

Un numero, tre reparti

LIVELLO 2 · MEDIO

Un menu vocale che smista il chiamante fra commerciale, amministrazione e informazioni, e tre percorsi separati che portano ciascuno alla squadra giusta.

Questa guida riprende esattamente da dove finisce la *Guida livello FACILE*. Orari di apertura e giorni di chiusura sono già stati costruiti lì e vengono **riutilizzati senza modifiche**: qui non li rifacciamo, li richiamiamo. Se non hai ancora completato il livello 1, comincia da quello.

Il salto rispetto al primo livello è concettuale prima che tecnico. Nel livello facile una telefonata aveva un solo percorso possibile. Qui il chiamante **sceglie**, e il centralino si articola in rami che vivono di vita propria: ogni reparto ha il suo messaggio, la sua coda, i suoi operatori e la sua strategia di squillo.

DOCUMENTO PER I CLIENTI

Tutte le schermate provengono da un centralino dimostrativo. I numeri sono numeri di esempio non attivi e i nomi sono di fantasia. Nessun dato reale è riportato nel documento.

Versione del documento: 1.0 · livello MEDIO (2 di 3)

Redatto il 30 luglio 2026 · basato sull'interfaccia in produzione

Prerequisito: *Guida livello FACILE* — *Il tuo primo centralino*

Indice

0 Che cosa aggiungiamo

0.1 Da dove ripartiamo

0.2 La forma del nuovo centralino

0.3 L'ordine di costruzione

1 I messaggi del menu

1.1 Quattro audio nuovi, uno riusato

1.2 Come si scrive il testo di un menu vocale

1.3 I tre annunci di trasferimento

2 Tre code, tre strategie

2.1 Perché non una coda sola

2.2 Commerciale: round robin

2.3 Amministrazione: attesa breve

2.4 Informazioni: meno chiamate

2.5 Il quadro d'insieme

3 Il servizio interno di reparto

3.1 Che cos'è e perché serve

3.2 L'anatomia: cinque regole sempre uguali

3.3 Costruire il reparto commerciale

3.4 Il risultato

4 Gli altri due reparti

4.1 Che cosa cambia e che cosa resta

4.2 La funzione Copia e il suo limite

4.3 Amministrazione e Informazioni

5 Il menu vocale

5.1 Creare il menu

5.2 Il tastierino: un tasto, una destinazione

5.3 Salvare e rileggere il riepilogo

6 Il flusso principale

6.1 Le quattro regole del numero pubblico

6.2 Montaggio

6.3 Il flusso completo

7 Collaudo

7.1 Le prove al telefono

7.2 Errori tipici di questo livello

7.3 La lista di controllo finale

8 Appendice

8.1 Riepilogo degli oggetti

8.2 Verso il livello difficile

Che cosa aggiungiamo

0.1 Da dove ripartiamo

La Ferramenta Bramante del livello facile è cresciuta. Non c'è più un solo banco che risponde a tutto: adesso ci sono tre gruppi di persone che si occupano di cose diverse, e mandare ogni telefonata a tutti sarebbe uno spreco per loro e un'attesa inutile per il cliente.

Due cose costruite nel livello 1 restano identiche e le riutilizzo così come sono:

GUIDA-Orario-Negozio

Lun-Ven 09:00–13:00 e 14:30–18:30, Sabato 09:00–12:30, Domenica chiuso. Con il suo messaggio di fuori orario.

GUIDA-Chiusure-2026

27 date fra festività ricorrenti e chiusure lunghe, con il messaggio dedicato ai giorni festivi.

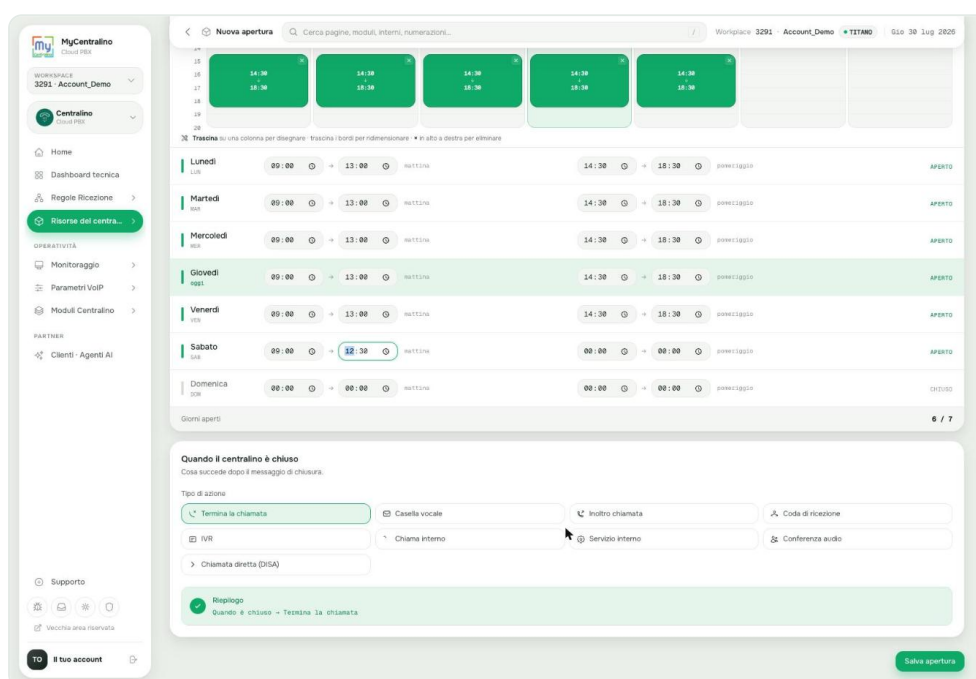


Fig. 0.1 — Il profilo di orario costruito nel livello facile. In questa guida non lo tocchiamo: lo richiamiamo e basta.

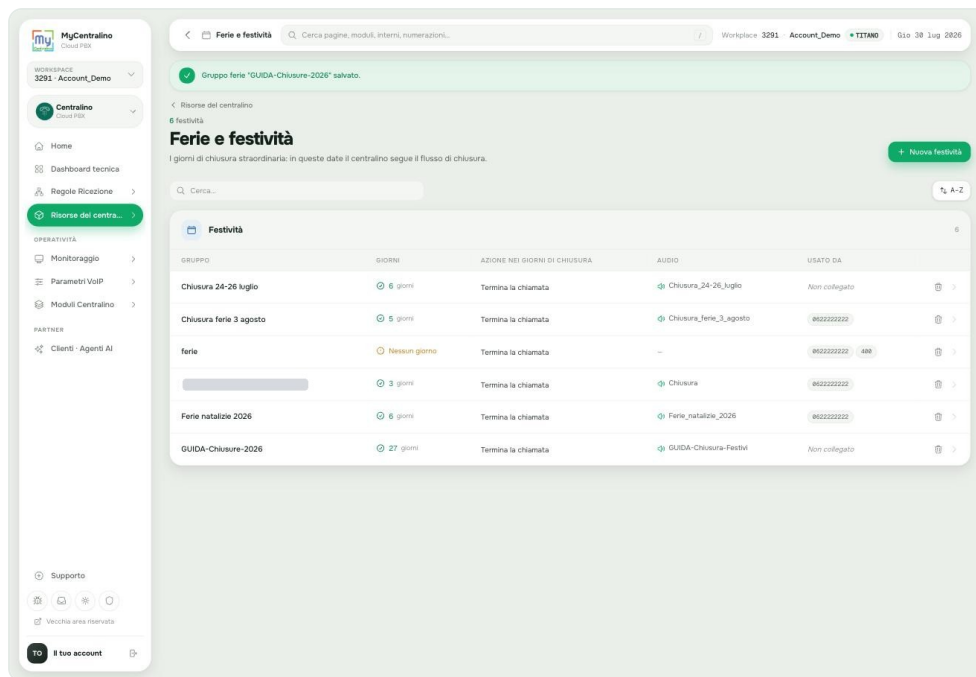


Fig. 0.2 — Il calendario delle chiusure, anch'esso ereditato dal livello facile. Le due risorse sono già pronte: nel capitolo 6 le richiameremo dal nuovo flusso.

Il principio del riuso. Orari, festività e audio sono *risorse*: esistono una volta sola e possono essere richiamate da quanti flussi vuoi. Se domani il negozio cambia orario, modifichi il profilo in un punto solo e tutti i flussi che lo usano si adeguano. È il motivo per cui conviene sempre costruire risorse con nomi chiari invece di duplicare configurazioni.

0.2 La forma del nuovo centralino

Ecco che cosa succede a una telefonata dopo questo livello:

- 1 Il centralino risponde**
e controlla se oggi è un giorno di chiusura
- 2 Controlla l'orario**
se siamo fuori orario, messaggio con gli orari e chiusura
- 3 Parte il menu vocale**
«per il commerciale digiti uno, per l'amministrazione due, per informazioni tre»
- 4 Il chiamante sceglie**
e viene mandato al servizio interno del reparto corrispondente
- 5 Il reparto lo accoglie**
annuncio di trasferimento, poi la coda con i suoi operatori
- 6 Se nessuno risponde**
messaggio di scuse e chiusura, come nel livello facile

La novità strutturale è il passaggio 4. Fino a ieri la pipeline era una colonna sola; adesso si apre a ventaglio e ogni ramo è un oggetto separato con la sua vita. Questo ha una conseguenza pratica importante: **puoi modificare il comportamento**

di un reparto senza toccare gli altri, e senza rimettere le mani sul numero pubblico.

0.3 L'ordine di costruzione

Vale la stessa logica del livello facile: prima i mattoni, poi il montaggio. Con una precisazione che qui conta di più, perché gli oggetti sono molti: si costruisce **dal basso verso l'alto**. Prima le code, poi i servizi che le richiamano, poi il menu che punta ai servizi, e infine il numero che apre il menu. Chi prova a partire dal menu si ritrova con tendine vuote.

Passo	Che cosa si crea	Quanti
1	Messaggi audio	4 nuovi
2	Code di ricezione	3
3	Servizi interni di reparto	3
4	Menu vocale	1
5	Flusso del numero principale	1

I messaggi del menu

CHE COSA VOGLIAMO OTTENERE

Quattro nuovi messaggi: quello che elenca le opzioni del menu e tre brevi annunci di trasferimento, uno per reparto. Il messaggio di scuse del livello facile viene riusato senza modifiche.

1.1 Quattro audio nuovi, uno riusato

La procedura è identica al livello facile — **Risorse del centralino** › **Messaggi audio** › **Crea**, modalità **Sintesi vocale**, voce Emia — quindi qui non la ripetiamo passo per passo. Cambiano solo i contenuti.

Nome	Ruolo
GUIDA2 -Menu- IVR	Elenca le tre opzioni; è il cuore del menu vocale
GUIDA2-Trasf-Commerciale	Annuncia il passaggio al commerciale
GUIDA2-Trasf-Amministrazione	Annuncia il passaggio all'amministrazione
GUIDA2-Trasf-Informazioni	Annuncia il passaggio al banco informazioni
GUIDA-Scuse-Nessuna-Risposta	Riusato dal livello 1 in tutti e tre i reparti

Nuovo messaggio audio

Scegli se caricare un file MP3/WAV già pronto oppure generare il messaggio con la sintesi vocale.

Nome messaggio: GUIDA2-Menu-IVR

Provider: VoiceMaker

Voce: ☒ Emia (neural IT) ☒ Isabella (neural IT) ☒ Sara (neural IT) ☒ Valeria (neural IT) ☒ Diego (neural IT) ☒ Matteo (neural IT)

Testo da convertire:

Ferramenta Bramante, buongiorno. Per parlare con il reparto commerciale e chiedere un preventivo, digiti uno. Per amministrazione, fatture e pagamenti, digiti due. Per informazioni generiche su orari, sede e disponibilità dei prodotti, digiti tre.

Fig. 1.1 — La creazione di **GUIDA2-Menu-IVR**. Il prefisso **GUIDA2-** distingue gli audio di questo livello da quelli del precedente.

1.2 Come si scrive il testo di un menu vocale

Il messaggio del menu è il punto in cui si perdono più clienti di qualunque altro. Vale la pena scriverlo con cura. Il testo che useremo:

Ferramenta Bramante, buongiorno. Per parlare con il reparto commerciale e chiedere un preventivo, digiti uno. Per amministrazione, fatture e pagamenti, digiti due. Per informazioni generiche su orari, sede e disponibilità dei prodotti, digiti tre.

Le regole che lo governano:

- **Prima il motivo, poi il numero.** «Per un preventivo, digiti uno» funziona; «Digiti uno per un preventivo» costringe a ricordare il numero mentre si ascolta il resto.
- **Di cosa fa il reparto, non come si chiama.** Il cliente non sa se il suo problema è «amministrazione» o «commerciale»: sa che deve pagare una fattura. Elencare i casi concreti — *fatture e pagamenti, orari e disponibilità* — riduce moltissimo gli errori di scelta.
- **Non più di tre o quattro opzioni.** Oltre, il chiamante non ricorda le prime e ricomincia da capo o riaggancia.
- **Niente saluti lunghi.** Chi chiama vuole arrivare al menu, non ascoltare una presentazione aziendale.
- **L'ordine conta.** Metti per prima l'opzione più richiesta: è quella che il maggior numero di persone potrà scegliere senza ascoltare il resto.

Il testo dell'audio e i tasti sono due cose separate. Il centralino non legge il tuo messaggio per capire come instradare: esegue solo quello che hai configurato sul tastierino del menu. Se cambi il messaggio ma non i tasti — o viceversa — il cliente sentirà una cosa e ne otterrà un'altra. Ogni volta che modifichi uno dei due, ricontrolla l'altro.

1.3 I tre annunci di trasferimento

Sono messaggi brevissimi, cinque secondi, che servono a confermare al chiamante di aver premuto il tasto giusto prima che parta la musica d'attesa.

Commerciale	«La stiamo trasferendo al reparto commerciale. Rimanga in linea, le rispondiamo subito.»
Amministrazione	«La stiamo trasferendo all'amministrazione. Rimanga in linea, le rispondiamo subito.»
Informazioni	«La stiamo trasferendo al banco informazioni. Rimanga in linea, le rispondiamo subito.»

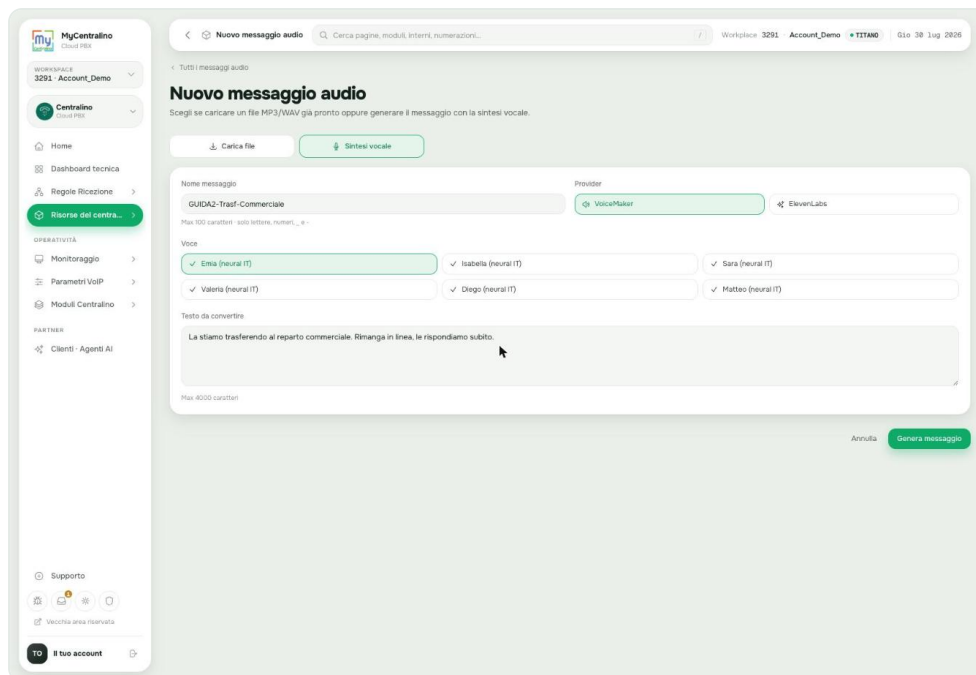


Fig. 1.2 — Uno dei tre annunci di trasferimento. Brevi e con la stessa struttura: la ripetizione dà coerenza al servizio.

A fine capitolo, filtrando la libreria per **GUIDA2**, devi vedere esattamente quattro schede.

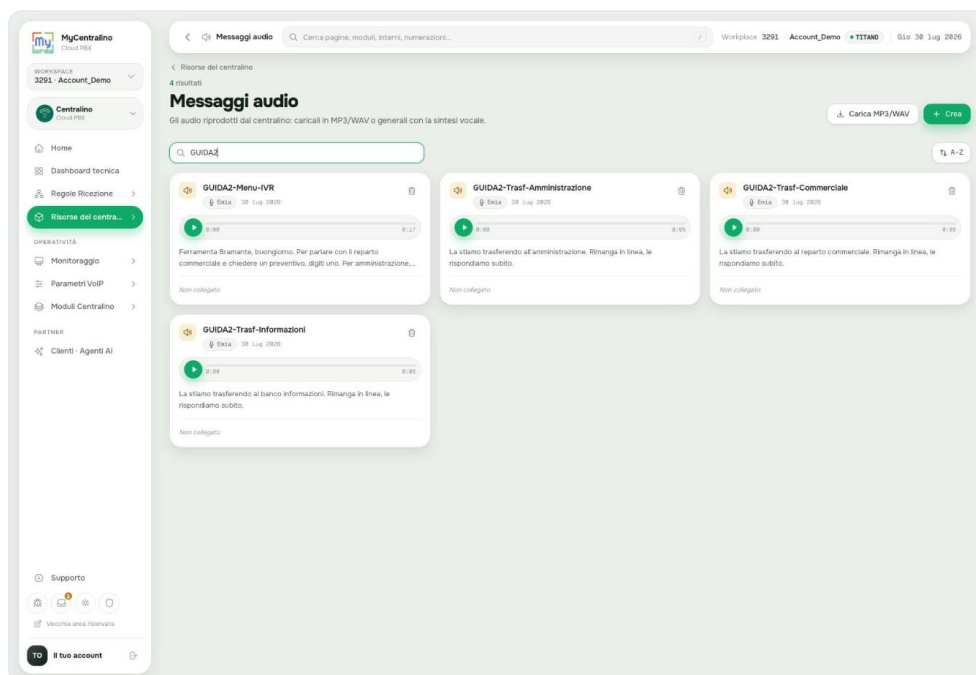


Fig. 1.3 — I quattro nuovi messaggi. Ancora tutti Non collegato: li aggancieremo nei capitoli successivi.

Tre code, tre strategie

CHE COSA VOGLIAMO OTTENERE

Una coda per reparto, ciascuna con gli operatori giusti e — soprattutto — con la strategia di squillo adatta al tipo di lavoro che quel reparto fa.

2.1 Perché non una coda sola

Si potrebbe pensare di tenere un'unica coda con dentro tutti e cinque gli operatori e lasciare che risponda chi è libero. Sarebbe un errore, per tre motivi.

Il primo è di **competenza**: chi sta al banco informazioni non può rispondere su una fattura. Il secondo è di **misura**: con code separate il pannello ti dice quante chiamate riceve ciascun reparto e quanto fa aspettare, e quel dato è la base per decidere dove serve una persona in più. Il terzo è di **comportamento**: reparti diversi hanno bisogno di regole di squillo diverse, e una coda unica costringe tutti allo stesso schema.

La procedura di creazione è quella del livello facile — **Risorse del centralino › Code di ricezione › Nuova coda** — quindi ci concentriamo sulle scelte, non sui clic.

2.2 Commerciale: round robin

Due operatori, i numeri 200 e 201. La strategia è **Round robin**: le chiamate vengono assegnate a un operatore alla volta, a rotazione.

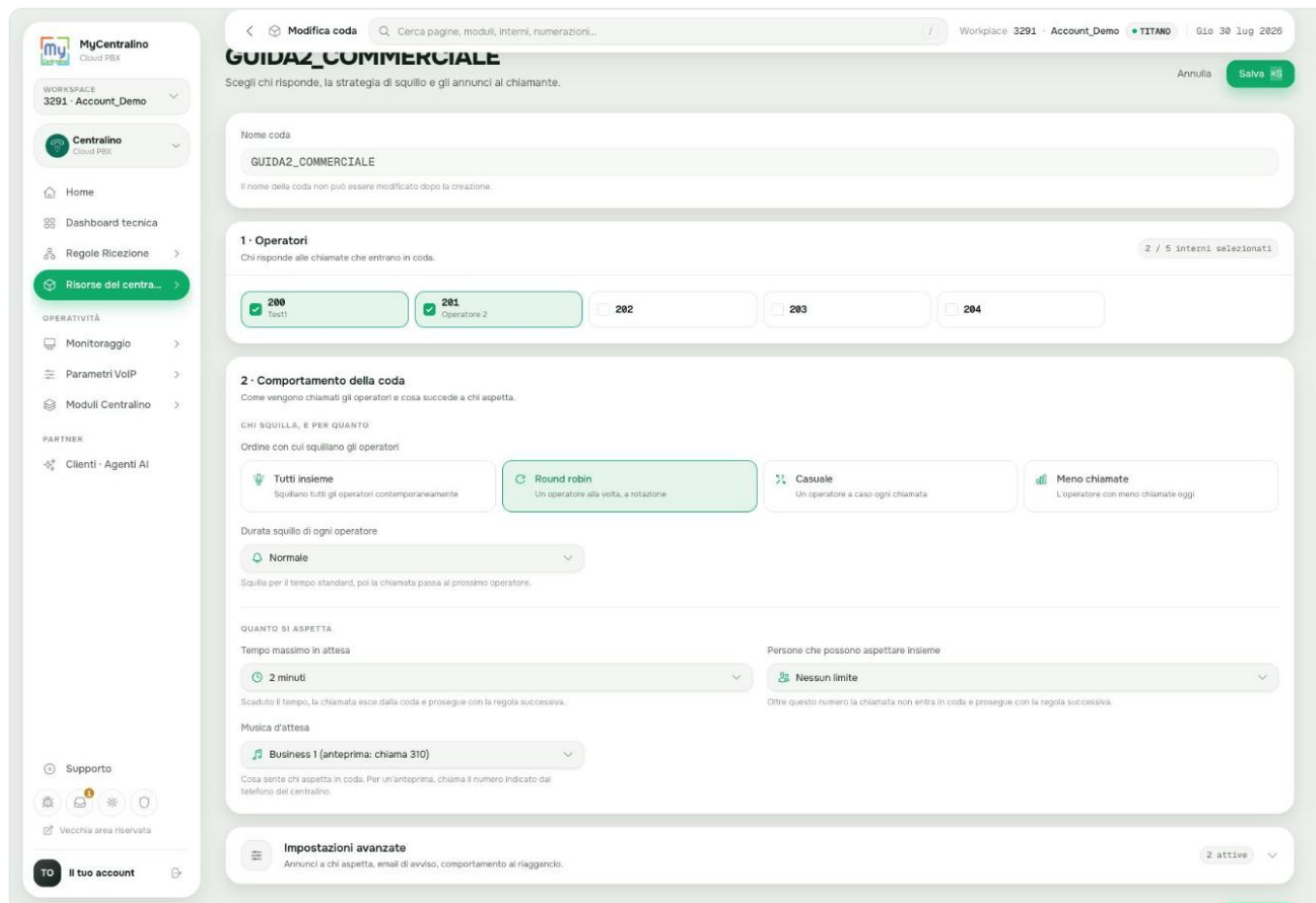


Fig. 2.1 — **GUIDA2_COMMERCIALE** : due operatori, round robin, attesa massima 2 minuti.

Il motivo della scelta è commerciale prima che tecnico. Con «Tutti insieme» risponde sempre il più veloce, e in un reparto vendite questo significa che nel giro di qualche mese una persona ha costruito un portafoglio clienti e l'altra no. Il round robin distribuisce le opportunità in modo equo. Il costo è qualche secondo in più di attesa, perché gli operatori vengono provati in sequenza invece che tutti insieme.

2.3 Amministrazione: attesa breve

Un solo operatore, il 202. Con una persona sola la strategia è irrilevante — lasciamo «Tutti insieme» — ma cambia un altro parametro: il **tempo massimo in attesa scende a 1 minuto**.

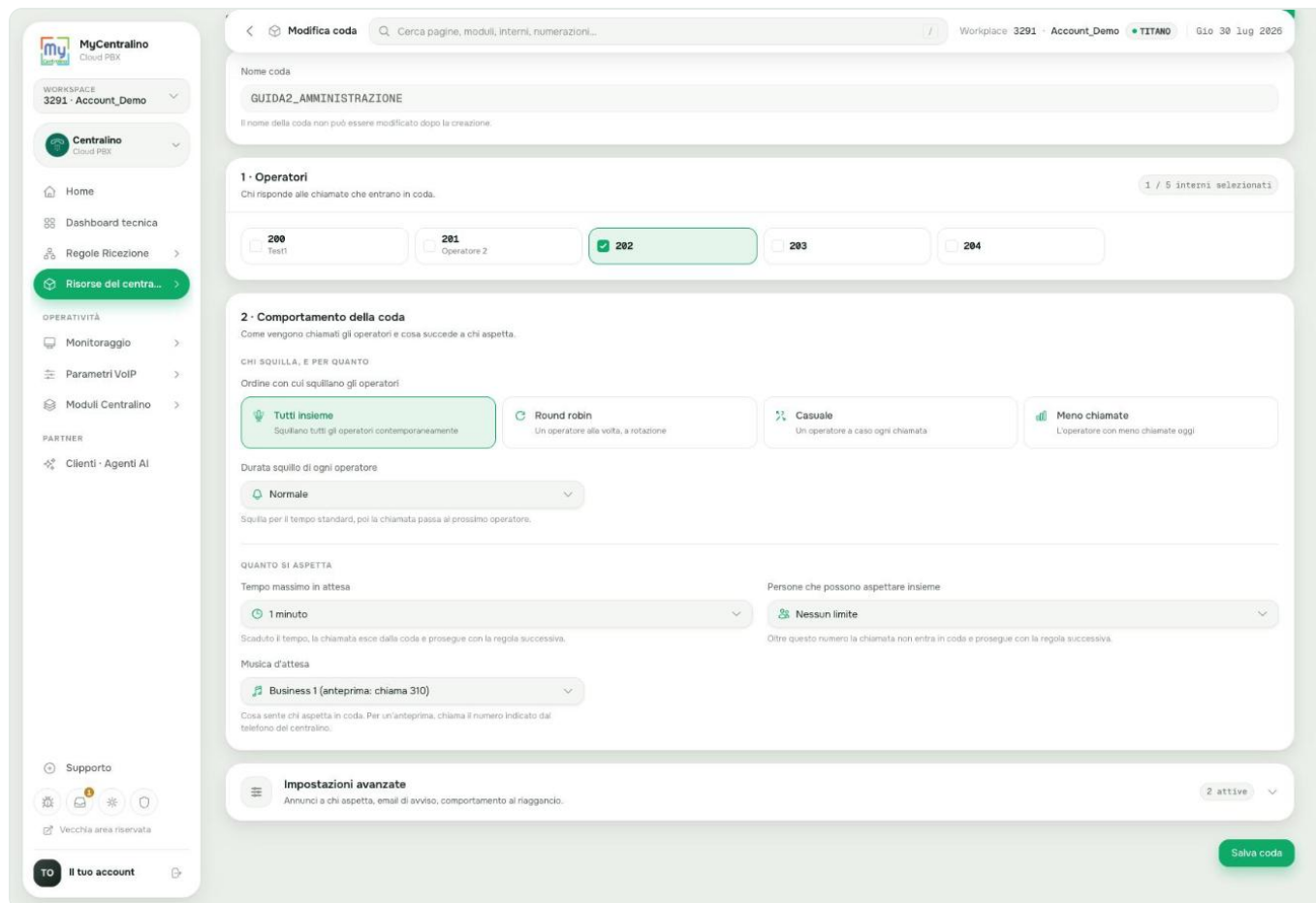


Fig. 2.2 — **GUIDA2_AMMINISTRAZIONE**: un operatore e attesa massima ridotta a 1 minuto.

Il ragionamento: se la sola persona che può rispondere è al telefono o assente, aspettare due minuti non aumenta la probabilità che risponda — la riduce a zero e basta. Meglio liberare presto il chiamante con un messaggio onesto. **Regola pratica: più è piccolo il reparto, più corta deve essere l'attesa.**

2.4 Informazioni: meno chiamate

Due operatori, 203 e 204, con strategia **Meno chiamate**: squilla il telefono di chi ha gestito meno chiamate nella giornata.

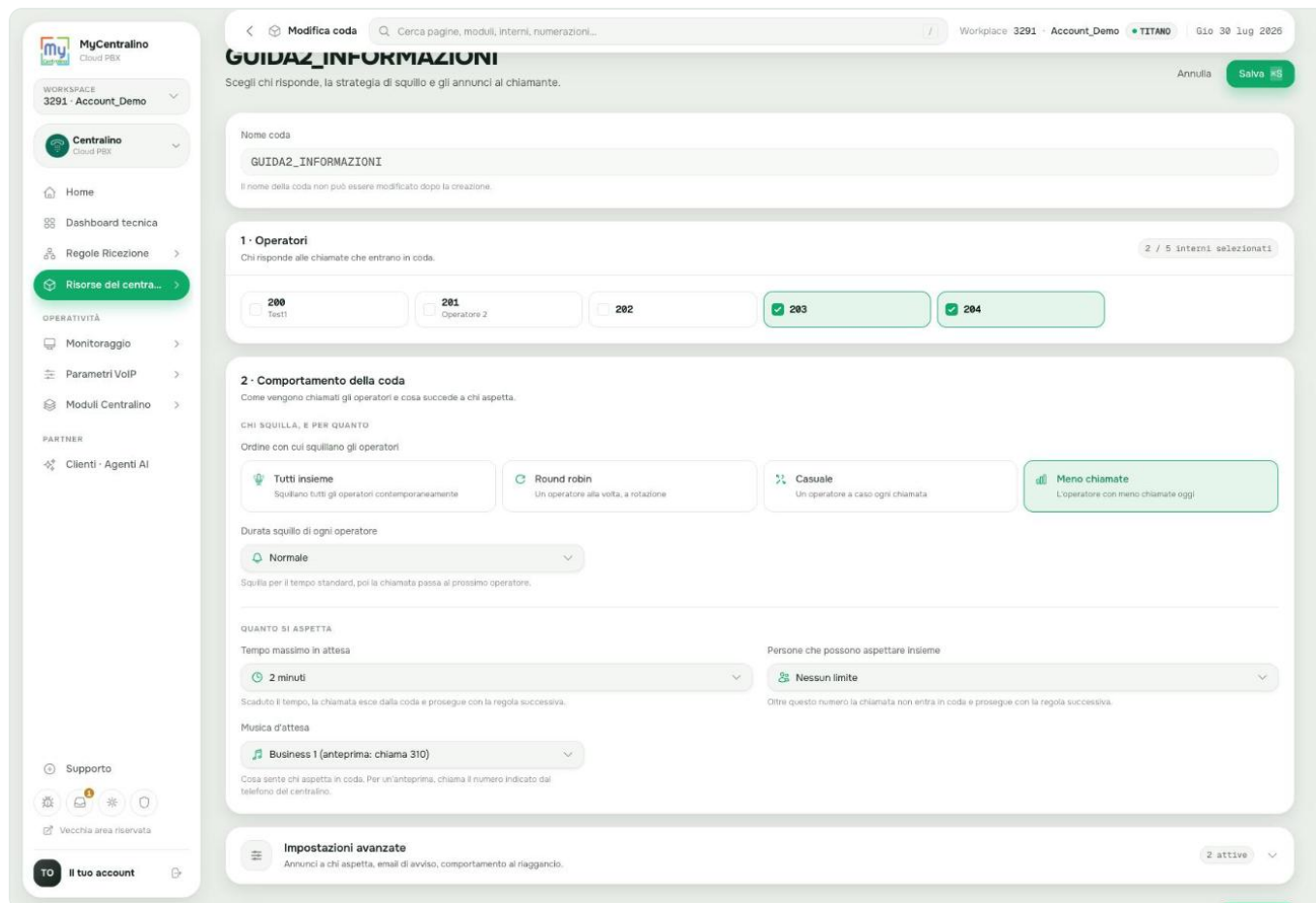


Fig. 2.3 — **GUIDA2_INFORMAZIONI** : due operatori e distribuzione basata sul carico giornaliero.

Le informazioni generiche sono chiamate brevi e numerose. Il round robin qui non basta, perché non tiene conto della durata: se una persona ha appena chiuso una telefonata di dieci minuti e l'altra ne ha fatte cinque da trenta secondi, il conteggio delle chiamate racconta meglio chi è più stanco. È la strategia giusta quando il volume conta più del valore della singola chiamata.

2.5 Il quadro d'insieme

Coda	Operatori	Strategia	Attesa max
GUIDA2_COMMERCIALE	200, 201	Round robin	2 minuti
GUIDA2_AMMINISTRAZIONE	202	Tutti insieme	1 minuto
GUIDA2_INFORMAZIONI	203, 204	Meno chiamate	2 minuti

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

< Code di ricezione

Cerca pagine, moduli, interni, numerazioni...

Workplace 3291

Account_Demo

TITANO

Gio 30 lug 2026

Risorse del centralino

8 code

Code di ricezione

Le code di ricezione che distribuiscono le chiamate in arrivo agli operatori.

Distribuzione delle chiamate

8 code attive

15 Operatori assegnati

7 Code presidiate

+ Nuova coda

Cerca coda...

1 A-Z

CODA	OPERATORI	STRATEGIA	MUSICA DI ATTESA	COLLEGATA A
All	5 operatori	Tutti insieme	Business 1	Non collegata
Amministrazione	1 operatore	Tutti insieme	Business 1	485
Commerciale	1 operatore	Tutti insieme	Business 1	484
GUIDA2_AMMINISTRAZIONE	1 operatore	Tutti insieme	Business 1	Non collegata
GUIDA2_COMMERCIALE	2 operatori	Round robin	Business 1	Non collegata
GUIDA2_INFORMAZIONI	2 operatori	Meno chiamate	Business 1	Non collegata
GUIDA_BANCONE	3 operatori	Tutti insieme	Business 1	410
TEST	Nessun operatore	Tutti insieme	Business 1	Non collegata

Fig. 2.4 — Le tre code nell'elenco, ancora Non collegate. La colonna **Strategia** permette di verificare le scelte a colpo d'occhio.

Un operatore può stare in più code. Nulla vieta di mettere la stessa persona nel commerciale e nelle informazioni: il centralino la farà squillare per entrambe. È utile nelle aziende piccole, dove qualcuno copre due ruoli. Ricorda però che le statistiche restano separate per coda, mentre la persona è una sola.

Il servizio interno di reparto

CHE COSA VOGLIAMO OTTENERE

Un flusso autonomo per il reparto commerciale: accoglie la chiamata che arriva dal menu, annuncia il trasferimento, la mette in coda e gestisce il caso in cui nessuno risponda.

3.1 Che cos'è e perché serve

Un **servizio interno** — nel pannello lo trovi come *risorsa locale* — è una pipeline identica a quella di una numerazione, ma senza numero pubblico. Nessuno può chiamarlo dall'esterno: ci si arriva solo da dentro il centralino, tipicamente da un tasto di un menu vocale.

Ci si potrebbe chiedere perché non far puntare il tasto del menu direttamente alla coda, saltando questo passaggio. Si può fare, ed è più veloce. Ma si perde tutto quello che sta *intorno* alla coda: l'annuncio di trasferimento, il messaggio di scuse, la chiusura pulita. Il servizio interno esiste proprio per contenere questa sequenza.

E c'è un vantaggio che si apprezza col tempo: il giorno in cui il commerciale avrà bisogno di un comportamento diverso — un orario suo, una deviazione, un secondo livello di menu — quel cambiamento si fa dentro il suo servizio interno, e né il menu né il numero pubblico se ne accorgono.

3.2 L'anatomia: cinque regole sempre uguali

Tutti e tre i reparti hanno la stessa struttura. Impararla una volta significa saper costruire gli altri due in pochi minuti.

- | | |
|----------|--|
| 1 | Prendo in carico la chiamata
necessaria perché il servizio possa far sentire messaggi |
| 2 | Riproduco audio → annuncio di trasferimento
conferma al chiamante che il tasto premuto era quello giusto |
| 3 | Coda di ricezione → la coda del reparto
gli operatori squillano secondo la strategia scelta |
| 4 | Riproduco audio → GUIDA-Scuse-Nessuna-Risposta
raggiunta solo allo scadere dell'attesa massima |
| 5 | Termina chiamata
chiusura esplicita |

Sulla regola 1. La chiamata è già stata risposta dal flusso principale, prima del menu. Ripetere «Prendo in carico» qui non fa danno ed è la scelta prudente: rende il servizio interno funzionante anche se un domani lo richiami da un flusso che non ha ancora risposto.

3.3 Costruire il reparto commerciale

Vai in **Regole Ricezione** e passa al filtro **Risorse Locali**. Scegli una risorsa con la pipeline vuota — nel nostro esempio la 406 — e aprila. Con la matita accanto al nome assegna una descrizione parlante: **GUIDA2 - Reparto Commerciale**. Non è un vezzo: quel nome comparirà nella tendina del menu vocale, e distinguere «406 · GUIDA2 - Reparto Commerciale» da «Servizio Interno» fa la differenza quando i servizi diventano dieci.

Poi si aggiungono le cinque regole nell'ordine. Le due che meritano attenzione:

Regola 2 · l'annuncio

Categoria **Generale** › **Riproduco audio**, e nell'elenco cerca **GUIDA2-Trasf-Commerciale**.

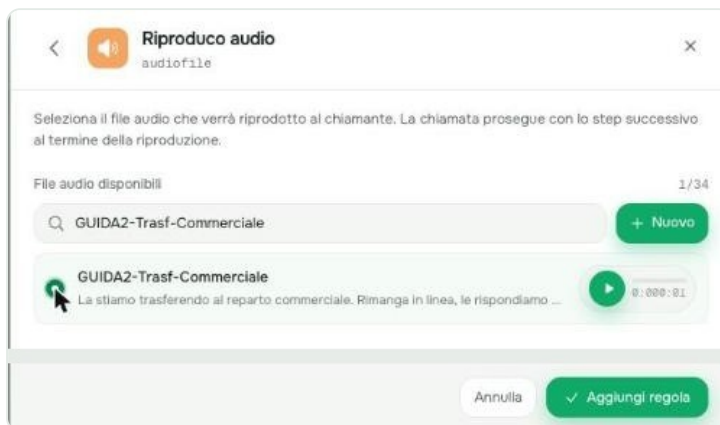


Fig. 3.1 — L'annuncio di trasferimento selezionato.

Regola 3 · la coda

Categoria **Chiama** › **Coda di ricezione**, poi **GUIDA2_COMMERCIALE**. La riga sotto il nome riepiloga la configurazione del capitolo 2 e serve proprio a non sbagliare coda.



Fig. 3.2 — **rrmemory** è il nome tecnico di «Round robin»: la conferma che la coda è quella giusta.

La regola «Coda di ricezione» non è modificabile dopo l'inserimento. A differenza dell'audio, che ha un selettore «Sostituisci file audio», la regola coda offre solo *Sposta su*, *Sposta giù* ed *Elimina*. Se sbagli coda devi eliminare la regola e rifarla. Vale la pena controllare due volte prima di confermare.

3.4 Il risultato

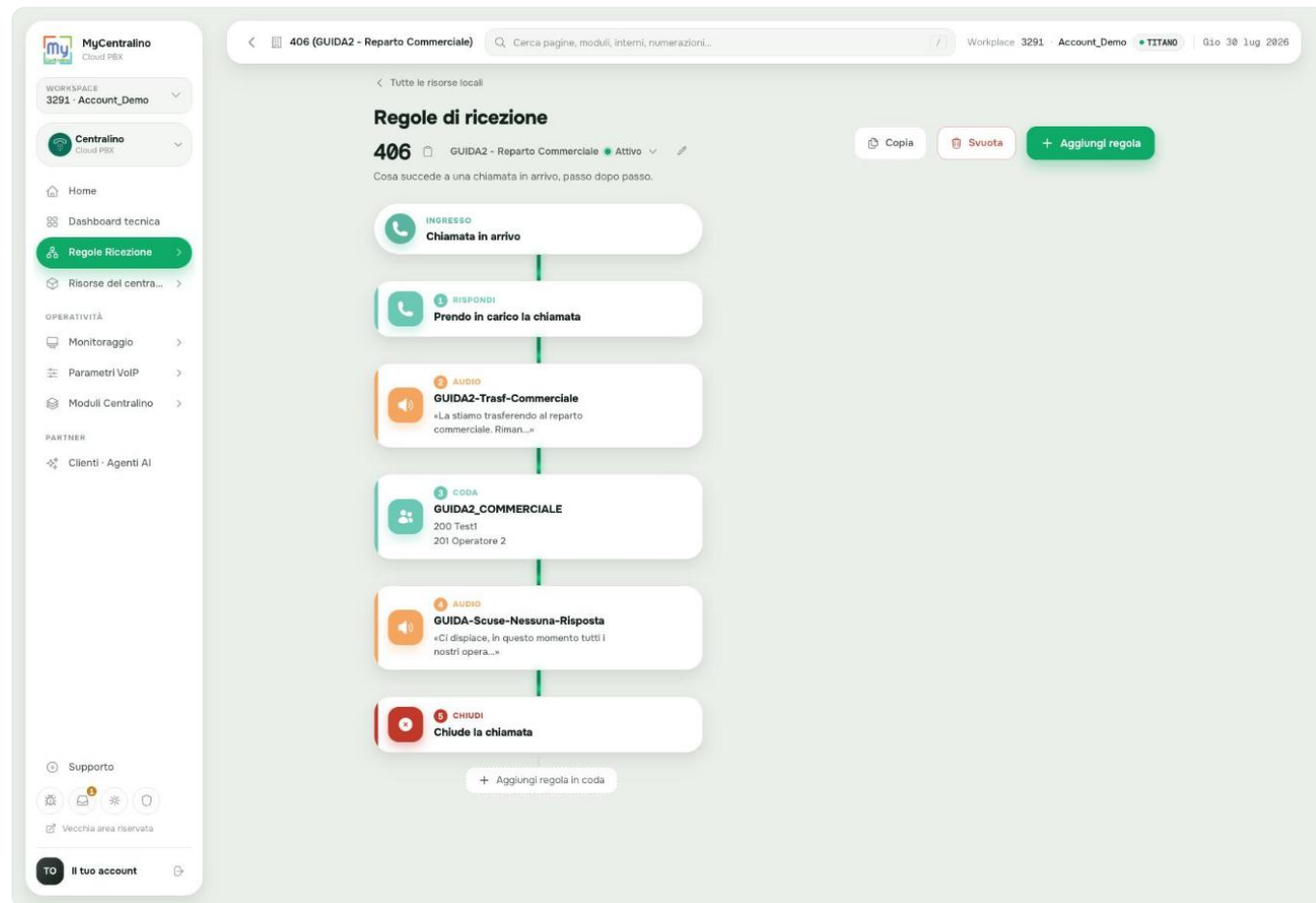


Fig. 3.3 — Il reparto commerciale finito: cinque regole in colonna, nessuna deviazione. La semplicità è voluta — tutte le condizioni sono già state valutate dal flusso principale.

Gli altri due reparti

4.1 Che cosa cambia e che cosa resta

Amministrazione e Informazioni si costruiscono esattamente come il commerciale. Delle cinque regole, tre sono identiche in tutti e tre i reparti; cambiano solo l'audio della regola 2 e la coda della regola 3.

Reparto	Risorsa	Regola 2 · audio	Regola 3 · coda
Commerciale	406	GUIDA2-Trasf-Commerciale	GUIDA2_COMMERCIALE
Amministrazione	408	GUIDA2-Trasf-Amministrazione	GUIDA2_AMMINISTRAZIONE
Informazioni	409	GUIDA2-Trasf-Informazioni	GUIDA2_INFORMAZIONI

Regole 1, 4 e 5 — prendi in carico, scuse, chiudi — sono le stesse ovunque, e l'audio delle scuse è lo stesso file riusato tre volte.

4.2 La funzione Copia e il suo limite

Vedendo tre pipeline quasi identiche viene naturale cercare una scorciatoia, e il pannello ne offre una: il pulsante **Copia** in cima alla pagina delle regole duplica l'intera pipeline su un altro numero o servizio.

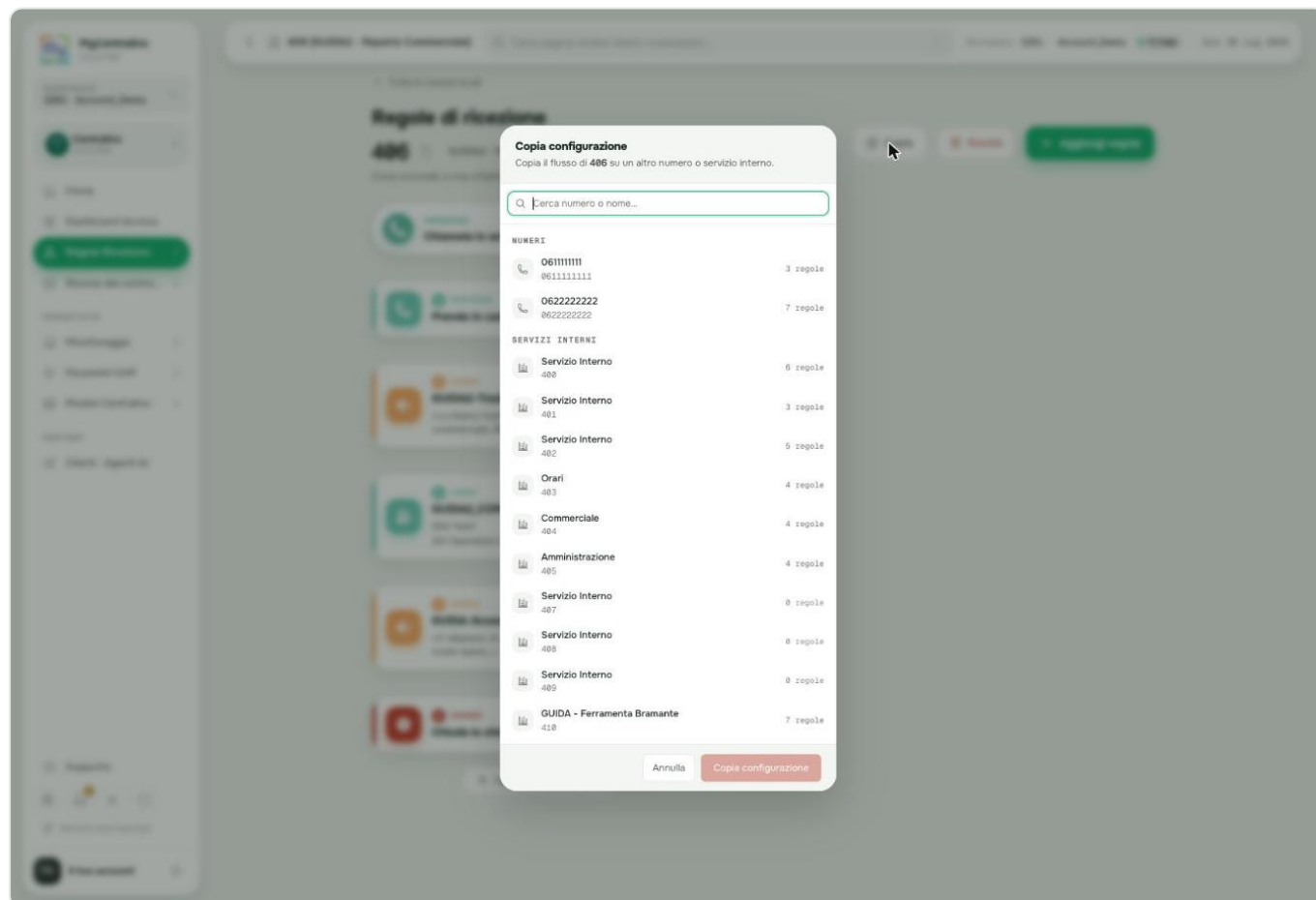


Fig. 4.1 — Copia configurazione: si sceglie la destinazione e in un secondo tutte le regole vengono replicate.

Funziona, ed è comodissima. Ma prima di usarla per questo scopo bisogna sapere due cose.

La prima è che la copia **sostituisce** le regole della destinazione. Il pannello lo segnala con un avviso rosso quando la destinazione non è vuota; leggilo sempre.

La seconda è più insidiosa. Dopo la copia bisogna cambiare l'audio e la coda. L'audio si cambia senza problemi: cliccando sul blocco si apre un pannellino con il selettore **Sostituisci file audio**.

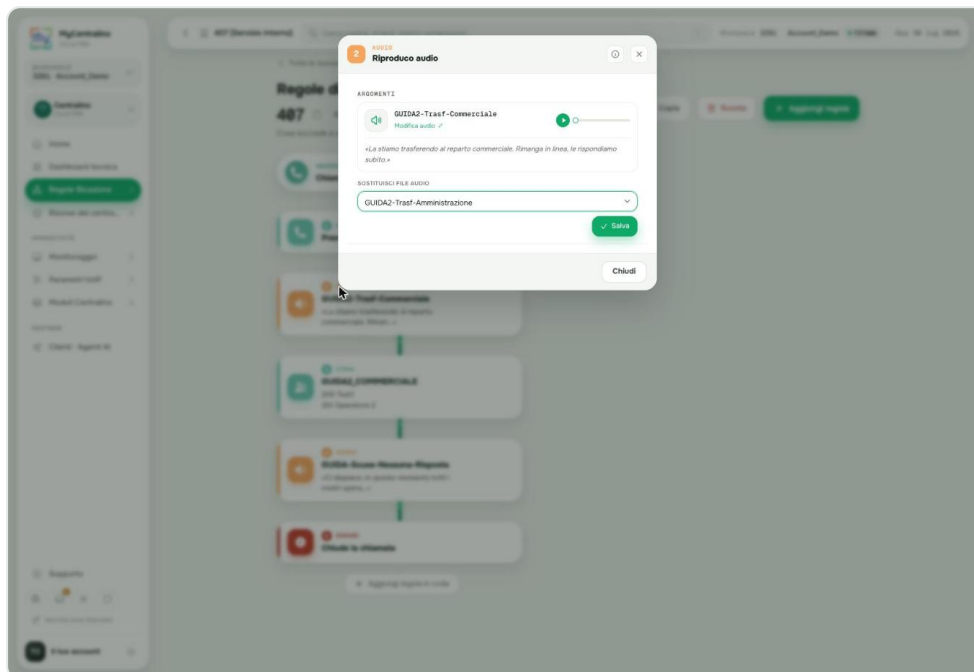


Fig. 4.2 — La regola audio è modificabile in un clic.

La coda no. Quel blocco non ha nessun editor: le uniche azioni sono spostarla o eliminarla. Quindi dopo la copia ti restano una coda sbagliata da eliminare e una giusta da aggiungere in fondo, che poi va spostata su fino alla posizione corretta — più lavoro di quanto ne serva a costruire la pipeline da zero.

Quando conviene copiare. Quando i due flussi condividono la stessa coda e differiscono solo per audio, orari o messaggi. In quel caso la copia fa risparmiare davvero. Se invece cambia la coda — come nel nostro caso — costruisci da zero: sono cinque regole, ci vogliono tre minuti.

4.3 Amministrazione e Informazioni

Ripeti dunque la procedura del capitolo 3 su altre due risorse locali libere, sostituendo audio e coda secondo la tabella.

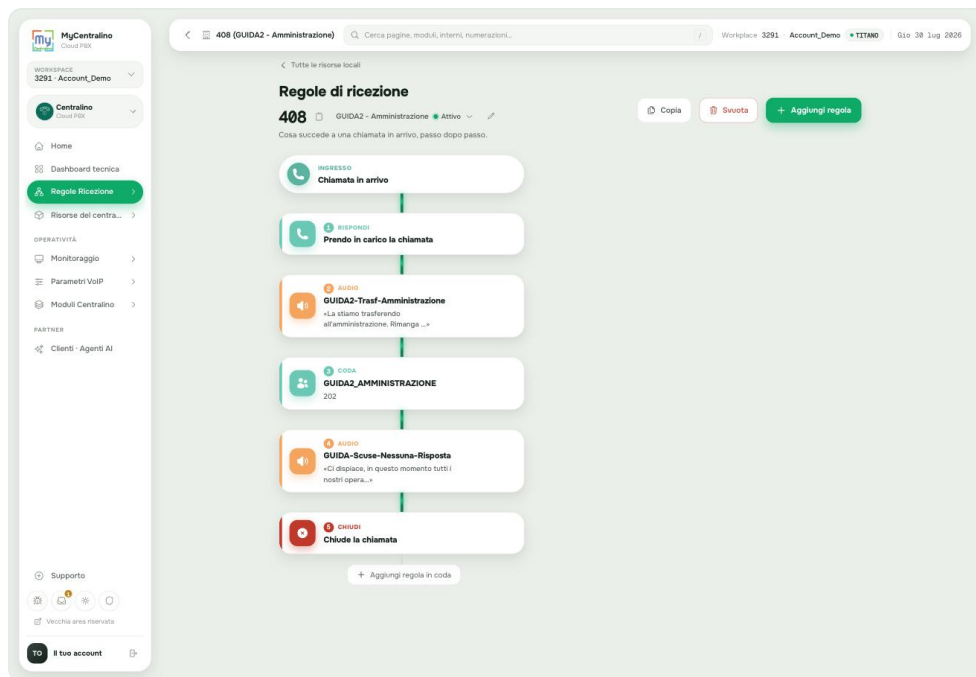


Fig. 4.3 — Amministrazione: coda con un solo operatore e attesa di un minuto.

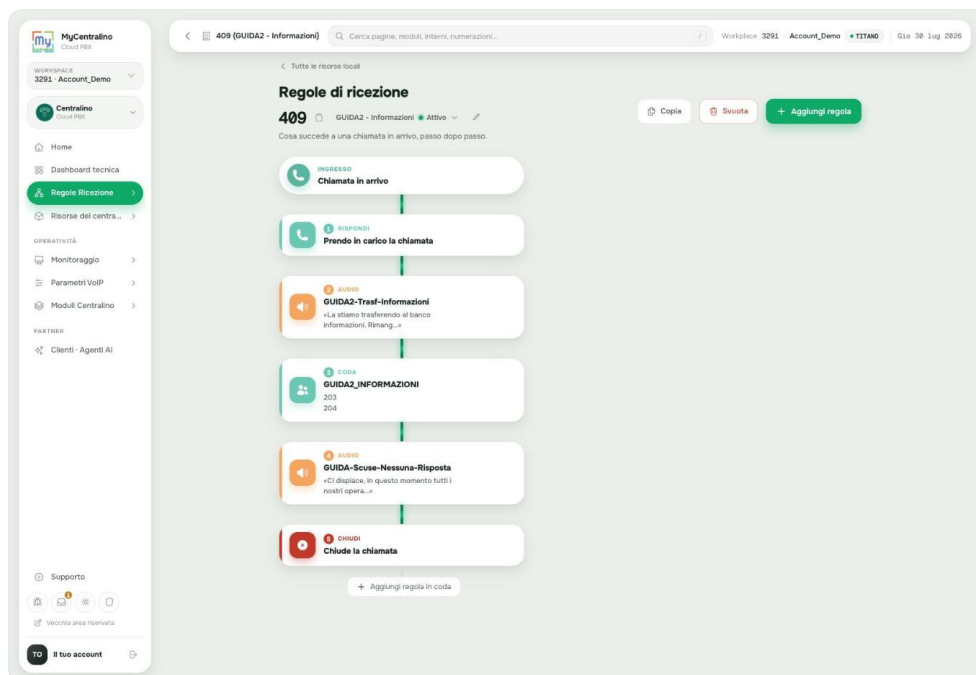


Fig. 4.4 — Informazioni: due operatori con distribuzione «meno chiamate».

Tre reparti, tre pipeline gemelle, ognuna indipendente dalle altre. A questo punto i mattoni ci sono tutti: manca chi li mette in fila.

Il menu vocale

CHE COSA VOGLIAMO OTTENERE

Un menu a tre tasti che riproduce il messaggio con le opzioni e manda il chiamante al servizio interno corrispondente al tasto premuto.

5.1 Creare il menu

I menu vocali stanno in **Risorse del centralino** › **Flusso Chiamate** › **Menù vocali**. Sono risorse come le code: si creano una volta e si richiamano da quanti flussi vuoi.

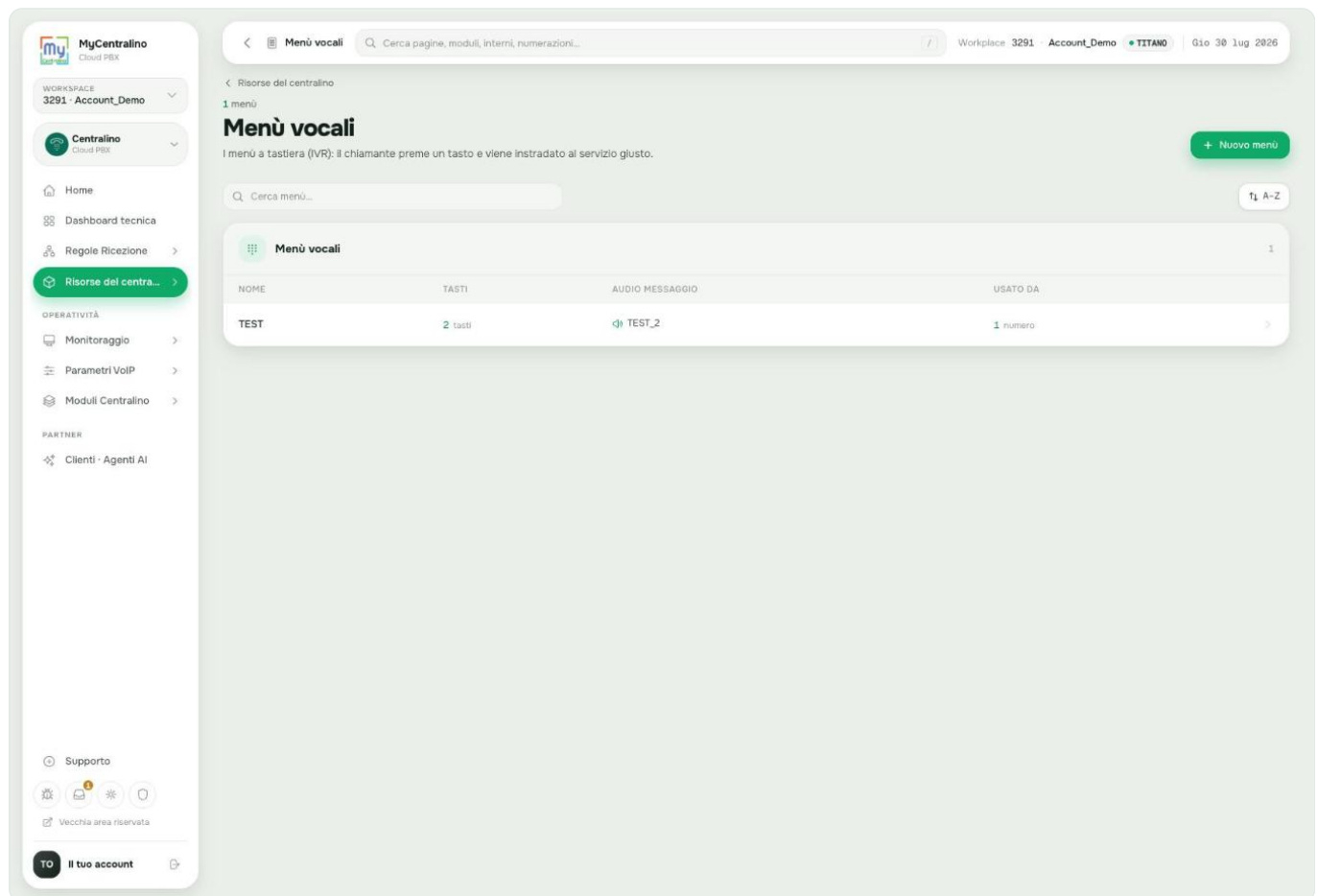


Fig. 5.1 — L'elenco dei menu. Per ognuno si legge quanti tasti sono configurati, quale audio riproduce e da quante numerazioni è usato.

Premi **Nuovo menù** e assegna un nome: `GUIDA2_MENU_PRINCIPALE`. Come per code e gruppi ferie, **il nome non è più modificabile dopo la creazione**.

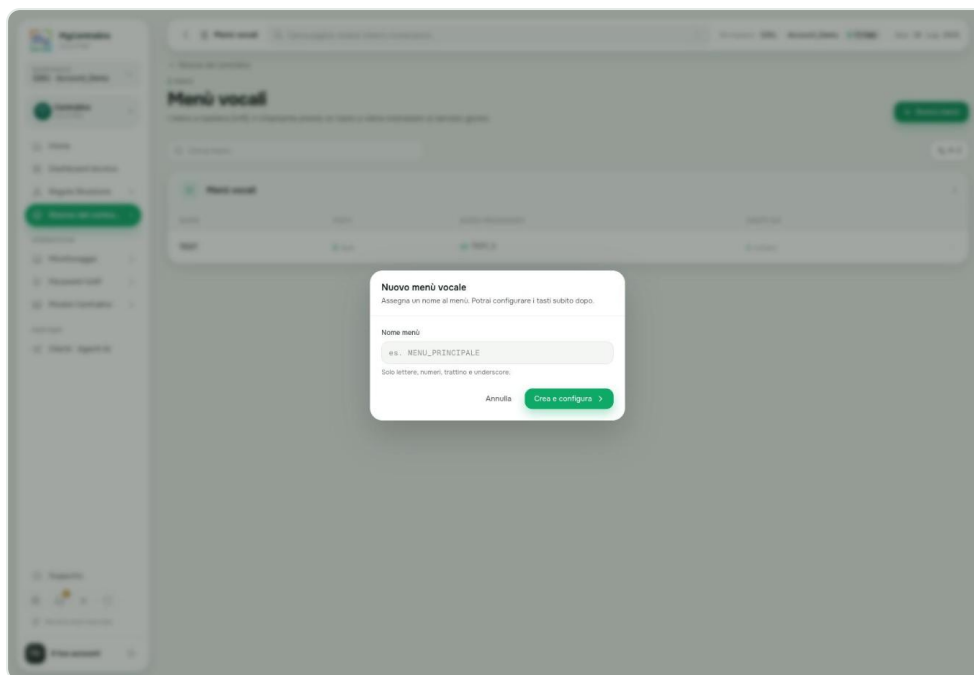


Fig. 5.2 — Solo lettere, numeri, trattino e trattino basso.

5.2 Il tastierino: un tasto, una destinazione

L'editor è la pagina più immediata del pannello: un tastierino telefonico a sinistra, i parametri del tasto selezionato a destra, il riepilogo in fondo.

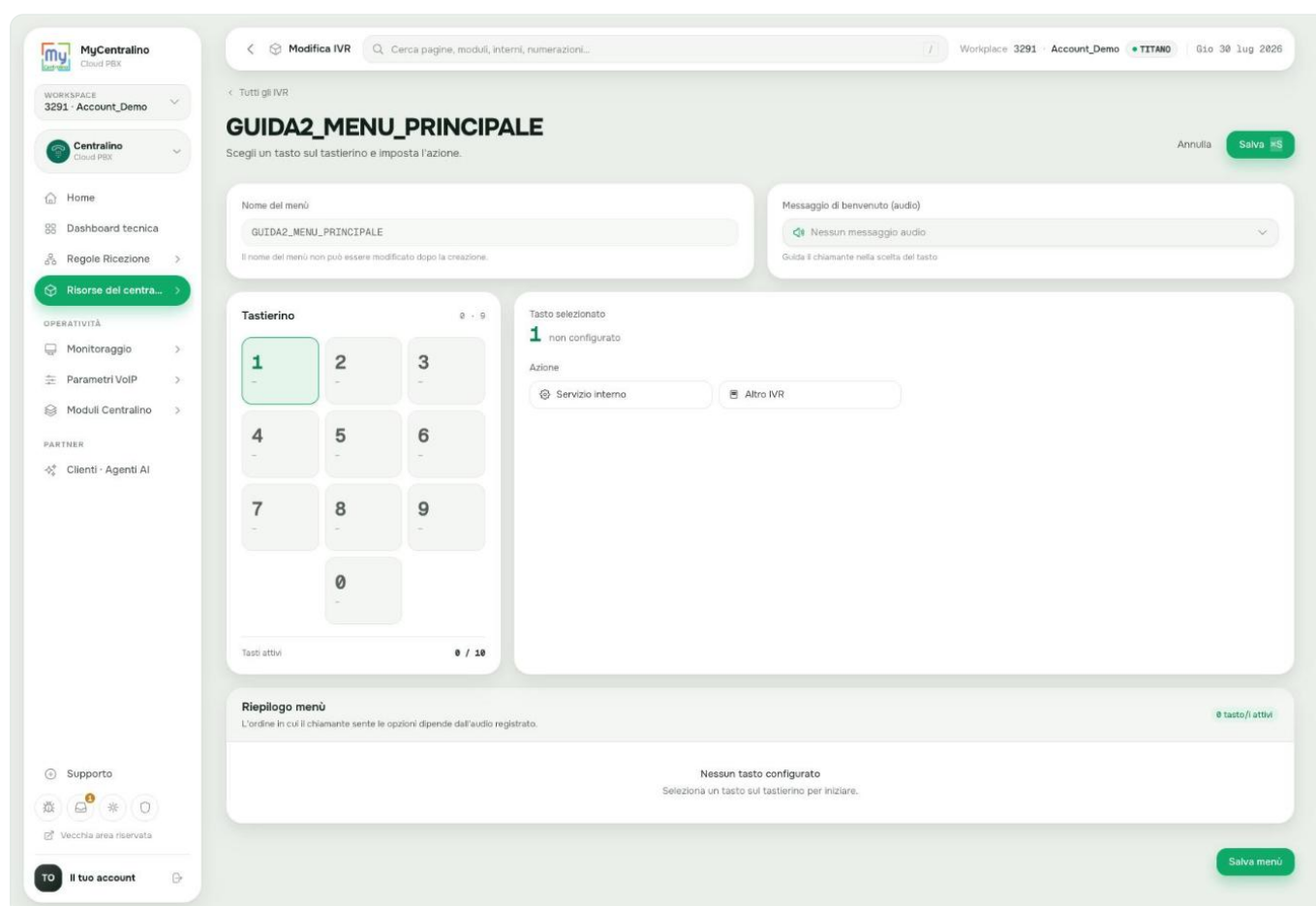


Fig. 5.3 — L'editor vuoto. In alto a destra il campo per il messaggio, al centro il tastierino con i dieci tasti disponibili.

Si procede in due tempi.

- 1 Il messaggio di benvenuto.** In alto a destra apri la tendina e scegli **GUIDA2 -Menu- IVR**. È l'audio che elenca le opzioni: senza di esso il chiamante sente solo silenzio e non sa cosa premere.
- 2 I tasti.** Clicca **1** sul tastierino, scegli l'azione **Servizio interno** e nella tendina **Destinazione** cerca **406**. Ripeti con il **2** verso il 408 e con il **3** verso il 409.

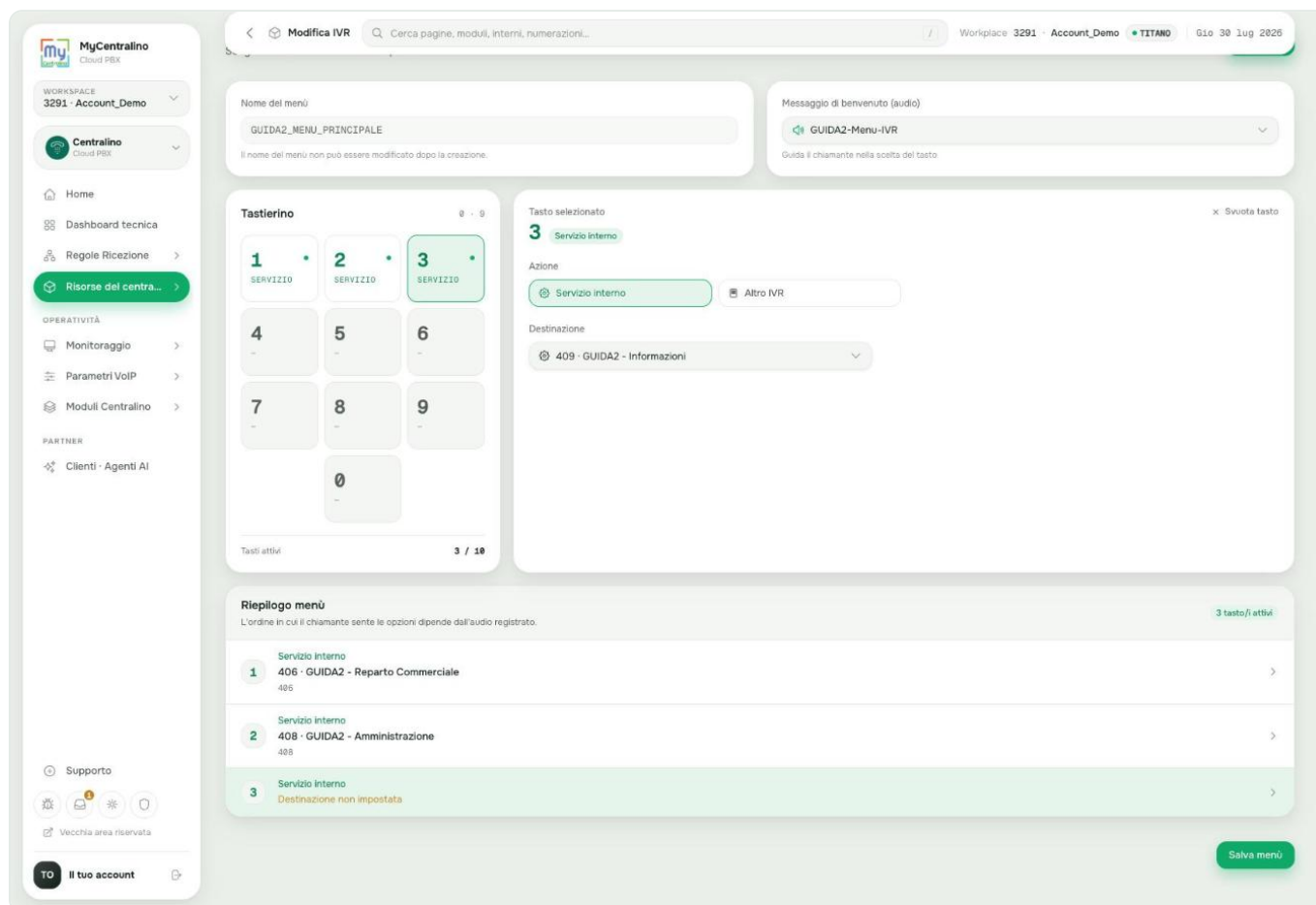


Fig. 5.4 — I tre tasti attivi. Sul tastierino i tasti configurati riportano l'etichetta SERVIZIO e un pallino verde; il contatore dice 3 / 10.

L'altra azione disponibile, **Altro IVR**, serve a costruire menu annidati — «per il reparto ricambi digiti uno, poi scelga la marca» — ed è materiale del livello successivo.

Lascia stare lo zero, per ora. Molte aziende usano il tasto 0 per «parlare con un operatore qualsiasi». È una buona pratica, ma va detta nel messaggio: un tasto configurato che nessuno sa di poter premere non serve a niente, e un tasto annunciato ma non configurato fa arrabbiare.

5.3 Salvare e rileggere il riepilogo

Premi **Salva menù**. Il riquadro **Riepilogo menù** in fondo alla pagina elenca i tasti con le rispettive destinazioni: è il controllo finale, e va confrontato riga per riga con il testo del messaggio audio.

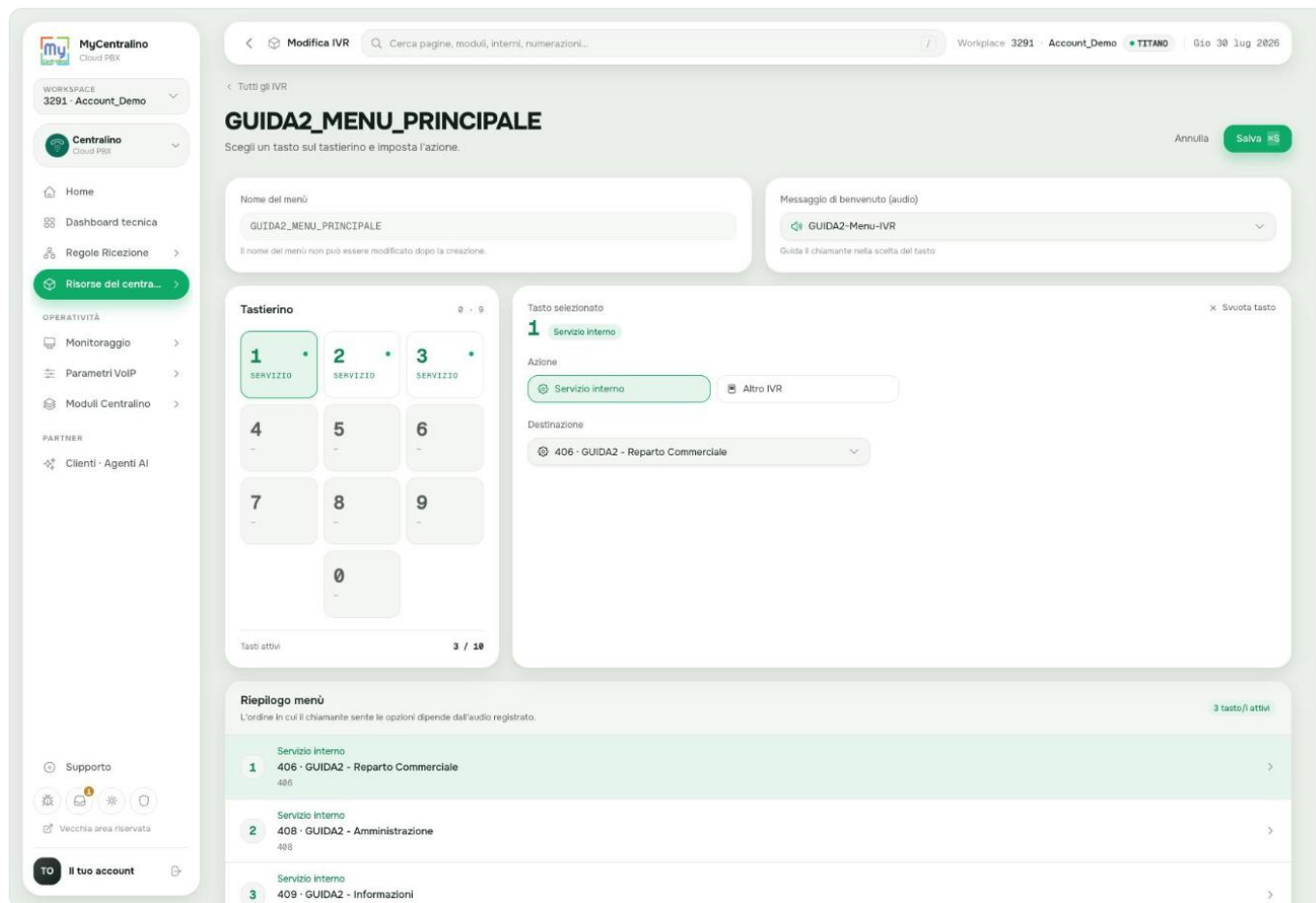


Fig. 5.5 — Il riepilogo: tasto 1 al commerciale, 2 all'amministrazione, 3 alle informazioni. Corrisponde esattamente a quello che dice l'audio.

Il flusso principale

CHE COSA VOGLIAMO OTTENERE

Collegare tutto: il numero su cui chiamano i clienti deve controllare le chiusure, poi l'orario, e solo se il negozio è aperto aprire il menu vocale.

6.1 Le quattro regole del numero pubblico

Il flusso principale è più corto di quello del livello facile: quattro regole invece di sette, perché tutto ciò che riguarda gli operatori è stato spostato dentro i servizi di reparto.

- | | |
|---|--|
| 1 | Prendo in carico la chiamata |
| 2 | Ferie e festività → GUIDA-Chiusure-2026
riuso dal livello facile, con il suo audio e la sua chiusura |
| 3 | Apertura settimanale → GUIDA-Orario-Negozio
riuso dal livello facile |
| 4 | Menù IVR → GUIDA2_MENU_PRINCIPALE
si arriva qui solo a negozio aperto |

L'ordine segue lo stesso principio del livello facile: **prima le condizioni, poi le azioni**, e fra le condizioni prima la più specifica. Il menu vocale sta per ultimo perché non ha senso chiedere al cliente di scegliere un reparto quando il negozio è chiuso: si finirebbe per metterlo in una coda dove non c'è nessuno.

Non serve una regola di chiusura in fondo. Dopo la regola 4 non c'è nulla, e va bene così: da quel momento la chiamata è nelle mani del menu, che la passa a un servizio interno, che finisce con la propria chiusura esplicita.

6.2 Montaggio

Apri l'oggetto che riceve le chiamate. Nel nostro esempio dimostrativo è una risorsa locale con la pipeline vuota; sul tuo centralino sarà la numerazione pubblica.

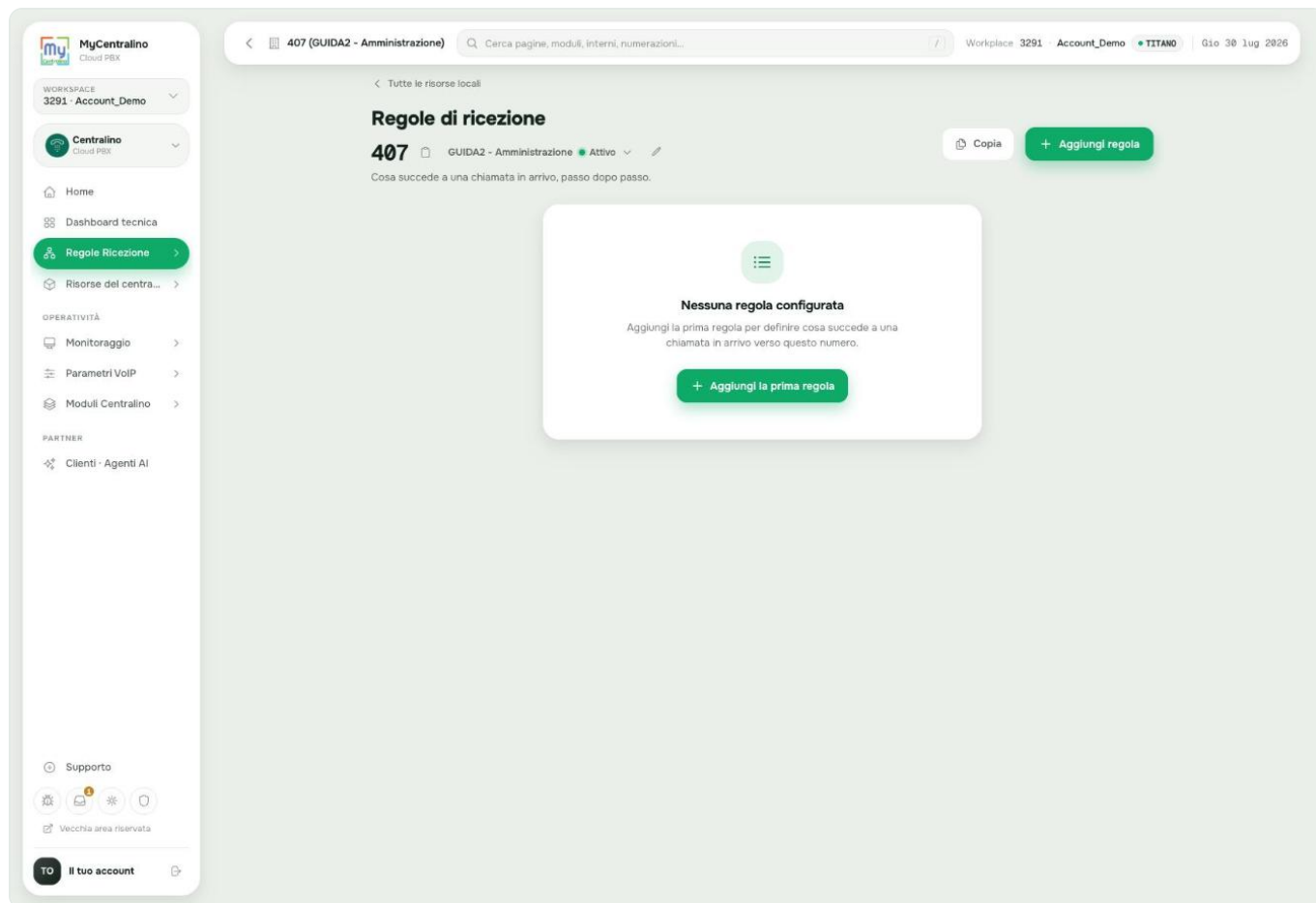


Fig. 6.1 — Il punto di partenza: nessuna regola configurata.

Le prime tre regole si aggiungono come nel livello facile. La quarta è nuova: categoria **IVR** › **Menù IVR**, poi si sceglie il menu appena creato.



Fig. 6.2 — L'elenco mostra per ogni menu quanti tasti ha e quale audio riproduce: due informazioni che bastano a riconoscere quello giusto.

6.3 Il flusso completo

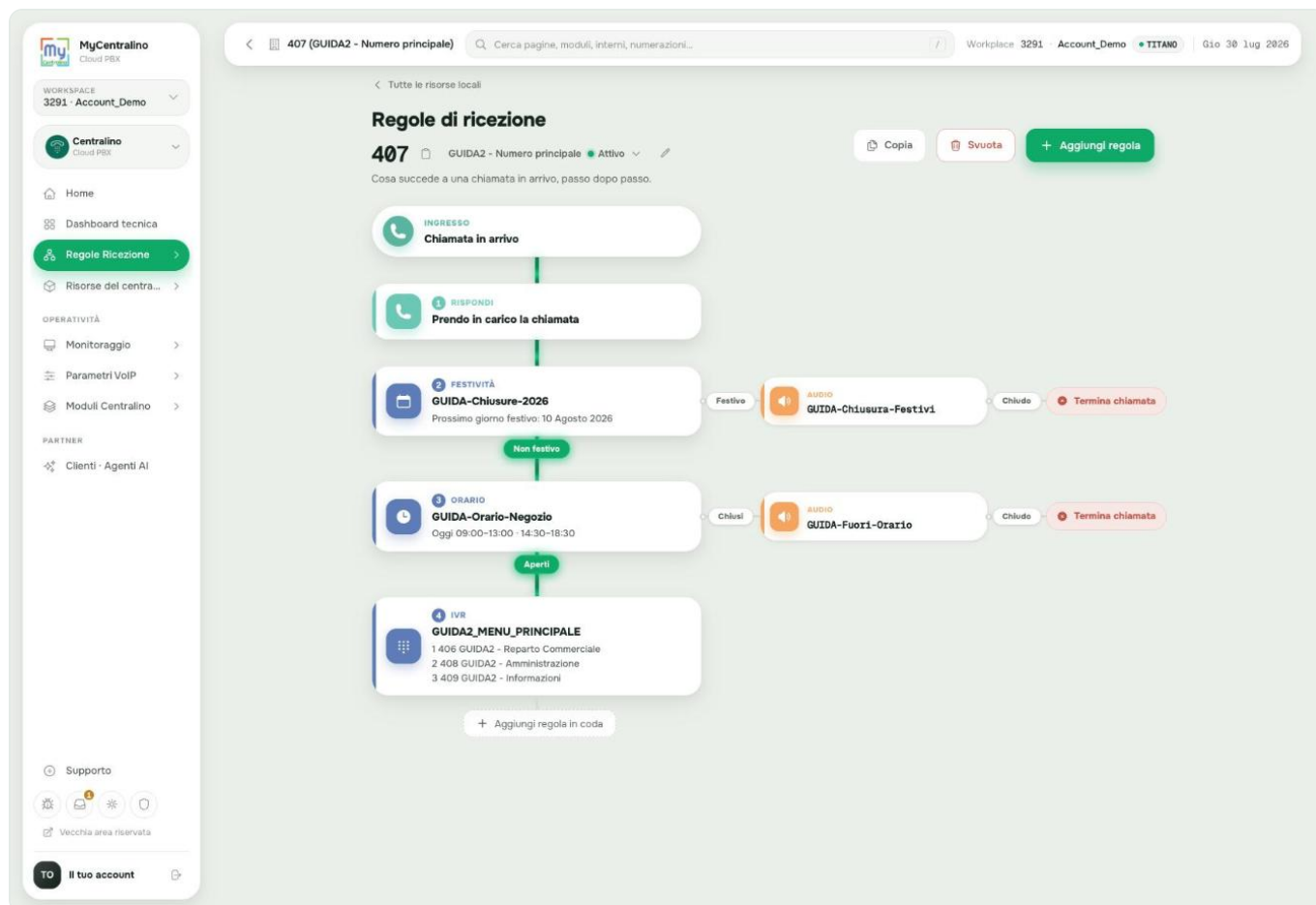


Fig. 6.3 — Il flusso principale finito. Il blocco IVR elenca le tre destinazioni: è il modo più rapido per verificare che il menu punti dove deve.

Quel riepilogo dentro il blocco numero 4 è la cosa più utile della pagina. Ti dice, senza aprire nient'altro, che il tasto 1 porta al commerciale, il 2 all'amministrazione e il 3 alle informazioni. Quando qualcosa non torna, si comincia sempre da lì.

I percorsi possibili adesso sono cinque:

Giorno di chiusura

Messaggio festivo e chiusura. Il menu non parte nemmeno.

Fuori orario

Messaggio con gli orari e chiusura.

Aperto, tasto 1

Annuncio commerciale, poi round robin su 200 e 201 per due minuti.

Aperto, tasto 2

Annuncio amministrazione, poi il 202 per un minuto.

Aperto, tasto 3

Annuncio informazioni, poi 203 e 204 con distribuzione per carico.

Collaudo

7.1 Le prove al telefono

Con un menu vocale il collaudo non è più opzionale: bisogna premere davvero i tasti, perché è l'unico modo di verificare che quello che il cliente *sente* corrisponda a quello che il centralino *fa*.

Prova	Cosa devi sentire
Chiama in orario e ascolta tutto il menu senza premere	Le tre opzioni, nell'ordine, con i motivi giusti. Confronta parola per parola con il riepilogo dei tasti.
Premi 1	«La stiamo trasferendo al reparto commerciale», poi squillano 200 e 201 a rotazione.
Premi 2	Annuncio amministrazione, squilla il 202. Non rispondere: dopo un minuto arrivano le scuse.
Premi 3	Annuncio informazioni, squillano 203 o 204.
Premi un tasto non configurato , per esempio il 5	Verifica il comportamento e decidi se ti va bene o se serve annunciarlo nel messaggio.

La prova più importante è la prima. Un menu in cui l'audio dice «due per l'amministrazione» mentre il tasto 2 porta alle informazioni è un errore che nessuna schermata segnala: il pannello è coerente con sé stesso, è la realtà a non esserlo.

7.2 Errori tipici di questo livello

1 • Il menu parte ma nessun tasto funziona

Quasi sempre manca la regola **Prendo in carico la chiamata** in cima al flusso principale. Senza risposta il centralino non riceve i toni dei tasti.

2 • Il tasto porta al reparto sbagliato

Apri il blocco IVR nel flusso principale: elenca le destinazioni di ogni tasto. Nove volte su dieci due destinazioni sono invertite.

3 • Un reparto non squilla mai

Controlla nell'ordine: la coda ha operatori? Gli operatori risultano registrati nella Dashboard tecnica? Il servizio interno punta alla coda giusta?

4 • Dopo l'annuncio di trasferimento cade la linea

Manca la regola coda, oppure la coda è vuota. Un servizio interno con annuncio ma senza coda riproduce il messaggio e poi non sa cosa fare.

5 • Il menu parte anche quando il negozio è chiuso

Le regole 2 e 3 sono dopo la 4, oppure mancano. Le condizioni vanno sempre prima del menu.

6 • Ho cambiato il messaggio del menu ma il centralino smista come prima

Corretto: sono due configurazioni separate. Modificare l'audio non tocca i tasti. Vai nel menu vocale e aggiorna anche quelli.

7.3 La lista di controllo finale

Prima di dire che il centralino è pronto, ripercorri questi punti. Sono gli stessi che un tecnico verificherebbe in fase di collaudo, e coprono i punti in cui un impianto a più rami si rompe più spesso.

- ☐ I quattro audio nuovi sono collegati: la libreria non mostra più «Non collegato» accanto ai nomi con prefisso **GUIDA2-**.
- ☐ Le tre code hanno almeno un operatore ciascuna e i numeri corrispondono a interni realmente registrati.
- ☐ Ogni servizio interno ha esattamente cinque regole, nell'ordine: risposta, annuncio, coda, scuse, chiusura.
- ☐ Il riepilogo del menu vocale dice le stesse cose del messaggio audio, tasto per tasto.
- ☐ Nel flusso principale le condizioni (festività e orario) stanno **prima** della regola IVR.
- ☐ Un tasto non previsto — per esempio il 5 — produce un comportamento accettabile e non il silenzio.
- ☐ Fuori orario e nei giorni di chiusura il menu non parte affatto.

Un consiglio sui nomi. Quando il centralino cresce, il primo problema non è tecnico ma di orientamento: davanti a trenta oggetti bisogna capire in fretta a che cosa serve ognuno. Il prefisso di reparto o di livello — qui **GUIDA2-** — costa due secondi al momento della creazione e fa risparmiare minuti ogni volta che si mette mano alla configurazione.

Appendice

8.1 Riepilogo degli oggetti

Oggetto	Tipo	Note
GUIDA2-Menu-IVR	Audio	Elenca le tre opzioni
GUIDA2-Trasf-Commerciale	Audio	Annuncio di reparto
GUIDA2-Trasf-Amministrazione	Audio	Annuncio di reparto
GUIDA2-Trasf-Informazioni	Audio	Annuncio di reparto
GUIDA2_COMMERCIALE	Coda	200, 201 · round robin · 2 min
GUIDA2_AMMINISTRAZIONE	Coda	202 · tutti insieme · 1 min
GUIDA2_INFORMAZIONI	Coda	203, 204 · meno chiamate · 2 min
GUIDA2 - Reparto Commerciale	Servizio interno	5 regole
GUIDA2 - Amministrazione	Servizio interno	5 regole
GUIDA2 - Informazioni	Servizio interno	5 regole
GUIDA2_MENU_PRINCIPALE	Menu vocale	3 tasti
GUIDA2 - Numero principale	Flusso	4 regole

Più due risorse ereditate dal livello facile e non modificate: il profilo di orario **GUIDA-Orario-Negozi**, il gruppo chiusure **GUIDA-Chiusure-2026** e l'audio **GUIDA-Scuse-Nessuna-Risposta**, richiamato da tutti e tre i reparti.

8.2 Verso il livello difficile

L'impianto costruito qui regge bene un'azienda con reparti stabili e orari uguali per tutti. Il livello successivo affronta i casi in cui questo non basta:

- 1 La scelta del cliente sul display del telefono**
l'operatore vede «Commerciale» o «Amministrazione» prima ancora di rispondere
- 2 Squadre che cambiano nell'arco della giornata**
uno switch temporale che manda le chiamate a code diverse la mattina e il pomeriggio
- 3 Chiusure decise sul momento**
uno switch manuale, azionabile anche da telefono, con messaggio dedicato
- 4 Un agente AI al posto della coda**
per le richieste generiche, con risposta conversazionale automatica

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