

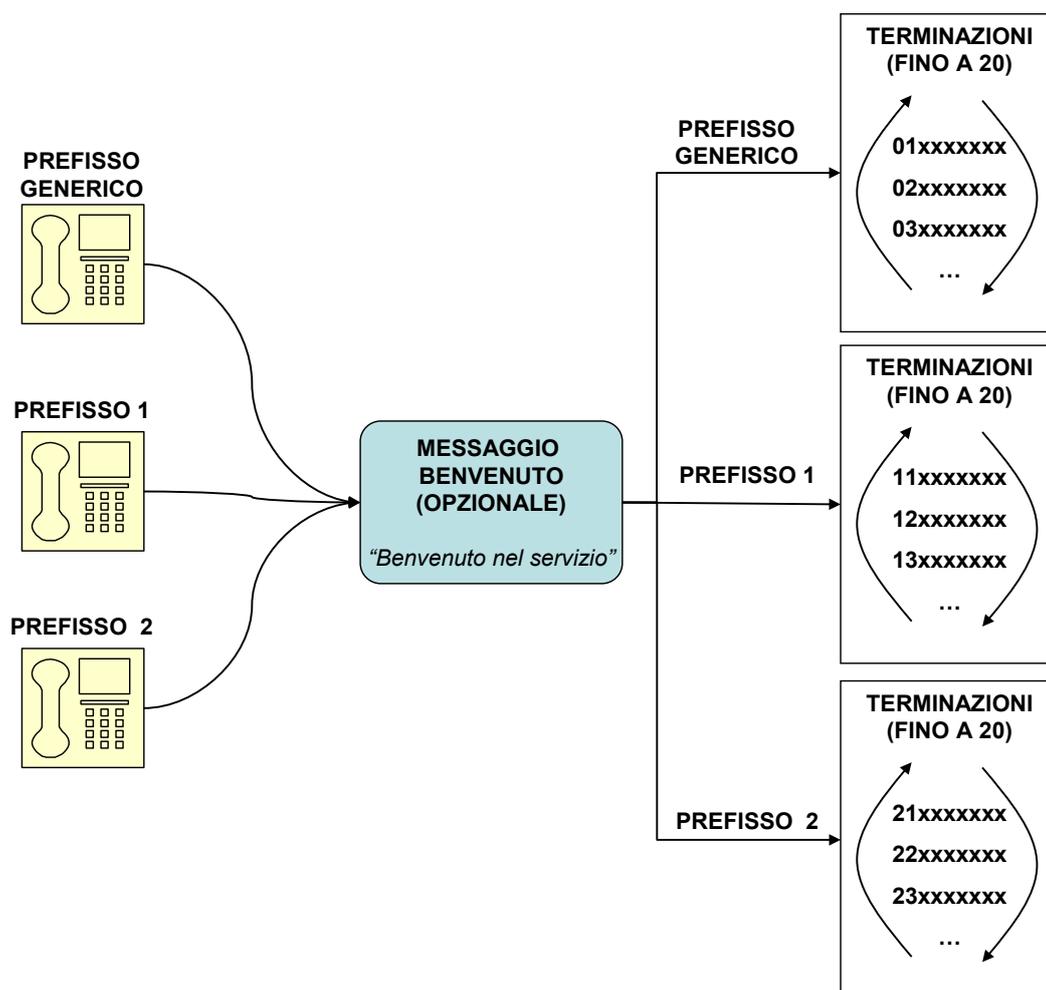
## 800 CON IVR E CALLBACK

Il servizio 800 di Irideos integra la gestione delle chiamate tramite IVR (Interactive Voice Response), potente e completamente personalizzabile, e la feature di richiamata verso i cellulari (CALLBACK). Tramite pannello web è possibile configurare secondo le proprie esigenze le numerazioni 800 attive.

### CONFIGURAZIONE IVR

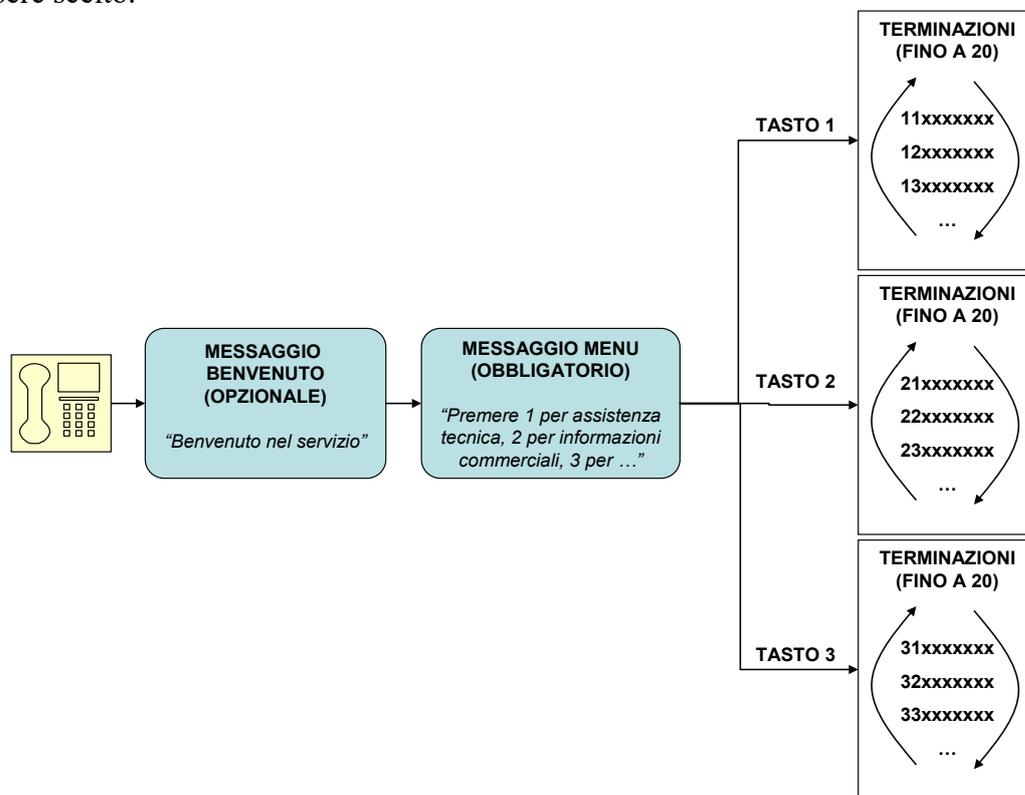
Tramite il menu di scelta "IVR" è possibile scegliere tra tre diverse modalità di funzionamento: senza menu, con menu a singolo livello, con menu a due livelli. Dopo ogni modifica del tipo di IVR, è necessario premere il tasto *Salva Modifiche* per salvare la nuova configurazione.

In modalità **Albero IVR - senza menu** il chiamante, dopo il messaggio di benvenuto (opzionale), viene direttamente instradato verso le terminazioni. In questa modalità è possibile effettuare l'instradamento su diversi gruppi di terminazioni in base al prefisso del chiamante, specificando tali prefissi nell'apposita casella; in tal caso è necessario aggiungere comunque un instradamento senza prefisso per intercettare tutte le chiamate provenienti dai prefissi non contemplati. Ad esempio, volendo un instradamento personalizzato per le chiamate provenienti da Roma, si inserisce un instradamento con prefisso 06; per raccogliere le chiamate provenienti da tutti gli altri prefissi, è necessario inserire un altro instradamento generico (senza prefisso).



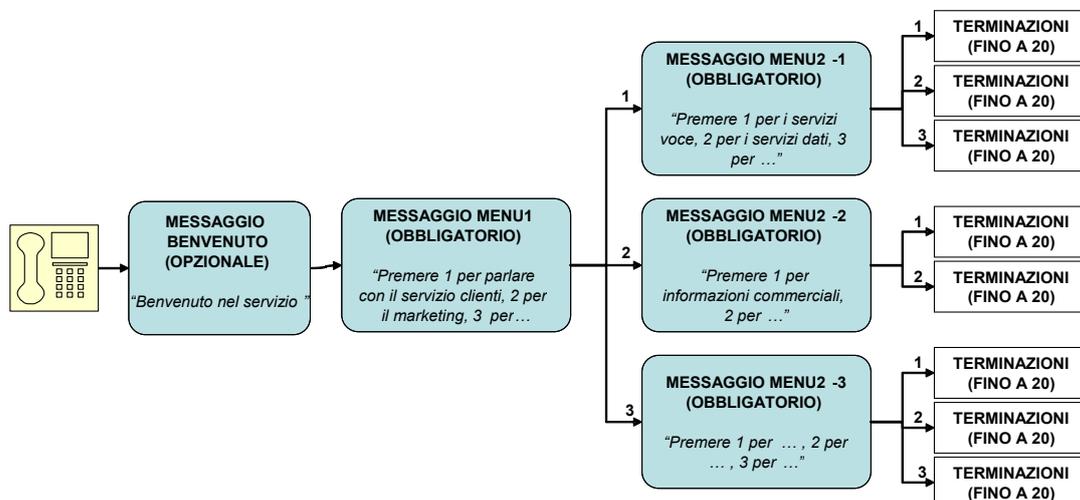
IVR senza menu, è possibile effettuare l'instradamento su base prefisso

In modalità **albero IVR - menu 1 livello**, dopo il messaggio di benvenuto viene pronunciato un messaggio menu (i.e. “premere 1 per ufficio amministrativo, 2 per ufficio commerciale, 3 per magazzino”); il sistema instraderà il chiamante verso le terminazioni in base alla scelta effettuata. Per un corretto funzionamento, deve essere inserito almeno un instradamento per ogni tasto menu che può essere scelto.



Albero IVR – menu a 1 livello

In modalità **albero IVR - menu 2 livelli**, dopo il messaggio di benvenuto viene pronunciato un primo messaggio menu (i.e. “premere 1 per la sede di Roma, 2 per la sede di Milano”), a cui seguirà, dopo aver effettuato la scelta, un nuovo menu (i.e. “premere 1 per ufficio amministrativo, 2 per ufficio commerciale, 3 per magazzino”); il sistema instraderà il chiamante verso le terminazioni in base alle scelte effettuate. Per un corretto funzionamento, deve essere inserito almeno un instradamento per ogni combinazione dei tasti menu che possono essere scelti.



Albero IVR – menu a 2 livelli

## MESSAGGI VOCALI

A seconda del tipo di IVR selezionato, saranno visualizzati i pulsanti per caricare i relativi messaggi vocali:

**BENVENUTO:** messaggio di benvenuto, **opzionale** (“*Benvenuto nel servizio*”).

**MENU:** messaggio menu nel caso di IVR a un livello, **obbligatorio** (“*Premere 1 per ufficio amministrativo, 2 per per ufficio commerciale, 3 per ...*”).

**MENU1:** messaggio del primo menu nel caso di IVR a due livelli, **obbligatorio** (“*Premere 1 per la sede di Roma, 2 per la sede di Milano, 3 per ...*”).

**MENU2-1, MENU2-2, ...:** messaggi del secondo menu nel caso di IVR a due livelli, **obbligatori** (“*Premere 1 per ufficio amministrativo, 2 per per ufficio commerciale, 3 per ...*”).

**ATTESA:** messaggio di attesa, **obbligatorio**, viene pronunciato ogni volta che sono state ciclizzate tutte le terminazioni (“*Gli operatori sono momentaneamente occupati, resti in linea.*”).

**ANNUNCIO:** messaggio di annuncio all’operatore, **opzionale**. Pronunciato all’operatore (non al chiamante) per dare indicazioni su quale servizio sta rispondendo, utile nel caso di operatori che rispondono a diversi 800 (“*Chiamata per il servizio 800XXXXXX*”).

**REJECT:** messaggio pronunciato nel caso di chiamata rifiutata perché il chiamante è presente in blacklist o il prefisso in blocco prefissi, **opzionale** (“*La numerazione da lei chiamata non è raggiungibile dal suo distretto telefonico*”).

**Orario Ufficio - Non Disponibile:** messaggio pronunciato al termine dei cicli di chiamata se non si è avuta risposta, **opzionale** (“*Al momento non c’è nessun operatore disponibile, richiami più tardi*”).

**Orario Ufficio - Segreteria:** messaggio pronunciato al termine dei cicli di chiamata se non si è avuta risposta, nel caso sia impostata la segreteria, **opzionale** (“*Al momento non c’è nessun operatore disponibile, lasci un messaggio dopo il segnale acustico*”).

**Fuori Orario - Non Disponibile:** messaggio pronunciato al di fuori dell’orario impostato per l’indirizzamento, **opzionale** (“*I nostri uffici sono aperti dalle 9 alle 18*”).

**Fuori Orario - Segreteria:** messaggio pronunciato al di fuori dell’orario impostato per l’indirizzamento, nel caso sia impostata la segreteria, **opzionale** (“*I nostri uffici sono aperti dalle 9 alle 18, lasci un messaggio dopo il segnale acustico*”).

**Orario Festivo - Non Disponibile:** messaggio pronunciato durante i periodi di chiusura impostati, bypassa eventuali altri messaggi presenti sull’IVR, **opzionale** (“*Siamo chiusi dal 7 al 15 agosto.*”).

**Orario Festivo - Segreteria:** messaggio pronunciato durante i periodi di chiusura impostati, nel caso sia impostata la segreteria. Bypassa eventuali altri messaggi presenti sull’IVR, **opzionale** (“*Siamo chiusi dal 7 al 15 agosto, lasci un messaggio dopo il segnale acustico*”).

I pulsanti saranno rossi se il messaggio è obbligatorio ma non è presente, gialli se il messaggio è opzionale o è utilizzato un file vocale di default, verdi se il messaggio è regolarmente presente.

Cliccando sui suddetti pulsanti, si potrà caricare il relativo messaggio vocale scegliendo tra file in formato .wav o .vox, oppure digitando direttamente il messaggio desiderato tramite tastiera (Text To Speech).

## INSTRADAMENTI

Per tutte le modalità, è necessario aggiungere le righe di configurazione (*Indirizzamenti Attivi*) tramite il tasto “+” nella sezione *Aggiungi un nuovo indirizzamento*; le righe aggiunte possono essere in seguito modificate, o cancellate tramite i tasti “-“ presenti in ogni riga. L’aggiunta o la cancellazione di una riga è salvata automaticamente, mentre a seguito di una modifica di una riga già presente è necessario premere il tasto *Salva Modifiche*.

Per ogni indirizzamento è possibile specificare:

**Prefisso Provenienza:** il prefisso del chiamante in base al quale effettuare l'instradamento (caso IVR senza menu). Deve essere sempre presente un instradamento con il campo *Prefisso Provenienza* vuoto.

**Tasto Menu:** il numero, da premere sul tastierino telefonico dopo il messaggio menu, per effettuare l'instradamento (caso IVR a 1 livello).

**Tasto Menu1, Tasto Menu2:** i numeri, da premere sul tastierino telefonico dopo i relativi messaggi menu, per effettuare l'instradamento (caso IVR a 2 livelli).

**Numero Terminazione:** fino a 20 diversi numeri di terminazione che verranno chiamati in sequenza.

**Giorno:** i giorni in cui è valido l'instradamento. Si può scegliere fra il singolo giorno della settimana, dal lunedì al venerdì, sabato e domenica, tutti i giorni, o solo i giorni festivi. I giorni festivi possono essere personalizzati tramite il pulsante *GESTIONE FESTIVITA* nel pannello di configurazione.

**Dalle Ore, Alle Ore:** l'intervallo orario, all'interno dei giorni specificati con *Giorno*, in cui è valido l'instradamento.

**N. Squilli:** numero di squilli prima di passare alla successiva terminazione. Selezionando MAX, il limite è imposto dal telefono chiamato.

**Loops:** numero di tentativi di chiamata per ogni terminazione. Le terminazioni specificate sono chiamate in sequenza, per poi ripartire dalla prima per il numero di volte specificate da questo parametro.

**Attiva Musica:** impostando questo parametro a SI, lo squillo durante l'instradamento è sostituito da una musica di attesa.

**Tipo di Musica:** permette di scegliere fra 4 diverse musiche di attesa.

**Email Segreteria:** specificando un indirizzo email in questo campo, viene automaticamente attivata la segreteria telefonica per il relativo instradamento. Tale segreteria parte quando non vi è risposta da alcuna terminazione o al di fuori dell'intervallo orario specificato nell'instradamento. A seconda dei due casi verrà pronunciato un diverso file vocale (*Orario Ufficio – Segreteria* o *Fuori Orario – Segreteria*) che invita a lasciare un messaggio, e tale messaggio verrà recapitato all'email specificata.

Per ogni instradamento configurato, al di fuori della fascia oraria indicata il sistema imposta automaticamente il Fuori Orario, facendo partire, dopo gli eventuali menu, il messaggio di operatori non disponibili o, se impostata, la segreteria.

## PERIODI DI CHIUSURA

Si possono inoltre configurare anche dei *Periodi di Chiusura* (i.e. per i giorni di sabato e domenica), impostando delle fasce orarie in cui far partire direttamente un messaggio di cortesia o un'eventuale segreteria (*Orario Festivo – Non Disponibile* o *Orario Festivo – Segreteria*) subito all'inizio della chiamata, senza passare dai menu. I periodi di chiusura hanno una priorità maggiore nel caso di sovrapposizioni con i periodi di instradamento.

## CONFIGURAZIONE CALLBACK

Tramite il menu di scelta **CALLBACK** è possibile attivare la modalità di richiamata verso i cellulari. Quando il callback è attivo, le chiamate provenienti da cellulari sono abbattute dopo un messaggio di cortesia, e successivamente il numero viene richiamato dalla nostra piattaforma. Questo sistema permette di abbattere i costi di raccolta della numerazione 800. La modalità callback può essere attivata o disattivata solo una volta al giorno. Dopo ogni modifica, è necessario premere il tasto *Salva Modifiche* per salvare la nuova configurazione.

## CONFIGURAZIONE OPZIONI

Tramite il **PANNELLO DI CONFIGURAZIONE** è possibile configurare vari servizi accessori della numerazione 800:

Tramite il tasto **BLACKLIST** è possibile inibire l'accesso all'800 a singole numerazioni. Per rimuovere numerazioni dalla blacklist, spuntare la casella *Seleziona* sulle righe interessate e premere *Rimuovi le righe selezionate*.

Tramite il tasto **BLOCCO PREFISSI** è possibile inibire l'accesso all'800 a interi archi di prefissi. Per rimuovere prefissi dal blocco prefissi, spuntare la casella *Seleziona* sulle righe interessate e premere *Rimuovi le righe selezionate*.

Tramite il tasto **GESTIONE FESTIVITÀ** è possibile personalizzare le festività, aggiungendo a piacimento delle date che si vuole che il sistema interpreti come giorni festivi, quando sugli instradamenti si seleziona "Festivi" tramite il menu *Giorno*. È possibile selezionare velocemente più giorni da inserire sulle festività tramite i tasti Ctrl o Shift. Per rimuovere giorni dalle festività, spuntare la casella *Seleziona* sulle righe interessate e premere *Rimuovi le righe selezionate*.

Tramite il tasto **VISUALIZZA CHIAMANTE** si può abilitare o disabilitare la visualizzazione del chiamante da parte degli operatori che rispondono in terminazione all'800.

Tramite il tasto **TIMEOUT CHIAMANTE** è possibile indicare la massima durata in secondi delle chiamate. Impostando 0 come durata massima, non si ha limite di durata

## ESEMPI DI CONFIGURAZIONE

A seguire sono presentati degli esempi di configurazione che coprono varie casistiche:

- 1) Albero IVR a 1 livello con tre scelte. Dal lunedì al venerdì: ramo 1 dalle 8 alle 19, ramo 2 dalle 10 alle 16 con segreteria, ramo 3 dalle 9 alle 17. Sabato e domenica: chiusura dalle 00 alle 24 con segreteria. Musica di attesa attiva su tutti i rami. Callback non attivo.
- 2) Albero IVR a 1 livello con due scelte. Tutti i giorni: ramo 1 dalle 8 alle 19, ramo 2 dalle 8 alle 13 e dalle 15:30 alle 17 con segreteria. Giorni festivi: chiusura dalle 00 alle 24 con segreteria. Musica di attesa attiva su tutti i rami. Callback attivo.
- 3) Albero IVR a 2 livelli con primo menu a due scelte e i due successivi sottomenu con ulteriori due scelte. Dal lunedì al venerdì: ramo 1-1 dalle 8:30 alle 17:30, ramo 1-2 dalle 9 alle 18, ramo 2-1 dalle 10 alle 16, ramo 2-2 dalle 10 alle 16. Sabato e domenica, Giorni festivi: chiusura dalle 00 alle 24. Giorno 11-11 impostato come festivo. Musica di attesa non attiva sui rami. Callback attivo.
- 4) Albero IVR senza menu. Unico ramo che instrada tutte le chiamate, tutti i giorni dalle 8:30 alle 17:30. Sabato e domenica: chiusura dalle 00 alle 24 (per sabato e domenica la chiusura ha priorità maggiore rispetto all'instradamento base).
- 5) Albero IVR senza menu con instradamento su base prefisso. Prefisso 06: dal lunedì al venerdì dalle 00 alle 24. Tutti gli altri prefissi: tutti i giorni dalle 8:30 alle 17:30. Sabato e domenica: chiusura dalle 00 alle 24.





3) Albero IVR a 2 livelli con primo menu a due scelte e i due successivi sottomenu con ulteriori due scelte. Dal lunedì al venerdì: ramo 1-1 dalle 8:30 alle 17:30, ramo 1-2 dalle 9 alle 18, ramo 2-1 dalle 10 alle 16, ramo 2-2 dalle 10 alle 16. Sabato e domenica, Giorni festivi: chiusura dalle 00 alle 24. Giorno 11-11 impostato come festivo. Musica di attesa non attiva sui rami. Callback attivo.

PANNELLO DI CONFIGURAZIONE  
  BLACKLIST  
  BLOCCO PREFISSI  
  GESTIONE FESTIVITA  
  VISUALIZZA CHIAMANTE  
  TIME OUT CHIAMATE
 
Salva Modifiche

IVR: Albero IVR - menu 2 livelli  
  CALLBACK: ATTIVO

MESSAGGI VOCALI:
 

BENVENUTO
MENU1
MENU2-1
MENU2-2
ATTESA
ANNUNCIO
REJECT
Orario Ufficio - Non Disponibile

Orario Ufficio - Segreteria
Fuori Orario - Non Disponibile
Fuori Orario - Segreteria
Orario Festivo - Non Disponibile
Orario Festivo - Segreteria

Indirizzamenti Attivi

Tasto Menu1	Tasto Menu2	Numero Terminazione	Giorno	Dalle Ore	Alle Ore	N.Squilli	Loops	Attiva Musica	Tipo di Musica	Email Segreteria	Cancella
1	1	1. 02XXXXXXX1	Lun-Ven	08 : 30	17 : 30	MAX	2	NO	NO	[input type="text"]	-
		2. 02XXXXXXX2									
		3. 02XXXXXXX3									
		altre terminazioni									
1	2	1. 02XXXXXXX4	Lun-Ven	09 : 00	18 : 00	MAX	2	NO	NO	[input type="text"]	-
		2. 02XXXXXXX5									
		3. 02XXXXXXX6									
		altre terminazioni									
2	1	1. 06XXXXXXX1	Lun-Ven	10 : 00	16 : 00	MAX	2	NO	NO	[input type="text"]	-
		2. 06XXXXXXX2									
		3. 06XXXXXXX3									
		altre terminazioni									
2	2	1. 06XXXXXXX4	Lun-Ven	10 : 00	16 : 00	MAX	2	NO	NO	[input type="text"]	-
		2. 06XXXXXXX5									
		3. 06XXXXXXX6									
		altre terminazioni									

Periodi di chiusura attivi

Giorno	Dalle Ore	Alle Ore	Email Segreteria	Cancella
Sab-Dom	00 : 00	24 : 00	[input type="text"]	-
Festivi	00 : 00	24 : 00	[input type="text"]	-

Aggiungi un nuovo periodo di chiusura

Giorno	Dalle Ore	Alle Ore	Email Segreteria	Aggiungi
Lun-Ven	00 : 00	24 : 00	[input type="text"]	+

■ Indirizzamenti attivi  
 ■ Fuori orario  
 ■ Periodi di chiusura  
 ■ Periodo non configurato

**ramo 11** 00 01 02 03 04 05 06 07 08 09 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23

L 10-11 [grid]

M 11-11 [grid]

M 12-11 [grid]

G 13-11 [grid]

V 14-11 [grid]

S 15-11 [grid]

D 16-11 [grid]

**ramo 12** 00 01 02 03 04 05 06 07 08 09 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23

L 10-11 [grid]

M 11-11 [grid]

M 12-11 [grid]

G 13-11 [grid]

V 14-11 [grid]

S 15-11 [grid]

D 16-11 [grid]

**ramo 21** 00 01 02 03 04 05 06 07 08 09 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23

L 10-11 [grid]

M 11-11 [grid]

M 12-11 [grid]

G 13-11 [grid]

V 14-11 [grid]

S 15-11 [grid]

D 16-11 [grid]

**ramo 22** 00 01 02 03 04 05 06 07 08 09 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23

L 10-11 [grid]

M 11-11 [grid]

M 12-11 [grid]

G 13-11 [grid]

V 14-11 [grid]

S 15-11 [grid]

D 16-11 [grid]



