



Manuale utilizzo piattaforma pubblica VoIP Connect

Manuale per utilizzo da pc

Guida pratica all'utilizzo e gestione dei servizi di unified messaging della piattaforma pubblica di telecomunicazioni digitali VoIP Connect e utilizzo dell'interfaccia web online. I servizi di unified messaging possono essere utilizzati anche tramite l'apposita APP per smartphones VoIP Connect. Collegati all'indirizzo web www.planetel.it

Planetel

VoIP Connect

VoIP Connect è la piattaforma progettata per comunicare tramite linee telefoniche in tecnologia Voice over IP con risparmi su canoni e costi telefonici.

La pratica e funzionale interfaccia Web ti consente di attivare comodamente ed utilizzare con efficienza tutte le potenzialità e i vantaggi offerti dalla tecnologia VoIP, quali Fax to Mail, l'invio evoluto di SMS, le audioconferenze o il pratico Click to Dial. Per maggiori informazioni sull'utilizzo dei servizi tramite l'APP proprietaria per smartphones (iPhone e Android) richiedi lo specifico manuale o collegati al nostro sito web www.planetel.it

L'accesso alle funzioni di VoIP Connect può avvenire con due diverse modalità di profilo utente: l'utente di tipo **amministrativo** e l'utente di tipo **CTI**.



Operazione disponibile unicamente per l'utente di tipo **amministratore**



Operazione disponibile unicamente per l'utente di tipo **CTI**

01 Sommario

Accesso ai servizi di VoIP Connect
Gestione utenti cti

04 Autodisabilitazione

Gestione delle destinazioni contattabili
Sblocco delle destinazioni contattabili

06 Statistiche

Dettaglio chiamate
Elenco ultime chiamate

07 Servizi fax

Fax to mail
Mail to fax

08 Reperibilità

Trasferimento chiamate
Segreteria telefonica

10 Servizi evoluti SMS

SMS gateway
Liste di distribuzione SMS
Archivio messaggi SMS
Altre opzioni SMS
Messaggi SMS predefiniti
Invio SMS da web application

14 Altre funzioni

Click to Dial

Accesso ai servizi di VoIP Connect

Accedere alla piattaforma VoIP Connect

L'accesso alle funzioni di VoIP Connect può avvenire sia tramite la pratica e funzionale interfaccia web sia tramite l'utilizzo delle moderne APP appositamente sviluppate per gli smartphones (iPhone e Android)

Accesso via web

- Collegati direttamente alla pagina web di autenticazione, inserendo l'indirizzo del tipo di utente che si intende utilizzare
 - Utenti Amministratori: <https://web.voipconnect.it>
 - Utenti CTI: <https://web.voipconnect.it/cti>
- Giunti alla schermata di login, inserisci nei campi di testo "utente" e "password" i tuoi parametri di autenticazione e seleziona il pulsante "conferma".

Accesso da area clienti

In alternativa all'accesso diretto è possibile raggiungere la piattaforma VoIP Connect tramite lo specifico pulsante di reindirizzamento presente nell'Area Clienti del sito Planetel che trovate all'indirizzo web o selezionando la voce Area Clienti dal menu del sito.

www.planetel.it/clienti

Uscire dal sistema

Per uscire dalle pagine web della piattaforma VoIP Connect è sufficiente utilizzare il pulsante "LogOut", che trovi come ultima voce nel menu principale di navigazione. È inoltre possibile terminare la sessione di lavoro semplicemente chiudendo il browser di navigazione.

Tipologia di accesso utenti

L'accesso alle funzioni di VoIP Connect può avvenire con due diverse modalità di profilo utente: l'utente di tipo Amministrativo e l'utente di tipo CTI. Le principali differenze sono:

- L'utente di tipo Amministrativo può gestire tutte le numerazioni assegnate al Cliente, anche se di sedi diverse.
- L'utente di tipo CTI può gestire unicamente le numerazioni a lui assegnate dall'utente di tipo amministrativo, quindi la gestione del proprio numero interno.
- Solo l'utente amministrativo può creare e modificare e cancellare gli utenti CTI.
- Solo l'utente amministrativo può creare, modificare ed assegnare i permessi per le rubriche.
- Solo l'utente amministrativo può modificare le impostazioni di blocco per le chiamate in uscita.
- Solo l'utente CTI può essere associato ad una numerazione attiva e inviare SMS.



Accesso Amministratore



<https://web.voipconnect.it>



Accesso CTI



<https://web.voipconnect.it/cti>

Compatibilità dei pc web browser

La piattaforma VoIP Connect garantisce la piena compatibilità esclusivamente con il browser web open source Mozilla Firefox, scaricabile gratuitamente dal sito web www.mozilla.org. Per tutti gli altri browser web (Internet Explorer, Google Chrome, ecc.) non è garantito il pieno accesso a tutte le funzioni.

Gestione utenti CTI

L'accesso amministrativo permette di creare e gestire in completa sicurezza gli utenti CTI, oltre a definirne i permessi per alcuni servizi, quali ad esempio l'invio di SMS.

L'utente di tipo amministrativo NON può inviare SMS.

Per accedere a VoIP Connect come utente di tipo amministrativo collegati con il browser Mozilla Firefox all'indirizzo web: **web.voipconnect.it**



Struttura della piattaforma

L'interfaccia online di VoIP Connect è stata realizzata seguendo principi di usabilità, sicurezza ed efficienza, per un rapido accesso alle funzioni ed ai dati relativi alla propria telefonia. Nella parte sinistra dell'interfaccia trovi il menu principale di navigazione, da cui puoi sempre accedere a tutte le funzioni, indipendentemente dalla sezione in cui ti trovi. Nella parte centrale della pagina trovi, a seconda della funzione richiamata, i moduli di utilizzo organizzati secondo criteri di immediatezza e praticità.

:: SERVIZI CTI	
	Trasferimento Chiamata
	Segreteria Telefonica
	Cli
	Dettaglio Chiamate
	Ultime Chiamate
	Rubrica
	Click to Dial
	Conferenza
	Servizi Fax
	Pbx
	Autodisabilitazione
	Utente CTI
	Pubblicazione in elenco
	Cambio Password
	Monitoring
	LogOut

Creazione di un nuovo utente CTI



1. Accedi a VoIP Connect utilizzando l'accesso di tipo amministrativo
2. Seleziona la voce **UTENTE CTI** dal menu principale di VoIP Connect
3. Compila i campi di testo posizionati sulla destra inserendo:
 - Descrizione: un valore di riferimento per l'utente (Es: Nome dell'utente)
 - E-Mail: l'indirizzo email dell'utente
 - Utente: una sequenza di caratteri alfanumerica senza spazi, unica per lo specifico utente
 - Password: una sequenza di caratteri alfanumerica, sarà la password utilizzata dall'utente per accedere a VoIP Connect
 - Abilita SMS: selezionare se si desidera permettere all'utente l'invio di messaggi SMS
4. Tramite i pulsanti e sposta tutte le numerazioni che desideri associare all'utente CTI (ad un utente CTI possono essere associate più di una numerazione). Nel menu a sinistra trovi tutte le numerazioni associate al tuo servizio VoIP Connect, nel menu a destra trovi solo le numerazioni associate all'utente CTI
5. seleziona il pulsante **INSERISCI**

Modifica di un utente CTI



1. Accedi a VoIP Connect utilizzando l'accesso di tipo amministrativo
2. Seleziona la voce "utente CTI" dal menu principale VoIP Connect
3. Seleziona nell'elenco di tutti i CTI attivi il pulsante relativo all'utente che desideri modificare
4. Esegui le modifiche utilizzando il modulo di creazione (es: modifica password, modifica delle numerazioni associate, ...)
5. Seleziona il pulsante **CONFERMA**

Cancellazione di un utente CTI



1. Accedi a VoIP Connect utilizzando l'accesso di tipo amministrativo
2. Seleziona la voce "utente CTI" dal menu principale VoIP Connect
3. Seleziona nell'elenco di tutti i CTI attivi il pulsante relativo all'utente che desideri cancellare
4. Seleziona nel popup di conferma per procedere alla cancellazione definitiva dell'utente CTI

Autodisabilitazione: gestione delle destinazioni contattabili

La sezione autodisabilitazione permette agli utenti di tipo amministrativo di determinare per ogni singola numerazione assegnata quali destinazioni possono essere chiamate e quali devono essere bloccate, utilizzando il meccanismo del blocco delle chiamate ed il meccanismo delle whitelist.

Blocco selettivo Agcom 418/cons

A tutte le numerazioni è automaticamente associata, al momento stesso della loro creazione, il "blocco selettivo" contenente i prefissi delle numerazioni bloccate per la normativa Delibera Agcom 418/CONS, oltre ad alcune numerazioni extra nazionali o a tariffazione speciale per ragioni di sicurezza e per prevenire tentativi di phishing il cui costo ricadrebbe sul Cliente.

Il blocco selettivo non è modificabile da parte del Cliente il quale può comunque abilitare le chiamate verso queste destinazioni utilizzando le whitelist o creando un nuovo profilo.

Scalabilità ed efficienza

Per un utilizzo scalabile e più efficiente, soprattutto in presenza di linee passanti, l'organizzazione delle destinazioni bloccate e delle destinazioni abilitate è stata concepita per profili, in modo da poter creare configurazioni applicabili per tipologie di utente (es. profilo per Ufficio Amministrazione, profilo per chiamate Estere, ecc.)

LISTA CONFIGURAZIONI			
ID	Nome	Descrizione	Modifica Cancellazione Regole
33	Blocco Selettivo	Delibera Agcom 418/CONS	[Modifica] [Cancella] [Regole]
0	Default	Profilo di Default applicato automaticamente a tutti i numeri	[Modifica] [Cancella] [Regole]
829	no_blocco	Nessun blocco	[Modifica] [Cancella] [Regole]

 Gestione Profili	 Assegnazione Profili	 WhiteList
---	---	--

1. Creazione di un profilo di blocco: viene definito il nome di un gruppo di regole di blocco
2. Definizione delle regole di blocco per il profilo creato: il profilo creato viene popolato con le regole
3. Applicazione del profilo di blocco alle numerazioni assegnate: le regole di blocco vengono applicate

Creazione di un profilo di blocco delle chiamate



L'operazione di creazione di un profilo di blocco consiste nella definizione di un nome e di una descrizione breve con cui identificare il gruppo di regole che si desidera creare. (Es: "Blocco chiamate Estero") e non comporta di per sé alcun effetto sulle chiamate fintanto che non viene applicato.

1. Accedi al pannello di VoIP Connect con l'utente di tipo amministrativo
2. Seleziona dal menu principale la voce **AUTODISABILITAZIONE**
3. Seleziona la funzione **GESTIONE PROFILI**
4. Compila i campi di testo "Nome" e "Descrizione" inserendo una definizione del gruppo di regole che stai creando e un'eventuale descrizione breve
5. Seleziona il pulsante **INSERISCI**
6. Hai così creato un profilo per il blocco delle chiamate. Per rendere il blocco funzionante procedi ora alla voce successiva "Definizione delle regole di blocco".

* La semplice creazione di un profilo di blocco, se non seguita dalla definizione di regole ed alla loro applicazione ad un utente CTI, non produce nessun blocco effettivo delle chiamate.

Definizione delle regole di blocco

1. Seleziona il pulsante  relativo al gruppo di regole che desideri modificare
2. Inserisci tramite il menu a discesa "prefisso" o tramite il campo di testo prefisso/numero la destinazione da bloccare.
3. Seleziona il pulsante **INSERISCI**
4. Ripeti l'operazione per ognuno delle destinazioni che desideri disabilitare

Maschere generiche di identificazione di destinazioni

Le destinazioni possono essere indicate, oltre che come numeri telefonici completi, anche con il sistema delle "Maschere generiche" che permette di identificare intere aree geografiche specificando i prefissi geografici seguiti dal carattere "*" (asterisco).

0	identifica tutte le numerazioni nazionali fisse ed internazionali
00	identifica tutte le numerazioni internazionali
0049*	identifica tutte le numerazioni della Germania
004930*	identifica tutte le numerazioni verso Berlino
004930000001*	identifica esclusivamente il numero specifico +493000001 e i sottonumeri derivati

Applicazione di un profilo di blocco

L'applicazione del profilo di blocco delle chiamate è l'ultimo passo necessario per impedire ad una numerazione la possibilità di chiamare gruppi di destinazioni predefinite, come ad esempio le numerazioni a tariffazione speciale.

1. Seleziona la voce **AUTODISABILITAZIONE** dal menu principale
2. Seleziona la funzione **ASSEGNAZIONE PROFILI**
3. Nel modulo di assegnazione seleziona, usando i due menu a discesa, il profilo di blocco delle chiamate e il numero di linea VoIP a cui assegnare il blocco
4. Seleziona il pulsante **INSERISCI** per salvare

Nome: Descrizione:

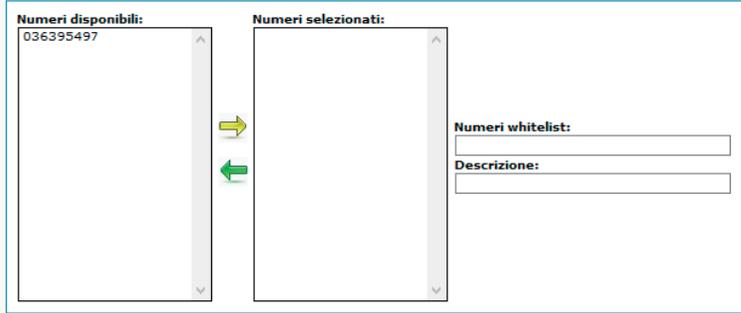
Sblocco delle destinazioni

Sblocco delle numerazioni con whitelist

Affiancato al meccanismo di blocco delle chiamate è disponibile la funzione di "whitelist" che permette di specificare, per ogni singola numerazione, delle eccezioni alle regole di blocco delle chiamate precedentemente create con il meccanismo della gestione ed applicazione di un profilo.

Abilitazione alla chiamata di una numerazione

1. Seleziona la voce **AUTODISABILITAZIONE** dal menu principale
2. Seleziona la funzione **WHITELIST**
3. Utilizzando i pulsanti  e  inserisci nel menu a discesa di destra "Numeri selezionati" le numerazioni a cui desideri applicare il permesso di chiamata
4. Inserisci nel campo "Numeri whitelist" le destinazioni che desideri possano essere chiamate, separate da ";" (punto e virgola) e senza spazi
5. Inserisci nel campo "Descrizione" una breve descrizione
6. Seleziona il pulsante **INSERISCI**



* Anche per l'identificazione delle destinazioni di whitelist è possibile usare il sistema a maschere generiche usato per il blocco delle chiamate.

Statistiche

Consultazione statistiche di utilizzo

La sezione statistiche permette di ottenere in tempo reale una rappresentazione in forma di grafico a colonne relativa all'utilizzo dei servizi VoIP. Lo schema grafico può essere realizzato dividendo le chiamate per: durata, costo e tipologia di chiamata. Per un utilizzo più efficiente è possibile specificare come base di calcolo un determinato intervallo temporale di ricerca, inserendo gli estremi temporali negli appositi campi.

Visualizzare le proprie statistiche di traffico

1. Seleziona dal menu di navigazione principale la voce **STATISTICHE**
2. Seleziona dal menu a discesa il tipo di analisi desiderata

Tipo statistica **Numero chiamate/Zona clie**

Da

A

3. Specifica gli eventuali estremi dell'intervallo temporale desiderato, compilando i campi "da" e "a" nel formato gg/mm/aaaa
4. Seleziona il pulsante **GENERA** e attendi qualche secondo la visualizzazione del grafico

Esportazione dettagli in file formato .csv

Ogni elenco delle chiamate richiesto può essere esportato nel formato interoperabile .csv per una eventuale rielaborazione o a fini di archiviazione. Per avviare il download del file è sufficiente selezionare il pulsante **ESPORTA** che trovi sotto l'elenco ottenuto.

* I campi di ricerca "da" e "a", utilizzati per definire l'intervallo temporale di ricerca, possono essere lasciati vuoti. In questo caso la piattaforma utilizza il giorno di attivazione del servizio VoIP Connect e la data in cui viene richiamata la funzione statistiche come limiti temporali della ricerca.

* È preferibile indicare sempre i limiti temporali della ricerca, in modo da ottenere più velocemente il risultato desiderato.

* In caso di periodi temporali ampi possono essere necessari diversi secondi per visualizzare il risultato finale.

Dettaglio chiamate

La funzione dettaglio chiamate permette di ottenere un elenco dettagliato delle chiamate in ingresso o in uscita per ogni linea telefonica attiva. Accedendo alla piattaforma come utente CTI si ha la possibilità di visualizzare l'elenco delle chiamate esclusivamente per i numeri VoIP associati all'utente CTI utilizzato. Per un più comodo utilizzo l'elenco è filtrabile per: direzione della chiamata, intervallo temporale e per stato di occupazione della linea.

Visualizzare l'elenco delle chiamate

1. Accedi alla sezione "Dettaglio Chiamate" utilizzando il pulsante **DETTAGLIO CHIAMATE** del menu principale di VoIP Connect
2. Compila i campi "da data" e "a data", inserendo il primo e l'ultimo giorno del periodo temporale desiderato
3. Utilizzando i menu a discesa "Ricevute" ed "Effettuate" imposta eventuali filtri aggiuntivi

Da Data (gg/mm/aaaa)

A Data (gg/mm/aaaa)

Ricevute A Numero Scegli Numero

Effettuate Da Numero Scegli numero

4. Premi il pulsante **CERCA** ed attendi la generazione dell'elenco

*Se non vengono compilati gli intervalli temporali, viene preso in considerazione il mese corrente

Elenco ultime chiamate

Lo strumento "ultime chiamate" permette di visualizzare velocemente l'elenco dettagliato delle ultime 25 chiamate, suddivise in tre colonne: effettuate, ricevute e non risposte. Tutti i numeri riportati nei tre distinti elenchi possono essere ricontattati velocemente semplicemente cliccando sul numero desiderato e seguendo la successiva procedura di chiamata con Click to Dial.

1. Seleziona dal menu principale la voce **UTENTE CHIAMATE**
2. Utilizzando il menu a discesa seleziona il numero VoIP per cui desideri ottenere l'elenco delle ultime chiamate
3. Seleziona il pulsante **CERCA**

Fax to mail

Con VoIP Connect è possibile gestire l'invio e la ricezione di fax direttamente dal tuo programma di posta elettronica preferito, senza bisogno di un apparato fax fisico. I fax inviati al tuo numero fax VoIP Connect vengono convertiti nel formato digitale .pdf ed inviati all'indirizzo email desiderato.

L'invio di un fax è altrettanto semplice: è sufficiente comporre un email contenente il testo che desideri inviare via fax e spedirla ad uno specifico indirizzo email VoIP Connect.

Visualizzare i fax ricevuti

 Oltre che dal programma di posta elettronica, è possibile visualizzare lo storico dei fax ricevuti anche direttamente dal pannello di VoIP Connect.

1. Seleziona la voce **FAX OVER E-MAIL** dal menu principale di VoIP Connect
2. Seleziona nella scheda dedicata al servizio fax la voce **FAX SU E-MAIL**
3. Seleziona il pulsante  relativo alla numerazione per cui desideri visualizzare l'archivio dei fax ricevuti
4. Seleziona, nell'elenco dei fax generato, il pulsante  corrispondente al fax che desideri visualizzare

* Per i fax in ingresso è possibile associare più numerazioni fax alla stessa casella di posta elettronica.

* Per i fax in ingresso NON è possibile associare la stessa numerazione a mail diverse.

Mail to fax

Configurare una linea fax VoIP per la ricezione dei fax

1. Seleziona la voce **FAX OVER E-MAIL** dal menu principale di VoIP Connect
2. Seleziona nella scheda dedicata ai servizi fax la voce **E-MAIL SU FAX**
3. Compila il modulo di configurazione inserendo nel campo di testo l'indirizzo email su cui desideri ricevere i fax

E-mail <input type="text"/>	Password <input type="text"/>
User <input type="text"/>	

4. Premi il pulsante **CONFERMA** o il pulsante **ANNULLA** per uscire dalla procedura

Inviare un fax con il servizio mail to fax

1. Utilizzando il tuo programma di posta elettronica preferito crea un nuovo messaggio di posta elettronica componendo l'indirizzo del destinatario secondo lo schema
2. Fax. <numero di fax del destinatario> @mfax.it
3. Es. per inviare un fax al numero 0123456789 componi l'indirizzo come: fax.0123456789@mfax.it
4. Aggiungi eventualmente il termine "anonimo" se non desideri mostrare il tuo numero di fax
5. Fax. <numero di fax del destinatario>.anonimo@mfax.it
6. Es. per inviare un fax al numero 0123456789 componete l'indirizzo come: fax.0123456789.anonimo@mfax.it
7. Inserisci il testo del fax che desideri inviare nel corpo del messaggio email o, in alternativa, allegato nel formato ".pdf". In questo secondo caso puoi utilizzare il corpo dell'email per comporre la copertina del fax
8. Invia il messaggio di posta elettronica
9. Il sistema ti risponde in breve tempo con un messaggio email di presa in carico dell'invio. Successivamente, a consegna avvenuta o mancata, riceverai un secondo messaggio di posta elettronica contenente l'esito della spedizione

* Per i fax in uscita è possibile associare più mail alla stessa numerazione fax.

* Per i fax in uscita non è possibile associare la stessa mail a più numerazioni.

* Per un corretto invio dei tuoi fax il messaggio di posta elettronica deve essere impostato nel formato "solo testo", per una piena conformità d'invio si raccomanda l'invio dei fax come allegati nel formato '.pdf'. È possibile allegare più documenti .pdf allo stesso messaggio email, che saranno inviati al fax destinatario in successione.

* I fax ricevuti sono visibili direttamente dalla piattaforma VoIP Connect per massimo 3 mesi.

* Inviando un fax come allegato pdf, il corpo del messaggio email risulterà come copertina.

Trasferimento dinamico delle chiamate

- La funzione di trasferimento dinamico di chiamata permette di reinoltrare automaticamente le chiamate in ingresso su un altro numero telefonico, sia esso VoIP, mobile o di altro operatore, condizionando il reinoltro della chiamata su un preciso stato della linea. Il trasferimento della chiamata può essere condizionato su 4 diversi stati della linea:

INCONDIZIONATO: vengono reinoltrate indistintamente tutte le chiamate in ingresso.	SENZA RISPOSTA: vengono reinoltrate le chiamate non risposte per più di 4 squilli.
OCCUPATO: le chiamate in ingresso vengono reinoltrate solo quando la linea VoIP è già impegnata.	BACKUP: entra in funziona quando sono presenti problemi sugli apparati VoIP o sulla connettività Internet.

Numero:

Attivo	Tipo	Numero	VoiceMail
<input type="checkbox"/>	Incondizionato	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Occupato	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Senza Risposta	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	Backup	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/>



Per prevenire perdite di chiamate in caso di guasto della linea è fortemente consigliato di attivare l'opzione di backup verso un tuo altro numero non VoIP per le numerazioni principali.

- * Non è possibile attivare il trasferimento di chiamata verso un numero su cui è già attivo un trasferimento di chiamata.
- * Utilizzando la casella di controllo "Attivo" è possibile abilitare e disabilitare il reinoltro di chiamata senza dover cancellare le impostazioni.
- * Per poter abilitare un reinoltro di chiamata verso una casella voicemail è necessario aver precedentemente attivato una casella voicemail dedicata alla linea.

Attivazione del trasferimento di chiamata

1. Seleziona il pulsante **TRASFERIMENTO CHIAMATA** dal menu principale
2. Seleziona dal menu a discesa la numerazione di cui vuoi abilitare il reinoltro delle chiamate
3. Seleziona, tramite le corrispondenti caselle di spunta, le condizioni di reinoltro che desideri abilitare
4. Indicate nel campo di testo "Numero" il numero di linea su cui desideri ricevere le chiamate reinoltrate
5. Selezionate il pulsante **CONFERMA** per confermare le impostazioni immesse

Trasferimento verso segreteria voicemail

Con VoIP Connect è possibile impostare il reinoltro delle chiamate verso una casella di segreteria telefonica, fruibile sia attraverso il proprio apparecchio telefonico, sia impostando la ricezione nella propria casella email dei messaggi depositati. Per attivare una casella voicemail è sufficiente accedere al pannello di gestione dei reinoltri di chiamate e spuntare la casella di controllo "voicemail" corrispondente allo stato di linea desiderato. L'opzione "voicemail" sarà utilizzabile esclusivamente dopo l'attivazione della segreteria telefonica.

Numero:

Attivo	Tipo	Numero	VoiceMail
<input checked="" type="checkbox"/>	Incondizionato	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/>



Segreteria telefonica

La funzione di segreteria telefonica ti permette di attivare una casella vocale dedicata, specifica per ogni tua numerazione telefonica e dotarla di una risposta di cortesia preregistrata, scelta tra quelle proposte dalla piattaforma o registrata da te. I messaggi raccolti dalla casella vocale possono essere ricevuti automaticamente su un tuo indirizzo di posta elettronica come file allegato (formato audio .wav) o ascoltati tramite un apparecchio telefonico.

Personalizzazione con caricamento di un file audio

1. Realizza un file audio (es. tramite registratore audio di windows) nel formato .WAV a 44Khz o 22Khz, ad 8 o 16 bit
2. Seleziona la voce **SEGRETERIA TELEFONICA** dal menu principale
3. Seleziona l'opzione "personalizzato" lo stato di linea desiderato
4. Seleziona tramite il pulsante "sfoglia" il file audio precedentemente preparato



5. Premi il pulsante **INSERISCI**

Personalizzazione tramite servizio di registrazione

1. Assegna una password di accesso alla tua segreteria telefonica
2. Componi con il tuo apparecchio telefonico il numero 035.204080
3. Dopo il messaggio di identificazione digita la numerazione a cui vuoi associare il messaggio
4. Digita la password precedentemente assegnata al tuo servizio di segreteria telefonica
5. Effettua la scelta "0"
6. Segui le successive semplici istruzioni vocali

* La password di accesso alla segreteria telefonica può contenere esclusivamente caratteri numerici.

* Qualora avessi attivato l'archiviazione dei messaggi, effettua periodicamente la cancellazione degli elementi più vecchi per evitare il riempimento dello spazio a vostra disposizione.

* Il costo per il servizio di registrazione tramite telefono della voicemail è conteggiato secondo le tariffe per le chiamate nazionali applicate dal tuo operatore.

Attivazione di una segreteria telefonica

1. Seleziona la voce segreteria telefonica **TRASFERIMENTO CHIAMATA** dal menu principale VoIP Connect
2. Utilizzando il menu a discesa "Numero", seleziona la numerazione per cui desideri attivare la casella vocale
3. Compila il successivo modulo di configurazione inserendo nei relativi campi:
 - **Password:** un codice esclusivamente numerico che utilizzerai per ascoltare tramite telefono i messaggi raccolti
 - **Email:** un tuo indirizzo email su cui desideri ricevere i messaggi raccolti tramite file .wav
 - **Mantenere messaggi:** seleziona se mantenere o meno i messaggi archiviati sulla piattaforma dopo l'invio al tuo indirizzo email
 - **Intestazione:** specifica un nome univoco per poter facilmente scegliere in caso di più configurazioni
4. Seleziona tra le opzioni disponibili i messaggi di cortesia, scegliendo nella colonna di sinistra per i messaggi da presentare in caso di chiamata su occupato e nella colonna di destra per le chiamate senza risposta o incondizionate
5. Seleziona il pulsante **INSERISCI** per confermare le tue configurazioni

SMS Gateway

Il servizio SMS Gateway di VoIP Connect, a differenza dei comuni software di invio SMS da pc, permette di gestire con facilità l'invio di SMS da pc, l'invio massivo e l'invio pianificato nel tempo che, unito alla rubrica online, consente di realizzare campagne pubblicitarie via SMS. La possibilità di configurare l'invio tramite url web consente inoltre di aggiungere ai software gestionali la funzione d'invio notifiche automatizzate via SMS.

Invio di un messaggio SMS

Inviare messaggi SMS con VoIP Connect è molto semplice, per una maggiore facilità di utilizzo la funzione di invio per un singolo messaggio e l'invio multiplo dello stesso messaggio a più destinatari sono gestiti tramite lo stesso modulo.

1. Seleziona la voce **SMS GATEWAY** dal menu principale di VoIP Connect
2. Seleziona la funzione invio SMS per accedere al modulo d'invio compilando i campi presenti nel modulo come:
 - **Mittente:** seleziona dal menu a discesa il tuo numero di telefono VoIP con cui desideri inviare (vedi "Personalizzazione del messaggio di cortesia" a pag: 10)
 - **Flash SMS:** se desideri attivare l'opzione Flash SMS per l'invio immediato (non supportata da tutti gli operatori telefonici)
 - **Notifica "SMS" e "Mail":** per ottenere, nella modalità selezionata, una notifica dell'avvenuta consegna del messaggio
3. Componi il messaggio di testo da inviare o seleziona dal menu a discesa un vostro messaggio precompilato
4. Seleziona i destinatari a cui inviare il messaggio SMS utilizzando i 3 sistemi di composizione della lista d'invio: campo di testo per l'inserimento manuale, menu a discesa per l'inserimento dalla tua rubrica e menu a discesa per la selezione di gruppi predefiniti
5. Imposta eventualmente un momento successivo per l'invio tramite il modulo dedicato all'invio programmato
6. Seleziona il pulsante per passare alla verifica d'invio
7. Apporta eventuali modifiche nella scheda di conferma e seleziona il pulsante per confermare definitivamente l'invio del messaggio SMS



Il modulo di invio SMS presenta i seguenti campi e controlli:

- Mittente:** menu a discesa con "Planetel" selezionato.
- Flash SMS:** casella di controllo sconsigliata.
- Notifica:** radio button per "Sms" (selezionato) e "Email".
- Messaggi Predefiniti:** menu a discesa.
- Testo SMS:** campo di testo con "Caratteri rimasti: 160".
- Lista destinatari:** menu a discesa con un'area di visualizzazione vuota e un pulsante "Toglie i selezionati".
- Destinatario:** campo di testo.
- Rubrica:** menu a discesa con un'icona di freccia gialla.
- Liste di distribuzione:** menu a discesa.
- Invio programmato:** menu a discesa con "No" selezionato.
- Data invio:** campi per giorno (28), mese (3) e anno (2013).
- Ora invio:** campi per ora (17) e minuto (20).
- Pulsanti:** "TORNA AL MENU" (freccia sinistra) e "INSERISCI" (freccia destra).

* La facoltà di inviare SMS tramite il pannello di VoIP Connect deve essere preventivamente specificata dall'utente Amministratore.

Liste di distribuzione SMS

Liste di distribuzione

Le liste di distribuzione della sezione dedicata agli SMS permettono di creare e gestire facilmente uno o più elenchi di numeri mobile a cui inviare contemporaneamente lo stesso messaggio SMS tramite la funzione invia SMS. Per ottenere una lista di distribuzione effettiva sono necessarie due fondamentali operazioni: la creazione della lista di distribuzione e l'inserimento dei numeri nella lista di distribuzione.

ID	Nome	Descrizione	Modifica	Cancella	Regole
40	Agenti	i nostri agenti	[Modifica]	[Cancella]	[Regole]
423	Clienci TOP	i nostri clienti premium	[Modifica]	[Cancella]	[Regole]
439	Clienci News	News per i clienti	[Modifica]	[Cancella]	[Regole]

Creazione e popolamento di una lista di distribuzione

1. Seleziona la voce **SMS GATEWAY** dal menu principale
2. Seleziona la funzione **LISTA DI DISTRIBUZIONE**
3. Compila i campi "nome" e "descrizione" del modulo di creazione inserendo un'etichetta di riferimento per la lista. Questo valore ti permetterà di selezionare il giusto gruppo di destinatari al momento dell'invio
4. Seleziona il pulsante **INSERISCI**
5. Una volta avvenuta l'archiviazione della configurazione della lista di distribuzione, la nuova lista di distribuzione comparirà nell'elenco delle liste sottostanti

* Per poter effettivamente utilizzare una lista di distribuzione è necessario, successivamente alla sua creazione, procedere alla "popolazione" della lista, inserendovi i numeri mobile desiderati.

Popolazione della lista di distribuzione

1. Seleziona il pulsante della lista che intendi popolare per accedere al modulo di inserimento numeri
2. Aggiungi i numeri mobile che desideri associare alla lista di distribuzione utilizzando:
 - il menu a discesa per accedere ai numeri già salvati nella tua rubrica
 - il campo di testo per l'inserimento manuale del numero
3. Seleziona il pulsante **INSERISCI**
4. Ripeti l'operazione di inserimento per tutti i numeri che desideri siano associati alla lista. L'elenco sottostante mostrerà, per ogni inserimento, l'elenco completo dei destinatari della lista di distribuzione

ID	Numero	Descrizione	Cancella
142836	+393231234567	Agente Commerciale Rossi Mario	[Cancella]
142837	3931234567	Agente Commerciale Verdi Luigi	[Cancella]

Archivio messaggi SMS

La funzione "Archivio Messaggi" contiene l'archivio dettagliato di tutti gli SMS inviati negli ultimi 3 mesi di utilizzo. All'elenco dei messaggi SMS sono associate le funzioni di filtro, con cui è possibile restringere l'arco temporale di ricerca e la funzione di reinvio, che permette di reinvia velocemente lo stesso messaggio SMS.

1. Seleziona la voce **SMS GATEWAY** dal menu principale
2. Seleziona la funzione
3. Compilate i campi "Da Data" e "A Data" inserendo gli estremi del periodo di ricerca temporale
4. Seleziona il pulsante **CERCA**

Riutilizzo di un messaggio già inviato

Grazie all'archivio messaggi è possibile inviare velocemente un messaggio SMS già inviato, per fare questo è sufficiente accedere all'archivio, visualizzare il messaggio tramite il pulsante e selezionare successivamente il pulsante  per accedere automaticamente alla scheda di composizione dei messaggi SMS.

Altre opzioni SMS

Personalizzazione del mittente

Tramite la procedura di personalizzazione del mittente è possibile associare un tuo numero mobile al servizio SMS, in modo che i messaggi SMS inviati con VoIP Connect risultino inviati dal tuo numero. In alternativa è possibile associare all'invio un testo alfanumerico, come ad esempio la tua ragione sociale (max 11 caratteri).

1. Seleziona la voce **SMS GATEWAY** dal menu principale di VoIP Connect
2. Seleziona la funzione **PERSONALIZZA MITTENTE**
3. Inserisci nel campo il numero mobile che desideri associare al servizio SMS Gateway e premi il pulsante **INSERISCI**. In pochissimo tempo riceverai sul numero mobile inserito un SMS contenente il codice di conferma
4. Una volta ricevuto il codice di conferma seleziona il pulsante **A1** corrispondente al numero mobile precedentemente inserito
5. Inserisci nel popup web il codice di conferma e seleziona il pulsante "OK"

*** L'opzione di configurazione del servizio di SMS per mostrare un breve testo (max 11 caratteri) come numero di telefono inviante non è attualmente disponibile tramite pannello di gestione VoIP Connect e prevede un addebito per l'operazione. Per maggiori informazioni contatta il numero 035.204070**

Messaggi differiti

VoIP Connect permette di pianificare l'invio di un SMS per una data/ora successiva al momento dell'impostazione. Tramite la funzione **MESSAGGI DIFFERITI** è possibile riepilogare l'elenco completo dei messaggi in attesa di essere spediti e cancellarli.

Messaggi SMS predefiniti

La funzione “messaggi predefiniti” permette di archiviare i messaggi SMS che utilizzi più frequentemente, in modo da poterli richiamare velocemente in un secondo momento.

ID	Nome	Modifica	Cancella
88	prova1		

Invio SMS da web application

Invio SMS tramite url web

Con VoIP Connect è possibile accedere alle funzioni di invio SMS anche tramite l'utilizzo di un'url web opportunamente predisposta, utile per l'invio di SMS automatizzati da applicazioni software utilizzando l'url: <https://web.voipconnect.it/sms/sendsmscti.php>. La querystring di invio SMS tramite webapplication deve contenere i seguenti campi rispettando le differenze di maiuscolo/minuscolo:

Campi obbligatori

CAMPO	VALORE
user	corrisponde all'account CTI VoIP Connect abilitato all'invio di SMS
password	corrisponde alla password dell'utente CTI utilizzato
mittente	il mittente che si desidera sia visualizzato dal destinatario
destinatario	il numero mobile destinatario del SMS
messaggio	il testo del messaggio

Notifica di consegna

Il servizio di notifica avvenuta consegna dei messaggi SMS è disabilitata per gli invii tramite web application, per abilitare la notifica di avvenuta consegna è sufficiente aggiungere alla querystring il campo “notifica” associandolo ad uno dei seguenti valori:

- **EMAIL:** viene richiesta la notifica sull'indirizzo email associato all'utente CTI
- **SMS:** viene richiesta la notifica via SMS sul numero mobile specificato nel campo “mittente”
- **NO:** viene espressamente disabilitata la funzione di notifica

* Il valore passato come mittente deve essere presente nei mittenti abilitati dell'utente CTI.

* La notifica di avvenuta consegna di tipo SMS non può essere richiesta in caso di mittente non corrispondente ad un numero mobile.

* Tutti i valori dei campi devono essere codificati in “URL Encoding” (RFC 3986).

* La sequenza di caratteri complessiva può essere inviata esclusivamente tramite il protocollo internet criptato “HTTPS”.

Creare un messaggio predefinito

1. Seleziona la voce **SMS GATEWAY** dal menu principale
2. Seleziona la funzione **MESSAGGI PREDEFINITI**
3. Inserisci nel campo di testo “nome” una definizione del messaggio predefinito, in modo da poterla facilmente identificare
4. Compila nel campo di testo sottostante “Testo SMS” il testo del messaggio SMS (max 160 caratteri)
5. Seleziona il pulsante **INSERISCI** per confermare le informazioni inserite

Esempio di invio SMS da web application

Invia un SMS contenente il messaggio “**prova notifica SMS**” al numero **333.000000**. Utilizza l'account CTI “**prova**” e la password “**lamiapassword**”, identificando il mittente con il numero mobile **333.999999** e richiedendo la notifica via SMS.

Mascheramento numero di linea

La funzione "CLI" è dedicata alla tua privacy e permette di mascherare e rendere anonimo il numero telefonico con cui ti presenti all'esterno, esattamente come per la telefonia mobile.

Click to Dial

La funzione Click to Dial consente di attivare una chiamata telefonica tra due numeri qualsiasi, permettendoti così di utilizzare in tutto il mondo le tue tariffe telefoniche VoIP Connect.

Attivare una chiamata con Click to Dial

1. Seleziona la voce **CLICK TO DIAL** dal menu principale di VoIP Connect
2. Compila il form inserendo il numero che desideri chiamare
3. Dal menu a discesa seleziona il numero VoIP Connect su cui desideri sia addebitata la chiamata

4. Seleziona, usando una delle 3 opzioni disponibili (Diretto, Rubrica, Interno) a quale numero dovrà essere inoltrata la chiamata non appena stabilita la linea
5. Premi il pulsante **CONNETTI**
6. Attendi l'arrivo della chiamata e il successivo inizio della seconda chiamata

* Il destinatario finale della chiamata visualizzerà come chiamante, il numero VoIP Connect su cui avrai deciso di addebitare la chiamata.

* Il costo delle 2 chiamate (verso il destinatario e verso la linea su cui decidi di passare la chiamata) è conteggiato sulle tariffe VoIP Connect in vigore.

Attivare una chiamata con Click to Dial

1. Seleziona la voce **CLI** dal menu principale di VoIP Connect
2. Seleziona tramite il menu a discesa "Numero" il numero di linea di cui desideri modificare lo stato di visibilità
3. Seleziona tramite il menu a discesa "Anonimo" se rendere visibile o meno il numero utilizzato
4. Seleziona il pulsante **CONFERMA**

* Il servizio di mascheramento del CLI è garantito solo su chiamate che vanno da e verso la rete telefonica pubblica. Per le chiamate interamente su rete VoIP il servizio non può essere garantito poiché dipende dalle apparecchiature utilizzate dal cliente.

* Per ottenere il mascheramento del numero nel caso in cui la numerazione telefonica utilizzata per chiamare sia diversa dalla numerazione telefonica effettivamente assegnata, opera il cambio di visibilità del numero per la numerazione utilizzata per chiamare.

VoIP Connect, la comunicazione convergente

Una delle caratteristiche che più contraddistingue VoIP Connect nel panorama delle soluzioni di telefonia VoIP è sicuramente la capacità di implementare con puntuale tempestività le migliori soluzioni tecniche.

Oltre alla moderna interfaccia web ed alle offerte di servizi "cloud" VoIP Connect aggiunge ora una comoda APP per smartphones, in grado di permettere un accesso ancora più immediato, facile e diretto a tutte le funzioni di comunicazione del tuo ufficio con una completa virtualizzazione dei servizi, evitando investimenti in costose licenze e concentrare le risorse in servizi di comunicazione, ottenendo così la maggior produttività senza investimenti. Con le nuove APP PLANETEL è possibile gestire tutti i servizi telefonici del tuo ufficio da smartphone: parlare gratuitamente con i colleghi, reinoltrare le chiamate, inviare FAX e SMS, creare in brevissimo tempo audioconferenze, usare il Click to Dial... tutto quello che ti serve per comunicare e realizzare l'"unified messaging".

- **Servizio di deviazione di chiamata** su altri numeri fissi o mobili, con criteri differenti in funzione dello stato della linea: libera dopo 6 squilli, su occupato, immediata, in voice mail - back up.
- **Segreteria telefonica** personalizzabile direttamente via web da parte dell'utente. Possibilità di rendere visibile o mascherare il proprio numero telefonico.
- **Dettaglio chiamate** per periodi selezionabili, suddivise in chiamate ricevute, effettuate o senza risposta, esportabile in altri formati di file.
- Gestione della propria **rubrica telefonica** sul web.
- Riepilogo delle ultime 15 chiamate (fatte, ricevute e perse) con la possibilità di **richiamare direttamente da web** con l'innovativa funzione "Click to Dial" e ricevere la telefonata sul numero desiderato fisso o mobile.

Anche mobile!



VoIP Connect abbatte i confini del sistema telefonico tradizionale con la convergenza completa tra telefonia fissa e mobile. Un unico fornitore per tutta la telefonia e la libertà totale di spostarsi dentro e fuori dall'azienda mantenendo a costo zero le chiamate tra colleghi. Ancora più servizi e mobilità per un servizio che ti permette ora di portare sempre con te il tuo ufficio e di comunicare tra telefono fisso VoIP Connect e Mobile VoIP Connect senza limiti.



- La funzione "**Click to Dial - Call Back**" consente inoltre di richiedere via web chiamate da o verso numeri internazionali, che possono essere effettuate al costo di una chiamata nazionale e addebitate direttamente all'azienda.
- Possibilità di **inviare SMS da web** personalizzando il numero con notifica di consegna via email o sul cellulare.
- Attivazione di **conferenze di gruppo** con un numero potenzialmente illimitato di partecipanti. Questo servizio consente di organizzare e pre-configurare vari gruppi di utenti che parteciperanno alle conferenze, per attivarle e pianificarle facilmente.
- Accedere al servizio **FAX to Mail**, per ricevere nella propria casella di posta elettronica i fax in formato PDF e avere sempre e ovunque il proprio fax diretto virtuale.
- Possibilità di attivare un **Virtual PBX** (soluzione Full IP), che elimina i costi del centralino telefonico, utilizzando telefoni IP o comuni Softphone. Interfacciamento gratuito alle reti di **comunicazione Skype**, per comunicare dai propri sistemi telefonici tradizionali con tutti i contatti Skype, sempre al passo con l'innovazione.
- **Statistiche** relative al proprio traffico telefonico disponibili in tempo reale, con la possibilità di visualizzare graficamente le chiamate del periodo desiderato sulla base di durata, costo e tipologia e di esportare i dati in altri formati interoperabili.

Planetel

COMPAGNIA TELEFONICA ITALIANA



**Telefonia
VoIP**



**Risparmio
telefonico WLR**



**Telefonia
Mobile**



**Numeri
Verdi**



**Connettività
Fibra Ottica**



**Connettività
xDSL**



**Connettività
WiFi Hiperlan**



**Centralini PBX
Virtuali**



**Servizi
di Sicurezza
Gestita**



**Posta
Elettronica
Pec**



**Servizi
di Data Center
e Server virtuali**



**Web
Marketing**

Planetel

COMPAGNIA TELEFONICA ITALIANA

Sede centrale e uffici direzionali

Via Boffalora, 4
24048 Treviolo (BG)
Tel. 035 204070

www.planetel.it
info@planetel.it
n° verde 800 608308
n° assistenza business 035 204080
n° assistenza privati 035 204091

Filiale aree di Lecco, Como, Sondrio

Via Trebbia, 43/B
23068 Valmadrera (LC)
Tel. 0341 211029

Filiale aree di Verona e Mantova

Via Pietro Vassanelli, 13
37012 Bussolengo (VR)
Tel. 045 8245000

Filiale di Brescia

Via Cefalonia, 26
25124 Brescia (BS)
Tel. 030 6591591