

Guida ai Servizi Voce per l'Utente



Indice

Introduzione.....	3
1 Servizi Voce Base.....	4
1.1 Gestione delle chiamate.....	4
1.2 Gestione del Numero Fisso sul cellulare.....	4
1.3 Deviazione di chiamata.....	5
1.4 Segreteria telefonica.....	6
1.5 Trasferimento di chiamata.....	7
1.6 Richiamata su occupato.....	7
1.7 Oscuramento del proprio numero (CLIR).....	7
1.8 Selezione del numero visualizzato per i mobili.....	8
1.9 Conferenza a tre o più utenti.....	8
2 Servizi Voce Avanzati.....	9
2.1 Modalità Fuori Ufficio (solo da IP-Phone).....	10
2.2 Modalità Non Disturbare (solo da IP-Phone).....	13
2.3 Modalità Lista Reperibili.....	15
2.4 Modalità Manager-Assistente.....	15
3 Altri Servizi Voce.....	17
3.1 Risposta Chiamate ad altri utenti (Call Pick-Up).....	17
3.2 Dettaglio Chiamate (IP-Phone).....	19
3.3 Rubrica Aziendale.....	19
3.4 Operatore Numero di Servizio (Log-IN/Log-OUT).....	21
4 Elenco Comandi Rapidi.....	22
5 Riferimenti e Punti di Contatto.....	23

Introduzione

Vodafone Rete Unica è la soluzione di Rete Aziendale Integrata, che si propone di soddisfare tutte le esigenze di comunicazione dell'azienda attraverso la gestione unica dei servizi di fonia mobile e fissa.

Grazie a **Vodafone Rete Unica**, anche i telefoni mobili diventano parte del centralino aziendale: tutti i dipendenti potranno quindi comunicare tra di loro chiamandosi semplicemente con il numero d'interno e godere degli stessi servizi.

Questo consente all'utente di gestire in modo ottimale la propria comunicazione aziendale:

- utilizzando un unico telefono, fisso o mobile a seconda delle proprie esigenze;
- accedendo ad un insieme completo di servizi di centralino, indipendentemente dal telefono utilizzato;
- completando l'esperienza in mobilità grazie alla ricezione direttamente sul cellulare delle chiamate verso il proprio numero fisso.

Di seguito l'elenco dei servizi offerti da **Vodafone Rete Unica**, dalla gestione della chiamata alle funzionalità più avanzate.

Nota: gli utilizzatori dei telefoni fissi preesistenti (non sostituiti da Vodafone) potranno beneficiare delle funzionalità di chiamata base descritte nel paragrafo "Gestione delle Chiamate", ma non usufruiranno dei servizi Rete Unica di seguito descritti. Continueranno, infatti, ad avere a disposizione i servizi forniti dal proprio centralino e/o dal terminale fisso in uso.

1 Servizi Voce Base

Di seguito sono riportati tutti i servizi per la gestione base delle chiamate. Consulta anche la Guida Rapida al telefono per maggiori dettagli su come utilizzare i comandi del tuo telefono fisso.

1.1 Gestione delle chiamate

Con **Vodafone Rete Unica** potrai chiamare tutti i tuoi colleghi utilizzando il numero breve d'interno ad essi assegnato (es. 1234), indipendentemente dal fatto che essi siano dotati di telefono fisso o di telefono mobile. Inoltre, se disponi di un telefono mobile, potrai ricevere tutte le chiamate interne ed esterne dirette al tuo numero fisso completo direttamente sul tuo cellulare. Tutte le chiamate che riceverai da numeri interni all'azienda, saranno quindi visualizzate sul display del tuo telefono con il numero breve del chiamante.

In particolare: **Da telefono Fisso**: potrai effettuare tutte le chiamate verso gli interni (fissi e mobili) utilizzando il numero breve preceduto dal "6" oppure semplicemente il numero breve. Per le chiamate verso un numero esterno all'azienda, sia nazionali che internazionali, dovrai anteporre lo "0" al numero che desideri chiamare¹ (es.: 0 0039xxxx; 0 02xxxx; 0 348xxxx; 0 0044xxxx).

Da telefono Mobile: potrai effettuare tutte le chiamate verso gli interni (fissi e mobili) utilizzando il numero breve preceduto dal "6" (es. numero breve 1234, da mobile digita 61234). Per tutte le chiamate verso l'esterno, dovrai comporre il numero desiderato utilizzando il cellulare come di consueto.

1.2 Gestione del Numero Fisso sul cellulare

Attraverso i **comandi di reperibilità** puoi decidere come ricevere sul cellulare le chiamate dirette al tuo Numero Fisso quando ti trovi fuori dall'ufficio.

Le opzioni possibili sono:

- **sempre raggiungibile**: riceverai tutte le chiamate sia interne sia esterne alla tua azienda e potrai usufruire di tutti i servizi di Vodafone Rete Unica
- **raggiungibile solo in area**: riceverai le chiamate dirette al Numero Fisso solo quando ti trovi all'interno dell' "area ufficio"
- **mai raggiungibile**: non riceverai le chiamate dirette al tuo Numero Fisso; riceverai eventuali chiamate da parte dei tuoi colleghi effettuate sul tuo Numero Breve d'interno.

L'opzione preimpostata è **Raggiungibile solo in area**. In qualunque momento potrai modificare tale opzione attraverso i comandi sotto elencati seguiti dal tuo Numero Fisso (nell'es. in tabella 067654321).

Di seguito il dettaglio dei servizi disponibili.

Impostazione	Da Mobile
Sempre raggiungibile	*100*1*<021111XXX>#
Raggiungibile solo in area	*100*2*<021111XXX>#
Mai raggiungibile	*100*3*<021111XXX>#

Tabella 1

¹ I seguenti numeri di Emergenza e di Pubblica Utilità sono raggiungibili sia preceduti dal prefisso "0" che senza: 112, 113, 114, 115, 118, 1500, 1515, 1518, 1525, 1530, 19696.

1.3 Deviazione di chiamata

Questa funzionalità ti consente di deviare su un altro numero di telefono le chiamate in arrivo, scegliendo tra le seguenti opzioni:

- deviazione ogni chiamata (la chiamata viene sempre deviata)
- deviazione quando il proprio numero è occupato
- deviazione quando non si risponde al proprio numero
- deviazione quando il proprio telefono è spento o non raggiungibile (solo telefoni Mobili).

Per attivare e disattivare la deviazione di chiamata nei diversi casi, si utilizzano i seguenti comandi:

Impostazione	Azione	Da Telefono Fisso	Da Mobile
Deviazione Ogni Chiamata	Attivazione	*34*<NUM>	**21*<NUM>#
	Disattivazione	*35*	##21#
Deviazione se Spento/non Raggiungibile	Attivazione	n.a.	**62*<NUM>#
	Disattivazione	n.a.	##62#
Deviazione se Occupato	Attivazione	*30*<NUM>	**67*<NUM>#
	Disattivazione	*31*	##67#
Deviazione se Senza Risposta	Attivazione	*32*<NUM>	**61*<NUM>#
	Disattivazione	*33*	##61#

Tabella 2

Per la deviazione di chiamata da **telefono fisso**, verso un numero esterno alla tua azienda il numero deve essere digitato in formato esteso (es. 021234567, 3481234567) e preceduto da "0", per deviare la chiamata verso un numero interno all'azienda e' sufficiente digitare solamente il numero breve.

Per la deviazione di chiamata da **mobile** il numero deve essere digitato in formato esteso (es. 021234567, 3481234567) senza essere preceduto "0",.

E' possibile deviare verso un altro numero solo le chiamate ricevute sul numero mobile; le chiamate ricevute sul numero fisso (intero o esteso) possono essere deviate solo sulla segreteria telefonica (se attiva),

Nota: A pagina 19 è presente una tabella con tutti i comandi rapidi

Le deviazioni funzioneranno quando verrà chiamato direttamente l'IP-Phone o il Cellulare dal quale abbiamo impostato le regole.

1.4 Segreteria telefonica

La segreteria telefonica è pre-attivata sia sui telefoni fissi che mobili. Per consultare i tuoi messaggi in segreteria componi:

- da telefono fisso²: **3000** o l'equivalente numero breve definito nel contratto per l'accesso alla segreteria³(dall'estero o altro telefono +393482002050 nella "Rubrica Aziendale" il numero che inizia con "+3945" è quello della segreteria telefonica
- da telefono mobile: **42020** (dall'estero o altro telefono +393482002020).

Per deviare le proprie chiamate in segreteria si utilizzano i seguenti comandi:

Impostazione	Azione	Da Telefono Fisso	Da Mobile con prefisso Vodafone
Dev. in segreteria Ogni Chiamata	Attivazione	*34	**21*0039 <prefisso cellulare> 20 <resto del numero> # (es. **21*0039348207654321)
	Disattivazione	*35	##21#
Dev. In Segreteria se Spento/non Raggiungibile	Attivazione	n.a.	**62*0039<prefisso cellulare> 20 <resto del numero> # (es. **62*0039348207654321)
	Disattivazione	n.a.	##62#
Dev. in Segreteria se Occupato	Attivazione	*30	**67*0039<prefisso cellulare> 20 <resto nel numero> # (es. **67*0039348207654321)
	Disattivazione	*31	##67#
Dev. in Segreteria se Senza Risposta	Attivazione	*32	**61*0039<prefisso cellulare> 20 <resto del numero> # (es. **61*0039348207654321)
	Disattivazione	*33	##61#

Tabella 3

Per deviare le chiamate in segreteria dopo X secondi (min 10 max 30) inserire il proprio numero preceduto da 0 6501 come reperibile nella "Lista Reperibili"

Per i telefoni mobili, la segreteria telefonica è in grado di raccogliere sia i messaggi lasciati al tuo numero di cellulare che al tuo numero fisso ed è accessibile dall'unico numero 42020. Quando la segreteria è attiva, in qualunque momento puoi decidere se deviare in segreteria anche le chiamate dirette al tuo numero fisso utilizzando i seguenti comandi:

Impostazione	Azione	Comando (solo da mobile)
Deviazione in segreteria anche per le chiamate dirette al numero fisso	Attiva	*100*4*<numero fisso> #
	Disattiva	*100*5*<numero fisso> #

Tabella 4

Nota: il numero fisso deve essere digitato in formato esteso senza prefisso internazionale (es. 02 1234567).

Per personalizzare i messaggi di cortesia della segreteria telefonica:

1. chiamare il numero della segreteria telefonica
2. se presenti i messaggi finire di ascoltarli
3. premere "3"
4. seguire la voce guida

² Il codice preimpostato per accedere alla propria Segreteria Telefonica è 1234, modificabile dall'utente.

³ Contatta il Referente Aziendale dei Sistemi Informativi per informazioni a riguardo.

1.5 Trasferimento di chiamata

Con questa funzionalità puoi trasferire ad un altro numero una chiamata in corso, ricevuta o effettuata.

Da Telefono Fisso	Da Mobile
Fai riferimento alla Guida Rapida del tuo telefono fisso.	Metti in attesa la chiamata in corso, chiama un altro numero, attendi la risposta e digita 4 seguito dal tasto di invio chiamata.

Tabella 5

Su un IP-Phone è possibile creare un nuovo contatto chiamandolo "Trasferisci" salvando al suo interno il numero "4".

Quando vogliamo trasferire una chiamata è sufficiente andare nella rubrica del IP-Phone e selezionare il contatto "Trasferisci"

1.6 Richiamata su occupato

Questa funzionalità ti permette, se il collega che stai chiamando risulta occupato in un'altra conversazione, di prenotare la ricomposizione automatica del numero quando si libera. Il servizio è già attivo sia sui telefoni fissi che sui telefoni mobili, per prenotare la richiamata è sufficiente seguire le indicazioni vocali che vengono riprodotte quando si effettua una chiamata ad un utente occupato (premere il tasto "5").

Nota: Per Attivare/Disattivare questo servizio è necessario farlo da Self Care Web

1.7 Oscuramento del proprio numero (CLIR)

Impostando questa funzionalità potrai decidere se nascondere le informazioni relative al tuo numero quando effettui le chiamate in uscita. Il comando di attivazione del servizio è riportato nella tabella sottostante.

Impostazione	Azione	Da Telefono Fisso	Comando (solo da mobile)
Nascondi numero	Attiva	*72*	#31#<NUM>
	Disattiva	*73*	(da digitare per ogni singola chiamata)

Tabella 6

Nota: il numero indicato corrisponde al numero chiamato e deve essere digitato in formato esteso (es. 021234XXX, 3481234XXX).

1.8 Selezione del numero visualizzato per i mobili

Se sei un utente mobile potrai scegliere il numero che verrà visualizzato quando effettui una chiamata. Per far comparire il tuo numero di telefono fisso è necessario anteporre il codice **4199** al numero chiamato. In alternativa è possibile impostare il telefono mobile in modo da non dover ripetere l'operazione per ogni singola chiamata e decidere se il numero uscente sia quello del fisso o del mobile. Il comando di attivazione del servizio è riportato nella tabella sottostante.

Impostazione	Modalità Uscita	Mobile
Visualizzazione numero uscente su singola chiamata	Numero fisso	4199<NUM>
Visualizzazione numero uscente	Numero fisso	*103*0#
Visualizzazione numero uscente	Numero mobile	*103*3#
Visualizzazione numero uscente	Verifica stato	*103*1#

Tabella 7

Nota: il NUM indicato corrisponde al numero chiamato e deve essere digitato in formato esteso (es. 021234567, 3481234567).

1.9 Conferenza a tre o più utenti

Questo servizio ti permette di effettuare una conversazione a più interlocutori. Nella tabella sottostante sono illustrati i comandi di attivazione del servizio:

Da Telefono Fisso	Da Mobile
Fai riferimento alla Guida Rapida del tuo telefono fisso.	Quando sei in comunicazione con il primo interlocutore, mettilo in attesa, invia la chiamata al secondo, attendi la risposta e digita 3

Tabella 8

È inoltre possibile nel corso della conversazione aggiungere ulteriori utenti in conferenza, fino ad un massimo di cinque utilizzando le seguenti procedure:

Da Telefono Fisso	Da Mobile
1. Metti in attesa la conferenza	1. Metti in attesa la conferenza
2. Effettua una nuova chiamata all'utente che vuoi aggiungere	2. Effettua una nuova chiama all'utente che vuoi aggiungere
3. Metti in attesa il nuovo utente chiamato	3. Effettua una nuova chiamata all'utente che vuoi aggiungere
4. Componi *56*#	4. Attendi la risposta e digita 3

Tabella 9

2 Servizi Voce Avanzati

In questa sezione sono descritti i servizi per la gestione avanzata della reperibilità. Potrai accedere e personalizzare questi servizi attraverso il **Self Care Web** per l'Utente:

1. Accedi alla pagina di **Assistenza Rete Unica** (<http://assistenza.business.vodafone.it/reteunica>) alla sezione **Servizi Voce** e clicca su **Gestisci i servizi voce** per Utente.

Assistenza Rete Unica

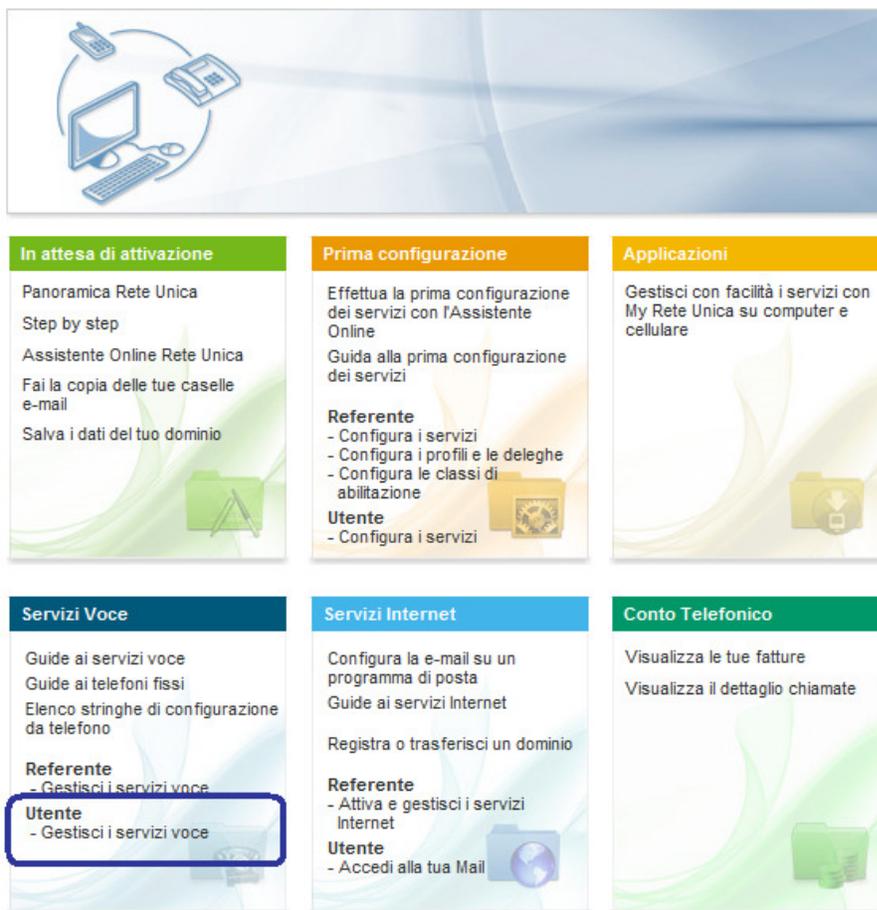


Figura 1

2. Inserisci username e password (fornite dal tuo Referente Aziendale) nell'apposito riquadro sulla destra e clicca su **Login** ed infine su **Accedi**.



Figura 2

2.1 Modalità Fuori Ufficio (solo da IP-Phone)

Con questa funzionalità è possibile stabilire come gestire le chiamate in arrivo quando sei fuori ufficio. Questo servizio è disponibile per gli utenti con telefono fisso.



Figura 1

Per personalizzare il servizio accedi alla funzionalità dal Self Care Web: visualizzerai la schermata in figura, e potrai decidere di far ascoltare a chi ti chiama un messaggio preregistrato, consentendo eventualmente anche l'accesso ad un menu con opzioni di trasferimento della chiamata. Oppure, in alternativa al messaggio, puoi scegliere che la chiamata venga deviata direttamente alla Segreteria Telefonica o ad un collega. Quando lo stato è disattivo riceverai normalmente le chiamate.

Nota: Una volta configurato il servizio è possibile Disattivarlo da un IP-Phone attraverso il codice ***69** come descritto nella seguente tabella:

Azione	Da Telefono Fisso
Disattivazione della modalità fuori ufficio	*69

Tabella 10

Se decidi di inoltrare la chiamata ad un collega, puoi inserire il suo numero cliccando su "Inserisci/Modifica". Visualizzerai la schermata sotto riportata dove potrai trovare i dati relativi al tuo collega tramite la Rubrica Aziendale.

The screenshot shows a web interface titled "Modalità 'Non Disponibile'". At the top, it says "Aggiungi/Rimuovi numero del collega". Below this is a search section labeled "Filtro Di Ricerca:" with three input fields: "Numero Breve", "Numero Esteso", and "Cognome", followed by a red "Cerca" button. A dashed horizontal line separates this from the "Rubrica:" section. On the left of the "Rubrica:" is a vertical list box. To its right, under the heading "Numero Assegnato", there is a red "Aggiungi" button with a right-pointing arrow and a text box containing "62222 +39021234222". Below that is a red "Rimuovi" button with a left-pointing arrow. At the bottom of the "Rubrica:" section, there is a "Numero Esterno:" label, an input field, and a red "Aggiungi" button with a right-pointing arrow. At the very bottom of the interface are two red buttons: "Cancella" on the left and "Conferma" on the right.

Figura 2

Il numero su cui deviare la chiamata potrà anche essere un numero esterno all'azienda; in quest'ultimo caso, qualora l'utente della modalità "Non Disponibile" sia dotato di telefono fisso, anteporrà "0" al numero esterno su cui deviare la chiamata.

Non sarà invece possibile effettuare l'inoltro della chiamata alle seguenti numerazioni:

- numerazioni esterne speciali non associate a numeri utente (esempio 166*, 899*, numeri di emergenza, etc.)
- numerazioni esterne con speciali prefissi selettivi davanti (come prefissi di carrier selection)
- numerazioni estere
- numeri Fissi/Mobili non definiti in formato internazionale (+39XXXXX).

Tramite il link "Abilita le impostazioni temporali" potrai infine definire gli orari e la frequenza di abilitazione del servizio.

Imposta Ora E Frequenza

Intervallo di tempo:
Ora di inizio: : (HH:MM)
Ora di fine: : (HH:MM)

Validità dell'intervallo di tempo:
Data di inizio validità: (gg/mm/aaaa)  
Data di fine validità: (gg/mm/aaaa)  

Giorni della settimana:
 Lunedì Martedì Mercoledì Giovedì
 Venerdì Sabato Domenica

Imposta frequenza di ripetizione

Figura 3

2.2 Modalità Non Disturbare (solo da IP-Phone)

Con questa funzionalità puoi decidere di essere raggiungibile solo da alcuni numeri di telefono e/o solo in determinati periodi di tempo. Questo servizio è disponibile per gli utenti con telefono fisso.

Vodafone Rete Unica - Impostazione

Gestione Modalità Non Disturbare

Con questa funzionalità è possibile che l'utente **+390212341111** sia raggiungibile solo da alcuni numeri di telefono e/o solo in determinati periodi di tempo. Le chiamate non abilitate vengono indirizzate ad un menu con opzioni di trasferimento della chiamata, od in alternativa deviate direttamente ad un collega ed alla segreteria dell'utente.

Utilizza le impostazioni sotto per attivare o disattivare il servizio:

Stato: attivo
 disattivo

Numeri abilitati

* [Definisci La Lista Dei Numeri Abilitati](#)

Imposta l'intervallo di tempo

Nessun filtro temporale (sempre contattabile)

Contattabile SOLO in questo intervallo di tempo

NON contattabile in questo intervallo di tempo

* [Imposta L'Intervallo Di Tempo](#)

Gestione della chiamata non abilitata

Messaggio preregistrato con accesso al menu

Deviazione alla segreteria telefonica

Deviazione ad un collega

Numero del collega:

* [Inserisci/Modifica](#)

[Indietro](#)

[Conferma](#)

Figura 4

Per personalizzare il servizio accedi alla funzionalità dal Self Care Web: visualizzerai la schermata in figura dove potrai scegliere di indirizzare le chiamate non abilitate ad un menu con opzioni di trasferimento della chiamata, o alla Segreteria Telefonica o direttamente ad un collega.

Per definire la lista dei numeri abilitati alla chiamata clicca su **"Definisci la lista dei Numeri Abilitati"**. Comparirà la schermata sottostante dove potrai cercare i colleghi nella Rubrica Aziendale e aggiungerli nella lista dei numeri abilitati. Tra i numeri abilitati sarà possibile inserire anche dei numeri esterni all'azienda (i numeri esterni all'azienda devono essere inseriti nel formato internazionale, es. +39 02 1234567).

Definisci La Lista Dei Numeri Abilitati

Aggiungi o rimuovi utenti e/o numerazioni

Figura 5

Se vuoi impostare gli intervalli temporali in cui vuoi essere reperibile solo dai numeri selezionati, clicca su **"Imposta Ora e Frequenza"** quindi, nella schermata sottostante, inserisci orari e date.

Imposta Ora E Frequenza

Intervallo di tempo:

Ora di inizio: : (HH:MM)

Ora di fine: : (HH:MM)

Validità dell'intervallo di tempo:

Data di inizio validità: (gg/mm/aaaa)  

Data di fine validità: (gg/mm/aaaa)  

Giorni della settimana:

Lunedì Martedì Mercoledì Giovedì

Venerdì Sabato Domenica

Imposta frequenza di ripetizione

▼

Cancella

Conferma

Figura 6

L'attivazione/disattivazione del servizio, oltre che tramite Self Care Web, potrà essere effettuata anche direttamente dal tuo telefono usando i comandi riportati in tabella:

Azione	Da Telefono Fisso	Da Mobile
Attivazione modalità non disturbare	*67	*130*67#
Disattivazione modalità non disturbare	*68	*130*68#

Tabella 11

2.3 Modalità Lista Reperibili

Con questa funzionalità è possibile definire una lista di utenti a cui far inoltrare le chiamate in arrivo sul tuo numero, indicando anche l'ordine di priorità. Questo servizio è disponibile per gli utenti con telefono fisso.

Vodafone Rete Unica - Impostazioni
Gestione Modalità Lista Reperibili

Stato:
 Attivo
 Disabilitato

Tempo di inoltro della chiamata ad utente successivo:
 secondi.

Numeri in ordine di inoltro

62222 +390212342222	▲	▼
---------------------	---	---

► [Aggiungi o Rimuovi numeri](#)

Figura 7

Per personalizzare il servizio accedi alla funzionalità dal Self Care Web: visualizzerai la schermata in figura dove, cliccando su **"Aggiungi o Rimuovi numeri"**, potrai selezionare i numeri dei colleghi a cui vuoi inoltrare la chiamata. Per impostare l'ordine di priorità seleziona i numeri e clicca sulle frecce **Su/Giù** per spostarli all'interno della lista. Qualora volessi inoltrare le chiamate ad un numero esterno all'azienda, dovrai semplicemente anteporre lo **"0"** davanti al numero. Il tempo di inoltro della chiamata all'utente successivo potrà variare tra 10 e 30 secondi.

2.4 Modalità Manager-Assistente

Con questa funzionalità, se sei configurato come Manager a cui sono stati assegnati uno o più assistenti, puoi decidere come gestire le chiamate in arrivo al tuo numero: puoi scegliere se far arrivare le chiamate solo all'assistente o contemporaneamente anche sul tuo numero. La modalità Manager è disponibile per gli utenti con telefono fisso e può essere attivata e disattivata solo se il tuo Referente Aziendale ti ha configurato come Manager.

Per personalizzare il servizio accedi alla funzionalità dal Self Care Web. Visualizzerai la schermata in figura, dove sarai in grado di selezionare l'assistente, scegliendo dall'elenco predefinito dal Referente Aziendale. Avrai inoltre la possibilità di decidere se far arrivare le chiamate solo sul telefono dell'assistente, o contemporaneamente su entrambi.

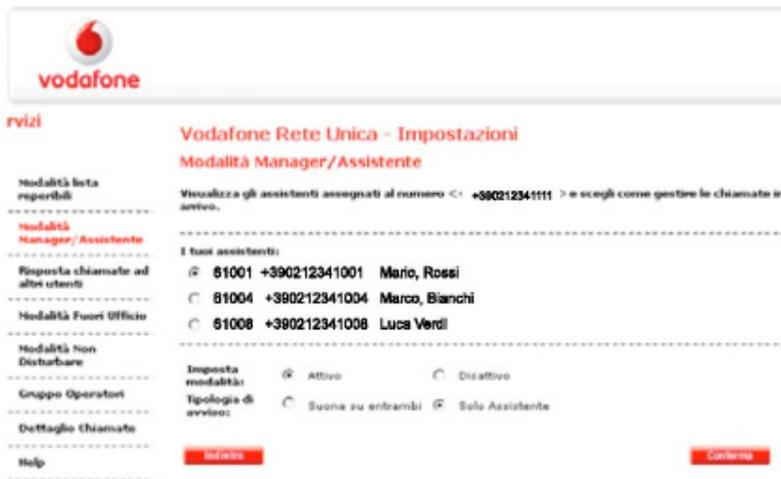


Figura 8

Se sei configurato come assistente, puoi accedere al servizio per selezionare il Manager tra quelli a cui sei stato assegnato e scegliere la modalità con cui gestire le chiamate. La funzionalità Assistente è disponibile per utenti sia con telefono fisso che con telefono mobile.

L'attivazione/disattivazione del servizio, oltre che tramite Self Care Web, potrà essere effettuata anche direttamente dal tuo telefono usando i comandi riportati in tabella:

Utente	Azione	Da Telefono Fisso	Da Mobile
Manager	Attivazione	*198	non disponibile
	Disattivazione	*199	non disponibile
Assistente	Attivazione	*200* \langle +39 NUM Manager \rangle	*130*200* \langle +39 NUM Manager \rangle #
	Disattivazione	*201* \langle +39 NUM Manager \rangle	*130*201* \langle +39 NUM Manager \rangle #

Tabella 12

Nota: il NUM Manager deve essere digitato in formato esteso (es. 021234567, 3481234567).

3 Altri Servizi Voce

Se nessuno dei Servizi Avanzati è attivo o hai impostato "Mai raggiungibile" chi ti chiama sul Numero Fisso sentirà un messaggio di cortesia indicando che al momento non è possibile rispondere alla chiamata.

3.1 Risposta Chiamate ad altri utenti (Call Pick-Up)

Con questa funzionalità, disponibile solo per i telefoni fissi Vodafone, puoi rispondere ad una chiamata diretta ad un altro utente dotato di telefono fisso⁴. Per poter utilizzare questo servizio è prima necessario che:

1. il Referente Aziendale ti abbia abilitato a raccogliere le chiamate di altri utenti
2. tu abbia attivato il servizio.

Per attivare il servizio procedi come segue:

3. accedi al Self Care Web
4. seleziona Risposta chiamate ad altri utenti (vedi figura)
5. clicca su Attiva Risposta chiamate ad altri utenti
6. clicca sul tasto Conferma
7. confermare la modifica cliccando su Sì nella schermata successiva che si presenta.



Figura 9

Il servizio consente all'utente B di rispondere alla chiamata diretta all'utente A.

I passi da fare sono tre:

1. il referente aziendale deve CONFIGURARE B all'interno del gruppo di risposta di A

Operativamente il referente dal 190.it entra sul numero di A, sceglie il servizio "Risposta chiamata ad altri utenti" e inserisce il numero di B nella lista (si possono naturalmente inserire più interni)

⁴Se sei un operatore di un Numero di Servizio, potrai raccogliere le chiamate di altri operatori, altrimenti potrai raccogliere le chiamate di altri utenti che a loro volta non sono operatori di un Numero di Servizio.

2. il referente deve creare una login e password per A per permettergli di gestire il servizio

- A. il referente entra sulla rubrica aziendale e definisce una email associata all'interno A
- B. il referente entra nella sezione "Profili e Deleghe" di Rete Unica e attraverso la funzione "Profili" crea un account per l'utente.
Di default il nome utente e' composto da "UT_" e il numero fisso ma e' modificabile e la password viene definita dal referente; la password viene inviata via mail e dovra' essere modificata al primo accesso. E' anche possibile creare un account per tutti gli interni in un unico passaggio (naturalmente dopo aver associato ad essi un account email)

3. l'end user deve abilitare il servizio (cioe' consentire agli altri di prendere le chiamate dirette a lui)

L'end-user entra con la propria login e pwd, accede all'area di gestione dei servizi (attenzione alla navigazione: non si passa dal FaiDaTe ma da Business -> Servizi -> Vodafone Rete Unica -> Servizi per l'Utente, vedi mail allegata) e abilita il servizio

Da quel momento B puo' "raccogliere" le chiamate dirette ad A.

Per raccogliere una chiamata, quando il telefono del tuo collega sta squillando, digita sulla tastiera del tuo telefono fisso il comando riportato in tabella seguito dal tasto di chiamata:

Azione	Da Telefono Fisso
Risposta chiamata ad altro utente	*13*<numero breve del chiamato>

Tabella 13

Abilitare altri utenti a rispondere alle proprie chiamate

Per abilitare degli utenti a rispondere alle chiamate in arrivo sul tuo telefono fisso, è prima di tutto necessario che il Referente Aziendale imposti la lista di tali utenti all'interno della configurazione del tuo interno. Una volta definita questa lista, potrai attivare e disattivare la funzionalità tramite Self Care Web, alla voce **Risposta chiamate ad altri utenti** (vedi figura sopra); quando il servizio è attivo, gli altri utenti definiti dal Referente Aziendale potranno raccogliere le chiamate destinate al tuo numero.

3.2 Dettaglio Chiamate (IP-Phone)

Con questa funzionalità è possibile visualizzare tutto il tuo traffico, distinguendo tra il traffico personale e quello effettuato con numero di servizio. Per consultare le tue chiamate accedi al Self Care Web inserendo il tuo numero di telefono. Potrai scegliere se visualizzare tutte le chiamate indirizzate verso il tuo numero o se impostare i filtri di ricerca per visualizzare solo quelle uscenti, entranti o perse. Infine potrai restringere la ricerca solo ad un determinato numero di telefono (chiamante o chiamato).

Traffico Personale

Numero: **+390212341111**

Data di Inizio(gg/mm/aaaa): Data di Fine(gg/mm/aaaa):

Chiamante: Numero chiamato:

Tipo:

- Tutte
- Uscenti
- Entranti
- Perse
- Segreteria
- Fuori Ufficio

Figura 10

3.3 Rubrica Aziendale

Con questa funzionalità è possibile visualizzare le informazioni sul numero di telefono dei tuoi colleghi. Puoi accedere al servizio tramite Self Care Web, selezionando **Gestione Rubrica Aziendale**. Ti si presenta la schermata in figura, dove potrai ricercare un numero già presente nella rubrica della tua azienda.

Vodafone Rete Unica - Rubrica

Benvenuto. Da qui potrai classificare e modificare la Rubrica Aziendale.

Cognome: Numero Esteso: Numero Breve:

Cognome	Nome	Numero Esteso	Numero Breve	E-mail	Nota	Tipologia
		+390212341111	61111			Interno
		+390212342222	62222			Interno
		+390212343333	63333			Interno
		+390212344444	64444			Interno
		+390212345555	65555			Interno
		+390212346666	66666			Interno

Figura 11

La ricerca di un numero può essere eseguita inserendo negli appositi campi Cognome, Numero esteso (sia fisso che mobile) o Numero breve, quindi cliccando su **"Cerca"**. Se si vogliono visualizzare tutti i numeri dell'azienda presenti all'interno della rubrica **Vodafone Rete Unica** è sufficiente digitare la radice del numero di centralino (es. 021234).

Cliccando sul tasto "Aggiungi" potrai inserire nuovi contatti alla tua rubrica aziendale in modo tale che quando verrai chiamato da questi numeri visualizzerai il nome e il cognome su tutti i tuoi IP-Phone

Vodafone Rete Unica - Rubrica

Contatti esterni

Inserimento di un nuovo Contatto Esterno.

Identificativo del gruppo	564125	(Sola Lettura)
Numero Esteso	<input type="text"/>	
Nome	<input type="text"/>	
Cognome	<input type="text"/>	
E-mail	<input type="text"/>	
Note	<input type="text"/>	

Indietro

Conferma

Figura 12

Se sei un utente mobile potrai inoltre consultare la rubrica aziendale attraverso un apposito servizio via SMS. Sarà sufficiente inviare un SMS al numero 42000 contenente:

- **cognome** (oppure **Cognome** e **Nome**, separati da uno spazio) di cui si vuole conoscere il numero di telefono
- il **numero di telefono** per il quale si vuole conoscere l'utente di Rete Unica.

3.4 Operatore Numero di Servizio (Log-IN/Log-OUT)

Con questa funzionalità potrai connetterti al gruppo degli Operatori collegato al Numero di Servizio di centralino. Puoi utilizzare questa funzionalità solo se il tuo Referente Aziendale ti ha configurato come Operatore. Per personalizzare il servizio accedi alla funzionalità **Gruppo Operatori** dal Self Care Web e seleziona i Numeri di Servizio ai quali connetterti come Operatore.

Per connetterti e disconnetterti dal Gruppo Operatori direttamente dal tuo telefono, segui le istruzioni sotto riportate:

Utente	Azione	Da Telefono Fisso	Da Mobile
Operatore Numero di Servizio	Connettersi	*97* <+39 NUM Servizio>	*130*97* <+39 NUM Servizio> #
	Disconnettersi	*98* <+39 NUM Servizio>	130*98* <+39 NUM Servizio> #

Tabella 14

Nota: il numero di Servizio deve essere digitato in formato esteso (es. 021111XXX, 34X1234567).

4 Elenco Comandi Rapidi

Servizio	Impostazione	Azione	Da Telefono Fisso	Da Mobile
Deviazione	Incondizionata	Attivazione	*34*<NUM>	**21*<NUM> #
		Disattivazione	*35*	##21#
	Se spento/non raggiungibile	Attivazione	n.a.	**62*<NUM> #
		Disattivazione	n.a.	##62#
	Se occupato	Attivazione	*30*<NUM>	**67*<NUM> #
		Disattivazione	*31*	##67#
	Se senza risposta	Attivazione	*32*<NUM>	**61*<NUM> #
		Disattivazione	*33*	##61#
Deviazione a Segreteria	Incondizionata	Attivazione	*34	**21*0039 <prefisso cellulare> 20 <resto del numero> #
		Disattivazione	*35	##21#
	Se spento/non raggiungibile	Attivazione	n.a.	**62*0039 <prefisso cellulare> 20 <resto del numero> #
		Disattivazione	n.a.	##62#
	Se occupato	Attivazione	*30	**67*0039 <prefisso cellulare> 20 <resto del numero> #
		Disattivazione	*31	##67#
	Se senza risposta	Attivazione	*32	**61*0039 <prefisso cellulare> 20 <resto del numero> #
		Disattivazione	*33	##61#
Nascondi numero	Per tutte le chiamate	Attivazione	*72*	#31#<NUM> (su singola chiamata)
		Disattivazione	*73*	
Chiamata in conferenza		Conferenza terzo utente	*55	3
		Conferenza utenti successivi	*56 *69	3 n.a.
Fuori ufficio *****		Disattivazione		
Modalità non disturbare		Attivazione	*67	n.a.
		Disattivazione	*68	n.a.
Modalità Manager/Assistente		Manager	Attivazione	*198
	Disattivazione		*199	n.a.
	Assistente	Attivazione	*200*<+39 NUM Manager>	*130*200*<+39 NUM Manager> #
		Disattivazione	*201*<+39 NUM Manager>	*130*201*<+39 NUM Manager> #
Risposta chiamate ad altro utente		Call Pick-Up	*13*<numero breve del chiamato>	n.a.
Numero di servizio		Attivazione	*97*<+39 NUM Servizio>	*130*97*<+39 NUM Servizio> #
		Disattivazione	*98*<+39 NUM Servizio>	*130*98*<+39 NUM Servizio> #

Tabella 15

5 Riferimenti e Punti di Contatto

Per supporto ai servizi di **Vodafone Rete Unica** e per supporto su tematiche commerciali, potrai consultare la pagina <http://assistenza.business.vodafone.it/reteunica> o fare riferimento direttamente al numero **42422** (gratis da cellulare Vodafone) oppure al numero verde **800227755**

Versione 2.2

<http://reteunica.vodafone.it/>

<http://assistenza.business.vodafone.it/reteunica>

numero breve 42323 gratuito da cellulare Vodafone

numero Verde 800-227755

servizio di assistenza disponibile dalle 8.00 alle 20.00, sabato dalle 9 alle 17

