

Il tuo primo centralino

LIVELLO 1 · FACILE

Orari di apertura, giorni di chiusura, messaggi vocali e una coda che fa squillare gli operatori: tutto quello che serve per far rispondere il telefono nel modo giusto.

Questa guida è scritta per chi apre il pannello MyCentralino per la prima volta. Non serve sapere nulla di telefonia: si parte dalla pagina di ingresso e si arriva a un centralino completo e funzionante, seguendo un esempio concreto dall'inizio alla fine.

Ogni capitolo comincia spiegando **che cosa vogliamo ottenere e perché**. Solo dopo arrivano i passi da eseguire, uno per uno, con la schermata di quello che devi vedere sullo schermo. Se una schermata non corrisponde a quella della guida, fermati e rileggi il passo precedente: quasi sempre è lì il punto in cui qualcosa è andato diverso.

DOCUMENTO PER I CLIENTI

Tutte le schermate di questa guida sono state realizzate su un centralino dimostrativo. I numeri di telefono sono numeri di esempio non attivi, i nomi delle persone e degli altri clienti sono oscurati o sostituiti. Nessun dato reale è riportato nel documento.

Indice

0 Che cosa costruiamo

0.1 Lo scenario: la Ferramenta Bramante

0.2 Il risultato finale, in anticipo

0.3 I quattro mattoni da costruire

0.4 Come muoversi nel pannello

1 I messaggi audio

1.1 Perché partiamo da qui

1.2 Dove si trovano gli audio

1.3 Creare il primo audio con la voce sintetica

1.4 Gli altri tre audio

1.5 Come si scrive un buon messaggio

1.6 Verifica di fine capitolo

2 L'orario di apertura

2.1 Che cosa fa un profilo di orario

2.2 Creare il profilo

2.3 Compilare le fasce, giorno per giorno

2.4 Il messaggio e l'azione fuori orario

2.5 Salvare e rileggere il riepilogo

3 Ferie e festività

3.1 Perché non basta l'orario

3.2 Creare il gruppo di chiusure

3.3 Giorni che tornano ogni anno

3.4 Le chiusure lunghe: intervalli di date

3.5 Messaggio, azione e salvataggio

4 La coda di ricezione

4.1 Che cos'è una coda e perché conviene

4.2 Creare la coda

4.3 Scegliere chi squilla

4.4 Il comportamento della coda

4.5 Le impostazioni avanzate

4.6 Il passaggio che fa la differenza

5 Montare il flusso di risposta

5.1 Come si legge una pipeline

5.2 Le sette regole, e perché in quest'ordine

5.3 Regola 1 · rispondere alla chiamata

5.4 Regola 2 · i giorni di chiusura

5.5 Regola 3 · l'orario di apertura

5.6 Regola 4 · il messaggio di benvenuto

5.7 Regola 5 · la coda operatori

5.8 Regole 6 e 7 · le scuse e la chiusura

5.9 La pipeline finita

6 Collaudo e verifica

6.1 La Dashboard tecnica

6.2 Nessun audio orfano

6.3 Il collaudo al telefono

6.4 I cinque errori più comuni

7 Appendice

7.1 Riepilogo di quello che hai creato

7.2 Piccolo glossario

7.3 Dove andare adesso

Che cosa costruiamo

Prima di toccare un solo pulsante conviene sapere dove stiamo andando. Un centralino non è un elenco di impostazioni: è un **percorso** che ogni telefonata compie dal momento in cui arriva. Il nostro lavoro consiste nel disegnare quel percorso.

0.1 Lo scenario: la Ferramenta Bramante

Per non ragionare nel vuoto usiamo un'azienda inventata ma realistica. La Ferramenta Bramante è un negozio con tre persone al banco, un numero di telefono unico e questi orari:

Giorno	Mattina	Pomeriggio	Stato
Lunedì	09:00 – 13:00	14:30 – 18:30	aperto
Martedì	09:00 – 13:00	14:30 – 18:30	aperto
Mercoledì	09:00 – 13:00	14:30 – 18:30	aperto
Giovedì	09:00 – 13:00	14:30 – 18:30	aperto
Venerdì	09:00 – 13:00	14:30 – 18:30	aperto
Sabato	09:00 – 12:30	–	solo mattina
Domenica	–	–	chiuso

Oltre agli orari il negozio chiude in alcune date precise: le festività che tornano ogni anno e due chiusure lunghe, quella estiva e quella di fine anno.

Chiusura	Date	Si ripete?
Assunzione (Ferragosto)	15 agosto	ogni anno
Ognissanti	1 novembre	ogni anno
Immacolata Concezione	8 dicembre	ogni anno
Chiusura estiva	10 – 22 agosto 2026	solo quest'anno
Chiusura natalizia	24 dic 2026 – 3 gen 2027	solo quest'anno

L'OBIETTIVO, IN UNA FRASE

Quando il negozio è aperto la chiamata deve far squillare i tre telefoni del banco tutti insieme. Se nessuno risponde entro due minuti, il cliente sente un messaggio che si scusa e lo invita a richiamare. Quando il negozio è chiuso — perché è fuori orario oppure perché è un giorno di chiusura — il cliente sente il messaggio giusto per quella situazione e la telefonata si chiude con garbo.

0.2 Il risultato finale, in anticipo

Questa è la schermata a cui arriveremo alla fine del capitolo 5. Non serve capirla adesso nei dettagli: guardala come si guarda la foto sulla scatola di un puzzle, per sapere che forma avrà il risultato.

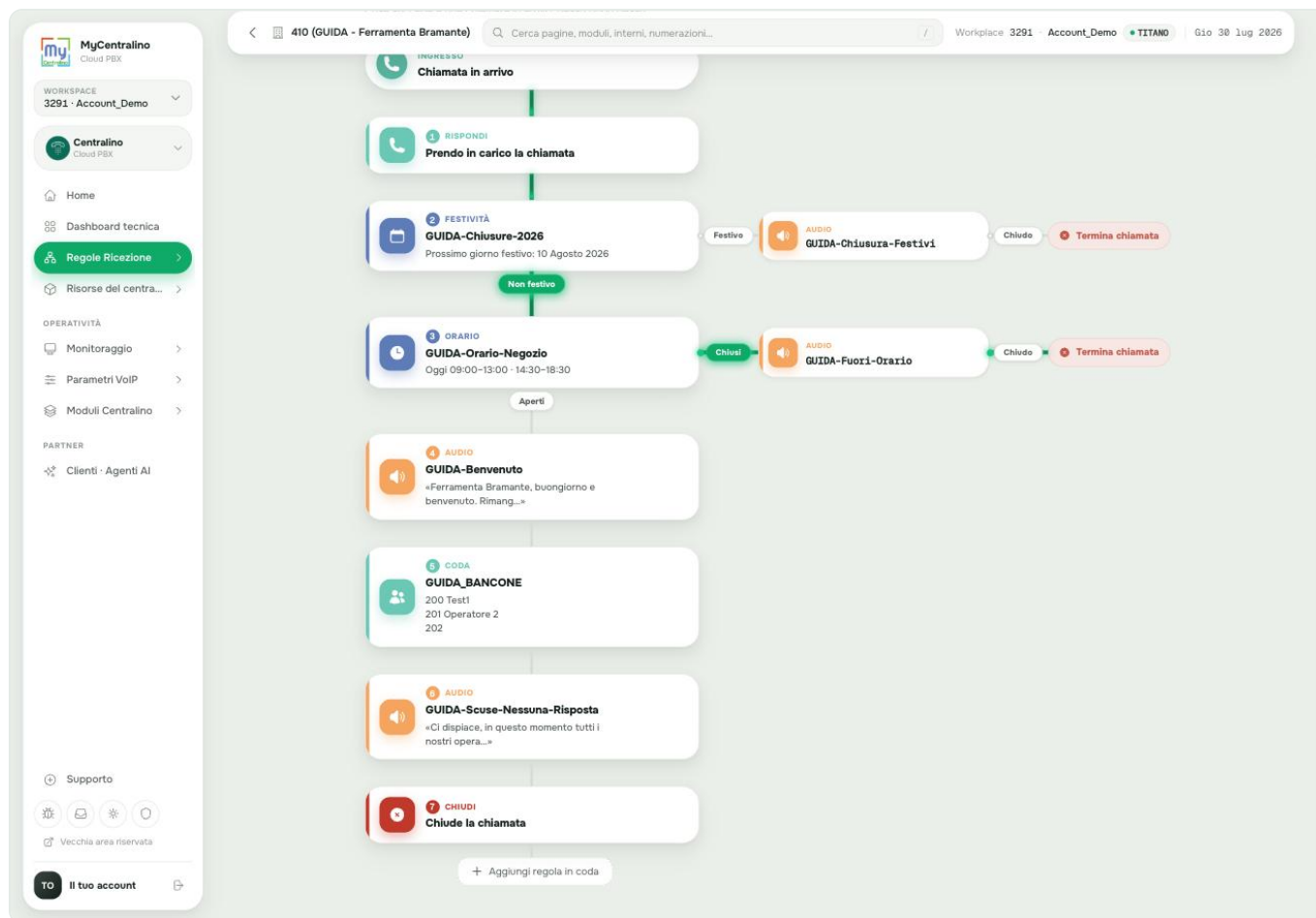


Fig. 0.1 — Il flusso completo: sette regole in colonna, con due deviazioni laterali per i giorni di chiusura e per il fuori orario.

Si legge dall'alto verso il basso, come una lista di istruzioni. La telefonata entra dal blocco in cima e scende di regola in regola. Le scatole che si staccano verso destra sono le **deviazioni**: la chiamata le prende solo quando si verifica una certa condizione — per esempio quando oggi è un giorno di chiusura — e in quel caso non torna più nella colonna principale.

0.3 I quattro mattoni da costruire

Quel flusso non si costruisce tutto in una volta. Prima si preparano i pezzi, poi si montano. I pezzi sono quattro e li affronteremo in questo ordine:

1 Quattro messaggi audio

le voci che il cliente sentirà: benvenuto, fuori orario, giorno di chiusura, scuse per mancata risposta

2 Un profilo di orario

le fasce settimanali in cui il centralino è considerato aperto

3 Un gruppo di ferie e festività

l'elenco delle date in cui si chiude a prescindere dall'orario

4 Una coda di ricezione

il gruppo di operatori che risponde, con la regola di squillo e il tempo massimo di attesa

Perché gli audio per primi. Perché tutti gli altri pezzi li richiamano. Nella pagina dell'orario ti verrà chiesto *quale* messaggio riprodurre quando è chiuso: se l'audio non esiste ancora, quel campo resta vuoto e devi tornare indietro. Preparare prima i mattoni evita ogni salto avanti e indietro.

0.4 Come muoversi nel pannello

Apri il browser su `cloud.mycentralino.com` ed entra con le tue credenziali. La prima pagina che vedi è la Home: è la pagina che risponde a una domanda sola, «il centralino sta funzionando?».

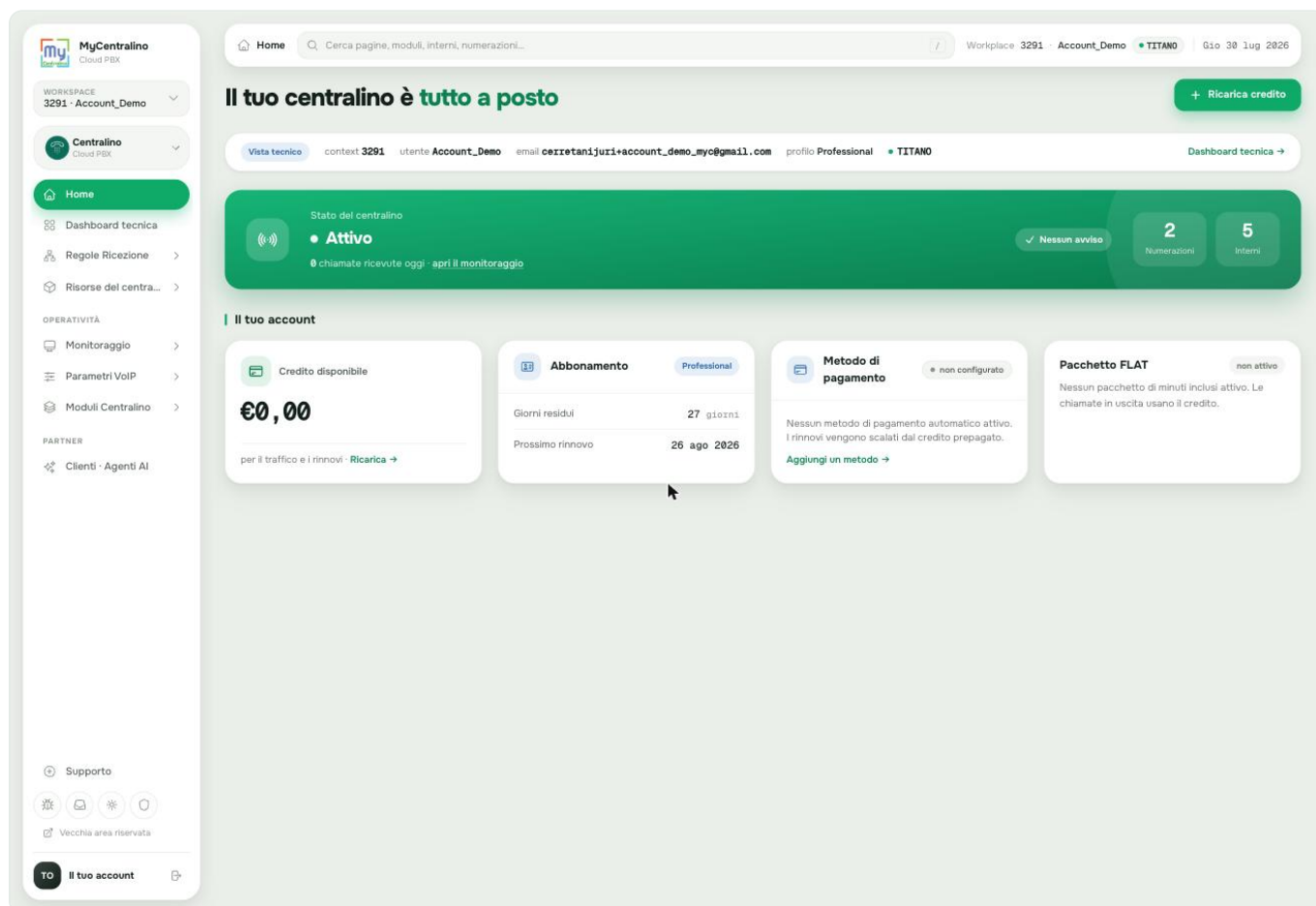


Fig. 0.2 — La Home. In alto a destra il codice del centralino su cui stai lavorando; a sinistra il menu che useremo per tutta la guida.

Tre cose da individuare subito, perché le useremo continuamente:

- **Il menu a sinistra.** Tutto il lavoro di questa guida si svolge in due voci: **Risorse del centralino**, dove si costruiscono i pezzi, e **Regole Ricezione**, dove si montano.
- **La riga in alto.** Riporta il codice del centralino (il *context*) e il nome dell'intestatario. Se amministri più centralini, controlla sempre di essere su quello giusto *prima* di modificare qualcosa.
- **La ricerca globale.** La casella in cima si apre anche premendo il tasto  e trova pagine, interni e numerazioni. È la scorciatoia più veloce quando non ricordi dove sta una cosa.

Un'accortezza prima di iniziare. Se stai lavorando su un centralino già in uso da un'azienda vera, le modifiche hanno effetto sulle telefonate reali nel momento in cui premi **Salva**. Non esiste una modalità di prova. Il consiglio è di costruire i pezzi con calma — audio, orari, festività e coda non cambiano nulla finché non li colleghi al flusso — e di montare la pipeline in un momento di traffico basso.

I messaggi audio

CHE COSA VOGLIAMO OTTENERE

Quattro messaggi vocali registrati nel centralino, pronti da richiamare nei passaggi successivi. Non li useremo subito: per ora li mettiamo in magazzino.

1.1 Perché partiamo da qui

Ogni volta che il centralino deve «parlare» al cliente, non improvvisa: riproduce un file audio che tu hai preparato prima e che vive nella libreria del centralino. Lo stesso file può essere richiamato da più punti — un messaggio di chiusura può servire sia all'orario sia alle festività — e questo è il motivo per cui gli audio sono oggetti a sé, con un nome, e non testi scritti dentro le singole regole.

Nel nostro scenario servono quattro voci diverse, una per ciascuna situazione in cui il cliente non trova un operatore o va accolto:

Nome che daremo	Quando si sente
GUIDA-Benvenuto	Il negozio è aperto: accoglie il cliente un istante prima che i telefoni squillino
GUIDA-Fuori-Orario	Siamo dentro un giorno lavorativo ma fuori dalle fasce di apertura
GUIDA-Chiusura-Festivi	Oggi è una data di chiusura: festività o ferie
GUIDA-Scuse-Nessuna-Risposta	Il negozio è aperto ma nessun operatore ha risposto entro il tempo massimo

Sul prefisso «GUIDA-». I nomi cominciano tutti con lo stesso prefisso per un motivo pratico: in un centralino vero la libreria audio arriva presto a decine di file, e un prefisso comune ti permette di ritrovare in un colpo solo tutto quello che appartiene a una certa configurazione. Nel tuo centralino usa un prefisso che abbia senso per te — il nome del reparto, per esempio, o dell'azienda.

1.2 Dove si trovano gli audio

Dal menu di sinistra apri **Risorse del centralino**. Questa pagina è l'archivio di tutti i pezzi riutilizzabili, raggruppati in quattro famiglie. È la pagina a cui tornerai più spesso in questa guida: i primi tre capitoli si svolgono interamente qui.

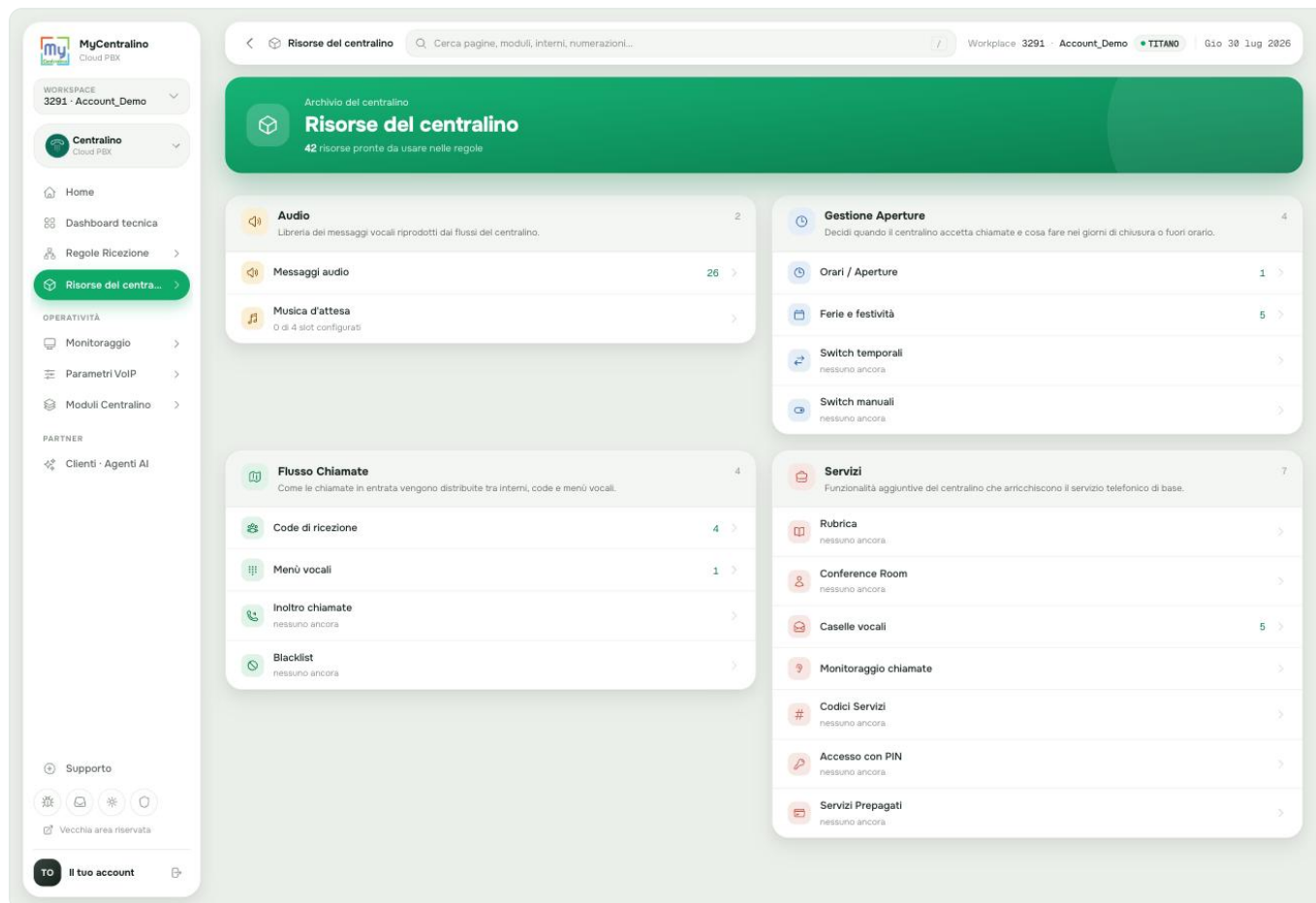


Fig. 1.1 — Risorse del centralino. In alto a sinistra **Audio**, in alto a destra **Gestione Aperture** (orari e festività), in basso a sinistra **Flusso Chiamate** (dove vivono le code).

Clicca su **Messaggi audio**. Si apre la libreria: ogni messaggio è una schedina con il nome, la voce usata, la data di creazione, un lettore per l'anteprima e — in basso — l'indicazione dei punti del centralino in cui quel file è utilizzato.

1.3 Creare il primo audio con la voce sintetica

Ci sono due modi per ottenere un messaggio: caricare un file MP3 o WAV che hai già registrato, oppure scrivere il testo e lasciare che il pannello lo trasformi in voce. Il secondo è quello che useremo: è immediato, si corregge in trenta secondi e la resa è del tutto adeguata a un messaggio di servizio.

In alto a destra della libreria trovi due pulsanti: **Carica MP3/WAV** e **Crea**. Premi **Crea**.

Fig. 1.2 — Il modulo vuoto. I due pulsanti in alto scelgono la modalità: **Carica file** oppure **Sintesi vocale**, che è quella già selezionata.

Il modulo ha quattro parti. Compiliamole nell'ordine.

- 1 **Nome messaggio.** Scrivi `GUIDA-Benvenuto`. Attenzione: sono ammessi solo lettere, numeri, il trattino e il trattino basso — niente spazi e niente accenti. Il nome serve a te per ritrovare il file, non lo sente nessun cliente.
- 2 **Provider.** Lascia **VoiceMaker**, che è la scelta predefinita. È il motore di sintesi vocale che genererà l'audio.
- 3 **Voce.** Lascia **Emia**. È una voce italiana femminile neutra, adatta a un messaggio di servizio. Se preferisci una voce maschile puoi scegliere Diego o Matteo: l'importante è usare *la stessa voce per tutti i messaggi* dello stesso centralino, altrimenti il cliente percepisce lo stacco.
- 4 **Testo da convertire.** Qui scrivi le parole esatte che verranno lette. Per il benvenuto:

`Ferramenta Bramante, buongiorno e benvenuto. Rimanga in linea: la mettiamo subito in contatto con il primo operatore disponibile.`

Fig. 1.3 — Il modulo compilato. Il testo che scrivi qui diventa anche la descrizione del messaggio, quella che poi leggi nella libreria.

Premi **Genera messaggio** in basso a destra. La generazione richiede qualche secondo; al termine torni alla libreria e in cima compare una fascia verde di conferma con il nome del messaggio appena creato.

1.4 Gli altri tre audio

Ripeti esattamente la stessa procedura — **Crea**, nome, testo, **Genera messaggio** — per gli altri tre messaggi. Qui sotto trovi i testi che useremo nel resto della guida: puoi copiarli così come sono o adattarli alla tua azienda.

GUIDA-Fuori-Orario

Grazie per aver chiamato la Ferramenta Bramante. In questo momento siamo chiusi. I nostri orari sono: dal lunedì al venerdì, dalle nove alle tredici e dalle quattordici e trenta alle diciotto e trenta; il sabato mattina dalle nove alle dodici e trenta. La invitiamo a richiamare durante gli orari di apertura. Grazie e buona giornata.

GUIDA-Chiusura-Festivi

Grazie per aver chiamato la Ferramenta Bramante. Oggi il negozio è chiuso per festività. Riapriremo il primo giorno lavorativo utile con i consueti orari. Grazie e a presto.

GUIDA-Scuse-Nessuna-Risposta

Ci dispiace, in questo momento tutti i nostri operatori sono occupati e non riusciamo a rispondere alla sua chiamata. La preghiamo di richiamare fra qualche minuto, oppure di

riprovare domani negli orari di apertura. Ci scusiamo per il disagio e la ringraziamo per la pazienza.

Fig. 1.4 — Il quarto e ultimo messaggio, quello che il cliente sentirà se nessun operatore risponde in tempo.

1.5 Come si scrive un buon messaggio

Qualche criterio che vale la pena tenere presente, perché un messaggio scritto male si sente subito:

- **Scrivi i numeri a parole.** «dalle nove alle tredici» si legge correttamente; «9:00–13:00» viene pronunciato in modo imprevedibile dalla sintesi vocale.
- **Metti la punteggiatura.** Virgole e punti diventano pause: senza di loro la voce corre e il messaggio risulta sbrigativo.
- **Di' sempre chi sei.** Il cliente deve capire nei primi due secondi di aver chiamato il numero giusto.
- **Dai un'alternativa.** Un messaggio che dice solo «siamo chiusi» lascia il cliente a mani vuote. Aggiungi quando riapri, o cosa può fare intanto.
- **Resta corto.** Sotto i venti secondi. Chi ascolta un messaggio registrato ha già pazienza limitata.
- **Non promettere quello che non puoi mantenere.** «La richiamiamo subito» genera un'aspettativa che, se non rispettata, fa più danno del silenzio.

1.6 Verifica di fine capitolo

Prima di passare al capitolo successivo controlla di avere davvero quattro messaggi. Il modo più rapido: nella libreria audio scrivi **GUIDA** nella casella di ricerca. Devi vedere esattamente quattro schede.

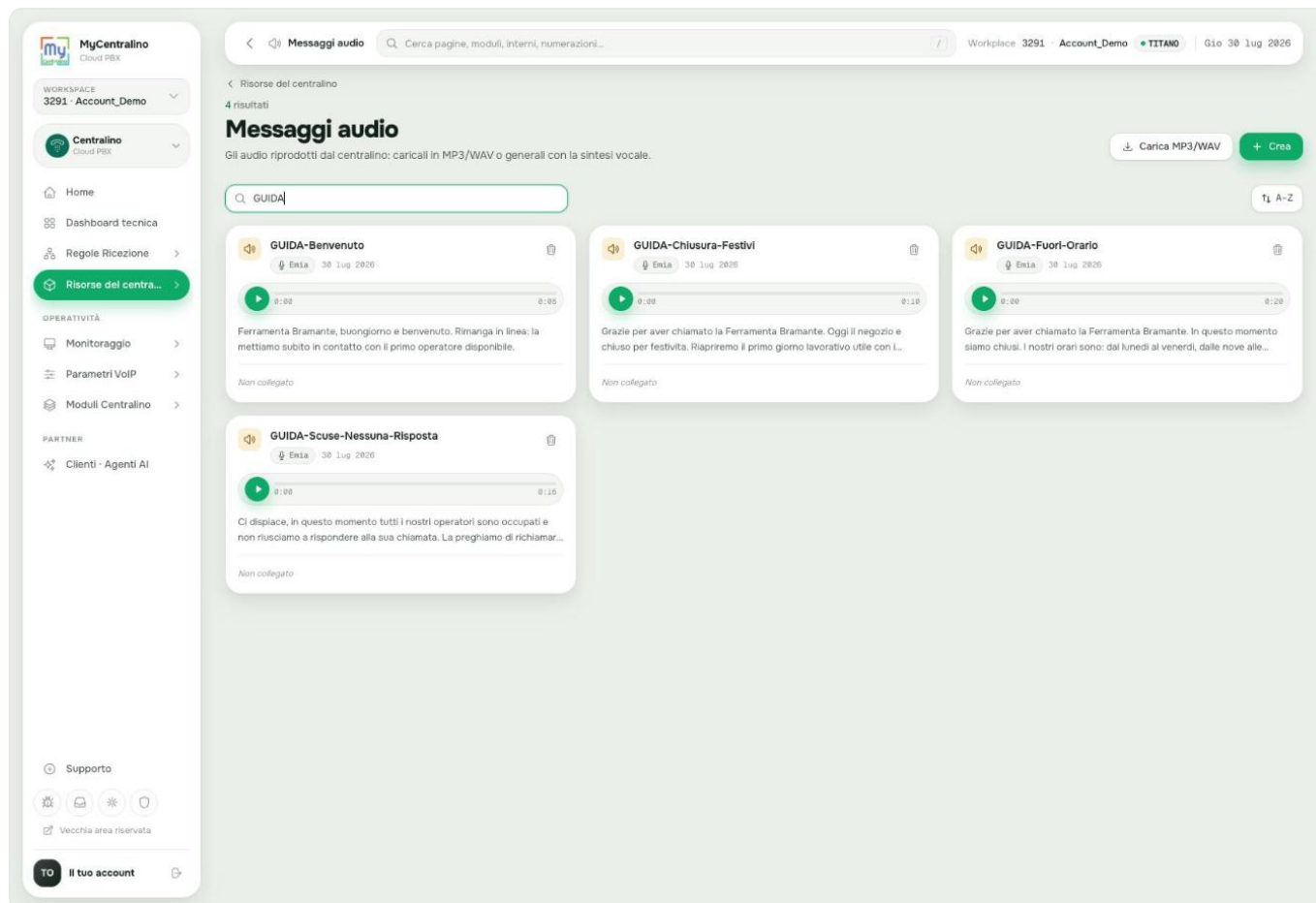


Fig. 1.5 — I quattro audio pronti. In basso su ciascuna scheda leggi *Non collegato*: è normale, nessuno li usa ancora. Quella scritta cambierà da sola man mano che li colleghiamo.

- ☐ Esistono quattro audio e i nomi corrispondono a quelli della tabella
- ☐ Hai ascoltato l'anteprima di almeno uno, premendo il pulsante di riproduzione
- ☐ Nessun messaggio contiene errori di battitura nel testo (la voce li leggerebbe così come sono)

Se un testo è sbagliato. Non c'è bisogno di ricominciare tutto: crea di nuovo il messaggio con il testo corretto e usa quello. Prima di eliminare il vecchio, però, controlla il riquadro *usato in* sulla sua scheda: se un audio è già richiamato da qualche parte, cancellarlo lascia un buco nel flusso.

L'orario di apertura

CHE COSA VOGLIAMO OTTENERE

Un profilo di orario chiamato `GUIDA-Orario-Negozio` che dica al centralino, per ogni giorno della settimana, in quali fasce siamo aperti. E che, quando siamo chiusi, riproduca il messaggio giusto e chiuda la telefonata.

2.1 Che cosa fa un profilo di orario

Un profilo di orario è un calendario settimanale che risponde a una domanda sola: **in questo istante il centralino è aperto o chiuso?** Non decide dove far squillare la chiamata — quello lo faranno le regole del capitolo 5 — si limita a stabilire in quale dei due rami il flusso deve proseguire.

Ogni giorno ha due fasce a disposizione, pensate per la mattina e il pomeriggio. Un giorno lasciato a `00:00 – 00:00` è un giorno chiuso. Nel nostro caso il sabato avrà solo la fascia della mattina e la domenica nessuna delle due.

Il profilo porta con sé anche due informazioni che entrano in gioco quando è chiuso: quale **messaggio di chiusura** riprodurre, e quale **azione** eseguire subito dopo.

2.2 Creare il profilo

Da **Risorse del centralino**, nel riquadro **Gestione Aperture**, clicca su **Orari / Aperture**.

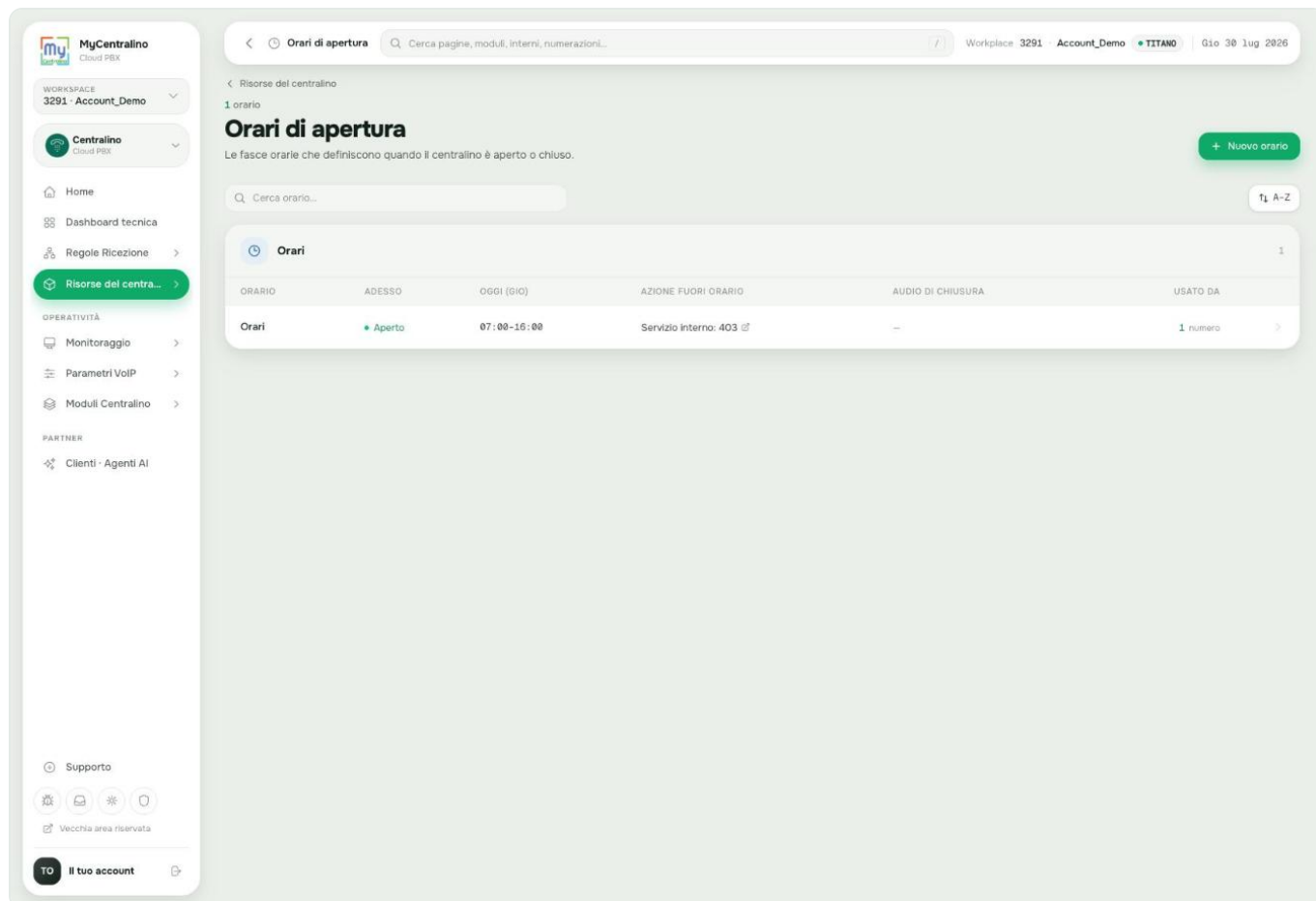


Fig. 2.1 — L'elenco dei profili. Per ognuno si legge a colpo d'occhio se in questo momento è aperto o chiuso, le fasce di oggi, l'azione fuori orario e da quante numerazioni è utilizzato.

Premi **+ Nuovo orario** in alto a destra. Si apre l'editor settimanale, la pagina più visiva di tutto il pannello.

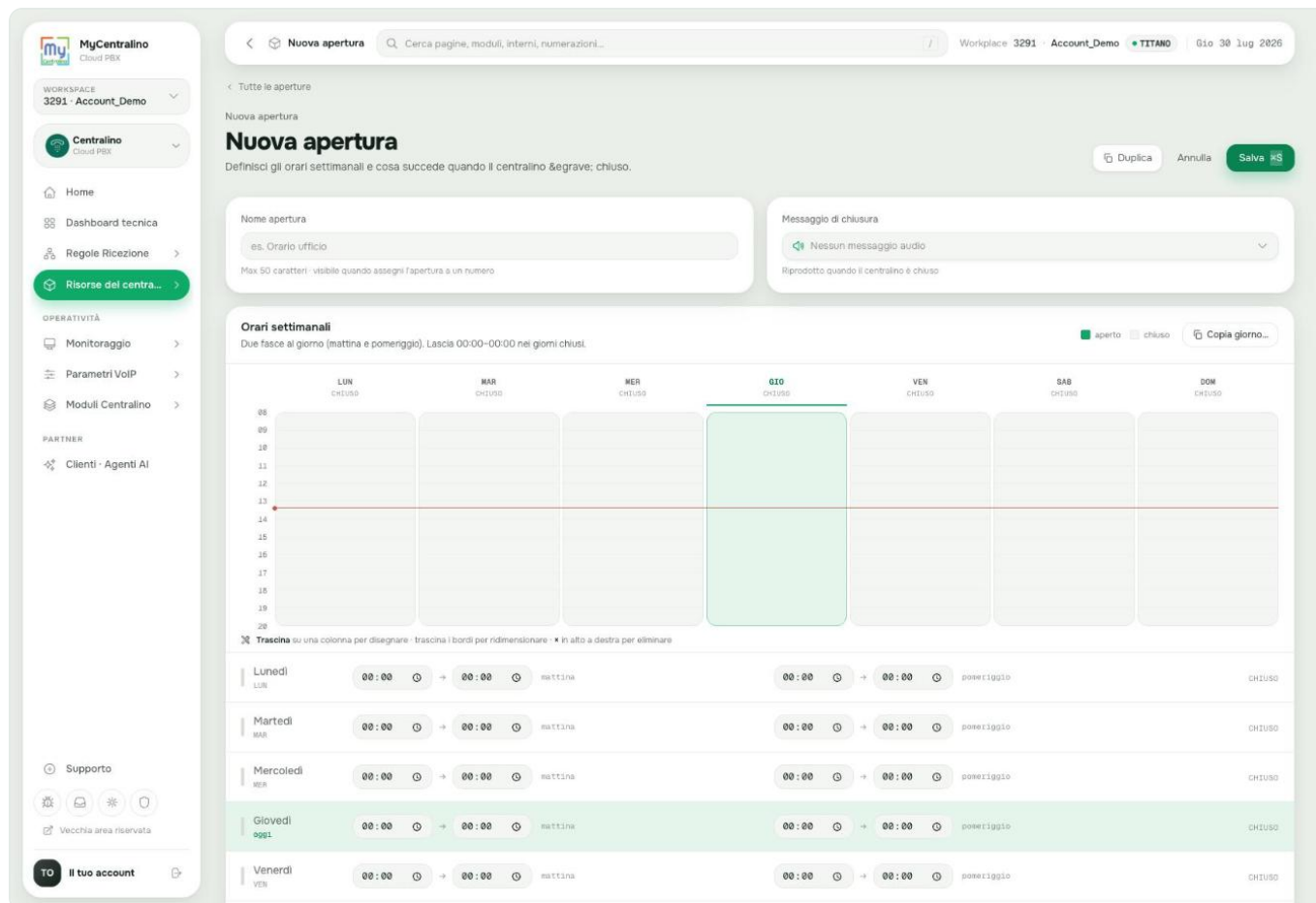


Fig. 2.2 — L'editor vuoto: tutti i giorni segnati CHIUSO. In alto i due campi nome e messaggio, al centro la griglia trascinabile, sotto la stessa cosa in forma di orologi da compilare a mano.

2.3 Compilare le fasce, giorno per giorno

La griglia centrale e l'elenco sottostante sono due modi di modificare la stessa cosa: quello che fai in uno si riflette immediatamente nell'altro. Sulla griglia puoi **trascinare** sopra una colonna per disegnare una fascia, trascinarne i bordi per allungarla e premere la **x** in alto a destra del blocco per eliminarla. È comodo e dà una bella lettura d'insieme, ma per essere precisi al minuto conviene scrivere le ore nei campi in basso.

Compila così, riga per riga:

Riga	Mattina · da	a	Pomeriggio · da	a
Lunedì	09:00	13:00	14:30	18:30
Martedì	09:00	13:00	14:30	18:30
Mercoledì	09:00	13:00	14:30	18:30
Giovedì	09:00	13:00	14:30	18:30
Venerdì	09:00	13:00	14:30	18:30
Sabato	09:00	12:30	00:00	00:00
Domenica	00:00	00:00	00:00	00:00

Scorciatoia. Da lunedì a venerdì gli orari sono identici. Compila il lunedì e poi usa il pulsante **Copia giorno...** in alto a destra della griglia per replicarlo sugli altri giorni: eviti quattro compilazioni e, soprattutto, eviti gli errori di battitura.

Man mano che scrivi, i blocchi verdi compaiono sulla griglia e l'etichetta a destra di ogni riga passa da CHIUSO ad APERTO. In fondo all'elenco un contatore riassume quanti giorni sono aperti: alla fine deve dire **6 / 7**.

The screenshot shows the 'Nuova apertura' (New opening) configuration page in the MyCentralino interface. The page displays a weekly schedule grid for days from Monday to Sunday. The schedule is configured with opening hours from 09:00 to 18:30 for Monday through Friday, and from 09:00 to 12:30 for Saturday. Sunday is marked as 'CHIUSO' (Closed). The status for each day is 'APERTO' (Open). A summary at the bottom indicates 'Giorni aperti: 6 / 7'. Below the grid, there is a section titled 'Quando il centralino è chiuso' (When the central office is closed) with various action options like 'Termina la chiamata' (End the call), 'Casella vocale' (Voicemail), 'Inoltro chiamata' (Call forwarding), 'Coda di ricezione' (Queue), 'IVR', 'Chiama interno' (Internal call), 'Servizio interno' (Internal service), 'Chiamata diretta (DISA)', and 'Conferenza audio' (Audio conference). A 'Salva apertura' (Save opening) button is at the bottom right.

Fig. 2.3 — Le fasce compilate. Il sabato ha solo il blocco della mattina, la domenica resta vuota e la riga è ancora segnata CHIUSO.

La pausa pranzo è tempo chiuso. Con questo profilo, chi telefona alle 13:40 trova il centralino **chiuso** e sente il messaggio di fuori orario. È il comportamento corretto se in pausa non c'è nessuno al banco. Se invece durante la pausa qualcuno risponde, la soluzione non è allargare l'orario ma usare un'unica fascia continuata dalle 09:00 alle 18:30.

2.4 Il messaggio e l'azione fuori orario

Adesso torna in cima alla pagina e compila le due caselle rimaste.

- 1 Nome apertura.** Scrivi **GUIDA-Orario-Negozio**. Questo nome comparirà nel flusso di chiamata e nella Dashboard tecnica, quindi conviene che sia descrittivo.
- 2 Messaggio di chiusura.** Apri il menu a tendina: si apre un elenco con una casella di ricerca. Scrivi **GUIDA-Fuori** e seleziona **GUIDA-Fuori-Orario**. Ecco il primo audio che entra in servizio.

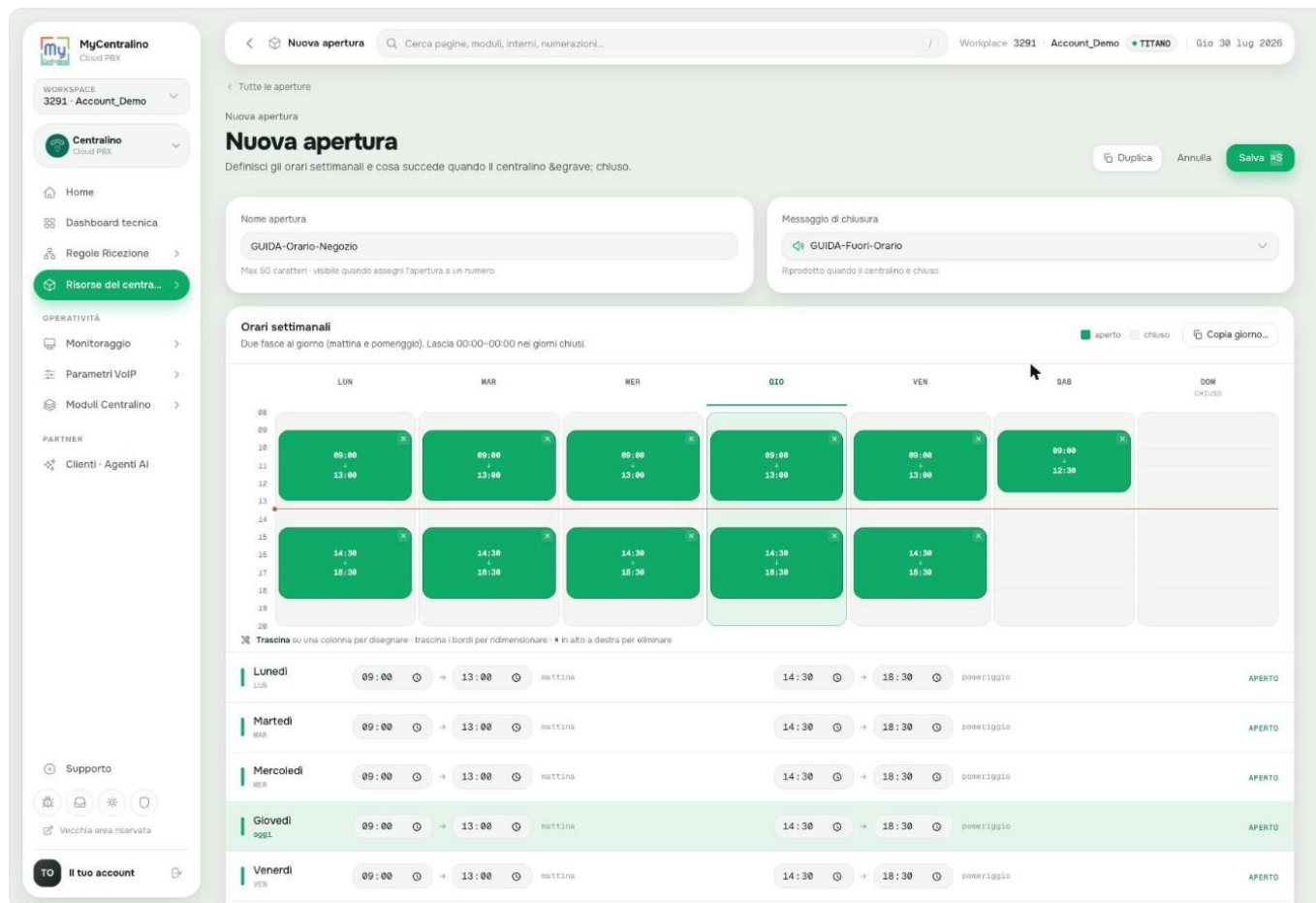


Fig. 2.4 — Il profilo completo: nome a sinistra, messaggio di chiusura a destra, settimana disegnata al centro.

Scorri infine fino al riquadro **Quando il centralino è chiuso**, in fondo alla pagina. Qui decidi cosa fare *dopo* aver riprodotto il messaggio. Le opzioni sono nove, ma per il nostro scenario va bene quella già selezionata: **Termina la chiamata**. Il cliente ascolta il messaggio con gli orari e la telefonata si chiude.

La fascia verde **Riepilogo** in fondo conferma in una riga quello che hai impostato: «Quando è chiuso → Termina la chiamata». Leggila sempre: è il controllo più veloce che esista su questa pagina.

Le alternative, per quando ti servirà. Al posto di terminare la chiamata potresti mandare il cliente in una **Casella vocale** perché lasci un messaggio, oppure fare un **Inoltro chiamata** verso un cellulare di reperibilità. Sono due passi avanti molto naturali una volta che questo primo impianto funziona.

2.5 Salvare e rileggere il riepilogo

Premi **Salva** in alto a destra — oppure la scorciatoia **Cmd/Ctrl + S**, che funziona in tutte le pagine di configurazione del pannello. Torni all'elenco degli orari e trovi il tuo profilo appena creato.

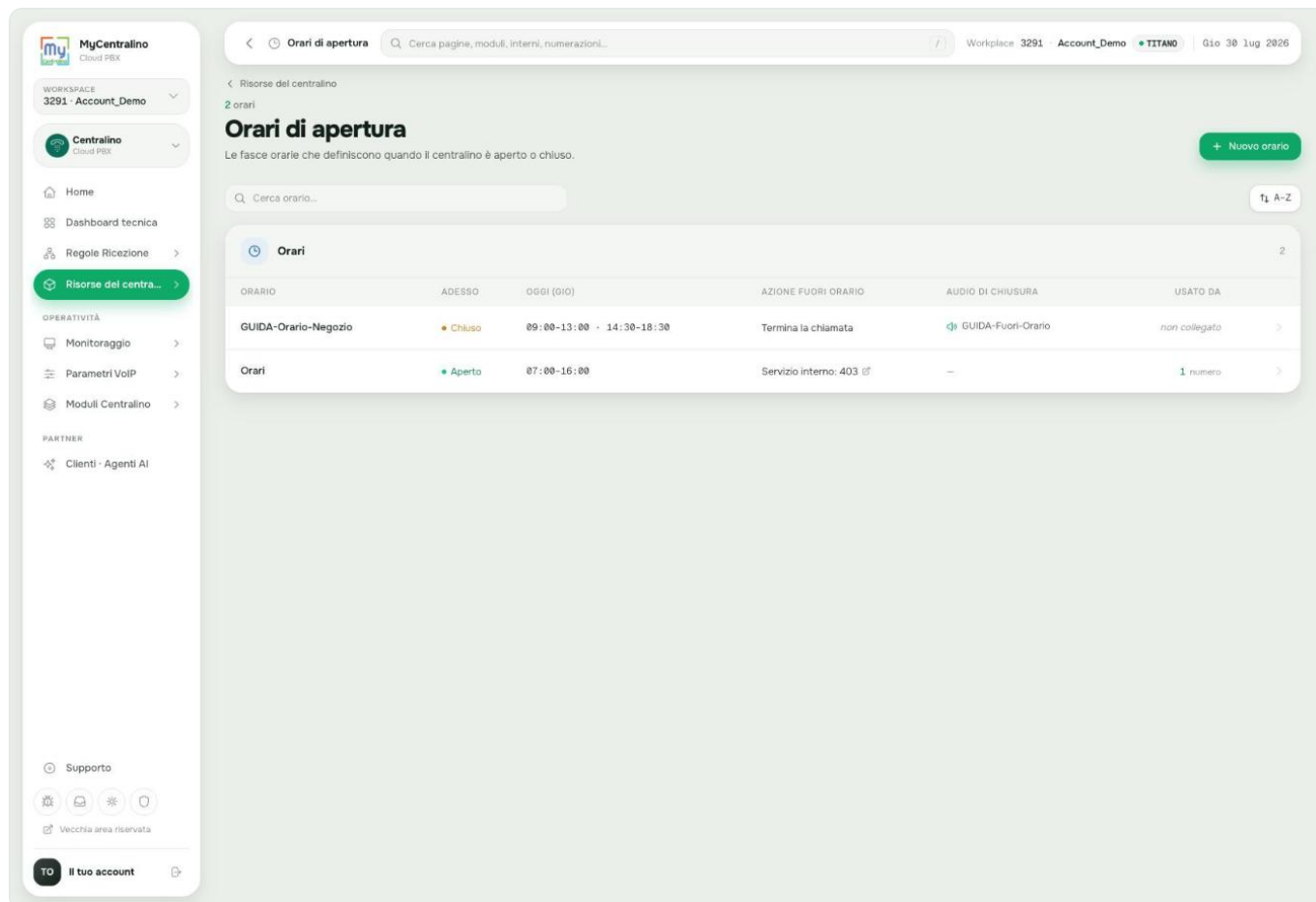


Fig. 2.5 — Il profilo salvato. La colonna Adesso dice se in questo istante è aperto o chiuso: nell'immagine è **Chiuso** perché lo scatto è stato fatto durante la pausa pranzo.

Verifica queste quattro cose nella riga:

- ☐ Le fasce di oggi sono quelle giuste (**09:00–13:00 · 14:30–18:30**) in un giorno infrasettimanale)
- ☐ L'azione fuori orario dice **Termina la chiamata**
- ☐ L'audio di chiusura è **GUIDA-Fuori-Orario**
- ☐ La colonna Usato da dice ancora *non collegato*: giusto così, lo colleghiamo al capitolo 5

Ferie e festività

CHE COSA VOGLIAMO OTTENERE

Un gruppo di date chiamato `GUIDA-Chiusure-2026` che contenga le festività ricorrenti e le due chiusure lunghe del negozio, con il proprio messaggio dedicato.

3.1 Perché non basta l'orario

Il profilo del capitolo 2 ragiona sui giorni della settimana: per lui il 15 agosto è un sabato come tutti gli altri e quindi il negozio risulta aperto dalle nove a mezzogiorno e mezzo. Il calendario, però, dice il contrario.

Le **ferie e festività** servono esattamente a questo: sono un elenco di *date* che hanno la precedenza sull'orario settimanale. Nel flusso di chiamata vengono controllate **prima** dell'orario, e se la data di oggi è nell'elenco la telefonata prende la deviazione senza nemmeno guardare che ore sono.

C'è anche una differenza di messaggio che vale la pena notare. «Siamo chiusi, riapriamo domani alle nove» va bene per un fuori orario ma è sbagliato il 24 dicembre. Ecco perché le due situazioni hanno audio distinti.

3.2 Creare il gruppo di chiusure

Da **Risorse del centralino**, sempre nel riquadro **Gestione Aperture**, apri **Ferie e festività** e premi **+ Nuova festività**. Si apre una finestra che chiede solo il nome del gruppo.



Fig. 3.1 — Il nome del gruppo. Anche qui vale il limite dei caratteri: lettere, numeri e trattini.

Scrivi `GUIDA-Chiusure-2026` e premi **Crea e configura**.

Il nome è definitivo. A differenza di quasi tutto il resto, il nome di un gruppo ferie **non si può cambiare dopo la creazione**. Se sbagli devi creare un gruppo nuovo. Pensaci due secondi prima di premere il pulsante.

Ti trovi nella pagina di configurazione del gruppo, che è divisa in tre zone: il nome e il messaggio in alto, l'elenco dei giorni al centro, l'azione in fondo.

MyCentralino Cloud PBX

WORKSPACE 3291 - Account_Demo

Centralino Cloud PBX

Home

Dashboard tecnica

Regole Ricezione

Risorse del centra...

OPERATIVITÀ

Monitoraggio

Parametri VoIP

Moduli Centralino

PARTNER

Clienti - Agenti AI

Supporto

Vecchia area riservata

Il tuo account

Modifica gruppo ferie

Cerca pagine, moduli, interni, numerazioni...

Workplace 3291 - Account_Demo - TITANO

Gio 30 lug 2026

Tutti i gruppi

Gruppo ferie

GUIDA-Chiusure-2026

Elenca i giorni di chiusura e decidi cosa succede alle chiamate in quei giorni.

Nome gruppo

GUIDA-Chiusure-2026

Il nome non può essere modificato dopo la creazione.

Messaggio di chiusura (audio)

Nessun messaggio audio

Riprodotto nei giorni di chiusura prima dell'azione finale

Giorni di chiusura

Una ricorrenza annua (senza anno) o un'eccezione legata a un anno specifico. Se specifichi l'orario, la festività inizierà a partire dall'orario indicato; altrimenti la chiusura vale per l'intera giornata.

0 totali

Data inizio

gg/mm/aaaa

Data fine (opzionale)

gg/mm/aaaa

Descrizione

es. Ferie estive, Ponte del 2 giugno...

solo quest'anno

+ Aggiungi

Senza «solo quest'anno» il giorno ricorre ogni anno (es. 25/12). Con la spunta vale solo per l'anno selezionato (es. ferie 2026).

Nessun giorno nel gruppo

Aggiungi il primo giorno di chiusura con il form qui sopra.

Azione nei giorni di chiusura

Cosa succede dopo il messaggio di chiusura.

step 2 di 2

1 - Tipo azione

Termina la chiamata

Casella vocale

Inoltro chiamata

Coda di ricezione

IVR

Chiama interno

Servizio interno

Conferenza audio

Chiamata diretta (DISA)

Riepilogo configurazione

Giorno di chiusura → Termina la chiamata

Fig. 3.2 — Il gruppo appena creato: nessun giorno dentro. La riga di aiuto sotto il titolo spiega la differenza fra ricorrenza annua ed eccezione legata a un anno.

3.3 Giorni che tornano ogni anno

La riga di inserimento ha quattro elementi: **Data inizio**, **Data fine** (facoltativa), **Descrizione** e la spunta **solo quest'anno**. Il meccanismo è questo:

Spunta *non* messa

Il giorno si ripete **ogni anno** alla stessa data. Il centralino guarda solo giorno e mese e ignora l'anno che hai scritto. È la scelta giusta per le festività di calendario.

Spunta messa

Il giorno vale **solo per l'anno indicato**. È la scelta giusta per le chiusure che cambiano di anno in anno, come le ferie estive.

Cominciamo dalle tre festività fisse. Per ciascuna: scrivi la data in **Data inizio**, lascia vuota **Data fine**, metti la descrizione, **non** spuntare nulla e premi **+ Aggiungi**.

MyCentralino Cloud PBX

WORKSPACE 3291 · Account_Demo

Centralino Cloud PBX

Home

Dashboard tecnica

Regole Ricezione

Risorse del centra...

OPERATIVITÀ

Monitoraggio

Parametri VoIP

Moduli Centralino

PARTNER

Clienti · Agenti AI

Supporto

Vecchia area riservata

TO Il tuo account

Modifica gruppo ferie

Cerca pagine, moduli, interni, numerazioni...

Workplace 3291 · Account_Demo · TITANO

Gio 30 lug 2026

Tutti i gruppi

Gruppo ferie

GUIDA-Chiusure-2026

Elenca i giorni di chiusura e decidi cosa succede alle chiamate in quei giorni.

Annulla Salva

Nome gruppo

GUIDA-Chiusure-2026

Il nome non può essere modificato dopo la creazione.

Messaggio di chiusura (audio)

Nessun messaggio audio

Riprodotta nei giorni di chiusura prima dell'azione finale

Giorni di chiusura

Una ricorrenza annua (senza anno) o un'eccezione legata a un anno specifico. Se specifichi l'orario, la festività inizierà a partire dall'orario indicato; altrimenti la chiusura vale per l'intera giornata.

0 totali

Data inizio

15/08/2026

Data fine (opzionale)

gg/mm/aaaa

Descrizione

Assunzione (Ferragosto)

solo quest'anno

+ Aggiungi

Senza «solo quest'anno» il giorno ricorre ogni anno (es. 25/12). Con la spunta vale solo per l'anno selezionato (es. ferie 2026).

Nessun giorno nel gruppo

Aggiungi il primo giorno di chiusura con il form qui sopra.

Azione nei giorni di chiusura

Cosa succede dopo il messaggio di chiusura.

step 2 di 2

1 - Tipo azione

Termina la chiamata

Casella vocale

Inoltro chiamata

Coda di ricezione

IVR

Chiama interno

Servizio interno

Conferenza audio

Chiamata diretta (DISA)

Riepilogo configurazione

Giorno di chiusura → Termina la chiamata

Fig. 3.3 — Il primo inserimento: 15 agosto, nessuna data di fine, spunta non messa. Sarà una ricorrenza annua.

Il giorno appena aggiunto compare come una schedina. Sotto la data leggi **ogni anno**, che è la conferma che la ricorrenza è stata registrata come volevi.

Fig. 3.4 — «15 Agosto · ogni anno · tutto il giorno». Il contatore in alto a destra passa a 1.

Ripeti per gli altri due:

Data inizio	Descrizione	Spunta «solo quest'anno»
15/08/2026	Assunzione (Ferragosto)	no
01/11/2026	Ognissanti	no
08/12/2026	Immacolata Concezione	no

3.4 Le chiusure lunghe: intervalli di date

Per le ferie non serve inserire un giorno alla volta: si compila anche la **Data fine** e il pannello espande automaticamente l'intervallo. Aggiungiamo la chiusura estiva.

- 1 **Data inizio:** 10/08/2026
- 2 **Data fine:** 22/08/2026
- 3 **Descrizione:** Chiusura estiva
- 4 **Spunta «solo quest'anno»:** mettila. Le ferie del 2027 cadranno in date diverse e non vogliamo che questo blocco si ripresenti da solo.
- 5 Premi **+ Aggiungi**.

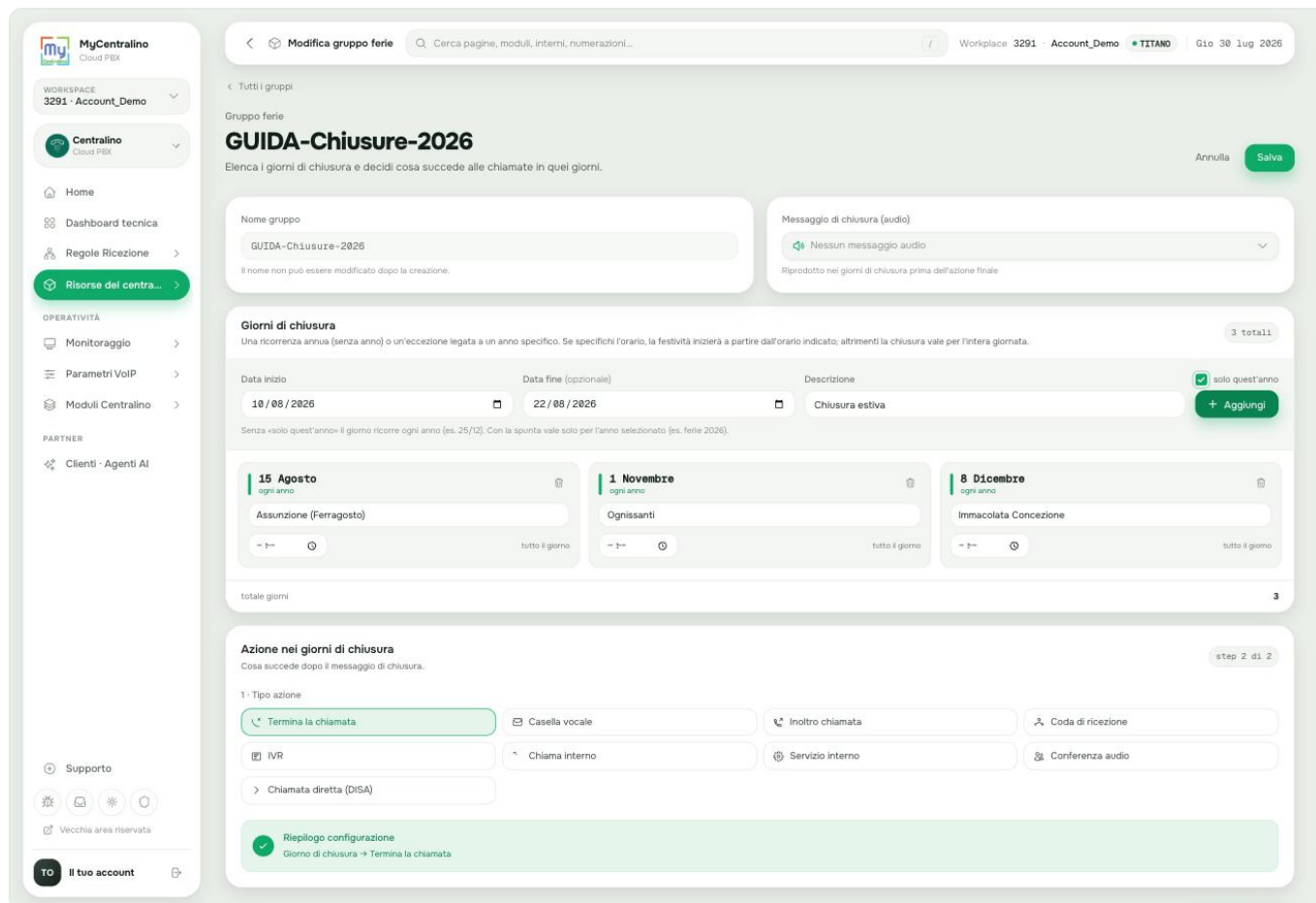


Fig. 3.5 — Un intervallo di tredici giorni con la spunta solo quest'anno attiva, in alto a destra.

Il risultato può sorprendere la prima volta: l'intervallo non resta una riga sola, si trasforma in **tredici schedine separate**, una per ogni giorno, ciascuna marcata *solo 2026*. È il comportamento corretto — al centralino serve l'elenco delle singole date — e ha un vantaggio pratico: se poi decidi di rientrare due giorni prima, ti basta eliminare le due schedine di troppo invece di rifare l'intervallo.

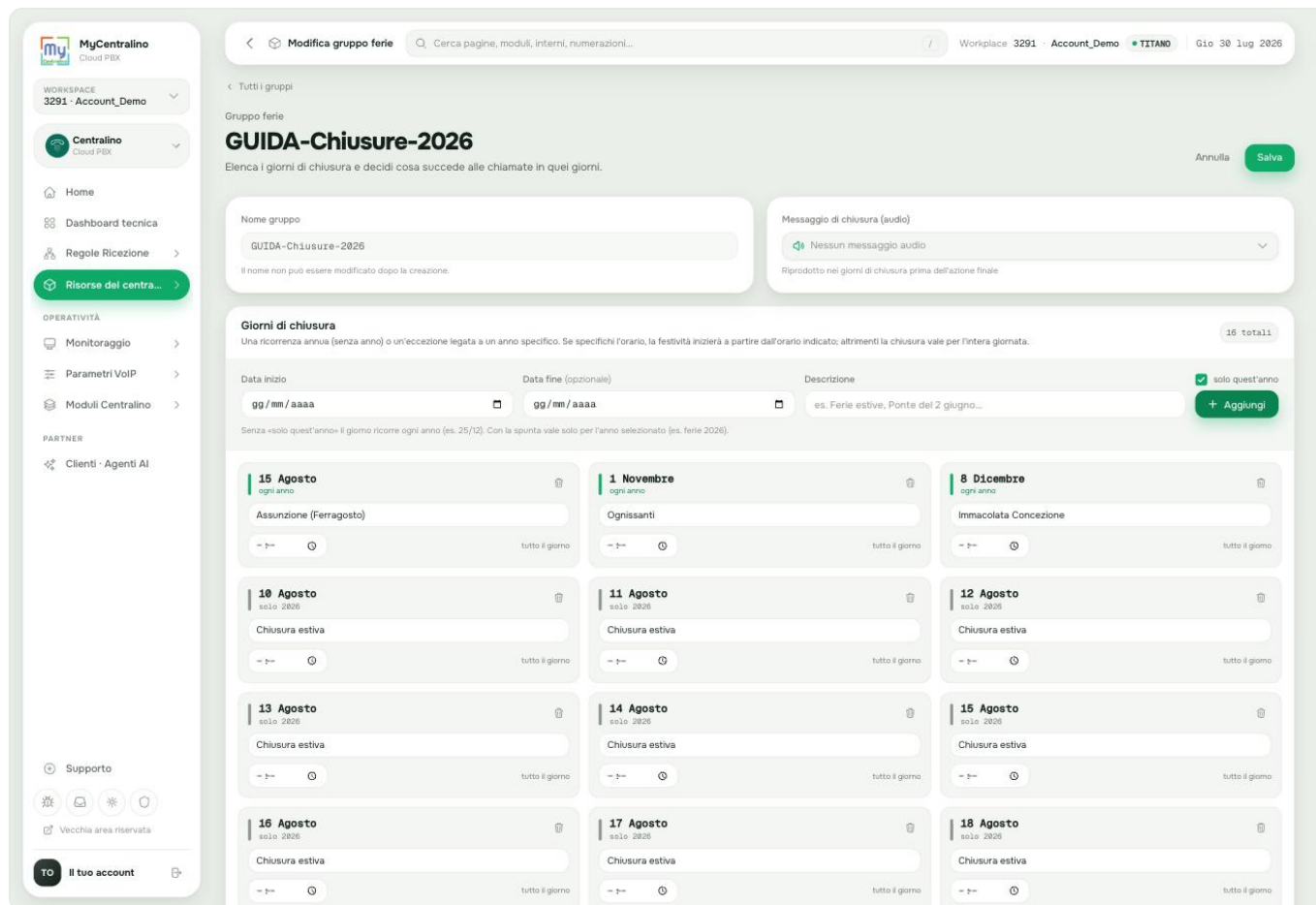


Fig. 3.6 — L'intervallo espanso. Ogni giorno è una schedina indipendente, eliminabile singolarmente con il cestino.

Aggiungi con lo stesso metodo la chiusura di fine anno: da **24/12/2026** a **03/01/2027**, descrizione **Chiusura natalizia**, spunta **solo quest'anno** attiva. A questo punto il contatore in alto deve dire **27 totali**.

Una data può comparire due volte. Nel nostro elenco il 15 agosto c'è due volte: una come ricorrenza annua e una dentro la chiusura estiva 2026. Non è un errore e non crea problemi — al centralino basta che la data sia presente almeno una volta per considerare il giorno chiuso. Tenere anche la ricorrenza annua è utile: l'anno prossimo, quando cambierai le date delle ferie, il Ferragosto resterà coperto da solo.

3.5 Messaggio, azione e salvataggio

Restano le due impostazioni che valgono per tutto il gruppo.

- 1 Messaggio di chiusura (audio).** In alto a destra apri la tendina, cerca **GUIDA-Chiusura** e seleziona **GUIDA-Chiusura-Festivi**.
- 2 Azione nei giorni di chiusura.** In fondo alla pagina lascia **Termina la chiamata**, come abbiamo fatto per l'orario.

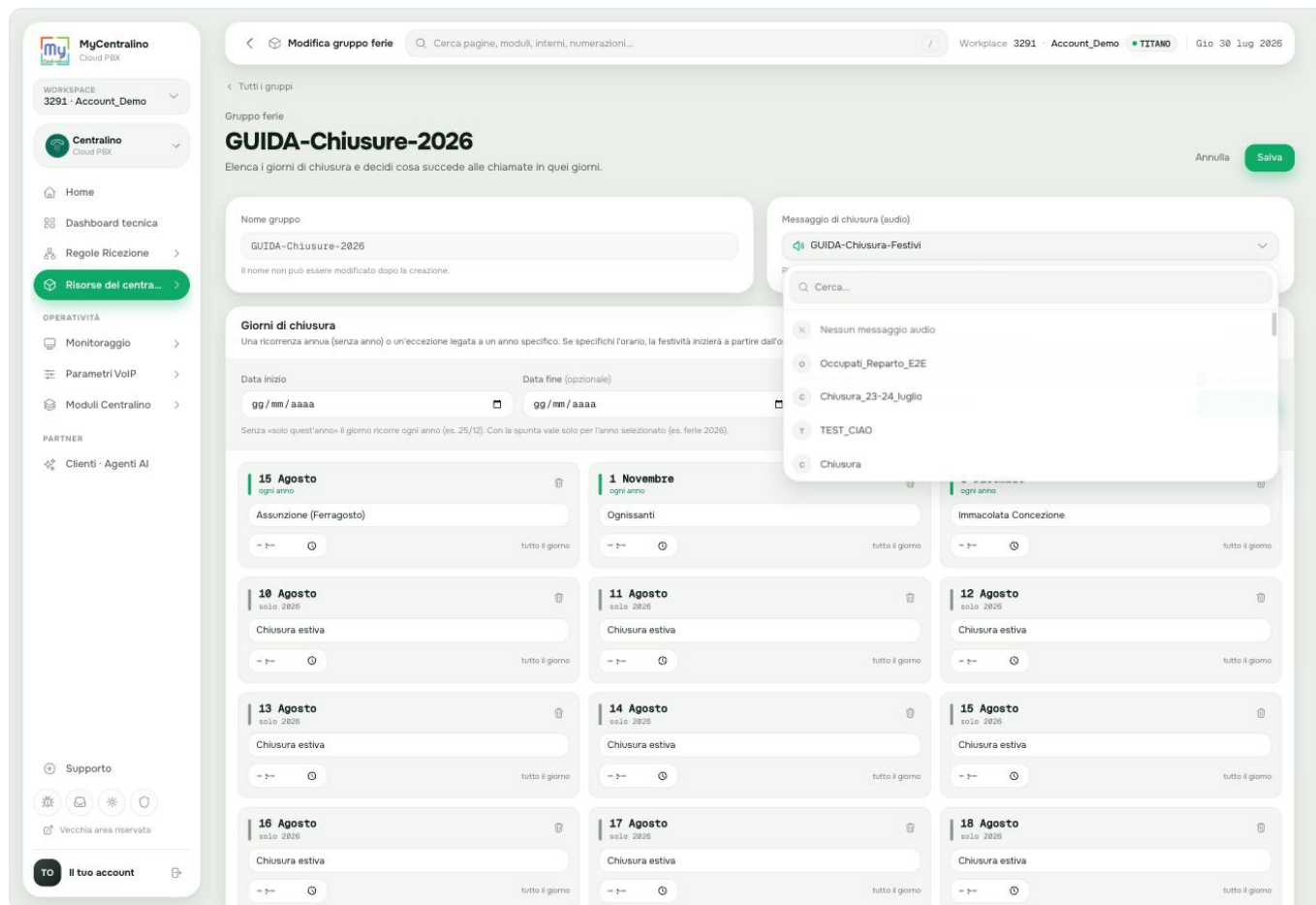


Fig. 3.7 — L'audio del gruppo selezionato. Verrà riprodotto in tutte le date dell'elenco, prima dell'azione finale.

Premi **Salva**. Nell'elenco dei gruppi il tuo compare con il numero di giorni, l'azione e l'audio.

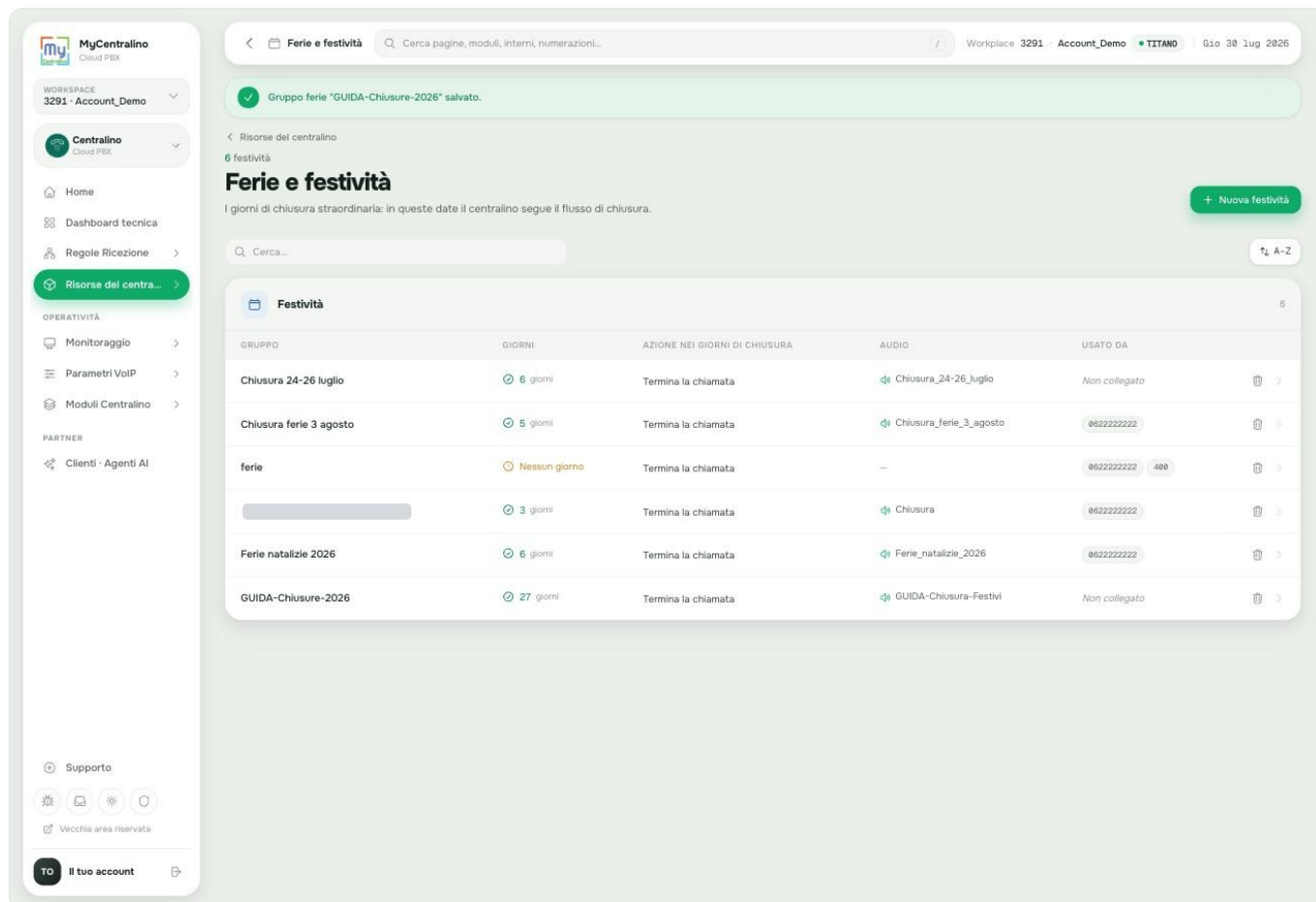


Fig. 3.8 — Il gruppo salvato: **GUIDA-Chiusure-2026**, 27 giorni, Termina la chiamata, audio GUIDA-Chiusura-Festivi.

Il promemoria di fine anno. I giorni marcati solo 2026 scadono con l'anno e restano nell'elenco senza più fare effetto. Verso dicembre vale la pena riaprire questo gruppo, cancellare le date vecchie e inserire quelle nuove. È l'unica manutenzione periodica che questo impianto richiede.

La coda di ricezione

CHE COSA VOGLIAMO OTTENERE

Una coda chiamata `GUIDA_BANCONE` che faccia squillare tutti insieme i tre telefoni del banco, tenga il cliente in attesa con la musica per un massimo di due minuti e, se nessuno risponde, lo restituisca al flusso invece di lasciarlo appeso.

4.1 Che cos'è una coda e perché conviene

La strada più semplice per far squillare i telefoni sarebbe la regola «Inoltro a interni VoIP»: suona, e chi c'è risponde. Funziona, ma ha un difetto: se sono tutti occupati o non c'è nessuno, la chiamata muore lì.

Una **coda di ricezione** aggiunge una sala d'attesa fra il cliente e gli operatori. Concretamente ti dà quattro cose che l'inoltro semplice non ha:

- **Il cliente sente musica invece di squilli a vuoto**, e con essa la sensazione di essere in fila e non di essere stato dimenticato.
- **Chi arriva prima viene servito prima**, in modo ordinato, anche quando arrivano tre telefonate insieme.
- **Esiste un tempo massimo di attesa**. Scaduto quel tempo la chiamata *esce dalla coda e prosegue nel flusso*: è esattamente l'aggancio che ci serve per il messaggio di scuse.
- **Le statistiche**. Il pannello registra quante chiamate sono entrate in coda, quante hanno abbandonato e quanto hanno aspettato — dati che con l'inoltro semplice non esistono.

4.2 Creare la coda

Le code non stanno in *Gestione Aperture* ma nel riquadro **Flusso Chiamate** della pagina **Risorse del centralino**. Aprilo e clicca su **Code di ricezione**.

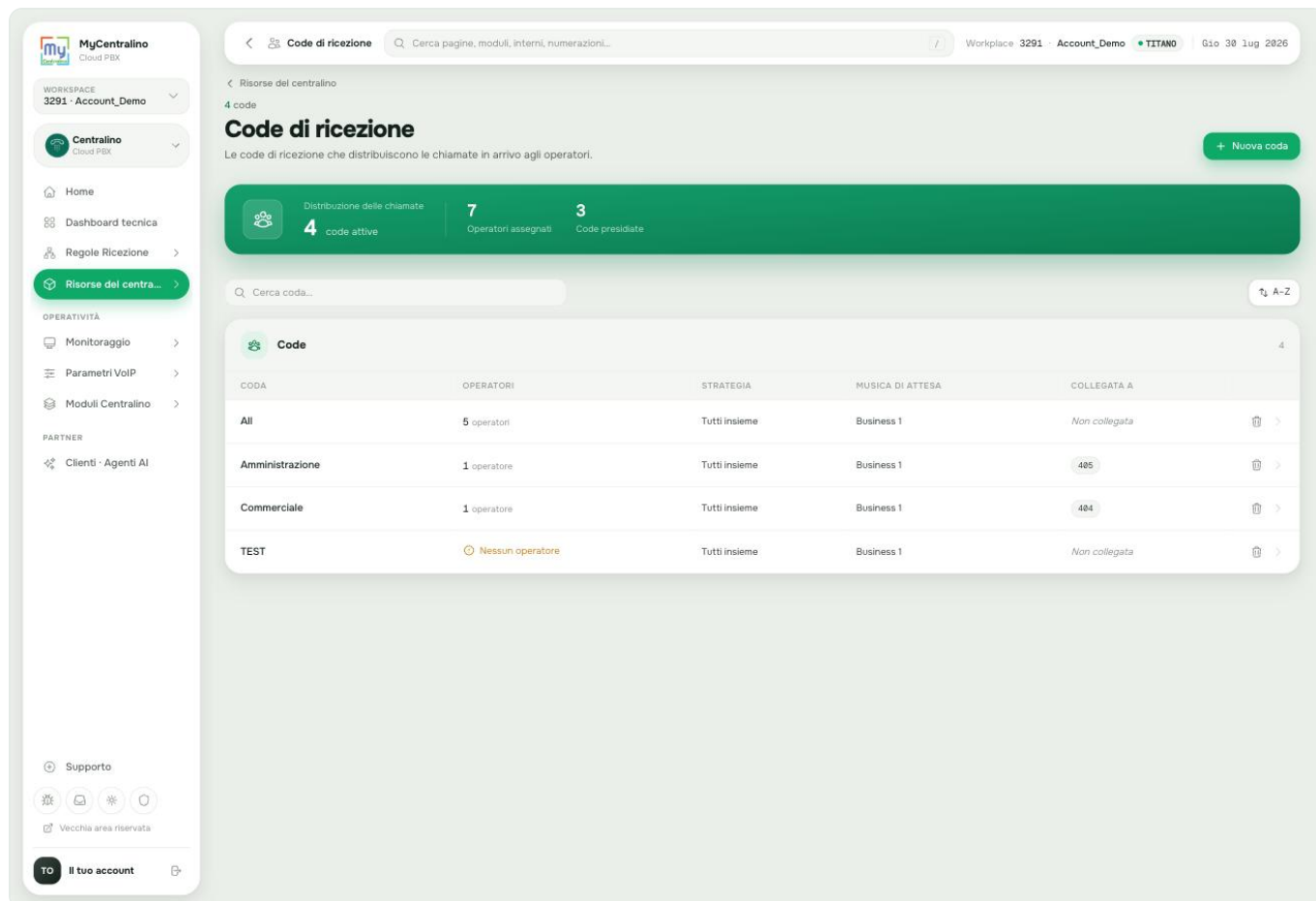


Fig. 4.1 — L'elenco delle code. La fascia verde riassume quante code sono attive, quanti operatori sono assegnati in totale e quante code sono presidiate.

Premi **+ Nuova coda**, scrivi il nome e conferma con **Crea e configura**.

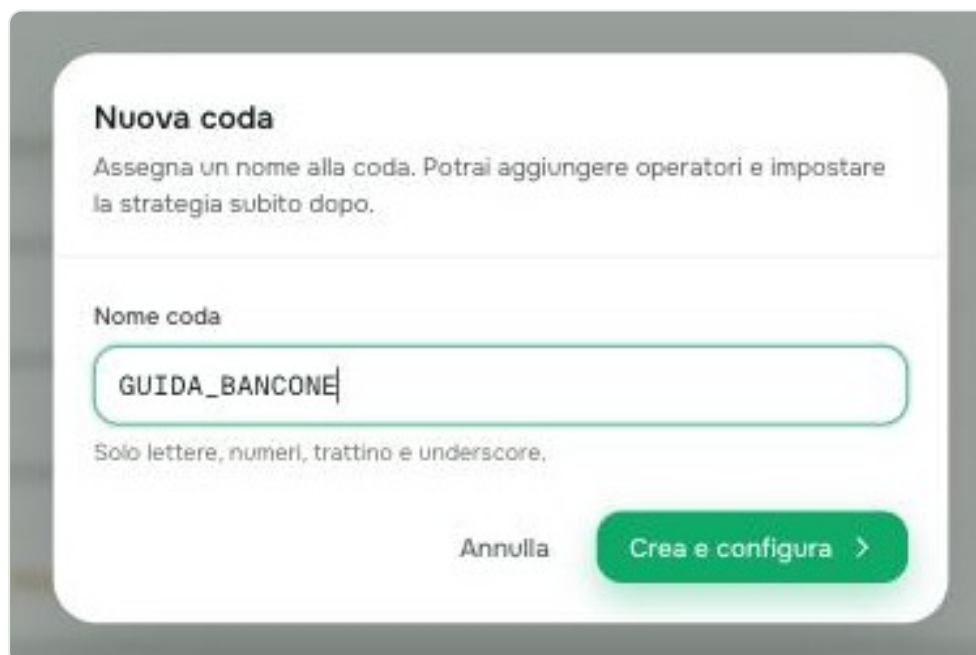


Fig. 4.2 — Il nome della coda: **GUIDA_BANCONE**. Come per le ferie, il nome non è modificabile dopo la creazione.

4.3 Scegliere chi squilla

La pagina di configurazione è divisa in due passaggi numerati più una sezione avanzata richiudibile. Il primo passaggio è **Operatori**: la griglia mostra tutti gli interni del centralino e tu spunti quelli che devono far parte della coda.

The screenshot shows the MyCentralino configuration interface for a new queue named **GUIDA_BANCONE**. The interface is divided into two main sections: **1 - Operatori** and **2 - Comportamento della coda**.

1 - Operatori: This section shows the list of operators available for the queue. The operators are listed in a table with checkboxes for selection. The operators are: 200 (Testi), 201 (Operatore 2), 202, 203, and 204. A yellow warning message is displayed below the table: "Nessun operatore selezionato. Le chiamate in coda non potranno essere inoltrate."

2 - Comportamento della coda: This section shows the configuration for the queue's behavior. It includes options for the squillo (ringing) order and duration, and the waiting time for callers.

CHI SQUILLA, E PER QUANTO: This section shows the options for the squillo order and duration. The options are: **Tutti insieme** (Squillano tutti gli operatori contemporaneamente), **Round robin** (Un operatore alla volta, a rotazione), **Casuale** (Un operatore a caso ogni chiamata), and **Meno chiamate** (L'operatore con meno chiamate oggi). The duration is set to **Normale**.

QUANTO SI ASPETTA: This section shows the options for the waiting time. The options are: **2 minuti** and **Nessun limite**. The waiting time is set to **2 minuti**.

Musica d'attesa: This section shows the options for the waiting music. The options are: **Business 1 (anteprima: chiama 310)** and **Nessun limite**. The waiting music is set to **Business 1 (anteprima: chiama 310)**.

Fig. 4.3 — La coda appena creata. L'avviso giallo segnala che senza operatori la coda non può inoltrare nulla: è il primo problema da risolvere.

Per la Ferramenta Bramante spuntiamo i tre interni del banco: **200**, **201** e **202**. Il contatore in alto a destra deve passare a **3 / 5 interni selezionati** e l'avviso giallo deve sparire.

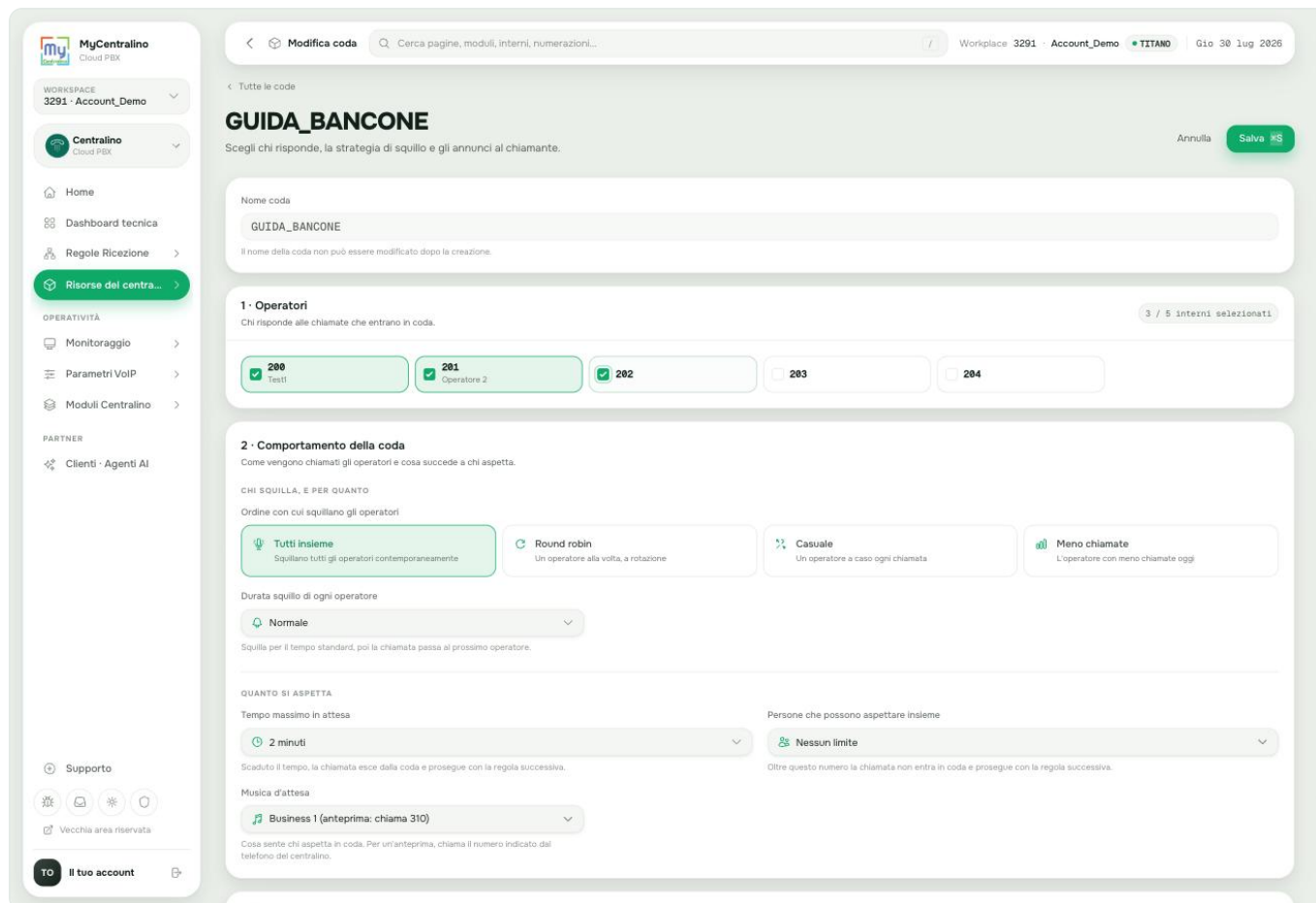


Fig. 4.4 — Tre operatori selezionati. Controlla sempre il contatore in alto a destra: è la conferma che la selezione è stata registrata.

Verifica il contatore, non solo le spunte. Se le caselle sembrano spuntate ma il contatore resta a **0 / 5** e l'avviso giallo non scompare, la selezione non è arrivata al sistema. Clicca di nuovo sulle caselle e attendi che il numero cambi prima di andare avanti.

4.4 Il comportamento della coda

Il secondo passaggio decide come vengono chiamati gli operatori e cosa succede a chi aspetta. Sono cinque impostazioni; vediamo cosa scegliere e perché.

Ordine con cui squillano gli operatori

Quattro possibilità:

Strategia	Come si comporta	Quando usarla
Tutti insieme	Squillano contemporaneamente tutti i telefoni della coda	Squadre piccole, dove conta rispondere in fretta. La nostra scelta.
Round robin	Un operatore alla volta, a rotazione	Quando vuoi distribuire il carico in modo equo
Casuale	Un operatore a caso ogni chiamata	Raro; distribuzione grossolana senza memoria
Meno chiamate	Chi ha lavorato meno oggi	Squadre grandi, per bilanciare il carico giornaliero

Con tre persone al banco «Tutti insieme» è la scelta giusta: chi ha le mani libere prende la telefonata, senza attese inutili.

Durata squillo di ogni operatore

Lascia **Normale**. Conta quando la strategia è a rotazione, perché stabilisce dopo quanto la chiamata passa all'operatore successivo. Con «Tutti insieme» ha un peso minore.

Tempo massimo in attesa

È l'impostazione più importante di tutta la pagina. Lascia **2 minuti**. Significa: se dopo due minuti nessuno ha risposto, la chiamata **esce dalla coda e prosegue con la regola successiva del flusso**. Quella regola successiva, nel capitolo 5, sarà il messaggio di scuse.

Persone che possono aspettare insieme

Lascia **Nessun limite**. Serve nei centralini molto trafficati per evitare code chilometriche: oltre il numero indicato la chiamata non entra in coda e passa direttamente alla regola dopo.

Musica d'attesa

Lascia **Business 1**. È quello che il cliente ascolta mentre aspetta. L'anteprima si fa componendo dal telefono del centralino il numero indicato sotto il campo.

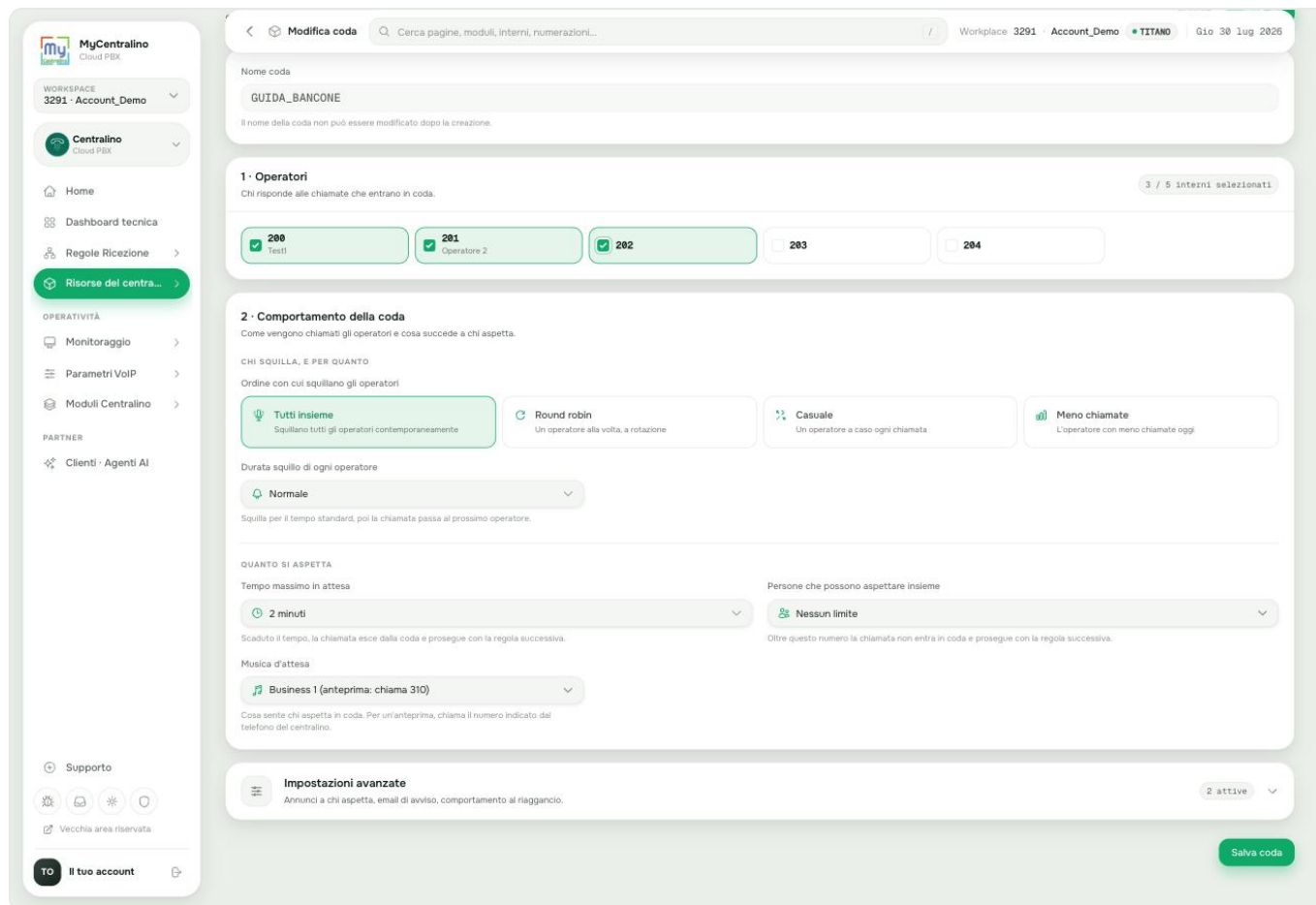


Fig. 4.5 — Il comportamento completo: Tutti insieme, squillo Normale, attesa massima 2 minuti, nessun limite di persone, musica Business 1.

4.5 Le impostazioni avanzate

Il riquadro **Impostazioni avanzate** in fondo si apre con un clic. Riporta già due opzioni attive che vale la pena conoscere, perché migliorano l'esperienza senza che tu debba fare nulla.

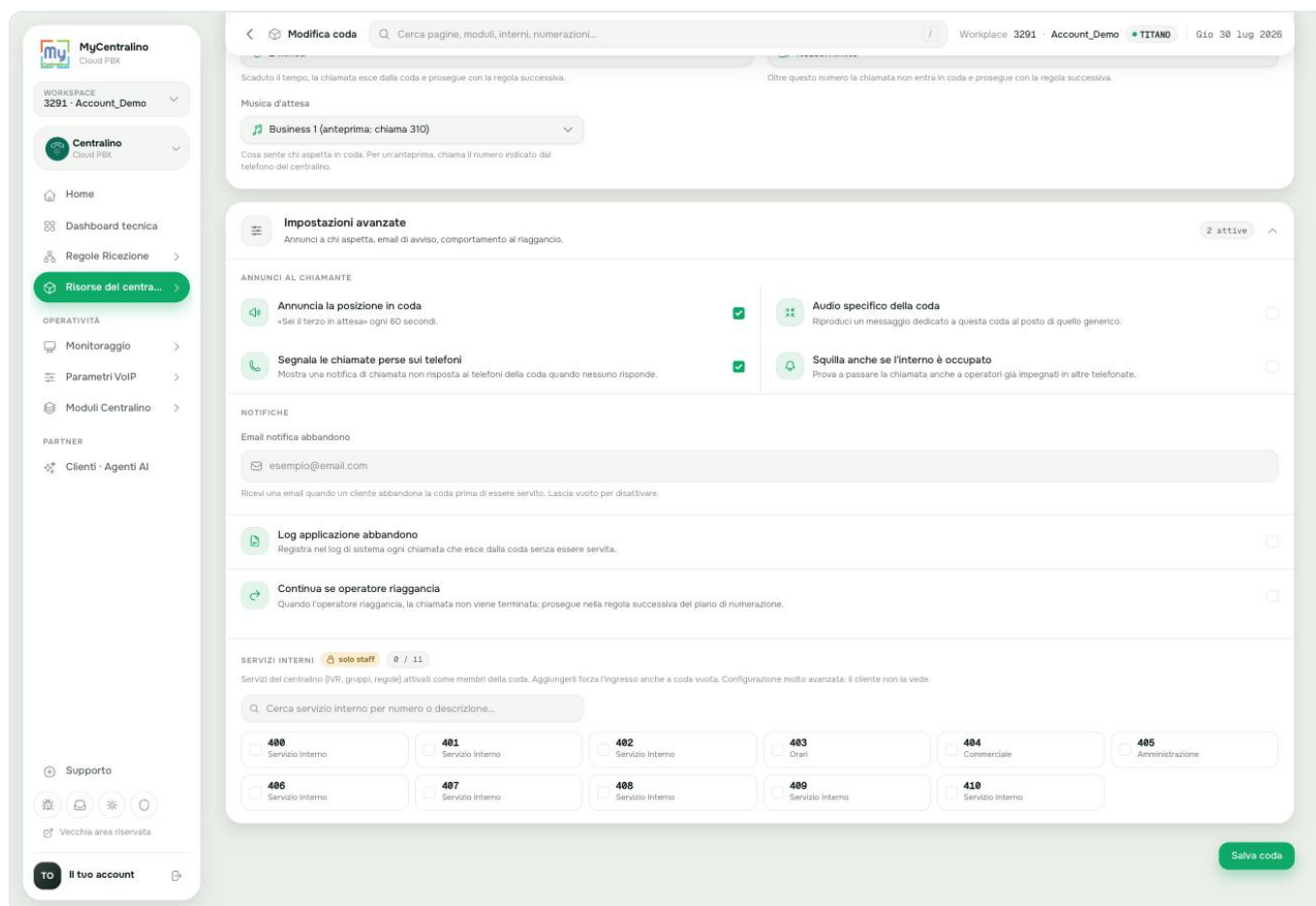


Fig. 4.6 — Le avanzate. Le due opzioni già attive sono *Annuncia la posizione in coda* e *Segnala le chiamate perse sui telefoni*.

Annuncia la posizione in coda

Attiva. Ogni sessanta secondi il cliente sente a che punto della fila si trova. Sapere di essere terzo rende l'attesa molto più tollerabile del silenzio.

Segnala le chiamate perse sui telefoni

Attiva. Sui telefoni della coda compare la notifica di chiamata non risposta, così qualcuno può richiamare.

Audio specifico della coda

Spenta. Permette un messaggio dedicato a questa coda al posto di quello generico.

Squilla anche se l'interno è occupato

Spenta. Da valutare solo se i tuoi operatori sono abituati a gestire due chiamate insieme.

Email notifica abbandono

Vuota. Se ci metti un indirizzo, ricevi una mail ogni volta che un cliente rinuncia prima di essere servito. Utile per capire se la squadra è sottodimensionata.

Premi **Salva coda**. La coda compare nell'elenco con i suoi tre operatori.

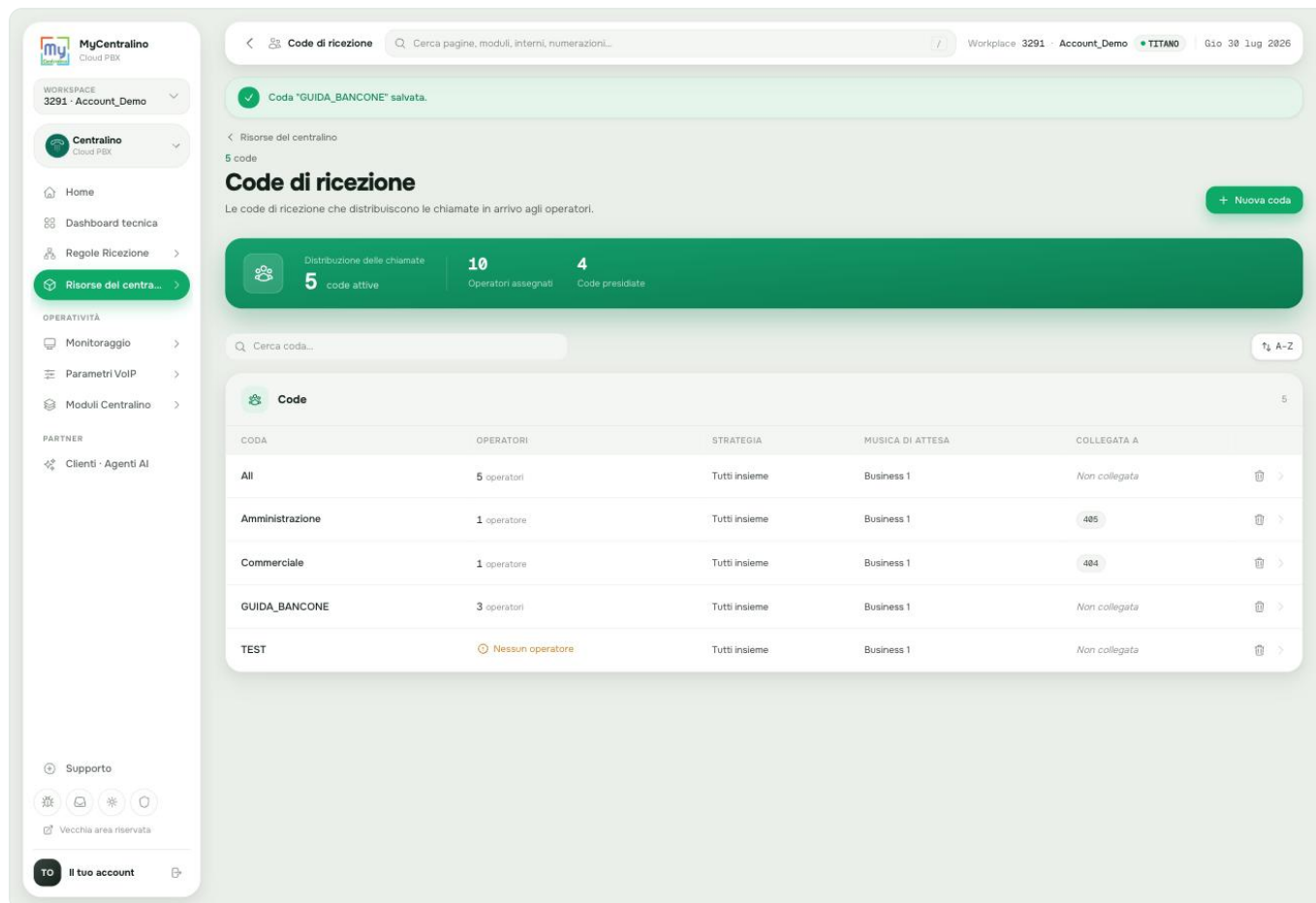


Fig. 4.7 — La coda salvata: 3 operatori, strategia Tutti insieme, musica Business 1, ancora Non collegata a nessun flusso.

4.6 Il passaggio che fa la differenza

Vale la pena rileggere con attenzione questo punto, perché è il meccanismo su cui si regge tutta la seconda metà della nostra configurazione.

COME SI COMPORTA LA CODA, MINUTO PER MINUTO

Secondo 0. La chiamata entra in coda. I telefoni 200, 201 e 202 iniziano a squillare tutti insieme. Il cliente sente la musica d'attesa.

Secondo 60. Nessuno ha risposto. Il cliente sente l'annuncio della sua posizione e la musica riprende.

Secondo 120. Scade il tempo massimo. La chiamata **esce dalla coda**. Sui telefoni compare la notifica di chiamata persa. La telefonata *non* si chiude: prosegue con la regola successiva del flusso.

Subito dopo. La regola successiva riproduce **GUIDA-Scuse-Nessuna-Risposta** e l'ultima chiude la telefonata. Il cliente riceve una risposta umana anziché uno squillo infinito.

Se invece un operatore risponde in qualunque momento prima del secondo 120, la conversazione parte e le regole successive non vengono eseguite: la pipeline si interrompe lì. È il comportamento che vogliamo.

Montare il flusso di risposta

CHE COSA VOGLIAMO OTTENERE

Mettere in fila i quattro pezzi costruiti nei capitoli precedenti, così che ogni telefonata li attraversi nell'ordine giusto. È il capitolo in cui il centralino comincia davvero a funzionare.

5.1 Come si legge una pipeline

Il posto dove si monta tutto si chiama **Regole Ricezione**, nel menu di sinistra. La pagina elenca ogni oggetto capace di ricevere una chiamata: le **numerazioni**, cioè i numeri pubblici su cui i clienti chiamano dall'esterno, e le **risorse locali**, cioè i servizi interni richiamabili da un menu vocale o da un altro flusso.

Ognuno di questi oggetti ha la sua **pipeline**: una sequenza ordinata di regole eseguite dall'alto verso il basso. Tre concetti bastano per leggerla:

- **L'ordine conta, ed è quello in cui le regole compaiono.** Spostare una regola cambia il comportamento del centralino.
- **Alcune regole sono condizionali** e generano una deviazione laterale, una per ogni esito possibile: «festivo» e «non festivo» per un gruppo di chiusure, «aperti» e «chiusi» per un orario.
- **Una regola che chiude la telefonata interrompe tutto.** Quello che segue non viene eseguito. Per questo le regole di chiusura vanno sempre in fondo a un ramo, mai in mezzo.

Su quale oggetto lavoriamo. In questa guida costruiamo la pipeline su una risorsa locale di prova, così l'esempio resta isolato e non tocca il traffico di nessuno. Sul tuo centralino i passi sono identici: apri la tua numerazione dall'elenco invece della risorsa locale, e prosegui.

Apri l'oggetto su cui vuoi lavorare. Se la sua pipeline è vuota vedi questa schermata, con un unico pulsante al centro.

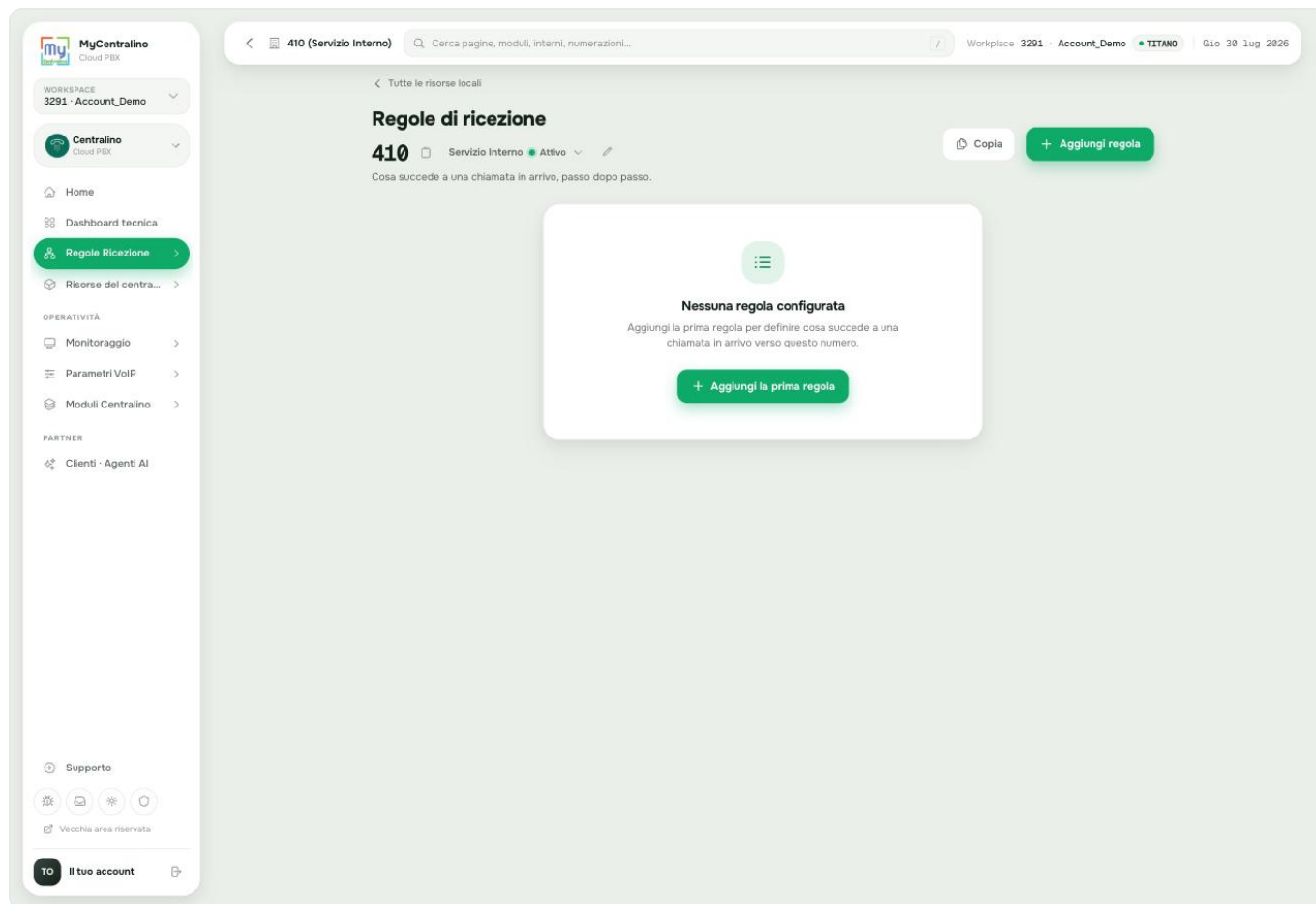


Fig. 5.1 — Pipeline vuota: nessuna regola configurata. Un oggetto in questo stato non risponde a nessuna chiamata.

5.2 Le sette regole, e perché in quest'ordine

Ecco la sequenza che costruiremo. Leggila una volta prima di iniziare: capire *perché* l'ordine è questo rende i sette passi successivi quasi automatici.

1	Prendo in carico la chiamata risponde: da qui in poi il centralino può far sentire messaggi al chiamante
2	Ferie e festività → GUIDA-Chiusure-2026 se oggi è una data di chiusura: messaggio festivo e chiusura. Altrimenti si scende.
3	Apertura settimanale → GUIDA-Orario-Negozio se siamo fuori orario: messaggio con gli orari e chiusura. Altrimenti si scende.
4	Riproduco audio → GUIDA-Benvenuto arrivati qui il negozio è aperto: accogliamo il cliente
5	Coda di ricezione → GUIDA_BANCONE i tre telefoni squillano, il cliente attende al massimo due minuti
6	Riproduco audio → GUIDA-Scuse-Nessuna-Risposta si arriva qui solo se nessuno ha risposto in tempo
7	Termina chiamata chiude con garbo invece di lasciare il cliente in linea

Le due scelte di ordinamento che contano davvero:

- **Rispondere per primo.** Finché il centralino non ha «preso in carico» la chiamata non può far ascoltare nulla. Se metti un audio prima della risposta, il cliente sente il vuoto.
- **Le festività prima dell'orario.** Se invertissi le due regole, il 15 agosto — che cade di sabato — la chiamata troverebbe prima l'orario, lo vedrebbe aperto e finirebbe in coda a far squillare telefoni in un negozio vuoto. Il controllo più specifico va sempre prima di quello più generico.

5.3 Regola 1 • rispondere alla chiamata

Premi **Aggiungi la prima regola**. Dal bordo destro entra il catalogo delle regole disponibili, diviso per categorie tematiche con una casella di ricerca in cima.

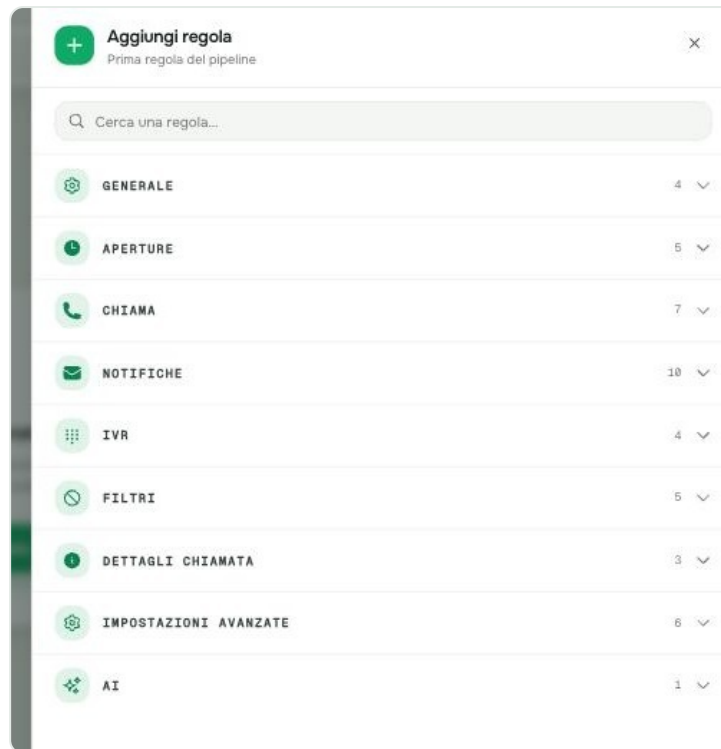


Fig. 5.2 — Il catalogo. Il numero a destra di ogni categoria dice quante regole contiene.

Apri la categoria **Generale**: contiene le quattro regole di base.

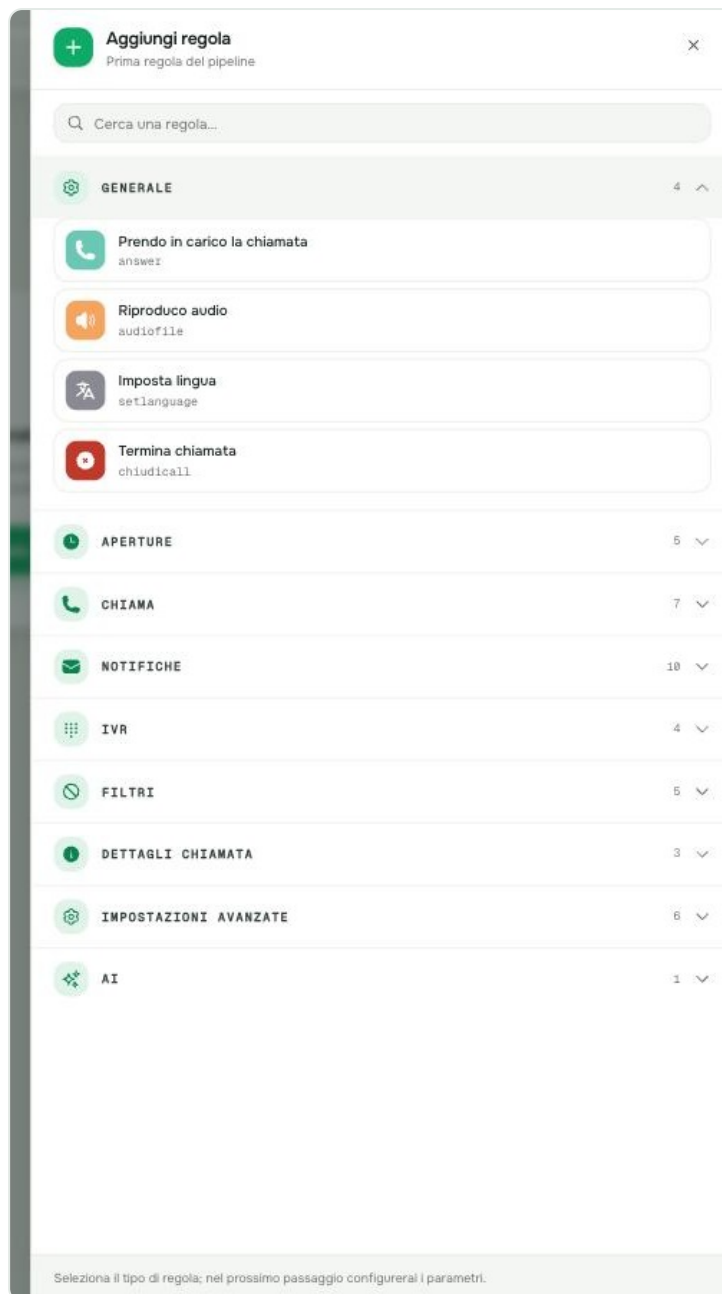


Fig. 5.3 — La categoria Generale: prendere in carico, riprodurre un audio, impostare la lingua, terminare.

Clicca su **Prendo in carico la chiamata**. Il pannello passa alla schermata dei parametri, che per questa regola non ce ne sono: c'è solo la spiegazione di cosa fa.



Fig. 5.4 — Nessun parametro da configurare. Premi **Aggiungi regola** in basso a destra.

La prima regola compare nel diagramma, numerata **1** e con l'etichetta RISPONDI. Sotto di essa appare il pulsante **+ Aggiungi regola in coda**, che useremo per tutte le regole successive.

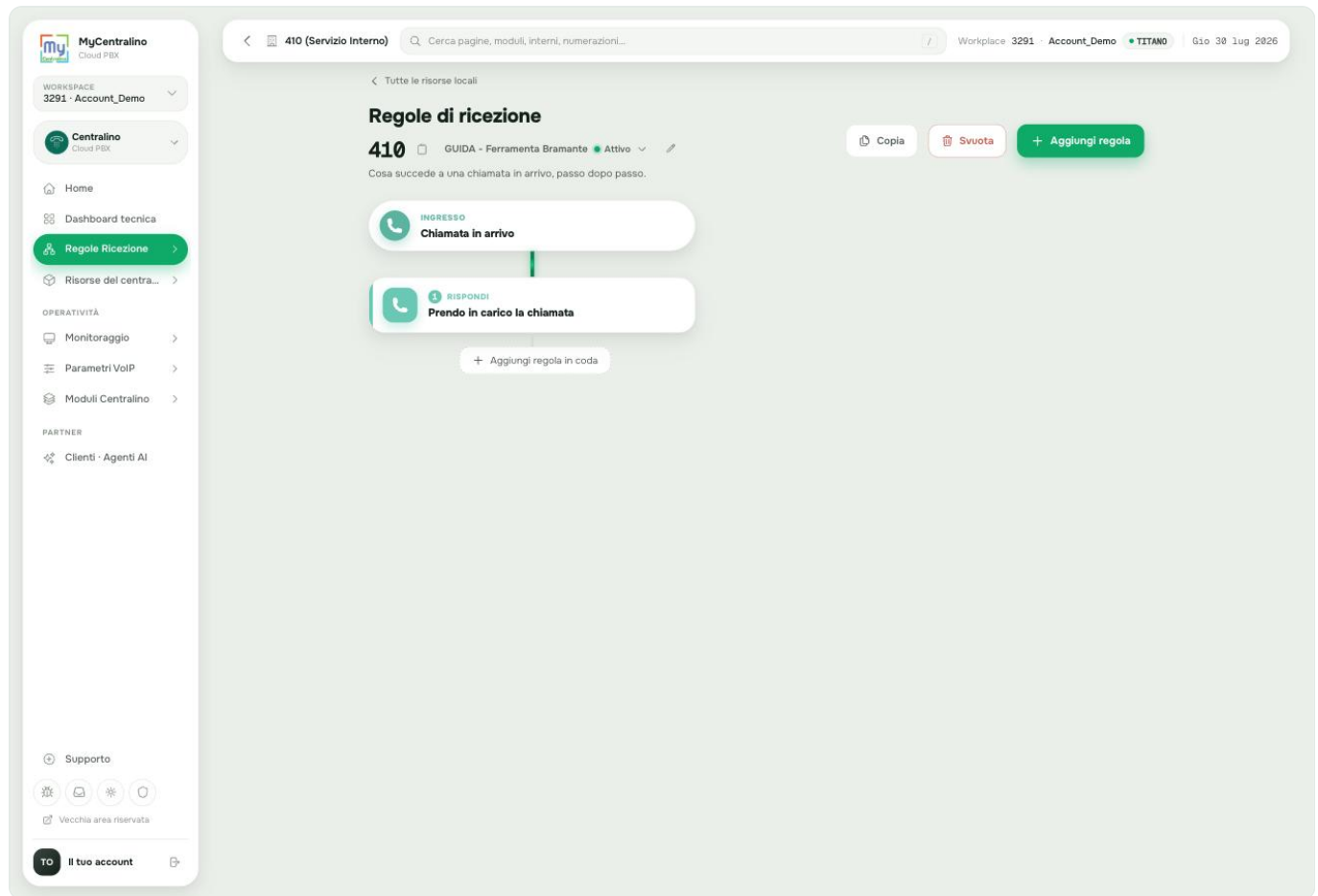


Fig. 5.5 — La prima regola in posizione. Il blocco INGRESSO in cima rappresenta la chiamata che arriva e non è modificabile.

Non esiste un pulsante «salva» in questa pagina. Ogni regola viene registrata nel momento in cui premi **Aggiungi regola**. Il diagramma che vedi è già la configurazione attiva.

5.4 Regola 2 • i giorni di chiusura

Premi **+ Aggiungi regola in coda**. Questa volta, invece di aprire la categoria a mano, usa la **casella di ricerca** in cima al pannello e scrivi **Ferie**: il catalogo si riduce alla sola regola **Ferie e festività**, nella categoria Aperture. È il modo più veloce quando sai già come si chiama la regola che ti serve.

Selezionala. Il pannello chiede quale gruppo di date usare. Anche qui c'è una casella di ricerca: scrivi **GUIDA** e seleziona **GUIDA-Chiusure-2026**, che riporta 27 date configurate.



Fig. 5.6 — Il gruppo selezionato. Il pulsante **Aggiungi regola** si accende solo dopo la scelta.

Confermare con **Aggiungi regola** produce nel diagramma qualcosa di nuovo: la regola numero 2 ha una **deviazione laterale**. Sul ramo «Festivo» sono già collegati l'audio del gruppo e la chiusura della chiamata — non li hai messi tu, arrivano dalla configurazione del gruppo di ferie del capitolo 3. Sul ramo «Non festivo» il flusso continua verso il basso.

Il blocco riporta anche una riga utile: *Prossimo giorno festivo: 10 Agosto 2026*. È la conferma immediata che il gruppo contiene le date che credi.

5.5 Regola 3 • l'orario di apertura

Stesso procedimento. + **Aggiungi regola in coda**, cerca **Apertura** e seleziona **Apertura settimanale**. Poi scegli il profilo **GUIDA-Orario-Negozio**.



Fig. 5.7 — I profili disponibili. Sotto ogni nome è indicato quanti giorni su sette sono configurati come aperti: il nostro dice **6 / 7**.

Anche questa regola genera una deviazione. Sul ramo «Chiusi» trovi l'audio con gli orari e la chiusura; sul ramo «Aperti» si prosegue. La pipeline ha ora tre regole e due deviazioni.

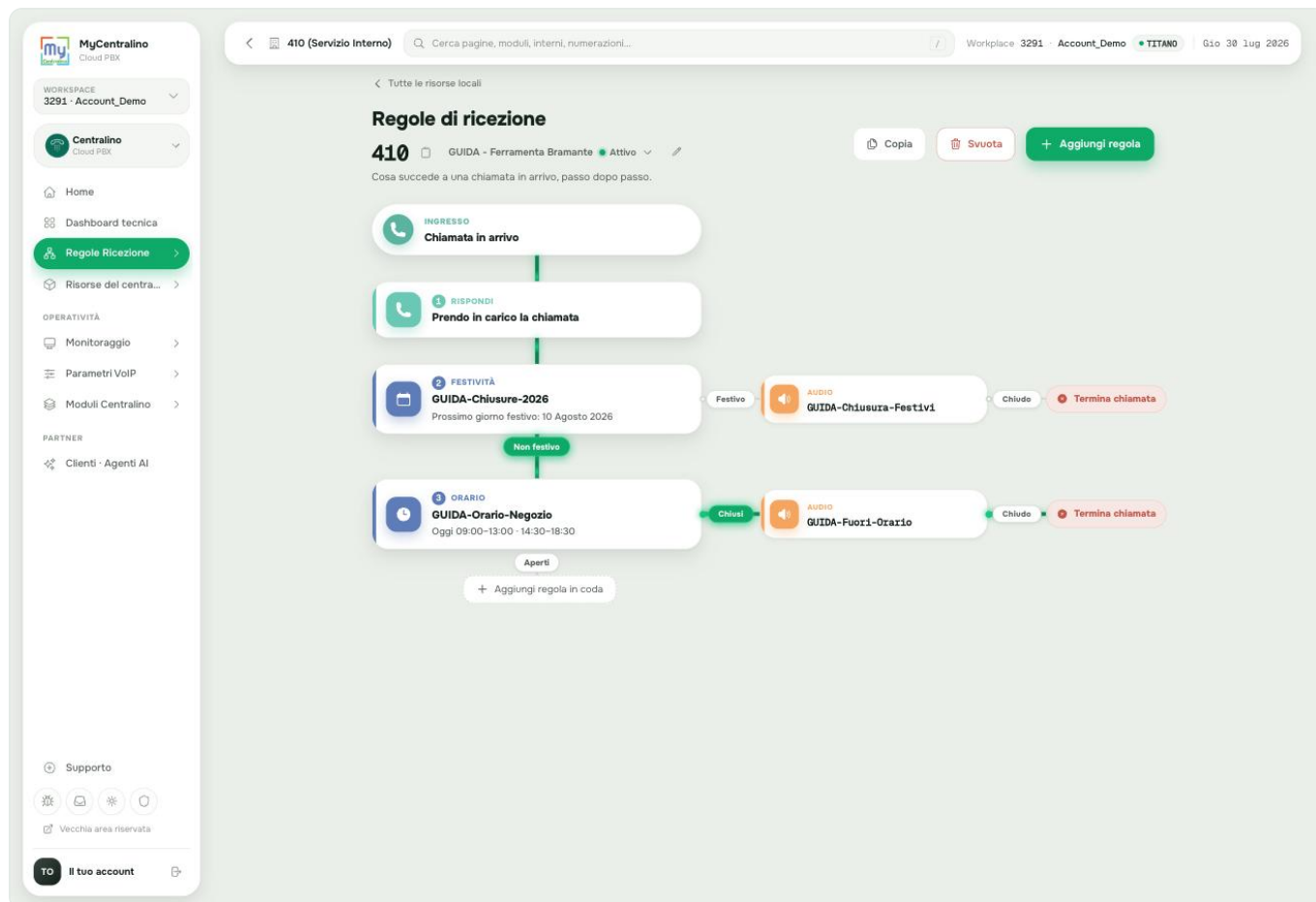


Fig. 5.8 — Le prime tre regole. Le due deviazioni verso destra gestiscono i due casi di «chiuso»; la colonna centrale è il percorso di chi chiama a negozio aperto.

Vale la pena fermarsi un momento su questa immagine, perché contiene già metà del lavoro. Arrivare in fondo alla colonna centrale significa una cosa sola: **oggi non è un giorno di chiusura e siamo dentro l'orario di apertura**. Tutto quello che aggiungiamo da qui in poi riguarda solo il caso «negozio aperto».

5.6 Regola 4 • il messaggio di benvenuto

+ **Aggiungi regola in coda**, categoria **Generale**, regola **Riproduco audio**. Nell'elenco dei file cerca **GUIDA-Benvenuto** e selezionalo.

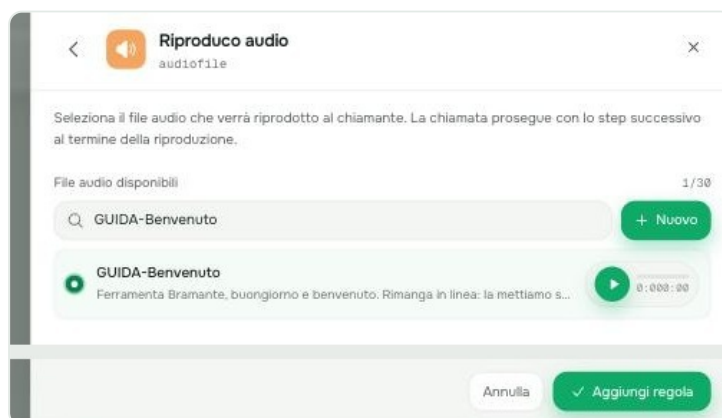


Fig. 5.9 — L'audio di benvenuto selezionato. Il pulsante verde a destra permette di riascoltarlo prima di confermare.

Perché un benvenuto prima della coda. Serve a un motivo pratico oltre che di cortesia: dà al cliente la certezza di aver chiamato il numero giusto *prima* che parta la musica d'attesa. Senza di esso il passaggio dallo squillo alla musica è brusco e più di uno riaggancia pensando di aver sbagliato numero.

5.7 Regola 5 • la coda operatori

Questa regola sta nella categoria **Chiama**. Attenzione: cercare «coda» nella casella di ricerca non dà risultati, perché la ricerca lavora sui nomi tecnici. Apri la categoria a mano.

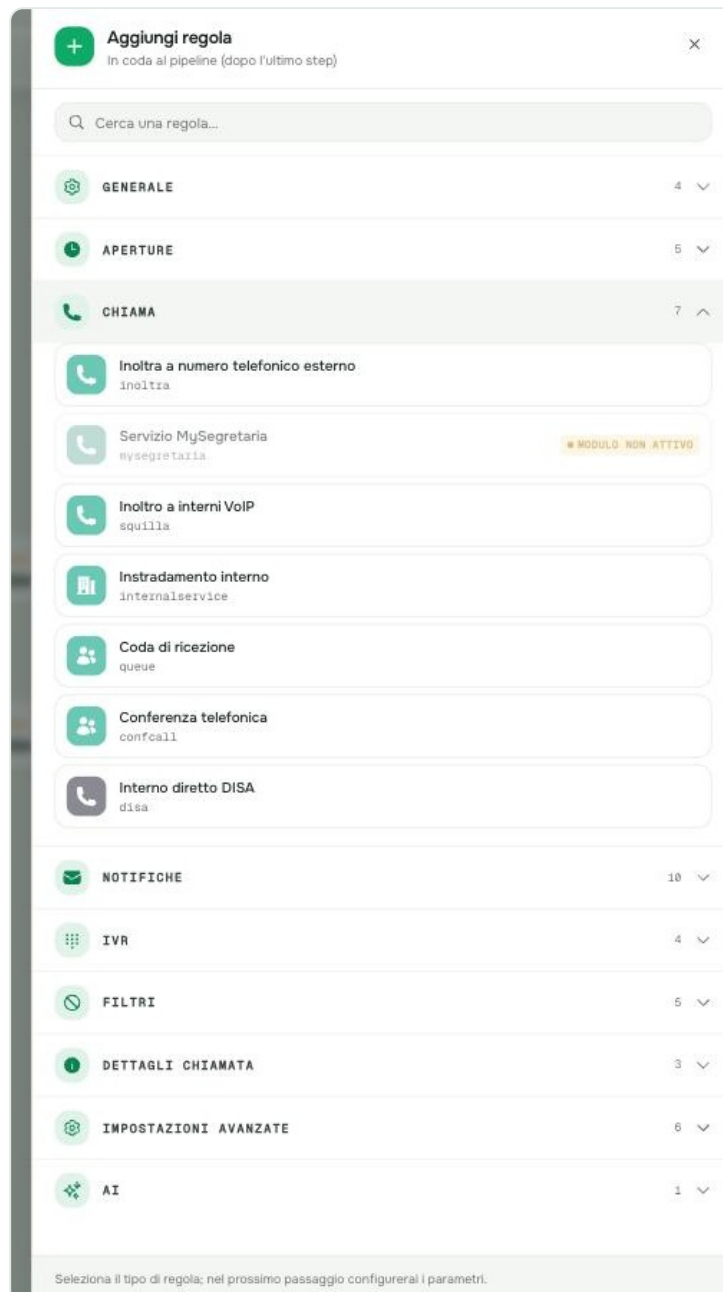


Fig. 5.10 — La categoria **Chiama**: sette regole per far arrivare la telefonata a una persona. La quinta è **Coda di ricezione**.

Seleziona **Coda di ricezione** e poi la coda **GUIDA_BANCONE**. La riga sotto il nome riassume la configurazione del capitolo 4: `ringall` (che è il nome tecnico di «Tutti insieme»), 3 operatori, attesa massima 120 secondi.

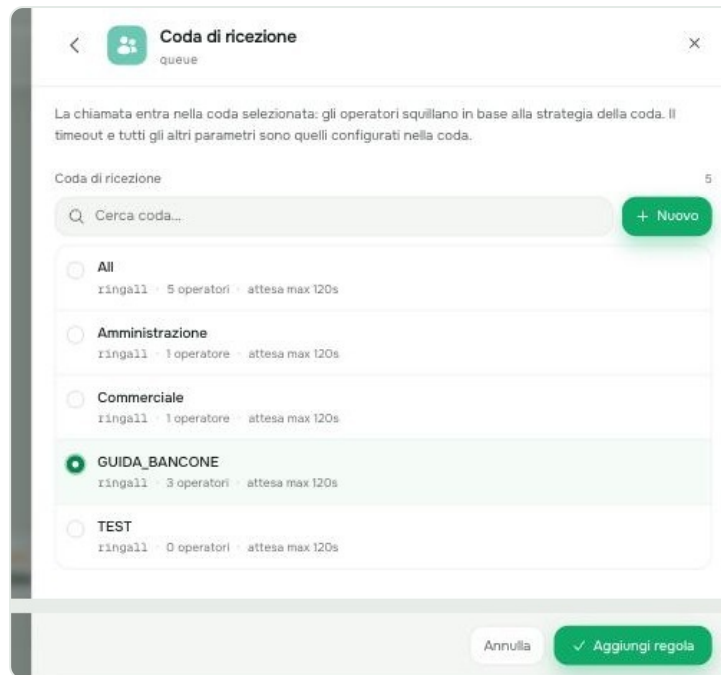


Fig. 5.11 — La coda selezionata. Il riepilogo sotto il nome è il modo più rapido per accorgersi di aver scelto la coda sbagliata.

Questa regola non ha parametri propri. Tempo di attesa, strategia di squillo e musica **non** si impostano qui: si prendono da come hai configurato la coda. Se domani vuoi cambiare l'attesa massima da due a tre minuti, la modifica si fa nella pagina della coda, non in questa regola.

5.8 Regole 6 e 7 • le scuse e la chiusura

Siamo all'ultimo pezzo, quello che risolve il problema da cui siamo partiti: *cosa succede se nessuno risponde*.

Aggiungi un'altra regola **Riproduco audio**, questa volta con `GUIDA-Scuse-Nessuna-Risposta`.

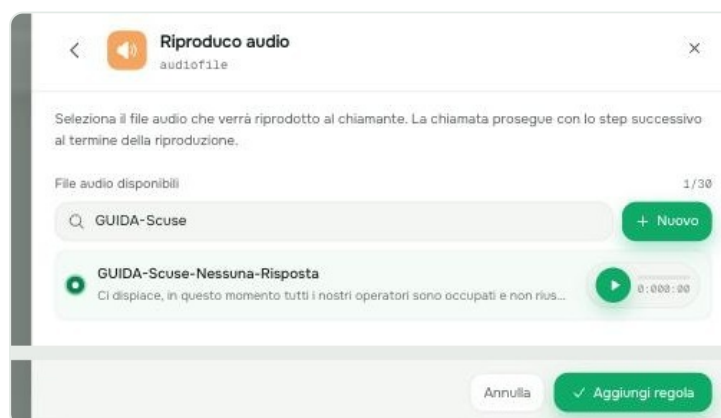


Fig. 5.12 — Il messaggio di scuse. Verrà raggiunto solo dalle chiamate che escono dalla coda per timeout.

Infine aggiungi la settima e ultima regola: categoria **Generale**, regola **Termina chiamata**. Nessun parametro, solo la conferma.

La regola 7 sembra superflua ma non lo è. Senza di essa, terminato l'audio di scuse la pipeline finisce e la chiamata viene chiusa in modo poco elegante, a volte con qualche secondo di silenzio. Mettere una chiusura esplicita è la buona pratica:

rende il comportamento prevedibile e il diagramma leggibile a chi lo aprirà dopo di te.

5.9 La pipeline finita

Questo è il risultato. Confrontalo con il tuo: devi avere sette regole numerate nella colonna centrale e due deviazioni sulla destra.

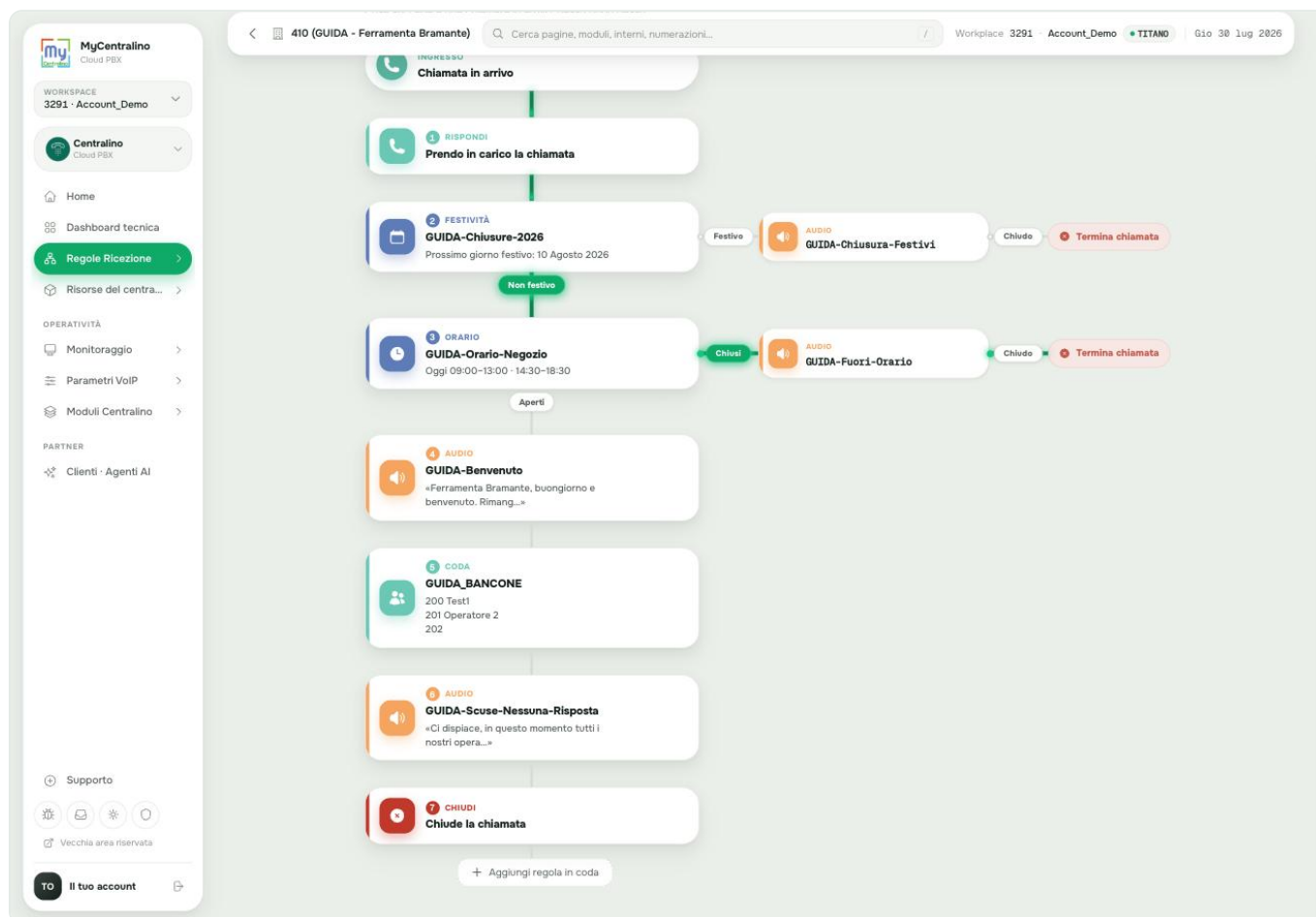


Fig. 5.13 — Il flusso completo. La colonna centrale è il percorso «negozi aperti»; i due rami a destra gestiscono i giorni di chiusura e il fuori orario.

Adesso i tre percorsi possibili, raccontati come li vive chi chiama:

Martedì alle 10:30

Non è un giorno di chiusura, siamo in orario. Benvenuto, poi i tre telefoni squillano insieme. Qualcuno risponde e la pipeline si ferma lì.

Martedì alle 21:00

Non è un giorno di chiusura, ma è fuori orario. La chiamata prende la deviazione della regola 3: messaggio con gli orari, poi chiusura.

15 agosto, ore 10:30

È una data del gruppo chiusure. La chiamata prende la deviazione della regola 2 senza nemmeno controllare l'ora: messaggio festivo, poi chiusura.

Martedì 10:30, banco pieno

Benvenuto, coda, musica, annuncio della posizione al minuto. Nessuno libera la linea entro due minuti: la chiamata esce dalla coda, il cliente sente le scuse e la telefonata si chiude. Sui telefoni resta la notifica per richiamare.

Collaudo e verifica

La configurazione è finita, ma non è ancora collaudata. Questo capitolo serve a passare da «l'ho impostato» a «funziona» — che nella pratica sono due cose molto diverse.

6.1 La Dashboard tecnica

Apri **Dashboard tecnica** dal menu di sinistra. È la fotografia in tempo reale del centralino e il primo posto dove guardare quando qualcosa non torna.

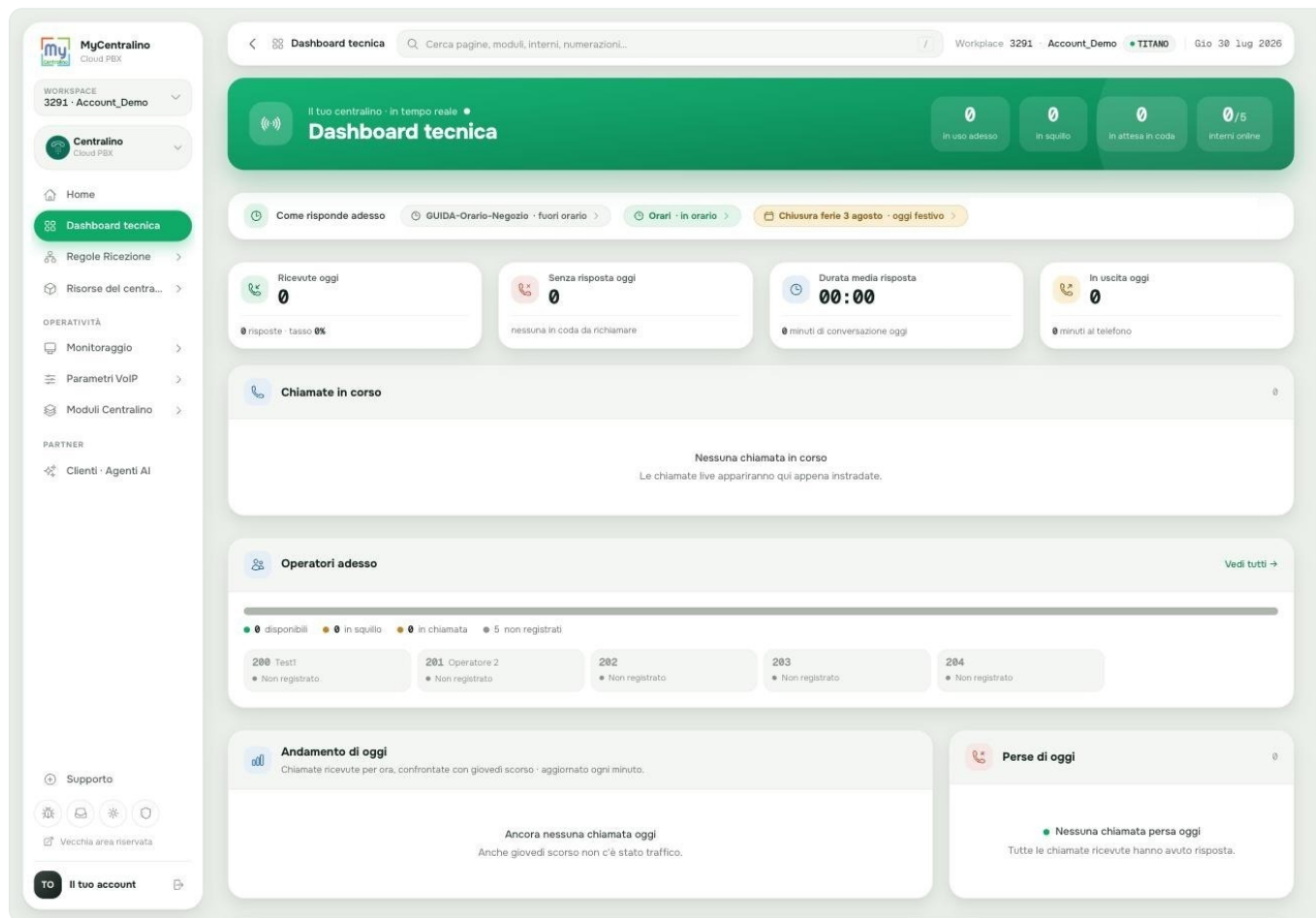


Fig. 6.1 — La Dashboard tecnica. La riga **Come risponde adesso**, appena sotto il titolo, è quella che ci interessa.

Quella riga di etichette mostra lo stato di tutti gli elementi che decidono il comportamento del centralino **in questo momento**. Nell'immagine si legge **GUIDA-Orario-Negozio · fuori orario**: lo scatto è stato fatto durante la pausa pranzo e il profilo lo conferma. Ogni etichetta è cliccabile e porta alla pagina di configurazione del relativo elemento.

È il controllo più veloce che esista: se ti aspetti «in orario» e leggi «fuori orario», il problema è nelle fasce del capitolo 2 e sai già dove andare.

Nella stessa pagina, più in basso, il riquadro **Operatori adesso** elenca gli interni con il loro stato. Se un interno risulta *Non registrato* significa che il suo telefono non è collegato: quella persona **non squillerà**, anche se l'hai messa nella coda. È di gran lunga la causa più frequente di «la coda non funziona».

6.2 Nessun audio orfano

Torna nella libreria audio e filtra di nuovo per **GUIDA**. Rispetto al capitolo 1 è cambiata una cosa: dove prima leggevi *Non collegato*, adesso c'è scritto dove ogni file è utilizzato.

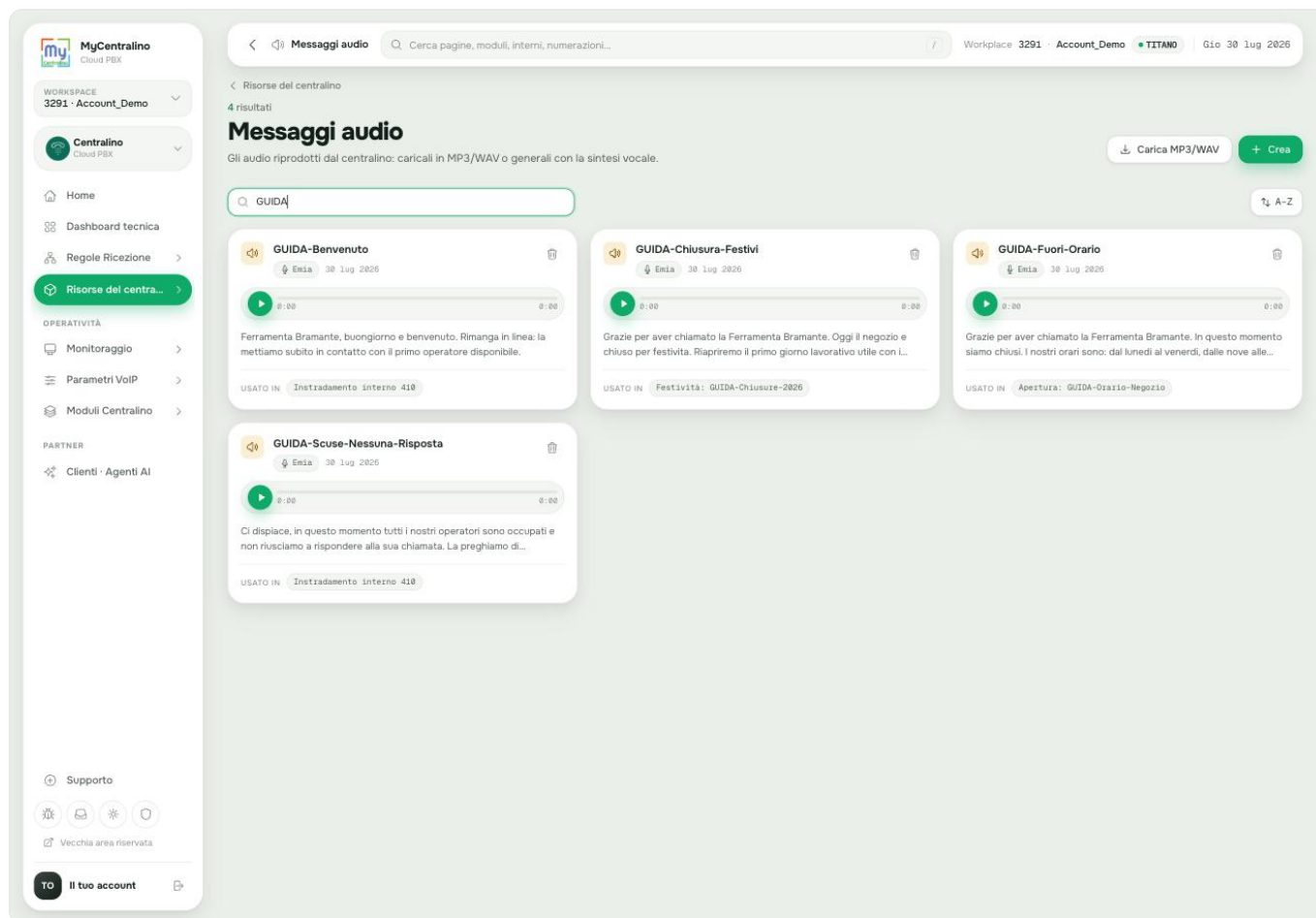


Fig. 6.2 — Tutti e quattro gli audio sono collegati: due al flusso di chiamata, uno al gruppo festività, uno al profilo di orario.

Questo controllo serve a due cose. La prima: se un audio è ancora *Non collegato* hai dimenticato un passaggio. La seconda: prima di eliminare o sostituire un file, il riquadro *usato in* ti dice quali flussi ne verrebbero toccati.

6.3 Il collaudo al telefono

Nessuna schermata sostituisce una telefonata vera. Prendi un cellulare che **non** sia un interno del centralino e prova i tre casi. Il modo più semplice per verificare le condizioni senza attendere il calendario è modificare temporaneamente le fasce dell'orario — ricordandoti di rimetterle a posto dopo.

Prova	Come preparare la condizione	Cosa devi sentire
Negozio aperto, risposta	Chiama in un momento dentro l'orario	Benvenuto, poi i telefoni squillano. Rispondi da un interno: la conversazione parte.
Negozio aperto, nessuna risposta	Chiama in orario e non rispondere a nessun telefono	Benvenuto, musica, annuncio della posizione dopo un minuto, messaggio di scuse al secondo 120, poi chiusura.
Fuori orario	Chiama fuori dalle fasce, o restringi temporaneamente l'orario di oggi	Solo il messaggio con gli orari, poi chiusura. Nessuno squillo.
Giorno di chiusura	Aggiungi la data di oggi al gruppo ferie, prova, poi rimuovila	Solo il messaggio festivo, poi chiusura. L'orario non viene nemmeno consultato.

Ricordati di rimettere a posto. Se per collaudare hai aggiunto la data di oggi alle festività o hai stretto le fasce orarie, riportale ai valori corretti appena finito. È l'errore più banale e più fastidioso: un centralino che risulta chiuso di martedì mattina perché nessuno ha annullato una prova.

Durante la prova numero due tieni aperta la Dashboard tecnica su un secondo schermo: vedrai il contatore **in attesa in coda** salire a 1, gli operatori passare in stato «in squillo» e, allo scadere dei due minuti, la chiamata comparire nell'elenco delle perse. È il modo migliore per capire davvero cosa sta facendo il centralino.

6.4 I cinque errori più comuni

1 • Il telefono non squilla e la coda sembra rotta

Quasi sempre l'interno non è registrato. Guarda **Operatori adesso** nella Dashboard tecnica: se accanto al numero c'è *Non registrato*, il problema è sul dispositivo o sulla rete locale, non sulla configurazione del centralino.

2 • Il centralino risponde ma non si sente nessun messaggio

Manca la regola **Prendo in carico la chiamata**, oppure non è la prima. Prima di rispondere il centralino non può riprodurre audio.

3 • Il 15 agosto squillano i telefoni

L'ordine delle regole 2 e 3 è invertito: l'orario viene controllato prima delle festività. Il controllo più specifico va sempre prima.

4 • Dopo la coda la chiamata cade nel silenzio

Manca la regola dopo la coda, oppure il **tempo massimo in attesa** è impostato a un valore che non scade mai. Controlla che dopo la coda ci siano l'audio di scuse e la chiusura.

5 • Ho salvato ma non è cambiato niente

Controlla in alto a destra di essere sul centralino giusto, e di aver modificato l'oggetto giusto: una numerazione e una risorsa locale con lo stesso nome sono due pipeline diverse. La colonna *Usato da* aiuta a capire cosa è davvero in servizio.

Appendice

7.1 Riepilogo di quello che hai creato

Alla fine di questa guida nel centralino esistono sette oggetti nuovi. Averli sotto gli occhi in un elenco aiuta a orientarsi quando, fra sei mesi, dovrai modificare qualcosa.

Oggetto	Dove si trova nel pannello	A cosa serve
GUIDA-Benvenuto	Risorse › Audio › Messaggi audio	Accoglie il cliente a negozio aperto
GUIDA-Fuori-Orario	Risorse › Audio › Messaggi audio	Comunica gli orari quando è chiuso
GUIDA-Chiusura-Festivi	Risorse › Audio › Messaggi audio	Avvisa della chiusura per festività o ferie
GUIDA-Scuse-Nessuna-Risposta	Risorse › Audio › Messaggi audio	Si scusa quando nessuno risponde in tempo
GUIDA-Orario-Negozio	Risorse › Gestione Aperture › Orari	Fasce settimanali di apertura, 6 giorni su 7
GUIDA-Chiusure-2026	Risorse › Gestione Aperture › Ferie	27 date di chiusura fra festività e ferie
GUIDA_BANCONE	Risorse › Flusso Chiamate › Code	Coda con 3 operatori e attesa massima 2 minuti

Più la pipeline di sette regole, che non è un oggetto a sé ma la configurazione dell'oggetto che riceve le chiamate.

7.2 Piccolo glossario

Pipeline	La sequenza ordinata di regole che una chiamata attraversa dal momento in cui arriva. Ogni numerazione e ogni risorsa locale ha la sua.
Regola	Un singolo passaggio della pipeline. Alcune eseguono un'azione, altre pongono una condizione e generano deviazioni.
Interno	Un telefono del centralino, identificato da un numero breve come 200 o 201. Può essere un telefono da tavolo, un'app sul cellulare o un softphone sul computer.
Numerazione	Un numero di telefono pubblico su cui i clienti chiamano dall'esterno.
Risorsa locale	Un servizio interno del centralino, richiamabile da un menu vocale, da un altro flusso o da un interno. Ha una pipeline come una numerazione, ma nessun numero pubblico.
Coda di ricezione	Una sala d'attesa che distribuisce le chiamate a un gruppo di operatori secondo una strategia di squillo.
Profilo di orario	Il calendario settimanale che stabilisce quando il centralino è considerato aperto.
Gruppo ferie	Un elenco di date di chiusura straordinaria che ha la precedenza sul profilo di orario.
Context	Il codice numerico che identifica un centralino. Compare in alto a destra in ogni pagina del pannello.
Timeout di coda	Il tempo massimo di attesa. Scaduto, la chiamata esce dalla coda e prosegue con la regola successiva.

7.3 Dove andare adesso

L'impianto che hai costruito copre il caso più comune: un numero, un gruppo di operatori, orari e chiusure. È una base solida, e i due livelli successivi partono da qui senza buttare via niente.

2 Livello MEDIO

Menu vocale per smistare fra reparti · più code con operatori diversi · casella vocale con notifica email · switch manuale per chiudere all'improvviso · deviazioni su fasce specifiche · rubrica e nome del chiamante sui telefoni

3 Livello DIFFICILE

Menu a due cifre e instradamento per codice cliente · reperibilità con calendario di turni · filtri su numero chiamante e antispam · registrazione con gestione del consenso · analisi delle chiamate con AI · notifiche verso sistemi esterni via API

Nel frattempo, due letture utili: il *Manuale del pannello cloud.mycentralino.com v1.0* per il catalogo completo di tutte le regole disponibili, e la sezione **Monitoraggio** del pannello, dove trovi lo storico delle chiamate e l'analisi delle code — i dati che dicono se il dimensionamento della squadra al banco è quello giusto.

MyCentralino Cloud PBX · Guida livello FACILE, versione 1.0 · redatta il 30 luglio 2026 sull'interfaccia in produzione. Le schermate provengono da un centralino dimostrativo; numeri, nomi e dati sono di esempio o oscurati.