



**breakfree**  
with a software based PBX for Windows



# Manuale Utente

**Assistente 3CX, Portale utente  
Myphone, codici di accesso &  
Casella vocale per il centralino 3CX  
Versione 8.0**

Copyright 2006-2009, 3CX Ltd.

<http://www.3cx.com>

E-mail: [info@3cx.com](mailto:info@3cx.com)

Le Informazioni in questo documento sono soggette a variazioni senza preavviso. I nomi delle ditte e dei dati usati negli esempi sono fittizi a meno che non esplicitamente "dichiarato". Nessuna parte di questo documento può essere riprodotta o trasmessa in alcuna forma o con ogni mezzo, elettronico o meccanico, per nessun scopo, senza l'autorizzazione scritta della 3CX Ltd.

3CX Phone System per Windows è copyright della 3CX Ltd.

3CX è un marchio registrato, e 3CX Phone System per Windows e il logo 3CX sono marchi di fabbrica della 3CX Ltd. in Europa, negli Stati Uniti e negli altri paesi.

Versione 8.0 – ultimo aggiornamento 21 Settembre 2009



## Sommario

Introduzione al centralino 3CX .....	7
Che cos'è il 3CX Phone System per Windows? .....	7
Benefici all' interno dell' utente .....	7
L'assistente 3CX.....	8
Introduzione .....	8
Installazione dell'assistente 3CX.....	9
Richieste di sistema .....	9
Eeguire il Setup.....	9
Configurazione dell'assistente 3CX.....	10
Usare l'assistente 3CX .....	11
Chiamate.....	11
Interni .....	12
Code.....	12
Storico chiamate .....	13
Caratteristica della Chat testuale .....	13
Collegarsi alla coda di chiamate.....	13
Specificare lo stato Uscito/Disponibile .....	14
Accedere al portale MyPhone dall'assistente 3CX .....	14
Opzioni dell'assistente 3CX.....	15
Introduzione .....	15
Opzioni.....	15
Avvisi .....	15
Visualizza .....	16
Filtro chiamate .....	16
Composizione .....	17
Chat.....	18
Avanzato .....	19
Casella vocale.....	20
Introduzione .....	20
Recuperare i messaggi vocali dal telefono .....	20
Recuperare i messaggi vocali nella tua casella di posta .....	21

Il portale utente MyPhone.....	22
Introduzione .....	22
Collegamento.....	22
Impostazioni dell'interno .....	23
Impostazioni casella vocale .....	23
Impostare il tuo stato .....	24
Regole di inoltro.....	25
Cosa sono le regole di inoltro chiamata? .....	25
Interfaccia semplice delle regole di inoltro chiamata .....	25
Configurazione del comportamento dell'interno in caso di nessuna risposta.....	26
Nella sezione 'Nessuna risposta ': .....	26
Configurazione del comportamento quando l'utente è occupato o il suo stato è 'Uscito'.....	26
Configurazione dell'inoltro di tutte le chiamate.....	26
Interfaccia avanzata per le regole d' inoltro chiamata .....	27
Casella vocale.....	30
Chiamate in uscita, ricevute, perse .....	30
Rubrica.....	31
Importazione delle voci nella rubrica .....	31
Blacklist.....	31
Interni / Stato porta .....	32
Il telefono software VoIP 3CX per Windows .....	33
Introduzione .....	33
Download e documentazione .....	33
Integrazione CRM.....	35
Introduzione .....	35
Installazione dell'integrazione CRM 3CX.....	35
Eseguire la procedura guidata del CRM .....	35
Eseguire chiamate da Microsoft Outlook .....	36
La finestra pop-up.....	37
Integrazione CRM di Salesforce.com.....	38
Pagina Wiki per l'integrazione CRM.....	38
Codici di accesso.....	39

Introduzione .....	39
Prelevare una chiamata (Call pick-up) .....	39
Parcheggiare una chiamata (Call Parking).....	39
Casella vocale.....	40
Specificare lo stato Uscito/Disponibile.....	40
Collegarsi alle code.....	40
Citofono .....	40
Conferenza audio .....	41
Introduzione .....	41
Creazione di una conferenza.....	41

# Introduzione al centralino 3CX

## Che cos'è il 3CX Phone System per Windows?

Il 3CX Phone system per Windows è un centralino software IP PBX che sostituisce completamente un PBX tradizionale. Le chiamate sono inviate come pacchetti di dati attraverso i computer della rete invece che attraverso la tradizionale rete telefonica. I telefoni condividono la rete con i computer e quindi i telefoni a filo possono perciò essere eliminati.

Con l'uso di un Gateway VOIP, puoi anche collegare una linea esistente al centralino IP PBX e fare e ricevere telefonate attraverso una regolare linea PSTN.

## Benefici all' interno dell' utente

Il centralino 3CX fornisce numerosi benefici all'utente del sistema:

- Possibilità di rispondere e fare chiamate da qualsiasi posto, perfino fuori dell'ufficio
- Gestire facilmente l'Interno usando un browser
- Possibilità di vedere velocemente la presenza (Stato dell'Interno) di un altro utente
- Possibilità di vedere lo stato delle linee entranti
- Possibilità di vedere il numero di utenti nella coda
- Possibilità di ricevere i messaggi vocali e fax nella propria email
- Possibilità di impostare regole avanzate basate sull'ID di chi chiama, sull'ora di ricezione e sul tipo della chiamata
- Richiamare facilmente le chiamate perse
- Visualizzare la lista degli interni aggiornata in modo automatico
- Trasferire le chiamate a qualsiasi utente con pochi click del mouse
- Eseguire Click del mouse per chiamare da Microsoft Outlook, Salesforce.com & altri

# L'assistente 3CX

## Introduzione

L'assistente 3CX (Assistente 3CX) è una utility compatta la quale permette agli utenti di gestire facilmente il loro interni con pochi click del mouse – piuttosto che attraverso una critica e limitata interfaccia telefonica.

L'assistente 3CX non è un telefono – essa funziona in combinazione con un telefono IP hardware/software esistente o perfino con un telefono analogico.

Le chiamate sono fatte e ricevute sul tuo telefono esistente. L'assistente 3CX fornisce le seguenti funzioni:

1. **Finestra Pop-up** di chiamata- Quando arriva una chiamata, compare una piccola finestra di popup, la quale ti permette di rifiutare o trasferire la chiamata ad un'altra persona o casella vocale – con un singolo click del mouse o usando la funzione trascina (drag and drop).
2. **Semplice Trasferimento / Parcheggio di chiamata** – Quando sei al telefono, tu puoi trasferire o parcheggiare una chiamata con pochi click del mouse, non hai bisogno di imparare Codici di accesso (dial codes) o procedure di trasferimento propri di ogni telefono.
3. **Presenza** – Viene mostrato lo stato dell'altro interno, permettendoti di evitare inutili chiamate o trasferimenti di chiamata ai tuoi colleghi.
4. **Clicca per chiamare** – Eseguire una chiamata con un click del mouse – doppio click su un interno per chiamare la persona, o inserisci un numero con il tuo tastierino numerico. La chiamata sarà connessa e il tuo telefono suonerà.
5. **Monitoraggio della coda** – Visualizza lo stato della coda di cui fai parte. Tu vedrai chi sta aspettando nella coda e sarai in grado di prendere una chiamata dalla coda.
6. **Chat testuale** – Invia messaggi ad altri utenti usando l'opzione chat integrata
7. **Registra le chiamate** - Tu puoi attivare la registrazione della chiamata premendo il pulsante registra
8. **Esegui MyPhone** – Tu puoi facilmente eseguire la pagine del portale MyPhone dall'assistente 3CX. L'autenticazione sarà fatta automaticamente utilizzando le credenziali dell'assistente 3CX e gli utenti saranno in grado di configurare l'inoltro delle chiamate o visualizzare le loro recenti attività telefoniche incluso le chiamate perse.
9. **Rubrica** – L'assistente 3CX fornisce accesso alla rubrica aziendale e personale, e permette agli utenti di attivare le chiamate digitando semplicemente un nome – questo verrà automaticamente poi risolto nel numero e verrà eseguita la chiamata.

L'assistente 3CX mostrerà informazioni differenti in base a se sei un utente standard, a un responsabile di reparto o un manager dell'azienda. Nel modo gestione-dipartimento

vedrete chiamate da chiunque nella vostra divisione. Nel modo gestione (gruppo MANAGEMENT) vedrete le informazioni dell'intera compagnia. Questi diritti sono impostati dall'amministratore del sistema telefonico.

## **Installazione dell'assistente 3CX**

### **Richieste di sistema**

- Windows XP, Vista o superiore
- Framework NET 2.0 o superiore. Molte installazioni Windows lo hanno già installato. Controlla andando nel pannello di controllo > Aggiungi/rimuovi programmi. Se non è installato, l'ultimo framework .NET può essere scaricato dal sito della Microsoft all'indirizzo <http://msdn.microsoft.com/en-us/netframework/>

### **Eeguire il Setup**

1. Scarica l'assistente 3CX qui

<http://www.3cx.com/downloads/3CXAssistantSetup8.exe>

2. Esegui il setup e segui la procedura guidata

3. Ti verrà richiesto se desideri installare l'integrazione CRM. Quest'ultima permette alle chiamate di essere lanciate da Microsoft Outlook e Salesforce.com, così come eseguire una finestra di pop-up con le informazioni del record del cliente in base all'ID di chi chiama (caller ID) della chiamata in arrivo. Maggiori informazioni sull'integrazione dei CRM può essere trovata nel capitolo 'integrazione CRM'

4. Il Setup ti chiederà se desideri anche installare il telefono 3CX VoiP. Il telefono 3CX è un telefono software che ti permette di fare e ricevere chiamate da qualsiasi computer. Se installi il telefono 3CX, puoi configurare l'assistente 3CX per integrarlo con esso ed eseguire il telefono 3CX automaticamente quando ricevi o fai una telefonata.

## Configurazione dell'assistente 3CX

Configurazione 3CX Assistant

Account Opzioni Filtro chiamate Composizione Chat Avanzato

Io sono in ufficio

Login (Richiesto)

Interno: 101

PIN: ●●●

Opzioni del server richieste

Server host/IP: 192.168.1.9

Usa il Tunnel

IP locale del PBX remoto:

Password Tunnel: ●●●

Porta Tunnel: 5090

OK Annulla

Schermata 1 - Configurazione dell'assistente 3CX

La prima volta che esegui l'assistente 3CX, devi inserire i dettagli del tuo interno:

1. Nella sezione login, inserisci il tuo interno e il PIN della tua casella vocale (per default il PIN è uguale al numero del tuo interno). E' possibile modificarlo dal menu della tua casella vocale o dal portale utente.
2. Nella sezione in alto, specifica dentro o fuori ufficio
3. Nella sezione opzioni del server, specifica l'IP locale o il nome host della macchina dove è installato il 3CX.
4. Se userai l'assistente 3CX fuori dall'ufficio, tu devi anche specificare:
  - a. L'indirizzo IP pubblico o il nome host della macchina dove è installato il 3CX
  - b. La password del Tunnel
  - c. La porta del tunnel
5. Clicca OK.

## Usare l'assistente 3CX

La finestra dell'assistente 3CX è divisa in quattro sezioni: Chiamate, Interni, code e storico chiamate

### Chiamate



La sezione chiamate mostra tutte le chiamate attive, divise in

- Chiamate personali – mostra qualsiasi chiamata attiva alla quale stai rispondendo
- Chiamate esterne – mostra qualsiasi chiamata esterna effettuata nel sistema (richiede i diritti di gestione)
- Coda di chiamate – mostra qualsiasi chiamata nella coda
- Chiamate parcheggiate – mostra le chiamate che sono state parcheggiate

Tu puoi fare click con il tasto destro su una qualsiasi chiamata attiva ed effettuare una delle seguenti azioni

- Rifiuta – Termina la chiamata
- Devia – devia la chiamate ad un altro numero. La deviazione è disponibile quando la chiamata sta suonando.
- Trasferisci – trasferisce la chiamata ad un altro interno. Questa opzione è disponibile dopo che hai prelevato la chiamata. Ti verrà richiesto un interno
- Parcheggia – parcheggia la chiamata in modo che un'altro utente può prelevarla
- Casella vocale – trasferisce la chiamata alla tua casella vocale – chi chiama sarà in grado di lasciare un messaggio
- Registra chiamata – registra la conversazione. Questo salverà la chiamata come file wav sul server
- Intromettiti (se hai i diritti) – unisciti alla chiamata in modo che puoi parlare e ascoltare una chiamata esistente.

Puoi anche trascinare una chiamata che sta suonando o connessa ad:

- Altri interni
- Code

- Zone di parcheggio (solamente chiamate connesse)
- Mie chiamate (per prelevare la chiamata)

L'icona della chiamata mostrata può cambiare in base a dove la chiamata è dirottata. L'azione sarà eseguita quando si rilascia il mouse.

Per esempio, se tu sposti una chiamata nella sezione chiamate parcheggiate, il puntatore del mouse cambierà nell'icona P la quale si riferisce al parcheggio. Se tu provi e trasferisci la chiamata ad una posizione illegale (per esempio trasferisci la chiamata al tuo interno) il cursore del mouse cambierà per mostrarti il segnale di azione non permessa.

## Interni

Extensions		
Management		
100	Lee Parker	Available
101	Richardson Bailey	Available
102	Taylor Smith	Available
103	Miller Cox	Available
104	Bell Shaw	Available
105	Thomas White	Available

La sezione interni dell'assistente 3CX elenca tutti gli interni e mostra il loro stato. Puoi chiamare un interno facendo doppio click sull'interno stesso. L'interno può assumere i seguenti stati:

- Disponibile – verde – L'utente non sta ricevendo una chiamata ed è disponibile
- Uscito – rosso – L'utente non è in grado di prendere le telefonate
- Su una chiamata interna – luce blu – l'utente sta facendo una chiamata interna
- Su una chiamata esterna – arancione – l'utente sta facendo una chiamata esterna
- Suonando – giallo – il telefono dell'utente sta suonando
- Non registrato – grigia – l'utente non ha un telefono registrato per prendere le chiamate




## Code

Queues		
804 (804) Hunt Queues		
100	100	00:00:05
101	Richardson Bailey	Available
102	Taylor Smith	Available
103	Miller Cox	Available
104	Bell Shaw	Available
105	Thomas White	Available
107	Adam Simpson	Ringing

La sezione code mostra tutte le code, e qualsiasi agente che è collegato per prendere le chiamate dalla coda. Le chiamate che sono in attesa nella coda saranno mostrate in cima alla coda. Il tempo di attesa di chi sta chiamando sarà mostrato dopo il suo Caller ID.

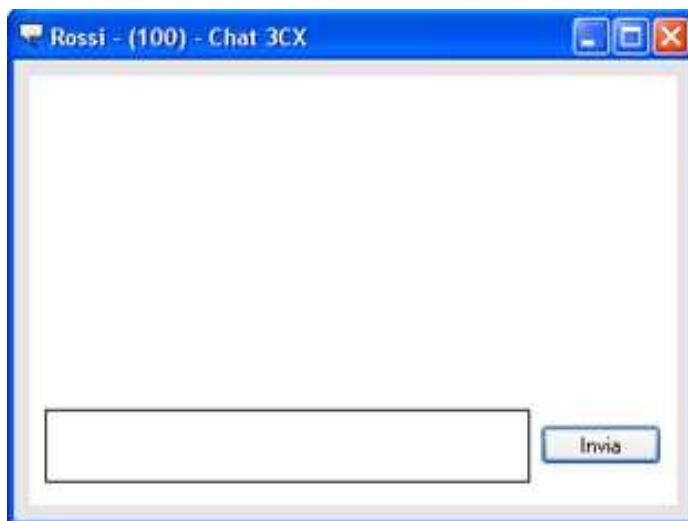
Per prelevare una chiamata che è in attesa nella coda, clicca sulla chiamata e seleziona 'Preleva' dal menu. In alternativa clicca con il tasto destro del mouse sulla chiamata e seleziona 'Preleva'.

### Storico chiamate

Call History	
Missed calls	
 101	18/09/2009 15:52:35
Received calls	
 101	18/09/2009 15:52:48
Outbound calls	
 105	18/09/2009 15:43:19

Lo storico chiamate mostra tutte le chiamate in entrata, in uscita e perse. Fai doppio click su una voce per eseguire la chiamata. Per vedere tutto lo storico chiamate, fai doppio click su una voce e seleziona 'Mostra tutti'. Questo aprirà il portale utente.

### Caratteristica della Chat testuale



#### Schermata 2 - La caratteristica della chat testuale

Tu puoi chattare con altri utenti dell'assistente 3CX cliccando semplicemente con il tasto destro sull'utente e selezionando chat o cliccando sul pulsante chat nella barra degli strumenti. Alternativamente seleziona l'opzione chat dal menu Azioni. Ricorda che per chattare con altri utenti, essi devono avere in esecuzione l'assistente 3CX!

### Collegarsi alla coda di chiamate

Il centralino 3CX ha una potente caratteristica chiamata Coda di chiamate, la quale permette a chi chiama di essere inserito in attesa nella coda fino a quando un qualsiasi agente è in grado di rispondere alla chiamata. L'attuale configurazione di chi è un agente è fatta dalla console di gestione del centralino 3CX. Se tu sei un agente per una coda, devi collegarti alle code per permettere al sistema telefonico di sapere che tu sei

disponibile a prendere le chiamate. Questo evita che le chiamate siano inviate al tuo interno senza che tu sia disponibile.

Per collegarti alle code di chiamate di cui sei membro:

- Clicca sul pulsante 'Collegati alla code ' nella barra degli strumenti
- Alternativamente seleziona Azione > Coda > Collegati a tutte le code dal menu.

Per scollegarti, seleziona Azione > Coda > Scollegati da tutte le code o clicca sulla stessa icona.

### **Specificare lo stato Uscito/Disponibile**

Se non puoi rispondere temporaneamente al telefono, tu puoi specificare che sei 'uscito'. Questo mostrerà ai tuoi colleghi che tu non sei in una posizione per rispondere alle chiamate.

Tutte le chiamate che sono inviate al tuo interno saranno gestite in accordo con le impostazioni configurate nella sezione "Telefono occupato" del tuo interno.

Per impostare lo stato del tuo interno, seleziona "Disponibile" o "uscito" dalla barra degli strumenti. Nota che queste impostazioni rimarranno anche se chiudi l'assistente 3CX!

Per configurare cosa dovrebbe succedere quando il tuo telefono è occupato: vai nella pagina regole di inoltro del portale Myphone.

### **Accedere al portale MyPhone dall'assistente 3CX**

Il menu MyPhone fornisce veloci e semplici accessi alle pagine Myphone senza dover lanciare il browser e collegarsi. Tu puoi accedere con un click a:

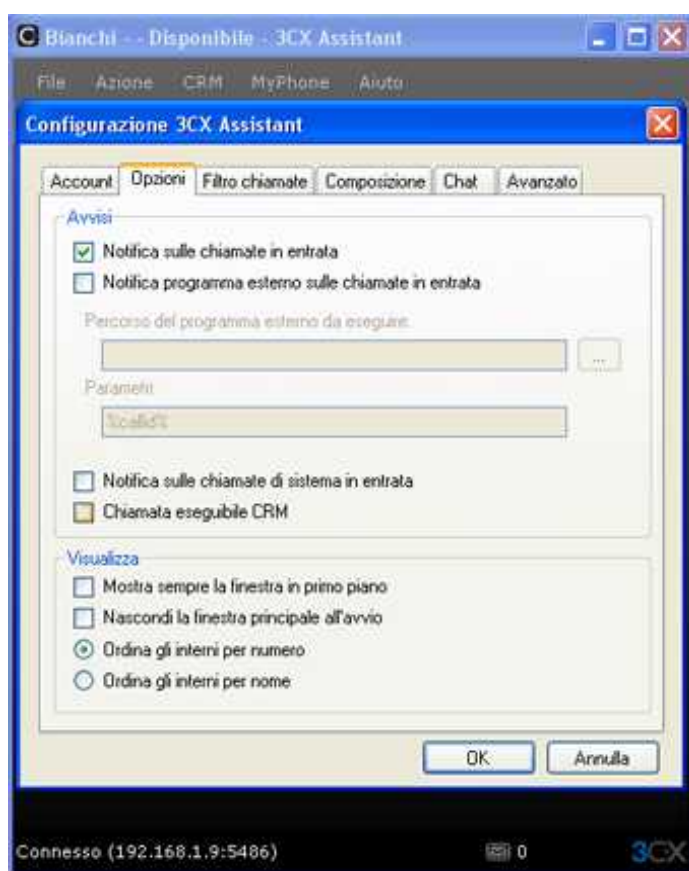
- Configurazione delle regole di inoltro chiamata
- Elenco delle chiamate in entrata
- Elenco delle chiamate in uscita
- Lista delle chiamate perse
- Rubrica
- Black list

# Opzioni dell'assistente 3CX

## Introduzione

E' possibile personalizzare l'assistente 3CX dalla finestra di dialogo di configurazione. Puoi accedervi tramite il menu File > Preferenze. Tu puoi personalizzare le seguenti cose:

## Opzioni



Schermata 3 - Opzioni dell'assistente 3CX

## Avvisi

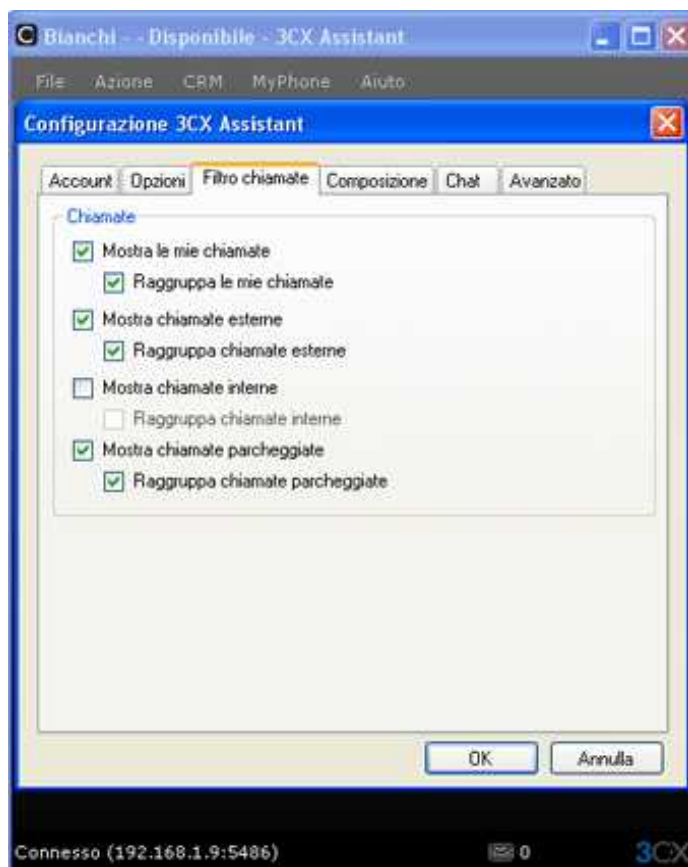
- Notifica sulle chiamate in entrata – Questo mostrerà una finestra di pop-up sul tuo desktop notificandoti la chiamata e permettendo di rifiutarla o trasferirla.
- Notifica programma esterno – opzionalmente puoi eseguire un programma esterno che effettua certe azioni sulle chiamate in entrata, per esempio visualizzare un pop-up di un record cliente. Seleziona il programma eseguibile ed inserisci qualsiasi parametro opzionale per abilitare questa funzione.

- Notifica sulle chiamate di sistema in entrata – questa opzione di avviserà di tutte le chiamate in entrata nel sistema telefonico
- Abilita l'integrazione del CRM – questa opzione permette all'assistente 3CX di integrarsi con il software di gestione dei contatti come Microsoft Outlook o Salesforce.com. Questa funzionalità sarà attivata solo se hai selezionato questa opzione quando hai installato l'assistente 3CX.

## Visualizza

- Mostra sempre la finestra in primo piano
- Nascondi la finestra principale all'avvio – la finestra sarà minimizzata in automatico
- Ordina gli interno per nome o numero

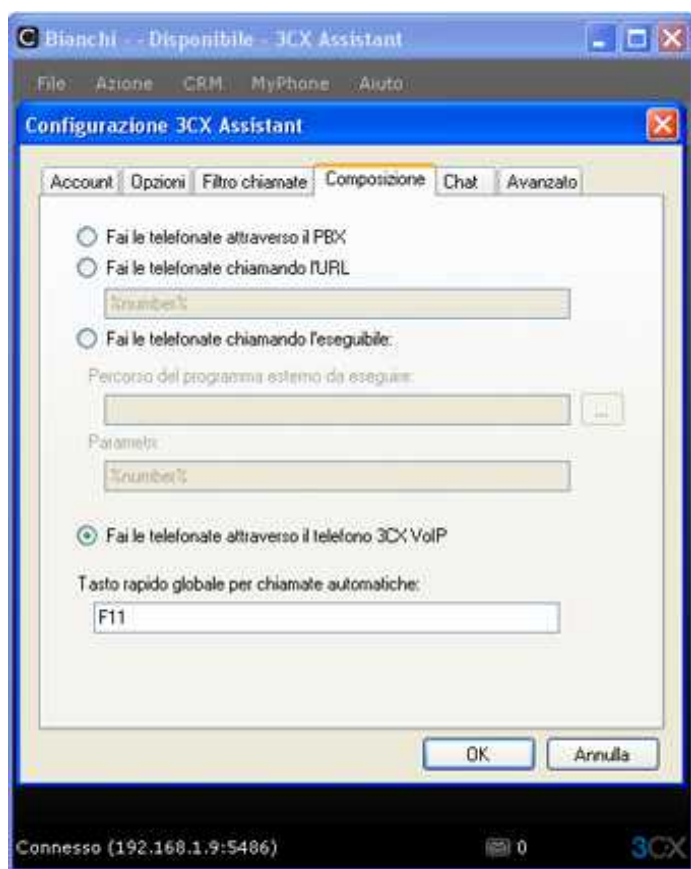
## Filtro chiamate



### Schermata 4 - Opzioni del filtro chiamate

La finestra di dialogo 'Filtro chiamate' ti permette di configurare quali chiamate mostrare nella sezione 'Chiamate' dell'assistente 3CX. E' possibile mostrare/nascondere l'intero gruppo (opzione mostra) e le sue rispettive chiamate ed è possibile anche mostrare/nascondere l'intestazione del gruppo (opzione gruppo) ma mostrare ancora le rispettive chiamate.

## Composizione



### Schermata 5 - Opzioni di composizione

Le opzioni di composizione possono essere usate per configurare come le chiamate in uscita dovrebbero essere lanciate. Per impostazione predefinita, il PBX chiamerà il telefono che è registrato per il tuo interno.

E' anche possibile eseguire le chiamate direttamente dal telefono, che è più veloce. Questo richiede che il telefono supporti l'esecuzione della telefonata attraverso un URL o attraverso un eseguibile.

Se si prevede di utilizzare un telefono software, è possibile fare telefonate attraverso il telefono 3CX, che è ovviamente pienamente integrato con l'assistente 3CX.

L'URL da inserire dipenderà dal modello del telefono che stai usando. Per esempio, per usare questa funzionalità con un telefono SNOM, inserisci il seguente URL

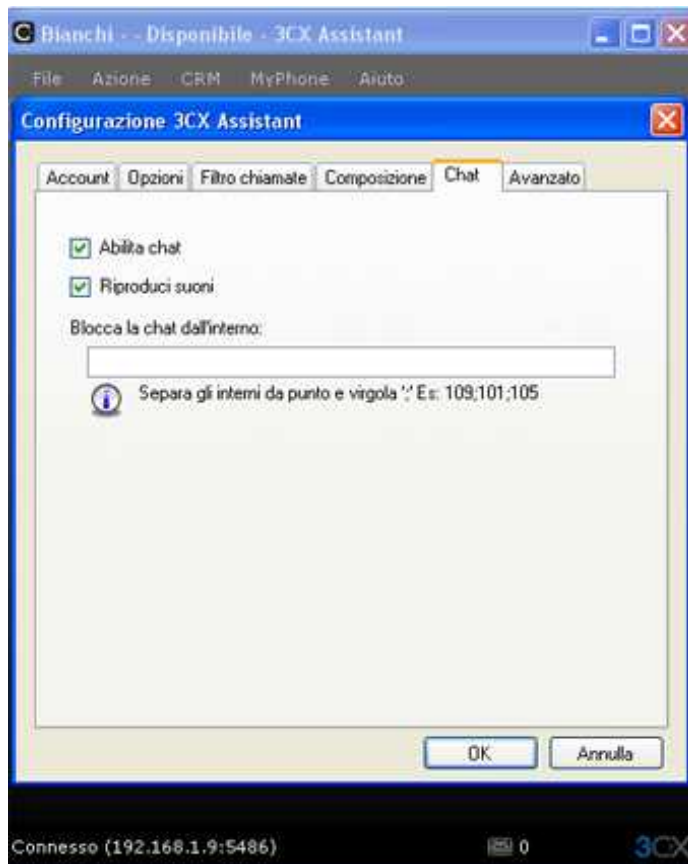
```
http://10.172.0.116/command.htm?number=%number%
```

dove 10.172.0.116 è l'IP del tuo telefono. La chiamata sarà poi effettuata come se il numero fosse stato inserito sul telefono!

Per gli altri telefoni per favore fai riferimento alla loro documentazione per impostare questa opzione o alla 3CX Wiki.

L'opzione 'tasto rapido globale per chiamate rapide' ti permette di selezionare un numero in una pagina web o documento e premere un tasto rapido per eseguire la chiamata.

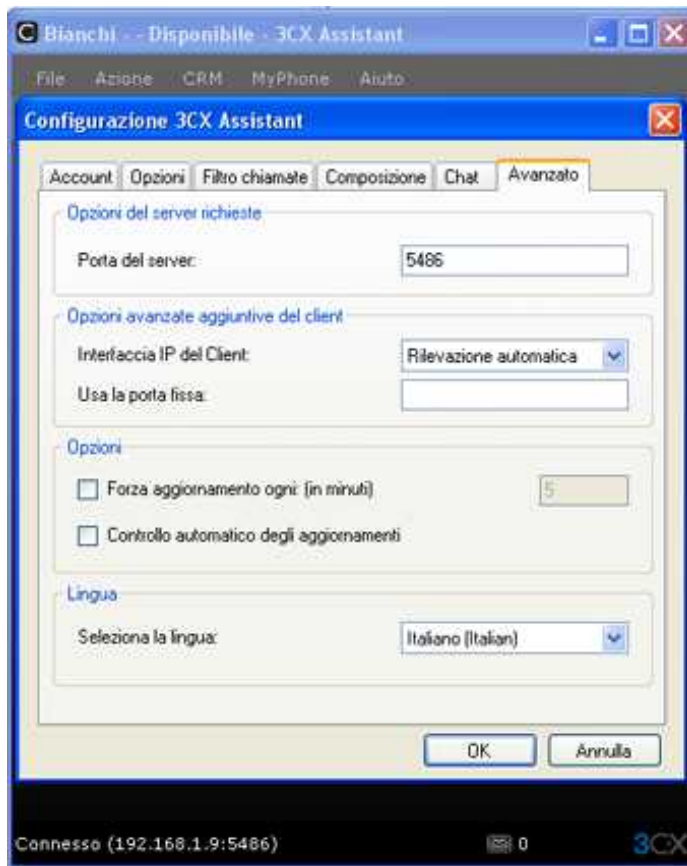
## Chat



### Schermata 6 - Opzioni della chat

Questa schermata ti permette di configurare le impostazioni della chat. E' possibile disabilitare la chat per il tuo interno, come disabilitare i suoni che sono riprodotti quando appare un nuovo messaggio. E' possibile anche bloccare la chat da particolari interni.

## Avanzato



### Schermata 7 - Configurazione avanzata

La configurazione avanzata contiene un numero di opzioni, che possono essere usate dagli amministratori per controllare su quale porta e quale interfaccia di rete il 3CX dovrebbe comunicare.

L'opzione più importante è l'opzione Lingua, la quale permette di cambiare lingua dell'assistente 3CX.

# Casella vocale

## Introduzione

Se non sei disponibile a prendere una chiamata, il centralino 3CX può registrare un messaggio da parte di chi chiama. Questi messaggi possono essere ascoltati nei seguenti modi:

- E' possibile avere i messaggi vocali inviati alla tua casella di posta elettronica come allegati WAV, i quali possono essere riprodotti con il Windows media player.
- E' possibile avere un messaggio di notifica inviato alla tua casella di posta elettronica, in modo che puoi chiamare il numero della tua casella vocale direttamente dal tuo telefono ed ascoltarle così i messaggi che ti sono stati lasciati.
- E' possibile chiamare direttamente il numero 999 (numero predefinito per la casella vocale), per ascoltare se ci sono dei messaggi vocali.

Il centralino 3CX realizza il concetto di sistema di messaggi unificati, nel quale l'utente ha bisogno solo di controllare la sua casella di posta in arrivo per email, messaggi vocali e fax.

## Recuperare i messaggi vocali dal telefono

Per recuperare i messaggi vocali dal telefono:

1. Componi il numero dell'Interno del sistema della casella vocale – 999 (default). Se sei fuori ufficio, puoi chiamare questo numero da qualsiasi IVR (risponditore automatico).
2. Inserisci il numero e quando ti viene chiesto il tuo numero PIN. Premi cancelletto.
3. Sarà riprodotto un messaggio che ti informerà quanti messaggi letti e non letti sono presenti nella tua casella vocale.
4. Premi \* per riprodurre i messaggi non letti.
5. Durante la riproduzione, si hanno a disposizione le seguenti opzioni:
  - 0 - Salta al prossimo messaggio
  - 1 - Salta al precedente messaggio
  - 2 - Ripeti il messaggio corrente.
  - 3 - Cancella il messaggio corrente e automaticamente passa al prossimo messaggio.
  - 4 - Richiama – questo eseguirà una chiamata al caller-ID della persona che ha lasciato il messaggio.
  - 5 - Inoltra il messaggio ad un altro interno
  - 9 - Vai al menu della Casella vocale

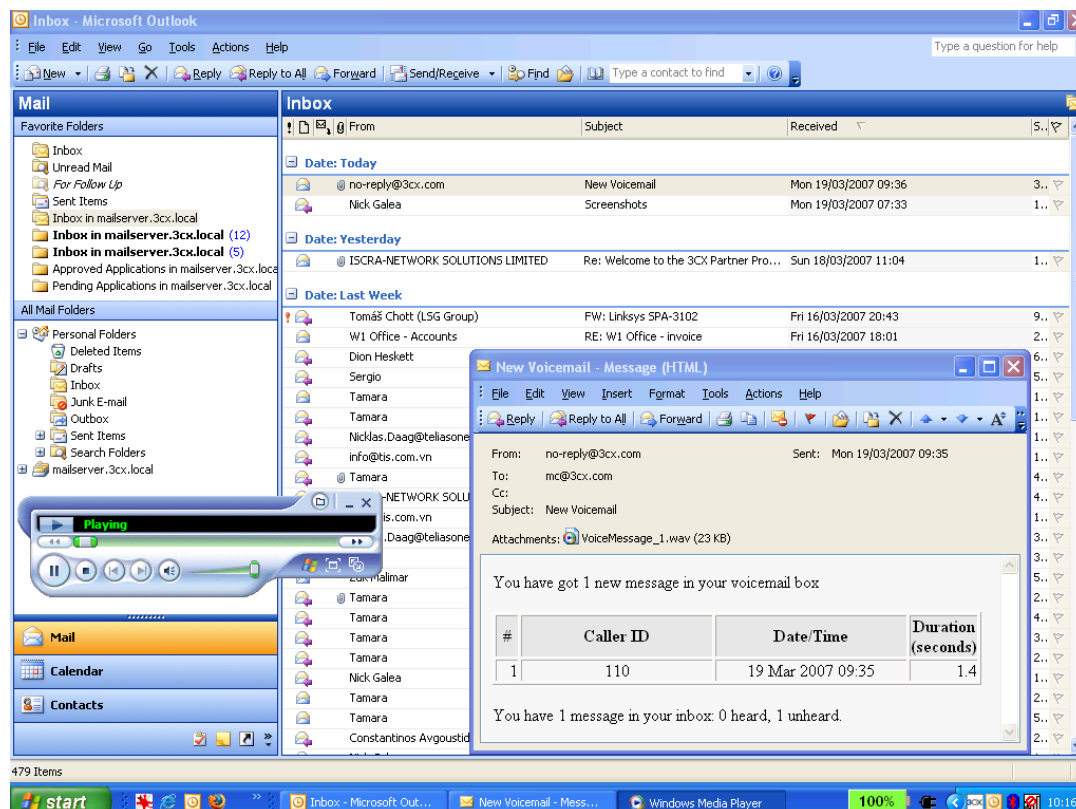
- # - Termina la chiamata

## 6. Menu delle opzioni della casella vocale:

Il menu delle opzioni della casella vocale permettono di configurare il tuo codice PIN e cancellare tutti i messaggi. Esso può essere raggiunto inserendo 9 durante la riproduzione di un messaggio. Le seguenti opzioni sono valide:

- 3 – Per comporre un numero esterno o un interno
- 4 – Cancella tutti i messaggi
- 5 – Per registrare il tuo nome (usato per la chiamata per nome)
- 6 – Per riprodurre le informazioni della casella vocale
- 7 – Per cambiare il numero PIN
- 8 – Per cambiare il messaggio di benvenuto della tua casella vocale
- 9 – Per ripetere il messaggio
- # - Per uscire dalla chiamata

## Recuperare i messaggi vocali nella tua casella di posta



**Schermata 8 - Ricezione del messaggio vocale nella tua casella di posta**

Se il tuo sistema è configurato per recuperare i messaggi vocali nella tua casella di posta, apri semplicemente l'email e fai doppio click sull'allegato. La voce allegata è in formato WAV, in modo che sarà automaticamente aperta da media player.

# Il portale utente MyPhone

## Introduzione

Il portale utente permette di gestire il tuo interno attraverso il web. Con il portale utente MyPhone è possibile:

- Cambiare PIN
- Vedere tutte le chiamate perse
- Vedere tutte le tue chiamate fatte e ricevute
- Editare la tua rubrica telefonica
- Aggiungere chiamate alla Blacklist
- Ascoltare la tua casella vocale
- Configurare l'inoltro chiamate quando uscito, fuori ufficio o al telefono.

## Collegamento

Per collegarsi al portale utente MyPhone:

1. Seleziona Home dal menu 'Myphone' presente nell'assistente 3CX. Questo ti collegherà automaticamente usando le credenziali inserite nell'assistente 3CX.
2. Alternativamente se non hai installato l'assistente 3CX, tu puoi lanciare il tuo browser ed inserire:

`http://<phone-system>/Myphone/` (se si utilizza IIS)

`http://<phone-system>:5000` (se si utilizza Cassini)

dove <phone-system> è il nome o l'IP del sistema telefonico.

Specifica quindi il tuo interno e numero PIN e clicca poi 'Login'. Dopo che il login è stato effettuato con successo, saranno mostrate le tue impostazioni correnti.

## Impostazioni dell'interno

► **Configura i dettagli dell'interno**  
Specifica un numero Interno e configura le impostazioni per la tua casella vocale

Impostazioni Interno   Impostazioni casella vocale   Imposta il tuo stato

Nome:  ?

Cognome:  ?

Indirizzo Email:  ?

ID SIP:  ?

Caller ID (ID di chi chiama) in uscita:  ?

**Schermata 9 - Impostazioni dell'interno**

Nella scheda 'Impostazioni interno', è possibile configurare il tuo interno e le impostazioni della casella vocale.

Tu puoi configurare il nome, l'indirizzo email, il numero PIN e il caller ID. Il numero PIN sarà usato per autenticarti con la segreteria telefonica così come al portale utente. Il caller ID (ID di chi chiama) in uscita sarà mostrato nelle tue chiamate in uscita. Nota che questa impostazione potrebbe essere sovrascritte dal provider telco.

## Impostazioni casella vocale

La scheda 'Impostazioni Casella vocale' permette di configurare le opzioni relative alla tua casella vocale.

► **Configura i dettagli dell'interno**  
Specifica un numero Interno e configura le impostazioni per la tua casella vocale

Impostazioni Interno   Impostazioni casella vocale   Imposta il tuo stato

Abilita la casella vocale:  ?

Riproduci il Caller ID:  ?

Riproduci il tempo dei messaggi:  ?

Opzioni Email:  ?

Numero PIN:  ?

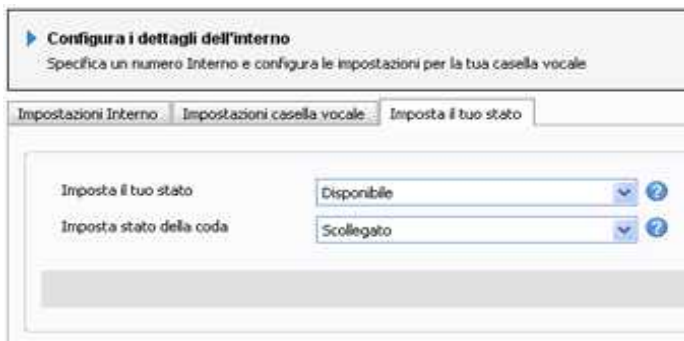
**Schermata 10 - Impostazioni della casella vocale**

E' possibile configurare le seguenti opzioni:

- Abilitare o disabilitare la propria casella vocale

- Riprodurre il caller-ID della persona che ha chiamato
- Specificare se riprodurre il messaggio sull'ora della ricezione o no
- Specificare se desideri avere i messaggi vocali inviati direttamente alla tua casella di posta o no.
- Cambiare il proprio PIN. (Questo PIN è utilizzato anche per collegarsi al portale Utente)

## Impostare il tuo stato



**Schermata 11 - Impostare il tuo stato**

La pagina Stato permette di collegarti alle code in modo da poter incominciare a prendere chiamate nella coda, come specificare lo stato 'Uscito' o 'Disponibile':

- Imposta il tuo stato: se sei disponibile a prendere le chiamate o no. Se tu imposti il tuo stato su uscito, le chiamate saranno trattate dal PBX come se il tuo interno è occupato.
- Imposta stato della coda: tu puoi collegarti e scollegarti nelle code. Per ricevere chiamate da qualsiasi coda, tu devi essere collegato nelle code.

## Regole di inoltro

### Cosa sono le regole di inoltro chiamata?

Usando la funzionalità delle regole di inoltro, è possibile configurare esattamente cosa dovrebbe succedere alle chiamate quando il tuo interno è occupato, una chiamata rimane senza risposta e quando un interno non è registrato. E' possibile configurare questa cosa in base alle ore d'ufficio, al caller-ID (ID di chi chiama) e al tipo della chiamata.

Il centralino 3CX ha un avanzata caratteristica per le regole delle chiamate, e poiché fornire tutte queste funzionalità può essere esagerato per la maggior parte degli utenti, noi abbiamo creato due interfacce: Una semplice e una avanzata.

### Interfaccia semplice delle regole di inoltro chiamata

The screenshot shows the 'Regole di inoltro' (Call Forwarding Rules) configuration page in 3CX. The page is titled 'Regole di inoltro' and has a subtitle 'Inoltra le chiamate in base al caller ID, all'ora nella quale viene ricevuta la chiamata e se è interna o esterna'. There are two tabs: 'Semplice' (selected) and 'Avanzata'. The 'Semplice' tab is active, showing three main sections:

- Nessuna risposta:** A section for handling calls when no answer is received. It includes a time delay of 60 seconds and three options: 'Inoltra la chiamata alla mia casella vocale' (selected), 'Inoltra la chiamata all'interno' (with a dropdown menu showing '100 Rossi'), and 'Disconnetti'.
- Il telefono è occupato o lo stato è impostato su uscito:** A section for handling calls when the phone is busy or the user is out. It includes three options: 'Inoltra la chiamata alla mia casella vocale' (selected), 'Inoltra la chiamata all'interno' (with a dropdown menu showing '100 Rossi'), and 'Invia il tono di occupato'. There is also a checked checkbox for 'Voglio essere in grado di ricevere più di una telefonata alla volta - use lo stato del telefono'.
- Inoltra tutte le chiamate/ Fuori ufficio:** A section for handling all calls or out-of-office calls. It includes four options: 'Mia casella vocale' (selected), 'Inoltra la chiamata all'interno' (with a dropdown menu showing '100 Rossi'), 'Ad un numero esterno o ad un ID di Skype' (with an empty dropdown), and three unchecked checkboxes: 'Offri l'opzione di rifiutare la chiamata e deviala alla casella vocale', 'Non inoltrare le chiamate fuori dagli orari d'ufficio (invia queste chiamate alla mia casella vocale)', and 'Inoltra solo le chiamate esterne (le chiamate interne saranno inviate alla mia casella vocale)'.

Schermata 12 - L'interfaccia semplice delle regole di inoltro chiamata

L'interfaccia semplice delle regole di inoltro chiamata ti permettono di impostare in modo semplice le regole per l'inoltro della chiamata che sono sufficienti per la maggior parte degli utenti. Tu puoi configurare dove una chiamata dovrebbe essere inoltrata quando tu

non rispondi, sei al telefono o hai impostato il suo stato su uscito. In aggiunta se sei fuori ufficio, puoi configurare la sezione 'inoltra tutte le chiamate'. L'interfaccia semplice per l'inoltro delle chiamate crea le necessarie regole di inoltro. Queste possono essere visualizzate cambiando al modo avanzato.

## Configurazione del comportamento dell'interno in caso di nessuna risposta

Nella sezione 'Nessuna risposta':

1. Specifica il tempo in secondi che tu vuoi che il sistema aspetti prima di considerare le chiamate senza risposta.
2. Seleziona una delle seguenti opzioni:
  - Inoltra la chiamata alla mia casella vocale
  - Inoltra la chiamata all'interno
  - Termina la chiamata

## Configurazione del comportamento quando l'utente è occupato o il suo stato è 'Uscito'

Nella sezione 'Il telefono è occupato..':

1. Seleziona una delle seguenti opzioni:
  - Inoltra la chiamata alla mia casella vocale
  - Inoltra la chiamata all'interno
  - Invia il tono di occupato
2. Ora seleziona se tu vuoi essere in grado di ricevere una seconda chiamata. Per impostazione predefinita, molti telefoni IP accettano una seconda chiamata in entrata quando tu sei al telefono. Se tu vuoi prendere una seconda chiamata quando se già al telefono, spunta l'opzione 'Accetta più di una chiamata allo stesso tempo'.

## Configurazione dell'inoltro di tutte le chiamate



The screenshot shows a configuration window titled 'Inoltra tutte le chiamate/ Fuori ufficio'. The window has a checked checkbox at the top left. Below the title, the text 'Inoltra tutte le chiamate:' is followed by three radio button options: 'Mia casella vocale' (selected), 'Inoltra la chiamata all'interno', and 'Ad un numero esterno o ad un ID di Skype'. To the right of these options is a dropdown menu showing '100 Rossi -' and a search box. Below these are three checkboxes: 'Offri l'opzione di rifiutare la chiamata e deviala alla casella vocale', 'Non inoltrare le chiamate fuori dagli orari d'ufficio (invia queste chiamate alla mia casella vocale)', and 'Inoltra solo le chiamate esterne (le chiamate interne saranno inviate alla mia casella vocale)'. There are also help icons (question marks) next to the dropdown and search box.

Schermata 13 - Inoltra tutte le chiamate

L'opzione 'inoltra di tutte le chiamate' è tipicamente usata quando un utente è fuori ufficio. Questa opzione sovrascriverà TUTTE le altre regole e inoltrerà tutte le chiamate alla destinazione configurata. Per configurarla:

1. Spunta l'opzione 'Inoltra tutte le chiamate / Fuori ufficio'

2. Seleziona una delle seguenti opzioni

- Inoltra la chiamata alla mia casella vocale
- Inoltra la chiamata all'interno
- Ad un numero esterno o ad un ID Skype

3. Se selezioni inoltra ad un numero esterno, tu puoi specificare se desideri usare l'opzione 'Offri l'opzione di rifiutare la chiamata e deviala alla casella vocale'. Questa caratteristica fornisce l'opzione a l'utente dell'interno chiamato di essere in grado di rifiutare la chiamata e deviarla alla segreteria telefonica dell'azienda. Questo evita che la chiamata sia deviata alla casella vocale del telefono mobile. Ecco come funziona:

- Il centralino 3CX informa il chiamato con una frase del tipo "Per favore attendi mentre cerco" "John" (ID messaggio utente) e mette l'utente in attesa (attesa con musica).
- Il 3CX poi chiama il numero esterno specificato e annuncia con una frase del tipo "Hai una chiamata da 0123456789" "Premi 1 per prendere la chiamata, premi 2 o chiudi per inviarla alla casella vocale". Se non c'è risposta entro 30 secondi la chiamata verrà deviate alla casella vocale.

4. Seleziona poi se tu vuoi che le chiamate ricevute fuori dagli orari d'ufficio dell'azienda siano inoltrate alla casella vocale.

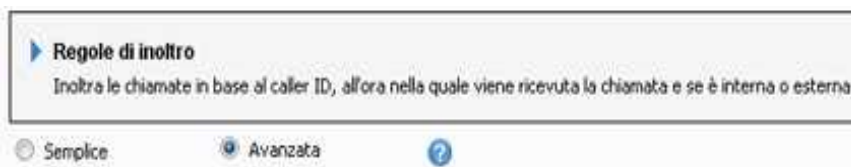
5. Seleziona poi se inoltrare solo le chiamate esterne. Questa opzione invierà tutte le chiamate interne alla casella vocale.

6. Clicca infine OK per salvare la tua configurazione!

Nota: inoltrare chiamate a ID Skype richiede l'installazione e l'esecuzione del gateway Skype.

## Interfaccia avanzata per le regole d' inoltra chiamata

Se hai delle esigenze più complesse per l'inoltro di chiamata, usa l'interfaccia avanzata. Con questa interfaccia tu puoi impostare le regole di inoltra in base a ore personalizzate d'ufficio, Caller ID, tipo della chiamata (interna o esterna) e così via.



Schermata 14 - Seleziona semplice o avanzata

Per selezionare l'interfaccia avanzata per le regole di chiamata, clicca semplicemente il pallino 'Avanzata'. E' possibile tornare indietro all'interfaccia semplice delle regole in qualsiasi momento. Le tue regole di chiamata dell'interfaccia semplice saranno elencate in automatico. Comunque, nota che quando torni indietro le tue regole di inoltro chiamata avanzate saranno cancellate e tu devi riconfigurare le regole di inoltro semplici.

Semplice  Avanzata

Semplice Avanzata

Impostazioni regole di inoltro:

Regola Tipo  ?

Orari  ?

Tipo chiamata  ?

Azione  ?

Aggiungi regola Aggiorna Cancella Sposta su Sposta giù Pulsici

Tipo regola	Orari	Chiamata tipo	Caller ID/DID	Azione

Opzioni generali per l'inoltro

Meccanismo di rilevazione  Usa lo stato del telefono ?

Usa lo stato del PBX ?

Continua a suonare per  Secondi ?

Schermata 15 - Configurazione destinazione non raggiungibile

Per creare una regola di inoltro nell'interfaccia avanzata:

1. Specifica il tipo di regola:

- Nessuna risposta – Devi specificare il tempo in secondi che il sistema aspetterà prima di considerare la chiamata senza risposta. Questa opzione può essere impostata nella casella 'Continua a suonare per ' in basso allo schermo. Questa impostazione verrà applicata a tutte le regole 'Nessuna risposta '.
- Telefono occupato - Qui devi specificare se tu vuoi che sia il tuo telefono o il tuo PBX a dare il segnale di occupato. Per impostazione predefinita, la maggior

parte dei telefoni SIP non danno un segnale di occupato, ma accettano una seconda chiamata in entrata. Se vuoi dirottare una chiamata quando un interno è occupato, tu devi specificare "Usa stato PBX" come rilevazione occupato.

- Telefono non registrato – Se il tuo telefono non è stato registrato con il centralino 3CX (es: è spento), poi il telefono sarà considerato non registrato e le regole entreranno in gioco
  - Inoltra tutte le chiamate – Questa regola inoltrerà tutte le chiamate
  - Basate sul Caller ID – E' possibile gestire le chiamate provenienti da specifici utenti specificando il loro caller ID.
2. Poi è possibile specificare durante quali ore questa regola deve essere applicata. Tu puoi configurare la regola per essere sempre valida (tutte le ore), per essere valida durante o fuori dagli orari d'ufficio (basate sulle impostazioni del sistema per le ore d'ufficio) o durante le ore specificate (In questo caso puoi configurare le ore usando il pulsante 'Imposta le ore')
  3. Specifica il tipo di chiamata – Specifica se questa regola deve essere applicata a tutte le chiamate, o solo alle chiamate interne o esterne
  4. Specifica l'azione che la regola dovrebbe prendere:
    - Fine della chiamata
    - Inoltra alla casella vocale
    - Inoltra all'interno – Specifica la destinazione dall'elenco a discesa.
    - Inoltra al numero esterno – In questo caso il sistema inoltrerà la chiamata ad un numero esterno. Sii sicuro di includere il numero completo da comporre incluso il prefisso.
    - Inoltra ad un numero esterno con l'opzione 'offri rifiuto chiamata e devia alla casella vocale (vm).' Questa opzione inoltra la chiamata ad un numero esterno offrendo la possibilità al chiamato di rifiutare la chiamata e di deviarla alla casella vocale della compagnia. Ecco come funziona:
      - Il centralino 3CX informa il chiamato con una frase del tipo "Per favore attendi mentre cerco" "John" (ID messaggio utente) e mette l'utente in attesa (attesa con musica).
      - Il 3CX poi chiama il numero esterno specificato e annuncia con una frase del tipo "Hai una chiamata da 0123456789" "Premi 1 per prendere la chiamata, premi 2 o chiudi per inviarla alla casella vocale". Se non c'è risposta entro 30 secondi la chiamata verrà deviate alla casella vocale.
    - Inoltra alla coda/ gruppo suoneria – Specifica il numero interno virtuale della coda/ gruppo suoneria dall'elenco a discesa
    - Inoltra al risponditore automatico – Specifica il numero interno virtuale del risponditore automatico dall'elenco a discesa

5. Una volta che hai completato i campi necessari, clicca aggiungi per creare la nuova regola. E' possibile impostare un ordine di priorità delle regole spostandole su o giù. La prima regola che corrisponde alle condizioni verrà eseguita!

## Casella vocale



**Casella vocale**  
Ascolta i messaggi chiamando l'interno della segreteria telefonica (di default è il 999) e segui le istruzioni. O premi riproduci per ascoltare i tuoi messaggi vocali.

Aggiorna   Cancella   Riproduci   Marca come ascoltato   Marca come nuovo

Data	Caller ID	Durata
9/18/2009 4:26:26 PM	107	00:00:01
9/18/2009 4:26:23 PM	101	00:00:00
9/18/2009 4:26:09 PM	104	00:00:00
9/18/2009 4:25:55 PM	102	00:00:00
9/18/2009 4:25:49 PM	101	00:00:01
9/18/2009 4:25:31 PM	103	00:00:02
9/18/2009 4:24:58 PM	107	00:00:04
9/18/2009 4:24:34 PM	102	00:00:03

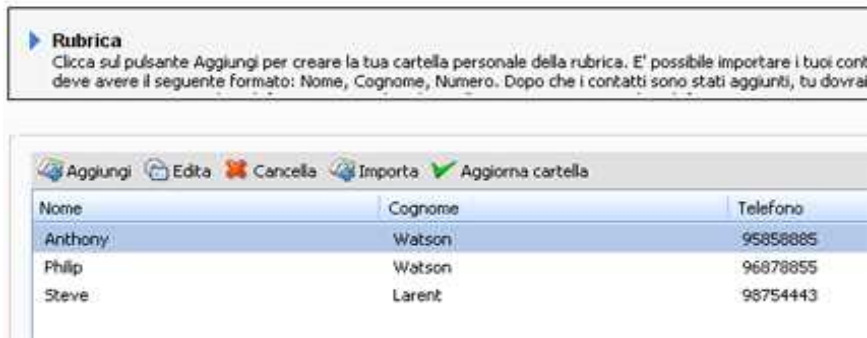
### Schermata 16 - Ascoltare i messaggi vocali

La scheda 'Casella vocale' ti permette di riprodurre e gestire i tuoi messaggi vocali da un browser piuttosto che da un telefono.

## Chiamate in uscita, ricevute, perse

E' possibile vedere un log di tutte le chiamate fatte andando nella scheda Chiamate in uscita, chiamate ricevute, chiamate perse. Clicca sul pulsante chiama sul lato sinistro per lanciare la chiamata.

## Rubrica



### Schermata 17 - Gestire la tua rubrica personale

La rubrica personale di permette di creare un elenco di numeri personali, i quali possono essere usati per come composizione rapide dall'interfaccia dell'assistente 3CX. Per gestire i numeri telefonici, cambia alla scheda 'Rubrica'. Tu puoi aggiungere, editare, cancellare le voci cliccando sull'apposito pulsante nella barra degli strumenti.

### Importazione delle voci nella rubrica

E' possibile importare le voci della rubrica da un file CSV. Il formato dovrebbe essere come segue:

Nome, Cognome, Numero telefonico

Ciascuna voce deve iniziare su una nuova linea.

## Blacklist



### Schermata 18 - Numeri nella blacklist

E' possibile inserire un numero di chi chiama nella lista nera (blacklist). Le chiamate presenti nella blacklist saranno cancellate automaticamente. Per inserire un numero nella blacklist:

1. Spostati sulla scheda Black list
2. Inserisci il caller-ID che vedi sul tuo telefono
3. Clicca OK.

Nota: Attualmente puoi bloccare un massimo 15 numeri nella black list.

## Interni / Stato porta

In questa pagina puoi vedere lo stato degli altri interni del centralino 3CX, evitando così chiamate o trasferimenti se essi sono già al telefono.

### Schermata 19 - Stato degli interni



Stato	Numero	Descrizioni
● Registrato (inattivo)	100	Rossi -
● Registrato (inattivo)	101	Bianchi -

Se fai parte del gruppo di gestione (MANAGEMENT), tu sarai in grado anche di vedere lo stato delle telefonate in entrata nell'azienda (Porte)

# Il telefono software VoIP 3CX per Windows

## Introduzione



**Schermata 20 - Il telefono VoIP 3CX**

Il telefono VoIP 3CX è una piccola applicazione Windows che ti permette di fare e ricevere chiamate usando una paio di cuffie con microfono connesse direttamente al tuo computer. Il telefono VoIP 3CX è facile da installare ed usare, e può essere connesso al centralino 3CX usando il Tunnel 3CX. Può essere usato allo stesso tempo come un telefono da scrivania (es. entrambi i telefoni software e hardware possono registrarsi usando lo stesso numero interno). E' possibile installare il telefono 3CX come parte dell'installazione dell'assistente 3CX, o altrimenti scaricarlo separatamente.

## Download e documentazione

E' possibile scaricare il telefono VoIP all'indirizzo:

<http://www.3cx.com/downloads/3CXVoIPPhone4.msi>

Il manuale può essere trovato all'indirizzo:

<http://www.3cx.com/manual/3CXPhonemanual4.pdf>



## Integrazione CRM

### Introduzione

L'integrazione CRM dell'assistente 3CX è un modulo che ti permette in automatico di eseguire applicazioni CRM, come Microsoft Outlook, o Salesforce.com. In aggiunta al lancio delle chiamate, esso mantiene anche un log delle chiamate fatte o ricevute da quei contatti. L'integrazione CRM visualizza anche una finestra pop-up contenente le informazioni del record del contatto quando riceve una chiamata.

### Installazione dell'integrazione CRM 3CX

Il modulo integrazione CRM 3CX fa parte dell'installazione dell'assistente 3CX. Quando installi l'assistente 3CX, tu devi specificare se tu desideri installare l'integrazione CRM. Dopo che l'installazione è completata, tu devi eseguire la configurazione guidata del CRM per configurare l'integrazione.

### Eeguire la procedura guidata del CRM

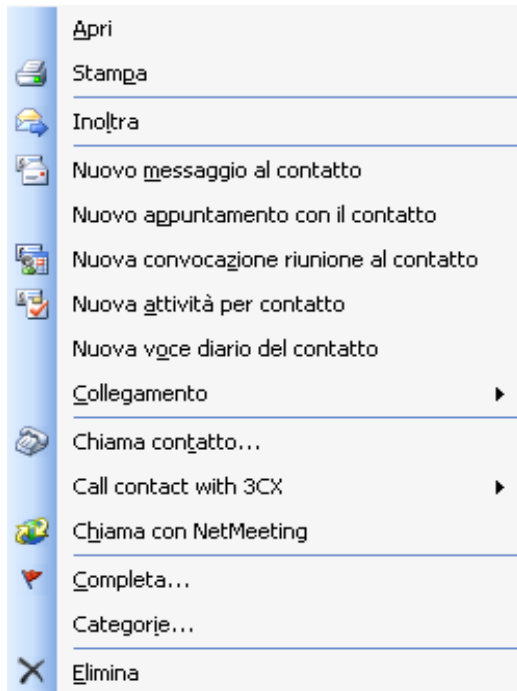
1. La configurazione guidata per l'integrazione CRM dell'assistente 3CX passa attraverso un numero essenziali di processi che bisogna eseguire per far in modo che l'integrazione funzioni perfettamente. Dopo che è stata lanciata, ti verrà richiesto se vuoi abilitare l'integrazione con Microsoft Outlook. Puoi anche specificare se vuoi memorizzare le attività delle chiamate nel 'Diario'
2. La procedura guidata ti chiederà poi se vuoi abilitare l'integrazione con Salesforce. Puoi specificare se vuoi memorizzare le attività delle chiamate nello storico del 'attività dei contatti. Poi ti verrà richiesto di inserire le informazioni di login (Nome utente, Password e chiavi di sicurezza).
3. Se abili l'integrazione sia con Microsoft Outlook che con Salesforce, tu devi definire l'ordine di ricerca. Se il caller-ID è identico sia nei contatti di Microsoft Outlook che in quello di Salesforce, questa impostazione determinerà quale usare. Il Set-up ti chiederà poi il Plug-in con la massima priorità.
4. Il Set-up chiederà inoltre se desideri la comparsa della finestra di pop-up quando ricevi una chiamata.
5. Ti verrà poi richiesto un prefisso per lanciare le chiamate in uscita.
6. Il Set-up chiederà di cliccare Next (avanti) per salvare le tue impostazioni.
7. Premi finito per concludere il processo di installazione.

Dopo che la procedura guidata è stata completata, tu puoi aprire l'integrazione CRM dall'assistente 3CX. E' possibile modificare la configurazione, e fare altri processi come vedere le chiamate perse o il monitorare lo stato di sistema.

## Eseguire chiamate da Microsoft Outlook

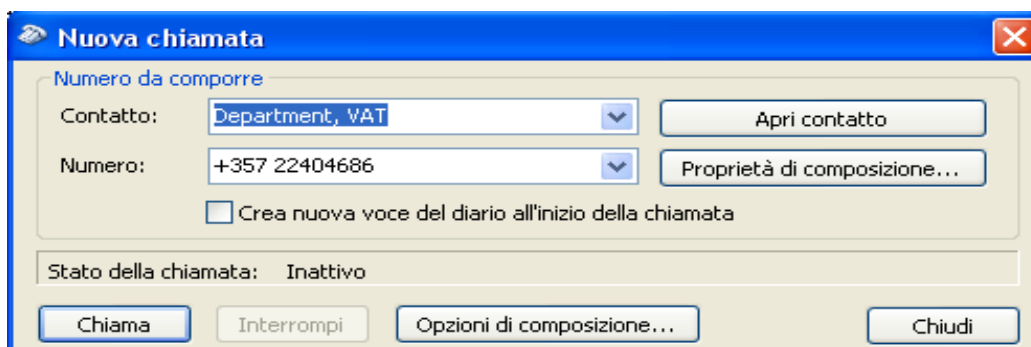
Se usi Microsoft Outlook o qualsiasi applicazione compatibile TAPI, e memorizzi tutti i tuoi telefoni nei contatti di Outlook, puoi facilmente lanciare le chiamate direttamente da Outlook. Per fare questo:

1. Fai click con il tasto destro sul contatto in Microsoft Outlook, e seleziona 'Chiama contatto'



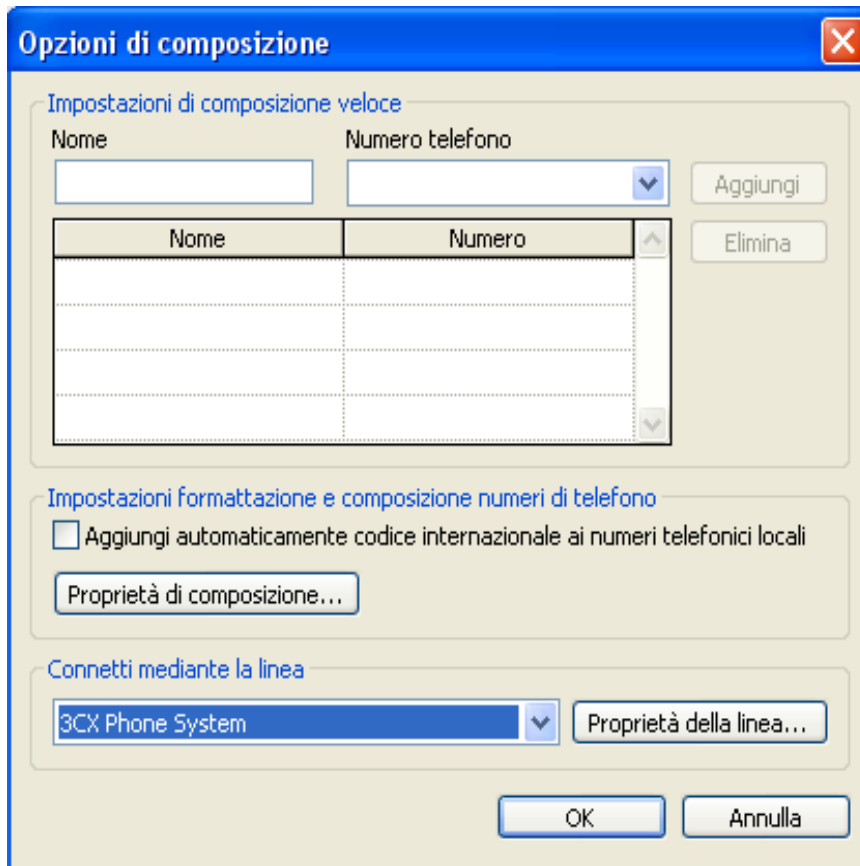
Schermata 21 - tasto destro su un contatto

Apparirà la nuova finestra per fare una telefonata di Microsoft Outlook. La prima volta che usi l'integrazione di Microsoft Outlook, clicca su 'opzioni di composizione'



Schermata 22 - Finestra Nuova chiamata di Microsoft Outlook

Nella sezione 'Connetti mediante la linea', seleziona '3CX Phone System'. Clicca OK per chiudere la finestra.



Schermata 23 - La finestra Opzioni di composizione

Ora puoi cliccare il pulsante chiama. La chiamata sarà eseguita dal tuo telefono.

### La finestra pop-up

Quando arriva una chiamata al tuo interno, apparirà una finestra pop-up che mostrerà i dettagli del cliente chiamato. Tu puoi chiuderla o aspettare che l'applicazione la chiuda automaticamente.



Schermata 24 - la finestra pop-up

Per aprire il record dei contatti in Microsoft Outlook o Salesforce, clicca sul link "clicca su apri per aprire il record del contatto". Quando un contatto non viene trovato in Microsoft

Outlook o Salesforce, tu puoi crearlo automaticamente cliccando sul link “Clicca qui per creare un nuovo contatto”.

### **Integrazione CRM di Salesforce.com**

Per informazioni su come configurare l'integrazione per usarla con Salesforce.com, visita questo link: <http://wiki.3cx.com/documentation/general/CRM/salesforce-integration>

### **Pagina Wiki per l'integrazione CRM**

Maggiori informazioni sul modulo di integrazione CRM possono essere trovate sulla pagina Wiki 3CX:

<http://wiki.3cx.com/documentation/general/CRM>

## Codici di accesso

### Introduzione

I codici di accesso (Dial codes in Inglese) sono particolari combinazioni di chiavi/numeri usati per accedere ad una particolare funzione del sistema telefonico.

### Prelevare una chiamata (Call pick-up)

Se tu senti che un particolare interno sta suonando, e tu sai che quella persona non è disponibile a prendere la chiamata, puoi rispondere al suo posto usando la caratteristica di 'Call Pickup'. Per fare questo digita:

\*20\* <Numero Interno>

Questo devierà la chiamata attiva dell'interno specificato al tuo interno.

Puoi anche prelevare una chiamata da un interno senza specificarne il numero. Per fare questo digita:

\*20 \* seguito dal tasto invio.

Questo inoltrerà la prima chiamata attiva al tuo interno.

### Parcheggiare una chiamata (Call Parking)

Se desideri parcheggiare una chiamata e poi prendere una chiamata di un altro interno premi il pulsante trasferimento cieco e poi digita:

\*0 seguito da un numero compreso tra 0 e 9

Per riprendere la chiamata parcheggiata digita:

\*1 seguito da un numero compreso tra 0 e 9

Per esempio, premi il pulsante di trasferimento cieco seguito da \*00 per parcheggiare la chiamata nella posizione 0, e poi premi \*10 per riprendere la chiamata parcheggiata nella posizione 0

E' possibile quindi parcheggiare più chiamate. Perciò, quando riprendi una chiamata parcheggiata, puoi aggiungere il numero interno che ha parcheggiato la chiamata per essere sicuro di non sbagliare e prelevarne un'altra.

Per esempio: se 100 parcheggia una chiamata nella posizione 0, questa chiamata può essere prelevata dall'interno 101 introducendo \*10100

Alcuni esempi per parcheggiare le chiamate con telefoni popolari:

- Con un telefono Grandstream, premi il pulsante TRNF e componi \*00
- Con un telefono Snom, premi il pulsante trasferimento e componi lo \*00

- Con un telefono Polycom, premi il pulsante trasferimento, dallo schermo, poi seleziona l'opzione BLIND (cieco) e poi componi lo \*00
- Con un telefono Cisco, scegli l'opzione "more" dallo schermo, scegli poi BlndXfr e componi lo \*00
- Con un telefono Linksys, premi il tasto freccia destra sul pulsante di navigazione per avere più informazioni e poi scegli bxfer e componi lo \*00

Nota: Il 'Prelievo della chiamata' e il 'Parcheggio della chiamata' sono disponibili solo nella versione commerciale del centralino 3CX.

### Casella vocale

Per lasciare un messaggio nella casella vocale di un particolare interno:

#### Componi \*4{interno}

Per esempio, \*4100, lascerà un messaggio vocale nella casella vocale dell'interno 100

### Specificare lo stato Uscito/Disponibile

Per specificare lo stato uscito o disponibile per un particolare interno:

Componi \*60 per impostare l'interno come **disponibile**

Componi \*61 per impostare l'interno come **uscito**

*Nota: Uscito e disponibile sono solo presenti nelle versioni commerciali del centralino 3CX*

### Collegarsi alle code

Per collegarsi ad una coda;

Componi \*62 per **collegare** l'interno alle code di cui fa parte

Componi \*63 per **scollegare** l'interno fuori da tutte le code al quale era collegato.

*Nota: Le code sono disponibili solo nella versione commerciale del centralino 3CX*

### Citofono

La caratteristica citofono permette ad un utente di fare un annuncio ad un altro interno senza che l'altro sollevi la cornetta. Il messaggio sarà eseguito attraverso lo speaker del telefono. L'audio è a due vie, e la parte chiamata può rispondere immediatamente senza sollevare la cornetta.

Per chiamare un utente attraverso la funzione citofono:

Anteponi all'interno che desideri chiamare \*9, seguito dal numero dell'interno stesso. Per esempio per fare un chiamata attraverso il citofono all'interno 100 componi il:

**\*9100'**

Nota: la caratteristica citofono richiede un telefono che supporti tale funzione e che sia configurato in modo corretto. Chiedi al tuo amministratore in caso di dubbi.

## Conferenza audio

### Introduzione

*La conferenza audio permette di impostare facilmente una conferenza fino a 32 chiamanti (licenza permettendo). Sebbene esistono molti servizi di conferenza audio, è spesso semplice ed economico ospitarne una propria.*

Le conferenze audio possono essere settate ad hoc, senza il bisogno di riservare delle stanze. Questo è stato fatto per semplificare le impostazioni delle conferenze audio.

### Creazione di una conferenza

Per iniziare una conferenza;

1. Componi il numero conferenza ( default 700 )
2. Ti verrà richiesto di inserire un ID della conferenza. Questo numero può essere un qualsiasi numero, per esempio "100". Tutti i partecipanti che vorranno unirsi a questa conferenza dovranno usare questo numero!
3. Se sei il primo partecipante il sistema ti chiederà di confermare per la creazione della conferenza. Premi \* per confermare, # per annullare.
4. Ti verrà chiesto di pronunciare il tuo nome dopo il beep e di premere un pulsante per continuare.
5. Poi puoi entrare nella conferenza. Se sei il primo partecipante sentirai una musica di attesa, mentre aspetti gli altri partecipanti. Appena un altro utente si unisce, sarà annunciato il suo nome.