

VIANOVA IP Centrex

manuale di installazione e configurazione
versione 1.4 del 25 novembre 2013



Sommario

Revisioni	4
Introduzione	5
Descrizione dei capitoli	7
1.1 - Apparati da installare	8
1.2 - Configurazione dei servizi e degli interni	13
Scenari possibili con l'offerta Vianova	18
1.3 - Requisiti di installazione.....	19
IP DECT	19
UPS	20
1.4 - Collegamento degli apparati	21
Verifiche precedenti l'avvio	21
Collegamento degli apparati Vianova 1.5 (Vianova MG-100)	21
Collegamento degli apparati Vianova 1.1 e 1.5 (Cisco e Patton).....	22
Collegamento degli apparati Vianova 6.12 (Cisco e Patton).....	23
Collegamento degli apparati Vianova 15.22 (Cisco e Patton).....	24
Collegamento degli apparati Vianova 24.30 (Cisco e Patton).....	25
1.5 - Configurazione dello Switch.....	26
Configurazione Cisco WS-C2960	26
Configurazione Vianova MG-100.....	27
1.6 - Collegamento dei terminali telefonici	29
1.7 - Configurazione dei terminali telefonici	30
1.8 - Test funzionali.....	32
Chiamata tra derivati.....	32
Chiamata urbana	32
Messa in attesa di una linea	32
Trasferire una chiamata	32
Test del computer collegato al terminale telefonico	33
Test di black-out	33
Telefonata di conferma operazione al NOC di Welcome Italia	33
2.1 – Configurazione Vianova IP DECT	34
Aggiornamento firmware e abilitazione codec G.729.....	37
Registrazione IP DECT Phone SL610	38
3.1 - Configurazione IVR.....	40
4.1 - Installazione di Blue's One CTI.....	45
5.1 - Cosa fare se qualcosa non va	49

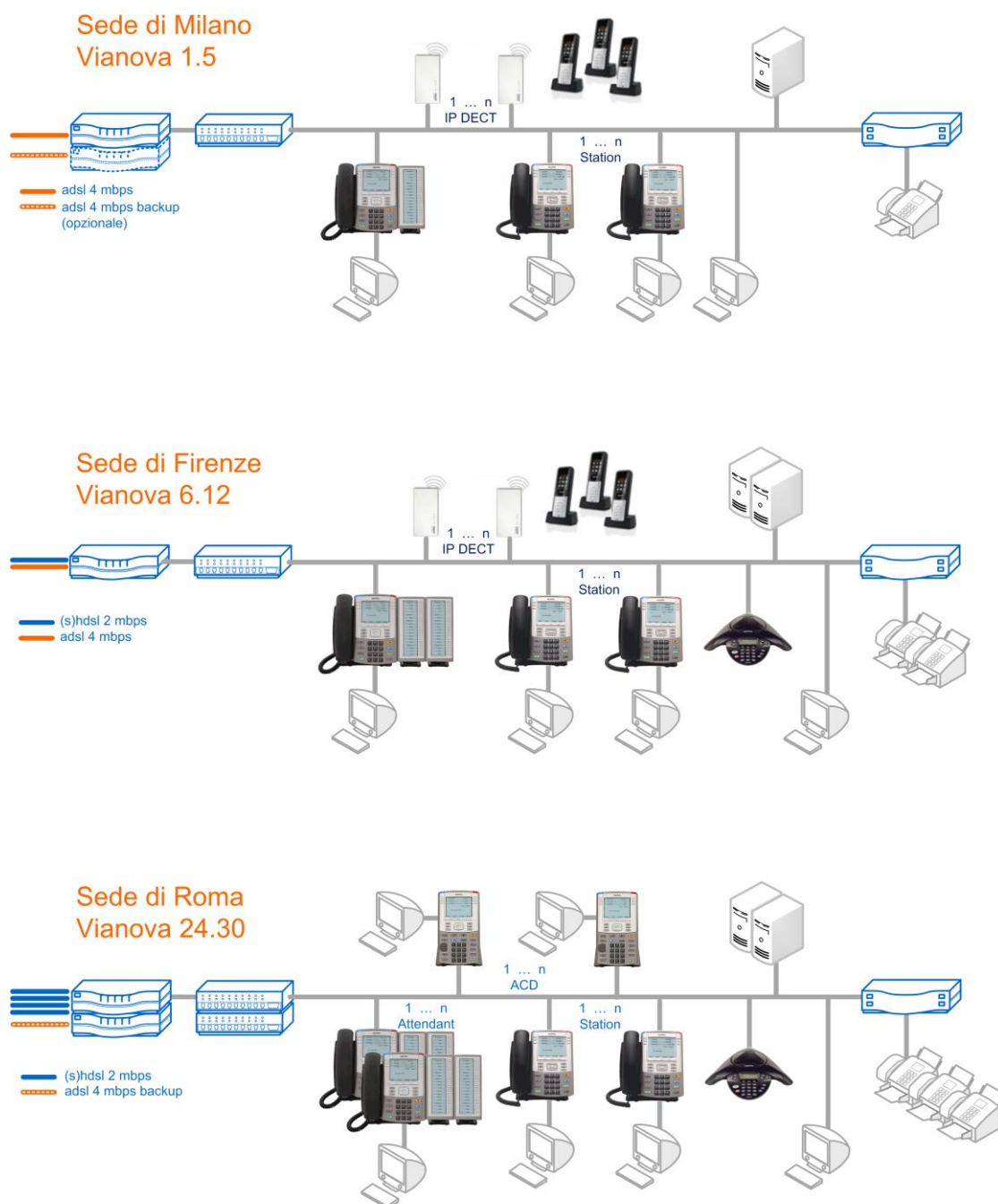
Revisioni

Data	Revisione	Cambiamenti
27 ott 2009	1.0	Prima emissione.
15 mar 2010	1.1	Capitolo 1.7 – Migliorata la descrizione della configurazione dei terminali telefonici
14 ott 2011	1.2	Nuovo capitolo (1.2) per la configurazione dei servizi e degli interni. Nuovo capitolo (2.1) per la configurazione IVR Nuovo capitolo (3.1) per l'installazione Blue's One CTI Capitolo 1.7 – Aggiornata la descrizione della configurazione dei terminali telefonici
29 ott 2012	1.3	Tolti riferimenti del terminale IP Phone 1110. Aggiornati i capitoli con l'introduzione del nuovo Vianova MG-100 Capitolo 1.2 – Inserita la descrizione del Gruppo MIX – Gruppi misti di interni IP ed analogici per la ricezione di chiamate urbane
25 nov 2013	1.4	Nuovo capitolo (2.1) per la configurazione e l'installazione di Vianova IP DECT Capitolo 1.2 - Inserita descrizione Line Hunting

Introduzione

Questo manuale è destinato al personale tecnico incaricato dell'installazione del sistema IP Centrex e fornisce le informazioni necessarie per la corretta attività da svolgere presso il Cliente.

Vianova IP Centrex è un centralino telefonico virtuale che si integra in tutte le soluzioni Vianova. Questa soluzione consente ai Clienti di usufruire di un centralino e dei relativi servizi, senza avere nessun centralino installato nei locali del Cliente. Inoltre con il sistema Vianova IP DECT è possibile integrare l'utilizzo di telefoni DECT tramite un sistema multicella su tecnologia IP.



Descrizione dei capitoli

1.1 - Apparati da installare

Fornisce la descrizione degli apparati necessari per l'attivazione del servizio.

1.2 - Configurazione dei servizi e degli interni

Descrive le operazioni per configurare gli interni e i servizi IP Centrex.

1.3 - Requisiti di installazione

Descrive le soluzioni da adottare per effettuare l'installazione a regola d'arte.

1.4 - Collegamento degli apparati

Illustra gli schemi necessari per effettuare i collegamenti.

1.5 - Configurazione dello Switch

Descrive le operazioni per configurare lo switch PoE.

1.6 - Collegamento dei terminali telefonici

Descrive le operazioni per effettuare i collegamenti dei telefoni.

1.7 - Configurazione dei terminali telefonici

Descrive le operazioni di base per programmare i terminali telefonici.

1.8 - Test funzionali

Indica i test da eseguire al termine dell'installazione.

2.1 - Configurazione Vianova IP DECT

Descrive le operazioni necessarie per configurare il sistema Vianova IP DECT.

3.1 - Configurazione IVR

Descrive le operazioni di base per programmare ambienti di IVR.

4.1 - Installazione di Blue's One CTI

Descrive le operazioni necessarie per l'installazione di Blue's One CTI.

5.1 - Cosa fare se qualcosa non va

Indica le linee guida se durante l'installazione si presentano problemi.

1.1 - Apparati da installare

Di seguito è riportato l'elenco e i servizi degli apparati che saranno utilizzati per l'attivazione del servizio.

IP Phone 1120e



Il telefono IP Phone 1120E supporta le seguenti funzioni:

- Quattro tasti funzione definiti dall'utente con etichette e indicatori
- Quattro tasti di scelta
- Display grafico LCD ad alta risoluzione, retroilluminato con contrasto regolabile
- Altoparlante di alta qualità
- Tasti di controllo del volume per la regolazione della suoneria, dell'altoparlante, del telefono e delle cuffie
- Sei tasti funzione dedicati:
 - Esci
 - Elenco telefonico
 - Messaggio/Posta in arrivo
 - Maiusc/Posta in uscita
 - Servizi
 - Copia
- Sei tasti fissi per la gestione delle chiamate:
 - Disattiva microfono
 - Vivavoce
 - Termina
 - Collega al PC
 - Cuffia
 - Attesa
- Porte Gigabit Ethernet
- Switch incorporato Gigabit Ethernet per accesso condiviso al PC
- Presa cuffie con tasto On/Off
- Porta USB per supportare una tastiera o un mouse
- Configurazione di rete automatica
- Compatibilità con apparecchi acustici

IP Phone 1140e



Il telefono IP Phone 1140E supporta le seguenti funzioni:

- Sei tasti funzione definiti dall'utente con etichette e indicatori
- Quattro tasti di scelta
- Display grafico LCD ad alta risoluzione, retroilluminato con contrasto regolabile
- Altoparlante di alta qualità
- Tasti di controllo del volume per la regolazione della suoneria, dell'altoparlante, del telefono e delle cuffie
- Sei tasti funzione dedicati:
 - Esci
 - Elenco telefonico
 - Messaggio/Posta in arrivo
 - Maiusc/Posta in uscita
 - Servizi
 - Copia
- Sei tasti fissi per la gestione delle chiamate:
 - Disattiva microfono
 - Vivavoce
 - Termina
 - Collega al PC
 - Cuffia
 - Attesa
- Porte Gigabit Ethernet
- Switch incorporato Gigabit Ethernet per accesso condiviso al PC
- Presa cuffie con tasto On/Off
- Porta USB per supportare una tastiera o un mouse
- Configurazione di rete automatica
- Compatibilità con apparecchi acustici
- Cuffia wireless supportata mediante l'utilizzo di un gateway audio compatibile con Bluetooth® 1.2 (profilo cuffia, Bluetooth Power Class 2)

IP Phone 1150e

E' un telefono specifico per l'utilizzo nei Call Center



Expansion Module per IP Phone

E' il modulo di espansione da 18 tasti installabile nei telefoni 1120e, 1140e e 1150e.



IP Conference Station



Il telefono IP Audio Conference Phone 2033 supporta le seguenti funzioni:

- Tre tasti di scelta
- Display LCD a campi multipli
- Fino a due microfoni per interni per una maggiore copertura in grandi ambienti
- Barra di controllo del volume per la regolazione del volume della suoneria e dell'altoparlante
- Due tasti fissi specializzati:
 - Servizi
 - Messaggio (Posta in arrivo)
- Tre tasti fissi per la gestione delle chiamate:
 - Reindirizzamento
 - Attesa
 - Termina
- Configurazione di rete automatica

IP DECT Manager



È il dispositivo centrale per la gestione della rete DECT:

- gestisce fino a 20 Cella IP DECT
- gestisce fino a 100 IP DECT Phone sul sistema multicella
- consente la suddivisione in sotto-reti (Cluster)

È necessario utilizzare un IP DECT Manager per ogni installazione.

Cella IP DECT



È il dispositivo radio che consente la copertura di un'area. Ogni Cella può gestire fino ad otto conversazioni contemporanee.

IP DECT Phone SL610



È il terminale cordless fornito nel servizio Vianova IP DECT. Gli utenti possono rispondere alle chiamate, oppure chiamare, con il proprio portatile in tutte le Celle IP DECT (Roaming) e passare da una Cella IP DECT ad un'altra durante una conversazione telefonica (Handover).

Switch Cisco Catalyst WS-C2960

E' lo switch con 24 o 48 porte PoE (Power Over Ethernet) 10/100, fornito con le soluzioni Vianova 6.12, 15.22, 24.30 e a progetto. Nel caso di soluzioni Vianova 1.5, lo switch è integrato nell'apparato Vianova MG-100.



UPS

E' equipaggiato con 4 prese filtrate sotto gruppo più 4 prese filtrate.



1.2 - Configurazione dei servizi e degli interni

Seguendo le indicazioni presenti in questo paragrafo sarà possibile configurare, tramite Merlino, i servizi IP Centrex e i servizi degli interni.

Questa operazione potrà essere eseguita anche prima del giorno previsto per l'installazione in sede cliente ed è comunque subordinata alla raccolta delle informazioni necessarie.

Collegarsi a Merlino tramite il link <http://merlino.welcomeitalia.it> ed effettuare l'accesso con le proprie credenziali:

welcome[®] italia
i migliori servizi di telecomunicazione per la vostra impresa

username * Daniele Durlo
password * ●●●●●●
accedi [clicca qui se hai dimenticato la password](#)

Apparirà l'ambiente di lavoro caratterizzato dal logo della propria azienda. Entrare nell'area IP Centrex – Configura IP Centrex

DiDiTel
Vi aiutiamo a comunicare

Processi Tools

IPCENTREX Nuovo IPCentrex **Configura IPCentrex** Nuovo IVR Configura IVR

cliente -
contratto -
protocollo -
codice mago -
customer group -
gruppo ...
mostra disattivati ... no

filtra svuota filtro

prog	Ragione Sociale	Contratto	Protocollo	Codice Mago	Sede	Customer Group	stato
1	Hima Italia srl	VIA-123906	42851	09091449	000	CX000031	attivo
2	Mondi Italia srl	VIA-126613	43501	09091896	000	CX000063	attivo
3	Time Office Di Brevi Cristian	VIA-122308	43669	09091990	000	CX000122	attivo
4	Diatec srl	VIA-126632	44153	09092350	-	CX000150	attivo

verrà visualizzato l'elenco di tutti i propri Clienti IP Centrex e sarà anche possibile effettuare una ricerca in base ai criteri elencati.



Nota importante

I nuovi Clienti IP Centrex, vengono registrati dal Provisioning di Welcome Italia con le caratteristiche presenti nel contratto.

Scegliere il Cliente che si intende configurare:



Diditel di Durlo Daniela
Daniela Durlo
T=1.6 sec
KB=485.73
esci

Processi Tools Profilo

IPCENTREX Nuovo IPCentrex **Configura IPCentrex** Nuovo IVR Configura IVR

cliente Mondi Italia srl
 contratto VIA-126613
 indirizzo Via Carlo Marx, 31 - Misterbianco
 numero canali totali 6
 numero canali sede 4
 terminali IP 9
 attacchi analogici 2
 IP DECT Phone 0
 gateway ip 10.141.69.17
 terminali ip da 10.141.69.19 a 10.141.69.29
 network mask 255.255.255.240
 seriali BluesOne seriale
 ZW0881102736
 ZW0881102817

numerazione interna estesa 09538050
 cifre numerazione interna 2
 musica su attesa ... Air on a G string (J.S.Bach)
 numerazione urbana

numero	cifre s.p.		
0953800019	0		
0953800020	0		
0953800021	0		
09538050	2		
095471006	0		IVR
095471547	0		IVR
095475190	0		IFaxtoMail

clip

numero da	numero a	mascheramento	mostra interno
00	99	095471006	si

note
 * ipcentrex importato da procedura automatica

applica modifiche abilita clip aggiungi interno aggiungi gruppo CPU aggiungi voice mail disattiva IpCentrex
 aggiungi interno ACD aggiungi gruppo MDI
 aggiungi gruppo MX
 aggiungi gruppo MLH
 aggiungi gruppo DLH
 aggiungi gruppo ACD
 aggiungi gruppo UCD

A questo punto sarà possibile aggiungere i vari interni premendo il tasto *aggiungi interno*:

Interno - ENT - - - da attivare

interno .
 descrizione .
 terminale ...
 username
 password . 123456
 classe di servizio ... abilitato a tutte le chiamate ad esclusione dei numeri speciali
 CICM
 Ip
 servizi

+	tasto	servizio	etichetta	stato	opzioni
---	-------	----------	-----------	-------	---------

salva applica modifiche annulla modifiche pendenti disattiva elimina

Scegliere quindi il numero di *interno* e compilare nel campo *descrizione* l'identificativo del telefono (es: il numero, il nome, il reparto, ecc.).
 Tramite la voce *terminale* selezionare dalla finestra popup il tipo di apparecchio:

tipo terminale

- IP Phone 1120e
- IP Phone 1140e
- IP Phone 1150e
- Terminale BCA
- Conference Station 2033
- Cordless Dect

annulla



Nota importante

I terminali BCA e DECT dovranno essere creati dopo la configurazione dei gateway (Patton, MG-100 e IP DECT Manager).

Il campo *password* verrà compilato automaticamente e potrà essere editato a piacimento. Il campo *username* apparirà invece a seguito dell'aggiornamento sulla centrale Welcome Italia e non sarà modificabile.



Nota importante

La *password* potrà essere modificata anche dall'utilizzatore, direttamente sui terminali della famiglia IP Phone, seguendo le istruzioni sul "Manuale di utilizzo del telefono", fornito al momento dell'installazione.

Per definire le abilitazioni di ciascun interno che stiamo creando è possibile scegliere tra una delle 5 *classi di servizio* disponibili:

- abilitato a tutte le chiamate ad esclusione dei numeri speciali
- abilitato a tutte le chiamate ad esclusione delle internazionali
- abilitato a tutte le chiamate ad esclusione dei cellulari
- abilitato a tutte le chiamate ad esclusione dei cellulari e internazionali
- abilitato solo alle chiamate interne

Premere quindi *applica modifiche* per creare il nuovo terminale.

Ogni interno viene creato con alcuni servizi di base (FXR, CFU, 3WC,...) ed è possibile assegnarne di nuovi premendo il tasto + alla voce *servizi*.

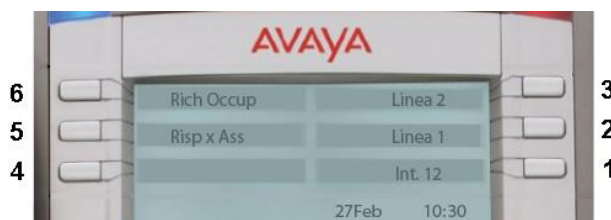
Dopo aver selezionato l'opzione che si vuole attivare verranno visualizzati dei campi aggiuntivi che andranno compilati seguendo la descrizione in basso:

dettaglio servizio	
servizio	... CFDVT
secondi	.
tasto	...
permette di impostare il tempo di attesa (campo: secondi) per il servizio CFD (deviazione di chiamata su non risposto). Il servizio deve essere assegnato al tasto DN/MDN su cui deve essere applicato	
salva elimina annulla	



Nota importante

Per comprendere al meglio la corrispondenza dei tasti su cui attivare un servizio (tasto 1,2,3...) osservare la seguente figura:



Dopo aver compilato tutti i campi premere *salva* per salvare le modifiche solo sul database di Merlino o *applica modifiche* per scrivere le modifiche in centrale.

Una volta inseriti tutti gli interni previsti per il Cliente, sarà possibile creare gruppi di risposta per assente (gruppi CPU – Call Pick Up), gruppi di risposta multipla (gruppi MDN – Multi Directory Number) e gruppi di ricerca (DNH – Directory Number Hunt, MLH – MultiLine Hunt e DLH – Distributed Line Hunt) tramite gli specifici tasti.

Gruppo CPU – Gruppi di risposta per assente

Per attivare il gruppo di risposta per assente (CPU - Call Pick Up) occorrerà specificare un *nome* e i *membri* che ne faranno parte:

gruppo CPU - - - da attivare

nome	.						
membri	<table border="1"><thead><tr><th></th><th>+</th><th>interno</th><th>descrizione</th><th>tasto</th><th>stato</th></tr></thead></table>		+	interno	descrizione	tasto	stato
	+	interno	descrizione	tasto	stato		

salva applica modifiche annulla modifiche pendenti elimina

al momento dell'inserimento degli interni verrà richiesto anche il tasto dove configurare il gruppo:

nuovo membro	
interno	...
tasto	...
salva annulla	



Nota importante

Assegnando il servizio CPU al tasto 1, questo potrà essere richiamato tramite il codice *80.

Dopo aver inserito i componenti del gruppo e aver compilato tutti i campi, premere *salva* se vogliamo che la configurazione sia salvata solo sul database di Merlino, oppure *applica modifiche* se vogliamo che le modifiche vengano scritte in centrale.

Gruppo MDN – Gruppi di interni IP per la ricezione di chiamate urbane

Per attivare il gruppo di risposta multipla (MDN - Multi Directory Number) occorrerà specificare un *nome*, il *numero telefonico gruppo* chiamando il quale squilleranno i membri del gruppo, un *membro principale* ovvero l'interno su cui agire ad esempio per deviare il numero del gruppo ed infine l'elenco dei *membri* che ne faranno parte:

gruppo MDN - - - da attivare

nome	.						
numero telefonico gruppo	...						
membro principale	...						
membri	<table border="1"><thead><tr><th></th><th>+</th><th>interno</th><th>descrizione</th><th>tasto</th><th>stato</th></tr></thead></table>		+	interno	descrizione	tasto	stato
	+	interno	descrizione	tasto	stato		

salva applica modifiche annulla modifiche pendenti elimina

al momento dell'inserimento degli interni verrà richiesto anche il tasto dove configurare il gruppo:

nuovo membro	
interno	...
tasto	...
salva annulla	

Dopo aver inserito i componenti del gruppo e aver compilato tutti i campi, premere *salva* se vogliamo che la configurazione sia salvata solo sul database di Merlino, oppure *applica modifiche* se vogliamo che le modifiche vengano scritte in centrale.

Gruppo MIX – Gruppi misti di interni IP ed analogici per la ricezione di chiamate urbane

Per attivare il gruppo misto di risposta (MIX) occorrerà specificare un *nome*, il *numero telefonico gruppo* chiamando il quale squilleranno i membri del gruppo e gli *interni* che ne faranno parte:

gruppo MIX - - - da attivare

nome	.
numero telefonico gruppo	...
membro 1	...
membro 2	...
membro 3	...
membro 4	...

salva applica modifiche annulla modifiche pendenti elimina

Per questo tipo di gruppo sarà possibile inserire un massimo di 4 membri. Dopo aver inserito i *membri* del gruppo e aver compilato tutti i campi, premere *salva* se vogliamo che la configurazione sia salvata solo sul database di Merlino, oppure *applica modifiche* se vogliamo che le modifiche vengano scritte in centrale.

Line Hunting – Ricerca lineare/ciclica su interni o su gruppi misti di interni IP ed analogici per la ricezione di chiamate urbane

Il servizio di Line Hunting viene proposto su IpCentrex in due modi:

- servizio *DNH (Directory Number Hunt)*: può essere assegnato solamente ad un tasto DN ed associa il DN in questione ad un numero su cui viene effettuato un Line Hunt lineare
- gruppi di Hunting: *MLH (MultiLine Hunt)*, l'hunting viene effettuato sempre in modo lineare sui membri che lo compongono. *DLH (Distributed Line Hunt)* consente lo squillo alternativo dei membri che lo compongono, tramite la creazione di una lista di distribuzione.

Per tali gruppi sono inoltre disponibili le seguenti opzioni:

dettaglio opzione	
opzione	...
salva elimina annulla	

opzioni	
CIR	hunt circolare
CFGD	deviazione di chiamata su non risposto
LOD	trabocco su DN
annulla	

- *LOD (Line Overflow to Directory Number)*: se tutti i terminali del gruppo sono occupati, la chiamata viene deviata verso un numero DN (interno) specificato nell'opzione
- *CFGD (Call Forwarding Do Not Answer for Hunt Group)*: imposta il *CFD (Call Forwarding Do Not Answer)* durante l'hunting. Se dopo un intervallo di secondi stabilito (timeout di default = 15 secondi) il terminale non ha risposto, nel caso non sia specificato un DN la chiamata viene inoltrata al successivo membro del gruppo (*Call Forwarding IntraGroup*) oppure inoltrata verso un DN specifico
- *CIR (Circular Hunt)*: solo per il gruppo MLH, permette un giro completo di line hunting

Scenari possibili con l'offerta Vianova

Scenario 1

Attivazione IP Centrex su nuova attivazione Vianova con linee native Welcome (no dual operator) oppure attivazione IP Centrex su Vianova esistente con linee portate:

Welcome Italia

- inserisce il contratto e avvia il processo
- configura l'infrastruttura e notifica l'avvenuta attività

Il Partner

- predispose la configurazione dei servizi e dei terminali
- installa gli apparati Vianova
- installa i terminali IP Centrex
- attiva la LAN
- testa, collauda e fornisce le istruzioni al Cliente

Scenario 2

Attivazione IP Centrex su nuova attivazione Vianova con linee da portare (dual operator):

Welcome Italia

- inserisce il contratto e avvia il processo
- configura l'infrastruttura e notifica l'avvenuta attività

Il Partner

- installa gli apparati Vianova con equipaggiamento temporaneo
- predispose la configurazione dei servizi e dei terminali
- attende la Number Portability
- installa i terminali IP Centrex
- attiva la LAN
- contatta Welcome Italia per il routing delle linee in centrale
- testa, collauda e fornisce le istruzioni al Cliente

1.3 - Requisiti di installazione

Lo switch PoE, necessario per il collegamento dei terminali e dei computer, dovrà essere installato vicino agli apparati Vianova, attenendosi alle indicazioni fornite nel manuale di installazione.

E' fondamentale, per la buona riuscita dell'installazione, che il cablaggio del Cliente sia realizzato a norma e certificato secondo la normativa internazionale ISO/IEC 11801:2002 Information technology – Generic cabling for customer premises. Se così non fosse, è necessario procedere con la certificazione di tutti i punti rete che verranno utilizzati per il collegamento dei terminali telefonici.



Nota importante

La norma internazionale "ISO/IEC 11801:2002", fornisce una guida per l'installazione di sistemi di cablaggio strutturato in grado di supportare un ampio range di applicazioni. Questa è inoltre la norma rispetto alla quale, con lo strumento opportunamente tarato, è possibile rilasciare ai Clienti il Certificato che attesta che il sistema di cablaggio verificato è conforme al livello qualitativo previsto dagli standard.

IP DECT

Per la copertura radio, i dispositivi dovranno essere montati all'interno dell'edificio sempre su pareti interne considerando quanto indicato di seguito:

- l'altezza di montaggio ottimale di una Cella IP DECT, a seconda dell'altezza del soffitto, è tra 1,8 e 3 m
- se le Celle IP DECT vengono fissate più in basso possono presentarsi dei disturbi causati da frequenze GSM/UMTS o oggetti in movimento (dovrebbe essere mantenuta una distanza minima dal soffitto di 0,50 m)
- non montare la Cella IP DECT in controsoffitti, armadi o altri oggetti d'arredamento chiusi, a seconda dei materiali utilizzati la copertura radio può ridursi notevolmente
- la Cella IP DECT va montata verticalmente
- luogo e orientamento della Cella IP DECT installata devono essere identici alla posizione valutata come ottimale durante la misurazione
- evitare l'immediata vicinanza di cunicoli per cavi, armadi metallici e altre grosse parti metalliche, queste possono ridurre l'irradiazione e causare segnali di disturbo
- rispettare le distanze o le normative di sicurezza



I dispositivi IP DECT dovranno essere collegati via Ethernet agli apparati Vianova (vedi capitolo 1.4), è quindi fondamentale per la buona riuscita dell'installazione che il cablaggio del Cliente sia realizzato a norma e certificato secondo la normativa internazionale ISO/IEC 11801: 2002 Information technology – Generic cabling for customer premises. Se così non fosse, sarà necessario procedere con la certificazione di tutti i punti rete, che verranno utilizzati per il collegamento dei terminali telefonici. Le Celle IP DECT e l'IP DECT Manager possono essere alimentati tramite PoE (Power over Ethernet, IEEE 802.3af), normalmente non necessitano quindi di collegamento elettrico.

UPS

Il prodotto può essere posizionato su un ripiano di un rack, oppure fissato a parete sotto il ripiano.

Installare a parete l'UPS utilizzando 2 tasselli con diametro di 6 mm e relative viti.



Nota importante

E' necessario, prima del fissaggio a parete, collegare il connettore delle batterie, accedendo dal retro dell'UPS mediante l'apertura dello sportello indicato nella seguente foto.



1.4 - Collegamento degli apparati

Dopo aver effettuato il fissaggio e la disposizione degli apparati, procedere con il collegamento. I collegamenti cambiano in base alla soluzione Vianova presente dal Cliente.

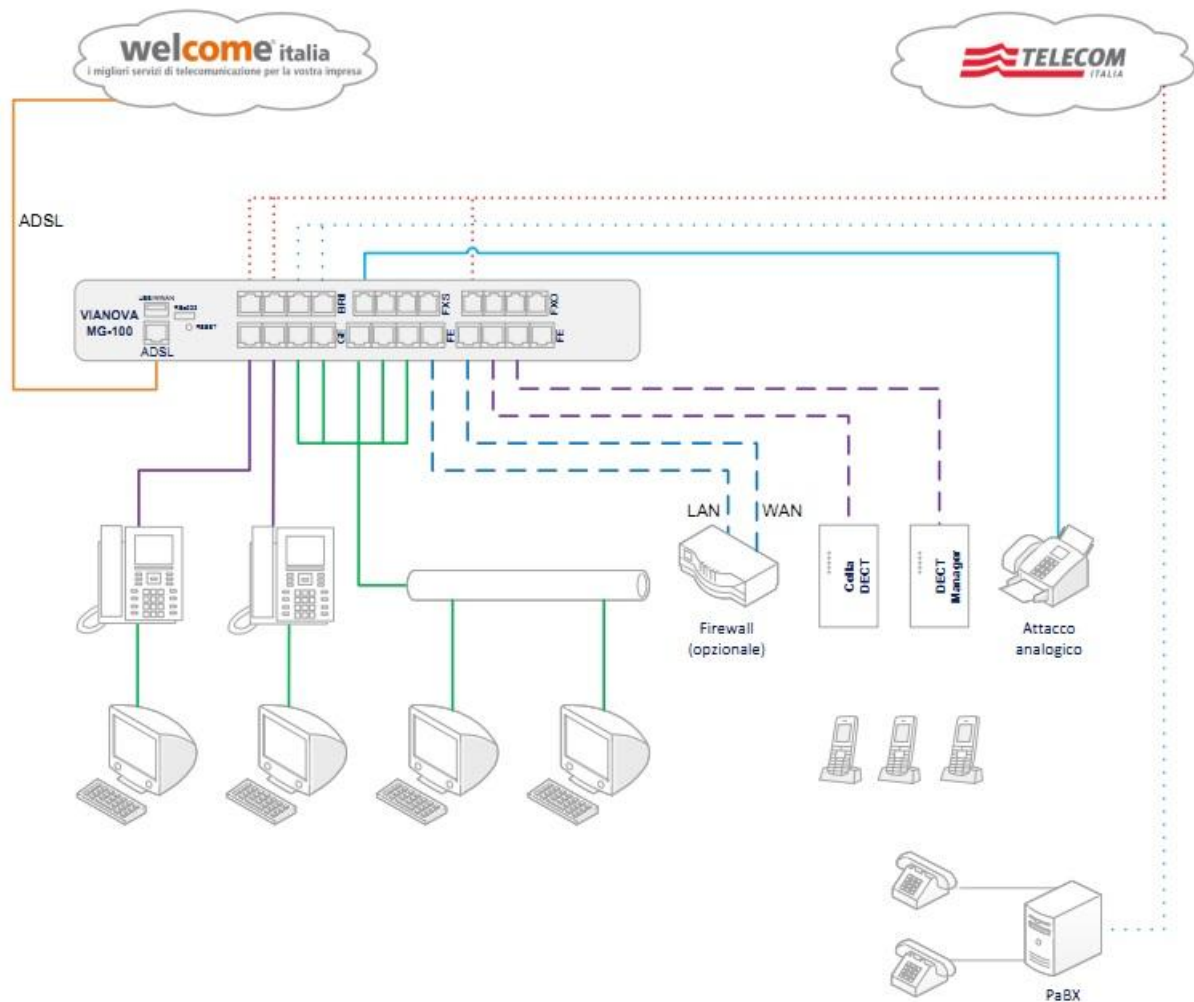
Verifiche precedenti l'avvio

Verificare che la temperatura della stanza dove sono stati installati gli apparati è compresa tra 0° C e 45° C.

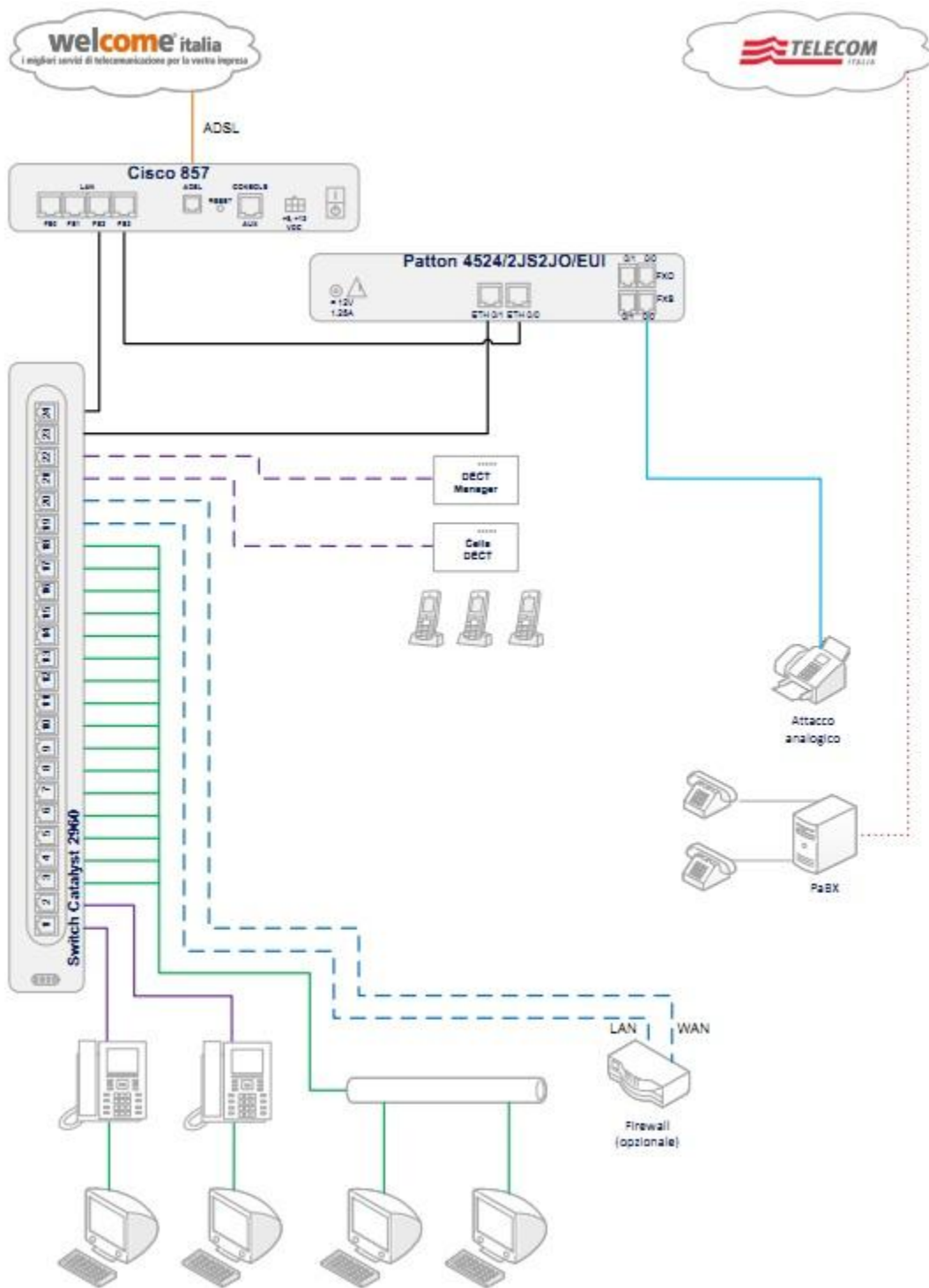
Verificare che l'umidità della stanza ove risiede il sistema è compresa tra 10% e 90%. Prendere le opportune precauzione in quanto l'umidità ha effetti negativi sui componenti elettrici e sui connettori.

Dare quindi alimentazione agli apparati tramite gli interruttori.

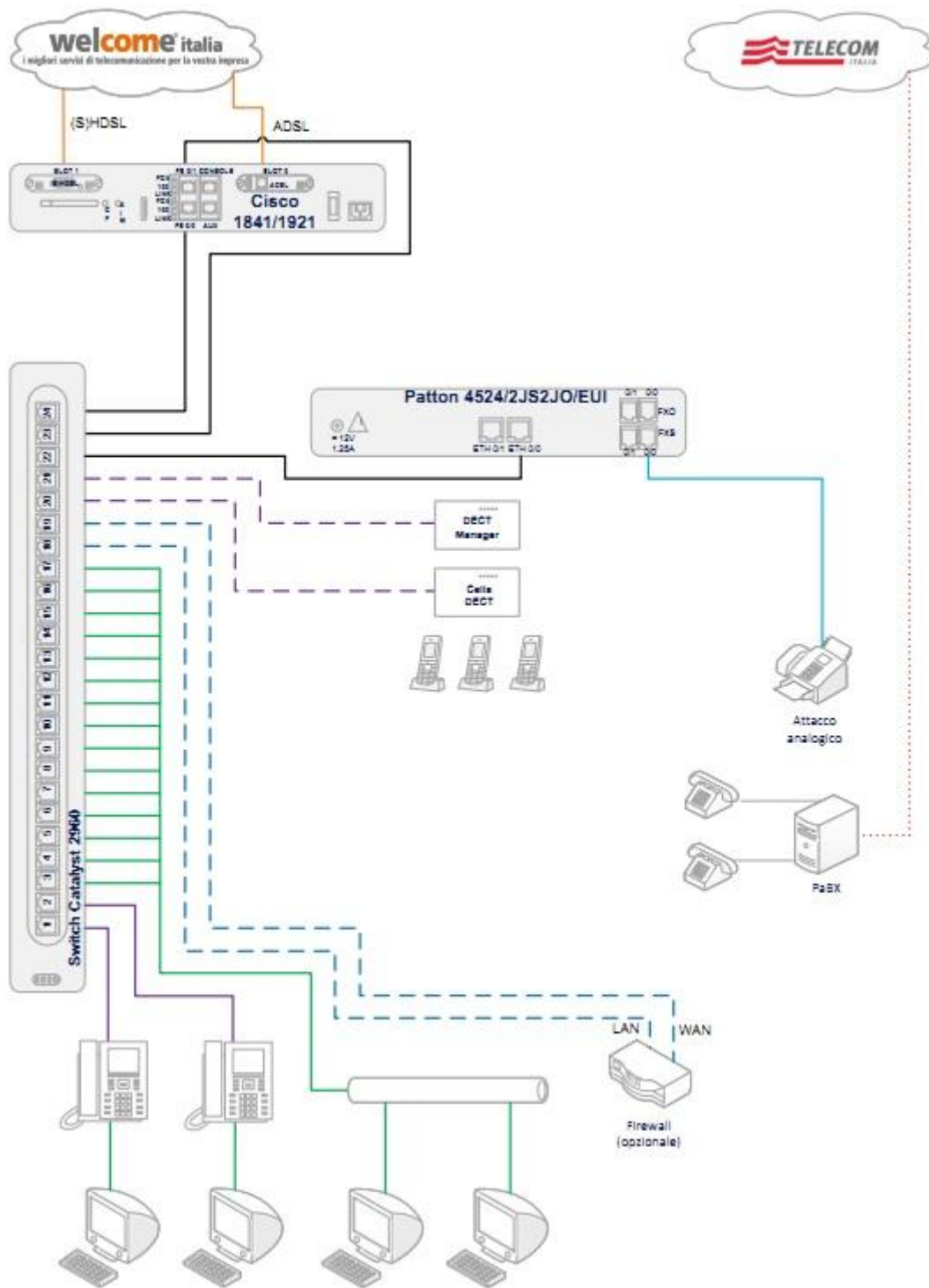
Collegamento degli apparati Vianova 1.5 (Vianova MG-100)



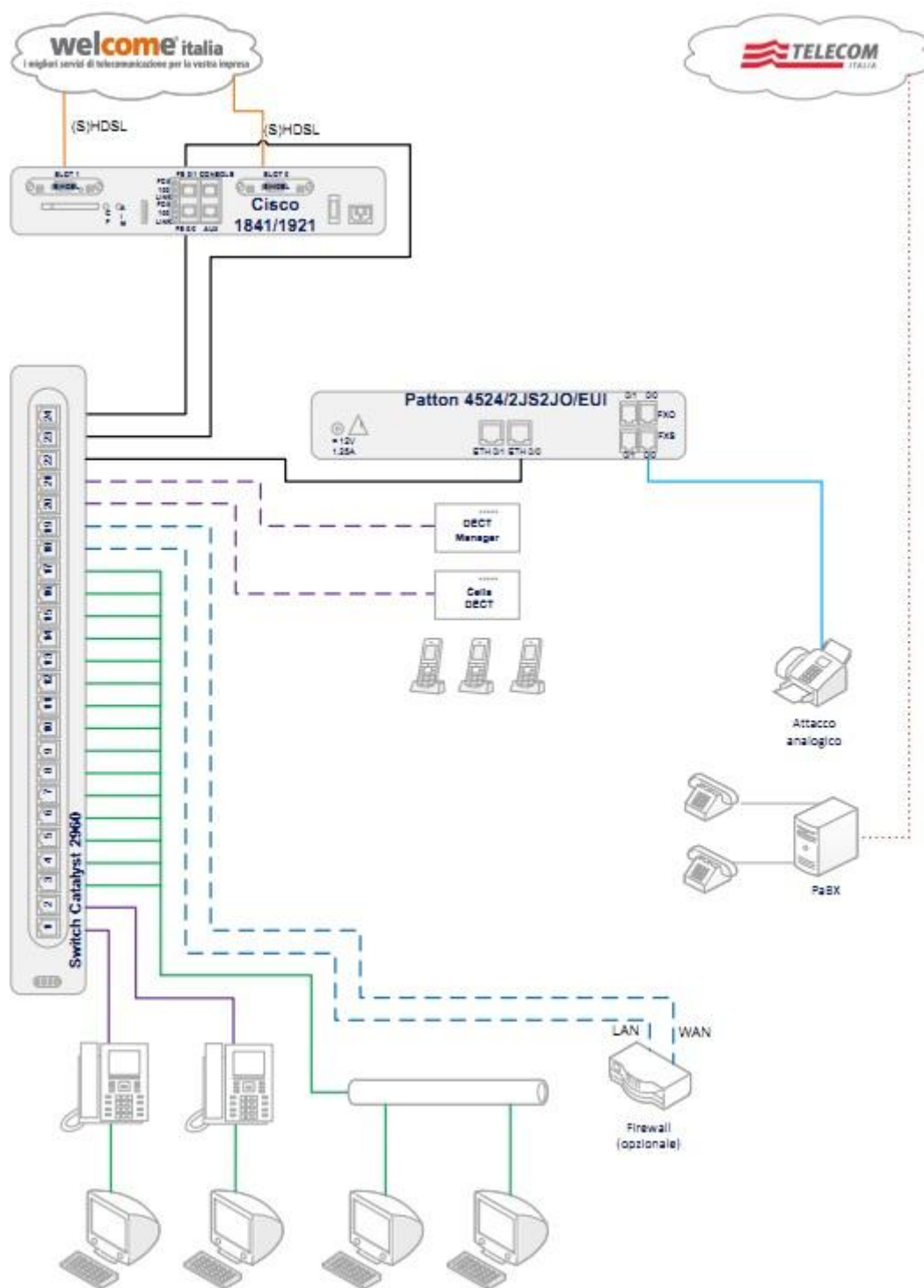
Collegamento degli apparati Vianova 1.1 e 1.5 (Cisco e Patton)



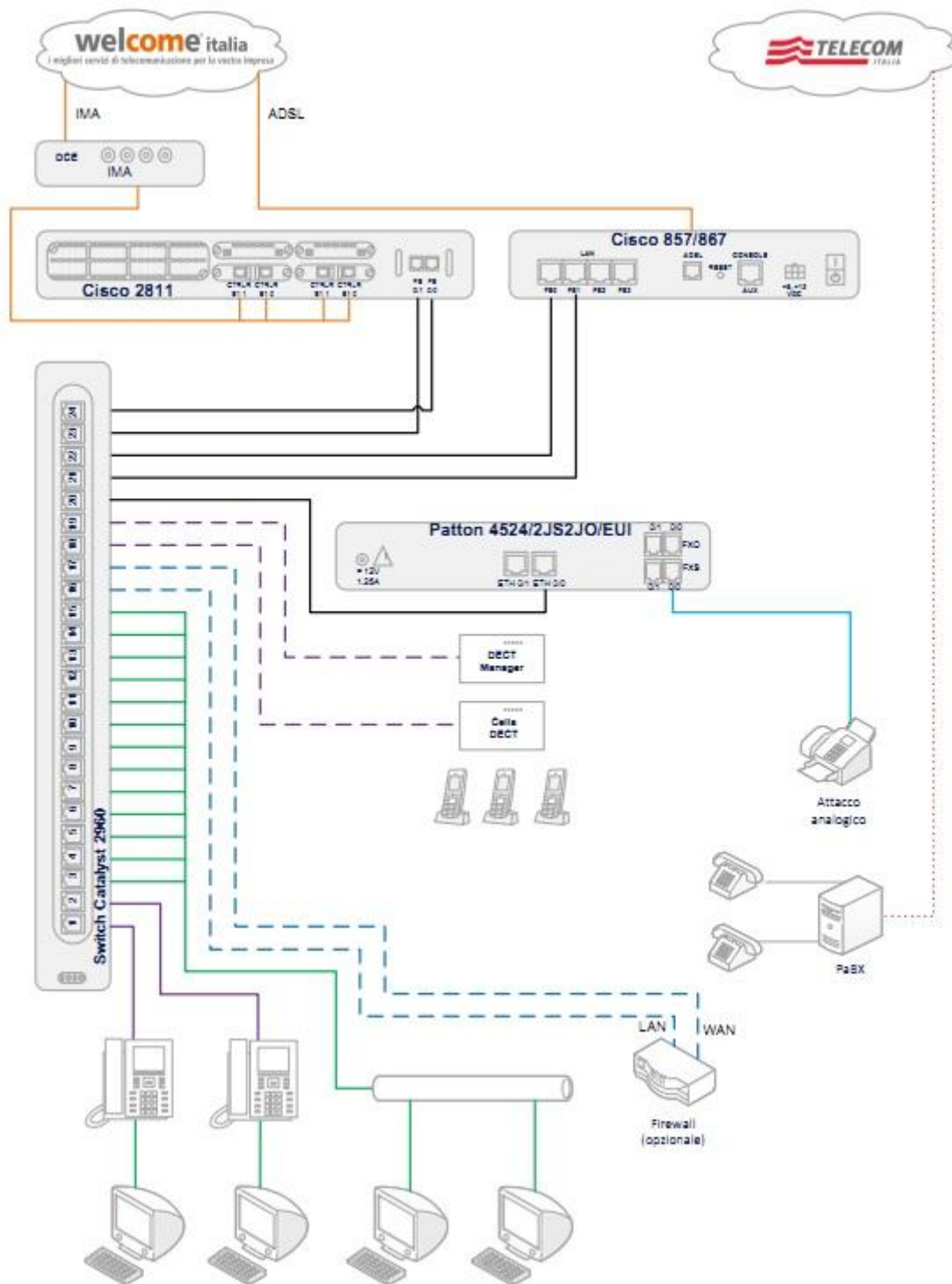
Collegamento degli apparati Vianova 6.12 (Cisco e Patton)



Collegamento degli apparati Vianova 15.22 (Cisco e Patton)



Collegamento degli apparati Vianova 24.30 (Cisco e Patton)



1.5 - Configurazione dello Switch

Configurazione Cisco WS-C2960

A questo punto è necessario programmare lo switch Cisco WS-C2960.

1. scaricare dalla pagina web <http://www.welcomeitalia.it/intranet/sirti/default.htm>, nella sezione *Applicativi*, il programma Vianovascript
2. lanciare il programma Vianovascript, seguire le indicazioni e immettere i dati quando richiesti
3. dare la risposta “sì” alla domanda “E’ un’installazione IPCentrex?”
4. se è presente anche il sistema Vianova IP DECT dare la risposta “sì” alla domanda “E’ presente un sistema Vianova IP DECT?”
5. alla fine della procedura, salvare la configurazione in un percorso a scelta
6. verranno generati 2 file di testo, uno contenente la configurazione del Router e uno contenente la configurazione dello Switch



Nota importante

E’ sempre necessario eseguire sia la configurazione del Router che quella dello Switch anche per installazioni Vianova esistenti. E’ quindi opportuno integrare questa guida con le indicazioni riportate al Capitolo 1.5 – Configurazione Apparati del Manuale Installazione Vianova.



Nota importante

Se è presente un Firewall di proprietà del cliente, occorrerà rispondere “sì” alla domanda “E’ presente un Firewall?” richiesta dal Vianovascript. Collegare poi le porte WAN e LAN del dispositivo come indicato negli schemi di collegamento.

7. collegare il proprio notebook alla porta Console dello Switch mediante cavo seriale Cisco (non fornito)
8. configurare il Terminal Client (ad esempio, Hyper Terminal di Microsoft®) con i seguenti parametri di Seriale:
 - a. Speed 9600
 - b. Data Bits 8
 - c. Parity None
 - d. Stop Bits 1
 - e. Flow Control None
9. avviare il Terminal Client
10. al termine del log di start premere (**invio**), si riceverà la seguente domanda:

Would you like to enter the initial configuration dialog?[yes/no]:

digitare *no* e premere (**invio**)

si riceverà la seguente risposta:

Press RETURN to get started

11. premere (**invio**) si riceverà la seguente risposta:

Switch>

digitare *enable* e premere (**invio**) si riceverà la seguente risposta:

Switch#

12. entrare in configurazione con il comando:

Switch#configure terminal e premere (**invio**)

13. incollare il contenuto del file precedentemente salvato e premere (**invio**)
14. digitare **CTRL+Z** per tornare in *Nome_Cliente_sw#*
15. collegare quindi i terminali telefonici allo switch
16. fine della procedura

Configurazione Vianova MG-100

Nel caso sia presente un Vianova MG-100, è necessario riprogrammare l'apparato seguendo le indicazioni sottostanti:



Nota importante

La seguente procedura è valida solo nel caso di installazione IP Centrex successiva all'installazione Vianova già eseguita. Nel caso invece l'installazione dell'IP Centrex sia contestuale all'installazione di Vianova, è necessario seguire le indicazioni riportate al Capitolo 1.5 – Configurazione Apparati del Manuale Installazione Vianova

1. collegare il proprio notebook alla porta FE 0/8 dello switch del dispositivo
2. aprire il browser e raggiungere il link
http://merlino.welcomeitalia.it/Noc/Aggiornamento_Apparati.aspx
Il sistema rileverà automaticamente l'indirizzo IP e si presenterà la seguente schermata

indirizzo Ip	- 10.141.2.217
ricerca	
Router	
Modello	MG100
Dati, indirizzo IP punto-punto	10.140.2.90
Dati, netmask IP punto-punto	255.255.255.252
Voce, indirizzo IP punto-punto	10.140.1.90
Voce, netmask IP punto-punto	255.255.255.252
Linee	058445270; 058447027; 0584943616; 058430311; 0584944145;
Apparato su GE 1	IP Phone
Apparato su GE 2	IP Phone
Apparato su GE 3	IP Phone
Apparato su GE 4	nessuno
Apparato su FE 1	nessuno
Apparato su FE 2	nessuno
Apparato su FE 3	nessuno
Apparato su FE 4	nessuno
Apparato su FE 5	LAN
Apparato su FE 6	Cisco 867 Backup
Apparato su FE 7	nessuno
Apparato su FE 8	nessuno
Ultimo aggiornamento	
firmware	configurazione
registrazione linee	speed test
Router di backup	
Modello	Cisco 867
Cisco 867 Backup, Public IP address	10.141.2.222
Cisco 867 Backup, Public IP netmask	255.255.255.248
Apparato su Eth 0	Cisco 867
Ultimo aggiornamento	
firmware	configurazione
speed test	

3. scaricare la nuova configurazione dell'apparato Vianova MG-100 per IPCentrex, cliccando sul tasto *configurazione*

4. si riceverà il messaggio che segnalerà il download in corso
5. una volta ultimato il download, l'apparato si riavvierà automaticamente e si presenterà la seguente schermata

attendere il riavvio del router...

tempo trascorso : 118 secondi

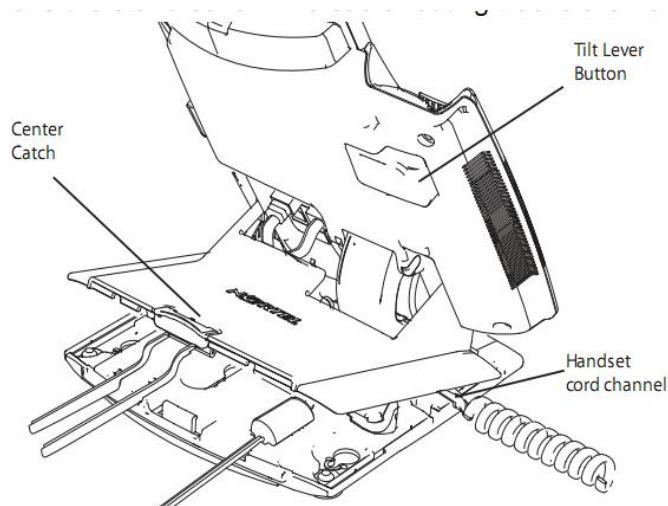


router riavviato, attendere il caricamento della pagina di configurazione...

6. collegare quindi i terminali telefonici allo switch del dispositivo MG-100
7. fine della procedura

1.6 - Collegamento dei terminali telefonici

1. Rimuovere la copertura posteriore. Premere e portare in alto il tasto “center catch” come indicato in figura.







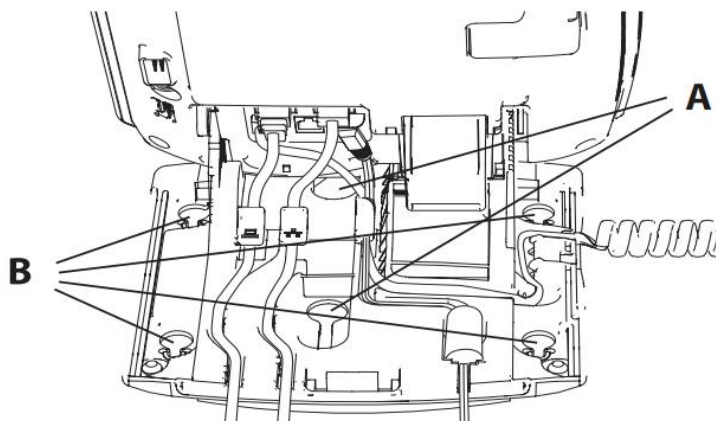
2. Rimuovere la copertura posteriore per rendere accessibile il porta cavi.
3. Connettere l'eventuale alimentatore (opzionale)



Nota importante

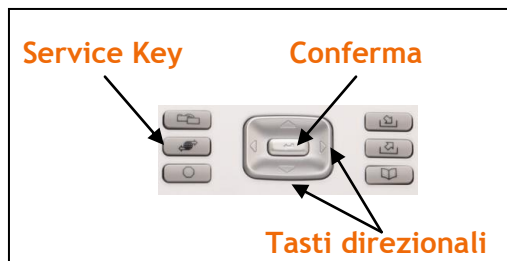
Se la LAN support il PoE (Power over Ethernet) l'alimentatore non è necessario.

4. Inserire I cavi nelle apposite scanalature
5. Collegare il cavo della cornetta telefonica usando il cavo spiralato con connettore RJ-9 nel retro del telefono nella presa con il simbolo 
6. Collegare l'eventuale cuffia (opzionale) usando il cavo spiralato con connettore RJ-9 nel retro del telefono nella presa con il simbolo 
7. Collegare il cavo in CAT5 alla presa dati del cablaggio utilizzando il connettore RJ-45 segnalato sul retro del telefono con il simbolo 
8. Collegare il cavo in CAT5 al PC (opzionale) utilizzando il connettore RJ-45 segnalato sul retro del telefono con il simbolo 
9. Tutti i telefoni della serie 1100 possono essere montati a parete. In una scatola da parete 503 utilizzando i due fori indicati nella figura come A, in alternativa fissati a parete utilizzando i fori indicati nella figura come B.



1.7 - Configurazione dei terminali telefonici

Dopo aver collegato i terminali telefonici procedere con la configurazione dei terminali IP Phone 1120e, 1140e e 1150e.



1. Sul display si presenterà il messaggio "Starting DHCP..." dopo circa 60 secondi dall'accensione del telefono.
2. Premere due volte velocemente il tasto "Service Key" indicato in figura
3. Inserire, se richiesto, la password **26567*738** seguita dal tasto "Conferma" indicato in figura



Nota importante

E' necessario effettuare la configurazione del terminale entro 180 secondi, altrimenti il sistema andrà in time out.

4. Digitare dalla tastiera la cifra 3 "Network Configuration" o selezionare con le freccette l'opzione 3 e confermare con il tasto "Conferma" indicata in figura
5. Premere il tasto funzione corrispondente alla voce "Auto" indicata nel display
6. Premere il tasto funzione corrispondente alla voce "AllMan" indicata nel display
7. Premere il tasto funzione corrispondente alla voce "Config" indicata nel display
8. Verificare che i seguenti campi siano registrati correttamente premendo il tasto direzionale destro indicato in figura. Per modificare il valore, premere il tasto "Conferma" (di seguito in grassetto i campi da modificare)
 - EAP Mode:Disable
 - ID 1: vuoto
 - ID 2: vuoto
 - Password: lasciare ****
 - Enable 802.1ab (LLDP): senza flag
 - **DHCP: No**
 - **Set IP: inserire un IP del campo terminali ip di Merlino – IP Centrex**
 - **Net Mask: inserire il valore del campo network mask di Merlino – IP Centrex**
 - **Gateway: inserire il valore del campo gateway ip di Merlino – IP Centrex**
 - **DNS1 IP: inserire 80.93.143.42**
 - **DNS2 IP: inserire 80.93.143.44**
 - CA Server: vuoto
 - Domain Name: vuoto
 - Hostname: vuoto
 - **S1 IP: inserire 80.93.140.50**
 - **Port: inserire 5000**
 - S1 Action: 1 **Retry: inserire 2**
 - S1 PK: ffffffff
 - **S2 IP: inserire 80.93.140.30**
 - **Port: inserire 5000**
 - S2 Action: 1 **Retry: inserire 2**

9. Premere il tasto funzione *Apply*
10. Il telefono si riavvierà
11. Ripetere quindi i punti 2 e 4 e riprendere la verifica dei seguenti campi:
 - S2 PK: ffffffffffffffff
 - Ntwk Port Speed: Auto
 - Ntwk Port Duplex: Auto
 - XAS Mode: Graphical
 - XAS IP: 0.0.0.0
 - XAS Port:44443
 - **Enable Voice 802.1Q: inserire il flag**
 - **VoiceVLAN: inserire 1**
 - VLAN Filter: senza flag
 - Ctrl Priority Bits: Auto
 - Media Priority Bits: Auto
 - **Control DSCP: inserire 40**
 - **Media DSCP: inserire 46**
 - Enable PC Port: con flag
 - PC Port Speed: Auto
 - PC Port Duplex: Auto
 - Enable Data 802.1Q: con flag
 - **DataVLAN: cambiare da “No VLAN” e inserire 10**
 - Data Priority Bits: auto
 - PC-Port Untag All: con flag
 - Enable Stickiness: con flag
 - Cached IP: senza flag
 - Ignore GARP: senza flag
 - Enable SRTP PSk: senza flag
 - SRTP PSk Payload ID: 96
 - **Provision: inserire 0.0.0.0 premendo il tasto funzione Clear**
 - Provision Zone ID: vuoto
 - **Enable Bluetooth: No (modello 1140e e 1150e)**
12. Premere il tasto funzione *Apply*
13. Il telefono si riavvierà
14. Alla fine del riavvio, il display potrà mostrare il messaggio “*Eeguire aggiornamento?*”
15. Premere il tasto funzione corrispondente alla voce “*Si*” indicato nel display
16. Il telefono si riavvierà
17. Inserire il nome utente (vedi campo *username* in Merlino – IP Centrex)
18. Premere il tasto funzione “*Ok*”
19. Inserire la password (vedi campo *password* in Merlino – IP Centrex)
20. Premere il tasto funzione “*Ok*”
21. Il telefono è pronto per essere utilizzato

1.8 - Test funzionali

Verificare se le funzioni di base del Vianova IP Centrex, come la chiamata tra derivati, attesa su derivato, chiamata urbana e attesa delle linee urbane, funzionino correttamente.


Chiamata tra derivati

1. Sollevare il microtelefono del telefono. Ascoltare il tono di invito alla selezione
2. Iniziare a selezionare un numero d'utente. Verificare che il tono cessi
3. Completare la selezione. Verificare il tono relativo alla chiamata
4. Una volta che l'utente risponde. Verificare lo stato della chiamata
5. Deporre il microtelefono e chiamare un utente occupato. Verificare la presenza del tono d'occupato

Chiamata urbana

1. Sollevare il microtelefono del telefono. Ascoltare il tono di invito alla selezione
2. Selezionare il codice d'accesso alle linee urbane. Verificare la presenza del tono urbano
3. Verificare la presenza di un eventuale tono di errore, indicante che il telefono non è autorizzato all'accesso alle linee urbane
4. Selezionare un numero urbano. Verificare la presenza del tono di chiamata
5. Una volta che l'utente risponde, verificare lo stato della chiamata

Messa in attesa di una linea

1. Ripetere la procedura di chiamata urbana
2. Una volta in comunicazione premere il tasto attesa 
3. Accertarsi che l'interlocutore senta la musica su attesa
4. Premere il tasto DN della linea lampeggiante per riprendere la linea messa in attesa



Trasferire una chiamata

1. Rispondere ad una chiamata
2. Premere il tasto TRASF
3. Formare il numero dell'interno al quale si vuole trasferire la chiamata
4. Annunciare la comunicazione
5. Premere nuovamente il tasto TRASF
6. Agganciare il ricevitore
7. Verificare che la chiamata venga trasferita

Test del computer collegato al terminale telefonico

1. se il computer del Cliente deve essere collegato al telefono, collegarlo tramite patch CAT5
2. dal computer aprire il browser, collegarsi al sito <http://www.welcomeitalia.it> e cliccare sulla voce *Speed Test WI 2.0*:

Home Offerta Testimonial Investors Job Contatti 145 ti rispondiamo in tre squilli Webmail Clienti Partner

VIANOVA
offerta integrata servizi di telecomunicazione

Con **Vianova** potete affidarvi ad un unico fornitore in grado di offrire tutti i servizi di telecomunicazione necessari.

Marco Bolognini
Resp. Provisioning & Operation
marco.bolognini@welcomeitalia.it

VIANOVA
offerta integrata servizi di telecomunicazione

Welcome Italia
Lettera ai Clienti
Una rete di imprese
Infrastruttura di rete
Network Operation Center
Servizio Clienti
Valore nel tempo

Profili d'offerta
Vianova 1.1
esercizi commerciali e telelavoro
Vianova 1.5
imprese da 1 a 5 linee
Vianova 6.12
imprese da 6 a 12 linee
Vianova 15.22
imprese da 15 a 22 linee
Vianova 24.30
imprese da 24 a 30 linee

News
dal mondo delle telecomunicazioni e dell'information technology

Welcome Italia premiata ai Tuscany Awards
(4 ottobre 2013) Nuovo riconoscimento per Welcome Italia, premiata ai Tuscany Awards tra le aziende che meglio hanno rappresentato la regione Toscana in Italia e all'estero.

Telemarketing selvaggio: sanzioni per 800mila euro a Edipro, Consodata e Fastweb
(24 maggio 2013) Edipro e Consodata, specializzate nel settore delle banche dati, erano già state sottoposte a provvedimenti prescrittivi. Presto nuove ingiunzioni nei confronti altre aziende che hanno disatteso i provvedimenti del Garante.

Call center, qualità inadeguata. Da Agcom multe per 464 mila euro agli operatori di rete fissa
(10 aprile 2013) Sanzionati Telecom Italia (174 mila euro), Vodafone (58 mila), Fastweb (116 mila) e Tiscali (116 mila) per il mancato rispetto degli standard di qualità dei call center.

'Rivoluzione' internet: al debutto i nuovi domini personalizzati
(27 febbraio 2013) I primi a debuttare nei prossimi mesi saranno, per la prima volta, i TLD nelle lingue non latine come il cinese, il coreano e l'arabo.

Richiedi un contatto
Segnala un disservizio
Segnala un'azienda amica
Disponibilità servizi Vianova
Disponibilità domini
Speed Test^{WI} 2.0

Diventa Partner di Welcome Italia
Diventa Agente di Welcome Italia



Nota importante

La pagina è realizzata in tecnologia Flash, se nel computer non è presente, verrà richiesto di installare il plug-in.

Test di black-out

1. effettuare una chiamata voce interna
2. scollegare la presa di alimentazione dell'UPS; non si dovrà percepire nessuna anomalia nella conversazione
3. attendere 20 secondi circa e ricollegare l'UPS alla presa di corrente. Anche in questo caso non si dovrà percepire nessuna anomalia sulla conversazione in corso
4. ricollegare l'UPS alla presa di alimentazione

Telefonata di conferma operazione al NOC di Welcome Italia

Come ultima operazione, è necessario informare Welcome Italia dell'avvenuta installazione. Comporre il numero 0584.4244.222, risponderà un tecnico che registrerà l'attività.

2.1 – Configurazione Vianova IP DECT

In questo capitolo sono descritti i passaggi da eseguire per effettuare la configurazione di base dei dispositivi Vianova IP DECT.



Nota importante

Prima di procedere, è necessario avere a disposizione l'elenco dei dati presenti nell'area Merlino – IP Centrex inerenti al Cliente che ci apprestiamo a configurare.

Collegare i dispositivi IP DECT seguendo gli schemi descritti nel capitolo 1.4 e procedere quindi con i seguenti passi:

- collegare il proprio notebook ad una porta switch mediante patch CAT5 ed impostare i parametri della scheda di rete per l'ottenimento automatico dell'indirizzo IP e dei DNS in DHCP



Nota importante

A seconda degli apparati presenti, il notebook andrà collegato come segue:

- Router Cisco + Switch Cisco 2960PoE: porta GE0/2 Switch Cisco 2960 PoE
- Vianova MG-100: porta FE 0/8 del dispositivo
- avviare il browser web sul notebook
- nel campo dell'indirizzo del browser web inserire l'indirizzo IP presente nell'area Merlino – IP Centrex alla voce *IP DECT Manager*

Si aprirà quindi il configuratore web dell'IP DECT Manager:



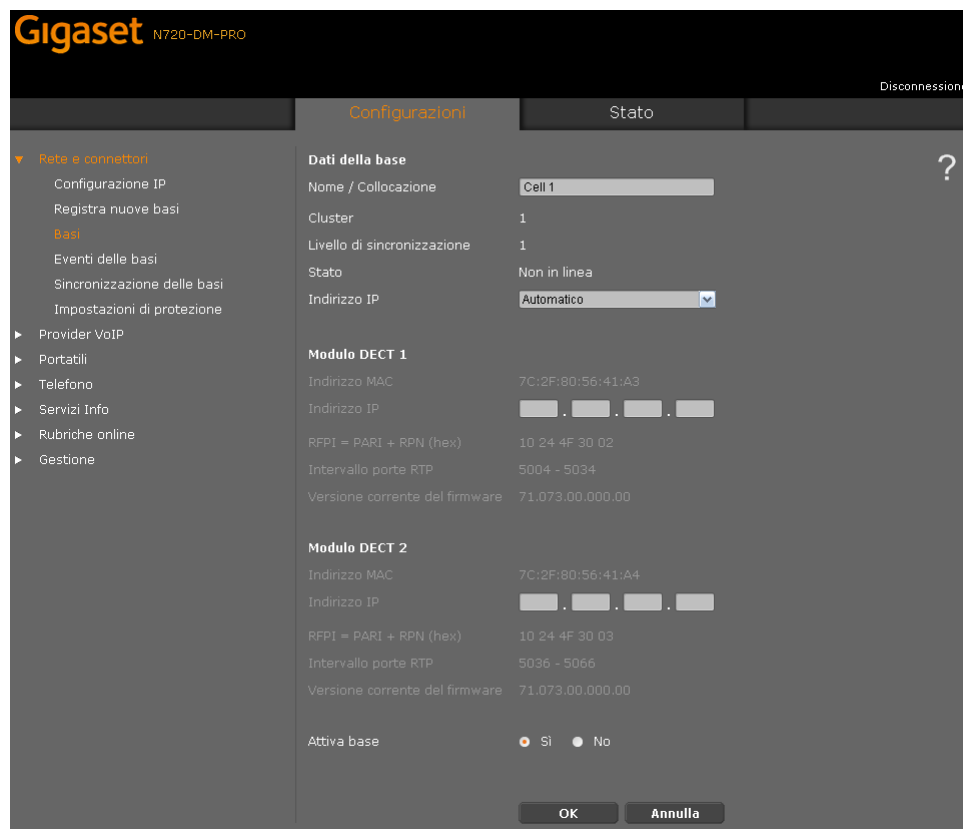
Scegliere la lingua nella quale si desidera visualizzare il menu e le finestre di dialogo del configuratore web.

Inserire la password di default *admin* e cliccare sul tasto OK.

Una volta effettuato l'accesso, la prima cosa da fare sarà associare le Celle IP DECT all'IP DECT Manager. Scegliere dal menu la voce *Rete e connettori* e cliccare su *Registra nuove basi*. Verrà mostrato l'elenco delle Celle IP DECT disponibili:



Premere su *Conferma* per iniziare la registrazione:

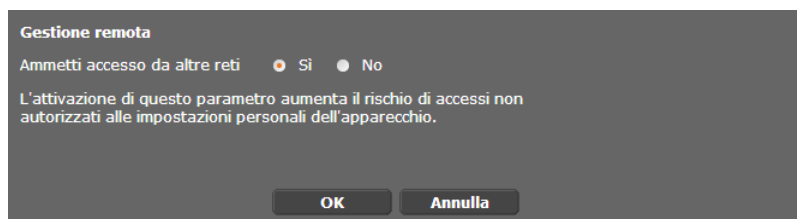


Scegliere un *Nome* per identificare la Cella IP DECT che si sta registrando e premere poi su *OK* in fondo alla pagina.

Per avere conferma dell'associazione cliccare sulla voce *Basi* del menu:

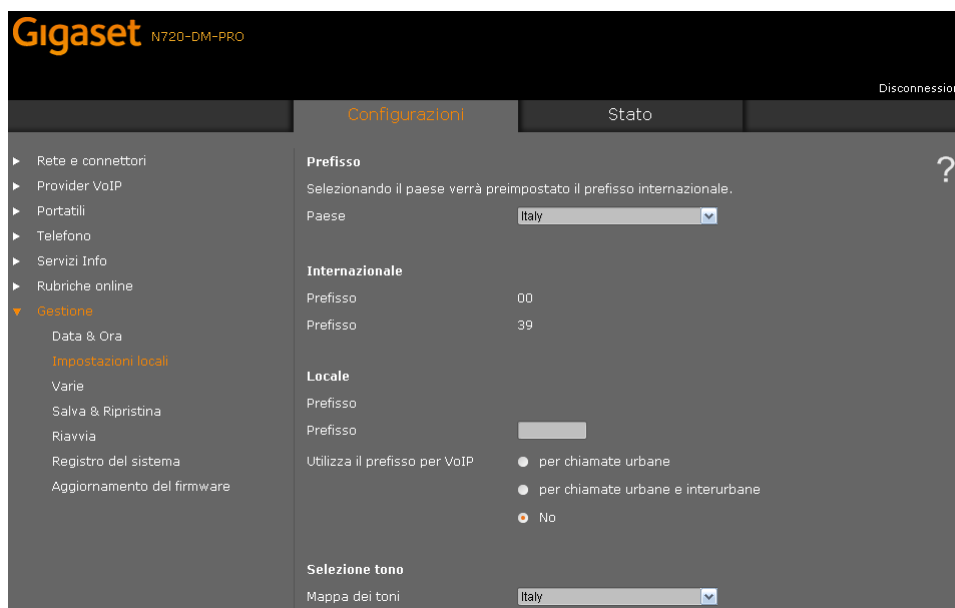


Spostarsi quindi nella sezione *Impostazioni di protezione* per abilitare la *Gestione remota*:



Per confermare premere sul tasto *OK* in fondo alla pagina.

A questo punto scegliere dal menu la voce *Gestione – Impostazioni locali* e settare *Paese* e *Mappa dei Toni* su *Italy*:



Infine sarà necessario modificare la password di accesso al dispositivo digitando quella definitiva *wi2014dect* nel menu *Gestione-Varie* alla voce *Nuova password*:



Per confermare premere sul tasto *OK*.



Nota importante

Una volta ultimata la configurazione, ricordarsi sempre di effettuare logout tramite il tasto *Disconnessione* in alto a destra.

Aggiornamento firmware e abilitazione codec G.729

Seguendo le indicazioni presenti in questo paragrafo è possibile aggiornare il firmware dei dispositivi IP DECT ed abilitare il codec G.729.



Nota importante

L'aggiornamento firmware è necessario per il corretto funzionamento del sistema IP DECT.

Scegliere la voce *Gestione* dal menu e cliccare poi su *Aggiornamento del firmware*:

Gigaset N720-DM-PRO Disconnessione

Configurazioni Stato

Impostazioni dell'aggiornamento e del downgrade del firmware ?

Versione corrente del firmware di DECT Manager 70.073.00.000.00

Lo stato del firmware delle basi verrà visualizzato sulla pagina dello stato.

Server dati

Strategia di aggiornamento simultaneo sequenziale

OK **Annulla**

Avvia l'aggiornamento o il downgrade del firmware

Versione disponibile del firmware di DECT Manager **..073.**.*.*.*.*

Ora di aggiornamento adesso più tardi

Ora h min

Data a m g

All'avvio dell'aggiornamento del firmware viene controllato che siano rispettati tutti i requisiti per un corretto download. Durante l'aggiornamento il portatile risulta non collegato alla stazione base. Se l'aggiornamento avviene correttamente si ristabilisce automaticamente il collegamento tra la stazione base e il portatile.

Aggiornamento firmware

È possibile ripristinare la versione del firmware precedente all'ultimo aggiornamento.

Versione precedente di DECT Manager **..068.**.*.*.*.*

Avvia downgrade

può dare luogo ad un downgrade del firmware alla versione fornita. Le impostazioni personali andranno perse.

Avvia downgrade

Premere quindi il tasto *Aggiornamento firmware* che darà inizio al download a cui seguirà un riavvio del dispositivo. Una volta che l'apparato IP DECT Manager sarà di nuovo raggiungibile, scegliere dal menu la voce *Telefono* e cliccare poi su *Impostazioni VoIP Avanzate*:

Gigaset N720-DM-PRO Disconnessione

Configurazioni Stato

DTMF su connessioni VoIP ?

Negoziazione automatica della trasmissione DTMF Sì No

Codec G.722

Durante l'attivazione o la disattivazione del codec G.722 verrà riavviato il sistema. Le connessioni con i portatili verranno interrotte.

Attiva trasmissione della banda larga per codec G.722 Sì No

Sono possibili fino a quattro conversazioni in banda larga per ciascuna base.

Codec G.729

Per attivare una licenza G.729 occorre una connessione a Internet.

Attiva codec G.729 **OK**

Premere quindi il tasto *OK* alla voce *Attiva codec G.729*, una volta ultimata l'attivazione si riceverà il seguente messaggio:

Il codec G.729 è stato registrato. Sono disponibili 10 licenze.

OK

All'interno della stessa voce del menu, modificare la negoziazione DTMF da automatica a personalizza, selezionando *RFC 2833*:



Per confermare premere sul tasto *OK* in fondo alla pagina.



Nota importante

Una volta ultimata la configurazione, ricordarsi sempre di effettuare logout tramite il tasto *Disconnessione* in alto a destra..

Registrazione IP DECT Phone SL610

Completata la configurazione del sistema Vianova IP DECT dei terminali DECT nell'area di Merlino – IP Centrex (vedi capitolo 1.2), sarà possibile associare i vari terminali cordless alle Celle IP DECT.

Collegarsi a Merlino – IP Centrex, cliccare sull'interno che vogliamo associare al cordless e procedere come indicato sotto:

Interno 16 - ENT - Cordless DECT - DECT test 2 - attivo

interno	.	16			
descrizione	.	DECT test 2			
terminale	...	Cordless DECT			
classe di servizio	...	abilitato a tutte le chiamate ad esclusione dei numeri speciali			
risorsa		SSL 00 0 01 39			
servizi					
	+	tasto	servizio	etichetta	stato
	...	1	CFU	Deviazione	attivo
	...	1	DN	Int 16	attivo
	...	1	FXR	Trasferta	attivo



applica modifiche annulla modifiche pendenti disattiva elimina verifica copia registra cordless

1. accendere il cordless
2. apparirà sul display del telefono la scritta *Please register handset*
3. su Merlino – IP Centrex cliccare sul tasto *registra cordless*
4. si aprirà un pop-up con un codice di registrazione generato casualmente:



PIN per registrare il cordless: 8006 - tempo rimanente 54 secondi

5. sul cordless premere il tasto in corrispondenza della voce *Register*
6. per qualche secondo apparirà sul display la scritta *Searching for a base that's in registration mode*
7. una volta riconosciuta la base, sul display del cordless apparirà la scritta *Please enter System PIN*
8. tramite il tastierino del telefono inserire il codice generato da Merlino e premere *OK*
9. sul display apparirà per qualche istante la scritta *Handset is registering* e poi *Handset is registered*
10. ripetere tutta la procedura per ogni cordless che si vuole associare alle Celle IP DECT



Nota importante

La registrazione del cordless DECT dovrà essere effettuata in un tempo massimo di 60 secondi (su Merlino verrà mostrato un conto alla rovescia).

3.1 - Configurazione IVR

Seguendo le indicazioni presenti in questo paragrafo sarà possibile configurare, tramite Merlino, i servizi IVR di un IP Centrex.

Questa operazione potrà essere eseguita anche prima del giorno previsto per l'installazione in sede Cliente ed è comunque subordinata alla raccolta delle informazioni necessarie.

Collegarsi a Merlino tramite il link <http://merlino.welcomeitalia.it> ed effettuare l'accesso con le proprie credenziali:



welcome[®] italia
i migliori servizi di telecomunicazione per la vostra impresa

username * Michele Canziani

password * ••••••••

accedi [clicca qui se hai dimenticato la password](#)

Apparirà l'ambiente di lavoro caratterizzato dal logo della propria azienda. Entrare nell'area IP Centrex – Nuovo IVR:



 **carnovali**
TELECOMUNICAZIONI

Processi Tools **Profilo**

IPCENTREX Nuovo IPCentrex Configura IPCentrex **Nuovo IVR** Configura IVR

cliente ...

codice mago

contratto ...

protocollo

sede

indirizzo

numero urbano per IVR ...

numerazione estesa

cifre interni

numero passante .

crea nuovo

Selezionare il Cliente da configurare alla voce *cliente* e compilare i seguenti campi:

- *contratto*: selezionare il contratto Vianova
- *numero urbano per IVR*: linea telefonica alla quale risponderà l'IVR
- *numero passante*: nel caso in cui alla voce *numero urbano per IVR* sia indicato il radicale, specificare in questo campo l'interno della selezione passante al quale risponderà l'IVR

Una volta creato l'IVR sarà possibile definire i vari menu di configurazione descritti di seguito.

Albero

Permette di configurare un menu principale con la possibilità di 12 scelte diverse:

Albero

descrizione	.										
messaggio su attesa	...										
tasto 0	... Nessuno										
tasto 1	... Nessuno										
tasto 2	... Nessuno										
tasto 3	... Nessuno										
tasto 4	... Nessuno										
tasto 5	... Nessuno										
tasto 6	... Nessuno										
tasto 7	... Nessuno										
tasto 8	... Nessuno										
tasto 9	... Nessuno										
tasto *	... Nessuno										
tasto #	... Nessuno										
timeout - secondi	.										
timeout - azione	... Nessuno										
periodi	<table border="1"> <thead> <tr> <th>+</th> <th>descrizione</th> <th>tipo periodo</th> <th>ora inizio</th> <th>ora fine</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> </tbody> </table>	+	descrizione	tipo periodo	ora inizio	ora fine					
+	descrizione	tipo periodo	ora inizio	ora fine							

sposta su sposta giù elimina

- *descrizione*: descrivere l'azione in oggetto (ad es. "Giorno", "Notte")
- *messaggio su attesa*: caricare il file MP3 o WAV da eseguire
- *tasto (0..#)*: scegliere l'azione da far eseguire una volta premuto il tasto indicato
- *timeout - secondi*: tempo di attesa prima di eseguire una nuova azione sulla chiamata non risposta (1 squillo=5 secondi)
- *timeout - azione*: scegliere l'azione da far eseguire dopo il tempo indicato in *timeout - secondi*
- *periodi*: definire le fasce orarie in cui sarà attivo l'*Albero*

Chiama

Permette di far squillare l'interno o il gruppo di interni selezionato:

Chiama

descrizione	.
interno	.
squillo simultaneo	... no
messaggio su attesa	...
timeout - secondi	.
timeout - azione	... Nessuno
occupato - azione	... Nessuno

sposta su sposta giù elimina

- *descrizione*: descrivere l'azione in oggetto (ad es. "Amministrazione")
- *interno*: specificare il numero dell'interno o del gruppo di interni di destinazione
- *squillo simultaneo*: impostare questo campo a "sì" per avere la possibilità di far squillare simultaneamente più terminali oltre a quello indicato alla voce *interno*
- *musica su attesa*: selezionare il file MP3 o WAV da eseguire durante il trasferimento della chiamata all'interno o al gruppo, se non viene selezionato nessun file si udirà il tono di libero
- *timeout - secondi*: tempo di attesa prima di eseguire una nuova azione sulla chiamata non risposta (1 squillo=5 secondi)
- *timeout - azione*: scegliere l'azione da far eseguire dopo il tempo indicato in *timeout - secondi*
- *occupato - azione*: scegliere l'azione da far eseguire nel caso di occupato

Selezione Interno

Permette di far raggiungere dall'esterno l'interno desiderato in assenza di una selezione passante:

Selezione Interno	
descrizione	.
musica su attesa	...
radicale	.
cifre interno	.
mancata risposta - secondi	.
mancata risposta - azione	...
mancata selezione - secondi	.
mancata selezione - azione	...
errore selezione - azione	...
occupato - azione	...

sposta su sposta giù elimina

- *descrizione*: descrivere l'azione in oggetto
- *musica su attesa*: selezionare il file MP3 o WAV della musica d'attesa durante la chiamata verso l'interno o il gruppo, se non viene selezionato nessun file si udirà il tono di libero
- *radicale*: inserire il radicale della numerazione interna estesa
- *cifre interno*: specificare il numero delle cifre della numerazione interna (es. 2)
- *mancata risposta secondi*: tempo di attesa prima di eseguire una nuova azione sulla chiamata non risposta (1 squillo=5 secondi)
- *mancata risposta azione*: scegliere l'azione da far eseguire dopo il tempo indicato in *mancata risposta secondi*
- *mancata selezione secondi*: tempo di attesa nel caso di mancata selezione dell'interno
- *mancata selezione azione*: scegliere l'azione da far eseguire dopo il tempo indicato in *mancata selezione secondi*
- *errore selezione azione*: scegliere l'azione da far eseguire nel caso di errata selezione
- *occupato azione*: scegliere l'azione da far eseguire nel caso di occupato

Forza modalità

Permette di forzare una modalità operativa (alberi) diversa da quella prevista in un determinato periodo:

Forza modalità	
descrizione	.
messaggio su attesa	...
password	. 1234
tasto 0 - automatico	Standard
tasto 1 - giorno	... Nessuno
tasto 2 - notte	... Nessuno
tasto 3 - ferie	... Nessuno
tasto 4	... Nessuno
tasto 5	... Nessuno
tasto 6	... Nessuno
tasto 7	... Nessuno
tasto 8	... Nessuno
tasto 9	... Nessuno
tasto *	... Nessuno
tasto #	... Nessuno
timeout - secondi	.
timeout - azione	...

sposta su sposta giù elimina

- *descrizione*: descrivere l'azione in oggetto
- *messaggio*: caricare il file MP3 o WAV da eseguire
- *password*: definire la password di amministratore che verrà richiesta per interrompere il normale flusso previsto (di default 1234)
- *tasto (0..#)*: indicare quale dei menu previsti deve essere attivato "forzatamente" premendo il tasto
- *timeout - secondi*: tempo di attesa prima di eseguire una nuova azione sulla chiamata non risposta (1 squillo=5 secondi)
- *timeout - azione*: scegliere l'azione da far eseguire dopo il tempo indicato in *timeout - secondi*

Ultimata la configurazione, premere il tasto *salva comandi* se vogliamo che la configurazione dell'IVR sia salvata solo sul database di Merlino, oppure *applica modifiche* se vogliamo che le modifiche vengano scritte in centrale.

Nel caso la numerazione del risponditore non sia ancora stata rotata verso la piattaforma IVR, dopo aver premuto il tasto *applica modifiche*, apparirà il seguente pop-up di conferma:



È possibile apportare eventuali modifiche all'IVR selezionando la voce *Configura IVR* e cercando il cliente tramite i filtri disponibili:



Processi Tools Profilo

IPCENTREX Nuovo IPCentrex Configura IPCentrex Nuovo IVR **Configura IVR**

cliente	.
contratto	.
protocollo	.
codice mago	.
numero IVR	.

filtra

prog	Ragione Sociale	Contratto	Protocollo	Codice Mago	Sede	NumeroIVR
1	Noli-NK srl	VIA-124304	43040	09091585	000	0303660158
2	Repark srl	VIA-133285	45814	09093656	001	0665047976
3	Maip srl	VIA-128793	45954	09093692	000	0331844333
4	Studio Legale Aw. Giulio Mario Guffanti	VIA-125040	43097	09091612	-	05841660178
5	Santino Ceriani spa	VIA-126227	43345	09091796	004	0297285451
6	Santino Ceriani spa	VIA-126227	43345	09091796	004	0297286586
7	Murgida Rag. Angelo	VIA-126232	43922	09092166	000	0225060321
8	Affilor srl	VIA-123257	42716	09074391	-	0331535146

mostra tutto



Nota importante

È possibile assegnare al solito IVR più numerazioni tramite il campo *numeri aggiuntivi*, in questo modo anche i numeri aggiuntivi seguiranno il comportamento del numero principale dell'IVR.

4.1 - Installazione di Blue's One CTI

In questo paragrafo sono descritte le varie operazioni da eseguire per installare e configurare il software Blue's One CTI (Computer Telephony Integration), utilizzato per interfacciare i PC del cliente con i terminali IP Centrex.

È possibile scaricare il programma dalla seguente area intranet: <http://www.welcomeitalia.it/Intranet/Sirti/Default.htm> alla voce *Applicativi software*.

Requisiti minimi

I requisiti minimi necessari per l'installazione di Blue's One CTI sono:

- Processore 1 GHz o superiore
- 512 MB Ram
- Porta Ethernet 100 MB
- 250 MB di spazio disco
- Sistemi operativi: Windows XP, Windows Vista e Windows 7

Installazione del software

Il programma di installazione mostrerà il messaggio di benvenuto. Premere il pulsante *Avanti* per continuare.

Leggere attentamente le note del Contratto, scegliere *Accetto* e premere il pulsante *Avanti* per proseguire l'installazione.

Verranno proposte le cartelle di destinazione, si consiglia di non modificare questi valori. Premere il pulsante *Avanti* per iniziare l'installazione.

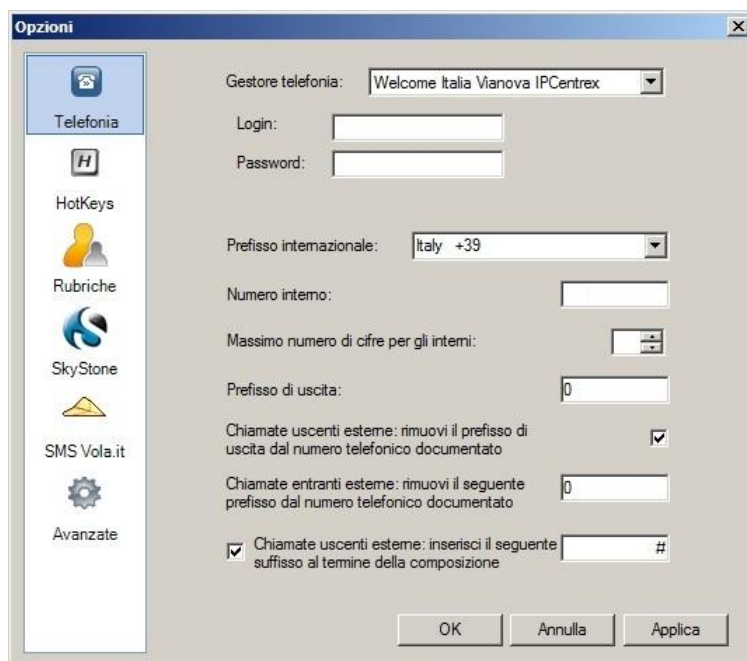


Configurazione Blue's One CTI

Al primo avvio del programma si aprirà la finestra *Opzioni*.

Nella scheda *Telefonia*, inserire quindi i seguenti parametri:

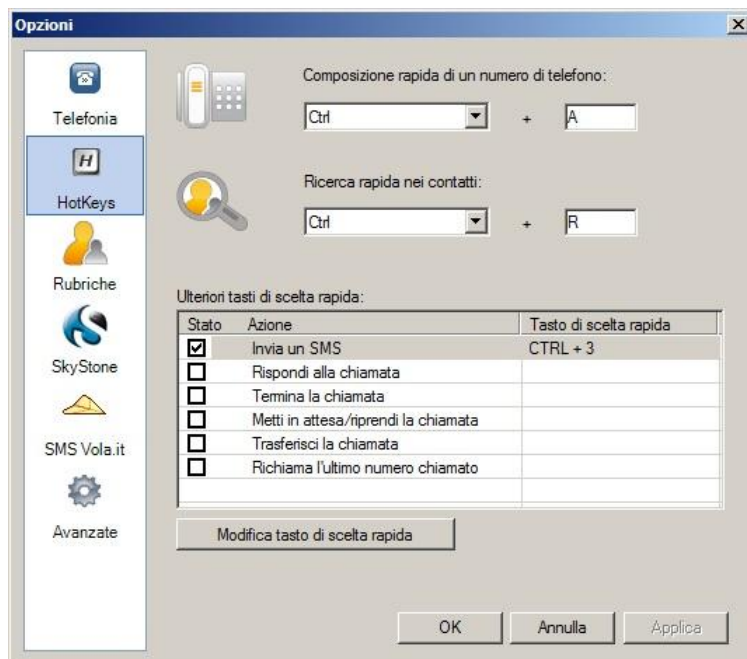
- Login e Password, corrispondenti ai dati d'accesso dell'interno che si intende controllare con Blue's One CTI
- Numero Interno, corrispondente all'interno che si intende controllare
- Massimo numero di cifre per gli interni, inserire 2 o 3 a seconda del piano di numerazione interna



Alla voce *HotKeys*, per facilitare le operazioni di utilizzo più frequenti, è prevista la configurazione di alcune combinazioni di tasti che consentono di attivare rapidamente una delle funzionalità del programma.

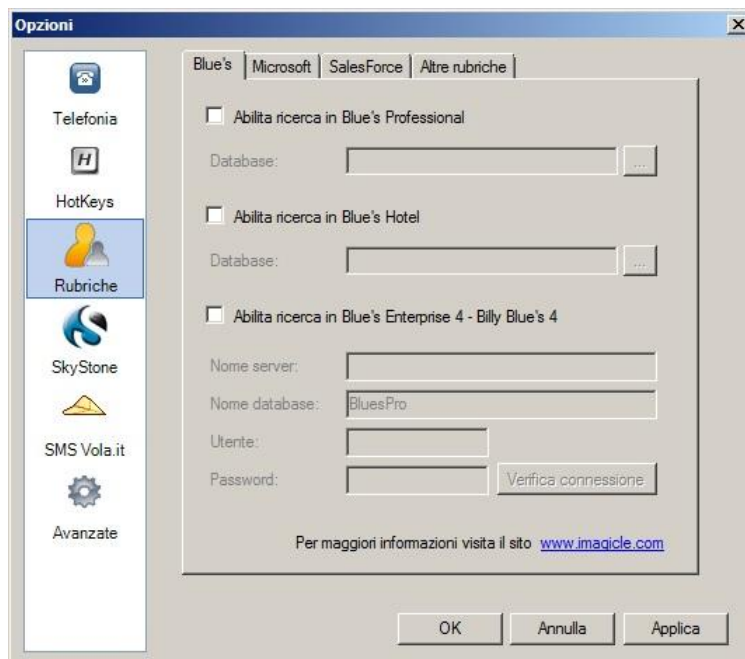
Questa finestra permette di configurare due HotKey principali:

- la composizione rapida di un qualsiasi numero visualizzato sullo schermo ovunque sia (documenti, siti web, email, ecc...)
- la ricerca rapida di un contatto salvato in una delle rubriche abilitate



Nella sezione *Ulteriori tasti di scelta rapida* è possibile impostare alcune HotKey aggiuntive per comandare altre funzioni del programma.

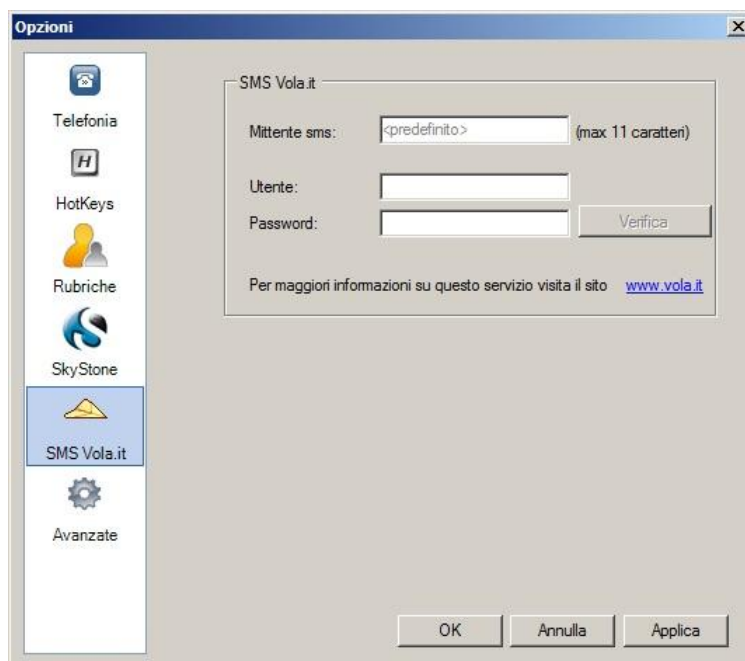
Per associare il programma Blue's One CTI ad una delle rubriche disponibili, selezionare la voce *Rubriche* ed inserire i parametri richiesti.



Vola.it è il servizio professionale di invio e gestione degli SMS tramite Web fornito da Vola spa ed integrato nei servizi Vianova. Con Blue's One CTI è possibile inviare SMS a un contatto in rubrica, in modo semplice e veloce, utilizzando il proprio account di *Vola.it* e memorizzare l'evento nel registro.

Per poter usufruire del servizio è necessario inserire:

- *Mittente sms*, ovvero il nominativo con cui vogliamo che il messaggio si presenti
- *Utente e Password* del proprio account



Al termine della configurazione premere sul tasto *Applica*.

Registrazione della licenza

Blue's One CTI richiede di essere attivato entro 30 giorni dal momento dell'installazione. Trascorso questo termine, saranno disabilitate tutte le funzionalità del programma.

Per la registrazione di Blue's One CTI è necessario ottenere un codice di abilitazione. Selezionare *Registra Blue's One* al termine della procedura di installazione o lanciare la stessa voce dal menu ? in un momento successivo.

Inserire il numero di serie presente nell'are Merlino – IP Centrex alla voce *seriali BluesOne*. Premere quindi il pulsante *Richiedi on-line...* e seguire le istruzioni per ottenere il *Codice di abilitazione*.

Inserire il *Codice di abilitazione* ottenuto e premere *Registra*.

Registrazione di Blue's One

Inserimento dati

In questa sezione è possibile inserire i dati per registrare il programma

Per ottenere il codice di abilitazione: se si dispone di una connessione ad Internet su questo PC utilizzare lo strumento "Richiedi on-line" e inserire tutti i dati che verranno richiesti. Se non si ha un accesso ad Internet leggere le istruzioni inserite sulla licenza del prodotto.

Codice computer: 65400

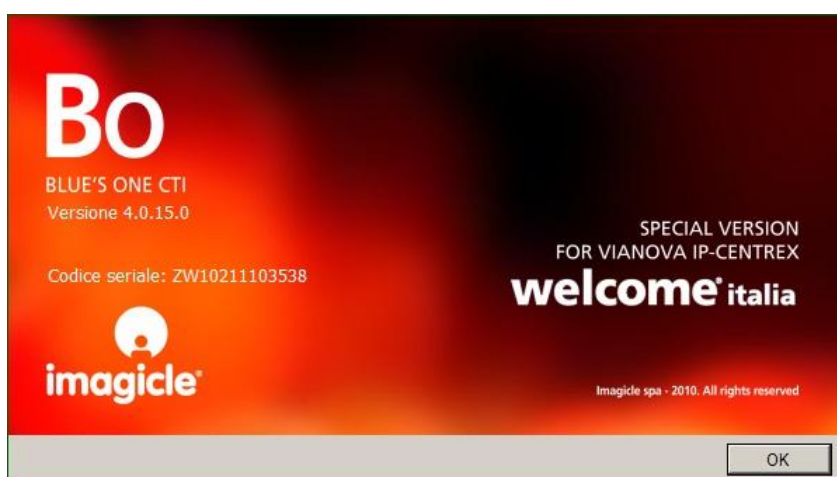
Numero di serie: []

Codice di abilitazione: [] Richiedi on-line...

Registra Esci

Informazioni su Blue's One CTI

Per conoscere la versione del software di Blue's One CTI che si sta utilizzando cliccare sulla voce *Informazioni su...* dal menu ?.



5.1 - Cosa fare se qualcosa non va

Per qualsiasi problematica di carattere tecnico o relazionale che impedisca il buon esito dell'attività, ed in ogni caso prima di venire via dal Cliente, è indispensabile contattare il numero 0584.4244.222.

Vi risponderà un tecnico del supporto di Welcome Italia.

