



Web Professional®
INTERNET ADVANCED TOOLS

WP*e***phone**

**WP - ePhone - la soluzione software
per servizi di telefonia**

MANUALE

CLIENT

Contenuto

Generalità.....	3
1. Telefono.....	3
2. Chiamate.....	10
3. Rubrica.....	11
4. Segreteria.....	12
5. Impostazioni.....	14
5.1. Suoni.....	13
5.2. Chiamate.....	14
5.3. WEBCRM.....	14
5.4. Casella vocale.....	21
6. Come fare per.....	22
7. Tasti di scelta rapida.....	30
8. Sezione F.A.Q.	31

Generalità

Il software Client è la postazione telefonica da cui ogni utente fa e riceve chiamate: sostituisce l'apparecchio telefonico comune ma **non può essere usato come un normale dispositivo telefonico stand-alone**. Esso può essere usato solamente come un interno del WP-ePhone Server (centralino). Ad ogni Client installato sul singolo PC può essere associato un unico numero interno.

WP-ePhone Client può funzionare sia con una comune cuffia dotata di microfono, sia con la *cornetta WP-ePhone*.

WP-ePhone Client è organizzato nelle seguenti sezioni:

- **Telefono** le funzioni base per telefonare e ricevere chiamate
- **Chiamate** gli elenchi delle chiamate ricevute ed effettuate
- **Rubrica** la rubrica telefonica personale
- **Segreteria** gestione dei messaggi depositati in segreteria
- **Impostazioni** le impostazioni dei suoni, delle chiamate e di sistema.
(comprende l'**integrazione con script esterni**)

Di seguito è riportato l'elenco delle principali funzioni del Client, organizzate in una guida rapida denominata **Come fare per ...** seguita da **Tasti di scelta rapida**.

1 Telefono



1 Pannello composizione numero




E' il pannello in cui va digitato il numero di telefono che si desidera chiamare. Questa operazione può essere effettuata tramite tastiera o **tastierino numerico**

2 Pannello chiamata attiva

Questo pannello mostra:

- o il numero della persona chiamante quando arriva una chiamata.
- o il numero della persona chiamata quando si effettua una chiamata.
- o il numero della persona con la quale si sta attualmente conversando (**chiamata attiva**).

In tutti i casi, se il numero è in rubrica, viene visualizzato il nome ad esso associato. In particolare viene visualizzato il cognome e la ditta del contatto in questione. Le segnalazioni di questo pannello hanno un significato diverso a seconda del colore con il quale vengono mostrate. Nella seguente tabella vengono elencati colori e significato.





Colore	Significato	Azioni possibili
	(lampeggia arancione) chiamata in arrivo	rispondere alla chiamata mettere la chiamata in attesa operatore deviare la chiamata rifiutare la chiamata
	(lampeggia rosso) chiamata in uscita	terminare la chiamata
	chiamata in corso	mettere la chiamata in attesa inoltrare la chiamata terminare la chiamata registrare la chiamata

Nota. Se lo slot chiamata attiva è occupato e arriva un'altra chiamata, quest'ultima verrà segnalata nello slot coda chiamate.

3 Pannello coda chiamate

Questo pannello mostra tutte le chiamate entranti che non possono essere gestite nel **pannello chiamata attiva** o tutte le chiamate che intenzionalmente l'utente ha inserito nella coda. Le segnalazioni visualizzate hanno un significato diverso a seconda del colore. Nella seguente tabella vengono elencati colori e significato.

Colore	Significato	Azioni possibili
	(lampeggia arancione) chiamata in arrivo	rispondere alla chiamata mettere la chiamata in attesa operatore deviare la chiamata

		rifiutare la chiamata
	(lampeggia verde) chiamata in attesa operatore	recuperare la chiamata unire in conferenza con la chiamata attiva terminare la chiamata
	(lampeggia blu) chiamata in attesa	recuperare la chiamata unire in conferenza con la chiamata attiva terminare la chiamata
	(lampeggia giallo) chiamata in segreteria	recuperare la chiamata terminare la chiamata
	(lampeggia grigio) chiamata reindirizzata o deviata	recuperare la chiamata terminare la chiamata

4 Controllo volume

Serve a regolare il volume di riproduzione dell'applicazione WP-ePhone. Tenendo premuto il pulsante sinistro del mouse, la manopola può essere ruotata in senso orario per aumentare il volume. Il volume impostato è identificato sia dalla posizione del puntino verde sulla manopola, sia dal colore della fessura attorno alla manopola.

Posizione		
Livello	Min	Max

5 Tastierino numerico

E' costituito dai 12 pulsanti presenti in qualsiasi telefono per comporre il numero desiderato o generare dei toni puri.

6 Chiama/ripeti ultimo numero




E' il pulsante per chiamare il numero presente nel **pannello composizione numero**. Se in questo slot non vi è alcun numero, verrà chiamato l'ultimo numero chiamato.

7 Cerca persone

Questo controllo serve ad effettuare un annuncio su tutti i client presenti ed attivi nella rete locale. E' sufficiente tenere premuto il pulsante e usare la cornetta come microfono e tutti gli altoparlanti collegati ai client riprodurranno l'annuncio.

8 Abilita/disabilita reindirizzamento



Questo controllo serve ad impostare il reindirizzamento di tutte le chiamate entranti. Questo significa che tutte le chiamate in arrivo, dopo un tempo prestabilito, verranno reindirizzate automaticamente al numero specificato. La seguente tabella mostra i possibili stati del reindirizzamento:

	Reindirizzamento disattivo
	Reindirizzamento attivo
	Reindirizzamento disabilitato (assenza di connessione con il Server)

Nota. Se una chiamata in arrivo fa squillare diversi client (è il caso di uno stesso numero diretto associato a più interni o a un gruppo) e uno di questi ha impostato il reindirizzamento, l'operazione viene effettivamente attuata (ammettendo che l'utente abbia tutti i diritti per chiamare il numero a cui viene indirizzata la chiamata). Gli altri utenti che potrebbero rispondere alla chiamata continuano a squillare indipendentemente dallo stato del singolo client.

9 Abilita/disabilita segreteria

Questo controllo serve ad attivare o disattivare la segreteria telefonica. Questo significa che tutte le chiamate in arrivo, dopo un tempo prestabilito, verranno risposte automaticamente e il chiamante ascolterà il messaggio di benvenuto ed eventualmente potrà lasciare un messaggio vocale. Naturalmente questa è necessario aver precedentemente registrato il proprio messaggio di benvenuto; non esiste un messaggio di benvenuto predefinito. Vedi la sezione Opzioni e funzioni della segreteria. La seguente tabella mostra i possibili stati della segreteria:

	Segreteria disattiva
	Segreteria attiva






Segreteria disabilitata
(assenza di connessione con il Server)

Nota. Se una chiamata in arrivo fa squillare diversi client (è il caso di uno stesso numero diretto associato a più interni) e uno di questi si trova in segreteria, o rifiuta la chiamata (attivando così la segreteria), la segreteria non viene effettivamente attivata, ma la chiamata viene semplicemente rifiutata. Questo avviene perchè ci sono altri utenti che potrebbero rispondere alla chiamata e anche perchè qualora più client si trovassero in segreteria si avrebbe un'ambiguità nella scelta del messaggio da far ascoltare. Vi è un solo caso che fa eccezione a questa regola ed è quello in cui uno dei client è definito come posto-operatore (vedi il manuale del server, sezione Impostazioni generali segreteria).

- Opzioni

10 Controllo microfono

Questo pulsante serve ad aprire la finestra del controllo volume di registrazione di Windows, in modo da poter impostare opportunamente il volume di cattura del sistema e le opzioni desiderate. E' vivamente consigliato di non usare mai l'opzione: *20dB boost*, a meno che non si usino delle cuffie al posto della cornetta e la scheda audio abbia un livello di cattura molto basso. Durante una conversazione, la cornice attorno a questo pulsante assume vari colori che stanno ad indicare il livello del parlato. In questo modo è possibile controllare in tempo reale se il livello della nostra voce è troppo alto o troppo basso e regolarlo di conseguenza premendo il pulsante.

Colore	Livello
	Basso -> alzare il livello del parlato
	(lampeggia verde/giallo) OK -> non sono necessarie regolazioni
	(lampeggia giallo/rosso) Alto -> abbassare il livello del parlato

11 Controllo riproduzione

Questo pulsante serve ad aprire la finestra del controllo volume di riproduzione di Windows, in modo da poter impostare opportunamente il volume di riproduzione del sistema e le opzioni desiderate.



12 Indicatore qualità chiamate WAN

Indica la qualità audio delle chiamate verso numeri remoti che transitano attraverso collegamenti WAN (Wide Area Network), come connessioni ADSL, HDSL, ecc. La qualità può variare da un minimo (solo primo quadratino colorato) a un massimo (tutti i quadratini colorati) come in figura sotto.






13 Indicatore cornetta installata

Questo led indica la presenza della cornetta collegata alla porta joystick. Il significato dei vari stati è il seguente:

	Cornetta presente
	Cornetta non installata o scollegata dalla porta joystick

14 Indicatore stato cornetta / Connessione server

Questo led indica sia la posizione della cornetta, sia lo stato della connessione con il server. Il significato dei vari stati è il seguente:

	Connessione OK cornetta abbassata
	Connessione OK cornetta alzata
	(lampeggia rosso) Assenza di connessione con il server

15 Accetta chiamata

Questo pulsante serve ad accettare una chiamata in arrivo sul **pannello chiamata attiva**.

16 Metti in attesa chiamata attiva

Questo pulsante serve a mettere in attesa la chiamata presente nel **pannello chiamata attiva**. Questa operazione causa il trasferimento della chiamata nel **pannello coda chiamate**. Se la chiamata in questione non è ancora stata risposta (sta squillando), la pressione del pulsante risponderà alla chiamata attivando automaticamente il messaggio di attesa operatore, mentre se è già stata risposta e si sta conversando attiverà la musica di attesa.

Nota. Se una chiamata in arrivo fa squillare diversi client (è il caso di uno stesso numero diretto associato a più interni) e uno di questi pone la chiamata in attesa operatore, allora anche tutti gli altri vedranno questa chiamata passare automaticamente in questo stato. Quindi uno qualsiasi dei client coinvolti potrà recuperarla.

17 Inoltra chiamata attiva

Questo pulsante serve ad inoltrare verso un altro numero la chiamata presente nel **pannello chiamata attiva**. Questa operazione può essere effettuata solo dopo aver risposto alla chiamata in questione. L'inoltro serve a trasferire una chiamata ad un altro numero tramite una seconda chiamata. L'inoltro può concludersi sia che la seconda chiamata venga risposta (*inoltro con supervisione*), sia che non venga risposta (*inoltro cieco*). Per ulteriori informazioni sulla procedure di inoltro vedi sezione Come fare per ... inoltrare una chiamata.

18 Devia chiamata attiva




Questo pulsante serve a reindirizzare una chiamata in arrivo nel **pannello chiamata attiva** verso un numero che si decide al momento. Questa operazione può essere effettuata solo se la chiamata in questione non è ancora stata risposta. In definitiva la deviazione sostituisce il chiamato (cioè voi) con un numero che è possibile scegliere ad hoc senza che la persona chiamante si accorga di nulla. Vedi la sezione Come fare per ... deviare una chiamata entrante.

19 Termina chiamata attiva / Rifiuta chiamata in arrivo

Questo pulsante termina la chiamata presente nel **pannello chiamata attiva** se questa è già stata risposta, oppure la rifiuta se non è ancora stata risposta. In questo secondo caso, se è presente un messaggio di benvenuto, entrerà in funzione la segreteria.

20 Registra chiamata attiva

Questo controllo serve a registrare una conversazione in corso, necessariamente mostrata nel **pannello chiamata attiva**. La gestione e l'ascolto delle conversazioni registrate avviene nella Sezione Segreteria. Il significato e l'aspetto degli stati di questo controllo sono mostrati nella seguente tabella:

	Registrazione attiva
	Registrazione disattiva
	Registrazione disabilitata (nessuna conversazione in corso)

21 Attiva chiamata in coda

Questo pulsante serve a trasferire la chiamata selezionata, dal **pannello coda chiamate** al **pannello chiamata attiva**. Tale operazione, a partire da qualsiasi stato si trovi la chiamata in coda, consente di rispondere/attivare questa chiamata e parlare con l'altro interlocutore.

22 Metti in attesa operatore la chiamata in coda

Questo pulsante serve a rispondere ad una chiamata in arrivo dal **pannello coda chiamate** attivando automaticamente il messaggio di attesa operatore.

Nota. Se una chiamata in arrivo fa squillare diversi client (è il caso di uno stesso numero diretto associato a più interni) e uno di questi pone la chiamata in attesa operatore, allora anche tutti gli altri vedranno questa chiamata passare automaticamente in questo stato. Quindi uno qualsiasi dei client coinvolti potrà recuperarla.

23 Unisci in conferenza la chiamata in coda

Questo pulsante serve per effettuare una conferenza con la chiamata in attesa selezionata nello *Slot coda chiamate* e con la chiamata attiva presente nel **pannello chiamata attiva**. Se la chiamata attiva è a sua volta una conferenza, la chiamata selezionata dalla coda entrerà nella conferenza insieme agli interlocutori già presenti. Una conferenza consente a più di due interlocutori di partecipare alla stessa conversazione telefonica. WP-ePhone non pone alcun limite al numero di interlocutori.

24 Devia la chiamata in coda






Questo pulsante serve a reindirizzare una chiamata in arrivo nel **pannello coda chiamate** verso un numero che si decide al momento. Questa operazione può essere effettuata solo se la chiamata in questione non è ancora stata risposta. In definitiva la deviazione sostituisce il chiamato (cioè voi) con un numero che è possibile scegliere ad hoc senza che la persona chiamante si accorga di nulla. Vedi la sezione Come fare per ... deviare una chiamata entrante.

25 Termina chiamata in coda / Rifiuta chiamata in coda

Questo pulsante termina la chiamata selezionata nel **pannello coda chiamate** se questa è in attesa, attesa operatore o in segreteria oppure la rifiuta se non è ancora stata risposta. In questo secondo caso, se è presente un messaggio di benvenuto, entrerà in funzione la segreteria.

26 Pulsanti di chiamata rapida

Questi pulsanti consentono di chiamare un numero telefonico con un semplice click, evitando così comporre il numero per intero. E' possibile associare un numero ed un nome ad ognuno di essi. Se il numero è un interno telefonico della propria rete locale, il led presente sul pulsante mostrerà anche lo stato di questo interno. I colori che possono assumere i led hanno i seguenti significati:

	Stato non disponibile (interno scollegato o numero esterno)
	Interno Libero
	Interno Occupato
	Interno con Segreteria Attivata
	(lampeggia rosso/arancione) Interno che sta squillando (è possibile catturare la chiamata)

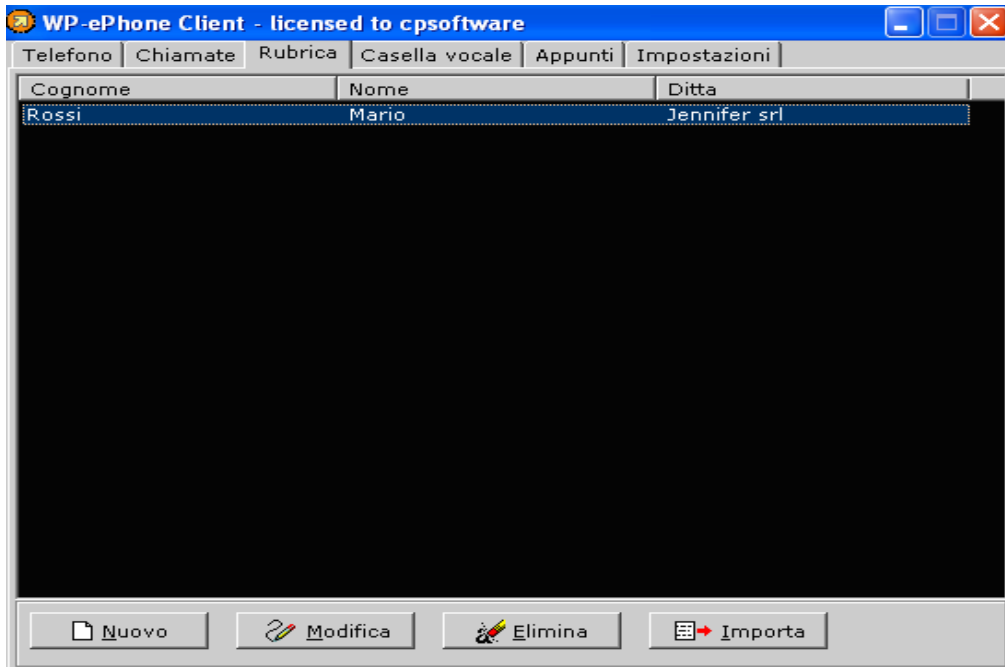
2 Chiamate

La sezione chiamate contiene la lista delle chiamate effettuate, ricevute, non risposte, ecc. E' suddivisa nelle liste **chiamate fatte** e **chiamate ricevute**. Ogni chiamata indica la data, l'ora il nome ed il numero del chiamate (quando disponibili da rubrica) e l'esito della chiamata. Il significato dell'esito è riassunto nella seguente tabella:

Esito	Descrizione
OK	Chiamata conclusa con successo
non risposta	Il chiamato non ha risposto entro 1 minuto
occupato	Numero occupato
rifiutata	Il chiamato ha annullato la chiamata
persa	La postazione era disattivata al momento della chiamata
inoltrata	La chiamata è stata reindirizzata o deviata

Facendo click con il tasto destro del mouse su una chiamata è possibile cancellarla o richiamare il numero (in questo caso WP-ePhone attiverà automaticamente la sezione Telefono). E' inoltre possibile aggiungere il numero alla rubrica associandolo ad uno dei tre numeri disponibili (casa, ufficio, cellulare) per ogni nominativo.

3 Rubrica



In questa sezione è possibile gestire la Rubrica dei contatti.

E' possibile aggiungere, modificare o eliminare un contatto tramite i pulsanti **Nuovo**, **Modifica**, **Elimina**. Ogni nominativo inserito può contenere fino a 4 numeri telefonici, identificati con *Tel. ufficio*, *Tel. abitazione*, *Tel. cellulare* e *Tel. Fax* ed un indirizzo di posta elettronica. E' inoltre possibile modificare la suoneria associata al nominativo premendo il pulsante **Apri suoneria** e scegliendo un file wave (WAV) presente nel proprio hard disk. Senza alcun intervento dell'utente, la suoneria assegnata sarà quella di default. E' possibile riascoltare la suoneria associata con gli appositi pulsanti *play* e *stop*.

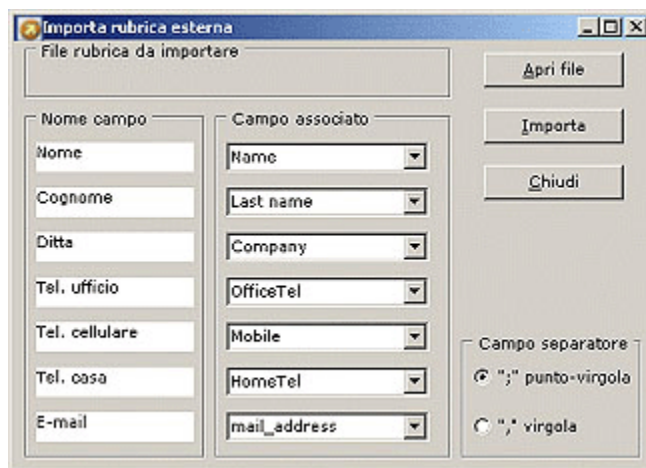
Facendo click con il tasto destro su un nominativo, è possibile chiamarlo ad uno dei numeri specificati, inviargli una email, modificare le informazioni inserite o eliminarlo del tutto.

Il bottone **Ottieni condiviso** permette di accedere ai numeri della rubrica condivisa presente presente sul Server e messa a disposizione di tutti gli utenti (ad es. numeri di emergenza, numeri di collaboratori, clienti, fornitori, ecc.).



Per importare un numero alla volta, è sufficiente selezionarlo dalla lista e fare click sul bottone **Importa**; per importare tutta la lista dei numeri condivisi, fare click su **Importa tutti**.

Infine c'è la possibilità di importare i contatti di una rubrica esterna preesistente premendo il pulsante **Importa**. Per prima cosa è necessario aprire il file contenente la rubrica (pulsante **Apri file**). Tale rubrica sarà organizzata per mezzo di campi (es. nome, cognome, indirizzo, ecc.), che in generale possono essere diversi da quelli della rubrica dei contatti WP-ePhone. Per questo è necessario decidere quali campi del file importare nei campi della rubrica WP-ePhone desiderati. Infine è necessario scegliere il *separatore dei campi* del file da importare (ad esempio i file CSV di Excel hanno come separatore il punto e virgola) e premere il pulsante **Importa**.



4 Segreteria

In questa sezione vengono mostrati tutti i messaggi e tutte le chiamate registrate presenti nella vostra casella vocale. Quest'ultima è gestita dal server, quindi tutti i messaggi e le informazioni su di essa sono residenti nel server. Di conseguenza potrà entrare in funzione *anche quando il client è spento*. Una volta attivata la modalità segreteria sul vostro client, affinché qualcuno possa lasciare un messaggio nella vostra casella vocale, è necessario aver precedentemente registrato un messaggio di benvenuto. Vedi la sezione Come fare per ... Impostare la segreteria



Gestione dei messaggi.

Per la gestione dei messaggi o delle chiamate registrate fare click con il tasto destro del mouse sul messaggio desiderato e scegliere un'opzione dal menu che appare. E' possibile, ascoltare il messaggio selezionato, eliminare il messaggio selezionato o tutti i messaggi presenti, richiamare l'autore del messaggio, aggiungere l'autore del messaggio alla rubrica e inviare il messaggio come e-mail. Decidendo di effettuare quest'ultima operazione è necessario poi specificare l'indirizzo di posta elettronica del destinatario. L'ascolto di un messaggio può essere attivato anche facendo doppio click sul messaggio desiderato o usando la pulsantiera di controllo **Messaggi**.

Per differenziare i messaggi vocali dalle conversazioni registrate vengono adottati colori diversi.

Il loro significato è riassunto nella seguente tabella:

Colore	Significato
Verde chiaro	messaggio vocale non ancora ascoltato
Verde scuro	messaggio vocale già ascoltato
Rosso chiaro	conversazione registrata non ancora ascoltata
Rosso scuro	conversazione registrata già ascoltata
Giallo	messaggio vocale o conversazione registrata durante l'ascolto

Opzioni e funzioni della Segreteria.

Messaggi: sono i bottoni per il controllo della riproduzione del messaggio selezionato.

Tempo: è il contatore della durata del messaggio che si sta ascoltando (compreso quello di benvenuto)

Messaggio benvenuto: sono i bottoni per il controllo della riproduzione e della registrazione del messaggio di benvenuto, cioè del messaggio che viene ascoltato dal chiamante all'attivazione della segreteria. Dopo aver registrato il messaggio, WP-ePhone lo modifica, aggiungendo in coda il segnale acustico che indica al chiamante l'inizio della registrazione.

Attenzione: se premendo il pulsante *play* si sente un sibilo continuo (broken signal) significa che non è ancora stato mai registrato un messaggio di benvenuto. Come per i messaggi vocali anche quello di benvenuto è gestito e residente nel server.

Solo Risponditore: vuol dire che è attivo solo il messaggio di benvenuto pre-registrato dall'utente al termine del quale la chiamata viene chiusa. Il chiamante quindi *non può lasciare* un messaggio.

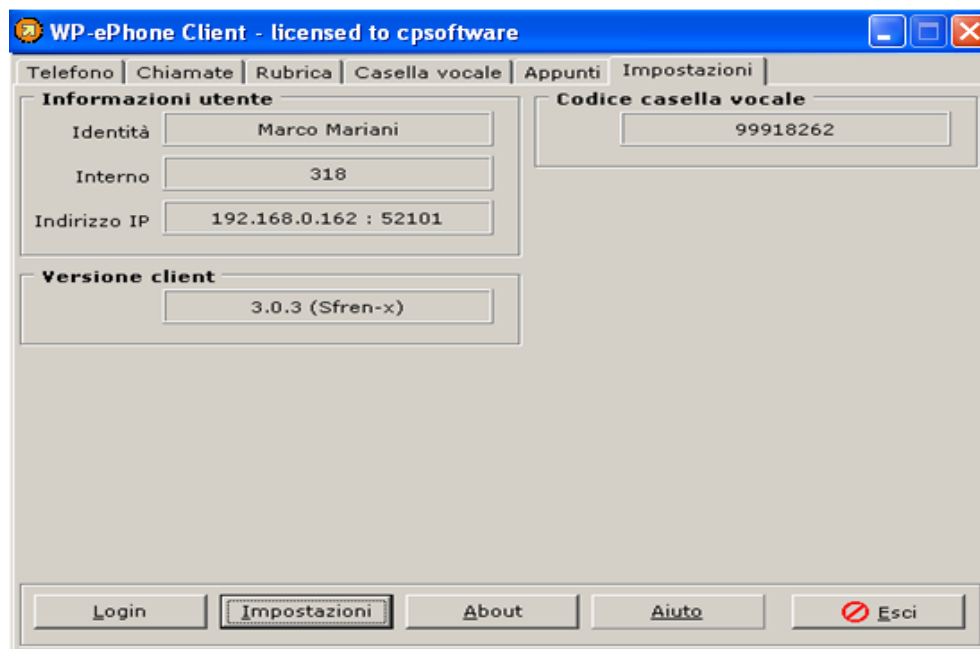
Rispondi e salva messaggi: significa che è attiva la segreteria completa di casella vocale. viene prima riprodotto il messaggio di benvenuto pre-registrato dall'utente e poi il chiamante *può lasciare* un messaggio (della durata massima di 2 minuti).

Attesa risposta: indica dopo quanti secondi deve partire il messaggio di benvenuto impostato dall'utente.

Invia messaggi ad un indirizzo e-mail : spuntando l'opzione **Abilita** è possibile decidere di inviare tutti i propri messaggi vocali all'indirizzo e-mail che si inserisce nella casella a fianco. Questo significa che, non appena il Client riceve una notifica di un nuovo messaggio vocale, automaticamente invia all'indirizzo e-mail specificato sia la notifica della ricezione, sia il messaggio vero e proprio come allegato. Questa caratteristica è valida anche se la ricezione di un messaggio avviene *quando il Client è spento*.

5 Impostazioni

Questa sezione è dedicata alle impostazioni personali di WP-ePhone Client.



E' suddivisa in 4 sottosezioni:

- o Suoni : impostazione dei volumi, suonerie e altro.
- o Generale : risposta automatica, deviazioni, login.
- o WEB CRM : integrazione con script esterni.
- o Casella vocale : opzioni di segreteria.

5.1 Suoni

Impostazione volumi

Questa parte è dedicata alle impostazioni dei volumi dell'audio e del microfono, sia per chi possiede una cuffia, sia per chi possiede la cornetta WP-ePhone. La seguente procedura deve essere eseguita sempre alla prima installazione del software ed ogni volta che si sostituiscono cuffia o cornetta, perchè occorre adeguare i livelli dei volumi alle risposte del dispositivo audio collegato al PC.

Altoparlante

Il pulsante **Prova** innesca l'apertura del pannello di Controllo Volume di Windows per i suoni di riproduzione dal quale è possibile regolare il livello sonoro della cuffia o della cornetta. Contemporaneamente viene riprodotto prima un suono di sistema di Windows e poi una sequenza di campioni audio. Il livello del volume *Wave* andrebbe regolato in modo da avere il volume dei campioni audio al pari di quello del suono di Windows. Poi il volume generale di *Controllo* va regolato fino a raggiungere il volume desiderato.

L'unico accorgimento è quello di non raggiungere mai il livello **rosso** sulla barra colorata.

Microfono

Il pulsante **Prova** innesca l'apertura del pannello di Controllo Volume di Windows per i suoni di registrazione dal quale è possibile regolare il livello sonoro del microfono o della cornetta. A questo punto è necessario parlare nel microfono e contemporaneamente osservare la barra colorata più in basso.

Il livello sonoro del microfono va regolato fino a raggiungere il livello giallo, senza mai raggiungere il livello **rosso**.

Impostazioni suoneria

o Suoneria predefinita

Tramite il pulsante **Apri** è possibile scegliere un file wave (.WAV) dal proprio hard disk e impostarlo come suoneria del Client. Questo significa che ad ogni chiamata in arrivo il file scelto verrà riprodotto (ad eccezione delle chiamate relative ad un numero della rubrica con una diversa suoneria associata). Una volta caricato il file è possibile ascoltarlo con gli appositi pulsanti *play* e *stop*.

o Stile suoneria

Marcando **Cicalino abilitato**, l'arrivo di una chiamata viene segnalato da una suoneria prodotta dal cicalino del PC senza l'utilizzo di altoparlanti collegati. Analogamente, marcando **Suoneria wave abilitata**, all'arrivo di una chiamata viene riprodotto dagli altoparlanti collegati al PC il file wave impostato come suoneria di default.

o Durante una chiamata

Marcando **Cicalino abilitato**, se durante una conversazione in corso arriva un'altra chiamata, quest'ultima viene segnalata da una suoneria prodotta dal cicalino del PC. Marcando **Suoneria wave abilitata**, se durante una conversazione in corso arriva un'altra chiamata, quest'ultima viene segnalata dalla riproduzione del file wave impostato come suoneria di default.

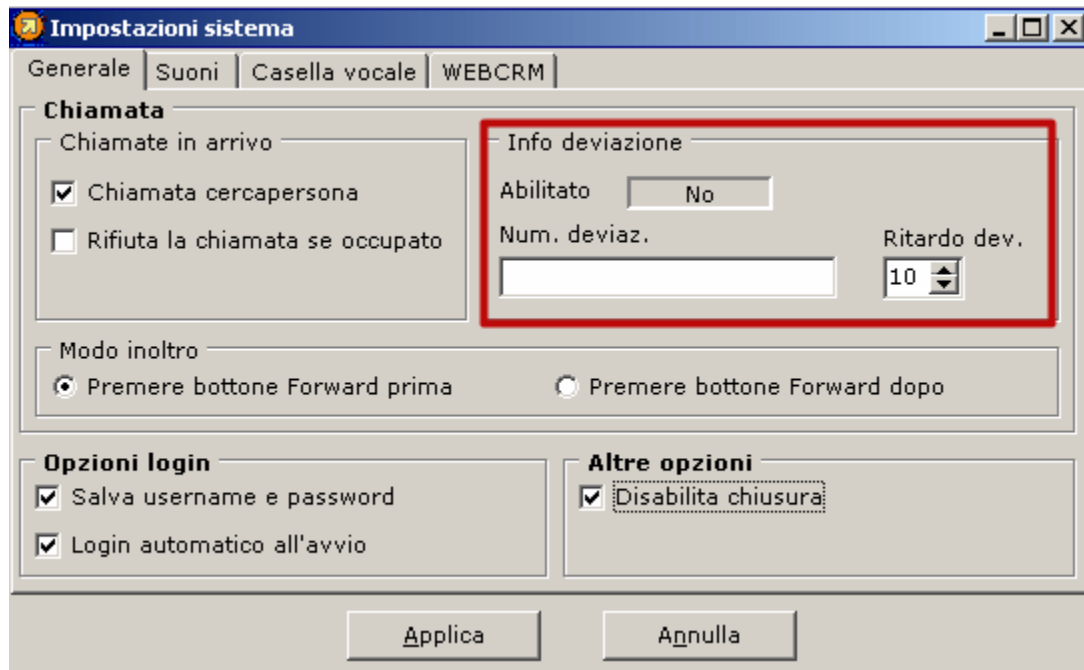
Nota. Scegliere di utilizzare la suoneria wave durante una chiamata comporta la riproduzione di questa dalle cuffie o dalla cornetta, quindi l'effetto potrebbe risultare fastidioso o, se il volume è abbastanza alto, addirittura "doloroso".

5.2 Chiamate

Chiamate in arrivo

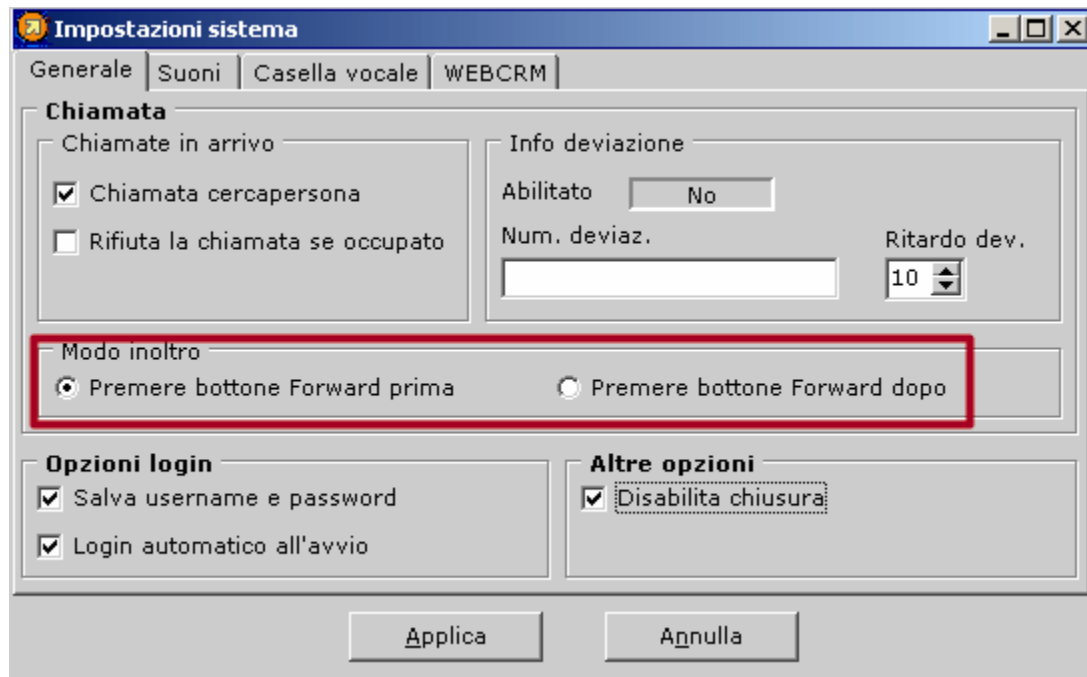
- o Marcando **Rifiuta la chiamata se occupato** il Client rifiuterà automaticamente tutte le chiamate in arrivo, se già impegnato in altre conversazioni. Se non viene spuntato la nuova chiamata entrante verrà mostrata in sqillo .
- o Marcando **Chiamata cercapersona** il Client accetterà tutte le chiamate cercapersona e riprodurrà l'annuncio dagli altoparlanti. In caso contrario gli annunci non saranno replicati tramite la nostra postazione.

Info reindirizzamento



Le voci **Abilitato** e **Numero** sono puramente informative ed indicano rispettivamente se il reindirizzamento è attualmente impostato e il numero verso cui le chiamate sono state reindirizzate.

Invece il controllo **Ritardo reindirizzamento** consente di impostare dopo quanto tempo (in secondi) dalla ricezione della chiamata il meccanismo di reindirizzamento deve essere attuato. Durante questo tempo iniziale di latenza la chiamata può essere risposta normalmente.



Modo inoltr permette invece di scegliere se il tasto di inoltr deve essere premuto prima o dopo aver iniziato la seconda chiamata a cui inoltrare la chiamata entrante: le scelte possibili sono *Premere bottone Forward prima* (dopo aver messo in attesa la chiamata premere il bottone e comporre il numero destinatario) o *Premere bottone Forward dopo* (dopo aver messo in attesa la chiamata comporre il numero destinatario e successivamente premere il bottone)

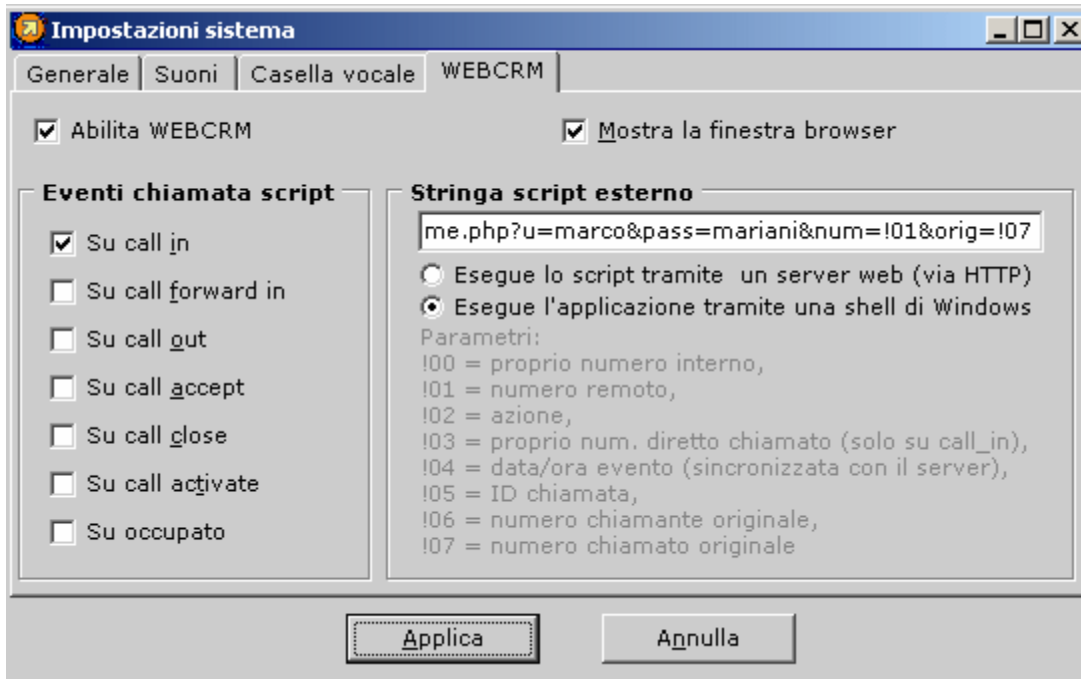
Sezione Login

Le opzioni disponibili sono **Salva username e password** (che permette di digitare questi valori solo la prima volta) e **Login automatico all'avvio** che se spuntato si logga automaticamente con il server all'avvio del client (utilizzando username e password salvati)

Tra le altre opzioni troviamo **Disabilita chiusura** : se spuntata questa voce riduce a icona l'applicazione client quando viene chiusa premendo sulla X della barra del titolo della finestra.

5.3 MODULO WEBCRM.

Integrazione tra WP-ePhone e script statici/dinamici esterni. (WP-ePhone versione 3.x.x)



Introduzione

Avendo in mente la realizzazione di sistemi CRM, capaci di gestire informazioni sugli utenti, o programmi per il controllo delle attività degli operatori è spesso necessario collegarsi con database esterni o programmi gestionali rispondenti a diverse richieste. E' possibile realizzare un'integrazione semplice e flessibile tra WP-ePhone e un programma esterno utilizzando comuni pagine statiche HTML o dinamiche (PHP, ASP, Perl, ecc.), locali o remote, create dall'utente a secondo delle proprie necessità. WP-ePhone è in grado di invocare queste pagine, o script, passando diversi parametri con informazioni utili riguardo la chiamata in corso. In senso inverso, è possibile effettuare una chiamata da una pagina HTML statica o dinamica utilizzando una sintassi specifica.

Comunicazione da WP-ePhone all'esterno

Innanzitutto bisogna stabilire quali sono gli eventi in risposta ai quali debba essere chiamato uno script esterno. Questo può essere fatto nella pagina **Impostazioni|Chiamata**, selezionando gli eventi che ci interessano. Se ad esempio vogliamo che lo script venga chiamato all'arrivo della chiamata, selezioniamo **Su call in**, mentre se ci interessa l'accettazione della chiamata selezioniamo **Su call accept** e così via. Una o più voci possono essere selezionate. Poi è necessario specificare il nome dello script da chiamare, che può risiedere nella nostra macchina o essere remoto. Nel caso di script locale la forma è `file://{URL dello script locale}`, nel caso di script remoto la forma è `http://{URL dello script remoto}`. La stringa rappresentante l'URL può essere composta a piacimento e fare riferimento tanto ad una semplice pagina statica HTML quanto ad uno script dinamico che accetta parametri secondo lo standard CGI.

I parametri, che possono essere inseriti in qualsiasi punto della stringa-URL, vengono indicati così:

- !00 il numero interno del client WP-ePhone;
- !01 il numero dell'altro estremo della chiamata;

- !02 l'azione, rappresentata dalle seguenti stringhe: (notare che, nelle impostazioni di WP-ePhone client, l'evento *Su CALL_IN* attiva anche l'evento *CALL_SIG_IN*)

- CALL_IN all'arrivo di una chiamata,
- CALL_SIG_IN all'arrivo di una segnalazione di chiamata
- CALL_FORWARD_IN all'arrivo di una chiamata inoltrata
- CALL_ACCEPT all'accettazione di una chiamata,
- CALL_CLOSE alla chiusura di una chiamata,
- CALL_OUT alla partenza di una chiamata,
- CALL_ACTIVATE quando una chiamata passa dalla coda allo stato attivo,
-

CALL_BUSY quando a una chiamata viene terminata per esito occupato,

- !03 il proprio numero diretto chiamato, solo in caso di evento *call_in* o *call_sig_in* (nel caso di più diretti associati al proprio interno, questo parametro rappresenta il numero che il nostro corrispondente ha chiamato);

- !04 data/ora evento, secondo l'orologio del server;
- !05 ID della chiamata (stringa esadecimale di 8 caratteri)
- !06 numero chiamante originale (solo WP-ePhone versione 3.x)
- !07 numero chiamato originale (solo WP-ePhone versione 3.x)

Quando si verifica l'evento selezionato, la stringa rappresentante l'URL viene interpretata, cioè vengono sostituiti ai parametri i relativi valori, quindi lo script o pagina risultante viene invocato. Il risultato di questa chiamata viene rappresentato nella finestra browser di WP-ePhone, che può essere ridimensionata e posizionata a piacere. Il browser utilizzato da WP-ePhone è un'istanza di Microsoft Explorer e quindi rispecchia tutti i suoi comportamenti.

Comunicazione dall'esterno a WP-ePhone

E' possibile inviare comandi da una pagina HTML statica o dinamica verso WP-ePhone client utilizzando la sintassi WP-ePhone:comando , come argomento di un link. Questo metodo può essere usato anche da un programma eseguendo lo stesso comando tramite una shell di windows (per fare una prova eseguire la shell di windows cmd.exe e provare ad inserire i comandi WP-ePhone:). Per la chiamata viene usato il client residente nella stessa macchina del browser web. I comandi disponibili sono:

WP-ePhone: **numero**

Effettua una chiamata a **numero**

WP-ePhone: **A** [id_chiamata]

Accetta la chiamata attiva, oppure indicando id_chiamata viene accettata la chiamata specificata dall'identificativo.

WP-ePhone: **D** [id_chiamata]

Disconnette la chiamata attiva, oppure indicando id_chiamata viene disconnessa la chiamata specificata dall'identificativo.

WP-ePhone: **F**

Inoltra la chiamata attiva. Per completare l'inoltro effettuare una nuova chiamata al destinatario dell'inoltro quindi disconnettere la nuova chiamata.

WP-ePhone: **SA**

Accende la segreteria.

WP-ePhone: **SS**

Spegne la segreteria.

WP-ePhone: **VS**

Mostra l'interfaccia di WP-ePhone client.

WP-ePhone: **VH**

Nasconde l'interfaccia di WP-ePhone client (il client rimane attivo).

Esempio : `CP Software ` visualizza il link CP Software, cliccando sul quale viene chiamato il numero 0733818863 usando il client locale al browser.

Esempi

Esempio 1 : nei PC di un call-center voglio che, all'arrivo di una chiamata, venga visualizzata una pagina con la frase di benvenuto da dire al momento della risposta, a seconda del numero chiamato (nel caso in cui lo stesso operatore debba gestire più numeri associati a servizi distinti). Supponiamo che i due numeri gestiti dall'operatore siano 0733818863 e 0733816872.

*Seleziono l'evento **Su call_in** .*

La stringa dello script è file://Documenti/callcenter!03.htm

Abbiamo provveduto a creare 2 pagine statiche HTML chiamate callcenter0733818863.htm e callcenter0733816872.htm contenenti le informazioni relative ai due numeri, nella cartella locale C:/Documenti .

Supponiamo arrivi una chiamata per il numero 0733818863.

All'arrivo della chiamata, la stringa viene interpretata e lo script risultante sarà file://Documenti/callcenter0733818863.htm

*Supponiamo invece arrivi una chiamata per il numero 0733816872, lo script risultante sarà file://Documenti/callcenter0733816872.htm
In questo modo, i file verranno visualizzati con le informazioni opportune.*

Come si vede da questo esempio, il parametro può essere posto in qualsiasi punto della stringa. Il parametro verrà sostituito dal suo valore al momento dell'interpretazione della stringa.

Esempio 2 :voglio che, all'arrivo di una chiamata, venga visualizzata una pagina con le informazioni relative al chiamante.

*Seleziono l'evento **Su call_in** .*

*La stringa dello script è file://C:/Documenti/script.php?numero_chiamante=!01
Lo script, chiamato script.php , risiede nella cartella C:/Documenti .*

Supponiamo che arrivi una chiamata dal numero 0733818863: contemporaneamente allo squillo della suoneria, verrà invocato lo script risultante dall'interpretazione della stringa, ovvero file:///C:/Documenti/script.php?numero_chiamante=0733818863

Sarà premura dello script interpretare e memorizzare i dati ottenuti, ovvero il parametro numero_chiamante .

Esempio 3 : vogliamo creare un'applicazione per monitorare i comportamenti dei nostro operatori, in modo da ottenere dati statistici riguardo i tempi di risposta e la lunghezza media delle chiamate per ogni singolo operatore.

Seleziono gli eventi **Su call_in** , **Su call_accept** e **Su call_close** .

La stringa dello script è file:///Documenti/stat.php?interno=!00&azione=!02

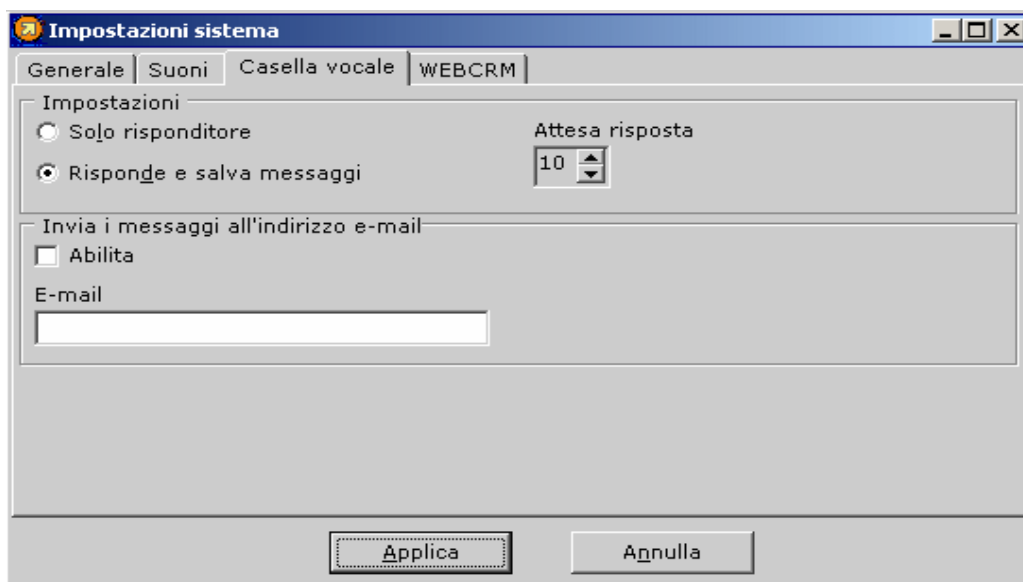
Supponiamo di essere l'interno 35 e di aver creato lo script stat.php nella cartella C:/Documenti.

All'arrivo della chiamata viene interpretata la stringa ed invocato lo script risultante file:///Documenti/stat.php?interno=35&azione=CALL_IN , mentre all'accettazione, da parte dell'operatore, della chiamata, viene interpretata la stringa ed invocato lo script risultante file:///Documenti/stat.php?interno=35&azione=CALL_ACCEPT .

Alla fine della chiamata verrà invocato lo script che questa volta risulta essere file:///Documenti/stat.php?interno=35&azione=CALL_CLOSE .

Lo script stat.php , da noi creato, si appoggia ad un database, nel quale inserisce i tempi di arrivo e accettazione delle chiamate, in base al numero dell'interno. Questo si realizza facilmente, ad esempio in PHP, con una semplice query di inserimento. Il nostro script dovrà essere in grado di distinguere le diverse fasi della chiamata in base al valore del parametro azione (in questo caso CALL_IN, CALL_ACCEPT e CALL_CLOSE) e a quale operatore attribuire l'azione, analizzando il parametro interno (in questo caso 35). Lo script potrebbe semplicemente limitarsi ad inserire i dati nel database, compresa l'azione; in un secondo momento si potranno analizzare i dati ricavandone i risultati desiderati.

5.4 Casella vocale



Impostazioni

- Selezionando **Solo risponditore** quando il Client è in modalità segreteria alle chiamate in arrivo verrà riprodotto il messaggio di benvenuto senza la possibilità di lasciare il messaggio
- Selezionando **Risponde e Salva messaggi** invece verrà data la possibilità al chiamante di registrare un messaggio che verrà visualizzato tra i messaggi della casella vocale. Sarà possibile ascoltarlo selezionandolo nella finestra della [casella vocale](#) o telefonando al numero della casella vocale.
- **Attesa operatore** specifica il numero di secondi dopo i quali si attiva la casella vocale se il client si trova in stato Segreteria
- **Invia messaggi ad un indirizzo e-mail** : spuntando l'opzione **Abilita** è possibile decidere di inviare tutti i propri messaggi vocali all'indirizzo e-mail che si inserisce nella casella a fianco. Questo significa che, non appena il Client riceve una notifica di un nuovo messaggio vocale, automaticamente invia all'indirizzo e-mail specificato sia la notifica della ricezione, sia il messaggio vero e proprio come allegato. Questa caratteristica è valida anche se la ricezione di un messaggio avviene *quando il Client è spento*.

6 Come Fare per ...

- usare la cornetta
- chiamare un numero
- rifiutare una chiamata entrante
- mettere le chiamate in attesa operatore
- accettare una chiamata in arrivo
- mettere le chiamate in attesa
- attivare una chiamata in coda
- terminare una chiamata
- catturare una chiamata
- inoltrare una chiamata
- creare una conferenza
- deviare una chiamata
- registrare una chiamata
- effettuare annunci (cerca persone)
- impostare attesa operatore automatica
- impostare la modalità di inoltro
- impostare la segreteria
- impostare il reindirizzamento delle chiamate
- interagire con script esterni

- Impostare l'accesella vocale

Usare la cornetta

- Sollevando la cornetta, WP-ePhone si attiva ed è pronto per eseguire una chiamata oppure risponde alla chiamata in arrivo.
- Abbassando la cornetta, WP-ePhone viene ridotto a icona oppure chiude la **chiamata attiva**.
- Se WP-ePhone è stato portato in primo piano manualmente, l'abbassamento della cornetta non sortirà alcun effetto, eccetto quello di chiudere una eventuale **chiamata attiva**.

Chiamare un numero

- Digitare il numero da chiamare sulla tastiera o comporlo con il mouse attraverso il tastierino numerico. Durante questa operazione le cifre del numero sono visualizzate nel pannello composizione numero.



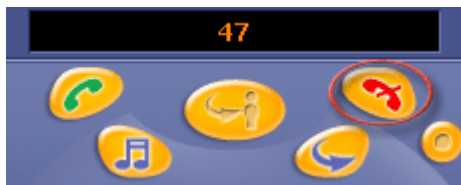
- Premere "INVIO" o fare click sul pulsante chiama.



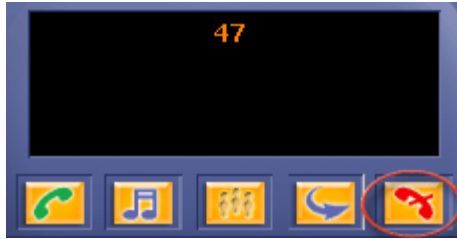
- Se il client è connesso al server, il numero composto compare nel pannello chiamata attiva e rimane lampeggiante finché la persona chiamata non risponde o non si preme il pulsante termina chiamata.

Rifiutare una chiamata entrante

- Le chiamate entranti vengono visualizzate nel pannello chiamata attiva se è libero altrimenti vengono inserite nella coda delle chiamate.
- Se la chiamata entrante si trova nello slot chiamata attiva la si può rifiutare premendo "ESC" o facendo click sul pulsante rifiuta chiamata in arrivo.



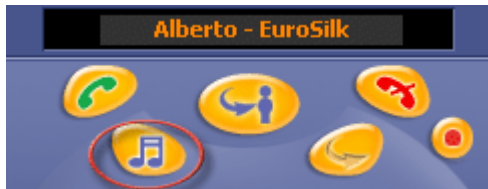
- Se la chiamata entrante si trova nella coda delle chiamate è possibile rifiutarla facendo click sul pulsante rifiuta chiamata in coda, dopo aver selezionato la chiamata stessa con un click del mouse



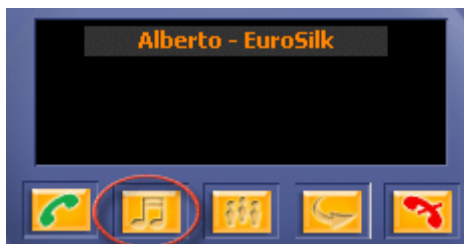
Nota. Rifiutando una chiamata viene automaticamente attivata la propria segreteria telefonica. Solo se non è stato registrato il messaggio di benvenuto la chiamata viene effettivamente respinta e il chiamante sente il tono di occupato o il segnale di broken.

Mettere le chiamate in attesa operatore

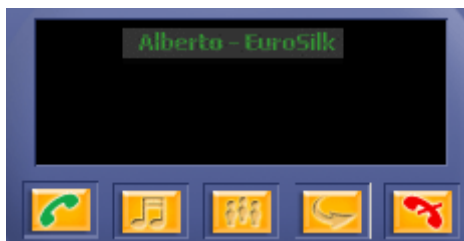
- Le chiamate in arrivo (che stanno squillando) sono visualizzate nel pannello chiamata attiva . se libero o nella coda delle chiamate.



- E' possibile mettere queste chiamate in "attesa operatore" facendo click sui pulsanti Metti in attesa chiamata attiva oppure Metti in attesa operatore la chiamata in coda.



- Le chiamate messe in "attesa operatore" confluiscono nella coda delle chiamate e lampeggiano in verde.

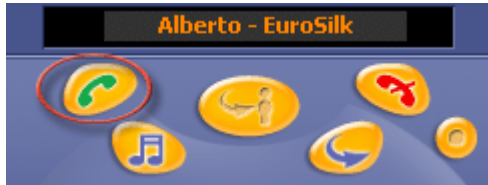


- Se un client mette una chiamata in attesa operatore, questa compare nel medesimo stato anche nella coda delle chiamate degli eventuali altri clients "posto-operatore". Il primo client che attiva la chiamata provoca la scomparsa della stessa dalla coda degli altri clients interessati.

N.B. Il client può essere impostato in modo tale che la messa in attesa operatore sia automatica dopo un numero di secondi specificato dall'utente.

Accettare una chiamata entrante

- Le chiamate entranti vengono visualizzate nel pannello chiamata attiva se è libero altrimenti vengono inserite nella coda delle chiamate.
- Se la chiamata entrante si trova nello slot chiamata attiva la si può accettare premendo "INVIO", facendo click sul pulsante accetta chiamata, o semplicemente alzando la cornetta.

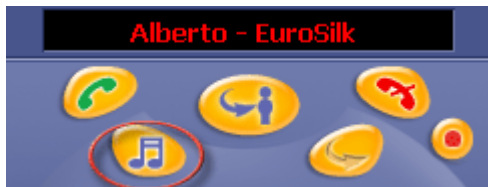


- Se la chiamata entrante si trova nella coda delle chiamate è possibile attivarla facendo click sul pulsante attiva chiamata.

Nota. Se il **pannello chiamata** attiva contiene già una chiamata, quest'ultima viene messa automaticamente in attesa.

Mettere in attesa la chiamata attiva

- La chiamata attiva è sempre visualizzata nel pannello in alto a destra.



- Premere la "BARRA SPAZIATRICE" o fare click sul pulsante metti in attesa chiamata attiva.
- La chiamata messa in attesa si sposterà automaticamente nella coda delle chiamate.



Attivare una chiamata della coda chiamate

- Selezionare la chiamata da attivare nella coda delle chiamate.
- Fare click sul pulsante attiva chiamata in coda.



- o La chiamata attivata viene visualizzata automaticamente nel pannello chiamata attiva.



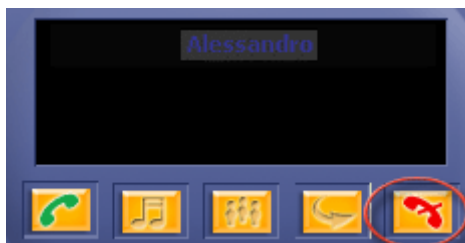
- o Se prima dell'attivazione il **pannello chiamata attiva** era occupato la chiamata viene messa automaticamente in attesa nella coda delle chiamate per lasciare il posto alla chiamata appena attivata.

Terminare una chiamata

- o Se la chiamata da terminare si trova nel pannello chiamata attiva premere il tasto "ESC" o fare click sul pulsante termina chiamata attiva o più semplicemente agganciare la cornetta.



- o Se la chiamata da terminare si trova nella coda delle chiamate selezionare la chiamata e fare click sul pulsante termina chiamata in coda.



- o In entrambi i casi la chiamata scompare dai rispettivi pannelli di visualizzazione.

Catturare una chiamata

Nella parte inferiore del client ci sono i tasti di chiamata rapida . A ciascun tasto si può associare un numero telefonico sia esso interno che esterno e ciascun Tasto possiede un led posto nella sua parte inferiore. Se il tasto è stato associato ad un numero interno il led indica lo stato dell'utente.

Supponiamo di voler catturare una chiamata verso il numero interno X

- Il led associato all'utente X lampeggia arancione.



- Fare click con il tasto destro sul tasto di chiamata rapida lampeggiante e selezionare **cattura chiamata**.
- La chiamata viene dirottata presso il nostro client e può essere gestita come una qualunque chiamata in arrivo.



Nota. Non è possibile catturare una chiamata quando:

1. l'utente dal quale si cattura la chiamata coincide con l'utente che vuole catturarla.
2. l'utente devia una chiamata in arrivo verso un interno X e poi vuole catturare la chiamata dell'interno X.
3. l'utente effettua una chiamata all'interno X, il quale lo **devia** verso l'interno Y e l'utente vuole catturare la chiamata dell'interno Y.

Inoltrare una chiamata

Esistono due modalità di inoltrare:

- Inoltrare a priori : quando si attiva il tasto Inoltra chiamata attiva prima di effettuare la chiamata inoltrante.
- Inoltrare a posteriori : quando il tasto Inoltra chiamata attiva viene premuto dopo aver effettuato la chiamata inoltrante e aver selezionato la chiamata da inoltrare nella coda delle chiamate.

In ciascuna di queste due modalità l'**inoltrare** può essere **con supervisione** o **cieco**.

Inoltrare modalità a priori

- Il pannello chiamata attiva è già impegnato in una chiamata che si vuole inoltrare al numero X.



- Premere il pulsante Inoltra chiamata attiva, o i tasti: "R" o "+". Automaticamente la chiamata attiva viene messa in attesa e quindi inserirà nella coda delle chiamate .



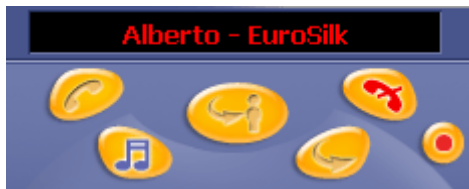
- Si chiama il numero X.
- Si termina la chiamata verso X.



- Entambe le chiamate scompaiono dai rispettivo pannello di visualizzazione poichè sono state interconnesse dal server.

Inoltro modalità a posteriori

- Il **pannello chiamata attiva** è già impegnato in una chiamata che si vuole inoltrare al numero X.



- Si chiama il numero X, automaticamente la chiamata attiva viene messa in attesa e quindi inserirà nella **coda delle chiamate**.
- Fare click sul tasto **Inoltra Chiamata** o premere "R" o "+".



- Entrambe le chiamate scompaiono dai rispettivo pannello di visualizzazione poichè sono state interconnesse dal server.

N.B. In entrambe le modalità se si attende la risposta della chiamata verso X si sta facendo un **inoltrato con supervisione**, se invece si termina la chiamata verso X prima che sia stata accettata si sta facendo un **inoltrato cieco**.

Nel caso di **inoltrato cieco** se la chiamata verso X non viene accettata entro 30 secondi la chiamata inoltrata ritorna al client inoltrante.

Creare una conferenza

- Una conferenza può essere fatta se esiste una chiamata attiva e almeno una chiamata in coda.
- Selezionare la chiamata in coda da unire in conferenza con la chiamata attiva.
- Fare click sul pulsante Unisci in conferenza la chiamata in coda.



- Si apre la finestra conferenza dove sono elencati i partecipanti alla conferenza.

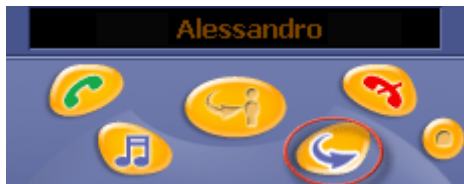


- Quando la conferenza è attiva si può **lasciare** la conferenza, si può **estromettere** uno dei partecipanti ed infine si può **silenziare** il proprio canale. In questo ultimo caso si possono ascoltare gli altri ma gli altri non possono ascoltare voi.

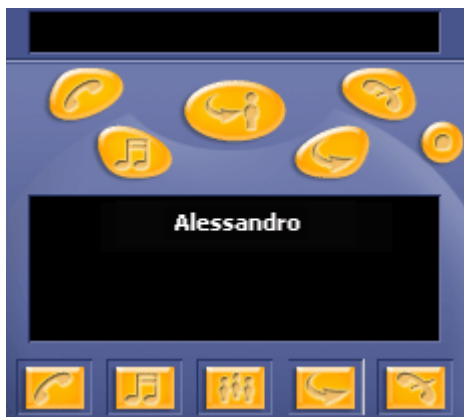
Nota. E' possibile invitare altri interlocutori alla conferenza. Effettuando un'altra chiamata la conferenza passa automaticamente in attesa nel **pannello coda chiamate**. Quando la persona che si vuole invitare risponde alla chiamata è sufficiente fare click sul pulsante **Unisci in conferenza**, dopo aver selezionato la chiamata *conferenza* nella coda.

Devviare una chiamata entrante

- Se la chiamata entrante si trova nello slot chiamata attiva fare click sul pulsante Devia chiamata attiva , il pulsante rimane attivato.



- Chiamare il numero a cui si vuole deviare la chiamata entrante.
- Automaticamente la chiamata deviata scompare dal pannello chiamata attiva e compare nella coda delle chiamate.



- La chiamata deviata rimane nella coda delle chiamate fino a quando la persona verso cui l'avete deviata non risponde. Durante questa fase potete riattivare la chiamata presso il vostro client in ogni momento.
- Se la chiamata entrante si trova nella coda delle chiamate, selezionare la chiamata da deviare.
- Fare click sul pulsante Devia chiamata in coda, il pulsante rimane attivato.



- Da qui in poi il funzionamento è identico a quello descritto nel primo caso.

N.B. Deviare una chiamata entrante destinata a più client viene interpretata dal server come un rifiuto della stessa da parte del client deviante. Gli altri client continueranno a visualizzare la chiamata entrante. **Quindi è possibile deviare una chiamata entrante solo quando il client deviante è l'unico destinatario della chiamata.**

Registrare una chiamata

- Se il pannello chiamata attiva è occupato fare click sul pulsante registra chiamata attiva. Il pulsante rimarrà premuto con una luce rossa al centro, a significare che c'è una registrazione in corso.



- Al momento della chiusura della chiamata o premendo di nuovo il pulsante **registra chiamata** la conversazione registrata è disponibile nella Sezione Segreteria.

Nota. E' possibile registrare una sola chiamata alla volta; in particolare si può registrare solo la chiamata presente nel **pannello chiamata attiva**. Se questa chiamata viene messa in attesa e si effettua un'altra chiamata nel **pannello chiamata attiva**, quest'ultima non può essere registrata finchè non si termina la prima registrazione.

Effettuare annunci (cerca persone)

- Mantenendo premuto il pulsante Cercapersona o il tasto "P" potete parlare al microfono della cuffia o della cornetta. Tutti i client non impegnati in chiamate possono ascoltare ciò che dite attraverso le casse del PC o le cuffie che gli utenti stanno indossando.

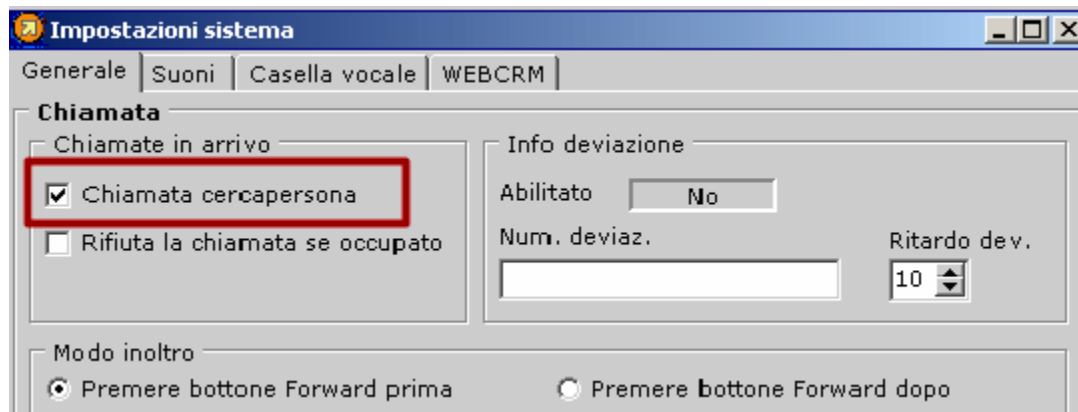


- Quando rilasciate il tasto premuto, termina l'annuncio.

Nota. E' possibile impostare il client in modo tale da non accettare le chiamate annuncio o cerca persone (fig. 1):

- Selezionare la sezione **Impostazioni** e da questa la sottosezione Chiamate.
- disabilitare l'opzione **chiamata cercapersona** se non si vuole ricevere eventuali annunci.

fig. 1



Mettere le chiamate in attesa operatore

- Le chiamate in arrivo (che stanno squillando) sono visualizzate nel pannello chiamata attiva se libero o nella coda delle chiamate.



- E' possibile mettere queste chiamate in "attesa operatore" facendo click sui pulsanti Metti in attesa chiamata attiva oppure Metti in attesa operatore la chiamata in coda.



- Le chiamate messe in "attesa operatore" confluiscono nella coda delle chiamate e lampeggiano in verde.



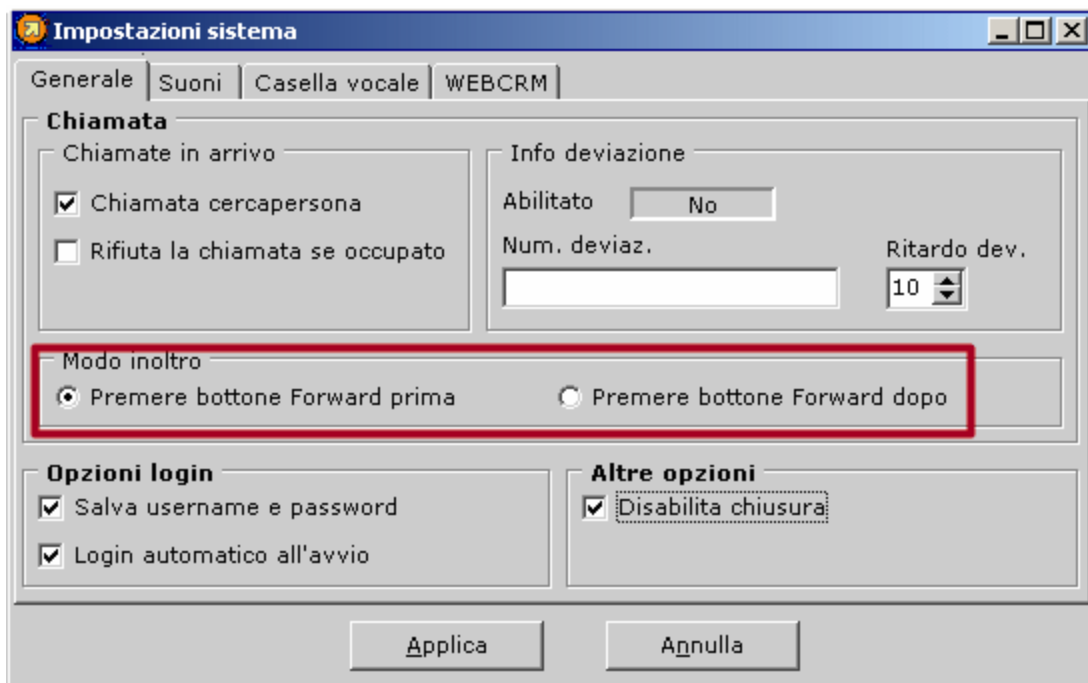
- Se un client mette una chiamata in attesa operatore, questa compare nel medesimo stato anche nella coda delle chiamate degli eventuali altri clients appartenenti allo stesso gruppo. Il primo client che attiva la chiamata provoca la scomparsa della stessa dalla coda degli altri clients interessati.

N.B.La possibilità di mettere la chiamata in ingresso in attesa operatore automatica dopo un numero di secondi specificato nella nuova versione viene gestita a livello di gruppi.

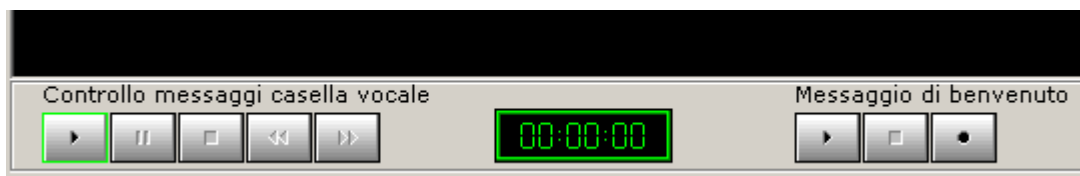
Impostare la modalità di inoltro

- Selezionare la sezione **Impostazioni** da questa selezionare la sottosezione Generale (fig. 1).
- Fare click sulla modalità di inoltro che si intende impostare.

fig. 1



Impostare la segreteria



Nella Sezione Casella vocale si possono impostare i seguenti parametri.

o **Registrazione del messaggio di benvenuto** : fare click sul pulsante *Rec*, registrare il messaggio , fare click sul pulsante *Stop*; in seguito è possibile ascoltare ciò che si è registrato facendo click sull'adiacente pulsante *Play*.

Nella sezione Impostazioni del client si possono impostare i seguenti parametri

- **Impostazioni** : selezionando *Solo risponditore* viene terminata la chiamata immediatamente dopo la lettura del messaggio di benvenuto. Selezionando *Risponde e salva messaggi* si permette alla persona chiamante di lasciare un messaggio nella casella vocale dell'utente chiamato.

- **Attesa risposta** è il tempo che deve trascorrere prima che la segreteria risponda ad una chiamata entrante.

Nota. prima che sia trascorso questo tempo è possibile rispondere manualmente alla chiamata.

- **Attivazione voice mail** : se selezionato i messaggi lasciati nella vostra mail box vengono inviati via mail all'indirizzo indicato nello slot accanto.

La **modalità segreteria** del client si può impostare nella sezione **Telefono** facendo click sul tasto Abilita/Disabilita segreteria..

Nota. le modalità **Segreteria** e **Reindirizzamento** sono mutuamente esclusive.

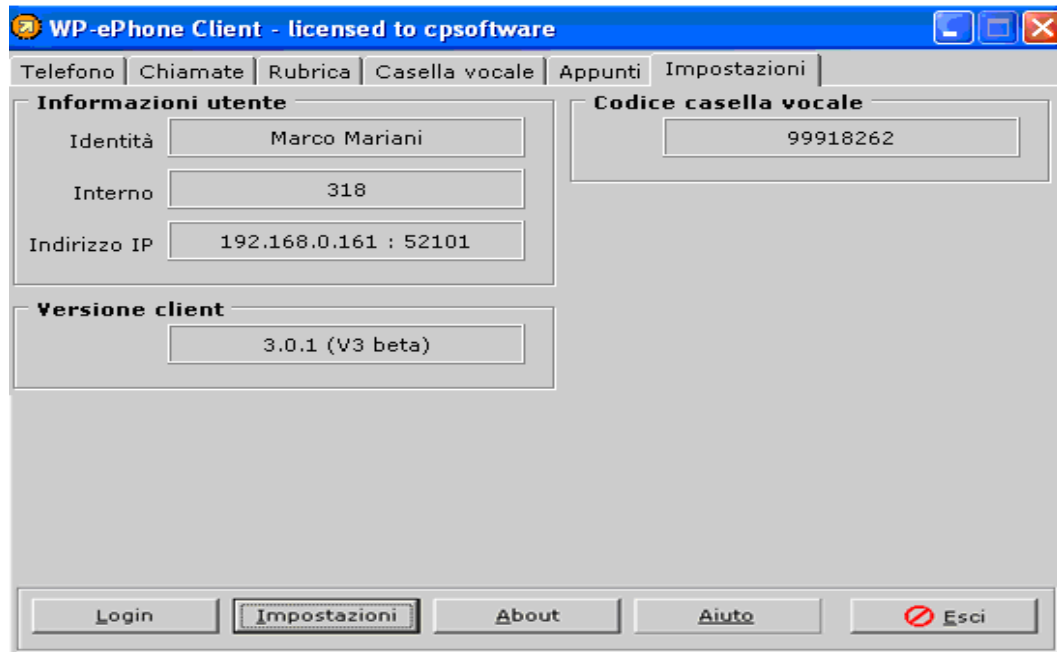
Impostare il reindirizzamento (vedi pag. 16)

Integrazione tra WP-ePhone e script statici/dinamici esterni (vedi pag. 18)

CASELLA VOCALE

Lato Client

La casella vocale viene attivata nel momento in cui l'utente mette in segreteria il proprio telefono. La nuova versione di WP-ePhone permette di accedere alla casella vocale da uno qualunque degli interni collegati al Server (SIP, LAN, SO). Per gli utenti LAN l'interfaccia client contiene un pannello che permette di accedere a tutte le operazioni che possono essere eseguite sulla casella vocale; per gli altri utenti invece l'accesso alla casella vocale avviene attraverso una chiamata a un numero specifico, differente per ogni utente registrato sul server. Il numero della casella vocale per i client LAN è visibile nella sezione INFORMAZIONI alla voce **codice casella vocale**, solamente dopo che l'autenticazione ha avuto successo. Quando un utente accede alla casella vocale ascolterà una voce preregistrata che elencherà tutte le operazioni disponibili (ascoltare/cancellare messaggi di segreteria, abilitare/disabilitare la casella vocale ossia mettersi o meno in modalità segreteria, registrare/ascoltare il messaggio di benvenuto).



Per i client non LAN il codice della casella vocale deve essere comunicato dall'amministratore agli utenti al momento della creazione dell'utente sul server, poichè non c'è alcun altro modo per conoscerlo. Si consiglia di mantenere segreto il proprio codice per evitare che altri possano avere accesso alla propria casella vocale.

Lato Amministratore

L'amministratore del server deve innanzitutto scegliere un numero base da assegnare a tutte le caselle vocali degli utenti creati sul Server stesso. Tale scelta deve poi essere inserita nel server alla sezione *SISTEMA-PREFERENZE* nella form **numero casella vocale**: questo numero sarà l'iniziale di tutte le caselle vocali degli utenti e deve essere non ambiguo, non assegnato e non assegnabile cioè a nessun altro interno del PBX.

The screenshot shows the 'Audio' tab in the WP-ePhone Client configuration window. The 'Casella vocale' section is highlighted with a red box. It contains a text input field labeled 'Numero casella vocale' with the value '999'. Other sections visible include 'Prefissi' (Locali, Nazionali), 'Aggiornamento via Internet' (Auto aggiornamento, Ora 00.00), 'Impostazioni proxy' (Usa proxy server), and 'Login amministratore' (Nome utente).

Al momento della creazione di un nuovo utente WP-ePhone genererà automaticamente un codice casella vocale univoco assegnandolo all'utente appena creato. Tale codice dovrà essere comunicato all'utente del nuovo interno (obbligatoriamente se l'utente generato è SIP o viene raggiunto attraverso il bus S0, opzionalmente se è un utente LAN). Per visualizzare il codice assegnato all'utente basta accedere al pannello degli utenti e selezionare l'utente desiderato: in basso a destra verrà visualizzato il cod. cas. voc. associato.

Il sistema WP-ePhone permette l'accesso alla propria casella vocale anche da remoto (cellulari, telefoni esterni), utilizzando l'IVR; affinché questa operazione sia possibile l'IVR deve essere impostato nel modo seguente:

- Nel nodo principale con il numero chiamato come chiave di selezione occorre inserire un sottonodo con chiave a piacere (si consiglia di utilizzare come chiave di selezione del sottonodo una uguale alla prima cifra del numero base della segreteria e spuntare l'opzione Prefissa input con chiave).

The screenshot shows the 'Utenti' tab in the WP-ePhone Client configuration window. A tree view displays a hierarchy of nodes. The root node is '(0733666666) Azienda'. Under it are four sub-nodes: '(0) Commerciale', '(1) Assistenza tecnica', '(2) Operatore', and '(9) Casella Vocale'. The '(9) Casella Vocale' node is highlighted with a blue selection box.

- A questo punto occorre impostare l'input del nodo (scegliere a piacere).
- Occorre infine impostare l'azione del nodo su Inoltro dinamico all'input utente.

Modifica nodo IVR

Proprietà del nodo

Descrizione: Casella Vocale

Chiave ritorno:

Chiavi di selezione: 9

Messaggio da riprodurre all'ingresso del nodo

Agg. Elimina

Sfoglia Pulisci Riproduci Ferma

☒ Prefissa input con chiave

Input del nodo

Accetta input dall'utente

☐ Input utente non richiesto

☐ Input a lunghezza fissa 1

☐ Terminato da carattere

☒ Scadenza tempo da ultima cifra (2 sec)

Elaborazione input utente

☐ Utilizza script esterno

Nome del file script

Il nome del file script che verrà invocato è: Percorso del server + Nome del file script. Il percorso del server si imposta nella pagina impostazioni IVR.

Azione del nodo

☐ Nessuna azione

☒ Inoltro dinamico all'input utente

- A questo punto il generico utente potrà accedere alla propria casella vocale anche dall'esterno digitando semplicemente il suo codice casella vocale (se la chiave del nodo coincide con la prima cifra del num. base della segreteria) o accedendo al ramo e digitando il suo cod. casella voc (se chiave del sottonodo è diversa dalla prima cifra del numero base della segreteria).

7 Tasti di scelta rapida

Nella sezione **Telefono** del Client sono disponibili i seguenti tasti di scelta rapida delle principali funzioni.

Funzione	Tasti
Richiama ultimo numero	CTRL - R
Annuncio	P
Attiva/disattiva segreteria	CTRL - A
Attiva/disattiva reindirizzamento	CTRL - F
Accetta chiamata	ENTER
Attesa	SPAZIO
Termina/rifiuta chiamata	ESC
Attiva/disattiva inoltro	R , +

Devia chiamata	D
Registra chiamata	X
Attiva chiamata in coda	CTRL - INVIO
Attesa operatore	CTRL - SPACE
Invita a conferenza	CTRL - C
Devia chiamata in coda	CTRL - D
Termina/rifiuta chiamata in coda	CTRL - T

COME UTILIZZARE IL TELEFONO SIP

Questa pagina illustra un manuale di utilizzo del telefono SIP della Grandstream quando viene abbinato al sistema WP-ePhone. Verranno elencate di seguito i vari tasti utilizzati per sfruttare a pieno le potenzialità del sistema WP-ePhone.



- **LCD** è lo schermo a cristalli liquidi che mostra tutti i dati delle telefonate e le varie opzioni.
- **Menu** è il tasto che permette di accedere al menu dal telefono SIP e premuto con la cornetta alzata mostra l'IP associato al telefono; il menu si può sfogliare utilizzando il tasto **Menu Browser Key**.
- **Message** è il tasto mediante il quale si accede alla casella vocale dell'utente associato al telefono (occorre configurare adeguatamente il telefono: vedi punto 16 di Configurazione telefono SIP).
- **Hold** è il tasto da premere se si desidera mettere in attesa una chiamata o recuperarla dall'attesa.

- **Transfer** è il tasto che deve esser premuto in caso di inoltro cieco (cioè quando l'inoltrante non desidera affatto parlare con il destinatario del trasferimento)
- **Flash** è il tasto da premere quando si desidera mettere in attesa la chiamata in atto per iniziare una nuova conversazione con una terza parte; questa situazione è il classico inoltro con supervisione. Per inoltrare la chiamata occorre premere questo tasto durante la conversazione, comporre il nuovo numero e infine premere il tasto **Send**; dopo aver parlato con la terza parte è sufficiente chiudere la cornetta per mettere in comunicazione i due interlocutori.
- **Send** è il tasto da premere al termine della composizione del numero per iniziare la conversazione; questo tasto ha anche la funzione di Re-Dial (ricomposizione ultimo numero).
- **Speakerphone** è il tasto per attivare o disattivare il vivavoce.

8 Sezione F.A.Q.

Problemi sul client

Lampeggia il LED rosso, sulla pagina del telefono. Cosa devo fare ?

Significa che manca la connessione di rete con il server (PBX).

- Controllate che il PBX sia attivo sulla macchina server.
- Provate a "pingare" il server dal client. Supponendo che il nome del server sia "PBX", dal menu Start->Esegui: ping PBX

Se ottenete richieste scadute (timeout), controllate la vostra LAN.

- Controllate che il client ed il server utilizzino la stessa subnet IP: sul PBX fate click su LAN e prendete nota dell'IP corrente; sul Client fate click su Impostazioni -> Sistema e controllate che l'indirizzo IP appartenga alla stessa sottorete dello IP annotato precedentemente. Se così non fosse, riavviate il server e/o il client avendo cura di scegliere IP compatibili fra loro.

Chiamando un telefono o una cuffia WP-ePhone si sente un eco molto forte.

Probabilmente il controllo di registrazione del controllo volume di Windows è impostato sull'uscita mixer e non sul microfono. Assicuratevi che il microfono sia l'unica sorgente attiva del controllo di registrazione. Da Start -> Esegui, digitate:

sndvol32 /r . Verrà visualizzato il controllo del volume di registrazione del dispositivo di cattura audio di default.

Non riesco ad installare il driver del joystick per far funzionare la cornetta WP-ePhone.

Assicuratevi che il client sia chiuso.

- Pannello di controllo -> Sistema -> Hardware -> Gestione Periferiche -> Controller audio, video e giochi
- controllate che sia presente almeno una "Porta giochi..."
- se così non fosse, probabilmente la porta integrata sulla motherboard non è stata abilitata da BIOS.
- riavviate la macchina e tra le impostazioni del BIOS abilitate la "game port"

Non riesco a chiudere il programma.

La chiusura del client è volutamente macchinosa per evitare "spegnimenti" accidentali del telefono. Fare click su Impostazioni -> Sistema -> Esci.

Non sento nulla, io sento ma non mi sentono, non sente niente nessuno.

La procedura di regolazione dei livelli sonori è illustrata in modo dettagliato nel manuale utente:

Funzioni del client->sezione IMPOSTAZIONI->Regolazioni livelli sonori.

Ho installato la cornetta WP-ePhone, ma sollevando il ricevitore l'applicazione non compare.

Per attivare la funzione bisogna installare nel PC client il driver di un joystick. Dopo aver chiuso il sw del client, da Pannello di Controllo->Opzioni Giochi ->Periferiche di gioco -> Aggiungi...

Selezionate un "Joystick 2 assi-2 pulsanti"

Se lo stato della periferica è "OK", lanciate il sw del client.

Se uso WP-ePhone non posso registrare dei file con il Registratore di suoni, non posso fare una chiamata con NetMeeting, non funzionano tutte le applicazioni che usano la cattura audio.

Purtroppo (per ora) le Direct X non supportano l'uso simultaneo dei dispositivi di cattura, mentre lo fanno per quelli di riproduzione. Visto che in genere un telefono è prioritario su tutto il resto, quando WP-ePhone è attivo si prende la risorsa e non la molla più. Non resta che chiudere il client per il tempo necessario all'uso dell'altra applicazione. In alternativa è possibile installare ed usare una scheda sonora aggiuntiva da usare simultaneamente.

Come faccio ad assegnare una musica d'attesa ? E' la stessa per tutti ?

La musica d'attesa è individuale fino alla versione 1.4, ogni client deve assegnare la propria (che poi può anche essere lo stesso file). Dal menu Impostazioni -> Opzioni, fate click su Importa del campo Musica di Attesa e scegliete un qualunque file .WAV mono o stereo, a 16 bit. WP-ePhone effettuerà la conversione ad 8 KHz mono, in modo molto accurato e quindi un po' lento.

Dalla versione 2.0 in poi la musica d'attesa è unica, impostata dall'amministratore sul server.

Come faccio ad usare un .MP3 come musica d'attesa ?

Il file va convertito in .wav; se usate Winamp digitate Ctrl+P, plug-ins -> output -> Nullsoft Disk Writer plug in e scegliete la directory dove salvare il file e possibilmente un formato d'uscita identico a quello dello MP3 (es 44100 Hz, 16 bit stereo). Premendo il tasto play il brano verrà convertito rapidamente e salvato come .wav .

A questo punto potete importare il .wav da WP-ePhone.

Come faccio a sapere se un utente è libero, occupato, ha il terminale spento ?

Basta assegnare il numero di quell'utente ad un tasto di scelta rapida, in basso sul telefono. Il colore del LED a sinistra del tasto dà immediatamente lo stato del client (verde=libero, rosso=occupato, grigio=spento, giallo=segreteria, arancione=in squillo)

I 12 tasti di scelta rapida non mi bastano più. Non è possibile ridurne le dimensioni, stiracchiarli, schiacciarli ?

E' possibile usarne un multiplo di 6 (18, 24,...). Chiudete il client e cercate il file WP-ePhone.ini (nella versione 1.4 è nella directory dove è installato; nelle versioni successive è raggiungibile dal menù Start->Programmi->WP-ePhone->"Configurazione avanzata WP-ePhone") apritelo con blocco note, modificate la riga NumeroSpeedButtons=12 con 18, 24, etc. ma senza esagerare. Salvate il file e riavviate il client.

Nonostante la stupefacente grafica del telefono, mi piacerebbe cambiarne i colori, l'aspetto, la forma perché non li sopporto. Si può fare ?

Andate nella directory di installazione, nella sottodirectory Skinz. Ci sono circa 60 file bitmap. Lasciatene invariati nomi e dimensioni; per il resto siete liberi di modificarli come preferite.

Vorrei assegnare un file wave per ogni persona presente nella rubrica ("Il boss al telefono", "Tua moglie ti chiama", etc... Qual'è il modo più rapido ?

Chiudete WP-ePhone e fate partire il Registratore di suoni, dal menu Accessori. Per ogni persona registrate un messaggio adeguato e salvatelo con un nome significativo. Riavviate WP-ePhone, Rubrica, ed assegnate ad ogni persona il proprio file.

Ho una scheda sonora Creative Sound Blaster XXX, Win98, il test dice che non ho i driver WDM. Cosa devo fare ?

Cercare sul sito www.creative.com se c'è qualche driver aggiornato, di tipo WDM (poco probabile). Consigliamo di fare un upgrade del sistema operativo a Win2000 oppure XP-Home

Alcuni utenti non riescono a chiamare certi numeri su ISDN (199, 412...). Sentono un tono continuo: peeeehhhh !!!

Probabilmente tali utenti non hanno tutti i permessi abilitati, nella gestione degli utenti LAN. Dalla versione 2.1.0 in poi, se un utente non è abilitato a fare tutte le chiamate (locali, nazionali, cellulari e internazionali) non gli è consentito neanche di fare altre chiamate che non ricadono in tali categorie. Pertanto, i prefissi o i numeri che interessano (es: 11 per abilitare 112, 113, 115, 118) vanno inseriti nei prefissi sempre abilitati. In alternativa si possono abilitare tutte le categorie ed inserire le categorie precedentemente negate tra i prefissi sempre vietati. Ad esempio, inserendo il "3" e lo "00" si vietano tutti i cellulari e le internazionali.

Ho 2 schede sonore, come faccio ad usarne una con WP-ePhone e l'altra per i suoni di Windows ?

Dalla versione del client 2.1.1 è possibile indicare una periferica audio, diversa da quella predefinita.

Da Start->Programmi->WP-ePhone->Configurazione avanzata WP-ePhone, aprite il file WP-ePhone.ini, modificate le chiavi PlayDevice e RecDevice nella sezione Sistema inserendo una stringa contenuta nel nome del dispositivo audio che si intende utilizzare con WP-ePhone.

Se ad esempio si usano una scheda sonora con chipset VIA (indicata nel pannello di controllo come "VIA AC'97 Audio wave") ed un'altra della C-media (indicata come "C-media wave device"), volendo usare la prima scheda inserite le seguenti stringhe:

```
[sistema]
```

```
...
```

```
PlayDevice=VIA
```

```
RecDevice=VIA
```

Per usare la seconda scheda :

```
[sistema]
```

```
...
```

```
PlayDevice=C-MEDIA
```

```
RecDevice=C-MEDIA
```

N.B.

- non contano le maiuscole/minuscole

- E' importante che il dispositivo indicato identifichi univocamente la scheda usata. Se nel caso precedente si utilizzasse la stringa "wave", essendo in comune a tutte e 2 i dispositivi, il risultato sarebbe imprevedibile.

Quando arriva una chiamata, quello che digito sulla tastiera dentro Word, Excel, etc. viene catturato e succede un disastro.

Di default su WinXP o Win2K questo non dovrebbe succedere. Ci sono però delle applicazioni che modificano il registro di sistema e cambiano il comportamento di default di Windows. Quando un'applicazione non è in primo piano (client WP-ePhone), l'applicazione stessa non può catturare l'input della tastiera a meno che non venga modificata la chiave ForegroundLockTimeout dentro a HKEY_CURRENT_USER\Control Panel\Desktop.

Di default tale chiave deve valere 200.000 (0x30D40 esadecimale). Se lo trovate pari a zero reimpostatelo a 200.000 e riavviate il sistema.

Arriva una chiamata ma quando sollevo la cornetta la linea cade.

Probabilmente ci sono altri dispositivi in parallelo al bus So oppure altri software che usano almeno un canale digitale (connessione ad internet, FAX server, etc.). Oppure c'è una periferica analogica collegata alla NT1+ in funzione. Quando arriva la segnalazione di una terza chiamata, WP-ePhone non è in grado di determinare la non disponibilità di un canale dati, per cui fa squillare gli interni lo stesso.

Se invece WP-ePhone è l'unica applicazione o dispositivo ad usare la NT1, la terza chiamata riceve correttamente il tono di occupato.

Se il problema si verifica spesso chiedete al vostro fornitore telefonico di disabilitare in centrale l'avviso di chiamata.