

Pronto800 – Manuale d'aiuto

INFORMAZIONI IMPORTANTI

COSA DEVO FARE PER ATTIVARE UN NUMERO VERDE?

QUANTO COSTA ATTIVARE UN NUMERO VERDE?

IN QUANTO TEMPO IL MIO NUMERO VERDE SARÀ ATTIVO?

COME POSSO PAGARE?

COME SI ATTIVANO I MESSAGGI VOCALI?

FORNITE UN SERVIZIO DI ASSISTENZA?

VENDETE NUMERI VERDI INTERNAZIONALI?

IL PAGAMENTO VIA INTERNET È SICURO?

SE PAGO CON BONIFICO BANCARIO L'ATTIVAZIONE È IMMEDIATA?

DISPONETE DI ALTRI NUMERI VERDI OLTRE A QUELLI PRESENTI SUL SITO?

COME FUNZIONA?

COME FUNZIONA UN NUMERO VERDE?

DEVO RISERVARE UNA LINEA ESCLUSIVA AL NUMERO VERDE?

COME FUNZIONA UN NUMERO VERDE RICARICABILE?

COME FACCIO A SAPERE CHE MI STANNO CHIAMANDO AL NUMERO VERDE?

POSSO VISUALIZZARE IL NUMERO DI CHI MI CHIAMA?

POSSO RICEVERE ALL'ESTERO LE CHIAMATE AL MIO NUMERO VERDE?

POSSO RICEVERE LE CHIAMATE AL MIO NUMERO VERDE DALL'ESTERO?

È POSSIBILE BLOCCARE LE CHIAMATE IN ENTRATA?

DOVE RICEVO LE CHIAMATE AL NUMERO VERDE?

PER ATTIVARE UN NUMERO VERDE DEVO INSTALLARE UNA NUOVA LINEA TELEFONICA?

QUANDO MI INVIATE IL NUMERO VERDE, È GIÀ ATTIVO?

GESTIRE IL MIO NUMERO VERDE

COS'È IL PANNELLO DI CONTROLLO?

COME POSSO CONOSCERE IL CREDITO TELEFONICO DEL MIO NUMERO VERDE?

POSSO CONTROLLARE IL DETTAGLIO DELLE CHIAMATE RICEVUTE?

COME POSSO SAPERE SE IL CREDITO DEL MIO NUMERO VERDE STA PER FINIRE?

PER I PAGAMENTI VENGONO EMESSE FATTURE?

HO FINITO IL CREDITO E NON HO RICARICATO: PERDO IL NUMERO VERDE?

SE RICARICO IL NUMERO VERDE DOPO LA SCADENZA, LA RIATTIVAZIONE DEL SERVIZIO È IMMEDIATA?

COME SI RICARICA IL NUMERO VERDE?

IN QUANTO TEMPO LA RICARICA È DISPONIBILE?

POSSO RICARICARE MENO DI 150€ + IVA?

SE ATTIVO UN NUMERO DA 850€, QUAL È L'IMPORTO DELLA SUCCESSIVA RICARICA?

QUANTE VOLTE POSSO CAMBIARE LA CONFIGURAZIONE DEL MIO NUMERO VERDE?

DOPO QUANTO TEMPO HANNO EFFETTO I CAMBI DI CONFIGURAZIONE DEL MIO NUMERO VERDE?

DOVE SI TROVA IL PANNELLO DI CONTROLLO?

IL NUMERO CHE INSERISCO ALL'ACQUISTO DEL NUMERO VERDE È QUELLO A CUI RISponderò SUL NUMERO VERDE?

COSTI

LE CHIAMATE RICEVUTE ALL'ESTERO HANNO UN UNICO COSTO?

QUANTO COSTA ATTIVARE UN NUMERO VERDE?

QUANDO SI APPLICANO E QUALI SONO LE TARIFFE ESTERO?

QUANTO COSTA CAMBIARE LA CONFIGURAZIONE DI UN NUMERO VERDE?

IN COSA CONSISTE IL PIANO TARIFFARIO RICARICABILE?

QUANDO ACQUISTO UN NUMERO VERDE HO ALTRI COSTI OLTRE AI 150€ + IVA DELLA PRIMA RICARICA?

QUANTO COSTA LA RICARICA?

IL COSTO DEI MESSAGGI VOCALI È ANNUALE?

QUANTO COSTANO LE RICARICHE SUCCESSIVE ALLA PRIMA RICARICA DI ATTIVAZIONE?

MESSAGGI VOCALI

SI POSSONO PERSONALIZZARE I MESSAGGI VOCALI?

COME SI ATTIVANO I MESSAGGI VOCALI?

COME FACCIO PER PERSONALIZZARE I MESSAGGI VOCALI?

IL COSTO DEI MESSAGGI VOCALI È ANNUALE?

SE DESIDERO ATTIVARE DEI MESSAGGI VOCALI DEVO FARLO ALL'ATTIVAZIONE DEL NUMERO VERDE?

DA QUANDO INIZIO A PAGARE LA CHIAMATA SE SUL MIO NUMERO VERDE HO I MESSAGGI VOCALI ATTIVI?

PORTABILITÀ

QUANTO TEMPO PASSA DA QUANDO RICHIEDO LA PORTABILITÀ ALL'EFFETTIVO PASSAGGIO?

HO DEI DISSERVIZI SE CHIEDO LA PORTABILITÀ DEL NUMERO VERDE?

QUALE PROCEDURA DEVO SEGUIRE PER EFFETTUARE LA PORTABILITÀ DI UN NUMERO VERDE VERSO DI VOI?

CONCETTI DI BASE UTILI

COME FUNZIONA UN NUMERO VERDE?

POSSO FARE CHIAMATE DAL MIO NUMERO VERDE?

DOVE RICEVO LE CHIAMATE AL MIO NUMERO VERDE?

PROBLEMI NOTI E SOLUZIONI

HO ATTIVATO UN NUMERO VERDE MA NON HO RICEVUTO LA MAIL DI ATTIVAZIONE

CREDO DI AVERE CONFIGURATO IL NUMERO IN TERMINAZIONE CORRETTAMENTE MA IL NUMERO VERDE NON FUNZIONA

HO CREATO UN INSTRADAMENTO CON TERMINAZIONE SU UN NUMERO INTERNAZIONALE MA IL NUMERO VERDE NON FUNZIONA

NON SCATTA LA SEGRETERIA TELEFONICA DEL NUMERO VERDE

HO INSTRADATO IL NUMERO VERDE SU UN CELLULARE: SCATTA LA SEGRETERIA TELEFONICA DEL CELLULARE MA NON QUELLA DEL NUMERO VERDE

SE IL NUMERO IN TERMINAZIONE È OCCUPATO CHI CHIAMA IL NUMERO VERDE NON SENTE IL SEGNALE DI OCCUPATO MA IL MESSAGGIO DI NON DISPONIBILITÀ. NON SI PUÒ FARE ALTRIMENTI?

HO 2 NUMERI VERDI, ENTRAMBI IN TERMINAZIONE SULLO STESSO NUMERO FISSO. COM'È POSSIBILE CAPIRE A QUALE NUMERO VERDE STO RISPONDENDO?

IL NUMERO VERDE FAX

FUNZIONA COME UN QUALSIASI NUMERO DI FAX?

QUANT'È L'IMPORTO MINIMO DI RICARICA?

COME FACCIO A SAPERE CHE IL MIO CREDITO È IN ESAURIMENTO?

CENTRALINO VIRTUALE IVR

COME ATTIVO L'IVR?

COME POSSO PERSONALIZZARE L'IVR?

A COSA SERVE IL CENTRALINO VIRTUALE?

QUANTO COSTA L'IVR?

COME FACCIAMO A PERSONALIZZARE I MESSAGGI VOCALI DEL MENÙ DI SCELTA DELL'IVR?

GLOSSARIO

COSA SIGNIFICA INSTRADAMENTO?

COSA SIGNIFICA TERMINAZIONE DELLA CHIAMATA?

COSA SIGNIFICA RACCOLTA DELLA CHIAMATA?

COSA SIGNIFICA ROAMING?

Informazioni importanti

Cosa devo fare per attivare un numero verde?

Scegli il tuo numero preferito e clicca sul “Carrello” di fianco al numero scelto. Accederai a una pagina in cui potrai personalizzare il tuo acquisto scegliendo l'importo della ricarica iniziale e gli eventuali Messaggi Vocali opzionali. Fatte queste scelte procedi cliccando su “aggiungi al carrello” e segui la procedura d'acquisto guidata fino al pagamento finale. Ricevuto il pagamento attiveremo il numero verde e ti invieremo i codici di accesso all'Area Riservata del sito. Potrai così procedere alla configurazione del tuo numero verde.

Quanto costa attivare un numero verde?

Puoi attivare un numero verde a partire da 150€ + IVA. In ogni caso non ci sono costi di attivazione o altri costi fissi: nessun canone mensile o di abbonamento.

In quanto tempo il mio numero verde sarà attivo?

L'attivazione del numero verde è immediata con pagamento elettronico (carta di credito), mentre con Bonifico Bancario è necessario l'invio della contabile di pagamento all'indirizzo customerservice@b2you.it. In entrambi i casi verrà data comunicazione via email dell'avvenuta attivazione.

Come posso pagare?

Sei tu a decidere come pagare. Puoi scegliere tra bonifico bancario e carta di credito. Se scegli bonifico bancario le coordinate bancarie sono le seguenti:

Beneficiario: B2YOU s.r.l.

BANCO POPOLARE

IBAN: IT09B0503401616000000167364

Se scegli carta di credito puoi pagare attraverso la piattaforma di Banca Sella (Visa, MasterCard), oppure attraverso PayPal (Visa, American Express, MasterCard, Aura, Postepay).

Come si attivano i Messaggi Vocali?

Per attivare i Messaggi Vocali prima devi acquistarli. Puoi acquistarli insieme al numero verde o in un momento successivo. Per i dettagli puoi consultare la sezione [Messaggi Vocali](#).

Fornite un servizio di assistenza?

Un team di esperti del settore è a tua disposizione per guidarti nella configurazione del pannello di controllo (numero verde, messaggi vocali, centralino virtuale) e per la risoluzione di qualsiasi esigenza amministrativa o tecnica. Invia una mail al servizio clienti: customerservice@b2you.it.



Vendete numeri verdi internazionali?

No, B2YOU vende numeri verdi che possono ricevere chiamate solo dall'Italia.

Il pagamento via internet è sicuro?

Sì. L'unica informazione in transito sul nostro sito al momento dell'ordine è una stringa numerica che scherma i tuoi dati personali: non esiste algoritmo che possa decifrare i dati. La transazione viene effettuata tramite Banca Sella e PayPal, le società a cui ci affidiamo per i pagamenti elettronici.

Se pago con bonifico bancario l'attivazione è immediata?

Se scegli di pagare con bonifico bancario è necessario l'invio della contabile di pagamento; verrà data comunicazione via email dell'avvenuta attivazione.

Disponete di altri numeri verdi oltre a quelli presenti sul sito?

Le numerazioni presenti sul sito sono quelle disponibili nella pagina [Scegli e attiva](#).

Come funziona?

Come funziona un numero verde?

Un numero verde non è una linea telefonica. La chiamata a un numero verde viene trasferita a un altro numero tradizionale (fisso o cellulare), che continua a ricevere anche le chiamate dirette. Per attivare un numero verde, quindi, non è necessario installare una nuova linea telefonica e nemmeno dedicarne una in esclusiva.

Devo riservare una linea esclusiva al numero verde?

Non è necessario. Le chiamate a un numero verde si ricevono a un numero di telefono tradizionale (fisso o cellulare), a cui si potrà, come sempre, ricevere chiamate.

Come funziona un numero verde ricaricabile?

Un numero verde ricaricabile funziona esattamente come un numero verde tradizionale, ma ha i vantaggi di un piano tariffario ricaricabile che non ha costi di abbonamento. Dopo aver attivato il tuo numero verde ed aver effettuato la prima ricarica, puoi ricevere telefonate fino a che l'importo ricaricato non si esaurisce. Potrai ricaricare on-line, in qualsiasi momento, il tuo credito telefonico dall'[Area Riservata](#).

Come faccio a sapere che mi stanno chiamando al numero verde?

Sai che stai rispondendo a una chiamata al numero verde se hai attivato il messaggio vocale personalizzato di avviso di chiamata al numero verde.

Posso visualizzare il numero di chi mi chiama?

Sì, la visualizzazione del numero del chiamante è un'opzione gratuita che può essere richiesta al servizio clienti.

Posso ricevere all'estero le chiamate al mio numero verde?

Sì puoi ricevere le chiamate sia a un numero fisso che a un cellulare internazionale. In questo caso si applicano le tariffe "estero". Inoltre puoi sempre ricevere le chiamate a un cellulare italiano all'estero. In questo caso si applicano le tariffe italiane più i costi di roaming internazionale previsti dal piano tariffario del tuo operatore di telefonia mobile. Puoi instradare autonomamente il numero verde su un numero internazionale per tutti i paesi indicati nella pagina Tariffe Estero.

Posso ricevere le chiamate al mio numero verde dall'estero?

No, puoi ricevere le chiamate al tuo numero verde solo dall'Italia.

È possibile bloccare le chiamate in entrata?

Sì, puoi bloccare le chiamate provenienti dai cellulari, da numeri anonimi e da determinati prefissi direttamente dal Pannello di Controllo.



Dove ricevo le chiamate al numero verde?

Le chiamate al numero verde si possono ricevere su telefoni fissi e/o cellulari, italiani o esteri.

Per attivare un numero verde devo installare una nuova linea telefonica?

No, l'attivazione di un numero verde non prevede l'installazione di una nuova linea telefonica.

Quando mi inviate il numero verde, è già attivo?

Sì, il numero verde è attivo, ma devi configurarlo per ricevere le chiamate. Puoi configurare il tuo numero verde on-line nel Pannello di Controllo accedendo all'Area Riservata con Login e Password che ti abbiamo inviato via email insieme al numero verde.

Gestire il mio numero verde

Cos'è il Pannello di Controllo?

Il Pannello di Controllo è un'applicazione, a cui accedi dall'[Area Riservata](#), che ti permette di gestire autonomamente e direttamente on-line il tuo numero verde. I cambiamenti alla configurazione hanno effetto in tempo reale.

Come posso conoscere il credito telefonico del mio numero verde?

Puoi controllare il credito telefonico del tuo numero verde in qualsiasi momento nell'[Area Riservata](#).

Posso controllare il dettaglio delle chiamate ricevute?

Puoi verificare il dettaglio delle chiamate ricevute al tuo numero verde in qualsiasi momento nell'Area Riservata.

Come posso sapere se il credito del mio numero verde sta per finire?

Prima che il credito si esaurisca ti invieremo un'email per avvertirti e darti il tempo di ricaricare.

Per i pagamenti vengono emesse fatture?

Sì, per tutti i pagamenti vengono emesse fatture che ti invieremo via email.

Ho finito il credito e non ho ricaricato: perdo il numero verde?

Se esaurisci il credito non sei obbligato a effettuare una ricarica, ma se non ricarichi il credito non potrai ricevere chiamate al tuo numero verde. Ad ogni ricarica del credito la scadenza del numero si rinnova di un anno.

Se ricarico il numero verde dopo la scadenza, la riattivazione del servizio è immediata?

Sì, se il pagamento viene effettuato con Carta di Credito. Se lasci scadere il tuo numero verde hai 15 giorni di tempo per riattivarlo effettuando una ricarica. Se invece esaurisci il credito prima della scadenza, il servizio è comunque attivo e la ricarica è disponibile immediatamente.

Come si ricarica il numero verde?

Puoi ricaricare il numero verde 24 ore su 24, 7 giorni su 7, dall'[Area Riservata](#) del sito.

In quanto tempo la ricarica è disponibile?

La ricarica del credito è immediata con pagamento elettronico (carta di credito o sistema PayPal), mentre con Bonifico Bancario è necessario l'invio della contabile del pagamento.

Posso ricaricare meno di 150€ + IVA?

No, la ricarica minima è 150€ + IVA.

Se attivo un numero da 850€, qual è l'importo della successiva ricarica?

Le ricariche successive alla prima sono di minimo 150€ + IVA.

Quante volte posso cambiare la configurazione del mio numero verde?

Puoi cambiare la configurazione del tuo numero verde tutte le volte che desideri senza alcun costo.

Dopo quanto tempo hanno effetto i cambi di configurazione del mio numero verde?

Tutti i cambiamenti di configurazione hanno effetto in tempo reale.

Dove si trova il Pannello di Controllo?

Cliccando sul pulsante [Area Riservata](#) in alto a destra in tutte le pagine del sito.

Il numero che inserisco all'acquisto del numero verde è quello a cui risponderò sul numero verde?

No, il numero richiesto nell'anagrafica dell'ordine di acquisto è necessario solo per eventuali comunicazioni. Il numero a cui vuoi rispondere quando ti chiamano al numero verde lo inserisci nel [Pannello di Controllo](#) quando configuri il numero verde.

Costi

Le chiamate ricevute all'estero hanno un unico costo?

No, il costo delle chiamate ricevute all'estero dipende dal numero fisso o cellulare su cui hai deciso di ricevere le chiamate al tuo numero verde, cioè dipende dal numero in terminazione che hai scelto. Se il numero in terminazione è quello di un cellulare italiano e ti trovi all'estero, si applica il normale piano tariffario più i costi di roaming internazionale. Se il numero in terminazione è quello di un numero fisso o cellulare internazionale si applicano le tariffe estero che dipendono dal paese estero.

Quanto costa attivare un numero verde?

Poi attivare un numero verde a partire da 150€ + IVA. In ogni caso non ci sono costi di attivazione o altri costi fissi: nessun canone mensile o di abbonamento.

Quando si applicano e quali sono le tariffe estero?

Le tariffe estero si applicano se configuri il numero verde per ricevere le chiamate su un numero fisso e/o cellulare internazionale.

Quanto costa cambiare la configurazione di un numero verde?

Non costa nulla. Puoi cambiare la configurazione quante volte desideri senza alcun costo.

In cosa consiste il piano tariffario ricaricabile?

Il piano tariffario ricaricabile non ha costi di abbonamento. Dopo aver attivato il tuo numero verde e aver effettuato la prima ricarica, puoi ricevere telefonate fino a che l'importo ricaricato non si esaurisce. Potrai ricaricare in qualsiasi momento il tuo credito telefonico dall'[Area Riservata](#) on-line.

Quando acquisto un numero verde ho altri costi oltre ai 150€ + IVA della prima ricarica?

No, l'unico costo è quello della prima ricarica minima di 150€ + IVA.

Quanto costa la ricarica?

La ricarica minima è pari a 150€ + IVA.

Il costo dei Messaggi Vocali è annuale?

No, paghi il costo una volta sola. Tieni presente che ogni modifica che desideri fare ai tuoi Messaggi Vocali Personalizzati implica pagare l'attivazione di un nuovo messaggio.

Quanto costano le ricariche successive alla prima ricarica di attivazione?

Dopo la prima ricarica di attivazione, le ricariche successive partiranno da un minimo di 150€ + IVA.



Messaggi Vocali

Si possono personalizzare i Messaggi Vocali?

Sì, tutti i messaggi vocali sono personalizzabili. I messaggi personalizzati una volta registrati e caricati non possono essere modificati. Per modificarli bisogna riacquistarli.

Come si attivano i Messaggi Vocali?

Per attivare i Messaggi Vocali prima devi acquistarli. Puoi acquistarli insieme al numero verde o in un momento successivo. Per i dettagli puoi consultare la sezione [Messaggi Vocali](#). In caso di modifica i messaggi personalizzati vanno riacquistati.

Come faccio per personalizzare i Messaggi Vocali?

Puoi personalizzare i Messaggi Vocali seguendo due semplici passaggi:

- Acquisto dei Messaggi Vocali
- Invio dei testi personalizzati

Puoi acquistare i Messaggi Vocali insieme all'acquisto del numero verde o in un momento successivo nell'apposita sezione all'interno del Pannello di Controllo. Ricevuti i testi provvederemo a registrarli con voce professionale e a caricarli sulla piattaforma telefonica, comunicandoti via email quando saranno attivi. Per modificarli è necessario riacquistarli e procedere con una nuova registrazione.

Il costo dei Messaggi Vocali è annuale?

I messaggi vocali personalizzati si acquistano una volta sola. Tieni presente che ogni modifica che desideri fare a uno dei tuoi Messaggi Vocali Personalizzati implica pagare l'attivazione di un nuovo messaggio.

Se desidero attivare dei Messaggi Vocali devo farlo all'attivazione del numero verde?

No, si possono attivare anche in un secondo tempo.

Da quando inizio a pagare la chiamata se sul mio numero verde ho i Messaggi Vocali attivi?

Una chiamata al numero verde viene tariffata dal momento della risposta, o a partire dal 33esimo secondo in caso di non risposta, indipendentemente dalla presenza di un Messaggio Vocale.

Portabilità

Quanto tempo passa da quando richiedo la portabilità all'effettivo passaggio?

Il tempo che intercorre tra domanda e passaggio effettivo è normalmente di circa 30 giorni lavorativi (dipende dall'operatore telefonico da cui si proviene).

Ho dei disservizi se chiedo la portabilità del numero verde?

Durante il periodo che va dalla richiesta di portabilità all'effettivo passaggio non ci sarà nessuna interruzione del servizio; qualsiasi problema tecnico dipenderà ancora dall'operatore telefonico cedente e in linea di principio non dovrebbe dipendere dalla richiesta di portabilità. Il giorno del passaggio ci potrà essere una temporanea interruzione di linea che cercheremo di ridurre al minimo.

Quale procedura devo seguire per effettuare la portabilità di un numero verde verso di voi?

Per prima cosa puoi contattare il nostro ufficio commerciale che, successivamente, ti invierà un modulo da compilare, firmare e restituire via fax al numero 800 032 679 con allegata l'ultima fattura del precedente operatore telefonico.

Concetti di base utili

Come funziona un numero verde?

Un numero verde non è una linea telefonica indipendente. La chiamata a un numero verde viene trasferita a un altro numero tradizionale (fisso o cellulare), che continua a ricevere anche le chiamate dirette. Per attivare un numero verde quindi non è necessario installare una nuova linea telefonica e nemmeno dedicarne una in esclusiva.

Posso fare chiamate dal mio numero verde?

No, il numero verde riceve solo chiamate in entrata.

Dove ricevo le chiamate al mio numero verde?

Le chiamate in arrivo al numero verde vengono trasferite a un altro numero di telefono tradizionale (fisso o cellulare), che decidi tu, e che continua a ricevere anche le chiamate dirette.

Problemi noti e soluzioni

Ho attivato un numero verde ma non ho ricevuto la mail di attivazione

Prova a controllare la tua posta indesiderata. Se non dovessi trovare la mail di attivazione segnalalo via mail a customerservice@b2you.it.

Credo di avere configurato il numero in terminazione correttamente ma il numero verde non funziona

Accertati di aver scritto il numero in terminazione senza spazi.

Ho creato un instradamento con terminazione su un numero internazionale ma il numero verde non funziona

Assicurati di aver inserito il prefisso internazionale corretto. Se il prefisso desiderato non è presente nell'elenco contattaci all'indirizzo customerservice@b2you.it.

Non scatta la segreteria telefonica del numero verde

Verifica che la segreteria telefonica sia attiva. La segreteria si attiva inserendo nel campo specifico nel Pannello di Controllo l'indirizzo email al quale ricevere i messaggi lasciati in segreteria. Se hai instradato il numero verde su un cellulare accertati che la segreteria telefonica del cellulare non sia attiva in tutti i casi: se occupato, se non si risponde, se non raggiungibile o spento. A questo scopo annulla tutte le deviazioni di chiamata alla segreteria telefonica del tuo cellulare.

Ho instradato il numero verde su un cellulare: scatta la segreteria telefonica del cellulare ma non quella del numero verde

Se hai instradato il numero verde su un cellulare accertati che la segreteria telefonica del cellulare non sia attiva in tutti i casi: se occupato, se non si risponde, se non raggiungibile o spento. A questo scopo annulla tutte le deviazioni di chiamata alla segreteria telefonica del tuo cellulare.

Se il numero in terminazione è occupato chi chiama il numero verde non sente il segnale di occupato ma il messaggio di non disponibilità. Non si può fare altrimenti?

Sì, si può attivare il messaggio di attesa in caso di occupato, così il chiamante non sente il messaggio di non disponibilità. In caso di occupato il nostro sistema non prevede il semplice suono di occupato.

Ho 2 numeri verdi, entrambi in terminazione sullo stesso numero fisso. Com'è possibile capire a quale numero verde sto rispondendo?

Puoi attivare 2 messaggi personalizzati di avviso di chiamata, uno per ciascun numero verde. Per esempio:

1. "Chiamata in arrivo al numero verde 1", per il primo numero verde
2. "Chiamata in arrivo al numero verde 2", per il secondo numero verde

In questo modo sai a che numero verde stai rispondendo.

Il numero verde Fax

Funziona come un qualsiasi numero di fax?

Ci sono due differenze con un fax tradizionale:

- È un numero telefonico valido solo per ricevere fax
- I fax arrivano via email come allegato pdf

Quant'è l'importo minimo di ricarica?

La ricarica minima è di 200€ + IVA. Non ci sono costi aggiuntivi di ricarica.

Come faccio a sapere che il mio credito è in esaurimento?

Prima che il credito si esaurisca ti invieremo un'email per avvertirti e darti il tempo di ricaricare.

Centralino virtuale IVR

Come attivo l'IVR?

Contatta il nostro servizio clienti che ti aiuterà nella creazione e nella configurazione del sistema IVR che desideri.

Come posso personalizzare l'IVR?

Contatta il nostro servizio clienti che ti aiuterà nella creazione e nella configurazione del sistema IVR che desideri.

A cosa serve il centralino virtuale?

Il centralino virtuale è un servizio di smistamento chiamate. Ne esistono di due tipi:

Il primo sistema, a un livello, ti permette di indirizzare le chiamate ricevute al tuo numero verde verso il numero interno aziendale desiderato, la segreteria telefonica o un messaggio vocale personalizzato. Tutte le opzioni di personalizzazione sono disponibili: orari di apertura e chiusura del tuo centralino, messaggi di risposta, ecc.

Il secondo sistema, a due livelli, ti permette dopo la prima scelta dell'utente, l'indirizzamento verso un secondo menù di scelta, che a sua volta può indirizzare verso un interno aziendale, verso una segreteria telefonica o verso un messaggio vocale.

Per ciascuna scelta è possibile mettere in terminazione fino a 3 numeri di telefono in cascata. I numeri possono essere fissi, cellulari o numeri internazionali.

Quanto costa l'IVR?

Il servizio di centralino virtuale - IVR a un livello è fornito gratuitamente e i tempi per l'attivazione sono di 10 giorni lavorativi dalla registrazione dei messaggi. L'IVR a due livelli è un servizio a pagamento e la quotazione è personalizzata in funzione delle ore uomo per l'implementazione del codice.

Come faccio a personalizzare i messaggi vocali del menù di scelta dell'IVR?

Puoi inviare una mail con la richiesta all'indirizzo customerservice@b2you.it.

Glossario

Cosa significa instradamento?

Un instradamento è un insieme di regole di funzionamento del numero verde *in orari e date specifiche*. Costruisci gli instradamenti quando configuri il tuo numero verde nel Pannello di Controllo on-line. Un instradamento, per esempio, mi dice quale numero fisso o cellulare deve rispondere quando chiamano il mio numero verde, il lunedì dalle 9:00 alle 12:00. Mi dice anche se scatta la musica di attesa se la linea è occupata e se scatta la segreteria telefonica se non rispondo. Un altro instradamento mi darà le stesse informazioni sul funzionamento del numero verde, questa volta però per esempio dalle 12:00 alle 16:00.

Cosa significa terminazione della chiamata?

Con “terminazione della chiamata” si intende il numero telefonico che riceve la telefonata (l’operatore ricevente).

Cosa significa raccolta della chiamata?

Ogni telefonata può essere distinta in due parti: la parte di raccolta e la parte di terminazione. La raccolta è la parte che va dal chiamante all’operatore telefonico, mentre la terminazione è la parte che va dall’operatore telefonico al ricevente.

Cosa significa roaming?

È la procedura che ti consente di agganciarti alla rete di un operatore telefonico diverso dal tuo per poter continuare a usare il servizio telefonico. Per esempio il tuo operatore telefonico è TIM e vai in Svizzera dove TIM non ha una sua rete: per poter chiamare in Italia devi agganciarti a una rete telefonica locale svizzera, per esempio quella di Orange che a sua volta è agganciata alla rete TIM in Italia. Per l'utilizzo della rete Orange pagherai un costo detto appunto "costo di roaming", che dipenderà dagli accordi tra TIM e Orange.