

Primi passi - Cloud PBX

Introduzione

In questa guida vi illustreremo le operazioni basilari per una prima configurazione del vostro Cloud PBX.

Guida passo-passo

1

Richiesta di portabilità

La prima operazione che dovrete fare una volta richiesta l'attivazione del servizio CloudPBX è richiedere la portabilità delle vostre numerazioni, dal vostro vecchio operatore verso Cloudfire. Per fare questo seguite questa guida: [Richiesta portabilità](#).

Una volta fatta questa richiesta verrete ricontattati dal nostro supporto per i dettagli sulle numerazioni di cui richiedete portabilità.

Passati alcuni giorni dal contatto, se le informazioni che avete comunicato sono corrette, il Servizio CloudPBX verrà attivato e potrete accedere alla dashboard del vostro CloudPBX per la configurazione dello stesso. Nello stesso momento vi verrà comunicata la data di espletamento della portabilità.

Richiesta di numerazioni nuove

Nel caso in cui aveste ordinato delle numerazioni nuove e non in portabilità, verrete contattati dal nostro supporto tecnico che vi indicherà le numerazioni a voi assegnate. Fatto questo il Servizio CloudPBX verrà attivato e potrete accedere alla dashboard del vostro CloudPBX per la configurazione dello stesso.

Per evitare spiacevoli problemi in fase di installazione vi chiediamo di indicarci anche l'**indirizzo IP di registrazione** degli apparati telefonici, in modo da poterlo inserire nella **Whitelist** del nostro **CloudPBX**.

2

Accesso

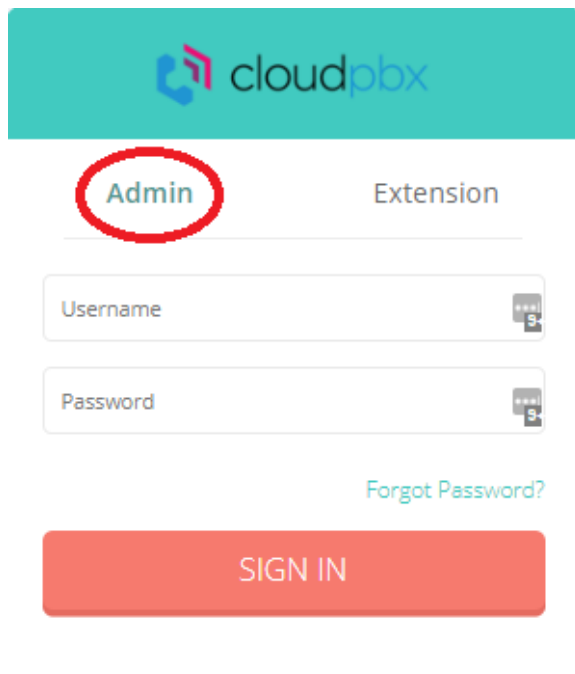
Cliccate su "**Gestisci**" all'interno della dashboard "CloudPBX" su Cortex, oppure collegatevi all' URL <https://pbx.cloudfire.it/>

Sommario

- [Introduzione](#)
- [Guida passo-passo](#)
 - [Richiesta di portabilità](#)
 - [Richiesta di numerazioni nuove](#)
 - [Accesso](#)
 - [Creazione Rule Group](#)
 - [Creazione Extension](#)
 - [Creazione Ring group /Queues](#)
 - [Creazione IVR](#)
 - [Creazione delle regole temporali](#)
 - [Instradamento delle chiamate in ingresso](#)

Articoli collegati

- [Primi passi - Cloud PBX](#)
- [Portale Extension - Extension Settings](#)
- [Extension](#)
- [DID Routing](#)
- [Recordings](#)



Selezionando Admin ed inserendo le vostre credenziali, reperibili sempre dalla

dashboard di Cortex
"Portale Tenant".

username: 19CF0
password: [copia negli appunti](#)

avrete accesso al

3

Creazione Rule Group

Una volta entrati nel portale Tenant entrare nel sotto-menù **Call Routing Rule Group**.



In questo sotto-menù aggiungerete la regola che successivamente assegnerete ai vostri interni per permettergli di effettuare chiamate verso l'esterno.



1. Cliccate sul pulsante
2. Assegnate un nome alla regola
3. Assicuratevi che lo **Status** sia su ON
4. Spostate la regola presente nella colonna di Sinistra, nella colonna di destra.



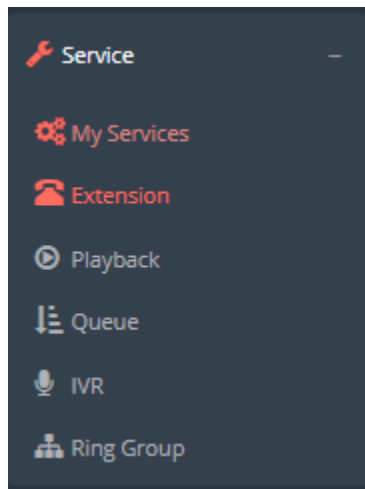
5. Cliccate su

Per maggiori informazioni sulle **Rule Group** e **Outgoing rules** vi rimando alla guida specifica: [Call Routing](#)

4

Creazione Extension

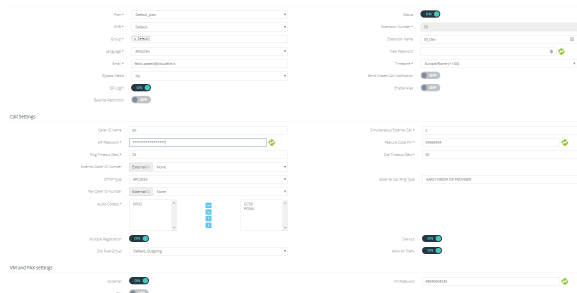
Ora spostatevi nel sotto-menù **Service Extension**



In questo sotto-menù potrete creare gli interni del vostro CloudPBX.



1. Cliccate sul pulsante
2. Compilate tutti i campi contrassegnati con l'asterisco in quanto obbligatori.
3. Per una configurazione base, i campi pre-compilati, possono essere lasciati così.



Assicuratevi che sia abilitata l'opzione **Dial Out** e che sia specificata la **Rule Group** corretta. Senza questa impostazione le vostre extension non potranno effettuare chiamate in uscita.

Per maggiori informazioni sui vari campi di questo menù potete consultare questa guida: [Extension](#)

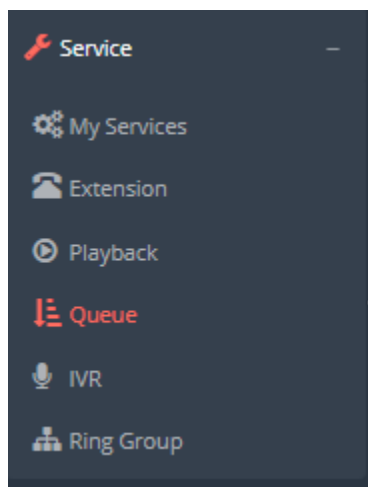
5

Creazione Ring group/Queues

Una volta create le vostre extension è il momento di creare i vari gruppi di risposta. I metodi per creare i gruppi di risposta sono 2:

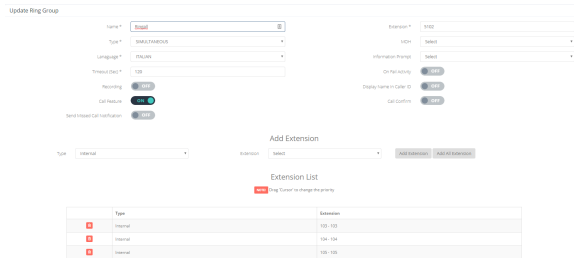
1. **Ring Group**: classico gruppo di risposta dove le extension inserite possono suonare tutte insieme oppure in maniera sequenziale. [Dettagli](#)
2. **Queues**: queste sono le code di risposta, in pratica vi danno la possibilità di impostare il gruppo di risposta in modo che le extension inserite suonino con strategie differenti, per esempio potete fare in modo che sia l'extension che ha fatto meno minuti di chiamate a ricevere la prossima. Inoltre la coda permette una partecipazione dinamica delle extension. Infatti utilizzando gli appositi **Feature Codes**, a singola extension può entrare o uscire dalla coda a piacimento. [Dettagli](#) [Queue](#)

Spostatevi nel menù **Service**:



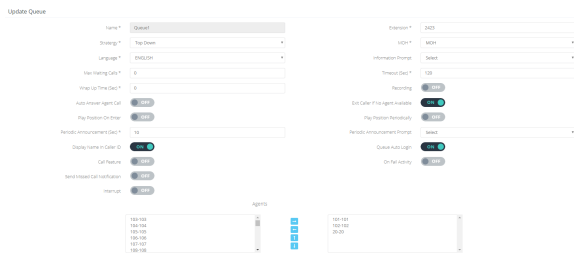
e potrete selezionare **Ring-Group** o **Queue** in base alle vostre esigenze.

Di seguito un esempio di configurazione di un Ring-Group classico in cui la chiamata fa suonare tutti gli interni contemporaneamente:




Type	Extension
Internal	100-101
Internal	100-104
Internal	100-105

E qui di una Coda dove le extension suonano a partire dalla prima inserita all'ultima.



AGENTI
100-101
100-102
100-103
100-104
100-105

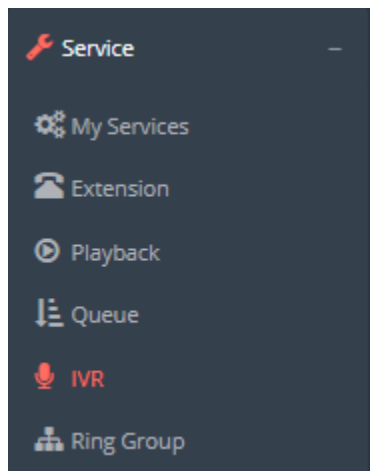
Piccolo appunto, se l'opzione **On Fail Activity** è impostata su **ON** potrete decidere dove instradare la chiamata in caso il Ring Group o la Coda "falliscano" (la chiamata non viene risposta o tutti i partecipanti risultano occupati). Se in caso di fallimento voleste ripetere la stessa coda o ring-group non potrete farlo direttamente alla creazione della stessa, ma solo dopo averla creata. Quindi completate la creazione e in seguito cliccando sul pulsante  avrete la possibilità di settare la coda o ring-group stessi all'interno dell'opzione **On Fail Activity**.

6

Creazione IVR

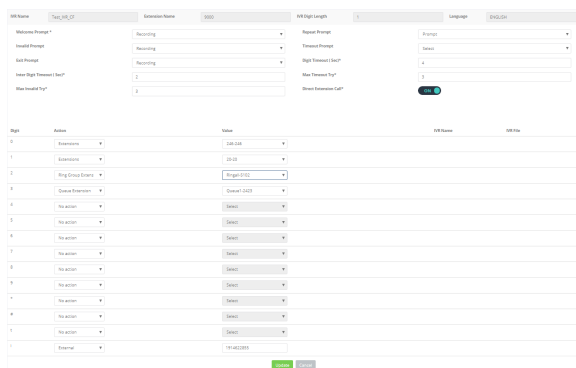
L'IVR è il classico risponditore automatico con menù numerico per instradare le chiamate verso code/ring-group/extension etc.

Spostatevi nel sotto-menù **Service IVR**



Add IVR

Cliccate su [Add IVR](#) per accedere alla schermata di configurazione dell'IVR:



IVR Name	Digit	Extension Name	Time	IVR Sign Length	Language	Direct Call
Welcome Prompt*		Repeating		Repeat Prompt	English	
Invalid Prompt		Repeating		Timeout Prompt	None	
Exit Prompt		Repeating		Exit Prompt (Exit)		
Max Ring Timeout (Sec)*	2			Max Timeout (Sec)		
Max Timeout (Sec)	3			Direct Extension Call		

Digit	Action	Value	IVR Name	IVR File
0	Extension	000-000		
1	Extension	00-00		
2	Ring Group Extension	Ring Group		
3	Queue Extension	Queue 0000		
4	No action	Select		
5	No action	Select		
6	No action	Select		
7	No action	Select		
8	No action	Select		
9	No action	Select		
*	No action	Select		
#	No action	Select		
External		11-00000000		

Oltre a poter gestire i vari messaggi vocali che verranno riprodotti nell'IVR attraverso la modifica dei campi **Welcome Prompt**, **Repeat Prompt**, **Invalid Prompt**, **Timeout Prompt**, è possibile anche far digitare direttamente l'interno, abilitano l'opzione **Direct Extension Call**.

I campi **digit** invece corrispondono ai tasti telefonici e il conseguente instradamento della chiamata una volta premuti.

I **digit "t"** e **"i"** corrispondono alle seguenti:

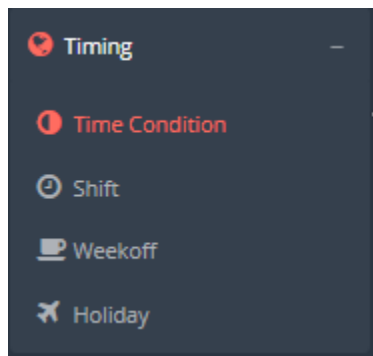
- **"t"**: instradamento della chiamata in caso di **timeout** dell'IVR, praticamente se il chiamante non effettua nessuna selezione.
- **"i"**: instradamento della chiamata in caso di **invalid** dell'IVR, praticamente se il chiamante effettua una selezione non configurata (prendendo come esempio l'immagine sovrastante, se venisse premuto il tasto 7).

Per informazioni dettagliate sui vari campi di configurazione dell'IVR consultate la seguente guida: [Service IVR](#)

7

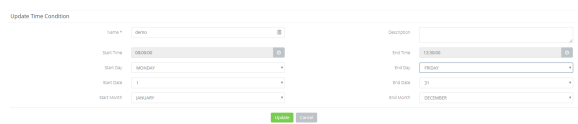
Creazione delle regole temporali

Ora spostatevi nel sotto menù **Timing Time Condition**



Add Time Condition

Cliccando su **Add Time Condition** potete creare le regole temporali per gestire l'instradamento delle chiamate in base all'orario o periodo dell'anno



Questa è una classica regola che identifica l'apertura mattutina di un normale ufficio.

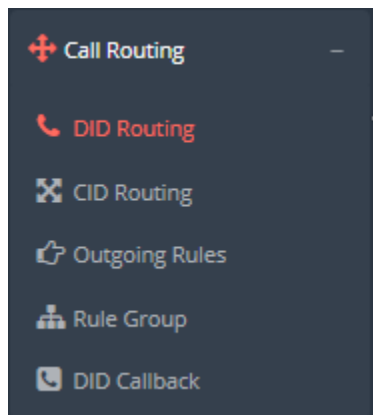
Per informazioni dettagliate sulle regole temporali potete consultare questa guida: [Time Condition](#)

8

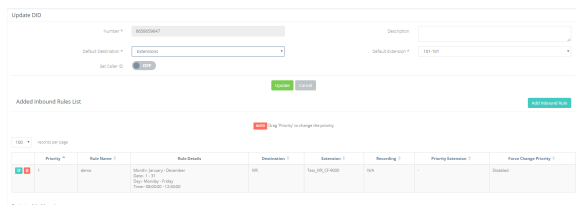
Instradamento delle chiamate in ingresso

Ora, avendo creato le i vari Service, Extension e Time Condition, potete decidere come instradare le chiamate destinate ad una vostra particolare numerazione.

Spostatevi nel sotto-menù **Call Routing DID Routing**:



Cliccate sul pulsante  in corrispondenza della numerazione che volete configurare:



Priority	Add Reason	Add Details	Destination	Extension	Forwarding	Priority Extension	Pass Change Priority
1	SABATO	SABATO: Priority Extension: 101	101	101	No	101	Default

La **Default Destination** indica dove viene instradata la chiamate nel caso in cui non venga rispettata nessuna delle regole sottostanti.

Se una delle regole viene rispettata, la chiamata verrà instradata verso la destinazione indicata nella regola stessa.

Se vengono rispettate più regole, vincerà la regola con la priority con valore più basso.

Nell'immagine sovrastante per esempio:

- Se la chiamata arriva il sabato alle ore 11:30 allora verrà instradata all'extension 101
- Se la chiamata arriva il martedì alle ore 10:30 allora verrà instradata verso l'IVR Test_IVR_CF_9000.

Questa è un esempio di configurazione basica. Per i dettagli sulle varie funzionalità potete consultare le guide inserite qui: [Portale Tenant](#)