

MYCENTRALINO

Cloud PBX · Piattaforma di comunicazione

Manuale del pannello cloud.mycentralino.com

Guida completa alle aree, alle funzioni e alle tecnologie della nuova Area Riservata.

Questo documento descrive tutte le sezioni del pannello di controllo MyCentralino: la home di sintesi, la dashboard in tempo reale, le regole di ricezione delle chiamate, l'archivio delle risorse del centralino, gli strumenti di monitoraggio e reportistica, i parametri VoIP, i moduli opzionali (AI, WhatsApp, Contact Center, Reperibilità, VideoConferenza, Costi FLAT), le aree prodotto Wave AI / WhatsApp API / MyFlow / Live Chat, il supporto e la gestione dell'account.

DOCUMENTO PER I CLIENTI

Tutte le schermate incluse in questa guida sono state anonimizzate: numeri di telefono, indirizzi email, nomi delle persone, indirizzi IP, credenziali e importi sono oscurati o sostituiti da valori di esempio. Nessun dato reale di clienti o utenti è riportato nel documento.

Versione del documento: 1.0

Redatto il 29 luglio 2026 · basato sull'interfaccia in produzione

Vecchia area riservata disponibile fino al 10 ottobre 2026

Indice

1 Introduzione alla piattaforma

1.1 Come è organizzato il pannello

1.2 Le voci di menu del Centralino

1.3 Workspace e profilo di abbonamento

1.4 Accesso e sicurezza

1.5 Tecnologie della piattaforma

2 Home: la sintesi del centralino

2.1 La barra di stato

2.2 Il riquadro Account

2.3 I tuoi moduli

3 Dashboard tecnica: il centralino in tempo reale

3.1 Contatori live

3.2 Come risponde adesso

3.3 Indicatori della giornata

3.4 Chiamate in corso

3.5 Operatori adesso

3.6 Andamento e code

4 Regole di ricezione: la pipeline di chiamata

4.1 L'elenco delle pipeline

4.2 Come si legge una pipeline

4.3 Catalogo delle regole disponibili

5 Risorse del centralino

5.1 Audio

5.2 Gestione aperture

5.3 Flusso chiamate

5.4 Servizi

6 Monitoraggio e reportistica

6.1 Stato estensioni

6.2 Chiamate in ricezione

6.3 Chiamate in uscita

6.4 Analisi chiamate code

6.5 Chiamate con abbandono

6.6 Log attività

7 Parametri VoIP

7.1 Interni VoIP

7.2 Associazione di un dispositivo

7.3 Numeri VoIP in ricezione

7.4 Provider VoIP in uscita

8 Moduli del centralino

8.1 Analisi Chiamate AI

8.2 Contact Center

8.3 Costi FLAT

8.4 Reperibilità

8.5 VideoConferenza

8.6 WhatsApp

8.7 Moduli su richiesta e in arrivo

9 Wave: il Receptionist AI

9.1 Home e crediti

9.2 Configurazione di un agente

9.3 Connessioni VoIP

9.4 Campagne outbound

9.5 Storico chiamate

10 WhatsApp API: la messaggistica business

10.1 Chat

10.2 Template

10.3 Disattivazione

11 MyFlow: helpdesk su WhatsApp

11.1 Inbox

11.2 Contatti

11.3 Dashboard e report

11.4 Team e impostazioni

12 Live Chat: la chat sul sito

12.1 Assistente automatico

12.2 Widget

12.3 Operatori e disponibilità

12.4 Orari e conservazione

13 Supporto e assistenza

13.1 Ticket di assistenza

13.2 Segnala un problema

13.3 I miei documenti

13.4 Richieste numerazioni

13.5 Canali in arrivo

14 Account, abbonamento e API

14.1 Profilo e sicurezza

14.2 Abbonamento

14.3 Credito e ricariche

14.4 Fatture e dati di fatturazione

14.5 Utenti secondari

14.6 API pubbliche

15 Appendice

15.1 Glossario

15.2 Operazioni frequenti: dove si fanno

15.3 Buone pratiche

15.4 Note sul documento

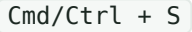
Introduzione alla piattaforma

MyCentralino Cloud PBX è un centralino telefonico in cloud: i numeri di telefono, gli interni, i menu vocali, le code di ricezione e le registrazioni vivono su server gestiti dall'operatore, mentre tutta la configurazione avviene da questo pannello web, raggiungibile all'indirizzo **cloud.mycentralino.com**.

Il pannello è organizzato in aree prodotto indipendenti ma collegate fra loro: il Centralino (Cloud PBX), gli Agenti AI (Wave), la messaggistica WhatsApp Business (WhatsApp API), l'helpdesk su WhatsApp (MyFlow) e la chat per il sito web (Live Chat). Si passa da un'area all'altra dal selettore prodotto in alto a sinistra, subito sotto il nome del workspace.

1.1 Come è organizzato il pannello

L'interfaccia si compone di tre elementi costanti. A sinistra la barra di navigazione, con il selettore di workspace, il selettore di prodotto, le voci di menu raggruppate per ambito e, in basso, le scorciatoie a supporto e account. In alto la barra contestuale, con la posizione corrente (breadcrumb), la ricerca globale, l'indicazione del workspace attivo, il profilo di abbonamento e la data. Al centro il contenuto della pagina.

- **Ricerca globale:** si apre anche con il tasto  e trova pagine, moduli, interni e numerazioni.
- **Breadcrumb** con frecce avanti/indietro per muoversi nella cronologia interna del pannello.
- **Ordinamento e filtri:** quasi tutti gli elenchi hanno filtri rapidi, ricerca testuale e ordinamento A-Z.
- **Salvataggio:** nelle pagine di configurazione il salvataggio è disponibile anche con la scorciatoia .

1.2 Le voci di menu del Centralino

Gruppo	Voce	A cosa serve
—	Home	Sintesi di stato, account, credito e moduli attivi
—	Dashboard tecnica	Fotografia in tempo reale di chiamate, interni e code
—	Regole Ricezione	Pipeline di risposta di numerazioni e risorse locali
—	Risorse del centralino	Archivio di audio, orari, code, IVR, servizi
Operatività	Monitoraggio	Stato live e storico delle chiamate, statistiche, log
Operatività	Parametri VoIP	Interni SIP, numerazioni in ingresso, provider in uscita
Operatività	Moduli Centralino	Attivazione e configurazione dei moduli opzionali
Fondo pagina	Supporto	Ticket, documenti contrattuali, richieste numerazioni
Fondo pagina	Il tuo account	Anagrafica, abbonamento, credito, utenti, API

Il menu è **adattivo**: mostra solo le sezioni abilitate per il profilo di abbonamento e per i permessi dell'utente collegato. Un utente secondario con la sola vista «Monitoraggio» vedrà unicamente quella sezione.

1.3 Workspace e profilo di abbonamento

Il workspace identifica il centralino su cui si sta lavorando: è composto da un codice numerico (*context*) e dal nome dell'intestatario. Chi amministra più centralini, come i partner e i rivenditori, usa il selettore di workspace per passare da un cliente all'altro e torna al proprio con la voce dedicata in cima all'elenco.

Accanto al nome del workspace compare il profilo commerciale attivo, che determina quali moduli e quali limiti sono disponibili. Il numero di numerazioni e di interni acquistati è sempre visibile nella barra di stato della Home.

1.4 Accesso e sicurezza

- Accesso con username e password personali; ogni utente ha le proprie credenziali.
- Verifica in due passaggi via email al primo accesso da un nuovo browser.
- **Dispositivi autorizzati:** l'elenco dei browser per i quali la verifica non viene ripetuta, con IP e data di autorizzazione. Ogni dispositivo si può revocare singolarmente o tutti insieme.
- Rigenerazione della password del pannello dalla scheda account.
- **Log attività:** ogni azione sensibile viene registrata con utente, tipo di operazione, data e indirizzo IP.

1.5 Tecnologie della piattaforma

Il pannello è un'applicazione web server-rendered con aggiornamenti reattivi: è costruito su stack PHP/Laravel con Livewire per i componenti dinamici, asset compilati con Vite e interfaccia in stile utility-first. Le pagine che mostrano dati dal vivo, come la dashboard tecnica e lo stato degli interni, si aggiornano da sole con polling a intervalli brevi (tipicamente 10 secondi).

Ambito	Tecnologia
Interfaccia	Applicazione web responsive, componenti dinamici Livewire, build Vite, tipografia Onest e Geist Mono
Installazione	Web app installabile (PWA) con manifest e icone dedicate per le aree Live Chat e messaggistica
Telefonia	SIP con registrazione presso il provider, trunk in ingresso e in uscita, SBC dell'operatore
Audio	Codec ad alta definizione Opus e G.722, oltre ai codec tradizionali
Client software	Softphone per iOS e Android (Cloud Softphone), softphone per Windows e macOS, telefoni VoIP da tavolo e cordless, WebRTC nel browser
Voce e AI	Sintesi vocale per i messaggi audio, trascrizione automatica, modelli linguistici di più fornitori per gli agenti conversazionali
Integrazioni	API REST pubbliche con chiave, webhook in uscita, WhatsApp Business Platform (Meta Cloud API), calendari esterni per gli appuntamenti
Videoconferenza	Sistema self-hosted su infrastruttura italiana, accesso via link senza account

Home: la sintesi del centralino

La Home è la pagina di apertura del pannello e risponde a una domanda sola: *il centralino sta funzionando?* Il titolo cambia in base allo stato rilevato e la fascia verde riassume lo stato del servizio, il numero di chiamate ricevute nella giornata, quante sono rimaste senza risposta e la presenza di eventuali avvisi.

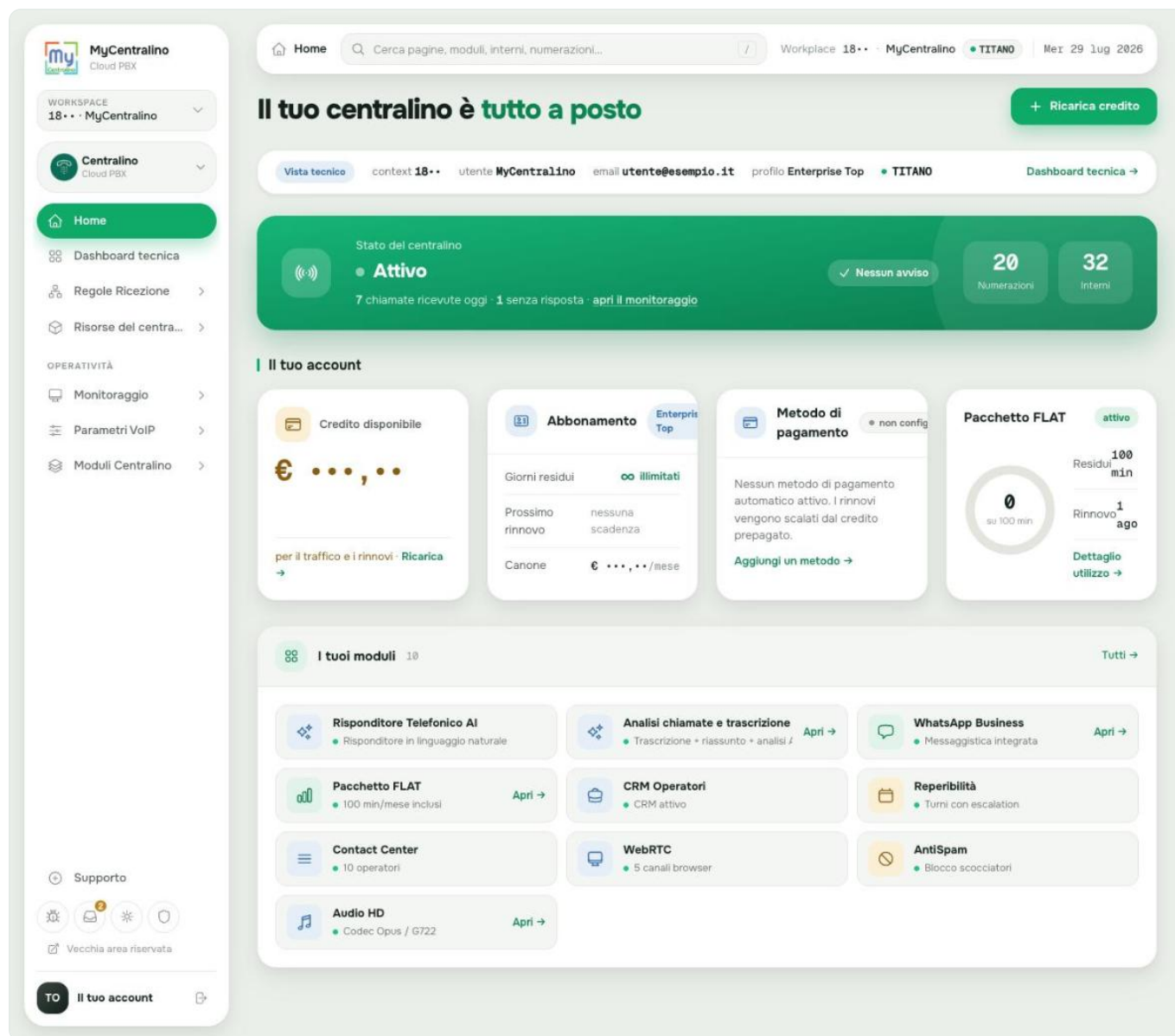


Fig. 2.1 — La Home del pannello, con stato del servizio, riquadri account e moduli attivi.

2.1 La barra di stato

Stato del centralino

Attivo o non attivo, con collegamento diretto al monitoraggio

Chiamate di oggi

Totale ricevute e quante senza risposta, con scorciatoia per richiamarle

Avvisi

Segnalazioni automatiche su configurazioni incomplete o anomalie

Numerazioni

Quante numerazioni pubbliche sono associate al centralino

Interni

Quanti interni sono configurati sul profilo

2.2 Il riquadro Account

Quattro schede riassumono la parte amministrativa del servizio e portano alle rispettive pagine di dettaglio.

- **Credito disponibile:** il saldo prepagato usato per il traffico a consumo e per i rinnovi, con il pulsante di ricarica.
- **Abbonamento:** profilo attivo, giorni residui, data del prossimo rinnovo e canone mensile.
- **Metodo di pagamento:** presenza o assenza di un metodo automatico. Senza metodo automatico i rinnovi vengono scalati dal credito prepagato.
- **Pacchetto FLAT:** minuti inclusi, minuti consumati e residui del ciclo in corso, con la data di rinnovo e il collegamento al dettaglio di utilizzo.

2.3 I tuoi moduli

L'ultima sezione elenca i moduli attivi sul profilo con una riga di sintesi per ciascuno, ad esempio il numero di operatori del Contact Center, i canali WebRTC disponibili o i codec audio in uso. Da qui si aprono direttamente i moduli configurabili; il collegamento «Tutti» porta al catalogo completo.

La **vista tecnico**, richiamabile dal riquadro informativo in alto, mostra i riferimenti interni utili all'assistenza: codice context, utente collegato, email di contatto e profilo commerciale.

Dashboard tecnica: il centralino in tempo reale

La Dashboard tecnica è la pagina di controllo operativo: mostra cosa sta succedendo *adesso* sul centralino e come si comporta il flusso di risposta in questo momento. È lo strumento da tenere aperto durante le giornate di traffico intenso o durante una modifica alla configurazione.

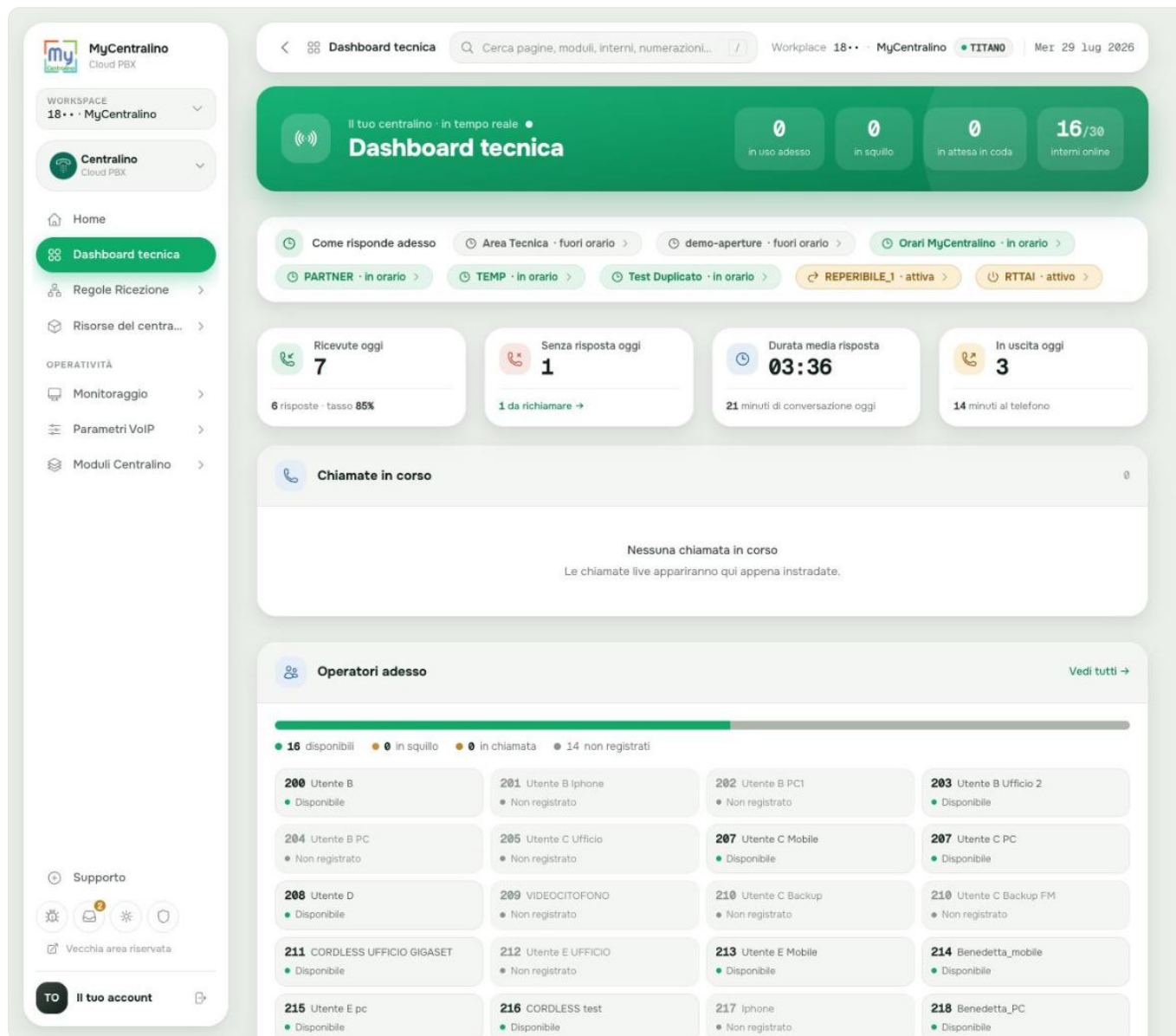


Fig. 3.1 — Dashboard tecnica: contatori live, stato del flusso di risposta, chiamate in corso e stato degli operatori.

3.1 Contatori live

- **In uso adesso:** chiamate attive sul centralino in questo istante.
- **In squillo:** chiamate che stanno cercando un operatore.
- **In attesa in coda:** chiamanti in attesa di risposta.
- **Interni online:** quanti interni sono registrati sul totale configurato.

3.2 Come risponde adesso

La riga di badge indica lo stato di tutti gli elementi che decidono il comportamento del centralino in questo momento: ogni orario di apertura viene mostrato come «in orario» oppure «fuori orario», ogni deviazione temporale come attiva o in attesa, ogni switch manuale come acceso o spento. Ogni badge è cliccabile e porta alla pagina di configurazione del relativo elemento.

3.3 Indicatori della giornata

Ricevute oggi	Totale delle chiamate in entrata, numero di risposte e tasso di risposta
Senza risposta oggi	Chiamate perse, con collegamento alla lista da richiamare
Durata media risposta	Tempo medio di conversazione e minuti totali parlati
In uscita oggi	Chiamate effettuate dagli interni e minuti al telefono

3.4 Chiamate in corso

La tabella elenca ogni chiamata attiva con tipo (in entrata o in uscita), numero chiamante, servizio o numerazione di destinazione, operatore o risorsa che la sta gestendo e durata progressiva. Se la chiamata è in corso su un annuncio audio o su un menu vocale, è la risorsa stessa a comparire nella colonna operatore.

3.5 Operatori adesso

Una griglia mostra tutti gli interni con il loro stato: disponibile, in squillo, in chiamata o non registrato. La barra in cima riassume la distribuzione. È il modo più rapido per capire se un dispositivo non è collegato prima di aprire una segnalazione.

3.6 Andamento e code

Il grafico di andamento confronta le chiamate ricevute ora per ora con lo stesso giorno della settimana precedente, evidenziando la variazione percentuale e l'ora di picco. Più in basso, la sezione dedicata alle code di ricezione mostra per ogni coda quante persone sono in attesa e quante conversazioni sono in corso. Chiude la pagina l'elenco delle chiamate perse della giornata, con orario e numerazione su cui sono arrivate.

Regole di ricezione: la pipeline di chiamata

Le regole di ricezione sono il cuore del centralino: definiscono, passo dopo passo, cosa succede a una chiamata dal momento in cui arriva. Ogni numerazione pubblica e ogni risorsa locale ha una propria **pipeline**, cioè una sequenza ordinata di regole eseguite dall'alto verso il basso.

4.1 L'elenco delle pipeline

La pagina di apertura elenca tutti gli oggetti che possono ricevere una chiamata e riassume lo stato della configurazione: quante numerazioni hanno regole attive, quante risorse locali esistono, quante regole sono state scritte in totale e quante pipeline sono ancora da configurare.

Regole di ricezione

20 numerazioni VoIP · 55 risorse locali

La pipeline di chiamata configurata per le numerazioni esterne e le risorse locali.

Pipeline del centralino
19 / 20 numerazioni con regole attive

55 Risorse Locali, 333 Regole totali, 1 Da configurare

Cerca numero, descrizione, provider...

Tutti 75, VoIP 20, Risorse Locali 55, A-Z

STATO	NUMERO	DESCRIZIONE	PROVIDER	REGOLE
✓	10.....	TEST RTTAI	Virtuale	pipeline vuota
✓	01.....	Cliente D Outlet	MyCentralino SBC	3 regole
✓	01.....	01..... O. Outlet Cliente E	MyCentralino SBC	1 regola
✓	02.....	DEMO NUMBER CONFIG	Virtuale	29 regole
✓	02.....	Sbarra	MyCentralino SBC	4 regole
✓	02.....	Test Locale Vulcan	Custom GNR	5 regole
✓	06.....	NUM MESSAGENET	MyCentralino Messagenet	3 regole
✓	06.....	WAVE API DEMO	MyCentralino SBC	2 regole
✓	06.....	DEMO RISTORANTE	MyCentralino SBC	4 regole
✓	06.....	WAVE DEMO IVR	MyCentralino SBC	7 regole
✓	06.....	WhatsApp AI	MyCentralino SBC	3 regole
✓	06.....	06..... - Demo Classica	MyCentralino SBC	2 regole

Fig. 4.1 — Elenco delle pipeline: numerazioni VoIP e risorse locali con provider e numero di regole.

Numerazioni VoIP

I numeri pubblici sui quali i clienti chiamano dall'esterno

Risorse Locali

I servizi interni del centralino, richiamabili da un menu vocale, da un altro flusso o da un interno

Provider

Etichette che indicano come la numerazione è attestata: veicolata dall'operatore, tramite SBC, tramite trunk personalizzato oppure virtuale

Regole

Il numero di passaggi configurati; «pipeline vuota» indica una numerazione che non risponde ancora

4.2 Come si legge una pipeline

Il dettaglio mostra la pipeline come un diagramma verticale. Il primo blocco rappresenta la chiamata in arrivo; i blocchi successivi sono numerati e riportano il tipo di regola in alto, il nome della risorsa coinvolta e una riga di riepilogo. Alcune regole sono di tipo **condizionale**: da queste si aprono rami laterali, uno per ogni esito possibile, ad esempio «aperti» e «chiusi» per un orario oppure «attivo» e «disattivo» per uno switch.

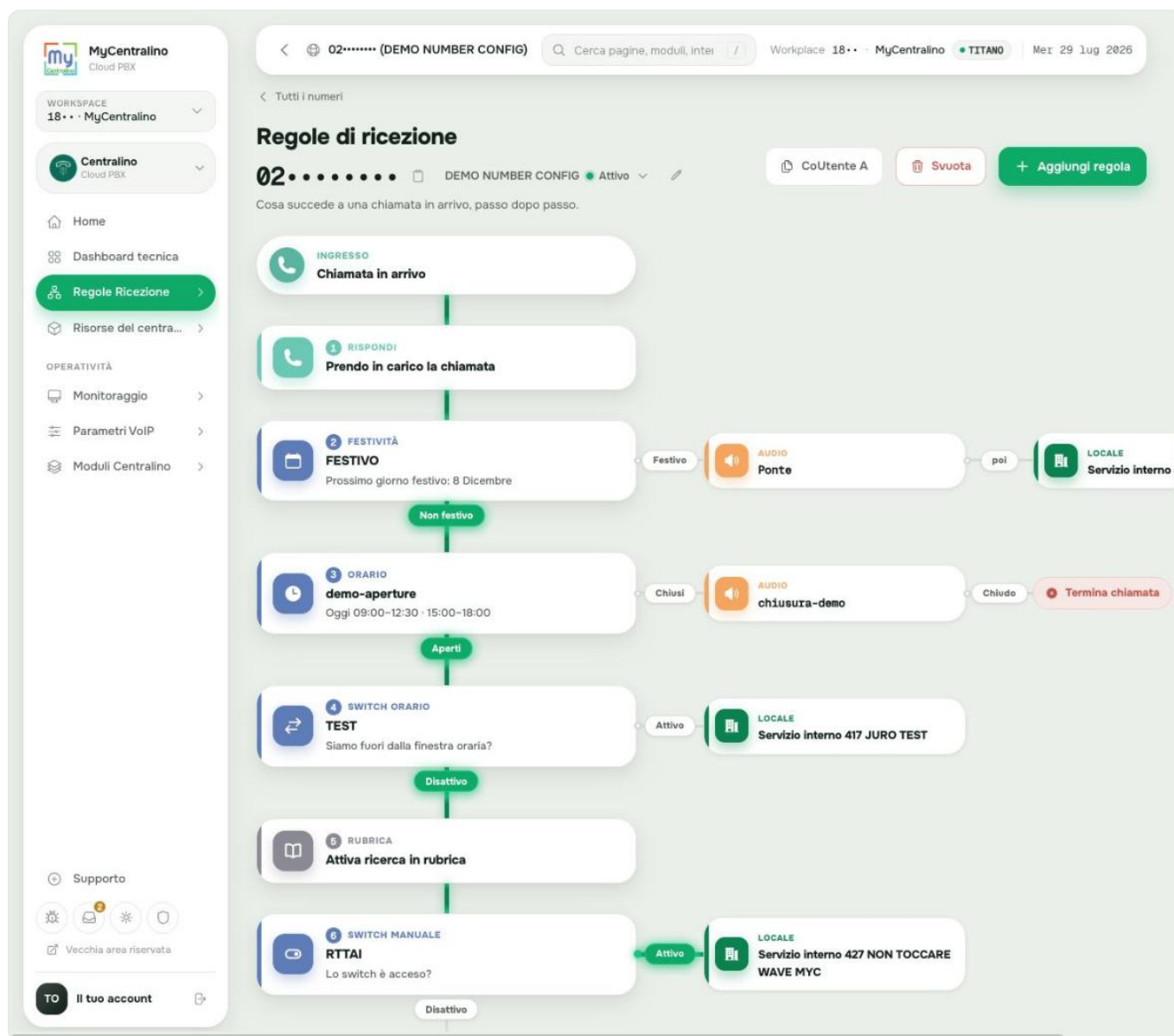


Fig. 4.2 — Dettaglio di una pipeline: blocchi numerati, rami condizionali e destinazioni.

Il pulsante con il segno più, presente fra un blocco e l'altro, inserisce una nuova regola in quella posizione esatta; il pulsante in fondo aggiunge una regola in coda. Le tre azioni in alto a destra permettono di duplicare la pipeline su un'altra numerazione, di svuotarla completamente e di aggiungere una regola.

Le regole vengono eseguite **nell'ordine in cui compaiono**. Una regola che termina la chiamata, come «Termina chiamata» o «Chiudi», interrompe la pipeline: tutto quello che segue non viene eseguito.

4.3 Catalogo delle regole disponibili

Il catalogo delle regole si apre dal pulsante **Aggiungi regola** ed è diviso in categorie tematiche, con una casella di ricerca per trovare rapidamente la funzione desiderata. Le regole marcate come condizionali generano rami nel diagramma.

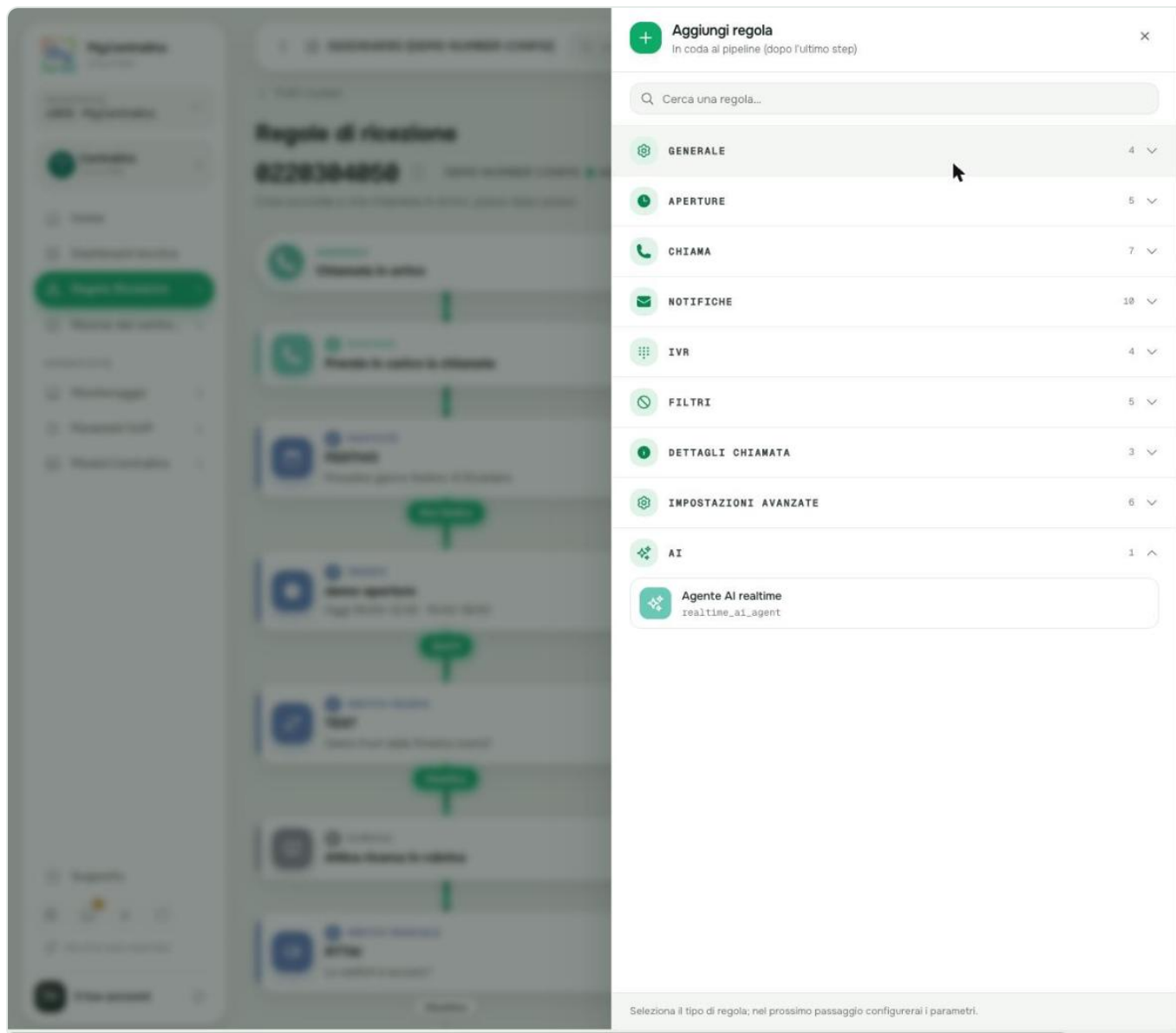


Fig. 4.3 — Il catalogo delle regole, diviso per categoria.

Generale

Regola	Descrizione
Prendo in carico la chiamata	Risponde alla chiamata: da questo momento la telefonata è connessa e conteggiata
Riproduco audio	Riproduce un messaggio della libreria audio
Imposta lingua	Definisce la lingua dei messaggi di sistema del centralino
Termina chiamata	Chiude la telefonata

Aperture

Regola	Descrizione
Apertura settimanale	<i>Condizionale:</i> verifica se si è dentro o fuori le fasce orarie di un profilo di apertura
Ferie e festività	<i>Condizionale:</i> verifica se la data corrente rientra nei giorni di chiusura straordinaria
Switch temporale	<i>Condizionale:</i> deviazione che si attiva automaticamente in una finestra oraria
Switch manuale	<i>Condizionale:</i> interruttore acceso o spento manualmente, anche da telefono con un codice
Verifica reperibilità	Instrada la chiamata sull'operatore di turno secondo il calendario di reperibilità

Chiama

Regola	Descrizione
Inoltra a numero esterno	Trasferisce la chiamata su un numero fisso o mobile, specificando il provider di uscita
Inoltro a interni VoIP	Fa squillare uno o più interni del centralino
Instradamento interno	Passa la chiamata a una risorsa locale, cioè a un altro flusso del centralino
Coda di ricezione	Mette il chiamante in coda e distribuisce la chiamata agli operatori
Conferenza telefonica	Porta il chiamante in una stanza di conferenza protetta da PIN
Interno diretto (DISA)	Permette al chiamante di comporre direttamente il numero di interno
Servizio MySegretaria	Instrada la chiamata al servizio di segretariato remoto (modulo dedicato)

Notifiche e registrazioni

Regola	Descrizione
Segreteria telefonica	Registra un messaggio nella casella vocale indicata
Segretaria con trascrizione AI	Casella vocale con trascrizione automatica del messaggio
Notifica email	Invia una email al verificarsi del passaggio
Registra chiamata	Registra la conversazione e la rende disponibile per l'ascolto
Registra chiamata GDPR	Registrazione con avviso e gestione del consenso
Registra chiamata (solo operatore)	Registra unicamente il canale dell'operatore
Analisi chiamata AI	Attiva trascrizione, riassunto e analisi qualitativa sulla chiamata
Notifica WhatsApp	Invia un messaggio WhatsApp collegato all'evento
Notifica WhatsApp API (Meta)	Invia un messaggio tramite l'integrazione ufficiale Meta
Log CloudSoftphone	Registra l'evento per il richiamo dall'app del centralino

IVR e codici

Regola	Descrizione
Menu IVR	<i>Condizionale:</i> riproduce un messaggio e instrada in base al tasto premuto
Menu IVR a due cifre	<i>Condizionale:</i> attende due cifre e instrada al servizio interno formato da prefisso più cifre
Servizi basati su PIN	Chiede un PIN personale e dà accesso al servizio associato
Filtro per codice numerico	Chiede un codice cliente e instrada di conseguenza

Filtri

Regola	Descrizione
Blacklist / Whitelist	Blocca o consente numeri specifici, comprese le chiamate anonime
Filtro per numero chiamante	Instrada in modo diverso in base al numero di chi chiama
Blocca chiamate SPAM	Applica il filtro antispam del centralino
Filtra fissi / mobili	Distingue le chiamate da rete fissa e da rete mobile
Filtra per prefisso	Instrada in base al prefisso geografico o internazionale

Dettagli chiamata

Regola	Descrizione
Attiva ricerca in rubrica	Sostituisce il numero con il nome del contatto sui telefoni e nei log
Imposta dettaglio chiamata	Aggiunge un'etichetta descrittiva mostrata sul display
Nascondi numero chiamante	Presenta la chiamata come anonima

Impostazioni avanzate e AI

Regola	Descrizione
Servizi basati su CallerID	Attiva servizi diversi in base al numero chiamante
Invia dettagli chiamata via API	Chiama un endpoint esterno con i dati della telefonata
Custom CALLERID via API	Recupera da un sistema esterno il nome da mostrare
Riproduci audio per operatore	Fa ascoltare un messaggio al solo operatore prima della conversazione
Invia API alla risposta di coda	Notifica un endpoint quando un operatore risponde in coda
Imposta variabile di canale	Imposta un parametro tecnico da usare nei passaggi successivi
Agente AI realtime	Fa rispondere un agente conversazionale AI (area Wave)

Risorse del centralino

Le risorse sono i mattoni riutilizzabili con cui si costruiscono le pipeline: messaggi audio, profili di orario, code, menu vocali, caselle vocali e servizi accessori. La pagina di archivio le raggruppa in quattro famiglie e riporta per ciascuna il numero di elementi presenti.

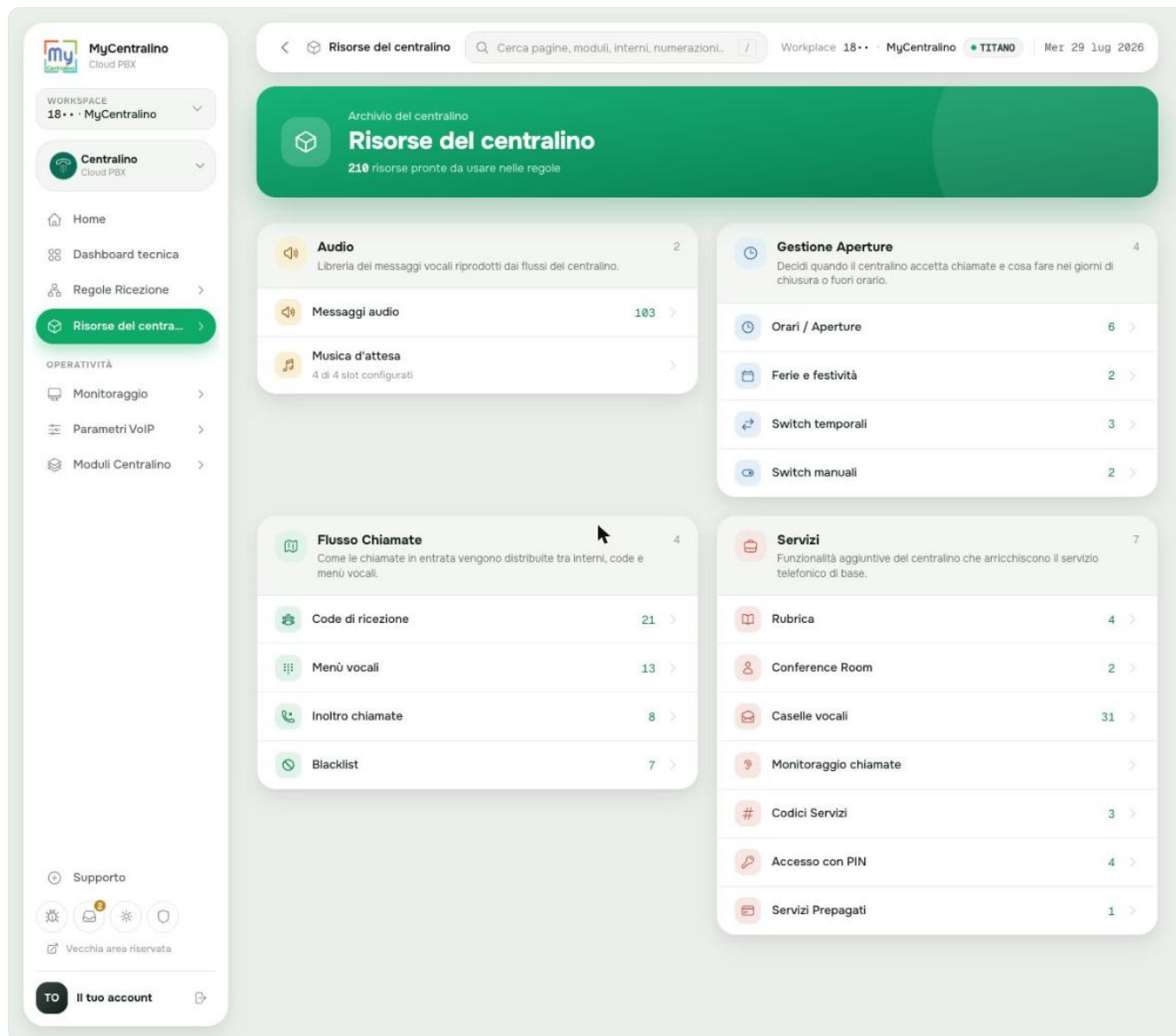


Fig. 5.1 — L'archivio delle risorse del centralino, raggruppate per famiglia.

5.1 Audio

Messaggi audio

La libreria dei messaggi riprodotti dal centralino. Ogni messaggio si può caricare come file MP3 o WAV, oppure generare direttamente dal pannello con la sintesi vocale scegliendo la voce. Per ogni audio la scheda mostra la durata, un lettore di anteprima, il testo o la descrizione e, soprattutto, l'elenco dei punti in cui è utilizzato: numerazioni, menu vocali, servizi interni. Gli audio non collegati sono contrassegnati come tali.

Prima di eliminare o sostituire un messaggio, controllare il riquadro «**usato in**»: modificare un audio condiviso ha effetto su tutti i flussi che lo richiamano.

Musica d'attesa

Quattro profili di musica di attesa. Il profilo *Default* suona nelle attese manuali e nei trasferimenti, mentre i profili numerati da 1 a 3 si associano alle singole code di ricezione. Per ogni profilo si sceglie il brano dalla libreria audio.

5.2 Gestione aperture

Orari di apertura

Un profilo di orario descrive le fasce in cui il centralino è considerato aperto, giorno per giorno, con la possibilità di più fasce al giorno (per esempio mattina e pomeriggio). Per ogni profilo l'elenco mostra lo stato attuale (aperto o chiuso), le fasce di oggi, l'azione da eseguire fuori orario, l'eventuale audio di chiusura e quali numerazioni lo utilizzano.

Azione fuori orario	Terminare la chiamata oppure instradarla a un servizio interno
Audio di chiusura	Messaggio riprodotto prima dell'azione
Usato da	Numerazioni e flussi che si appoggiano al profilo

Ferie e festività

I gruppi di giorni di chiusura straordinaria. In quelle date la pipeline segue il ramo festivo: riproduce l'audio previsto e poi esegue l'azione configurata, tipicamente l'instradamento a un servizio interno di cortesia. Un gruppo può contenere più date e viene richiamato dalla regola «Ferie e festività».

Switch temporali

Interruttori che cambiano stato in automatico su base oraria e giornaliera. Servono per deviare il flusso in fasce specifiche, per esempio nel pomeriggio di un giorno particolare, senza toccare il profilo di apertura generale. L'elenco indica per ciascuno se è in attesa o se sta deviando in questo momento, l'azione da eseguire nella finestra e i giorni configurati.

Switch manuali

Interruttori accesi e spenti a mano. Ogni switch ha un codice breve (per esempio ***11**) che si può comporre da un telefono del centralino per cambiarne lo stato senza aprire il pannello. Quando lo switch è attivo la pipeline segue il ramo dedicato: è lo strumento tipico per una chiusura temporanea o per attivare un risponditore particolare.

5.3 Flusso chiamate

Code di ricezione

Una coda distribuisce le chiamate in arrivo a un gruppo di operatori. La pagina di elenco riassume quante code sono attive, quanti operatori sono assegnati complessivamente e quante code sono presidiate; per ogni coda mostra il numero di operatori, la strategia di distribuzione, la musica d'attesa e i flussi a cui è collegata.

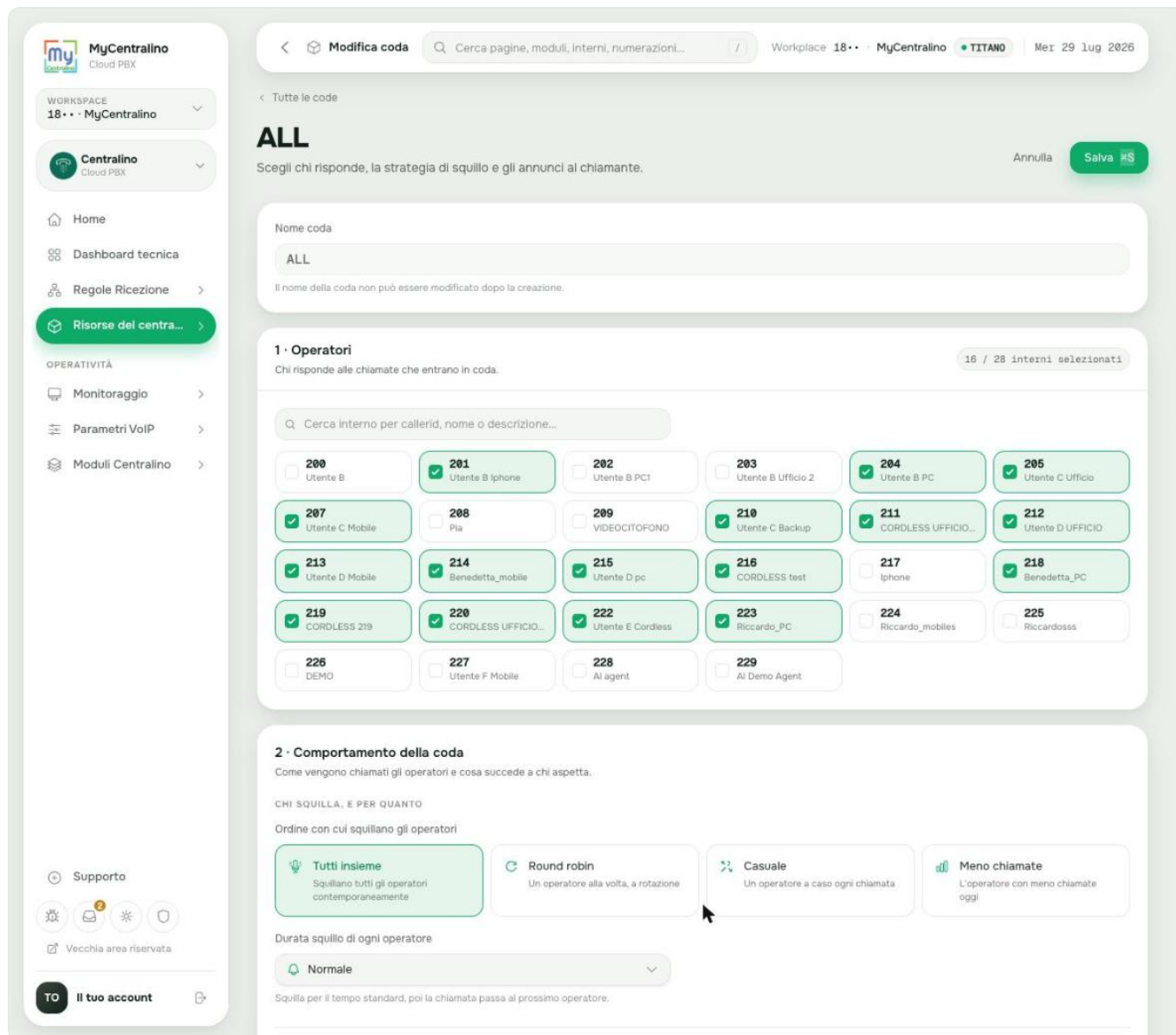


Fig. 5.2 — Configurazione di una coda: selezione degli operatori e comportamento della coda.

Configurazione di una coda

La configurazione è divisa in due passaggi più una sezione avanzata. Nel primo si scelgono gli operatori fra tutti gli interni disponibili, con ricerca per numero, nome o descrizione. Nel secondo si definisce il comportamento.

Parametro	Valori e significato
Ordine di squillo	Tutti insieme, Round robin (a rotazione), Casuale, Meno chiamate (chi ha lavorato meno oggi)
Durata squillo	Per quanto suona ogni operatore prima di passare al successivo
Tempo massimo in attesa	Scaduto il tempo la chiamata esce dalla coda e prosegue con la regola successiva
Persone in attesa insieme	Oltre il limite la chiamata non entra in coda e prosegue nella pipeline
Musica d'attesa	Profilo audio sentito da chi aspetta

Impostazioni avanzate della coda

- Annuncio della posizione in coda a intervalli regolari.
- Audio dedicato alla singola coda al posto del messaggio generico.
- Notifica di chiamata non risposta sui telefoni della coda.
- Squillo anche verso operatori già impegnati in conversazione.
- Email di notifica quando un chiamante abbandona la coda prima di essere servito.
- Registrazione nel log di sistema degli abbandoni.
- Prosecuzione della pipeline quando l'operatore riaggancia, invece della chiusura della chiamata.

Menu vocali (IVR)

Un menu vocale riproduce un messaggio e instrada il chiamante in base al tasto premuto. Per ogni menu l'elenco mostra quanti tasti sono configurati, quale audio viene riprodotto e da quante numerazioni è utilizzato. Ogni tasto punta a una destinazione: un servizio interno, una coda, un interno, un altro menu. Esiste anche la variante a due cifre, in cui la destinazione viene calcolata come prefisso più le due cifre digitate.

Inoltro chiamate

L'anagrafica dei numeri esterni verso cui il centralino può inoltrare, con una descrizione che ne rende leggibile l'uso nelle pipeline. Averli censiti qui evita di riscrivere il numero in ogni regola.

Blacklist

Gruppi di numeri bloccati in ingresso. Ogni blacklist può contenere numeri specifici e, in aggiunta, l'opzione per bloccare tutte le chiamate anonime. Le chiamate bloccate vengono rifiutate prima di entrare nel flusso.

5.4 Servizi

Rubrica

I contatti noti al centralino. Quando la regola di ricerca in rubrica è attiva, il nome del contatto compare al posto del numero sui telefoni, nei log e nei report. La rubrica si può importare ed esportare, e ogni contatto può avere azienda e note. Dal dettaglio di una chiamata ricevuta è possibile aggiungere il chiamante alla rubrica con un clic.

Conference Room

Stanze per le chiamate in conferenza: ogni partecipante compone il numero dedicato e digita il PIN comune della stanza. L'elenco riporta nome, PIN di accesso e stato di attivazione.

Caselle vocali

Per ogni interno è disponibile una casella vocale con un numero di mailbox, un nome, un indirizzo email di notifica e la modalità di avviso: notifica via email con allegato oppure segnalazione solo sul telefono.

Monitoraggio chiamate

Funzione di ascolto passivo delle conversazioni in corso sugli interni autorizzati, pensata per il controllo qualità e la formazione. Ogni interno va abilitato singolarmente e riceve un codice di ascolto; il pannello mostra quanti canali di

ascolto sono attivi.

L'ascolto delle conversazioni ha **implicazioni legali e contrattuali**: il pannello ricorda esplicitamente di informare gli operatori interessati prima di attivare la funzione.

Codici servizi

Codici brevi a quattro cifre che, composti dal chiamante, instradano direttamente al servizio interno corrispondente. Utili per dare a un cliente o a un reparto una scorciatoia dedicata.

Accesso con PIN

Anagrafica di utenti che accedono a un servizio del centralino con un PIN personale, ciascuno con un proprio saldo di minuti, la data dell'ultima chiamata e la durata consumata. È il meccanismo tipico dei servizi a consumo riservati.

Servizi prepagati

Clienti con credito telefonico prepagato: numero associato, minuti residui, storico delle chiamate, ultima ricarica e profilo tariffario applicato.

Monitoraggio e reportistica

La sezione Monitoraggio raccoglie sei strumenti: due mostrano lo stato dal vivo, gli altri lavorano sullo storico. Tutti condividono lo stesso schema di filtri per periodo e la possibilità di esportare i dati.

6.1 Stato estensioni

Elenco live di tutte le estensioni SIP con aggiornamento automatico ogni dieci secondi. Per ogni interno vengono mostrati numero, mailbox, nome, indirizzo e porta di registrazione e il dispositivo rilevato (per esempio l'app mobile, un softphone per computer, un telefono da tavolo o un router con base cordless). Gli interni non collegati sono indicati come non registrati. I contatori in alto riassumono quanti sono registrati, quanti sono in chiamata e quanti offline.

L'informazione sul **dispositivo rilevato** è il primo elemento da guardare quando un telefono non squilla: se l'interno risulta non registrato il problema è sul dispositivo o sulla rete locale, non sul centralino.

6.2 Chiamate in ricezione

Lo storico completo delle chiamate ricevute sulle numerazioni del centralino. La barra dei filtri permette di scegliere un intervallo di date, usare gli intervalli rapidi (oggi, ultimi sette giorni, ultimi trenta giorni, mese corrente), filtrare per numerazione e cercare per numero chiamante. I dati si esportano in Excel e in PDF.

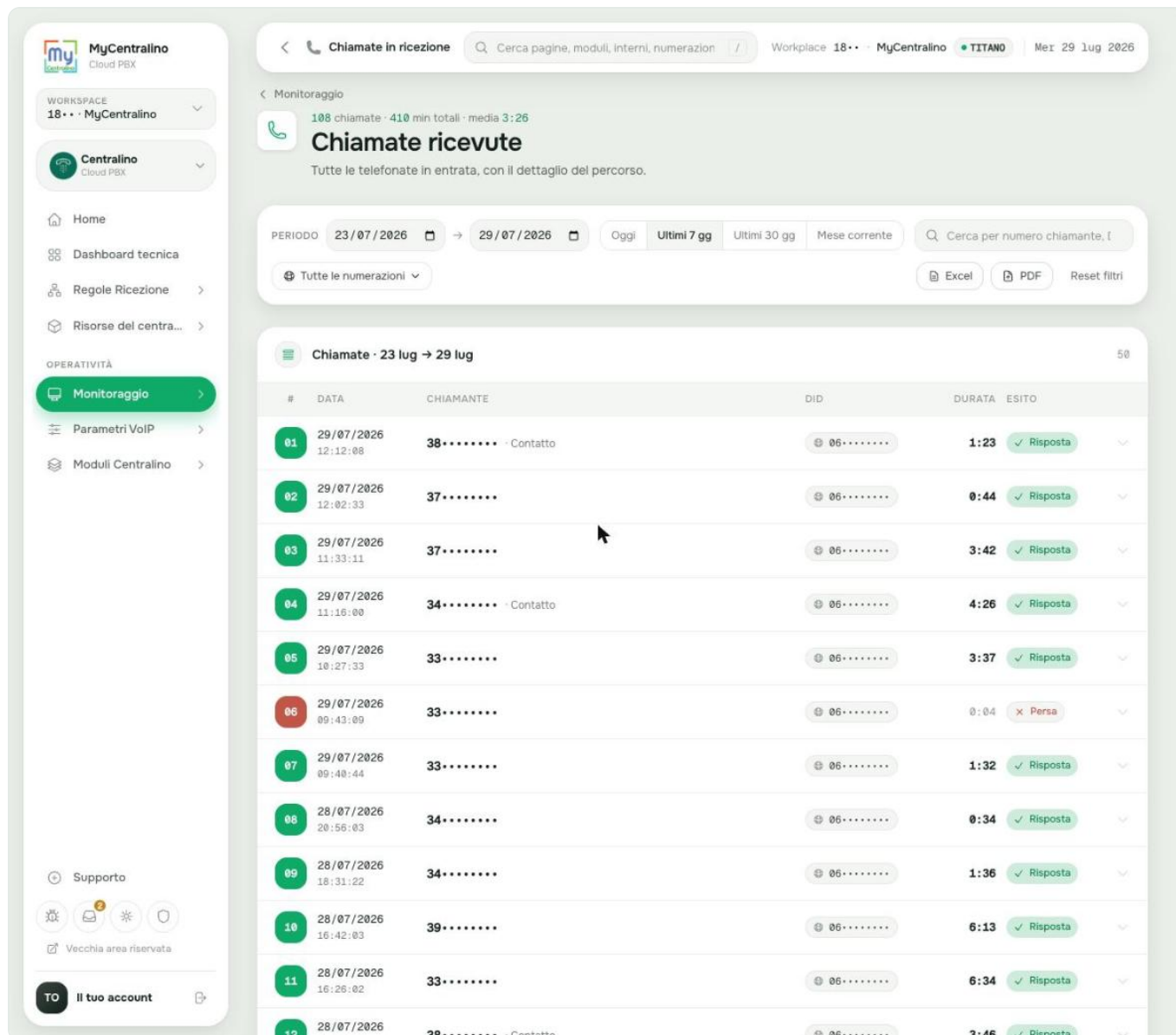


Fig. 6.1 — Storico delle chiamate ricevute con filtri per periodo, numerazione e ricerca.

Ogni riga riporta data e ora, numero chiamante (con il nome se presente in rubrica), numerazione su cui è arrivata, durata ed esito: risposta, persa o abbandono. Aprendo la riga si vede il **percorso completo** della chiamata, passo per passo: quale coda o risorsa l'ha gestita, verso quale interno è stata inoltrata, l'esito di ogni tentativo e la sua durata. Dal dettaglio si può aggiungere il chiamante alla rubrica o inserirlo in blacklist.

6.3 Chiamate in uscita

Lo storico delle telefonate effettuate dagli interni verso l'esterno, con un riquadro di sintesi su tasso di successo, tempo totale e durata media. I filtri permettono di selezionare il periodo, l'esito (risposta, non risposta, occupato, fallita) e il singolo interno; sono disponibili anche le viste di utilizzo del pacchetto FLAT e dei costi del provider.

Una tabella per provider mostra, per ciascun trunk di uscita, il numero di chiamate, quante hanno avuto risposta, la percentuale di successo e la durata complessiva. Il dettaglio elenca ogni chiamata con interno chiamante, provider utilizzato, numero di destinazione, esito e durata. È disponibile l'esportazione in CSV.

6.4 Analisi chiamate code

Il report statistico delle chiamate gestite dalle code di ricezione. In alto i filtri per periodo, per coda, per agente e per esito (risposte, abbandono, timeout); a seguire i KPI del periodo e due tabelle di dettaglio.

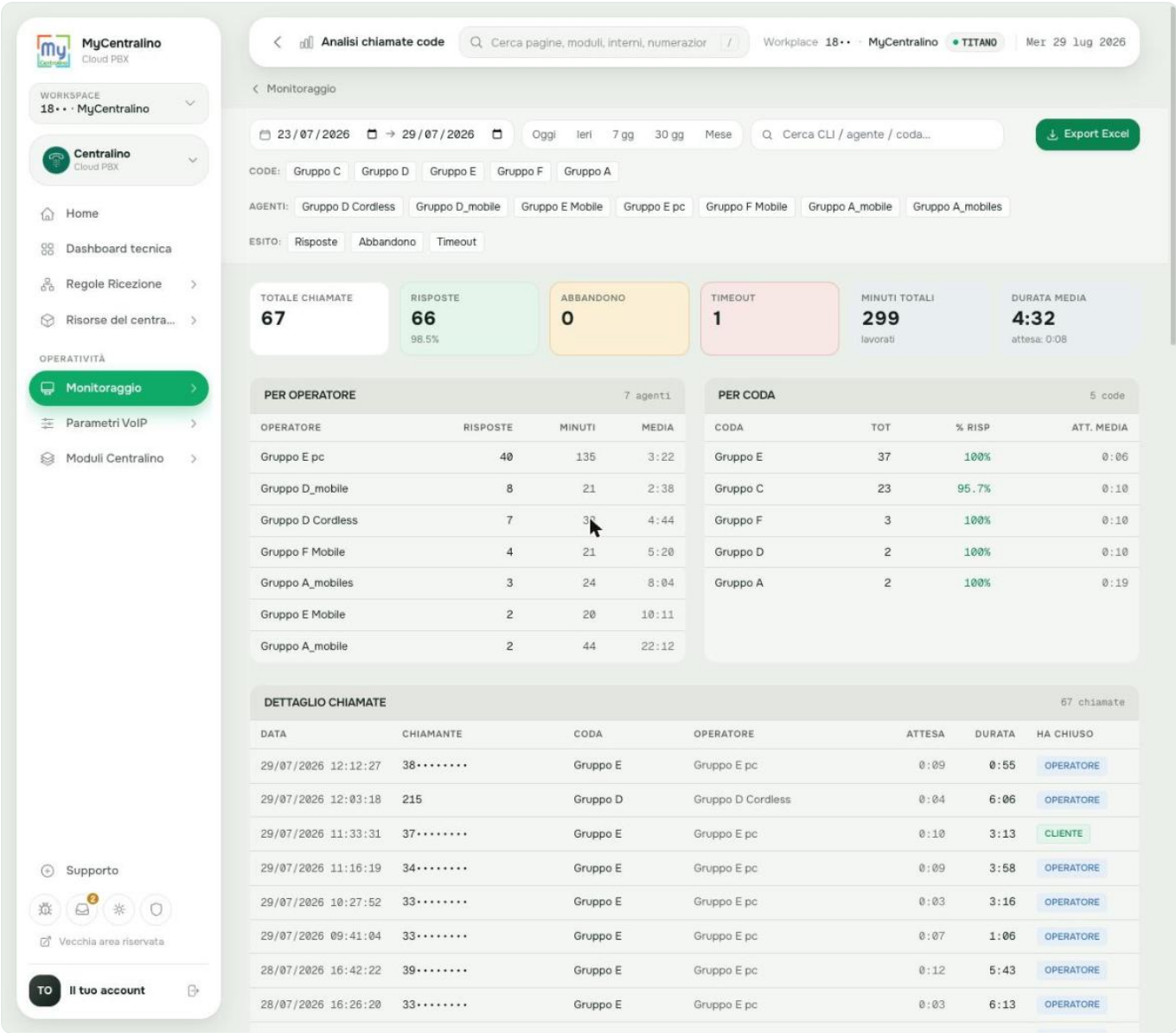


Fig. 6.2 — Analisi delle chiamate in coda: KPI del periodo, prestazioni per operatore e per coda.

- KPI del periodo

Totale chiamate, risposte con percentuale, abbandoni, timeout, minuti lavorati, durata media e attesa media
- Per operatore

Chiamate risposte, minuti lavorati e durata media per ciascun agente
- Per coda

Totale chiamate, percentuale di risposta e attesa media di ogni coda
- Dettaglio

Elenco chiamata per chiamata con coda, operatore, attesa, durata e chi ha chiuso la conversazione

I dati si esportano in Excel per l'elaborazione esterna.

6.5 Chiamate con abbandono

Elenco delle chiamate in cui il chiamante ha riagganciato mentre era in coda, prima che un operatore rispondesse. Per ogni chiamata sono indicati data e ora, numero, eventuale nome del contatto e coda o operatore coinvolti. Ogni voce si può marcare come **gestita**: così il gruppo di lavoro sa chi è già stato richiamato e chi no. I contatori distinguono le chiamate ancora da gestire da quelle chiuse.

6.6 Log attività

Il registro cronologico delle azioni effettuate nel pannello: aggiunte, modifiche e cancellazioni di regole, audio, code e menu vocali, oltre agli accessi alle pagine sensibili. Ogni evento riporta data e ora, utente, tipo di attività, oggetto interessato e indirizzo IP di provenienza. Il filtro per utente e la ricerca testuale permettono di ricostruire chi ha cambiato cosa e quando.

Parametri VoIP

La sezione raccoglie la configurazione tecnica del servizio telefonico: gli interni SIP con le relative credenziali, le numerazioni pubbliche in ricezione e i trunk usati per le chiamate in uscita.

7.1 Interni VoIP

Ogni interno è un'estensione SIP del centralino. La pagina mostra lo stato del parco interni in tempo reale (liberi, in conversazione, offline, canali WebRTC attivi) e una scheda per ciascun interno con numero, nome, stato e username SIP.

The screenshot shows the 'Interni VoIP' section of the MyCentralino interface. The left sidebar contains navigation options like 'Home', 'Dashboard tecnica', 'Regole Ricezione', 'Risorse del centra...', 'OPERATIVITÀ', 'Monitoraggio', 'Parametri VoIP' (highlighted), and 'Moduli Centralino'. The main area displays a summary bar with the following statistics: 16 / 30 interni liberi, 0 In conversazione, 14 Offline, and 1/5 WebRTC attivi. Below this is a search bar and a list of internal extensions. Each extension card shows the number, name, status, and a WebRTC toggle.

Numero	Nome	Stato	WebRTC
200	Utente B	Libero	WebRTC
201	Utente B Iphone	Offline	WebRTC
202	Utente B PC1	Offline	WebRTC
203	Utente B Ufficio 2	Libero	WebRTC
204	Utente B PC	Offline	WebRTC
205	Utente C Ufficio	Offline	WebRTC
207	Utente C Mobile	Libero	WebRTC
207	Utente C PC	Libero	WebRTC
208	Utente D	Libero	WebRTC
209	VIDEOCITOFONO	Offline	WebRTC
210	Utente C Backup	Offline	WebRTC
210	Utente C Backup FM	Offline	WebRTC
211	CORDLESS UFFICIO GIGASET	Libero	WebRTC
212	Utente E UFFICIO	Offline	WebRTC
213	Utente E Mobile	Libero	WebRTC
214	Benedetta_mobile	Libero	WebRTC

Fig. 7.1 — Elenco degli interni VoIP con stato live e attivazione WebRTC.

Aperto la scheda si accede a due blocchi di credenziali: quelle **SIP**, usate dal telefono o dal softphone per registrarsi, e quelle del **pannello operatore**, usate dall'applicazione del Contact Center. Le password sono sempre mascherate e vengono mostrate solo su richiesta esplicita. Dalla stessa scheda si abilita il canale WebRTC, che consente di usare l'interno direttamente dal browser senza installare nulla.

Le credenziali SIP sono **dati sensibili**: vanno comunicate solo alla persona che userà il dispositivo e conservate in un gestore di password. Il pannello non le invia mai via email in chiaro.

7.2 Associazione di un dispositivo

Un assistente guidato in quattro passaggi accompagna la configurazione di un nuovo dispositivo sull'interno.

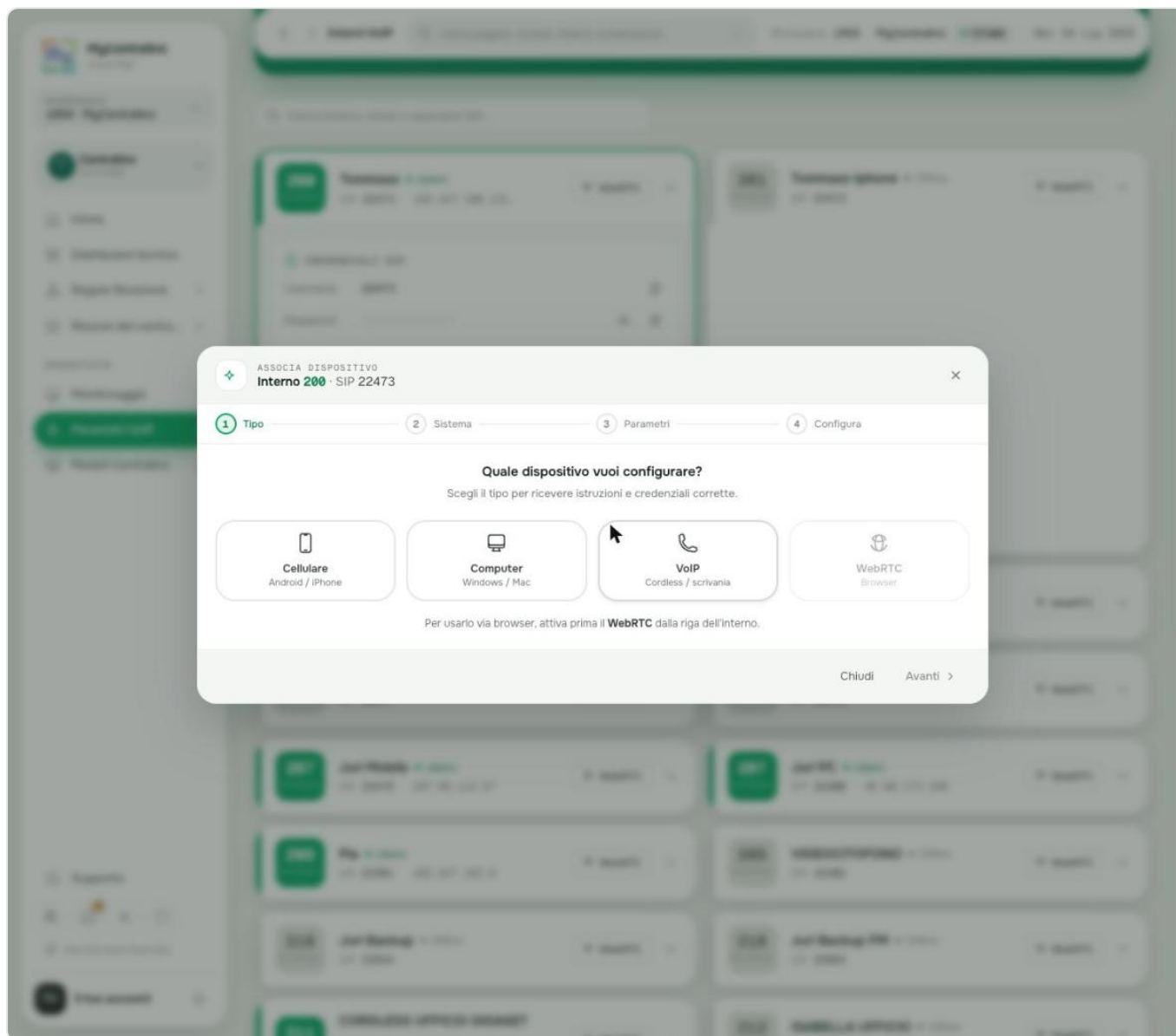


Fig. 7.2 — L'assistente di associazione dispositivo: scelta del tipo di apparato.

Passaggio	Contenuto
1. Tipo	Cellulare (Android o iPhone), Computer (Windows o Mac), telefono VoIP da tavolo o cordless, WebRTC nel browser
2. Sistema	Scelta del sistema operativo o del modello, per ricevere le istruzioni corrette
3. Download	Link e codice QR per scaricare l'app del softphone, con videoguida dedicata
4. Configura	Parametri e credenziali da inserire nell'app o nel telefono

Per usare l'interno dal browser occorre prima abilitare WebRTC sulla riga dell'interno: il numero di canali WebRTC disponibili dipende dal profilo di abbonamento.

7.3 Numeri VoIP in ricezione

L'elenco delle numerazioni pubbliche sulle quali il centralino riceve chiamate. Per ciascuna sono indicati numero, descrizione, provider di attestazione, username SIP, server e stato: «registrato» per le numerazioni che si autenticano presso un operatore esterno, «attivo» per quelle veicolate direttamente dalla piattaforma. Dalla stessa pagina si aggiunge una numerazione già in possesso oppure si richiede un numero nuovo.

7.4 Provider VoIP in uscita

I trunk SIP usati per telefonare verso l'esterno. Il provider marcato come **PRINCIPALE** è quello predefinito; è possibile configurare fino a quattro provider aggiuntivi e associarli a singoli interni o a singole regole di inoltro, per esempio per presentare un numero diverso a seconda della sede. Per ogni provider vengono mostrati descrizione, server SIP, username, numero presentato e stato della configurazione.

Moduli del centralino

I moduli estendono il centralino con funzioni verticali. Il catalogo mostra per ciascuno una scheda con lo stato: incluso nel profilo, attivabile su richiesta oppure in arrivo. Le schede attive portano direttamente alla configurazione del modulo.

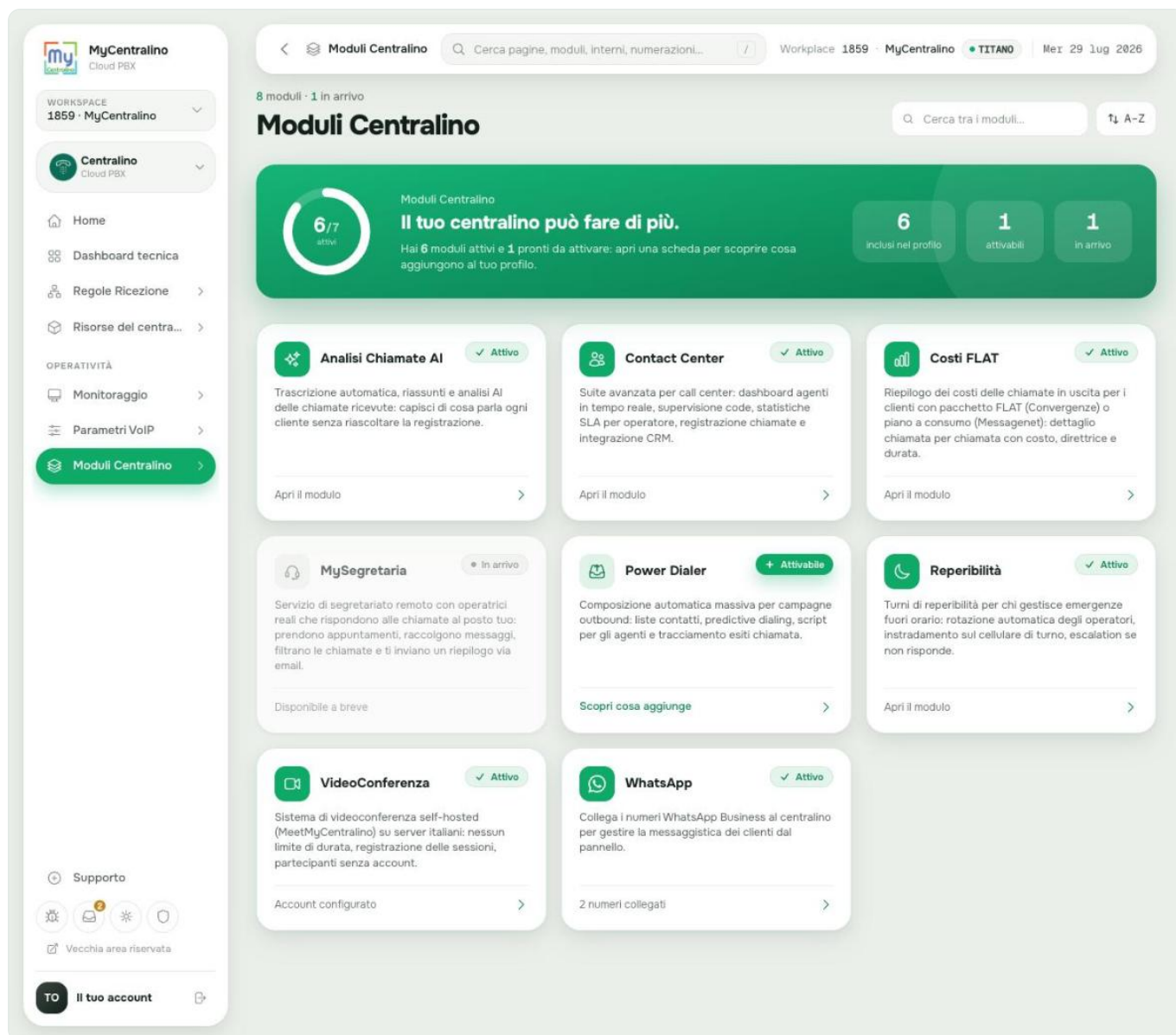


Fig. 8.1 — Il catalogo dei moduli con lo stato di attivazione.

8.1 Analisi Chiamate AI

Il modulo trascrive automaticamente le conversazioni, ne produce un riassunto e applica un'analisi qualitativa. È organizzato in più viste.

Riassunti

Elenco delle conversazioni elaborate con data, durata, servizio, numeri coinvolti e riassunto testuale; il dettaglio apre la trascrizione completa

Analisi AI

I parametri estratti dalle conversazioni secondo i profili configurati

Statistiche

Andamento del periodo: chiamate analizzate, minuti totali, durata media, media giornaliera, giorno record, distribuzione oraria e settimanale, servizi e chiamanti principali

Profili di analisi	Definizione dei parametri che l'AI deve estrarre da ogni conversazione; ogni profilo diventa una vista della dashboard
Webhooks	Destinazioni HTTP a cui vengono inviati trascrizioni e risultati al termine di ogni chiamata
Chiamate in uscita	Abilitazione dell'analisi anche sulle telefonate effettuate, provider per provider

Il livello di servizio determina cosa viene prodotto: la sola trascrizione, la trascrizione con riassunto oppure l'analisi completa. L'attivazione avviene per singolo punto della pipeline, con la regola «Analisi chiamata AI», oppure a livello di provider per le chiamate in uscita.

Trascrizioni e riassunti contengono il **contenuto delle conversazioni con i clienti**: l'accesso al modulo va concesso solo agli utenti autorizzati a trattare questi dati.

8.2 Contact Center

Suite per la gestione strutturata delle chiamate in ingresso. Dal pannello si creano gli account con cui gli operatori accedono all'applicazione dedicata e si definiscono le code su cui ciascuno può rispondere.

Elemento	Descrizione
Operatori	Account collegati a un interno del centralino, con nome e stato di attivazione
Ruolo	Operatore oppure Supervisore, con visibilità e poteri differenti
Code assegnate	Le code che l'operatore vede e su cui può lavorare
Azioni	Modifica, gestione code, disattivazione temporanea, eliminazione
App operatori	Accesso all'applicazione usata dagli agenti per lavorare le chiamate

Il numero di operatori attivabili dipende dal profilo di abbonamento ed è indicato in cima alla pagina.

8.3 Costi FLAT

Il modulo mostra il consumo e i costi delle chiamate in uscita. La vista principale espone il profilo tariffario attivo e il calendario di consumo, filtrabile per periodo; la vista di utilizzo del piano riassume il ciclo in corso.

Minuti inclusi	Il limite previsto dal piano
Minuti consumati e residui	Consumo del ciclo e minuti ancora disponibili
Consumo percentuale	Quanta parte del piano è stata usata, con barra di avanzamento
Calendario mensile	Minuti giorno per giorno, con evidenza del giorno di saturazione e delle chiamate passate a consumo
Esportazioni	Lista chiamate e statistiche in Excel e PDF

8.4 Reperibilità

Il modulo gestisce i turni di chi risponde alle emergenze fuori orario. Si creano gruppi di reperibilità, si censiscono gli operatori con il loro numero di telefono e si costruisce un calendario di slot: per ogni fascia si indicano gli operatori in

ordine di chiamata, primo, secondo, terzo. La pipeline richiama il gruppo con la regola «Verifica reperibilità»: il centralino tenta il primo della lista e, se non risponde, passa automaticamente al successivo.

- Gruppi multipli, per esempio uno per reparto o per tipologia di intervento.
- Calendario a slot con fasce personalizzabili per giorno.
- Ordine di escalation configurabile slot per slot.
- Rigenerazione automatica del calendario per la rotazione periodica.
- Stato immediato: la pagina indica chi è reperibile in questo momento.

8.5 VideoConferenza

Sistema di videoconferenza self-hosted su infrastruttura italiana, senza limite di durata delle riunioni e con possibilità di registrare le sessioni. Il pannello custodisce le credenziali amministrative necessarie ad aprire una stanza; i partecipanti entrano con il solo link condiviso, senza creare un account.

- Username amministrativo precompilato in base al codice del centralino.
- Password generata automaticamente dal sistema, visibile su richiesta e copiabile.
- Indirizzo pubblico del servizio da cui si avvia la riunione.
- Nessun limite di durata; registrazione della sessione dal client.

8.6 WhatsApp

Il modulo collega i numeri WhatsApp Business al centralino, permettendo di gestire la messaggistica dei clienti dallo stesso pannello. Per ogni numero collegato sono disponibili la configurazione, l'etichetta descrittiva e la disconnessione. L'attivazione del modulo richiede l'accettazione delle condizioni specifiche da parte del titolare del centralino.

8.7 Moduli su richiesta e in arrivo

Power Dialer

Composizione automatica massiva per campagne in uscita: liste di contatti, predictive dialing, script per gli agenti e tracciamento degli esiti. L'attivazione viene gestita dal team commerciale tramite una richiesta dal pannello.

MySegretaria

Servizio di segretariato remoto con operatrici reali che rispondono al posto del cliente, prendono appuntamenti, raccolgono messaggi e inviano un riepilogo via email. In arrivo.

Wave: il Receptionist AI

Wave è l'area dedicata agli assistenti vocali: agenti conversazionali che rispondono al telefono in linguaggio naturale, capiscono la richiesta, danno informazioni, prendono appuntamenti, inviano messaggi e, quando serve, passano la chiamata a una persona. Si raggiunge dal selettore di prodotto e ha un proprio menu.

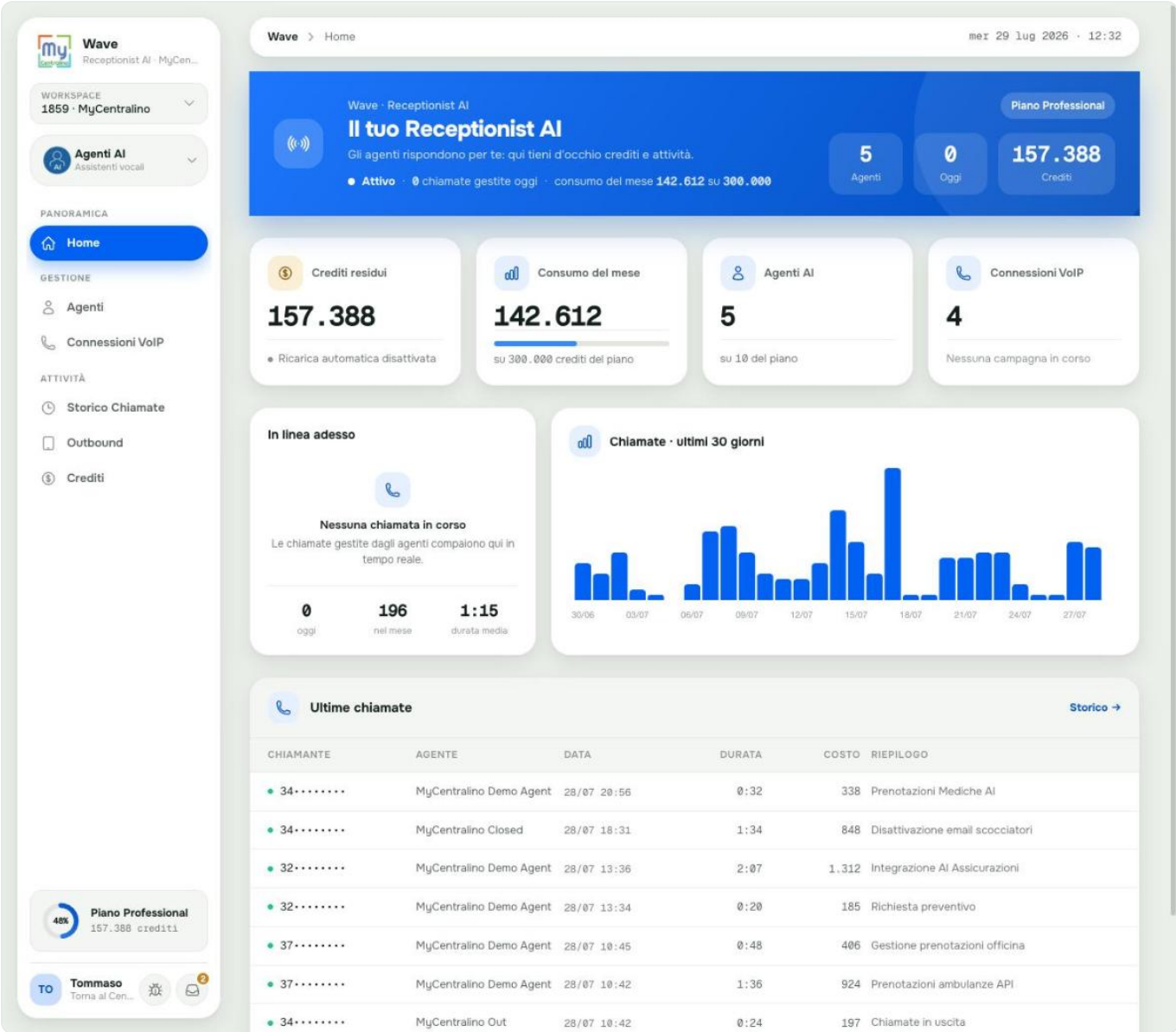


Fig. 9.1 — La home di Wave: crediti, consumo del mese, agenti e chiamate recenti.

9.1 Home e crediti

La home riassume lo stato del servizio: crediti residui, consumo del mese sul totale del piano, numero di agenti configurati e connessioni VoIP disponibili. Il riquadro «In linea adesso» mostra le conversazioni in corso in tempo reale; il grafico riporta le chiamate degli ultimi trenta giorni; la tabella finale elenca le ultime chiamate con agente, durata, costo in crediti e riepilogo generato automaticamente.

La pagina **Crediti** espone i piani disponibili con il rispettivo numero di crediti mensili, la stima dei minuti di conversazione e il numero di agenti inclusi, oltre al piano attivo. I crediti si rinnovano a inizio mese; è disponibile la ricarica automatica,

che ripristina il saldo quando i crediti si esauriscono per non interrompere il servizio. Il registro dei movimenti mostra giorno per giorno chiamate, crediti consumati, altre operazioni e saldo finale, con esportazione in CSV.

9.2 Configurazione di un agente

Ogni agente si configura da una scheda divisa in sezioni tematiche. Le sezioni attive sono contrassegnate da un badge.

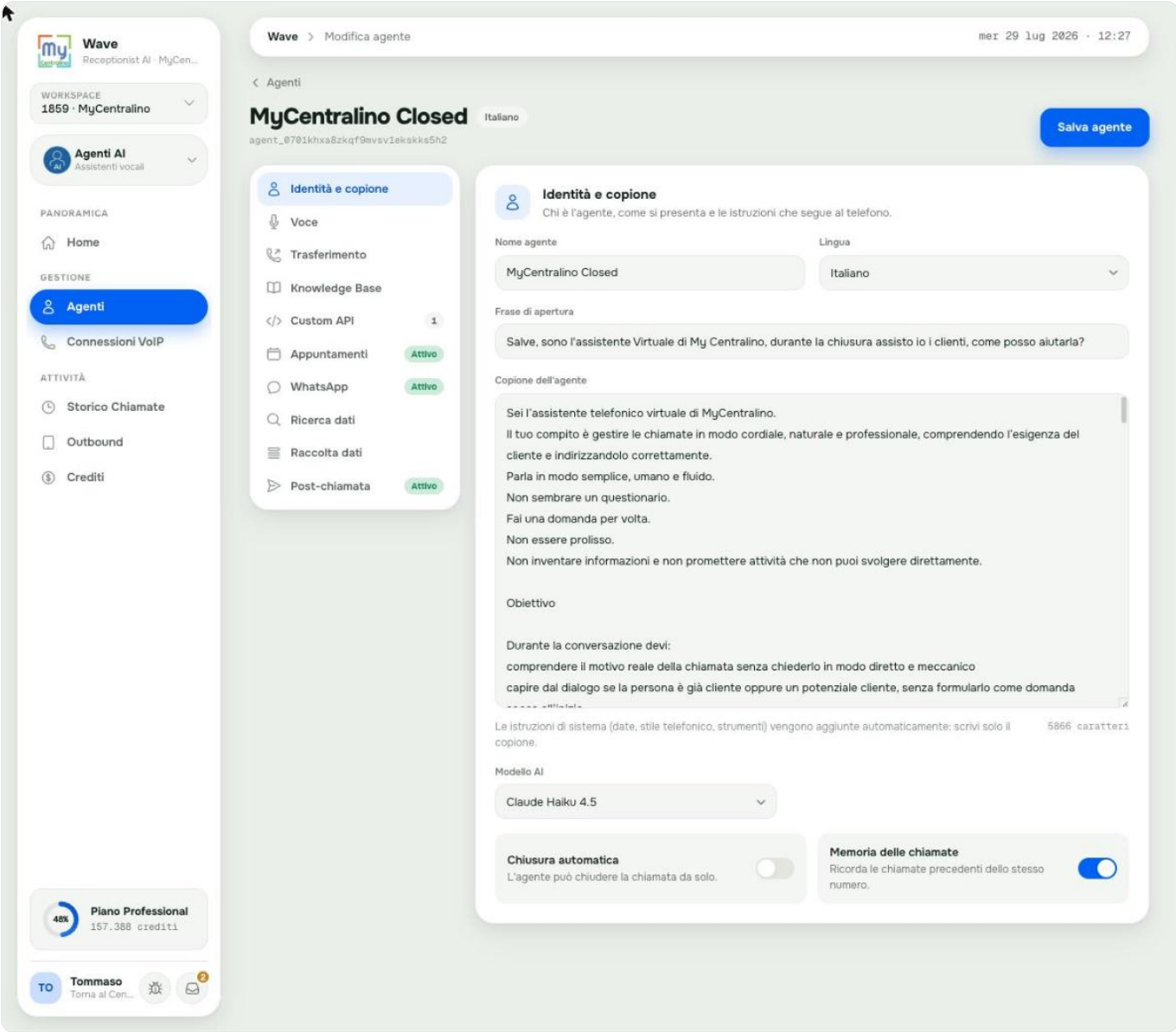


Fig. 9.2 — Configurazione di un agente AI: identità, copione e modello linguistico.

Identità e copione

Nome agente	Come viene identificato nel pannello
Lingua	Italiano, inglese, spagnolo, francese, tedesco, portoghese, olandese, polacco, rumeno
Frase di apertura	La prima battuta pronunciata alla risposta
Copione	Le istruzioni che l'agente segue durante la conversazione; le istruzioni tecniche di sistema vengono aggiunte automaticamente
Modello AI	Scelta fra un catalogo ampio di modelli linguistici di diversi fornitori, dai più rapidi ai più accurati
Chiusura automatica	Consente all'agente di terminare la chiamata da solo

Voce

Si sceglie la voce fra quelle disponibili, con indicazione di genere, fascia di età ed eventuale inflessione, e si regola la qualità della sintesi: la modalità più rapida, quella intermedia con resa più curata e quella a qualità massima ma più lenta. Sono regolabili stabilità, fedeltà alla voce e velocità di lettura.

Il comportamento in conversazione si governa con la reattività (rapida, normale, paziente), la modalità di trascrizione, la chiusura automatica dopo un silenzio prolungato e il filtro dei rumori di fondo.

Trasferimento di chiamata

Definisce quando e verso chi l'agente passa la chiamata a una persona. La modalità classica usa una lista di numeri in ordine di priorità; la modalità dinamica lascia che l'agente individui il numero corretto nei dati a sua disposizione, per esempio in un elenco caricato o nei documenti. È possibile scegliere che cosa sente il chiamante durante il trasferimento.

Knowledge Base

Documenti, pagine web e testi da cui l'agente attinge per rispondere. Si caricano file nei formati più comuni (PDF, Word, TXT, HTML, EPUB, CSV, Markdown) oppure si indicano indirizzi web o si incolla direttamente il testo. Senza documenti l'agente risponde solo in base al copione.

Custom API

Permette di collegare endpoint esterni che l'agente chiama durante la conversazione, per esempio per verificare una disponibilità o registrare una richiesta nel gestionale. Per ogni strumento si definiscono nome, metodo HTTP, indirizzo, descrizione di quando usarlo, parametri che l'agente deve ricavare dal dialogo con il relativo tipo di dato e obbligatorietà, e le intestazioni HTTP da inviare, comprese le chiavi di autenticazione.

La modalità di risposta può essere **sincrona**, con l'agente che attende il risultato prima di parlare, oppure **in background** per endpoint lenti.

Appuntamenti

L'agente può consultare le disponibilità di un calendario esterno e prenotare direttamente durante la telefonata. In alternativa è disponibile un calendario interno alla piattaforma.

WhatsApp, ricerca dati e raccolta dati

- **WhatsApp:** l'agente invia messaggi al chiamante durante la conversazione, usando uno dei profili WhatsApp Business collegati; richiede il modulo WhatsApp attivo.
- **Ricerca dati:** caricamento di un elenco in formato CSV, per esempio zone servite, listini o tecnici di riferimento, che l'agente consulta in chiamata.
- **Raccolta dati:** definizione dei campi che l'agente deve estrarre da ogni conversazione; i valori raccolti si ritrovano nel dettaglio della chiamata.

Post-chiamata

Definisce cosa accade appena la telefonata termina: invio del riepilogo via WhatsApp, invio di riassunto e trascrizione via email e chiamata di un webhook con tutti i dati della conversazione, con chiave di autenticazione opzionale.

9.3 Connessioni VoIP

Una connessione è un interno dedicato del centralino che inoltra le chiamate al proprio agente AI. Per ciascuna si sceglie quale agente risponde e quale provider utilizzare per le eventuali chiamate in uscita. Il numero di connessioni disponibili dipende dal piano. Nella pipeline delle regole, la regola «Agente AI realtime» punta a una di queste connessioni.

9.4 Campagne outbound

Le campagne fanno chiamare l'agente su liste di numeri. Una campagna contiene più esecuzioni, ognuna con la propria lista: i contatti si caricano da CSV, si incollano o si inseriscono manualmente. Per ogni campagna il pannello mostra il numero di contatti, quanti hanno avuto buon fine, quanti sono falliti, quanti sono finiti in segreteria e quanti restano da chiamare, oltre allo stato di ciascuna esecuzione (bozza, in corso, completata, fallita). Le campagne concluse si archiviano.

9.5 Storico chiamate

L'archivio completo delle conversazioni gestite dagli agenti, con chiamante, agente, data, durata, costo in crediti e riepilogo. Il dettaglio di ogni conversazione riporta la trascrizione, i dati raccolti e gli esiti degli strumenti utilizzati.

WhatsApp API: la messaggistica business

L'area WhatsApp API gestisce i messaggi WhatsApp Business dell'azienda attraverso l'integrazione ufficiale di Meta. Il collegamento avviene a livello di numero: ogni numero collegato mostra il nome del profilo, l'identificativo dell'account WhatsApp Business, la data di collegamento e lo stato. È possibile collegare più numeri e rimuoverli singolarmente.

10.1 Chat

La vista conversazioni permette di rispondere ai clienti in tempo reale, con gli stati di consegna e di lettura dei messaggi. Conversazioni e template sono sincronizzati automaticamente con Meta.

10.2 Template

I template sono i messaggi preapprovati da Meta, necessari per contattare un cliente al di fuori della finestra di conversazione di ventiquattro ore. Per ogni template il pannello mostra nome, lingua, categoria (per esempio utilità o marketing), testo con i segnaposto variabili, stato di approvazione e, in caso di rifiuto, il motivo comunicato da Meta.

- Creazione di nuovi template dal pannello.
- Sincronizzazione manuale dell'elenco da Meta.
- Segnaposto numerati per inserire dati variabili come data, numero o codice pratica.
- Indicatore di qualità del template assegnato da Meta.

L'approvazione dei template dipende da Meta e dalla categoria scelta: una **categoria errata** è la causa più frequente di rifiuto.

10.3 Disattivazione

La disattivazione del servizio scollega tutti i numeri ed elimina conversazioni e template salvati nel centralino; i numeri e l'account WhatsApp Business sul lato Meta non vengono modificati.

MyFlow: helpdesk su WhatsApp

MyFlow trasforma i messaggi WhatsApp dei clienti in ticket gestiti da un gruppo di lavoro, con stati, priorità, tempi di risposta e assegnazioni. L'area ha un proprio menu diviso in operatività, analisi e configurazione.

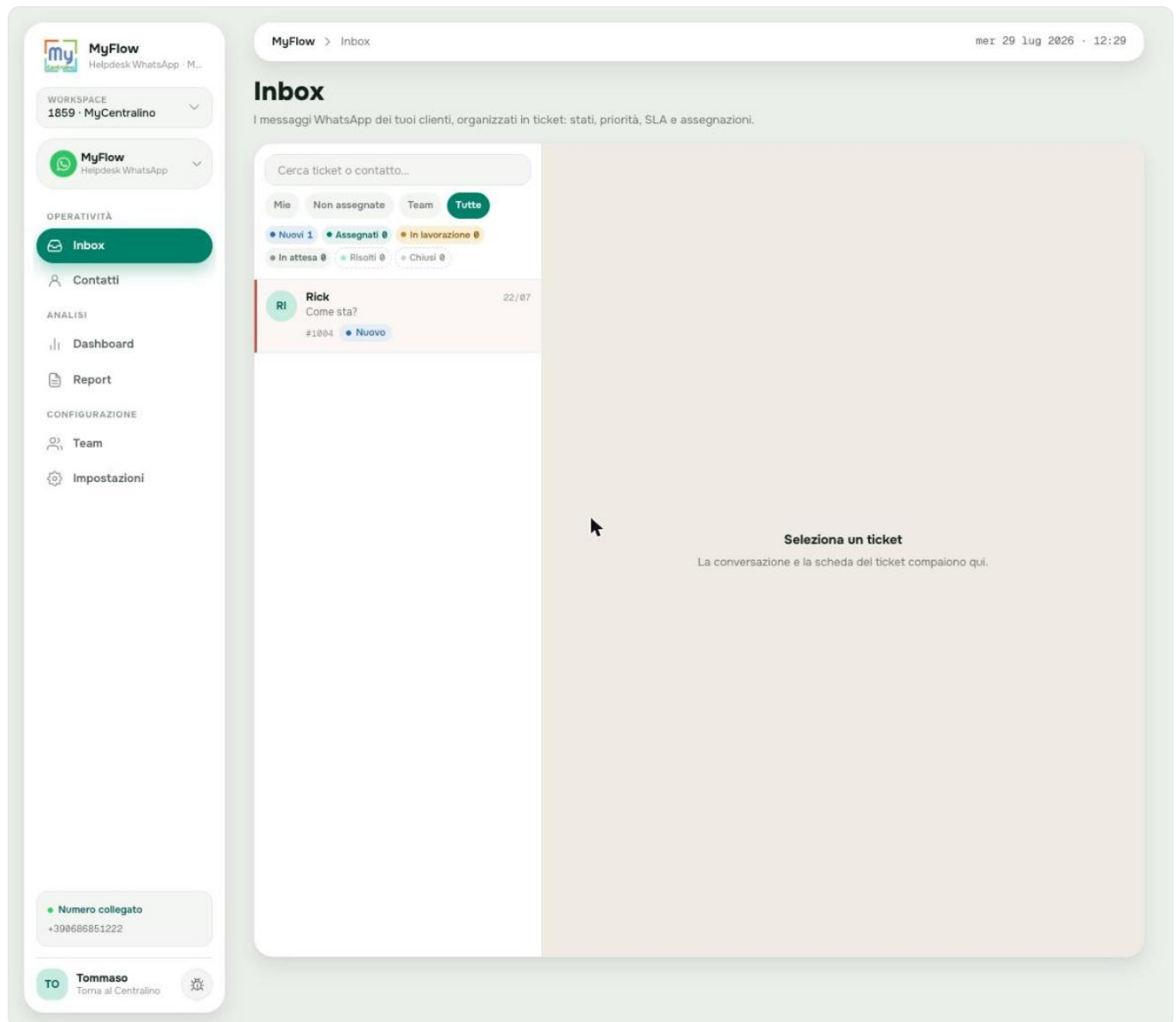


Fig. 11.1 — L'inbox di MyFlow con i filtri per stato e assegnazione.

11.1 Inbox

L'elenco dei ticket si filtra per assegnazione (i miei, non assegnati, del team, tutti) e per stato: nuovo, assegnato, in lavorazione, in attesa, risolto, chiuso. Selezionando un ticket si apre la conversazione con il cliente e la scheda del ticket. La ricerca funziona per ticket e per contatto.

11.2 Contatti

La rubrica dei contatti WhatsApp, con etichette personalizzabili (per esempio VIP, rivenditore, moroso) che si assegnano dalla scheda del contatto e che permettono di filtrare l'elenco.

11.3 Dashboard e report

Ticket aperti	Quanti sono aperti, di cui nuovi e in attesa del cliente
Da assegnare	Ticket in coda senza operatore
Fuori SLA	Ticket che hanno superato il tempo previsto, con quelli in scadenza
Prima risposta media	Tempo medio della prima risposta nel periodo
Volume	Ticket aperti e risolti negli ultimi giorni
Per stato	Distribuzione dei ticket sui vari stati
Operatori	Ticket aperti, prima risposta, rispetto della SLA e ticket risolti per ciascun operatore
SLA a rischio	Elenco dei ticket in avvicinamento alla scadenza

11.4 Team e impostazioni

La configurazione definisce chi lavora i ticket e con quali regole. Gli operatori compaiono automaticamente se l'utente ha la vista dedicata a MyFlow, concessa nella gestione utenti dell'account; il ruolo si assegna qui e può essere amministratore, supervisore oppure operatore.

- Numero WhatsApp collegato, con rimando alla gestione numeri e template.
- Orari di lavoro giornalieri: determinano i timer di SLA e la risposta fuori orario.
- SLA per priorità: minuti previsti per la prima risposta e per la risoluzione, con avviso ai supervisori prima della scadenza.
- Automazioni: messaggio di benvenuto alla prima interazione, risposta automatica fuori orario, menu di instradamento verso i team, chiusura automatica dei ticket risolti.
- Risposte rapide richiamabili nella conversazione.
- Etichette dei contatti.
- Spazio e conservazione: volume degli allegati archiviati, messaggi e ticket in archivio, data del dato più vecchio.

Live Chat: la chat sul sito

Live Chat gestisce le conversazioni che arrivano dal widget installato sul sito web. Ogni chat riporta il nome o l'etichetta del visitatore, l'ultimo messaggio e il dominio da cui è stata avviata; le conversazioni si filtrano fra aperte, tutte e chiuse. È disponibile la notifica push per essere avvisati quando un visitatore scrive, anche con l'applicazione chiusa.

12.1 Assistente automatico

Ogni widget può avere un assistente automatico che risponde ai visitatori quando nessun operatore è disponibile o come primo livello di risposta. Nell'elenco delle conversazioni si distingue chiaramente se ha risposto l'assistente oppure un operatore. Una conversazione gestita dall'assistente può essere ripresa in qualsiasi momento da una persona.

12.2 Widget

Si possono creare più widget, uno per sito. Ogni widget ha un proprio codice di installazione da inserire nelle pagine, il proprio aspetto grafico, il proprio assistente automatico e il conteggio delle chat gestite.

12.3 Operatori e disponibilità

Le pagine dedicate definiscono chi può rispondere alle chat e in quali momenti risulta disponibile, mentre le statistiche misurano volumi e tempi di risposta.

12.4 Orari e conservazione

Nelle impostazioni si definiscono il fuso orario dell'azienda, gli orari di ufficio in cui gli operatori ricevono le notifiche e il periodo di conservazione delle conversazioni, oltre il quale le chat più vecchie vengono eliminate.

Supporto e assistenza

La sezione Supporto raccoglie i canali di assistenza e i documenti relativi al servizio. Alcuni strumenti sono attivi, altri indicati come in arrivo.

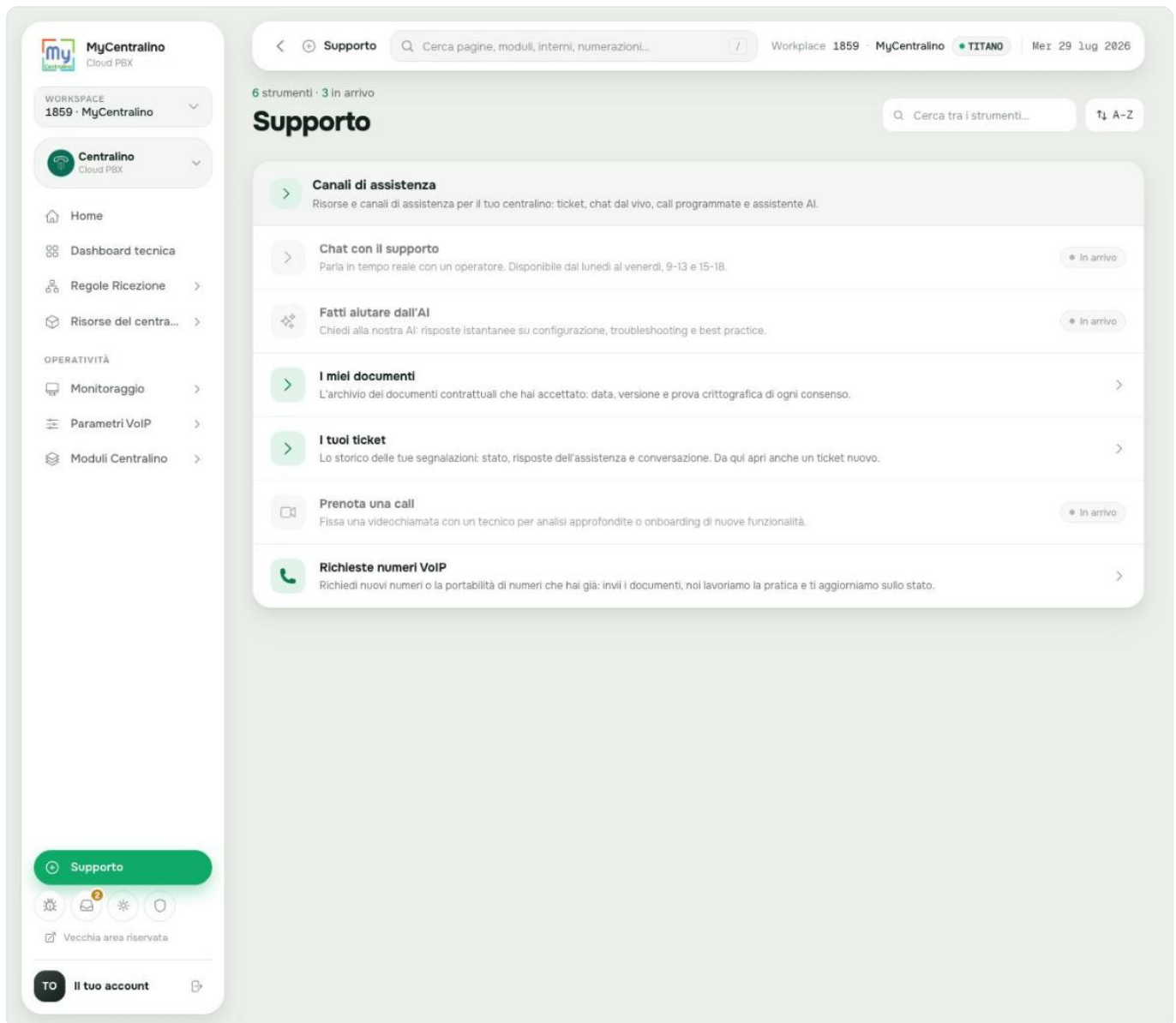


Fig. 13.1 — I canali di assistenza disponibili nel pannello.

13.1 Ticket di assistenza

Lo storico delle segnalazioni aperte dal pannello, con stato (in lavorazione, chiuso), priorità, oggetto, data di apertura e di ultimo aggiornamento. Aprendo un ticket si legge l'intera conversazione con l'assistenza e si risponde. Da qui si apre anche un nuovo ticket.

13.2 Segnala un problema

Il pulsante presente in fondo alla barra di navigazione apre una finestra di segnalazione rapida: il pannello allega automaticamente l'account e la pagina da cui si sta scrivendo, così l'assistenza sa esattamente dove si è verificato il

problema.

13.3 I miei documenti

L'archivio dei documenti contrattuali accettati, con titolo, versione, data e ora dell'accettazione e prova crittografica del consenso (impronta SHA-256). Sono distinte le accettazioni in vigore da quelle sostituite da versioni successive.

13.4 Richieste numerazioni

Da qui si richiedono numerazioni nuove, con il prefisso assegnato in base all'indirizzo, oppure la portabilità di numeri già in uso presso un altro operatore. La richiesta si invia con i documenti necessari e lo stato di avanzamento della pratica resta consultabile nella stessa pagina, con un archivio delle richieste concluse.

13.5 Canali in arrivo

- **Chat con il supporto:** conversazione in tempo reale con un operatore negli orari di servizio.
- **Assistente AI:** risposte immediate su configurazione, risoluzione dei problemi e buone pratiche.
- **Prenotazione di una call:** videochiamata con un tecnico per analisi approfondite o per l'avviamento di nuove funzionalità.

Account, abbonamento e API

La scheda account raccoglie anagrafica, abbonamento, fatturazione, sicurezza, utenti e integrazioni. Si raggiunge dal riquadro in fondo alla barra di navigazione ed è organizzata in schede.

14.1 Profilo e sicurezza

Anagrafica	Username, indirizzo email e codice del contesto di appartenenza
Rigenera password	Genera una nuova password di accesso al pannello
Dispositivi autorizzati	Browser per cui non viene ripetuta la verifica via email, con sistema, indirizzo IP, data di autorizzazione e ultimo accesso; ogni dispositivo si revoca singolarmente o in blocco

14.2 Abbonamento

La scheda elenca i moduli e i servizi attivi con la data di attivazione e il relativo importo mensile, e il totale del canone. Sono indicati eventuali servizi conteggiati a unità, come gli interni aggiuntivi o i servizi interni.

14.3 Credito e ricariche

Credito disponibile	Saldo prepagato usato per il traffico a consumo e per i rinnovi
Ricarica credito	Importo libero con soglia minima, pagabile con carta o con bonifico
Ricarica giorni	Aggiunge giorni di abbonamento pagando l'importo esatto, con bonus sui pacchetti più lunghi
Ricarica automatica	Quando il credito scende sotto una soglia scelta, il sistema ricarica da solo l'importo impostato addebitandolo sul metodo di pagamento salvato

14.4 Fatture e dati di fatturazione

L'archivio dei documenti emessi e la scheda con i dati fiscali dell'intestatario. Se nei dati non risultano partita IVA o codice fiscale, per i pagamenti viene emessa una ricevuta invece di una fattura: il pannello lo segnala e invita a completare l'anagrafica.

14.5 Utenti secondari

Il titolare può creare utenti aggiuntivi che accedono al centralino con credenziali proprie e vedono solo le sezioni concesse. Per ogni utente l'elenco mostra username, nome, email, le viste abilitate, l'ultimo accesso e lo stato.

Esempio di vista	Cosa vede l'utente
Monitoraggio	Solo le pagine di stato e storico chiamate
Regole Ricezione	Configurazione delle pipeline di chiamata
Supporto	Ticket e canali di assistenza
Solo WhatsApp	Esclusivamente la messaggistica WhatsApp
WA MyFlow	L'area helpdesk MyFlow

Il principio è quello del **minimo privilegio**: si concedono a ciascun collaboratore solo le viste necessarie al suo lavoro. Le viste determinano anche la comparsa dell'utente fra gli operatori dei moduli, come accade per MyFlow.

14.6 API pubbliche

La piattaforma espone API REST che permettono di leggere e gestire elementi del centralino da sistemi esterni. L'autenticazione avviene con una chiave personale inviata nell'intestazione della richiesta.

The screenshot shows the 'Il tuo account' page in the MyCentralino interface. The left sidebar contains navigation links for Home, Dashboard tecnica, Regole Ricezione, Risorse del centra..., OPERATIVITÀ, Monitoraggio, Parametri VoIP, and Moduli Centralino. The main content area is titled 'Il tuo account' and includes a sub-section 'Le tue API Keys' with a table of active keys. The table has columns for Chiave, Nome, Stato, Ultimo utilizzo, and Azioni. The keys listed are: Integrazione TT, TEST_CLAUDE_TEMP, Test_rick, TOM_TEST, PROVA2, and TEST. The 'Utilizzo' section on the right shows request limits: 0 requests per minute out of 20, and 0 requests per day out of 28,000. The 'Documentazione API' section provides a cURL example for GET requests to the API.

Chiave	Nome	Stato	Ultimo utilizzo	Azioni
sk_mycentralino_.....	Integrazione TT	ATTIVA	22/07/2025 17:03	Revoca Elimina
sk_mycentralino_.....	TEST_CLAUDE_TEMP	ATTIVA	11/03/2025 10:16	Revoca Elimina
sk_mycentralino_.....	Test_rick	ATTIVA	26/11/2025 16:55	Revoca Elimina
sk_mycentralino_.....	TOM_TEST	REVOCATA	Mai utilizzata	Riattiva Elimina
sk_mycentralino_.....	PROVA2	ATTIVA	26/11/2025 11:46	Revoca Elimina
sk_mycentralino_.....	TEST	ATTIVA	25/11/2025 17:41	Revoca Elimina

```

# Esempio con cURL
curl -X GET "https://api.mycentralino.com/v1/extensions" \
-H "X-API-Key: sk_mycentralino_la_tua_chiave"

```

Fig. 14.1 — La gestione delle chiavi API con limiti di utilizzo e documentazione.

```
curl -X GET "https://api.mycentralino.com/v1/extensions" \
-H "X-API-Key: sk_mycentralino_la_tua_chiave"
```

Chiavi	Si generano dal pannello e si possono revocare temporaneamente o eliminare definitivamente
Visibilità	La chiave viene mostrata una sola volta al momento della creazione e non è più recuperabile
Limiti	Un numero massimo di richieste al minuto e al giorno, condiviso fra tutte le chiavi attive
Utilizzo	Il pannello mostra il consumo corrente rispetto ai limiti e la data di ultimo utilizzo di ogni chiave
Webhook	In parallelo alle API, diversi moduli inviano dati verso endpoint esterni al verificarsi di un evento

Le chiavi API danno accesso ai dati del centralino: vanno trattate come password, conservate in un gestore di segreti e **revoke immediatamente** in caso di sospetta compromissione.

Appendice

15.1 Glossario

Termine	Significato
Workspace / context	Il centralino su cui si sta lavorando, identificato da un codice numerico e dal nome dell'intestatario
DID / numerazione	Numero pubblico sul quale il centralino riceve chiamate dall'esterno
Risorsa locale	Servizio interno del centralino, richiamabile da altri flussi ma non direttamente dall'esterno
Pipeline	Sequenza ordinata di regole eseguite su una chiamata in arrivo
Regola condizionale	Regola che genera più rami, uno per ogni esito possibile
Interno	Estensione telefonica del centralino, associata a un dispositivo o a un'applicazione
SIP	Protocollo di segnalazione usato dai telefoni per registrarsi e instaurare le chiamate
Trunk / provider di uscita	Collegamento verso l'esterno usato per le chiamate in uscita
SBC	Apparato di bordo rete che media il traffico voce fra la piattaforma e gli operatori
WebRTC	Tecnologia che consente di telefonare direttamente dal browser
IVR	Menu vocale a tastiera che instrada il chiamante in base al tasto premuto
Coda di ricezione	Gruppo di operatori a cui vengono distribuite le chiamate, con attesa e musica
Switch	Interruttore che modifica il comportamento del flusso, manuale o temporale
Abbandono	Chiamata in cui il chiamante riaggancia mentre è in attesa in coda
SLA	Tempo massimo previsto per la prima risposta o per la risoluzione di un ticket
Template WhatsApp	Messaggio preapprovato da Meta, necessario fuori dalla finestra di 24 ore
Crediti Wave	Unità di consumo degli agenti AI, convertite in minuti di conversazione
Webhook	Chiamata HTTP che la piattaforma invia a un indirizzo esterno al verificarsi di un evento

15.2 Operazioni frequenti: dove si fanno

Obiettivo	Percorso nel pannello
Cambiare il messaggio di benvenuto	Risorse del centralino › Messaggi audio, poi verificare i flussi in «usato in»
Modificare gli orari di apertura	Risorse del centralino › Orari / Aperture
Chiudere il centralino per un giorno	Risorse del centralino › Ferie e festività, oppure switch manuale
Aggiungere una persona a una coda	Risorse del centralino › Code di ricezione › operatori
Cambiare il tasto di un menu vocale	Risorse del centralino › Menu vocali
Devviare un numero su un cellulare	Regole Ricezione › numerazione › regola di inoltro
Configurare un nuovo telefono	Parametri VoIP › Interni › Associa dispositivo
Usare un interno dal browser	Parametri VoIP › Interni › attivazione WebRTC
Capire perché una chiamata non è arrivata	Monitoraggio › Chiamate in ricezione › dettaglio percorso
Vedere chi ha modificato la configurazione	Monitoraggio › Log attività
Richiamare chi ha riagganciato in coda	Monitoraggio › Chiamate con abbandono
Leggere il riassunto di una telefonata	Moduli › Analisi Chiamate AI
Impostare i turni di reperibilità	Moduli › Reperibilità › gruppo › calendario
Verificare i minuti FLAT residui	Moduli › Costi FLAT › utilizzo del piano
Creare un assistente vocale	Wave › Agenti › nuovo agente
Collegare un numero WhatsApp	WhatsApp API › collega un numero
Aggiungere un collaboratore	Il tuo account › Utenti
Generare una chiave API	Il tuo account › API
Richiedere un numero nuovo	Supporto › Richieste numeri VoIP
Aprire una segnalazione	Supporto › I tuoi ticket, oppure «Segnala un problema»

15.3 Buone pratiche

- ☐ Prima di modificare una pipeline in produzione, annotare l'ordine attuale delle regole: la funzione di duplicazione permette di conservare una copia su una numerazione di prova.
- ☐ Verificare sempre il riquadro «usato in» delle risorse condivise prima di modificarle o eliminarle.
- ☐ Tenere aperta la Dashboard tecnica durante le modifiche per osservare subito l'effetto sul comportamento del centralino.
- ☐ Assegnare agli utenti secondari solo le viste necessarie e revocare gli accessi non più utilizzati.
- ☐ Controllare periodicamente i dispositivi autorizzati e revocare quelli non riconosciuti.
- ☐ Registrare i numeri di inoltro nell'anagrafica dedicata invece di scriverli direttamente nelle singole regole.
- ☐ Prima di attivare l'ascolto delle conversazioni, informare gli operatori e verificare gli obblighi contrattuali e normativi.
- ☐ Impostare la ricarica automatica del credito per evitare interruzioni del servizio.

15.4 Note sul documento

Il documento descrive l'interfaccia della nuova Area Riservata di MyCentralino così come si presenta al momento della redazione. Le funzioni effettivamente visibili dipendono dal profilo di abbonamento, dai moduli attivi e dai permessi dell'utente collegato: alcune sezioni descritte potrebbero non essere presenti nel proprio pannello. La precedente area riservata rimane raggiungibile in parallelo per un periodo di transizione, indicato nel pannello stesso.

Tutte le immagini sono state anonimizzate: numeri di telefono, indirizzi email, nomi di persone, indirizzi IP, identificativi tecnici, credenziali e importi economici sono oscurati o sostituiti con valori di esempio. Nomi come «Utente A» o «Gruppo B» sono etichette generiche introdotte per la pubblicazione e non corrispondono a configurazioni reali.

MyCentralino Cloud PBX · Manuale del pannello cloud.mycentralino.com, versione 1.0 · redatto il 29 luglio 2026 sull'interfaccia in produzione. Le schermate sono anonimizzate; numeri e nomi sono di esempio.