



A MITEL
PRODUCT
GUIDE

Mitel OpenScape Mobile

Mitel OpenScape Mobile Pro V10, dispositivi Android

Istruzioni per l'uso

09/2024

Notices

The information contained in this document is believed to be accurate in all respects but is not warranted by Mitel Europe Limited. The information is subject to change without notice and should not be construed in any way as a commitment by Mitel or any of its affiliates or subsidiaries. Mitel and its affiliates and subsidiaries assume no responsibility for any errors or omissions in this document. Revisions of this document or new editions of it may be issued to incorporate such changes. No part of this document can be reproduced or transmitted in any form or by any means - electronic or mechanical - for any purpose without written permission from Mitel Networks Corporation.

Trademarks

The trademarks, service marks, logos, and graphics (collectively “Trademarks”) appearing on Mitel’s Internet sites or in its publications are registered and unregistered trademarks of Mitel Networks Corporation (MNC) or its subsidiaries (collectively “Mitel”), Unify Software and Solutions GmbH & Co. KG or its affiliates (collectively “Unify”) or others. Use of the Trademarks is prohibited without the express consent from Mitel and/or Unify. Please contact our legal department at iplegal@mitel.com for additional information. For a list of the worldwide Mitel and Unify registered trademarks, please refer to the website: <http://www.mitel.com/trademarks>.

© Copyright 2024, Mitel Networks Corporation

All rights reserved

Indice

1 Introduzione.....	4
2 Per iniziare.....	6
2.1 Configurare OpenScape Mobile Pro.....	6
2.2 Stato di connessione.....	6
2.3 Selezionare lo stato di presenza.....	6
2.4 Selezionare il dispositivo preferito.....	7
2.5 Effettuare una chiamata.....	7
2.6 Ricevere una chiamata.....	7
2.7 Avviare una chat.....	8
2.8 Avviare una conferenza.....	8
3 Funzionalità di OpenScape Mobile.....	10
3.1 Interfaccia principale.....	10
3.2 Controllo generale delle chiamate.....	10
3.2.1 Spostare una chiamata.....	10
3.2.2 Trasferire una chiamata.....	11
3.2.3 Modalità di richiamata.....	11
3.2.4 Utilizzare un dispositivo Bluetooth.....	12
3.3 Opzioni di chat.....	12
3.3.1 Scaricare gli allegati della chat.....	12
3.4 Impostazioni.....	13
3.4.1 Impostazioni dell'account.....	13
3.4.2 Accesso alla segreteria telefonica (configurazioni Solo voce/Integrata).....	13
3.4.3 Inoltro di chiamate.....	13
3.4.4 Impostare una regola.....	14
3.5 Certificati.....	14

1 Introduzione

Questo documento spiega come configurare e utilizzare l'applicazione OpenScape Mobile Pro (OSMO) sul dispositivo mobile basato su Android.

Funzionalità di OpenScape Mobile Pro

Con OpenScape Mobile Pro:

- è possibile effettuare e ricevere chiamate VoIP utilizzando il proprio numero di utente OpenScape Mobile tramite connessione Wi-Fi o rete dati.
- è possibile scegliere il dispositivo per ricevere le chiamate: qualsiasi dispositivo preferito, segreteria telefonica aziendale
- è possibile essere raggiungibili utilizzando solo l'unico numero assegnato al telefono fisso (per le chiamate in uscita vedere solo quell'unica identità)
- il metodo migliore per essere contattati viene scelto senza soluzione di continuità e in modo automatico: Rete Wi-Fi, telefono fisso o cellulare
- è possibile spostare le chiamate tra Wi-Fi, fisso o cellulare e altri dispositivi tutte le volte che è necessario
- è possibile accedere alle funzionalità di Mitel OpenScape UC come lo stato di presenza, i contatti della rubrica e le funzioni di chat tramite Wi-Fi e connessioni dati (3G, 4G, ecc.).

OpenScape Mobile Pro - Integrato (Completo)

OpenScape Mobile Pro può funzionare con una delle seguenti funzionalità:

- Funzionalità VoIP (Voice) fornite da un PBX OpenScape attraverso un SBC
- Funzionalità UC (chat, presenza, contatti della rubrica, cronologia delle chiamate, conferenze, dispositivi preferiti)

OpenScape Mobile Pro è disponibile nelle seguenti tre configurazioni

L'account OpenScape Mobile Pro è associato a un numero di abbonato VoIP OpenScape Mobile e al corrispondente utente OpenScape UC. In questa modalità l'applicazione può supportare l'intero set di funzionalità per VoIP e Unified communications:

- **WiFi Mode (Modalità Wi-Fi)** - Collegato ad un Wi-Fi ed entrambi i servizi VoIP e UC sono attivi.
- **Cellular mode (Modalità rete dati)** - Sono attivi sia i servizi VoIP e UC, sia i servizi VoIP e UC.
- **Callback mode (Modalità di richiamata)** - Quando i servizi vocali sono disponibili solo attraverso un dispositivo preferito diverso da OpenScape Mobile Pro (no VoIP).

L'ultima versione supporta anche il collegamento con Mitel OpenScape 4000.

OpenScape Mobile Pro - Solo UC

L'account utente OpenScape Mobile Pro supporta solo le funzioni UC. Le chiamate VoIP non sono disponibili e OpenScape Mobile Pro indicherà la modalità "Richiamata".

OpenScape Mobile Pro - Solo voce

L'account OpenScape Mobile Pro è associato esclusivamente a un numero di abbonato VoIP OpenScape Mobile. In questa modalità l'applicazione può supportare l'intero set di funzioni per le chiamate VoIP. Il set di funzioni di

Unified communications non è disponibile. A seconda del tipo di connessione, in questa modalità, OpenScape Mobile Pro indicherà:

- **WiFi mode (Modalità Wi-Fi)** - Sono disponibili servizi VoIP.
- **Cellular mode (Modalità rete dati)** - Sono disponibili servizi VoIP
- **Callback mode (Modalità di richiamata)** - I servizi vocali non sono disponibili e le chiamate raggiungeranno il numero di cellulare (se configurato).

Documentazione correlata

Quando si usa il termine "*Telefono Wi-Fi*", esso descrive le chiamate effettuate tramite Wi-Fi con l'applicazione OpenScape Mobile Pro. Il termine "*telefono cellulare*" viene utilizzato per descrivere le chiamate effettuate attraverso la rete dati con l'applicazione telefonica nativa per iPhone. Il termine "*telefono fisso*" viene utilizzato per descrivere il telefono Mitel OpenScape Voice IP (tipicamente un telefono fisso OpenStage o optiPoint).

La seguente documentazione tecnica è disponibile in HTML e PDF:

- Mitel OpenScape Mobile Pro Android Devices User Guide (questo manuale)
- Mitel OpenScape UC Application Web Client User Guide.
- Mitel OpenScape 4000, IP Solutions, Service Documentation.

2 Per iniziare

Questa sezione descrive i passaggi e le configurazioni di base necessari per iniziare a utilizzare OpenScape Mobile Pro V10 per dispositivi Android.

2.1 Configurare OpenScape Mobile Pro

Prerequisites

- È necessario eseguire Android Lollipop 5.0 (API 20) o versione successiva. Le versioni precedenti non sono supportate.
- È necessario aver acquisito le credenziali di OpenScape Mobile Pro e l'indirizzo del server dall'amministratore del sistema.

Step by Step

- 1) Aprire l'applicazione e inserire le seguenti informazioni (contattare l'amministratore di sistema, se necessario):
 - a) **Nome utente**
 - b) **Indirizzo del server**
L'indirizzo IP o l'indirizzo dell'host del server deve essere preceduto da http:// o https://, come definito dall'Amministratore di sistema.
 - c) **Password**
 - d) **Numero di cellulare**
Inserire il numero di cellulare per ricevere chiamate in entrata o richiamate sul proprio numero di cellulare.
- 2) Configurare le autorizzazioni necessarie per l'applicazione tramite la sezione Impostazioni Android del dispositivo e consentire l'accesso a OpenScape Mobile:
 - - Microfono
 - - Contatti
 - - Posizione
 - - Fotocamera

2.2 Stato di connessione

Lo stato della connessione indica se l'account OpenScape Mobile Pro è collegato tramite WiFi o rete dati, linea SIP o UC.

Questa indicazione di modalità/stato di connessione viene visualizzata nell'area di notifica dell'applicazione.

2.3 Selezionare lo stato di presenza

Lo stato di **Presence (Presenza)** è un'indicazione per gli altri della disponibilità e viene visualizzato accanto all'icona dell'avatar.

Per modificare lo **Presence status (Stato di presenza)**, andare a **User (Utente) > Presence (Presenza)** e selezionare una delle opzioni disponibili alla voce **Choose your presence (Scegli presenza)**.

2.4 Selezionare il dispositivo preferito

Il **Preferred Device (Dispositivo preferito)** è il dispositivo a cui si desidera essere raggiunti. Per selezionare il dispositivo preferito:

Step by Step

- 1) Andare a **User (Utente) > Dispositivi** nell'interfaccia principale dell'applicazione
- 2) Selezionare uno dei dispositivi disponibili in **Select device (Seleziona dispositivo)**.
- 3) Spuntare la casella **Preferred Device (Dispositivo preferito)** e toccare **OK**.

2.5 Effettuare una chiamata

È possibile effettuare una chiamata tramite:

- Cronologia delle chiamate
- Contatti
- Chat

Selezionare un contatto o comporre un numero e toccare l'icona del telefono per avviare la chiamata.

NOTICE:

È possibile commutare una chiamata in videochiamata tramite **More... Altro...** > **Add video (Aggiungi video)**.

Prompt chiamate in uscita

Per impostazione predefinita, le chiamate in uscita avviate dal client OpenScape Mobile tenderanno di utilizzare il dispositivo mobile (VoIP in modalità completa o richiamata se l'utilizzo dei dati VoIP non è consentito e il numero di cellulare è configurato) indipendentemente dall'impostazione del dispositivo preferito.

Per utilizzare un altro dispositivo per le chiamate in uscita, passare a **Settings (Impostazioni) > Advanced (Avanzate)** e attivare l'opzione **Outgoing Call Prompt (Prompt chiamate in uscita)**. Questo consentirà di scegliere da un elenco di dispositivi disponibili il dispositivo da usare quando si effettua una chiamata.

2.6 Ricevere una chiamata

È possibile configurare l'applicazione OpenScape Mobile Pro per ricevere le chiamate su:

- Dispositivo Wi-Fi
- Telefono fisso
- Telefono cellulare
- o qualsiasi altro dispositivo impostato come preferito tramite le funzioni UC

OpenScape Mobile Pro offre le seguenti opzioni di configurazione:

1. Auto-Pilot

Le chiamate vengono indirizzate prima al dispositivo OpenScape Mobile, poi verso il telefono fisso, il cellulare (se configurato).

2. Telefono di lavoro

Le chiamate vengono indirizzate prima al telefono dell'ufficio.

3. OpenScape Mobile

Le chiamate vengono indirizzate prima al dispositivo mobile.

In ogni configurazione, le chiamate verranno eventualmente indirizzate alla segreteria telefonica, se configurata.

Modalità di richiamata:

Quando OpenScape Mobile Pro perde la connettività Wi-Fi, entra in **Callback mode (Modalità richiamata)**. Questo è indicato da un anello verde nella barra di stato.

Nella **Configurazione solo UC**, mentre si riceve una chiamata, il dispositivo squilla, ma non si può rispondere alla chiamata sul dispositivo Wi-Fi. Nella parte superiore dello schermo si trovano le notifiche dell'applicazione del dispositivo, si possono vedere i dettagli della chiamata in arrivo e toccare uno dei dispositivi disponibili con cui si desidera rispondere alla chiamata.

2.7 Avviare una chat

Step by Step

- 1) Nella scheda **Chat**, toccare il pulsante **+** e toccare **Create Chat (Crea chat)**.
- 2) Cercare nell'elenco dei contatti, selezionare uno o più contatti e toccare **Done (Fatto)**.

Se si seleziona più di un contatto, si avvia una chat di gruppo. In questo caso verrà richiesto di inserire un nome di chat.

In alternativa, è possibile avviare una sessione di chat con un contatto tramite i dati di contatto toccando l'indirizzo IM del contatto.

2.8 Avviare una conferenza

È possibile selezionare una conferenza disponibile dalla scheda corrispondente o avviare una conferenza ad hoc durante la consultazione.

Step by Step

- 1) Toccare **Conference (Conferenza)** nell'interfaccia principale dell'applicazione per visualizzare l'elenco delle conferenze.
- 2) Selezionare una delle conferenze disponibili e toccare **Call (Chiama)** per avviarla o toccare **Join (Partecipa)** se la conferenza è in corso.

È anche possibile avviare una teleconferenza tramite l'interfaccia Chat in una chat di gruppo.

3 Funzionalità di OpenScape Mobile

3.1 Interfaccia principale

L'interfaccia principale dell'applicazione OpenScape Mobile Pro è costituita dalle seguenti schede:

- **Call History (Cronologia delle chiamate)**

Un elenco delle recenti chiamate in entrata, perse o in uscita, seguito dalle informazioni di base sulle chiamate e dalle funzioni di controllo delle chiamate.

- **Contacts (Contatti)**

Un elenco dei contatti classificati nelle seguenti sottoschede:

- **UC Contacts (Contatti UC)**
- **Device Contacts (Contatti del dispositivo)**
- **Groups (Gruppi)**

Nella parte superiore della scheda **Contacts (Contatti)** si trova la barra di ricerca da dove è possibile trovare i contatti specifici.

- **Chat**

Un elenco delle conversazioni in chat.

- **Conferenza**

- **Utente**

Accedere e modificare le informazioni personali dell'utente. In questa scheda è possibile vedere quanto segue:

- **Accedi**
- **Account**
- **Presenza**
- **Dispositivi**
- **Regole**
- **Segreteria telefonica**

- **Impostazioni**

3.2 Controllo generale delle chiamate

3.2.1 Spostare una chiamata

OpenScape Mobile Pro è in grado di spostare le chiamate tra i dispositivi Wi-Fi, il telefono fisso, il cellulare e altre destinazioni (ad esempio, una chiamata recente, una persona presente nell'elenco dei contatti o un nuovo numero composto da tastiera).

Prerequisites

Una chiamata è in corso.

Step by Step

1) Toccare il pulsante **Move (Sposta)** .

Viene presentata una lista di opzioni tra cui scegliere, ad es. dispositivi, contatti ecc.

2) Per spostare la chiamata sul cellulare o sul telefono fisso o sull'ultimo dispositivo utilizzato, toccare una di queste opzioni.

La chiamata si sposterà alla nuova destinazione

3) Per spostare la chiamata su qualsiasi altro dispositivo toccare **More ... (Altro...)** e selezionare il dispositivo.

NOTICE:

Il pulsante **More... (Altro...)** . presenta solo le opzioni aggiuntive applicabili alla configurazione corrente.

3.2.2 Trasferire una chiamata

Una chiamata (ricevuta tramite il PBX OpenScape) attualmente in corso sul dispositivo Wi-Fi, telefono fisso o cellulare può essere trasferita a qualcuno con cui si è parlato di recente, a qualcuno della lista dei contatti o a un numero inserito dalla tastiera.

Prerequisites

Una chiamata è in corso.

Step by Step

- 1) Dalla schermata "Chiamata in corso" toccare la freccia di deviazione della chiamata e selezionare **Transfer to... (Trasferisci a...)**.
- 2) Scegliere il nome o il numero di un contatto dalla **Call History (Cronologia chiamate)**, **Contacts (Contatti)** o inserire un numero tramite il **Dialpad (Tastierino numerico)**.

Se si riceve una chiamata in corso tramite telefono fisso cellulare, è possibile trasferirla utilizzando l'applicazione OpenScape Mobile Pro:

- Espandere la barra di notifica
- Toccare **More Features (Altre funzionalità)**.
- Toccare **Transfer (Trasferisci)** e selezionare un contatto come descritto al punto 2.

3.2.3 Modalità di richiamata

Quando OpenScape Mobile Pro, connesso a OpenScape Voice, perde la connettività dei servizi VoIP, entra in **Callback mode (Modalità richiamata)**. In questa modalità, OpenScape Mobile Pro invia una richiesta a OpenScape Voice per chiamare il cellulare (se configurato). Una volta risposto al numero di cellulare, viene chiamata la destinazione.

3.2.4 Utilizzare un dispositivo Bluetooth

OpenScape Mobile Pro utilizzerà un dispositivo Bluetooth per effettuare e ricevere chiamate quando è collegato. Non è necessario selezionare manualmente il Bluetooth quando si effettua e si riceve una chiamata.

Mentre una chiamata è in corso, l'audio può essere commutato dal dispositivo Bluetooth all'altoparlante o all'auricolare del dispositivo.

NOTICE:

Se il rilevamento Bluetooth è stato disattivato come precauzione di sicurezza, dovrà essere attivato per poter essere utilizzato.

3.3 Opzioni di chat

Tramite l'interfaccia della chat è possibile accedere a ulteriori opzioni relative a una conversazione nuova o esistente tramite l'interfaccia della chat toccando il pulsante

Da qui è possibile selezionare una delle seguenti opzioni:

- **Info:**
accedere alle informazioni sui partecipanti a questa conversazione.
Toccare un qualsiasi membro dell'elenco dei partecipanti per visualizzare informazioni specifiche su quel contatto.
- **Call (Chiama):**
avviare una chiamata.
- **E-mail:**
inviare un'e-mail.
- **Leave Chat (Lasciare la chat)** (in caso di conversazioni di gruppo)
Lasciare la conversazione.

3.3.1 Scaricare gli allegati della chat

Nell'interfaccia di conversazione della chat viene visualizzato un file allegato (audio, video, foto) con una mini anteprima che mostra il nome e le dimensioni del file.

Toccare un allegato per iniziare a scaricarlo. Una volta terminato il download di un file, nell'icona di anteprima viene visualizzato un segno di spunta verde. Ora toccare di nuovo un file scaricato per aprire in-app (nel caso di un file immagine) o aprirlo con un'applicazione di sistema suggerita.

Un allegato scaricato sarà disponibile anche nella cartella dei download configurati, dove è possibile eseguire tutte le consuete azioni di gestione dei file (ad es. condividere, copiare in un'altra cartella, ecc.).

3.4 Impostazioni

3.4.1 Impostazioni dell'account

Queste sono le impostazioni configurate durante l'installazione di OpenScape Mobile Pro. Per ulteriori informazioni consultare la sezione [Per iniziare](#) o contattare l'amministratore di sistema.

3.4.2 Accesso alla segreteria telefonica (configurazioni Solo voce/ Integrata)

Il servizio di segreteria telefonica è disponibile nelle configurazioni Solo voce e Integrata. Per configurare le impostazioni della segreteria telefonica, andare a **Settings (Impostazioni) > Features (Funzionalità) > Voicemail Access (Accesso alla segreteria telefonica)**. Qui sono disponibili le seguenti opzioni:

Accesso alla segreteria telefonica

Sostituzione della segreteria telefonica

Il numero principale per il servizio di segreteria telefonica in OpenScape Voice Server. Viene configurato dall'amministratore di sistema e inviato automaticamente al dispositivo. (Questo numero è solo a titolo informativo; non può essere modificato).

Se il numero di telefono fisso non fa parte del server principale della segreteria telefonica, è possibile sostituirlo qui con il server della segreteria telefonica assegnato al telefono fisso. L'amministratore di sistema comunicherà se è necessario modificare questo numero.

È anche possibile inserire la password come parte di questo numero per una connessione alla casella vocale con un clic. Inserire il numero della casella postale, quindi un'interruzione e la password (ad es. 15615556789;1234#). Verrà composto il numero di accesso alla segreteria telefonica, quindi sarà richiesto di toccare il tasto *Componi* prima di comporre le cifre rimanenti nel numero memorizzato. (I caratteri in questo campo sono nascosti per proteggere la password). Per una connessione automatica usare pause al posto dell'interruzione, ma inserire 3 pause per dare al sistema circa 10 secondi per rispondere (ad esempio, 15615556789,,,1234#).

3.4.3 Inoltro di chiamate

OpenScape Mobile Pro è in grado di attivare e disattivare l'inoltro delle chiamate. Le chiamate al telefono fisso saranno inoltrate al numero scelto.

È possibile accedere alle regole di inoltro tramite **Settings (Impostazioni) > Features (Funzionalità) > Call Forwarding (Inoltro chiamate)**

Configurare una o tutte le seguenti varianti (ogni destinazione può essere diversa).

- **Tutti** - Le chiamate destinate all'abbonato vengono reindirizzate verso un'altra destinazione.

- **Occupato** - Le chiamate destinate all'abbonato vengono reindirizzate verso un'altra destinazione quando sono in uso sia il telefono fisso che il dispositivo mobile dell'abbonato.
- **Nessuna risposta** - Le chiamate destinate all'abbonato vengono reindirizzate verso un'altra destinazione se la chiamata non riceve risposta dopo 12 secondi (configurabile dall'amministratore di sistema).

L'instradamento al **Preferred Device (Dispositivo preferito)** ha la priorità su **Call Forwarding (Inoltro chiamate)**. L'inoltro di chiamata è una funzione del BPX sulla linea principale ONS, quindi nel caso di **Occupato/Nessuna risposta** (poiché il PBX non è a conoscenza in anticipo di cosa accadrà alla chiamata) la chiamata verso l'UC sarà invece indirizzata al dispositivo preferito.

3.4.4 Impostare una regola

Una regola è un'impostazione di routing predefinita per la gestione delle chiamate. (I dettagli sono forniti nella *Guida per l'utente dell'applicazione OpenScape UC Application Web Client*).

Prerequisites

Prima di attivare o disattivare una regola, è necessario aver definito almeno una regola nel proprio OpenScape Desktop Client o OpenScape Web Client.

Step by Step

- 1) In OpenScape Mobile Pro toccare **User (Utente)** quindi toccare **Rules (Regole)**.
- 2) Toccare la regola che si desidera attivare (o disattivare).
- 3) Toccare **Save (Salva)** per attivare (disattivare) la regola selezionata.

La regola attiva è segnata da una stella. Se una regola è attivata ma non si desidera utilizzarla, deselezionare la regola attivata e selezionare una regola diversa. Se viene impostata una regola, il simbolo della regola viene visualizzato nella barra di stato di ogni schermata di OpenScape Mobile Pro Client.

3.5 Certificati

Un certificato digitale contiene il nome, il numero di serie, la data di scadenza e la chiave pubblica del titolare del certificato insieme alla firma digitale dell'autorità che rilascia il certificato.

Per impostazione predefinita, i dispositivi OpenScape Mobile Pro comunicano con questi server: il server Mitel OpenScape Façade, Mitel OpenScape Session Border Controller (SBC).

L'applicazione OpenScape Mobile Pro utilizza i seguenti certificati:

- **Certificato CA radice** - un certificato digitale che rilascia i certificati client e server. Il certificato CA radice è installato sul dispositivo, così come sul server.
- **Certificato del server** - un certificato digitale che identifica il server del dispositivo. Il certificato del server non è installato sul dispositivo, ma sui server.

- **Certificato client** - un certificato digitale che identifica il dispositivo come dispositivo legittimo per il server. Il certificato client è installato sul dispositivo.

Contattare l'amministratore di sistema per maggiori dettagli, relativi ai certificati specifici che devono essere ottenuti e installati per il sistema OpenScape Mobile.

