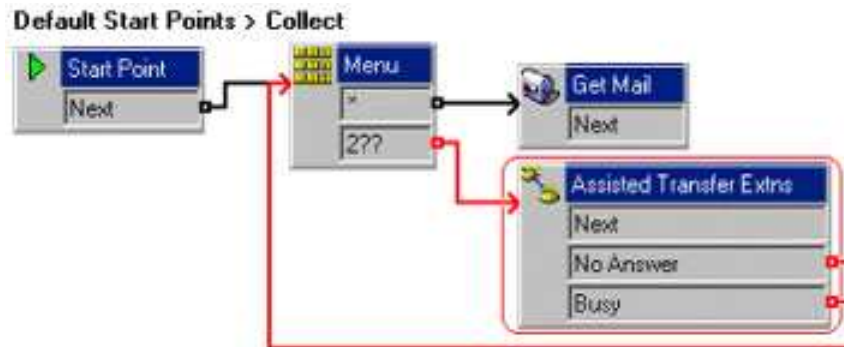
1. In Punti di inizio predefiniti, selezionare Raccolta.
2. Aggiungere un'azione Menu e nella sua scheda Sequenza a toni aggiungere * e 2??.
3. Da Azioni Cassetta postale aggiungere un'azione Trova posta e aprirne le proprietà.
 - Nella scheda Specifica, assicurarsi che l'opzione Cassetta postale del chiamante sia selezionata.
4. Aggiungere un'azione Trasferimento e aprire le proprietà.
 - Modificare il Nome token su *Trasferimento a int.*
 - Nella scheda Specifica, immettere \$KEY come Cass. post..
5. È necessario collegare le nuove azioni. Fare clic sull'icona Connessione e collegarsi:
 - Punto d'inizio all'azione Menu .
 - * all'azione Trova posta.
 - 2?? all'azione *Trasferimento a int.*
6. Aggiungere un file wav delle opzioni a Prompt di inserimento dell'azione Menu .
7. Fare clic sull'icona Salva e attiva.
8. A un qualsiasi interno, comporre *17 e verificare che il nuovo punto di inizio sia operativo.









2.22 Uso di un'azione Trasferimento assistito

In questo esercizio verrà illustrato come sostituire l'azione  Trasferimento con un'azione di  Trasferimento assistito. Questa nuova azione fa ritornare l'utente all'azione  Menu se la parte chiamata è occupata o non risponde. Ciò significa che l'utente può effettuare un'altra scelta se necessario.


a. Aggiunta dell'azione di trasferimento assistito

Al termine di queste operazioni, il flusso di chiamate è simile all'esempio mostrato. Le voci mostrate in rosso sono le azioni che verranno aggiunte durante questo esercizio.

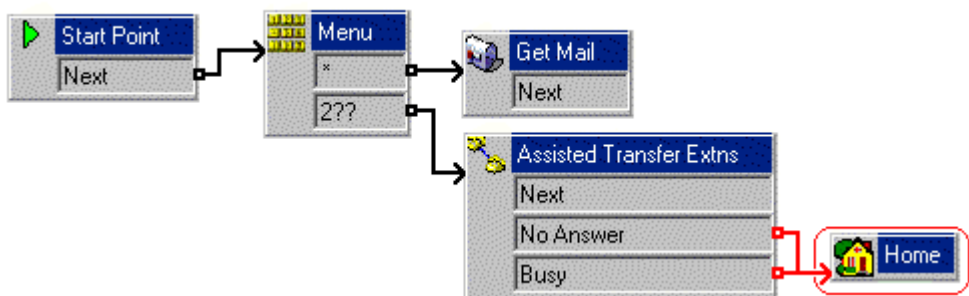










1. All'interno di Punti di inizio predefiniti >Raccolta, eliminare l'azione  *Trasferimenti a int.*
2. Da  Azioni di telefonia, aggiungere un'azione  Trasferimento assistito e aprire le sue proprietà.
3. Modificare il Nome token su *Trasferimento assistito a int.*
 - Nella scheda Specifica, in Cassetta postale immettere *\$KEY*.
 - Modificare Timeout per mancata risposta su 10 secondi, quindi selezionare OK.
4. È necessario collegare le nuove azioni. Fare clic sull'icona  Connessione e collegarsi:
 - *2??* all'azione  Trasferimento assistito a int.
 - *Nessuna risposta* comporta l'azione  Menu .
 - *Occupato* comporta l'azione  Menu .
5. Fare clic sull'icona  Salva e attiva.
6. Verificare il flusso di chiamata.
 - Rendere 208 occupato. A un altro interno, comporre *17. Comporre 208 quando richiesto.
 - Siccome 208 è occupato, si ritornerà all'azione Menu.
 - Comporre un altro interno che si sa libero.
 - Consentire a questo interno di squillare per 10 secondi e si ritornerà di nuovo all'azione Menu .
 - Terminare tutte le chiamate.

b. Aggiunta di un prompt di numero non disponibile

In questa parte dell'esercizio, verrà usata l'azione  Home sia per semplificare le connessioni nel flusso chiamata che riprodurre un file wav agli utenti quando un interno desiderato è occupato o non riceve risposta. Al termine di queste operazioni, il flusso di chiamate è simile all'esempio mostrato. Le voci mostrate in rosso sono le azioni che verranno aggiunte durante questo esercizio.

Default Start Points > Collect

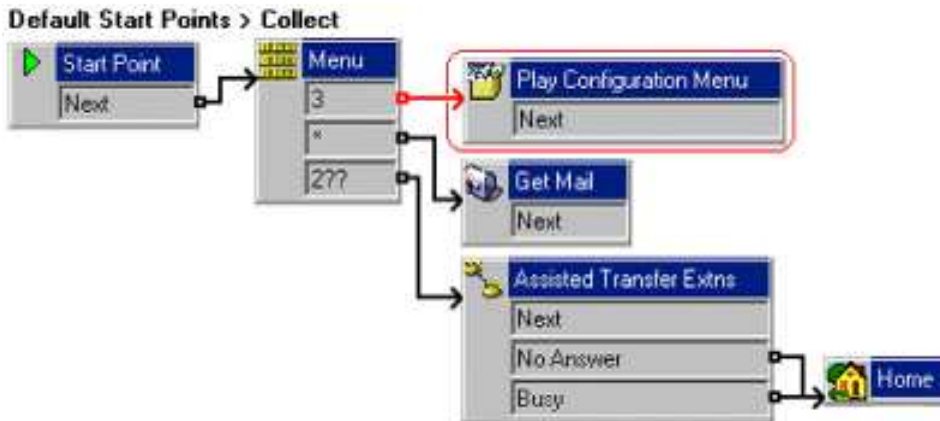








1. Nel modulo  RegISTRAZIONI aggiungere una nuova sequenza a toni e un'azione  Modifica file audio che consente di registrare *non disponibile.wav* con un messaggio simile a quanto segue:
 - *"Siamo spiacenti, l'interno non è disponibile al momento. Effettuare un'altra scelta".*
2. In  Punti di inizio predefiniti > Raccolta, eliminare le connessioni all'azione  Menu dai risultati *Nessuna risposta* e *Occupato*.
3. Aggiungere un'azione  Home e aprirne le proprietà.
 - Nella scheda Prompt di inserimento, aggiungere *nondisponibile.wav* appena registrato. Fare clic su Chiudi, quindi selezionare OK.
4. Collegare i risultati *Nessuna risposta* e *Occupato* all'azione  Home.
5. Fare clic sull'icona  Salva e attiva.
6. Verificare la nuova azione.
 - Rendere l'interno 208 occupato.
 - Su qualsiasi interno, comporre *17 e comporre 208 quando richiesto.
 - Siccome questo interno è occupato, verrà riprodotto *nondisponibile.wav* e si ritornerà all'azione  Menu.
 - Terminare tutte le chiamate.

2.23 Uso dell'azione Esegui menu di configurazione



In questo esercizio verrà illustrato come aggiungere un'azione per consentire agli utenti di configurare le loro opzioni utente via voicemail. Questa possibilità risulta utile quando gli utenti stanno lavorando in remoto.

Al termine di queste operazioni, il flusso di chiamate è simile all'esempio mostrato. Le voci mostrate in rosso sono le azioni che verranno aggiunte durante questo esercizio.



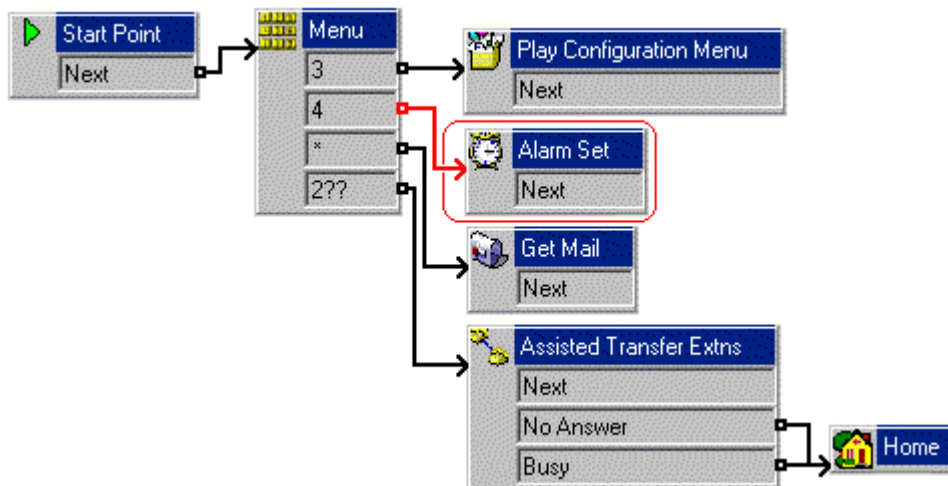
1. All'interno di  Punti di inizio predefinito>Raccolta, aggiungere sequenza a toni 3 all'azione  Menu .
2. Da  Azioni di configurazione, aggiungere un'azione  Riproduci menu di configurazione e aprirne le proprietà.
 - Nella scheda Specifica, assicurarsi che la Cassetta postale del chiamante sia selezionata.
3. Collegare 3 all'azione  Riproduci menu di configurazione.
4. Fare clic sull'icona  Salva e attiva.
5. Verificare il flusso di chiamata.
 - Dall'interno 208 comporre *17.
 - Premere 3 e verrà riprodotto l'elenco delle opzioni di configurazione utente.
 - Premere 5 per Non disturbare.
 - Premere 1 per abilitare e quindi terminare la chiamata.
 - Comporre l'interno 208 da qualsiasi interno. Viene riprodotto il tono di occupato. Terminate la chiamata.
 - Al 208 comporre di nuovo *17. Comporre 3 per le opzioni di configurazione utente, comporre 5 per Non disturbare e comporre 2 per disabilitare Non disturbare.
 - Mediante Windows, cercare un file denominato *AuditTrail.txt* (la posizione del file varia a seconda della versione di Voicemail Pro e di Windows). Il file deve includere i dettagli delle modifiche appena apportate e l'origine CLI delle modifiche se disponibili.








2.24 Uso dell'azione Imposta allarme

In questo esercizio verrà illustrato come aggiungere un'azione  Imposta allarme su Punti di inizio predefiniti > Raccolta per consentire agli utenti di impostare le chiamate di allarme sui loro interni via voicemail. L'azione  Imposta allarme può essere usata solo su interni interni. Il server Voicemail tenta di presentare la chiamata di allarme ogni 5 minuti per mezz'ora finché non riceve risposta.

Al termine di queste operazioni, il flusso di chiamate è simile all'esempio mostrato. Le voci mostrate in rosso sono le azioni che verranno aggiunte durante questo esercizio.

Default Start Points > Collect



1. All'interno di Punti di inizio predefinito > Raccolta, aggiungere sequenza a toni  4 all'azione  Menu .
2. Dall'icona  Azioni varie, aggiungere un'azione  Imposta allarme.
3. Collegare  4 all'azione  Imposta allarme.
4. Fare clic sull'icona  Salva e attiva.
5. Verificare il flusso di chiamata.
 - Da un qualsiasi interno, comporre *17 e premere 4.
 - Seguire le istruzioni e impostare una chiamata di allarme per 3 minuti dopo che l'ora corrente sul server voicemail.
 - All'ora richiesta, l'interno squillerà. Quando si risponde, si ascolterà un messaggio registrato quando l'allarme è stato impostato.
 - Terminare tutte le chiamate.

2.25 Uso di un punto d'inizio di richiamata

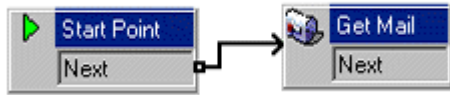
In questo esercizio verrà illustrato come usare un punto di inizio di richiamata per consentire a Bob Rogers (interno 207) di essere informato sui nuovi messaggi voicemail mentre si è in remoto, ad esempio dal suo cellulare, numero di casa ecc. Questa funzione è diversa dalla richiamata a voicemail che funziona con il numero interno in sede dell'utente.

- Prima che Bob Rogers possa effettuare questa operazione il suo amministratore di sistema deve configurare un codice voicemail.

a. Impostazione del flusso di chiamata di richiamata

Al termine di queste operazioni, il flusso di chiamate è simile all'esempio mostrato.

Bob Rogers > Callback



1. Selezionare Punti d'inizio specifici, fare clic con il pulsante destro del mouse su Utenti, quindi selezionare Aggiungi.
2. Nel campo Nome inserire *Bob Rogers*. Selezionare Richiamata come richiesta di inserimento, quindi fare clic su OK.
3. All'interno di Bob Rogers, selezionare Richiamata.
4. Aggiungere un'azione Trova posta, selezionare la scheda Specifica, quindi inserire il nome dell'utente o il numero di interno (207) in Cassetta postale.
5. Collegare il punto d'inizio all'azione Trova posta.
6. Fare clic sull'icona Salva e attiva.

b. Impostazione del numero di richiamata

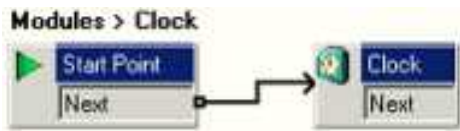
In questa parte dell'esercizio immettere il numero da chiamare. Operazione effettuata tramite la configurazione di IP Office Manager.







1. In IP Office Manager aprire il modulo di configurazione Utente per Bob Rogers.
2. Nella scheda Voicemail, in Voicemail Code immettere *5678* e confermarla in Conferma codice Voicemail.
 - La richiamata non funziona se l'utente non ha impostato il codice voicemail.
3. Nella scheda Numeri di origine, aggiungere il numero di telefono rilevante con una *P* maiuscola come prefisso, ad esempio *P01923123456*. Per verificare ciò usare un numero di cellulare se il sistema di verifica presenta linee esterne, altrimenti usare un numero interno.
4. Salvare e inviare la configurazione sull'unità IP Office.
5. Da un qualsiasi altro interno, comporre 207 e lasciare un messaggio per Bob Rogers.
6. Dopo pochi secondi, il numero di telefono configurato in Numeri di origine dovrebbe squillare.
7. Una volta ricevuto risposta, verrà richiesto il codice di accesso alla voicemail. Una volta immesso, si disporrà dell'accesso alla cassetta postale.

2.26 Utilizzando l'azione orologio

In questo esercizio verrà illustrato come aggiungere un nuovo modulo che offre agli utenti l'ora dal PC server Voicemail.

Al termine di queste operazioni, il flusso di chiamate è simile all'esempio mostrato. Le voci mostrate in rosso sono le azioni che verranno aggiunte durante questo esercizio.




1. Aggiungere un nuovo  Modulo denominato *Orologio*.
2. Dall'icona  Azioni varie, aggiungere un'azione  Orologio al modulo.
3. Collegare il  punto d'inizio all'azione  Orologio.
4. Fare clic sull'icona  Salva e attiva.
5. In IP Office Manager aggiungere il seguente codice funzione di sistema.

Campo	Immettere:
Codice	123
Funzione	Ascolta Voicemail
Numero di telefono	"Orologio"
ID gruppo linee	0

6. Salvare la configurazione sull'unità IP Office.
7. Comporre 123 su un qualsiasi interno e sarà fornita l'ora secondo il server Voicemail Pro.

2.27 Uso di un'azione Post selezione

L'azione  Post selezione può essere usata per riprodurre le azioni in un punto di inizio Voicemail Pro su un interno diverso da quello che attiva il processo.








a. Creazione del modulo

In questo esempio, verrà creato un codice funzione che consente al centralinista di riprodurre il modulo Orologio precedentemente creato su un altro interno. Questo è solo un esempio di come può essere usata Post selezione per avviare un punto di inizio de flusso di chiamata prescelto su un altro interno (avremmo potuto usare un'azione Menu per consentire al centralinista di indicare l'interno).

Al termine di queste operazioni, il flusso di chiamate è simile all'esempio mostrato. Le voci mostrate in rosso sono le azioni che verranno aggiunte durante questo esercizio.

Modules > PostClock



1. Aggiungere un nuovo  Modulo denominato *PostOrologio*.
2. Da  Azioni varie, aggiungere un'azione  Post selezione e aprirne le proprietà.
 - Nella scheda Specifica, in In via la seguente azione o file wav, fare clic su .
 - Selezionare il Punto di inizio o modulo e selezionare il modulo *Orologio* creato precedentemente. Fare clic su OK.
 - In a interno, immettere *207* e selezionare OK.
3. Collegare il  Punto d'inizio all'azione  Post selezione.
4. Fare clic sull'icona  Salva e attiva.
5. In IP Office Manager, creare un codice funzione per accedere al modulo *PostOrologio*.

Campo	Immettere:
Codice	*98
Funzione	Ascolta Voicemail
Numero di telefono	"Post orologio"
ID gruppo linee	0

b. Uso di una Post selezione per riprodurre i file Wav

L'azione Post selezione può essere anche usata per riprodurre un file wav sull'interno di destinazione.







Ad esempio, per riprodurre il file *c:\file\mymusic.wav*, nella scheda Specifica, si avrà l'opzione di riprodurre il file wav in un ciclo continuo e/o eliminare il file wav al termine.

2.28 Uso di campagne



In questo esercizio è illustrato come creare una campagna in cui ai chiamanti vengono chieste informazioni che possono essere registrate e quindi rese accessibili da un utente, quando necessario. L'utente responsabile di rispondere alle informazioni può ascoltare i file wav risultanti.

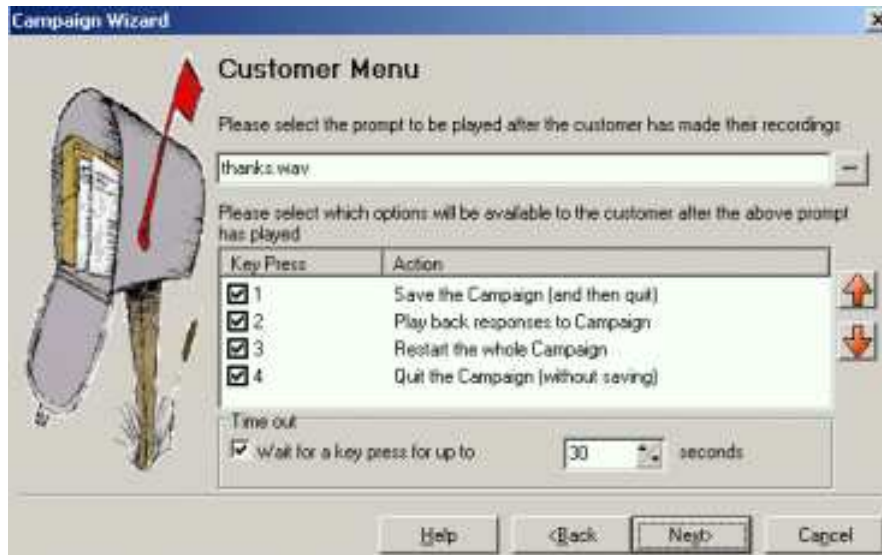
Questo esercizio ricrea il processo di richiesta catalogo precedentemente prodotto mediante un'azione Domanda vocale. Riutilizza i wav creati per l'esercizio precedente.

a. Creazione della campagna

1. Fare clic sull'icona  Editor campagna. Viene visualizzata la pagina iniziale della Creazione guidata campagne.
2. Selezionare Crea una nuova campagna.
3. Fare clic su Avanti. Viene visualizzata la finestra Prompt cliente.
 - Nella finestra Prompt cliente, fare clic su . Viene visualizzata la finestra Modifica azione campagna.
 - Selezionare l'opzione Riproduce un prompt al cliente. Un file wav stato creato negli esercizi precedenti viene riutilizzato.
 - Fare clic su  Sfogliare. Viene visualizzata la finestra Wave Editor.
 - Fare clic sul campo Selezionare un file o specificare un nuovo nome e fare clic su .
 - Selezionare catalogo.wav e fare clic su Apri. Si ritorna alla finestra Wave Editor.
 - Fare clic su Chiudi. Si ritorna alla finestra Modificare l'azione della campagna.
 - Fare clic su OK. Si ritorna alla finestra Prompt cliente.
 - Fare clic su  di nuovo e in Riproduce un prompt al cliente immettere nome.wav.
 - Fare clic su OK. Si ritorna alla finestra Prompt cliente.
 - Fare clic sul pulsante  di nuovo e selezionare Consente al cliente di fornire informazioni.
 - Nel campo Specificare la durata massima della registrazione immettere 10.
 - Nel campo Specificare un nome univoco che identifica i dati inseriti immettere NomeCliente. Quando si inserisce un nome assicurarsi di non usare spazi.
 - Fare clic su OK. Si ritorna alla finestra Prompt cliente.
4. Ripetere il passaggio 4 per aggiungere indirizzo.wav, lasciare 20 secondi di durata di registrazione e usare IndirizzoCliente (tutta una parola) come nome univoco. La finestra Prompt cliente ha un aspetto simile al seguente esempio.



5. Fare clic su Avanti. Viene visualizzata la finestra Menu cliente.
 - Nel campo Selezionare il prompt da riprodurre quando il cliente termina la campagna, usare il pulsante  Sfogliare per immettere il file wav denominato grazie.wav.
 - In Selezionare le opzioni disponibili al cliente alla fine della campagna selezionare 1, 2, 3 e 4. Il prompt grazie.wav deve essere riregistrato in modo che includa le quattro opzioni.
 - Fare clic sul pulsante  Sfogliare per aprire la finestra Wave Editor e riregistrare il prompt.
 - Si ritorna alla finestra Menu cliente, che è simile a quella dell'esempio.



6. Fare clic su Avanti. Viene visualizzata la finestra Identificativo campagna.









- Nel campo Specificare dove deve essere parcheggiata la campagna quando il cliente lascia delle informazioni o l'agente le ascolta? immettere 5000.
 - Nel campo Il nome di questa campagna è, immettere Catalogo Vendite.
7. Fare clic su Avanti. Viene aperta una finestra che informa La nuova campagna "Catalogo Vendite" è stata creata.
8. Fare clic su Fine per creare la campagna.

b. Attirare i chiamanti alla campagna (parte 1)

In questa parte dell'esercizio, verrà aggiunto un flusso chiamata che consente di verificare la campagna Catalogo. Al termine di queste operazioni, il flusso di chiamate è simile all'esempio mostrato.



1. Aggiungere un nuovo  Modulo denominato Cataloghi.
2. Dalle  Azioni Cassetta postale, aggiungere un'azione  Campagna e aprirne le proprietà.
 - Nella scheda Specifica, dalla casella di riepilogo Selezionare una campagna, selezionare Catalogo Vendite.
 - Assicurarsi che l'opzione Lascia informazioni campagna sia selezionata e scegliere OK.
3. Collegare il  punto d'inizio all'azione  Campagna.
4. Fare clic sull'icona  Salva e attiva.
5. In IP Office Manager, aggiungere un codice funzione come di seguito:

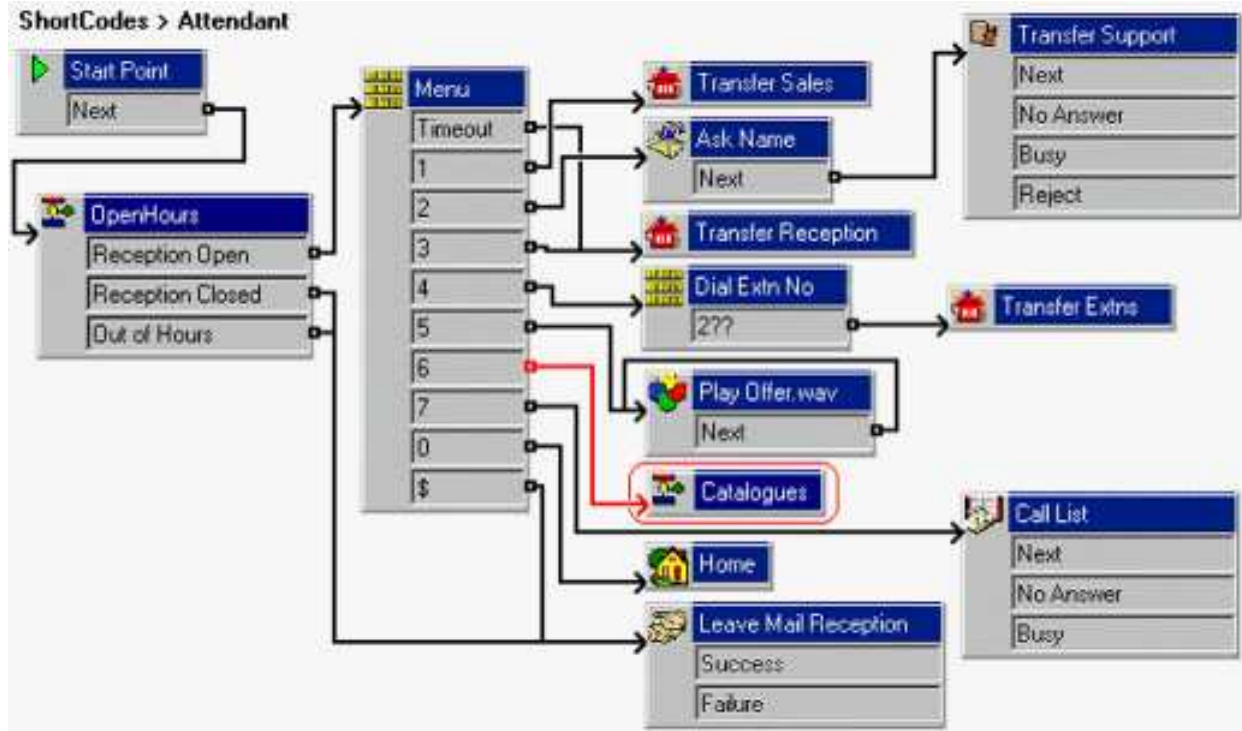
Campo	Immettere:
Codice	*94
Funzione	Ascolta Voicemail
Numero di telefono	"Cataloghi"
ID gruppo linee	0

6. Salvare e unire la configurazione sull'unità IP Office.
7. Da un qualsiasi interno, comporre *94 e rispondere alle domande che vengono poste. Effettuare questa operazioni diverse volte per lasciare una serie di messaggi per la campagna.

c. Attirare i chiamanti alla campagna (parte 2)

È ora possibile sostituire l'azione domanda vocale Ordini dal catalogo nel flusso di chiamata dell'assistente con il modulo Cataloghi.

Al termine di queste operazioni, il flusso di chiamate è simile all'esempio mostrato. Le voci mostrate in rosso sono le azioni che verranno aggiunte durante questo esercizio.



In alternativa, se si conoscono i dettagli della linea o il numero in entrata sul quale possono essere ricevute le chiamate di richiesta del catalogo, è possibile aggiungere un Instradamento delle chiamate in entrata in IP Office Manager con VM: Cataloghio *94 come sua Destinazione.

d. Attirare i chiamanti alla campagna (parte 3)

Il seguente codice funzione può anche essere usato per l'accesso diretto:

Campo	Inmettere:
Codice	*96
Funzione	Ascolta Voicemail
Numero di telefono	"Catalogo vendite"
ID gruppo linee	0

2.29 Raccolta dei risultati della campagna

Dopo aver creato una campagna per i chiamanti, si devono poter raccogliere ed elaborare i risultati. Questa operazione può essere effettuata in più modi.


Nota

- Quando si è nei messaggi della campagna, i comandi differiscono dai normali messaggi della cassetta postale. Si può passare in avanti e indietro tra le singole risposte nel messaggio.

1 - Avvio del messaggio.	2 - Riavvolgimento.	3 - Interruzione del messaggio.
4 - Classifica la chiamata come elaborata ed eliminata.	5 - Classifica la chiamata come elaborata ed salvata.	6
7 - Risposta precedente.	8 - Inizio della risposta.	9 - Risposta successiva.
* - Riavvolgimento.	0 - Pausa.	# - Avanzamento rapido.

a. Uso dei tasti DSS

Il numero di slot di parcheggio assegnato alla campagna può essere usato con i tasti DSS. Il vantaggio di questo approccio deriva dal fatto che se il tasto dispone di una spia BLF, questa si accende quando ci sono messaggi della campagna in attesa di essere elaborati.

- Caricare la configurazione di IP Office in IP Office Manager.
- Aprire il modulo  Utente per Kate Smith.
- Selezionare la scheda Programmazione pulsanti.
- Selezionare un pulsante DSS
 - Fare clic con il pulsante destro del mouse sul campo Azione.
 - Selezionare Emulazione > Parcheggio chiamate.
 - Fare clic con il pulsante destro del mouse sul campo Dati azione. Immettere il numero di slot di parcheggio della campagna, in questo esempio 5000 per la nostra campagna Richieste del catalogo.
- Inviare la configurazione a IP Office e riavviare il computer.
- Attendere che i servizi Voicemail si riavvino.
- Il tasto DSS sull'interno 208 lampeggia in rosso ad indicare che ci sono messaggi nello slot di parcheggio delle campagne.
 - Premere il tasto DSS per visualizzare il nome della campagna e il numero di messaggi.
 - Premere nuovamente il tasto DSS per iniziare a elaborare i messaggi.

Nota

- È possibile anche usare la funzione Riprendi da parcheggio per riprendere la chiamata. Questo metodo non fornisce però alcuna indicazione visiva sull'eventuale presenza di messaggi.

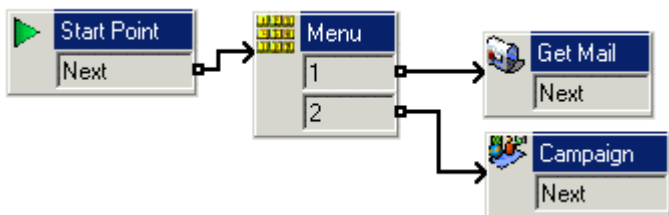
Per usare la funzione Riprendi da parcheggio:

- Selezionare un pulsante DSS
- Fare clic con il pulsante destro del mouse sul campo Azione.
- Selezionare Avanzate > Chiamata > Riprendi da parcheggio.

b. Uso dell'azione Campagna per raccogliere i messaggi

In questa parte dell'esercizio, verrà modificato il flusso di chiamata per raccogliere i messaggi del gruppo Vendita in modo che gli utenti possano scegliere di selezionare i messaggi della campagna. Al termine di queste operazioni, il flusso di chiamate è simile all'esempio mostrato.

Sales > Collect



1. Registrare un prompt denominato *menu raccolta vendite.wav*, quale *"Premere 1 per i messaggi di gruppo, 2 per i messaggi della campagna"*.
2. In Gruppi, fare clic con il pulsante destro del mouse su Vendite e selezionare Modifica.
3. Aggiungere Raccolta alle opzioni contrassegnate e fare clic su OK.
4. Selezionare il punto di inizio Raccolta ora in Vendite.
5. Aggiungere un'azione Menu e aprirne le proprietà.
 - Nella scheda Prompt di inserimento, aggiungere menu raccolta per vendite.wav.
 - Nella scheda Sequenza a toni, selezionare 1 e 2. Fare clic su OK.
6. Aggiungere un'azione Trova posta e aprirne le proprietà.
 - Nella scheda Specifica, impostare la Cassetta postale su *Vendite*. Fare clic su OK.
7. Aggiungere un'azione Campagna e aprire le proprietà.
 - Nella scheda Specifica, selezionare la campagna *Catalogo Vendite* e Acquisisci informazioni campagna. Fare clic su OK.
8. È necessario collegare le nuove azioni. Fare clic sull'icona Connessione e collegarsi:
 - Punto d'inizio all'azione Menu.
 - 1 all'azione Trova posta.
 - 2 a Campagna.
9. Fare clic sull'icona Salva e attiva.
10. Da qualsiasi interno, comporre *88. Premere 2 per raccogliere ed elaborare i messaggi della campagna.

c. Uso dell'accesso Web

Se durante l'installazione di Voicemail Pro, sono stati inseriti i dettagli e il percorso della cartella principale di un server voicemail, allora i messaggi della campagna possono essere elaborati tramite l'accesso Web.

Inserire l'indirizzo *http://<indirizzo server>/campaign/campcgi.html* viene visualizzata una pagina che consente agli agenti di selezionare la campagna che desiderano elaborare e di visualizzare un elenco di messaggi.

d. Uso di un codice funzione

In questa parte dell'esercizio, verrà creato un codice funzione che consente l'accesso diretto alla raccolta dei messaggi della campagna.

1. In IP Office Manager, creare un codice funzione di sistema simile a quello di seguito.

Campo	Immettere:
Codice	*98
Funzione	Ascolta Voicemail
Numero di telefono	"Raccolta Catalogo vendite"
ID gruppo linee	0

2. Salvare la configurazione sull'unità IP Office.
3. Su qualsiasi interno, comporre *98. Verrà riprodotto uno dei messaggi lasciati per la campagna Catalogo Vendite.

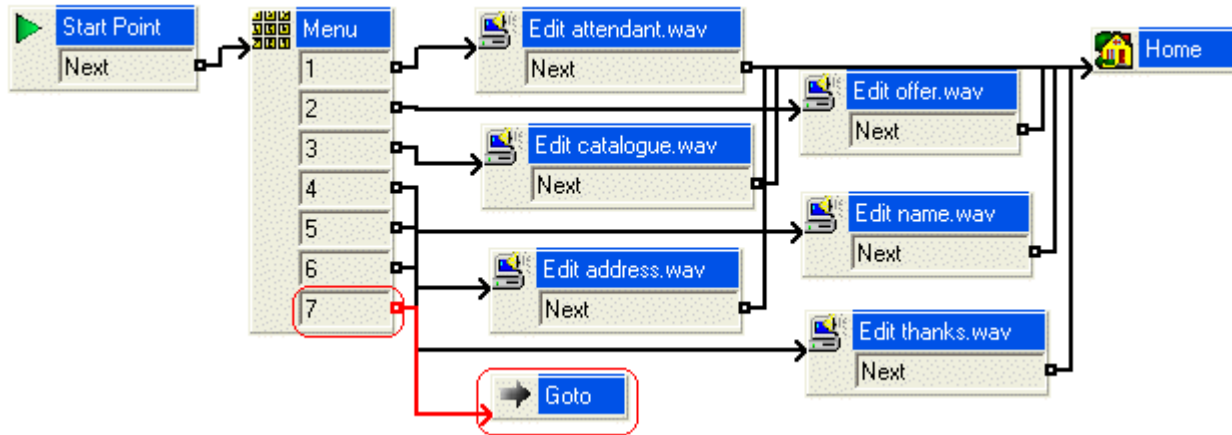
2.30 Tabella NameWavs

In questo esercizio verrà illustrato l'accesso alla tabella NameWavs. Si tratta di un modo rapido per accedere a un elenco di cassette postali senza la necessità di accedere a ciascuna cassetta postale.

A. Modifica del modulo registrazioni

È necessario creare Aggiunta di un'azione che va nella tabella NameWavs per la registrazione di nomi delle singole cassette postali. Al termine di queste operazioni, il flusso di chiamate è simile all'esempio mostrato. Le voci mostrate in rosso sono le azioni che verranno aggiunte durante questo esercizio.


Modules > Recordings




- È necessario aggiungere una nuova opzione al Menu..
 - Selezionare il modulo AutoAttend.
 - Aprire le proprietà per l'azione Menu .
 - Nella scheda Sequenza a toni, selezionare 7 e fare clic su OK.
- È necessario aggiungere un'azione Vai a..
 - Fare clic sull'icona Azioni di base e selezionare Vai a.
 - Fare clic sul pannello dei dettagli per disporre l'azione.
 - Fare clic con il pulsante destro del mouse sull'azione Vai a e selezionare Proprietà.
 - Selezionare la scheda Specifico.
 - Nel campo Selezionare un nodo su cui spostarsi digitare *NameWavsTable*. Ciò consente di registrare nomi delle cassette postali senza dover accedere alle singole cassette postali.
 - Fare clic su OK.
- È necessario collegare le azioni. :
 - Fare clic sull'icona Connessione e collegare 7 all'azione Vai a.
- Fare clic sull'icona Salva e attiva.

b. Registrazione di nomi da usare con un'azione Gruppo chiamata

In questa parte dell'esercizio, si registrerà un nome per ciascun interno che è membro del gruppo Account. I nomi vengono quindi usati con l'azione Gruppo chiamata creata in precedenza.

Se Voicemail Pro è in esecuzione nella modalità di cassetta postale Intuity, agli utenti della cassetta viene chiesto di registrare il loro nome quando accedono per la prima volta alla cassetta. Possono anche registrarlo nuovamente tramite i comandi della cassetta postale. Per gli utenti della cassetta postale in modalità IP Office sarà necessario creare un modulo che utilizzi l'azione  Registra nome per consentire agli utenti di registrare il loro nome.

1. Su qualsiasi interno, comporre *80.
 2. Comporre 1234 quando richiesto per immettere il codice di accesso.
 3. Selezionare 1.
 4. Quando richiesto, comporre 207 e registrare un nome da associare all'interno in questione, ad esempio: *"Bob Rogers"*.
 5. Quando richiesto, comporre 208 e registrare un nome da associare all'interno in questione, ad esempio: *"Kate Smith"*.
 6. Riagganciare.
 7. Effettuare una chiamata di prova ai moduli dell'assistente automatico.
- Comporre 7 per accedere all'azione  Gruppo chiamata. Si ascolteranno i nomi registrati in precedenza insieme ai numeri degli interni associati.
 - Comporre l'interno desiderato.

Le cifre e i dati riportati nella presente documentazione sono generici e, prima di poter essere applicati a qualsiasi ordine o contratto particolare, devono essere specificamente confermati per scritto da Avaya. La società si riserva il diritto, a propria discrezione, di apportare modifiche o variazioni alle caratteristiche tecniche dettagliate. La pubblicazione di informazioni nella presente documentazione non implica l'esclusione dal rispetto di brevetti o di altri diritti di protezione di Avaya o di altri titolari.

Tutti i marchi contrassegnati dai simboli ® o TM sono, rispettivamente, marchi registrati o marchi di fabbrica di Avaya Inc. Tutti gli altri marchi sono di proprietà dei rispettivi titolari.

Questo documento contiene informazioni proprietarie di Avaya e non deve essere divulgato o utilizzato se non in conformità agli accordi intercorsi.

© 2010 Avaya Inc. Tutti i diritti riservati.