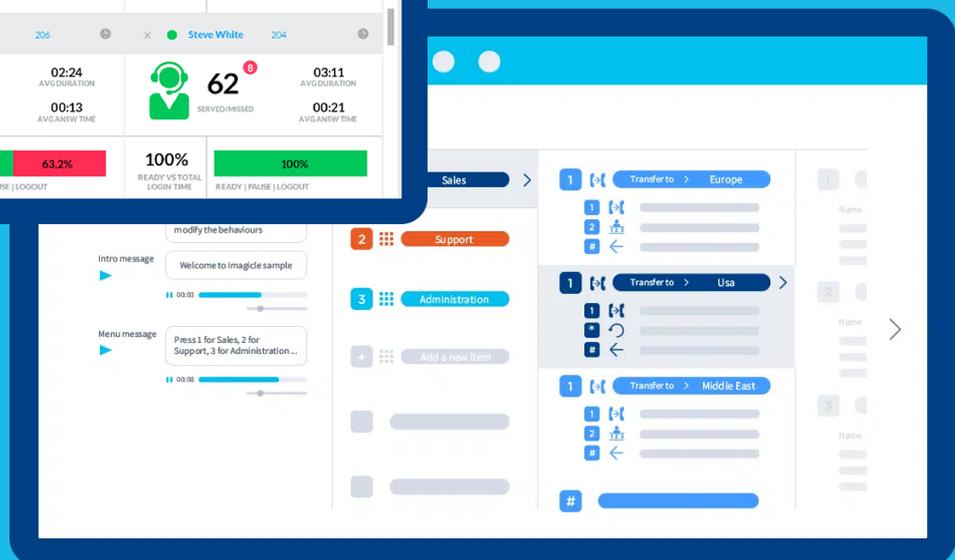
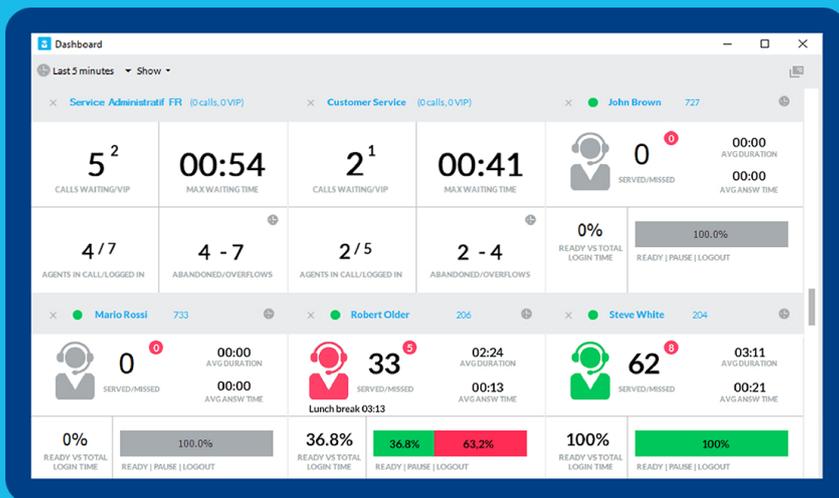


# Imagicle Advanced Queueing & Auto Attendant

Manuale dell'utente

Inclusi in Imagicle UCX Suite

Rel. Summer 2025



© Copyright 2010-2025 Imagicle Spa - Tutti i diritti riservati. Imagicle e il logo Imagicle sono marchi registrati di Imagicle spa. Tutti gli altri marchi sono di proprietà dei rispettivi titolari. Le specifiche e le informazioni contenute nel presente documento possono variare senza preavviso. Le immagini incluse nel presente documento vengono fornite solo come guida. I prodotti possono variare. Nonostante Imagicle spa abbia compiuto ogni possibile sforzo per garantire la massima precisione dei contenuti del presente documento, a causa dei continui aggiornamenti e sviluppi di Imagicle non è possibile garantire una precisione assoluta e Imagicle spa declina qualsiasi responsabilità per eventuali errori o parti mancanti. Il presente documento viene fornito unicamente a scopo informativo e non deve essere considerato un contratto o un documento di specifiche.

## Contents

<b>Imagicle Advanced Queueing &amp; Auto Attendant .....</b>	<b>1</b>
<b>Manuale dell'utente.....</b>	<b>1</b>
<b>1 Introduzione.....</b>	<b>4</b>
<b>1.1 Scopo del documento .....</b>	<b>4</b>
<b>1.2 Panoramica di Imagicle UCX Suite .....</b>	<b>4</b>
<b>2 Advanced Queueing – Interfaccia utente Web .....</b>	<b>5</b>
<b>2.1 Interfaccia Code Advanced Queueing.....</b>	<b>6</b>
2.1.1 Parametri di Coda .....	6
2.1.2 Tabella Oraria.....	8
2.1.3 Messaggi vocali .....	10
2.1.4 Distribuzione chiamate .....	11
2.1.5 Autorizzazioni.....	13
<b>2.2 Pagina stato Agenti Advanced Queueing.....</b>	<b>13</b>
<b>2.3 Pagina report Advanced Queueing.....</b>	<b>14</b>
<b>3 Auto Attendant for Advanced Queueing – Portale web utente .....</b>	<b>15</b>
<b>3.1 Pagina servizi IVR.....</b>	<b>15</b>
3.1.1 Wizard del servizio IVR.....	16
3.1.2 Configurazione dei comportamenti .....	18
3.1.3 Tabella oraria Auto Attendant .....	19
3.1.1 Permessi Auto Attendant.....	20
<b>3.2 Pagina report Auto Attendant.....</b>	<b>21</b>
<b>3.1 Pagina impostazioni di Auto Attendant.....</b>	<b>21</b>

# 1 Introduzione

## 1.1 Scopo del documento

Questa guida è stata realizzata per consentire agli utenti, ai supervisori e agli amministratori di Imagicle Advanced Queueing & Auto Attendant di accedere alla configurazione delle code, all'assegnazione degli operatori e alla definizione dei flussi di chiamate di IVR direttamente dal portale web di Imagicle.

L'accesso viene completamente gestito tramite un'interfaccia Web intuitiva e facile da usare, disponibile in sette lingue diverse: inglese, tedesco, francese, spagnolo, arabo, polacco e italiano. In un ambiente multisito internazionale, ogni utente dispone di accesso localizzato al server Imagicle nella propria lingua.

## 1.2 Panoramica di Imagicle UCX Suite

Advanced Queueing e Auto Attendant sono incluse nella UCX Suite, che fornisce una serie di avanzate applicazioni che potenziano e semplificano l'offerta di collaborazione esistente.

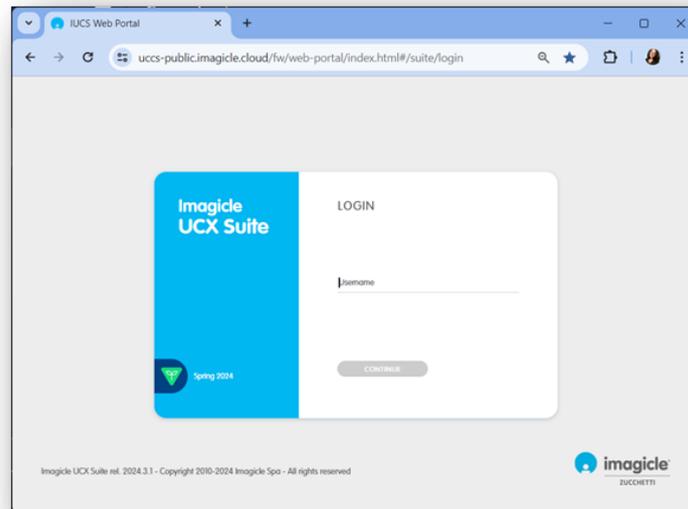
Imagicle UCX Suite soddisfa le esigenze delle aziende di tutti i settori verticali, fornendo un'esperienza straordinaria a tutti gli utenti, da client Jabber desktop e mobili, telefoni IP, browser e dispositivi mobili (smartphone e tablet iOS o Android).

L'interfaccia Web facile da usare consente di accedere a tutte le applicazioni: Digital Fax, Call Analytics, Contact Manager, Attendant Console, Call Recording e molte altre ancora.

L'interfaccia Web permette agli utenti di accedere a tutte le funzionalità effettuando l'accesso una volta sola a un singolo ambiente integrato.

## 2 Advanced Queueing – Interfaccia utente Web

Advanced Queueing dispone di un proprio portale Web, accessibile tramite le credenziali personali dell'utente. Basta aprire un browser Web supportato, come Firefox, Chrome o Safari, e immettere il nome o l'indirizzo IP del server Imagicle. Viene visualizzata la pagina di accesso di Imagicle Suite:

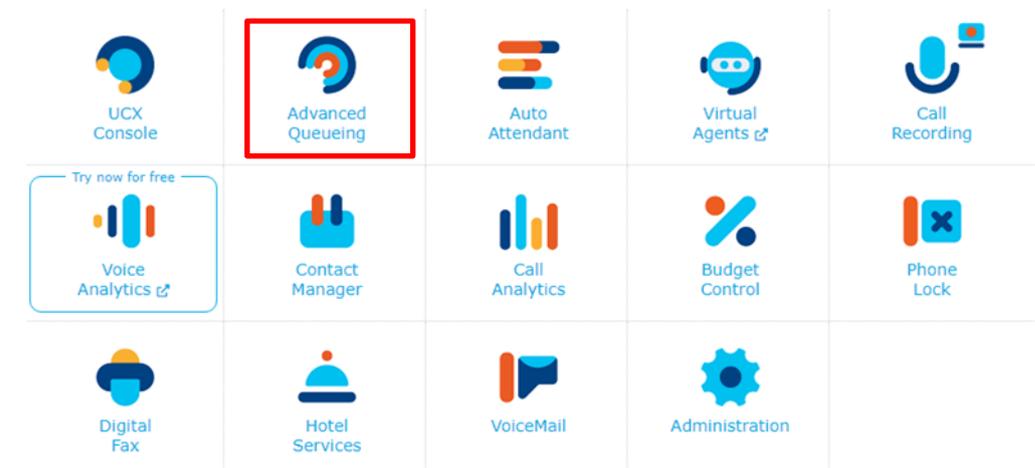


Le credenziali dell'utente sono in genere quelle utilizzate per accedere al PC Windows (Active Directory). Per ulteriori informazioni, rivolgersi all'amministratore IT.

Dopo l'accesso viene visualizzato il menu principale di Imagicle UCX Suite, che mostra tutte le applicazioni a disposizione degli utenti. Per accedere alle pagine rilevanti fare clic sull'icona "Advanced Queueing".



### Welcome admin



**IMPORTANTE** A seconda dei privilegi dell'utente, è possibile accedere ad un insieme limitato di configurazione delle code (Global Supervisor) oppure avere il controllo completo di tutte le code e degli operatori (gestione completa). Questa guida illustra tutte le configurazioni disponibili agli amministratori Advanced Queueing che godono di livelli di permesso di 'Supervisore Globale' o 'Gestione Completa'.

## 2.1 Interfaccia Code Advanced Queueing

La prima pagina di Advanced Queueing che compare è denominata "Code". Tale pagina mostra una lista di tutte le code disponibili definite nell'applicazione.

Esistono due tipi diversi di code:

- **Coda d'attesa:** servizio di accodamento standard che include accodamento chiamata e distribuzione a uno o più operatori. Ciascuna coda è legata ad un numero telefonico specifico che identifica il servizio di distribuzione chiamata che instrada le chiamate in ingresso dal centralino. È possibile definire tante code quante il numero dei servizi richiesti.
- **Coda Camp-On:** permette di trasferire una chiamata direttamente ad una numerazione interna. Se il numero è occupato, Advanced Queueing manterrà la chiamata in attesa mentre il chiamante sentirà la musica di cortesia. Non appena la destinazione si rende disponibile, la chiamata viene automaticamente trasferita verso tale numero.

Questa guida non tratta direttamente le code Camp-On in quanto quella di default è normalmente sufficiente per la maggior parte dei casi.

Facendo doppio click su una qualsiasi delle code, è possibile accedere alla configurazione principale della coda, accedendo così a cinque diverse pagine, ognuna delle quali con configurazioni specifiche.

### 2.1.1 Parametri di Coda

Il primo tab è denominato 'Parametri di coda' e include le impostazioni base. Si veda l'esempio di seguito.

Queue Settings	Time Table	Voice Messages	Call Distribution	Permissions
<b>Basic Settings *</b>				
Configure here the basic settings for this queue.				
Queue name	<input type="text" value="Technical Support"/>			
Queue phone number	<input type="text" value="1000"/>			→ Numero telefonico pilota della coda
Queue type	<input type="text" value="Waiting queue"/>			
Enabled	<input checked="" type="checkbox"/>			
Queue priority	<input type="text" value="5"/>			→ Livello priorità della coda (1-10) quando lo stesso agente riceve chiamate da due o più code
Login/Logout phone number	<input type="text" value="1010"/>			→ Numero da chiamare per attivare login/logout di un agente
	Forced Login Number: 10101			
	Forced Logout Number: 10100			→ Numero massimo di chiamate in attesa su questa coda
Max number of waiting calls	<input type="text" value="3"/>			<input type="checkbox"/> Use default settings
Maximum waiting time (sec.)	<input type="text" value="180"/>			→ Tempo massimo di attesa (0 per tempo illimitato) <input type="checkbox"/> Use default settings
		<input type="button" value="Save"/>	<input type="button" value="Cancel"/>	
<b>Behaviours tuning</b>				

È possibile regolare i parametri di cui sopra, ricordando che qualsiasi modifica ai numeri Queue Pilot e login/logout potrebbero richiedere anche una modifica sulle route del centralino.

Nota: se non si hanno i sufficienti permessi sulla coda, non si potranno modificare i numeri di coda e i numeri di login/logout rilevanti.

Il tab Parametri di coda include ulteriori impostazioni nella sezione 'Scenari particolari'. Si veda l'immagine di seguito.

Queue Settings	Time Table	Voice Messages	Call Distribution	Permissions
<b>Basic Settings</b>				
<b>Behaviours tuning *</b>				
Use this section to set specific treatments of the calls in particular conditions.				
On queue overflow	<input type="text" value="Play message and drop"/>	→	Azione da tenere quando tutti i canali Adv. Que. licenziati sono in uso	
On no available agents	<input type="text" value="Enqueue"/>	→	Azione da tenere quando nessun agente è loggato	
For returned calls	<input type="text" value="Enqueue"/>	→	Per tutte le chiamate di ritorno dallo stato park/camp-on	
On max wait time (sec.)	<input type="text" value="Play message and transfer"/>	→	<input type="text" value="200"/>	→ Overflow ad operatore o altra coda
				<input type="button" value="Save"/> <input type="button" value="Cancel"/>

È possibile regolare le impostazioni in modo da modificare il comportamento che la coda deve tenere quando nessun agente è disponibile per prendere la chiamata. Quando una chiamata deve essere inoltrata a un'altra destinazione, è possibile specificare un numero di telefono o un URI SIP.

## 2.1.2 Tabella Oraria

Il tab 'Tabella Oraria' permette di configurare i comportamenti della coda in base all'orario impostato. In questo tab, gli amministratori possono definire il fuso orario locale della coda, gli orari settimanali di apertura coda (orario lavorativo), le festività e eventi speciali, compreso il trattamento da applicare. La combinazione dei comportamenti predefiniti, dell'orario standard settimanale e delle festività/eventi speciali, rende estremamente flessibile la programmazione della coda, permettendo ad esempio di riprodurre specifiche indicazioni vocali oppure iniziare comportamenti diversi a seconda dell'orario o del giorno. Si veda l'esempio di seguito:

Queue Settings	Time Table	Voice Messages	Call Distribution	Permissions
----------------	------------	----------------	-------------------	-------------

Select the time zone to be used for this service. The daylight saving setting for the specified time zone will apply. Please, notice that if you change the time zone the existing schedules (weekly calendar, holidays and special events) will be applied accordingly.

Time zone: (UTC+01:00) Amsterdam, Berlin, Bern, Rome, Stockholm, Vienna → Selezionare fuso orario locale per coda specifica

---

**Programmed/Forced mode \***

Set here the operational mode of the Queue

Programmed mode based on Ordinary Week Schedule and Holiday settings  
 Forced mode based on following settings

In forced mode Queue is: Open

**Closed queue settings**

Incoming call treatment: Play message and drop → Selezionare per forzare lo stato della coda o utilizzare la tabella oraria programmata

Voice message: Closure goodbye → Selezionare per impostare in modalità manuale l'apertura o chiusura di una coda

**Opened queue settings**

Incoming call treatment: Enqueue → Comportamento da tener in caso di chiusura della coda

Voice message: Welcome message → Comportamento da tenere in caso di chiusura della coda

---

**Ordinary weekly schedule- (schedules configured)**

Sets here the ordinary weekly opening hours and behaviours of the queue. This schedule can be overridden by holidays and special events defined below in the dedicated section.

Use global settings:

	Monday	Tuesday	Wednesday	Thursday	Friday	Saturday	Sunday
06:00							
07:00							
08:00	Open	Open	Open	Open	Open		
09:00							
10:00							
11:00							
12:00							
13:00							
14:00							
15:00							
16:00							
17:00							
18:00							

→ Orari di apertura standard settimanali. Possono essere impostati diversamente per ciascun giorno della settimana.

**Holidays and special events- 2 event(s)**

Sets here specific behaviours of the queue used during holidays or special events. These behaviours override the ordinary weekly schedule defined above. Notice that common holidays and events must be set in the specific configuration page, by an administrator profile.

+ Add

NAME	SCHEDULED ON	QUEUE STATUS	ACTIONS
▼ Type : Common holiday / event			
Christmas Day	25/12/2010 Full day Every year	Closed	Play message: Holiday goodbye Action:Play message and drop
New Year's Day	01/01/2014 Full day Every year	Closed	Play message: Holiday goodbye Action:Play message and drop

→ Tabella festività. Qui è disponibile la lista degli eventi singoli e festività ricorrenti.

È possibile modificare e testare la configurazione impostata nella sezione 'verifica comportamento programmato'.

Nota: è necessario deselezionare l'opzione 'utilizza impostazioni globali' per poter abilitare le modifiche al calendario, diversamente la vista settimanale mostrerà le impostazioni globali non modificabili da questa finestra. Gli amministratori possono configurare le 'Impostazioni Globali' cliccando il link 'impostazioni standard' dal menu.

### 2.1.3 Messaggi vocali

Il tab 'Messaggi Vocali' permette di definire personalizzare i messaggi audio e la musica d'attesa che l'applicazione sente il chiamante.

Un set di messaggi vocali preinstallati è disponibile in sei lingue diverse (built-in prompts). E' possibile ascoltare i messaggi vocali direttamente dal browser cliccando sull'icona dell'altoparlante (richiede un PC multimediale).

Queue Settings	Time Table	Voice Messages	Call Distribution	Permissions
Use this section to configure the announcements and music loops played by default during the ordinary behaviours. Notice that these announcements can be overridden by the behaviours schedules specifying a different voice file for the specific schedule/event. <a href="#">Manage messages.</a> 				
<b>Language</b> Builtin and system messages language English 				
<b>Welcome messages</b> Welcome message Benvenuto - IT  Benvenuto centralino - IT 				
Can be interrupted <input checked="" type="checkbox"/> 				
On no available agents Benvenuto - IT  Benvenuto centralino - IT 				
<b>Closure messages</b> Closure goodbye imagicle-chiusura-it-en   <input checked="" type="checkbox"/>				
Holiday goodbye imagicle-chiusura-it-en   <input checked="" type="checkbox"/> Use default				
<b>Wait messages</b> Wait music Stock  Jingle per i video Imagicle  <input checked="" type="checkbox"/> Use				
Short wait message Italiano - Attesa breve  La invitiamo a rimanere in attesa, per non perdere la priorità acquisita  <input checked="" type="checkbox"/> Use				
Delay (sec.) <input type="text" value="30"/> 				
Can be interrupted <input checked="" type="checkbox"/> 				
Long wait message Italiano - Attesa lunga  Ci scusiamo per l'attesa ma gli operatori sono ancora occupati.  <input checked="" type="checkbox"/> Use def				
Loop interval (sec.) <input type="text" value="40"/> 				
Can be interrupted <input checked="" type="checkbox"/> 				
Additional prompts Play the queue position <input type="checkbox"/>  <input checked="" type="checkbox"/> Use defau				
<b>Special cases</b> On returned call BuiltIn - Welcome (return)  Welcome back! We will be taking your call as soon as possible.  <input checked="" type="checkbox"/> Use				
On full queue Benvenuto - IT  Benvenuto centralino - IT  <input checked="" type="checkbox"/> Use				
On max wait time Italiano - Tempo massimo di attesa  Siamo spiacenti per l'attesa ma nessun operatore può rispondere al momento. La invitiamo a ricontattarci, buona giornata.  <input type="checkbox"/> Use de				
<input type="button" value="Save"/> <input type="button" value="Cancel"/>				

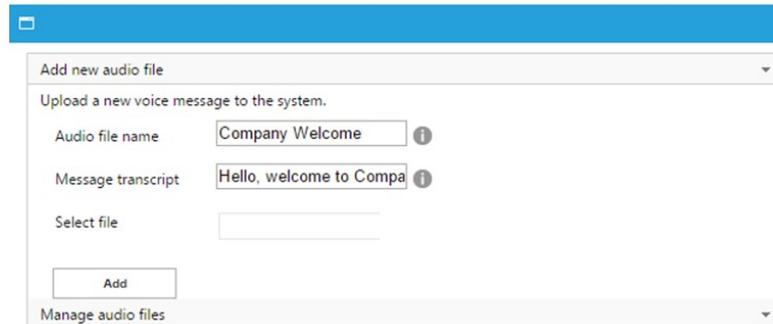
- Impostazione della lingua, impostazione dei menu a tendina dei messaggi vocali in "Tabella orari" e nel tab "Messaggi vocali".
- Questo è il messaggio di benvenuto riprodotto all'ingresso sulla coda
- Messaggio riprodotto se non ci sono agenti loggati
- Messaggio riprodotto durante gli orari di chiusura
- Messaggio riprodotto durante le festività
- Musica d'attesa per chi è in coda
- Messaggio di cortesia, riprodotto una volta durante l'attesa
- Messaggio di cortesia, ripetuto periodicamente durante l'attesa
- Messaggio di posizione nella coda, ripetuto periodicamente durante il tempo di attesa
- Chiamata restituita: suonata quando la chiamata si accoda da Camp-On.
- Coda piena: messaggio riprodotto prima di applicare l'overflow "Coda piena".
- Tempo massimo di attesa: il messaggio riprodotto prima di applicare l'overflow "On max wait time"

Per poter inibire un messaggio vocale specifico, è sufficiente selezionare 'nessuno' dalla lista proposta dal menu a tendina.

### 2.1.3.1 Gestione messaggi

Gli amministratori possono caricare e gestire messaggi vocali personalizzati in una finestra dedicata disponibile cliccando sul link 'gestisci messaggi audio'. Una finestra di pop-up permetterà il caricamento di un nuovo file Wav o MP3 audio direttamente dal PC client. Qualora un file audio non fosse nel formato corretto, verrà automaticamente convertito.

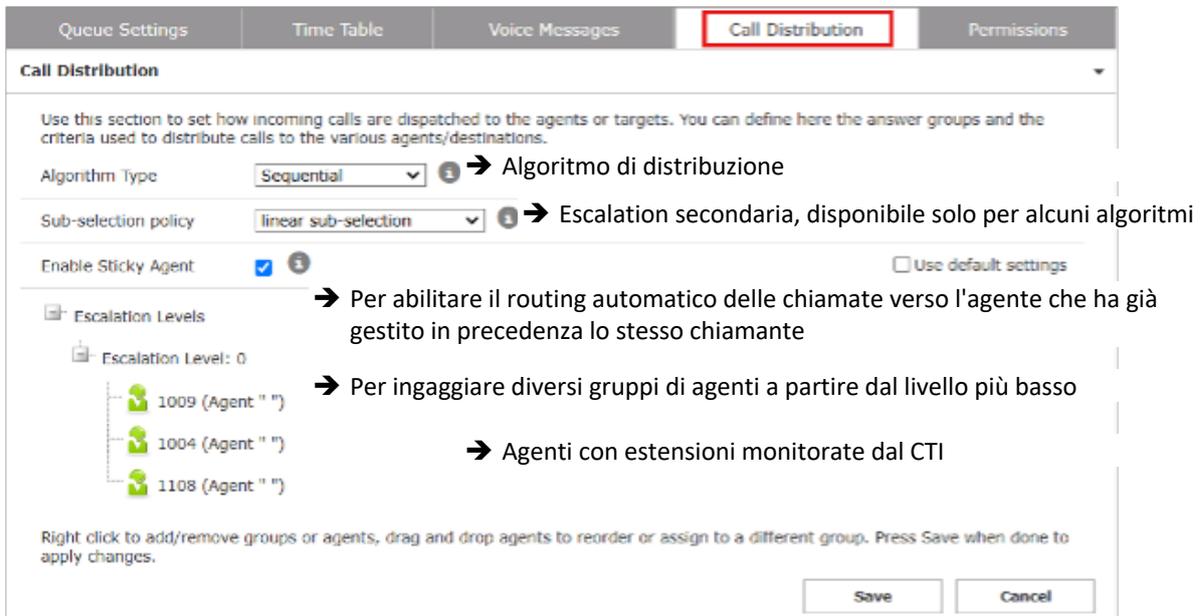
Ciascun file audio viene associato ad un nome (identificativo) ed una trascrizione testuale opzionale, utile per descrivere il contenuto del messaggio audio. Si veda l'esempio di seguito:



### 2.1.4 Distribuzione chiamate

Nel tab 'Distribuzione Chiamate', gli amministratori possono definire gli agenti/target che risponderanno alle chiamate di tale coda, nonché l'algoritmo utilizzato da Advanced Queueing per distribuire le chiamate agli agenti disponibili.

Gli agenti configurati sono rappresentati in una struttura ad albero raggruppata per livelli di escalation.



Use this section to set how incoming calls are dispatched to the agents or targets. You can define here the answer groups and the criteria used to distribute calls to the various agents/destinations.

Algorithm Type: **Sequential** → Algoritmo di distribuzione

Sub-selection policy: **linear sub-selection** → Escalation secondaria, disponibile solo per alcuni algoritmi

Enable Sticky Agent:  → Per abilitare il routing automatico delle chiamate verso l'agente che ha già gestito in precedenza lo stesso chiamante

Escalation Levels

- Escalation Level: 0
  - 1009 (Agent " ") → Per ingaggiare diversi gruppi di agenti a partire dal livello più basso
  - 1004 (Agent " ") → Agenti con estensioni monitorate dal CTI
  - 1108 (Agent " ")

Right click to add/remove groups or agents, drag and drop agents to reorder or assign to a different group. Press Save when done to apply changes.

Save Cancel

Un click con il tasto destro del mouse mostrerà un menu per aggiungere/eliminare livelli di escalation (gruppi) e singoli utenti. Selezionando l'opzione 'aggiungi agente', una finestra di popup permetterà l'aggiunta di un nuovo target.

Per ulteriori informazioni riguardo le impostazioni avanzate e gli algoritmi disponibili per Advanced Queueing, si veda la [Guida online](#).

### 2.1.4.1 Impostazioni avanzate

Il pannello di distribuzione delle chiamate di Advanced Queuing include anche una sezione "Impostazioni avanzate". Di seguito i parametri più importanti che potrebbero dover essere configurati in base al centralino PBX o al comportamento degli agenti:

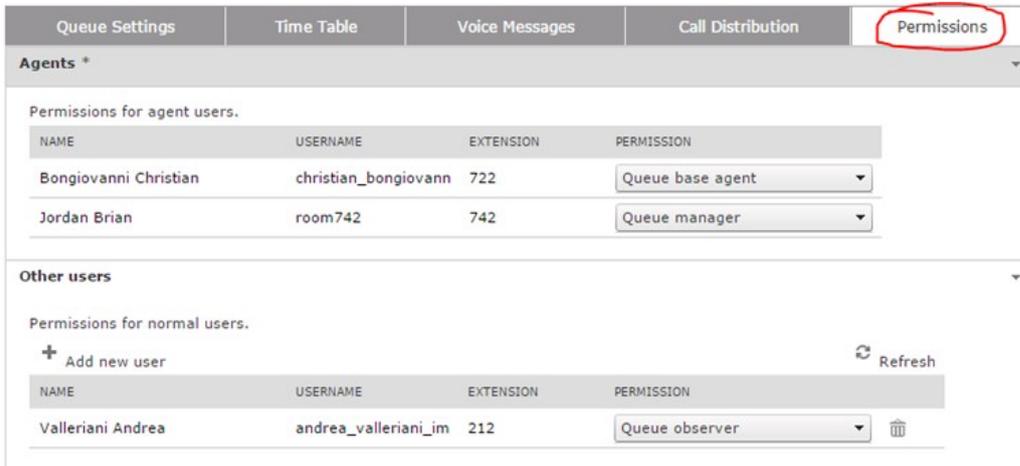
**Advanced settings**

Use this section to tune the distribution of incoming calls to the available agents.

Call transfer type	Supervised <span style="font-size: 0.8em;">i</span>		
		<input type="checkbox"/> Use default settings	
Sticky Agent booking timeout (sec.)	<input style="width: 100px;" type="text" value="60"/>	→	Tempo di attesa massimo, tentativo di ingaggio degli Sticky Agents.
No answer timeout (sec.)	<input style="width: 100px;" type="text" value="20"/>	→	Tempo di attesa massimo per tentativo di trasferta con consultazione per coinvolgere gli agenti.
Automatically logout agents on no answer	<input type="checkbox"/> <span style="font-size: 0.8em;">i</span>	→	Logout automatico dell'agente dopo la mancata risposta.
Automatically logout agents with unreachable phones	<input checked="" type="checkbox"/> <span style="font-size: 0.8em;">i</span>	→	Logout automatico degli agenti con apparecchi tel. offline.
Transfer attempts every	<input style="width: 100px;" type="text" value="0"/> <span style="font-size: 0.8em;">i</span>		<input checked="" type="checkbox"/> Use default settings
Ignore agents telephony status	<input type="checkbox"/> <span style="font-size: 0.8em;">i</span>		<input checked="" type="checkbox"/> Use default settings
Max consultation calls per agent	<input style="width: 100px;" type="text" value="1"/>	→	Numero max di chiamate in coda che possono essere dirette a un agente.
Caller name string	<input style="width: 100%; border: 1px solid #ccc;" type="text" value="\$\$\$PBXCALLERNAME\$\$\$ for \$\$\$REDIRECTINGNAME\$\$\$"/>		
Caller number	<input style="width: 100%; border: 1px solid #ccc;" type="text" value="\$\$\$CALLERNUMBER\$\$\$"/> <span style="font-size: 0.8em;">i</span>		<input checked="" type="checkbox"/> Use default settings
After call work - Wrap-up time (sec.)	<input style="width: 100px;" type="text" value="0"/>	→	Intervallo di "comfort" assegnato agli agenti dopo ogni chiamata.

## 2.1.5 Autorizzazioni

Ciascun agente incluso nelle code gode di permesse specifici sulla coda, a seconda del ruolo aziendale. Cliccare il tab 'autorizzazioni' per visualizzare e modificare i permessi come nell'esempio sotto:



NAME	USERNAME	EXTENSION	PERMISSION
Bongiovanni Christian	christian_bongiovann	722	Queue base agent
Jordan Brian	room742	742	Queue manager

NAME	USERNAME	EXTENSION	PERMISSION
Valleriani Andrea	andrea_valleriani_im	212	Queue observer

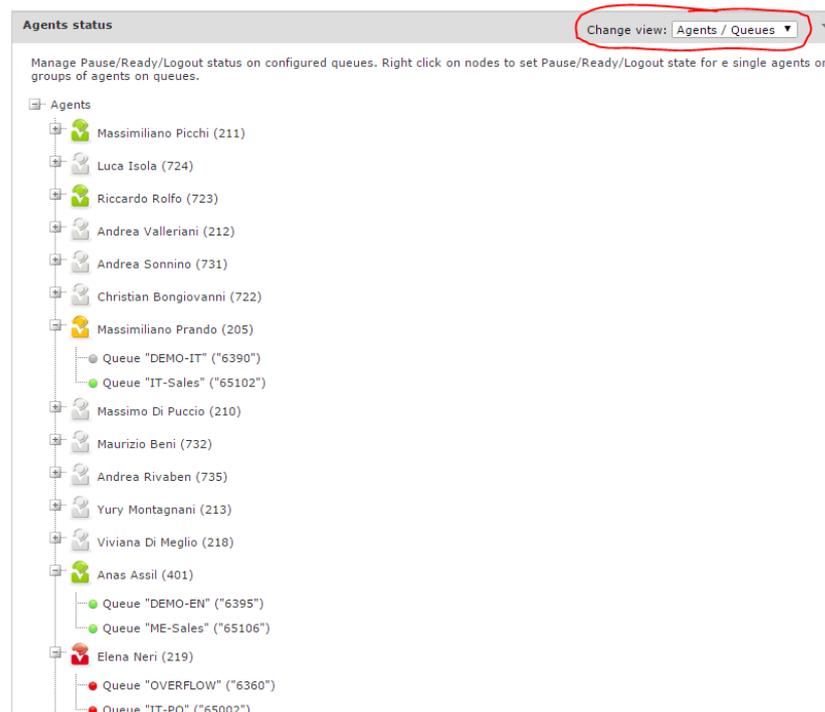
Nella sezione 'Altri utenti' è possibile assegnare un ruolo ad nella lista di distribuzione della chiamata. Questo permette, ad esempio, di definire supervisor e osservatori della coda.

Per una spiegazione dettagliata sui ruoli e i permessi degli utenti, si veda la [Guida amministrativa online](#).

## 2.2 Pagina stato Agenti Advanced Queueing

Il successivo menu dell'interfaccia web di Advanced Queueing è denominato "Stato operatori". Questa pagina mostra lo stato di login di ciascun agente in base alla coda. Sono disponibili due visualizzazione: per operatore o per coda.

Advanced Queueing | Queues | Default Settings | **Agents status** | Reports | Scheduled Reports | Manage Service



Per modificare lo stato di login di un operatore, cliccare con il tasto destro del mouse sul nome dell'agente e selezionare l'azione desiderata.

## 2.3 Pagina report Advanced Queueing

Il successivo menu dell'interfaccia web di Advanced Queueing è denominato **"Report"**. Questa pagina fornisce l'accesso a diversi report e statistiche relative all'analisi delle code e degli agenti. Ciascun report offre la possibilità di filtrare per data, coda specifica, operatori/interni specifici, numeri, tipologia chiamata e causa di terminazione. Ciascun report può essere esportato in file in formato Word, PDF o Excel. Di seguito un esempio del report 'volume chiamata'.

Advanced Queueing Queues Default Settings Agents status **Reports** Scheduled Reports Manage Service

**Report options**

Per calls with date:

Per restricted group of Queues:  EN-PO, IT-PO, FR-PO, ES-PO, DE-PO, ME-PO

Per restricted group of Agents:

Per restricted group of Extensions:

Per calls with Classification:

Per calls with Termination:

Show details:

<< < 1 of 1 > >> 

**Call Volume**  
Date between 09/01/2017 and 15/01/2017. Queues: EN-PO, IT-PO, FR-PO, ES-PO, DE-PO, ME-PO

Queue	Total Served and Transferred	Out of service	Refused	Timed out	Abandoned	Max waiting calls	Served and Transferred time		Abandoned time		Convers. time		
							Avg	Max	Avg	Max	Avg	Max	
ME-PO	20	5	2	12	0	1	00:00:12	00:00:21	00:00:21	00:00:28	00:00:48		
IT-PO	149	132	5	5	0	7	2	00:00:09	00:00:18	00:00:05	00:00:08	00:00:41	00:02:25
EN-PO	6	5	1	0	0	0	1	00:00:15	00:00:24	00:00:00	00:00:00	00:00:32	00:01:10

I report di Advanced Queueing offrono anche la funzionalità di pianificazione che permette di programmare l'esecuzione e l'invio automatico per e-mail verso uno o più utenti, della maggior parte dei report disponibili. Di seguito un esempio del report Volume Chiamate, pianificato per essere eseguito ed inviato in formato PDF per e-mail una volta alla settimana.

**SCHEDULE**

Report:

Email subject:

Email body:

Sent to:

Attach report as:   Don't send email if report is empty

Recurrence: Start date  Start time  Every

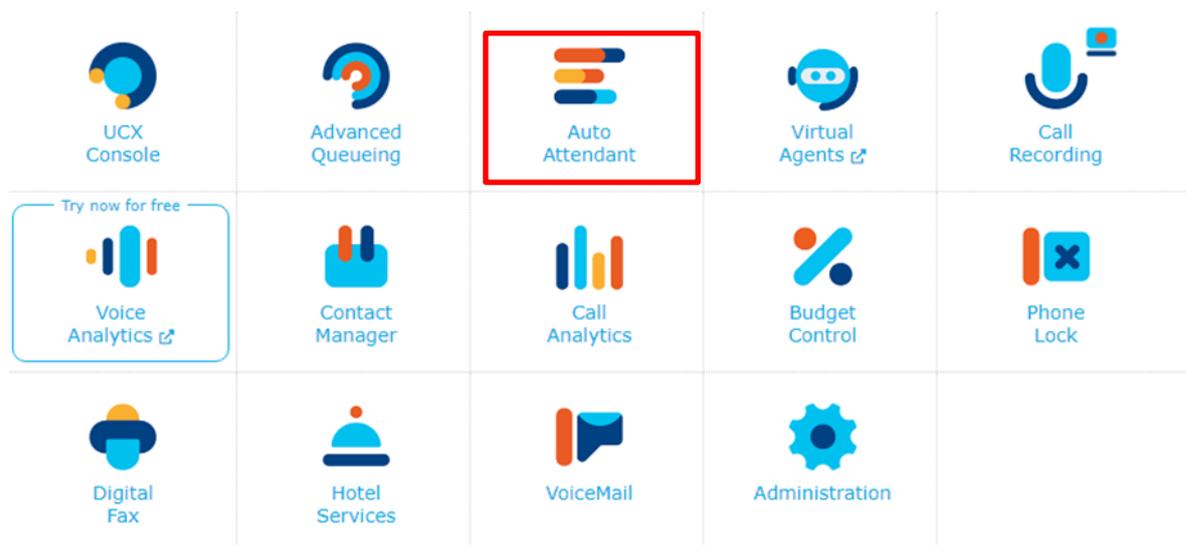
La lista dei report schedulati è disponibile cliccando l'opzione **"Report pianificati"** dal menu.

## 3 Auto Attendant for Advanced Queueing – Portale web utente

Imagicle Auto Attendant definisce i comportamenti Auto Attendant che interagiscono con i chiamanti attraverso i DTMF (premere 1 per vendite, 2 per supporto ...). Si accede ad Auto Attendant cliccando l'icona Auto Attendant sul menu principale del portale web.



### Welcome admin



**IMPORTANTE** L'accesso alla configurazione di Auto Attendant è limitata ai soli amministratori con livello di permesso a gestione completa. Questa guida mostra tutte le configurazioni disponibili agli amministratori di Auto Attendant.

### 3.1 Pagina servizi IVR

La prima pagina web è denominata 'Servizi'. Questa pagina lista tutti i flussi Auto Attendant definiti nell'applicazione. Da qui è possibile aggiungere un nuovo IVR, editare un flusso IVR esistente cliccando sull'icona matita e eliminare un servizio IVR cliccando sull'icona cestino.

## IVR

Services

Reports

Manage Service

+ Add new IVR service Refresh

NAME	PHONE NUMBER	
Echo service	665999	 
test J	5555	 
Test JG	123456	 

## 3.1.1 Wizard del servizio IVR

Auto Attendant per Advanced Queueing offre un semplice wizard per creare Auto Attendant, permettendo così la creazione di un flusso chiamata IVR base con selezione DTMF multipla. Cliccando 'Aggiungi nuovo servizio IVR' per aprire una nuova pagina web con tre diverse opzioni per la creazione di Auto Attendant:

- **Dal wizard:** questa è l'opzione raccomandata per creare velocemente un flusso IVR base che guida attraverso una serie tre passi per la creazione del servizio IVR.
- **Dal template menu:** questa è l'opzione avanzata per creare scenari Auto Attendant più complessi, incluso flussi di chiamata multilivello, selezioni multiple e opzioni di trabocco.
- **Servizio Echo:** utilizzato esclusivamente a fini di diagnostica

Selezionando la prima opzione (wizard) verrà chiesto di inserire un nome per il servizio IVR ed un numero pilota per raggiungere il servizio IVR.

**Add IVR service from wizard**

Service name  

Phone number  

Cliccando 'Aggiungi' si verrà guidati al passo successivo in cui viene richiesto di selezionare un 'comportamento' da tenere nel servizio IVR. È possibile scegliere tra quattro possibili opzioni:

- **Menu:** questo comportamento riproduce un messaggio vocale che invita il chiamate a selezionare una opzione specifica utilizzando i DTMF dal tastierino numerico del telefono. Per ciascuna opzione DTMF è possibile selezionare un trasferimento di chiamata ad un numero telefonico o ad una coda; è possibile invocare un altro comportamento, come un sottomenu oppure riprodurre un messaggio vocale e riagganciare la chiamata.
- **Trasferisci a:** questo comportamento riproduce un messaggio vocale e trasferisce la chiamata ad un numero telefonico o ad una coda.
- **Riproduci messaggio:** questo comportamento riproduce un messaggio vocale e riaggancia la chiamata.
- **Dial In:** Questo comportamento invita il chiamante a digitare il numero interno del contatto desiderato utilizzando il tastierino numerico del telefono. Se l'interno è corretto, la chiamata viene trasferita all'interno. Diversamente, viene richiesto di digitare il numero nuovamente.



- **Conversational IVR:** questo comportamento permette di attivare un Voice Virtual Agent per prendere il controllo della chiamata vocale in corso e fornire informazioni ai chiamanti in modalità self-service, sulla base delle transazioni vocali.

**Add new behaviour**

Choose which behaviour will be executed

	<b>Menu</b>	To define multi-level menu with choices (Press 1 for, 2 for,...)	>
	<b>Transfer to</b>	Transfer call to a specific destination	>
	<b>Play message</b>	Play message and hang up	>
	<b>Dial in</b>	Let the caller dial the extension number to be connected to	>
	<b>Conversational IVR</b>	Next generation omnichannel service <a href="#">Discover more</a>	>

### 3.1.2 Configurazione dei comportamenti

Si veda l'immagine esempio di seguito, dove lo script inizialmente riproduce un file wav di benvenuto (intro), quindi un menu chiedendo di digitare i DTMF scegliendo tra due possibili reparti aziendali oppure, se l'interno è conosciuto, di digitare le 3 cifre utilizzando il tastierino numerico del telefono.

**Edit behaviour 'Main Menu'**

Name:

Description:

Intro message:  Welcome to Company !

Menu message:  Press 1 for Tech Support, 2 for Sales, 3 to enter i...

➔ Comportamento principale compreso un menu da 3 selezioni DTMF

**1**

Name:

Intro message:  We are connecting your call, please hold the line.

Transfer to:  ?

Retry transfer:  ?

for further:  times

play before each attempt:  <music>

On failure, play and then:  It was not possible to connect to the destination.

and then:

➔ Opzione 1 trasferisce la chiamata alla coda #1000

**2**

Name:

Intro message:  Welcome to Sales dept.

Menu message:  Press 1 for spare parts, press 2 for chassis pricing

➔ Opzione 2 invoca un sottomenu compreso 2 selezioni DTMF

**1**

**2**

➔ Opzione sottomenu 1 trasferisce la chiamata all'interno #201

➔ Opzione sottomenu 2 trasferisce la chiamata all'interno #202

**3**

Name:

Intro message:  (Click here to insert transcript)

**Digits collection options**

Pre digit selection message:  Please dial the extension number to be connected...

Collect at least:  up to  digits

Terminate collection on #:

Collect digits for maximum:  seconds

Retry collection:

for further:  times

play before each attempt:  It was not possible to get the extension number. ...

On collection failure, play and then:  I'm sorry, I was unable to get the extension num...

and then:

**Transfer options**

Pre transfer message:  We are connecting your call, please hold the line.

Transfer prefix (optional):

Retry transfer:  ?

for further:  times

play before each attempt:  It was not possible to connect to the destination.

On failure, play and then:  It was not possible to connect to the destination.

and then:

➔ Opzione 3 richiede di digitare un numero interno a 3 cifre

➔ La chiamata viene trasferita al numero telefonico scelto con prefisso opzionale

+ <- add a new item

**Timeout and Invalid options** ?

No selection  Up to 3 times

Wrong selection  indefinitely

### 3.1.3 Tabella oraria Auto Attendant

Auto Attendant per Advanced Queueing permette di configurare, per ciascun comportamento IVR, una tabella oraria settimanale specifica che include gli orari di apertura per ciascun giorno della settimana, nel fuso orario locale. Una tabella festività permette di aggiungere festività ricorrenti e eventi singoli durante l'anno. Si veda l'esempio sotto.

#### IVR service "Company TEST" (65109)

IVR settings
Behaviours
Time table

**Ordinary Weekly Schedule** ▼

Configure here the ordinary weekly opening hours and behaviours of the IVR service. This schedule can be overridden by holidays and special events defined below in the dedicated section.

+ Schedule a behaviour

	Monday	Tuesday	Wednesday	Thursday	Friday	Saturday	Sunday
06:00							
07:00							
08:00							
09:00	09:00 - 18:00 Sample Menu						
10:00							
11:00							
12:00							
13:00							
14:00							
15:00							
16:00							
17:00							
18:00							

⬆ Show 24 hours

Outside of defined schedules, execute the following behaviour: **Company Closed**

**Holidays and special events** ➤

**Test a scheduled behaviour** ➤

**Holidays and special events** ▼

+ Add

NAME	START	END	REPEAT	BEHAVIOUR
New Year's Day	31/12/2016 00:00	01/01/2017 23:59	Every year	Menu

Durante gli orari di apertura Auto Attendant verrà eseguito il relativo comportamento Auto Attendant. Durante gli orari di chiusura fuori dall'orario lavorativo oppure durante le festività è possibile selezionare un comportamento specifico che verrà eseguito, come ad esempio un semplice messaggio vocale o il trasferimento ad un operatore reperibile.

### 3.1.1 Permessi Auto Attendant

Auto Attendant per Advanced Queueing consente di configurare, per ogni servizio di Auto Attendant, uno o più gestori IVR. Questi utenti, configurati nella scheda "Permessi", possono applicare modifiche al servizio IVR, come cambiare i comportamenti, i messaggi vocali e l'orario. Inoltre, possono eseguire i rapporti sul risponditore automatico con una visibilità dei dati limitata ai servizi IVR che gestiscono.

IVR settings	Behaviours	Time table	Permissions	
+ Add new manager				Refresh
NAME	USERNAME	EXTENSION		
Tommaso Fioravanti	tommaso_fioravanti_i	229		
Andrea Rivaben	andrea_rivaben_imagi	735		
Andrea Sonnino	andrea_sonnino_imagi	731		

### 3.2 Pagina report Auto Attendant

La seconda pagina web selezionabile dal menu Auto Attendant è la pagina **'Reports'**. Questa pagina, disponibile ad amministratori e gestori IVR, mostra una lista di report disponibili utilizzati per ottenere informazioni sul traffico circa il numero di accessi ai servizi IVR oltre che una lista dettagliata dei numeri chiamanti. Questa sezione aiuta ad analizzare meglio gli accessi ai servizi IVR ma anche a verificare quanto tempo una chiamata rimane all'interno del flusso ed il risultato finale. Per ciascun report è disponibile un filtro per data, servizio IVR specifico e relativo comportamento, classificazione chiamata e causa di terminazione. Ciascun report può essere esportato in formato Word, Excel o PDF.

Tutti i report (eccetto Analisi chiamate dettagliata interattivo) possono essere schedulati per essere eseguiti e inviati per email automaticamente.

Auto Attendant    Services    **Reports**    Scheduled Reports    Settings    Manage Service



#### Public Reports

**IVR Analysis** ▼

- Call Volume by Service** - Show number of calls and wait duration per service and per outcome
- Call Volume by Service and Behaviour** - Show number of calls and wait duration per service, per behaviour and per outcome
- Trends** - Show the number of calls per outcome and time trend
- Busy Channels analysis** - Show busy channels statistics including average and max channel occupation over the day
- Call List** - Show call detail records
- Interactive Call Detail Analysis** - Search call details in an interactive grid

L'elenco dei report programmati è disponibile facendo clic sull'opzione di menu **"Report programmati"**.

### 3.1 Pagina impostazioni di Auto Attendant

La quarta pagina web di Auto Attendant selezionabile dal menù principale di Auto Attendant è **"Impostazioni"**. Da questa pagina è possibile impostare la conservazione (giorni) dei dati globali delle chiamate relative al traffico dell'assistente automatico. Se questo parametro è impostato su 0 giorni, la conservazione è illimitata.



ZUCCHETTI