



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DELL'AQUILA

Area Informatica Infrastrutture, Reti e Web

Settore Infrastrutture e Telefonia

Gestione operatori in coda di segreteria

A seguito dell'adozione della piattaforma VoIP dei servizi telefonici si è reso possibile dotare tutti i numeri telefonici delle segreterie di Ateneo di una gestione delle code. Tale software permette una distribuzione automatica delle chiamate e la gestione code di accoglienza con funzionalità di auto attendant e accodamento avanzato inoltrando le chiamate a operatori diversi in base al loro stato.

La gestione della coda è completamente automatizzata, in orario di apertura dello sportello telefonico inoltra le chiamate entranti verso gli operatori attivi, in caso contrario riproduce un messaggio elencando i giorni, l'orario e la mail di struttura a cui è possibile scrivere.

Al termine del messaggio la telefonata viene interrotta.

Gestione dell'operatore nella coda

Da Telefono

Componendo il numero 7000 si abilita o disabilita, alternativamente, il telefono all'interno della coda di segreteria.

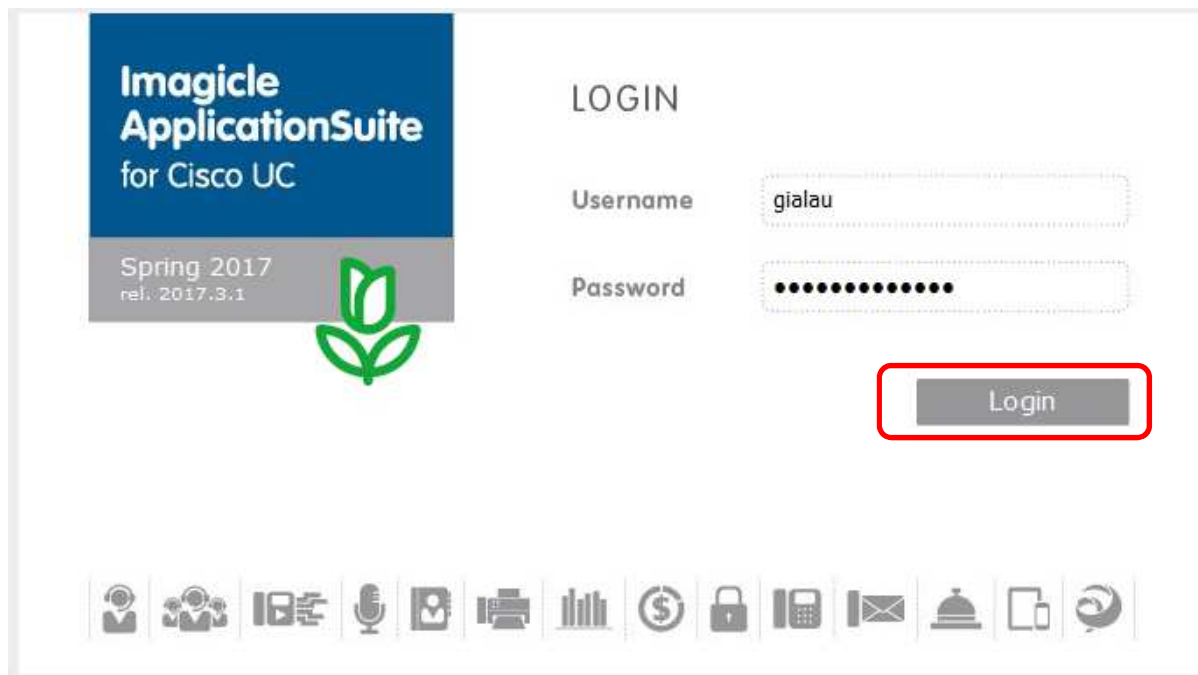
Una volta composto il numero, il telefono rimarrà nello stato acquisito fino ad un nuovo intervento da parte dell'operatore.

Da Computer

Collegarsi al sito intranet

<http://stonevoice.univaq.lan>

effettuare il login con le credenziali di dominio



Cliccare sul pulsante **ACD – Customer Service**



Cliccare su **Stato Operatori**



In questa schermata è possibile verificare gli operatori attualmente attivi all'interno della coda e, nel caso, cliccando con il tasto destro del mouse, renderli operativi o non operativi.

