



A MITEL
PRODUCT
GUIDE

Unify OpenScape Xpressions V7

Client Applications

Istruzioni per l'uso

11/2018

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 Messaggistica Unificata con OpenScape Xpressions	7
1.1 Cenni generali	7
1.2 Differenze tra posta elettronica, posta vocale e posta fax	8
1.3 Manuale d'uso applicazioni Client	8
1.4 Preparazioni del proprio telefono / sistema di derivati	13
1.5 Dati specifici dell'utente	13
1.5.1 Dati del sistema telefonico	13
1.5.2 Dati per l'accesso telefonico tramite Ergo	14
1.5.3 Dati per l'accesso telefonico tramite Evo	15
1.5.4 Dati per l'accesso telefonico tramite PhoneMail	15
1.5.5 Dati per l'accesso telefonico tramite VMS	16
1.5.6 Dati per l'accesso tramite PC	17
2 Uso della mailbox dal PC e servizio e-mail	19
2.1 Microsoft Outlook in modalità Exchange	20
2.2 Microsoft Outlook su un Server SMTP	21
2.3 Lotus Notes	22
2.4 Communications	22
2.5 Web Assistant	23
2.6 OpenScape Xpressions IP Phone Assistant	23
2.7 Netscape Communicator	24
2.7.1 Requisiti del sistema	24
2.7.2 Particolarità dell'utilizzo IMAP in Netscape	24
2.7.3 Configurare un account in Netscape	24
2.7.4 Ricevere messaggi con Netscape	25
2.7.5 Inviare messaggi con Netscape	26
2.7.5.1 Messaggi alle liste di distribuzione di OpenScape Xpressions	26
2.7.5.2 Messaggio fax	26
2.7.5.3 Brevi messaggi di testo a telefoni cellulari	27
2.8 Microsoft Outlook Express	28
2.8.1 Requisiti del sistema	28
2.8.2 Particolarità del servizio IMAP	28
2.8.3 Configurazione di un account	29
2.8.4 Ricezione dei messaggi	32
2.8.5 Inviare messaggi	33
2.8.5.1 Messaggi alle liste di distribuzione di OpenScape Xpressions	33
2.8.5.2 Messaggio fax	33
2.8.5.3 Brevi messaggi di testo a telefoni cellulari (SMS)	33
2.9 Microsoft Outlook nel servizio di posta Internet	34
2.9.1 Requisiti del sistema	34
2.9.2 Particolarità del servizio IMAP	34
2.9.3 Configurazione di un account	34
2.9.3.1 Microsoft Outlook viene avviato per la prima volta	34
2.9.3.2 Configurare un ulteriore profilo Outlook per l'utilizzo IMAP	35
2.9.4 Ricezione dei messaggi	38
2.9.5 Inviare messaggi	39
2.9.5.1 Messaggi alle liste di distribuzione di OpenScape Xpressions	39

2.9.5.2 Messaggio fax	39
2.9.5.3 Brevi messaggi di testo a telefoni cellulari (SMS)	39
3 Client CTI per l'utilizzo del telefono	41
3.1 Versioni	41
3.2 <i>OpenScape Xpressions optiClient 130</i>	43
3.3 <i>OpenScape Web Client</i>	45
4 L'estensione conferenza per <i>Microsoft Outlook</i> e <i>Lotus Notes</i>	47
4.1 Estensione conferenza	47
4.1.1 Generalità	47
4.1.2 Tipi di conferenza	48
5 Servizio di posta fax	49
5.1 Cenni generali	49
5.1.1 Premesse per inviare fax	49
5.1.2 Premesse per ricevere fax	49
5.1.3 Elementi decorativi fax	49
5.1.4 Visualizzazione del fax	50
5.2 Inviare messaggi fax	51
5.2.1 Inviare messaggi fax da <i>Esplora risorse di Windows</i>	51
5.2.2 Inviare fax a tariffe ridotte	52
5.2.3 Utilizzo dei servizi di fax su richiesta	53
5.2.4 Inviare fax tramite <i>Microsoft Outlook</i>	53
6 Short Message Service (SMS)	55
6.1 Cenni generali	55
6.1.1 Possibilità di applicazione	55
6.1.2 SMS per box GSM	55
6.1.3 SMS tramite integrazione provider diretta	57
6.1.4 Servizio del box GSM e integrazione provider diretta	59
6.2 Invio di brevi messaggi di testo	60
6.3 Ricezione di SMS	63
6.4 Consigli pratici	64
6.4.1 Inviare un numero al quale essere richiamati	64
6.4.2 Inviare messaggi SMS dai siti Intranet	64
7 I sistemi di posta vocale OpenScape Xpressions	67
7.1 <i>Ergo</i>	67
7.2 <i>Evo</i>	68
7.2.1 Comando vocale	69
7.2.2 Elaborazione della mailbox tramite telefono con <i>Evo</i>	69
7.2.3 Struttura dei menu <i>Evo</i>	70
7.3 <i>OpenScape Xpressions PhoneMail</i>	71
7.3.1 Elaborazione della mailbox tramite telefono con <i>PhoneMail</i>	71
7.4 <i>OpenScape Xpressions VMS</i>	73
7.4.1 Elaborazione della mailbox tramite telefono con <i>VMS</i>	73
7.5 <i>OpenScape Xpressions PhoneMail</i> e <i>OpenScape Xpressions VMS</i>	75
7.5.1 Differenze delle funzioni e dell'uso tra <i>PhoneMail</i> e <i>VMS</i>	75
8 CyViewer	77
8.1 Generalità	77
8.2 A chi è destinato il presente capitolo	77
8.3 Requisiti del sistema	78
8.4 Installazione	78

8.5 Uso.....	79
8.5.1 Come lavorare con <i>CyViewer</i>	79
8.5.2 Visualizzare e modificare messaggi fax	79
8.5.2.1 Timbro	83
8.5.3 Riprodurre e modificare messaggi di posta vocale.....	85
8.5.3.1 Riproduzione di un messaggio di posta vocale.....	85
8.5.3.2 Riproduzione di un passaggio.....	86
8.5.3.3 La finestra di dialogo Impostazioni	87
8.5.3.4 Le funzioni di registrazione	88
8.5.4 Le funzioni dei menu.....	89
8.5.4.1 Il menu File	89
8.5.4.2 Il menu Opzioni	89
8.5.4.3 Il menu Guida	90
9 Conversation Recorder	91
9.1 Uso.....	91
10 Caller Guide.....	93
10.1 Cos'è la <i>Caller Guide</i> ?	93
10.2 Selezione vocale e tastiera telefonica	93
10.2.1 Comandi vocali	94
10.2.2 Input tramite i tasti del telefono.....	94
10.3 Numeri di tracciatura e annunci personali	95
10.4 Uso.....	96
10.4.1 Come utilizzare la <i>Caller Guide</i>	96
10.4.2 Funzioni fondamentali.....	97
10.4.2.1 Far ripetere gli annunci del sistema	97
10.4.2.2 Richiedere la guida	98
10.4.2.3 Terminare la connessione	98
10.4.3 Cercare e selezionare un contatto	98
10.4.3.1 Ricerca tramite selezione vocale.....	98
10.4.3.2 Ricerca con i tasti del telefono	100
10.4.4 Connetersi	102
10.5 Comandi.....	103
10.6 Riferimenti rapidi	104
10.6.1 Cercare un contatto tramite tastiera telefonica	104
10.6.2 Cercare un contatto tramite selezione vocale.....	105
10.6.3 Connetersi con la tastiera telefonica	105
10.6.4 Connetersi con la selezione vocale	105
10.6.5 Scegliere un risultato dall'elenco in modalità di selezione del nome	106
10.6.6 Scegliere un risultato dall'elenco in modalità di selezione vocale	106
10.6.7 Ripetizione della connessione	106
10.6.8 Connessione con numero di destinazione	106
10.6.9 Trasmissione fax	107
11 Driver di stampa e fax MAPI.....	109
12 Provider di servizi (MSP)	111
12.1 Connessione del server OpenScape Xpressions al client tramite MSP.....	112
13 Provider di servizi TAPI MSP (MSPTSP).....	117
13.1 Installazione	118
13.2 Configurazione	118
13.3 Registrazione per la ricerca errori	124
13.4 Aggiornamento	124

Indice

13.5 Disinstallazione	125
13.6 MSPTSP tramite <i>Microsoft Outlook</i>	125
13.6.1 Configurazione di MSPTSP in <i>Microsoft Outlook</i>	125
14 Application Builder	127
14.1 Caratteristiche di <i>Application Builder</i>	127
14.2 Caratteristiche di un'applicazione	129
Abbreviazioni	131
Indice alfabetico	133

1 Messaggistica Unificata con OpenScape Xpressions

1.1 Cenni generali

OpenScape Xpressions è un server di posta concepito per soluzioni di messaggistica unificata. In OpenScape Xpressions sono integrati tutti i servizi di posta per posta vocale, fax, posta elettronica e SMS (Short Message Service). Per tutti questi servizi esiste un'unica mailbox per ogni utente. Ciò significa che tutti i messaggi vengono salvati in un'unica mailbox, indipendentemente dal servizio con il quale vengono inviati. Per la ricezione dei messaggi, a ciascun utente viene assegnato un indirizzo di posta elettronica ed un numero di fax personali. Anche il numero di telefono è un indirizzo valido per potere aggiungere messaggi vocali nella mailbox.

Alla mailbox si può accedere sia tramite un PC collegato in rete che mediante un qualsiasi telefono della postazione di lavoro. La mailbox può essere gestita sia da un telefono che da un PC con accesso ad Internet. Ciascun utente può essere informato della presenza di nuovi messaggi mediante un avviso di notifica. Tali avvisi di notifica sono possibili

- sul telefono della postazione di lavoro, tramite il LED o un segnale acustico,
- su un qualsiasi telefono esterno,
- su un telefono cellulare tramite SMS oppure
- tramite un cercapersone.

Il server OpenScape Xpressions può essere utilizzato come server mailbox o come gateway verso altri sistemi di posta elettronica. Come server gateway è possibile realizzare collegamenti al server Microsoft Exchange o Lotus Notes. Se configurato, le conversioni necessarie dei diversi formati dei documenti vengono eseguite automaticamente sul server OpenScape Xpressions. Ciò significa che, se consentito dai formati corrispondenti dei dati, i messaggi facenti parte di un determinato servizio, possono essere fatti giungere a destinazione convertiti in altri servizi. Le conversioni eseguibili sono per esempio le seguenti.

- Testo in voce (text to speech, TTS)
- Documenti MS-Office (Word, Excel, Powerpoint) in fax
- Postscript in fax
- Fax in diversi formati grafici (JPG, TIF, BMP, DCX)

Per ogni casella postale possono essere definiti indirizzi propri o numeri di telefono specifici del servizio.

Messaggistica Unificata con OpenScape Xpressions

Differenze tra posta elettronica, posta vocale e posta fax

1.2 Differenze tra posta elettronica, posta vocale e posta fax

Generalmente tutti i messaggi salvati sul server OpenScape Xpressions sono messaggi di posta elettronica, come tali, vengono visualizzati tutti i messaggi tramite il client di posta elettronica. Tutti i messaggi vocali o fax sono raggiungibili come allegati (attachment) alla e-mail. Con la soluzione di accesso telefonico alla mailbox, viene tuttavia perseguito di suddividere i messaggi in base ai servizi. Tutti i messaggi di posta elettronica, il cui contenuto è costituito da un allegato audio, appaiono come messaggi vocali e i messaggi costituiti solo da un allegato grafico, appaiono come messaggi fax. In configurazioni speciali, è possibile espandere le prestazioni standard di *Microsoft Outlook* anche per *Microsoft Outlook 2003*, *Microsoft Outlook 2007* o *Microsoft Outlook 2010* tramite l'installazione di moduli speciali (vedere il manuale *Estensioni Microsoft Outlook*):

Nei moduli è possibile

- contrassegnare i messaggi vocali e fax nei diari di Outlook con particolari simboli
- eseguire l'invio di messaggi fax, SMS e vocali nonché richiedere messaggi fax (fax su richiesta)
- visualizzare o ascoltare e modificare i messaggi fax e vocali ricevuti.

1.3 Manuale d'uso applicazioni Client

Nel presente documento sono riunite tutte le applicazioni client disponibili per l'utilizzo delle funzioni di comunicazione presenti sul server OpenScape Xpressions. Qui vengono spiegate in dettaglio le applicazioni client per le quali non esiste un manuale specifico a causa della gamma di funzioni relativamente ridotta. Per tutte le altre applicazioni client viene fornita qui una breve panoramica delle funzioni e un riferimento al relativo manuale.

Il presente manuale è di supporto per l'utilizzo della propria mailbox se non si utilizza nessuno dei programmi client forniti con OpenScape Xpressions per la modifica della mailbox. Viene spiegato l'utilizzo dei programmi utilizzati sulla base delle finestre di dialogo.

NOTA: A seconda del sistema operativo (Windows XP Professional, Windows 2003, Windows Vista Business o Windows Vista Enterprise, Windows 7), della risoluzione dello schermo e della configurazione del PC sono possibili differenze nella visualizzazione.

In esso troverete

- quali impostazioni eseguire sul telefono/sistema di derivati (vedere paragrafo 1.4, "Preparazioni del proprio telefono / sistema di derivati", a pagina 13).
- quali client sono disponibili per l'utilizzo della mailbox.
- come elaborare i messaggi ricevuti su un PC.
 - dal PC della propria postazione di lavoro: vedere paragrafo 2.7, "Netscape Communicator", a pagina 24, paragrafo 2.8, "Microsoft Outlook Express", a pagina 28, paragrafo 2.9, "Microsoft Outlook nel servizio di posta Internet", a pagina 34. Per l'utilizzo delle estensioni *Microsoft Outlook* consultare il manuale *Estensioni Microsoft Outlook*. Per l'utilizzo delle estensioni Notes, è disponibile il manuale *Estensioni per Lotus Notes*.
 - da un PC connesso in rete: Vedere paragrafo 2.7, "Netscape Communicator", a pagina 24, paragrafo 2.8, "Microsoft Outlook Express", a pagina 28 e paragrafo 2.9, "Microsoft Outlook nel servizio di posta Internet", a pagina 34.
- come inviare e-mail: vedere Capitolo 2, "Uso della mailbox dal PC e servizio e-mail".
- quali client CTI sono disponibili per l'utilizzo del telefono. vedere Capitolo 3, "Client CTI per l'utilizzo del telefono".
- in che modo pianificare, utilizzare e controllare conferenze voce e/o Web. vedere Capitolo 4, "L'estensione conferenza per Microsoft Outlook e Lotus Notes".
- come inviare messaggi fax: vedere Capitolo 5, "Servizio di posta fax".
- come inviare brevi messaggi (SMS): vedere Capitolo 6, "Short Message Service (SMS)".
- quali interfacce utente telefoniche sono disponibili per l'elaborazione della mailbox. vedere Capitolo 7, "I sistemi di posta vocale OpenScape Xpressions".
- come visualizzare o ascoltare messaggi fax e messaggi vocali con il client "Stand Alone" *CyViewer*: vedere Capitolo 8, "CyViewer".
- come registrare le conversazioni telefoniche, se si possiede il corrispondente diritto utente: vedere Capitolo 9, "Conversation Recorder".
- come utilizzare la Caller Guide, per effettuare una chiamata interna con questa modalità di connessione guidata con comandi vocali e digitati: vedere Capitolo 10, "Caller Guide".
- come utilizzare il driver di stampa e fax MAPI per la creazione di messaggi fax. vedere Capitolo 11, "Driver di stampa e fax MAPI".

Messaggistica Unificata con OpenScape Xpressions

Manuale d'uso applicazioni Client

- quali sono le funzioni disponibili con il provider di servizi (MSP). vedere Capitolo 12, "Provider di servizi (MSP)".
- quali sono le funzioni del provider di servizi MSP TAPI (MSPTSP). vedere Capitolo 13, "Provider di servizi TAPI MSP (MSPTSP)".

Sono disponibili le seguenti applicazioni client per l'utilizzo di funzioni del server OpenScape Xpressions:

Client OpenScape Xpressions	Collegamento al manuale
<i>Moduli Outlook</i> per l'invio di fax, SMS, messaggi vocali nonché fax su richiesta e l'elaborazione dei messaggi fax e vocali ricevuti.	vedere paragrafo 2.1, "Microsoft Outlook in modalità Exchange", a pagina 20. L'utilizzo viene descritto nel manuale <i>Estensioni Microsoft Outlook</i> .
<i>optiClient 130</i>	vedere paragrafo 3.2, "OpenScape Xpressions optiClient 130", a pagina 43. Come istruzioni d'uso è disponibile il manuale <i>optiClient 130</i> .
<i>OpenScape Web Client</i>	vedere paragrafo 3.3, "OpenScape Web Client", a pagina 45. L'uso è descritto nel manuale <i>OpenScape Web Client</i> .
<i>Estensione conferenza per Microsoft Outlook e Lotus Notes</i>	vedere paragrafo 4.1, "Estensione conferenza", a pagina 47. L'utilizzo viene descritto nei manuali <i>Estensioni Microsoft Outlook</i> e/o <i>Estensioni Lotus Notes</i> .
<i>Moduli Outlook</i> per la connessione a un server SMTP	vedere paragrafo 2.2, "Microsoft Outlook su un Server SMTP", a pagina 21. L'utilizzo viene descritto nel manuale <i>Estensioni Microsoft Outlook</i> .
<i>Estensioni Lotus Notes</i>	vedere paragrafo 2.3, "Lotus Notes", a pagina 22. L'utilizzo viene descritto nel manuale <i>Estensioni Lotus Notes</i> .
<i>Communications</i>	vedere paragrafo 2.4, "Communications", a pagina 22. L'uso è descritto nel manuale <i>Communications</i> .
<i>Web Assistant</i>	vedere paragrafo 2.5, "Web Assistant", a pagina 23. L'uso è descritto nel manuale <i>Web Assistant</i> .
<i>IP Phone Assistant</i>	vedere paragrafo 2.6, "OpenScape Xpressions IP Phone Assistant", a pagina 23. L'uso è descritto nel manuale <i>IP Phone Assistant</i> .
<i>Ergo</i>	vedere paragrafo 7.1, "Ergo", a pagina 67. L'uso è descritto nel manuale <i>Ergo</i> .
<i>Evo</i>	vedere paragrafo 7.2, "Evo", a pagina 68. L'uso è descritto nel manuale <i>EVO</i> .
<i>OpenScape Xpressions PhoneMail</i>	vedere paragrafo 7.3, "OpenScape Xpressions PhoneMail", a pagina 71. L'uso è descritto nel manuale <i>OpenScape Xpressions PhoneMail</i> .
<i>OpenScape Xpressions VMS</i>	vedere paragrafo 7.4, "OpenScape Xpressions VMS", a pagina 73. L'uso è descritto nel manuale <i>OpenScape Xpressions VMS</i> .
<i>Netscape Communicator</i>	vedere paragrafo 2.7, "Netscape Communicator", a pagina 24.
<i>Microsoft Outlook Express</i>	vedere paragrafo 2.8, "Microsoft Outlook Express", a pagina 28.
<i>Microsoft Outlook</i>	vedere paragrafo 2.9, "Microsoft Outlook nel servizio di posta Internet", a pagina 34.
<i>CyViewer</i>	vedere Capitolo 8, "CyViewer".
<i>Conversation Recorder</i>	vedere Capitolo 9, "Conversation Recorder".

Messaggistica Unificata con OpenScape Xpressions

Manuale d'uso applicazioni Client

Client OpenScape Xpressions	Collegamento al manuale
<i>Caller Guide</i>	vedere Capitolo 10, "Caller Guide".
<i>Driver di stampa e fax MAPI</i>	vedere Capitolo 11, "Driver di stampa e fax MAPI".
<i>Provider di servizi</i>	vedere Capitolo 12, "Provider di servizi (MSP)".
<i>TAPI Service Provider</i>	vedere Capitolo 13, "Provider di servizi TAPI MSP (MSPTSP)".
<i>Application Builder</i>	vedere Capitolo 14, "Application Builder". L'uso è descritto nel manuale <i>Application Builder</i> .

1.4 Preparazioni del proprio telefono / sistema di derivati

Per utilizzare la mailbox in modo ottimale, si consiglia di impostare la deviazione di chiamata o l'inoltro di chiamata per i servizi di posta vocale e fax dal proprio numero di telefono alla mailbox OpenScape Xpressions. Come impostare questa funzione, è descritto nelle istruzioni d'uso del vostro telefono o del vostro sistema telefonico. I numeri di destinazione programmabili vengono comunicati dall'amministratore del sistema.

1.5 Dati specifici dell'utente

Questa sezione fornisce un riepilogo di tutti i dati più importanti specifici dell'utente o del sistema. Per avere sempre a portata di mano le impostazioni più importanti, annotare negli appositi riquadri i relativi dati. Tutti i valori vi verranno comunicati dall'amministratore del sistema.

1.5.1 Dati del sistema telefonico

Numero di telefono per la deviazione
di chiamata, servizio posta vocale
= Numero di accesso al servizio
Forward access

Numero di destinazione dell'inoltro,
servizio fax

1.5.2 Dati per l'accesso telefonico tramite Ergo

Chiamare la propria mailbox

= Inserire il numero di accesso al servizio per la Modalità di controllo (Direct access)

Chiamare una mailbox non propria

= Numero di accesso al servizio per la modalità segreteria telefonica (Guest Access) soltanto con registrazione di un messaggio.

Chiamare una mailbox non propria

= Numero di accesso al servizio per la Modalità segreteria telefonica (Guest access) soltanto con la guida messaggi.

Numero di accesso al servizio per la

Modalità Express

1.5.3 Dati per l'accesso telefonico tramite Evo

Chiamare la propria mailbox
= Inserire il numero di accesso al servizio per la Modalità di controllo (Direct access)

Chiamare una mailbox non propria
= Numero di accesso al servizio per la modalità segreteria telefonica (Guest Access) soltanto con registrazione di un messaggio.

Chiamare una mailbox non propria
= Numero di accesso al servizio per la Modalità segreteria telefonica (Guest access) soltanto con la guida messaggi.

1.5.4 Dati per l'accesso telefonico tramite PhoneMail

Chiamare la propria mailbox
= Numero di accesso al servizio Direct access

Chiamare una mailbox non propria
= Numero di accesso al servizio Guest access

Numero di accesso al servizio
Callback access

Numero di accesso al servizio
Universal access

1.5.5 Dati per l'accesso telefonico tramite VMS

Chiamare la propria mailbox
= Numero di accesso al servizio Direct access

Chiamare una mailbox non propria
= Numero di accesso al servizio Guest access

Numero di accesso al servizio
Callback access

Numero di accesso al servizio
Universal access

Rimane infine la vostra password per l'accesso telefonico, che per ragioni di sicurezza consigliamo di non annotare.

1.5.6 Dati per l'accesso tramite PC

Nome utente XPR

Indirizzo di posta elettronica per la mailbox XPR

XPR Nome del server

Indirizzo IP del server XPR

Indirizzo del dominio del server XPR

Nome del server della posta in arrivo
(può essere uguale all'indirizzo del dominio)Nome del server della posta in uscita
(può essere uguale alla posta in arrivo)URL di *Web Assistant*

URL della rubrica di XPR da importare per client di posta

Inoltre per l'accesso dal PC è necessaria la password. Per la prima notifica viene ricevuta la password dall'amministrazione di sistema. Dopo la prima notifica è necessario modificarla immediatamente per accedere al sistema in modo esclusivo. Osservare le linee guida definite dall'amministrazione del sistema per le password.

IMPORTANTE: Si consiglia di non annotare in nessun caso la propria password.

Messaggistica Unificata con OpenScape Xpressions

Dati specifici dell'utente

2 Uso della mailbox dal PC e servizio e-mail

Nel presente capitolo è descritto come accedere dal PC alla propria mailbox OpenScape Xpressions. Con questo accesso, OpenScape Xpressions mette a disposizione un'interfaccia di accesso standard ai messaggi vocali, fax ed e-mail.

Di regola possono essere utilizzati tutti i client di posta elettronica che supportano un accesso IMAP. Sebbene OpenScape Xpressions supporti anche l'accesso POP3, esso viene sconsigliato poiché verrebbe a mancare la sincronia con la mailbox in caso di connessione a Lotus Domino o al server Microsoft Exchange. L'accesso dal PC viene descritto sulla base dei seguenti client di posta elettronica:

- *Netscape Messenger* (vedere paragrafo 2.7, "Netscape Communicator", a pagina 24)
- *Microsoft Outlook Express* (vedere paragrafo 2.8, "Microsoft Outlook Express", a pagina 28)
- *Microsoft Outlook* nel servizio di posta Internet (vedere paragrafo 2.9, "Microsoft Outlook nel servizio di posta Internet", a pagina 34)

È inoltre possibile modificare la mailbox OpenScape Xpressions anche tramite le seguenti applicazioni client:

- *Microsoft Outlook 2003, Microsoft Outlook 2007 e Microsoft Outlook 2010* in correlazione al server Microsoft Exchange (vedere il manuale *Estensioni Microsoft Outlook*)
- *Microsoft Outlook 2003, Microsoft Outlook 2007 e Microsoft Outlook 2010* in correlazione a un server SMTP (vedere il manuale *Estensioni Microsoft Outlook*)
- *Lotus Notes* (vedere il manuale *Estensioni Lotus Notes*).
- *Communications* (vedere il Manuale utente *Communications*)
- *Web Assistant* (vedere manuale *Web Assistant*)

NOTA: I dati utente personali di OpenScape Xpressions, necessari per l'uso della mailbox dal PC, vengono comunicati dall'amministratore del sistema.

2.1 Microsoft Outlook in modalità Exchange

Per *Microsoft Outlook* in modalità Exchange possono essere installate le estensioni *OpenScape Xpressions Outlook*. Le Estensioni *Microsoft Outlook* disponibili sono le seguenti:

- I moduli delle icone

Tramite i moduli delle icone indicati sul Server Exchange vengono visualizzate icone speciali per i singoli tipi di messaggio (messaggio fax, messaggio vocale, ecc.) anzichè quella per i messaggi (busta) nel diario dei messaggi di Outlook.

- I moduli dei messaggi

Tramite i moduli dei messaggi è possibile visualizzare, ascoltare e modificare i messaggi fax e vocali ricevuti. Altri moduli vengono utilizzati per l'invio di messaggi fax, vocali e SMS nonché fax su richiesta. Tramite i moduli dei messaggi è possibile eseguire:

- Riproduzione di messaggi vocali dal telefono
- Riproduzione di messaggi vocali tramite il sistema audio del PC
- Visualizzazione e modifica di messaggi fax
- Invio di messaggi vocali all'utente desiderato
- Invio di messaggi vocali tramite un contatto
- Risposta a un messaggio con commento vocale
- Invio di messaggi vocali tramite la rubrica Exchange
- Rispondere a/inoltrare messaggi con commento vocale
- Invio di SMS all'utente desiderato
- Invio di SMS a un contatto
- Invio di SMS al mittente di un messaggio
- Invio di SMS a un telefono cellulare dalla rubrica Exchange
- Fax su richiesta
- Invio di un messaggio fax all'utente desiderato
- Invio di messaggi fax a un contatto
- Invio di messaggi fax al mittente di un messaggio
- Invio di messaggi fax dalla rubrica degli indirizzi di Exchange
- Invio di messaggi fax dalle applicazioni di Microsoft Office
- Invio di messaggi fax da Explorer

- Rispondere a/inoltrare messaggi fax con annotazione
- Apertura di Web Assistant
- L'estensione conferenza, che offre le seguenti opzioni tramite la funzione di Outlook **Convocazione riunione**:
 - Pianificazione e avvio di conferenze telefoniche
 - Pianificazione e avvio di conferenze Web
 - Pianificazione e avvio di conferenze telefoniche/Web
- OpenScape Xpressions optiClient 130
 - Il client CTI può essere raggiunto direttamente tramite Outlook e offre le seguenti funzionalità:
 - Telefonate, conferenze, deviazioni di chiamata ecc.
 - Registrazione delle chiamate
 - Chiamate tramite le voci di Outlook
 - Chiamate tramite contatti
 - Identificazione dei chiamanti
 - Pianificazione delle chiamate

Per maggiori informazioni sull'uso delle estensioni di Outlook, consultare il Manuale utente *Estensioni Microsoft Outlook*. Per OpenScape Xpressions optiClient 130 vedere [paragrafo 3.2, "OpenScape Xpressions optiClient 130", a pagina 43](#).

2.2 Microsoft Outlook su un Server SMTP

Per questa modalità sono disponibili i moduli dei messaggi, l'estensione conferenza e OpenScape Xpressions optiClient 130.

2.3 Lotus Notes

Anche per *Lotus Notes* è possibile installare estensioni OpenScape Xpressions. Le estensioni per la posta elettronica *Lotus Notes* vengono messe a disposizione con il client E-mail di *Lotus Notes*. Dopo aver aperto il client di posta elettronica può essere selezionata l'estensione di posta desiderata:

- Fax (per l'invio di messaggi fax)
- Fax On Demand (per la richiesta di documenti fax)
- SMS (per l'invio di messaggi SMS)
- Voice (estensione di posta elettronica per l'invio di messaggi vocali)
- VoiceMail-Annotation (estensione di posta elettronica per rispondere/inoltrare messaggi con commento vocale)

Per maggiori informazioni sull'uso delle estensioni di *Lotus Notes*, consultare il Manuale utente *Estensioni Lotus Notes*.

2.4 Communications

Communications è il programma centrale di comunicazione e amministrazione del server OpenScape Xpressions. Grazie a *Communications* è possibile eseguire e monitorare i processi di comunicazione svolti dall'utente.

Questo programma client permette all'utente di inviare e ricevere informazioni sui diversi servizi, quali messaggi SMS, fax, di posta elettronica o vocali, dal proprio PC. Se configurato, è inoltre possibile mettere a disposizione funzioni di telefonia per l'uso e il controllo di funzioni telefoniche.

All'amministratore del server OpenScape Xpressions, il programma fornisce funzioni necessarie per la gestione degli utenti e la configurazione del server OpenScape Xpressions.

La descrizione di *Communications* è contenuta nel Manuale d'uso *Communications*.

2.5 Web Assistant

Web Assistant è una comoda applicazione basata su browser che consente sia di utilizzare che di amministrare e configurare il sistema OpenScape Xpressions.

Le pagine HTML di chiara concezione, permettono di creare e gestire messaggi del tipo e-mail, fax, SMS e vocali a tutti gli utenti del sistema OpenScape Xpressions.

Costoro possono inoltre accedere ai parametri personali dei servizi di messaggistica forniti dal sistema OpenScape Xpressions e personalizzarli.

Con l'uso di *Web Assistant*, all'amministratore del sistema OpenScape Xpressions vengono messe a disposizione svariate opzioni di amministrazione e configurazione del sistema.

La descrizione di *Web Assistant* è contenuta nel Manuale d'uso *Web Assistant*.

2.6 OpenScape Xpressions IP Phone Assistant

IP Phone Assistant è un'applicazione client basata su Web che si può utilizzare tramite telefono. Con *IP Phone Assistant* è possibile ascoltare e/o recuperare messaggi di testo, vocali e annunci, registrare nuovi annunci e inviare messaggi SMS. Per poter utilizzare *IppAssistant* e sfruttarne le funzionalità, è necessario un terminale di riproduzione **optiPoint application module** o **OpenStage 60** e/o **80**. L'uso è descritto nel manuale *IP Phone Assistant*.

2.7 **Netscape Communicator**

Le descrizioni contenute nel presente capitolo sono basate sulla *versione 7.1 di Netscape Communicator*.

2.7.1 Requisiti del sistema

- *Netscape Communicator Versione 7.1*
- Per poter elaborare messaggi vocali sul PC, quest'ultimo deve essere dotato di scheda audio, microfono, altoparlanti/cuffia e software per la riproduzione.
- Per poter leggere i fax, nel PC deve essere installato un software di grafica. Sul piano individuale, può essere impostato un formato di grafica supportato dal software.

2.7.2 Particolarità dell'utilizzo IMAP in Netscape

- Sul server *IMAP* non possono essere create directory. Nel client Netscape in **Quando un messaggio viene eliminato è possibile**: perciò attivare l'opzione **Sposta nel cestino**, poiché in questo caso la cartella **Cestino** viene visualizzata sul server. Selezionare l'opzione **Contrassegna come eliminato**. Questa opzione si trova aprendo il menu di scelta rapida **Impostazioni** per il profilo di posta elettronica e facendo doppio clic con il mouse nella finestra di dialogo **Impostazioni del server**.
- Per cancellare definitivamente il messaggio, è necessario eseguire in Netscape la funzione **File > Comprimi cartelle**.
- Se si desidera salvare i messaggi di posta in arrivo, utilizzare solo le directory locali. A tale scopo, utilizzare il comando **Salva con nome**.

2.7.3 Configurare un account in Netscape

L'accesso alla propria mailbox OpenScape Xpressions con *Netscape Communicator* avviene tramite un account (profilo) di posta elettronica creato in *Netscape Communicator*. Tramite questo profilo è possibile collegarsi ad una mailbox di un server di posta. Se si desidera lavorare con più server di posta, occorre creare un proprio profilo per ciascuno di essi.

1. Avviare *Netscape Navigator*. Dal menu **File > Nuovo** selezionare la voce **Messaggio**.

Poiché non è ancora disponibile un account di posta elettronica, si apre la finestra per la creazione.

2. Selezionare l'opzione **Account di posta elettronica** e fare clic su **Avanti**.
3. Nella finestra di dialogo **Identità** nei campi del **Nome** e **Indirizzo di posta elettronica** immettere i dati corrispondenti. Confermare selezionando **Continua**.
4. Nella finestra delle **informazioni sul server** è prima necessario scegliere il tipo di server di posta in arrivo (IMAP). Nei campi Server per invio posta e Server per ricezione posta, inserire i nomi del server OpenScape Xpressions della posta in arrivo ed in uscita. In caso di domande rivolgersi all'amministratore del sistema. Premere **Avanti**, per procedere con la creazione dell'account di posta elettronica.
5. Nella finestra di dialogo seguente inserire il proprio nome utente OpenScape Xpressions in **Nome utente** e fare clic su **Avanti**.
6. Nella finestra **Nome account** assegnare un nome adeguato per l'account di posta elettronica creato. Fare clic su **Avanti**. Nella finestra seguente vengono visualizzati ancora una volta i dati immessi per la creazione dell'account di posta elettronica per il controllo.
7. Se quanto immesso risulta corretto, confermare con **Fine**.

L'account per l'accesso alla mailbox OpenScape Xpressions è configurato.

Per maggiori informazioni sulla creazione di un nuovo profilo, consultare la descrizione di *Netscape Communicator* o la Guida in linea di *Netscape Communicator*.

2.7.4 Ricevere messaggi con Netscape

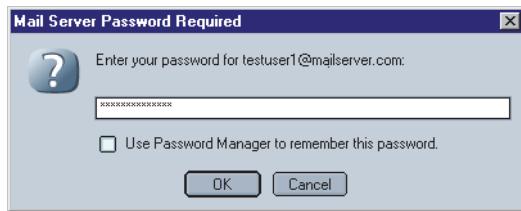
Per ricevere messaggi dall'account di posta elettronica configurato, avviare *Netscape Messenger*, in uno dei seguenti modi:

- In **Start > Programmi > Netscape 7.1 > E-mail & Gruppi di discussione**
o, se *Netscape Navigator* è già stato avviato
- nella **Finestra > E-mail & Gruppi di discussione**
- In alternativa tramite l'icona della lettera con il link **eMail** in *Netscape Navigator*.

Si apre immediatamente la finestra per l'immissione della password. Inserire quindi la propria password OpenScape Xpressions.

Uso della mailbox dal PC e servizio e-mail

Netscape Communicator



Dopo aver inserito la password corretta, si apre la posta in arrivo e vengono visualizzati i messaggi.

Tutti i messaggi ricevuti sono e-mail. I messaggi vocali e fax vengono ricevuti in forma di allegati (attachment) dei messaggi e-mail.

Un messaggio vocale ricevuto viene allegato come file audio a un'e-mail. Se per questo tipo di file (WAV) è stato configurato il relativo collegamento in Netscape, selezionando il file audio si avvia il lettore impostato e sarà quindi possibile ascoltare il messaggio vocale.

I messaggi fax ricevuti vengono allegati alle e-mail come file immagine. Se si dispone software per le immagini che in Netscape è associato al tipo di file dell'allegato, selezionando l'allegato viene aperto il programma corrispondente. Il file immagine mostra il fax. Se il formato impostato è JPG, Netscape Messenger visualizza il fax anche direttamente nella finestra dei messaggi.

2.7.5 Inviare messaggi con Netscape

Tutti i messaggi creati e inviati con *Netscape Messenger*, sono normali e-mail. Tramite indirizzamento speciale, il server OpenScape Xpressions consente di inviare i messaggi a una lista di distribuzione, come fax a un telefax, o come breve messaggio di testo a un telefono cellulare.

2.7.5.1 Messaggi alle liste di distribuzione di OpenScape Xpressions

Le liste di distribuzione personali definite tramite *Web Assistant* e quelle globali messe a disposizione dall'amministratore del sistema possono essere specificate come indirizzo di destinazione. Per il corretto indirizzamento alle liste di distribuzione di OpenScape Xpressions, consultare il manuale *Web Assistant*.

2.7.5.2 Messaggio fax

I messaggi di posta elettronica inviati ad un indirizzo di telefax tramite il server OpenScape Xpressions, giungono al destinatario come fax. Per il corretto indirizzamento ad una destinazione fax, consultare [Capitolo 5, "Servizio di posta fax"](#).

2.7.5.3 Brevi messaggi di testo a telefoni cellulari

Tutti i messaggi di posta elettronica inviati a un indirizzo SMS tramite il server OpenScape Xpressions, giungono al destinatario come brevi messaggi di testo. Per il corretto indirizzamento a destinazioni SMS, consultare [Capitolo 6, "Short Message Service \(SMS\)".](#)

2.8 Microsoft Outlook Express

Le descrizioni contenute nel presente capitolo sono basate sulla *versione 6 di Microsoft Outlook Express*

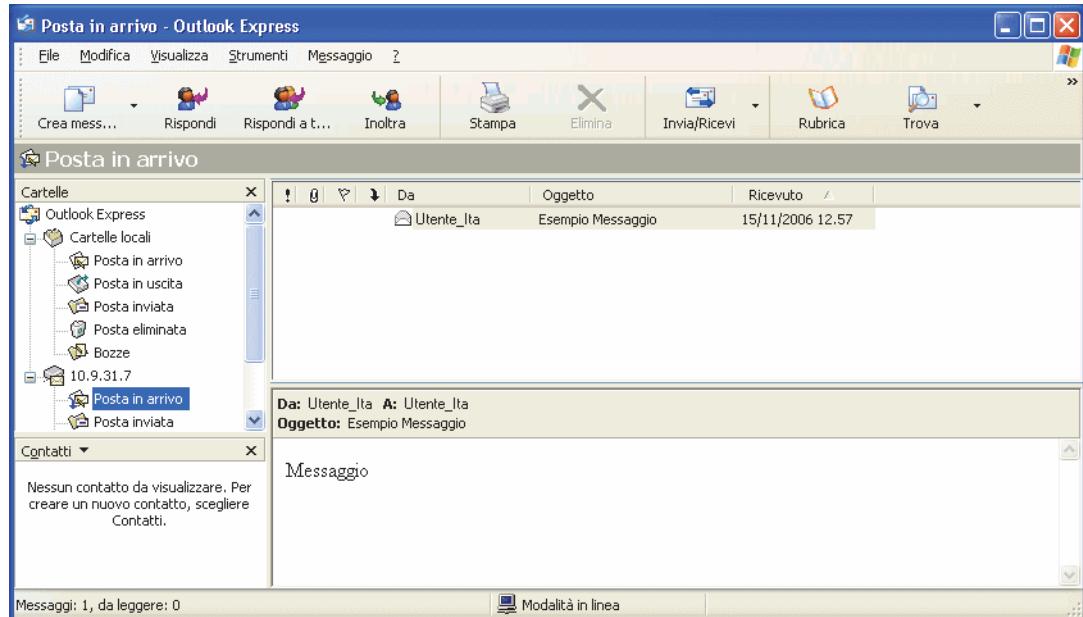
2.8.1 Requisiti del sistema

- *Microsoft Outlook Express Versione 6*
- Per poter elaborare messaggi vocali sul PC, quest'ultimo deve essere dotato di scheda audio, microfono, altoparlanti/cuffia e software per la riproduzione.
- Per poter leggere i fax, nel PC deve essere installato un software di grafica. Sul piano individuale, può essere impostato un formato di grafica supportato dal software.

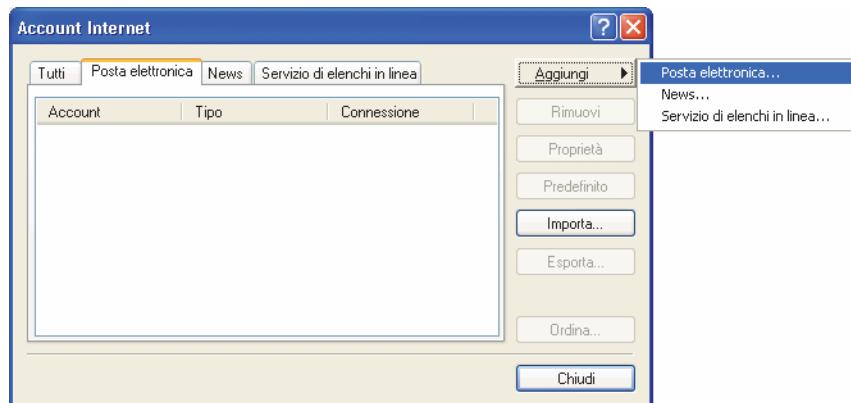
2.8.2 Particolarità del servizio IMAP

- Nel client Outlook Express la funzione di invio e ricezione non funziona correttamente. Per l'aggiornamento della posta in arrivo è necessario attivare brevemente la directory. In questo modo viene eseguito un aggiornamento affidabile della posta in arrivo. Per l'aggiornamento della posta in arrivo non è necessario utilizzare il pulsante **Invia/Ricevi**.
- Se vengono cancellati messaggi nel client IMAP, questi vengono contrassegnati solo come cancellati. Per eliminarli definitivamente, è necessario selezionare la voce di menu **Modifica > Elimina definitivamente messaggi cancellati** in Outlook Express.

2.8.3 Configurazione di un account



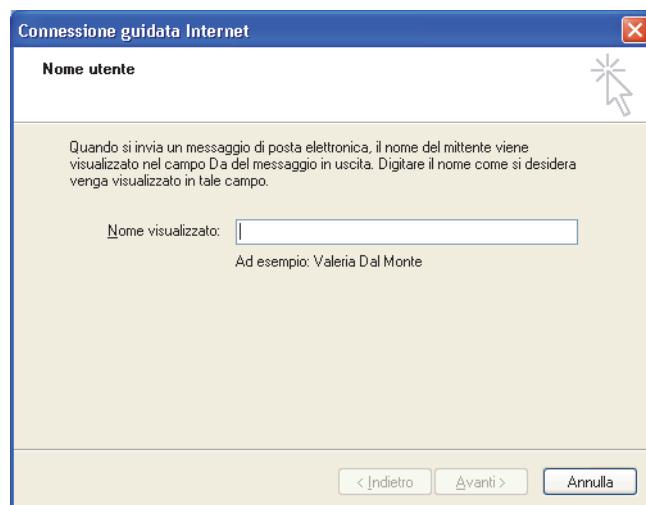
Avviare il Microsoft Outlook Express e dal menu **Strumenti** scegliere il comando **Account....** Nella finestra **Account Internet** selezionare **Aggiungi** e scegliere **Posta elettronica....**



Viene avviata la configurazione guidata di un account Internet. Nel campo **Nome** inserire il nome che deve essere visualizzato come mittente della posta elettronica presso il destinatario.

Uso della mailbox dal PC e servizio e-mail

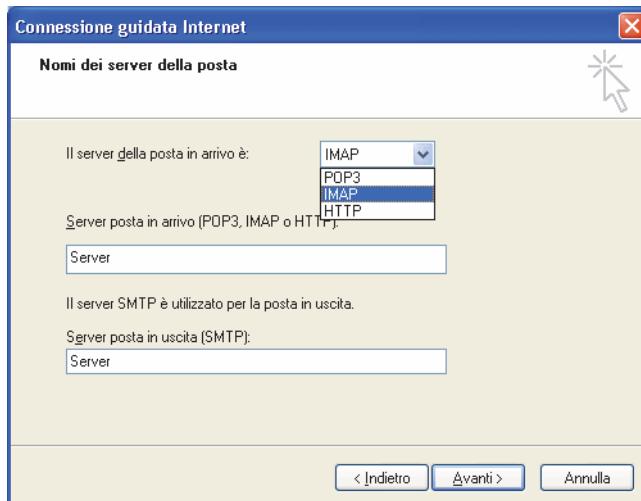
Microsoft Outlook Express



Nella finestra che segue, inserire il proprio indirizzo di posta elettronica OpenScape Xpressions.

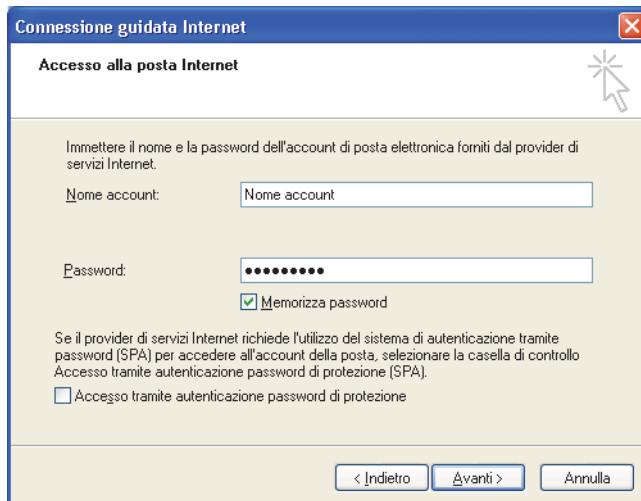


Impostare il server della posta in arrivo su **IMAP**. Come server di posta in arrivo e in uscita specificare quello OpenScape Xpressions.

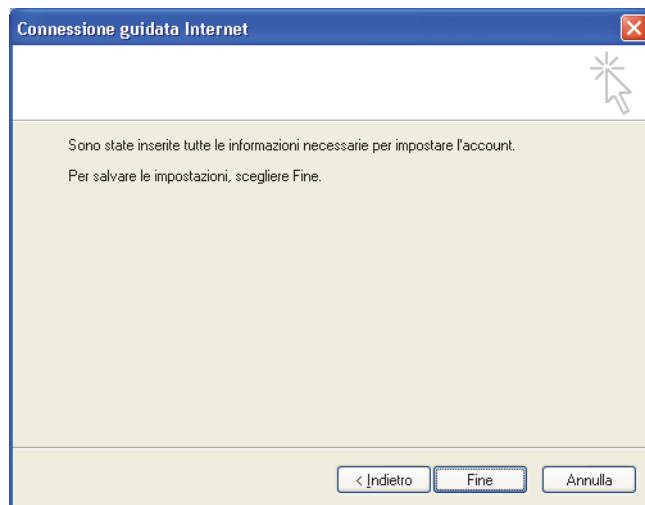


Come nome di account IMAP inserire il proprio nome utente OpenScape Xpressions. Inserire quindi la propria password di OpenScape Xpressions.

NOTA: L'Accesso tramite autenticazione password di protezione (SPA) non viene supportato.



L'account per l'accesso alla mailbox OpenScape Xpressions è configurato. Premere **Fine**.



Dopo aver creato l'account, è possibile accedere alle proprie directory di **Posta in arrivo** e **Oggetti inviati** di Outlook Express.

NOTA: I nomi delle directory possono essere diversi da quelli descritti, possono variare a seconda della lingua del server di posta.

È possibile visualizzare ulteriori directory IMAP, se sono state create dal sistema di posta. Ad esempio "Bozze" o "Draft". Poiché non vengono visualizzate sotto al nome dell'account, non sono accessibili. Le cartelle in questione sono previste soltanto per essere utilizzate con altri componenti del sistema.

2.8.4 Ricezione dei messaggi

Per ricevere messaggi destinati all'account di posta elettronica configurato, avviare Microsoft Outlook Express e passare alla cartella di posta in arrivo dell'account di OpenScape Xpressions.

Tutti i messaggi ricevuti sono e-mail. I messaggi vocali e fax vengono ricevuti in forma di allegati (attachment) dei messaggi e-mail.

Un messaggio vocale ricevuto viene allegato come file audio a un'e-mail. Se per questo tipo di file (WAV) è stato configurato un collegamento, selezionando il file audio viene avviato il lettore impostato e sarà possibile ascoltare il messaggio vocale.

I messaggi fax ricevuti vengono allegati alle e-mail come file immagine. Se si dispone di un software di grafica, collegato con il tipo di file dell'allegato, selezionando l'allegato viene aperto il programma corrispondente. Il file immagine mostra il fax. Microsoft Outlook Express visualizza i file JPG anche direttamente nella finestra dei messaggi.

2.8.5 Inviare messaggi

Tutti i messaggi creati e inviati con Microsoft Outlook Express, sono normali e-mail. Tramite indirizzamento speciale, il server OpenScape Xpressions consente di inviare i messaggi a una lista di distribuzione, come fax a un telefax, o come breve messaggio di testo a un telefono cellulare.

2.8.5.1 Messaggi alle liste di distribuzione di OpenScape Xpressions

Le liste di distribuzione personali definite tramite *Web Assistant* e quelle globali messe a disposizione dall'amministratore del sistema possono essere specificate come indirizzo di destinazione. Per il corretto indirizzamento alle liste di distribuzione di OpenScape Xpressions, consultare il manuale *Web Assistant*.

2.8.5.2 Messaggio fax

I messaggi di posta elettronica inviati ad un indirizzo di telefax tramite il server OpenScape Xpressions, giungono al destinatario come fax. Per il corretto indirizzamento a destinazioni fax, consultare Capitolo 5, "Servizio di posta fax".

2.8.5.3 Brevi messaggi di testo a telefoni cellulari (SMS)

Tutti i messaggi di posta elettronica inviati a un indirizzo SMS tramite il server OpenScape Xpressions, giungono al destinatario come brevi messaggi di testo. Per il corretto indirizzamento a destinazioni SMS, consultare paragrafo 6.2, "Invio di brevi messaggi di testo", a pagina 60.

2.9 Microsoft Outlook nel servizio di posta Internet

Se si utilizza *Microsoft Outlook 2003*, *Microsoft Outlook 2007* e *Microsoft Outlook 2010*, parallelamente alla connessione Exchange è inoltre possibile utilizzare il servizio di posta Internet tramite IMAP.

2.9.1 Requisiti del sistema

- *Microsoft Outlook 2003*, *Microsoft Outlook 2007* o *Microsoft Outlook 2010*.
- Per poter elaborare messaggi vocali sul PC, quest'ultimo deve essere dotato di scheda audio, microfono, altoparlanti/cuffia e software per la riproduzione.
- Per poter leggere i fax, nel PC deve essere installato un software di grafica. Sul piano individuale, può essere impostato un formato di grafica supportato dal software.

2.9.2 Particolarità del servizio IMAP

- Se vengono cancellati messaggi nel client IMAP, questi vengono contrassegnati solo come cancellati. Per eliminarli definitivamente, è necessario selezionare la voce di menu **Modifica > Elimina definitivamente messaggi cancellati** in *Microsoft Outlook*.

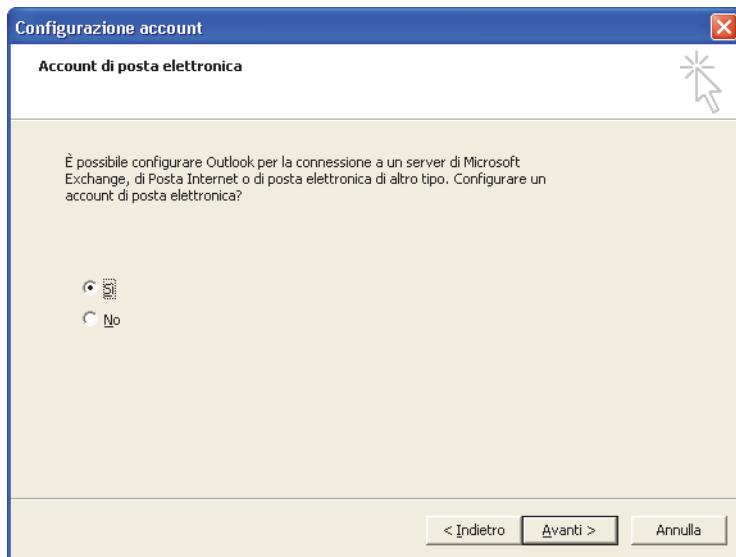
2.9.3 Configurazione di un account

2.9.3.1 Microsoft Outlook viene avviato per la prima volta

Se *Microsoft Outlook* viene avviato per la prima volta dopo l'installazione, ovvero non è stato ancora creato un profilo Outlook, procedere come segue:

1. Dal menu Start, selezionare **Start > Microsoft Outlook**. Si apre la finestra di dialogo di avvio per la configurazione di Outlook.

2. Premere il pulsante **Avanti**. Si apre la finestra di dialogo Account di posta elettronica.



Selezionare l'opzione **Sì**, per configurare un account di posta elettronica. Dopo aver premuto **Fine** si apre la finestra di dialogo **Tipo server**. Le fasi successive di impostazione sono descritte a partire dal passaggio 6 nel capitolo seguente.

2.9.3.2 Configurare un ulteriore profilo Outlook per l'utilizzo IMAP

Se è già stato configurato un profilo Outlook, ad esempio per l'utilizzo di *Outlook* in un server *Microsoft Exchange*, procedere come segue per configurare un ulteriore profilo per l'utilizzo IMAP:

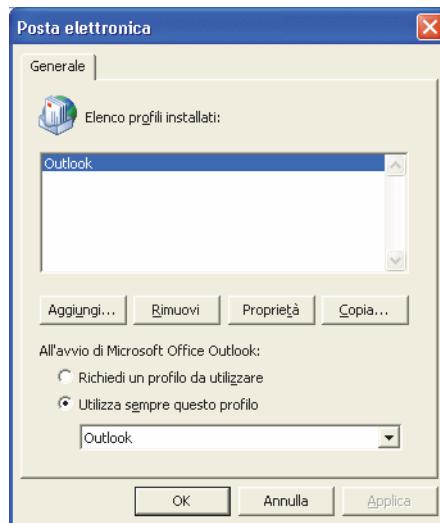
1. Avviare la gestione dei profili di *Microsoft Outlook* tramite **Start > Pannello di controllo > Posta elettronica**. Si apre la finestra di dialogo **Impostazioni di posta - Outlook**.



Uso della mailbox dal PC e servizio e-mail

Microsoft Outlook nel servizio di posta Internet

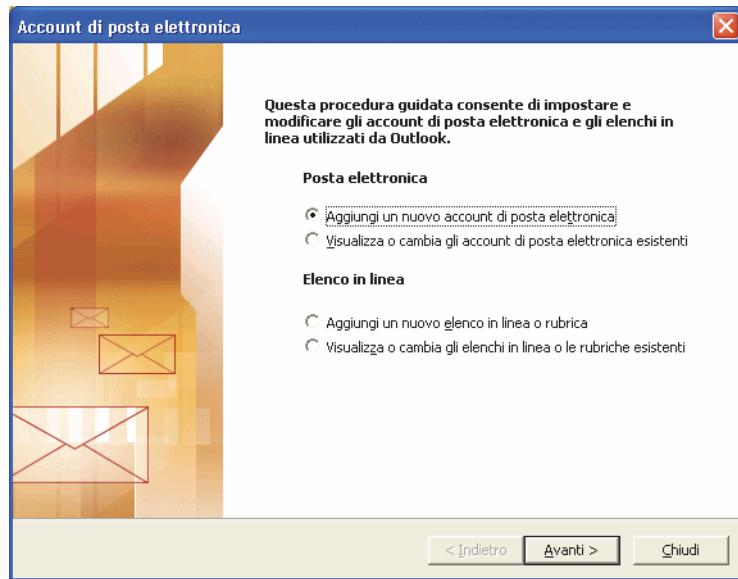
2. Premere il pulsante **Mostra profili...**. Si apre la finestra di dialogo **Posta elettronica**.



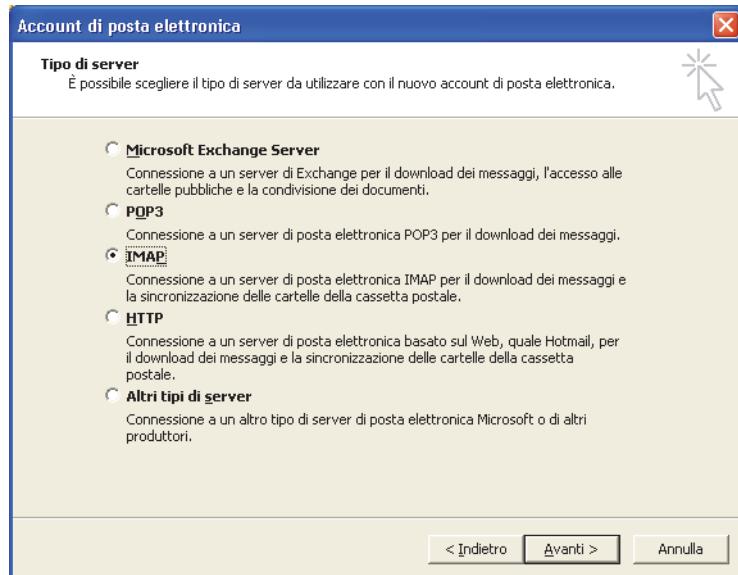
3. Selezionare l'opzione **Richiedi un profilo da utilizzare**. In questo modo ad ogni avvio di *Microsoft Outlook* si ha la possibilità di scegliere tra i vari profili disponibili quello desiderato. Premere il pulsante **Aggiungi**. Si apre la finestra di dialogo **Nuovo profilo** per l'immissione del nome del profilo.



4. Assegnare al profilo IMAP un nome esplicativo, in modo da poterlo identificare rapidamente. Concludere l'operazione premendo **OK**. Viene avviato un assistente che aiuta nella configurazione e nella modifica di account di posta elettronica.



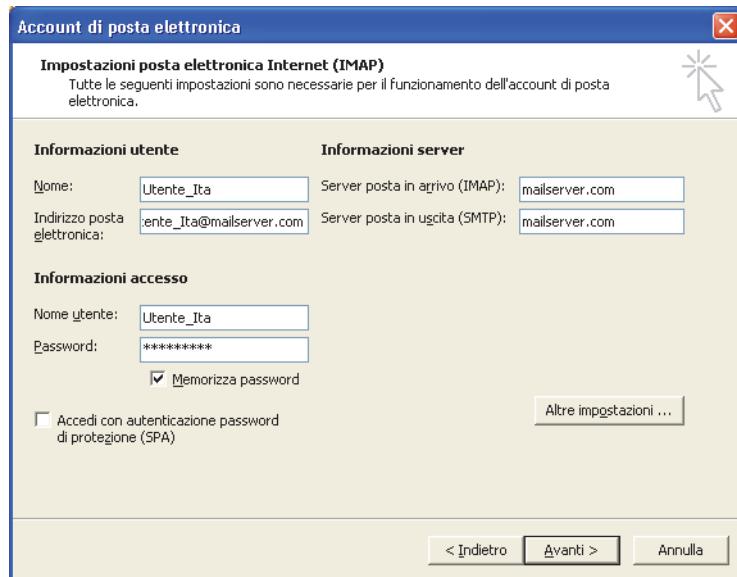
5. Nella finestra di dialogo **Account di posta elettronica**, selezionare l'opzione **Aggiungi un nuovo account di posta elettronica** e premere il pulsante **Avanti**. Si apre la finestra di dialogo per la definizione del tipo di server.



6. In questa finestra di dialogo stabilire il tipo di server che si desidera utilizzare per l'account di posta elettronica. Selezionare l'opzione **IMAP** e premere il tasto **Avanti**. Ora si accede alla finestra di dialogo di configurazione per le impostazioni di posta elettronica.

Uso della mailbox dal PC e servizio e-mail

Microsoft Outlook nel servizio di posta Internet



7. Nei campi di immissione relativi alle **Informazioni utente** inserire il proprio nome in **Nome** e il proprio indirizzo di posta elettronica OpenScape Xpressions in **Indirizzo posta elettronica**. Nell'area **Informazioni server** è necessario immettere l'indirizzo di rete del server di posta in arrivo (IMAP) e del server di posta in uscita (SMTP). In questo caso viene specificato l'indirizzo IP del server OpenScape Xpressions. Se non si conosce questo indirizzo, rivolgersi all'amministratore di sistema. Nelle **Informazioni accesso** in **Nome utente** inserire il nome di accesso OpenScape Xpressions (equivalente all'Identificazione utente o ID utente) e in **Password** la OpenScape XpressionsPassword. Tramite l'opzione **Memorizza password** è possibile stabilire se a ogni avvio di *Microsoft Outlook* deve avvenire o meno un'identificazione utente tramite password. Se l'opzione è impostata e la password viene memorizzata, l'avvio di Outlook avviene senza richiesta della password. Dopo aver definito tutte le impostazioni, premere il pulsante **Avanti**.
8. In una finestra di dialogo conclusiva viene confermato che sono state eseguite tutte le impostazioni richieste. Fare clic su **Fine** per configurare il profilo.

In questo modo si conclude la configurazione del profilo per l'utilizzo IMAP.

2.9.4 Ricezione dei messaggi

Per ricevere messaggi destinati all'account di posta elettronica configurato, avviare *Microsoft Outlook* e passare alla cartella della posta in arrivo dell'account *OpenScape Xpressions*.

Tutti i messaggi ricevuti sono e-mail. I messaggi vocali e fax vengono ricevuti in forma di allegati (attachment) dei messaggi e-mail.

Un messaggio vocale ricevuto viene allegato come file audio a un'e-mail. Se per questo tipo di file (WAV) è stato configurato un collegamento, selezionando il file audio viene avviato il lettore impostato e sarà possibile ascoltare il messaggio vocale.

I messaggi fax ricevuti vengono allegati alle e-mail come file immagine. Se si dispone di un software di grafica, collegato con il tipo di file dell'allegato, selezionando l'allegato viene aperto il programma corrispondente.

2.9.5 Inviare messaggi

Tutti i messaggi creati e inviati tramite *Microsoft Outlook*, sono normali e-mail. Tramite indirizzamento speciale, il server OpenScape Xpressions consente di inviare i messaggi a una lista di distribuzione, come fax a un telefax, o come SMS a un telefono cellulare.

2.9.5.1 Messaggi alle liste di distribuzione di OpenScape Xpressions

Le liste di distribuzione personali definite tramite *Web Assistant* e quelle globali messe a disposizione dall'amministratore del sistema possono essere specificate come indirizzo di destinazione. Per il corretto indirizzamento alle liste di distribuzione di OpenScape Xpressions, consultare il manuale *Web Assistant*.

2.9.5.2 Messaggio fax

I messaggi di posta elettronica inviati ad un indirizzo di telefax tramite il server OpenScape Xpressions, giungono al destinatario come fax. Per il corretto indirizzamento a destinazioni fax, consultare [Capitolo 5, "Servizio di posta fax"](#).

2.9.5.3 Brevi messaggi di testo a telefoni cellulari (SMS)

Tutti i messaggi di posta elettronica inviati a un indirizzo SMS tramite il server OpenScape Xpressions, giungono al destinatario come brevi messaggi di testo. Per il corretto indirizzamento a destinazioni SMS, consultare [Capitolo 6, "Short Message Service \(SMS\)"](#).

Uso della mailbox dal PC e servizio e-mail
Microsoft Outlook nel servizio di posta Internet

3 Client CTI per l'utilizzo del telefono

3.1 Versioni

Durante le fasi di sviluppo del server *OpenScape Xpressions* le estensioni *Microsoft Outlook* e *Lotus Notes* sono state fornite con il prodotto a diversi livelli e con diverse proprietà. I client CTI erano sempre componenti di queste estensioni. Insieme alle diverse versioni *OpenScape Xpressions* sono state utilizzate presso i clienti le seguenti varianti:

- Con la versione *HiPath Xpressions 3.0*
I componenti *HiPath Xpressions Outlook Extensions*
- Con la versione *HiPath Xpressions 4.0*
I componenti *HiPath Xpressions Extensions (HXE)*. Comprendono:
 - I moduli di Outlook (moduli delle icone e dei messaggi)
 - I moduli dei messaggi e Simple Dialer per Lotus Notes
 - *SimplyPhone per Outlook Standard* come client CTI con le funzioni seguenti:
 - Chiamata con composizione del numero
 - Richiamare voci selezionate nel diario.
 - Trova interlocutore
 - *SimplyPhone Advanced* come client CTI con la funzionalità CTI completa e integrazione in *Microsoft Outlook* e *Lotus Notes*
- Con la versione *HiPath Xpressions 5.0*
Le estensioni OptiClient. Comprendono:
 - I moduli di Outlook (moduli delle icone e dei messaggi)
 - I moduli dei messaggi e Simple Dialer per Lotus Notes
 - *HiPath Xpressions optiClient 130* come client CTI autonomo con integrazione opzionale in *Microsoft Outlook* e *Lotus Notes*
- Con la versione *OpenScape Xpressions 6*
 - Le estensioni OptiClient. Comprendono:
 - I moduli di Outlook (moduli delle icone e dei messaggi)
 - I moduli dei messaggi e Simple Dialer per Lotus Notes

Client CTI per l'utilizzo del telefono

Versioni

- *OpenScape Xpressions optiClient 130* come client CTI autonomo con integrazione opzionale in *Microsoft Outlook* e *Lotus Notes*
 - L'estensione conferenza per *Microsoft Outlook*
 - Estensione conferenza per *Lotus Notes*
 - *OpenScape Web Client* come client CTI basato su browser.

Per ulteriori informazioni sui precedenti componenti, consultare i manuali delle versioni corrispondenti. L'installazione dei componenti client è descritta nel manuale *Installazioni client*.

3.2 *OpenScape Xpressions optiClient 130*

NOTA: Per le applicazioni specifiche verificare le limitazioni delle singole funzioni. Per ulteriori informazioni, consultare la documentazione per l'amministratore su *OpenScape Xpressions optiClient 130*.

OpenScape Xpressions optiClient 130 è un CTI client ad alte prestazioni. È possibile inserire *OpenScape Xpressions optiClient 130* come segue:

- Come client CTI ad alte prestazioni di un server XPR.
In questa configurazione, consente di controllare il proprio telefono tramite computer.
- O come Softphone in un sistema di comunicazione SIP.
- Come Softphone con HiPath 3000 oppure HiPath 4000.

Con ognuna di queste configurazioni è possibile, tramite il proprio PC,

- di effettuare delle chiamate
- rispondere alle chiamate,
- utilizzare con semplicità complesse funzioni di telefonia come l'esecuzione di teleconferenze.

OpenScape Xpressions optiClient 130 permette inoltre all'utente

- una comoda gestione di contatti personali nell'elenco contatti,
- la semplice realizzazione di chiamate tramite la barra dei team,
- il collegamento a rubriche esterne, ad es. tramite LDAP,
- l'integrazione di funzioni *OpenScape Xpressions optiClient 130* in client *Microsoft Outlook* e / o *Lotus Notes*.

Se si utilizza *OpenScape Xpressions optiClient 130* su un server XPR, si possono utilizzare ulteriori funzionalità specifiche Ad esempio:

- La registrazione indipendente da *OpenScape Xpressions optiClient 130* delle conversazioni telefoniche eseguite o non riuscite.
- la funzione di presenza che informa della disponibilità di altri utenti.
- l'invio e la ricezione di messaggi istantanei.
- Conferenze Web.

Se si utilizza *optiClient 130* come SIP-Softphone in un sistema OpenScape Voice, è possibile:

- eseguire semplici connessioni video e videoconferenze.

Client CTI per l'utilizzo del telefono

OpenScape Xpressions optiClient 130

- utilizzare le funzioni speciali precedentemente descritte del server XPR se il vostro optiClient 130 è connesso in parallelo a un server XPR.

La struttura modulare di *OpenScape Xpressions optiClient 130* offre la possibilità di adattare il volume di prestazioni dell'applicazione e la visualizzazione in base alle proprie esigenze.

OpenScape Xpressions optiClient 130 può essere integrato non solo sui PC dei singoli utenti, ma, grazie alla sua funzione di client CTI, può essere impiegato anche in un ambiente Terminal Server.

Per ulteriori informazioni sull'utilizzo del client CTI optiClient 130, consultare il manuale utente di *optiClient 130*.

3.3 OpenScape Web Client

Con *OpenScape Web Client* è disponibile un client CTI che consente di utilizzare le seguenti funzioni via Intranet o Internet.

OpenScape Web Client offre una gamma di funzioni simile a Desktop Client optiClient 130.

OpenScape Web Client è uno strumento completo di controllo della comunicazione. Con *OpenScape Web Client* è possibile monitorare ed eseguire le operazioni di comunicazione voce completamente sul PC della postazione di lavoro. Per gli operatori che svolgono attività ad alto tasso di informazioni, *OpenScape Web Client* costituisce uno strumento per gestire il flusso della comunicazione e accedere in tempo reale a risorse aziendali importanti ai fini della sicurezza.

Le funzionalità principali di *OpenScape Web Client* sono:

- **Avviare e gestire chiamate**

OpenScape Xpressions mette a disposizione diverse funzioni, per avviare le chiamate, accedere a una conferenza e monitorare lo stato del dispositivo di comunicazione.

- **Pianificare e avviare conferenze**

Avviare comodamente conferenze Ad-hoc o Meet-Me, inizio e gestione di conferenze predefinite o pianificazione di conferenze future.

- **Creare e gestire elenchi contatti**

Gestione e verifica della disponibilità di un contatto per posta vocale, e-mail o Instant Messaging.

- **Visualizzazione del Diario**

Tutte le chiamate in ingresso e in uscita possono essere visualizzate nel Diario **Voci del diario (tutte le chiamate)**. Vengono inoltre considerate le chiamate che sono arrivate durante l'assenza dell'utente, poiché le informazioni corrispondenti sono conservate a livello centrale sul server. Viene confrontato il numero di telefono associato alla chiamata in ingresso con quelli dell'elenco contatti e, in caso esista una corrispondenza, viene visualizzato il nome del chiamante.

Per ulteriori informazioni sull'utilizzo di *OpenScape Web Client*, consultare il manuale utente di *OpenScape Web Client*.

Client CTI per l'utilizzo del telefono

OpenScape Web Client

4 L'estensione conferenza per *Microsoft Outlook* e *Lotus Notes*

4.1 Estensione conferenza

L'estensione conferenza offre un modo semplice per pianificare e monitorare le conferenze. Questa funzione mette a disposizione le opzioni di conferenza seguenti:

- Pianificare e avviare una conferenza voce (telefonica).
- Pianificare e avviare una conferenza Web.
- Pianificare e avviare una conferenza mista voce/Web.
- Monitorare le conferenze telefoniche pianificate e avviate tramite *OpenScape Web Client*.

4.1.1 Generalità

Con l'installazione dell'estensione conferenza sono disponibili in *Microsoft Outlook* e *Lotus Notes* le funzioni per la pianificazione e l'avvio di conferenze telefoniche e Web.

- **Estensione conferenza per *Microsoft Outlook***

Se l'estensione conferenza è installata, nella barra delle applicazioni di *Microsoft Outlook* viene visualizzato il pulsante per la panoramica della conferenza (*Microsoft Outlook*).



Tramite questo pulsante si passa alla finestra di dialogo **Conferenze** del *OpenScape Web Client*, che riporta una panoramica delle conferenze telefoniche pianificate e consente di modificare le conferenze visualizzate. Ulteriori informazioni sull'elaborazione delle conferenze in *OpenScape Web Client* sono riportate nel manuale di *OpenScape Web Client*.

- **Estensione conferenza per *Lotus Notes***

Se l'estensione conferenza è installata, nella barra delle applicazioni di *Lotus Notes* viene visualizzato il pulsante per la panoramica della conferenza (*Lotus Notes*).



Tramite questo pulsante si passa alla finestra di dialogo **Conferenze** del *OpenScape Web Client*, che riporta una panoramica delle conferenze telefoniche pianificate e consente di modificare le conferenze visualizzate. Ulteriori informazioni sull'elaborazione delle conferenze in *OpenScape Web Client* sono riportate nel manuale di *OpenScape Web Client*.

4.1.2 Tipi di conferenza

Con l'estensione conferenza per *Microsoft Outlook* si possono configurare i seguenti tipi di conferenza:

- **Conferenze voce**

Si tratta di conferenze che vengono gestite esclusivamente al telefono.

- **Conferenze Web**

Si tratta di conferenze che vengono gestite esclusivamente tramite una connessione Internet. A tale scopo si utilizza lo strumento *Conferenza Web*. In una Conferenza web è possibile utilizzare programmi e documenti durante conferenze in tempo reale. Una conferenza Web consente, con il permesso degli utenti, la visualizzazione reciproca del desktop delle persone che partecipano alla conferenza Web. In questo modo tutti i partecipanti alla conferenza possono vedere la stessa immagine e conoscere l'argomento della conversazione. È inoltre possibile consentire la modifica del desktop o di documenti. Con il supporto di funzioni aggiuntive è possibile dialogare, illustrare ed eventualmente discutere direttamente in merito a un argomento. Fra queste funzioni aggiuntive ricordiamo Chat e Whiteboard. Nel caso di una conferenza Web il luogo in cui si trova il partecipante non è significativo. È sufficiente che siano disponibili un PC con connessione a Internet ed eventualmente un telefono. In questo modo si garantisce la massima flessibilità e si risparmia sui costi di viaggio, pernottamento, ecc. Poiché tutti i dati della postazione vengono trasmessi in formato crittografato (codifica AES a 256 bit) è possibile trasmettere anche dati sensibili.

- **Conferenza mista voce/Web**

Si tratta di conferenze in cui è possibile sostenere una conferenza voce contemporaneamente a una conferenza Web. Oppure di una conferenza Web con connessione voce.

L'utilizzo delle funzioni conferenza per *Microsoft Outlook* è illustrato in dettaglio nel Manuale *Estensioni per Microsoft Outlook*. Nell'Appendice del presente manuale è inoltre disponibile un'introduzione all'uso di una conferenza web.

L'utilizzo delle funzioni conferenza per *Lotus Notes* è illustrato in dettaglio nel Manuale *Estensioni per Lotus Notes*. Nell'Appendice del presente manuale è inoltre disponibile un'introduzione all'uso di una conferenza web.

5 Servizio di posta fax

5.1 Cenni generali

Quali utenti di posta fax di OpenScape Xpressions, a seconda della configurazione del sistema, avete le seguenti possibilità

- Inviare e ricevere messaggi fax dal computer tramite client di posta elettronica standard. Alla ricezione, il fax appare come file di grafica (TIF o JPG) allegato alla e-mail.
- I messaggi fax possono essere controllati e riprodotti dal telefono e stampati tramite
 - a) dispositivo fax predefinito,
 - b) stampante predefinita,
 - c) dispositivo fax a piacere.

5.1.1 Premesse per inviare fax

Dalle applicazioni del PC che consentono di inviare direttamente dati ad un indirizzo di posta elettronica è possibile utilizzare la funzione di invio fax tramite il server OpenScape Xpressions. Nel presente capitolo, viene descritto per via esemplificativa l'invio di file da *Microsoft Windows Explorer* come messaggi fax tramite il server OpenScape Xpressions.

5.1.2 Premesse per ricevere fax

Per ricevere fax con un client di posta elettronica leggere Capitolo 2, "Uso della mailbox dal PC e servizio e-mail".

Per informazioni sul controllo e la riproduzione di messaggi fax dal telefono, consultare - a seconda dell'applicazione installata - il manuale di *PhoneMail*, *VMS*, *Ergo* o *Evo*.

5.1.3 Elementi decorativi fax

Gli elementi decorativi fax sono moduli speciali messi a disposizione dell'amministratore del sistema per inviare fax. Il testo del messaggio che si desidera inviare viene automaticamente inserito in aree predefinite degli elementi

che possono anche ospitare oggetti grafici, come ad esempio il logo aziendale. In essi possono anche essere integrati dei segnaposto riservati a dati importanti come ad esempio mittente, destinatario, ora di invio, oggetto ecc. che vengono inseriti automaticamente all'invio del messaggio fax.

Se l'amministratore di sistema mette a disposizione più elementi decorativi fax, è possibile stabilire quale deve essere utilizzato per i messaggi fax tramite *Web Assistant* (vedere il manuale *Web Assistant*) o i moduli per l'invio dei fax in *Microsoft Outlook*.

Questa prestazione può essere utilizzata solo se il vostro indirizzo di posta Internet del vostro client di posta, corrisponde all'indirizzo SMTP della vostra mailbox di OpenScape Xpressions e se nel server viene effettuata la conversione da testo a fax.

5.1.4 Visualizzazione del fax

In OpenScape Xpressions, i fax ricevuti vengono salvati in un formato interno che può essere rappresentato anche *Communications*. Se i fax ricevuti devono essere visualizzati su altri client di posta, occorre scegliere una conversione adeguata. L'amministratore del sistema configura un metodo di conversione predefinito globale in un formato di grafica elencato in seguito. Se dal client di posta utilizzato non può essere rappresentato questo formato di grafica, significa che occorre un adeguato software di visualizzazione. Per l'accesso tramite IMAP o POP3, dall'amministratore del sistema, è possibile fare impostare un formato di grafica diverso specifico per la vostra casella postale. Per non sovraccaricare inutilmente il sistema, si consiglia tuttavia di configurare lo stesso metodo di conversione per tutte le caselle postali.

È possibile effettuare conversioni nei seguenti formati di grafica:

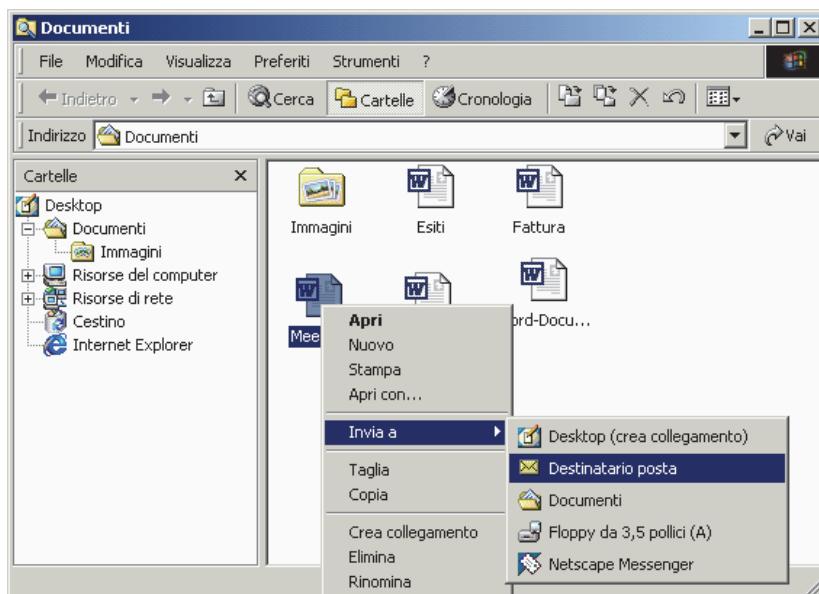
Formato	Descrizione
BMP	Bitmap di Windows
BMP_COL	Bitmap di Windows con interpolazione trilineare dei livelli di grigio
DCX	Formato PCX multipagina (formato standard fax di Microsoft)
JPG	Formato JPEG con 9 livelli di grigio
TIF	Formato fax TIFF compresso monopagina
TIF_BMP	Formato bitmap TIFF non compresso
TG3	Formato fax TIFF compresso multipagina

5.2 Inviare messaggi fax

Per inviare messaggi fax, procedere esattamente come nel caso delle e-mail. Come indirizzo del destinatario, inserire un indirizzo SMTP che possa essere interpretato come indirizzo fax dal server OpenScape Xpressions che provvederà quindi a inviare il documento. Si osservi che non tutti i formati dei file possono essere inviati come fax.

5.2.1 Inviare messaggi fax da *Esplora risorse di Windows*

Aprire Esplora risorse e scegliere il file che si desidera inviare come fax.



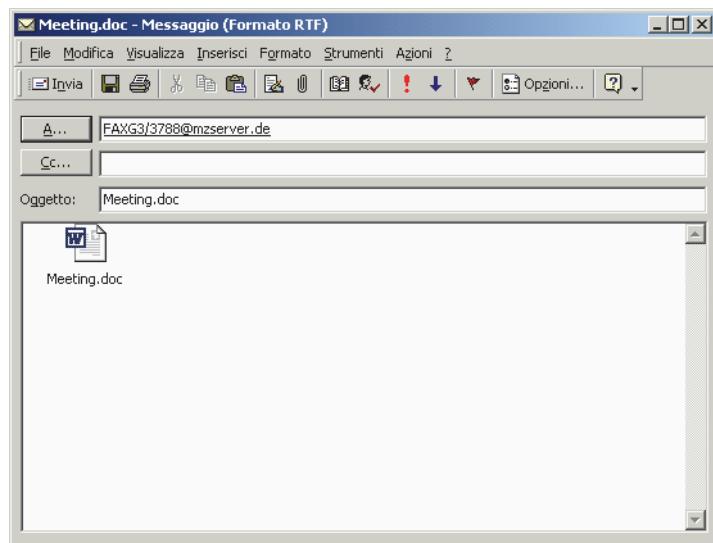
Con il tasto destro del mouse selezionare il file desiderato. Viene aperto il menu di scelta rapida relativo al file selezionato. Selezionare il comando **Invia a > Destinatario posta**. A seconda del collegamento impostato, può essere avviato un programma di posta elettronica diverso. Nell'esempio viene utilizzato *Microsoft Outlook*. Con altri programmi di posta procedere in modo analogo.

Naturalmente è anche possibile aprire il programma e scrivere direttamente il testo da inviare come fax.

Viene aperta una finestra per la creazione di un nuovo messaggio. Il file selezionato viene automaticamente aggiunto come allegato. A questo punto va soltanto inserito il destinatario del fax come indirizzo di posta elettronica:

Servizio di posta fax

Inviare messaggi fax



Nel campo **A:** inserire l'indirizzo del destinatario del fax.

Per quanto riguarda l'inserimento dell'indirizzo, attenersi alle seguenti regole:

- All'inizio dell'indirizzo inserire il prefisso **FAXG3 /** .
- Inserire quindi il numero dell'utente, nella forma **<numero di fax interno>** o **<numero di fax internazionale>** nella forma **<indicativo del paese><indicativo della località><numero di fax>** senza caratteri speciali come spazio, segno + o lineetta e neanche nella forma in cui selezionereste il numero.
- Inserire quindi il segno **@** seguito dall'indirizzo del dominio del vostro server OpenScape Xpressions. Per l'indirizzo del dominio rivolgersi all'amministratore del sistema.

ad es. **FAXG3/37877@myserver.it** oppure **FAXG3/498972237877@myserver.it**

Con questa forma di indirizzo, il server OpenScape Xpressions riconosce che il messaggio deve essere inviato al destinatario come fax.

Per inviare il messaggio selezionare il pulsante **Invia** o scegliere un comando corrispondente dal menu **File**.

La riga dell'oggetto viene inviata soltanto se l'elemento decorativo fax presenta la variabile definita a tale riguardo. Esso vi servirà però in ogni caso come criterio di assegnazione nella cartella **Posta inviata**.

5.2.2 Inviare fax a tariffe ridotte

Con tutti i client di posta elettronica, nei quali può essere impostata la priorità dei fax, è possibile programmare l'invio in fasce orarie a tariffe più convenienti. Di questi client fanno parte ad es. *Microsoft Outlook*, *Microsoft Outlook Express* o *Netscape Messenger*. Va semplicemente impostata la priorità del fax su bassa o

molto bassa per far sì che il fax venga inviato durante la notte. Gli orari di invio esatti vengono definiti dall'amministrazione del sistema al quale possono essere richiesti.

5.2.3 Utilizzo dei servizi di fax su richiesta

È possibile utilizzare il servizio di recupero fax da tutti i tipi di client. Inviare una e-mail vuota all'indirizzo
`FAXG3REV / <numero recupero fax>@<myserver.domain>`

Il numero per il recupero di fax va inserito nel formato internazionale. Il server OpenScape Xpressions richiederà le pagine di fax desiderate che inserirà nella casella postale dell'utente.

5.2.4 Inviare fax tramite *Microsoft Outlook*

Installando il driver per stampanti e fax MAPI è possibile inviare con facilità i fax dall'applicazione desiderata. Per ulteriori dettagli, vedere Capitolo 11, "Driver di stampa e fax MAPI".

Servizio di posta fax

Inviare messaggi fax

6 Short Message Service (SMS)

La premessa per poter utilizzare le funzioni descritte a seguito è che nel server OpenScape Xpressions sia installato il protocollo SMS. In caso di domande rivolgersi all'amministratore del sistema.

6.1 Cenni generali

Short Message Service (SMS) con un programma di posta standard consente di inviare brevi messaggi di testo a utenti di rete GSM e a utenti di telefoni cellulari delle reti radiomobili supportate.

È inoltre possibile implementare configurazioni SMS, ad esempio raccolta di informazioni da Internet e invio come brevi messaggi.

6.1.1 Possibilità di applicazione

Per inviare messaggi SMS è possibile utilizzare un client di posta elettronica che è in grado di inviare e-mail tramite SMTP. Ne sono un esempio programmi come *Microsoft Outlook Express* o il client di posta elettronica integrato in *Netscape Communicator*, ovvero *Netscape Messenger*, che consentono di utilizzare SMS anche mediante *Microsoft Outlook* con *Microsoft Exchange*. È possibile procedere come qui descritto o, con Exchange Connector installato, come illustrato nel manuale *Estensioni Microsoft Outlook*.

6.1.2 SMS per box GSM

Short Message Service (SMS) per GSM (Global System for Mobile Communications), con un programma di posta standard, consente di inviare brevi messaggi di testo a utenti di reti GSM. A questa forma di trasmissione sono collegati sul server OpenScape Xpressions uno o più box GSM, denominati anche Adapter GSM. Questi box GSM sono speciali telefoni cellulari concepiti per l'impiego in applicazioni server. Tuttavia, è possibile utilizzare telefoni cellulari speciali con cavo dati corrispondente. In questo caso, il server OpenScape Xpressions presenta la stessa connessione di un normale telefono cellulare.

- SMS per GSM, invia tramite un radiomobile, dotato di scheda adeguata, connesso al server.
- L'invio di SMS può essere configurato in modo che al posto del corpo dei messaggi venga spedita solo la riga dell'oggetto del messaggio. Rivolgersi all'amministratore del sistema.

Short Message Service (SMS)

Cenni generali

- I messaggi di risposta di utenti di telefoni cellulari vengono supportati in formato testo SMS solo in relazione a campi di variabili definiti in modo specifico. Rivolgersi all'amministratore del sistema.
- In totale, un messaggio SMS può contenere fino a 160 caratteri.

NOTA: A seconda della configurazione del server OpenScape Xpressions, il numero di caratteri disponibili può anche essere inferiore a 160. Ciò dipende dalla presenza/assenza di informazioni di testo aggiuntive nel messaggio SMS. L'amministratore può, ad esempio, stabilire di inserire automaticamente il nome del mittente, un prefisso o un suffisso nell'SMS. I prefissi e i suffissi sono informazioni di testo poste, rispettivamente, davanti e in coda al testo dell'SMS. Rivolgersi all'amministratore del sistema.

L'amministratore del sistema può configurare come devono essere gestiti i messaggi che superano 160 caratteri:

- a) Il messaggio non viene inviato
 - b) vengono inviati soltanto i primi 160 caratteri
 - c) viene inviata solo la prima riga
 - d) vengono inviate tutte le righe fino alla prima vuota
 - e) combinazione di b) e c)
 - f) combinazione di b) e d)
- Per ogni stazione di invio connessa, possono essere trasmessi circa 300 messaggi/ora.
 - Nei messaggi si possono utilizzare dieresi e caratteri speciali del set di caratteri occidentale. A seconda del centro servizi selezionato, può accadere che alcuni segni vengano trasmessi in modo errato. SMS Unicode, come quelli necessari per i set di caratteri greco, cirillico e altri non sono supportati.
 - Normalmente se il messaggio SMS non può essere recapitato al destinatario, viene memorizzato per 48 ore presso il gestore di rete. Entro 48 ore viene ripetuta la procedura di invio a determinati intervalli di tempo.

NOTA: non possono essere date garanzie che il messaggio SMS giunga a destinazione. Talvolta il provider invia una conferma positiva anche se il numero del destinatario non esiste.

6.1.3 SMS tramite integrazione provider diretta

L'invio di SMS tramite un'integrazione provider diretta è la forma più completa di connessione poiché normalmente sfrutta tutte le possibilità del mittente e del destinatario. Inoltre questa forma di connessione offre elevate prestazioni, sicurezza e prezzi vantaggiosi. La connessione tra server OpenScape Xpressions e provider avviene tramite il protocollo TCP/IP. È possibile ottenere una protezione aggiuntiva configurando un tunnel VPN fra clienti e provider.

- SMS inviati tramite integrazione provider diretta mediante il protocollo TCP/IP direttamente al provider.
- In totale un messaggio SMS può contenere fino a 612 caratteri.

NOTA: A seconda della configurazione del server OpenScape Xpressions, il numero di caratteri disponibili può anche essere inferiore a 612. Ciò dipende dalla presenza/assenza di informazioni di testo aggiuntive nel messaggio SMS. L'amministratore può, ad esempio, stabilire di inserire automaticamente il nome del mittente, un prefisso o un suffisso nell'SMS. I prefissi e i suffissi sono informazioni di testo poste, rispettivamente, davanti e in coda al testo dell'SMS. Rivolgersi all'amministratore del sistema.

L'amministratore del sistema può configurare come devono essere gestiti i messaggi che superano 160 o 612 caratteri. È possibile definire una tra otto diverse modalità disponibili:

- a) Il messaggio non viene inviato
- b) Un SMS lungo fino a 612 caratteri viene suddiviso in massimo quattro SMS. Se l'SMS contiene più di 612 caratteri, non viene inviato.
- c) Un SMS lungo fino a 612 caratteri viene suddiviso in massimo quattro SMS che vengono inviati collegati tra loro. Se l'SMS contiene più di 612 caratteri, non viene inviato. Un cellulare moderno sulla base di questi messaggi parziali può visualizzare di nuovo un unico messaggio.
- d) Viene inviato un unico grande SMS con massimo 612 caratteri. Questa funzione deve essere supportata dal provider. Se l'SMS contiene più di 612 caratteri, non viene inviato.
- e) Vengono inviati solo i primi 160 caratteri di un SMS. Gli altri caratteri vengono ignorati (modo compatibilità). Viene attivato quando sono disponibili entrambi i tipi di invio SMS.
- f) I primi 612 caratteri di un SMS vengono suddivisi in massimo quattro SMS. Gli altri caratteri vengono ignorati.

Short Message Service (SMS)

Cenni generali

- g) I primi 612 caratteri di un SMS vengono suddivisi in massimo quattro SMS che vengono inviati collegati tra di loro. Gli altri caratteri vengono ignorati. Un cellulare moderno sulla base di questi messaggi parziali può visualizzare di nuovo un unico messaggio.
- h) I primi 612 caratteri di un SMS vengono inviati in un grande SMS. Questa funzione deve essere supportata dal provider. Gli altri caratteri vengono ignorati.
- Per ogni stazione di invio connessa, possono essere trasmessi circa 30000 messaggi all'ora.
- Nei messaggi si possono utilizzare dieresi e caratteri speciali del set di caratteri occidentale. A seconda del centro servizi selezionato, può accadere che alcuni segni vengano trasmessi in modo errato. SMS Unicode, come quelli necessari per i set di caratteri greco, cirillico e altri non sono supportati.
- Normalmente se il messaggio SMS non può essere recapitato al destinatario, viene memorizzato per 48 ore presso il gestore di rete. Entro 48 ore viene ripetuta la procedura di invio a determinati intervalli di tempo.
- Per gli avvisi di notifica l'amministratore di sistema può definire le seguenti impostazioni:

Imposta-zione	Note
Nessuno	Nessuna richiesta di avviso di notifica da parte del provider per messaggi recapitati.
Standard	È il provider a stabilire quali tipi di avvisi di notifica trasmettere per i messaggi inviati.
Speciale	In questo caso può essere l'amministratore a stabilire di trasmettere informazioni per i seguenti stati di recapito: Avviso di notifica recapito: Il provider invia messaggi se l'SMS è stato recapitato correttamente. Avviso di operazione non riuscita: Il provider invia messaggi in caso di fallimento di invio di un SMS. Messaggio salvato: Il provider invia messaggi se gli SMS vengono salvati perché, ad esempio, al momento il destinatario non è raggiungibile. La procedura di invio viene ripetuta in un determinato intervallo di tempo.

6.1.4 Servizio del box GSM e integrazione provider diretta

Nella tabella seguente sono elencati i servizi di entrambe le connessioni SMS, box GSM e integrazione provider diretta (SMS, IP). A seconda della variante installata considerare quanto segue per il singolo invio di SMS.

Invio SMS

Servizio	Commento	Box GSM	IP SMS
Invio		✓	✓
SMS troppo lunghi	fino a 612 caratteri	✗	✓
Caratteri speciali	dipende dal telefono cellulare del ricevente e dal provider	✓	✓
Simbolo dell'Euro	dipende dal telefono cellulare del ricevente e dal provider	✗	✓
Prestazioni	dipendono dal provider	300 SMS all'ora	30000 SMS all'ora
Verifica avanzata	Rapporti di invio aggiuntivi: inviato, salvato, non inviato	✗	✓
ID mittente adattabile	se supportato, dipende dal provider e dal contratto	✗	✓

Ricezione SMS

Servizio	Commento	Box GSM	IP SMS
Ricezione		✓	✓
SMS troppo lunghi	fino a 612 caratteri	✗	✓
Caratteri speciali	dipende dal telefono cellulare del mittente e dal provider	✓	✓
Simbolo dell'Euro	dipende dal telefono cellulare del mittente e dal provider	✗	✓
Indirizzamento tramite numero di telefono		✗	✓
Indirizzamento tramite abbreviazioni nel testo del messaggio		✓	✓
Ricezione tramite numero di telefono fisso		✓	✓

Short Message Service (SMS)

Invio di brevi messaggi di testo

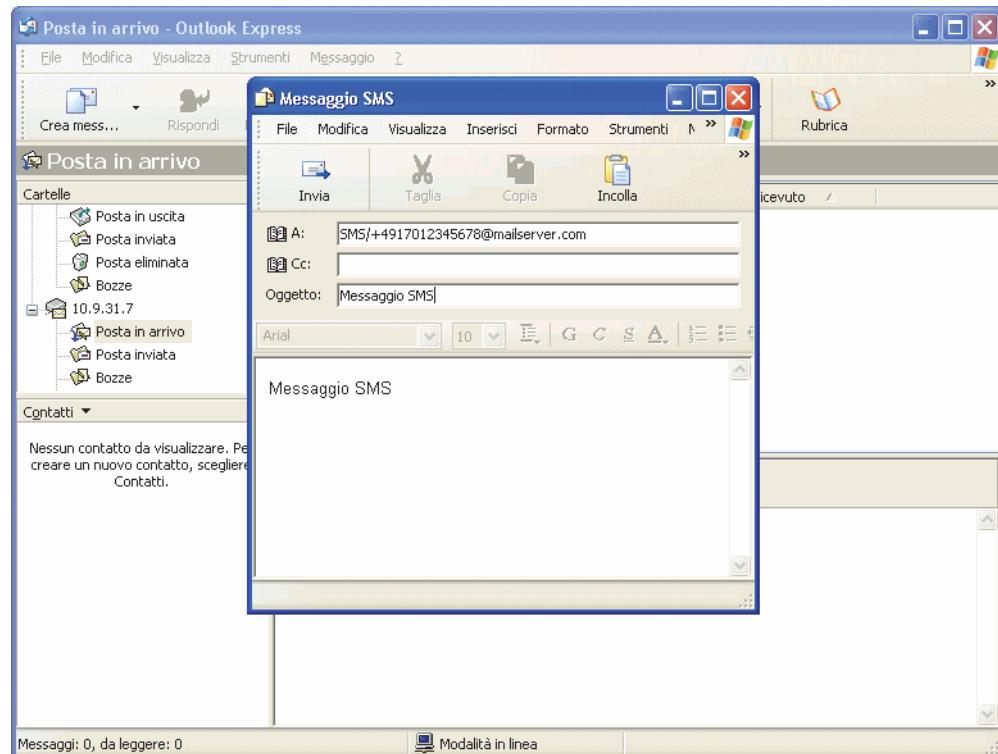
Servizio	Commento	Box GSM	IP SMS
Ricezione tramite numero abbreviato		✗	✓
Ricezione come VSMSC		✗	✓

6.2 Invio di brevi messaggi di testo

Gli SMS possono essere inviati da ciascun client. La forma di connessione, box GSM o integrazione provider diretta, non ha significato per l'indirizzamento di un messaggio SMS, poiché è sempre la stessa. In questo modo l'utente non percepisce alcuna differenza nell'invio di messaggi SMS quando la connessione viene modificata. Solo la gamma delle prestazioni è leggermente limitata in caso di trasmissione di SMS via box GSM. Per informazioni sui diversi servizi, consultare paragrafo 6.1.4, "Servizio del box GSM e integrazione provider diretta", a pagina 59.

Di seguito viene descritto come inviare messaggi SMS con il software di posta Outlook Express a telefoni cellulari delle reti supportate. Se utilizzate un client di posta elettronica diverso, procedere in modo analogo.

Per inviare messaggi SMS ai telefoni cellulari servendosi del software di posta Internet, il software deve supportare i comuni protocolli di posta elettronica SMTP (per e-mail in uscita).



Per inviare un messaggio SMS con *Outlook Express*, procedere come segue:

1. Avviare *Outlook Express*
2. Scegliere il comando per creare un nuovo messaggio.
 - a) Tramite **File > Nuovo > Messaggio di posta elettronica**
 - b) Premendo il pulsante **Nuovo messaggio**

Si apre la finestra di dialogo **Nuovo messaggio**.
3. Nel campo **A**: inserire l'indirizzo del destinatario.
Per quanto riguarda l'inserimento dell'indirizzo, attenersi alle seguenti regole:
 - All'inizio dell'indirizzo inserire il prefisso SMS /
 - quindi il numero di telefono dell'utente del telefono cellulare in formato GSM completo (il segno + può non essere inserito).
 - Inserire quindi il segno @, seguito dall'indirizzo del dominio del server OpenScape Xpressions.
4. In caso di invio tramite box GSM:
Se il sistema è configurato in modo che venga trasmesso solo il testo del campo di testo: Nella riga Oggetto inserire un titolo del messaggio come testo informativo per il proprio archivio. Il contenuto di questo campo non viene inviato. Scrivere il messaggio. Esso può contenere fino a 160 caratteri.
Possono essere inseriti accenti e caratteri speciali. Evitare formattazioni (stili, dimensioni, colori dei caratteri ecc.) Queste formattazioni vanno perse. Se volete apporre una firma automatica, non dimenticare che essa fa parte del testo del messaggio – consigliamo quindi di toglierla dai messaggi SMS.
Se il sistema è configurato in modo che venga trasmesso solo il testo dell'oggetto: Completare la riga **Oggetto**. L'eventuale testo immesso nel campo di testo non viene inviato.

NOTA: Poiché a seconda della configurazione si possono aggiungere il nome utente, un prefisso e un suffisso, è possibile che per l'utente siano disponibili meno caratteri per il messaggio vero e proprio. Rivolgersi all'amministratore del sistema. Se il messaggio complessivo dovesse superare i 160 caratteri, il mittente riceve un rapporto in cui viene comunicato che non è stato possibile inviare il messaggio.

5. In caso di invio tramite integrazione diretta del provider:
Se il sistema utilizza questo tipo di integrazione di provider, a seconda della configurazione, è possibile inviare messaggi di massimo 612 caratteri. Per sapere se questo è possibile e per conoscere la procedura di invio di messaggi SMS troppo lunghi, rivolgersi all'amministratore di sistema. Vedere anche [paragrafo 6.1.3, "SMS tramite integrazione provider diretta", a pagina 57](#)). In questo caso viene inviato solo il testo del messaggio. Un titolo del

Short Message Service (SMS)

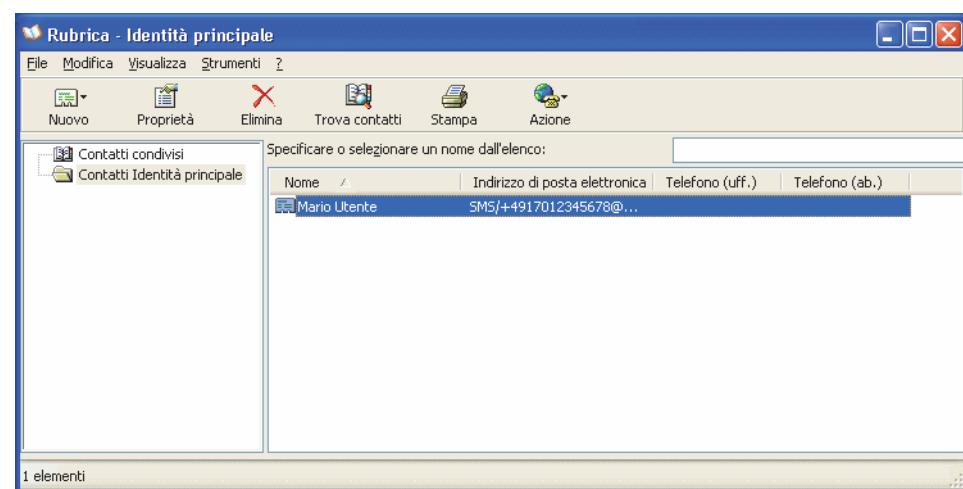
Invio di brevi messaggi di testo

messaggio inserito nella riga dell'oggetto viene utilizzato come testo informativo per il proprio archivio. Possono essere inseriti accenti e caratteri speciali. Evitare formattazioni (stili, dimensioni, colori dei caratteri ecc.) Queste formattazioni vanno perse. Se volete apporre una firma automatica, non dimenticare che essa fa parte del testo del messaggio – consigliamo quindi di toglierla dai messaggi SMS.

6. Inviare il messaggio o inserirlo nella posta in uscita per inviarlo in un secondo momento.

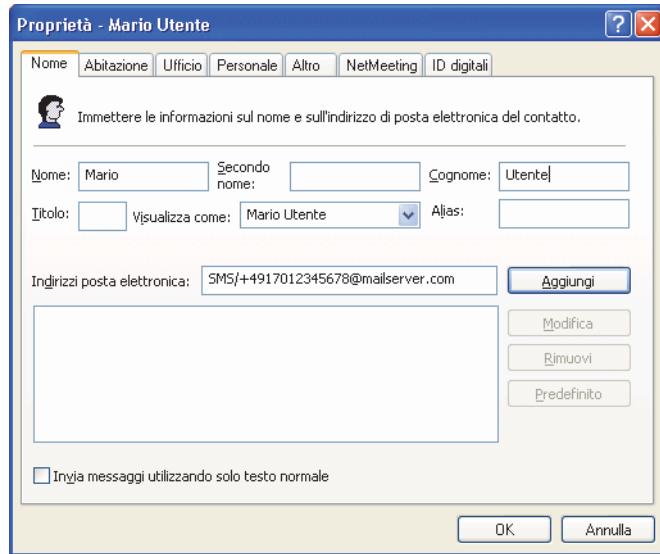
Inserire indirizzi SMS nella rubrica di *Outlook Express*

Se si inviano spesso SMS a un determinato utente, è sicuramente più comodo inserire l'indirizzo nella rubrica di *Outlook Express*.



Per registrare un indirizzo di messaggi SMS nella rubrica, procedere come segue:

1. Aprire la rubrica di *Outlook Express* tramite **Strumenti > Rubrica...**
2. Selezionare il comando per creare una nuova voce (**File > Nuovo > Contatto** o premere il pulsante **Nuovo > Contatto**). Viene visualizzata la finestra di dialogo **Proprietà**.



3. Selezionare la scheda **Nome** come mostrato nella figura.
4. Nel campo **E-mail** inserire l'indirizzo del destinatario.

Per quanto riguarda l'inserimento dell'indirizzo, attenersi alle seguenti regole:

- All'inizio dell'indirizzo inserire il prefisso SMS /
- Quindi inserire il numero di telefono dell'utente del telefono cellulare nel formato GSM internazionale completo. Nell'esempio riportato nella figura sopra, si ha +49 per la Germania, 170 che è il prefisso della rete e 12345678 per il numero di telefono.
- Inserire quindi il segno @, seguito dall'indirizzo del dominio del server OpenScape Xpressions.

Altri dati del destinatario possono essere inseriti nel modo consueto nelle altre schede della finestra di dialogo.

Per creare un nuovo messaggio, selezionare il pulsante **A:** e scegliere la voce desiderata dalla rubrica. Nella riga dell'indirizzo viene inserito il nome rilevato da *Outlook Express* dai campi **Nome** e **Cognome** della voce della rubrica.

6.3 Ricezione di SMS

Messaggi SMS, che vengono ricevuti senza una speciale identificazione del destinatario nel testo del messaggio, vengono inoltrati al **posto operatore**.

È possibile definire la configurazione in modo che un SMS venga inviato direttamente a un determinato utente mediante un'indicazione del destinatario codificata nel testo dell'SMS. L'amministratore stabilisce i caratteri speciali che contraddistinguono questa voce e le informazioni sul destinatario da utilizzare per

l'assegnazione. La codifica del destinatario può quindi avvenire in un punto qualsiasi all'interno dell'SMS. La codifica all'interno del corpo del testo dell'SMS corrisponde, ad esempio, a uno dei seguenti modelli:

<Testo del messaggio>*<Destinatario>#<Testo del messaggio>

<Testo del messaggio><<Destinatario>><Testo del messaggio>

Esempi:

*1234#Salve signor Corvi, ...

<Lieschen Müller>Salve signor Corvi, ...

Per conoscere le informazioni e i caratteri di separazione utilizzati per la variabile <Destinatario>, rivolgersi all'amministratore di sistema.

NOTA: Se viene configurato l'invio automatico del nome utente con ogni SMS inviato, è possibile utilizzare queste informazioni di testo anche per la distribuzione in entrata. Il destinatario dell'SMS nella risposta deve solo acquisire queste informazioni poste tra i caratteri di separazione e il recapito avviene automaticamente.

6.4 Consigli pratici

6.4.1 Inviare un numero al quale essere richiamati

Il numero al quale siete raggiungibili, può essere inserito in un'apposita riga del messaggio SMS. Esempio:

Ciao Paolo, sono Stefano Chiamami al numero: 089722123456

In molti tipi di telefoni cellulari, il numero di telefono viene evidenziato scorrendo il messaggio e può essere chiamato premendo il tasto di impegno linea.

6.4.2 Inviare messaggi SMS dai siti Intranet

Se si lavora in un ambiente Intranet e sono disponibili siti WWW per altri collaboratori, è possibile creare collegamenti che consentono agli utenti di inviare direttamente messaggi SMS ai telefoni cellulari delle reti supportate. In HTML è per esempio possibile realizzare un collegamento nel modo seguente:

SMS al cellulare di Martina

L'indirizzamento dopo `mailto:` è uguale come nel caso dell'immissione diretta dell'indirizzo in un software di posta Internet (vedere [paragrafo 6.2, "Invio di brevi messaggi di testo", a pagina 60](#)).

L'indirizzamento può essere utilizzato anche nelle applicazioni server WWW come script CGI.

Short Message Service (SMS)

Consigli pratici

7 I sistemi di posta vocale OpenScape Xpressions

7.1 Ergo

Ergo è il nome di un sistema di posta vocale. *Ergo* rappresenta, come gli altri sistemi di posta vocale, l'accesso al server OpenScape Xpressions tramite il telefono. Oltre all'accesso alla propria mailbox, consente all'utente di una soluzione di Integrated Messaging (IM) o True Unified Messaging (TUM), di eseguire svariate impostazioni tramite tastiera telefonica. Il sistema non è in tal caso legato ad un determinato tipo di sistema telefonico. Sostanzialmente *Ergo* rappresenta anche l'interfaccia utente, attraverso cui viene emesso il contenuto della mailbox tramite il telefono e vengono gestite le relative funzioni. Per mailbox si intende la cartella dati in cui vengono salvati tutti i messaggi in entrata siano essi di posta elettronica, fax o vocali, per essere elaborati in un secondo momento. Inoltre, considerate le svariate opzioni di impostazione messe a disposizione di un utente tramite *Ergo*, ad esempio come associare il nome, è possibile l'utilizzo più ergonomico possibile di tutte le funzioni.

Ergo può essere utilizzato in diverse modalità. Queste modalità si distinguono per le funzioni disponibili:

- La modalità standard
Offre all'utente le funzioni di base di *Ergo* e nasconde tutte quelle che vengono utilizzate solo occasionalmente.
- La modalità avanzata
Mette a disposizione tutte le funzioni del menu principale. L'utente può passare a piacere dalla modalità standard a quella avanzata.
- La modalità estesa
La modalità estesa deve essere configurata dall'amministratore. Questa modalità mette a disposizione impostazioni più dettagliate ed è concepita per utenti che utilizzano la loro mailbox esclusivamente tramite telefono e che non hanno a disposizione un computer presso la postazione di lavoro per eseguire le impostazioni.

Nella modalità standard è possibile...

- ...elaborare messaggi appena ricevuti o già ascoltati.
- ...registrare e inviare nuovi messaggi vocali.
- ...stabilire direttamente una connessione con un altro utente o il posto operatore.
- ...modificare rapidamente l'annuncio giornaliero.

I sistemi di posta vocale OpenScape Xpressions

Evo

- ...modificare le impostazioni delle opzioni relative alla mailbox. Nella modalità standard è possibile, ad esempio: registrare un messaggio di benvenuto, il proprio nome, passare alla modalità avanzata, ecc.

In modalità avanzata, oltre alle funzioni della modalità standard è possibile utilizzare, ad esempio, questi servizi:

- registrazione di un massimo di nove annunci
- definizione di tre numeri riservati, ecc.
- modifica delle opzioni relative ai messaggi. Fra i quali...
 - ...la funzione di avviso di notifica (comunicazione relativa ai nuovi messaggi ricevuti). Tale funzione comprende la definizione di un numero di cellulare a cui viene inviato l'avviso di notifica e il tipo di messaggi per i quali deve essere inviato,
 - ...la configurazione di ulteriori e più specifiche opzioni relative ai messaggi. Si tratta della commutazione dell'ordine o del filtro nella mailbox e dell'autorizzazione di messaggi con attributi come "urgente" o "riservato".

In modalità estesa sono possibili ulteriori impostazioni più dettagliate per le opzioni della mailbox:

- Impostazioni per gli annunci di benvenuto che devono essere trasmessi durante l'orario di ufficio (modalità giorno).
- Impostazioni per gli annunci di benvenuto che devono essere trasmessi al di fuori dell'orario di ufficio (modalità notte).
- Definizione delle rispettive impostazioni orarie.
- Controllo delle impostazioni complete.

Per informazioni dettagliate sui servizi e l'utilizzo di *Ergo*, consultare il manuale *Ergo*.

7.2 Evo

Evo (Extended Voice Operation) è il nome del sistema voicemail a comando vocale. Questo sistema, come altri sistemi di posta vocale, rappresenta un accesso al server OpenScape Xpressions tramite telefono. A differenza dei precedenti sistemi di posta vocale l'utilizzo dei quali avviene esclusivamente tramite i tasti del telefono, con *EVO* le funzioni vengono attivate tramite comandi vocali dell'utente. Tutte le azioni che un utente desidera eseguire relativamente all'utilizzo e alla configurazione della mailbox vengono realizzate anche tramite comandi vocali. Oltre all'accesso alla propria mailbox, il sistema di riconosci-

mento vocale permette all'utente di una soluzione Integrated Messaging (IM) o True Unified Messaging (TUM), di eseguire svariate impostazioni di configurazione.

NOTA: *Evo* può essere configurato dall'amministratore in modo che per l'utente in un menu sia sempre possibile utilizzare i tasti in alternativa ai comandi vocali. Ciò può diventare necessario se, ad esempio, il riconoscimento vocale automatico non offre una sicurezza di riconoscimento sufficiente a causa di interferenze esterne (rumori temporanei, volume dell'altoparlante non controllabile, ecc.).

7.2.1 Comando vocale

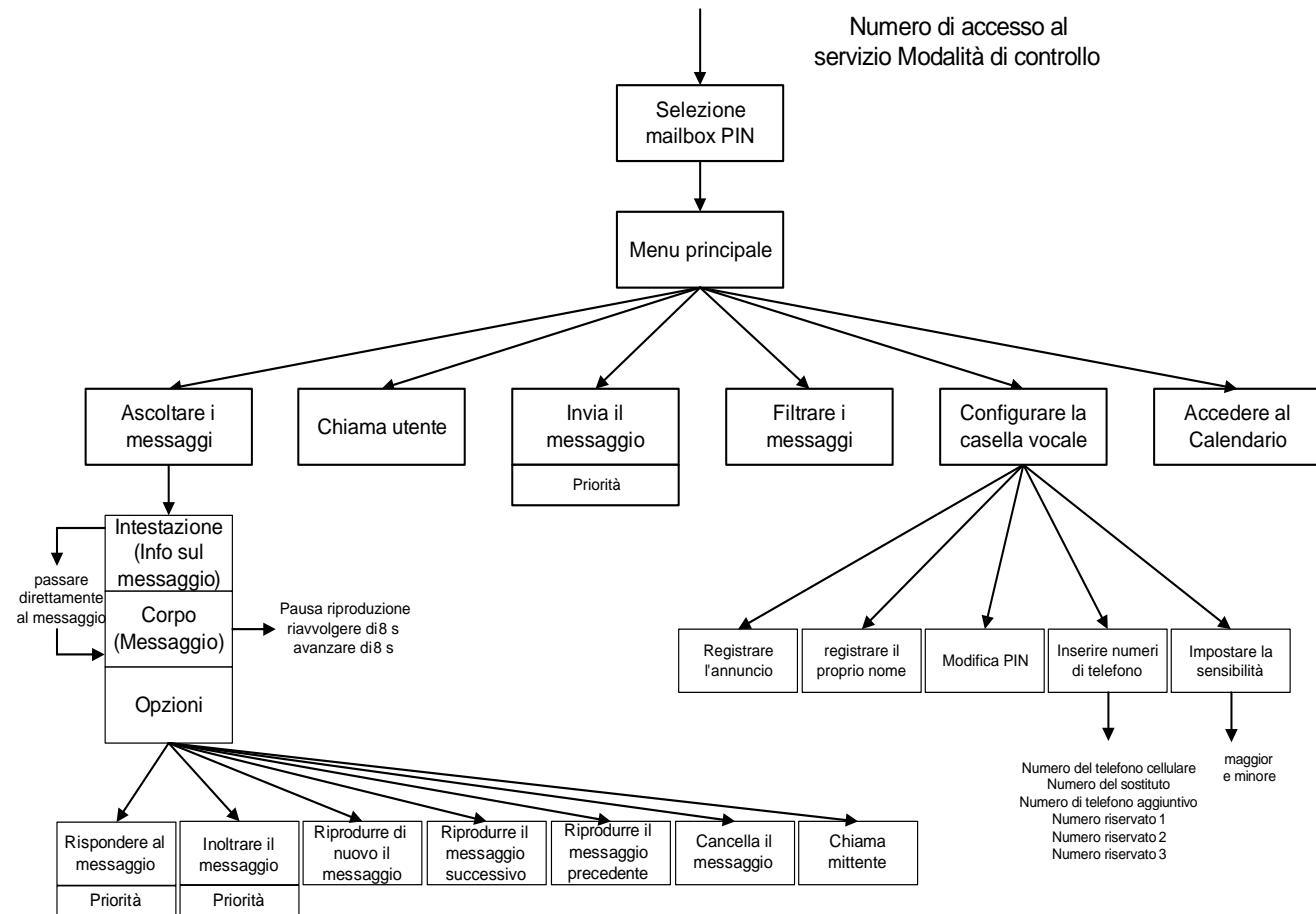
L'utilizzo tramite comandi vocali è possibile grazie a un software di riconoscimento vocale particolarmente efficiente, che si distingue per la precisione di riconoscimento particolarmente elevata. Il riconoscimento vocale funziona in base al seguente principio: Il comando vocale specificato viene convertito in un segnale elettrico. Quindi il segnale viene confrontato con quelli di diverse stringhe di testo generate in precedenza, contenute nei cosiddetti file di grammatica. Da qui il sistema calcola un valore percentuale (ad esempio 85%), che rappresenta la soglia di riconoscimento e stabilisce se la corrispondenza è sufficiente o meno all'attivazione del comando. Se questo valore si trova al di sopra della soglia di riconoscimento definita come limite inferiore, il comando viene riconosciuto ed eseguito. Se il valore si trova al di sotto, il sistema chiede di ripetere il comando. Per un funzionamento senza problemi è assolutamente necessario che i comandi vengano articolati in modo chiaro.

7.2.2 Elaborazione della mailbox tramite telefono con *Evo*

Sostanzialmente *Evo* rappresenta anche l'interfaccia utente attraverso cui viene emesso il contenuto della mailbox, vengono gestite le relative funzioni tramite telefono e vengono effettuate le chiamate. Per mailbox si intende la cartella dati nella quale vengono salvati tutti i messaggi in entrata siano essi di posta elettronica, fax o vocali, per essere elaborati in un secondo momento. Con *Evo* sono disponibili i seguenti servizi:

- Elaborazione di messaggi appena ricevuti o già ascoltati.
- Registrazione e invio di nuovi messaggi vocali.
- Connessione diretta con un altro utente o con il posto operatore.
- Modifica di opzioni della mailbox.

7.2.3 Struttura dei menu Evo



Per informazioni dettagliate sui servizi e l'utilizzo di *EVO*, consultare il manuale *EVO*.

7.3 OpenScape Xpressions PhoneMail

OpenScape Xpressions PhoneMail è un sistema di posta vocale basato su software che può essere utilizzato sia come sistema di posta vocale autonomo che come accesso alla mailbox in una soluzione Unified Messaging. In questo modo l'utente può gestire tutti i messaggi recapitati nella sua mailbox OpenScape Xpressions in modo rapido, esclusivamente tramite telefono anzichè tramite un'applicazione client (*Web Assistant, Microsoft Outlook, Lotus Notes, Communications* ecc.).

È possibile:

- Elaborare tutti i messaggi che vengono recapitati nella propria mailbox. Ad esempio, ascoltare la posta vocale, trasmettere messaggi fax su una stampante e farsi leggere e-mail, oppure rispondere a questi messaggi e inoltrarli.
- Registrare e inviare messaggi vocali.
- Configurare opzioni di invio per la posta vocale.
- Impostare opzioni di risposta personali: creare annunci, definire sostituti e configurare la deviazione di chiamata, ecc.
- Chiamare direttamente altri utenti.
- Modificare le impostazioni personali della mailbox

7.3.1 Elaborazione della mailbox tramite telefono con PhoneMail

PhoneMail consente di utilizzare e gestire la propria mailbox tramite telefono.

PhoneMail offre la possibilità di verificare e gestire messaggi di vario tipo (vocali, fax e e-mail) e di registrare e inviare messaggi vocali per altri utenti. Il sistema permette anche di chiamare direttamente la mailbox di un altro utente e lasciare un messaggio vocale. Le chiamate destinate al derivato possono essere deviate alla mailbox, dove i chiamanti possono lasciare un messaggio (funzione di segreteria telefonica) o ricevere un annuncio personale di avviso (modalità Infobox). Della gamma delle prestazioni fanno parte altre funzioni speciali, come ad esempio richiamare direttamente il mittente di un messaggio ricevuto.

In qualità di utente di OpenScape Xpressions, si dispone di una mailbox propria configurata nel server OpenScape Xpressions. Con *PhoneMail* si può accedere alla mailbox mediante un telefono qualsiasi. Inoltre, è possibile accedere alla mailbox sia tramite un telefono collegato al sistema telefonico della propria azienda sia tramite un telefono esterno, ossia collegandosi al sistema telefonico aziendale tramite codice di accesso alla linea esterna.

I sistemi di posta vocale OpenScape Xpressions

OpenScape Xpressions PhoneMail

Per informazioni dettagliate sui servizi e sull'uso di *OpenScape Xpressions PhoneMail* consultare il manuale *PhoneMail*.

7.4 OpenScape Xpressions VMS

OpenScape Xpressions VMS è un sistema di posta vocale basato su software che può essere utilizzato sia come sistema di posta vocale autonomo che come accesso alla mailbox in una soluzione Unified Messaging. In questo modo l'utente può gestire tutti i messaggi recapitati nella sua mailbox OpenScape Xpressions in modo rapido, esclusivamente tramite telefono anzichè tramite un'applicazione client (*Web Assistant, Microsoft Outlook, Lotus Notes, Communications* ecc.). È possibile:

- Elaborare tutti i messaggi che vengono recapitati nella propria mailbox. Ad esempio, ascoltare la posta vocale, trasmettere messaggi fax su una stampante e farsi leggere e-mail, oppure rispondere a questi messaggi e inoltrarli.
- Registrare e inviare la posta vocale (anche tramite messaggio broadcast).
- Registrare e inviare dettati.
- Impostare opzioni della mailbox personali (funzioni speciali): creare annunci, definire sostituti e configurare la deviazione di chiamata, ecc.
- modificare le impostazioni della segreteria telefonica tramite l'accesso rapido.
- chiamare direttamente altri utenti.

7.4.1 Elaborazione della mailbox tramite telefono con VMS

VMS consente di utilizzare e gestire la mailbox tramite il telefono.

VMS offre la possibilità di controllare e gestire messaggi di vario tipo (vocali, fax, e-mail) e di registrare e inviare messaggi vocali per altri utenti. Il sistema permette anche di chiamare direttamente la mailbox di un altro utente e lasciare un messaggio. Le chiamate destinate al vostro derivato possono essere deviate alla mailbox, dove i chiamanti possono lasciare un messaggio (funzione di segreteria telefonica) o ricevere un annuncio personale di avviso (modalità Infobox). Della gamma delle prestazioni fanno parte altre funzioni speciali, come per esempio richiamare direttamente il mittente di un messaggio ricevuto. VMS consente inoltre di registrare e modificare dettati, nonché di inviare messaggi in modalità broadcast.

In qualità di utente di OpenScape Xpressions, si dispone di una mailbox propria configurata nel server OpenScape Xpressions. Con VMS è possibile accedere alla mailbox tramite un telefono qualsiasi (un telefono connesso al sistema telefonico dell'azienda) o un telefono esterno (collegandosi al sistema telefonico aziendale tramite codice di accesso alla linea esterna).

I sistemi di posta vocale OpenScape Xpressions

OpenScape Xpressions VMS

Per informazioni dettagliate sui servizi e sull'uso di *OpenScape Xpressions VMS*, consultare il manuale *VMS*.

7.5 *OpenScape Xpressions PhoneMail* e *OpenScape Xpressions VMS*

PhoneMail e *VMS* possono essere utilizzati in parallelo.

7.5.1 Differenze delle funzioni e dell'uso tra *PhoneMail* e *VMS*

Nella tabella che segue è contenuto un riepilogo delle differenze delle funzioni e dell'uso tra *PhoneMail* e *VMS*. Essa consente di stabilire quale sistema Voice mail utilizzare in caso di un determinato processo o applicazione. Oltre a ciò è possibile rilevare le rispettive differenze di comando.

Processo	VMS	PhoneMail
Emissione dell'identificazione utente in caso di Direct Access / Mailbox	tramite codice (=PIN Hicom) e password (PIN)	mediante numero di telefono e password (PIN) / password (PIN)
Password facoltativa	X	-
Segno finale dell'indirizzo di destinazione	con * (asterisco)	con # (cancelletto)
Tornare al menu principale da tutti i menu subordinati	con 0*	-
Invio di messaggio broadcast (Broadcast)	X	-
Creazione di dettati (abilitazione necessaria)	X	-
Accesso agli oggetti inviati	X	-
Elaborazione del processo	riferito al processo	riferito alla sessione
Funzione guida	-	X
Guida breve	-	X
Utilizzo di annunci generali	X	-
Sequenza all'invio di messaggi	indirizzare, quindi registrare il messaggio	registrare il messaggio, quindi indirizzarlo
Forward Access variabile	-	X

I sistemi di posta vocale OpenScape Xpressions

OpenScape Xpressions PhoneMail e OpenScape Xpressions VMS

8 CyViewer

8.1 Generalità

CyViewer è un'applicazione client che consente di visualizzare messaggi fax e di riprodurre messaggi vocali. *CyViewer* può essere integrato in ambienti client basati su IMAP (ad esempio Novell Groupwise, ecc.)

CyViewer fornisce le seguenti funzioni:

1. Per messaggi fax
 - Aprire file in formato TIF - Fax G3/G4.
 - Modificare la visualizzazione (ingrandire, ruotare, scorrere documenti composti da più pagine, adattamento alle dimensione della finestra e anteprima a schermo intero).
 - Inserire commenti nei messaggi fax, ovvero aggiungere immagini o testi per inoltrare, rispondere o compilare un modulo fax.
2. Per i messaggi vocali
 - Aprire file WAV.
 - Riprodurre file WAV (tramite scheda audio o telefono).
 - Aggiungere commenti vocali ai file WAV (tramite scheda audio o telefono) e salvarli nel proprio computer.

CyViewer è collegato al server XPR tramite il provider di servizi (MSP) di XPR. Il provider di servizi è la sub-struttura globale di tutte le applicazioni client di XPR, che intendono utilizzare i servizi del server XPR. Affinché *CyViewer* possa accedere ai database di XPR tramite il provider di servizi, occorre un profilo utente che si può creare automaticamente tramite l'account utente di Windows, se configurato dall'amministratore sul server XPR. In caso contrario, il profilo utente dovrà essere creato in modalità manuale. In questo caso rivolgersi all'amministratore del sistema.

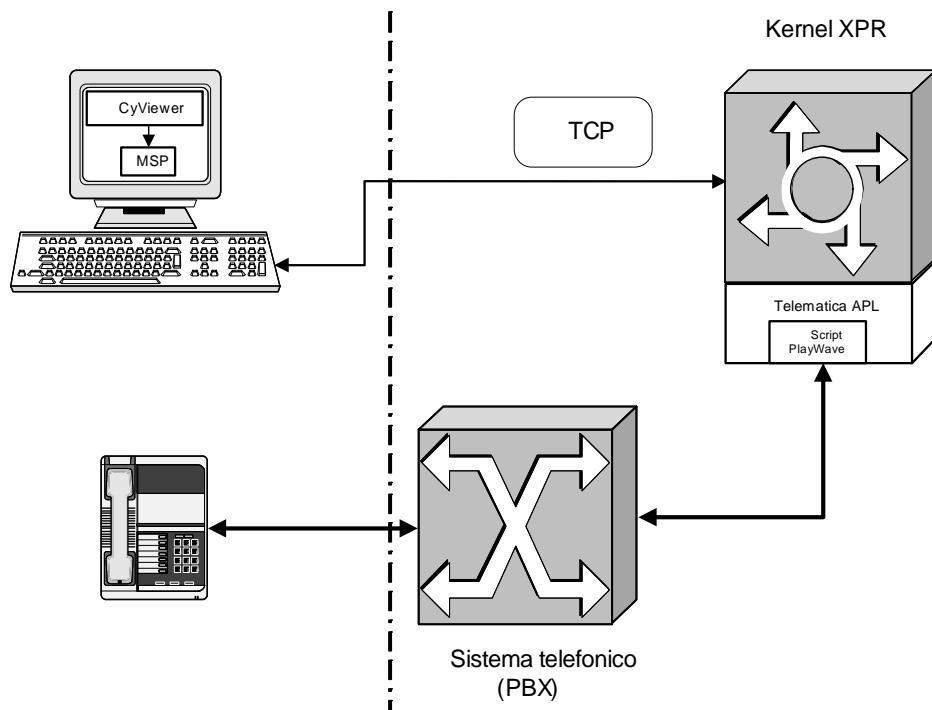
8.2 A chi è destinato il presente capitolo

Il presente capitolo è destinato sia all'utente di *CyViewer* che all'amministratore del sistema. L'utente vi può trovare informazioni su come utilizzare *CyViewer*, mentre l'amministratore istruzioni su come installare la presente applicazione Client.

8.3 Requisiti del sistema

- I sistemi operativi Windows idonei per l'installazione di *CyViewer* sono riportati nella *Comunicazione di rilascio*.
- *CyViewer* richiede un APL telematico con protocollo PlayWave installato - già configurato nella normale installazione.

Il diagramma seguente mostra l'integrazione di *CyViewer* nell'ambiente del sistema.



8.4 Installazione

Per installare *CyViewer*, occorre eseguire localmente il file `setup.exe` corrispondente, che, se non è stato modificato il percorso di installazione, non richiede l'immissione di dati da parte dell'utente che deve soltanto confermare i singoli passaggi con **Avanti** e **Fine**.

NOTA: Se il provider di servizi OpenScape Xpressions non è ancora installato sul client, questa procedura viene eseguita automaticamente nel corso dell'installazione.

Nel corso dell'installazione, *CyViewer* si registra nel sistema per i tipi di file TIF e WAV pertanto verrà avviato automaticamente quando si farà doppio clic su questo tipo di file.

8.5 Uso

8.5.1 Come lavorare con CyViewer

CyViewer può essere utilizzato in modi diversi. All'utente è quindi riservata la possibilità di scelta sulla base delle proprie preferenze. Due esempi su un uso adeguato di CyViewer sono i seguenti:

La variante rapida:

Se viene ricevuto un messaggio di posta elettronica, con allegato nel formato .WAV (posta vocale) o .TIF (Fax), fare doppio clic sul file allegato. CyViewer viene lanciato automaticamente ed apre il messaggio. A questo punto sarà possibile utilizzare le funzioni di visualizzazione/riproduzione ed elaborare il messaggio. L'allegato potrà essere infine salvato nel proprio computer per essere archiviato o inoltrato.

La variante sistematica:

1. Preparazione:

Creare una cartella nella quale si desidera salvare i messaggi fax o vocali ricevuti. Assegnarle ad esempio il nome **FAX_VOICE** per consentirne una più rapida identificazione.

2. Salvare messaggi fax e vocali:

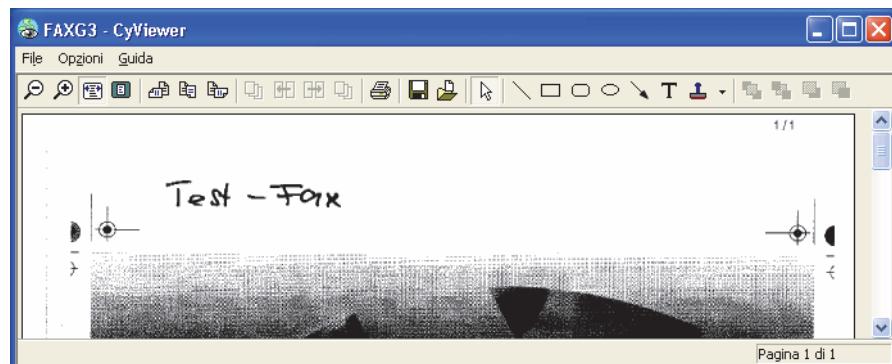
Se viene ricevuto un messaggio di posta elettronica che presenta un allegato con l'estensione .WAV (voce) o .TIF (fax), salvare il file allegato nella directory precedentemente creata. L'allegato originale è così archiviato.

3. Visualizzazione/riproduzione e modifica di messaggi fax e vocali:

Dall'Explorer passare alla cartella dove sono stati salvati i messaggi. Con un doppio clic sul messaggio desiderato, viene lanciato automaticamente CyViewer ed aperto il file. A questo punto, il messaggio potrà essere visualizzato/riprodotto, modificato ed infine salvato con un nuovo nome per essere archiviato o inoltrato.

8.5.2 Visualizzare e modificare messaggi fax

Facendo doppio clic su un messaggio fax, esso viene aperto e visualizzato in una finestra di visualizzazione o modifica di CyViewer.



Tramite le funzioni fornite dalla barra degli strumenti, è possibile modificare il messaggio ed aggiungere elementi grafici.

Per modificare la visualizzazione dei fax, le opzioni disponibili sono le seguenti:

Icona	Funzione/Descrizione
	Ingrandisce la rappresentazione in modo graduale. Il messaggio viene ingrandito a progressioni dell'8 % rispetto al valore iniziale (fino a 11 progressioni).
	Riduce la rappresentazione in modo graduale. Il messaggio fax viene ridotto a progressioni del 8 % rispetto al valore iniziale (fino a 11 progressioni).
	Ruota la rappresentazione di 90° a sinistra.
	Ruota la rappresentazione del fax di 180°.
	Ruota la rappresentazione di 90° a destra.
	Visualizza la prima pagina di un messaggio fax. La funzione è attiva soltanto se il messaggio è composto da più pagine.
	Passa alla pagina precedente del messaggio fax. La funzione è attiva soltanto se il messaggio è composto da più pagine.
	Passa alla pagina successiva del messaggio fax. La funzione è attiva soltanto se il messaggio è composto da più pagine.
	Passa all'ultima pagina del messaggio fax. La funzione è attiva soltanto se il messaggio è composto da più pagine.
	Realizza un adattamento ottimale della rappresentazione del messaggio alle dimensioni della finestra aperta.
	Rappresenta il fax a pagina intera indipendentemente dalla dimensioni della finestra.
	Stampa il messaggio fax.

Per la modifica del messaggio fax sono a disposizione le seguenti opzioni:

Icona	Funzione/Descrizione
	Salva temporaneamente le modifiche eseguite nel documento fax. Gli elementi aggiunti vengono integrati in scala di grigio in modo tale da poter verificare l'esito della trasmissione presso il destinatario. Nota: il presente pulsante non effettua un salvataggio definitivo del documento modificato; a tale riguardo, utilizzare la funzione Salva copia con nome .
	Salva una copia del documento fax modificato nella cartella desiderata. Premendo questo pulsante, si apre una finestra di dialogo per la scelta del file. Per il salvataggio sono disponibili i formati documento fax TIF (*.TIF, *.TIFF) e documento fax (*.fax, *.fg3, *.fg4).
	Seleziona gli oggetti contenuti nel messaggio. Posizionandolo su un elemento selezionabile, il puntatore del mouse si trasforma in una doppia freccia a croce. Facendo clic con il tasto sinistro, l'oggetto viene selezionato. In alternativa, gli oggetti possono essere selezionati tracciando un riquadro intorno ai medesimi tenendo premuto il tasto sinistro del mouse.
	Disegna una linea retta nel documento fax. Posizionare il puntatore sul punto desiderato e tracciare la linea tenendo premuto il tasto sinistro del mouse. Finché viene tenuto premuto il tasto del mouse, è possibile determinare la direzione rispetto al punto iniziale e la lunghezza.
	Disegna un rettangolo nel documento. Spostando i punti di modifica con il mouse (il puntatore del mouse cambia in base alle funzioni eseguibili) è possibile adattare la forma del rettangolo e la sua posizione nel documento.
	Disegna un rettangolo arrotondato. Oltre a modificare la forma (allungare, comprimere ecc.) trascinando i punti di selezione è possibile modificare il raggio degli angoli. A tale riguardo, prendere l'interno di entrambi gli "elementi di presa" (sull'angolo inferiore destro del rettangolo arrotondato) e trascinarlo all'interno del campo del rettangolo fino ad ottenere la forma desiderata.
	Disegna un'ellisse o un cerchio all'interno nel documento fax. Le opzioni di modifica sono le stesse di quelle a disposizione per il rettangolo.
	La funzione per disegnare una freccia è uguale a quella della linea con la differenza che l'estremità di quest'ultima presenta una freccia.
	Questa funzione consente di aggiungere oggetti di testo anche in un secondo momento. Dopo averla selezionata si apre la finestra "Proprietà" dove può essere digitato il testo desiderato ed eseguita la formattazione tramite i campi disposti sopra.

Icona	Funzione/Descrizione
	<p>Sono possibili le seguenti impostazioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> Tipo di carattere Scelta di un tipo di carattere da quelli installati in Windows. Dimensione del carattere È la grandezza del carattere che può essere compresa tra 8 e 72 punti. Stile Normale, medio, semigrassetto e grassetto. Orientamento Allineato a sinistra, centrato, allineato a destra e giustificato. Colore Aprendo la casella di riepilogo Colore, viene aperto un elenco dal quale è possibile scegliere il colore desiderato. Si osservi che non è sempre possibile trasmettere oggetti a colori per fax. Prima dell'invio viene quindi effettuata una conversione in bianco e nero degli elementi colorati. A seconda del colore selezionato, l'oggetto rappresentato potrebbe risultare di difficile lettura. Sfondo Aprendo la casella di riepilogo Colore viene visualizzata una tavolozza dalla quale è possibile scegliere il colore desiderato per lo sfondo del testo. Nota: Attenersi a quanto indicato nelle restrizioni Colore per quanto riguarda gli oggetti colorati nei documenti fax. Dopo aver immesso e formattato il testo, fare clic su OK. Infine è possibile posizionare il testo all'interno della pagina fax. A tale scopo, portare il puntatore del mouse nella posizione desiderata nella finestra. È quindi possibile spostare il testo o modificarlo. Lo stesso testo può essere aggiunto più volte.
	Questo pulsante fornisce la funzione di timbro. Per il suo utilizzo vedere paragrafo 8.5.2.1, "Timbro", a pagina 83 .
	Dispone l'oggetto selezionato in secondo piano.
	Dispone l'oggetto selezionato in primo piano.
	Dispone l'oggetto selezionato nel livello successivo. Se sono presenti più oggetti sovrapposti, questa procedura può essere ripetuta fino a che l'oggetto selezionato non si trova completamente in primo piano.

Icona	Funzione/Descrizione
	Dispone l'oggetto selezionato nel livello precedente. Se sono presenti più oggetti sovrapposti, questa procedura può essere ripetuta fino a che l'oggetto selezionato non si trova completamente in secondo piano.

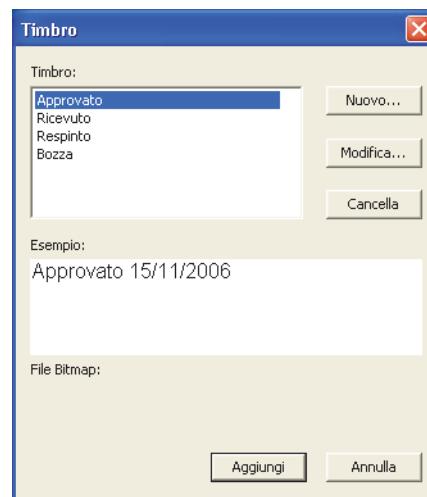
8.5.2.1 Timbro

Apporre un timbro sul documento fax

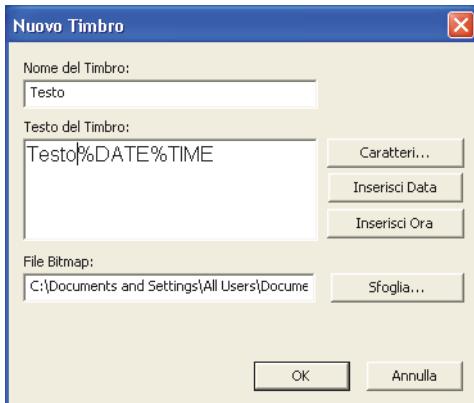
1. Premere il pulsante
2. Si apre l'elenco dei timbri disponibili.
3. **Nota:** I timbri *Approvato*, *Ricevuto*, *Respinto* e *Bozza* vengono messi a disposizione come elementi predefiniti del sistema nel corso dell'installazione.
4. Scegliere il timbro desiderato.
5. Il timbro viene visualizzato a sinistra in alto dell'attuale pagina del fax.
6. Posizionare il testo del timbro nel punto desiderato del documento.
7. Se necessario, modificare il testo del timbro tramite la finestra di dialogo delle proprietà del menu di scelta rapida.
8. Questa finestra contiene funzioni utili anche per la formattazione di testi (tipo, dimensione e stile del carattere, allineamento e colore).

Creare un timbro

1. Premere il pulsante timbro
2. Si apre la finestra di dialogo **Timbro**.



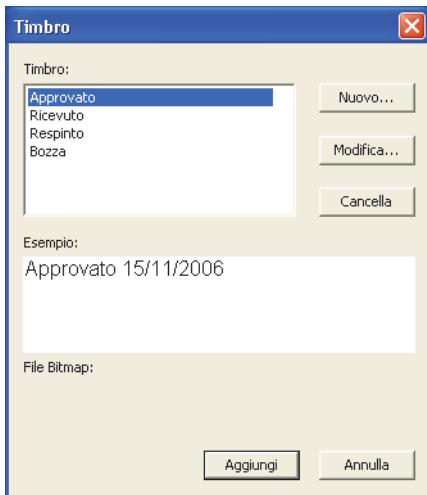
2. Premere il pulsante **Nuovo...**
. Si apre una finestra di dialogo dove può essere inserito il testo del timbro.



3. Inserire il testo del timbro nella finestra di modifica e formattarlo premendo il pulsante **Caratteri...**
. È inoltre possibile inserire un segnaposto rispettivamente per la **Data** e l'**Ora** nei punti in cui queste informazioni appariranno in forma aggiornata all'apposizione del timbro.
4. Tramite il pulsante **Sfoglia** è inoltre possibile inserire nel timbro un file bitmap tramite una finestra di dialogo per la scelta di file. Ciò consente ad esempio di integrare il logo aziendale o una firma.
5. Concludere le impostazioni premendo **OK**.

Modificare o cancellare il timbro

1. Premere il pulsante timbro Si apre la finestra di dialogo **Timbro**.



2. Selezionare il nome del timbro che si desidera modificare o cancellare.
3. Premere il pulsante **Modifica...** o **Cancella**.

- a) Dopo avere premuto **Modifica...** si apre la finestra di dialogo dove possono essere modificate tutte le impostazioni del timbro selezionato (tipo di carattere, parametri della data e dell'ora).
- b) Premendo il pulsante **Cancella**, la definizione del timbro viene rimossa dall'elenco.
Nota: I timbri di sistema *Approvato*, *Ricevuto*, *Respinto* e *Bozza* vengono in tal caso rimossi dall'elenco soltanto temporaneamente. Essi non possono essere infatti cancellati.

8.5.3 Riprodurre e modificare messaggi di posta vocale

Se si apre un messaggio vocale tramite il menu **File > Apri** o con un doppio clic sul file WAV, viene aperto nella finestra di modifica di CyViewer.



8.5.3.1 Riproduzione di un messaggio di posta vocale

Tramite i pulsanti funzione è possibile scegliere se riprodurre il messaggio tramite scheda audio o telefono ed aggiungere al medesimo un commento vocale.

Generalità	Descrizione
Visualizzazione dello stato	Indipendentemente dal mezzo utilizzato per la riproduzione dei messaggi, la barra di scorrimento Posizione indica la posizione corrente del documento sonoro in cui si trova. La visualizzazione è relativa alla durata complessiva della registrazione. Il tempo complessivo, la posizione e lo stato corrente della riproduzione vengono visualizzati nell'area inferiore della finestra.

Per modificare un messaggio vocale, sono disponibili le funzioni seguenti:

Icona	Funzione/Descrizione
	Riproduzione del messaggio vocale dal telefono. Dopo aver premuto questo pulsante si viene richiamati tramite telefono per ascoltare il messaggio vocale. Il messaggio viene riprodotto, in base a quanto impostato dall'utente, tramite il telefono dell'utente o uno dei telefoni locali definiti dall'utente.
	Se dopo avere premuto il pulsante "riproduzione tramite telefono" si sceglie questa funzione, viene attivata la modalità Vivavoce sul telefono. Il messaggio vocale viene riprodotto direttamente tramite il telefono o una cuffia. Nota: Se si sceglie un telefono locale, questa funzione è disattivata.
	Termina la riproduzione del messaggio vocale tramite il telefono. Questa funzione corrisponde ad agganciare il ricevitore.
	Riproduzione del messaggio vocale tramite la scheda audio del PC.
	Spostando la barra di scorrimento Posizione con il mouse, è possibile passare ad un punto del messaggio vocale in modo approssimativo. Tramite i dati di stato " Posizione " e " Lunghezza ", è possibile passare a un punto esatto del messaggio vocale.
	Arresta la riproduzione del messaggio vocale che può essere ripresa selezionando uno dei due pulsanti di riproduzione - telefono o scheda audio.
	Arresta la riproduzione del messaggio vocale e torna all'inizio.
	Premendo questo pulsante è possibile riavvolgere il messaggio vocale di un determinato lasso di tempo che può essere definito su intervalli di 1, 2, 4 e 8 secondi nella finestra di dialogo delle impostazioni.
	Premendo questo pulsante è possibile mandare avanti il messaggio vocale di un determinato lasso di tempo che può essere definito su intervalli di 1, 2, 4 e 8 secondi nella finestra di dialogo delle impostazioni.
	Definizione di una parte. La procedura per la riproduzione di un passaggio deve corrispondere a quella descritta nella paragrafo 8.5.3.2, "Riproduzione di un passaggio", a pagina 86 .
	Questo pulsante apre la finestra Impostazioni in cui si possono modificare alcuni parametri relativi alla riproduzione della posta vocale. vedere paragrafo 8.5.3.3, "La finestra di dialogo Impostazioni", a pagina 87 .

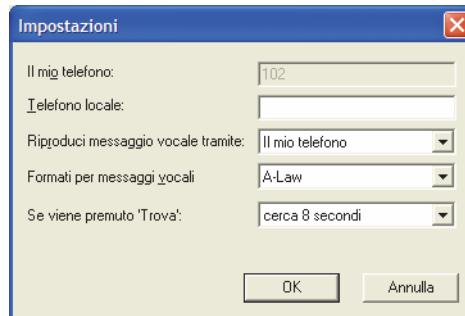
8.5.3.2 Riproduzione di un passaggio

Per potere riprodurre un passaggio del messaggio vocale è possibile configurare la riproduzione di un passaggio. A tale riguardo, procedere nel modo seguente:

1. Posizionare il cursore nel punto di inizio desiderato del passaggio.
2. Premere il pulsante 
3. Posizionare il cursore a scorrimento nel punto finale desiderato.
4. Premere il pulsante 
5. Premere una delle icone di riproduzione.
Viene riprodotta la sola parte definita.

8.5.3.3 La finestra di dialogo Impostazioni

Con  si apre la finestra di dialogo delle impostazioni nella quale possono essere modificati i parametri di riproduzione del messaggio vocale.



Opzione	Descrizione
Il mio telefono	In questo campo viene visualizzato il proprio numero di telefono se disponibile presso la propria postazione di lavoro e se sono configurate le funzioni di telefonia.
Telefono locale	In questo campo può essere inserito il numero di telefono di un derivato presso il quale si sta al momento lavorando. I messaggi vocali in arrivo, verranno in tal caso inoltrati a questo derivato da dove possono essere riprodotti. Attivare questa impostazione tramite l'opzione Riproduci messaggio vocale tramite .
Riproduci messaggio vocale tramite	Da questa casella di riepilogo è possibile cambiare il telefono previsto per la riproduzione dei messaggi vocali. I messaggi vocali vengono riprodotti tramite il telefono della propria postazione di lavoro (Il mio telefono) o tramite il telefono il cui numero è stato specificato nel campo Telefono locale . Nota: Se si sceglie un telefono locale, non è possibile simulare il sollevamento del ricevitore tramite il pulsante  .
Formato per messaggi vocali	Tramite la casella di riepilogo dei formati voce si può specificare la codifica dei messaggi vocali ISDN del proprio Paese. Nell'area europea viene utilizzato il formato A-Law, mentre negli USA quello μ-Law.
Se viene premuto "Trova"	Questa funzione consente di definire l'intervallo di avanzamento/riavvolgimento del messaggio vocale. Gli intervalli disponibili sono 4 (1, 2, 4 e 8 secondi).

8.5.3.4 Le funzioni di registrazione

Dopo aver aperto un messaggio vocale, è possibile aggiungere un commento vocale e salvarlo per esempio nel proprio PC o inoltrarlo come allegato ad un indirizzo di posta elettronica. Le funzioni disponibili sono le seguenti:

Icona	Funzione/Descrizione
	Questa icona disposta a lato del regolatore del volume indica se il proprio commento andrà a sovraincidere il messaggio vocale esistente (-) o verrà allegato a tale messaggio (+) facendo clic sull'icona visualizzata è possibile cambiare la modalità. Nota: la funzione di sovraincisione consente di creare registrazioni proprie che possono essere inviate come messaggi di posta vocale (come allegato file ad un messaggio di posta elettronica).
	Registrare il messaggio o il commento tramite telefono.
	Registrare il messaggio o il commento tramite il microfono del PC.
	La sensibilità del microfono può essere regolata. Il cursore Volume consente di regolare il volume di registrazione. Nota: se il messaggio viene registrato dal telefono, questa funzione non è disponibile.

8.5.4 Le funzioni dei menu

Le funzioni contenute nei menu di *CyViewer* si riferiscono sia ai messaggi fax che a quelli vocali. I menu disponibili nell'apposita barra sono i seguenti:

- Menu File
- Opzioni
- Guida

Forniscono funzioni specifiche per lavorare con *CyViewer*.

8.5.4.1 Il menu File

Fornisce funzioni di base per il lavoro con il programma.

NOTA: Le funzioni del menu possono anche essere attivate tramite comandi di scelta rapida.

Comando	Funzione/Descrizione
Apri	Questa funzione apre una finestra dalla quale è possibile scegliere e aprire il file desiderato con <i>CyViewer</i> .
Salva	Salva il file al momento aperto senza che venga cambiato il nome.
Salva con nome...	Salva con un numero diverso il file al momento aperto.
1 [File1].tif 2 [File2].wav 3 [File3].tif 4 [File4].wav	In quest'area del menu vengono elencati gli ultimi quattro messaggi fax o vocali utilizzati e potranno essere quindi riaperti facendo clic sulle rispettive voci (nell'elenco a lato sono rappresentate quattro voci a scopo esemplificativo).
Esci	Chiude <i>CyViewer</i> .

8.5.4.2 Il menu Opzioni

Comando	Funzione/Descrizione
Apri con...	Apre una finestra dalla quale è possibile scegliere un'applicazione diversa con la quale aprire il file. In essa vengono elencati tutti i programmi installati nel sistema e che supportano questo formato.

8.5.4.3 Il menu Guida

Comando	Funzione/Descrizione
Informazioni su CyViewer	Visualizza la versione di CyViewer installata. Ad esempio: <i>CyViewer 7.11 (Release build xxxx)</i> . Questo dato deve essere comunicato agli addetti all'assistenza qualora si dovessero verificare dei problemi.

9 Conversation Recorder

Con l'installazione del protocollo di telematica *Conversation Recorder* gli utenti possono registrare le conversazioni telefoniche. Dal punto di vista tecnico, attivando *Conversation Recorder*, si avvia una conferenza telefonica, nella quale il *registratore* risulta un ulteriore interlocutore o terminale. Un annuncio provvede a informare gli interlocutori in linea dell'avvenuta attivazione della registrazione della conversazione. Al termine della conversazione, la registrazione viene automaticamente inviata come voice mail (posta vocale) all'utente dal quale è stata avviata.

IMPORTANTE: Informiamo espressamente che senza il consenso espresso degli interlocutori la registrazione di conversazioni può comportare la violazione delle norme penali sulla protezione dei dati vigenti nel proprio paese. Prima dell'utilizzo della funzione di registrazione, informarsi quindi sulle norme nazionali che regolano l'uso della funzione di registrazione.
Consigliamo in ogni caso di documentare il consenso degli interlocutori sull'uso della funzione di registrazione.

9.1 Uso

Per l'utilizzo di *Conversation Recorder* procedere come segue:

1. In una conversazione che si vuole registrare
2. Avviare una consultazione.
3. Selezionare il numero di telefono assegnato a *Conversation Recorder*.
A questo punto verrà trasmesso un annuncio d'avviso per informare gli interlocutori che sta per essere avviata la registrazione della conversazione.
4. La registrazione viene arrestata, se
 - a) viene terminata la conversazione o conferenza telefonica
 - b) uno degli interlocutori della conversazione o conferenza telefonica preme un qualsiasi tasto DTMF del telefono
 - c) viene raggiunta la durata massima di registrazione impostata dall'amministratore

La registrazione viene quindi recapitata automaticamente come messaggio vocale all'utente che ha richiamato *Conversation Recorder* per la consultazione.

Conversation Recorder

Uso

10 Caller Guide

10.1 Cos'è la *Caller Guide*?

La *Caller Guide* è un assistente al posto operatore che viene utilizzato di preferenza con comandi vocali. Grazie alla *Caller Guide* è possibile cercare contatti nel database OpenScape Xpressions e collegarsi direttamente con l'utente OpenScape Xpressions trovato.

Alcuni comandi standardizzati e un sistema di riconoscimento vocale efficiente rendono possibile utilizzare questo componente tramite comandi vocali. L'inserimento degli elementi di ricerca e il controllo della *Caller Guide* è tuttavia possibile anche mediante la tastiera telefonica. Inoltre l'utilizzo è notevolmente semplificato grazie all'annuncio o alla visualizzazione sul display del telefono degli elenchi dei risultati di ricerca.

Per le destinazioni della connessione sono disponibili le cinque opzioni seguenti:

- Tracciatura della chiamata in caso di singoli numeri di tracciatura dell'utente OpenScape Xpressions.
- Collegamento alla casella vocale dell'utente OpenScape Xpressions cercato.
- Collegamento al numero di telefono della postazione di lavoro dell'utente OpenScape Xpressions cercato.
- Inoltro della chiamata a un posto operatore.
- Infine identificazione di messaggi fax e inoltro al contatto desiderato

NOTA: Questo capitolo descrive esclusivamente l'uso della *Caller Guide*. Per l'installazione, l'impostazione e la configurazione del protocollo *Caller Guide* gli amministratori devono consultare la sezione corrispondente del capitolo sull'APL telematico nel *Manuale di amministrazione del server*.

10.2 Selezione vocale e tastiera telefonica

Grazie alla *Caller Guide* di norma sono possibili due modalità di utilizzo:

- Mediante comandi vocali.
- Mediante tastiera telefonica.

La *Caller Guide* consente di utilizzare entrambe le varianti in un processo di ricerca.

10.2.1 Comandi vocali

L'utilizzo tramite comandi vocali è possibile grazie a un software di riconoscimento vocale particolarmente efficiente. Il riconoscimento vocale funziona in base al seguente principio: Il comando vocale specificato viene convertito in un segnale elettrico. Quindi il segnale viene confrontato con quelli di diverse stringhe di testo generate in precedenza, contenute nei cosiddetti file di grammatica. Da qui il sistema calcola un valore percentuale (ad esempio 85 %) che, confrontato con la soglia di riconoscimento creata, stabilisce se la corrispondenza è sufficiente o meno all'attivazione del comando. Se questo valore si trova al di sopra della soglia di riconoscimento definita come limite inferiore, il comando viene riconosciuto ed eseguito. Se il valore si trova al di sotto, il sistema richiede di confermare l'esito. Per un funzionamento senza problemi è assolutamente necessario che i comandi vengano pronunciati in modo chiaro.

La guida agli Annunci del sistema semplifica lo svolgimento dei comandi, poiché in ogni fase di ricerca del contatto viene annunciato il nome cercato o i comandi corrispondenti. Le Parole chiave (comandi vocali) per avviare un'azione assicurano che la funzione desiderata di *Caller Guide* venga riconosciuta ed eseguita correttamente. Inoltre i comandi vocali relativi a nomi e operazioni consentono di utilizzare più rapidamente la *Caller Guide*.

Ad esempio, se deve essere stabilita una connessione a un risultato di ricerca trovato, è possibile controllare la richiesta di sicurezza tramite comandi vocali. Qui viene richiesto di confermare l'azione con "Sì". Pronunciando "No" non viene stabilita alcuna connessione e si ritorna automaticamente al menu da cui è stata avviata la ricerca.

Come già accennato, per un funzionamento efficiente della *Caller Guide* è necessario pronunciare in modo chiaro i comandi. Quindi evitare di utilizzare la *Caller Guide* in ambienti a elevato "carico" di rumori estranei. Ciò porta a interpretazioni errate del software di riconoscimento. La stessa indicazione è valida per la modalità telefonica "Vivavoce", in cui gli output provenienti dall'altoparlante possono essere a loro volta riconosciuti come input.

10.2.2 Input tramite i tasti del telefono

Oltre al riconoscimento vocale, lo script della *Caller Guide* offre la possibilità di utilizzare i tasti dell'apparecchio telefonico per il controllo dei menu. Ciò può diventare necessario se, ad esempio, il riconoscimento vocale automatico non offre una sicurezza di riconoscimento sufficiente a causa di interferenze esterne (rumore, volume dell'altoparlante non controllabile, ecc.).

Quando viene premuto un tasto, si avvia la modalità di selezione del nome. In alternativa, è possibile passare alla modalità di selezione del nome per la ricerca di un contatto pronunciando esplicitamente "Nome" prima della ricerca.

Se la ricerca viene eseguita tramite la tastiera telefonica ogni singola lettera del nome o termine cercato viene inserita con un tasto del telefono. Per le lettere "A", "B" e "C", ad esempio, viene premuto il tasto "2", per le lettere "D", "E" e "F" il tasto "3".

A ogni immissione il processo di ricerca viene affinato. In questo modo viene già identificato un risultato di ricerca univoco oppure viene fornito un elenco dei risultati disponibili. L'immissione completa di un termine da ricercare non è comunque assolutamente necessaria. In questo modo si abbreviano i tempi della ricerca.

10.3 Numeri di tracciatura e annunci personali

I numeri di tracciatura sono i numeri di telefono che la *Caller Guide* compone per chiamare un utente OpenScape Xpressions. Nel complesso, in un elenco è possibile stabilire cinque numeri di telefono o sostituti. Le singole voci dell'elenco vengono composte in successione finché non viene stabilita una connessione o non viene scorso l'intero elenco.

IMPORTANTE: Se nella configurazione della *Caller Guide* l'amministratore ha impostato la prestazione **Blind Transfer**, viene selezionata solo la **prima** voce dell'elenco dei numeri di tracciatura. Le restanti voci dell'elenco possono essere compilate in *Web Assistant*, ma non vengono tenute in considerazione dal sistema quando viene attivata l'opzione Blind Transfer.

Blind Transfer indica la funzione che esegue inoltri senza controllare se la destinazione di ricezione è disponibile alla data e ora di inoltro.

La configurazione del numero di tracciatura nonché la registrazione di annunci personali vengono eseguite grazie a *Web Assistant*. È possibile configurare il numero di telefono con l'opzione **Sistema voice mail** del menu **Impostazioni personali**.

NOTA: In caso di deviazione di chiamata dal telefono dell'ufficio a *Caller Guide* sono attivi anche i numeri di tracciatura definiti.

Anziché utilizzare gli annunci generati automaticamente dal sistema TTS per i nomi dei singoli utenti OpenScape Xpressions, ogni utente OpenScape Xpressions può creare un proprio annuncio. I nomi dell'utente OpenScape Xpressions vengono annunciati come esito dopo ogni ricerca.

Per registrare gli annunci selezionare l'opzione **Annunci** nel menu **Impostazioni personali** e aggiungerli quindi nei **Dati utente**.

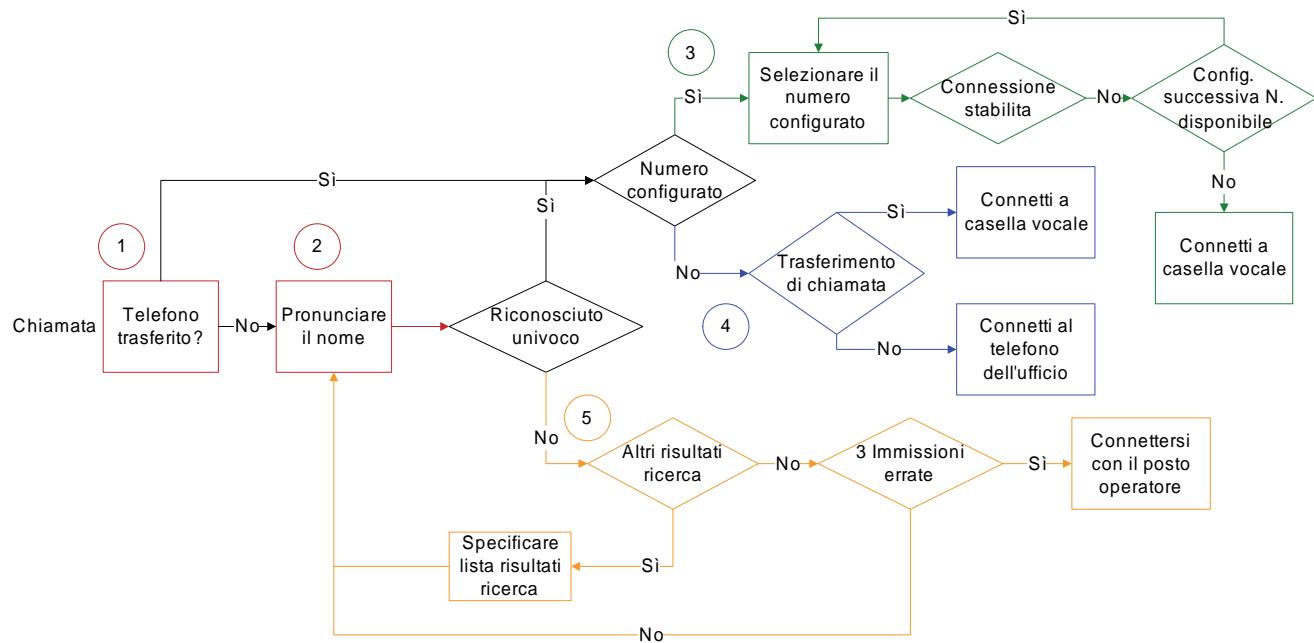
NOTA: Una descrizione dettagliata dei parametri utente personalizzati per la *Caller Guide* è disponibile nelle istruzioni per *Web Assistant*.

10.4 Uso

10.4.1 Come utilizzare la *Caller Guide*

Se è stata stabilita una connessione alla *Caller Guide*, grazie agli annunci si viene guidati attraverso le singole fasi della connessione. Per ogni fase completata viene fornita una conferma per il controllo delle operazioni.

Il diagramma seguente illustra i possibili passaggi e procedure della *Caller Guide*. L'elenco numerato nel diagramma riprende la numerazione dei singoli passaggi.



1. Se il telefono dell'ufficio è stato trasferito sulla *Caller Guide*, viene riconosciuto e l'utente del telefono chiamato in origine viene accettato subito per identificazione univoca.
2. Ricercare un contatto desiderato con la selezione vocale o con l'immissione da tastiera telefonica. Il database OpenScape Xpressions viene analizzato per la ricerca avviata e fornisce i risultati della ricerca.

3. Se viene trovato un risultato univoco o ne viene scelto uno nell'elenco, viene chiamato il primo numero configurato per il contatto. Se con il numero configurato non è possibile stabilire alcuna connessione, viene selezionato il successivo numero configurato finché non viene creata una connessione oppure, come ultima possibilità, viene stabilita una connessione con la casella vocale del contatto.
4. È possibile distinguere due casi:
 - a) Se il telefono chiamato viene inoltrato sulla *Caller Guide*, la *Caller Guide* riconosce la deviazione e l'utente corrispondente viene immediatamente accettato come identificato al passaggio 1. Se l'utente ha configurato un numero, si tenta immediatamente di effettuare una chiamata a questo numero. In caso di esito negativo, si viene connessi alla relativa casella vocale.
 - b) Se per il contatto non esiste un numero configurato e non si tratta di una deviazione di chiamata del telefono dell'ufficio sulla *Caller Guide*, si viene connessi al telefono dell'ufficio.
5. Se non viene trovato alcun utente OpenScape Xpressions si deve avviare una nuova ricerca per uno dei numerosi risultati di ricerca oppure si deve scegliere una voce dell'elenco risultati. Dopo tre procedure di ricerca senza successo si viene connessi al posto operatore personale.

Nelle sezioni seguenti vengono descritti nel dettaglio i singoli passaggi.

10.4.2 Funzioni fondamentali

10.4.2.1 Far ripetere gli annunci del sistema

Se in un menu non viene eseguita nessuna delle funzioni annunciate, non viene indicato alcun comando vocale e non viene premuto alcun tasto, l'annuncio viene ripetuto in forma estesa. Per riascoltare un'istruzione, attendere quindi finché non viene ripetuta. Ciò è utile ad esempio quando non si riesce a comprendere un annuncio.

Se dopo 3 ripetizioni dell'annuncio non dovesse ancora seguire alcuna immisione, l'utente viene connesso automaticamente al posto operatore.

10.4.2.2 Richiedere la guida

Se in un menu non si è sicuri di come procedere, è possibile farsi annunciare le opzioni del menu pronunciando il comando vocale “**Guida**”. Gli annunci della guida si riferiscono al menu in cui ci si trova al momento. Gli annunci della guida più estesi spiegano poi, in modo dettagliato, le opzioni al momento disponibili per il menu.

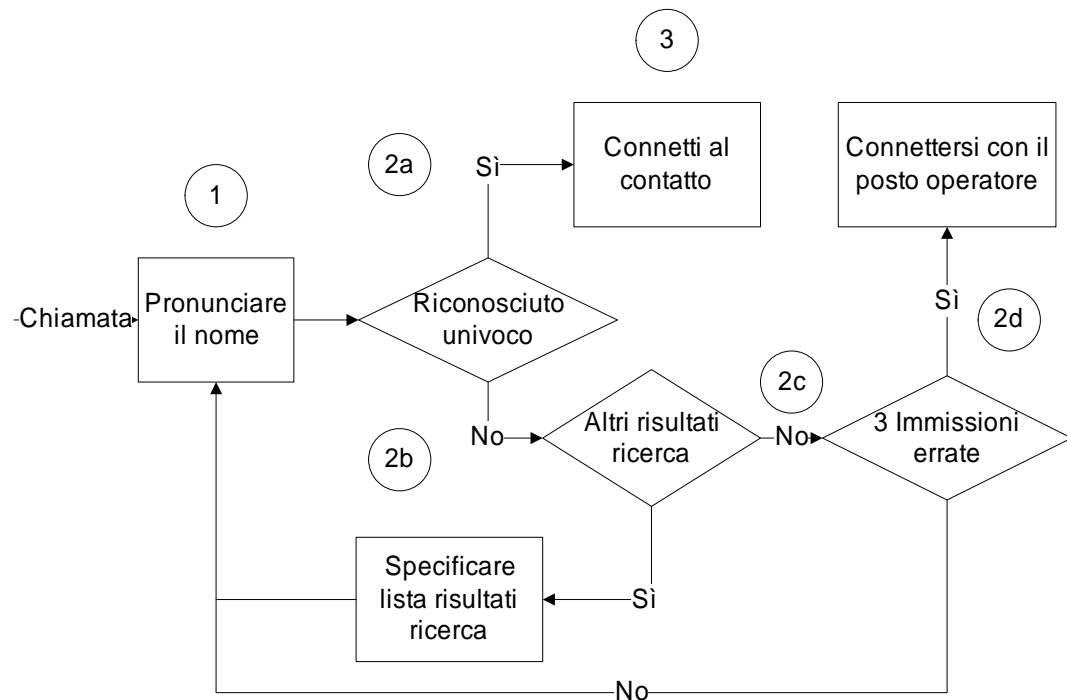
10.4.2.3 Terminare la connessione

È possibile terminare la connessione alla *Caller Guide* in qualsiasi momento, riagganciando semplicemente il ricevitore del telefono.

10.4.3 Cercare e selezionare un contatto

10.4.3.1 Ricerca tramite selezione vocale

Il diagramma seguente illustra i possibili passaggi e procedure della *Caller Guide*. L'elenco numerato nel diagramma riprende la numerazione dei singoli passaggi.

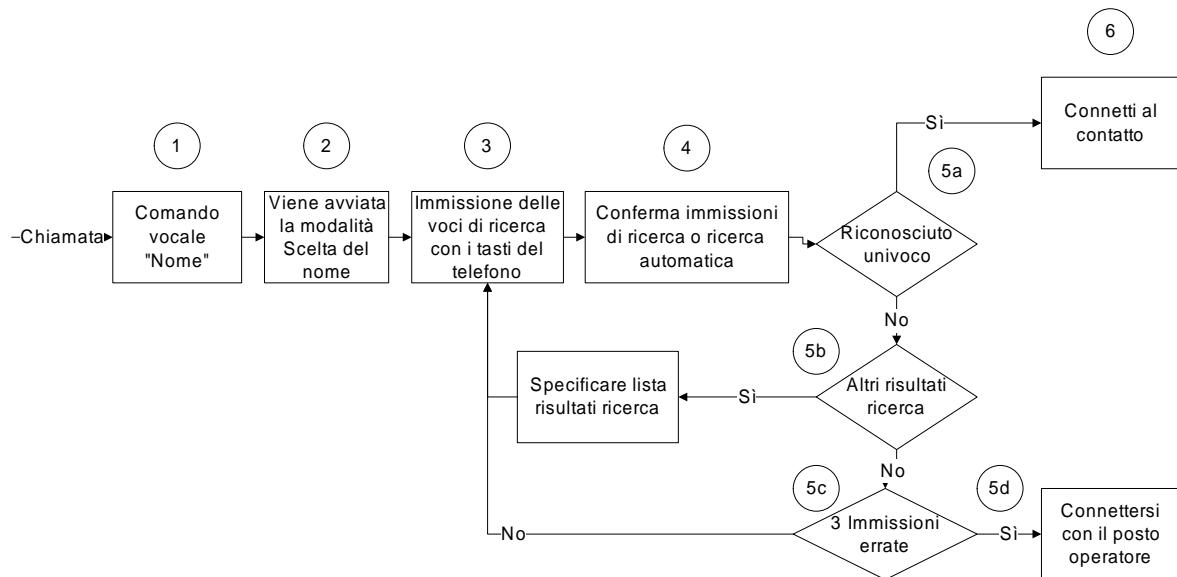


NOTA: Per quanto riguarda la selezione vocale, fare attenzione a pronunciare i nomi e i comandi in modo chiaro. Se non viene trovato un contatto, ciò potrebbe essere dovuto non solo al fatto che non è presente nella directory ma anche alla pronuncia non sufficientemente chiara.

1. In caso di chiamata si avvia la *Caller Guide* con un annuncio di benvenuto. Viene richiesto di inserire il contatto desiderato con la selezione vocale. Pronunciare il nome del contatto desiderato in modo chiaro. La sequenza necessaria per l'inserimento di cognome e nome è indicata nell'annuncio e può variare in base alle impostazioni stabilite dall'amministratore. In entrambi i casi è inoltre possibile pronunciare solo il cognome, riducendo però in questo modo la probabilità di identificazione.
2. Ora sul display vengono visualizzati i risultati della ricerca trovati o l'annuncio che non è stato trovato nessun contatto.
 - a) **Risultato univoco:** Il risultato univoco viene annunciato e visualizzato sul display. Se il valore di identificazione si trova al di sopra della soglia configurata, l'utente viene connesso immediatamente. Se si trova al di sotto, l'esito deve essere ancora confermato. Se si desidera essere connessi al risultato mostrato, pronunciare il comando "Si" oppure premere il tasto *. Con il comando "no" o il tasto # si ritorna al benvenuto e di nuovo alla ricerca.
 - b) **Più risultati:** Se sono stati trovati più risultati (massimo cinque) per una ricerca, è necessario scegliere un contatto. Selezionare il tasto corrispondente a una voce dell'elenco. La sequenza nell'elenco corrisponde ai tasti dei numeri da 1 a 5. Se sono stati trovati più di cinque risultati, vengono riprodotte le seguenti opzioni:
 - È possibile stabilire una connessione al posto operatore
 - È possibile ripetere e precisare l'immissione.
 - c) **Nessun risultato:** Se non è stato trovato alcun risultato per la ricerca, si torna alla ricerca e al punto 1).
 - d) **Posto operatore personale:** In totale sono disponibili tre tentativi per la ricerca di un contatto. Dopo il terzo tentativo senza successo, l'utente viene connesso al posto operatore.
3. Viene riprodotto un annuncio nel quale si conferma di essere connessi al contatto desiderato.

10.4.3.2 Ricerca con i tasti del telefono

Il diagramma seguente illustra i possibili passaggi e procedure della *Caller Guide*. L'elenco numerato nel diagramma riprende la numerazione dei singoli passaggi.



1. In caso di chiamata si avvia la *Caller Guide* con un annuncio di benvenuto.
2. Se si desidera cercare il contatto desiderato con i tasti del telefono, pronunciare in modo chiaro il *"Nome"* o premere semplicemente il tasto relativo alla prima lettera del nome cercato. Viene così avviata la modalità di selezione del nome per la ricerca di un contatto tramite i tasti del telefono.
3. Inserire il nome del contatto desiderato con la tastiera del telefono. A ogni tasto telefonico sono assegnate tre o quattro lettere. Per ogni singola lettera del nome cercato premere il tasto corrispondente. Premere il tasto solo una volta per ogni lettera. Ad esempio, per le lettere *"A"*, *"B"* o *"C"* premere il tasto *"1"* una volta e *non* due volte per B o tre volte per C. I caratteri speciali tipici di altre lingue come *"ä"*, *"ü"* e *"ö"* e *"ß"* diventano *"ae"*, *"ue"*, *"oe"* e *"ss"*. Per il nome *"Müller"*, ad esempio, premere la sequenza di tasti *"6835537"*.

1	2 ABC	3 DEF
4 GHI	5 JKL	6 MNO
7 PQRS	8 TUV	9 WXYZ
*	0	#

4. All'inserimento di ogni cifra, dopo un breve ritardo, viene avviata una ricerca automatica. Ad esempio, dopo aver digitato "2" vengono cercate tutte le voci che iniziano per "A", "B" e "C" e, se necessario, fornite (se il numero massimo di voci nell'elenco dei risultati non viene superato). Se in questo elenco dei risultati è già presente il contatto cercato, è possibile interrompere l'inserimento di ulteriori cifre e stabilire una connessione al risultato di ricerca desiderato.

NOTA: Non è necessario immettere il nome del contatto desiderato per intero. L'inserimento di poche lettere consente già la ricerca del contatto. Il numero minimo di lettere da immettere per avviare la ricerca viene definito dall'amministratore; normalmente sono necessarie due lettere. Tuttavia il numero delle lettere inserite aumenta la probabilità di ottenere un risultato unico, in modo da non dovere precisare la ricerca o scegliere il contatto desiderato dall'elenco dei contatti trovati.

Se non si vuole attendere il tempo di ritardo, confermare quanto immesso premendo il tasto # e avviare la ricerca. Premendo il tasto * la procedura viene interrotta e si torna al messaggio di benvenuto.

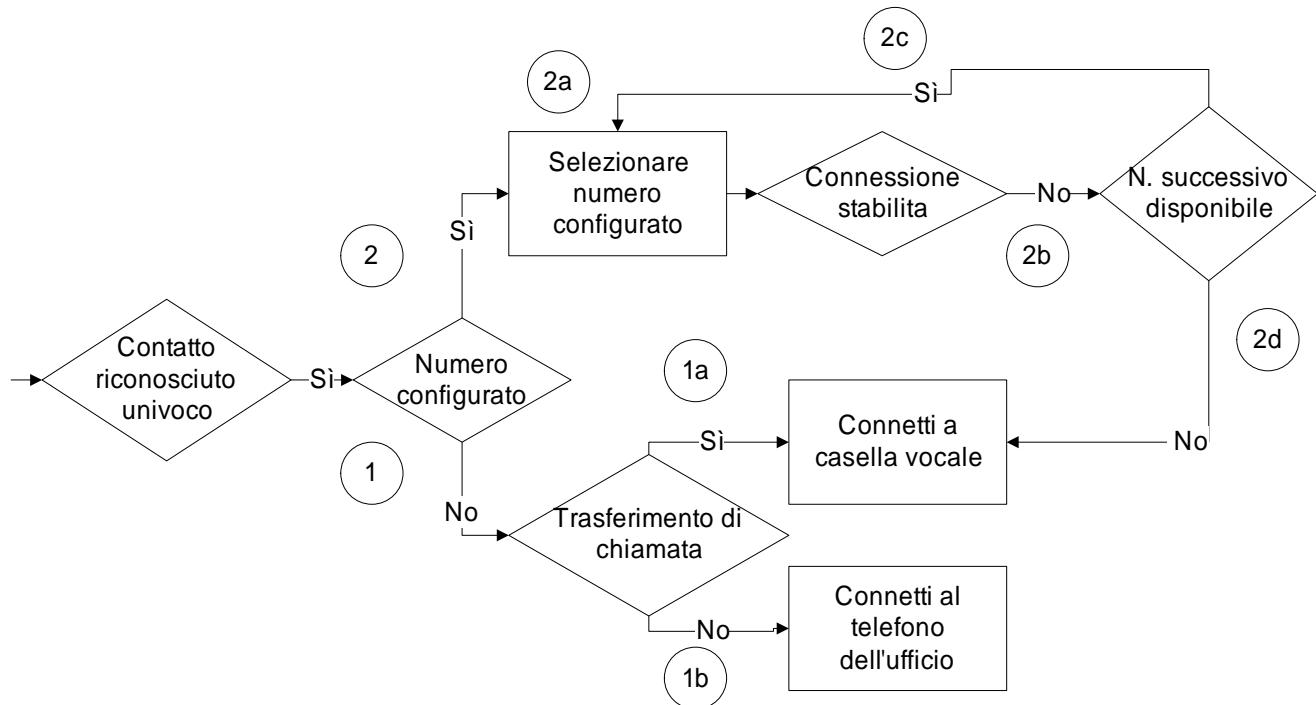
5. Ora sul display vengono visualizzati i risultati della ricerca trovati o l'annuncio che non è stato trovato nessun contatto.
 - a) **Risultato univoco:** Il risultato univoco viene annunciato e visualizzato sul display. L'utente viene connesso immediatamente.
 - b) **Più risultati:** Se sono stati trovati più risultati (massimo cinque) per una ricerca, è necessario scegliere un contatto. Posizionarsi nell'elenco con il tasto # e selezionare il tasto corrispondente a una voce dell'elenco. La sequenza dell'elenco corrisponde ai tasti numerici da 1 a 5. Con il tasto * si torna al benvenuto e di nuovo alla ricerca.
Se sono stati trovati più di cinque risultati, vengono offerte le seguenti opzioni:
 - È possibile stabilire una connessione al posto operatore
 - È possibile ripetere e precisare l'immissione.
 - c) **Nessun risultato:** Se non è stato trovato alcun risultato per la ricerca, si torna alla ricerca e al punto 1).
 - d) **Posto operatore personale:** In totale sono disponibili tre tentativi per trovare un contatto. Dopo il terzo tentativo senza successo, l'utente viene connesso al posto operatore.
6. Viene riprodotto un annuncio nel quale si conferma di essere connessi al contatto desiderato.

10.4.4 Connetersi

NOTA: Non è possibile influenzare in alcun modo i passaggi illustrati nella sezione seguente, che descrive solo il funzionamento della connessione stabilita.

Se è stato trovato un nome univoco per il contatto desiderato, sono disponibili due opzioni per connettersi. Queste opzioni non dipendono tuttavia dall'immissione del chiamante, ma dalle impostazioni attivate per il contatto. Queste impostazioni si riferiscono ai numeri configurati in *Web Assistant*. La destinazione della connessione dipende quindi dalla configurazione di un numero di telefono per l'inoltro oppure dal fatto che sia stata attivata o meno una deviazione di chiamata.

Il diagramma seguente illustra i possibili passaggi e procedure della *Caller Guide*. L'elenco numerato nel diagramma riprende la numerazione dei singoli passaggi.



1. Se per il contatto desiderato non è configurato alcun numero, sono possibili i seguenti casi:
 - a) Il contatto è stato identificato, poiché ha attivato il trasferimento di chiamata sulla *Caller Guide*. Viene stabilita una connessione con la casella vocale del contatto desiderato.
 - b) Il contatto è stato identificato tramite l'immissione del chiamante, tuttavia non è configurato alcun numero. Viene stabilita una connessione con il numero dell'ufficio, che è stato inserito per ogni utente OpenScape Xpressions nel database.

2. Se include almeno un numero di tracciatura configurato, vengono effettuati i seguenti passaggi tramite la *Caller Guide*:
 - a) Viene chiamato il primo numero dell'elenco dei numeri di tracciatura creati.
 - b) Se non è possibile stabilire alcuna connessione, si verifica che siano disponibili ulteriori numeri di telefono.
 - c) Se esistono ulteriori numeri, vengono chiamati in sequenza.
 - d) Se non esistono altri numeri o è impossibile stabilire una connessione anche con gli altri numeri, l'utente viene connesso alla casella vocale del contatto.

10.5 Comandi

Per la selezione vocale sono disponibili i seguenti comandi.

Comando	Descrizione
“Sì”	Questo comando conferma la connessione al contatto trovato. Per questa funzione è possibile utilizzare il tasto # o *, in base alla configurazione.
“No”	Questo comando annulla la connessione al contatto trovato. Si torna alla ricerca o all'elenco dei risultati. Per questa funzione è possibile utilizzare il tasto # o *, in base alla configurazione.
“Guida”	Questo comando consente di ripetere l'annuncio di benvenuto che contiene una breve spiegazione per l'esecuzione della ricerca.
“Nome”	Questo comando avvia la modalità di selezione del nome, per potere immettere le voci da cercare con la tastiera telefonica.
<nome>	Per la ricerca con la selezione vocale è necessario pronunciare il <Nome> del partner desiderato. La sequenza necessaria per l'inserimento di cognome e nome è indicata nell'annuncio, poiché può variare a seconda delle impostazioni dell'amministratore. In entrambi i casi è inoltre possibile pronunciare solo il cognome, riducendo però in questo modo la probabilità di identificazione.

10.6 Riferimenti rapidi

I riferimenti rapidi seguenti forniscono le indicazioni più importanti sull'utilizzo della *Caller Guide*.

10.6.1 Cercare un contatto tramite tastiera telefonica

Se si desidera cercare un contatto con i tasti del telefono, utilizzare il comando vocale "Nome" o selezionare semplicemente il nome tramite il telefono. Viene avviata la modalità di selezione del nome per la ricerca di un contatto tramite i tasti del telefono.

Inserire con la tastiera telefonica il cognome e il nome del contatto desiderato. Ad ogni tasto del telefono sono assegnate delle lettere dell'alfabeto in sequenza. Per ogni singola lettera del nome cercato premere il tasto corrispondente. Premere il tasto solo una volta per ogni lettera. Per il nome "Müller", ad esempio, premere la sequenza di tasti "6835537".

NOTA: Non è necessario immettere il nome del contatto desiderato per intero. L'immissione anche di una sola lettera consente già la ricerca del contatto. Trascorso un intervallo di tempo (in base alle impostazioni dell'amministratore) viene avviata una ricerca automatica che fornisce già risultati se non viene superato il numero massimo di risultati di ricerca consentito. Dopo questa ricerca automatica è possibile scegliere un risultato dall'elenco, precisare la ricerca immettendo ulteriori cifre oppure annullare la ricerca e avviare una nuova.

Confermare quanto immesso premendo il tasto #; si avvia la ricerca. Premendo il tasto * la procedura viene annullata e si torna alla ricerca in modalità di selezione del nome (ricerca tramite tastiera telefonica).

Con l'inserimento vengono cercate le voci appropriate del database e il nome dei risultati della ricerca viene indicato nel display e annunciato per conferma. Se viene fornito un elenco con più risultati, è necessario sceglierne uno ([paragrafo 10.6.5, "Scegliere un risultato dall'elenco in modalità di selezione del nome"](#)).

È possibile ripetere la ricerca tre volte. Dopo questi tre processi di ricerca viene creata automaticamente una connessione al posto operatore.

10.6.2 Cercare un contatto tramite selezione vocale

NOTA: Per quanto riguarda la selezione vocale, fare attenzione a pronunciare i nomi e i comandi in modo chiaro. Se non viene trovato un contatto, ciò potrebbe essere dovuto non solo al fatto che non è presente nella directory ma anche alla pronuncia non sufficientemente chiara.

Se si desidera cercare il contatto con la selezione vocale, pronunciare il cognome del contatto in modo chiaro.

Quanto immesso viene cercato, il nome del risultato viene indicato sul display e annunciato.

Se la ricerca con la pronuncia del cognome non fornisce un risultato univoco, ovvero esistono più voci con lo stesso cognome nel database OpenScape Xpressions, è necessario affinare la ricerca. A tale scopo pronunciare il nome del contatto desiderato o il numero dall'elenco annunciato. Se non è ancora possibile rilevare un contatto univoco, ripetere il nome.

È possibile ripetere la ricerca tre volte. Dopo questi tre processi di ricerca viene creata automaticamente una connessione al posto operatore.

10.6.3 Connettersi con la tastiera telefonica

Se in modalità di selezione del nome viene trovato un risultato univoco, l'utente viene connesso immediatamente. A scopo di verifica viene annunciato il nome del contatto e sul display viene indicato il nome e il numero di telefono.

Se con la modalità di selezione del nome non si ottiene un risultato univoco ma un elenco, in [paragrafo 10.6.5, "Scegliere un risultato dall'elenco in modalità di selezione del nome"](#) è disponibile la spiegazione corrispondente.

10.6.4 Connettersi con la selezione vocale

Se si cerca un contatto con la selezione vocale, il nome e il numero di telefono del risultato della ricerca vengono indicati sul display e il nome viene annunciato. Se il tasso di identificazione è superiore alla soglia impostata, l'utente viene connesso immediatamente. Altrimenti, l'esito riconosciuto deve essere ancora confermato. Con il comando vocale "Sì" o premendo il tasto # si stabilisce una connessione con il contatto. Con il comando "No" o il tasto * si ritorna alla ricerca. Se non si procede alla conferma per tre volte o in caso di tre tentativi di ricerca senza successo, l'utente viene connesso con il posto operatore personale.

Se con la selezione vocale non si ottiene alcun risultato univoco ma un elenco, in paragrafo 10.6.6, "Scegliere un risultato dall'elenco in modalità di selezione vocale" è disponibile la spiegazione corrispondente.

10.6.5 Scegliere un risultato dall'elenco in modalità di selezione del nome

Se quanto immesso non è univoco, e se vengono trovati meno di sei risultati, sul display del telefono viene visualizzato un elenco dei risultati. Questo elenco può contenere al massimo cinque voci. A ciascuna voce viene assegnato un tasto del telefono, da 1 a 5. Le singole voci dell'elenco vengono composte automaticamente in sequenza. Durante la composizione sul display vengono indicati il nome e il numero di telefono relativi alla voce e viene annunciato il nome. Premendo il tasto # si passa alla voce successiva. Premendo il tasto * si annulla l'elenco dei risultati e si torna alla ricerca.

10.6.6 Scegliere un risultato dall'elenco in modalità di selezione vocale

Se quanto immesso non è univoco, e se vengono trovati meno di sei risultati, sul display del telefono viene visualizzato un elenco dei risultati. Questo elenco può contenere al massimo cinque voci. A ciascuna voce viene assegnato un tasto del telefono, da 1 a 5. Le singole voci dell'elenco vengono composte automaticamente in sequenza. Durante la composizione sul display vengono indicati il nome e il numero di telefono relativi alla voce e viene annunciato il nome. Con il comando vocale "Si" o premendo il tasto # ci si connette al contatto scelto. Con il comando vocale "No" o premendo il tasto * si torna alla ricerca.

10.6.7 Ripetizione della connessione

Se con il primo numero di telefono non è possibile stabilire una connessione, come in una coda viene cercato il numero di telefono successivo configurato nel sistema OpenScape Xpressions. Questa procedura continua finché non viene stabilita una connessione con uno dei numeri di telefono indicati nel sistema OpenScape Xpressions o non sono più disponibili numeri di telefono. In questo caso l'utente viene connesso con la casella vocale del contatto.

10.6.8 Connessione con numero di destinazione

Se nel sistema OpenScape Xpressions non sono stati configurati numeri di telefono per il contatto desiderato, viene creata una connessione alla casella vocale del contatto.

10.6.9 Trasmissione fax

La *Caller Guide* può identificare messaggi fax in entrata e inoltrarli a un contatto. Se viene scelto un contatto univoco, il fax viene trasmesso a questo contatto. Se un fax viene inviato a un dispositivo con inoltro sulla *Caller Guide*, il contatto è noto tramite il numero composto in origine e il fax viene inviato nella mailbox corrispondente.

11 Driver di stampa e fax MAPI

Grazie all'installazione del driver di stampa e fax MAPI si possono inviare i documenti desiderati come fax mediante l'interfaccia MAPI Microsoft utilizzando il modulo fax dell'*Estensioni Microsoft Outlook*. A tale scopo viene installato nel sistema un driver di stampa **Tiff Fax G3 TurboBits Printer**, collegato direttamente all'interfaccia MAPI. Mediante la funzione **Stampa** dell'applicazione dell'utente il documento viene inviato al driver di stampa, quindi inviato come documento fax.

IMPORTANTE: Il driver di stampa e fax MAPI non è supportato negli ambienti Terminal-Server.

Per inviare come fax da un'applicazione un documento, procedere come segue:

1. Una volta che il documento è pronto per l'invio, selezionare **Stampa** nell'applicazione corrispondente. Viene visualizzato il menu per la scelta del driver della stampante, con il quale inviare il documento.
2. Selezionare la stampante **Tiff Fax G3 TurboBits Printer**.
3. Premere il pulsante **Stampa**.

In base alle impostazioni di **Microsoft MAPI** (preimpostazioni del driver di stampa) o **Microsoft Outlook** (se sono installate le *Estensioni OpenScape Xpressions Microsoft Outlook*) si apre automaticamente il modulo per l'invio del fax.

4. Immettere nel campo **A** l'indirizzo del destinatario ed eventualmente in **Cc** quello dei destinatari in copia.

Nell'invio con **Microsoft MAPI** nella riga dell'oggetto del messaggio viene inserito automaticamente il nome del file. È possibile immettere un oggetto sostitutivo o completare quello inserito automaticamente.

Nell'invio con **Microsoft Outlook** è possibile indicare un oggetto personalizzato.

5. Premere il pulsante **Invia** per inviare il messaggio fax.

12 Provider di servizi (MSP)

Il provider di servizi funge da base globale per tutte le applicazioni client che intendono utilizzare i servizi forniti dal server OpenScape Xpressions, come ad esempio *Estensioni Lotus Notes*, *Estensioni Microsoft Outlook, Communications*, ecc. Mentre in un computer possono funzionare più applicazioni client, l'istanza del provider di servizi è sempre una sola.

Il provider di servizi fornisce i seguenti servizi:

- Database locale (Cache)

Non è necessario che ciascuna applicazione client tenga aggiornato un database proprio. Su richiesta, il provider di servizi sincronizza il suo database locale con quello del server OpenScape Xpressions. Il contenuto del database locale viene messo a disposizione di tutte le applicazioni client garantendo così un accesso rapido in qualsiasi momento.

- Interfaccia Store & Forward

Le applicazioni client possono inviare e ricevere documenti al/dal server OpenScape Xpressions. A tale riguardo, si tratta della comunicazione classica a mezzo fax, e-mail, ecc. Anche il diario della CTI di *optiClient 130* lavora tramite questa interfaccia.

- Interfaccia di transazioni

Consente alle applicazioni client di comunicare con i componenti del server OpenScape Xpressions che supportano le transazioni. Ciò permette in particolare la funzionalità CTI per le applicazioni client come *optiClient 130*.

Il provider di servizi può anche essere installato automaticamente all'installazione di un'applicazione client OpenScape Xpressions. Dopo l'installazione, nella directory temporanea dell'utente che esegue l'installazione è contenuto il file **MSP.INSTALL.LOG** che consente di identificare gli errori in caso di problemi.

Il provider di servizi viene avviato automaticamente dalla prima applicazione client alla quale occorre. Anche il modulo di configurazione del provider di servizi contenuto nel pannello di controllo è una tale applicazione client.

Per ulteriori informazioni sul provider di servizi e sulla definizione di un profilo, consultare il manuale *Amministrazione del server*.

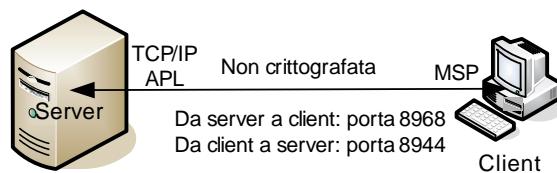
Provider di servizi (MSP)

Connessione del server OpenScape Xpressions al client tramite MSP

12.1 Connessione del server OpenScape Xpressions al client tramite MSP

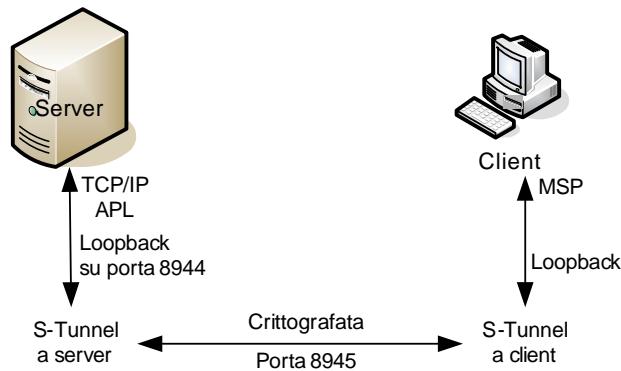
Le applicazioni client Windows basate su MSP comunicano tramite un protocollo IP con il server OpenScape Xpressions.

Sul lato server l'API TCP/IP utilizza la porta 8944 per l'accesso client. Se l'API TCP/IP è attivo, l'applicazione client basata su MSP utilizza la porta 8968. Questa forma di comunicazione non è crittografata. Utilizzando uno sniffer di rete è possibile ascoltare tutti i dati trasmessi fra server e client.



La comunicazione può anche essere indirizzata su una connessione SSL protetta. A tale scopo il lato server è già predisposto grazie alla configurazione di un certificato per il programma **STunnel**.

La connessione SSL protetta utilizza la porta 8945. Se la porta 8944 viene chiusa in Windows Firewall, i client con codificati non vengono più accettati.



Se sul client è attivo un firewall, la trasmissione dei dati fra server OpenScape Xpressions e client deve essere rilasciata tramite il firewall. Ciò significa che, quando il firewall è attivato, sui client locali con sistemi operativi Windows XP e Windows Vista deve essere consentito a MSP l'accesso in uscita al server OpenScape Xpressions. A tale scopo è necessario aggiungere i programmi **MSPSVC .EXE** e **STUNNEL .EXE** nell'elenco delle eccezioni del firewall. I programmi vengono installati nella seguente cartella per una versione inglese di Windows:

`C:\Program Files\Common Files\Cycos\ServiceProvider\`

In base alla lingua del sistema operativo il percorso può cambiare. In tal caso occorre ricercare uno dei programmi sopraindicati e individuare la cartella di installazione.

MSPSVC.EXE è il provider di servizi. Viene installato come servizio. STUNNEL.EXE viene utilizzato per una comunicazione codificata con il server XPR.

Sono necessari i passi seguenti:

Per Windows XP

1. Aprire il pannello di controllo tramite **Start > Pannello di controllo**.
2. Avviare l'applicazione **Windows Firewall**.
Si apre la finestra di dialogo **Windows Firewall**.
3. Passare alla scheda **Eccezioni**.
4. Premere il pulsante **Programma**.
Si apre la finestra di dialogo **Aggiungi programma**.
5. Premere ora **Sfoglia**.
Si apre la finestra di dialogo **Sfoglia**.
6. Specificare il percorso della cartella nella quale si trovano i file `MspSvc.exe` e `stunnel.exe`.
7. Selezionare il file `MspSvc.exe` e premere **Apri**.
Il file selezionato viene aggiunto ai programmi dell'Elenco Eccezioni.
8. Nella finestra di dialogo **Aggiungi programma** fare clic su **OK**, per concludere la procedura di selezione per questo file.
Si torna alla finestra di dialogo **Windows Firewall**.
9. Premere nuovamente il pulsante **Programma**.
Si apre la finestra di dialogo **Aggiungi programma**.
10. Premere nuovamente **Sfoglia**.
Si apre la finestra di dialogo **Sfoglia**.
11. Specificare il percorso della cartella nella quale si trovano i file `MspSvc.exe` e `stunnel.exe`.
12. Selezionare il file `stunnel.exe` e premere **Apri**.
Il file `stunnel.exe` viene aggiunto ai programmi dell'Elenco Eccezioni.
13. Nella finestra di dialogo **Aggiungi programma** fare clic su **OK**, per concludere la procedura di selezione per questo file.
Si torna alla finestra di dialogo **Windows Firewall**. Ora qui sono disponibili i programmi selezionati nella lista in **Programmi e servizi**.
14. Nella finestra di dialogo **Windows Firewall** fare clic su **OK**.
15. Chiudere il pannello di controllo.

In questo modo in *Windows XP* il firewall per questi programmi risulta aperto.

Provider di servizi (MSP)

Connessione del server OpenScape Xpressions al client tramite MSP

Per Windows Vista

1. Aprire il pannello di controllo tramite **Start > Pannello di controllo**.
2. Avviare il programma **Windows Firewall**.
3. Fare clic sul collegamento **Consenti programma con Windows Firewall**.
Si apre la finestra di dialogo **Windows Firewall**.
4. Passare alla scheda **Eccezioni**.
5. Premere il pulsante **Aggiungi programma**.
Si apre la finestra di dialogo **Aggiungi programma**.
6. Premere ora **Sfoglia**.
Si apre la finestra di dialogo **Sfoglia**.
7. Specificare il percorso della cartella nella quale si trovano i file `MspSvc.exe` e `stunnel.exe`.
8. Selezionare il file `MspSvc.exe` e premere **Apri**.
Il file selezionato viene aggiunto ai programmi dell'Elenco Eccezioni.
9. Nella finestra di dialogo **Aggiungi programma** fare clic su **OK**, per concludere la procedura di selezione per questo file.
Si torna alla finestra di dialogo **Windows Firewall**.
10. Premere nuovamente il pulsante **Programma**.
Si apre nuovamente la finestra di dialogo **Aggiungi programma**.
11. Premere nuovamente **Sfoglia**.
Si apre la finestra di dialogo **Sfoglia**.
12. Specificare il percorso della cartella nella quale si trovano i file `MspSvc.exe` e `stunnel.exe`.
13. Selezionare il file `stunnel.exe` e premere **Apri**.
Il file `stunnel.exe` viene aggiunto ai programmi dell'Elenco Eccezioni.
14. Nella finestra di dialogo **Aggiungi programma** fare clic su **OK**, per concludere la procedura di selezione per questo file.
Si torna alla finestra di dialogo **Windows Firewall**. Ora qui sono disponibili i programmi selezionati nella lista in **Programmi e servizi**.

15. Nella finestra di dialogo **Windows Firewall** fare clic su **OK**.

16. Chiudere il pannello di controllo.

In questo modo in Windows Vista il firewall per questi programmi risulta aperto.

Provider di servizi (MSP)

Connessione del server OpenScape Xpressions al client tramite MSP

13 Provider di servizi TAPI MSP (MSPTSP)

MSPTSP (provider di servizi TAPI MSP) consente di configurare una funzione di chiamata, ad esempio da *Microsoft Outlook* dove da *Microsoft Outlook* è disponibile solo la funzione di scelta. Per determinate applicazioni sono inoltre disponibili le seguenti funzioni (quelle tra parentesi sono le relative funzioni TAPI):

- Rispondere alle chiamate (Answer)
- Inoltro senza consultazione (BlindTransfer¹)
- Completamento della chiamata, ad es. richiamata su occupato (CompleteCall)
- Conferenza a tre a seguito di una consultazione (CompleteTransfer)
- Inoltro a seguito di una consultazione (CompleteTransfer)
- Rifiuto di una chiamata in entrata (Drop)
- Fine chiamata (Drop)
- Trasferimento di chiamata (Forward)
- Non disturbare (Forward)
- Attesa (Hold)
- Chiamare (MakeCall)
- Risposta per assente (Pickup)
- Inoltro prima della risposta (Redirect)
- Conferenza a tre (SetupConference)
- Consultazione (SetupTransfer²)
- Richiamata alternata (SwapHold)
- Ripresa

MSPTSP supporta più chiamate contemporanee per uno stesso telefono come ad esempio una chiamata attiva e una in attesa. MSPTSP consente inoltre ad applicazioni esterne basate su TAPI di accedere a funzioni CTI XPR tramite client TAPI di terzi. MSPTSP è un provider di servizi TAPI che converte i comandi TAPI in transazioni CTI del server XPR. Come in OpenScape Xpressions, la comunicazione viene svolta tramite MSP. Un aspetto particolare a tale riguardo è rappresentato dal fatto che MSPTSP funziona come provider di servizi TAPI nel

1. *Blind Transfer*: la chiamata viene inoltrata all'interno di destinazione anche se la linea è occupata o se l'utente non è raggiungibile. In tal caso il chiamante dovrà richiamare poiché esso non viene inoltrato automaticamente una volta che si libera la linea.

2. Nel caso del *Setup Transfer* sussiste la possibilità di inoltrare la chiamata o di stabilire una conferenza telefonica a tre.

conto del sistema operativo e non può quindi utilizzare tutti i profili utente di MSP creati poiché non dispone dell'accesso a questi dati. Per MSPTSP deve essere pertanto creato un proprio profilo utente dedicato al computer nel quale è in funzione. La registrazione tramite account utente di Windows non è per tale motivo possibile.

13.1 Installazione

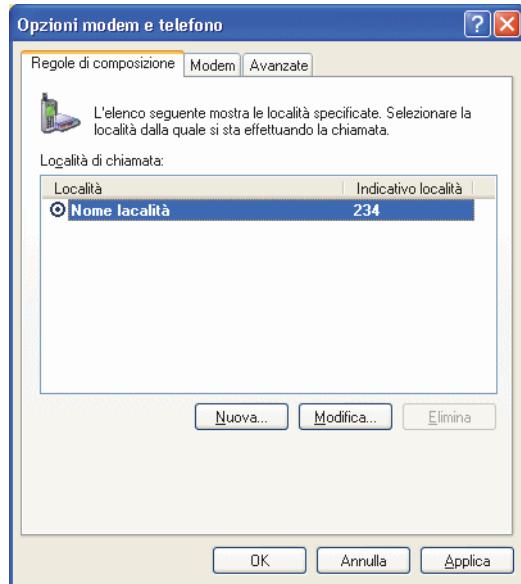
Il programma di installazione copia i file nella directory del sistema ed installa il TSP. Se MSP non dovesse essere ancora disponibile, esso viene installato dal programma di installazione di MSPTSP prima di TSP.

13.2 Configurazione

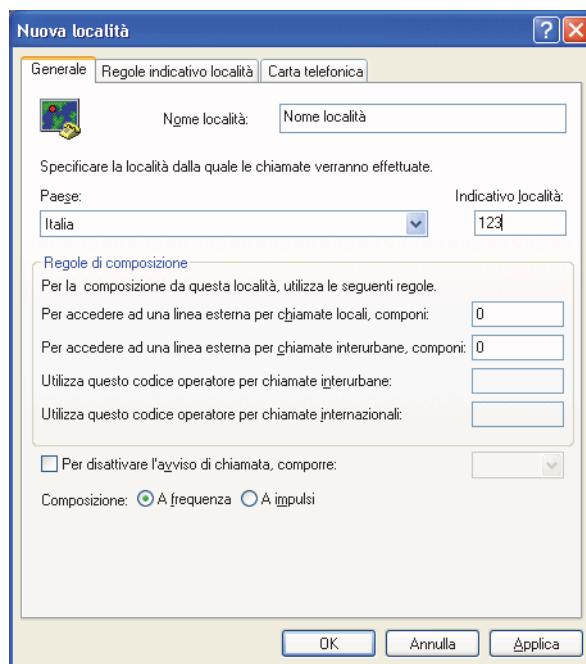
NOTA: La configurazione descritta è riferita al sistema operativo Windows 2000 e può quindi essere diversa da quella di altri sistemi operativi Windows.

Dopo l'installazione viene proposto di avviare il programma di MSPTSP. A questo punto è possibile eseguire direttamente la configurazione. Si tratta di un'offerta rivolta in particolare a utenti non molto esperti. Altrimenti, la configurazione può essere comunque definita in un secondo momento tramite **Impostazioni > Opzioni modem e telefono**, scheda **Avanzate** Provider di servizi TAPI MSP. MSPTSP può essere configurato tramite l'icona **MSPTSP** del desktop (se creata). La configurazione può anche essere eseguita nella rispettiva applicazione (ad esempio *Microsoft Outlook*). Le svariate opzioni di configurazione sono descritte nel seguito.

Dal menu Start, tramite **Impostazioni > Pannello di controllo > Opzioni modem e telefono** si accede alla seguente finestra di dialogo dove TSP può essere configurato tramite le schede **Regole di composizione** e **Avanzate**.



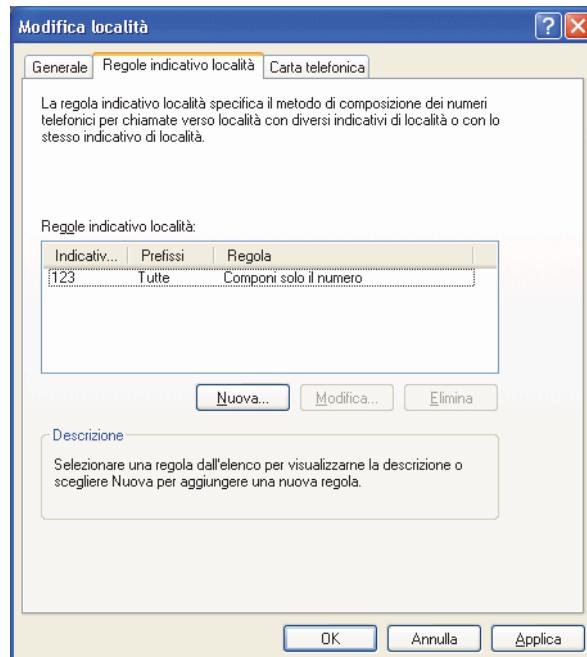
Nella scheda **Regole di composizione** possono essere eseguite le impostazioni relative alla località. Fare clic sul pulsante **Nuova...** (se non ci sono località disponibili) ed eseguire le impostazioni nella scheda **Generale** della finestra di dialogo **Nuova località**. Nel campo **Nome località, Paese**, specificare **Indicativo località** e compilare i campi **Per accedere ad una linea esterna per chiamate locali, componi:** e **Per accedere ad una linea esterna per chiamate interurbane, componi**. Premere **Applica**.



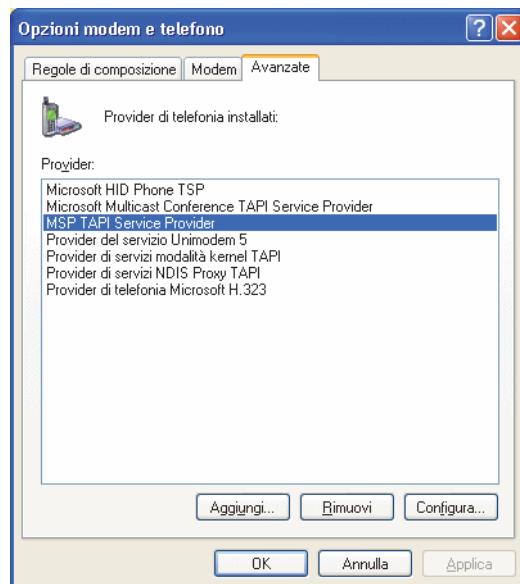
Provider di servizi TAPI MSP (MSPTSP)

Configurazione

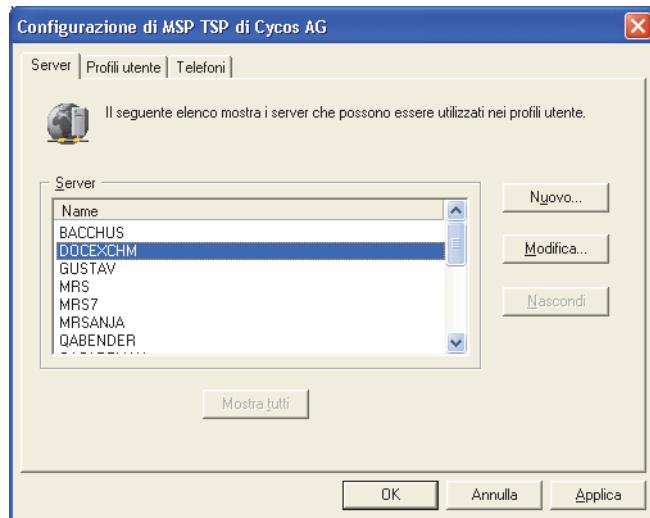
Nella scheda **Regole indicativo località** si possono definire le regole di composizione per il proprio o un altro indicativo di località, per chiamate verso località con un diverso o con lo stesso indicativo di località. Premere il pulsante **Nuova...**, per creare una **Nuova regola indicativo della località**.



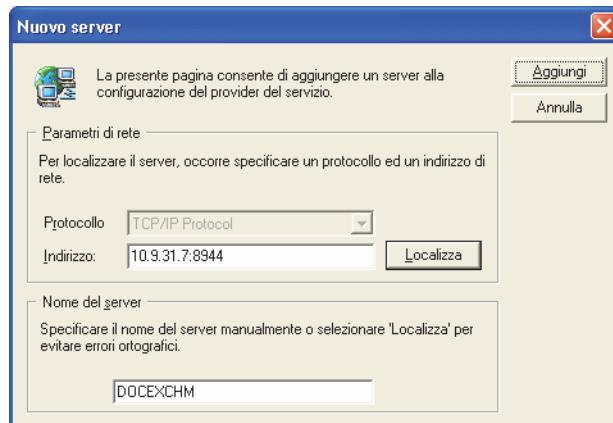
Selezionare la scheda **Avanzate** nella finestra di dialogo **Start > Impostazioni > Pannello di controllo > Opzioni modem e telefono > Avanzate**. Selezionare **MSP TAPI Service Provider** e premere il pulsante **Configura...**, per configurare le impostazioni del server, i profili utente e i telefoni.



Dopo avere premuto il pulsante **Configura** si apre la seguente finestra di dialogo.



Se MSP non trova il server XPR, appare la scheda **Server**. MSP cerca i server disponibili già nel corso dell'installazione e li inserisce nell'elenco. Se il proprio server XPR non è contenuto nell'elenco, aggiungerne uno tramite il pulsante **Nuovo**.



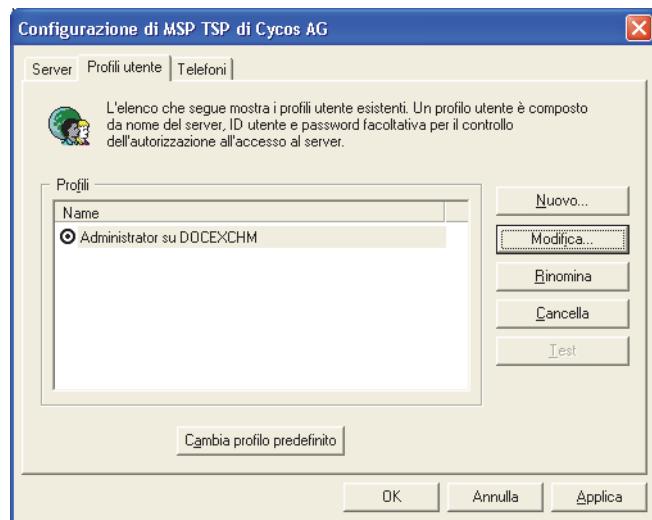
Specificare l'indirizzo di rete o il nome del computer nella finestra di dialogo **Nuovo server** ed eseguire la ricerca di numero della porta e server premendo il pulsante **Localizza** per evitare errori ortografici. L'operazione descritta può anche essere eseguita in modalità manuale.

Se è già disponibile un server XPR ma non è ancora stato configurato un profilo utente, viene innanzitutto visualizzata la scheda **Profili utente**.

Premere il pulsante **Nuovo** per crearne uno nuovo. Dato che MSPTSP funziona nel contesto del sistema, è possibile che non legga eventuali impostazioni utente di un MSP già installato. I profili utente esistenti non possono essere in tal caso utilizzati per cui deve esserne creato uno nuovo. Le impostazioni possono essere visualizzate e modificate sia in MSPTSP che nella rispettiva applicazione TAPI.

Provider di servizi TAPI MSP (MSPTSP)

Configurazione



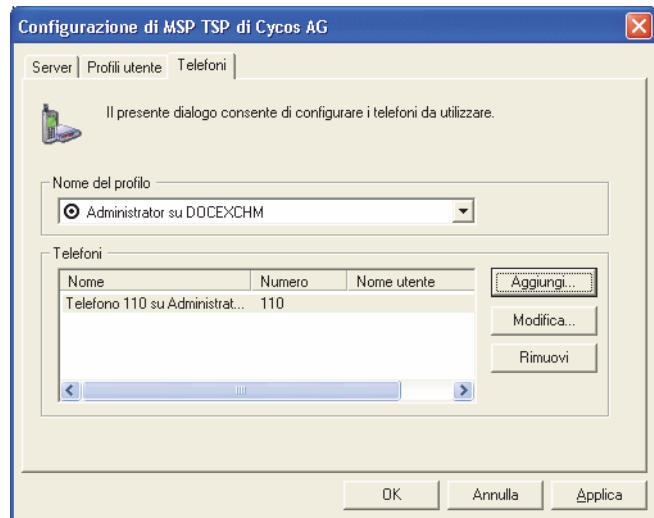
Tramite **Nuovo...** creare uno più profili utente nella scheda **Profili utente**. Dato che viene creato automaticamente il **Nome del profilo** non deve essere specificato. Inserire la **ID utente** - necessaria per l'accesso al server. Inserire il nome del server nel campo **Server**. Salvare la password selezionando la caselle di controllo **Salva password**, inserire e confermare la password reinserendola. Premere **Aggiungi**.



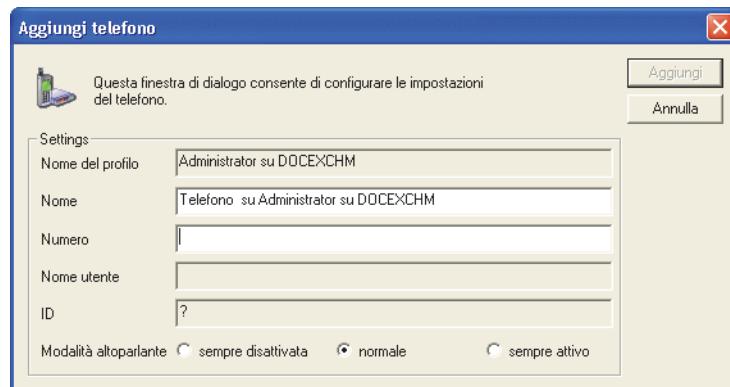
NOTA: L'account utente Windows non può essere utilizzato per la registrazione, poiché MSPTSP funziona nel contesto del sistema.

Nella scheda **Telefoni** possono essere specificati i telefoni che si desidera utilizzare. Premere il pulsante **Aggiungi...**

Terminali e linee possono essere aggiunti o rimossi in modalità dinamica. Qualora si renda necessario, le linee possono essere chiuse o aperte.



Il **Nome del profilo** è già disponibile poiché viene creato automaticamente. In **Nome** specificare il nome della propria linea, ad esempio telefono 100. In **Numero** riportare il numero della linea. **Nome utente** e **ID** vengono generati automaticamente. Scegliere la **Modalità altoparlante** desiderata. L'opzione **sempre disattivata** significa che l'altoparlante è sempre spento indipendentemente dalle impostazioni eseguite nell'applicazione TAPI. **normale** significa che l'altoparlante può essere comandato dall'applicazione TAPI qualora essa supporti le rispettive impostazioni. **sempre attivo** significa che l'altoparlante è sempre acceso indipendentemente dalle impostazioni eseguite nell'applicazione TAPI collegata. Consigliamo l'impostazione **sempre attivo** poiché la maggior parte delle applicazioni TAPI non controllano la modalità altoparlante. Premere **Aggiungi**. Le modifiche vengono rese subito attive.



NOTA: Le modifiche si attivano subito dopo aver premuto il pulsante **Applica** o **OK**. Il computer o l'applicazione TAPI non devono essere riavviati.

13.3 Registrazione per la ricerca errori

Come per tutti i client del server XPR, mediante lo strumento di registrazione per i client è possibile creare un file di registro (log) anche per MSPTSP. In questo modo è possibile attivare una registrazione quando necessario o in caso di guasto/errore. Per creare il file di registro (log), è necessario eseguire il programma `UnifiedLogTool.exe` sul client. A tale scopo è necessario prima copiare la cartella `<XPR Install>\SDKTools` sul client corrispondente.

Ulteriori informazioni sulle opzioni dello strumento di registrazione per i client sono disponibili nel manuale *XPR Server Administration*.

13.4 Aggiornamento

L'aggiornamento automatico di MSPTSP tramite server non è ancora supportato. Quando viene aggiornata la versione, accertarsi che MSPTSP non sia in funzione.

13.5 Disinstallazione

La disinstallazione guidata rimuove tutti i provider che utilizzano TSP e cancella infine tutti i file TSP dalla directory del sistema. Se è in uso in una o più applicazioni TAPI, TSP non può essere rimosso. Prima di rimuovere TSP, assicurarsi quindi che non ci siano applicazioni TAPI aperte.

13.6 MSPTSP tramite *Microsoft Outlook*

Per effettuare chiamate da *Microsoft Outlook* scegliere una voce di indirizzo dai **Contatti**, aprire il menu di scelta rapida facendo clic con il pulsante destro del mouse,

selezionare l'opzione **Chiama contatto...** e premere quindi il pulsante **Chiama**. Il telefono squilla e dopo aver sollevato il microtelefono viene chiamato il numero desiderato.

L'applicazione consente inoltre di selezionare un numero di telefono anche se non contenuto nella cartella dei contatti. Dopo aver aperto la cartella dei contatti, nella barra dei menu appare un'icona del telefono . Premendo la freccia si apre un menu di scelta rapida che presenta le opzioni **Ripetizione num. memorizzato**, **Composizione rapida**³ e **Nuova chiamata**. Premere **Nuova chiamata**. Nel menu **Nuova chiamata** inserire il numero di telefono desiderato. Premere quindi **Chiama**. La stessa funzione può anche essere eseguita premendo **Ctrl+Bloc Maiusc+D**.

13.6.1 Configurazione di MSPTSP in *Microsoft Outlook*

MSPTSP può inoltre essere configurato tramite *Microsoft Outlook*.

1. Facendo clic con il pulsante destro su una voce di indirizzo richiamare il menu di scelta rapida.
2. Selezionare la voce di menu **Chiama contatto....**. Viene aperta la finestra di dialogo **Nuova chiamata**.
3. Premere il pulsante **Parametro di selezione**. Tramite la scheda **Regole di composizione** è possibile descrivere le impostazioni corrispondenti così come per la **Configurazione MSPTSP** (vedere paragrafo 13.2, "Configurazione", a pagina 118).

3. I numeri di composizione rapida possono essere inseriti nella finestra di dialogo delle opzioni di composizione in Outlook (Contatto > Chiama contatto... > Opzioni di composizione).

Provider di servizi TAPI MSP (MSPTSP)

MSPTSP tramite Microsoft Outlook

Le **opzioni di composizione** sono disponibili tramite la finestra di dialogo **Nuova chiamata**. I **parametri di composizione** possono essere inseriti anche qui, come descritto in **Configurazione MSPTSP**. In questo contesto possono essere riconfigurate anche le **Proprietà di composizione**.

In **Parametri di composizione...** > **Regole di composizione** > **Nuova...** nella finestra di dialogo **Nuova località** è possibile eseguire le impostazioni di configurazione come nella finestra di dialogo **Configurazione di MSPTSP**.

Aprire il menu di scelta rapida **Chiama contatto...** selezionando un contatto con il tasto destro del mouse, quindi selezionare **Opzioni di composizione** > **Proprietà della linea...**. Vengono visualizzate le impostazioni di configurazione che possono essere utilizzate sia in MSPTSP che in *Microsoft Outlook*. Il **Nome del profilo** viene generato automaticamente. Sotto **Nome** (ad esempio *Telefono 462*) può essere riportato il nome della propria linea. Sotto **Numero**, specificare il numero della propria linea. **Nome utente** e **ID** vengono creati automaticamente. Scegliere una **Modalità altoparlante** e premere **Salva**.

14 Application Builder

Application Builder è un programma con editor grafico che permette all'utente di creare e configurare un modello di un sistema di comunicazione voce (Application Model, Application Workflow) sotto forma di un flusso chiamata (diagramma a blocchi o di flusso).

Il diagramma di flusso comprende blocchi e connessioni fra questi blocchi. I blocchi nel diagramma di flusso sono i controlli, che consentono ad esempio di riprodurre un file audio, di interrogare un database o di instaurare una connessione telefonica con un utente. Le linee di connessione fra i controlli nel diagramma di flusso mostrano i percorsi possibili e le relazioni fra i diversi controlli. Creare significa che l'utente definisce quali controlli inserire nel diagramma di flusso e quali collegare. Per configurare si intende impostare le proprietà dei singoli controlli. Ad esempio è possibile definire, per un controllo di riproduzione di file audio, quali file riprodurre e in che ordine. Come descritto sopra, il diagramma di flusso rappresenta solo un modello di un sistema di conversazione voce. Non contiene alcuna informazione su come il modello debba essere eseguito in un'applicazione, ovvero come accedere ai file audio e come inoltrarli a un sistema di telecomunicazione in modo che possano essere ascoltati da un chiamante.

Il risultato fornito da *Application Builder* è un file Java, che rappresenta il diagramma di flusso (Application Model, Application Workflow) con tutti i controlli e le proprietà delle connessioni. Questo file riassume i dati che definiscono un'applicazione differenziandola dalle altre.

14.1 Caratteristiche di *Application Builder*

Application Builder consente in modo semplice di creare un'applicazione di telefonia interattiva nell'azienda. Alcuni sinonimi sono Automated Attendant, IVR (Interactive Voice Response), portale voce, server voce e sistema di conversazione voce. A un'applicazione di questo tipo è possibile assegnare vari numeri di telefono, che quando chiamati riproducono ad esempio il seguente annuncio di benvenuto:

“Benvenuti in XY srl. Se desiderate parlare con un nostro collaboratore e ne conoscete l'interno, digitate 1. Se desiderate essere collegati alla nostra Hotline, premete 2. Se desiderate ...”

Application Builder presenta, fra le altre, le seguenti caratteristiche:

- Creazione e modifica di applicazioni
- Concatenazione di diverse applicazioni

Application Builder

Caratteristiche di Application Builder

- Ricerca per caratteristiche e componenti specifici di tutte le applicazioni. Ad esempio è possibile individuare tutte le applicazioni che utilizzano un determinato prompt. I risultati della ricerca conducono alla posizione del prompt all'interno dell'applicazione.
- Segnalibri (Bookmark) per contrassegnare le diverse posizioni nell'applicazione
- Integrazione dei prompt in tutte le lingue disponibili
- Supporto di Text to speech per gli annunci di testo
- Utilizzo di variabili per la riproduzione di dati e informazioni
- Creazione di dati statistici grezzi da utilizzare per i report
- Importazione delle applicazioni utilizzate finora in *Application Generator* in *Application Builder*
- Creazione e modifica di flussi chiamata, che rappresentano le possibili funzionalità all'interno di un'applicazione
 - Creazione di un flusso chiamata mediante Drag and Drop dai controlli all'interno di un editor di chiara concezione
 - Personalizzazione delle visualizzazioni in un flusso chiamata
 - Inserimento di appunti in un flusso chiamata
 - La massima flessibilità grafica e funzionale nella rappresentazione dei flussi chiamata
 - Collegamento di vari flussi chiamata
- Controlli: i controlli rappresentano i più piccoli componenti di un flusso chiamata
 - Per le diverse funzionalità sono disponibili vari controlli
 - L'inserimento di profili temporali e fusi orari consente flussi chiamata regolati in base all'orario
 - Riproduzione flessibile dei prompt
 - Oltre alle impostazioni predefinite, i controlli offrono numerose opzioni di configurazione e collegamento
 - Introduzione di TTS (da testo a voce), se si dispone della licenza
- Modifica della lingua per la GUI, Documentazione e Guida in linea dopo il riavvio del programma

14.2 Caratteristiche di un'applicazione

Un'applicazione creata con *Application Builder* può presentare le seguenti caratteristiche.

- Riproduzione e nuova registrazione di file audio
- Comando del flusso di un'applicazione da parte del chiamante utilizzando menu con immissioni per tasti DTMF o immissioni voce
- Esecuzione di attività in base a data, giorno della settimana, feste nazionali e ora, considerando i fusi orari
- Ripartizioni nella guida dei menu in base a valori statistici e dinamici, come lo stato di affollamento di un campo di attesa
- Inoltro a una connessione telefonica, incluso l'avvio di una richiamata
- Riconoscimento vocale
- Registrazione delle chiamate
- Creazione e utilizzo di regole per il comando dei flussi attenendosi a specifiche condizioni
- Definizione e utilizzo flessibili delle variabili
- Invio di documenti in vari formati
- Ricerca per contatti
- Composizione in una lingua supportata
- Interrogazione database
- Accesso ai file
- Avvio da sistemi di Instant Messaging
- Protezione da loop senza fine nella guida menu
- Monitoraggio e riepilogo statistico dell'esecuzione di un'applicazione grazie ai report

Per una descrizione dettagliata di *Application Builder*, consultare il manuale d'uso *Application Builder*.

Application Builder

Caratteristiche di un'applicazione

Abbreviazioni

La presente lista contiene le abbreviazioni utilizzate nel manuale.

Abbreviazione	Definizione
BMP	Formato file immagine - Formato grafico Bitmap di Microsoft
CTI	Computer Telephony Integration – Controllo del telefono via PC
DCX	Formato file immagine - Formato grafico per fax di Microsoft
GSM	Global System for Mobile Communications – Standard di telefonia mobile
HTML	Hypertext Markup Language
IM	Integrated Messaging
IMAP	Internet Message Access Protocol, protocollo di accesso ai messaggi Internet
IP	Internet Protocol - Protocollo di Internet
IVR	Interactive Voice Response – Utilizzo del telefono con DTMF oppure controllo vocale.
JPG	Formato grafico di Joint Photographic Experts Group
LDAP	Lightweight Directory Access Protocol
PC	Personal computer
POP3	Post Office Protocol, Protocollo per il recupero di messaggi mediante interrogazione di un provider Internet
SMS	Short Message Service
SMTP	Simple Mail Transfer Protocol - Protocollo semplice per il trasferimento della posta
TAPI	Telephone Application Programming Interface
TG3	Formato file dati - Formato fax TIFF multipagina
TIF	Formato file immagine - Tagged Image File Format
TSP	TAPI Service Provider
TTS	Text To Speech - Conversione del testo in voce
TUM	True Unified Messaging
URL	Uniform Resource Locator - Localizzatore di risorse uniforme
VPN	Rete privata virtuale
WAV	Abbreviazione per formato Wave, formato dei dati per file audio
WWW	World Wide Web

Indice alfabetico

A

Accesso alla mailbox 7
Accesso dal PC 19
Accesso PC
 dati per accesso PC 17
Accesso telefonico
 dati per accesso telefonico 14, 15

B

Bitmap 50
BMP 7, 50

C

Callback access 15, 16
Caller Guide
 connettersi 102
 input tramite tastiera telefonica 94
 Introduzione 93
 numeri di tracciatura 95
 passaggi 96
 ricerca tramite i tasti del telefono 100
 ricerca tramite selezione vocale 98
 selezione vocale 94
Cenni generali 7
Client
 in generale 19
 Microsoft Outlook (via Internet) 34
 Microsoft Outlook Express 28
 Netscape Messenger 24
Configurare un account
 per Microsoft Outlook (accesso ad Internet) 34
 per Microsoft Outlook Express 29
 per Netscape Messenger 24
Connessione SSL 112
Conversione 7

D

Database locale (Cache) 111
Dati
 del sistema telefonico 13
 per accesso PC 17
 per accesso telefonico 14, 15
Dati specifici dell'utente 13
DCX 7, 50
Deviazione di chiamata 13
Direct access 14, 15, 16

E

Elementi decorativi fax 49

F

Fax su richiesta 53
File audio 8
File immagine 8
Firewall 112
Formati dei dati 7
Formato fax 50
Formato JPEG 7, 50
Formato PCX 50
Formato TIFF 7, 50
Forward access 13

G

GSM 55
Guest access 14, 15, 16

I

Indirizzamento del fax 52
Indirizzo del dominio 17
Indirizzo di posta elettronica 17
Inoltro di chiamata 13
Interfaccia di transazioni 111
Interfaccia Store & Forward 111
Inviare fax 49
Inviare messaggi
 brevi messaggi 61
 con Microsoft Outlook Express 33
 con Netscape Messenger 26
 fax 51
 Short Message 61
Inviare SMS 61
Invio di fax a tariffe ridotte 52
Invio differito di fax 52

M

Messaggistica unificata 7
Microsoft Outlook 34
Microsoft Outlook (via Internet) 34
Microsoft Outlook Express 28
Modificare fax
 oggetto al livello precedente 83
 oggetto al livello successivo 82
 oggetto in primo piano 82
 oggetto in secondo piano 82
Modulo dei messaggi vocali

Indice alfabetico

parametri di riproduzione 86
Modulo fax
 oggetto di testo, sfondo 82
 testo, colore 82
 testo, dimensione del carattere 82
 testo, orientamento 82
 testo, stile 82
 testo, tipo di carattere 82
MS-Office 7
MSP, provider di servizi 111
MSPTSP
 creazione di un file di registro (log) 124
MSPTSP (provider di servizi TAPI MSP) 117

N

Netscape Messenger 24
Nome del server 17
Nome utente 17
Numero di destinazione dell'inoltro 13

O

Outlook Express 28

P

Porta 8944 112
Porta 8945 112
Posta elettronica 8
Posta fax 8, 49
Posta vocale 8
Postscript 7
Provider di servizi (MSP) 111
Provider di servizi TAPI MSP (MSPTSP) 117

R

Requisiti del sistema
 per Netscape Messenger 24
 per Outlook (per accesso ad Internet) 34
 per Outlook Express 28
Ricevere fax 49
Ricevere messaggi
 con Microsoft Outlook (accesso ad Internet) 38
 con Microsoft Outlook Express 32
 con Netscape Messenger 25

S

Server della posta in arrivo 17
Server della posta in uscita 17
Short Message Service 55
SMS 55

T

Text to speech 7
Tipi di conferenza

conferenza mista voce/Web 48
conferenze voce 48
conferenze Web 48

U

Universal access 15, 16

V

Visualizzazione del fax 50

W

Web Assistant 17

