

# Guida ai Servizi Voce per il Referente



## Sommario

1	Introduzione .....	3
1.1	Accesso al Self Care Web di Rete Unica.....	4
2	Servizi Aziendali .....	6
2.1	Centralino - Numero di Servizio.....	6
2.2	Rubrica Aziendale.....	29
2.3	Conference Room (servizio opzionale) .....	30
3	Servizi per gli Utenti Finali.....	32
3.1	Modalità Lista reperibili.....	33
3.2	Modalità Manager-Assistente.....	34
3.3	Modalità Fuori ufficio.....	35
3.4	Modalità Non disturbare.....	37
3.5	Richiamata su occupato.....	39
3.6	Risposta chiamate ad altri utenti (Call Pick-Up).....	39
3.7	Visualizzazione nome chiamante .....	41
4	Creazione Profili e Gestione Deleghe .....	42
5	Classi di Abilitazione e Blocco Chiamate .....	42
6	Riferimenti e Punti di Contatto.....	42

# 1 Introduzione

**Vodafone Rete Unica** è la soluzione di Rete Aziendale Integrata, che si propone di soddisfare tutte le esigenze di comunicazione dell'Azienda attraverso la gestione unica dei servizi di telefonia mobile e fissa.

Grazie a **Vodafone Rete Unica**, anche i telefoni mobili diventano parte del Centralino Aziendale: tutti i dipendenti potranno quindi comunicare tra di loro chiamandosi semplicemente con il numero d'interno e godere degli stessi servizi.

Questa Guida ai Servizi descrive tutte le funzionalità cui può avere accesso il Referente Aziendale tramite Self Care Web, ovvero:

- Configurazione dei Servizi Aziendali
- Configurazione dei Servizi per gli utenti
- Creazione profili e gestione deleghe
- Classi di abilitazione e blocco chiamate

## 1.1 Accesso al Self Care Web di Rete Unica

Segui i successivi passi per accedere al Self Care Web di amministrazione del servizio:

1. Accedi alla pagina di **Assistenza Rete Unica**

(<http://assistenza.business.vodafone.it/reteunica>)

2. Nella sezione Servizi Voce accedi alla voce **Gestisci i servizi voce** per il Referente Aziendale (Figura 1-1).

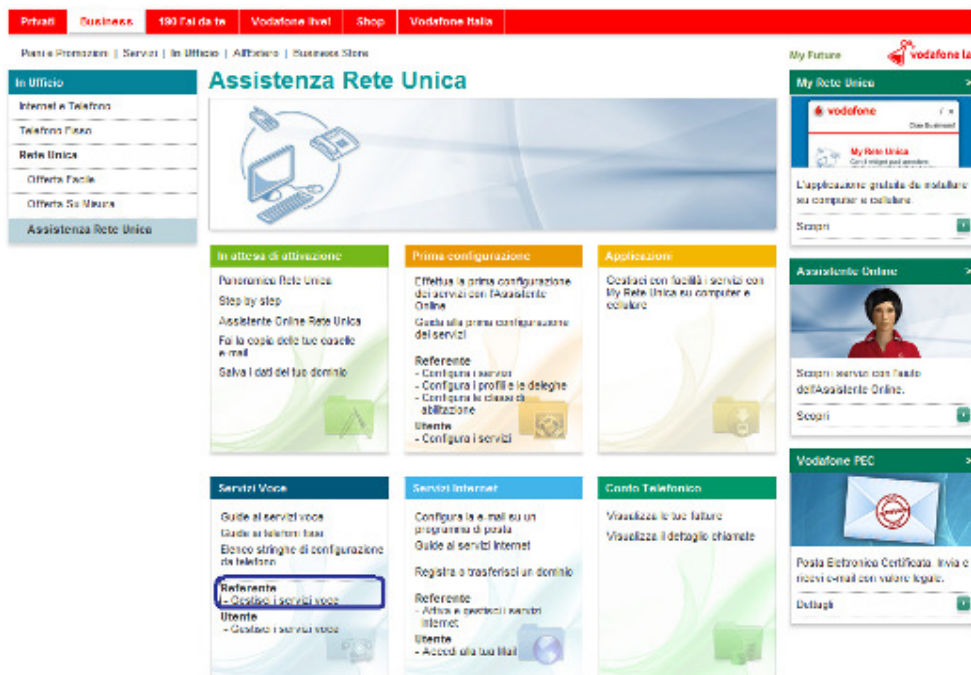


Figura 1-1

3. Inserisci username e password di Referente Aziendale (ricevute tramite posta<sup>1</sup>) nell'apposito riquadro sulla destra e clicca su **Login** ed infine su **Accedi** (Figura 1-2).



Figura 1-2

<sup>1</sup> Qualora le avessi smarrite è necessario effettuare una nuova registrazione al sito [www.vodafone.it](http://www.vodafone.it), indicando un numero cellulare appartenente alla Rete Unica; segui le indicazioni riportate sul sito stesso e, una volta completata la registrazione, contatta il Servizio Clienti al numero 42422.

4. Clicca su **Vodafone Rete Unica** (Figura 1-3).



Figura 1-3

La schermata in Figura 1-4 che ti appare è il menu principale del **SelfCare Web** di Rete Unica da cui potrai visualizzare e configurare tutti i servizi a tua disposizione, descritti nel seguito della presente guida.

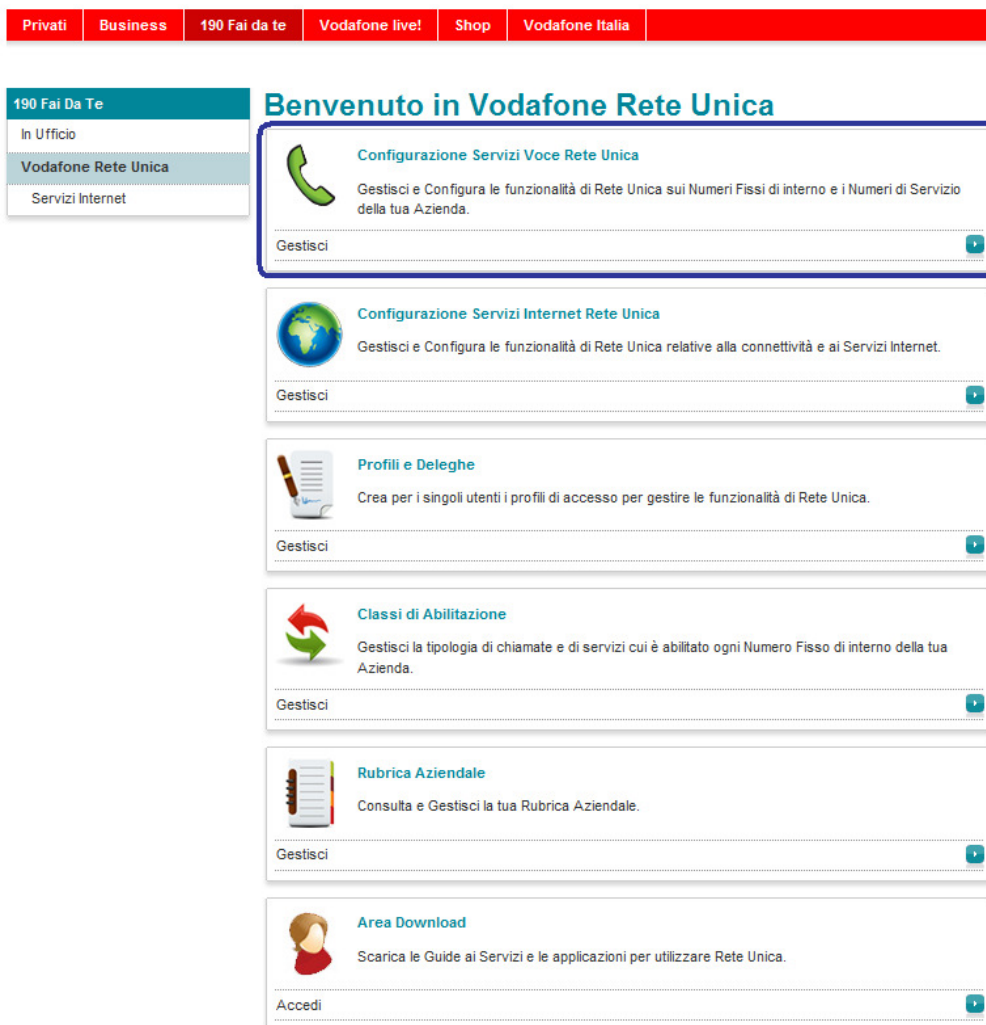


Figura 1-4

## 2 Servizi Aziendali

### 2.1 Centralino - Numero di Servizio

Questa sezione spiega come configurare i servizi relativi alla gestione del Centralino –Numero di Servizio della tua Azienda.

Dal menu principale del Self Care Web di Rete Unica entra nell'area **"Configurazione Servizi Voce Rete Unica"**.

Seleziona dal menu a tendina **"Seleziona Numero"**, il numero di telefono assegnato al Centralino - Numero di Servizio.



Figura 2-1

Infine clicca su **"Accedi"**:



Figura 2-2

Visualizzerai la schermata in figura dalla quale potrai configurare tutte le funzionalità di seguito descritte.

## Servizio Cortesia e Gestione Code

Questo servizio permette di definire le modalità di gestione delle chiamate in arrivo al Centralino - Numero di Servizio della tua Azienda (ATTENZIONE: se invece la tua Azienda ha scelto di gestire il Centralino-Numero di Servizio attraverso il Posto Operatore su PC, opzionale, vai alla sezione di pagina 19).

Per accedere alle funzionalità del servizio, clicca su **"Gruppo Operatori"**:



Figura 2-3

Visualizzerai la schermata in figura dalla quale potrai configurare tutte le funzionalità di seguito descritte.

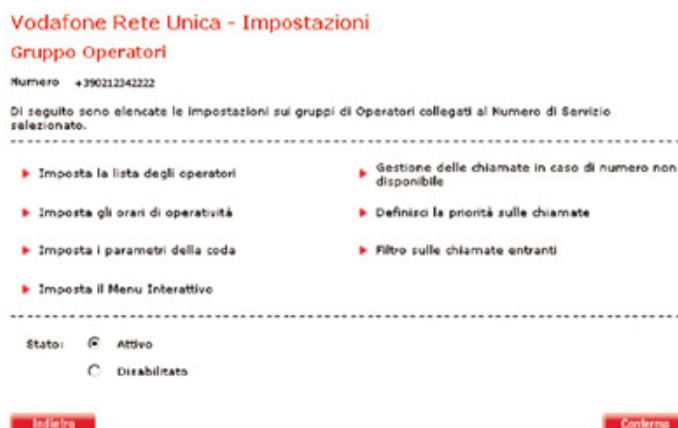


Figura 2-4

**Note:** l'opzione Attivo/Disabilitato permette di rendere operativo il Numero di Servizio.

## Imposta la lista Operatori

La sezione **Operatori assegnati** contiene l'elenco degli Operatori che hai abilitato a rispondere al numero di Servizio.

Per impostare gli Operatori dovrai seguire i seguenti passi:

### 1. Definisci gli Operatori

Clicca su **"Aggiungi/Rimuovi Operatori"**: si apre la schermata in figura dove potrai cercare gli utenti nella Rubrica Aziendale<sup>2</sup> e aggiungerli nella lista dei numeri abilitati. In particolare le operazioni che potrai fare saranno:

**"Aggiungere un Operatore"**:

- Utilizza il filtro di ricerca della rubrica per selezionare i numeri che vuoi configurare come Operatori.
- Seleziona i numeri cercati e clicca su **"Aggiungi"**.
- Clicca su **"Conferma"** per applicare tutte le modifiche effettuate.



Figura 2-5

Terminata l'operazione, il sistema invierà in automatico agli Operatori selezionati una e-mail<sup>3</sup> di notifica.

**Nota:** È possibile abilitare come Operatori solo numeri nazionali.

**"Rimuovere un Operatore"**:

- Clicca su **"Aggiungi/Rimuovi Operatore"**
- Utilizza il filtro di ricerca della rubrica per selezionare i numeri che vuoi configurare come Operatori.
- Seleziona i numeri cercati e clicca su **"Rimuovi"**.
- Clicca su **"Conferma"** per applicare tutte le modifiche effettuate.

### 2. Applica le modifiche

Clicca su **"Conferma"** per confermare tutte le modifiche effettuate.

Grazie alla funzionalità di **Risposta chiamata ad altri utenti**<sup>4</sup> (Call Pick-up), tutti gli operatori con telefono fisso definiti nella lista, quando connessi, potranno raccogliere anche le chiamate degli altri operatori dotati di telefono fisso<sup>5</sup>.

In questa schermata sarà inoltre possibile configurare i seguenti parametri:

#### Parametro di assegnazione chiamata

Ti permette di definire le regole con cui vengono raggiunti gli operatori nella lista.

<sup>2</sup> Per indicazioni su come inserire e modificare le voci della Rubrica Aziendale consultare la sezione Rubrica Aziendale.

<sup>3</sup> Affinché l'operazione avvenga con successo è necessario che prima di tale procedura l'Operatore posseda già una casella di posta elettronica e che l'indirizzo e-mail sia correttamente inserito nella Rubrica Aziendale di Vodafone Rete Unica.

<sup>4</sup> Fai riferimento alla sezione "Risposta chiamate ad altri utenti" per maggiori dettagli sulla funzionalità.

<sup>5</sup> Potranno essere delegati alla risposta al massimo 5 operatori



Le possibili opzioni sono:

Impostazione	Descrizione
<b>Primo libero</b>	Squillerà il telefono di uno degli operatori liberi, poi in sequenza gli altri liberi secondo l'ordine visualizzato sulla lista.
<b>Libero da più tempo</b>	Squillerà il telefono dell'operatore inattivo da più tempo.
<b>Più competente</b>	Squillerà il telefono dell'operatore libero a cui è assegnato il livello di competenza maggiore, poi in sequenza gli altri in ordine di competenza decrescente.
<b>Squillano tutti insieme</b>	Squilleranno contemporaneamente i telefoni di tutti gli operatori che risultano liberi (a gruppi di max 10)

Tabella 2-1

### Tempo di inoltro della chiamata all'operatore successivo

Se decidi di utilizzare una modalità diversa da **"Squillano tutti insieme"** sarà necessario definire l'intervallo di tempo in secondi (da un minimo di 10 ad un massimo di 30) che deve intercorrere prima che la chiamata passi da un operatore all'altro in caso di mancata risposta.

### Impostazione dei livelli di competenza

Nella modalità **"Operatore più competente"** è necessario assegnare agli operatori abilitati un livello di competenza in base al quale smistare le chiamate entranti. L'operatore con maggiore livello di competenza<sup>6</sup> riceverà per primo le chiamate. Per effettuare questa impostazione clicca su **"Imposta livelli di competenza"**: si aprirà la schermata in figura dove potrai inserire i valori nell'apposito campo.

Figura 2-6

Le possibili opzioni sono:

Di seguito le operazioni da effettuare per configurare la funzionalità:

- Seleziona dall'elenco l'operatore, o in alternativa utilizza il Filtro di Ricerca.
- Clicca su **"Aggiungi"**.
- Inserisci il livello di competenza (1-20)<sup>6</sup> nell'apposito campo e confermalo cliccando sul tasto **"Conferma"** centrale.

<sup>6</sup> Livello 20: Massima competenza - Livello 1: Minima competenza

- Ripeti i passi precedenti per gli altri operatori di cui vuoi impostare/cambiare il livello di competenza.
- Conferma tutte le modifiche effettuate mediante il tasto **"Conferma"** in basso a destra.

### Orari di Operatività

è possibile impostare le fasce orarie in cui il numero di servizio di centralino risulta attivo.

#### Imposta Gli Orari Di Operatività

Imposta i giorni della settimana e l'orario in cui è operativo il numero di servizio

Seleziona il giorno... Da: 00:00 a: 00:30 **Aggiungi**

Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì
<input type="checkbox"/> 00:30 a 23:00	<input type="checkbox"/> 00:30 a 23:00	<input type="checkbox"/> 00:00 a 21:30	<input type="checkbox"/> 00:00 a 23:30
<input type="checkbox"/> Non Assegnato	<input type="checkbox"/> Non Assegnato	<input type="checkbox"/> Non Assegnato	<input type="checkbox"/> Non Assegnato
Venerdì	Sabato	Domenica	
<input type="checkbox"/> 00:00 a 23:30	<input type="checkbox"/> 00:00 a 23:30	<input type="checkbox"/> 00:00 a 23:30	
<input type="checkbox"/> Non Assegnato	<input type="checkbox"/> Non Assegnato	<input type="checkbox"/> Non Assegnato	

Data specifica  
☐ 18/09/2007 00:00 a 24:00

**Elimina selezione**

**Indietro** **Conferma**

Figura 2-7

Per configurare gli orari di operatività dovrai eseguire i seguenti passi:

#### 1. Seleziona Giorno:

dal menu a tendina seleziona il giorno della settimana o **"Data Specifica"**, per impostare l'orario di disponibilità per un particolare giorno dell'anno (ad esempio una festività).

#### 2. Definisci le fasce orarie:

tramite i menu a tendina **"Da:"** e **"a:"** inserisci gli orari di inizio e fine della fascia oraria di disponibilità per quel giorno della settimana.

#### 3. Clicca su Aggiungi:

premendo il tasto **"Aggiungi"** l'impostazione definita sarà visualizzata nella sezione sottostante, in corrispondenza del giorno selezionato.

Per modificare una fascia oraria già impostata:

- Seleziona la fascia oraria da modificare.
- Clicca su **"Elimina selezione"**.
- Definisci la nuova fascia oraria.

Le chiamate entranti al numero di centralino durante la fascia temporale di inattività, saranno deviate ad un annuncio di cortesia definito nelle impostazioni di **gestione chiamate in caso di servizio non disponibile**. Si veda l'apposita sezione più avanti in questa stessa guida.

**Note:** quando si imposta **"Non Assegnato"**, il servizio sarà operativo 24 ore su 24.

Per ciascun giorno della settimana potrai selezionare al massimo due fasce orarie.

Se dal menu a tendina scegli l'opzione **"Data Specifica"**, potrai selezionare dal calendario la data prescelta (vedi figura). Per quella data potrai definire una sola fascia oraria.



**Gestione chiamate in caso di servizio non disponibile** (vedi sezione di pag. 12).

#### Upload del Messaggio (Configurabile per ogni Numero di Servizio)

Per i tuoi messaggi potrai scegliere fra le seguenti due alternative:

- **Standard:** è un messaggio preimpostato da Vodafone e quindi non personalizzabile.
- **Personalizzato:** puoi caricare un messaggio personalizzato, creato da te.

Nel caso di messaggio personalizzato, i file audio potranno avere solo il seguente formato:

- **Wav 8KHz 16 bits mono.**

Per caricare un messaggio personalizzato clicca su **"Upload"**: si aprirà la schermata in figura da cui potrai selezionare il file audio.

#### Upload Del Messaggio

Cerca il messaggio con cui personalizzare l'annuncio.



Cancella

Conferma

Figura 2-10

Se vuoi ascoltare il file per verificarne il contenuto, clicca su **"Ascolta"**.

**Note:** in qualunque momento puoi modificare l'impostazione da annuncio standard a personalizzato e viceversa; il file audio resterà in memoria anche se decidi di utilizzare temporaneamente l'annuncio standard. Se decidi di caricare un nuovo file audio personalizzato, quello precedentemente utilizzato sarà sovrascritto dal nuovo.

#### Gestione chiamate in caso di servizio non disponibile

Attraverso questa pagina puoi impostare le modalità con cui gestire le chiamate nei vari casi di servizio non disponibile (es. in caso di saturazione della coda).

**Gestione in caso di servizio non disponibile**

Segreteria telefonica

**In caso di Operatori non disponibili**

Seleziona:  ▼

-----

**In caso di chiamata in fascia temporale non operativa**

Seleziona:  ▼ [Upload](#) [Ascolta](#)

-----

**In caso di superamento numero massimo di chiamate in coda**

Seleziona:  ▼

-----

**In caso di superamento del tempo massimo di attesa in coda**

Seleziona:  ▼

-----

Figura 2-11

È possibile gestire le chiamate nei seguenti casi:

Casistica	Descrizione
In caso di Operatori non disponibili	Si verifica quando non ci sono Operatori connessi al Numero di Servizio-di Centralino (cioè nessun utente ha fatto il log-in) al momento della chiamata.
In caso di chiamata in fascia temporale non operativa	Si verifica quando la chiamata viene effettuata al di fuori della fascia oraria di operatività impostata.
In caso di superamento numero massimo di chiamate in coda	Si verifica quando la coda è saturata.
In caso di superamento del tempo massimo di attesa in coda	Si verifica quando l'attesa in coda si protrae per un tempo superiore al limite massimo impostato.

Tabella 2-3

Per ciascuna delle casistiche indicate, è possibile selezionare una delle seguenti quattro opzioni:

Opzione	Descrizione
Messaggio Standard	Al chiamante verrà fatto ascoltare un messaggio che informa della non disponibilità del servizio Centralino
Personalizza Messaggio	Scegliendo questa opzione e cliccando su "Upload" è possibile caricare un messaggio personalizzato che verrà fatto ascoltare al chiamante <sup>7</sup>
Numerazione Alternativa	La chiamata verrà inoltrata al numero indicato nella casella accanto; è possibile inserire numeri interni o esterni all'azienda <sup>8</sup> .
Segreteria telefonica <sup>9</sup>	La chiamata verrà inoltrata alla segreteria telefonica di un interno. Inserisci il numero di interno desiderato nella casella che apparirà nella parte alta della schermata una volta selezionata questa opzione (vedi <b>Error! Reference source not found.</b> )

Tabella 2-4

<sup>7</sup> Per maggiori informazioni su come caricare il messaggio personalizzato, fai riferimento alla sezione **Parametri della Coda d'attesa**.

<sup>8</sup> Se scegli di impostare un Numero Esterno, dovrai sempre anteporre lo '0', non è possibile inserire un numero internazionale.

<sup>9</sup> La Segreteria che raccoglie i messaggi è comune per tutte le casistiche per le quali è attivata la opzione "Segreteria Telefonica".

## Definisci priorità sulle Chiamate

Attraverso questa pagina puoi definire i livelli di priorità con cui gestire le chiamate in coda. Indipendentemente dall'ordine di arrivo, le chiamate provenienti da numeri con priorità più bassa saranno gestite successivamente a quelle con priorità più alta<sup>10</sup> (ad esempio, un Responsabile di Dipartimento interno potrebbe avere assegnata la priorità 1, mentre un suo collaboratore una priorità 10).

Puoi impostare fino a 20 differenti livelli di priorità ed assegnare lo stesso livello di priorità a più utenti.

### Definisci La Priorità Sulle Chiamate

Definisci i numeri in ingresso da gestire con priorità. Maggiore la cifra indicata (da 1 a 20), più alto il livello di priorità.

Livello di priorità [1-20]:  Visualizza

---

Numero Breve	Numero Esteso	Cognome	
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<span>Cerca</span>

**Rubrica:**

Aggiungi →

← Rimuovi

**Assegnati:**

**Numero Esterno:**

Indietro

Aggiungi →

Conferma

Figura 2-12

Per impostare i livelli di priorità dovrai seguire i seguenti passi:

1. Imposta il livello di priorità nell'apposito campo.  
Tutti i numeri non esplicitamente assegnati ad una priorità specifica, saranno trattati con la priorità minima.
2. Ricerca nella rubrica i numeri<sup>11</sup> a cui assegnare la priorità impostata oppure inserisci nel campo **Numero Esterno** un numero<sup>12</sup> definito in formato internazionale (es. +390212345678).
3. Clicca su **"Aggiungi"**.
4. Clicca su **"Applica"** per confermare tutte le modifiche effettuate.

Il pulsante **"Rimuovi"** elimina il numero selezionato dalla lista **"Assegnati"**.

Per verificare quali numeri sono associati ai vari livelli di priorità:

1. Inserisci nell'apposito campo il livello di priorità

<sup>10</sup> La massima priorità è 1, la minima è 20.

<sup>11</sup> Nei campi di ricerca è possibile inserire anche dati parziali.

<sup>12</sup> Il numero inserito può anche essere esterno alla tua Azienda.

2. Clicca su **"Visualizza"**.

## Impostazione Risponditore Automatico (IVR)

Tramite questa funzionalità hai la possibilità di configurare il Risponditore Automatico, ovvero un menu interattivo che ti permette di smistare le chiamate in arrivo al Centralino-Numero di Servizio della tua Azienda (fino ad un massimo di 28 scelte).

**Vodafone Rete Unica - Impostazioni**

**Menu Interattivo**  
 Seleziona i messaggi e le modalità di gestione delle chiamate, quando queste vengono indirizzate nel menu interattivo

**Menu 1**

Messaggio di Benvenuto: ☒ Messaggio standard ☐ Personalizza messaggio [Upload](#) [Ascolta](#)

Messaggio Guida: [Upload](#) [Ascolta](#)

**Menu 2**

**Menu 3**

Seleziona cifra ▼	Seleziona un'azione ▼	
Seleziona cifra ▼	Seleziona un'azione ▼	
Seleziona cifra ▼	Seleziona un'azione ▼	
Seleziona cifra ▼	Seleziona un'azione ▼	
Seleziona cifra ▼	Seleziona un'azione ▼	
Seleziona cifra ▼	Seleziona un'azione ▼	
Seleziona cifra ▼	Seleziona un'azione ▼	
Seleziona cifra ▼	Seleziona un'azione ▼	
Seleziona cifra ▼	Seleziona un'azione ▼	
Seleziona cifra ▼	Seleziona un'azione ▼	

[Indietro](#) [Avanti](#) [Conferma](#)

Figura 2-13

E' possibile configurare fino a 3 menu (indicati con Menu 1, Menu 2, Menu 3), ognuno dei quali può avere fino a 10 possibili opzioni di indirizzamento della chiamata.

Per il Menu 1 dovrai:

- 1. Scegliere il Messaggio di Benvenuto**

Il messaggio potrà essere standard o personalizzato. In questo secondo caso dovrai caricare un file audio seguendo le indicazioni riportate al paragrafo **"Parametri della Coda di Attesa"**.

- 2. Caricare il Messaggio Guida**

Il Messaggio Guida deve elencare le possibili opzioni a disposizione dell'utente chiamante, con relative istruzioni. Tale messaggio dovrà essere necessariamente registrato e caricato da te, in base alle tue esigenze di indirizzamento delle chiamate (ad es. "Per parlare con l'Amministrazione, premi 1; per parlare con il Magazzino, premi 2..."). Non è pertanto previsto un annuncio standard predefinito.

**Attenzione:** per attivare il Risponditore Automatico è necessario configurare il "Filtro sulle chiamate entranti" inserendo ++ nel primo riquadro e selezionando nel menù a tendina la voce "Vai a Menu".



### 3. Definire le possibili operazioni associate a ciascuna scelta

Per ogni cifra selezionata dall'utente (da 0 a 9), puoi associare un'azione fra le seguenti descritte in tabella.

Azione	Descrizione
<b>Metti in coda</b>	La chiamata viene messa nella coda del numero di Centralino-Numero di Servizio chiamato (cioè prosegue e viene inserita nella coda degli Operatori abilitati a rispondere).
<b>Connetti a numero</b>	La chiamata viene reindirizzata ad un altro numero selezionato dalla rubrica.
<b>Messaggio</b>	Il chiamante sente un messaggio e la chiamata non prosegue. Il messaggio dovrà essere caricato come un messaggio personalizzato.
<b>Menu 1, Menu 2, Menu 3</b>	Il chiamante riascolta il messaggio e le opzioni di scelta del relativo menu.

Tabella 2-5

Per i restanti Menu 2 e Menu 3 sarà necessario:

1. Caricare il Messaggio Guida.
2. Definire le possibili operazioni associate a ciascuna scelta.

**IMPORTANTE:** per attivare questa funzionalità devi inoltre accedere al **"Filtro sulle chiamate entranti"** ed impostare quali chiamate in arrivo al numero di Centralino-Numero di Servizio Aziendale devono essere gestite tramite il Risponditore Automatico.

## Filtro sulle chiamate entranti

Tramite questa pagina hai la possibilità di impostare un filtro sulle chiamate al Centralino-Numero di Servizio. In particolare potrai definire un elenco di numeri o un gruppo<sup>13</sup> di numerazioni da filtrare, e scegliere il tipo di filtro da applicare.

Figura 2-14

<sup>13</sup> Es: +3902 per tutti i numeri provenienti da Milano, +39 per tutti i numeri provenienti dall'Italia; +43 per tutti i numeri provenienti dall'Austria

Di seguito una lista di esempi possibili di insiemi aggregati di numeri:

Filtro	Descrizione
<b>Non consentito</b>	Il numero selezionato non potrà accedere al numero di Centralino-Numero di Servizio e sentirà il "Messaggio di Non consentito" configurabile nel medesimo pannello.
<b>Vai al Menu</b>	Quando il numero selezionato chiamerà il numero di Centralino-Numero di Servizio sarà indirizzato al menu del Risponditore Automatico (precedentemente definito).
<b>Devia a N. Interno</b>	Quando il numero selezionato chiamerà il numero di Centralino-Numero di Servizio la sua chiamata sarà trasferita al numero di interno che puoi selezionare dalla Rubrica Aziendale e che sarà visualizzato nel campo di destra.

Tabella 2-6

Per impostare i filtri, dovrai eseguire i seguenti passi:

**1. Inserisci i numeri da filtrare**

Nel campo di sinistra inserisci il numero o il gruppo di numerazioni, su cui vuoi applicare il filtro (utilizza il formato internazionale, es. +39021234567).

**2. Seleziona il tipo di filtro**

Nel menu a tendina corrispondente seleziona il tipo di filtro che vuoi applicare quindi, a seconda del tipo di filtro, imposta l'azione sulle chiamate entranti:

Filtro	Descrizione
<b>Non consentito</b>	Nella sezione Messaggio non Consentito seleziona il tipo di messaggio da far ascoltare all'utente (Standard o Personalizzato).
<b>Vai al Menu</b>	Per selezionare questo tipo di filtro dovrai aver precedentemente definito il menu del Risponditore Automatico.
<b>Devia a N. Interno</b>	Seleziona l'interno dalla Rubrica Aziendale.

Tabella 2-7

**3. Clicca su "Applica" per confermare.**

**Filtro su Insiemi Aggregati di Numeri**

Se vuoi impostare una regola unica valida per insiemi aggregati di numeri (ad esempio chiunque chiami da una specifica zona), la radice comune delle numerazioni su cui vuoi applicare il filtro dovrà essere seguita dal carattere "+" (ad esempio, +3902+ significa: tutte le chiamate che provengono da rete fissa di Milano).

Di seguito la tabella con la descrizione dei tipi di filtro applicabili:

Filtro	Descrizione
<b>++</b>	Tutti i numeri in assoluto.
<b>+390+</b>	Tutti i numeri fissi nazionali.
<b>+393+</b>	Tutti i numeri mobili nazionali.
<b>+3902+</b>	Chiunque chiama da rete fissa di Milano.
<b>+39021111+</b>	Tutte le chiamate da uno specifico centralino.
<b>+39021111234</b>	Tutte le chiamate da un numero specifico (senza il carattere '+' finale).

Tabella 2-8

**N.B.:** usando il filtro "++" e selezionando la voce "Vai a Menù" si attiva la funzionalità Risponditore Automatico

## Risponditore Automatico (IVR)

Se desideri che tutte le chiamate dirette al numero di Centralino-Numero di Servizio vengano indirizzate al Risponditore Automatico, basterà impostare il filtro come segue:

**Vodafone Rete Unica - Impostazioni**  
Filtro sulle chiamate entranti

++	>> Vai a Menu	
	>> Non consentito	
	>> Non consentito	
	>> Non consentito	
	>> Non consentito	
	>> Non consentito	

Messaggio di Non consentito  
☒ Messaggio Standard  
☐ Messaggio Personalizzato

Upload Ascolta

Iniziale Continua

Figura 2-15

Puoi impostare anche regole con logica via via più selettiva nella lista, ad esempio:

+3902 → Azione 1  
 +39021111+ → Azione 2

Ovvero tutte le chiamate provenienti da Milano sono sottoposte all'Azione 1, salvo quelle provenienti dallo specifico centralino (sempre di Milano), per i quali si applicherà una diversa azione.

## Dettaglio chiamate al Centralino-Numero di servizio

Per visualizzare tutto il traffico entrante e uscente dal Centralino-Numero di Servizio, dalla schermata principale sotto riportata clicca su **"Traffico Relativo ai Numeri di Servizio"**.



Figura 2-16

Visualizzerai la schermata in figura dalla quale potrai scegliere se visualizzare tutte le chiamate o se impostare i filtri di ricerca per visualizzare solo quelle uscenti, entranti o perse. Infine potrai restringere la ricerca solo ad un determinato numero di telefono.

## DETTAGLIO CHIAMATE NUMERO DI SERVIZIO

Numero selezionato: +390241301043

Data di Inizio(gg/mm/aaaa):  Data di Fine(gg/mm/aaaa):

Chiamante:  Numero chiamato:  Numero esteso:

Agente:

Tipo: Tutte  
Uscenti  
Entranti  
Perse

---

Figura 2-17

## Posto Operatore su PC (opzionale)

Se la tua Azienda ha scelto di gestire il Centralino-Numero di Servizio attraverso il Posto Operatore su PC (opzionale) visualizzerai la schermata in figura dove potrai accedere alle configurazioni del servizio.



Figura 2-18

Cliccando sulla voce "Centralino" del menu laterale, visualizzerai la schermata in figura dalla quale potrai configurare tutte le funzionalità descritte di seguito.



Figura 2-19

## Imposta la lista Operatori

Attraverso questa pagina puoi impostare l'elenco degli utenti abilitati a rispondere alle chiamate destinate al numero di centralino (Operatori).



Figura 2-20

La sezione **Operatori assegnati** contiene l'elenco degli Operatori che hai abilitato a rispondere al numero di Centralino.

Per impostare gli Operatori dovrai eseguire i seguenti passi:

### 1. Definisci gli Operatori

Clicca su **"Aggiungi/Rimuovi Operatori"**: si apre la schermata in figura dove potrai cercare gli utenti nella Rubrica Aziendale<sup>14</sup> e aggiungerli nella lista dei numeri abilitati.

In particolare le operazioni che potrai fare saranno:

#### **"Aggiungere un Operatore":**

- a. Utilizza il filtro di ricerca della rubrica per selezionare i numeri che vuoi configurare come Operatori.

<sup>14</sup> Per indicazioni su come inserire e modificare le voci della Rubrica Aziendale consultare la sezione Rubrica Aziendale.

- b. Seleziona i numeri cercati e clicca su **"Aggiungi"**.

### Aggiungi/Rimuovi Operatori

Figura 2-21

- c. Clicca su **"Conferma"** per applicare tutte le modifiche effettuate. Terminata l'operazione, il sistema invierà in automatico agli Operatori selezionati una mail<sup>15</sup> contenente la password necessaria a scaricare, installare ed accedere all'Applicazione Centralino<sup>16</sup>. In particolare l'Operatore avrà a disposizione come Username il proprio numero di telefono completo assegnato (es. +39021234567), e come **password** quella ricevuta via e-mail.

#### Rimuovere un Operatore:

- Utilizza il filtro di ricerca della rubrica per selezionare i numeri che vuoi configurare come Operatori.
- Seleziona i numeri cercati e clicca su **"Rimuovi"**.
- Clicca su **"Conferma"** per applicare tutte le modifiche effettuate.

**Nota:** tra i numeri abilitati non sarà possibile inserire dei numeri esterni all'azienda.

## 2. Applica le modifiche

Clicca su **"Conferma"** per confermare tutte le modifiche effettuate.

<sup>15</sup> Affinché l'operazione avvenga con successo è necessario che prima di tale procedura l'Operatore posseda già una casella di posta elettronica e che l'indirizzo e-mail sia correttamente inserito nella Rubrica Aziendale di Vodafone Rete Unica.

<sup>16</sup> Per maggiori informazioni sull'installazione, l'accesso e l'utilizzo, consulta la Guida all'Utilizzo dell'Applicazione Centralino.

## Orari di Operatività

È possibile impostare le fasce orarie in cui il numero di servizio di centralino risulta attivo.

### Imposta Gli Orari Di Operatività

Imposta i giorni della settimana e l'orario in cui è operativo il numero di servizio

Seleziona il giorno... Da: 00:00 a: 00:30 Aggiungi

---

<b>Lunedì</b> <input type="checkbox"/> 00:30 a 23:00 <input type="checkbox"/> Non Assegnato	<b>Martedì</b> <input type="checkbox"/> 00:30 a 23:00 <input type="checkbox"/> Non Assegnato	<b>Mercoledì</b> <input type="checkbox"/> 00:00 a 21:30 <input type="checkbox"/> Non Assegnato	<b>Giovedì</b> <input type="checkbox"/> 00:00 a 23:30 <input type="checkbox"/> Non Assegnato
<b>Venerdì</b> <input type="checkbox"/> 00:00 a 23:30 <input type="checkbox"/> Non Assegnato	<b>Sabato</b> <input type="checkbox"/> 00:00 a 23:30 <input type="checkbox"/> Non Assegnato	<b>Domenica</b> <input type="checkbox"/> 00:00 a 23:30 <input type="checkbox"/> Non Assegnato	

Data specifica  
☐ 18/09/2007 00:00 a 24:00 Elimina selezione

---

Indietro Conferma

Figura 2-22

Per configurare gli orari di operatività dovrai seguire i seguenti passi:

1. **Seleziona Giorno:**  
dal menu a tendina seleziona il giorno della settimana, oppure una **"Data Specifica"**, se vuoi impostare un orario di disponibilità specifico per un determinato giorno dell'anno (ad esempio una festività).
2. **Definisci le fasce orarie:**  
tramite i menu a tendina **"Da:"** **"a:"** inserisci gli orari di inizio e fine della fascia oraria di disponibilità per quel giorno della settimana.
3. **Clicca su Aggiungi:**  
premendo il tasto **"Aggiungi"** l'impostazione definita sarà visualizzata nella sezione sottostante, in corrispondenza del giorno selezionato.

Per modificare una fascia oraria già impostata:

- a. Seleziona la fascia oraria da modificare.
- b. Clicca su **"Elimina selezione"**.
- c. Definisci la nuova fascia oraria.

Le chiamate entranti al numero di centralino durante la fascia temporale di inattività, saranno deviate ad un annuncio di cortesia definito nelle impostazioni di **gestione chiamate in caso di servizio non disponibile**. Si veda l'apposita sezione più avanti in questa stessa guida.

**Note:** Se non si definisce nessuno specifico orario di operatività, il servizio sarà operativo 7 giorni su 7, 24 ore su 24. Per ciascun giorno della settimana potrai selezionare al massimo due fasce orarie.

Se dal menu a tendina scegli l'opzione **"Data Specifica"**, potrai selezionare dal calendario la data prescelta (vedi figura). Per quella data potrai definire una sola fascia oraria.

**Vodafone Rete Unica - Impostazioni**

**Imposta Gli Orari Di Operatività**

Imposta i giorni della settimana e l'orario in cui è operativo il numero di servizio

Data specifica  a

Seleziona una data specifica per impostare l'orario di operatività

		Aprile 2009								
		Oggi								
		Dom	Lun	Mar	Mer	Gio	Ven	Sab		
Lunedì	<input type="checkbox"/> 00:00 a 23:30									Giovedì
	<input type="checkbox"/> Non Assegnato									
Venerdì	<input type="checkbox"/> 00:00 a 23:30									Sabato
	<input type="checkbox"/> Non Assegnato									
		Seleziona la data								
		Non Assegnato							Non Assegnato	

Data specifica  a

Figura 2-23

### Parametri della coda di attesa

Attraverso questa pagina puoi impostare i messaggi di cortesia che verranno ascoltati da chi chiama il Centralino-Numero di Servizio della tua Azienda.

## Vodafone Rete Unica - Impostazioni

### Impostazione Parametri Della Coda

**Messaggio di benvenuto**

☒ Messaggio Standard

☐ Personalizza messaggio [Upload](#) [Ascolta](#)

---

**Primo messaggio dopo l'annuncio di benvenuto**

☒ Messaggio Standard

☐ Personalizza messaggio [Upload](#) [Ascolta](#)

---

**Messaggio ripetuto al chiamante durante l'attesa in coda**

☒ Messaggio Standard

☐ Personalizza messaggio [Upload](#) [Ascolta](#)

---

Numero massimo di chiamate in coda (max 100):

Tempo massimo di attesa in coda (secondi):

[Indietro](#)
[Conferma](#)

Figura 2-24

La pagina ti permette di configurare i seguenti messaggi:

Impostazione	Descrizione
Messaggio di Benvenuto	È il messaggio introduttivo riprodotto nel momento in cui l'utente raggiunge il numero di centralino.
Primo messaggio della coda	È il messaggio con cui si segnala all'utente che gli Operatori risponderanno presto alla sua chiamata.
Messaggio di attesa in coda	È il messaggio che viene ripetuto periodicamente all'utente durante la permanenza in coda.

Tabella 2-9

Potrai inoltre definire i seguenti due parametri:

- **Numero massimo di chiamate in coda:** ovvero il numero massimo di chiamate che possono essere tenute in coda.



- **Tempo massimo di permanenza in coda:** ovvero il tempo massimo per cui chi chiama può rimanere in coda, definito in secondi.

Superati i limiti per i due parametri, la chiamata seguirà le logiche impostate nella sezione **Gestione chiamate in caso di servizio non disponibile** (vedi sezione successiva).

## Gestione chiamate in caso di servizio non disponibile

Attraverso questa pagina puoi impostare il tipo di messaggio (standard oppure personalizzato) con cui gestire le chiamate che non vanno a buon fine quando per diversi motivi il servizio non è disponibile.

**Gestione in caso di servizio non disponibile**

Segreteria telefonica  [Cerca](#)

**In caso di Operatori non disponibili**

Selezione:  ▼

---

**In caso di chiamata in fascia temporale non operativa**

Selezione:  ▼ [Upload](#) [Ascolta](#)

---

**In caso di superamento numero massimo di chiamate in coda**

Selezione:  ▼

---

**In caso di superamento del tempo massimo di attesa in coda**

Selezione:  ▼

---

Figura 2-25

La pagina mostra diverse opzioni, ciascuna associata ai diversi possibili casi di fallimento della chiamata:

Casistica	Descrizione
<b>In caso di Operatori non disponibili</b>	Si verifica nel caso in cui non vi siano Operatori connessi al Numero di Servizio/di Centralino (cioè nessun utente ha fatto il log-in) al momento della chiamata.
<b>In caso di chiamata in fascia temporale non operativa</b>	Si verifica nel caso in cui la chiamata venga effettuata al di fuori della fascia oraria di operatività impostata.
<b>In caso di superamento numero massimo di chiamate in coda</b>	Si verifica nel caso in cui la coda sia satura.
<b>In caso di superamento del tempo massimo di attesa in coda</b>	Si verifica nel caso in cui l'attesa in coda si protragga per un tempo superiore al limite massimo impostato.

Tabella 2-10

Per ciascuna delle casistiche di non disponibilità del servizio, è possibile selezionare un'opzione tra le seguenti quattro:

<b>Casistica</b>	<b>Descrizione</b>
<b>Messaggio standard</b>	Al chiamante verrà fatto ascoltare un messaggio che informa della non disponibilità del servizio di Centralino.
<b>Personalizza messaggio</b>	Scegliendo questa opzione e cliccando su "Upload" è possibile caricare un messaggio personalizzato che verrà fatto ascoltare al chiamante.
<b>Numerazione alternativa</b>	La chiamata verrà inoltrata al numero indicato nella casella accanto; è possibile inserire numeri di interni o esterni all'Azienda.
<b>Segreteria telefonica</b>	La chiamata verrà inoltrata alla segreteria telefonica del numero di interno indicato nella casella presente nella parte alta della schermata accanto alla scritta "segreteria telefonica".

Tabella 2-11

## Definisci la priorità sulle Chiamate

Attraverso questa pagina puoi definire i livelli di priorità con cui gestire le chiamate in coda. Indipendentemente dall'ordine di arrivo, le chiamate provenienti da numeri con priorità più bassa saranno gestite successivamente a quelle con priorità più alta<sup>17</sup> (ad esempio, un Responsabile di Dipartimento interno potrebbe avere assegnata la priorità 1, mentre un suo collaboratore una priorità 10).

Puoi impostare fino a 20 differenti livelli di priorità ed assegnare lo stesso livello di priorità a più utenti.

### Vodafone Rete Unica - Impostazioni

#### Definisci la priorità sulle chiamate

Definisci i numeri in ingresso da gestire con priorità. Minore la cifra indicata (da 1 a 20), più alto il livello di priorità.

Livello di priorità [1-20]:  **Visualizza**

---

Numero Breve Numero Esteso Cognome  
   **Cerca**

**Rubrica:**

**Utenti Assegnati:**

**Aggiungi** **Rimuovi**

Numero esterno:  **Aggiungi**

**Indietro** **Conferma**

Figura 2-26

Per impostare i livelli di priorità dovrai seguire i seguenti passi:

1. Imposta il livello di priorità nell'apposito campo.  
Tutti i numeri non esplicitamente assegnati ad una priorità specifica, saranno trattati con la priorità minima.
2. Ricerca nella rubrica i numeri<sup>18</sup> a cui assegnare la priorità impostata oppure inserisci nel campo **Numero Esterno** un numero<sup>19</sup> definito in formato internazionale (es. +390212345678).
3. Clicca su **"Aggiungi"**.
4. Clicca su **"Applica"** per confermare tutte le modifiche effettuate.

Il pulsante **"Rimuovi"** elimina il numero selezionato dalla lista **"Assegnati"**.

Per verificare quali numeri sono associati ai vari livelli di priorità:

1. Inserisci nell'apposito campo il livello di priorità
2. Clicca su **"Visualizza"**.

<sup>17</sup> La massima priorità è 1, la minima è 20.

<sup>18</sup> Nei campi di ricerca è possibile inserire anche dati parziali.

<sup>19</sup> Il numero inserito può anche essere esterno alla tua Azienda.

## Dettaglio chiamate al Centralino-Numero di servizio

Per visualizzare tutto il traffico entrante e uscente dal Centralino-Numero di Servizio, dalla schermata principale sotto riportata clicca su **"Traffico Relativo ai Numeri di Servizio"**.



Figura 2-27

Visualizzerai la schermata in figura dalla quale potrai scegliere se visualizzare tutte le chiamate o se impostare i filtri di ricerca per visualizzare solo quelle uscenti, entranti o perse. Infine potrai restringere la ricerca solo ad un determinato numero di telefono.

Figura 2-28

## 2.2 Rubrica Aziendale

Questa funzionalità ti permette di visualizzare o modificare la Rubrica Aziendale. Puoi accedere al servizio tramite Self Care Web, selezionando **Gestione Rubrica Aziendale**.

Ti si presenta la schermata in figura, dove potrai ricercare un numero già presente nella Rubrica Aziendale, aggiungere un contatto esterno o modificare i dati relativi ai profili esistenti.

Vodafone Rete Unica - Rubrica

Benvenuto. Da qui potrai visualizzare e modificare la Rubrica Aziendale.

Cognome:  Numero Esteso:  Numero Breve:  Cerca Aggiungi

Cognome	Nome	Numero Esteso	Numero Breve	E-mail	Note	Tipologia	Modifica	Rimuovi
		+390212345111	61111			Interni		
		+390212345222	62222			Interni		
		+390212345333	63333			Interni		
		+390212345444	64444			Interni		
		+390212345555	65555			Interni		
		+390212345666	66666			Interni		

Figura 2-29

La ricerca di un numero può essere eseguita inserendo negli appositi campi Cognome, Numero esteso (sia fisso che mobile) o Numero breve, quindi cliccando su **"Cerca"**. Se si vogliono visualizzare tutti i numeri dell'azienda presenti all'interno della rubrica **Vodafone Rete Unica** è sufficiente digitare la radice del numero di centralino (es. 021234).

Gli utenti presenti in rubrica saranno visualizzati con tutte le informazioni in figura, dove i dati principali sono il Numero esteso, Numero Breve, Tipologia dell'utente. Tali dati vengono inseriti nella rubrica in maniera automatica, e non sono modificabili. Potrai invece aggiungere o modificare i dati restanti (Nome, Cognome, E-mail, Note) tramite la funzione **"Modifica"**, cliccando sull'icona .

Ti si presenterà la schermata in figura dove potrai inserire le informazioni mancanti.

Vodafone Rete Unica - Rubrica

Benvenuto. Da qui potrai visualizzare e modificare la Rubrica Aziendale.

Numero Esteso:  (Sola Lettura)

Nome:

Cognome:

Note:

E-mail:

Indietro Conferma

Figura 2-30

Come referente, potrai inoltre inserire nella rubrica anche numerazioni esterne all'azienda (ex. Fornitori, Clienti etc.), tramite la funzionalità **"Aggiungi"**.

### Vodafone Rete Unica - Rubrica Contatti Esterni


Inserimento di un nuovo Contatto Esterno.

Identificativo del gruppo	121212	( Solo Lettura )
Numero Esteso		
Nome		
Cognome		
E-mail		
Note		

Indietro Conferma

Figura 2-31

I dati della rubrica saranno aggiornati entro 24 ore.

Potrai cancellare esclusivamente i contatti esterni tramite l'icona "Delete" , (l'icona è presente solo sui contatti per cui è ammessa la cancellazione).

### Configurazione modulo pulsantiera del telefono

Questa funzionalità permette di personalizzare i tasti di chiamata rapida presenti sul modulo pulsantiera del telefono IP (es. Linksys 962). E' possibile definire numero di telefono, nome associato al numero e stampare l'etichetta in formato PDF, da applicare sul telefono come promemoria.

## 2.3 Conference Room (servizio opzionale)

Questa funzionalità ti permette di gestire il sistema di prenotazione delle sessioni di audioconferenza (ConfCall).

Per personalizzare il servizio accedi alla funzionalità dal **Self Care Web** e seleziona il Numero di Conferenza.



**Benvenuto in Vodafone Rete Unica**

**Servizi**

Numero di servizio  
120074224222

► **Sistema di conferenza**

► **Help**

Seleziona dal menu di sinistra il servizio che vuoi visionare e/o modificare

Figura 2-32

Clicca su "Sistema di conferenza": visualizzerai la schermata in figura dove potrai inserire tutti i dati per effettuare la prenotazione della conferenza.

**Vodafone Rete Unica - Impostazioni**

**Gestione conferenze**  
Numero di servizio +390241301242

Servizi: [Sistema di conferenza](#) [Help](#)

Data di prenotazione (gg/mm):  [Conferma data](#)

Ora di inizio (HH:mm):  Ora di fine (HH:mm):  [Seleziona ora](#)

Partecipanti	Codice di accesso	Stanze disponibili	Partecipanti disponibili	Tempo disponibile
		100	600	12000

Numero di partecipanti:

Codice di accesso:

Conferma codice di accesso:

[Indietro](#) [Conferma](#)

Figura 2-33

Per prenotare una conferenza:

**1. Imposta la data di prenotazione**

Definisci nell'apposito campo la data desiderata per la conferenza, nel formato gg/mm e clicca su "Conferma data".

**2. Seleziona l'orario**

Per impostare o modificare l'ora della conferenza, clicca su "**Seleziona l'orario**" e seleziona la fascia oraria da dedicare alla conferenza.

Una volta impostato l'orario, nei campi **Ora di Inizio** ed **Ora di Fine** vedrai visualizzato l'orario scelto per la conferenza, nel formato hh:mm.

**3. Imposta Numero di Partecipanti**

Digita il numero massimo di partecipanti alla conferenza.


**4. Inserisci il Codice d'Accesso**

Digita, per conferma, il codice d'accesso indicato. Il codice d'accesso prenotato è il codice che ogni partecipante sarà tenuto a digitare per essere autorizzato a partecipare alla conferenza. Sarà cura di chi organizza la conferenza comunicare il codice di accesso, insieme a tutti i dettagli della conferenza, ai partecipanti interessati.

**5. Clicca su "Conferma"**

Una volta inseriti tutti i dati, la conferenza prenotata appare nella lista delle conferenze riservate nella giornata definita.

Per visualizzare le conferenze di ciascuna giornata seleziona nell'apposito campo la data desiderata e clicca su "Conferma data".

Per ciascuna conferenza viene mostrato il numero di partecipanti impostato e il PIN. Puoi decidere di rimuovere una o più conferenze dalla lista delle prenotazioni utilizzando l'icona di delete .

Per una gestione ottimale del servizio, visualizzerai inoltre le seguenti informazioni:

Servizio	Descrizione
<b>Conferenze ancora disponibili</b>	Il numero massimo di conferenze ancora prenotabili nell'arco della giornata.
<b>Partecipanti ancora disponibili</b>	Il numero massimo di partecipanti complessivi prenotabili nell'arco della giornata.
<b>Tempo ancora disponibile</b>	La durata complessiva, in minuti, delle conferenze ancora disponibili nella giornata.

Tabella 2-12

### 3 Servizi per gli Utenti Finali

#### Interni Fissi e Mobili

Per attivare e configurare i servizi Rete Unica per i singoli utenti della tua Azienda, accedi all'area "**Configurazione Servizi Voce Rete Unica**".del Self Care Web.

Quindi, dal menu a tendina "**Seleziona Numero**", scegli il numero fisso di interno (es. 0287654321) che corrisponde all'utente per il quale desideri effettuare l'abilitazione o la configurazione dei servizi.



Figura 3-1

Infine clicca su "**Accedi**":



Figura 3-2

Nota: Tutti i servizi per gli interni funzionano in modo gerarchico, ovvero: se attivato "Manager/Assistente" si disattiverà la "Modalità lista reperibili".



### 3.1 Modalità Lista reperibili

Con questa funzionalità, disponibile per gli utenti con telefono fisso, è possibile definire una lista di utenti a cui far inoltrare le chiamate in arrivo sul numero d'interno selezionato, indicando anche l'ordine di priorità.

Tutte le impostazioni di seguito descritte potranno essere modificate dall'utente in un secondo momento, attraverso il **Self Care Web** per l'utente.

The screenshot shows the 'Vodafone Rete Unica - Impostazioni' page. Under the 'Servizi' section, 'Modalità lista reperibili' is highlighted with a blue box. To its right, the 'Stato' is set to 'Disattivo' (with 'Attivo' as an option). A text box on the right specifies a 'Tempo di inoltro della chiamata ad utente successivo: 10 secondi'. Below the 'Modalità lista reperibili' section, there are links for 'Modalità Manager/Assistenti', 'Risposta chiamate ad altri utenti', 'Modalità Fuori Ufficio', 'Modalità Non Disturbare', and 'Visualizzazione Nome chiamante'. A central list titled 'Numeri in ordine di inoltro' is shown with up and down arrows for reordering. At the bottom of this list is a link 'Aggiungi o Rimuovi numeri'. At the very bottom of the page are 'Indietro' and 'Conferma' buttons.

Figura 3-3

Per personalizzare il servizio accedi alla funzionalità dal **Self Care Web**: visualizzerai la schermata in figura dove, cliccando su **"Aggiungi o Rimuovi numeri"**, potrai selezionare i numeri degli utenti a cui vuoi inoltrare le chiamate destinate al numero selezionato. Per impostare l'ordine di priorità seleziona i numeri e clicca sulle frecce per spostarli all'interno della lista.

Qualora volessi inoltrare le chiamate ad un numero esterno all'azienda, dovrai semplicemente anteporre lo **"0"** davanti al numero.

Il tempo di inoltro della chiamata all'utente successivo potrà variare tra 10 e 30 secondi.

**Nota:** Per abilitare/disabilitare il servizio "Modalità lista reperibili" è necessario accedere al SelfCare web, non è possibile operare sul servizio direttamente dal telefono.

## 3.2 Modalità Manager-Assistente

Con questa funzionalità, disponibile per gli utenti con telefono fisso, è possibile assegnare uno o più Assistenti al numero del Manager, scegliendo se far arrivare le chiamate solo all'Assistente o contemporaneamente anche al Manager. Come Referente Aziendale, sarai l'unico a poter configurare gli Assistenti dei Manager. Gli utenti definiti come Manager o come Assistente, potranno poi accedere alle impostazioni del servizio attraverso il **Self Care Web** per l'utente.

Per configurare il servizio, accedi alla funzionalità dal **Self Care Web** con il numero fisso di interno del Manager: ti sarà presentata la schermata in figura, in cui sarai in grado di assegnare uno o più Assistenti che potrai abilitare solo uno per volta. Avrai inoltre la possibilità di decidere se far arrivare le chiamate solo sul telefono dell'Assistente, o contemporaneamente anche su quello del Manager.

The screenshot shows the 'Vodafone Rete Unica - Impostazioni' interface. On the left, under 'Servizi', there is a list of services: 'Modalità lista reperibili', 'Modalità Manager/Assistente' (highlighted with a blue box), 'Risposta chiamate ad altri utenti', 'Modalità Fuori Ufficio', and 'Modalità Non Disturbare'. The main content area is titled 'Modalità Manager/Assistente' and includes a description: 'Con questa funzionalità è possibile assegnare uno o più assistenti al numero del Manager, scegliendo se far arrivare le chiamate solo all'assistente o contemporaneamente anche al Manager. \*\* ATTENZIONE \*\* Questa funzionalità è temporaneamente disponibile solo per gli interni fissi.' Below this, there is a section 'Assistenti assegnati:' with a link 'Aggiungi o rimuovi assistente'. Further down, there are settings for 'Imposta modalità:' (with radio buttons for 'Attivo' and 'Disattivo', where 'Disattivo' is selected) and 'Tipologia di avviso:' (with radio buttons for 'Suona su entrambi' and 'Solo Assistente', where 'Solo Assistente' is selected). At the bottom, there are 'Indietro' and 'Conferma' buttons.

Figura 3-1

L'Assistente riceverà un messaggio via mail di notifica (se precedentemente inserito nella rubrica aziendale) dell'avvenuta attivazione del servizio.

### 3.3 Modalità Fuori ufficio

Con questa funzionalità, disponibile per gli utenti con telefono fisso, potrai stabilire come gestire le chiamate in arrivo su un numero fisso di interno quando l'utente è fuori ufficio, ed effettuare la configurazione per conto dell'utente. Tutte le impostazioni di seguito descritte potranno essere modificate dall'utente in un secondo momento, accedendo al **Self Care Web** con le credenziali dell'utente.

**Servizi**  
Seleziona il servizio che vuoi visualizzare o modificare

- ▶ **Modalità lista reperibili**
- ▶ **Modalità Manager/Assistente**
- ▶ **Modalità Fuori Ufficio**
- ▶ **Modalità Non Disturbare**
- ▶ **Help**

**Vodafone Rete Unica - Impostazioni**  
**Modalità Fuori Ufficio**

Con questa funzionalità è possibile stabilire come gestire le chiamate in arrivo quando l'utente <+39.000000000> è fuori ufficio. Si può far ascoltare a chi chiama un messaggio preregistrato, consentendo eventualmente anche l'accesso ad un menu con condizioni di trasferimento della chiamata. Quando lo stato è disattivo l'utente riceverà normalmente le chiamate.

Stato:  
☐ attivo ☒ disattivo

Puoi scegliere di far ascoltare il solo messaggio preregistrato o di consentire l'accesso al menu, con eventuale deviazione alla Segreteria Telefonica, o il trasferimento della chiamata ad un collega.

**Modalità:**  
☐ Messaggio preregistrato  
☒ Messaggio preregistrato con accesso al Menu

**Messaggi preregistrati:**  
☒ L'utente chiamato è in pausa pranzo  
☐ L'utente chiamato ritornerà in ufficio domani  
☐ L'utente chiamato è in riunione  
☐ L'utente chiamato è fuori ufficio  
☐ L'utente chiamato è temporaneamente non disponibile

In alternativa, puoi deviare le chiamate ricevute alla segreteria telefonica o trasferirle ad un collega.

☐ Deviazione in Segreteria Telefonica  
☐ Deviazione ad un collega  
 \* [Inserisci/Modifica](#)

**Abilita le impostazioni temporali:**  
☐ Abilita Impostazioni  
 \* [Imposta l'intervallo di tempo](#)

[Indietro](#) [Conferma](#)

Figura 3-2

Per personalizzare il servizio accedi alla funzionalità dal **Self Care Web**: visualizzerai la schermata in figura, dove potrai decidere di far ascoltare a chi chiama un messaggio preregistrato, consentendo eventualmente anche l'accesso ad un menu con opzioni di trasferimento della chiamata. Oppure, in alternativa al messaggio, puoi scegliere che la chiamata venga deviata direttamente alla Segreteria Telefonica o ad un altro utente. Quando lo stato è disattivo le chiamate dirette al numero selezionato saranno ricevute normalmente.

Potrai inoltre disattivare il servizio semplicemente componendo il comando rapido **\*69** sulla tastiera del tuo IP-Phone.

Se decidi di far inoltrare la chiamata ad un altro utente, puoi inserire il suo numero cliccando su **"Aggiungi/Modifica"**. Ti sarà visualizzata la schermata sotto riportata dove potrai trovare il numero dell'utente cercato tramite la Rubrica Aziendale.

**Modalità "Non Disponibile"**

Aggiungi/Rimuovi numero del collega

**Filtro Di Ricerca:** Numero Breve:  Numero Esteso:  Cognome:  **Cerca**

---

**Rubrica:**

	Numero Assegnato
<b>Aggiungi</b> ▶	62222 +390212342222
<b>Rimuovi</b> ◀	

**Numero Esterno:**  **Aggiungi** ▶

**Cancel** **Conferma**

Figura 3-3

Il numero su cui deviare la chiamata potrà anche essere un numero esterno all'azienda (definito in formato internazionale, es. +390212345678). Non sarà invece possibile effettuare l'inoltro della chiamata alle seguenti numerazioni:

- Numerazioni esterne speciali non associate a numeri utente (esempio 166\*, 899\*, numeri di emergenza, etc.).
- Numerazioni esterne con speciali prefissi selettivi davanti (come prefissi di carrier selection).
- Numerazioni estere.
- Numeri fissi/mobili non definiti in formato internazionale (+39XXXXX).

Tramite il link **Abilita le impostazioni temporali** potrai infine definire gli orari e la frequenza di abilitazione del servizio.



**Imposta Ora E Frequenza**



**Intervallo di tempo:**

Ora di inizio:  :  (HH:MM)

Ora di fine:  :  (HH:MM)

**Validità dell'intervallo di tempo:**

Data di inizio validità:  (gg/mm/aaaa)  

Data di fine validità:  (gg/mm/aaaa)  

**Giorni della settimana:**

☒ Lunedì ☒ Martedì ☒ Mercoledì ☒ Giovedì

☒ Venerdì ☒ Sabato ☒ Domenica

---

**Imposta frequenza di ripetizione**

**Cancel** **Conferma**

Figura 3-4

### 3.4 Modalità Non disturbare

Con questa funzionalità, disponibile per gli utenti con telefono fisso, potrai decidere che un dato numero fisso d'interno sia reso raggiungibile solo da alcuni numeri di telefono e/o solo in determinati periodi di tempo, ed effettuare la configurazione per conto dell'utente.

Tutte le impostazioni di seguito descritte potranno essere modificate dall'utente in un secondo momento, attraverso il **Self Care Web** per l'utente.

Per impostare il servizio accedi alla funzionalità dal **Self Care Web**: visualizzerai la schermata in figura dove potrai scegliere di indirizzare le chiamate non abilitate ad un menu con opzioni di trasferimento della chiamata, alla Segreteria Telefonica o direttamente ad un altro utente.

**Vodafone Rete Unica - Impostazioni**

**Servizi**  
 Seleziona il servizio che vuoi visualizzare o modificare

- Modalità lista reperibili
- Modalità Manager/Assistenti
- Risposta chiamate ad altri utenti
- Modalità Fuori Ufficio
- Modalità Non Disturbare**
- Visualizzazione Nome chiamante
- Richiamata su occupato

**Modalità Non Disturbare**  
 Con questa funzionalità è possibile che l'utente <+390291321589> sia raggiungibile solo da alcuni numeri di telefono e/o solo in determinati periodi di tempo. Le chiamate non abilitate vengono indirizzate ad un menu con opzioni di trasferimento della chiamata, od in alternativa deviate direttamente ad un collega ed alla segreteria dell'utente. \*\* ATTENZIONE \*\* Questa funzionalità è temporaneamente disponibile solo per gli interni fissi.

Seleziona uno stato per attivare o disattivare il servizio

Stato: ☐ attivo ☐ disattivo

**Numeri abilitati**  
 Definisci Lista

**Imposta l'intervallo di tempo**  
☒ Nessun filtro temporale (sempre contattabile)  
☐ Contattabile SOLO in questo intervallo di tempo  
☐ NON contattabile in questo intervallo di tempo

**Gestione della chiamata non abilitata**  
☒ Messaggio preregistrato con accesso al menu  
☐ Deviazione alla segreteria telefonica  
☐ Deviazione ad un collega

Inserisci/Modifica

Indietro Conferma

Figura 3-5

Per definire la lista dei numeri abilitati alla chiamata clicca su **"Definisci La Lista Dei Numeri Abilitati"**. Comparirà la schermata riportata di seguito dove potrai cercare gli utenti nella Rubrica Aziendale e aggiungerli alla lista dei numeri abilitati. Tra i numeri abilitati sarà possibile inserire anche dei numeri esterni all'azienda.

#### Definisci La Lista Dei Numeri Abilitati

Aggiungi o rimuovi utenti e/o numerazioni

**Rubrica:**

Numero Breve	Numero Esteso	Cognome

Cerca

**Assegnati:**

Numero Esteso	Cognome

Cerca

Aggiungi

Rimuovi

Numero Esterno:  Aggiungi

Cancella Conferma

Figura 3-6

Se vuoi impostare gli intervalli temporali in cui l'utente sarà reperibile solo dai numeri

selezionati, clicca su **"Imposta l'intervallo Di Tempo"** quindi, nella schermata sottostante, inserisci orari e date.

### Imposta Ora E Frequenza

#### Intervallo di tempo:

Ora di inizio:  :  (HH:MM)

Ora di fine:  :  (HH:MM)

#### Validità dell'intervallo di tempo:

Data di inizio validità:  (gg/mm/aaaa)  

Data di fine validità:  (gg/mm/aaaa)  

#### Giorni della settimana:

☒ Lunedì ☒ Martedì ☒ Mercoledì ☒ Giovedì

☒ Venerdì ☒ Sabato ☒ Domenica

#### Imposta frequenza di ripetizione

[Cancella](#)

[Conferma](#)

Figura 3-7

### 3.5 Richiamata su occupato

Con questa funzionalità è possibile impostare il servizio di richiamata su occupato sul numero da te selezionato. Quando l'utente è impegnato in una conversazione, il chiamante potrà prenotare la ricomposizione automatica del numero. Come Referente Aziendale, sei l'unico che puoi modificare l'impostazione. L'utente non può avere accesso a questa funzionalità.

The screenshot shows the 'Vodafone Rete Unica - Impostazioni' page. On the left, under 'Servizi', there is a list of services: 'Modalità lista reperibili', 'Modalità Manager/Assistenti', 'Risposta chiamate ad altri utenti', 'Modalità Fuori Ufficio', 'Modalità Non Disturbare', 'Visualizzazione Nome chiamante', and 'Richiamata su occupato'. The 'Richiamata su occupato' service is highlighted with a blue dashed box. On the right, the 'Richiamata su occupato' section explains that this service allows setting up a service where the caller can schedule automatic redialing of the number when the user is busy. It states that the user must select a state to activate or deactivate the service. Below this, there are radio buttons for 'Stato: attivo' (selected) and 'disattivo'. At the bottom right, there are 'Indietro' and 'Conferma' buttons.

Figura 3-8

Per personalizzare il servizio accedi alla funzionalità dal **Self Care Web**: visualizzerai la schermata in figura dove potrai attivare o disattivare il servizio. Questa funzionalità è disponibile solo per utenti dotati di telefono fisso (il servizio di richiamata su occupato è sempre attivo per gli utenti mobili).

### 3.6 Risposta chiamate ad altri utenti (Call Pick-Up)

Con questa funzionalità, disponibile solo per i telefoni fissi Vodafone, è possibile impostare la lista degli utenti abilitati a raccogliere le chiamate in arrivo al numero selezionato.

The screenshot shows the 'Vodafone Rete Unica - Impostazioni' page. On the left, under 'Servizi', there is a list of services: 'Modalità lista reperibili', 'Modalità Manager/Assistenti', 'Risposta chiamate ad altri utenti', 'Modalità Fuori Ufficio', and 'Modalità Non Disturbare'. The 'Risposta chiamate ad altri utenti' service is highlighted with a blue dashed box. On the right, the 'Risposta chiamate ad altri utenti' section explains that this functionality allows setting up a list of authorized users to collect incoming calls to the selected number. Below this, there is a text input field labeled 'Lista utenti abilitati:'. At the bottom right, there are 'Indietro' and 'Conferma' buttons.

Figura 3-9

Per impostare il servizio accedi alla funzionalità dal **Self Care Web**: visualizzerai la schermata in figura in cui, tramite il link **"Aggiungi/Rimuovi Utenti"** potrai decidere

quali numeri abilitare alla ricezione delle chiamate dirette al numero selezionato. Un utente che è operatore di un Numero di Servizio, potrà essere abilitato a raccogliere le chiamate di altri operatori, mentre gli utenti semplici potranno essere abilitati a raccogliere le chiamate di altri utenti che a loro volta non sono operatori di un Numero di Servizio.

Per informazioni su come rispondere alle chiamate dirette ad altri utenti consultare l'apposita sezione contenuta nella Guida ai Servizi per l'Utente.

Nota: Non è possibile autorizzare alla risposta più di 5 utenti per ciascun numero/telefono



### 3.7 Visualizzazione nome chiamante

Con questa funzionalità puoi decidere, per un dato numero fisso di interno, se rendere visibile il nome/cognome del chiamante. Come Referente Aziendale, sei l'unico che può modificare l'impostazione. L'utente non può avere accesso a questa funzionalità.

The screenshot shows the Vodafone Rete Unica - Impostazioni (Settings) page. At the top is the Vodafone logo. Below it, the page is titled 'Vodafone Rete Unica - Impostazioni' and 'Visualizzazione Nome chiamante'. On the left, under 'Servizi', there is a list of services: 'Modalità lista reperibili', 'Modalità Manager/Assistenti', 'Risposta chiamate ad altri utenti', 'Modalità Fuori Ufficio', 'Modalità Non Disturbare', and 'Visualizzazione Nome chiamante'. The 'Visualizzazione Nome chiamante' service is highlighted with a blue dashed box. To the right of this list, there is a 'stato' (status) section with two radio buttons: 'Attivo' (selected) and 'Disattivo'. Below the status section are two red buttons: 'Indietro' (Back) and 'Conferma' (Confirm).

Figura 3-10

Per personalizzare il servizio accedi alla funzionalità dal **Self Care Web**: visualizzerai la schermata in figura dove potrai attivare o disattivare il servizio. Il nome e cognome degli utenti saranno visualizzati solo se definiti preventivamente nella Rubrica, altrimenti sarà visualizzato solo il numero di telefono. Questa funzionalità è disponibile solo per utenti dotati di telefono fisso.

## 4 Creazione Profili e Gestione Deleghe

Per scoprire come abilitare i singoli utenti della tua Azienda ad utilizzare i servizi Rete Unica e come creare delle utenze "Delega" a cui attribuire la gestione dei Servizi Aziendali, consulta la **Guida alla Prima Configurazione dei Servizi**, disponibile alla pagina **Assistenza Rete Unica** (<http://assistenza.business.vodafone.it/reteunica>).

## 5 Classi di Abilitazione e Blocco Chiamate

Per scoprire come abilitare i singoli utenti della tua Azienda ad effettuare determinati tipi di chiamate e bloccare l'accesso ai servizi a sovrapprezzo, consulta la **Guida alla Prima Configurazione dei Servizi**, disponibile alla pagina **Assistenza Rete Unica** (<http://assistenza.business.vodafone.it/reteunica>).

## 6 Riferimenti e Punti di Contatto

Per supporto ai servizi di **Vodafone Rete Unica** e per supporto su tematiche commerciali, potrai consultare la pagina <http://assistenza.business.vodafone.it/reteunica> o fare riferimento direttamente al numero **42422** (gratis da cellulare Vodafone) oppure al numero verde **800227755**.

<http://reteunica.vodafone.it/>

<http://assistenza.business.vodafone.it/reteunica>

numero breve 42323 gratuito da cellulare Vodafone

numero Verde 800-227755

servizio di assistenza disponibile dalle 8.00 alle 20.00, sabato dalle 9 alle 17