



# **Smart Office**

## **Manuale Utilizzo App “Interno Mobile”**

### **Su Sistemi Operativi Android**

## Sommario

|       |  |    |
|-------|--|----|
| 1     | Interno Mobile – Smart Office App .....  | 3  |
| 1.1   | Installazione dell’App e primo avvio.....  | 3  |
| 1.2   | Gli stati di funzionamento dell’app .....  | 4  |
| 1.3   | Selezione del canale per l’invio delle chiamate.....                                       | 5  |
| 1.4   | Utilizzo su Smartphone Android.....  | 5  |
| 1.4.1 | Navigazione all’interno dell’app .....   | 6  |
| 1.4.2 | Abilitazione/Disabilitazione della Reperibilità.....                                       | 6  |
| 1.4.3 | Ricezione di una chiamata su Interno Mobile .....  | 7  |
| 1.4.4 | Come effettuare una chiamata diretta da tastierino numerico .....                          | 8  |
| 1.4.5 | Come effettuare una chiamata dalla Rubrica personale, aziendale o dallo storico chiamate.. | 9  |
| 1.5   | Trasferimenti e Conference da interno mobile WSO .....                                     | 9  |
| 1.5.1 | Come effettuare un trasferimento di chiamata diretto da Interno Mobile .....               | 10 |
| 1.5.2 | Come effettuare un trasferimento di chiamata con offerta da Interno Mobile .....           | 11 |
| 1.5.3 | Come effettuare una conference-on-fly a 3 partecipanti da Interno Mobile .....             | 12 |
| 1.6   | Gestione degli inoltri per Interno Mobile WSO .....  | 12 |
| 1.7   | Connessioni multiple .....   | 13 |
| 1.8   | Sblocco Account .....  | 13 |

# 1 Interno Mobile – Smart Office App

L'**interno Mobile** di Smart Office fornisce la **Totale Libertà** per l'utente, espandendo il concetto di mobilità nelle comunicazioni aziendali ai massimi livelli. Grazie all'**App Smart Office** il vostro smartphone diventerà un'estensione logica del vostro centralino, rendendo possibile gestire tutte le chiamate verso i vostri colleghi ed i clienti proprio come se foste comodamente seduti in ufficio o ricevere le chiamate dei clienti sul numero di rete fissa sia al telefono d'ufficio che sul vostro numero mobile. Il funzionamento dell'APP è estremamente innovativo: La segnalazione necessaria per l'instaurazione della chiamata, vengono scambiate con il vostro centralino virtuale dati in **4G o Wi-Fi**.

L'interno mobile è compatibile con tutti gli smartphone con i seguenti sistemi operativi:

- Android: Versione 4.3 Jelly Bean e successive.
- iOS: Versione 8.1.x e successive.

## 1.1 Installazione dell'App e primo avvio

In base al sistema operativo installato sullo smartphone, Android o IOS, raggiungere il relativo store e ricercare al suo interno l'applicazione "Smart Office" identificata dal logo:



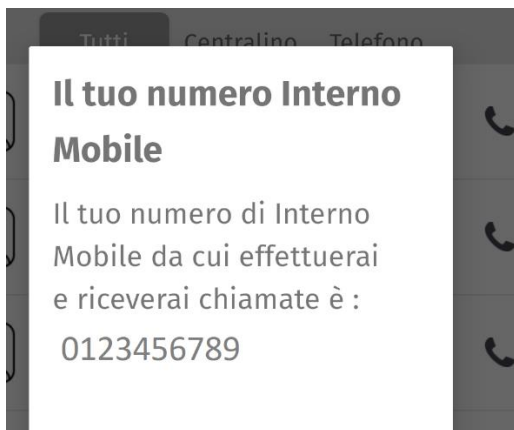
Installare quindi l'applicazione.

Inserire le credenziali fornite:

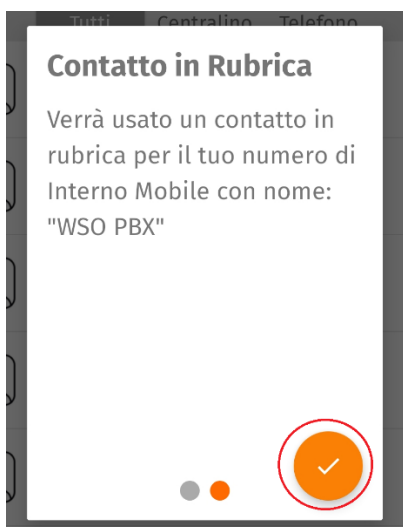


Ad accesso eseguito, verrà mostrato il proprio numero di telefono:





Eseguire uno swipe da destra a sinistra per scorrere le tab e confermare la creazione del contatto WSO PBX cliccando sul pulsante in arancio come nell'immagine:



## 1.2 Gli stati di funzionamento dell'app

L'App, a seconda delle scelte dell'utente o dallo stato di copertura della rete può trovarsi negli stati di seguito descritti.

### 1. **Stato Trasferimento di chiamata Attivato/Disattivato (Reperibilità):**

Tale stato, opportunamente settato dall'utente mediante specifico bottone sul pannello dell'App, consente di Attivare (ON) o Disattivare (OFF) la funzionalità di trasferimento di chiamata per le telefonate in ingresso sul numero fisso verso il proprio dispositivo mobile.

- a. Se lo stato è ON (Icona Verde), tutte le chiamate dirette verso il proprio numero associato all'interno mobile saranno trasferite al relativo smartphone.
- b. Se lo stato è OFF (Icona Arancio), le telefonate dirette verso il proprio numero seguiranno il normale percorso all'interno del piano di numerazione del Centralino. In questo stato inoltre non sarà possibile interagire con l'App per ricerche o effettuare chiamate in uscita.

### 2. **Stato App Connessa/Non Connessa a Smart Office (Connettività):**

L'app si trova nello stato Connessa quando questa sta interagendo esplicitamente con il Centralino Virtuale attraverso internet. In particolare:

- a. Se lo stato di connettività dell'APP è UP (Icona Verde), tutte le chiamate dirette verso il proprio numero associato all'interno mobile saranno trasferite dal proprio ufficio verso il relativo smartphone e verrà notificata tramite una notifica app la numerazione del chiamante. Per tale ragione giungerà sul proprio terminale una chiamata dal numero di ufficio ma verrà comunque notificato il reale chiamante.
- b. Se lo stato di connettività dell'APP è DOWN (Icona Rossa - Mancanza copertura dati), tutte le chiamate dirette verso il proprio numero associato all'interno mobile saranno trasferite dal proprio ufficio verso il relativo smartphone ma non verrà notificata la numerazione del chiamante. Per tale ragione giungerà sul proprio terminale una chiamata dal numero di ufficio senza ulteriori informazioni sul reale chiamante.

3. **Stato App non in esecuzione o telefono spento:**

L'App se non in esecuzione o a telefono spento mantiene invece il suo stato ON/OFF nel quale era precedentemente alla chiusura o spegnimento.

## 1.3 Selezione del canale per l'invio delle chiamate

A partire dalla versione v.1.3 dell'app Smart Office, l'utente potrà decidere in autonomia il metodo di funzionamento dell'app per le chiamate in uscita. In particolare, potrà scegliere tra le seguenti modalità:

1. **Canale Dati (default):** Mediante tale modalità, al momento dell'invio di una chiamata, l'app inoltrerà tramite il canale dati una prenotazione di chiamata verso il proprio "assistente virtuale" e contestualmente abiliterà una chiamata verso il proprio numero di ufficio. Ricevuta la chiamata e la prenotazione, l'assistente virtuale smisterà la chiamata verso il numero di telefono desiderato. Per il funzionamento di questa modalità è necessario avere una connessione dati attiva.
2. **Canale Telefonico:** Questa modalità prevede l'invio della chiamata utilizzando il solo canale fonico. Al momento dell'invio della richiesta di comunicazione, l'app effettuerà una chiamata verso il proprio numero di ufficio ed invierà la prenotazione di chiamata verso "assistente virtuale" passandogli dei toni DTMF. Ricevuta la chiamata ed i toni di prenotazione, l'assistente virtuale smisterà la chiamata verso il numero di telefono desiderato.
3. **Canale Dati o Telefonico (trabocco):** Tramite la modalità trabocco l'app gestirà in autonomia la modalità di invio delle chiamate a seconda della disponibilità del canale. Di conseguenza, se il canale dati è attivo utilizzerà il metodo (1); viceversa il (2).

La selezione della modalità può essere effettuata andando nelle "**Impostazioni**" dell'app, selezionando "**Avanzate**" e scegliendo dal menù a tendina della sezione "**Modalità di Chiamata**" la modalità desiderata.

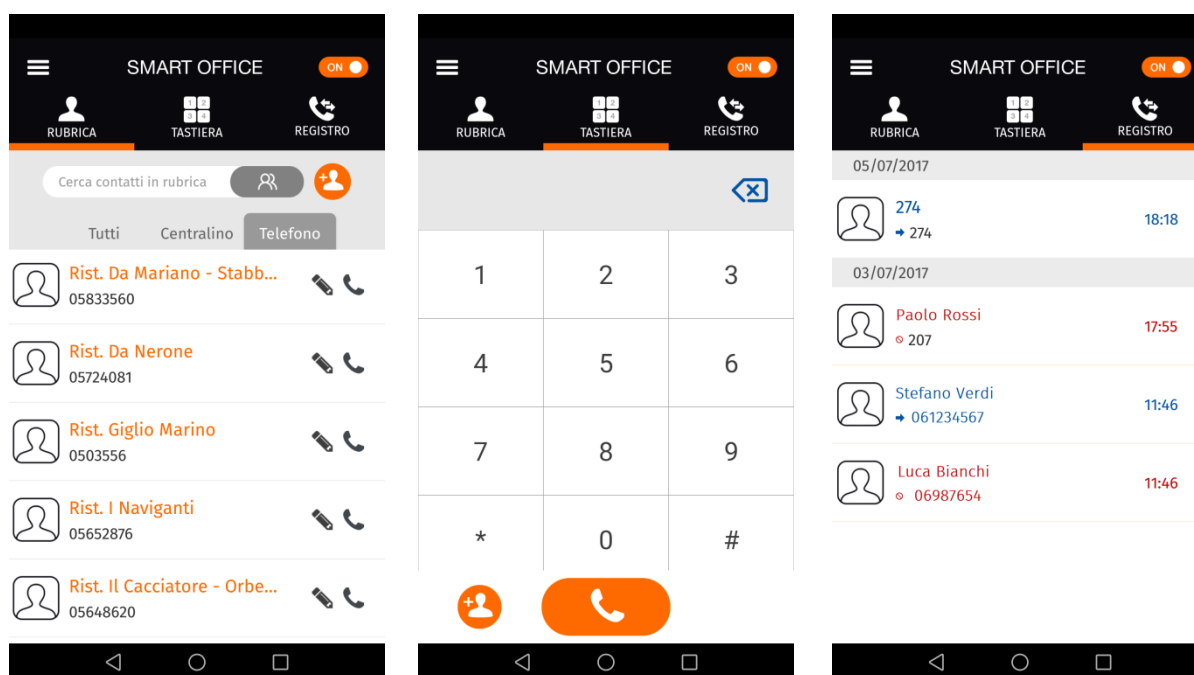
## 1.4 Utilizzo su Smartphone Android

### 1.4.1 Navigazione all'interno dell'app

Dopo aver effettuato l'accesso, L'APP mostrerà i quattro pulsanti tramite i quali è possibile accedere alle sue funzioni in modo semplice ed intuitivo (Figura 1). In particolare:

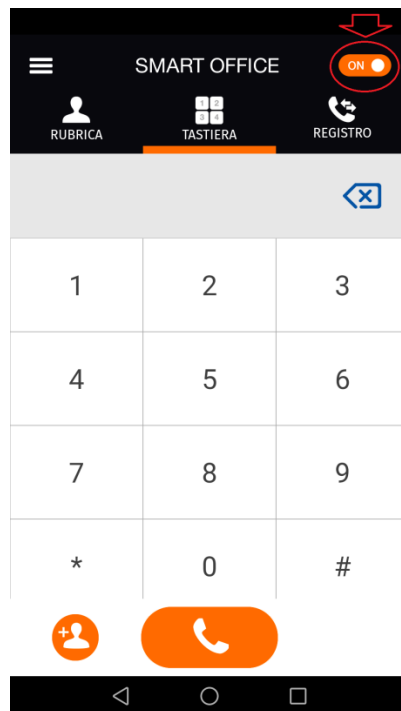
- **Chiama:** Permette di abilitare il tastierino numerico per effettuare le chiamate. A differenza dei terminali fissi, non è necessario anteporre alla numerazione il prefisso di uscita 0.
- **Rubrica Centralino:** Permette l'accesso alla rubrica di Smart Office per la semplice consultazione o per l'invio di una chiamata.
- **Rubrica Personale:** Permette l'accesso alla rubrica personale del proprio smartphone per la semplice consultazione o per l'invio di una chiamata.
- **Storico Chiamate:** Permette l'accesso allo storico delle chiamate effettuate e ricevute dal proprio account per la semplice consultazione o per l'invio di una chiamata.

Dopo aver effettuato la scelta sarà comunque possibile la navigazione nelle diverse sezioni mediante l'ausilio di scorciatoie presenti nella barra di navigazione (Figure 2 e 3).



### 1.4.2 Abilitazione/Disabilitazione della Reperibilità

La disabilitazione la propria reperibilità è possibile effettuando uno swipe dello switch button evidenziato della figura 4. Se la reperibilità è stata disabilitata, le telefonate dirette verso il proprio numero seguiranno il normale percorso all'interno del piano di numerazione del Centralino. In questo stato inoltre non sarà possibile interagire con l'App per ricerche o effettuare chiamate in uscita (figura 5).

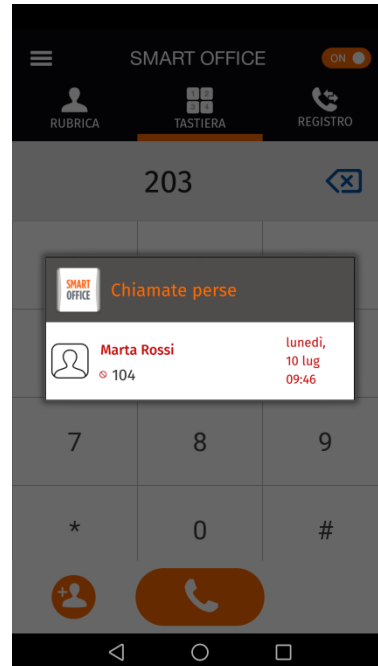
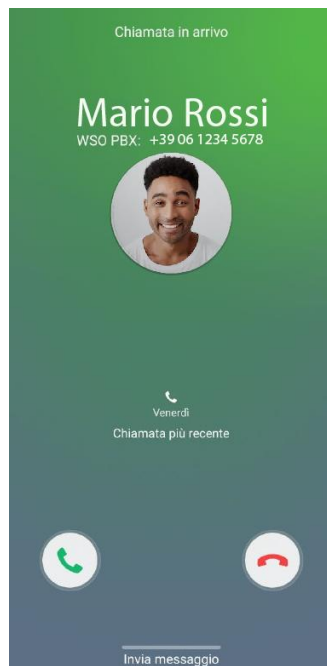


### **1.4.3 Ricezione di una chiamata su Interno Mobile**

Qualora l'app sia in modalità di reperibilità e di connettività attiva, tutte le chiamate dirette verso il proprio numero associato all'interno mobile saranno trasferite dall'assistente virtuale Di Smart Office verso il relativo smartphone e verrà notificata tramite una notifica app la numerazione del chiamante.

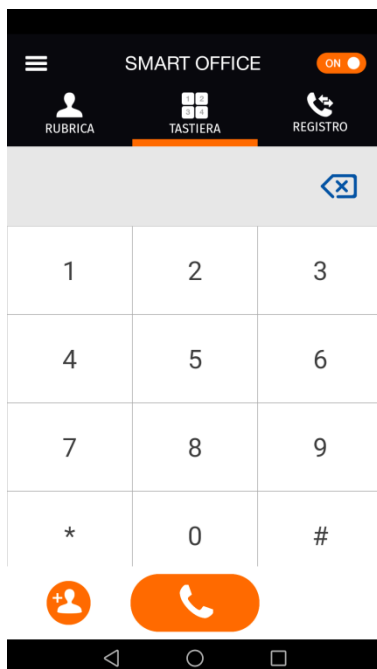
Per tale ragione giungerà sul proprio terminale una chiamata dal proprio numero di ufficio ma verrà comunque notificato, come visibile in figura, il reale chiamante mediante un riquadro. Se il contatto è presente nella rubrica personale del proprio smartphone (**Rubrica Telefonica**) o sulla rubrica aziendale del centralino virtuale (**Rubrica Centralino**), oltre al numero di telefono d'ufficio verrà mostrato anche il nome del chiamante.

Qualora l'interno mobile sia inserito all'interno di gruppo siano, su quest' ultimo verrà richiesto alla ricezione della chiamata di digitare da tastiera numerica dello smartphone il numero "1" per accettare la stessa.



#### 1.4.4 Come effettuare una chiamata diretta da tastierino numerico

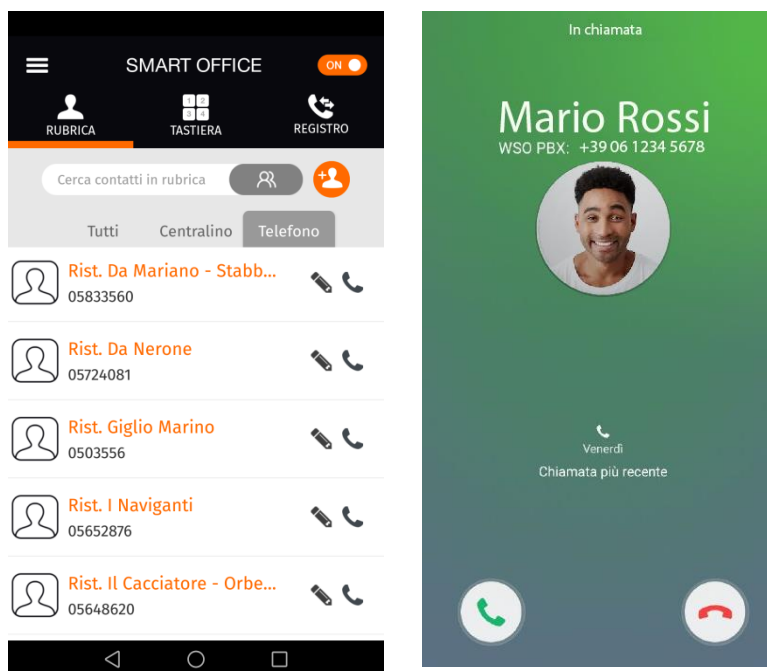
Selezionare il campo **CHIAMA** o la relativa scorciatoia, digitare il numero e premere il pulsante chiama. In questo modo verrà abilitata una chiamata verso il proprio numero di ufficio dove l'“assistente virtuale” smisterà la chiamata verso il numero di telefono desiderato.





### 1.4.5 Come effettuare una chiamata dalla Rubrica personale, aziendale o dallo storico chiamate

Selezionare il campo **Rubrica personale, aziendale o dallo storico chiamate** o le relative scorciatoie, selezionare il contatto o la chiamata e premere il pulsante chiama. In questo modo verrà abilitata una chiamata verso il proprio numero di ufficio dove l'“assistente virtuale” smisterà la chiamata verso il numero di telefono desiderato.



## 1.5 Trasferimenti e Conference da interno mobile WSO

Di seguito verrà descritta la modalità e i relativi feedback percepiti dall'utente WSO nel caso di Trasferimento On The Fly, con e senza offerta, e Three Party Conference.

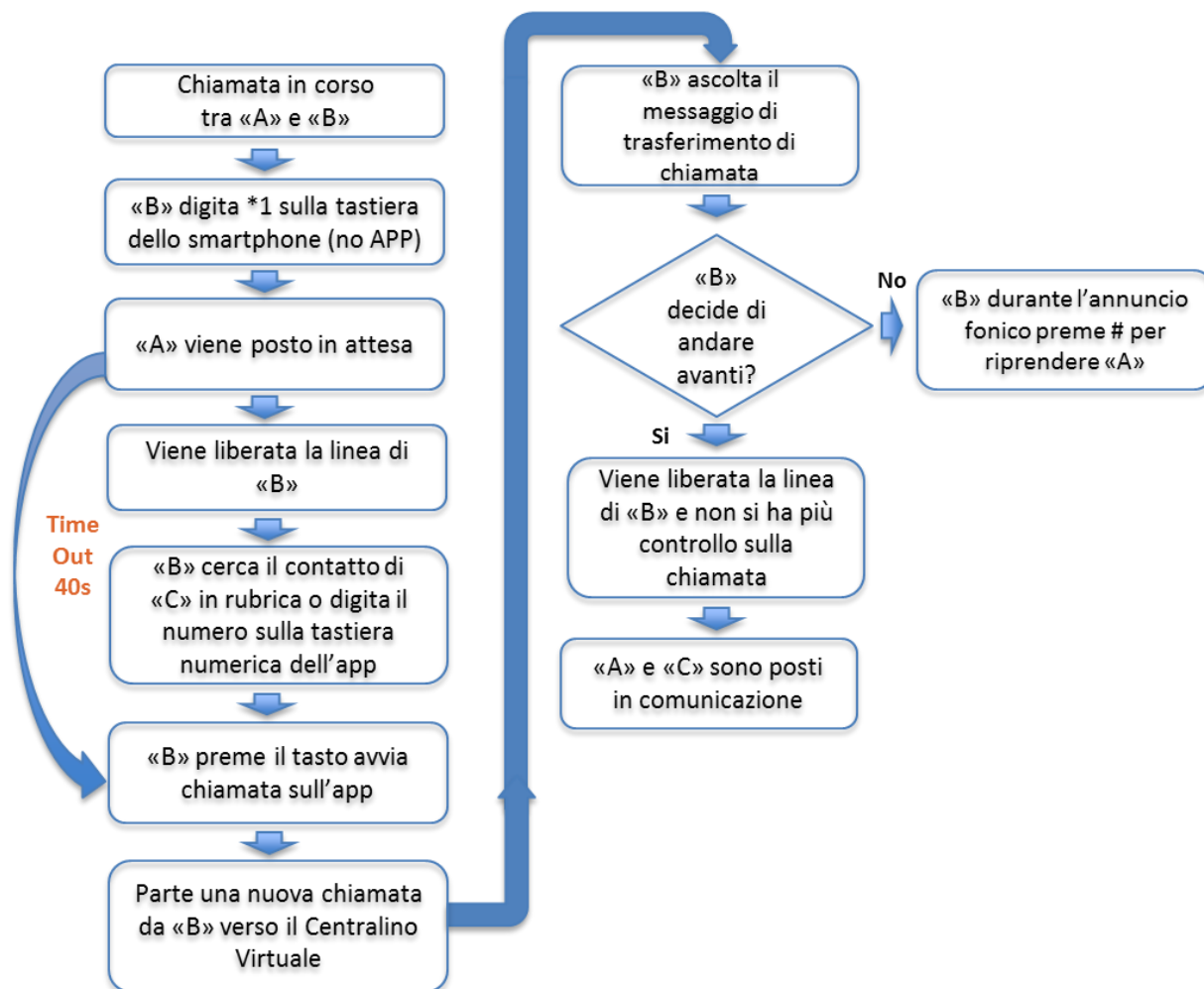
Per semplicità e chiarezza verrà usata la seguente convenzione:

- **Utente A:** È il chiamante che contatta o viene contattato dall'utente B. L'utente A può essere appartenente o non appartenente a Smart Office.
- **Utente B:** È il chiamato o il chiamante che è in comunicazione con l'utente A. L'utente B *deve essere* un Interno Mobile Smart Office.
- **Utente C:** È l'utente destinatario del trasferimento o il nuovo partecipante ad una conference. L'utente C può essere appartenente o non appartenente a Smart Office

Tale modalità di funzionamento è compatibile a partire dalla versione v.1.3 dell'app Smart Office.

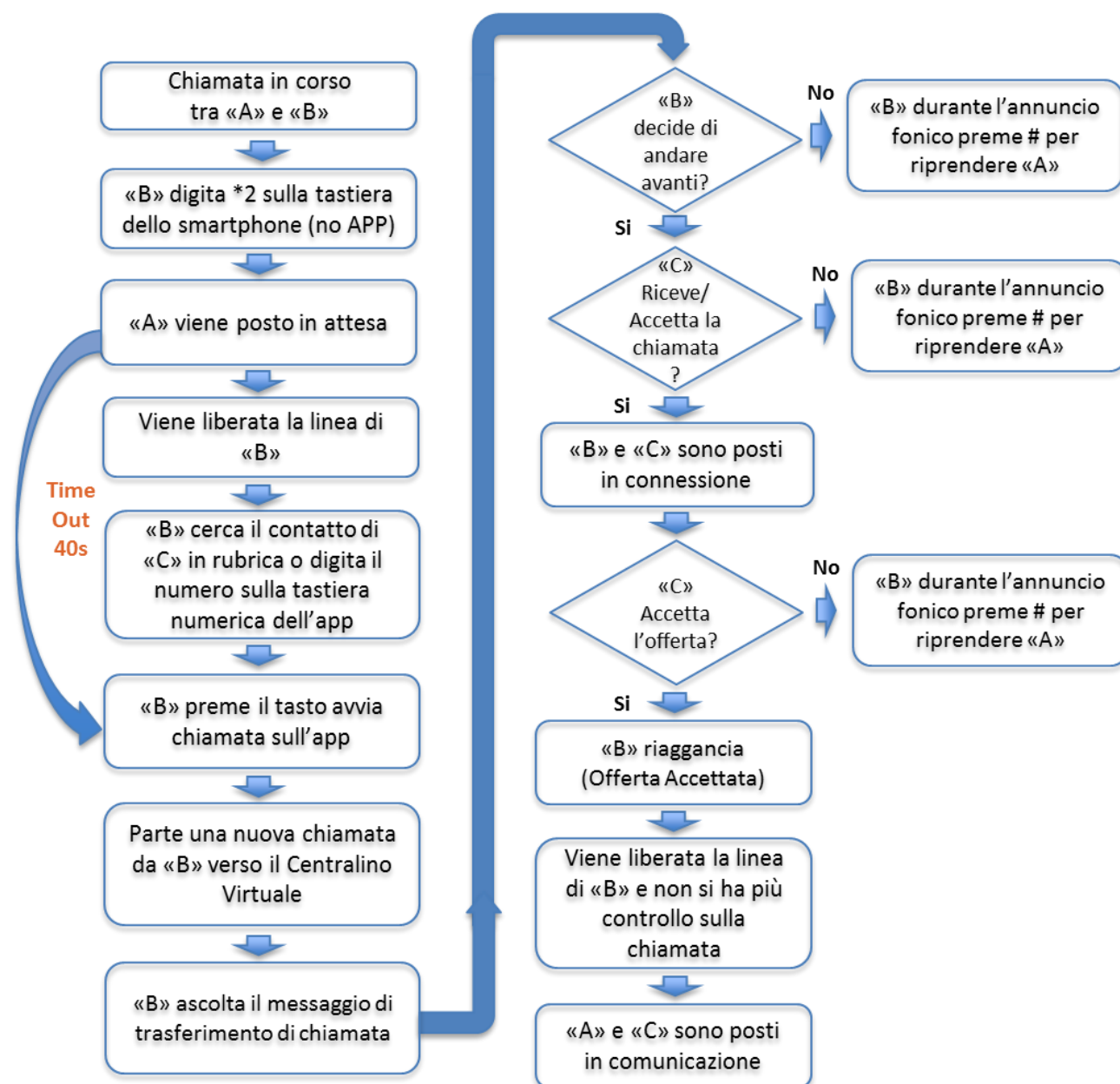
### 1.5.1 Come effettuare un trasferimento di chiamata diretto da Interno Mobile

Durante una conversazione telefonica attiva è possibile trasferire direttamente la chiamata ad un altro numero, sia interno che esterno al WSO, seguendo pochi semplici passi:



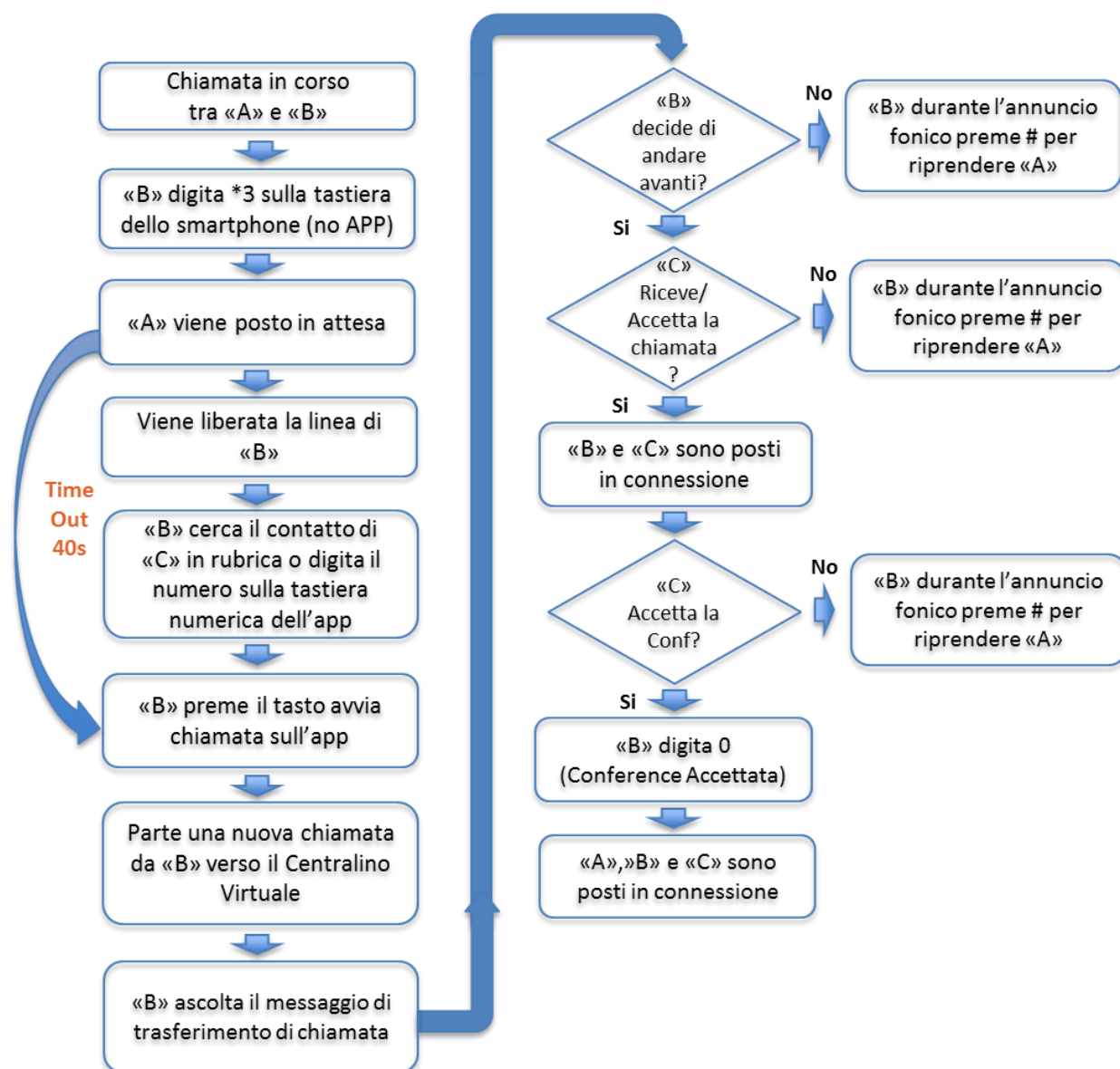
### 1.5.2 Come effettuare un trasferimento di chiamata con offerta da Interno Mobile

Durante una conversazione telefonica attiva è possibile trasferire la chiamata, contattando prima il destinatario della chiamata, sia interno che esterno al WSO, seguendo pochi semplici passi:



### 1.5.3 Come effettuare una conference-on-fly a 3 partecipanti da Interno Mobile

Durante una conversazione telefonica attiva è possibile effettuare una conference con un altro numero, sia interno che esterno al WSO, seguendo pochi semplici passi:



### 1.6 Gestione degli inoltri per Interno Mobile WSO

Se l'utente è proprietario di un interno mobile, potrà essere applicata sul portale utente solo la regola di deviazione "Sempre". Se applicata, prevede che tutte le chiamate in ingresso vengano direttamente deviate verso la segreteria o verso dei numeri scelti dall'utente senza passare dall'interno mobile. L'interno mobile

sarà comunque funzionante per chiamate in uscita e consultazione Rubriche o Storico così come in precedenza. Per ripristinare il corretto routing delle chiamate è necessario disabilitare la regola.

## 1.7 Connessioni multiple

Se sul terminale al login viene restituito il messaggio di “accesso negato per connessioni multiple” significa che l’utente ha tentato il login con l’app cambiando terminale. Per poter resettare la connessione precedente è necessario che l’utente acceda sulla User Interface, entri nella sezione gestione e clicchi sul tasto “cancella connessioni”

## 1.8 Sblocco Account

Se sul terminale o sulla WUI al login viene restituito il messaggio di “Blocco Account” significa che l’utente ha tentato il login con credenziali errate per più di tre volte. Per poter sbloccare l’account è necessario entrare sulla Telco Manager, nella sezione Utenti, ed, editando l’interni bloccato, cancellare la Password inserendo una password che rispetti i vincoli di sicurezza richiesti. L’utente dovrà modificare al primo accesso tale password inserendone una personale.