



A MITEL
PRODUCT
GUIDE

Unify OpenScape Xpressions V7

Communications

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

Tabelle	9
1 Introduzione	11
1.1 In generale	11
1.2 Riepilogo delle funzioni	12
1.3 Sul presente manuale	14
1.4 Requisiti hardware e del sistema	15
1.4.1 Hardware	15
1.4.2 Sistemi operativi	15
1.4.3 Requisiti del sistema	15
1.5 A chi è destinato il manuale	16
1.6 Struttura	16
1.7 Altre documentazioni sul server XPR	17
1.7.1 Istruzioni per il supporto tecnico	18
2 Funzioni utente, Corso intensivo	19
2.1 In generale	19
2.2 Avviare/chiudere il programma	21
2.3 Introduzione all'interfaccia d'utente	23
2.3.1 L'area dei menu	23
2.3.2 L'area di visualizzazione	26
2.3.3 La barra di stato	26
2.4 Inviare messaggi di testo (e-mail, fax, e SMS)	28
2.4.1 Formato di testo standard	28
2.4.2 Formato RTF	30
2.4.3 Formato HTML	30
2.5 Inviare messaggi fax	32
2.5.1 Scegliere gli elementi decorativi fax	32
2.6 Messaggi vocali	33
2.7 Inviare messaggi SMS	35
2.8 Elaborare i messaggi ricevuti	36
2.8.1 Elaborare e-mail ricevute	37
2.8.2 Elaborare i messaggi fax ricevuti	39
2.8.3 Elaborare i messaggi vocali ricevuti	42
2.9 Creare contatti	45
2.9.1 Creare contatti personali	46
2.9.2 Modificare contatti personali già esistenti	49
2.10 Cercare indirizzi	50
2.10.1 Cercare indirizzi per creare nuovi messaggi	50
2.10.2 Ricerca generale degli indirizzi	51
2.11 Cercare messaggi	52
2.12 Lavorare con le funzioni di telefonia	53
2.12.1 Aprire l'assistenza di selezione	53
2.12.2 Telefonare tramite le funzioni della rubrica	54
2.12.3 Monitoraggio del traffico telefonico	56
2.12.4 La finestra Corrispondenza	57
2.13 Utilizzare la funzione Presence	59
2.13.1 Impostare il proprio stato operativo	59

Indice

2.13.2 Visualizzare lo stato operativo dei colleghi	60
2.14 Creare gruppi nella cartella “I miei gruppi privati”	61
2.15 Aprire un file	63
2.16 Modificare la password	64
2.17 Creare un sostituto	65
2.18 Modificare le proprie impostazioni del database	66
3 Personalizzare Communications	67
3.1 Layout dell’interfaccia d’utente	68
3.1.1 Definire un nuovo layout	68
3.1.2 Cambiare layout	69
3.1.3 Modificare layout	70
3.1.4 Configurare la finestra del diario	70
3.1.4.1 Configurare la finestra della posta in arrivo	70
3.1.4.2 Configurare la finestra della posta in uscita	71
3.1.4.3 Configurare la finestra di anteprima	71
3.2 Lavorare con l’assistente di posta in arrivo	73
3.2.1 Creare un regola di distribuzione della posta in arrivo	73
3.2.2 Creare regole di selezione	74
3.3 Eseguire impostazioni personali	75
3.3.1 Stampa layout	75
3.3.2 Scegliere la periferica di stampa fax	78
3.3.3 Impostazioni generali	79
3.3.4 Creare firme	81
3.3.5 Impostare il tipo di avviso	83
4 Funzioni amministrative	87
4.1 Contatti globali	88
4.1.1 Creare contatti globali	88
4.1.2 Creare contatti globali con un modello	90
4.1.3 Distribuzione VIP	90
4.2 Utenti	92
4.2.1 Creare utenti	92
4.2.1.1 Cenni generali sui dati d’utente	92
4.2.1.2 Le maschere del database	94
4.2.2 Modificare i dati degli utenti	103
4.2.3 Assegnare utenti ad un altro gruppo	104
4.3 Operatori	105
4.3.1 Creare gli operatori	105
4.4 Gruppi di utenti	108
4.4.1 Definire nuovi gruppi di utenti	108
4.4.1.1 Proprietà della directory dei gruppi	109
4.4.2 Gruppi	112
4.4.2.1 Gruppi (tipo di indirizzamento [GRP])	112
4.4.2.2 I miei gruppi privati (indirizzamento [PGRP])	112
4.4.2.3 Liste di distribuzione (tipo di indirizzo [LST])	113
4.4.2.4 Creare directory dei gruppi	113
4.4.2.5 Aggiungere utenti ai gruppi in modalità manuale	114
4.4.3 Gruppi di competenze (Skill Groups)	115
4.4.3.1 Definire le competenze degli operatori	116
4.4.4 Creare gruppi nella cartella I miei gruppi privati	117
4.5 Layout dell’interfaccia grafica d’utente (GUI) di Communications	118
4.5.1 Definire il layout globale di Communications	118

4.5.2 Limitare i diritti d'utente per la creazione di layout	119
4.5.2.1 Espandere il database di XPR	119
4.5.2.2 Amministrazione dei diritti d'utente per il layout	121
4.6 Creare e comporre elementi decorativi fax	124
4.7 Profili del calendario	125
4.7.1 Creare un profilo di calendario	125
4.8 Gestione degli oggetti	133
4.8.1 Gruppi ACD	133
4.8.1.1 Creare un nuovo gruppo ACD	133
4.8.1.2 Modificare un gruppo ACD già esistente	134
4.8.2 Abilitazione all'accesso	135
4.8.2.1 Aggiungere utenti (membri di gruppi di utenti)	138
4.8.2.2 Aggiungere gruppi o membri di gruppi	139
4.8.2.3 Utilizzo delle impostazioni globali	141
4.9 Distribuzione delle chiamate correlata alla ID dei chiamanti	145
4.9.1 Configurazione di una regola di distribuzione globale	146
4.9.2 Creare le regole dei gruppi ACD	147
4.10 Directory del server di comunicazione	147
4.10.1 Abilitazione all'accesso	148
4.10.1.1 Aggiornamento del software	149
4.10.1.2 XPR Server logfiles	150
4.10.1.3 User specific data	151
4.11 Cache di dati di <i>Communications</i>	153
5 Funzioni	155
5.1 Il menu File	156
5.1.1 Nuovo	157
5.1.2 Nuovo > Nuovo messaggio di testo	158
5.1.2.1 Il menu File	159
5.1.2.2 Il menu Modifica	160
5.1.2.3 Il menu Visualizza	164
5.1.2.4 Il menu Testo	165
5.1.2.5 Il menu Azioni	167
5.1.2.6 Il menu Guida	170
5.1.2.7 I campi della finestra "Nuovo messaggio"	170
5.1.3 Nuovo > Nuovo messaggio di testo RTF	173
5.1.4 Nuovo > Nuovo messaggio HTML	177
5.1.5 Inviare messaggi fax	180
5.1.6 Nuovo > Nuovo messaggio vocale	180
5.1.6.1 Aggiungere un commento ad un messaggio vocale	183
5.1.7 Nuovo > Nuovo messaggio SMS	185
5.1.8 Nuovo > Nuovo contatto	186
5.1.8.1 Creare nuovi contatti globali	186
5.1.8.2 Descrizione delle funzioni di comando e dei menu nella finestra di dialogo "Nuovo contatto"	188
5.1.9 Nuovo > Nuovo contatto personale	188
5.1.10 Nuovo > Nuovo utente	189
5.1.11 Nuovo > Nuovo operatore	189
5.1.12 Apri	189
5.1.13 Esci e cancella	190
5.1.14 Esci	190
5.2 Il menu Modifica	191
5.3 Il menu Visualizza	192

5.3.1 Creare, modificare e scegliere layout	192
5.3.2 La configurazione delle finestre funzione in <i>Communications</i>	193
5.3.2.1 Opzioni di modifica delle visualizzazioni delle finestre del diario	195
5.3.3 Operatore ACD	202
5.3.4 Caselle postali	203
5.3.4.1 La finestra della Posta in arrivo	205
5.3.4.2 Modificare/Elaborare i messaggi ricevuti	208
5.3.4.3 La finestra della posta in uscita	223
5.3.4.4 La finestra degli oggetti inviati	224
5.3.4.5 Le finestre degli oggetti eliminati	224
5.3.4.6 Altre cartelle di "Posta"	226
5.3.5 La finestra dei Preferiti Internet	227
5.3.6 La finestra dell'Assistente di selezione	228
5.3.7 La finestra Corrispondenza	230
5.3.7.1 Rappresentazione della corrispondenza nel corso delle chiamate	230
5.3.7.2 Visualizzazione della corrispondenza degli utenti	231
5.3.8 Le finestre di monitoraggio del traffico telefonica	232
5.3.9 La finestra Lista indirizzi	234
5.3.10 La finestra di anteprima	236
5.3.11 La finestra Directory explorer	239
5.3.12 La finestra Elenco Explorer	242
5.3.13 Aggiorna	248
5.3.14 Opzioni di visualizzazione	249
5.4 Il menu dinamico	251
5.5 Anteprima	252
5.6 Strumenti	253
5.6.1 Registrazione	253
5.6.2 Cancellazione	254
5.6.3 Trova indirizzo	255
5.6.4 Trova messaggio	257
5.6.5 Rubrica	258
5.6.5.1 Esportare la rubrica degli indirizzi	258
5.6.5.2 Importare la rubrica degli indirizzi	259
5.6.6 Elementi decorativi fax	261
5.6.6.1 L'editor di pagine fax	265
5.6.7 Configurazione guidata della posta in arrivo	274
5.6.7.1 Creare un regola di distribuzione della posta in arrivo	274
5.6.7.2 Creare regole di selezione	275
5.6.8 Modificare la password	275
5.6.9 Impostazione del sostituto	277
5.6.10 Gestione dei profili	277
5.6.11 Profili del calendario	277
5.6.12 Le mie impostazioni del database	277
5.6.13 Impostazioni	278
5.6.13.1 Stampa layout	279
5.6.13.2 Stampa di fax	282
5.6.13.3 Generale	283
5.6.13.4 Firme	285
5.6.13.5 Interfaccia	286
5.6.13.6 Verifica posta	290
5.6.14 Fax su richiesta	291
5.6.15 Finestra successiva	291

5.7 Guida	292
5.8 La funzione Presence	293
5.8.1 Impostare il proprio stato operativo	293
5.8.1.1 Informazioni di Presence in messaggi.	294
5.8.2 Visualizzare lo stato operativo dei colleghi.	294
5.8.3 La configurazione della funzione Presence	296
5.8.3.1 Profilo corrente	296
5.8.3.2 I miei profili	299
5.8.3.3 Diritti di accesso	301
5.8.3.4 Cambio automatico del profilo.	303
A Appendice	305
A.1 Troubleshooting.	305
A.1.1 Salvare i dati d'utente in directory personali.	305
A.1.2 Adattamento dei tempi di aggiornamento del diario di posta in arrivo e in uscita	306
A.1.3 Problemi con la stampa di documenti fax.	307
A.1.4 Utilizzo di più istanze di <i>Communications</i>	307
A.1.4.1 Istanze multiple con layout <i>Communications</i> identici	308
A.1.4.2 Istanze multiple con layout <i>Communications</i> diversi	308
Glossario	311
Abbreviazioni	317
Indice alfabetico	319

Indice

Tabelle

Tabella 1	Riepilogo degli argomenti del capitolo "Corso intensivo"	19
Tabella 2	Le funzioni della barra degli strumenti.	24
Tabella 3	Funzioni per la registrazione ed il controllo di messaggi vocali.	33
Tabella 4	Funzioni per la registrazione ed il controllo di messaggi vocali.	34
Tabella 5	Icône per contraddistinguere il tipo di messaggio.	36
Tabella 6	Funzioni di modifica di messaggio fax nel riquadro di anteprima.	40
Tabella 7	Funzioni di riproduzione di messaggi vocali.	42
Tabella 8	Funzioni per registrare un commento vocale.	43
Tabella 9	I campi del database per la creazione di nuovi contatti personali.	47
Tabella 10	Funzioni di comando e dei menu per la creazione di contatti personali.	47
Tabella 11	Elementi di comando e funzioni dell'Assistente di selezione..	53
Tabella 12	Finestre di monitoraggio del proprio telefono.	56
Tabella 13	Funzioni di telefonia nella finestra "Il mio telefono".	56
Tabella 14	La funzione Mostra lista della posta in conversazione.	58
Tabella 15	Argomenti trattati nel capitolo "Personalizzare Communications".	67
Tabella 16	Le opzioni di impostazione della scheda "Stampa layout"	75
Tabella 17	Variabili delle informazioni sui messaggi nella stampa di documenti.	76
Tabella 18	Le opzioni di impostazione della scheda "Stampa fax"	78
Tabella 19	Le opzioni di impostazione della scheda "Generale"	79
Tabella 20	Opzioni di impostazione degli avvisi acustici	83
Tabella 21	Opzioni di impostazione degli avvisi ottici	84
Tabella 22	Argomenti trattati nel capitolo "Funzioni riservate all'amministratore".	87
Tabella 23	Campi del database per la creazione di nuovi contatti.	89
Tabella 24	Campi dell'area superiore per la creazione di utenti.	93
Tabella 25	Dati d'utente nella scheda "Indirizzamento"	95
Tabella 26	Dati d'utente nella scheda "Personale"	96
Tabella 27	Dati d'utente della scheda "Accesso al server"	98
Tabella 28	Descrizione dei campi di dati della scheda "Operatore"	106
Tabella 29	Parametri per l'adattamento delle impostazioni di posta vocale per i gruppi.	111
Tabella 30	Privilegi utente per la creazione di layout <i>Communications</i>	122
Tabella 31	Le funzioni di elaborazione dei profili di calendario.	127
Tabella 32	Le funzioni di elaborazione dei profili del giorno.	128
Tabella 33	Le funzioni di modifica del profilo del giorno nel menu "Azioni"	128
Tabella 34	Funzioni di elaborazione delle regole del calendario.	131
Tabella 35	Funzioni della data per la definizione delle regole di calendario.	131
Tabella 36	Abilitazioni per le directory del server di comunicazione	148
Tabella 37	Sottodirectory della cartella "User specific data"	152
Tabella 38	Funzioni del menu <i>Communications</i> "File"	156
Tabella 39	Cenni generali sulle sottofunzioni del menu Nuovo all'interno del menu File.	157
Tabella 40	La barra dei menu della finestra di dialogo "Nuovo messaggio"	158
Tabella 41	Le funzioni del menu File della finestra di dialogo "Nuovo messaggio"	159
Tabella 42	Le funzioni del menu Modifica della finestra di dialogo "Nuovo messaggio"	160
Tabella 43	Le funzioni del menu Visualizza della finestra di dialogo "Nuovo messaggio"	164
Tabella 44	Le funzioni del menu Testo della finestra di dialogo "Nuovo messaggio"	166
Tabella 45	Le funzioni del menu Azioni della finestra di dialogo "Nuovo messaggio"	167
Tabella 46	Le funzioni del menu Guida della finestra di dialogo "Nuovo messaggio"	170
Tabella 47	Tipi di indirizzamento l'invio di messaggi.	171

Tabelle

Tabella 48	Le funzioni di elaborazione di messaggi RTF del menu “Testo”	174
Tabella 49	Le funzioni di elaborazione dei messaggi HTML del menu “Testo”	178
Tabella 50	Le funzioni di elaborazione di messaggi vocali.	181
Tabella 51	Campi del database per la creazione di nuovi contatti.	186
Tabella 52	Funzioni di comando e dei menu per la creazione di contatti globali.	188
Tabella 53	Le funzioni del menu di <i>Communications</i> “Modifica”	191
Tabella 54	Le funzioni di layout del menu di <i>Communications</i> “Visualizza”	192
Tabella 55	Colonne possibili delle finestre del diario.	197
Tabella 56	Colonne informative possibili per i diari della finestra “Elenco Explorer”	200
Tabella 57	Funzioni della finestra “Posta in arrivo”	205
Tabella 58	Le funzioni per messaggi fax in modalità di visualizzazione.	211
Tabella 59	Funzioni di modifica dei messaggi fax.	213
Tabella 60	Funzioni di riproduzione di messaggi vocali.	220
Tabella 61	Impostazioni per la riproduzione dei messaggi vocali.	221
Tabella 62	Funzioni per registrare un commento vocale.	223
Tabella 63	Funzioni supplementari della finestra “Posta in uscita”	224
Tabella 64	Funzioni di comando della finestra “Preferiti Internet”	227
Tabella 65	Funzioni di comando della finestra “Assistente di selezione”	229
Tabella 66	Funzione supplementare della finestra “Corrispondenza”	231
Tabella 67	Parametri della barra del titolo delle finestre di monitoraggio telefonico.	233
Tabella 68	Le funzioni di modifica delle finestre di monitoraggio telefonico.	233
Tabella 69	Le funzioni di comando della finestra “Lista degli indirizzi”	234
Tabella 70	Finestra “Anteprima” della posta in arrivo.	236
Tabella 71	Finestra “Anteprima” per contatti ed utenti.	238
Tabella 72	Gli elementi della finestra “Directory Explorer”	239
Tabella 73	Funzioni file nella finestra “Directory Explorer”	241
Tabella 74	Opzioni di impostazione nella finestra di dialogo “Opzioni di visualizzazione”	249
Tabella 75	Nomi possibili del menu dinamico di <i>Communications</i>	251
Tabella 76	Opzioni di importazione delle rubriche e dei dati d’utente.	260
Tabella 77	Funzioni di comando per la definizione di elementi decorativi fax.	263
Tabella 78	Funzioni di comando per la definizione di pagine fax.	264
Tabella 79	Il menu File dell’editor di pagine fax.	266
Tabella 80	Il menu Modifica dell’editor di pagine fax.	266
Tabella 81	Il menu Visualizza dell’editor di pagine fax.	269
Tabella 82	Il menu “Pagina fax” dell’editor di pagine fax.	270
Tabella 83	Elenco delle variabili delle possibili informazioni del documento.	279
Tabella 84	Opzioni della scheda “Stampa fax”	282
Tabella 85	Opzioni di impostazione del telefono nella scheda “Generale”	283
Tabella 86	Opzioni di impostazione degli elementi decorativi fax nella scheda “Generale”	284
Tabella 87	Altre impostazioni possibili nella scheda “Generale”	284
Tabella 88	Opzioni di avviso di notifica acustico nella scheda “Interfaccia”	286
Tabella 89	Opzioni dell’avviso di notifica ottico nella finestra di dialogo “Interfaccia”	287
Tabella 90	Altre opzioni di interfaccia.	288
Tabella 91	Opzioni di impostazione nella finestra di dialogo “Verifica posta”	290
Tabella 92	La funzione Presence - Icone sullo stato dell’utente nel sistema	295
Tabella 93	La funzione Presence - Icone dello stato telefonico dell’utente	295
Tabella 94	La funzione Presence - Icone dello stato operativo dell’utente.	296

1 Introduzione

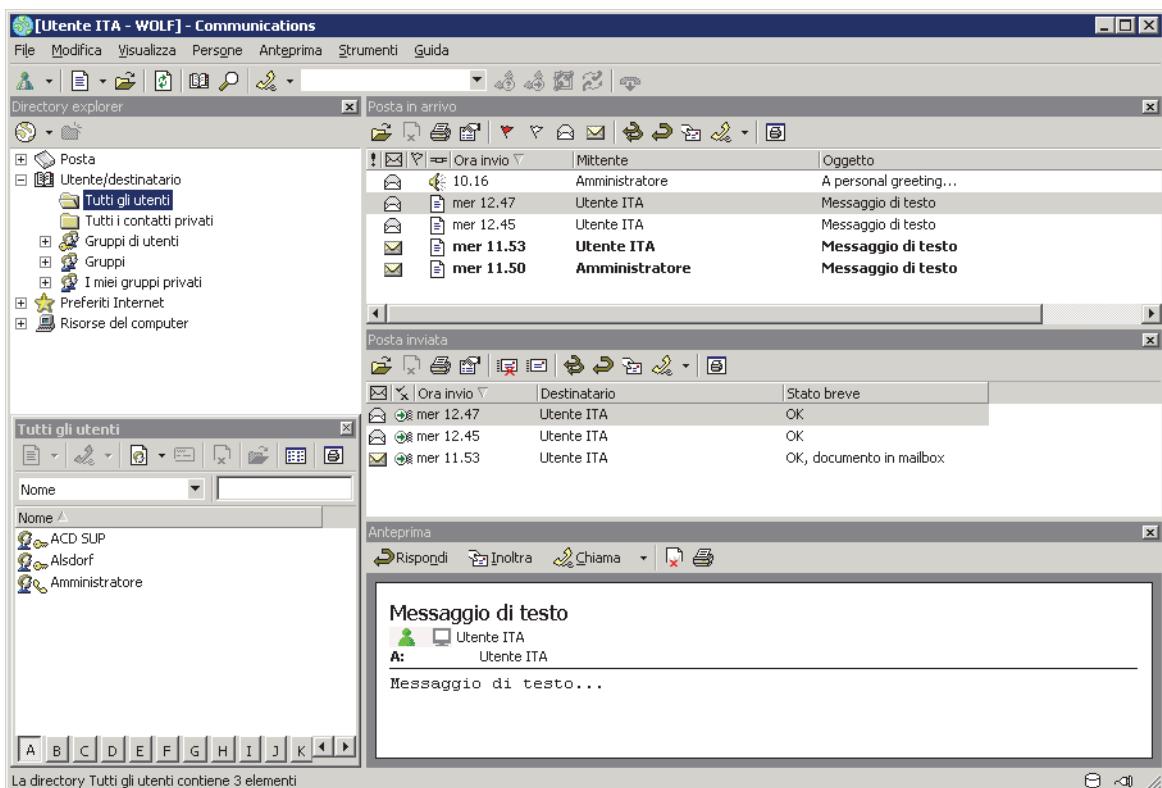
1.1 In generale

Communications è il programma centrale di amministrazione e comunicazione del server XPR. Il programma, ovvero il computer della postazione di lavoro nel quale è installato, è collegato al server XPR. Tutte le procedure di comunicazione eseguite dall'utente vengono svolte e monitorate tramite *Communications*. Esso costituisce inoltre uno strumento a disposizione dell'amministratore per configurare sia il server XPR che *Communications*.

Communications consente all'utente di inviare e ricevere messaggi come Messaggi SMS, Messaggi fax, Posta elettronica o Posta vocale avvalendosi dei rispettivi servizi. Se configurato, il programma può fornire inoltre funzioni di telefonia per l'uso e la sorveglianza del telefono, come ad esempio l'assistente di selezione.

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

Per accedere a *Communications* occorre un profilo d'utente con password di protezione. La scelta delle funzioni assegnate al programma dipende dai privilegi assegnati.



Introduzione

Riepilogo delle funzioni

1.2 Riepilogo delle funzioni

La seguente tabella mostra un riepilogo delle funzioni principali messe a disposizione dal programma:

Funzione	Descrizione
Amministrazione	<p><i>Communications</i> fornisce numerose funzioni per l'amministrazione dell'intero sistema. Se si dispone di diritti amministrativi e si utilizza un layout appropriato possono essere eseguite le seguenti impostazioni:</p> <ul style="list-style-type: none">• Aggiungere utenti e/o operatori.• Creare gruppi di utenti.• Assegnare privilegi di gruppo ed attribuire diritti a singoli utenti ed operatori.• Creare liste di distribuzione• Indirizzamento di fax di G3 e di G4, servizi voce, di posta elettronica ed SMS.• Amministrazione della rubrica globale.• Creare modelli di layout dell'interfaccia d'utente di <i>Communications</i>.• Creare e mettere a disposizione degli utenti elementi decorativi fax.• Modificare i diritti di accesso telefonico.• Se disponibile, configurare i parametri del Contact Center.
Messaggi di posta elettronica	Il servizio di posta elettronica consente lo scambio di messaggi personali tramite reti di dati. I messaggi inviati vengono salvati in mailbox o nel computer del destinatario da dove possono essere aperti. I messaggi di posta elettronica ricevuti possono essere modificati o elaborati.
Assistente di selezione	Interfaccia d'utente dotata di servizi di telefonia come chiamata, consultazione, richiamata alternata, messa in attesa e conferenza telefonica
Short Message Service (SMS)	Questo servizio consente di inviare messaggi di testo di non oltre 160 caratteri a telefoni cellulari delle reti GSM 900 e 1600 (ad esempio Tim, Vodafone), che potranno essere letti dal display del telefono. I messaggi vengono trasmessi anche nel corso di una conversazione. Se il telefono cellulare è spento, il messaggio viene salvato presso il gestore di rete per un periodo di tempo che varia a seconda del gestore stesso. Di regola, per il destinatario ciò non comporta spese. Tramite SMS, il server XPR informa inoltre il destinatario sulla presenza di nuovi messaggi (CIT).
Integrazione col browser	Un browser può essere integrato in una finestra propria all'interno dell'area di lavoro. I Preferiti consentono a tale riguardo un rapido accesso ai siti Internet.

Funzione	Descrizione
Messaggi fax	<p>Il servizio fax consente di trasmettere copie in bianco e nero. A tale riguardo viene fatta distinzione tra due metodi: Fax di G3 e Fax di G4.</p> <ul style="list-style-type: none"> I messaggi fax di G3 vengono trasmessi tramite la rete telefonica analogica o digitale e con un telefax hanno una velocità di trasmissione massima di 14.400 bit/s. I messaggi fax di G3 possono essere inviati da chiunque disponga di una linea telefonica ed un telefax. La risoluzione massima di un fax di G3 è di 200 dpi sia in senso orizzontale che verticale. I messaggi di fax G4 vengono trasmessi tramite la rete ISDN. La velocità di trasmissione massima è di 64 kbit/s, quindi evidentemente superiore a quella del fax di G3. La risoluzione massima di un fax di G4 è di 400 dpi sia in senso orizzontale che verticale e fornisce quindi una migliore qualità dell'immagine. La velocità di compressione è inoltre maggiore del fax di G3, per cui ad uguale risoluzione vengono trasmessi meno dati. Il fax di G4 non è tuttavia diffuso come quello di G3; entrambi, mittente e destinatario, devono essere compatibili con questo protocollo.
Posta vocale (messaggi vocali)	<p>La posta vocale funziona in modo simile ad una segreteria telefonica – con la differenza che è molto più intelligente e fornisce svariate funzioni come inoltro, risposta o richiamata al mittente. I messaggi vocali vengono riprodotti tramite telefono o scheda audio ed altoparlanti del computer.</p>
Fax su richiesta	<p>Richiesta di documenti fax da speciali numeri di telefono.</p>
Altre funzioni ed impostazioni d'utente locali	<p>L'utente dispone di ulteriori funzioni del tipo:</p> <ul style="list-style-type: none"> Una funzione per la ricerca di indirizzi e messaggi Configurazione guidata della posta in arrivo per la preselezione o il contrassegno di messaggi inviati da determinati mittenti Definizione di un sostituto al quale inoltrare i propri messaggi in caso di assenza Impostazioni generiche del tipo firma per la posta elettronica, opzioni di stampa, segnalazione della presenza di nuovi messaggi ed informazioni sullo stato dei messaggi inviati Funzione Presence per la visualizzazione degli stati del sistema, del telefono ed operativi degli utenti

NOTA: Da *Communications* non è possibile accedere direttamente a mailbox non di sistema (Exchange, Lotus Notes) tramite True Unified Messaging (TUM).

Introduzione

Sul presente manuale

1.3 Sul presente manuale

Il presente manuale è destinato sia all'utente che all'amministratore del sistema e costituisce una linea guida per l'uso del programma. Scopo delle informazioni e descrizioni in esso contenute, è quello di consentire a ciascun utente di utilizzare il programma con tutte le sue funzioni. All'utente sono richieste conoscenze di base dell'interfaccia di Windows.

Le funzioni di amministrazione messe a disposizione da *Communications* possono essere utilizzate soltanto se si dispone dei relativi diritti.

Convenzioni

Per consentire una migliore lettura, nel presente manuale vengono utilizzate le seguenti convenzioni:

1. I singoli passaggi di comando sono numerati.
- Le enumerazioni presentano dei punti.

NOTA: Questo simbolo caratterizza istruzioni che richiedono particolare attenzione o che facilitano il lavoro con *Communications*.

IMPORTANTE: Questo simbolo caratterizza informazioni molto importanti cui attenersi assolutamente onde evitare danneggiamenti del sistema o perdite di dati.

Gli speciali tipi di carattere hanno il seguente significato:

- Parametri di configurazione, titoli di finestre, testi delle finestre di dialogo ed elementi di comando (pulsanti, caselle di controllo, schede) sono in grassetto, ad esempio, **Opzioni di registrazione**.
- I nomi di file e cartelle, nonché le righe dei codici del programma (elenchi) sono rappresentati con il tipo di carattere Courier.
- Le variabili sono evidenziate con lo stile Corsivo.

1.4 Requisiti hardware e del sistema

I requisiti per l'uso di *Communications* sono i seguenti:

1.4.1 Hardware

I requisiti hardware di *Communications* sono quelli richiesti dal sistema operativo installato nel computer della postazione di lavoro.

1.4.2 Sistemi operativi

Per i sistemi operativi Windows idonei per l'installazione di *Communications*, consultare il manuale *Comunicazione di rilascio*.

1.4.3 Requisiti del sistema

- *Communications* può essere applicato soltanto su un server XPR installato e configurato e funge da Client per lo svolgimento di tutti i processi di comunicazione d'utente e come Client amministrativo per creare utenti ed eseguire impostazioni di configurazione nel server XPR.
- Per l'uso delle funzioni di telefonia, deve essere disponibile un sistema telefonico certificato da Unify Software and Solutions GmbH & Co. KG con rispettivo provider di transazione CTI (CTI APL) nel server XPR.
- Il provider di servizi (MSP) deve essere installato nella workstation locale. Ciò viene eseguito automaticamente con l'installazione di *Communications*.

Introduzione

A chi è destinato il manuale

1.5 A chi è destinato il manuale

Il presente manuale è destinato sia agli utenti di *Communications* che all'amministratore del server XPR.

- In esso l'utente può trovare come utilizzare *Communications* per lo svolgimento delle attività di comunicazione.
- Per l'amministratore sono descritte funzioni necessarie per amministrare *Communications* ed il server XPR.

1.6 Struttura

Il manuale è suddiviso in cinque capitoli

- **L'Introduzione** con informazioni generali su *Communications*.
- Corso intensivo sulle funzioni utente per un'introduzione rapida dell'utente ai seguenti processi di comunicazione:
 - creazione ed invio di messaggi tramite i servizi di comunicazione disponibili.
 - apertura, lettura, cancellazione ed inoltro dei documenti ricevuti.
- Le impostazioni di configurazione, da eseguire localmente su *Communications* da parte dell'utente.
- Le funzioni di amministrazione. In questo capitolo vengono descritte le procedure di come un utente dotato di diritti amministrativi (amministratore) esegua le seguenti impostazioni:
 - impostazioni globali in *Communications*. Ad esempio: la realizzazione di elementi decorativi fax, la creazione di layout globali per client ecc.
 - le impostazioni di configurazione nel server XPR (ad esempio la creazione di nuovi utenti o di liste di distribuzione).
- In **Funzioni** vengono di nuovo descritte tutte le funzioni in ordine topologico.

1.7 Altre documentazioni sul server XPR

Il presente paragrafo informa sulla documentazione tecnica disponibile sul server XPR.

Tutti i documenti sono disponibili sul DVD allegato in versione PDF con funzione di ricerca a testo intero. Per la maggior parte dei componenti, è inoltre disponibile una Guida in linea (Win Help o HTML Help) che può essere aperta direttamente dal rispettivo programma.

Il presente documento descrive le finestre più importanti per l'installazione, la configurazione e la messa in funzione del programma; in base al sistema operativo utilizzato, alla risoluzione dello schermo e alla configurazione del PC, è possibile riscontrare lievi differenze. Nel server XPR sono disponibili i seguenti documenti:

Manuale	Argomento
Installazione del server	Istruzioni di installazione del server XPR
Amministrazione del server	Realizzazione, struttura e configurazione del server XPR

XPR Installazione del server

Il manuale d'installazione descrive sia l'installazione lineare del sistema XPR che quella successiva di servizi aggiuntivi e componenti del programma. In esso sono inoltre contenute informazioni dettagliate sull'installazione e la configurazione dell'hardware di comunicazione utilizzato. Il documento contiene infine linee guida per l'aggiornamento dell'hardware.

XPR Amministrazione del server

Questo manuale è destinato all'amministratore del server XPR e descrive il prodotto nella sua espansione massima. Esso informa sulla realizzazione e struttura dell'intero sistema e fornisce una descrizione delle funzioni del Kernel XPR e degli APL disponibili. Il documento fornisce una spiegazione dettagliata della configurazione del sistema XPR.

Introduzione

Altre documentazioni sul server XPR

1.7.1 Istruzioni per il supporto tecnico

Oltre alla documentazione d'utente e al manuale dell'amministratore, tenere conto dell'informazione sulla release del server XPR del DVD del software dove sono contenute informazioni aggiornate sul prodotto, non presenti nella documentazione. Il file è contenuto nel DVD di installazione in <cdrom>:releasenotes.rtf. Altre informazioni aggiornate sono contenute nei file Read.me, disponibili nelle cartelle del DVD del programma, che presentano i rispettivi componenti del programma.

2 Funzioni utente, Corso intensivo

2.1 In generale

Il presente capitolo descrive in forma sintetica i processi operativi che un utente deve eseguire per lo svolgimento delle attività di comunicazione. Una descrizione dettagliata delle funzioni delle icone, dei menu e dei tasti è riportata nel capitolo "Funzioni".

Gli argomenti trattati in questo capitolo sono i seguenti:

Argomento	Descrizione in:
Avviare/chiudere il programma	paragrafo 2.2, "Avviare/chiudere il programma", a pagina 21.
Introduzione all'interfaccia d'utente	paragrafo 2.3, "Introduzione all'interfaccia d'utente", a pagina 23.
Inviare messaggi di posta elettronica	paragrafo 2.4, "Inviare messaggi di testo (e-mail, fax, e SMS)", a pagina 28.
Inviare messaggi fax	paragrafo 2.5, "Inviare messaggi fax", a pagina 32.
Invio di messaggi vocali	paragrafo 2.6, "Messaggi vocali", a pagina 33.
Inviare messaggi SMS	paragrafo 2.7, "Inviare messaggi SMS", a pagina 35.
Elaborare i messaggi ricevuti	paragrafo 2.8, "Elaborare i messaggi ricevuti", a pagina 36.
Creare contatti privati (rubrica personale)	paragrafo 2.2, "Avviare/chiudere il programma", a pagina 21.
Cercare messaggi	paragrafo 2.10, "Cercare indirizzi", a pagina 50.
Lavorare con le funzioni di telefonia	paragrafo 2.12, "Lavorare con le funzioni di telefonia", a pagina 53.
Utilizzare la funzione Presence	paragrafo 2.13, "Utilizzare la funzione Presence", a pagina 59.
Creare gruppi nella cartella "I miei gruppi privati"	paragrafo 2.14, "Creare gruppi nella cartella "I miei gruppi privati""", a pagina 61.
Aprire file	paragrafo 2.15, "Aprire un file", a pagina 63.
Modificare la password	paragrafo 2.16, "Modificare la password", a pagina 64.
Creare un sostituto	paragrafo 2.17, "Creare un sostituto", a pagina 65.

Tabella 1

Riepilogo degli argomenti del capitolo "Corso intensivo".

Funzioni utente, Corso intensivo

In generale

Argomento	Descrizione in:
Modificare le proprie impostazioni del database	paragrafo 2.18, "Modificare le proprie impostazioni del database", a pagina 66.

Tabella 1

Riepilogo degli argomenti del capitolo "Corso intensivo".

In alcuni casi, le funzioni possono essere eseguite in più modi. Nel presente capitolo, vengono descritte solo quelle di più facile accesso. Per maggiori informazioni sulle opzioni di comando, consultare il capitolo Funzioni.

2.2 Avviare/chiudere il programma

Per avviare il programma,

- Fare doppio clic sull'icona  sul desktop.

oppure

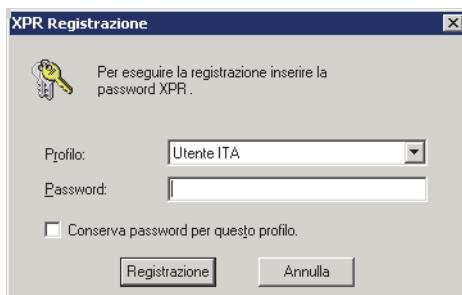
- Nel menu Start di Windows, selezionare la voce **Communications**.

Registrazione

A seconda della rispettiva configurazione, per registrarsi nel sistema occorre specificare il profilo d'utente e la password. Se nel client locale è configurato un solo profilo d'utente, non occorre inserirlo. La procedura di registrazione può essere automatizzata attivando l'opzione **Tieni password per questo profilo** ed inserendo una password. La password inserita non viene visualizzata!

NOTA: Si osservi che attivando la funzione di registrazione automatica, il programma può essere aperto anche da persone non autorizzate che potranno quindi accedere a dati riservati.

- Dal menu **Strumenti** selezionare la funzione **Registrazione**.



- Dalla casella di riepilogo **Profilo** selezionare il proprio profilo d'utente ed inserire la password.
- Premere il pulsante **Registrazione**.

Si è registrati nel sistema con il proprio profilo. Questa funzione può anche essere attivata con il tasto funzione **F12**.

Funzioni utente, Corso intensivo

Avviare/chiudere il programma

Cancellazione

Dopo essersi disconnessi, il programma resta attivo sebbene nelle singole finestre non vengano visualizzate voci o dati di altro tipo. Da tale contesto, al sistema è possibile riaccedere anche con un profilo d'utente diverso, tramite il menu **Strumenti** e la funzione **Registrazione**.

1. Dal menu **Strumenti** selezionare la funzione **Cancellazione**.

Questa funzione può anche essere attivata con la combinazione di tasti **Bloc Maiusc + F12**.

Chiudere il programma

Da *Communications* è possibile uscire in due modi diversi dal menu **File**:

- **Esci e cancella**

L'applicazione *Communications* viene chiusa completamente. Eventuali impostazioni eseguite, ad esempio del layout di *Communications* o nella finestra di dialogo delle impostazioni, vengono in tal caso salvate.

NOTA: Per garantire una chiusura adeguata di *Communications*, utilizzare sempre questa funzione per terminare una sessione o se sono state eseguite modifiche della configurazione che richiedono un riavvio di *Communications*.

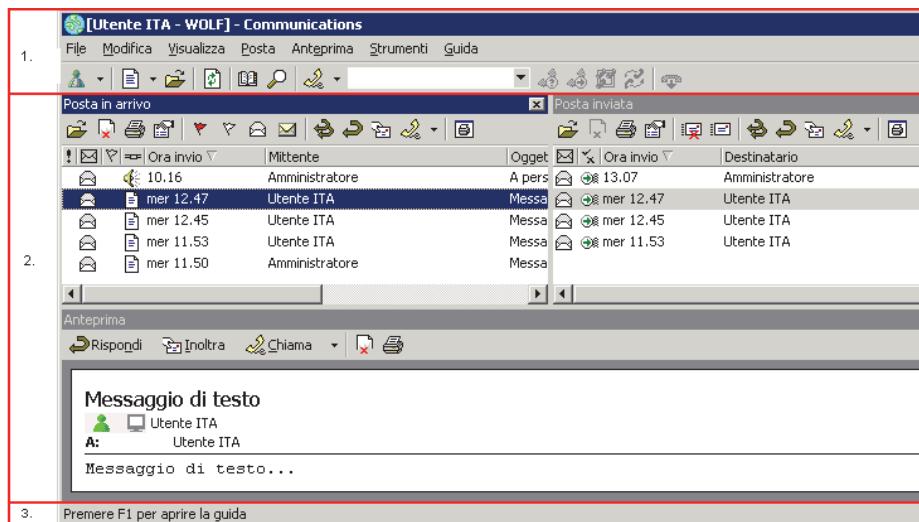
- **Chiudi**

Questa funzione chiude la finestra di *Communications* e lascia attiva l'applicazione in sottofondo. Le informazioni di Presence continuano ad essere trasmesse al sistema. È possibile attivare nuovamente *Communications* facendo clic sull'icona del programma nella barra delle applicazioni per le applicazioni in esecuzione in background e selezionare **Apri Communications**.

2.3 Introduzione all'interfaccia d'utente

La finestra del programma di *Communications* è suddivisa in tre aree:

1. l'area dei menu con la barra del titolo e quella degli strumenti,
2. l'area di visualizzazione e
3. la barra di stato.



2.3.1 L'area dei menu



L'area dei menu, che consente l'uso delle funzioni generali di *Communications*, è composta a sua volta da tre campi:

1. Barra del titolo
2. Barra dei menu
3. Barra degli strumenti

La barra del titolo

La barra del titolo ha un carattere informativo e oltre al nome del programma mostra tra parentesi quadrate il profilo d'utente al momento attivo. Un profilo d'utente è composto da un nome d'utente e da un nome del server XPR. Nel margine destro si trovano i pulsanti di Windows che consentono di ridurre ad icona e chiudere la finestra ovvero di uscire dal programma.

Funzioni utente, Corso intensivo

Introduzione all'interfaccia d'utente

La barra dei menu

Tra la barra del titolo e quella degli strumenti, si trova quella dei menu di *Communications*, tramite la quale è possibile accedere alle funzioni di *Communications* necessarie per elaborare messaggi ed eseguire impostazioni. Una descrizione completa e dettagliata delle singole opzioni dei menu è contenuta nel capitolo Funzioni.

La barra degli strumenti

La barra degli strumenti consente di eseguire le funzioni più importanti tramite pulsanti icona. I pulsanti icona disponibili e le rispettive funzioni sono descritti qui a seguito:

Pulsante icona	Funzione/Descrizione
	Facendo clic sull'icona Presenza, si apre la finestra di dialogo Impostazioni Presenza . Qui è possibile definire la configurazione per le proprie funzioni presenza. Per informazioni più dettagliate sulle impostazioni di configurazione, vedere paragrafo 5.8, "La funzione Presence", a pagina 293.
	La freccia a lato dell'icona Presenza apre un elenco di selezione nel quale è possibile scegliere il profilo presenza attualmente valido per l'utente.
	Premendo l'icona del documento si apre la finestra di dialogo "Nuovo messaggio" nel formato in cui è stato inviato l'ultimo messaggio.
	La freccia a lato dell'icona apre un elenco dal quale è possibile scegliere il formato che si desidera utilizzare per creare il nuovo messaggio. I formati disponibili sono i seguenti: <ul style="list-style-type: none">• Nuovo messaggio di testo: per l'invio di messaggi (e-mail, fax, ecc.) in formato ASCII standard - Vedere anche paragrafo 2.4.1, "Formato di testo standard", a pagina 28.• Nuovo messaggio di testo RTF: per l'invio di messaggi (e-mail, fax, ecc.) in formato RTF - vedere anche paragrafo 2.4.2, "Formato RTF", a pagina 30.• Nuovo messaggio HTML: per messaggi in formato HTML - Vedere anche paragrafo 2.4.3, "Formato HTML", a pagina 30.• Nuovo messaggio vocale: per la creazione di messaggi vocali (formato WAV) - vedere anche paragrafo 2.6, "Messaggi vocali", a pagina 33.• Nuovo messaggio SMS: per l'invio di messaggi di testo a telefoni cellulari in formato ASCII standard - vedere anche paragrafo 2.7, "Inviare messaggi SMS", a pagina 35.

Tabella 2

Le funzioni della barra degli strumenti.

Pulsante icona	Funzione/Descrizione
	<p>Tramite le seguenti opzioni è inoltre possibile creare indirizzi, utenti ed operatori:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nuovo contatto: crea un nuovo contatto nella rubrica globale. Questa funzione può essere utilizzata soltanto se si dispone dei privilegi richiesti - vedere anche paragrafo 4.1, "Contatti globali", a pagina 88. • Nuovo contatto personale: aggiunge un nuovo contatto alla rubrica personale - vedere paragrafo 2.9, "Creare contatti", a pagina 45. • Nuovo utente: definisce un nuovo utente di XPR. Questa funzione può essere utilizzata soltanto se si dispone di diritti amministrativi - vedere anche paragrafo 4.2, "Utenti", a pagina 92. • Nuovo operatore: definisce un nuovo operatore di Contact center. Questa funzione può essere utilizzata soltanto se si dispone di diritti amministrativi - vedere anche paragrafo 4.3, "Operatori", a pagina 105.
	<p>L'icona della cartella aperta, apre una finestra dalla quale è possibile scegliere un file - ad esempio un messaggio ricevuto e salvato su disco locale - e quindi di aprilo e modificarlo in una finestra messaggi. I formati file disponibili sono i seguenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> • documenti di testo (.TXT, ecc.), • documenti di testo Rich (.RTF), • documenti di testo HTML (.HTM), • file audio (.WAV, ecc.), • documenti fax (.TIF, .FG3, .FG4, ecc.), • <i>messaggi di Communications</i> (.PMF). <p>Nota: con i formati non compatibili, il file selezionato viene rappresentato come allegato file nella finestra di dialogo "Nuovo messaggio".</p>
	Facendo clic sull'icona, si aggiornano le directory di dati create in locale da <i>Communications</i> . Ciò significa che i dati che verranno trasferiti al client verranno riallineati con quelli del server.
	Apre la funzione di ricerca dei contatti (si apre la finestra di dialogo "Ricerca contatto") - vedere anche paragrafo 2.10.2, "Ricerca generale degli indirizzi", a pagina 51.
	Facendo clic su questa icona, si apre una finestra di dialogo di input per la ricerca di messaggi. Per maggiori informazioni su questa funzione, consultare paragrafo 5.6.4, "Trova messaggio", a pagina 257.
	I seguenti pulsanti per l'uso del telefono (funzioni CTI) sono attivi soltanto se è disponibile la funzionalità CTI e se le funzioni da essi fornite trovano applicazione nel contesto attuale.
	Inserendo un numero di telefono nella casella di riepilogo <input type="text" value="123456789"/> (a destra dell'icona del telefono), lo si può chiamare premendo questo pulsante. Dall'elenco che si apre premendo la freccia è possibile scegliere e selezionare uno degli ultimi 16 numeri di telefono chiamati.
	Premendo la freccia disposta a lato dell'icona del microtelefono si apre un elenco telefonico dal quale è possibile chiamare un utente selezionando un gruppo e quindi una voce in esso contenuta.

Tabella 2

Le funzioni della barra degli strumenti.

Funzioni utente, Corso intensivo

Introduzione all'interfaccia d'utente

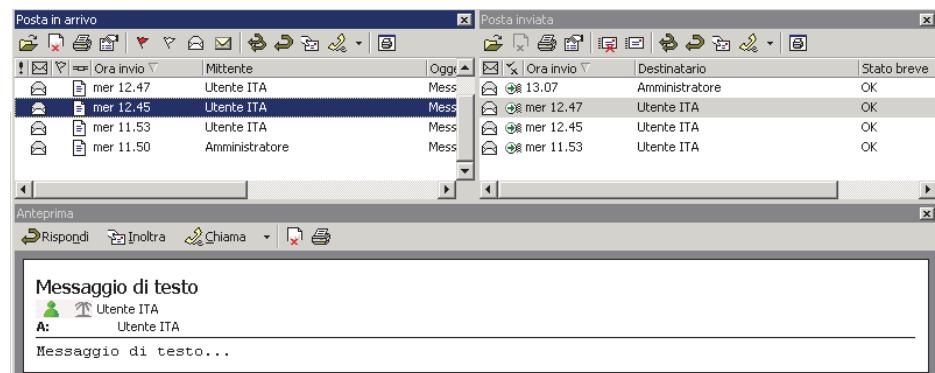
Pulsante icona	Funzione/Descrizione
	Il pulsante Consultazione consente di chiamare una terza persona nel corso di una conversazione. Tutte le altre chiamate in corso vengono messe in coda di attesa. La consultazione termina nel momento in cui la persona chiamata riaggancia il microtelefono o il chiamante preme il pulsante Riaggancia
	Trasferisce la conversazione telefonica all'utente con il quale è in corso la consultazione.
	Instaura una conferenza telefonica con gli utenti in linea.
	Se nel corso di una conversazione giunge una seconda chiamata, questa funzione consente di passare da un interlocutore all'altro (richiamata alternata).
	Termina la chiamata in corso.

Tabella 2

Le funzioni della barra degli strumenti.

2.3.2 L'area di visualizzazione

L'area di visualizzazione, situata tra l'area del menu e la barra di stato, costituisce l'area di lavoro vera e propria. In essa viene visualizzato il layout di *Communications* corrente con le sue varie finestre funzione. Gli oggetti selezionati in queste finestre possono essere gestiti con le funzioni eseguibili tramite menu o barra degli strumenti.



2.3.3 La barra di stato

La barra di stato è disposta nel margine inferiore della finestra di *Communications*. A sinistra è indicato il numero di elementi contenuti nella Posta in arrivo, mentre a destra vengono di solito indicati alcuni stati operativi importanti di *Communications*.

- Il “riempimento” del contenitore (il colore del contenuto del contenitore cambia da grigio a bianco) mostra il trasferimento dei dati dal server XPR a *Communications*. Il contenitore completamente bianco indica l'avvenuta trasmissione di tutti i dati correnti dal server.
- L'icona del connettore informa sullo stato corrente della connessione con il server. Il connettore connesso o disconnesso mostra se il client è registrato nel server o no.

La freccia stilizzata disposta completamente a destra consente di impostare la dimensione desiderata della finestra di *Communications* come noto in Windows.

Funzioni utente, Corso intensivo

Inviare messaggi di testo (e-mail, fax, e SMS)

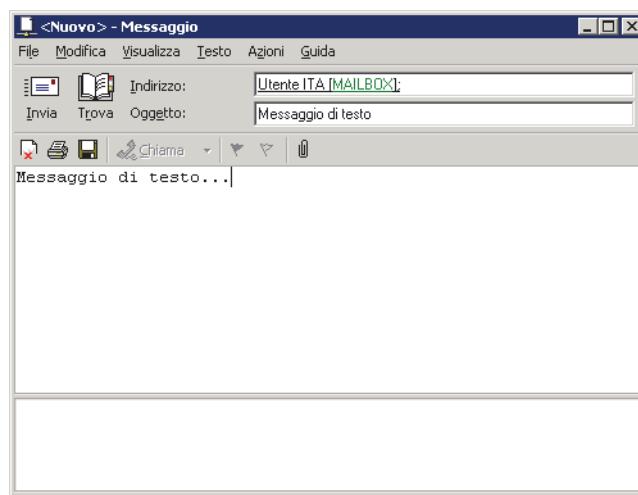
2.4 Inviare messaggi di testo (e-mail, fax, e SMS)

2.4.1 Formato di testo standard

Di regola, per i messaggi di posta elettronica ed i messaggi SMS, viene utilizzato il set di caratteri ASCII che contiene caratteri standardizzati la cui rappresentazione e dimensione non possono essere modificate (formattate). Questo set di caratteri può essere naturalmente utilizzato anche per altri messaggi di testo, come ad esempio i fax. Per creare un messaggio in questo formato, procedere nel seguente modo:

1. Selezionare il menu **File > Nuovo > Messaggio di testo.**

Si apre la seguente finestra di dialogo.



2. Nel campo **Indirizzo** specificare l'indirizzo del destinatario ed il servizio con il quale si desidera inviare il messaggio. L'indirizzo può anche essere inserito premendo il pulsante **Trova** e scegliendo quello desiderato dal database del sistema.

L'indirizzo deve essere sempre specificato nel seguente formato:

Indirizzo[tipo di invio];

Nota: il tipo di invio è il servizio con il quale viene inviato il messaggio.

Esempi:

per un messaggio di posta elettronica interno: **Utente test1[Mailbox];**

per un messaggio di posta elettronica tramite Internet:

carlo.campione@offline.de[SMTP];

per un messaggio ad un telefax analogico: **7654321[FAXG3];**

per un messaggio SMS (Short Message Service) ad un telefono cellulare:
12345678[SMS];

NOTA: I tipi di indirizzamento possibili sono descritti nel capitolo Funzioni del presente manuale in "Tipi di indirizzamento alternativi" in [paragrafo 5.1.2, "Nuovo > Nuovo messaggio di testo"](#), a pagina 158.

Per destinatari interni (utenti del server XPR):

Tramite la funzione di completamento automatico, se l'indirizzo da inserire è contenuto nel database di XPR viene completato automaticamente dopo aver digitato i primi caratteri. Voci uguali vengono visualizzate in una lista della quale è possibile scegliere quello desiderato. Se il destinatario ha impostato un tipo di invio preferito, il servizio viene rappresentato automaticamente tra parentesi quadrate ed è di colore "verde". La validità dell'indirizzo viene indicata dalla rappresentazione sottolineata; i nomi non validi, vale a dire indirizzi che non presentano una corrispondenza nel database, vengono rappresentati in rosso. Il nome interno del servizio, selezionato dal server XPR per il recapito, è racchiuso tra parentesi quadrate dopo il nome; ad esempio **[Mailbox]**. La mailbox è una casella postale che viene configurata per ciascun utente XPR e nella quale vengono inseriti i messaggi (fax, e-mail, messaggi vocali, ecc.).

Per destinatari esterni:

Nel caso di destinatari esterni non contenuti nel database, al sistema deve essere comunicato tramite quale servizio si desidera inviare il messaggio (FaxG3, FaxG4, SMS, SMTP (posta Internet) ecc.) inserendo il tipo di invio tra parentesi quadrate dopo l'indirizzo.

3. Posizionare il cursore nel campo successivo della maschera, per specificare l'**Oggetto**.

NOTA: L'oggetto facilita la ricerca dei rispettivi messaggi qualora si renda necessario in un secondo momento. Per maggiori informazioni consultare [paragrafo 2.11, "Cercare messaggi"](#), a pagina 52.

4. Posizionare il cursore nel campo del messaggio e scrivere il testo del messaggio desiderato.

NOTA: Per scrivere il testo sono a disposizione le stesse opzioni fornite da altri programmi di elaborazione testi (ad esempio WordPad), per cui è ad esempio possibile incollare il contenuto degli Appunti, selezionare l'intero testo o passaggi di esso, cancellare, tagliare o copiare passaggi di testo selezionati ed incollarli in un altro punto o correggere tramite "Trova e Sostituisci".

Funzioni utente, Corso intensivo

Inviare messaggi di testo (e-mail, fax, e SMS)

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

Con ciò sono descritte le fasi di base per creare ed inviare messaggi.

NOTA: Dopo che è stato eseguito l'invio, il messaggio viene visualizzato con altre informazioni nella cartella della **Posta inviata** dalla quale può essere aperto tramite doppio clic e modificato per inviarlo ad esempio ad un altro utente. Selezionando il messaggio con il mouse nella cartella **Posta inviata**, verrà visualizzato il suo contenuto nel riquadro di anteprima.

2.4.2 Formato RTF

L'invio di messaggi in formato Rich Text (**.RTF**, sistema standard per lo scambio di file) tramite **File > Nuovo > Messaggio di testo RTF** è analogo a quello dei messaggi di testo standard, tuttavia con maggiori opzioni di formattazione.

Maggiori informazioni su queste funzioni, sono contenute nel capitolo Funzioni da paragrafo 5.1.3, "Nuovo > Nuovo messaggio di testo RTF", a pagina 173 in poi.

Questo formato consente ad esempio di scegliere il tipo, la dimensione e lo stile del carattere, inserire rientri e molto altro. Un documento inviato in formato RTF, può essere riaperto come documento RTF qualora il client di posta del destinatario lo supporti, ovvero se la trasmissione del messaggio non dà luogo a modifiche delle formattazioni. In caso contrario, il formato RTF viene convertito in caratteri ASCII. In questo caso vengono rappresentati anche i caratteri di controllo per la formattazione del testo.

Se il messaggio viene inviato come fax, il formato RTF non subisce nessuna modifica, poiché prima dell'invio ha luogo una conversione automatica in uno speciale formato di immagine.

Se viene scelto il tipo di invio SMS, il formato RTF viene convertito in quello ASCII, poiché i telefoni cellulari rappresentano caratteri di solo testo.

2.4.3 Formato HTML

HTML è il formato standard nel quale vengono salvate e trasmesse in Internet informazioni testuali ed ipertestuali.

HTML è un "linguaggio di marcatura di tipo descrittivo" definito con SGML. HTML supporta una marcatura logica, nel caso della quale il significato logico delle parti di testo viene definito in modo tale che esse possano essere rappresentate in forma adeguata per l'utente (client) dal rispettivo Browser Web.

I file HTML possono essere creati con semplici editori di testo o speciali programmi, oppure convertiti da documenti o database esistenti.

Per creare un messaggio di testo in formato HTML, selezionare **File > Nuovo > Messaggio HTML**. La digitazione del testo è analoga a quella di un normale messaggio di testo tuttavia con maggiori opzioni di formattazione. Maggiori informazioni su queste funzioni, sono contenute nel capitolo Funzioni da paragrafo 5.1.4, "Nuovo > Nuovo messaggio HTML", a pagina 177 in poi.

2.5 Inviare messaggi fax

La creazione di un messaggio fax è come quella di una e-mail. È possibile utilizzare le seguenti funzioni:

- **File > Nuovo > Messaggio di testo** o
- **File > Nuovo > Messaggio di testo RTF**
- **File > Nuovo > Messaggio HTML**

L'invio come messaggio fax viene definito tramite il numero o il servizio specificato per l'invio. Inserendo quindi un numero che al sistema risulta essere di telefax o specificando il tipo di invio [FAXG3] il messaggio verrà inviato come fax.

2.5.1 Scegliere gli elementi decorativi fax

Gli elementi decorativi fax sono moduli che possono essere utilizzati per inviare i propri messaggi fax e sono solitamente composti da un frontespizio (cover) e dalla pagine successive. Normalmente, l'amministratore crea e mette a disposizione degli utenti più elementi tra i quali potranno scegliere quello desiderato. I modelli fax possono essere creati soltanto se si dispone di diritti amministrativi.

Aprire la finestra di dialogo degli elementi decorativi fax

1. Dal menu **Strumenti** selezionare la funzione **Elementi decorativi fax**.

Si apre la finestra di dialogo Elementi decorativi fax. Nella scheda **Definizioni elementi decorativi fax**, in alto sotto il titolo **Standard corrente** è riportato il nome dell'elemento decorativo fax al momento predefinito per l'invio di messaggi fax. Dal riquadro di anteprima (a destra della finestra di dialogo) è possibile vedere il layout dell'elemento decorativo: La scheda **Prima pagina** mostra il frontespizio, valore a dire la prima pagina del documento fax ad essere trasmessa, mentre quella **Pagine successive** mostra le pagine seguenti.

2. Selezionare uno degli elementi e premere quindi il pulsante **Imposta come standard**.
3. Premere **OK** per uscire dalla finestra di dialogo.

L'elemento decorativo selezionato è adesso impostato come predefinito. Per l'invio di messaggi fax dalla finestra di dialogo, verrà adesso automaticamente utilizzato questo elemento.

Maggiori informazioni sugli elementi decorativi fax, sono contenute in [paragrafo 5.6.6, "Elementi decorativi fax"](#), a pagina 261 del capitolo sulle funzioni.

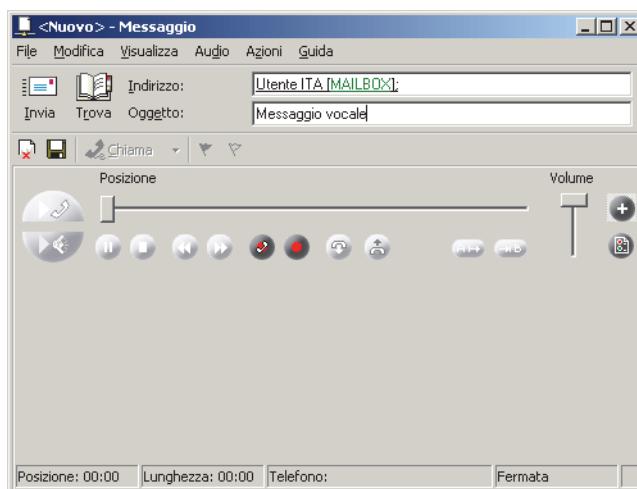
2.6 Messaggi vocali

I messaggi vocali rappresentano un interessante e moderna soluzione del mondo della comunicazione che consente di utilizzare la comoda forma della trasmissione di messaggi tramite registrazione vocale, di registrare dettati e convertirli in testo o di inviare messaggi ad un server di posta vocale. I file vocali creati vengono salvati in formato WAV nel sistema dal quale possono essere inviati come allegato di posta. Le registrazioni possono essere eseguite o dal telefono locale (se sono disponibili le rispettive funzioni CTI) o tramite il microfono del PC connesso alla scheda audio.

Per inviare messaggi vocali procedere nel seguente modo:

1. Selezionare **File > Nuovo > Messaggio vocale**.

Si apre la finestra di dialogo per l'invio di messaggi vocali.



2. Inserire il destinatario nel campo **Indirizzo** e, se desiderato, compilare il campo **Oggetto**.
3. Per registrare il testo, scegliere il rispettivo mezzo - telefono o microfono - premendo il pulsante corrispondente.

I singoli pulsanti sono descritti nella seguente tabella:

Icona	Funzione
	Pulsante per la registrazione di messaggi vocali tramite telefono. Dopo averlo premuto si viene chiamati dal proprio telefono e dopo aver sollevato il microtelefono potrà essere registrato il messaggio.
	Termina la registrazione del messaggio vocale tramite il telefono. Questa funzione corrisponde ad agganciare il ricevitore.
	Se il computer è dotato di scheda audio e microfono, la registrazione può anche essere effettuata premendo questo pulsante o selezionando la funzione Registrazione dal menu Audio .

Tabella 3

Funzioni per la registrazione ed il controllo di messaggi vocali.

Funzioni utente, Corso intensivo

Messaggi vocali

Icona	Funzione
	Come nel caso di un normale registratore, per il controllo della registrazione sono inoltre a disposizione i seguenti elementi:
	Arresta la registrazione e torna all'inizio del messaggio vocale.
	Interrompe la registrazione del messaggio vocale. che può essere ripresa premendo di nuovo uno dei due pulsanti di registrazione.
	Consente di tornare indietro 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.
	Consente di andare avanti 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.
Volume	Consente di regolare il volume di registrazione del microfono. Nota: se i messaggi vengono registrati dal telefono, il volume non può essere regolato.

Tabella 3 *Funzioni per la registrazione ed il controllo di messaggi vocali.*

4. Per eseguire un controllo, il messaggio può essere riascoltato utilizzando gli elementi di comando precedentemente descritti.

Icona	Funzione
	Riproduzione del messaggio vocale dal telefono. Indipendentemente dal mezzo utilizzato per la riproduzione dei messaggi, la barra di scorrimento Posizione indica la posizione corrente del documento sonoro (relativa al tempo complessivo della registrazione). Il tempo complessivo della registrazione, la posizione e lo stato corrente della riproduzione, vengono visualizzati nella barra di stato della finestra (sotto l'area dei comandi).
	Termina la riproduzione del messaggio vocale tramite il telefono. Questa funzione corrisponde ad agganciare il ricevitore.
	Riproduzione del messaggio vocale tramite la scheda audio - se installata e se il PC è dotato di altoparlanti.

Tabella 4 *Funzioni per la registrazione ed il controllo di messaggi vocali.*

5. Per inviare il messaggio registrato premere il pulsante **Invia**.

Dopo che è stato eseguito l'invio, il messaggio viene visualizzato con altre informazioni (ad esempio l'oggetto, il destinatario e lo stato) nella **Finestra della posta in uscita**.

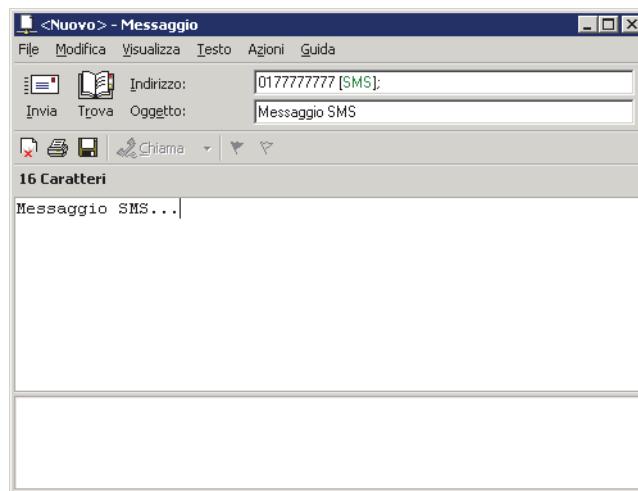
2.7 Inviare messaggi SMS

Gli SMS possono anche essere inviati con la funzione **Nuovo messaggio di testo** tuttavia con delle restrizioni. Il testo digitato nell'apposito campo viene automaticamente inviato specificando l'indirizzo di un terminale compatibile SMS (ad esempio 123456[SMS]). In questo caso non è tuttavia possibile controllare se è stato superato il numero massimo di caratteri consentito che è di 160.

I messaggi SMS possono essere inviati più comodamente con la speciale funzione SMS.

1. Selezionare a tale scopo **File > Nuovo > Messaggio SMS**.

Si apre una finestra di dialogo per l'invio di SMS.



2. Inserire il numero del telefono cellulare al quale si desidera inviare il messaggio.

L'indirizzo è in tal caso solo numerico. Il tipo di invio è il servizio [SMS].

3. Scrivere il messaggio nell'apposito campo.

Sopra il campo riservato al testo, viene visualizzato il numero di caratteri digitati. Ciò consente di controllare il testo da inviare allo scopo di non superare il numero di caratteri massimo consentito (160).

NOTA: L'oggetto non viene inviato.

2.8 Elaborare i messaggi ricevuti

Quando giunge un nuovo messaggio viene aperta una finestra atta ad informare sull'avvenuto recapito.



A seconda dell'impostazione eseguita al riguardo, l'avviso viene visualizzato subito o dopo un breve lasso di tempo. L'impostazione predefinita prevede il controllo della presenza di nuovi messaggi a regolari intervalli di tempo il che può comportare un leggero ritardo tra la ricezione del messaggio dal server ed il recapito alla propria casella postale.

NOTA: Qualora si desideri essere aggiornati in tempo reale, impostare la funzione tramite il menu **Strumenti > Impostazioni > Interfaccia** - vedere anche paragrafo 3.3.3, "Impostazioni generali", a pagina 79.

Se il computer è dotato di scheda audio ed altoparlanti, è inoltre possibile essere informati tramite annuncio.

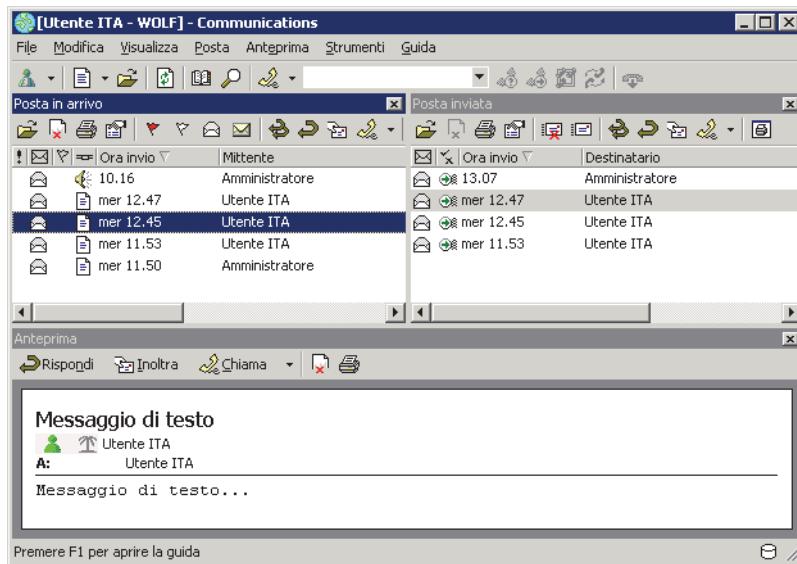
Il documento ricevuto, appare nella finestra della posta in arrivo con una busta da lettera chiusa, quindi come documento da leggere. Dopo averlo letto, viene aperta la busta. Un'ulteriore icona mostra il tipo di messaggio (tramite quale servizio è stato ricevuto). Le icone utilizzate sono le seguenti:

Icona	Tipo di messaggio (servizio)
	E-mail interna
	Messaggio fax
	Voicemail, Posta vocale
	E-mail esterna (ad esempio ricevuta tramite Internet)
	Messaggio con allegato file

Tabella 5

Icône per contraddistinguere il tipo di messaggio.

I messaggi presentano inoltre l'ora di invio, il mittente e l'oggetto.



Aprire i messaggi ricevuti

- Selezionare il messaggio ricevuto nella finestra **Posta in arrivo**. Indipendentemente dal tipo (e-mail, messaggio fax o messaggio vocale), il messaggio viene visualizzato nel riquadro di anteprima. Allo stesso tempo vengono attivati i pulsanti contenuti nella barra degli strumenti della finestra della posta in arrivo tramite i quali possono essere eseguite svariate funzioni.

In alternativa:

- Nella finestra **Posta in arrivo** fare doppio clic sul messaggio ricevuto. Si apre la finestra di dialogo con il messaggio visualizzato avente per titolo l'oggetto del messaggio. Da essa possono essere utilizzate le funzioni di elaborazione e modifica descritte a seguito.

2.8.1 Elaborare e-mail ricevute

Nel diario della posta in arrivo, le e-mail ricevute sono contraddistinte dall'icona della busta da lettere chiusa. Le funzioni di elaborazione di base delle e-mail sono quelle **Rispondi** o **Inoltra** che consentono naturalmente di allegare file al messaggio.

NOTA: È anche possibile inoltrare o rispondere contemporaneamente a più messaggi. Scegliere a tale riguardo i messaggi desiderati dal diario e selezionare la funzione **Rispondi** o **Inoltra**.

Per l'elaborazione dei messaggi, sono a disposizione le seguenti funzioni:



Rispondi (Rispondi a tutti)

1. Per rispondere ad un messaggio ricevuto, premere il pulsante **Rispondi**.

Si apre la finestra di dialogo avente come titolo l'oggetto del messaggio preceduto da "Re:". In essa è già contenuto il corretto indirizzo del destinatario, il mittente a cui si risponde, e prima dell'oggetto viene inserito "Re:" (Reply). L'unica operazione da eseguire è quindi di digitare il testo della risposta. Nel campo del testo appare il testo originario, le cui righe presentano una parentesi uncinata >. Scrivere la risposta nel punto desiderato.

2. Scrivere il testo.

Per scrivere il testo sono a disposizione le stesse opzioni fornite da altri programmi di elaborazione testi per cui è ad esempio possibile incollare il contenuto degli Appunti, selezionare l'intero testo o passaggi di esso, cancellare, tagliare o copiare passaggi di testo selezionati ed incollarli in un altro punto o correggere tramite Trova e Sostituisci.

3. Se desiderato, allegare un file.
4. Inviare la risposta premendo il pulsante **Invia**.

**Inoltra**

1. Se si desidera inoltrare ad un utente il messaggio ricevuto, per metterlo ad esempio a conoscenza del suo contenuto o per altre ragioni, premere il pulsante **Inoltra**.

Si apre una finestra avente per titolo "Inoltra" dove anche in questo caso è contenuto il testo del messaggio ricevuto, le cui righe non presentano tuttavia la parentesi uncinata >. Nel campo vuoto, inserire l'indirizzo al quale si desidera inoltrare il messaggio che, se desiderato, può essere dotato di un commento, atto ad esempio a comunicare al destinatario il motivo per cui gli è stato inoltrato, o di allegato un file.

2. Scrivere il testo.

Per scrivere il testo sono a disposizione le stesse opzioni fornite da altri programmi di elaborazione testi.

3. Inoltrare il messaggio premendo il pulsante **Invio**.

**Cancella**

Cancella il messaggio al momento aperto.

**Stampa**

Stampa il messaggio al momento aperto.

La descrizione di tutte le funzioni di elaborazione dei messaggi di testo ricevuti è contenuta in paragrafo 5.1.2, "Nuovo > Nuovo messaggio di testo", a pagina 158.

2.8.2 Elaborare i messaggi fax ricevuti

Per i messaggi fax ricevuti, oltre a quelle di visualizzazione, sono disponibili numerose funzioni di elaborazione alle quali, di regola, è possibile passare soltanto dalla modalità di visualizzazione del messaggio fax.

Aspetto della finestra di anteprima

NOTA: In questa modalità non è consentita la modifica diretta del messaggio fax.

1. Nella finestra **Posta in arrivo** selezionare un messaggio fax con il mouse.

Il messaggio viene subito rappresentato nel riquadro di anteprima.

Queste funzioni disponibili nel riquadro di anteprima, consentono di visualizzare ed eventualmente inoltrare i messaggi fax ricevuti. Da un lato possono essere eseguite funzioni atte a facilitare la lettura, ad esempio ingrandendo la visualizzazione o scorrendo un documento composto da più pagine,

Funzioni utente, Corso intensivo

Elaborare i messaggi ricevuti

dall'altro è possibile **rispondere** ad essi ed **inoltrarli**. Dopo aver premuto uno dei pulsanti, prima di inviarlo, il documento può essere elaborato o modificato. Le opzioni disponibili a tale riguardo sono descritte in paragrafo 5.3.4.2, "Funzioni fax in modalità di modifica", a pagina 213. La tabella che segue descrive le funzioni più importanti per la modifica o l'elaborazione di messaggi fax.

Rispondi (Rispondi a tutti)	Apre il documento fax in una finestra di dialogo dove può essere modificato il messaggio fax. Il campo dell'indirizzo presenta già l'indirizzo del mittente - qualora sia stato trasmesso il suo numero. Nota: se l'indirizzo fax non viene specificato e si tenta di inviare il messaggio, viene visualizzato un messaggio d'errore.
Inoltra	Apre il documento fax in una finestra dove occorre specificare l'indirizzo del destinatario al quale si desidera inoltrare il messaggio fax.
Rimuovi	Rimuove il messaggio dal diario.
Stampa	Stampa il documento fax. Nota: dalla finestra di modifica, la funzione di stampa può essere selezionata dal menu File .
Ingrandisci [+] tastiera, tastierino telefonico	Ingrandisce la rappresentazione del messaggio fax in modo graduale. Il messaggio fax viene ingrandito a progressioni dell'8% rispetto al valore iniziale (fino a 11 progressioni).
Ruota a sinistra (90°) [/] tastiera oppure [÷] tastierino telefonico	Ruota la rappresentazione di 90° a sinistra.
Ruota di 180°	Ruota la rappresentazione del messaggio fax di 180°.
Ruota a destra (90°) [/] tastiera oppure [x] tastierino telefonico	Ruota la rappresentazione di 90° a destra.
Prima pagina fax	Se il documento fax è composto da più pagine, si torna alla prima pagina. La funzione è disponibile soltanto se il documento fax è costituito da più pagine.
Pagina precedente fax [Tasto PAG SU]	Se il documento fax è composto da più pagine, passa a quella precedente. La funzione è disponibile soltanto se il documento fax è costituito da più pagine.

Tabella 6

Funzioni di modifica di messaggio fax nel riquadro di anteprima.

 Pagina successiva fax [Tasto PAG GIÙ]	Se il documento fax è composto da più pagine, passa a quella successiva. La funzione è disponibile soltanto se il documento fax è costituito da più pagine.
 Ultima pagina fax	Se il documento fax è composto da più pagine, si passa all'ultima pagina. La funzione è disponibile soltanto se il documento fax è costituito da più pagine.

Tabella 6

Funzioni di modifica di messaggio fax nel riquadro di anteprima.

NOTA: La descrizione di tutte le funzioni disponibili in correlazione a messaggi fax ricevuti, è contenuta in paragrafo 5.3.4.2, "Funzioni fax in modalità di visualizzazione", a pagina 211.

2. Dopo aver premuto il pulsante **Inoltra** inserire l'indirizzo al quale si desidera inoltrare il fax. Con la funzione **Rispondi** non è normalmente necessario poiché l'indirizzo viene in tal caso inserito automaticamente.
3. Premere il pulsante **Invia** per inviare il fax.

2.8.3 Elaborare i messaggi vocali ricevuti

Se è stato ricevuto un messaggio vocale, lo si può ascoltare nel riquadro di anteprima tramite le apposite funzioni in esso disponibili (selezionare a tale riguardo il messaggio dal diario) o aprire il messaggio vocale nella finestra di dialogo tramite doppio clic. In essa vengono fornite le funzioni atte a consentire l'ascolto del messaggio vocale.

Se la funzione *Conversione messaggio vocale in testo* è attiva, se la conversione riesce, il messaggio vocale viene visualizzato in formato testo nella parte inferiore della finestra messaggi.

Riproduzione dalla finestra di anteprima

1. Selezionare con il mouse il messaggio vocale nella finestra **Posta in arrivo**.

Nella finestra di anteprima vengono rese subito disponibili le funzioni per la riproduzione del messaggio vocale.

I messaggi possono essere riprodotti o tramite il telefono della postazione di lavoro o l'altoparlante/scheda audio del PC. La seguente tabella descrive gli elementi di comando per la riproduzione di messaggi vocali.

Icona	Funzione/Descrizione
Riproduzione tramite telefono	
 Riproduci dal telefono	Riproduzione del messaggio vocale dal telefono. Dopo aver premuto questo pulsante, si viene chiamati al proprio telefono per ascoltare la posta vocale. La riproduzione viene eseguita in base alle proprie impostazioni, tramite il proprio telefono o tramite un telefono locale definito dall'utente. A tal fine è necessario aver configurato le funzioni CTI sul server OpenScape Xpressions. Il tempo complessivo, la posizione temporale e lo stato corrente della riproduzione, vengono visualizzati nella barra di stato della finestra (sotto l'area dei comandi). Posizione: 00:00 Lunghezza: 00:06 Telefono: 102 Fermata
	Se dopo avere premuto il pulsante Riproduci dal telefono si sceglie questa funzione, viene attivata la modalità Vivavoce sul telefono. La posta vocale può essere riprodotta direttamente tramite il telefono o tramite una cuffia. Nota: Se l'uscita è stata commutata su un telefono locale, questa funzione è disattivata.
Riproduzione dagli altoparlanti del PC	
 Riproduci	Riproduzione del messaggio vocale tramite la scheda audio - se installata e se il PC è dotato di altoparlanti.

Tabella 7

Funzioni di riproduzione di messaggi vocali.

Icona	Funzione/Descrizione
Durante l'ascolto del messaggio, indipendentemente dal mezzo di riproduzione, sono a disposizione le seguenti funzioni di controllo.	
Posizione	Spostando il cursore a scorrimento Posizione , sarà possibile passare alla posizione più o meno desiderata del messaggio vocale. Tramite i dati relativi allo stato Posizione e Lunghezza , è possibile passare al punto desiderato del messaggio vocale.
Stop	Arresta la riproduzione del messaggio vocale e torna all'inizio.
Pausa	Interrompe la riproduzione del messaggio vocale. che può essere ripresa selezionando uno dei due pulsanti di riproduzione - telefono o scheda audio.
Indietro	Consente di tornare indietro 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.
Avanti	Consente di andare avanti 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.
Terminare	Termina la riproduzione del messaggio vocale tramite il telefono. Questa funzione corrisponde ad agganciare il ricevitore.

Tabella 7

Funzioni di riproduzione di messaggi vocali.

Aggiungere un commento vocale e/o di testo prima dell'inoltro

Prima di inoltrare un messaggio vocale ricevuto, è possibile aggiungere un commento parlato e/o scritto.

- Nella finestra di anteprima o in quella di dialogo, selezionare la funzione **Inoltra**.

La finestra apertasi presenta un'area dove può essere digitato un commento di testo.

- Scrivere il commento desiderato e/o utilizzare i pulsanti per registrare un commento vocale.

Le funzioni ulteriormente disponibili sono le seguenti:

Icona	Funzione/Descrizione
	Sovraincide il messaggio vocale originario con il commento.
	Aggiunge il commento al messaggio vocale originario.
	Consente di registrare un commento vocale dal telefono. Questa funzione è disponibile soltanto se sono implementate le funzioni CTI.

Tabella 8

Funzioni per registrare un commento vocale.

Funzioni utente, Corso intensivo

Elaborare i messaggi ricevuti

Icona	Funzione/Descrizione
	Consente di registrare un commento vocale tramite microfono connesso alla scheda audio del PC.

Tabella 8

Funzioni per registrare un commento vocale.

3. Specificare l'indirizzo.
4. Premere **Invia** per inviare il messaggio vocale con il commento.

2.9 Creare contatti

Nel sistema XPR viene fatta distinzione tra una rubrica globale ed una personale. Entrambe le rubriche sono contenute nel server XPR per cui è possibile accedere a questi dati indipendentemente dal computer nel quale si è registrati.

- I **Contatti** sono indirizzi contenuti nella rubrica globale che è a disposizione di tutti gli utenti per inviare i messaggi. La rubrica globale può essere modificata soltanto se al sistema XPR si è acceduti con diritti amministrativi. Dopo averli salvati, i dati della rubrica globale vengono inseriti nella cartella **Tutti gli utenti** accessibile dalla finestra **Directory explorer** sotto **Utente/Destinatario**. Aprendo la cartella **Tutti gli utenti**, oltre agli utenti, vengono visualizzati in ordine alfabetico tutti i contatti globali nella finestra **Elenco explorer**. Per maggiori informazioni sull'uso delle finestre Elenco explorer e Directory explorer consultare paragrafo 5.3.11, "La finestra Directory explorer", a pagina 239 e paragrafo 5.3.12, "La finestra Elenco Explorer", a pagina 242.
- I **Contatti personali** sono gli indirizzi della rubrica personale il cui accesso è esclusivo. Altri utenti non vi possono quindi accedere per utilizzare o visualizzare i dati. Le voci in essa create vengono salvate nella cartella **Tutti i contatti privati** accessibile dalla finestra **Directory explorer** sotto **Utente/Destinatario**. Aprendo la cartella **Tutti gli utenti personali**, vengono visualizzati tutti i contatti personali nella finestra **Elenco explorer** dove possono essere aperti e modificati. Per maggiori informazioni sull'uso delle finestre Elenco explorer e Directory explorer consultare paragrafo 5.3.11, "La finestra Directory explorer", a pagina 239 e paragrafo 5.3.12, "La finestra Elenco Explorer", a pagina 242.

2.9.1 Creare contatti personali

Per creare un contatto personale, procedere nel modo seguente:

NOTA: I campi **ID utente**, **Nome** e **Indirizzo preferito** della scheda **Indirizzamento** sono obbligatori per la definizione di un contatto personale.

1. Da *Communications* selezionare **File > Nuovo > Contatto**.
Si apre la finestra di dialogo **Nuovo contatto personale**.
2. Compilare entrambi i campi **Nome** e **ID utente** nell'area superiore della finestra di dialogo. Vedere [tabella 9 a pagina 47](#).

NOTA: I dati dei campi **ID d'utente** e **Nome** devono essere univoci. Essi devono essere cioè assegnati una sola volta.

Nel caso in cui più contatti abbiano lo stesso nome, è necessario fornire ulteriori informazioni per poterli distinguere, come ad esempio **Rossi Elena (acquisti)** e **Rossi Elena (contabilità)**.

3. Compilare i campi del database della scheda **Indirizzamento**.
Inserire i dati dell'indirizzo del nuovo contatto personale. Vedere anche [tabella 9 a pagina 47](#).

NOTA: I numeri di telefono specificati vengono salvati nel database nello stesso formato con il quale sono stati inseriti. Salvando i dati del contatto, i numeri di telefono vengono normalizzati dal NCO (Number Conversion Object). A seconda delle preimpostazioni del NOC eseguite dall'amministratore, è possibile che i campi dei numeri telefonici a sfondo grigio accanto ai campi di input vengano rappresentati diversamente.

4. Compilare i campi del database della scheda **Personale**.
Questa scheda è riservata ai dati che non vengono analizzati dal sistema a scopo di indirizzamento, ma che possono servire per dati postali come se fossero stati appuntati in un block notes.
5. Salvare i dati inseriti tramite il menu **File > Salva** o l'icona del dischetto.

Il contatto personale è creato e può essere utilizzato per indirizzare messaggi.

Le seguenti tabelle contengono informazioni sui campi del database, sui singoli elementi di comando e sulle opzioni di menu. Quali dati debbano essere inseriti nella finestra di dialogo è contenuto nella descrizione dei rispettivi campi di input.

Nome del campo	Descrizione
Campi dell'area superiore della finestra di dialogo	
ID d'utente	Consente l'assegnazione univoca del contatto nel sistema. In questo campo deve essere specificato un nome d'utente tenendo in considerazione quello reale (di non oltre 26 caratteri). Si consiglia di compilare il campo poiché in caso contrario questa voce viene creata da <i>Communications</i> al momento del salvataggio dei dati e potrebbe dar luogo a problemi di chiarezza.
Nome (campo d'obbligo)	Campo destinato al nome reale del contatto. Questo dato consente di eseguire una ricerca specificando il nome reale del contatto desiderato.
Scheda Indirizzamento	
Campi di indirizzamento	Inserire i dati degli indirizzi dei nuovi contatti personali.
Indirizzo preferito (campo d'obbligo)	In questo campo è possibile predefinire quale servizio debba essere utilizzato per inviare messaggi all'utente. Se viene per esempio creato un contatto al quale vengono inviati soltanto fax della classe G3, inserire in questo campo la voce "FAXG3" selezionandola dal menu a discesa. Ciò consentirà di rendere più rapido l'invio di messaggi poiché il server non dovrà sfogliare l'intero elenco delle voci per poi visualizzare un possibile tipo di invio. Fare attenzione che il campo del database preso a riferimento dal campo "Indirizzi preferiti", sia compilato. Un esempio: selezionando "Fax ufficio G3" come indirizzo preferito, nel campo Fax ufficio G3 dovrà essere specificato il numero di fax. Nota: Se a un contatto non si assegna alcun indirizzo preferito, questa persona non riceverà i messaggi inviati tramite le liste di distribuzione alle quali appartiene.
Scheda Personale	
Tutti i campi dei dati di indirizzi postali	Qui è possibile inserire i dati postali del contatto. Per maggiori informazioni sui campi di dati, consultare paragrafo 5.1.9, "Nuovo > Nuovo contatto personale", a pagina 188.

Tabella 9

*I campi del database per la creazione di nuovi contatti personali.***Descrizione delle funzioni di comando e dei menu**

Funzione	Descrizione
Menu: File	
Nuovo	Consente di creare un contatto personale. Questa funzione è in particolar modo utile quanto si desidera creare subito un nuova voce durante una fase di verifica dei contatti.

Tabella 10

Funzioni di comando e dei menu per la creazione di contatti personali.

Funzioni utente, Corso intensivo

Creare contatti

Funzione	Descrizione
Salva [Ctrl] + [S]	Salva i dati specificati nei campi di input.
Cancella	Rimuove dalla rubrica l'utente selezionato.
Chiudi [Alt] + [F4]	Chiude la finestra di input relativa al nuovo contatto. Attenzione: se non viene eseguito il salvataggio, i dati specificati vanno persi.
Menu: Utenti	
Invia nuovo messaggio a contatto	Permette di inviare direttamente messaggi ai contatti creati. Selezionando il formato del messaggio si passa alla finestra corrispondente.
Chiama a	Permette di chiamare direttamente i contatti creati. Il numero di telefono può essere scelto dalle relative voci dei campi del database per Numero ufficio , Numero privato , Telefono cellulare e Casella vocale .
Modifica tipo	Questa opzione è riservata al solo amministratore del sistema. Per la creazione dei contatti privati non ha quindi nessuna funzione.
Menu: Guida	
Guida in linea	Apre la guida in linea di <i>Communications</i> .
Informazioni su Communications	Visualizzazione della versione del programma e del numero di build.

Tabella 10

Funzioni di comando e dei menu per la creazione di contatti personali.

2.9.2 Modificare contatti personali già esistenti

Se si desidera modificarli, ai contatti personali è possibile accedere dalla cartella **Tutti i contatti personali** nella quali sono riuniti. Dopo averli aperti da essa, vengono visualizzati nella finestra **Elenco explorer**. Dopo aver selezionato un contatto, le rispettive informazioni vengono visualizzate direttamente nel riquadro di anteprima da dove possono essere modificate. In alternativa a ciò, i contatti possono essere aperti in una finestra separata facendo doppio clic sul contatto nella finestra **Elenco explorer**.

Per modificare i dati di un contatto personale procedere nel modo seguente:

1. Nella finestra **Directory explorer**, espandere, ovvero aprire la cartella **Utente/Destinatario**.
2. Selezionare la sottocartella **Tutti i contatti personali**.
3. Aggiornare i dati del contatto nelle maschere di input rappresentate nel riquadro di anteprima.
4. Salvare le modifiche.

2.10 Cercare indirizzi

2.10.1 Cercare indirizzi per creare nuovi messaggi

Quando si crea un nuovo messaggio, l'indirizzo del destinatario desiderato può essere cercato da qualsiasi finestra di dialogo per messaggi. Vengono visualizzati sia gli esiti della rubrica globale che di quella personale. L'indirizzo desiderato deve essere contenuto nel database di XPR.

Aprire la funzione di ricerca

1. Premere il pulsante **Trova** o aprire il menu **Azioni** e scegliere la funzione **Trova indirizzo**.
Si apre la finestra di dialogo **Ricerca contatto**.
2. Dalla casella di riepilogo **Trova** selezionare il database nel quale si desidera eseguire la ricerca.
Le voci del database possono essere in tale contesto definite come categorie di ricerca delle rubriche. Tramite **Nome completo** è ad esempio possibile cercare gli indirizzi specificando il nome del destinatario. Tramite codice d'avviamento postale la ricerca può essere effettuata specificando un intervallo di codici di avviamento postali dove risiedono i possibili contatti.
3. Nel campo **Testo contenuto** inserire la stringa alfabetica o numerica in base alla quale si desidera effettuare la ricerca che può essere completa o parte di essa.

NOTA: Più esatto è il termine specificato, più rapida è la ricerca e maggiormente chiaro l'esito.

4. Premere **Trova** per avviare la ricerca.
I risultati della ricerca vengono visualizzati nel riquadro di sinistra.
Stop interrompe la ricerca.
5. Selezionare il contatto desiderato.
6. Premere il pulsante **Aggiungi a lista**.

NOTA: Ripetendo le operazioni precedentemente descritte, è possibile inviare contemporaneamente il messaggio a più destinatari.

7. Terminare la ricerca premendo il pulsante **OK**.
Si torna automaticamente alla finestra di dialogo del messaggio nella quale è adesso contenuto l'indirizzo o gli indirizzi selezionati.

2.10.2 Ricerca generale degli indirizzi

In alternativa a ciò, la ricerca degli indirizzi può anche essere avviata tramite l'icona **Trova** della barra degli strumenti di *Communications* o il menu **Strumenti > Trova indirizzo**. La funzione è utile se si desidera visualizzare i possibili indirizzi di un contatto o chiamare un utente.

1. Premere il pulsante **Trova** nella barra degli strumenti *Communications* o aprire il menu **Strumenti** e selezionare la funzione **Trova indirizzo**.
Si apre la finestra di dialogo **Ricerca contatto**.
2. Dalla casella di riepilogo **Trova** selezionare il database nel quale si desidera eseguire la ricerca.

Le voci del database possono essere in tale contesto definite come categorie di ricerca delle rubriche. Tramite **Nome completo** è ad esempio possibile cercare gli indirizzi specificando il nome del destinatario. Tramite codice d'avviamento postale la ricerca può essere effettuata specificando un intervallo di codici di avviamento postali dove risiedono i possibili contatti.

3. Nel campo **Testo contenuto** inserire la stringa alfabetica o numerica in base alla quale si desidera effettuare la ricerca che può essere completa o parte di essa.

NOTA: Più esatto è il termine specificato, più rapida è la ricerca e maggiormente chiaro l'esito.

4. Premere **Trova** per avviare la ricerca.
I risultati della ricerca vengono elencati nella finestra. In essa vengono visualizzati tutti gli indirizzi disponibili di questi contatti.
Stop interrompe la ricerca.
5. Selezionare il contatto desiderato.
6. A seconda della voce dell'indirizzo disponibile, tramite i pulsanti disposti nell'area inferiore della finestra di dialogo è possibile chiamare l'utente ad un determinato numero o inviare a costui un messaggio di testo o vocale.

2.11 Cercare messaggi

I messaggi possono essere cercati nella **Posta in arrivo**, nella **Posta in uscita** o in entrambe. Come criterio di ricerca può essere specificata una stringa alfabetica contenuta nell'oggetto del messaggio.

1. Dal menu **Strumenti** scegliere la funzione **Trova messaggio**.
Si apre la finestra di dialogo **Ricerca messaggio**.
2. Inserire un criterio di ricerca e scegliere il diario nel quale si desidera effettuare la ricerca.
Come criterio di ricerca specificare una stringa di caratteri a piacere.
3. Premere il pulsante **Avvia ricerca**.

Il risultato appare nell'area di visualizzazione. I messaggi corrispondenti vengono elencati nell'area di visualizzazione. Facendo doppio clic su una delle voci trovate può essere subito aperto il messaggio.

2.12 Lavorare con le funzioni di telefonia

La finestra **Assistente di selezione** fornisce confortevoli funzioni di telefonia - se disponibili nella configurazione di sistema. Da un lato sono disponibili svariate opzioni di chiamata, dall'altro viene rappresentato graficamente lo stato della comunicazione.

2.12.1 Aprire l'assistenza di selezione

NOTA: Questa funzione è disponibile soltanto se il server OpenScape Xpressions è configurato per l'uso delle funzioni CTI.

- Aprire il menu **Visualizza** e selezionare la funzione **Assistente di selezione**.

Si apre la finestra Assistente di selezione che può essere utilizzata in modo a sè stante o, se si dispone dell'abilitazione richiesta, integrata nel layout dello schermo.

Il campo di input serve a specificare l'indirizzo dell'utente desiderato e vi può essere inserito direttamente o il suo numero di telefono o il nome.

NOTA: Il nome può essere inserito direttamente soltanto se nel database sono collegati nome e numero di telefono.

Il numero di telefono può essere composto con la tastiera del PC o con il mouse dal tastierino telefonico.

Strumenti dell'Assistente di selezione

Le singole funzioni disponibili sono quelle descritte qui a seguito e possono essere eseguite dal menu **Assistente di selezione** o tramite icone:

Funzione	Descrizione
 Trova utente...	Apre la finestra di dialogo Ricerca contatto per chiamare tramite la quale è possibile cercare un numero desiderato - premesso che sia contenuto nel database. La procedura è descritta in paragrafo 2.10.2, "Ricerca generale degli indirizzi", a pagina 51.
 Chiama	Chiama il numero di telefono inserito o scelto dalla rubrica.

Tabella 11

Elementi di comando e funzioni dell'Assistente di selezione.

Funzioni utente, Corso intensivo

Lavorare con le funzioni di telefonia

Funzione	Descrizione
	<p>Consultazione</p> <p>Nel corso di una conversazione telefonica - se la funzione è configurata - è possibile chiamare un numero interno o esterno. L'utente in linea viene "messo in attesa" e non può sentire la conversazione con la persona chiamata.</p> <p>Per effettuare una consultazione procedere come segue:</p> <ul style="list-style-type: none"> Durante la conversazione telefonica, inserire nel campo di input il numero di telefono della persona che si desidera chiamare Premere l'icona Consultazione. Viene chiamato il numero. Per terminare la consultazione premere l'icona Riaggancia (v.sotto.). La consultazione è terminata.
	<p>Trasferisci</p> <p>Trasferisce la chiamata all'utente con il quale si è in consultazione.</p>
	<p>Conferenza</p> <p>Stabilisce una conferenza telefonica con gli utenti in linea.</p> <p>Per stabilire una conferenza telefonica procedere come segue:</p> <ul style="list-style-type: none"> Nel corso della conversazione telefonica indicare nel campo di input il numero di telefono del secondo utente che si desidera collegare in conferenza. Premere l'icona Conferenza. Viene chiamato il numero. Per aggiungere altre persone alla conferenza, ripetere il primo ed il secondo passaggio. Per terminare la conferenza premere l'icona Riaggancia (v.sotto). Viene terminata la comunicazione con tutti i partecipanti.
	<p>Richiamata alternata</p> <p>Se nel corso di una conversazione giunge una seconda chiamata, questa funzione consente di passare da un interlocutore all'altro (richiamata alternata).</p>
	<p>Riagganciare</p> <p>Termina la chiamata; questa funzione equivale a quella "Riaggancia microtelefono".</p>

Tabella 11

Elementi di comando e funzioni dell'Assistente di selezione.

2.12.2 Telefonare tramite le funzioni della rubrica

L'Assistente di selezione fornisce la funzione **Ricerca contatto per chiamare** che consente di chiamare la persona trovata. Se contenuto nei campi del database degli indirizzi, nelle rispettive colonne vengono visualizzati tutti i numeri di telefono del contatto. Tramite i pulsanti disposti nell'area inferiore della finestra di dialogo è possibile chiamare il rispettivo numero selezionandolo con il mouse. I pulsanti rappresentanti in grigio indicano che per questo contatto non è disponibile il servizio o il numero di telefono.

Oltre a ciò è possibile creare un nuovo contatto (pulsante **Nuovo contatto**) o visualizzare i dati di un contatto esistente (pulsante **Proprietà contatto**).

Avviare la ricerca

1. Premere l'icona **Rubrica** dell'Assistente di selezione.
Si apre la finestra di dialogo **Ricerca contatto per chiamare**.
2. Dalla casella di riepilogo **Trova** selezionare il database nel quale si desidera eseguire la ricerca.
Le voci del database possono essere in tale contesto definite come categorie di ricerca delle rubriche. Tramite **Nome completo** è ad esempio possibile cercare gli indirizzi specificando il nome del destinatario. Tramite codice d'avviamento postale la ricerca può essere effettuata specificando un intervallo di codici di avviamento postali dove risiedono i possibili contatti.
3. Nel campo **Testo contenuto** inserire la stringa alfabetica o numerica in base alla quale si desidera effettuare la ricerca che può essere completa o parte di essa.

NOTA: Più esatto è il termine specificato, più rapida è la ricerca e maggiormente chiaro l'esito.

4. Premere il pulsante **Trova**.
Il risultato appare nell'area di visualizzazione della finestra di dialogo.
5. Selezionare l'utente desiderato.
6. Premere il pulsante del numero che si desidera chiamare.

2.12.3 Monitoraggio del traffico telefonico

Se sono disponibili le funzioni di telefonia, nell'interfaccia di *Communications* è possibile inserire finestre dei diari con le quali possono essere visualizzate le attività telefoniche. Le informazioni sulle chiamate variano a seconda della finestra selezionata. Come in tutte le finestre dei diari, nella barra del titolo le voci possono essere impostate tramite clic destro (vedere paragrafo 5.3.2.1, "Opzioni di modifica delle visualizzazioni delle finestre del diario", a pagina 195).

NOTA: Le stesse visualizzazioni dei diari si possono ottenere nella finestra **Elenco explorer** aprendo una delle cartelle contenute in **Il mio telefono** nella finestra **Directory explorer** - vedere anche paragrafo 5.3.12, "Il mio telefono", a pagina 247

Aggiungere finestre dei diari

1. Dal menu **Visualizza** selezionare la funzione **Il mio telefono**.
2. Scegliere una delle finestre visualizzate.

Possono essere configurate le seguenti finestre:

Funzione della finestra	Descrizione
Tutte le chiamate	Mostra tutte le chiamate siano esse in entrata, in uscita, svolte o perse.
Siete stati raggiunti	Mostra le sole chiamate alle quali si è risposto.
Non siete stati raggiunti	Mostra le sole chiamate perse.
L'utente è stato raggiunto	Mostra gli utenti chiamati e raggiunti.
L'utente non è stato raggiunto	Mostra gli utenti chiamati ma non raggiunti.

Tabella 12 Finestre di monitoraggio del proprio telefono.

Le seguenti funzioni possono essere eseguite in ciascuna delle finestre configurate tramite il menu **Directory chiamate**, il menu di scelta rapida o i pulsanti della barra degli strumenti.

Funzione	Descrizione
 Chiama	Chiama il numero contenuto nella voce selezionata. Tramite l'elenco di scelta può essere predefinito uno dei numeri disponibili.
 Riagganciare	Termina la conversazione telefonica.

Tabella 13 Funzioni di telefonia nella finestra "Il mio telefono".

Funzione	Descrizione
	Cancella l'utente selezionato.
Descrivi chiamante	Mostra la maschera del database con le informazioni sul contatto selezionato. Se nel database di XPR a questa voce non risultano dati, si apre una maschera dove può essere definito un nuovo contatto.
	Consente di inviare al chiamante un messaggio di testo. Tramite l'elenco è possibile predefinire il formato desiderato del messaggio.
	Stampa l'elenco del diario con tutte le voci.

Tabella 13

Funzioni di telefonia nella finestra "Il mio telefono".

2.12.4 La finestra Corrispondenza

La finestra **Corrispondenza** consente di aprire due visualizzazioni molto utili:

- Visualizzazione di tutta la corrispondenza scambiata con l'utente al momento chiamato o dal quale si è stati chiamati.
La premessa al riguardo è che tramite corrispondenti voci del database possa essere creato un collegamento tra i messaggi e l'interlocutore.
- La visualizzazione dell'intera corrispondenza scambiata con un utente.

Tutte le volte che si chiama o si viene chiamati, nella presente finestra viene elencata automaticamente l'intera corrispondenza scambiata con l'utente (in entrata e in uscita). A tale riguardo deve essere soltanto attivata la funzione **Mostra lista posta in conversazione**. La visualizzazione della corrispondenza non è legata al modo in cui è stata effettuata la chiamata - ad esempio tramite doppio clic dal diario telefonico o altro. Un'ulteriore caratteristica di questa finestra è la visualizzazione selettiva dell'intera corrispondenza (in entrata e in uscita) scambiata con l'utente. Questa opzione è particolarmente utile, poiché a volte, dato l'elevato numero di utenti e messaggi, può risultare difficile mantenere il controllo della corrispondenza. Per visualizzare l'intera corrispondenza scambiata con un utente, trascinare un documento qualsiasi dalla finestra della posta in arrivo o in uscita in quella della corrispondenza. Vengono visualizzati tutti i documenti relativi all'utente. Come in tutte le finestre dei diari, nella barra del titolo le voci possono essere impostate tramite clic destro (vedere paragrafo 5.3.2.1, "Opzioni di modifica delle visualizzazioni delle finestre del diario", a pagina 195)

Aprire la finestra Corrispondenza

Nel menu **Visualizza** selezionare la funzione **Corrispondenza**.

Funzioni utente, Corso intensivo

Lavorare con le funzioni di telefonia

Si apre la finestra **Corrispondenza**. Nel menu di *Communications* appare allo stesso tempo la voce **Corrispondenza**. Le opzioni di modifica ed elaborazione sono uguali a quelle della finestra della posta in arrivo e di quella in uscita. Maggiori informazioni sulle funzioni della finestra Corrispondenza sono contenute in paragrafo 5.3.7, "La finestra Corrispondenza", a pagina 230).

La barra degli strumenti fornisce inoltre una funzione tramite la quale è possibile impostare se l'elenco della corrispondenza debba essere visualizzato automaticamente in caso di chiamata o no: Il comando del menu **Corrispondenza** è **Mostra lista posta in conversazione**:

Funzione	Descrizione
	Se è "premuta", l'icona mostra che la posta relativa al contatto telefonico viene visualizzata automaticamente. La funzione può essere disattivata riselezionandola.

Tabella 14

La funzione Mostra lista della posta in conversazione.

2.13 Utilizzare la funzione Presence

Attraverso la funzione Presence vengono fornite direttamente informazioni sullo stato operativo degli altri utenti presenti nel sistema:

- lo stato del telefono
- lo stato in linea
- il profilo presenza

Inoltre è possibile configurare un proprio profilo di presenza e renderlo visibile agli altri utenti. Ciò permette agli altri utenti, ad esempio, di verificare immediatamente se si è registrati nel server XPR, se la linea è libera, se si è in pausa, in ferie o in viaggio di lavoro.

2.13.1 Impostare il proprio stato operativo

Posizionando brevemente il puntatore del mouse sul pulsante di configurazione del profilo di presenza, viene visualizzata l'impostazione corrente del proprio stato operativo.

Lo stato operativo può essere configurato come segue:



1. Premere il triangolino dell'icona nella barra degli strumenti
2. Si apre un menu in cui è possibile scegliere gli stati operativi disponibili.



3. Selezionare lo stato desiderato.

È possibile visualizzare le impostazioni dello stato posizionando brevemente il puntatore del mouse sul pulsante di configurazione del profilo di presenza.

NOTA: Premendo il pulsante di creazione di un profilo di presenza dettagliato, con l'aiuto della configurazione guidata è possibile creare il proprio profilo di presenza specificandone tutti i particolari. Vedere anche [paragrafo 5.8, "La funzione Presence", a pagina 293.](#)

2.13.2 Visualizzare lo stato operativo dei colleghi

Le informazioni sullo stato operativo dei colleghi (il proprio compreso) possono essere visualizzate nella finestra *Lista indirizzi*:

1. Aprire la finestra **Lista indirizzi** di *Communications*.

NOTA: Se questa finestra non è integrata nel layout di *Communications*, aprirla tramite **Visualizza > Lista indirizzi**.

2. Scegliere il gruppo nel quale si trovano gli utenti dei quali si desidera visualizzare lo stato.
3. Aprire il menu di scelta rapida di questa finestra (clic destro del mouse).
4. Selezionare la funzione **Mostra stato**.
Gli stati vengono visualizzati in tre colonne icona a sinistra delle voci relative ai nomi: Posizionando il puntatore del mouse su un nome si ottiene la visualizzazione sullo stato.
 - Prima colonna: stato del sistema dell'utente.
 - Seconda colonna: stato del telefono dell'utente.
 - Terza colonna: stato operativo impostato dall'utente.

NOTA: Un elenco dettagliato dei possibili stati operativi, del sistema e del telefono è contenuto in [paragrafo 5.8, "La funzione Presence", a pagina 293.](#)

L'attuale stato operativo dell'utente viene inoltre trasmesso unitamente ai messaggi interni.

2.14 Creare gruppi nella cartella "I miei gruppi privati"

Sotto **Utente/Gruppo** della finestra **Directory explorer** è contenuta la cartella **I miei gruppi privati** nella quale possono essere create nuove sottocartelle. Questi gruppi sono direttamente indirizzabili con il loro nome. Per inviare messaggi uguali a più utenti, è anche possibile creare liste di distribuzione personali. Nei gruppi è possibile inserire utenti trascinandoli (Drag & Drop) dalle cartelle degli utenti o dei contatti. Con questo metodo è anche possibile aggiungere altri gruppi contenuti nella cartelle **I miei gruppi privati**, che verranno visualizzati come collegamento.

NOTA: I collegamenti all'interno delle directory dei gruppi sono limitati a 100.

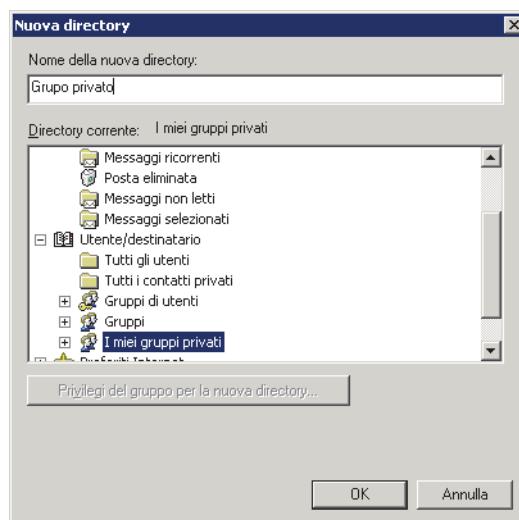
Le cartelle contenute in **I miei gruppi privati** possono essere create e modificate (aggiungere e cancellare contatti) da ciascun utente. Essi sono a disposizione del solo utente. La sintassi dell'indirizzo di un gruppo personale è:

<nome del gruppo> [PGRP] ;

Qualora si desideri aggiungere ulteriori gruppi alla cartella **I miei gruppi privati** procedere come segue:

1. Nella finestra **Directory explorer** sotto **Utente/Destinatario** selezionare la cartella **I miei gruppi privati**.
2. Dal menu **Directory** selezionare la funzione **Nuova directory**.

Si apre la finestra di dialogo **Nuova directory**.



3. Assegnare un nome alla directory - al nuovo gruppo.
4. Premere il pulsante **OK**.

Funzioni utente, Corso intensivo

Creare gruppi nella cartella “I miei gruppi privati”

Il nuovo gruppo è definito. Adesso occorre inserire nel gruppo gli utenti/contatti trascinandoli ad esempio dal gruppo di utenti.

NOTA: In tale contesto, al nuovo gruppo possono essere assegnati contemporaneamente più utenti/contatti.

Opzioni di indirizzamento alternative per i gruppi personali

Oltre al nome del gruppo, per i gruppi personali, possono essere predefiniti tipi di indirizzamento diversi. Come indirizzo del gruppo può essere specificato lo script di posta vocale o l'SMTP. Nel primo caso, al gruppo può essere assegnato un valore numerico.

NOTA: Le impostazioni a tale riguardo possono essere eseguite dai singoli utenti tramite il programma Client *Web Assistant*.

Per assegnare un indirizzo alternativo ad un gruppo personale di *Communications*, procedere nel modo seguente:

1. Nella finestra **Directory explorer** aprire **Utente/Destinatario** e **I miei gruppi privati**.
2. Selezionare il gruppo desiderato.
3. Dal menu **Directory** selezionare la funzione **Proprietà directory..**
4. Nella finestra di dialogo **Proprietà dei gruppi** inserire un indirizzo sotto **Indirizzamento** in base al seguente modello:

Indirizzo numerico del gruppo per uno script di posta vocale:

NVS:Voice/<prefisso internazionale, prefisso interurbano, numero di telefono, numero della mailbox, lista di distribuzione>

Esempio: 39 02 901 211 001, se al gruppo personale è stato assegnato l'indirizzo numerico 001 ed il numero di mailbox è 211.

Nota 1: Durante l'inserimento di questo indirizzo tramite *Communications* fare attenzione a non inserire gli zeri iniziali dei prefissi.

Nota 2: durante l'inserimento dell'indirizzo tramite *Web Assistant* inserire il solo indirizzo numerico (nell'esempio di cui sopra, quindi 001).

Nota 3: alla scelta di un indirizzo numerico tramite il menu del telefono deve essere preselezionato il proprio numero di mailbox. Ciò è necessario per evitare che utenti diversi utilizzino uno stesso indirizzo numerico.

Indirizzamento NVS:

NVS:<servizio>/<indirizzo>

Esempio: NVS:SMTP/xyz@offline.com

2.15 Aprire un file

Da questo menu, che apre una finestra di scelta dei file, è possibile aprire i file di testo o di messaggi presenti nel disco fisso in modo tale che il contenuto venga rappresentato direttamente nel campo di input della finestra del messaggio. In una determinata cartella è per esempio possibile salvare svariati testi modello che potranno essere aperti, modificati ed inviati in caso di necessità.

I formati dei file possibili al riguardo sono i seguenti:

- documenti di testo (.TXT ecc.),
- documenti di testo Rich (.RTF),
- documenti di testo HTML (.HTM),
- file audio (.WAV, ecc.),
- documenti fax (.TIF, .FG3, .FG4, ecc.),
- messaggi di OpenScape Xpressions (.PMF).

Nel caso di tutti gli altri formati, il file selezionato viene rappresentato come allegato nella finestra del messaggio aperta.

2.16 Modificare la password

La password personale per registrarsi nel server di XPR può essere modificata:

1. Dal menu **Strumenti** selezionare la funzione **Modifica password**.
Si apre la finestra di dialogo **Modificare la password**.
2. Inserire nei rispettivi campi la password corrente, quella nuova che si desidera programmare e confermare quest'ultima inserendola una seconda volta.
3. Confermare con **OK** la finestra che segue.

2.17 Creare un sostituto

La funzione **Sostituto** consente di inoltrare automaticamente i messaggi ad un sostituto - ad esempio durante la propria assenza per ferie od altro.

NOTA: I messaggi inoltrati al sostituto, **non** appaiono tenuti come copia nella posta in arrivo.

Il mittente **non** viene informato sul fatto che il suo messaggio è stato inoltrato ad un sostituto.

Creare un sostituto

1. Aprire il menu **Strumenti** e selezionare la funzione **Imposta sostituto**.
Si apre la finestra di dialogo **Impostazione del sostituto**.
2. Attivare l'opzione **Attiva sostituto**.
3. Nel campo dell'indirizzo specificare il sostituto al quale si desidera inoltrare i messaggi.
4. Confermare le impostazioni con **OK**.

Il sostituto è attivato.

2.18 Modificare le proprie impostazioni del database

Questa funzione consente di visualizzare, e se desiderato modificare, i dati personali contenuti nel server XPR. A seconda delle impostazioni di sistema e l'abilitazione di cui si dispone, è possibile che alcuni campi di dati non possano essere modificati - in tal caso sono rappresentati in grigio.

Aprire la funzione

1. Aprire il menu **Strumenti** e selezionare la funzione **Le mie impostazioni del database**.

Si apre la propria maschera dei dati d'utente.

2. Correggere o completare i dati modificabili delle schede **Indirizzamento, Personale, Accesso al server e Avanzate**.

3. Salvare le modifiche.

Le impostazioni vengono applicate e la finestra di dialogo si chiude.

3 Personalizzare Communications

Communications può essere ampiamente adattato alle esigenze personali dell'utente.

- L'interfaccia d'utente può essere configurata in modo tale da garantire un lavoro ergonomico in un ambiente di Messaggistica Unificata.
- Per la gestione dei messaggi è a disposizione l'assistente di posta in arrivo che consente di creare regole di distribuzione e di gestire quindi in modo razionale i propri messaggi.
- Le impostazioni di base per stampa, avvisi ecc. possono essere personalizzate in ciascuna postazione di lavoro.

Argomento	Descrizione in:
Gestione dei layout dell'interfaccia d'utente	paragrafo 3.1, "Layout dell'interfaccia d'utente", a pagina 68
Lavorare con l'assistente di posta in arrivo	paragrafo 3.2, "Lavorare con l'assistente di posta in arrivo", a pagina 73
Eseguire impostazioni personali	paragrafo 3.3, "Eseguire impostazioni personali", a pagina 75

Tabella 15

Argomenti trattati nel capitolo “Personalizzare Communications”.

Altre informazioni

Se nelle spiegazioni che seguono dovessero mancare informazioni su specifiche finestre, consultare il capitolo “Funzioni” dove sono spiegate nei dettagli tutte le finestre, la loro configurazione, funzione e uso.

3.1 Layout dell'interfaccia d'utente

A partire da un'area di lavoro vuota, i paragrafi che seguono descrivono passo a passo la creazione di layout personalizzati. Durante la configurazione dell'interfaccia di *Communications* si osservi che nel layout possono essere inserite soltanto finestre funzione realmente utilizzabili. Non avrebbe ad esempio senso configurare la finestra per funzioni di telefonia se esse non sono disponibili.

Alla prima registrazione nel server di XPR dopo l'installazione del programma, di regola, appare una delle finestre definite dall'amministratore del sistema come layout globali. I layout "globali" non possono essere modificati dai singoli utenti che hanno tuttavia la facoltà di creare e salvare propri layout locali.

NOTA: È possibile eseguire tranquillamente prove con i vari layout, in quanto non si danneggia o si distrugge nulla.

3.1.1 Definire un nuovo layout

NOTA: A seconda di quanto definito dall'amministratore nelle impostazioni di sistema, la creazione di nuovi layout di *Communications*, può essere soggetta a restrizioni o addirittura non consentita.

Una descrizione dettagliata della definizione di un layout di *Communications* è contenuta nel capitolo delle funzioni del presente manuale da [paragrafo 5.3.1, "Creare, modificare e scegliere layout", a pagina 192](#).

Il primo passo da eseguire per definire un nuovo layout di *Communications* è la selezione della funzione **Nuovo layout** e l'assegnazione del nome per poterlo identificare in seguito. Possono essere definiti fino a quattro layout locali premesso che l'amministratore non abbia impostato restrizioni al riguardo.

Definire layout

1. Dal menu **Visualizza** selezionare la funzione **Layout > Nuovo...**

Si apre una finestra di dialogo del nome del layout.

2. Assegnare al layout il nome desiderato e premere **OK**.

Communications viene subito rappresentato con un'area di lavoro vuota. Il layout aperto è adesso attivo ed è possibile iniziare a configurare le funzioni desiderate. Le finestre che vengono aperte a partire da adesso, possono essere inserite e salvate in questo layout.

Per controllare se questo layout è esistente procedere come segue:

1. Selezionare il menu **Visualizza > Passa al layout**.

Nell'elenco del sottomenu adesso visualizzato dovrebbe essere contenuto il nuovo layout.

3.1.2 Cambiare layout

I layout esistenti possono essere visualizzati con la funzione **Passa al layout** e quindi selezionati. L'apposizione **Locale** dopo il nome, indica che il layout è locale ed è quindi disponibile soltanto nella propria postazione di lavoro.

Aprire un layout

1. Aprire il menu **Visualizza** e selezionare la funzione **Passa al layout**.
2. Scegliere il layout desiderato.

Se sono disponibili più layout, vengono visualizzati in un elenco. In esso sono contenuti sia i layout creati localmente (massimo quattro) che quelli globali (massimo quattro) messi a dall'amministratore a tutti gli utenti.

NOTA: Con la combinazione di tasti [Shift] + [F1, F2, ...] è possibile passare da un layout all'altro.

3.1.3 Modificare layout

I layout locali possono essere cancellati, modificati o protetti da modifica da parte dell'utente che li ha creati. La funzione di protezione è particolarmente utile per evitare modifiche accidentali del layout stesso.

1. Aprire il menu **Visualizza** e selezionare la funzione **Layout > Modifica**.
2. Scegliere la funzione desiderata.

Maggiori informazioni sulle opzioni di modifica dei layout sono contenute in paragrafo 5.3.1, "Creare, modificare e scegliere layout", a pagina 192 del capitolo delle funzioni.

NOTA: Dopo aver modificato il layout, è possibile ripristinarne lo stato originario con la funzione **Layout > Ricarica**. Le modifiche vengono salvate definitivamente quando si esce da *Communications*.

3.1.4 Configurare la finestra del diario

3.1.4.1 Configurare la finestra della posta in arrivo

I messaggi in arrivo dei servizi posta elettronica, fax e posta vocale vengono elencati nella finestra di posta in arrivo dalla quale possono essere gestiti. In un secondo momento, configurando nuove cartelle di posta in arrivo e rispettive regole, sarà possibile definire altri percorsi di distribuzione dei messaggi in arrivo.

NOTA: In questa e in tutte le altre finestre dei diari configurate, è possibile personalizzare la barra del titolo. Quali informazioni possano essere elencate e come procedere al riguardo è descritto in paragrafo 5.3.2.1, "Opzioni di modifiche delle visualizzazioni delle finestre del diario", a pagina 195.

Configurare la finestra di posta in arrivo

1. Dal menu **Visualizza** selezionare la funzione **Posta > Posta in arrivo**.

Si apre la finestra **Posta in arrivo**.

2. Inserire la finestra nell'area di lavoro trascinandola dalla barra del titolo.

Durante lo spostamento, dai margini della finestra è possibile riconoscere in quale direzione viene spostata la finestra. Non appena si giunge in una posizione qualsiasi disposta sopra l'area di lavoro di *Communications*, la finestra della posta in arrivo vi si ancora visibilmente e copre l'intera area di lavoro.

3.1.4.2 Configurare la finestra della posta in uscita

Questa finestra mostra i messaggi creati, ovvero inviati dall'utente stesso.

Configurare la finestra della posta in uscita

1. Dal menu **Visualizza** selezionare la funzione **Posta > Posta in uscita**.

Si apre la finestra **Posta in uscita**.

2. Inserire la finestra nell'area di lavoro trascinandola dalla barra del titolo.

Durante le prove di posizionamento (tenere premuto il tasto del mouse) si vedrà che questa finestra può essere ancorata centralmente, in alto, in basso, a destra o a sinistra. Quando spostando la nuova finestra si giunge con il puntatore del mouse in prossimità del margine delimitante della finestra principale, si è raggiunta una possibile posizione di ancoraggio. Lasciando il tasto del mouse, viene inserita la finestra.

Un aspetto particolare è rappresentato dal posizionamento di una finestra al centro di un'altra. In questo caso le finestre vengono disposte una sull'altra. *Communications* assume in tal caso la forma di una scheda, nella quale selezionando la rispettiva linguetta si passa alla rispettiva pagina. La scheda della finestra attivata è rappresentata in bianco. Per riposizionare una di queste finestre (la finestra, che si vuole spostare in una nuova posizione deve essere attiva), la si può afferrare dalla linguetta bianca e toglierla dal layout.

NOTA: Spostando la finestra dalla barra del titolo, il che è anche possibile, le finestre sovrapposte vengono tolte dal layout per essere riposizionate.

3.1.4.3 Configurare la finestra di anteprima

Nella finestra di anteprima viene mostrato subito il contenuto di un messaggio selezionato dalla finestra di posta in arrivo o in uscita. Le funzioni contenute dalla finestra di anteprima variano a seconda del tipo di messaggio selezionato.

Se è stato ad esempio selezionato un messaggio vocale, vengono fornite le funzioni per riprodurlo. Se viene invece selezionato un messaggio di testo, la finestra di anteprima mette a disposizione le funzioni di base necessarie per una sua rapida elaborazione. Maggiori informazioni su elementi di comando e funzioni di menu sono contenute in paragrafo 5.3.10, "La finestra di anteprima", a pagina 236.

Personalizzare Communications

Layout dell'interfaccia d'utente

Configurare la finestra di anteprima

1. Dal menu **Visualizza** selezionare la funzione **Anteprima**.
2. Posizionare la finestra di anteprima in un'area di lavoro del programma, come descritto in paragrafo 3.1.4.1, "Configurare la finestra della posta in arrivo", a pagina 70 e paragrafo 3.1.4.2, "Configurare la finestra della posta in uscita", a pagina 71.

Dopo aver posizionato la finestra di anteprima, nella barra dei menu va ad aggiungersi la voce **Anteprima** tramite la quale possono essere aperte le funzioni di modifica.

3.2 Lavorare con l'assistente di posta in arrivo

L'**Assistente Posta in arrivo** consente di preselezionare e spostare automaticamente i messaggi in arrivo in determinate cartelle, nonché di contrassegnare con una bandierina i messaggi di determinati utenti. La funzione permette di creare un numero di regole a piacere, modificare o cancellare quelle già esistenti.

- Tramite le regole di distribuzione è possibile definire quali messaggi debbano essere recapitati automaticamente in una delle cartelle create.
- Le regole di selezione consentono di definire se i messaggi di particolari mittenti devono essere visualizzati provvisti di bandierina rossa per messaggi importanti nella Posta in arrivo.

Aprire l'Assistente di posta in arrivo

Dal menu **Strumenti** selezionare la funzione **Assistente Posta in arrivo**.

Appare la finestra di dialogo.

Creare nuove directory

1. Nell'Assistente di posta in arrivo, premere il pulsante **Nuova directory**.
Si apre la finestra di dialogo **Nuova directory**.
2. Assegnare un nome alla nuova directory - ad esempio "Posta di xyz".
3. Selezionando una directory nell'area **Directory corrente** specificare in quale cartella debba essere creata quella nuova.
4. Confermare premendo **OK**.

La nuova directory è creata e la finestra di dialogo **Nuova directory** si chiude.
La directory creata viene inserita subito in una regola.

NOTA: Un metodo diverso per creare nuove directory è descritto in paragrafo 5.3.11, "La finestra Directory explorer", a pagina 239.

3.2.1 Creare un regola di distribuzione della posta in arrivo

1. Nell'Assistente di posta in arrivo, premere il pulsante **Crea regola directory**.

Nella parte superiore della finestra viene visualizzata la regola con i segnaposto per il mittente e la directory di ricezione che dovranno essere definiti nel riquadro sottostante

Personalizzare Communications

Lavorare con l'assistente di posta in arrivo

Tramite il primo campo **Sposta un messaggio di...** occorre definire se nella directory di destinazione debbano essere inoltrati i messaggi di un gruppo o di un singolo utente.

2. Nella seconda riga fare clic sul punto di domanda blu ed inserire il nome dell'utente o del gruppo nel campo che si apre.

Tramite ciò viene specificato i messaggi di quale gruppo o utente debbano essere inoltrati in una speciale cartella. Si apre un campo di input, nel quale può essere inserito il nome. Durante l'inserimento del nome si viene supportati dalla funzione di completamento automatico che, sulla base delle prime lettere digitate, mostra una proposta che può essere inserita con il tasto Invio.

3. Nell'ultima riga, selezionare con il mouse il segnaposto della directory di destinazione.

Nella casella di riepilogo che si apre vengono visualizzate le altre cartelle contenute nella posta in arrivo, verso le quali può essere inoltrata la posta. Nella parte superiore della finestra è possibile verificare se la regola è stata definita in modo corretto.

4. Confermare la regola definita premendo **OK**.

La regola per la selezione dei messaggi in arrivo è creata e attivata.

Se sono state definite più regole di inoltro, esse vengono applicate secondo la loro successione partendo dall'alto. Con i pulsanti **Regola in basso** e **Regola in alto** la regola selezionata può essere disposta in un punto a piacere dell'elenco. Dopo averla selezionata, una regola può essere rimossa dall'elenco premendo il pulsante **Cancella regola**.

3.2.2 Creare regole di selezione

Le regole di selezione possono essere definite in modo analogo a quelle di distribuzione appena descritte. La funzione consente di assegnare una bandierina rossa o l'icona "letto" ai messaggi provenienti da determinati mittenti. Le regole di selezione possono essere create secondo lo stesso principio di quelle di distribuzione.

1. Nell'Assistente Posta in arrivo premere il pulsante **Crea regola selezione**.
2. Selezionare con il mouse il segnaposto blu ed inserire i relativi parametri.
3. Confermare con **OK**.

3.3 Eseguire impostazioni personali

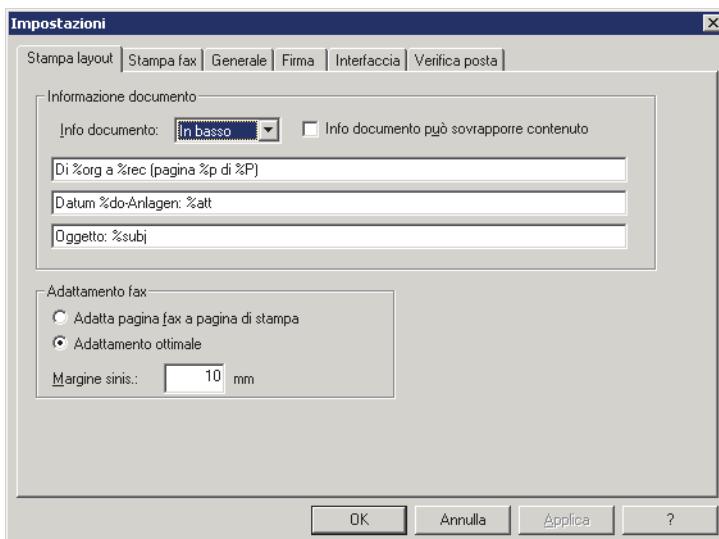
Tramite il menu **Impostazioni** possono essere eseguite impostazioni generiche come ad esempio il tipo di segnalazione degli avvisi di notifica, la creazione di firme ecc.

Aprire la finestra di dialogo **Impostazioni**

- Dal menu **Strumenti** selezionare la funzione **Impostazioni**.
Si apre la finestra di dialogo **Impostazioni**.

3.3.1 Stampa layout

Questa scheda consente di impostare svariate opzioni relative al layout delle immagini per la stampa di documenti delle finestre dei diari (quindi dalle finestre "Posta in arrivo", "Posta in uscita", "Corrispondenza" e "Posta eliminata").



Elemento di dialogo	Descrizione
Info documento	Specificare se sul documento stampato devono comparire informazioni aggiuntive su questo documento. Selezionando Nessuna queste possono venire rimosse. È inoltre possibile definire se queste informazioni devono essere collocate in alto oppure in basso nella pagina stampata.
Info documento può sovrapporre contenuto	Se questa opzione è attivata, le informazioni sul documento vengono stampate anche sul testo esistente. Nei documenti fax, può a volte accadere che questi spazi siano già utilizzati per il documento da stampare.

Tabella 16

Le opzioni di impostazione della scheda "Stampa layout".

Personalizzare Communications

Eseguire impostazioni personali

Elemento di dialogo	Descrizione
Adattamento fax	Selezionando l'opzione Adatta pagina fax a pagina di stampa il fax in arrivo viene stampato su una pagina di stampa; si osservi che in caso di pagine molto lunghe, la rappresentazione potrebbe risultare molto ridotta. Adattamento ottimale adatta una pagina fax di formato leggermente diverso da quello DIN A4 alla pagina di stampa.
Margine sinis.:	Per poter inserire i documenti stampati nei classificatori senza rendere illeggibili parti di testo a causa dei fori è possibile definire il margine sinistro della stampa di fax. Nel campo di input Margine sinistro può essere impostato un rientro compreso tra 0 e 150 mm.

Tabella 16

Le opzioni di impostazione della scheda "Stampa layout".

Aggiungere ulteriori informazioni

Il tipo di informazione che si desidera stampare, può essere definito inserendo i rispettivi parametri (ed un eventuale testo esplicativo) in uno dei tre campi di input, ciascuno dei quali è dedicato ad una riga della stampa. Se uno (qualsiasi) dei campi non viene compilato, il testo informativo viene ridotto a due righe. Ogni campo non compilato riduce le righe del testo. Durante la stampa, le variabili vengono sostituite automaticamente con i dati disponibili nel server. Prima, tra o dopo le variabili è inoltre possibile inserire un testo esplicativo, che apparirà nella stampa. Nei campi di input possono essere riportate le seguenti variabili:

Variabile	Crea una voce atta ad informare su:
%att	Il nome/i nomi file degli allegati vengono stampati.
%cost	Costi sommati. Questa informazione è disponibile soltanto se i rispettivi dati vengono trasmessi dal sistema PBX connesso.
%do	Data e ora. Ora di ricezione o di invio come salvate dal server.
%costid	Centro di costo
%frm	Il formato del messaggio (ad esempio telex, ASCII, fax di G3 ecc.).
%len	Dimensione del documento espressa in byte.
%mid	La ID del messaggio Un numero di identificazione progressivo assegnato dal server a ciascun messaggio.
%oid	L'identificazione del mittente (per esempio nei messaggi fax).
%oorg	Il mittente di origine di un messaggio inoltrato.
%orec	Il destinatario di origine di un messaggio inoltrato.
%org	Il mittente del messaggio.
%p	Attuale numero di pagina
%P	Numero totale di pagine.
%rec	Il destinatario del messaggio.
%rid	L'identificazione del destinatario (per esempio di un fax).
%serv	Il servizio utilizzato (fax, e-mail ecc.).

Tabella 17

Variabili delle informazioni sui messaggi nella stampa di documenti.

Variabile	Crea una voce atta ad informare su:
%stat	Lo stato dettagliato del messaggio.
%subj	L'oggetto del messaggio.
%succ	Esito della notifica - riuscita o non riuscita.
%units	Numero di addebiti (disponibile soltanto se il sistema telefonico trasmette i rispettivi dati).

Tabella 17

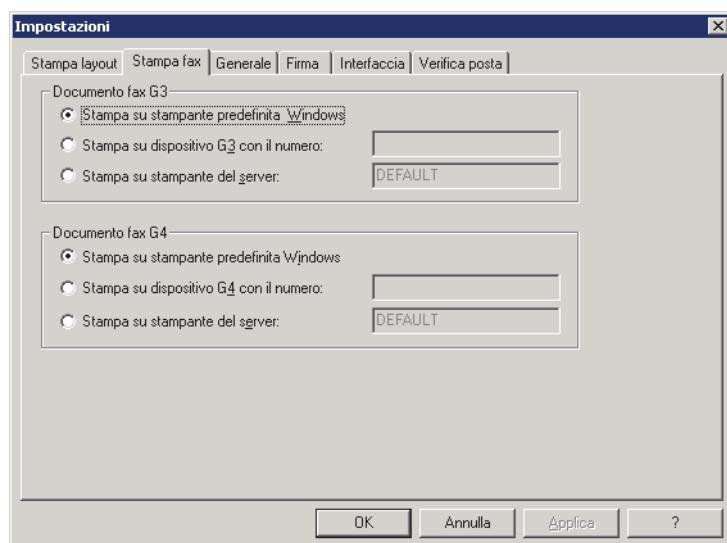
Variabili delle informazioni sui messaggi nella stampa di documenti.

Personalizzare Communications

Eseguire impostazioni personali

3.3.2 Scegliere la periferica di stampa fax

La scheda **Stampa fax** consente di scegliere la stampante dalla quale stampare i propri documenti fax. Le seguenti opzioni di impostazione sono a disposizione in modo distinto per formato fax G3 (analogico) o G4 (digitale):



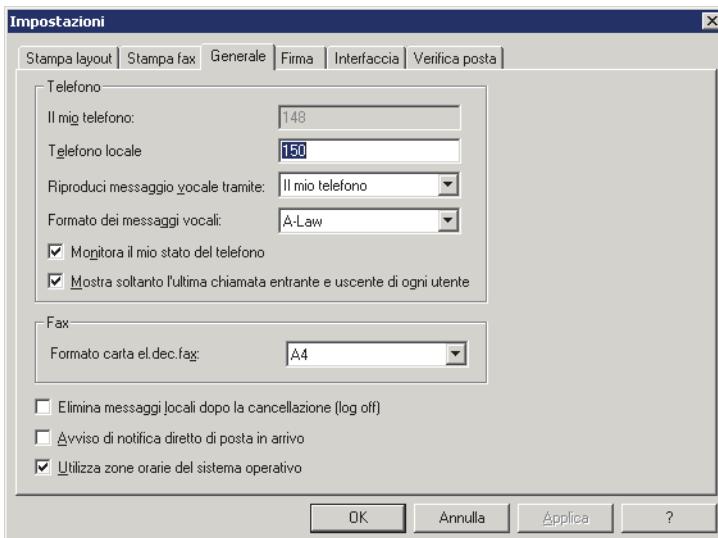
Stampa su stampante predefinita Windows	I documenti fax vengono in questo caso stampati sulla stampante impostata come predefinita nella propria postazione di lavoro.
Stampa su dispositivo G3 con il numero	Esegue la stampa su un dispositivo FaxG3 (G4) che può essere impostato specificando il rispettivo numero di telefax.
Stampa su stampante del server	Attivando questa opzione, i fax verranno stampati su una stampante indirizzata tramite il server. Si tratta in genere di una stampante preimpostata ma può anche essere un'altra installata nel server. Per avere informazioni al riguardo e a quale indirizzo possono essere selezionate le stampanti, rivolgersi all'amministratore del sistema.

Tabella 18

Le opzioni di impostazione della scheda "Stampa fax".

3.3.3 Impostazioni generali

Nella scheda **Generale** possono essere eseguite impostazioni di natura generica. Le impostazioni possibili sono:



Elemento di dialogo	Descrizione
Il mio telefono	In questa finestra viene visualizzato il proprio numero di telefono qualora se ne disponga di uno presso la propria postazione di lavoro e siano configurate le funzioni telefoniche.
Telefono locale	Se si è temporaneamente registrati in un altro computer con <i>Communications</i> , inserendo il numero di telefono di questa postazione è possibile inoltrarvi ed ascoltare i messaggi vocali ricevuti.
Riproduci messaggio vocale tramite	Questa casella di riepilogo consente di definire da quale telefono debbano essere riprodotti i messaggi vocali (voice mail). <ul style="list-style-type: none"> • Il mio telefono: i messaggi vocali vengono riprodotti dal telefono della propria postazione di lavoro. • Telefono locale: selezionando questa opzione, i messaggi vocali in arrivo vengono inoltrati al numero di telefono specificato nel campo Telefono locale dal quale possono essere ascoltati.
Formato dei messaggi vocali	La presente casella di riepilogo consente di 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.
Monitora il mio stato del telefono	Attiva e disattiva il monitoraggio del proprio telefono nel diario. La funzione è disponibile soltanto se sono attive le funzioni CTI.

Tabella 19

Le opzioni di impostazione della scheda "Generale".

Personalizzare Communications

Eseguire impostazioni personali

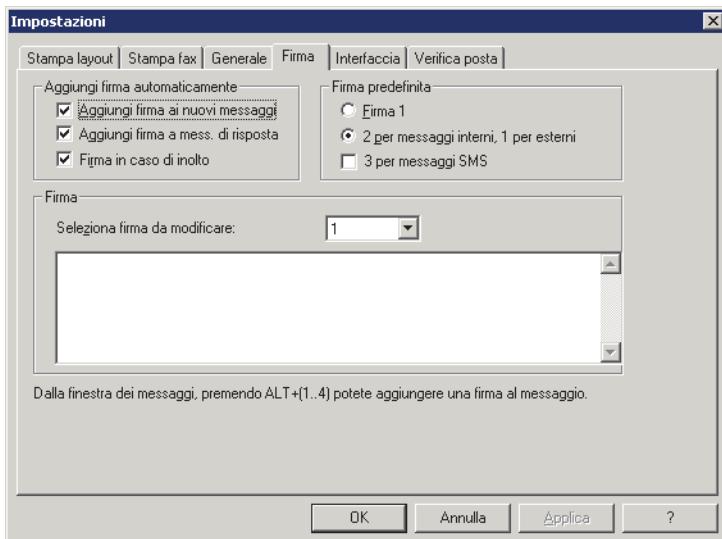
Elemento di dialogo	Descrizione
Mostra soltanto l'ultima chiamata entrante e uscente di ogni utente	Questa casella di controllo può essere attivata per rendere più chiara la rappresentazione dei diari. Se è attivata, nel diario viene visualizzata soltanto la chiamata più recente qualora ne siano state ricevute più di una da uno stesso chiamante. La funzione è disponibile soltanto se sono attive le funzioni CTI.
Formato carta el.dec.fax	Questa impostazione varia a seconda delle specifiche nazionali. I formati disponibili sono quello europeo A4 e quello USA Letter.
Elimina messaggi locali dopo la cancellazione	Questa funzione è particolarmente importante in materia di sicurezza di Win 9x, poiché i meccanismi di backup, forniti da Windows NT, Windows 2000, Windows XP, Windows Vista o Windows 7, non sono in questo caso disponibili. Attivando questa casella di controllo, i dati dei messaggi vengono automaticamente cancellati dal computer locale alla chiusura della sessione. Ciò consente di impedire l'accesso non autorizzato ai propri messaggi. Alla registrazione successiva, i dati verranno di nuovo trasferiti dal server al computer locale.
Avviso di notifica diretto di posta in arrivo	Attivando questa opzione è possibile configurare la segnalazione immediata di nuovi messaggi. Normalmente, in <i>Communications</i> , la presenza di un nuovo messaggio viene segnalata dopo un determinato lasso di tempo. Ciò è dovuto a ragioni di natura tecnica e nei casi peggiori può avere una durata di due minuti (a causa del polling in entrata con una cadenza di due minuti). Questo ritardo, di solito, non ha nessuna importanza. Qualora si desideri essere avvisati subito sulla presenza di nuovi messaggi, lo si può ottenere attivando questa casella di controllo.
Utilizza zona orarie del sistema operativo	Di regola per il timbro orario dei messaggi vengono applicate le impostazioni delle zone orarie presenti nel proprio sistema operativo. Se nel server XPR è attivata l'opzione "Supporto zone orarie", possono essere utilizzate le zone orarie impostate dall'amministratore nelle impostazioni d'utente.

Tabella 19

Le opzioni di impostazione della scheda "Generale".

3.3.4 Creare firme

Le firme costituiscono un comodo strumento atto a consentire l'inserimento automatico di formule di saluto o frasi di uso frequente nel testo del messaggio. e vengono disposte a seguito del testo. Il programma consente di predefinire fino a quattro firme diverse delle quali a seconda dell'impostazione, le prime tre possono essere inserite in modalità automatica oppure è possibile aggiungere nel documento di testo una delle quattro tramite un comando da tastiera (Alt + 1...4).



Quali opzioni si hanno?

Se si desidera che venga sempre inserita automaticamente una firma, tramite **Aggiungi firma automaticamente** è possibile definire se essa debba essere aggiunta

- ai nuovi messaggi
- alle risposte o
- agli inoltri.

Sotto **Firma predefinita** si ha inoltre la possibilità di definire se

- debba essere sempre utilizzata la firma 1 oppure la
- firma 1 per i messaggi interni e la firma 2 per i messaggi esterni. La firma 1 potrebbe essere ad esempio in tal caso formulata in modo più formale
- una firma debba essere aggiunta ai messaggi SMS. Ai messaggi SMS è dedicata la firma 3.

Personalizzare Communications

Eseguire impostazioni personali

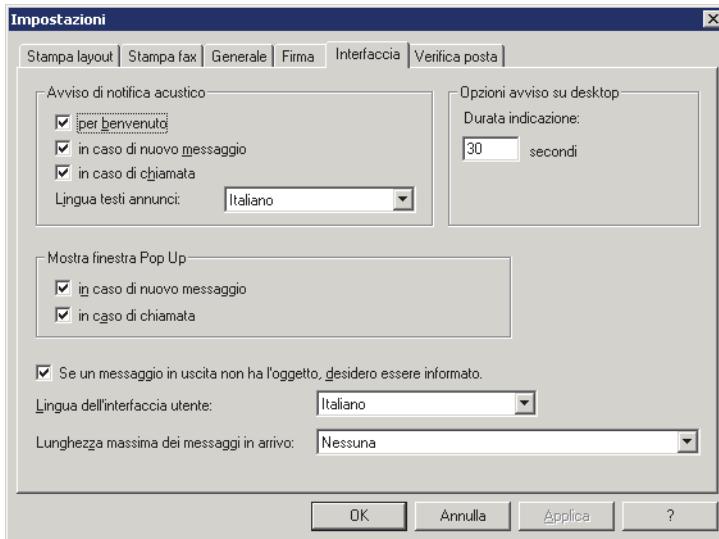
Definire una firma

1. Dalla casella di riepilogo **Seleziona firma da modificare** selezionare il codice della firma desiderata (1...4).
2. Inserire il testo della firma o modificare quello già esistente.
3. Premere **OK**.

La firma creata è subito disponibile con il codice ad essa assegnato.

3.3.5 Impostare il tipo di avviso

La scheda **Interfaccia** consente di impostare avvisi acustici ed ottici.



Opzioni di impostazione degli avvisi acustici

Elemento di dialogo	Descrizione
per benvenuto	Attivando questa casella di controllo, ogni volta che viene riavviato <i>Communications</i> si viene salutati da una voce cordiale (annuncio tramite la scheda audio del PC).
in caso di nuovo messaggio	Viene riprodotto un annuncio (tramite la scheda audio del PC) atto ad informare sulla presenza di un nuovo messaggio.
in caso di chiamata	Tramite chiamata e successivo annuncio si viene informati sulla presenza di un nuovo messaggio (disponibile soltanto se nel sistema sono implementate le funzioni di telefonia).
Lingua testi annunci	Consente di scegliere la lingua in cui riprodurre gli annunci del sistema. Sono disponibili le seguenti lingue: inglese (U.S.A.), tedesco, inglese, olandese, spagnolo, francese, italiano, portoghese o brasiliiano.

Tabella 20

Opzioni di impostazione degli avvisi acustici

Opzioni di impostazione degli avvisi ottici

Le segnalazioni ottiche sono finestre di dialogo che vengono visualizzate all'interno dell'applicazione corrente. Possono comparire sotto forma di avvisi su desktop (simili alle descrizioni dei comandi) o di finestre pop up. In *Communications* è possibile scegliere di ricevere avvisi di notifica ottici.

Personalizzare Communications

Eseguire impostazioni personali

• Opzioni avviso su desktop

Questa funzione viene attivata automaticamente se non è stato attivato nessuno degli avvisi di notifica in **Mostra finestra Pop Up**. L'opzione consente di visualizzare i messaggi in arrivo sotto forma di finestra pop up nell'applicazione corrente. La finestra viene visualizzata in basso a destra sopra la barra delle applicazioni.



Tramite il campo di input **Durata indicazione** è possibile stabilire per quanto tempo l'avviso deve rimanere visualizzato.

• Mostra finestra Pop Up

Le opzioni di **Mostra finestra Pop Up** consentono di avvisare l'utente dell'arrivo di un nuovo messaggio tramite una finestra di notifica visualizzata all'interno dell'applicazione corrente. Oltre all'avviso di notifica acustico è quindi possibile visualizzare un avviso di notifica ottico.

NOTA: Selezionando un'opzione in **Mostra finestra Pop Up** è possibile disattivare l'avviso di notifica sul desktop.

Le opzioni disponibili sono le seguenti:

Elemento di dialogo	Descrizione
in caso di nuovo messaggio	Apre una finestra atta ad informare sulla presenza di un nuovo messaggio.  A screenshot of a Windows-style message window titled 'Messaggio in arrivo - Communications'. It contains a small envelope icon and the text 'Avete ricevuto un nuovo messaggio da: Utente ITA'. There is an 'OK' button at the bottom right.

Tabella 21

Opzioni di impostazione degli avvisi ottici

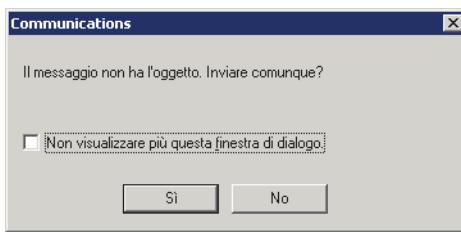
Elemento di dialogo	Descrizione
in caso di chiamata	<p>Se sono attivate le funzioni di telefonia si apre una finestra di avviso atta ad informare sulla presenza di una chiamata in arrivo. In tale contesto vengono anche messe a disposizione le opzioni utili per la gestione della chiamata. Premendo il rispettivo pulsante, la chiamata può essere inoltrata alla casella vocale, respinta o risposta. In questo caso il telefono passa automaticamente in modalità "viva voce" e non occorre quindi sollevare il microtelefono.</p> 
Se un messaggio in uscita non ha l'oggetto, desidero essere informato.	<p>Se in un nuovo messaggio non viene specificato l'oggetto, questa funzione provvede ad informare. Ciò significa che se si invia un messaggio lasciando vuoto il campo oggetto, si apre una finestra pop-up con il corrispondente messaggio di avviso.</p>  <p>Rispondendo Sì viene comunque inviato il messaggio. Rispondendo No si torna alla finestra del messaggio nella quale può essere compilato il campo dell'Oggetto.</p>
Lingua dell'interfaccia d'utente	<p>Questa casella di riepilogo consente di modificare la lingua dei menu e delle finestre di dialogo. La lingua può essere modificata indipendentemente da quella impostata nel sistema operativo. Le lingue disponibili sono le seguenti: olandese, inglese, tedesco, spagnolo, francese, portoghese, brasiliano o italiano.</p> <p>Nota 1: La lingua selezionata viene attivata dopo aver riavviato il programma.</p> <p>Nota 2: se <i>Communications</i> è installato in un sistema operativo in lingua inglese, può accadere che la lingua tedesca possa essere impostata soltanto se tramite il pannello di controllo, le Opzioni internazionali e la Lingua vengono impostate su Tedesco (Lussemburgo).</p>
Lunghezza massima dei messaggi in arrivo	<p>In questo campo può essere emesso un avviso qualora il messaggio ricevuto superi una determinata dimensione. A partire da nessun avviso, esso può essere generato se vengono superati 100 kB, 250 kB, 500 kB ed 1 megabyte.</p>

Tabella 21

Opzioni di impostazione degli avvisi ottici

Personalizzare Communications

Eseguire impostazioni personali

4 Funzioni amministrative

Alcune funzioni destinate in particolar modo all'aggiornamento e alla manutenzione di *Communications* o del server XPR sono riservate al solo amministratore. Queste funzioni di impostazione e amministrazione, delle quali fanno anche parte la creazione e la cancellazione di utenti ed il conferimento di diritti avanzati, possono essere utilizzate soltanto da utenti con diritti amministrativi. Tramite un'assegnazione individuale dei privilegi, i diritti avanzati di amministratore necessari potrebbero essere trasferiti anche a utenti generici. Le funzioni descritte a seguito possono essere eseguite dal solo amministratore.

Argomento	Descrizione in:
Gestire i contatti globali	paragrafo 4.1, "Contatti globali", a pagina 88.
Gestire gli utenti	paragrafo 4.2, "Utenti", a pagina 92.
Gestire gli operatori	paragrafo 4.3, "Operatori", a pagina 105.
Creare gruppi di utenti	paragrafo 4.4, "Gruppi di utenti", a pagina 108.
Creare layout della GUI globali	paragrafo 4.5, "Layout dell'interfaccia grafica d'utente (GUI) di Communications", a pagina 118.
Creare e comporre elementi decorativi fax	paragrafo 4.6, "Creare e comporre elementi decorativi fax", a pagina 124.
Creare i profili del calendario	paragrafo 4.7, "Profili del calendario", a pagina 125.
Gestire gruppi ACD e le abilitazioni telefoniche	paragrafo 4.8, "Gestione degli oggetti", a pagina 133.
Configurare la distribuzione delle chiamate in relazione all'ID del chiamante	paragrafo 4.9, "Distribuzione delle chiamate correlata alla ID dei chiamanti", a pagina 145.

Tabella 22

Argomenti trattati nel capitolo "Funzioni riservate all'amministratore".

4.1 Contatti globali

Al contrario di quelli personali, i contatti globali possono essere utilizzati da tutti gli utenti del sistema. L'insieme dei contatti globali forma la rubrica globale del server XPR.

Tramite il menu di *Communications*, l'amministratore (o l'utente abilitato al riguardo) può creare nuovi contatti globali o modificare quelli già esistenti. Le maschere per la creazione di voci della rubrica globale sono uguali a quelle utilizzate per i contatti personali. La casella di controllo **Nel database personale** è il solo elemento che le contraddistingue. Essa viene infatti automaticamente selezionata quando vengono creati contatti personali. Deselezionandola, la voce creata viene salvata nella rubrica degli indirizzi globale. Il contrario accade quando si vuole creare contatto (globale). In questo caso, la casella di controllo della maschera non è selezionata. Selezionandola, la voce verrà creata nella rubrica degli indirizzi personale dell'amministratore. Se l'utente non è abilitato a creare contatti globali, la casella sarà rappresentata in grigio. In tal caso non è possibile scegliere se salvare la voce nella rubrica globale o in quella personale; i dati specificati verranno salvati nella rubrica personale.

4.1.1 Creare contatti globali

Per creare un nuovo contatto, procedere nel modo seguente:

1. Selezionare **File > Nuovo > Contatto**.

Si apre la finestra di dialogo **Nuovo contatto**.

NOTA: Se nella rubrica è già contenuta una voce con dati simili, la si può prendere come modello per creare il contatto nuovo e rendere quindi più rapida la procedura - vedere anche [paragrafo 4.1.2, "Creare contatti globali con un modello", a pagina 90](#).

2. Compilare i due campi disposti nell'area superiore della finestra di dialogo e le schede **Indirizzamento** e **Personale** attenendosi alle spiegazioni riportate nella tabella che segue:

NOTA: I numeri di telefono specificati nella scheda Indirizzamento vengono salvati nel database nello stesso formato con il quale sono stati inseriti. Salvando i dati del contatto, i numeri di telefono vengono normalizzati dal NCO (Number Conversion Object). A seconda delle impostazioni del NOC eseguite dall'amministratore, è possibile che i numeri vengano rappresentati diversamente.

Nome del campo	Descrizione
Campi dell'area superiore della finestra di dialogo	
ID d'utente	Consente l'assegnazione univoca del contatto nel sistema. In questo campo deve essere specificato un nome d'utente tenendo in considerazione quello reale (di non oltre 26 caratteri).
Nome	Campo destinato al nome reale del contatto. Questo dato consente di eseguire una ricerca specificando il nome reale del contatto desiderato.
Scheda Indirizzamento	
Fax ufficio G3	Numero di fax G3 dell'ufficio del contatto.
Fax ufficio G4	Numero di fax G4 dell'ufficio del contatto.
Fax privato	Numero di fax privato del contatto.
Numero ufficio	Numero di telefono dell'ufficio del contatto.
Telefono cellulare	Numero del telefono cellulare del contatto.
Voicemail, Posta vocale	Numero di posta vocale del contatto.
Numero privato	Numero di telefono privato del contatto.
Numero SMS	Numero del telefono cellulare del contatto.
E-mail	Indirizzo di posta elettronica del contatto.
Sostituto	Numero del sostituto del contatto.
Indirizzo preferito	In questo campo è possibile predefinire quale servizio debba essere utilizzato per inviare messaggi all'utente. Se viene ad esempio creato un contatto al quale vengono inviati soltanto fax di G3, inserire in questo campo la voce "FAXG3". Ciò consentirà di rendere più rapido l'invio di messaggi poiché il server non dovrà sfogliare l'intero elenco delle voci per poi visualizzare un possibile tipo di invio. Fare attenzione che il campo del database preso a riferimento dal campo "Indirizzi preferiti", sia compilato. Un esempio: selezionando "Fax ufficio G3" come indirizzo preferito, nel campo Fax ufficio G3 dovrà essere specificato il numero di fax. Nota: Se a un contatto non si assegna alcun indirizzo preferito, questa persona non riceverà i messaggi inviati tramite le liste di distribuzione alle quali appartiene.
Scheda Personale	
Tutti i campi dei dati di indirizzi postali	Qui è possibile inserire i dati postali del contatto.

Tabella 23

Campi del database per la creazione di nuovi contatti.

Funzioni amministrative

Contatti globali

Nome del campo	Descrizione
	Questi tre campi di dati servono ad eseguire impostazioni per la distribuzione di chiamate provenienti da questo contatto all'interno di un Contact Center. In questo modo è possibile ad esempio realizzare una distribuzione VIP per clienti importanti. vedere anche paragrafo 4.1.3, "Distribuzione VIP", a pagina 90.
Competenza ACD:	Opzione per la definizione della distribuzione VIP.
Priorità ACD	Opzione per la definizione della distribuzione VIP.
Inoltra ACD	Opzione per la definizione della distribuzione VIP.
Parola chiave	Se necessario, vi può essere specificata una parola chiave da utilizzare per la ricerca del contatto.

Tabella 23

Campi del database per la creazione di nuovi contatti.

4.1.2 Creare contatti globali con un modello

Per creare contatti globali servendosi di un modello, procedere nel seguente modo:

1. Aprire la voce relativa al contatto che si desidera utilizzare come modello.
2. Dal menu **File** della finestra di dialogo **Contatto: <nome del contatto>** scegliere la funzione **Crea modello**.
Viene creata una copia del contatto aperto.
3. Nella maschera specificare la ID d'utente ed il nome del nuovo contatto.
4. Modificare o completare quindi i dati già esistenti.
5. Salvare il nuovo contatto.

4.1.3 Distribuzione VIP

Qualora si desideri configurare una funzione di distribuzione VIP, ovvero il trattamento speciale di determinate chiamate, lo si può fare tramite i campi di input della scheda **Personale** della maschera dei dati del contatto:

- **Competenza ACD**

Aggiadendo una competenza, è possibile definire a quali operatori del gruppo ACD debbano essere indirizzate le chiamate provenienti da un determinato contatto.

Esempio: si vuole che un chiamante che desidera collegarsi con il gruppo ACD "HOTLINE" venga assegnato ad un operatore che dispone anche della competenza "VIP_COMPANY_XY". Ciò può essere ottenuto se l'operatore fa parte del gruppo ACD "HOTLINE" e allo stesso tempo del gruppo di compe-

tenze "VIP_COMPANY_XY". Se l'operatore impostato non è raggiungibile, la chiamata viene inserita in una coda d'attesa e gestita come una normale chiamata.

- **Priorità ACD**

Consente di modificare la priorizzazione dei gruppi ACD. La priorizzazione definita al momento della creazione di gruppi ACD viene a tale riguardo modificata sulla base del chiamante. Se a un gruppo ACD giungono più chiamate, l'operatore verrà messo in comunicazione col chiamante che presenta la priorità più alta. Il chiamante con la priorità più alta ottiene quindi risposta prima di quelli con la priorità più bassa. I livelli di priorità disponibili sono cinque, da molto bassa a molto alta.

NOTA: Se al contatto non vengono assegnate priorità, riceverà sempre quella assegnata al gruppo ACD chiamato.

- **Inoltra ACD**

Le chiamate che giungono da questo contatto vengono subito inoltrate al numero di telefono specificato. La presenza di un numero di telefono in questo campo, disattiva i due parametri della distribuzione VIP precedentemente descritti. Se l'operatore impostato non è raggiungibile, la chiamata viene inserite in una coda d'attesa e gestita come una normale chiamata.

Per assegnare un contatto alla distribuzione VIP procedere nel seguente modo:

1. Creare un nuovo contatto o aprire una voce di contatto già esistente.
2. Definire in base a quale criteri debba essere eseguita la distribuzione. In correlazione
 - a) alla competenza ACD (selezionando un gruppo di competenze dal campo Competenza ACD), eventualmente con
 - b) priorizzazione
 - c) al numero di telefono di un determinato operatore (specificando il numero di un operatore nel campo Inoltra ACD)

NOTA: Le opzioni a) e b) possono essere combinate. L'opzione c.) disattiva le impostazioni di a) e b).

3. Premere il pulsante **Salva** per attivare la distribuzione VIP per questo contatto.

4.2 Utenti

Gli utenti sono coloro ai quali è consentito registrarsi nel sistema. Sono persone che hanno la facoltà di utilizzare l'infrastruttura di comunicazione del server XPR sulla base delle abilitazioni loro assegnate.

4.2.1 Creare utenti

I nuovi utenti possono essere creati in **Utente/Destinatario** della cartella **Gruppi di utenti**  nelle directory degli utenti predefinite o create in un secondo momento.

NOTA: In alternativa è possibile utilizzare un modello come descritto in **Nuovo contatto** - vedere anche paragrafo 4.1.2, "Creare contatti globali con un modello", a pagina 90.

1. Per creare un nuovo utente, selezionare **File > Nuovo > Utente**.

Viene aperta una finestra di dialogo dove sarà possibile definire il nuovo utente.

NOTA: Le opzioni di menu disponibili nella presente finestra di dialogo, sono descritte in paragrafo 2.9.1, "Creare contatti personali", a pagina 46.

2. Compilare i campi attenendosi alle tabelle che seguono.
3. Salvare i dati dell'utente.

Salvandoli, i dati dell'utente vengono trasferiti nel database di XPR. L'utente creato potrà infine registrarsi nel sistema.

4.2.1.1 Cenni generali sui dati d'utente

Per creare un utente occorre per lo meno compilare i campi contenuti nell'area superiore della finestra di dialogo e quelli obbligatori della scheda **Accesso al server** (vedere paragrafo 4.2.1.2, "Scheda Accesso al server", a pagina 97).

Campi dell'area superiore della finestra di dialogo

Campo	Descrizione
ID d'utente	<p>È il nome da specificare per registrarsi nel sistema, utilizzato anche come nome visualizzato (posta elettronica), deve essere univoco e presentare soltanto lettere A...Z e cifre 0...9. Non deve essere composto da oltre 26 caratteri. Teoricamente potrebbe essere utilizzati 63 caratteri. Dato che per la creazione dell'indirizzo di invio vengono aggiunti ulteriori elementi, alla sua definizione, potrebbe verificarsi un superamento dell'intervallo. L'indirizzo di invio potrebbe essere anch'esso composto da 63 caratteri il che potrebbe tuttavia portare ad una falsificazione dell'indirizzo.</p> <p>Nota: se questo campo non viene compilato, <i>Communications</i> crea automaticamente una ID d'utente sulla base dei dati inseriti nel campo Nome. Si consiglia tuttavia di definire le ID d'utente personalmente.</p>
Nome	<p>In questo campo deve essere specificato il nome reale dell'utente che non è comunque rilevante ai fini dell'indirizzamento. La sua specificazione è finalizzata soltanto a facilitare l'assegnazione della persona al nome d'utente. Esso serve inoltre a creare la ID d'utente, qualora non venga specificata (vedere sopra).</p> <p>Nota: I dati dei campi ID d'utente e Nome devono essere univoci. Essi devono essere cioè assegnati una sola volta. In presenza di utenti o contatti omonimi, occorre specificare un elemento distintivo: come ad esempio Rossi Elena (acquisti) e Rossi Elena (contabilità).</p>

Tabella 24

Campi dell'area superiore per la creazione di utenti.

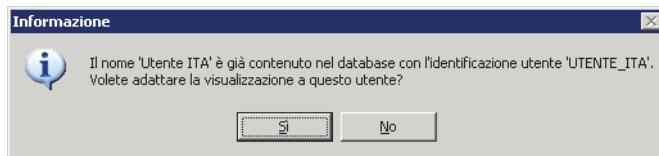
Se non viene compilato uno dei campi obbligatori menzionati, viene emesso un messaggio d'errore.



Un messaggio d'errore viene emesso anche se una ID o un nome d'utente vengono inavvertitamente assegnati per due volte (devono essere univoci).

Funzioni amministrative

Utenti



IMPORTANTE: Se una ID o un nome d'utente è stato veramente assegnato due volte, premere assolutamente **No**. In caso di contrario la nuova voce andrà a sostituire, e quindi a cancellare, la voce relativa all'utente già esistente nel database. Premendo **No** si torna alla maschera dove è stato creato l'utente dove sarà possibile correggere i rispettivi dati.

4.2.1.2 Le maschere del database

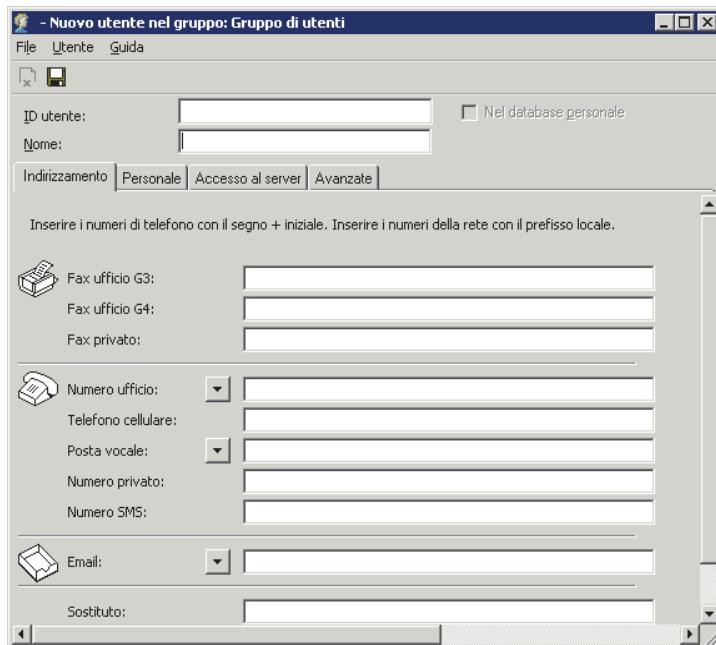
I dati dei campi del database variano a seconda dell'ambiente del sistema e dai servizi disponibili.

NOTA: A seconda della configurazione del server XPR i singoli campi delle maschere o del database possono essere riportati più volte (Multiple).

Scheda Indirizzamento

In questa scheda possono essere registrati numeri ed indirizzi ai quali raggiungere l'utente. Specificarvi il numero di fax, di telefono e l'indirizzo di posta elettronica.

NOTA: I numeri di telefono specificati vengono salvati nel database nello stesso formato con il quale sono stati inseriti. Salvando i dati del contatto, i numeri di telefono vengono normalizzati dal NCO (Number Conversion Object). A seconda delle impostazioni del NOC eseguite dall'amministratore, è possibile che i numeri vengano rappresentati diversamente.



Voce della maschera	Nome database	Descrizione
Fax ufficio G3	FAXG3#	Numero di fax G3 dell'ufficio del contatto.
Fax ufficio G4	FAXG4#	Numero di fax G4 dell'ufficio del contatto.
Fax privato	PRIVFAX#	Numero di fax privato del contatto.
Numero ufficio	PHONE#	Numero di telefono dell'ufficio dell'utente.
Telefono cellulare	GSM#	Numero di telefono cellulare dell'utente.
Voicemail, Posta vocale	VOICE#	Numero di posta vocale di questo utente.
Numero privato	PRIVTEL#	Numero di telefono privato dell'utente.
Numero SMS	SMS#	Numero di telefono cellulare dell'utente.
E-mail	SMTP	Indirizzo di posta elettronica del contatto.
Trasferimento mailbox	STAND-IN	In questo campo è possibile specificare l'indirizzo di un sostituto che può essere ad esempio utile qualora la voce d'utente di un collaboratore debba essere cancellata a seguito della sua uscita dall'azienda. Normalmente, la voce d'utente non viene in tal caso cancellata subito, bensì dapprima convertita in una voce di contatto. Definendo un sostituto viene evitato che vadano persi messaggi destinati all'utente. Essi vengono infatti inoltrati al sostituto.

Tabella 25

Dati d'utente nella scheda "Indirizzamento".

Funzioni amministrative

Utenti

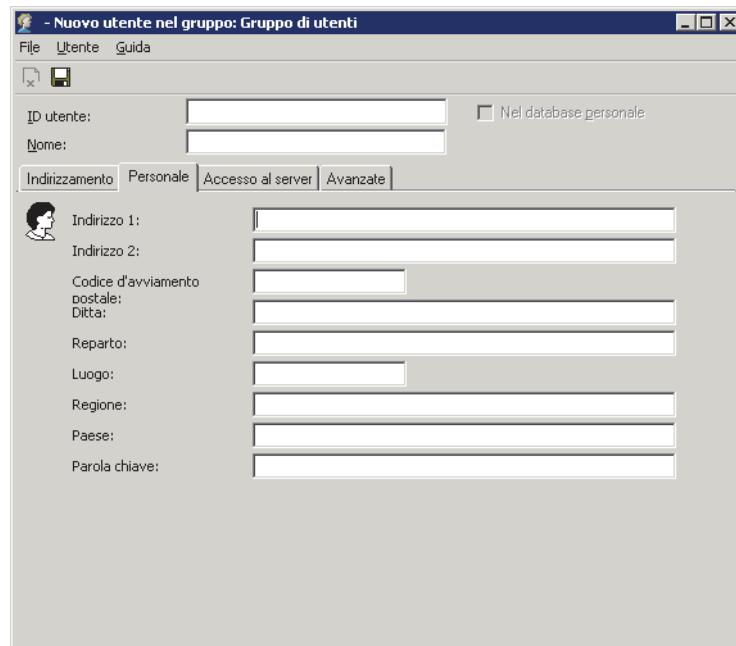
Voce della maschera	Nome database	Descrizione
Indirizzo preferito	PREFERRED	Qui è possibile predefinire quale servizio debba essere utilizzato per contattare questo utente. Se viene per esempio creato un utente che nel sistema viene indirizzato soltanto tramite Exchange, per questo campo deve essere scelta la voce EXCH . Questo utente deve naturalmente disporre di un indirizzo di Exchange valido, poiché esso viene preso a riferimento tramite il campo Indirizzo preferito. Ciò consentirà di rendere più rapido l'invio di messaggi poiché il server non dovrà sfogliare l'intero elenco delle voci per poi visualizzare un possibile tipo di invio.

Tabella 25

Dati d'utente nella scheda "Indirizzamento".

Scheda Personale

Nella scheda **Personale** possono essere inserite ulteriori informazioni sul nuovo utente. Questi dati non sono determinanti a fini di indirizzamento. Qui possono essere salvati i dati postali come ad esempio CAP, domicilio, via numero civico ecc.



Voce della maschera	Nome database	Descrizione
Campi per i dati postali		

Tabella 26

Dati d'utente nella scheda "Personale".

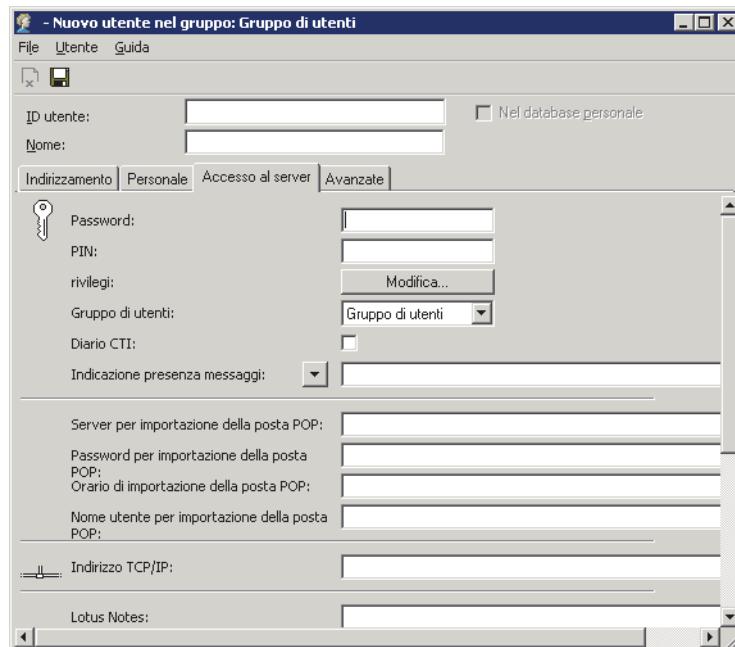
Voce della maschera	Nome database	Descrizione
Indirizzo 1	ADDR1	
Indirizzo 2	ADDR2	
Codice d'avviamento postale	ZIP	
Ditta	COMPANY	
Reparto	DIVISION	
Luogo	CITY	
Regione	STATE	
Paese	COUNTRY	
Altri campi		
Competenza ACD: Priorità ACD Inoltra ACD	ACDSKILL ACDPRIOR ACDFORW	Questi tre campi di dati servono ad eseguire impostazioni per le distribuzione di chiamate provenienti da questo contratto all'interno di un Contact Center. Per la definizione dell'utente essi non svolgono alcuna funzione.
Parola chiave	KEYWORD	Se necessario, vi può essere specificata una parola chiave da utilizzare per la ricerca del contatto.

Tabella 26

Dati d'utente nella scheda "Personale".

Scheda Accesso al server

Nella scheda **Accesso al server** vengono eseguite le impostazioni di base necessarie per l'accesso al server XPR. Anche in questo, alcuni campi sono obbligatori: deve essere creata un'abilitazione all'accesso tramite password ed eventualmente un PIN. Per poter creare la voce, il nuovo utente deve essere inoltre assegnato ad un gruppo.



Funzioni amministrative

Utenti

Voce della maschera	Nome database	Descrizione
Password	PASSWORD	<p>Per poter accedere al server, l'utente deve registrarsi con una password al cui inserimento verrà rappresentata con degli asterischi. Nel database, la password è inoltre protetta tramite codificazione unidirezionale, atta ad impedirne la visualizzazione e la copia. Non ci sono password predefinite. Occorre in ogni caso specificare la password poiché in caso contrario il server XPR non consente accessi.</p> <p>Nota: di regola, alla creazione dell'utente, l'amministratore programma una password che consente all'utente di registrarsi. Dopo la prima registrazione, viene normalmente richiesto di personalizzare la password. Consigliare agli utenti di programmare password non troppo brevi e non troppo complesse.</p>
PIN	PIN	<p>Il PIN (Numero di Identificazione Personale) consente all'utente di accedere all'IVR (Interactive Voice Response), il controllo remoto della casella vocale. Come nel caso della password, al suo inserimento, il PIN viene rappresentato con degli asterischi. Nel database, è inoltre protetto tramite codificazione unidirezionale, atta ad impedirne la visualizzazione e la copia.</p> <p>L'assegnazione del PIN è necessaria qualora all'utente sia consentito accedere dal suo telefono alla propria mailbox tramite Script. Non ci sono PIN predefiniti. Dato che lo script della mailbox voce/fax utilizza la preimpostazione 1 1 1 1 1 si consiglia di prenderla per creare il primo PIN.</p>
Privilegi	PRIVILEGES	<p>I diritti di un utente dipendono dai privilegi che gli sono stati assegnati. L'appartenenza a un determinato gruppo di utenti consente di ereditare automaticamente i privilegi assegnati al gruppo. Pertanto, i diritti effettivi di un utente dipendono sia dal gruppo di utenti a cui si appartiene sia dagli eventuali privilegi supplementari ricevuti dall'amministratore.</p> <p>Il pulsante Modifica consente di modificare i diritti conferiti all'utente assegnandolo ad un gruppo.</p>

Tabella 27

Dati d'utente della scheda "Accesso al server".

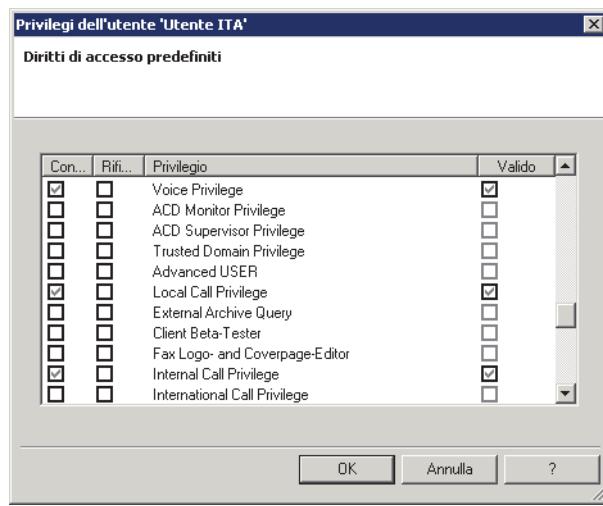
Voce della maschera	Nome database	Descrizione
	 <p>The screenshot shows a Windows-style dialog box titled "Privilegi dell'utente 'Utente ITA'". Inside, a sub-dialog titled "Diritti di accesso predefiniti" lists various privileges. The columns are "Con...", "Rifi...", "Privilegio", and "Valido". Most privileges have checkboxes in the first two columns, while "Valido" has checkboxes in the third column. Some privileges listed include: Voice Privilege, ACD Monitor Privilege, ACD Supervisor Privilege, Trusted Domain Privilege, Advanced USER, Local Call Privilege, External Archive Query, Client Beta-Tester, Fax Logo- and Coverpage-Editor, Internal Call Privilege, and International Call Privilege.</p>	<p>È inoltre possibile negare all'utente uno dei privilegi ereditati attraverso l'appartenenza a un gruppo, oppure assegnargli un privilegio non ereditato. Nella colonna Valido viene indicato se il privilegio è assegnato solo all'utente visualizzato o all'intero gruppo di utenti. Generalmente, tramite la voce Rifiuta è possibile negare il privilegio all'utente.</p> <p>Dopo aver scelto i privilegi desiderati, premere OK per assegnarli definitivamente all'utente. I privilegi disponibili e il loro significato sono descritti nel capitolo "Gestione dei dati utente" del manuale Amministrazione del server.</p>

Tabella 27

Dati d'utente della scheda "Accesso al server".

Funzioni amministrative

Utenti

Voce della maschera	Nome database	Descrizione
Gruppo di utenti	GROUP	<p>Ogni nuovo utente deve essere assegnato ad un determinato gruppo. Questa assegnazione determina i diritti di base di cui dispone l'utente all'interno del sistema. I privilegi assegnati ad un gruppo vengono assegnati ai suoi membri tramite l'appartenenza ad esso. Un gruppo di utenti rappresenta sempre un insieme di utenti con gli stessi diritti. Se necessario, i diritti assegnati agli utenti tramite appartenenza ad un determinato gruppo, non possono essere ridotti in un secondo momento. I diritti di un singolo utente possono essere tuttavia ampliati. Questa forma di assegnazione consente di tenere entro limiti ragionevoli gli sforzi legati all'assegnazione di determinati privilegi. Il sistema fornisce i seguenti gruppi di utenti con determinati privilegi predefiniti:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ACD Supervisor Group con i privilegi: User Group Privileges più ACD Supervisor Privilege più Advanced USER Privilege • Advanced User Group con i privilegi: User Group Privileges più Advanced USER Privilege • Administrator Group con tutti i privilegi. • Service Group con i privilegi: User Group Privileges più External Archive Query più Global Alias Editor più Global Distribution List Editor più ISDN Service Remote Access più Query Result Document View più Server File Access più Server Query più Service Privilege • User Group con i privilegi User Group • Gruppo ospite con privilegi chiaramente limitati
Diario CTI	CTIJOURNAL	Questa opzione consente di attivare la funzione CTI nonché la registrazione delle attività CTI svolte dall'utente. Se non è attivata, nei riquadri disposti sotto Il mio telefono le chiamate non vengono registrate.
Indicazione presenza messaggi	CIT	Se si desidera attivare la funzione di indicazione della presenza di messaggi (Message Waiting Indicator, MWI), in questo campo deve essere specificato il numero del telefono verso il quale deve essere inviata la segnalazione.

Tabella 27

Dati d'utente della scheda "Accesso al server".

Voce della maschera	Nome database	Descrizione
Server per importazione POP Mail Password per importazione POP Mail Orario per importazione POP Mail Nome d'utente per importazione POP Mail	PMI-HOSTNAME PMI-PASSWORD PMI-SCHEDULE PMI-USERNAME	Definizione dell'account d'utente per l'importazione di posta POP3. Per maggiori informazioni, consultare il capitolo "POP3 Mail-Import" del manuale Server Administration .
Indirizzo TCP/IP	TCPIP	In questo campo viene inserito direttamente l'indirizzo TCP/IP del computer della postazione di lavoro, qualora l'utente abbia impostato il recapito attivo dei messaggi e <i>Communications</i> sia connesso tramite TCP/IP.
Lotus Notes	LN	Campo per l'immissione dell'indirizzo di Lotus Notes in ambiente Lotus Notes. Un referenziamento di questo campo tramite "LN" nel campo dati Indirizzi preferiti inoltra tutti i messaggi in arrivo al gateway di Lotus Notes.
Microsoft Exchange	EXCH	Campo per l'immissione dell'indirizzo di MS Exchange in ambiente Exchange. Un referenziamento di questo campo tramite "EXCH" nel campo dati Indirizzi preferiti inoltra tutti i messaggi in arrivo al gateway di Exchange.
Commento	REMARK	Questo campo di input può essere utilizzato dall'amministratore per scrivere annotazioni come ad esempio la data ed altre circostanze atte a documentare la voce dell'utente. Il riquadro è concepito come campo di solo testo e può contenere fino a 56 caratteri.
<p>I seguenti campi di dati servono ad impostare il <i>Number Conversion Object</i> (NCO). La configurazione qui eseguita si riferisce al rispettivo utente e può essere anche effettuata per singoli gruppi. Se gli utenti o i gruppi non presentano impostazioni, vengono prese quelle predefinite del sistema. Le impostazioni vengono applicate in base alla seguente priorità (dalla più alta alla più bassa):</p> <p>Impostazioni d'utente > Impostazione del gruppo > Impostazione del sistema.</p>		

Tabella 27

Dati d'utente della scheda "Accesso al server".

Funzioni amministrative

Utenti

Voce della maschera	Nome database	Descrizione
Utente GUI chiamate con accesso a linea esterna	NCO_GUI_PREFIX	Definizione del codice di accesso alla linea esterna per questo utente GUI. Predefinito: per questo utente GUI vengono applicate le impostazioni predefinite del gruppo di utenti o del sistema. false: l'utente chiama senza codice di accesso alla linea esterna. true: l'utente chiama con codice di accesso alla linea esterna.
Utente TUI chiamate con accesso a linea esterna	NCO_TUI_PREFIX	Definizione del codice di accesso alla linea esterna per questo utente TUI. Predefinito: per questo utente TUI vengono applicate le impostazioni predefinite del gruppo di utenti o del sistema. false: l'utente chiama senza codice di accesso alla linea esterna. true: l'utente chiama con codice di accesso alla linea esterna.
NCO-Connect Point per utenti GUI	NCO_GUI_CONN_PT	Definizione delle regole di composizione per questo utente GUI. Predefinito: per questo utente GUI vengono applicate le impostazioni predefinite del gruppo di utenti o del sistema. Altre opzioni possono essere disponibili a seconda della definizione esistente.
NCO-Connect Point per utenti TUI	NCO_TUI_CONN_PT	Definizione delle regole di composizione per questo utente GUI. Predefinito: per questo utente TUI vengono applicate le impostazioni predefinite del gruppo di utenti o del sistema. Altre opzioni possono essere disponibili a seconda della definizione esistente.
Sito NCO	NCO_LOCATION	Definizione dell'allocazione dell'utente. Predefinito: per questo utente vengono applicate le impostazioni predefinite del gruppo di utenti o del sistema. Altre opzioni possono essere disponibili a seconda della definizione esistente.

Tabella 27

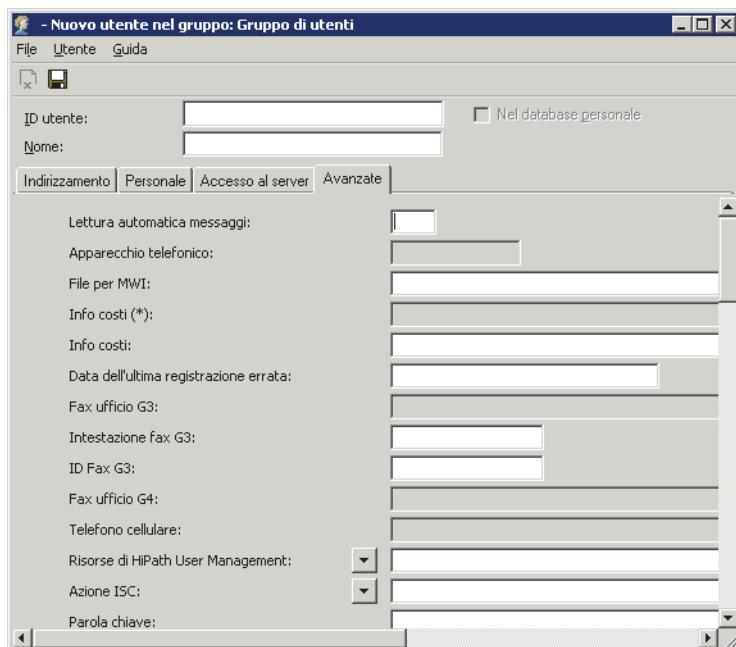
Dati d'utente della scheda "Accesso al server".

Scheda Avanzate

Nella scheda **Avanzate** possono essere modificati altri campi del database, la cui disponibilità varia a seconda della configurazione del sistema del server XPR.

Per sapere quali campi del database debbano essere compilati per il proprio ambiente di sistema, consultare il capitolo “Significato dei campi” nel Manuale **Server Administration**.

NOTA: I campi contrassegnati da un (*) contengono numeri di telefono modificati tramite il NCO (Number Conversion Object). I numeri di telefono non possono essere modificati dalla maschera **Avanzate**.



4.2.2 Modificare i dati degli utenti

Per visualizzare i dati da modificare, occorre dapprima aprire la directory dei gruppi nella quale è contenuto l’utente di interesse. Per modificare i dati degli utenti procedere nel seguente modo:

1. Nella finestra **Directory explorer** aprire la directory **Utente/Destinatario** e quindi la sottodirectory **Gruppi di utenti** 
 2. Selezionare il gruppo di cui fa parte l’utente desiderato.
- Tutti gli utenti del gruppo vengono visualizzati nella finestra **Elenco explorer**.
3. Nella finestra **Elenco explorer** selezionare la voce desiderata.

Nella finestra di anteprima, si apre la maschera dei dati dell'utente che potranno essere quindi modificati.

NOTA: Facendo doppio clic sulla voce dell'utente nella finestra **ELENCO EXPLORER** la maschera dei dati viene aperta in una finestra di dialogo separata. In alternativa a ciò, la maschera dei dati può essere aperta selezionando la voce dell'utente e facendo clic sull'icona  .

4. Modificare i dati.
5. Salvare le modifiche.

I dati modificati vengono subito applicati senza richiesta di conferma. Prima di salvarli, verificarne quindi la correttezza.

4.2.3 Assegnare utenti ad un altro gruppo

Gli utenti possono essere assegnati ad altri gruppi con la semplice funzione di trascinamento (Drag&Drop). A tale riguardo, procedere nel modo seguente:

1. Nella finestra **Directory explorer** aprire il gruppo del quale fa parte l'utente che si desidera spostare (vedere sopra).

Vengono visualizzate tutte le voci contenute nella directory della finestra **ELENCO EXPLORER**.

2. Spostare l'utente trascinandolo con il mouse nella directory desiderata.

Dopo averli selezionati, è anche possibile assegnare contemporaneamente più utenti ad un nuovo gruppo.

NOTA: Si osservi che assegnando gli utenti ad altri gruppi vengono cambiati anche i loro privilegi.

4.3 Operatori

Gli operatori (ACD) sono un tipo speciale di utenti che vengono impiegati se il server di comunicazione viene utilizzato come server ACD, cioè in un Contact Center. Un operatore ACD lo si può immaginare come un utente regolare del server XPR, per il quale sono stati ampliati i dati contenuti nel database con campi aggiuntivi. Questo è stato fatto per poter definire le funzionalità ACD necessarie per questo tipo di utente. Gli operatori ACD possono essere definiti soltanto se il server XPR è stato configurato come Contact Center.

(ACD = Automatic Call Distribution - Distribuzione automatica delle chiamate)

4.3.1 Creare gli operatori

Per creare nel database un operatore ACD, procedere nel modo seguente:

1. Selezionare **File > Nuovo > Operatore**.

Si apre la finestra di dialogo **Nuovo operatore** che rispetto a quella disponibile per la creazione di utenti, presenta la scheda **Operatore**.

NOTA: In alternativa, è possibile eseguire la stessa procedura premendo il triangolino disposto a lato del pulsante per creare un nuovo messaggio e  selezionando l'opzione **Nuovo operatore** dal sottomenu.

2. Nella finestra di dialogo che si apre, specificare nel campo ID utente un nome abbreviato o un alias.

Si osservi che questo ID deve essere univoco (unico). Se questo campo non viene compilato, *Communications* crea automaticamente un ID utente sulla base del nome reale specificato nel campo **Nome**. Si consiglia tuttavia di definire le ID d'utente personalmente.

3. Nel campo **Nome** inserire il nome reale del nuovo operatore.

I campi ID utente e Nome sono obbligatori.

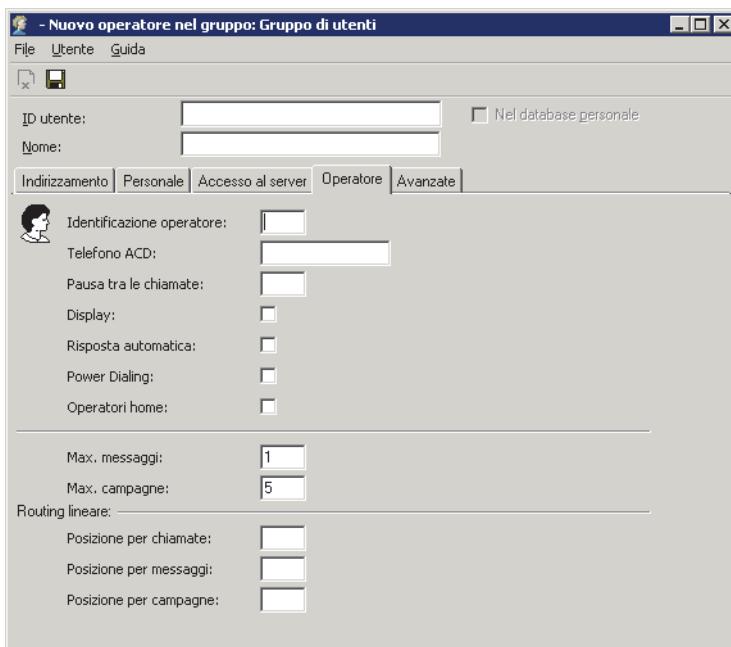
4. Come nel caso della creazione di utenti, compilare le schede **Indirizzi-mento**, **Personale**, **Accesso al server** e **Avanzate** in base a quanto descritto nel paragrafo “Configurare utenti” (paragrafo 4.2.1, “Creare utenti”, a pagina 92).

5. Aprire la scheda **Operatore**.

In essa vengono definite le proprietà specifiche dell'operatore.

Funzioni amministrative

Operatori



Descrizione dei campi di dati della scheda “Operatore”

Voce della maschera	Nome database	Descrizione
Identificazione operatore (campo obbligatorio)	ACD_ID	In questo campo deve essere specificato un numero atto ad identificare l'operatore in modo univoco. Se il campo non viene compilato, al momento del salvataggio dei dati viene generato un messaggio d'errore.
Telefono ACD	ACD_PHONE	Il numero del telefono dal quale l'operatore ACD svolge la sua attività.
Pausa tra le chiamate (Tempo di post-elaborazione)	ACD_BRAFTERCALL	È il tempo che un operatore ha a disposizione fino all'assegnazione della chiamata successiva (ad esempio, per scrivere degli appunti relativi alla chiamata appena terminata).
Display	ACD_DISPLAY	Attiva l'utilizzo del display del telefono.
Risposta automatica	ACD_AUTOANSWER	Attiva la risposta automatica alle chiamate. Funzione utile se si lavora con la cuffia telefonica (con microfono).

Tabella 28

Descrizione dei campi di dati della scheda “Operatore”.

Voce della maschera	Nome database	Descrizione
Power Dialing	ACD_POWERDIAL	Opzione per l'attivazione della funzione di Power Dialing. Con questa funzione si specifica che durante lo svolgimento delle campagne, non appena un operatore del Contact Center termina una chiamata, viene introdotta subito quella successiva.
Operatori home	ACD_ISREMOTE	Opzione per abilitare questi agenti/operatori come operatori home.
Max. Messaggi	ACD_MAXSRFJOBS	Indica il numero massimo di messaggi che possono essere contemporaneamente assegnati a questo operatore.
Max. campagne:	ACD_MAXCAMPJOBS	Il numero massimo di campagne che possono essere assegnate all'operatore.
Posizione per chiamate	ACD_ONLINEARPO	Indica la posizione dell'operatore nella distribuzione lineare delle chiamate. Ad esso potrebbero essere ad esempio assegnate chiamate quando è in grado di accettarle (è libero) e non ci sono operatori disponibili con una posizione più bassa.
Posizione per messaggi	ACD_OFFLINEARPO	Vedere posizione per chiamate, ma applicata alla sola distribuzione dei messaggi.
Posizione per campagne	ACD_CAMLINEARPO	Vedere sopra, ma applicata alle campagne

Tabella 28 *Descrizione dei campi di dati della scheda "Operatore".*

6. Dopo aver eseguito le impostazioni, salvare i dati del nuovo operatore ACD.

4.4 Gruppi di utenti

Per gruppi di utenti si intendono quei gruppi di cui fanno parte gli utenti di OpenScape Xpressions. Gli utenti creati vengono assegnati ad un gruppo. I gruppi servono per assegnare i privilegi e facilitare l'indirizzamento.



Gli utenti possono essere ad esempio riuniti nella rubrica sulla base della loro appartenenza al gruppo facilitandone così la ricerca.

Analogamente a ciò, per l'indirizzamento, dopo aver aperto la cartella di un gruppo nella finestra **Directory explorer** (i suoi elementi vengono poi visualizzati nella finestra **Elenco explorer**) per una chiamata o messaggio, l'utente può essere indirizzato direttamente dall'elenco explorer. Gli utenti possono essere membri di un solo gruppo. Essi possono essere pertanto spostati ma non copiati in altri gruppi. La configurazione di nuovi gruppi di utenti è necessaria e consigliata se con essa viene realizzata una più chiara suddivisione degli utenti o si renda necessario definire determinati privilegi se con gli schemi disponibili verrebbe ad esempio conferito un numero maggiore o inferiore di diritti di quelli in realtà necessari. Questa procedura è necessaria per gruppi cui si desidera assegnare meno diritti di quelli previsti dal gruppo di utenti predefinito. Come già accennato, ai membri di un gruppo non possono essere tolti privilegi, assegnati al gruppo in modalità globale. Per contro, sarebbe naturalmente possibile conferire privilegi di base tramite assegnazione al gruppo e quindi espanderli per ogni singolo utente. Ciò potrebbe tuttavia comportare lunghe operazioni di impostazione. La procedura più rapida è sicuramente la definizione di nuovi gruppi, dei quali per via di principio ne può essere configurato un numero a piacere.

4.4.1 Definire nuovi gruppi di utenti

Per creare nuovi gruppi di utenti, procedere nel modo seguente:

1. Nella finestra **Directory explorer** sotto **Utente/Destinatario** selezionare la directory **Gruppi di utenti** 
2. Nella finestra **Directory explorer** sotto **Utente/Destinatario** aprire dapprima la directory **Gruppi di utenti**  con il tasto sinistro del mouse e fare clic sull'icona della cartella  dalla barra degli strumenti della finestra.

Si apre la finestra di dialogo **Nuova directory**.

Opzioni alternative per aprire la finestra di dialogo **Nuova directory**:

- Nella finestra **Directory explorer** sotto **Utente/Destinatario** selezionare dapprima la directory **Gruppi di utenti**  facendo clic col tasto destro del mouse e selezionare dal menu di scelta rapida l'opzione **Nuova directory**.

- Nella finestra **Directory explorer** sotto **Utente/Destinatario** selezionare la directory **Gruppi di utenti** . Dal menu **Directory** selezionare la funzione **Nuova directory**.

3. Assegnare un nome al nuovo gruppo di utenti.
4. Per definire i privilegi del gruppo, premere il pulsante **Privilegi del gruppo per la nuova directory**.

Attivando le rispettive caselle di controllo vengono definiti i diritti da assegnare al gruppo.

NOTA: Se non vengono assegnati privilegi, il gruppo di utenti non può essere creato ed appare un messaggio d'errore.

5. Concludere la definizione dei gruppi d'utente premendo il pulsante **OK**.

4.4.1.1 Proprietà della directory dei gruppi

Tramite **Proprietà directory** possono essere eseguite ulteriori impostazioni per i gruppi. Questa finestra di dialogo può essere aperta dal menu di scelta rapida dei gruppi o tramite il menu **Directory** dopo aver selezionato il gruppo desiderato.

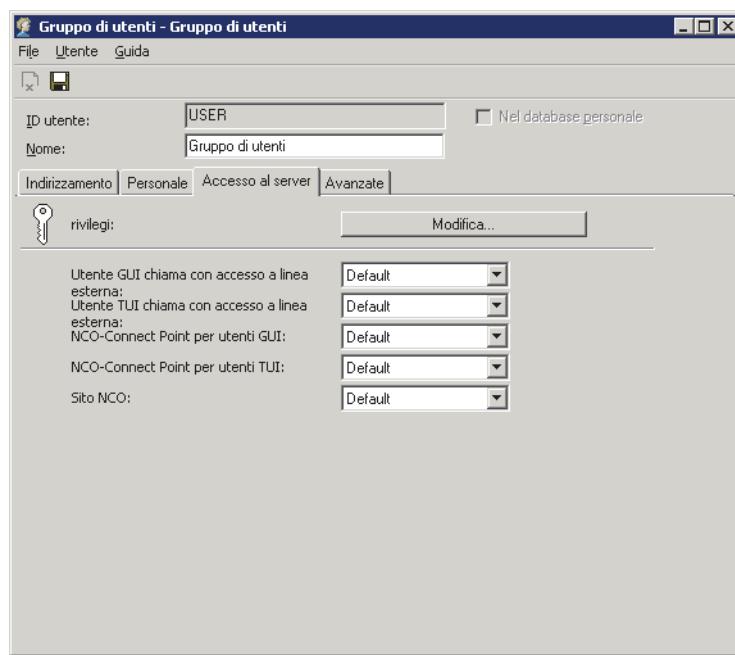
Le impostazioni di questa sezione si riferiscono agli utenti che appartengono al gruppo selezionato. I privilegi assegnati al gruppo vengono trasmessi all'utente sulla base della sua appartenenza al gruppo. e può essere anche effettuata per singoli utenti. Se gli utenti o i gruppi non presentano impostazioni, vengono prese quelle predefinite del sistema. Le impostazioni vengono applicate in base alla seguente priorità (dalla più alta alla più bassa): Impostazioni d'utente > Impostazione del gruppo > Impostazione del sistema.

Possono essere eseguite le seguenti impostazioni:

- Scheda **Accesso al server**
 - Modifica dei privilegi di gruppo tramite il tasto **Modifica**:
 - Definire le impostazioni del gruppo per NCO (Number Conversion Object).

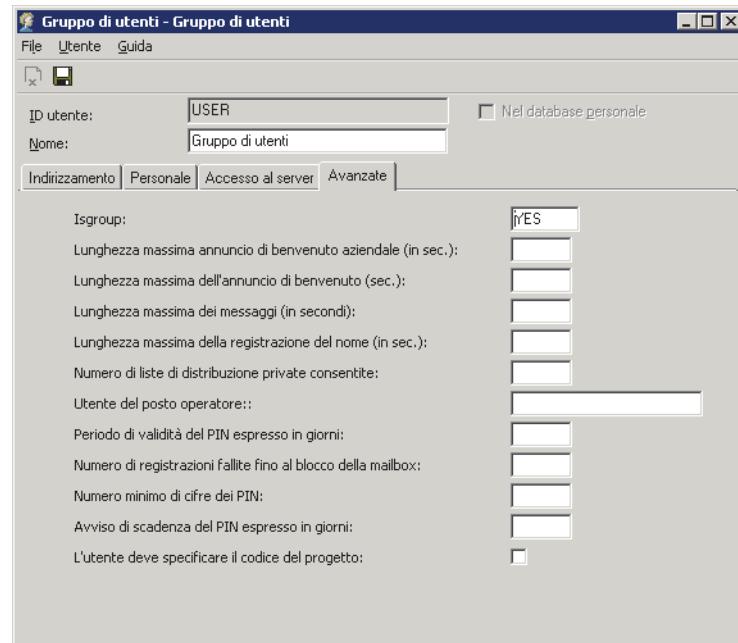
Funzioni amministrative

Gruppi di utenti



- Scheda **Avanzate**

La scheda **Avanzate** consente di adattare per ogni singolo utente le impostazioni di posta vocale globali predefinite negli APL telematici (ad esempio Isdn APL o Dlg APL) e in un primo momento valide per tutti gli utenti. Le impostazioni globali vengono sostituite da quelle specifiche del gruppo.



I parametri che possono essere adattati per il gruppo selezionato sono i seguenti:

Parametri	Descrizione
Isgroup	La voce "YES" definisce questo gruppo come gruppo di utenti.
Lunghezza massima annuncio di benvenuto aziendale (in secondi)	È il tempo disponibile per registrare l'annuncio di benvenuto aziendale. Nota: questa impostazione è utile soltanto per il gruppo nel quale è configurato l'utente "Company" tramite cui viene attivato l'annuncio di benvenuto aziendale.
Lunghezza massima degli annunci (s)	È il tempo a disposizione del membro del gruppo per registrare annunci personali.
Lunghezza massima dei messaggi (s)	È il tempo a disposizione del chiamante per lasciare un messaggio. Poco prima dello scadere del tempo, viene emesso un avviso.
Lunghezza massima del nome registrato (s)	È il tempo a disposizione del membro del gruppo per registrare il proprio nome.
Numero massimo di liste di distribuzione private	È il numero di liste di distribuzione che possono essere create dal membro del gruppo.
ID d'utente del posto operatore in questo gruppo	Una chiamata destinata a questo gruppo di utenti, se desiderato, viene inoltrata all'utente la cui ID è stata specificata in questo campo.
Durata PIN (password telefono)	In questo campo viene specificata in giorni la validità del PIN dei membri del gruppo allo scadere della quale vengono invitati a programmarne uno nuovo. Specificando 0 viene disattivata la funzione.
Numero di registrazioni fallite fino al blocco della mailbox	Il valore specificato in questo campo definisce dopo quante registrazioni (PIN) errate debba essere bloccata la mailbox. Per poterla riutilizzare, la casella vocale dovrà essere in tal caso sbloccata dall'amministratore che dovrà eseguire un reset del campo del database VM_LOGIN_FAILED. Se dimenticato, in tale contesto può anche essere reimpostato il PIN.
Numero di cifre minimo per un numero di PIN valido	Il valore qui inserito stabilisce il numero minimo di cifre da cui deve essere composto il PIN. Più lungo è il PIN, maggiore è la sicurezza. PIN troppo lunghi sono per contro difficili da ricordare e si consiglia sempre di trovare un'adeguata soluzione.
Numero di giorni di preavviso per scadenza PIN	In questo campo può essere definito quanti giorni prima dello scadere del PIN del telefono debba essere avvisato l'utente. L'avviso viene sempre emesso al momento della registrazione. Esempio: se il PIN del telefono presenta una validità di 30 giorni ed il numero impostato è 3, dopo 27 giorni si verrà avvisati per la prima volta sull'imminente scadenza del PIN.

Tabella 29

Parametri per l'adattamento delle impostazioni di posta vocale per i gruppi.

4.4.2 Gruppi

Oltre a quelli di utenti, esistono altri tipi di gruppo nel caso dei quali, al contrario dei primi, un utente o un contatto può essere membro di più gruppi. Questi gruppi consentono ad esempio di comporre in modo semplice e rapido liste di distribuzione ai quali indirizzare direttamente messaggi. Ad un gruppo ne possono anche essere aggiunti altri che verranno ricevuti come collegamento.

NOTA: Il collegamento massimo di gruppi all'interno di un altro è limitato a 100.

Possono essere configurati nel sistema i seguenti gruppi:

- Gruppi (tipo di indirizzamento [GRP])
- I miei gruppi privati (tipo di indirizzamento [PGRP])
- Liste di distribuzione (tipo di indirizzo [LST])

4.4.2.1 Gruppi (tipo di indirizzamento [GRP])

Sono i gruppi globali ai quali ciascun utente può accedere a scopo di indirizzamento. Questi gruppi possono essere creati e modificati soltanto se si dispone di diritti amministrativi. I gruppi possono anche essere creati come gruppi di competenze nei quali potranno essere inseriti operatori con competenze speciali. Ad un gruppo può essere inoltre assegnato un indirizzo SMTP o XPR tramite cui può essere indirizzato esternamente (utile soltanto per l'invio di messaggi vocali, fax e posta elettronica). La relativa impostazione può essere eseguita in *Communications* e in *Web Assistant* (sotto **Lista di distribuzione**).

Sintassi di indirizzamento:

1. Indirizzamento NVS:

NVS:<servizio>/<indirizzo>

2. Indirizzo Internet:

NVS:SMTP/xyz@offline.com

4.4.2.2 I miei gruppi privati (indirizzamento [PGRP])

Questi gruppi possono essere creati e modificati da tutti gli utenti. Per maggiori informazioni su questo tipo di gruppo consultare paragrafo 2.14, "Creare gruppi nella cartella "I miei gruppi privati""", a pagina 61.

4.4.2.3 Liste di distribuzione (tipo di indirizzo [LST])

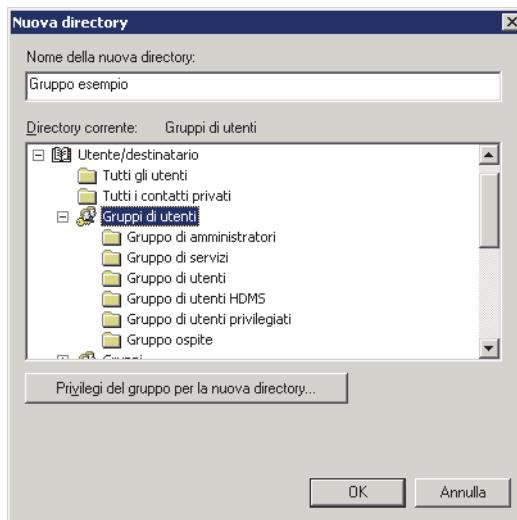
NOTA: Le liste di distribuzione di tipo LST vengono visualizzate soltanto se sono state create in una versione precedente del server XPR. Esse servono quindi soltanto per la compatibilità con sistemi legacy. Attualmente, le liste di distribuzione vengono realizzate tramite gruppi.

Consentono di inviare messaggi a gruppi di utenti predefiniti nel sistema. Le liste in questione vengono gestite dall'amministratore e costituiscono una risorsa globale. Le liste di distribuzione non possono essere indirizzate esternamente.

4.4.2.4 Creare directory dei gruppi.

1. Nella directory explorer selezionare **Gruppi**
2. Aprire il menu di scelta rapida con il tasto destro del mouse o la finestra di dialogo per la creazione di una nuova directory tramite l'icona della directory della finestra **Directory explorer**. Questa funzione può anche essere selezionata dal menu di *Communications* (sotto **Directory**).

Si apre la finestra di dialogo **Nuova directory**.



3. Inserire il nome che si desidera assegnare al gruppo.
4. Premere **OK** per concludere la definizione del gruppo.

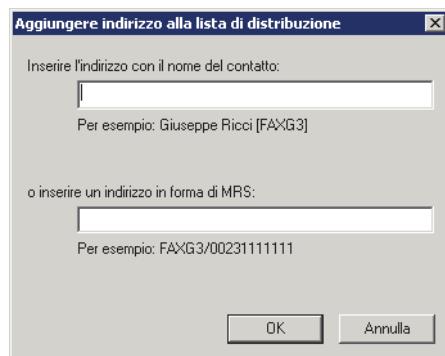
5. In questo gruppo trascinare, ad esempio dalla directory **Tutti gli utenti**, gli utenti/contatti.

NOTA: In tale contesto, al nuovo gruppo possono essere assegnati contemporaneamente più utenti/contatti.

Se si desidera creare un collegamento del gruppo, procedere in modo analogo.

4.4.2.5 Aggiungere utenti ai gruppi in modalità manuale

Alle liste di distribuzione, gli utenti possono essere aggiunti anche in modalità manuale. Per far ciò, dopo aver selezionato la directory nella quale si desidera inserire un utente, premere il pulsante icona  nella finestra di dialogo **ELENCO EXPLORER**. Si apre una maschera che fornisce due opzioni per aggiungere un utente:



- Inserendo il nome dell'utente ed il tipo di indirizzamento desiderato nel campo superiore l'utente può essere inserito nella lista di distribuzione.
- Il secondo campo può essere utilizzato per aggiungere l'utente tramite il suo indirizzo XPR.

4.4.3 Gruppi di competenze (Skill Groups)

NOTA: Le modifiche alle impostazioni di configurazione per Multi Media Contact Center, effettuate tramite Communications, richiedono un riavvio finale dell'applicazione CTI per diventare effettive.

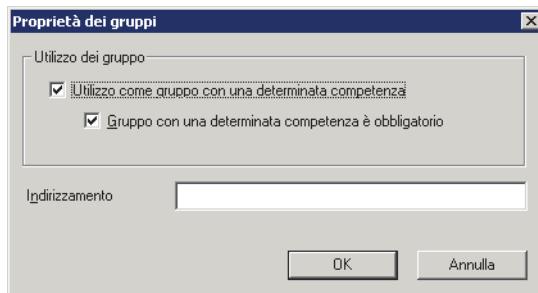
Se alla creazione di un nuovo gruppo viene attivata la casella di controllo **Gruppo di competenze per ACD**, premendo il pulsante **OK** viene creato un cosiddetto gruppo di competenze, riconoscibile dalla diversa icona della cartella . Con l'assegnazione a questi gruppi, gli operatori ricevono le stesse competenze del gruppo. Nei Contact Center questa funzione è utile per gestire la distribuzione delle chiamate.

Con la creazione di un gruppo di competenze, la competenza ad esso assegnata viene resa vincolante per gli utenti contenuti nella directory (Mandatory). Se ai membri di un gruppo ACD vengono ad esempio assegnate due competenze e questi due gruppi sono definiti come vincolanti, nella distribuzione delle chiamate viene inserito soltanto l'utente registrato in entrambi i gruppi (il numero medio di operatori di entrambi i gruppi).

Se la competenza del gruppo non deve essere vincolante, modificare questo attributo procedendo nel seguente modo.

1. Selezionare la cartella nella finestra **Directory explorer**.
2. Selezionare la funzione **Proprietà directory...** dal menu di scelta rapida.

Si apre la finestra di dialogo Proprietà directory.



3. Togliere il segno di spunta dalla casella di controllo a: **Gruppo con una determinata competenza è obbligatorio**.

NOTA: Il campo **Indirizzamento** non ha in tal caso nessuna funzione in quanto non ha senso indirizzare un gruppo di competenze.

4. Premere **OK** per terminare l'operazione.

Funzioni amministrative

Gruppi di utenti

5. Dopo aver definito il gruppo di competenze, si può procedere con l'inserimento degli operatori trascinandoli ad esempio dal gruppo di utenti.

NOTA: In tale contesto, al nuovo gruppo di competenze possono essere assegnati contemporaneamente più operatori.

4.4.3.1 Definire le competenze degli operatori

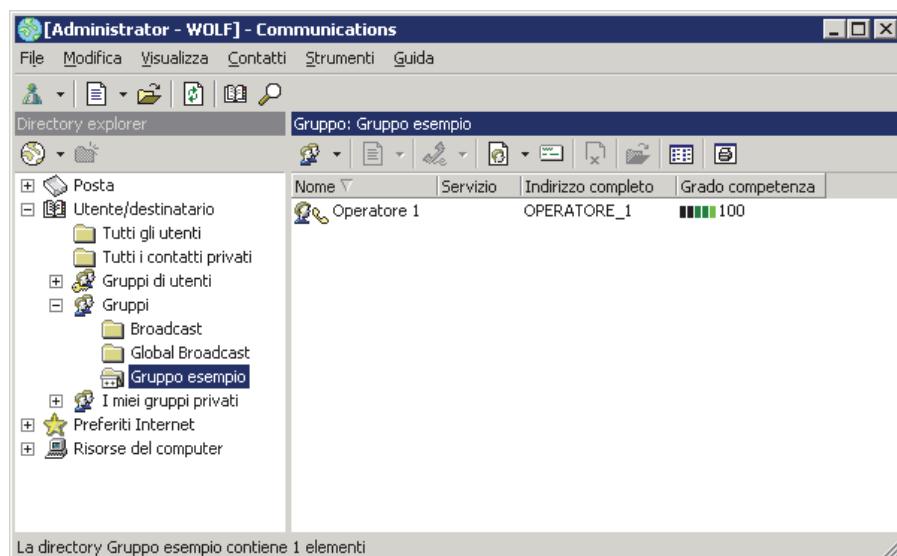
All'inserimento degli operatori nel gruppo di competenze, il grado di competenza (Skill Level) assegnato è indistintamente del 100%. Esso può essere tuttavia ridotto per ogni singolo operatore. Il grado di competenza può essere impostato su un valore compreso tra 1 e 100% Visualizzando gli appartenenti al gruppo (operatori) nella finestra **Elenco explorer**, nel diario è contenuta una colonna **Grado competenza** dove, sia in forma di diagramma a barre che di valore numerico, è riportato il grado di competenza degli operatori come valore percentuale.

Dal grado di competenza viene rilevata una valenza per la distribuzione delle chiamate in entrata che determina, ancora prima che si attivino le regole di distribuzione vere e proprie, gli operatori più adeguati. Le regole **Pausa di inattività più lunga**, **Ciclico** o **Lineare** per l'assegnazione della chiamate si attivano solo successivamente.

Per adeguare il grado di competenza degli operatori procedere come segue:

1. Con il tasto sinistro del mouse, selezionare il valore numerico desiderato.

Appare un campo di input dove può essere specificato il nuovo grado di competenza.



2. Confermare la modifica eseguita con il tasto Invio.

Il nuovo grado di competenza è impostato.

4.4.4 Creare gruppi nella cartella I miei gruppi privati

vedere anche [paragrafo 2.14, "Creare gruppi nella cartella "I miei gruppi privati"](#),
a pagina 61.

Funzioni amministrative

Layout dell'interfaccia grafica d'utente (GUI) di Communications

4.5 Layout dell'interfaccia grafica d'utente (GUI) di *Communications*

NOTA: Se si desidera modificare l'indirizzamento di altri utenti, ripetere i passaggi a partire dal punto 3.

4.5.1 Definire il layout globale di *Communications*

Se si dispone di diritti amministrativi è possibile creare e mettere a disposizione di tutti gli utenti layout del programma *Communications*. Le finestre che possono essere configurate in *Communications* e le funzioni con esse eseguibili sono descritte in paragrafo 5.3.2, "La configurazione delle finestre funzione in *Communications*", a pagina 193. Per creare layout *Communications* è di fondamentale importanza definire quali visualizzazioni o funzioni siamo importanti per il proprio ambiente di sistema. Queste premesse dovrebbero essere chiarite prima di iniziare a creare uno o più layout (massimo quattro).

I layout creati dall'amministratore possono essere "pubblicati" nel sistema e messi a disposizione di tutti gli utenti di *Communications* come layout globali. Questi layout possono essere utilizzati dagli utenti aprendo l'elenco dal menu di *Communications* (tramite **Visualizzazione > Passa al layout**) e scegliendo quello desiderato. I layout globali contenuti nell'elenco li si può riconoscere dal fatto che, al contrario di quelli personali, non presentano l'attributo "Locale".

In veste di amministratore, per creare un layout globale, procedere nel seguente modo:

1. Creare un nuovo layout sulla base di quello progettato.

Come progettare un layout è descritto in paragrafo 5.3.1, "Creare, modificare e scegliere layout", a pagina 192

2. Dal menu **Visualizza > Layout > Modifica** selezionare l'opzione **Rendi accessibile a tutti gli utenti**.

Il layout è pubblicato. Per altri layout globali, ripetere la procedura descritta.

NOTA: Può accadere che i nuovi layout globali creati non siano subito visibili presso tutti gli utenti. Dopo la disconnessione o registrazione dell'utente dal/nel sistema, i nuovi layout sono in ogni caso elencati nella relativa lista dalla quale possono essere selezionati.

4.5.2 Limitare i diritti d'utente per la creazione di layout

Per impedire che tutti gli utenti possano creare layout a piacere o modificare quelli esistenti, questo diritto può essere limitato a gradi.

Eseguire quanto segue:

1. Espandere il database di XPR (vedere anche paragrafo 4.5.2.1, "Espandere il database di XPR", a pagina 119).
 1. Aggiungere i campi dei privilegi nel database di correlazione.
 2. Aggiungere il campo **Layout** alla maschera dei dati.
2. Amministrazione dei diritti d'utente (vedere anche paragrafo 4.5.2.2, "Amministrazione dei diritti d'utente per il layout", a pagina 121).
 1. Assegnare i privilegi ad un utente o a un gruppo di utenti.
 2. Se necessario, creare un nuovo layout e renderlo accessibile a tutti gli utenti (pubblicare).
 3. Assegnare un layout all'utente.

4.5.2.1 Espandere il database di XPR

Aggiungere i campi dei privilegi nel database di correlazione

Per poter aggiungere i campi dei privilegi al database di correlazione occorre eseguire un'esportazione del database.

1. Aprire la finestra di DOS.
2. Passare alla directory di XPR `<XPR Install>\SDKTools`.
3. Avviare il programma `InfoTool` con il parametro `EXPORT` ed i dati `rec=correl file=<Filename>.txt`.

Il parametro `<Filename>.txt` determina con quale nome debba essere salvato il file di testo. Esempio:

```
InfoTool EXPORT rec=correl file=correl.txt
```

NOTA: Il file di testo viene salvato nella directory
`<XPR Install>\SDKTools\....`

Funzioni amministrative

Layout dell'interfaccia grafica d'utente (GUI) di Communications

4. Aprire il file di testo con un apposito editore ed aggiungere nel testo le seguenti tre righe in un punto a piacere sotto <Servername> / \$System PRIVILEGES. Sotto Keyname può essere inserito un valore qualsiasi che non deve essere tuttavia uguali ai valori KEYNAME già esistenti nel database di correlazione – deve essere quindi unique.

DOMAIN	CLASSNAME	CLASS	KEYNAME	KEY
.
.
<Servername> / \$SYSTEM	PRIVILEGES	LAYOUT_CREATE	0X42	Layout Creation
<Servername> / \$SYSTEM	PRIVILEGES	LAYOUT_LOCAL	0X43	Layout on Local Workstation
<Servername> / \$SYSTEM	PRIVILEGES	LAYOUT_MULTI	0X41	Layout Multiple
.
.

5. Salvare le modifiche nel file di testo.
6. Importare questo file di testo con InfoTools:
Esempio: InfoTool IMPORT rec=correl file=correl.txt

Aggiungere il campo “Layout” alla maschera dei dati

Per poter assegnare agli utenti un layout fisso, deve essere disponibile un campo del database degli utenti tramite cui assegnare un layout. Oltre a ciò, possono anche essere assegnati layout diversi, ad esempio a seconda della funzione svolta dai rispettivi utenti. In questo campo del database, al momento della definizione dell'utente, verrà specificato il nome del layout da assegnare.

Per ampliare la maschera dei dati d'utente deve essere eseguita un'esportazione.

1. Aprire la finestra di DOS.
2. Passare alla directory di XPR <XPR Install>\SDKTools
3. Lanciare il programma InfoTool con il parametro MASKEXPORT e specificare con quale nome debba essere salvato il file di testo.
Esempio: InfoTool MASKEXPORT file=mask.txt

NOTA: Il file di testo viene salvato nella directory <XPR Install>\SDKTools.

4. Aprire il file di testo con un apposito editor ed aggiungere al testo le seguenti righe:

sotto \$mask PROFILE la riga LAYOUT in un punto a piacere secondo il seguente esempio:

```
$mask PROFILE  
.  
.  
.  
LAYOUT      #####  
.
```

Nell'area \$attrib occorre adesso definire il tipo delle variabili:

```
..  
.  
.  
$attrib  
.  
.  
LAYOUT      CHAR, PSUPER  
.
```

IMPORTANTE: Nell'area \$mask PROFILE sono consentiti soltanto spazi, in quella \$attrib soltanto tabulatori!

5. Salvare le modifiche.
6. Importare questo file di testo con InfoTools.
Esempio: InfoTool MASKIMPORT file=mask.txt

NOTA: Per eseguire una verifica, tramite Communications è possibile aprire la scheda **Avanzate** dei dati d'utente. In essa deve essere adesso contenuto un campo del database dal nome **LAYOUT**.

Nel campo aggiunto **LAYOUT** viene inserito il nome del layout utilizzato all'avvio di Communications per questo utente.

4.5.2.2 Amministrazione dei diritti d'utente per il layout

Dopo la configurazione dei campi del database precedentemente descritti e l'assegnazione di un layout, l'utente può disporre solo del layout il cui nome è specificato nella definizione dell'utente alla voce **Layout**. Il comportamento predefinito, che consente a ogni utente di creare quattro layout a scelta e di

Funzioni amministrative

Layout dell'interfaccia grafica d'utente (GUI) di Communications

selezionarne uno tra tutti quelli disponibili (massimo otto), è disattivato. Se a un utente o a un gruppo di utenti si desidera conferire diritti avanzati per il layout, tali diritti devono essere appositamente assegnati.

NOTA: Se al singolo utente non è ancora stato assegnato nessun layout (il campo **Layout** è vuoto) o sotto il nome del layout registrato non ci sono layout, il comportamento predefinito rimane attivo.

Spiegazione dei privilegi o delle loro combinazioni

Oltre alla singola attivazione di uno dei tre privilegi, per un'assegnazione differenziata può anche essere configurata una combinazione di tre privilegi.

Sono disponibili i seguenti privilegi di base:

Privilegio	Descrizione
LAYOUT_CREATE	L'utente può generare almeno un layout.
LAYOUT_LOCAL	L'utente può salvare su disco locale i layout dell'amministratore modificati. Nota: nei layout resi disponibili dall'amministratore l'utente può modificare solo le dimensioni della finestra.
LAYOUT_MULTI	L'utente può possedere (generare) più di un layout.

Tabella 30 *Privilegi utente per la creazione di layout Communications.*

Assegnare privilegi ad un utente o a un gruppo di utenti

- **Per un singolo utente**

1. Nella finestra **Directory explorer** aprire la directory **Utente/Destinatario > Gruppi di utenti > <gruppo di utenti>**.
2. Aprire la scheda dell'utente facendo doppio clic sulla voce dell'utente nella finestra **Elenco explorer**.
3. Passare alla scheda **Accesso al server**.
4. Sotto **Privilegi** premere il pulsante **Modifica**.
5. Attivare la o le caselle di controllo relative a **Layout Creation, Layout on Local Workstation e/o Layout Multiple**.
6. Salvare le modifiche.

- **Per gruppi di utenti**

1. Nella finestra **Directory explorer** sotto **Utente/Destinatario** aprire la directory **Gruppi di utenti**.
2. Aprire il menu di scelta rapida del gruppo del quale si desidera adattare i privilegi (clic destro sul gruppo).
3. Selezionare l'opzione: **Modifica abilitazione di accesso**.

Nella finestra di dialogo **Privilegi del gruppo “xyz”**, aprire la scheda **Predefinite**.

4. Attivare la o le caselle di controllo relative a **Layout Creation, Layout on Local Workstation e/o Layout Multiple**.
5. Premere **OK** per salvare le modifiche.

Creare un nuovo layout e renderlo accessibile a tutti gli utenti

Se a determinati utente deve essere messo a disposizione un solo layout dell'amministratore, crearlo e pubblicarlo tramite l'opzione di menu **Rendi accessibile a tutti gli utenti**. A tale scopo, l'amministratore può creare fino a quattro layout - vedere anche paragrafo 4.5.2.2, "Amministrazione dei diritti d'utente per il layout", a pagina 121.

Assegnare layout agli utenti

Agli utenti, i layout possono essere assegnati nella loro scheda. Nella scheda **Avanzate**, nel campo dati **Layout**, occorre specificare a tale riguardo il nome del layout che si desidera mettere a disposizione dell'utente.

Funzioni amministrative

Creare e comporre elementi decorativi fax

4.6 Creare e comporre elementi decorativi fax

Di regola, l'elemento decorativo per fax è composto dal frontespizio (cover) e dalla pagine successive.

In *Communications* è possibile creare un numero a piacere di modelli di pagine fax che possono essere a loro volta riuniti in elementi decorativi.

Gli utenti hanno la facoltà di utilizzare gli elementi decorativi creati dall'amministratore.

In *Communications*, gli elementi decorativi possono essere composti e modificati tramite il menu **Strumenti**, selezionando la funzione **Elementi decorativi fax**.

Come creare gli elementi decorativi in qualità di amministratore e le opzioni disponibili al riguardo è descritto nel presente manuale da [paragrafo 5.6.6, "Elementi decorativi fax", a pagina 261](#).

4.7 Profili del calendario

I profili del calendario sono risorse globali del server XPR che possono essere utilizzate da svariate applicazioni (ad esempio da un Contact Center). Per ogni istanza di data e ora, esse generano uno stato che consente di determinare il funzionamento del programma. I profili possono essere ad esempio utilizzate per la definizione delle soglie. Tramite la verifica dello stato al momento attivo nel profilo del calendario (aperto, chiuso, in pausa) viene dato avvio ad un'azione. Per spiegazioni dettagliate, fare riferimento al capitolo "Configurazione guidata delle soglie" del manuale "Supervisore ACD". Con la configurazione guidata è ad esempio possibile definire regole d'eccezione che prendono in considerazione speciali profili del calendario (orari di ufficio ecc.). Una regola può essere strutturata nel seguente modo:

"Se al gruppo Numero verde giunge una nuova chiamata, mentre il profilo del calendario **Orario di apertura** segnala lo stato **chiuso**, la chiamata viene inoltrata al numero **12345**".

Gli elementi di questa frase evidenziati in grassetto sono parametri tramite i quali viene impostato il comportamento della distribuzione.

Un profilo è composto da regole di calendario e profili del giorno. Le prime definiscono l'assegnazione dei secondi ai giorni della settimana o a date speciali - in sostanza quindi come è composto il profilo di calendario.

4.7.1 Creare un profilo di calendario

Per creare un profilo di calendario occorre eseguire i seguenti passaggi:

1. Creare dapprima il profilo di calendario.
2. Definire quindi i profili del giorno necessari con gli stati operativi desiderati e le azioni correlate.
3. Creare infine le regole di calendario.

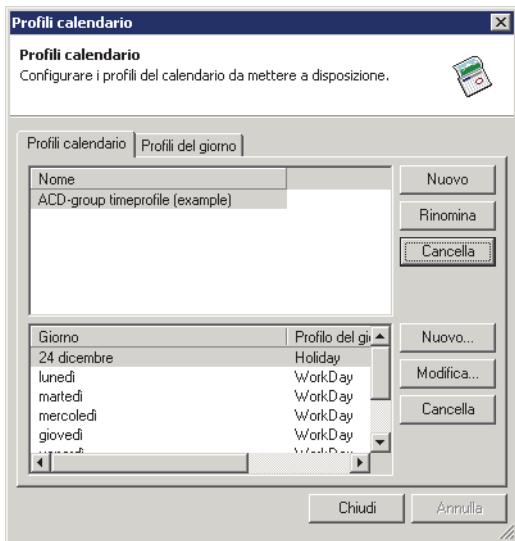
Creare il profilo di calendario

1. Selezionare **Strumenti > Profili calendario**.

Si apre la finestra di dialogo **Profili calendario**.

Funzioni amministrative

Profili del calendario



Questa scheda consente di eseguire le impostazioni principali e di assegnare i profili del giorno a determinati giorni della settimana o date del calendario.

Nell'area superiore della finestra (sotto **Nome**), sono elencati i profili già esistenti. Nel riquadro inferiore (sotto **Giorno** e **Profilo del giorno**) vengono visualizzate le regole del calendario relative al profilo selezionato nel riquadro superiore.

2. Premere il pulsante **Nuovo** a lato del riquadro superiore.

Nell'elenco dei profili di calendario disponibili, viene visualizzato un nuovo profilo con il nome **Nuovo profilo calendario**. Il nome predefinito può essere subito sostituito con uno desiderato.

3. Assegnare al profilo un nome adeguato.

Con l'assegnazione del nome viene conclusa la definizione del nuovo profilo.

Modificare un profilo di calendario

Per modificarlo, il profilo di calendario deve essere dapprima selezionato. Le impostazioni dei giorni della settimana e delle date (regole del calendario) vengono rappresentate nel riquadro inferiore. Per eseguire le modifiche, utilizzare i pulsanti disposti a lato del riquadro superiore.

Essi consentono di eseguire le seguenti funzioni:

Pulsante	Descrizione
Nuovo	Crea un nuovo profilo di calendario che viene visualizzato direttamente nel riquadro disposto a sinistra del pulsante sotto il nome Nuovo profilo calendario . Il nome predefinito può essere subito sostituito con uno desiderato.
Rinomina	Consente di modificare in qualsiasi momento il nome di un profilo di calendario. A tale riguardo, selezionare il profilo di interesse e premere il pulsante. Il nome del profilo può essere modificato subito.
Cancella	Rimuove dall'elenco i profili non più necessari. Viene cancellato il profilo al momento selezionato.

Tabella 31

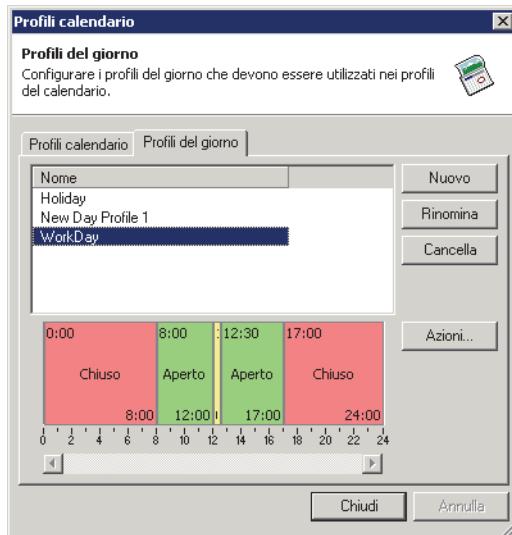
Le funzioni di elaborazione dei profili di calendario.

Definire i profili del giorno

La scheda **Profili del giorno** serve per definire gli stati delle 24 ore del giorno (**Aperto**, **Chiuso** e **In Pausa**).

1. Aprire la scheda **Profili del giorno**.

Nell'area superiore della finestra, sotto **Nome** sono elencati i profili già esistenti.



2. I tre pulsanti disposti a lato del riquadro superiore, servono per creare nuovi profili di calendario o modificare quelli già esistenti.

I pulsanti consentono di eseguire le seguenti funzioni:

Funzioni amministrative

Profili del calendario

Pulsante	Descrizione
Nuovo	Crea un nuovo profilo del giorno che viene visualizzato direttamente nel riquadro a sinistra del pulsante sotto il nome Nuovo profilo del giorno . Il nome predefinito può essere subito sostituito con uno desiderato. In caso di nuova definizione viene quindi creato un intervallo di 24 ore con lo stato predefinito "chiuso".
Rinomina	Consente di modificare in qualsiasi momento il nome del profilo del giorno. A tale riguardo, selezionare il profilo di interesse e premere il pulsante. Il nome del profilo può essere modificato subito.
Cancella	Rimuove dall'elenco i profili del giorno non più necessari. Viene cancellato il profilo al momento selezionato.
Azioni	Consente di ridefinire gli stati operativi del profilo dopo averlo selezionato. Come procedere al riguardo è descritto dettagliatamente a seguito. Alle funzioni di questo menu si può anche accedere tramite il menu di scelta rapida (clic destro sulla rappresentazione grafica del profilo del giorno).

Tabella 32

Le funzioni di elaborazione dei profili del giorno.

3. Selezionare l'intervallo di tempo nel riquadro inferiore della finestra. L'intervallo selezionato viene contornato da una linea puntata atta ad evidenziarlo.

NOTA: Con il pulsante **Azioni** o dal menu di scelta rapida, tramite la funzione **Predefinite** è possibile predefinire lo stato operativo per l'intervallo di 24 ore.

4. Premere il pulsante Azioni per modificare l'intervallo di tempo.

Tramite questo menu, possono essere aggiunti nuovi intervalli o modificati gli stati.

Nel menu **Azioni** sono contenute le seguenti opzioni:

Funzione	Descrizione
Stato [Barra spaziatrice]	Tramite questa funzione ed un ulteriore menu subordinato è possibile modificare lo stato corrente dell'intervallo selezionato. Gli stati disponibili sono: <ul style="list-style-type: none">• Aperto• Pausa• Chiuso Lo stato al momento impostato è contraddistinto da un punto ed è rappresentato in grassetto.
Unisci [F5]	Consente di unire due o più intervalli adiacenti con lo stesso stato. Questa funzione può essere utilizzata soltanto se almeno due intervalli adiacenti presentano lo stesso stato e uno dei due è selezionato.

Tabella 33

Le funzioni di modifica del profilo del giorno nel menu "Azioni"

Funzione	Descrizione
Cancella [Canc]	Rimuove l'intervallo selezionato nel profilo.
Nuovo [Ins]	Aggiunge un nuovo intervallo al profilo e possono essere subito predefiniti gli stati desiderati: <ul style="list-style-type: none"> • Aperto • Pausa • Chiuso
Predefinito	Consente di preimpostare lo stato di base dell'intero intervallo. Ciò facilita la definizione del profilo del giorno, poiché se come stato di base è ad esempio impostato "chiuso", dovranno essere aggiunti soltanto gli intervalli che richiedono uno stato diverso. Le opzioni disponibili sono le seguenti. Le opzioni disponibili sono le seguenti: <ul style="list-style-type: none"> • (Nessuno) • Aperto • Pausa • Chiuso. Lo stato al momento impostato è contraddistinto da un punto ed è rappresentato in grassetto.
Ingrandisci [Tasto PAG SU]	Per definire gli intervalli al minuto esatto, tramite la funzione Ingrandisci è possibile modificare la scala della rappresentazione. La scala è riconoscibile dalla scala temporale visualizzata sotto il riquadro del profilo del giorno. Senza ingrandimento, quindi nello stato di base, l'intervallo rappresentato comprende 24 ore. La graduazione dell'intervallo è di 30 minuti. Nel primo livello di ingrandimento, l'intervallo rappresentato è ridotto a 12 ore (graduazione di 15 minuti). Nella fase successiva a sei ore (graduazione di cinque minuti), quindi a tre ore con un'esattezza di impostazione di un minuto e nell'ultima ad un'ora (con graduazione un minuto). Le barre di scorrimento consentono di visualizzare gli intervalli al momento non rappresentati nel riquadro.
Riduci [Tasto PAG GIÙ]	Questa funzione riduce in modalità graduale l'ingrandimento precedentemente eseguito.
Proprietà	Consente di collegare altre azioni ai singoli intervalli di tempo. Le azioni possibili sono: <ul style="list-style-type: none"> • Riproduzione di annunci • Inoltro di chiamate • Modifica della modalità di distribuzione. Nel gruppo ACD viene ovvero modificata la logica della distribuzione delle chiamate agli operatori.

Tabella 33

Le funzioni di modifica del profilo del giorno nel menu "Azioni"

5. Tramite **Nuovo** e selezionando lo stato desiderato (**Aperto**, **Pausa** o **Chiuso**) aggiungere un nuovo intervallo di tempo a quello selezionato.

NOTA: Il nuovo intervallo di tempo sovrappone quello precedentemente selezionato.

6. Con la barra di scorrimento passare alla fine del nuovo intervallo di tempo. Spostare con il mouse la linea di demarcazione destra esterna dell'intervallo fino a che lo stesso non comprende il lasso di tempo desiderato.

NOTA: Per ottenere una maggiore precisione, ingrandire il riquadro tramite l'apposita scala.

7. Per creare altri intervalli di tempo, ripetere i passaggi a partire dal punto 5, fino ad impostare il profilo desiderato.

Collegare azioni ad un profilo di tempo

L'applicazione consente di collegare tre diverse azioni ad intervalli di tempo a piacere (**aperto**, **chiuso** e **pausa**) all'interno di un profilo del giorno. Le azioni collegate al profilo di tempo possono essere utilizzate nelle regole delle soglie. Il collegamento al profilo di tempo fornisce il vantaggio di poter eseguire più di un'azione contemporaneamente.

Le azioni possibili sono le seguenti:

- Riproduzione di annunci
- Inoltro di chiamate
- Modifica della modalità di distribuzione. Nel gruppo ACD viene ovvero modificata la logica della distribuzione delle chiamate agli operatori.

Per configurare queste azioni nel modo più semplice, sceglierle contemporaneamente dal menu di scelta rapida. A tale riguardo, procedere nel modo seguente:

1. Con il tasto destro del mouse, selezionare il profilo di tempo al quale si desidera collegare un'azione. In alternativa, può anche essere premuto il pulsante Azioni.
Si apre il menu di scelta rapida.
2. Dal menu di scelta rapida scegliere l'opzione **Impostazioni**.

Viene visualizzata la finestra di dialogo **Proprietà dell'intervallo temporale**. In essa è possibile selezionare le azioni desiderate, attivando le rispettive caselle di controllo:

- **File di riproduzione**

Se è stata selezionata l'opzione **File di riproduzione**, dopo aver premuto il pulsante **Scegli** si apre una finestra di dialogo nella quale, tramite i pulsanti disponibili, è possibile scegliere un annuncio di quelli predefiniti per la coda d'attesa o aggiungere uno nuovo annuncio per la coda d'attesa.

- **Inoltra**

Se è stata selezionata l'opzione **Inoltra**, nel campo sottostante è possibile inserire il numero del telefono verso il quale si desidera inoltrare le chiamate.

- **Modalità di commutazione**

Se è stata selezionata l'opzione **Modalità di commutazione**, tramite il campo di selezione sottostante è possibile impostare lo stato **Pausa di inattività più lunga, Ciclico o Lineare** e modificare quindi la logica di distribuzione delle chiamate agli utenti.

3. Chiudere la finestra di dialogo con **OK**.

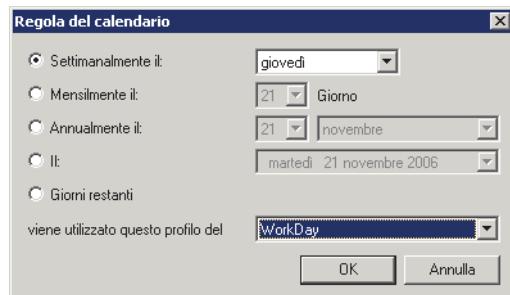
Modificare la regola del calendario

La regola del calendario definisce l'assegnazione dei profili del giorno ai giorni della settimana o a date speciali. Le regole del calendario possono essere modificate tramite i pulsanti disposti nel riquadro inferiore della scheda **Profili calendario**.

Pulsante	Descrizione
Nuovo	Aggiunge una nuova regola di calendario al profilo selezionato. Per la sua definizione viene aperta la finestra di dialogo Regola del calendario .
Modifica	Consente di modificare una regola del calendario già esistente (adattare, aggiungere o cancellare le impostazioni della data o del giorno della settimana).
Cancella	Rimuove dal profilo del calendario la regola al momento selezionata.

Tabella 34 *Funzioni di elaborazione delle regole del calendario.*

Tramite la finestra di dialogo **Regola del calendario** è possibile collegare determinati profili del giorno ai giorni della settimana o a date speciali.



Per rendere la procedura più flessibile possibile, sono a disposizione cinque opzioni relative alla data:

Opzione della data	Descrizione
Settimanalmente il:	Nella casella di riepilogo disposta a lato, possono essere scelti i singoli giorni della settimana cui assegnare un profilo del giorno. Questa funzione deve essere selezionata, se per i singoli giorni della settimana sono necessari profili del giorno differenti (per esempio per sabati e domeniche).

Tabella 35 *Funzioni della data per la definizione delle regole di calendario.*

Funzioni amministrative

Profili del calendario

Opzione della data	Descrizione
Mensilmente il:	Questa opzione consente di assegnare un profilo a determinati giorni del mese a ricorrenza fissa. Dalla casella di riepilogo, selezionare il giorno del mese corrispondente (da 1 a 31).
Annualmente il:	Questa opzione consente di assegnare un profilo del giorno ad eventi dell'anno a ricorrenza fissa (giorni festivi ecc.). Negli appositi campi, specificare il giorno e il mese in cui ricorre l'evento.
Il:	Qualora dovesse essere necessaria una regola di eccezione per un evento unico, può essere utilizzata questa opzione (per esempio per giorni festivi che ricorrono in date diverse). In questo campo è possibile assegnare il profilo del giorno tramite una dettagliata specificazione della data.
Giorni restanti:	A tutti i giorni per i quali non è stato specificato uno speciale profilo del giorno, viene assegnato questo profilo. Questa opzione funge quindi da predefinizione per il profilo del giorno maggiormente utilizzato.

Tabella 35

Funzioni della data per la definizione delle regole di calendario.

Il profilo del giorno previsto per la regola del calendario viene definito nell'ultima casella di riepilogo. In essa possono essere selezionati tutti i profili del giorno già definiti.

Una regola del calendario risulterebbe quindi essere così composta:

<opzione della data> viene utilizzato questo profilo del giorno: <nomeprofilodelgiorno>

Esempio:

**Questo profilo del giorno viene utilizzato settimanalmente la domenica:
Profilo giorni della settimana**

4.8 Gestione degli oggetti

La gestione degli oggetti consente di eseguire impostazioni per le variabili del Contact Center e le abilitazioni relative all'accesso telefonico (Telefon monitoring).

Alle impostazioni è possibile accedere tramite la directory **Oggetti**. Se essa non è rappresentata nella finestra **Directory explorer** significa che è nascosta. Per visualizzare la directory **Oggetti** procedere come segue:

1. Attivare la finestra **Directory explorer**.
2. Fare clic sul triangolo a lato del globo 
3. Dall'elenco dei menu, scegliere la voce **Accesso oggetto**.

NOTA: Alla funzione **Accesso oggetto** è anche possibile accedere tramite il menu di **Directory > Visualizza** o dal menu di scelta rapida.

Dalla directory **Oggetti** è possibile accedere a entrambe le sottodirectory **Gruppi ACD** e **Abilitazione all'accesso**.

4.8.1 Gruppi ACD

NOTA: Le modifiche alle impostazioni di configurazione per Multi Media Contact Center, effettuate tramite Communications, richiedono un riavvio finale dell'applicazione CTI per diventare effettive.

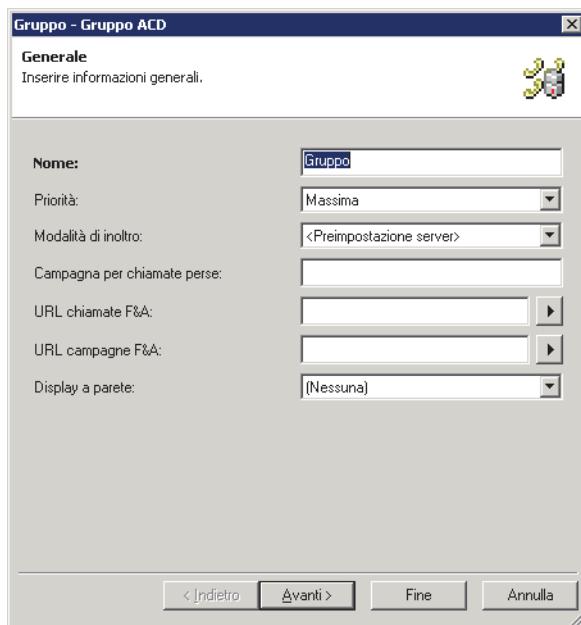
Un gruppo ACD, è in primo luogo una linea telefonica di una connessione indirizzabile, al cui numero possono essere raggiunti i rispettivi operatori. Esempi per la configurazione di questi "numeri di telefono di gruppo" sono i numeri di servizio dei reparti di assistenza, accettazione ordini di vendita per corrispondenza, numeri verdi o il numero di telefono di una centrale taxi, solo per citare alcuni casi.

4.8.1.1 Creare un nuovo gruppo ACD

- Selezionando la directory "Gruppi ACD" con il tasto destro del mouse si apre il menu di scelta rapida dal quale può essere avviata la configurazione guidata della soluzione ACD scegliendo **Gruppo ACD > Aggiungi...** .

Funzioni amministrative

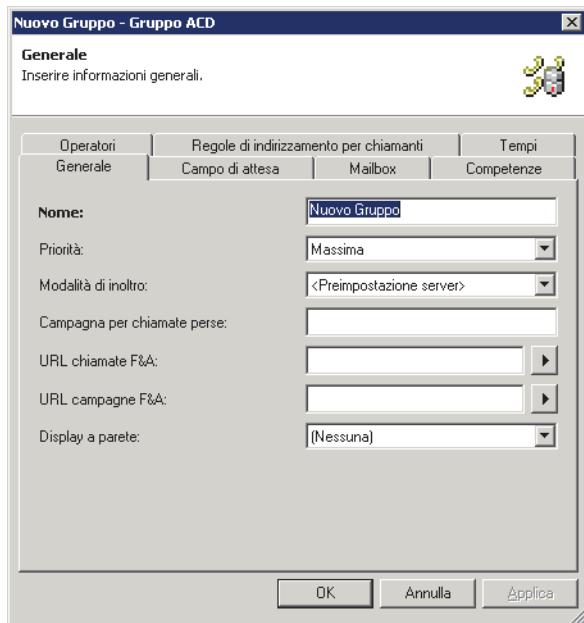
Gestione degli oggetti



Nella finestra rappresentata possono essere eseguite le impostazioni necessarie per la creazione di un nuovo gruppo ACD. Per informazioni dettagliate sulla definizione di un nuovo gruppo ACD consultare il manuale “ACD-Supervisor”.

4.8.1.2 Modificare un gruppo ACD già esistente

Selezionando un gruppo ACD esistente con il tasto destro del mouse, si apre un menu di scelta rapida dal quale, scegliendo la funzione **Gruppo ACD > Modifica...** può essere modificata la definizione del gruppo ACD.



Tramite le varie schede è possibile accedere alle pagine delle impostazioni. Per la descrizione dei parametri delle rispettive schede consultare il manuale **ACD Supervisor**.

Scegliendo le opzioni **Gruppo ACD > Cancella** viene rimosso dal sistema il gruppo ACD selezionato.

4.8.2 Abilitazione all'accesso

Tramite l'impostazione dei diritti di accesso è possibile limitare a singoli utenti o gruppi (ma non ai gruppi di utenti) le opzioni implementate, ad esempio, in *Communications* o altri client CTI per il monitoraggio e l'uso di funzioni telefoniche, gruppi ACD, operatori e competenze. Con questa funzione è possibile determinare, per ciascuno di questi oggetti, a chi o a quale gruppo di utenti è consentito monitorare gli stati operativi.

La preimpostazione eseguita con l'installazione del programma abilita ciascun utente a monitorare gli stati operativi di tutti gli oggetti! Ciò significa che se durante l'installazione questa impostazione non è stata modificata, può essere soltanto disattivata.

NOTA: Se per **una** connessione telefonica viene definita una persona incaricata di monitorare lo stato del telefono, non si applica più la regola generale che ogni utente può monitorare lo stato operativo di ogni telefono. In questo caso, per tutti i telefoni il cui stato operativo viene monitorato, è necessario definire separatamente da quale utente deve essere visualizzato tale stato.

Funzioni amministrative

Gestione degli oggetti

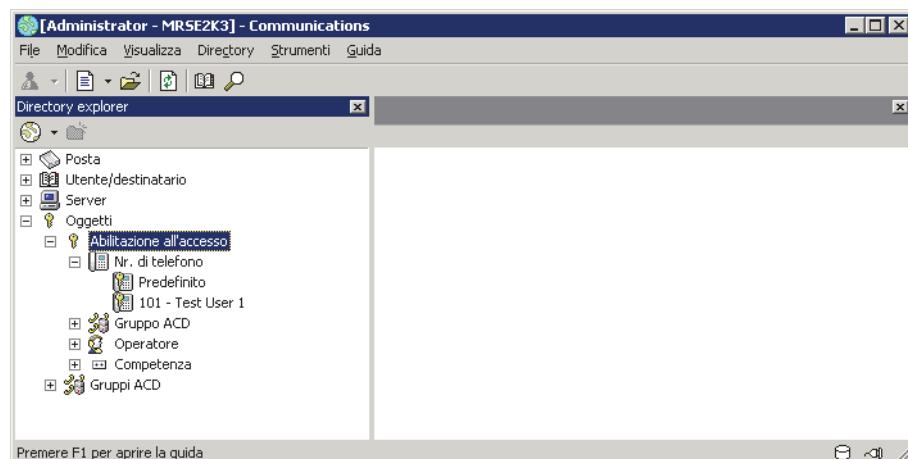
Per minimizzare lo sforzo di assegnazione dei privilegi, è possibile impostare globalmente i privilegi di accesso per il monitoraggio degli stati operativi dei singoli telefoni tramite le cosiddette definizioni predefinite. Il monitoraggio dello stato operativo del proprio telefono è necessario perché l'utente possa utilizzare le funzioni CTI. Inoltre è possibile, assegnare globalmente il privilegio di monitoraggio ai membri di un gruppo in modo che possano vedere gli stati operativi dei telefoni degli altri membri. Per maggiori informazioni consultare paragrafo 4.8.2.3, "Utilizzo delle impostazioni globali", a pagina 141.

Per poter effettuare un monitoraggio telefonico (monitorare gli stati operativi dei telefoni), da un lato deve essere consentito l'accesso al telefono, dall'altro devono essere disponibili le funzioni CTI.

NOTA: Se determinati utenti non vengono abilitati al monitoraggio dei telefoni, è possibile che essi non possano neanche rispondere alle chiamate.

L'abilitazione viene assegnata tramite la directory **Oggetti**. Se essa non è rappresentata nella finestra **Directory explorer** significa che è nascosta. Come creare la directory **Oggetti** è descritto in paragrafo 4.8, "Gestione degli oggetti", a pagina 133.

Tra le sottodirectory della cartella **Oggetti** è presente la sottodirectory **Abilitazione all'accesso**.



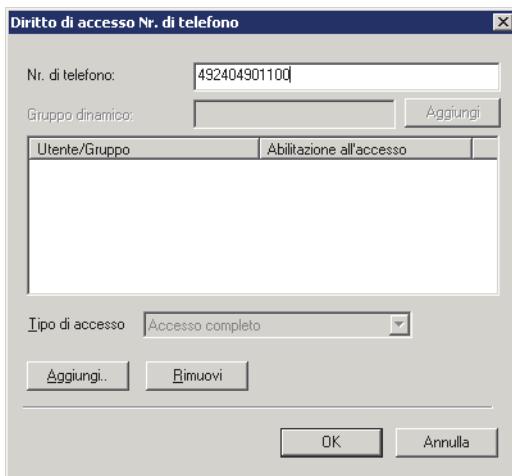
La modalità di configurazione dell'abilitazione all'accesso è descritta di seguito, con l'esempio dell'abilitazione all'accesso telefonico.

Le abilitazioni per gli altri oggetti vengono configurate in modo analogo.

Abilitazione all'accesso telefonico

Facendo clic con il tasto destro del mouse sulla directory **Nr. di telefono** viene visualizzato un menu di scelta rapida nel quale, selezionando **Abilitazione all'accesso telefono > Aggiungi**, si apre la finestra di dialogo **Diritto di accesso Nr. di telefono**. In essa possono essere impostate le abilitazioni al monitoraggio di ogni singola linea.

NOTA: Alla funzione **Aggiungi** è anche possibile accedere tramite il menu di *Communications*: A tale scopo, attivare la finestra **Directory explorer** e selezionare **Directory > Abilitazione all'accesso telefono > Aggiungi**.



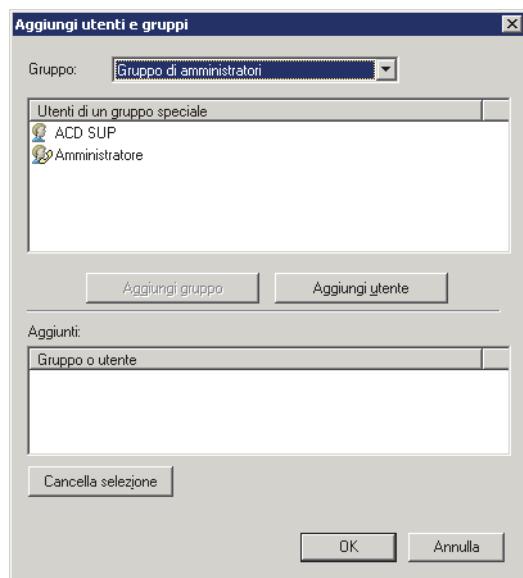
Nel campo di input **Nr. di telefono** specificare, in forma normalizzata, il numero di telefono al quale devono essere riferite le impostazioni. Questa voce, senza aggiunta di un utente o di un gruppo, non è sufficiente ad attivare la limitazione dell'accesso telefonico.

NOTA: Verificare che al titolare di questo telefono sia sempre consentito il monitoraggio del proprio apparecchio. In caso contrario possono verificarsi problemi con l'uso delle funzioni CTI.

Tramite il pulsante **Aggiungi** possono essere scegli i gruppi o gli utenti, cui si desidera assegnare l'abilitazione al monitoraggio del telefono. Dopo aver scelto la funzione, si apre la finestra **Aggiungi utenti e gruppi**.

La configurazione del monitoraggio del telefono per gli utenti singoli è diversa da quella dei gruppi. Di seguito vengono descritte entrambe le modalità.

4.8.2.1 Aggiungere utenti (membri di gruppi di utenti)



NOTA: Durante la definizione del diritto di accesso telefonico non ha importanza in quali **gruppi di utenti** si trovino gli utenti.

Per assegnare ai singoli utenti l'abilitazione al monitoraggio, procedere nel seguente modo:

1. Dalla casella di riepilogo **Gruppo** selezionare il gruppo di utenti di cui fa parte l'utente.

I membri del gruppo selezionato vengono visualizzati nel riquadro superiore sotto **Utenti di un gruppo speciale**.

NOTA: Anche se nella casella di riepilogo **Gruppi** vengono visualizzati tutti i gruppi, quindi anche i gruppi di utenti, il monitoraggio non può essere complessivamente configurato per un gruppo di utenti.

2. Selezionare l'utente che si desidera abilitare al monitoraggio della linea selezionata.
3. Premere il pulsante **Aggiungi utente**.

L'utente viene inserito nell'elenco disposto sotto **Aggiunti: Gruppo o utente.**

NOTA: Se inavvertitamente è stato aggiunto un utente errato, lo si può rimuovere dall'elenco selezionandolo e premendo il pulsante **Cancella selezione.**

4. Premere **OK** per salvare le modifiche.

NOTA: Se si desidera assegnare l'abilitazione a più utenti, ripetere questa procedura per ciascuno di essi.

Al termine dell'assegnazione, viene salvata l'impostazione per il numero di telefono precedentemente specificato. Successivamente, una voce che contiene il numero di telefono e il nome utente nella sottodirectory **Nr. di telefono** indica che per questo numero è stata definita un'abilitazione all'accesso. Facendo doppio clic su questa voce si riapre la finestra di dialogo appena descritta dove possono essere eseguite le modifiche.

4.8.2.2 Aggiungere gruppi o membri di gruppi

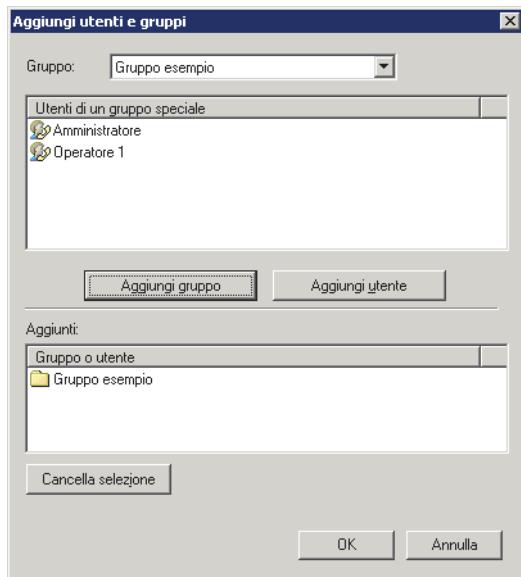
La procedura per aggiungere i gruppi è simile a quella adottata per i singoli utenti con la differenza che in questo caso l'abilitazione viene assegnata ai gruppi e quindi a tutti i membri dei medesimi. L'abilitazione all'accesso può anche essere assegnata a singoli membri dei gruppi. A tale riguardo non ha importanza da quale gruppo provengano gli utenti.

NOTA: Per gruppi si intendono in tal caso quelli ad esempio configurati come liste di distribuzione e **non** i gruppi di utenti!

Tramite la definizione di gruppi speciali per l'abilitazione al monitoraggio è possibile assegnare a un determinato insieme di utenti la possibilità di monitorare i telefoni.

Funzioni amministrative

Gestione degli oggetti



1. Dalla casella di riepilogo **Gruppo**, selezionare quello al quale si desidera assegnare l'abilitazione o dal quale si vuole conferire l'abilitazione ad un membro.
I membri del gruppo selezionato vengono visualizzati nel riquadro superiore sotto **Utenti di un gruppo speciale**.
2. Se si desidera aggiungere un membro del gruppo, selezionare quello di interesse.
3. Oppure se si desidera assegnare l'abilitazione all'interno gruppo, premere il pulsante **Aggiungi gruppo**.
4. In caso contrario premere il pulsante **Aggiungi utente**.
L'utente o il gruppo viene inserito nell'elenco disposto sotto **Aggiunti: Gruppo o utente**.

NOTA: Se inavvertitamente è stato aggiunto un utente o un gruppo errato, lo si può rimuovere dall'elenco selezionandolo e premendo il pulsante **Cancella selezione**.

5. Premere **OK** per salvare le modifiche.

NOTA: Se si desidera assegnare l'abilitazione a più utenti o gruppi, ripetere questa procedura per ogni singolo elemento.

Al termine dell'assegnazione, viene salvata l'impostazione per il numero di telefono precedentemente specificato. Successivamente, una voce che contiene il numero di telefono nella sottodirectory **Nr. di telefono** indica che

per questo numero è stata definita un'abilitazione all'accesso. Facendo doppio clic su questa voce si riapre la finestra di dialogo appena descritta dove possono essere eseguite le modifiche.

NOTA: Selezionando il numero di telefono (tramite **Oggetti > Abilitazione all'accesso > Numero di telefono**) nella finestra **Elenco explorer** vengono visualizzati gli utenti o i gruppi che possono monitorare questo numero. Se necessario, aggiungere le rispettive voci dell'intestazione della tabella in questa finestra. Vedere anche [paragrafo 5.3.2.1, "Opzioni di modifica delle visualizzazioni delle finestre del diario"](#), a pagina 195

4.8.2.3 Utilizzo delle impostazioni globali

Le impostazioni globali consentono di assegnare le seguenti abilitazioni a tutti gli utenti o a utenti specifici:

- Monitoraggio globale degli stati operativi del proprio telefono per tutti gli utenti tramite il parametro "**OWNER**".

NOTA: Il monitoraggio dello stato operativo del proprio telefono è necessario perché l'utente possa utilizzare le funzioni CTI.

- Reciproco monitoraggio degli stati operativi dei telefoni, i cui utenti appartengono allo stesso gruppo. Siccome è possibile specificare qualsiasi numero di gruppi, si può rapidamente configurare il monitoraggio degli stati operativi per l'intero sistema.

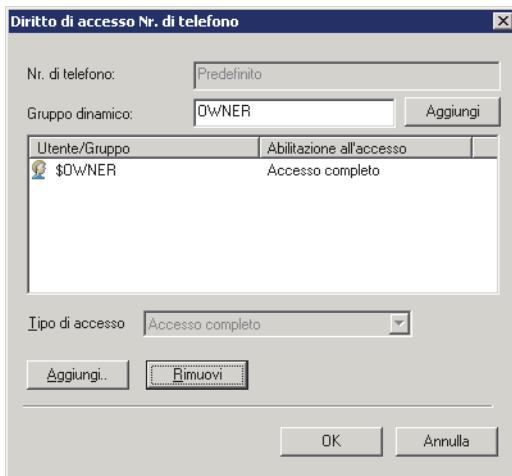
Monitoraggio globale degli stati operativi dei singoli telefoni per tutti gli utenti

Per consentire a tutti gli utenti di monitorare lo stato operativo del proprio telefono, procedere come segue:

1. Nella finestra **Directory explorer** selezionare il percorso **Oggetti -> Abilitazione all'accesso -> Numeri di telefono**.
2. Fare doppio clic sull'icona del telefono **Predefinito**.
3. Si apre un menu di scelta rapida dal quale è possibile scegliere la funzione **Abilitazione all'accesso per Telefono -> Modifica**.
Si apre la finestra di dialogo **Diritto di accesso Nr. di telefono**.

Funzioni amministrative

Gestione degli oggetti



4. In **Gruppo dinamico** definire il parametro “**OWNER**”.

NOTA: Fare attenzione alle maiuscole e minuscole. I dati inseriti nel parametro **devono** essere in maiuscolo.

5. Selezionare **Aggiungi**.

Nella finestra, sotto l'opzione **Utente/Gruppo** viene visualizzata l'icona della directory con il nome **\$OWNER**.

6. Nella finestra di dialogo **Diritto di accesso Nr. di telefono** selezionare il pulsante **OK**.

In questo modo il monitoraggio del proprio telefono è consentito a tutti gli utenti.

Monitoraggio reciproco degli stati operativi dei membri del gruppo

Per assegnare in questo modo il privilegio di accesso al numero di telefono, sono necessari due passaggi:

1. Configurare gruppi con utenti che possono monitorare reciprocamente gli stati operativi dei propri telefoni.
2. Aggiungere questi gruppi ai gruppi dinamici nella directory Predefinito.

Configurare gruppi per il privilegio di accesso al numero di telefono

I gruppi per il privilegio di accesso al numero di telefono non sono diversi dagli altri gruppi, ad esempio quelli per la compilazione di liste di distribuzione. Vengono pertanto definiti esattamente come descritto in [paragrafo 4.4.2, "Gruppi", a pagina 112](#).

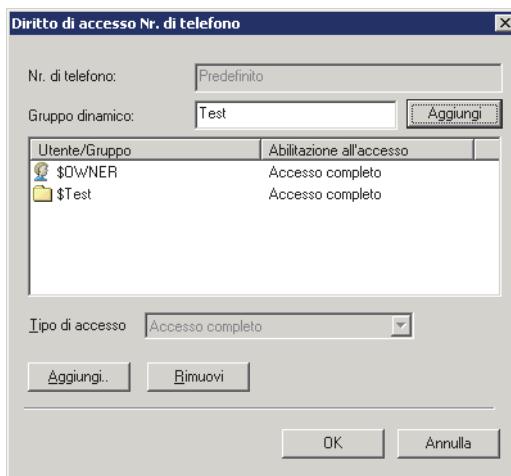
NOTA: Assegnando ai gruppi nomi che ne rispecchiano la funzione è possibile semplificare l'assegnazione dei privilegio di accesso al numero di telefono. Vedere anche [paragrafo 4.8.2.3, "Semplificazione del processo di assegnazione"](#).

zione", a pagina 144.

Aggiungere ai gruppi dinamici nella directory Predefinito

Per consentire ad utenti che appartengono a un gruppo specifico di monitorare reciprocamente il proprio telefono, procedere come segue:

1. Nella finestra **Directory explorer** selezionare il percorso **Oggetti -> Abilitazione all'accesso -> Numeri di telefono**.
2. Fare doppio clic sull'icona del telefono **Predefinito**.
3. Si apre un menu di scelta rapida dal quale è possibile scegliere la funzione **Abilitazione all'accesso per Telefono -> Modifica**.
Si apre la finestra di dialogo **Diritto di accesso Nr. di telefono**.



4. In **Gruppo dinamico** specificare il nome del gruppo per il quale si vuole consentire ai membri il monitoraggio reciproco dei propri telefoni.

NOTA: Inserire lo stesso nome del gruppo impostato in Gruppi. Fare attenzione alle maiuscole e minuscole.

5. Selezionare **Aggiungi...**.

Nella finestra di dialogo, sotto l'opzione **Utente/Gruppo** viene visualizzata l'icona della directory con il nome **\$<nome del gruppo>** (nella figura in alto "\$Test").

6. Nella finestra di dialogo **Diritto di accesso Nr. di telefono** selezionare il pulsante **OK**.

I membri di questo gruppo sono ora in grado di monitorare reciprocamente gli stati operativi dei propri telefoni.

Semplificazione del processo di assegnazione

È disponibile un metodo per semplificare il monitoraggio reciproco degli stati operativi dei telefoni dei membri del gruppo. È infatti possibile assegnare questa facoltà a più gruppi contemporaneamente. A tal fine è necessario, in fase di definizione dei gruppi, assicurarsi che i primi caratteri dei nomi dei gruppi siano identici, ad esempio:

Test, Test1, Test22, TestABC,...

Se per i nomi dei gruppi dinamici si definisce il prefisso **Test**, tutti i gruppi i cui nomi iniziano con la combinazione di lettere **Test** saranno abilitati al monitoraggio reciproco degli stati operativi dei telefoni fra i membri del gruppo. Non è tuttavia possibile che la funzione di monitoraggio venga esercitata all'esterno del gruppo.

Assicurarsi che nessun altro nome di una lista di distribuzione inizi con questa combinazione di lettere. In questo caso, infatti anche i membri di tale lista potrebbero monitorare gli stati operativi dei propri telefoni. In base alle circostanze, questo aspetto può non essere desiderato.

4.9 Distribuzione delle chiamate correlata alla ID dei chiamanti

La funzione di distribuzione tramite ID del chiamante (Caller Address Routing) consente di impostare a quali operatori del gruppo ACD debbano essere assegnate le chiamate provenienti da determinati numeri di telefono. Sostanzialmente si tratta di un'espansione del criterio di assegnazione tramite competenze.

NOTA: Essenziale per questo genere di distribuzione è che venga trasmesso il numero di telefono del chiamante.

Se ad esempio l'attività di distribuzione di un'azienda è suddivisa per regioni, questa funzione consente di assegnare direttamente le chiamate di diversi settori a un particolare gruppo di competenze. Sulla base dei prefissi interurbani dei chiamanti è quindi possibile definire ulteriori competenze da assegnare a un operatore affinché venga ad esso assegnato questo genere di chiamate. Questa competenza aggiuntiva può anche essere definita come non obbligatoria elevando così la valenza dei criteri di assegnazione. In riferimento all'esempio precedentemente descritto, le rispettive chiamate verrebbero assegnate all'operatore competente per questa regione. Qualora tale operatore non possa rispondere alla chiamata, quest'ultima viene assegnata ad un altro operatore affinché non vada persa.

Sono ipotizzabili ulteriori esempi, in base ai quali la distribuzione può essere attuata in relazione ai prefissi internazionali, assegnando le chiamate agli operatori che dispongono di adeguate conoscenze della rispettiva lingua.

In generale, possono essere definiti due tipi di regole di distribuzione.

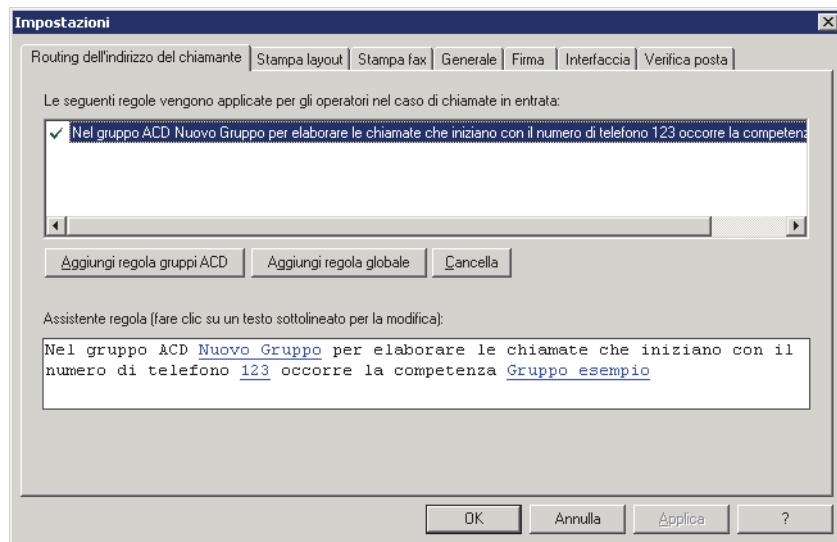
- Regole globali:
Queste regole di distribuzione sono riferite indistintamente a tutti i gruppi ACD.
- Regole per i gruppi ACD:
Queste regole valgono per il gruppo ACD specificato nella definizione della regola.

NOTA: Se viene configurata una regola del gruppo ACD, le regole globali non hanno più alcun effetto su questo gruppo ACD.

Funzioni amministrative

Distribuzione delle chiamate correlata alla ID dei chiamanti

4.9.1 Configurazione di una regola di distribuzione globale



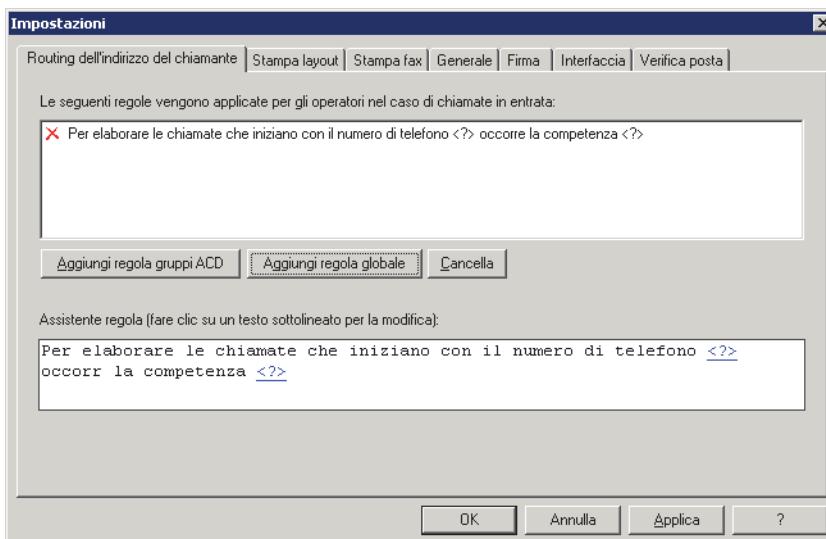
Per creare una regola di distribuzione globale, procedere nel seguente modo:

1. Dal menu **Strumenti > Impostazioni...**
 2. Aprire quindi la scheda **Routing dell'indirizzo del chiamante**.
 3. Premere l'icona **Aggiungi regola globale**.
- Nella parte superiore della finestra viene visualizzata la regola (in un primo momento con i rispettivi segnaposto). I segnaposto <?> stanno per il numero di telefono al quale deve essere riferita la regola e la competenza da collegare al numero anteposto.
4. che dovranno essere impostati nel riquadro sottostante. Fare clic sul segnaposto <?>.
- Il segnaposto che sta per il numero di telefono si trasforma in un campo di input in cui dovrà essere specificato il numero desiderato (o ad esempio un prefisso). Dopo averlo selezionato con il mouse, il segnaposto della competenza si trasforma in una casella di riepilogo dalla quale dovrà essere selezionato il rispettivo gruppo di competenze.
5. Se si desidera definire ulteriori regole, premere **Applica**.
 6. Concludere la definizione della regola premendo **OK**.

Le impostazioni vengono applicate e la finestra di dialogo si chiude.

Le regole possono essere modificate o cancellate selezionandole dal riquadro superiore e quindi modificarle nel riquadro inferiore (selezionando con il mouse le espressioni sottolineate) o rimuovendole dall'elenco premendo il pulsante **Cancella**.

4.9.2 Creare le regole dei gruppi ACD



Normalmente, le regole dei gruppi ACD vengono definite in ACD Supervisor, ma possono tuttavia essere create e modificate anche in *Communications*. Le regole in questione definiscono la distribuzione delle chiamate destinate ad un determinato gruppo ACD. Definendo una tale regola, vengono disattivate quelle di distribuzione globali definite per questo gruppo. La procedura per la definizione di una regola del gruppo ACD è uguale a quella descritta per le regole globali. La sola differenza è rappresentata dai parametri. Selezionando col mouse il primo segnaposto, si apre una casella di riepilogo dal cui menu può essere selezionato il gruppo ACD al quale si desidera riferire le impostazioni. Con l'impostazione del secondo parametro, segue l'immissione del numero di telefono come nel caso della regola globale. Per concludere viene assegnata ancora una delle competenze che era stata inserita in precedenza nella definizione dei gruppi. In caso contrario, l'utilizzo è analogo a quello descritto in precedenza (applica, modifica, cancella e annulla).

4.10 Directory del server di comunicazione

Nella struttura delle directory della finestra **Directory explorer** può essere visualizzata la directory **Server di comunicazione** – ad esempio tramite: **Directory > Visualizza > Server di comunicazione**. Da questa directory è possibile accedere a quelle **Software update**, **XPR Server logfiles** e **User specific data** che sono una copia delle directory salvate nel server XPR per i dati d'utente, di aggiornamento e del file di registro. Questi dati possono essere visualizzati e modificati soltanto dall'amministratore. Entrambe le cartelle, e quanto in esse contenuto, vengono create automaticamente all'installazione del server di XPR. Dato che si tratta di directory del sistema, eseguire modifiche soltanto se si conoscono perfettamente le relative conseguenze.

Funzioni amministrative

Directory del server di comunicazione

4.10.1 Abilitazione all'accesso

Per accedere alla directory del server di comunicazione occorre il privilegio **Server File Access**, che può essere assegnato dall'amministratore sia a singoli che a gruppi di utenti.

Oltre a ciò, per l'accesso alle sottodirectory, possono essere create ulteriori abilitazioni, separate in diritti di lettura e scrittura. Per far ciò occorre la funzione **Modifica abilitazione all'accesso** contenuta nel menu di scelta rapida della rispettiva directory. Nella finestra di dialogo che si apre, i privilegi possono essere assegnati attivando le rispettive caselle di controllo. Nell'elenco visualizzato sono disponibili ed adeguate le seguenti abilitazioni:

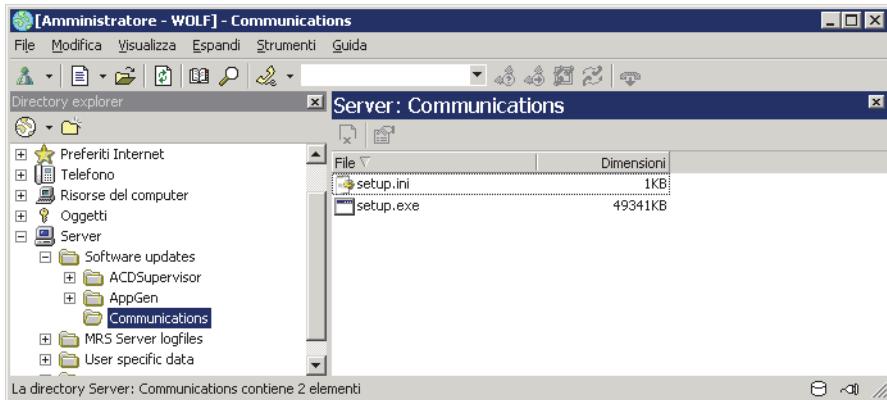
Abilitazione	Descrizione
File Group Access	Non si tratta di un privilegio d'utente bensì di un privilegio di accesso a file e cartelle del sistema di file virtuale del server XPR. Se attivato, vi possono accedere soltanto gli utenti dello stesso gruppo dell'autore/titolare di un file o di una cartella. L'assegnazione diretta ad un utente non è appropriata.
File Owner Access	Non si tratta di un privilegio d'utente bensì di un privilegio di accesso a file e cartelle del sistema di file virtuale del server XPR. Se attivato, vi possono accedere soltanto l'autore/titolare di un file o di una cartella. L'assegnazione diretta ad un utente non è appropriata.
SERVICE Privilege	I campi del database possono essere creati in modo tale che per essere modificati occorra questo privilegio. Questo privilegio autorizza inoltre ad un uso limitato dell'editore dei dati d'utente e del Monitor di XPR, tramite cui viene configurato il server XPR.
SUPERVISOR Privilege	I campi del database possono essere creati in modo tale che per essere modificati occorra questo privilegio. Questo privilegio autorizza inoltre all'uso dell'editore dei dati d'utente e del Monitor di XPR tramite cui viene configurato il server XPR. Attenzione: con questo privilegio vengono automaticamente assegnati tutti i diritti anche se all'utente non stati assegnati i singoli privilegi.

Tabella 36

Abilitazioni per le directory del server di comunicazione

4.10.1.1 Aggiornamento del software

La directory **Software updates** è una copia dell'omonima directory del percorso di XPR ... \XPR\Client\Update\...

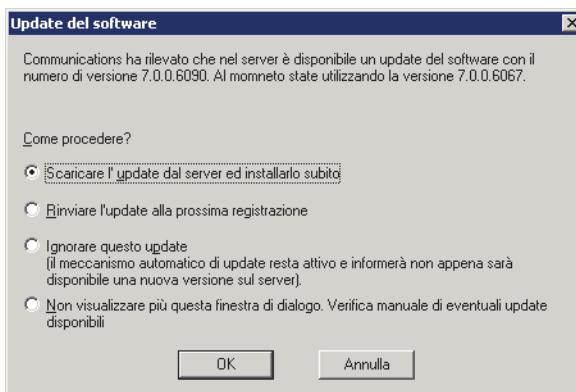


In essa vengono copiati i programmi di installazione correnti per i diversi componenti client del server XPR. Nella directory: Software updates\Communications potete ad esempio trovare il programma di installazione che può essere lanciato dal menu principale tramite **Guida > Update Communications** per aggiornare *Communications*.

Se si desidera abilitare l'utente ad eseguire aggiornamenti dell'applicazione, all'aggiornamento di XPR occorre tenere in considerazione il punto Client & Componenti al momento della scelta dei componenti da installare. Tramite essa i file client aggiornati possono essere integrati nella directory dei programmi del server XPR. Sulla base del numero della versione, all'avvio di *Communications* verrà proposta l'esecuzione del nuovo setup copiato.

NOTA: La procedura di aggiornamento può anche essere avviata manualmente selezionando la funzione **Update Communications** (dal menu **Guida**).

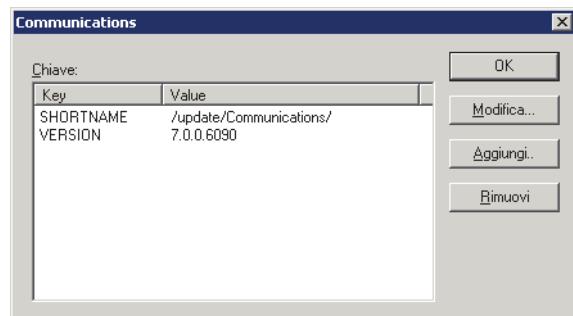
In entrambi i casi viene aperta una finestra di dialogo che offre all'utente altre opzioni per l'esecuzione degli aggiornamenti.



Funzioni amministrative

Directory del server di comunicazione

Il numero della versione di un aggiornamento può essere verificato selezionando con il tasto destro del mouse la relativa directory contenuta in **Update del software** e scegliendo l'opzione **Proprietà directory** dal menu di scelta rapida. Nella figura che segue si possono vedere le proprietà della directory **Communications**.

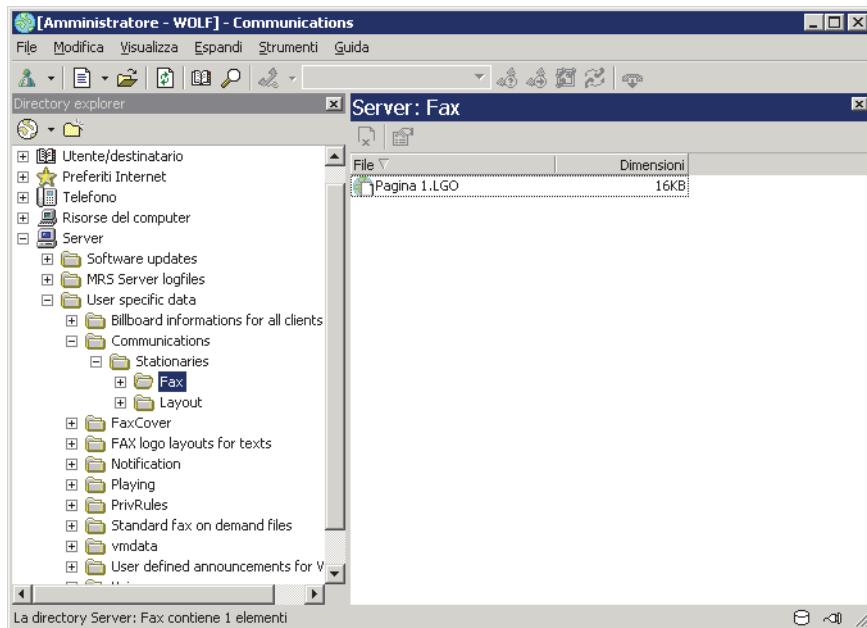


4.10.1.2 XPR Server logfiles

La directory **XPR Server logfiles** è una copia di quella del server XPR . . . \XPR\Log. In essa vengono salvati tutti i file di registro generati dal server XPR (*mrxxxxxx*) e di statistica (*stxxxxxx*). Per visualizzarla, trascinarla tramite Drag&Drop in una directory sotto **Risorse del computer**. In essa, i file di testo possono essere aperti tramite doppio clic.

4.10.1.3 User specific data

La directory **User specific data** è una copia di quella del server XPR ... \XPR\userdata. La directory **User specific data** consente di salvare centralmente su server tutti i dati d'utente globali per metterli a disposizione di tutti gli utenti. In essa vengono ad esempio allocati i dati degli elementi decorativi fax (sotto \Communications\Stationeries\Fax) o i layout di *Communications* creati (sotto \Communications\Stationeries\Layout).



Funzioni amministrative

Directory del server di comunicazione

Le directory disponibili sono le seguenti:

Directory	Descrizione
billboards	Viene utilizzata soltanto dal Client 2.5 (per la manutenzione di sistemi precedenti).
Communications	\Stationeries\Fax Directory destinata alle pagine modello fax create con l'editore per fax. \Stationeries\Layout In essa vengono salvati i layout per client definiti per un uso condiviso.
FaxCover	Directory destinata ai layout di frontespizi fax per il client 2.5 (per la manutenzione di sistemi precedenti).
faxlogo	Directory destinata ai layout delle pagine fax per il client 2.5 (per la manutenzione di sistemi precedenti).
fod	Directory destinata alla funzione Fax su richiesta (Fax on Demand).
Notification	Directory per i file di testo di avvisi di notifica tramite SMS disponibili di default nel server XPR.
Playing	Memoria intermedia per i file vocali che devono essere riprodotti tramite PlayWave.
PrivRules	Cartella per le regole di distribuzione e selezione create localmente.
sfod	Directory destinata alla funzione Fax su richiesta fax per il client 2.5 (per la manutenzione di sistemi precedenti).
vmdata	Directory destinata agli annunci di benvenuto e del nome.
vogue	Nella sottodirectory \Music vengono salvati i file WAV utilizzati per la musica di attesa.
Voice	\Loop Directory destinata ai file degli annunci utilizzati nei campi di attesa. \Voicemail Al momento senza funzione

Tabella 37

Sottodirectory della cartella "User specific data".

4.11 Cache di dati di *Communications*

I dati dei messaggi dell'utente vengono salvati localmente nei profili d'utente.

NOTA: Per i Terminal server è possibile definire directory proprie nella quali devono essere creati i dati d'utente. Dettagli al riguardo sono contenuti in paragrafo A.1.1, "Salvare i dati d'utente in directory personali", a pagina 305.

Il percorso locale presenta di solito la seguente struttura:

X:\Documenti e Impostazioni\<utente>\Communications\...

Le relative directory vengono create durante l'installazione di *Communications* con il nome dell'utente. Nella sottodirectory ... \Communications sono contenute due cartelle (Inbound e Outbound), nelle quali si trovano i file dei messaggi.

- Inbound:
vi vengono allocati i messaggi che l'utente ha ritirato dal server (ciò accade sempre quando viene aperto un messaggio).
- Outbound:
directory per la registrazione di messaggi creati dall'utente.

In *Communications* può essere impostata la cancellazione dei dati salvati alla disconnessione dell'utente dal sistema. Per ulteriori informazioni leggere la descrizione della funzione **Impostazioni** del menu **Strumenti** (vedere paragrafo 3.3.3, "Impostazioni generali", a pagina 79).

Funzioni amministrative

Cache di dati di Communications

5 Funzioni

Nel presente capitolo è contenuta la descrizione sistematica di comandi e funzioni del menu principale. La descrizione è strutturata secondo l'ordine dei comandi e delle funzioni. Ciò significa che indipendentemente dall'utente o amministratore, i menu vengono spiegati nel loro ordine di apparizione ovvero da sinistra verso destra - iniziando quindi dal menu **File** per giungere a quello **Guida**. Le singole opzioni o funzioni dei menu vengono spiegate a partire dall'alto, con eventuali diramazioni in altri menu subordinati. Se le funzioni sono disponibili anche in forma di pulsante icona, viene rappresentata anche quest'ultima.

Indipendentemente dai diritti di cui si dispone in *Communications* o se una funzione possa essere configurata o utile nel contesto corrente, è possibile che i menu subordinati non siano attivi. Ciò lo si può riconoscere dal nome della funzione che in tale non è rappresentato in nero bensì in grigio.

Funzioni

Il menu File

5.1 Il menu File

Il menu **File** fornisce funzioni di gestione di base delle opzioni di invio e di creazione di utenti o contatti (**Nuovo**), consente di aprire i file salvati nel sistema (**Apri**) e di chiudere *Communications* (**Esci**).

Funzione	Descrizione
Nuovo	Inviare nuovi messaggi e creare contatti e utenti. Vedere paragrafo 5.1.1, "Nuovo", a pagina 157.
Apri	Aprire i file creati. Vedere paragrafo 5.1.12, "Apri", a pagina 189.
Esci e cancella	<i>Uscire completamente da Communications.</i> Vedere paragrafo 5.1.13, "Esci e cancella", a pagina 190.
Esci	<i>Uscire da Communications.</i> Vedere paragrafo 5.1.14, "Esci", a pagina 190.

Tabella 38

Funzioni del menu Communications "File".

5.1.1 Nuovo

La funzione **Nuovo** apre un menu subordinato che con svariate opzioni di formattazione apre la finestra di dialogo “Nuovo messaggio” dove sono disponibili opzioni per la creazione di utenti ed operatori e per la gestione degli indirizzi (Contatti). Per creare nuovi utenti o contatti globali occorrono diritti amministrativi.

 La finestra di dialogo **Nuovo messaggio** può essere aperta selezionando con il mouse la freccia a lato dell’icona del documento disposta sotto il menu **File** e selezionando quindi la relativa opzione. Selezionando direttamente l’icona del documento si apre la finestra di dialogo **Nuovo messaggio** nel formato utilizzato per inviare l’ultimo messaggio. Le opzioni in essa disponibili sono le seguenti:

Funzione	Descrizione in:
Nuovo messaggio di testo	paragrafo 5.1.2, "Nuovo > Nuovo messaggio di testo", a pagina 158.
Nuovo messaggio di testo RTF	paragrafo 5.1.3, "Nuovo > Nuovo messaggio di testo RTF", a pagina 173.
Nuovo messaggio HTML	paragrafo 5.1.4, "Nuovo > Nuovo messaggio HTML", a pagina 177.
Nuovo messaggio vocale	paragrafo 5.1.6, "Nuovo > Nuovo messaggio vocale", a pagina 180.
Nuovo messaggio SMS	paragrafo 5.1.7, "Nuovo > Nuovo messaggio SMS", a pagina 185.
Nuovo contatto	paragrafo 5.1.8, "Nuovo > Nuovo contatto", a pagina 186.
Nuovo contatto personale	paragrafo 5.1.9, "Nuovo > Nuovo contatto personale", a pagina 188.
Nuovo utente	paragrafo 5.1.10, "Nuovo > Nuovo utente", a pagina 189.
Nuovo operatore	paragrafo 5.1.11, "Nuovo > Nuovo operatore", a pagina 189.

Tabella 39

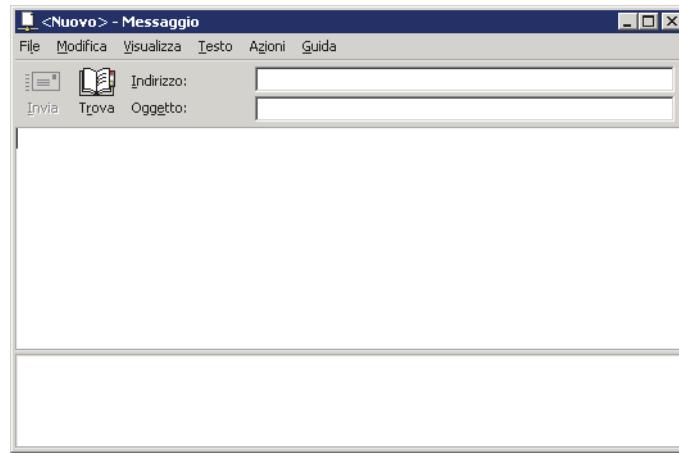
Cenni generali sulle sottofunzioni del menu Nuovo all’interno del menu File.

Funzioni

Il menu File

5.1.2 Nuovo > Nuovo messaggio di testo

Questa opzione deve essere selezionata qualora si desideri inviare un semplice messaggio di testo, quindi senza speciali formattazioni, come ad esempio un messaggio di posta elettronica, fax o SMS. Dopo aver selezionato questa opzione si apre la finestra di dialogo **Nuovo messaggio**.



Oltre all'immissione dell'indirizzo, dell'oggetto e del testo del messaggio sono disponibili le opzioni descritte a seguito a cui si può accedere dai rispettivi menu o pulsanti icona. Per mostrare questi ultimi fare riferimento alla descrizione del menu **Visualizza** in **Opzioni della barra degli strumenti**.

NOTA: Dopo aver aperto la finestra di dialogo, le funzioni non sono tutte disponibili. Il pulsante **Invia** non è attivo poiché nella finestra di dialogo non sono ancora contenuti dati che possono essere inviati.

La barra dei menu della finestra di dialogo “Nuovo messaggio”

Nella finestra di dialogo del messaggio sono disponibili i seguenti menu:

Menu	Descrizione della funzione
File	paragrafo 5.1.2.1, "Il menu File", a pagina 159.
Modifica	paragrafo 5.1.2.2, "Il menu Modifica", a pagina 160.
Visualizza	paragrafo 5.1.2.3, "Il menu Visualizza", a pagina 164.
Testo	paragrafo 5.1.2.4, "Il menu Testo", a pagina 165.
Azioni	paragrafo 5.1.2.5, "Il menu Azioni", a pagina 167.
Guida	paragrafo 5.1.2.6, "Il menu Guida", a pagina 170.

Tabella 40

La barra dei menu della finestra di dialogo “Nuovo messaggio”.

5.1.2.1 Il menu File

Tramite il menu **File** della finestra di dialogo **Nuovo messaggio** si può accedere a funzioni generiche necessarie per la gestione dei messaggi. Nel menu **File** sono contenute le seguenti opzioni:

Funzione	Descrizione
 Invia	Invia il messaggio.
 Salva [Ctrl] + [S]	Salva il messaggio al momento aperto già salvato precedentemente su disco locale.
Salva con nome	Salva il messaggio nella cartella e con il nome specificati dall'utente. Questa funzione consente di salvare i messaggi localmente o memorizzare determinati documenti come file modello nel proprio disco fisso e aprirli, modificarli o inviarli qualora si renda necessario. A tale riguardo, viene aperta una finestra di dialogo dove viene richiesto di specificare il nome del file e la cartella di destinazione. A seconda del tipo di messaggio, oltre al formato PFM precedentemente descritto, sono disponibili formati file corrispondenti. Nota 1: il salvataggio nel formato di <i>Communications *.PMF</i> consente di salvare anche gli allegati e i dati degli indirizzi. Dopo aver selezionato la funzione Apri file sarà pertanto disponibile il messaggio completo. Nota 2: il file salvato può anche essere aperto direttamente in una finestra di dialogo di <i>Communications</i> tramite doppio clic dalle Risorse del computer. Il collegamento di file PMF e programma <i>Communications</i> viene creato automaticamente all'installazione. Nota 3: indipendentemente dal formato file utilizzato, il file salvato tramite il menu File > Apri può essere aperto in una finestra di dialogo di <i>Communications</i> .
Salva allegati	Apre la finestra di dialogo dalla quale è possibile salvare l'allegato file in una cartella locale già esistente o creata al momento del salvataggio stesso.
 Stampa [Ctrl] + [P]	Stampa il messaggio.
Informazione [Ctrl] + [Invio]	Mostra tutte le informazioni sul messaggio ed i rispettivi canali di inoltro. Per una descrizione dettagliata consultare paragrafo 5.6.13.1, "Informazioni sui documenti", a pagina 279.

Tabella 41

Le funzioni del menu File della finestra di dialogo "Nuovo messaggio".

Funzioni

Il menu File

Funzione	Descrizione
 Cancella	Cancella il messaggio e chiude la finestra di dialogo Nuovo messaggio . La finestra di dialogo può anche essere chiusa premendo l'icona  contenuta nella barra del titolo.
Esci [Alt] + [F4]	Chiude la finestra di dialogo Nuovo messaggio . Se sono state eseguite modifiche, prima che venga chiusa la finestra, viene richiesto se si desidera salvarle.

Tabella 41

Le funzioni del menu File della finestra di dialogo “Nuovo messaggio”.

5.1.2.2 Il menu Modifica

Il menu **Modifica** consente di modificare il testo del messaggio come si fa normalmente con un programma di elaborazione di testi. Nel menu **Modifica** sono contenute le seguenti opzioni:

Funzione	Descrizione
Annulla [Ctrl] + [Z]	Annulla l'operazione appena eseguita. L'annullamento è riferito ai singoli passaggi effettuati.
Ripeti [Ctrl] + [Y]	Ripristina lo stato precedente l'esecuzione del comando Annulla .
 Taglia [Ctrl] + [X]	Rimuove gli oggetti selezionati e li inserisce negli Appunti.
 Copia [Ctrl] + [C]	Copia gli oggetti selezionati e li inserisce negli Appunti.
 Incolla [Ctrl] + [V]	Inserisce il contenuto degli Appunti nel punto del documento dove è posizionato il cursore.

Tabella 42

Le funzioni del menu Modifica della finestra di dialogo “Nuovo messaggio”.

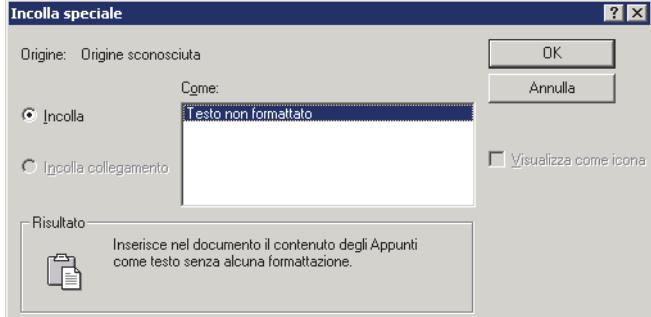
Funzione	Descrizione
Incolla speciale	<p>Speciale modalità di inserimento per OLE (Object Linking and Embedding = Collegamento e incorporamento di oggetti). Tramite doppio clic, un oggetto incollato dagli Appunti, può essere aperto e modificato nella sua applicazione d'origine, se disponibile nel sistema locale. Dopo aver attivato l'oggetto, la barra dei menu cambia e fornisce le funzioni dell'applicazione di origine. Dopo aver selezionato la funzione Incolla speciale si apre una nuova finestra che mette a disposizione svariate opzioni per inserire il contenuto degli Appunti.</p>  <ul style="list-style-type: none"> Incolla: inserisce nel documento l'oggetto (ad esempio un'immagine in formato bitmap) nella sua rappresentazione originale. Collegamento: inserisce l'oggetto collegato con il file di origine - se conosciuta. Ciò significa che la modifica di questo oggetto inserito ed il susseguente salvataggio, cambia il file di origine. Visualizza come icona: inserisce nel documento l'oggetto come icona del file, in modo semplice o collegato a seconda dell'opzione selezionata. Facendo doppio clic sull'icona si apre l'oggetto nella sua applicazione di origine.
 Cancella [Canc] oppure [Del]	Cancella il testo selezionato.
 Seleziona tutto [Ctrl] + [A]	Seleziona l'intero documento. La funzione può essere ad esempio utile per copiare l'intero testo in un'altra applicazione (ad esempio Word ecc.) tramite la funzione Copia e Incolla.
 Trova [Ctrl] + [F]	Trova il testo specificato.
Successivo [F3]	Ripete la ricerca.
Sostituisci [Ctrl] + [H]	Trova e sostituisce il termine con quello specificato.

Tabella 42

Le funzioni del menu Modifica della finestra di dialogo “Nuovo messaggio”.

Funzioni

Il menu File

Funzione	Descrizione
Inserisci oggetto	<p>Aggiunge nella corrente posizione del cursore una finestra di lavoro del tipo di oggetto selezionato. Viene aperta una nuova finestra per eseguire le impostazioni necessarie.</p>
	<ul style="list-style-type: none"> • Crea nuovo: inserisce nel documento una nuova finestra vuota in base al tipo di oggetto selezionato. Se è selezionata la casella di controllo Visualizza come icona, l'oggetto viene inserito nel documento come icona del file. <p>• Crea dal file: tramite un menu di scelta, inserisce nel documento un file come oggetto. L'oggetto può essere inoltre inserito collegato con il file di origine, mentre per il tipo di rappresentazione può essere attivata l'opzione Visualizza come icona.</p>

Tabella 42

Le funzioni del menu Modifica della finestra di dialogo “Nuovo messaggio”.

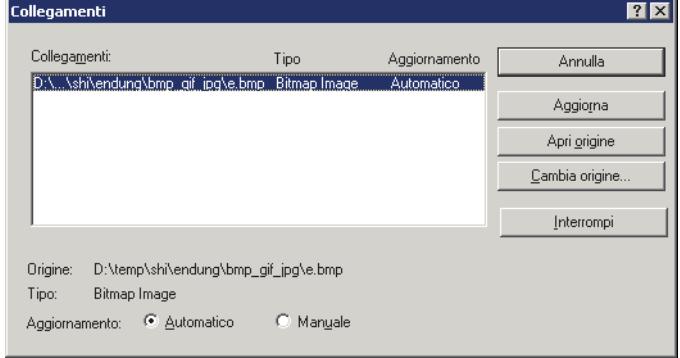
Funzione	Descrizione
Collegamenti	<p>Se è presente un oggetto OLE collegato con quello di origine, mostra il percorso dell'origine in una nuova finestra. In essa possono essere eseguite ulteriori impostazioni.</p>  <ul style="list-style-type: none"> • Impostazione della modalità di aggiornamento: Automatico o Manuale. Selezionando Manuale, il file di origine può essere aggiornato premendo il pulsante Aggiorna. Se è attivata l'opzione Automatico le modifiche eseguite vengono salvate nel file di origine subito dopo aver concluso la procedura di modifica. • Modifica origine: apre il file di origine che potrà essere modificato con il programma di origine. • Modifica origine: apre la cartella di origine e sarà possibile scegliere un file di origine diverso. • Rimuovi: separa il collegamento tra oggetto e file di origine.
Proprietà oggetto [Alt] + [Invio]	<p>Apre la finestra di dialogo Proprietà dalla quale è possibile visualizzare informazioni generiche sull'oggetto OLE e ridefinire le opzioni di visualizzazione e collegamento dalle rispettive schede.</p> 

Tabella 42

Le funzioni del menu Modifica della finestra di dialogo “Nuovo messaggio”.

Funzioni

Il menu File

Funzione	Descrizione
Oggetto	<p>Questa opzione di menu consente di modificare l'oggetto OLE in due modi diversi:</p> <ul style="list-style-type: none">• tramite Modifica, l'oggetto OLE può essere attivato nella finestra di dialogo Nuovo Messaggio e quindi modificato.• Con Apri l'oggetto OLE viene aperto, se disponibile, con l'applicativo con il quale è stato creato.

Tabella 42

Le funzioni del menu Modifica della finestra di dialogo “Nuovo messaggio”.

5.1.2.3 Il menu Visualizza

Il menu **Visualizza** fornisce alcune opzioni che consentono di adattare la finestra di dialogo del messaggio alle proprie esigenze. In essa possono essere per esempio inseriti ulteriori campi di input (sotto **Opzioni di invio**) e una barra degli strumenti con funzioni di uso frequente. Le impostazioni qui eseguite si riferiscono alla struttura della finestra di dialogo dei messaggi in generale. Ciò significa che anche se questa finestra di dialogo viene aperta tramite un'altra funzione, le impostazioni non cambiano.

Funzione	Descrizione
Barra di stato	Mostra o nasconde la barra di stato disposta nel margine inferiore della finestra.
Opzioni di invio	Con questa opzione è possibile aggiungere altri campi di input sotto le righe di input dell'indirizzo e dell'oggetto: <ul style="list-style-type: none">• Cc (Copia conoscenza): gli utenti contenuti in questo campo ricevono una copia del messaggio. Tutti i destinatari possono vedere in tal caso chi ha ricevuto una copia per cui in molti casi non è necessario inoltrare i messaggi.• Ccn (Copia conoscenza nascosta): come la funzione Cc, con la differenza che i destinatari della copia non vengono in tal caso visualizzati presso gli altri destinatari per cui restano anonimi.• Ora di invio: questa opzione consente di impostare la data e l'ora in cui si desidera inviare il messaggio.<ul style="list-style-type: none">– Selezionare il valore numerico che si desidera modificare.– Inserire quindi il valore desiderato tramite la tastiera. In alternativa, è possibile configurare il valore con il mouse, utilizzando gli appositi pulsanti aumenta/diminuisce. Un clic singolo aumenta o diminuisce il valore di una unità; tenendo premuto il pulsante, i valori possono essere modificati più rapidamente.

Tabella 43

La funzioni del menu Visualizza della finestra di dialogo “Nuovo messaggio”.

Funzione	Descrizione
	<ul style="list-style-type: none"> • Priorità di invio: consente di assegnare al messaggio una determinata priorità relativa all'ora di invio. Nota: il sistema svolge l'analisi delle priorità in base alle impostazioni definite dall'amministratore. • Elementi decorativi fax: Questa impostazione crea la casella di riepilogo "Elementi decorativi fax". Tramite essa è possibile scegliere pagine o elementi decorativi definiti dall'amministratore. • Testo aggiuntivo fax: aggiunge un ulteriore campo di input di testo. Il testo in esso specificato viene inserito in un punto della pagina del fax definito dall'amministratore. Se nelle pagine non è disponibile il campo atto ad ospitare il testo, quest'ultimo non viene inserito.
Barra degli strumenti	Questa opzione consente di personalizzare la barra degli strumenti aggiungendo ad esempio opzioni di uso frequente e di rendere quindi il lavoro più agevole. Le funzioni dei singoli pulsanti icona sono le stesse delle corrispondenti opzioni di menu. Su pulsante, sono disponibili i seguenti gruppi di funzioni: <ul style="list-style-type: none"> • Azioni file: aggiunge la sezione della barra degli strumenti con le funzioni di base del menu File come ad esempio cancellazione, stampa e salvataggio. • Scelta multiformato: genera una barra dotata di due pulsanti che consentono di passare tra la rappresentazione di XPR del messaggio e il formato originale. • Allega: inserisce un'icona (grappetta) nella barra degli strumenti tramite la quale possono essere allegati documenti al messaggio. Nell'area della finestra più piccola disposta sotto il campo di input, viene visualizzato l'allegato (icona del file dell'allegato). Per allegati si intendono i file che contengono ad esempio immagini o altri contenuti formattati. • Modifica: Questa opzione consente di inserire gli strumenti più importanti per l'elaborazione del testo nella barra degli strumenti. Essi consentono di tagliare, copiare o cancellare parti di testo nonché di incollare gli elementi presenti negli Appunti. • Trova testo: aggiunge l'icona (binocolo) per eseguire ricerche nel testo.
Suddividi barra degli strumenti	Questa opzione consente di suddividere in due barre i gruppi di icone presenti, qualora lo spazio disponibile non sia sufficiente per una rappresentazione allineata.

Tabella 43

La funzioni del menu Visualizza della finestra di dialogo "Nuovo messaggio".

5.1.2.4 Il menu Testo

Il menu **Testo** consente di eseguire alcune utili funzioni di formattazione del messaggio o di allegare file al medesimo:

Funzioni

Il menu File

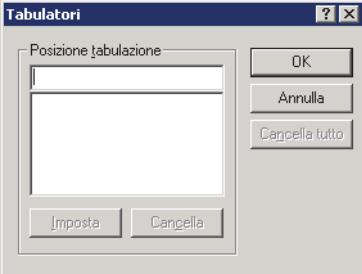
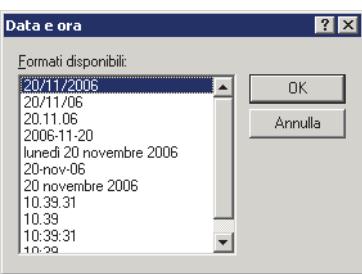
Funzione	Descrizione
Tabulatori	<p>Questa opzione consente di modificare le tabulazioni predefinite (1,3 cm tra le tabulazioni). Dopo la chiamata, viene visualizzata la finestra di dialogo Tabulatori nella quale è possibile impostare le tabulazioni desiderate.</p>  <p>Come procedere:</p> <ul style="list-style-type: none"> – inserire il primo valore di tabulazione nel campo di input. Nota: il valore è espresso in centimetri. – Confermare l'impostazione premendo Imposta. – Il cursore appare quindi nuovamente nel campo di input, consentendo l'inserimento del successivo valore di tabulazione. – Ripetere quindi la procedura se è necessario definire altri valori di tabulazione. – Concludere l'operazione premendo OK. – Successivamente vengono copiate le impostazioni della sezione di testo corrente (nella quale si trova il cursore) o della porzione di testo selezionata. <p>Con il pulsante Cancella è possibile eliminare una tabulazione selezionando il rispettivo valore nell'elenco con il mouse. L'opzione Cancella tutto ripristina le tabulazioni predefinite.</p>
Inserisci data e ora	<p>Apre la finestra di dialogo Data e Ora nella quale è possibile inserire la data e l'ora nel punto in cui è posizionato il cursore.</p>  <p>La finestra di dialogo fornisce una serie di formati data e ora. Scegliere quello desiderato dall'elenco. Premendo il pulsante OK la data e l'ora vengono trasferite nel documento.</p>
 Allega	<p>Aggiunge un allegato al messaggio. Per allegati si intendono i file che contengono ad esempio immagini o altri contenuti formattati. Dopo aver selezionato questa opzione, si apre un elenco di file dal quale è possibile scegliere quello desiderato che verrà visualizzato come icona nell'area piccola della finestra sotto il campo riservato al testo.</p>

Tabella 44

Le funzioni del menu Testo della finestra di dialogo "Nuovo messaggio".

Funzione	Descrizione
Formato testo	Consente di passare ad un altro formato di testo. Le opzioni disponibili sono le seguenti: <ul style="list-style-type: none"> • Il formato di testo standard, viene automaticamente impostato selezionando la voce di menu Nuovo messaggio di testo. • Il formato RTF. • Il formato HTML.

Tabella 44

Le funzioni del menu Testo della finestra di dialogo “Nuovo messaggio”.

5.1.2.5 Il menu Azioni

Il menu **Azioni** consente di gestire i messaggi ed offre inoltre opzioni aggiuntive. La disponibilità di opzioni dipende dal percorso con il quale si è giunti a questo menu. Quelle attive sono rappresentate in nero, quelle inattive in grigio. Le azioni disponibili sono le seguenti:

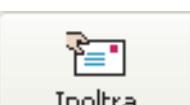
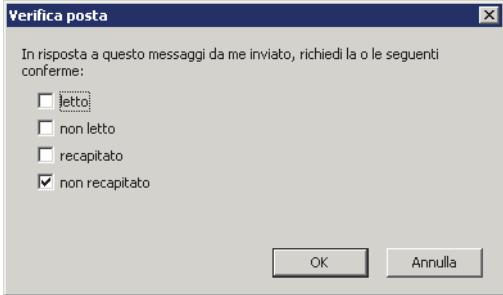
Funzione	Descrizione
 Invia	Invia il messaggio. La stessa funzione può essere eseguita premendo il pulsante Invia disposto a sinistra del campo dell'indirizzo.
 Invia di nuovo	Consente di inviare di nuovo un messaggio già inviato dopo averlo aperto dal diario della posta in uscita.
 Rispondi	Consente di rispondere al messaggio al momento aperto. L'indirizzo del mittente è in tal caso già inserito nel campo del destinatario A.
 Rispondi a tutti	Se il messaggio al momento aperto è stato ricevuto come Copia conoscenza (Cc), consente di rispondere a tutti i destinatari, mittente compreso.
 Inoltra	Inoltra il messaggio aperto ad un altro destinatario.

Tabella 45

Le funzioni del menu Azioni della finestra di dialogo “Nuovo messaggio”.

Funzioni

Il menu File

Funzione	Descrizione
Verifica posta	Tramite questa opzione è possibile richiedere diversi avvisi di notifica per il messaggio da inviare: <ul style="list-style-type: none"> • Conferma di lettura: Viene trasmessa quando il destinatario ha letto il messaggio. • Avviso di notifica messaggio non letto: Viene trasmessa quando il destinatario ha cancellato il messaggio senza leggerlo. • Notifica messaggio recapitato: Viene trasmessa quando il messaggio è stato recapitato nella mailbox del destinatario. • Notifica messaggio non recapitato: Viene trasmessa quando il messaggio non è stato recapitato dal server. 
 Trova indirizzo	Questa opzione di menu consente di cercare gli indirizzi dei destinatari contenuti nel database. Dopo averla selezionata appare la finestra di dialogo Ricerca contatto alla quale è anche possibile accedere premendo il pulsante Trova disposto a sinistra del campo dell'indirizzo.

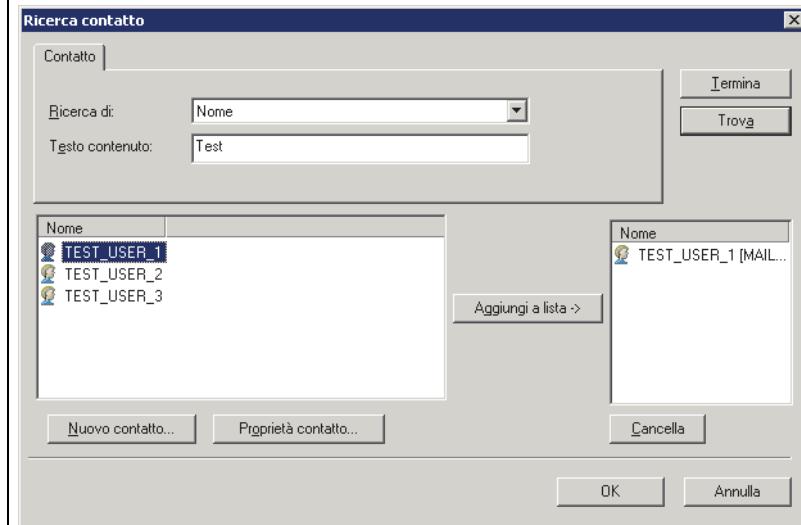


Tabella 45

Le funzioni del menu Azioni della finestra di dialogo “Nuovo messaggio”.

Funzione	Descrizione
	<ul style="list-style-type: none"> Nella casella di riepilogo Ricerca di viene indicato il campo del database nel quale deve essere effettuata la ricerca. Nota 1: i campi del database degli utenti definiti nel server XPR possono essere scelti dal menu a discesa. La figura rappresentata mostra ad esempio la ricerca per nome (Nome completo). Inserire nel campo Testo contenuto la stringa che si desidera cercare e che può essere un nome completo o parte di esso. Nota 2: più esatto è il termine specificato, più rapida è la ricerca. Se la ricerca viene eseguita in altri database che contengono un numero di telefono (ad esempio Fax ufficio G3) come criterio di ricerca può essere preso a riferimento il numero di telefono o parti di esso.
	<ul style="list-style-type: none"> Per avviare il processo di ricerca premere il pulsante Trova. Tutte le voci del database, nella quali è contenuto il testo o i numeri specificati, vengono visualizzate nel riquadro sinistro. Il pulsante Termina interrompe la ricerca che può essere comunque ripresa premendo di nuovo Trova. Per poter copiare l'indirizzo trovato, selezionarlo facendo clic col mouse Copiare l'indirizzo premendo il pulsante Aggiungi a lista, nella finestra di destra. Se si desidera contattare più utenti contemporaneamente, ripetere la procedura descritta fino a trasferire tutti i contatti desiderati nel riquadro destro. In questo modo è ad esempio possibile creare rapidamente una lista di distribuzione temporanea. Per cancellare l'indirizzo dall'elenco, selezionarlo col mouse, quindi premere il pulsante Cancella, per eliminare la relativa voce dall'elenco degli indirizzi. Premendo OK, gli indirizzi vengono trasferiti nel campo dell'indirizzo del nuovo messaggio.
Aggiorna indirizzo	Apre la finestra di dialogo con le voci relative al contatto del messaggio al momento aperto. In essa possono essere inseriti nuovi dati o modificate le voci già esistenti.
Rappresentazione precedente	Equivale alla funzione Scelta multiformato della barra degli strumenti e, a seconda della rappresentazione corrente, consente di tornare al tipo precedente, qualora il documento ricevuto possa essere rappresentato in formati diversi.
Rappresentazione successiva	Equivale alla funzione Scelta multiformato della barra degli strumenti e, a seconda della rappresentazione corrente, consente di passare al tipo successivo, qualora il documento ricevuto possa essere rappresentato in formati diversi.

Tabella 45

Le funzioni del menu Azioni della finestra di dialogo "Nuovo messaggio".

Funzioni

Il menu File

Funzione	Descrizione
Priorità	Con questa opzione è possibile assegnare una priorità al messaggio. Tale Priorità viene segnalata con la relativa icona nella finestra della posta in arrivo del destinatario, nella colonna Priorità . Sono impostabili le seguenti priorità: <ul style="list-style-type: none">• Alta, rappresentata dall'icona • Normale, senza icona• Bassa, rappresentata dall'icona 
Firme	Le firme sono formule di saluto di uso frequente o testi che vengono aggiunti al messaggio. Tramite questa opzione è possibile scegliere una delle quattro firme predefinite (Firma 1 - Firma 4). Le firme possono essere create tramite il menu Strumenti opzione Impostazioni scheda Firma (vedere anche paragrafo 3.3.4, "Creare firme", a pagina 81).

Tabella 45

Le funzioni del menu Azioni della finestra di dialogo "Nuovo messaggio".

5.1.2.6 Il menu Guida

Dal menu **Guida** è possibile aprire la Guida in linea di *Communications* o visualizzare informazioni sulla versione del programma.

Funzione	Descrizione
Guida in linea	Apre la guida.
Informazioni su Communications	Mostra la versione installata del client. Ad esempio: Mail Client 5.00 (Release build xxx). Questi dati devono essere comunicati agli addetti all'assistenza qualora vengano contattati per la risoluzione di eventuali problemi.

Tabella 46

Le funzioni del menu Guida della finestra di dialogo "Nuovo messaggio".

5.1.2.7 I campi della finestra "Nuovo messaggio"

Sotto la barra dei menu, la finestra di dialogo presenta i campi **Indirizzo** e **Oggetto**. A seconda della configurazione, quest'area può presentare altri campi inseriti con l'opzione **Visualizza > Opzioni di invio**. Vedere anche paragrafo 5.1.2.3, "Il menu Visualizza", a pagina 164.

Inserire l'indirizzo

L'indirizzo può essere un nome (se il destinatario è contenuto nella rubrica del sistema XPR ed è univoco), il numero di telefono di un servizio (numero di fax o di telefono) o l'indirizzo di posta elettronica.

L'inserimento dei dati è agevolato dalla funzione di autocompletamento. Le lettere digitate durante l'inserimento del nome vengono confrontate con le voci contenute nel database e, se viene riscontrata una corrispondenza, viene completata automaticamente. L'indirizzo potrà essere quindi completato

premendo il tasto Fine o Tab. Se alla stringa digitata risultano più voci, esse vengono elencate in ordine alfabetico in una finestra separata sotto il campo dell'indirizzo dalla quale è possibile selezionare quella desiderata servendosi del mouse oppure tramite i tasti freccia e Invio.

Se all'indirizzo specificato il server trova una voce nel database, viene rappresentato in modo sottolineato. Se l'indirizzo è rappresentato in rosso, significa che è errato.

Il nome interno del servizio, selezionato dal server XPR per l'invio, è racchiuso tra parentesi quadrate dopo il nome (ad esempio: Antonio Bianchi[mailbox];). Il servizio rappresentato è quello specificato al momento della creazione dell'utente nel campo del database **Preferred** di XPR.

NOTA: La mailbox è una casella postale che viene configurata per ciascun utente XPR e nella quale vengono salvati i messaggi (fax, posta elettronica, messaggi vocali, ecc.).

Se il messaggio è destinato ad un utente esterno non contenuto nel database XPR, dopo aver inserito il numero di telefono (o un indirizzo Internet), occorre specificare in modalità manuale quale servizio si desidera inviare il messaggio inserendo il tipo di invio tra parentesi quadrate dopo il numero di telefono. Ad esempio:

- **12345678[FAXG3]**; per l'invio ad un telefax analogico,
- **87654321[SMS]**; per un SMS ad un telefono cellulare, o
- **carlo.campione@offline.de[SMTP]**; per un messaggio di posta elettronica ecc.

Gli indirizzi possono anche essere specificati nei modi riportati nella seguente tabella:

Indirizzamento	Sintassi
Tramite nome	<i>Antonio Messina[preferred];</i> oppure <i>Antonio Messina;</i>
Tramite ID d'utente (nome d'utente)	<i>ANTONIO;</i>
Tramite XPR	<i>NVS:SMTP/c.campione @offline.de</i> oppure <i>NVS:SMS/017011111111</i> oppure <i>NVS:voice/1234</i>
Tramite indirizzo SMTP	<i>c.campione @offline.de</i>

Tabella 47

Tipi di indirizzamento l'invio di messaggi.

Funzioni

Il menu File

Indirizzamento	Sintassi
Tramite numero	123456789 [<servizio>]; Nota: in questo caso, tra il numero di telefono e la prima parentesi quadrata può essere inserito un solo spazio.
Tramite nome del gruppo (indirizzamento a gruppo come lista di distribuzione)	Per gruppi standard <nome del gruppo>[GRP]; Per gruppi privati: <nome del gruppo>[PGRP];
Tramite liste di distribuzione	<nome della lista di distribuzione>[LST];

Tabella 47

Tipi di indirizzamento l'invio di messaggi.

Inserire l'oggetto

Posizionando il cursore nel campo sottostante o premendo il tasto tabulatore, dal campo dell'indirizzo si passa a quello dell'oggetto. L'oggetto serve per far subito presente al destinatario a cosa sia riferito il messaggio e può servire in un secondo momento per ritrovare il messaggio (anche tramite **Trova messaggio** dal menu **Strumenti**). L'oggetto può essere una parola chiave o una breve frase atta a fornire una breve descrizione del contenuto del messaggio. La sua lunghezza non deve superare gli 80 caratteri.

Altri campi

Se sono state configurate altre opzioni di invio, possono essere disponibili altri campi come ad esempio **Cc**, **Ccn**, **Ora di invio**, **Priorità**, **Elementi decorativi fax**, **Testo aggiuntivo fax**, ecc.). Per una descrizione di funzioni ed uso delle opzioni di invio, consultare paragrafo 5.1.2.3, "Il menu Visualizza", a pagina 164.

5.1.3 Nuovo > Nuovo messaggio di testo RTF

La formattazione di un messaggio in *Formato RTF* è pensata in particolare per gli utenti di Outlook. Questo genere di formattazione consente di personalizzare il formato dei messaggi da inviare - scegliendo ad esempio tipi o dimensioni del carattere diversi da quello predefinito. Microsoft ha sviluppato questo formato universale per lo scambio di dati per consentire ad altri applicativi di visualizzare questi file di testo con determinate formattazioni. I file in questo formato sono contraddistinti dall'estensione **.RTF**.

I messaggi in formato RTF vengono creati nello stesso modo visto in precedenza per il formato messaggio **Nuovo messaggio di testo**. Dopo aver selezionato **File > Nuovo > Messaggio di testo RTF** si apre la finestra di dialogo precedentemente descritta.



Alla finestra di dialogo **Nuovo messaggio di testo RTF**, si può anche accedere premendo la freccia a lato dell'icona del documento, disposta sotto il menu **File** e scegliendo la relativa opzione di menu.

In essa si possono visualizzare le opzioni di formattazione avanzate, mostrando tramite **Visualizza > Barra degli strumenti** > le icone per la **Modifica di testi**. Le opzioni adesso disponibili, come ad esempio tipo e dimensione dei caratteri, consentiranno di personalizzare il formato del testo del messaggio. Siccome la sola differenza tra i messaggi RTF e l'opzione **Nuovo messaggio di testo** già descritta risiede nelle opzioni di formattazione, limiteremo la nostra descrizione a queste ultime. Le informazioni già spiegate sono contenute in [paragrafo 5.1.2, "Nuovo > Nuovo messaggio di testo"](#), a pagina 158.

Per la formattazione del testo, le possibilità a disposizione sono due. Da un lato la formattazione del testo può essere predefinita per tutti i documenti, dall'altro è possibile formattare il testo al momento della sua creazione o modifica selezionando le parti di interesse e quindi le opzioni desiderate.

Con l'opzione di menu **Testo** è possibile impostare ulteriori opzioni di formattazione ed applicarle al testo:

Funzioni

Il menu File

Funzione	Descrizione
 Times New Roman 10 Caratteri	<p>Caratteri</p> <p>Tipo di carattere: Courier New Stile: Regular Dimensioni: 10 Arial Regular 8 Arial Black Bold 9 Comic Sans MS Italic 10 Courier Bold Italic 11</p> <p>Colore: </p> <p>Effetti: <input type="checkbox"/> Barrato <input type="checkbox"/> Sottolineato</p> <p>Anteprima: AaBbYyZz</p> <p>OK Annulla</p>
 Elenco puntato	Inserisce un punto a inizio paragrafo. Esempio: <ul style="list-style-type: none"> Punto 1 Punto 2 ecc.
 Allineamento	Con questa funzione è possibile giustificare a sinistra, a destra o al centro le righe di testo.

Tabella 48

Le funzioni di elaborazione di messaggi RTF del menu “Testo”.

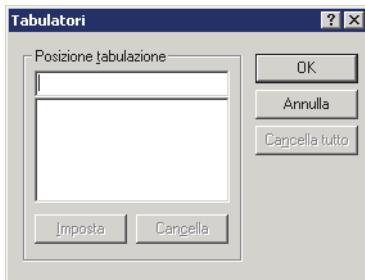
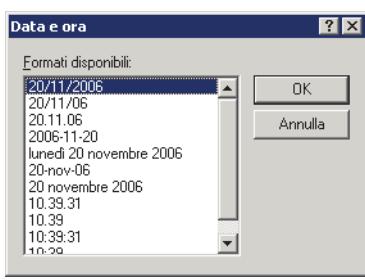
Funzione	Descrizione
Tabulatori	<p>Questa opzione consente di modificare le tabulazioni predefinite (13 mm tra le tabulazioni). Dopo averla selezionata, appare la finestra di dialogo Tabulatori dalla quale è possibile impostare le tabulazioni desiderate.</p>  <p>Come procedere:</p> <ul style="list-style-type: none"> - inserire il primo valore nel campo Posizione tabulazione. Nota: il valore è espresso in centimetri. - Confermare l'impostazione premendo Imposta. Il cursore appare quindi nuovamente nel campo di input, consentendo l'inserimento del successivo valore di tabulazione. - Ripetere la procedura dal punto 1 se è necessario inserire altre tabulazioni. - Concludere l'operazione premendo OK. Verranno quindi copiate le impostazioni per l'attuale sezione di testo (dove è posizionato il cursore) o la parte di testo selezionata. <p>Con il pulsante Cancella possono essere rimosse le tabulazioni dopo averle selezionate dall'elenco col mouse. Cancella tutto ripristina le tabulazioni predefinite.</p>
Aumenta rientro	Aumenta il rientro del paragrafo dove è posizionato il cursore.
Riduci rientro	Riduce il rientro del paragrafo dove è posizionato il cursore.
Inserisci data e ora	<p>Consente di inserire la data e l'ora corrente nel formato scelto in questa finestra nel punto in cui è posizionato il cursore.</p>  <p>Si apre una finestra contenente diversi formati data. Scegliere quello desiderato dall'elenco. Premendo il pulsante OK la data e l'ora vengono trasferiti nel documento.</p>

Tabella 48

Le funzioni di elaborazione di messaggi RTF del menu "Testo".

Funzioni

Il menu File

Funzione	Descrizione
 Allega	Aggiunge un allegato al messaggio. Per allegati si intendono i file che contengono ad esempio immagini o altri contenuti formattati. Dopo aver selezionato questa opzione, si apre un elenco di file dal quale è possibile scegliere quello desiderato che verrà visualizzato come icona nell'area piccola della finestra sotto il campo riservato al testo.
Formato testo	Consente di passare ad un altro formato di testo. Le opzioni disponibili sono le seguenti: <ul style="list-style-type: none">• Il formato di testo standard.• Il formato RTF che viene impostato automaticamente con la selezione dell'opzione Nuovo messaggio di testo RTF.• Il formato HTML.

Tabella 48

Le funzioni di elaborazione di messaggi RTF del menu “Testo”.

5.1.4 Nuovo > Nuovo messaggio HTML

Il formato HTML consente di inviare messaggi in un formato universale. In tale contesto sono disponibili formati di testo di complessità simili a quelli dei messaggi RTF. HTML è il formato standard nel quale vengono salvate e trasmesse in Internet informazioni testuali ed ipertestuali.

HTML è un “linguaggio di marcatura di tipo descrittivo” definito con SGML. HTML supporta una marcatura logica, nel caso della quale il significato logico delle parti di testo viene definito in modo tale che esse possano essere rappresentate in forma adeguata per l’utente (client) dal rispettivo Browser Web.

I file HTML possono essere creati con semplici editori di testo o speciali programmi, oppure convertiti da documenti o database esistenti.

Per creare un messaggio di testo in formato HTML, selezionare **File > Nuovo > Messaggio HTML**. La digitazione del testo è analoga a quella di un normale messaggio di testo tuttavia con maggiori opzioni di formattazione.



Alla finestra di dialogo **Nuovo messaggio HTML**, si può anche accedere premendo la freccia a lato dell’icona del documento, disposta sotto il menu **File** e scegliendo la relativa opzione di menu.

In essa si possono visualizzare le opzioni di formattazione avanzate, mostrando tramite **Visualizza > Barra degli strumenti** le icone per la **Modifica di testi**. Le opzioni adesso disponibili, come ad esempio tipo e dimensione dei caratteri, consentiranno di personalizzare il formato del testo del messaggio. Siccome la sola differenza tra un messaggio HTML e l’opzione **Nuovo messaggio di testo RTF** già descritta risiede nelle opzioni di formattazione, limiteremo la nostra descrizione a queste ultime. Le informazioni già spiegate sono contenute in [paragrafo 5.1.3, "Nuovo > Nuovo messaggio di testo RTF", a pagina 173](#).

Per la formattazione del testo, le possibilità a disposizione sono due. Da un lato la formattazione del testo può essere predefinita per tutti i documenti, dall’altro è possibile formattare il testo al momento della sua creazione o modifica selezionando le parti di interesse e quindi le opzioni desiderate.

Con l’opzione di menu **Testo** è possibile impostare ulteriori opzioni di formattazione ed applicarle al testo:

Funzioni

Il menu File

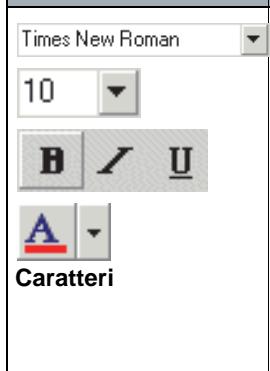
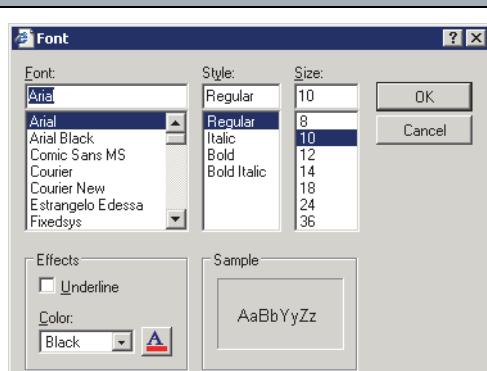
Funzione	Descrizione
 Caratteri	 <p>Dopo aver selezionato questa opzione di menu, si apre la finestra Tipo di carattere nella quale possono essere eseguite tutte le impostazioni tipografiche. Il Tipo di carattere, le Dimensioni, lo Stile ed il Colore possono essere impostati anche dalla barra degli strumenti. Il formato di singole parole o frasi può essere personalizzato selezionando gli elementi desiderati e quindi le rispettive opzioni. Nella finestra di dialogo possono essere eseguite le seguenti impostazioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tipo di carattere: (font): dal riquadro a scorrimento è possibile scegliere i caratteri installati nel sistema. • Stile: consente di definire lo stile. Quelli disponibili sono Normale (Regular), Grassetto (Bold), Corsivo (Italic) e Corsivo grassetto (Bold Italic). • Dimensione: (dimensione del carattere): Le dimensioni disponibili vanno da 8 a 72 pt (pt = punto, unità di misura dei caratteri). • Colore: dalla casella di riepilogo Colore, contenente una tavolozza di 40 colori, è possibile evidenziare singole parole o intere frasi nel colore desiderato. Premendo il pulsante Più colori possono essere definiti ulteriori colori. • Effetti: Selezionando la casella di controllo Sottolineato può essere sottolineato il testo. <p>Una prima impressione sul formato la si può avere dal riquadro Modello.</p>
 Elenco puntato	Inserisce un punto a inizio paragrafo. Esempio: <ul style="list-style-type: none"> • Punto 1 • Punto 2 ecc.
 Elenco numerato	Inserisce un paragrafo numerato. Esempio: <ol style="list-style-type: none"> 1. Primo... 2. Secondo... ecc.

Tabella 49

Le funzioni di elaborazione dei messaggi HTML del menu "Testo".

Funzione	Descrizione
	Con questa funzione è possibile giustificare a sinistra, a destra o al centro le righe di testo.
Allineamento	
Inserisci data e ora	Consente di inserire la data e l'ora corrente nel formato scelto in questa finestra nel punto in cui è posizionato il cursore.
	Si apre una finestra contenente diversi formati data. Scegliere quello desiderato dall'elenco. Premendo il pulsante OK la data e l'ora vengono trasferiti nel documento.
	Aggiunge un allegato al messaggio. Per allegati si intendono i file che contengono ad esempio immagini o altri contenuti formattati. Dopo aver selezionato questa opzione, si apre un elenco di file dal quale è possibile scegliere quello desiderato che verrà visualizzato come icona nell'area piccola della finestra sotto il campo riservato al testo.
Formato testo	Consente di passare ad un altro formato di testo. Le opzioni disponibili sono le seguenti: <ul style="list-style-type: none"> • Il formato di testo standard. • Il formato RTF. • Il formato HTML che viene automaticamente impostato selezionando l'opzione Nuovo messaggio HTML.

Tabella 49

Le funzioni di elaborazione dei messaggi HTML del menu "Testo".

5.1.5 Inviare messaggi fax

I messaggi fax possono essere inviati in uno dei formati **Nuovo messaggio di testo**, **Nuovo messaggio di testo RTF** o **Nuovo messaggio HTML**. Digitare il testo del messaggio nel modo consueto e, se desiderato, formattarlo (possibile soltanto se è stato scelto **Nuovo messaggio di testo RTF** o **Nuovo messaggio HTML**). Se desiderato, tramite le opzioni di invio, è anche possibile scegliere un elemento decorativo fax ed inserire un testo aggiuntivo - se disponibile nel sistema. L'invio come messaggio fax viene determinato soltanto tramite l'indiriz-
zamento.

Esempi:

Antonio Campione[FAXG3]

oppure

1234567[FAXG3]

5.1.6 Nuovo > Nuovo messaggio vocale

Ad esclusione delle funzioni di registrazione e riproduzione, anche questa opzione equivale alla finestra di dialogo precedentemente descritta **Nuovo messaggio di testo**, ovvero **Nuovo messaggio di testo RTF**.

NOTA: Per poter utilizzare questo formato senza restrizioni, il computer deve essere dotato di scheda audio, altoparlanti e microfono oppure devono essere abilitate le funzioni di telefonia atte a consentire la riproduzione dal telefono.

Dopo aver selezionato **File > Nuovo > Messaggio vocale** si apre una finestra di dialogo nel cui campo destinato al messaggio sono disponibili gli elementi di comando necessari per registrare e riprodurre messaggi vocali.

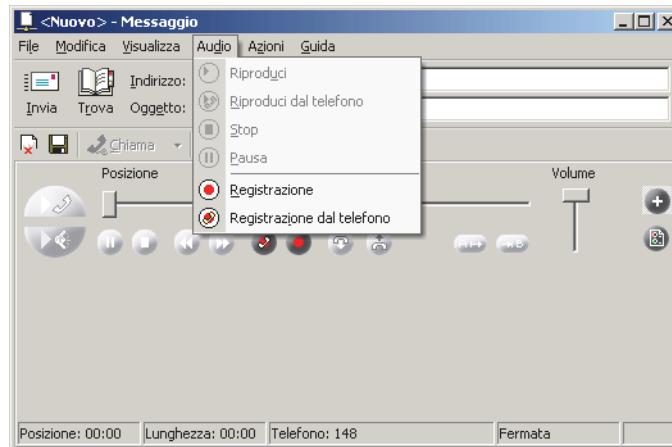
 Alla finestra di dialogo **Nuovo messaggio vocale**, si può anche accedere premendo la freccia a lato dell'icona del documento e scegliendo la relativa opzione di menu.

In tal caso, le opzioni di elaborazione di testo non sono naturalmente disponibili. Esse sono disponibili soltanto dopo aver premuto il pulsante **Rispondi** o **Inoltra** per aggiungere un commento di testo al messaggio vocale. Le altre funzioni consentono di registrare o riprodurre messaggi. L'uso delle opzioni restanti è uguale a quello descritto per le finestre di dialogo **Nuovo messaggio di testo**, **Nuovo messaggio di testo RTF** e **Nuovo messaggio HTML**. Nel seguito verranno quindi descritte le sole funzioni specifiche dei messaggi vocali. Le informazioni già spiegate sono contenute in paragrafo 5.1.2, "Nuovo > Nuovo messaggio di testo", a pagina 158.



La finestra dei messaggi, presenta gli elementi di comando di un comune registratore. Sul margine inferiore vengono visualizzate informazioni sullo stato corrente della registrazione/riproduzione del messaggio. La barra di progressione **Posizione** indica la posizione corrente della registrazione. Sotto **Lunghezza** è indicata la durata complessiva della registrazione. A lato appare il numero di telefono tramite il quale può essere eseguita la registrazione (normalmente il proprio numero telefonico). Nel campo a destra è rappresentato lo stato della funzione in forma di testo.

Le funzioni principali di registrazione/riproduzione sono disponibili anche nel menu **Audio**.



Funzione	Descrizione
Registra messaggio vocale	
 Registrazione	Premendo questo pulsante, viene avviata la registrazione del messaggio vocale tramite il microfono collegato alla scheda audio del PC. Questa funzione può anche essere eseguita dal menu Audio > Registrare .

Tabella 50

Le funzioni di elaborazione di messaggi vocali.

Funzioni

Il menu File

Funzione	Descrizione
	Pulsante per la registrazione di messaggi vocali tramite telefono. Dopo aver premuto questo pulsante, si viene chiamati al proprio telefono. Dopo aver sollevato il microtelefono è possibile registrare il messaggio. Questa funzione è disponibile soltanto se sono implementate le funzioni CTI.
	Se dopo avere premuto il pulsante Registrazione dal telefono si sceglie questa funzione, simulando il sollevamento del ricevitore, viene attivata la modalità Vivavoce sul telefono. La posta vocale può essere direttamente registrata parlando a voce alta o tramite una cuffia. Nota: Se l'uscita è stata commutata su un telefono locale, questa funzione è disattivata.
	Arresta la registrazione del messaggio e torna all'inizio.
	Interrompe la registrazione del messaggio vocale. che può essere ripresa selezionando uno dei due pulsanti di riproduzione - telefono o scheda audio.
	Termina la registrazione del messaggio vocale tramite il telefono. Questa funzione corrisponde ad agganciare il ricevitore.
Riprodurre il messaggio vocale a scopo di controllo:	
	Riproduzione del messaggio vocale dal telefono. A tal fine è necessario aver configurato le funzionalità CTI. Dopo aver premuto questo pulsante, si viene chiamati al proprio telefono. Dopo aver sollevato il ricevitore, è possibile ascoltare il messaggio per controllarlo. Indipendentemente dal mezzo utilizzato per la riproduzione dei messaggi, la barra di scorrimento Posizione indica la posizione corrente del documento sonoro (relativa alla durata complessiva della registrazione). Il tempo complessivo, la posizione temporale e lo stato corrente della riproduzione, vengono visualizzati nella barra di stato della finestra (sotto l'area dei comandi). Nel campo Numero di telefono è inoltre indicato il telefono dal quale viene riprodotta la registrazione.
	Posizione: 00:00 Lunghezza: 00:06 Telefono: 102 Fermata
	Se dopo avere premuto il pulsante Riproduci dal telefono si sceglie questa funzione, viene attivata la modalità Vivavoce sul telefono. La posta vocale può essere riprodotta direttamente tramite il telefono o tramite una cuffia. Nota: Se l'uscita è stata commutata su un telefono locale, questa funzione è disattivata.
	Riproduzione del messaggio vocale tramite la scheda audio - se installata e se il PC è dotato di altoparlanti.

Tabella 50

Le funzioni di elaborazione di messaggi vocali.

Funzione	Descrizione
Volume	Consente di regolare il volume di registrazione del microfono. Nota: se i messaggi vengono registrati dal telefono, il volume non può essere regolato.
 Posizione	Spostando il cursore a scorrimento Posizione con il mouse, sarà possibile passare più o meno alla posizione desiderata del messaggio vocale. Tramite i dati relativi allo stato Posizione e Lunghezza , è possibile passare ad un punto esatto del messaggio.
 Stop	Arresta la riproduzione del messaggio vocale e torna all'inizio.
 Pausa	Interrompe la riproduzione del messaggio vocale, che può essere ripresa selezionando uno dei due pulsanti di riproduzione - telefono o scheda audio.
 Indietro	Consente di tornare indietro 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.
 Avanti	Consente di andare avanti 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.
 Inizio riproduzione sezione  Fine riproduzione sezione	Questi due pulsanti consentono di riprodurre una sezione del messaggio vocale. Per definire una sezione procedere come segue: <ul style="list-style-type: none">– Posizionare il cursore nel punto di inizio desiderato della sezione– Premere il pulsante “Inizio riproduzione sezione”– Posizionare il cursore nel punto in cui si desidera che termini la sezione.– Premere il pulsante “Fine riproduzione sezione”– Selezionare uno dei due pulsanti di riproduzione. Viene riprodotta la sezione definita.
	Termina l'ascolto del messaggio vocale tramite il telefono. Questa funzione corrisponde ad agganciare il ricevitore.
	Questo pulsante apre la finestra Impostazioni in cui si possono modificare alcuni parametri relativi alla riproduzione della posta vocale. Vedere paragrafo 5.3.4.2, "La finestra di dialogo Impostazioni ", a pagina 221.

Tabella 50

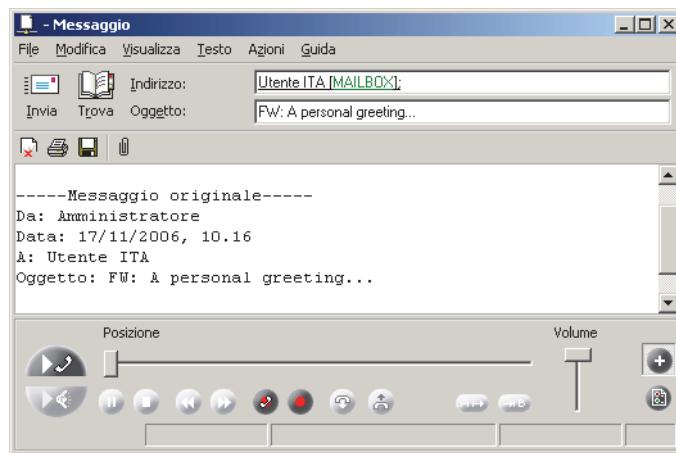
Le funzioni di elaborazione di messaggi vocali.

5.1.6.1 Aggiungere un commento ad un messaggio vocale

Prima di inoltrare un messaggio vocale ricevuto, vi su può aggiungere un commento parlato e/o scritto. Selezionare la funzione **Inoltra** tramite pulsante o menu. Si apre la seguente finestra di dialogo

Funzioni

Il menu File



che presenta un'area dedicata alla digitazione di testi dove può essere scritto un commento.

Le funzioni di registrazione fornite dalla finestra di dialogo, consentono inoltre di registrare ed aggiungere un commento vocale. Fare riferimento alle funzioni di registrazione precedentemente descritte.

Premendo il pulsante o sotto il cursore di posizionamento, può essere sovrainciso il messaggio vocale originario con il commento o allegato il commento al messaggio originario.

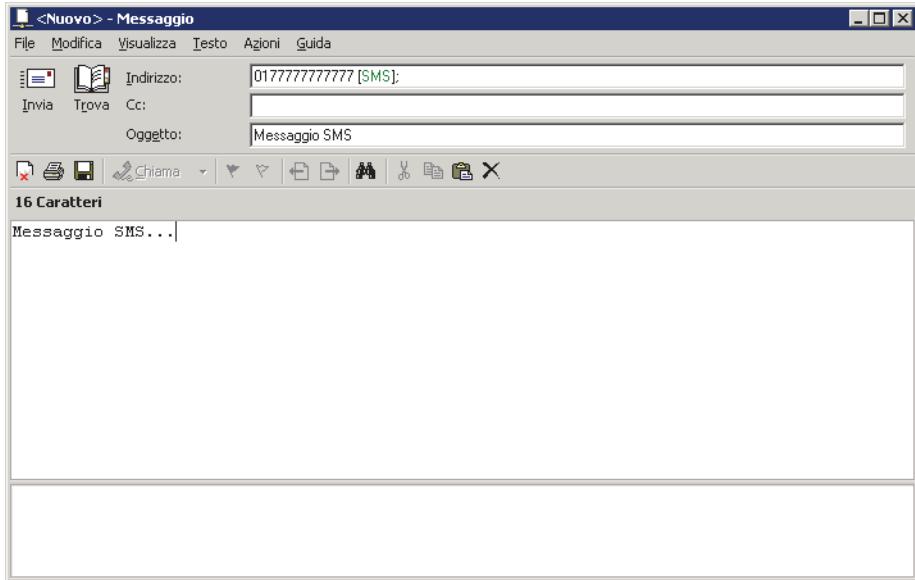
NOTA: Rispondendo a un messaggio vocale può essere aggiunto soltanto un commento di testo.

5.1.7 Nuovo > Nuovo messaggio SMS

La funzione **Nuovo messaggio SMS** consente di inviare messaggi SMS a telefoni cellulari.

NOTA: Gli SMS possono anche essere inviati con la funzione **Nuovo messaggio di testo** tuttavia con delle restrizioni. Il testo digitato nell'apposito campo viene inviato al destinatario specificato nel campo dell'indirizzo nella forma prevista - ad esempio 123456[SMS]. **Attenzione:** in un messaggio SMS possono essere contenuti fino a 160 caratteri. Eventuali caratteri eccedenti non vengono trasmessi.

I messaggi SMS possono anche essere creati tramite l'opzione di menu **Nuovo messaggio SMS** alla quale si può accedere tramite **File > Nuovo** o selezionando il pulsante **Nuovo messaggio** dalla barra degli strumenti.



L'indirizzo deve essere composto da soli numeri (il numero del telefono cellulare), mentre il tipo di invio da specificare è il servizio [SMS]. Sopra il campo riservato al testo, viene visualizzato il numero di caratteri digitati. Ciò consente di controllare il testo da inviare allo scopo di non superare il numero di caratteri massimo consentito (160). Tramite il menu **Testo** è possibile inserire soltanto la data e l'ora.

Funzioni

Il menu File

5.1.8 Nuovo > Nuovo contatto

Questa funzione viene utilizzata per la configurazione di un nuovo contatto globale. I contatti globali sono voci della rubrica alle quali tutti gli utenti OpenScape Xpressions possono inviare i messaggi.

NOTA: I contatti globali possono quindi essere configurati dall'utente solo se questo dispone dei corrispondenti privilegi nel sistema.

5.1.8.1 Creare nuovi contatti globali

NOTA: Se nella rubrica è già contenuta una voce con dati simili, la si può prendere come modello per creare il contatto nuovo e rendere quindi più rapida la procedura. Aprire a tale scopo la voce che si desidera utilizzare come modello e dal menu File della finestra di dialogo selezionare **Contatto: <nome del contatto>** e la funzione **Crea modello**. Viene creata una copia del contatto aperto. Nella maschera, specificare il nome e la ID d'utente del nuovo contatto e modificare o completare i dati presenti.

Per creare un nuovo contatto, selezionare **File > Nuovo > Contatto**.

Si apre la finestra di dialogo **Nuovo contatto** nella quale dovranno essere inseriti i dati necessari. Le due schede **Indirizzamento** e **Personale** sono uguali a quelle dei contatti personali.

Nome del campo	Descrizione
Campi dell'area superiore della finestra di dialogo	
ID d'utente	Consente l'assegnazione univoca del contatto nel sistema. In questo campo deve essere specificato un nome d'utente tenendo in considerazione quello reale (di non oltre 26 caratteri). Si consiglia di compilare il campo poiché in caso contrario questa voce viene creata da <i>Communications</i> al momento del salvataggio dei dati e potrebbe dar luogo a problemi di chiarezza.
Nome (campo d'obbligo)	Campo destinato al nome reale del contatto. Questo dato consente di eseguire una ricerca specificando il nome reale del contatto desiderato.
Scheda Indirizzamento	
Fax ufficio G3	Numero di fax G3 dell'ufficio del contatto.
Fax ufficio G4	Numero di fax G4 dell'ufficio del contatto.
Fax privato	Numero di fax privato del contatto.

Tabella 51

Campi del database per la creazione di nuovi contatti.

Nome del campo	Descrizione
Numero ufficio	Numero di telefono dell'ufficio del contatto.
Telefono cellulare	Numero del telefono cellulare del contatto.
Voicemail, Posta vocale	Numero di posta vocale del contatto.
Numero privato	Numero di telefono privato del contatto.
Numero SMS	Numero del telefono cellulare del contatto.
E-mail	Indirizzo di posta elettronica del contatto.
Sostituto	Numero del sostituto del contatto.
Indirizzo preferito	In questo campo è possibile predefinire quale servizio debba essere utilizzato per inviare messaggi all'utente. Se viene per esempio creato un contatto al quale vengono inviati soltanto fax della classe G3, inserire in questo campo la voce "FAXG3" selezionandola dal menu a discesa. Ciò consentirà di rendere più rapido l'invio di messaggi poiché il server non dovrà sfogliare l'intero elenco delle voci per poi visualizzare un possibile tipo di invio. Fare attenzione che il campo del database preso a riferimento dal campo "Indirizzi preferiti", sia compilato. Un esempio: selezionando "Fax ufficio G3" come indirizzo preferito, nel campo Fax ufficio G3 dovrà essere specificato il numero di fax.
Scheda Personale	
Tutti i campi dei dati di indirizzi postali	Qui è possibile inserire i dati postali del contatto.
	I seguenti tre campi di dati consentono di configurare la distribuzione delle chiamate provenienti da questo contatto all'interno di un Contact Center.
Competenza ACD:	Consente di definire a quali operatori del gruppo ACD debbano essere indirizzate automaticamente le chiamate provenienti da questo contatto, ad esempio, se questo preferisce parlare con un determinato operatore.
Priorità ACD	La definizione di priorità consente di inoltrare le chiamate del contatto a un operatore di preferenza.
Inoltra ACD	Le chiamate che giungono da questo contatto vengono subito inoltrate al numero di telefono specificato. La presenza di un numero di telefono in questo campo, disattiva i due parametri di distribuzione precedentemente descritti.
Parola chiave	Questo campo è destinato alle richieste dei clienti. Se necessario, vi può essere specificata una parola chiave da utilizzare per la ricerca del contatto. Il campo non ha altre funzioni.

Tabella 51

Campi del database per la creazione di nuovi contatti.

Funzioni

Il menu File

5.1.8.2 Descrizione delle funzioni di comando e dei menu nella finestra di dialogo “Nuovo contatto”

Funzione	Descrizione
Menu File	
Nuovo	Consente di creare un contatto personale. Questa funzione è in particolar modo utile quanto si desidera creare subito un nuova voce durante una fase di verifica dei contatti.
 Salva [Ctrl] + [S]	Consente di salvare i dati immessi nei campi di input.
 Cancella	Rimuove dalla rubrica l'utente selezionato.
Chiudi [Alt] + [F4]	Chiude la finestra di input relativa al nuovo contatto. Attenzione: se non viene eseguito il salvataggio, i dati specificati vanno persi.
Menu Utenti	
Invia nuovo messaggio a contatto	Permette di inviare direttamente messaggi ai contatti creati. Selezionando il formato del messaggio si passa alla finestra corrispondente.
Chiama a	Permette di chiamare direttamente i contatti creati. Il numero di telefono può essere scelto dalle relative voci dei campi del database per Numero ufficio , Numero privato , Telefono cellulare e Casella vocale .
Modifica tipo	Questa opzione è riservata al solo amministratore del sistema. Per la creazione dei contatti privati non ha quindi nessuna funzione.

Tabella 52

Funzioni di comando e dei menu per la creazione di contatti globali.

5.1.9 Nuovo > Nuovo contatto personale

Questa funzione consente di creare una propria cartella di indirizzi personali ad accesso esclusivo. La procedura per la creazione di contatti personali è uguale a quella adottata per i contatti globali. Dopo aver selezionato la funzione, nelle schede **Indirizzamento** e **Personale** possono essere specificati i dati relativi al contatto personale che si desidera creare. I campi dati sono descritti in paragrafo 5.1.8, "Nuovo > Nuovo contatto", a pagina 186.

5.1.10 Nuovo > Nuovo utente

Questa funzione consente di creare nuovi utenti nel sistema e può essere utilizzata soltanto se si dispone di diritti amministrativi. La descrizione è contenuta in paragrafo 4.2, "Utenti", a pagina 92.

5.1.11 Nuovo > Nuovo operatore

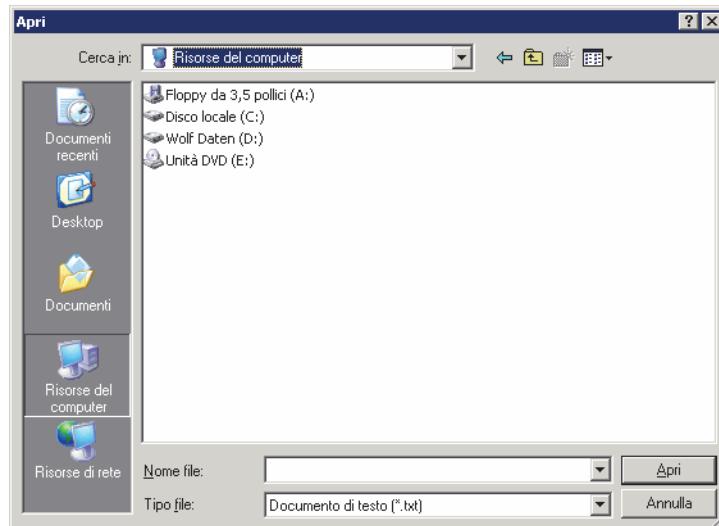
Questa funzione consente la configurazione di un nuovo operatore. e può essere utilizzata soltanto se si dispone di diritti amministrativi. La descrizione è contenuta in paragrafo 4.3, "Operatori", a pagina 105.

5.1.12 Apri

Apre una finestra dalla quale, selezionando il rispettivo file, è possibile aprire un testo o un messaggio il cui contenuto verrà rappresentato direttamente nel riquadro di testo della finestra del messaggio.

NOTA: La finestra di scelta dei file può anche essere aperta premendo il pulsante  della barra degli strumenti o tramite i tasti di scelta rapida [Ctrl] + [O].

Ciò consente ad esempio di modificare ed inviare messaggi ricevuti ed inviati o salvati come modello in una determinata cartella.



I formati dei file che possono essere aperti subito nella finestra di dialogo dei messaggi sono:

Documenti di solo testo (.TXT, ecc.),

Funzioni

Il menu File

Documenti di testo Rich (.RTF),
Documenti di testo HTML (.HTM),
File audio (.WAV, ecc.),
Documenti fax (.TIF, .FG3, .FG4, ecc.),
Messaggi di Communications (.PMF).

Se tramite **Apri** viene selezionato un file il cui formato è diverso da quelli elencati, viene rappresentato come allegato nella finestra del messaggio aperto.

Nota 1: se vengono aperti file che dalla cartelle di posta in arrivo sono stati salvati localmente in formato PMF, vengono mantenute tutte le informazioni relative al documento (indirizzo del mittente, allegati, oggetto, ecc). Il messaggio aperto mantiene quindi lo stato precedente la risposta o l'inoltro. Dopo aver selezionato la funzione **Apri** è disponibile il messaggio completo.

Nota 2: Il file salvato può anche essere aperto direttamente in una finestra di dialogo di *Communications* tramite doppio clic dalle Risorse del computer. Al momento dell'installazione viene automaticamente creato, se desiderato, il collegamento tra file PMF e programma applicativo che consente l'avvio di *Communications*.

5.1.13 Esci e cancella

Chiude completamente *Communications* e termina la sessione nel server XPR. Eventuali impostazioni eseguite, ad esempio del layout di *Communications* o nella finestra di dialogo delle impostazioni, vengono in tal caso salvate.

NOTA: Per garantire una chiusura adeguata di *Communications*, utilizzare sempre questa funzione per terminare una sessione o se sono state eseguite modifiche della configurazione che richiedono un riavvio di *Communications*.

5.1.14 Esci

Chiude la finestra di *Communications* e lascia attiva l'applicazione in sottofondo. Le informazioni di Presence continuano ad essere in tal caso trasmesse al sistema. È possibile attivare nuovamente *Communications* facendo clic sull'icona del programma nella barra delle applicazioni per le applicazioni in esecuzione in background e selezionare **Apri Communications**.

5.2 Il menu Modifica

L'esecuzione delle funzioni contenute in questo menu di *Communications*, è legata alla finestra al momento attiva e alle opzioni di modifica al momento possibili. Nel menu sono contenuti i seguenti comandi:

Funzione	Descrizione
Annulla [Ctrl] + [Z]	Annulla l'operazione appena eseguita. L'annullamento è riferito ai singoli passaggi effettuati.
Ripeti [Ctrl] + [Y]	Ripristina lo stato precedente l'esecuzione del comando Annulla .
Taglia [Ctrl] + [X]	Rimuove gli oggetti selezionati e li inserisce negli Appunti.
Copia [Ctrl] + [C]	Copia gli oggetti selezionati e li inserisce negli Appunti.
Incolla [Ctrl] + [V]	Inserisce il contenuto degli Appunti nel punto del documento dove è posizionato il cursore.
Cancella [Canc]	Cancella gli elementi selezionati (per esempio le voci del diario o passaggi di testo).
Seleziona tutto [Ctrl] + [A]	Seleziona tutti gli elementi della finestra attiva. Questi possono essere utilizzati ad esempio per cancellare in una sola volta tutte le voci del diario o per copiare il testo completo di un messaggio.
Trova [Ctrl] + [F]	Trova nel testo il termine specificato.
Successivo [F3]	Ripete la ricerca.
Sostituisci [Ctrl] + [H]	Trova e sostituisce il termine con quello specificato.

Tabella 53

Le funzioni del menu di *Communications* "Modifica".

Funzioni

Il menu Visualizza

5.3 Il menu Visualizza

Il menu **Visualizza** fornisce le funzioni necessarie per definire ed amministrare i layout di *Communications*.

5.3.1 Creare, modificare e scegliere layout

Le funzioni descritte nel presente paragrafo consentono di creare, modificare e scegliere un layout di *Communications*:

NOTA: Si osservi che poter essere elaborato, un layout deve essere dapprima sbloccato.

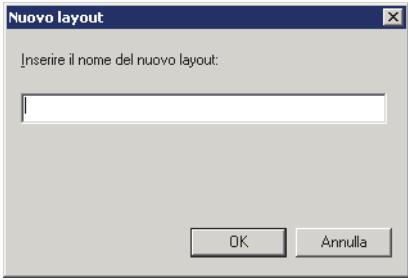
Funzione	Descrizione
Layout > Nuovo	Crea un nuovo layout locale <i>Communications</i> . I layout locali sono a disposizione del solo utente che li ha creati. Se ne possono configurare fino a quattro. Selezionando la funzione appare la seguente finestra:  Il campo di input di questa finestra è riservato al nome che si desidera assegnare al nuovo layout <i>Communications</i> . Con questo nome, al quale viene automaticamente applicata l'apposizione "Locale", il layout sarà disponibile e selezionabile dalla rispettiva cartella (vedere Visualizza > Passa al layout). Premendo il pulsante OK si apre automaticamente il layout <i>Communications</i> appena creato con l'area di lavoro ancora libera e da configurare quindi adeguatamente (vedere anche paragrafo 5.3.2, "La configurazione delle finestre funzione in <i>Communications</i> ", a pagina 193). Nota: i layout creati dall'amministratore possono essere "pubblicati" tramite l'opzione Rendi accessibile a tutti gli utenti e resi quindi globali. Vedere anche paragrafo 4.5.1, "Definire il layout globale di <i>Communications</i> ", a pagina 118.

Tabella 54

Le funzioni di layout del menu di *Communications* "Visualizza".

Funzione	Descrizione
Layout > Modifica	<p>Il presente menu fornisce le seguenti opzioni.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cancella layout corrente: cancella il layout di <i>Communications</i> al momento attivo. Ciò è possibile se il layout è locale, cioè creato soltanto nel proprio computer. • Nota: i layout globali (in tal caso manca l'apposizione "Locale") creati dall'amministratore e a disposizione di tutti gli utenti del sistema non possono essere cancellati. • Blocca: blocca il layout al momento utilizzato per cui non può essere modificato - ad esempio inadvertitamente con un clic di mouse. • Blocca senza indicazione del titolo: blocca un layout creato (vedere anche Blocca) e nasconde allo stesso tempo la barra del titolo in tutte le finestre ad eccezione di quella Elenco explorer per espandere lo spazio utile della finestra. • Sblocca: sblocca il layout per cui possono essere eseguite modifiche. • Rendi accessibile a tutti gli utenti: consente all'amministratore di mettere a disposizione di tutti gli utenti un layout da egli stesso creato localmente. Con questa funzione, il layout viene salvato centralmente nel server.
Layout > Ricarica	<p>Annulla le modifiche del layout eseguite nel corso della sessione.</p> <p>Nota: se viene eseguito un riavvio di <i>Communications</i>, questa opzione non consente di ripristinare lo stato precedente il riavvio stesso, poiché quando si esce dal programma vengono salvate tutte le modifiche.</p>
Passa al layout	<p>Apre un elenco di tutti i layout di <i>Communications</i> disponibili. In esso sono contenuti sia i layout creati localmente (massimo quattro) che quelli globali (massimo quattro). Il layout desiderato può essere attivato selezionandolo con il mouse. Tramite i comandi della tastiera [Shift] + tasto funzione corrispondente ([F1], [F2],...), è anche possibile passare rapidamente ad un altro layout di <i>Communications</i>.</p>

Tabella 54

Le funzioni di layout del menu di *Communications* "Visualizza".

5.3.2 La configurazione delle finestre funzione in *Communications*

I menu descritti nel presente paragrafo consentono di configurare le finestre utili per lo svolgimento delle attività di comunicazione e di amministrazione del server di comunicazione. Come posizionare adeguatamente le finestre di visualizzazione nell'area operativa di *Communications*, è ampiamente descritto in paragrafo 3.1, "Layout dell'interfaccia d'utente", a pagina 68. Durante la configurazione dell'interfaccia di *Communications*, inserire nel layout soltanto funzioni veramente utili per lo svolgimento del proprio lavoro. Non avrebbe ad esempio senso configurare la finestra di Internet se non si dispone dell'accesso ad Internet.

Funzioni

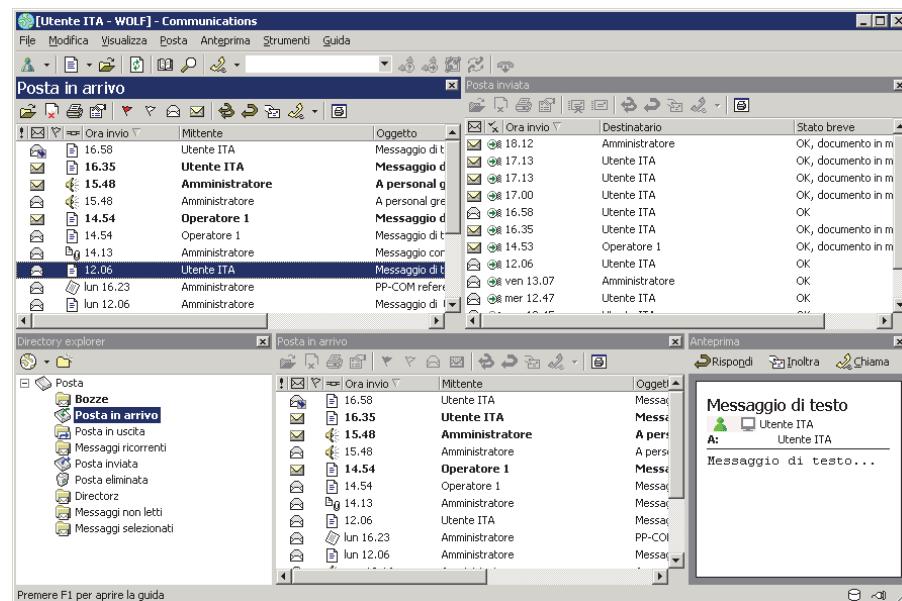
Il menu Visualizza

Si sconsiglia inoltre di inserire finestre di uso poco frequente nell'area di lavoro di *Communications*. Ciò andrebbe a scapito della chiarezza dell'interfaccia d'utente (GUI) e renderebbe inutilmente pesante il lavoro con *Communications*. Se necessario, senza ancorarla in *Communications*, una finestra può anche essere aperta e richiusa una volta utilizzata.

Assegnare in generale una barra del titolo ad ogni finestra configurata in *Communications*.

NOTA: In generale, poiché i layout disponibili possono essere bloccati con l'opzione che maschera la barra del titolo. Alla prima configurazione, la barra del titolo viene sempre rappresentata.

Non appena viene attivata la finestra (facendo clic in un punto qualsiasi) viene evidenziata la barra del titolo che dal colore grigio passa a quello blu. Sotto la barra del titolo è disposta la barra degli strumenti tramite la quale possono essere aperti tutti i menu ed eseguite le operazioni più importanti. Al di sotto di essa inizia l'area di lavoro che presenta gli elementi (documenti, voci relativi ad utenti, directory ecc.) che possono essere selezionati per essere modificati. Le finestre del diario preposte alla gestione dei documenti presentano un'intestazione delle colonne che può essere modificata in vari modi.



Nella parte che segue vengono descritte secondo il loro ordine di apparizione nel menu **Visualizza** le funzioni di tutte le finestre di visualizzazione di *Communications*.

5.3.2.1 Opzioni di modifiche delle visualizzazioni delle finestre del diario

Prima di passare alla descrizione degli elementi e dell'uso della prima finestra, occorre descrivere i servizi speciali menzionati all'inizio – la modifica dell'intestazione delle colonne dei diari. Con le opzioni qui offerte, è possibile adattare la sequenza degli elementi visualizzati e le informazioni di visualizzazione nella finestra del diario alle esigenze dell'applicazione corrente.

Ciascuna finestra del diario, ad esempio quella della posta in uscita, la finestra che mostra gli elementi cancellati ecc., presenta un'intestazione che descrive gli elementi visualizzati nella rispettiva colonna. Dietro questa intestazione si nasconde una funzione relativamente complessa ma estremamente confortevole, che consente il controllo totale della rappresentazione delle informazioni nelle finestre del diario. Tramite ciò è possibile definire quali informazioni, in quale sequenza ed ordine, debbano essere visualizzate nel diario. Le informazioni rispettivamente visualizzate dipendono dal contesto. Le colonne disponibili, variano pertanto a seconda del diario al momento attivo.

Spostare le colonne

La sequenza delle colonne può essere modificata mediante “trascinamento” (Drag&Drop). A tale scopo, con il tasto sinistro del mouse selezionare l'intestazione della colonna che si desidera spostare e tenere premuto il tasto. Spostare quindi l'intestazione nella direzione desiderata (restando nella barra delle intestazioni delle colonne) fino a raggiungere la posizione nella quale si desidera disporre la colonna. Due frecce rosse (in alto e in basso), mostreranno il punto di inserimento consentito e dove verrebbe inserita la colonna lasciando il tasto del mouse.

Adattare la larghezza delle colonne

Posizionando il puntatore del mouse su una linea di delimitazione della barra dei titoli del diario, la sua forma cambierà in una freccia doppia orizzontale, tagliata da una linea verticale. Facendo clic e tenendo premuto il tasto sinistro del mouse, sarà possibile spostare la linea verso destro o sinistra. Le voci più lunghe potranno essere così visualizzate per intero.

Facendo direttamente doppio clic sulla linea di delimitazione, la larghezza della colonna corrispondente verrà adattata automaticamente in base alla voce più lunga.

Modificare l'ordine delle voci del diario

Selezionando con il mouse un campo della barra dei titoli può essere definito l'ordine delle voci contenute nella colonna. Una freccetta mostra secondo quale colonna è ordinato il diario. Facendo di nuovo clic in questo campo viene invertito l'ordine (e la freccetta). A seconda del contenuto della colonna, l'ordine viene eseguito in base ai seguenti criteri: numeri (crescente o decrescente), testo (alfabetico crescente o decrescente) e ordine cronologico (evento più recente o remoto). Se per esempio la colonna contiene voci puramente testuali e la

Funzioni

Il menu Visualizza

freccetta è rivolta verso l'alto, significa che è impostato l'ordine crescente (dalla prima lettera dell'alfabeto). Se la freccetta è rivolta verso il basso significa che la prima voce è l'ultima dell'elenco in senso alfabetico. Nel caso dei dati riferiti al tempo (ora di invio ecc.), se la freccetta è rivolta verso il basso, significa che il primo evento dell'elenco è quello più recente.

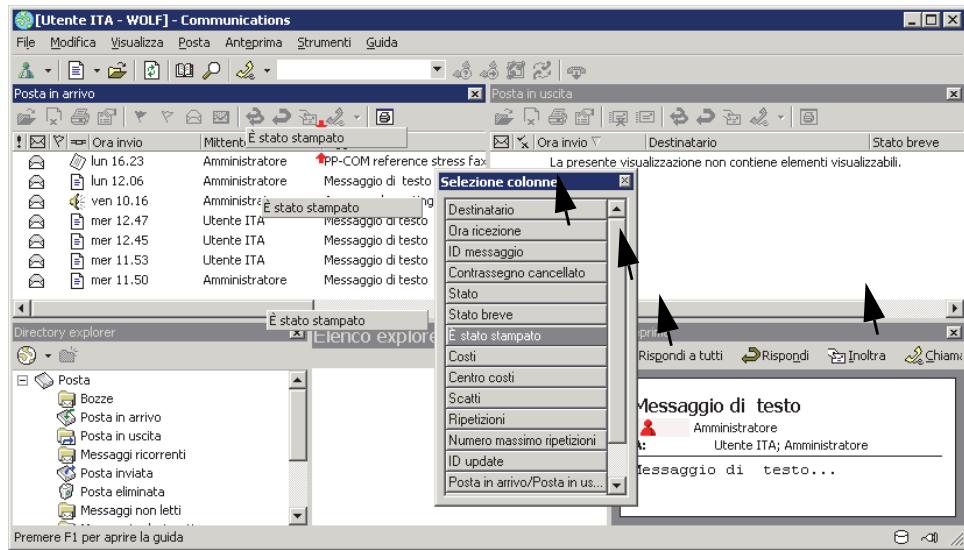
Modificare la barra delle intestazioni delle colonne delle finestre del diario

Facendo clic con il tasto destro del mouse su un punto qualsiasi della barra delle intestazioni delle colonne, viene aperta una finestra contenente un elenco di informazioni che possono anche essere visualizzate nel diario.

NOTA: Questi elementi sono gli stessi visualizzati come unità di informazioni in Informazioni documento.



Le colonne possono essere aggiunte o rimosse mediante trascinamento. Per inserire ulteriori colonne, dalla finestra visualizzata in alto "prendere" il campo con il titolo che si desidera visualizzare e spostarlo nel punto desiderato della barra delle intestazioni.



Un esempio: si desidera essere informati se un messaggio è già stato stampato o no in una colonna disposta a destra di quella **Ora di invio**. Prendere il campo **È stato stampato** dalla finestra (selezionandolo con il mouse e tenendo premuto il tasto) e spostarlo nel punto desiderato della barra delle intestazioni facendosi guidare dalle frecce rosse e lasciare quindi il tasto del mouse una volta raggiunto il punto desiderato.

Se, al contrario, si desidera che una colonna non venga più visualizzata –aprire la finestra delle opzioni con il tasto destro del mouse e spostare leggermente il titolo fuori dalla barra delle intestazioni. Dopo aver lasciato il tasto del mouse, il titolo viene di nuovo inserito nella finestra delle opzioni.

Visualizzazione dei diari dei messaggi

Nella tabella che segue, sono descritte tutte le informazioni che possono essere contenute nei diari dei messaggi della posta in arrivo (**Arr**), posta in uscita (**Usc**), nella finestra della posta eliminata (**Canc**) ed in quella della corrispondenza (**Corr**).

NOTA: La scelta della finestre del diario che possono essere visualizzate nella finestra **Elenco Explorer** è descritta nel paragrafo successivo.

Colonna diario	Descrizione	Arr	Usc	Canc	Corr
Mittente	Il nome d'utente del mittente (e-mail).	✓	✓	✓	✓
Destinatario	Il nome d'utente del destinatario o il numero dell'apparecchio di destinazione.	✓	✓	✓	✓

Tabella 55

Colonne possibili delle finestre del diario.

Funzioni

Il menu Visualizza

Colonna diario	Descrizione	Arr	Usc	Canc	Corr
Ora ricezione	L'ora di ricezione del messaggio.	✓	✗	✓	✓
Ora di invio	L'ora di invio del messaggio.	✗	✓	✗	✓
ID messaggio	Identificazione univoca del messaggio. Si tratta di un codice (MID) che viene attribuito al messaggio dal sistema.	✓	✓	✓	✓
Oggetto	Testo dell'oggetto del documento.	✓	✓	✓	✓
Contrassegno "Cancellato"	In questa colonna viene specificato in testo in chiaro ("Destinatario" o "Mittente") se e da chi è già stato cancellato il messaggio. Questa colonna è utile soltanto per la finestra Posta eliminata .	✓	✓	✓	✓
 Stato "Letto"	Mostra l'icona dei messaggi letti  o da leggere  .	✓	✓	✓	✓
Stato	Descrizione dello stato del messaggio.	✓	✓	✓	✓
Stato breve	Breve testo sullo stato del messaggio.	✓	✓	✓	✓
 Servizio	Mostra una colonna atta ad indicare con quale servizio è stato trasmesso il messaggio:  Posta elettronica interna  Posta elettronica esterna  Fax  Messaggio vocale  Messaggio con allegato file	✓	✓	✓	✓
 È stato stampato	In questa colonna, i documenti già stampati vengono contrassegnati dall'icona della stampante.	✓	✓	✓	✓
 Contrassegnato	Crea la colonna, dove vengono visualizzate le icone del contrassegno (bandierine rosse), se si tratta di documenti segnati.	✓	✓	✓	✓

Tabella 55

Colonne possibili delle finestre del diario.

Colonna diario	Descrizione	Arr	Usc	Canc	Corr
Costi	Visualizzazione dei costi sommati con la trasmissione.	✓	✓	✓	✓
Centro costi	Visualizzazione del centro costi assegnato per la fatturazione.	✓	✓	✓	✓
Scatti	Visualizzazione degli scatti.	✓	✓	✓	✓
Ripetizioni	Indicazione delle ripetizioni effettuate per la notifica del messaggio.	✓	✓	✓	✓
Numero massimo di ripetizioni	Visualizza il numero di tentativi di notifica che esegue il server OpenScape Xpressions per inviare il documento.	✓	✓	✓	✓
ID update	Visualizzazione della ID dell'update. Nota: il sistema assegna a tutti i messaggi una ID univoca. Questa MID resta sempre collegata al messaggio originario. Qualora siano state apportate modifiche al messaggio (per esempio dello stato), verrà assegnata ad esso una nuova ID di update.	✓	✓	✓	✓
 Posta in arrivo/ Posta in uscita	Crea una colonna nella quale icone differenti mostrano se i messaggi sono stati ricevuti  o inviati  . Nota: questa opzione è adeguata solo se entrambi i tipi di messaggio vengono visualizzati in un diario, per esempio nella finestra Corrispondenza .	✓	✓	✓	✓
Formato	Visualizzazione del formato del file del rispettivo documento.	✓	✓	✓	✓
Dimensione del file	Indicazione della dimensione del file del documento (in byte).	✓	✓	✓	✓

Tabella 55

Colonne possibili delle finestre del diario.

Funzioni

Il menu Visualizza

Colonna diario	Descrizione	Arr	Usc	Canc	Corr
 Priorità	Rappresentazione dell'icona relativa all'urgenza di un messaggio inviato o ricevuto, se gli è stato assegnato un attributo di priorità. Un punto esclamativo rosso ! è assegnato alla priorità "Urgente" e "Alta". I messaggi con priorità bassa e "Invio di notte" sono contraddistinti da una freccia blu rivolta verso il basso ↓. Se non è presente alcuna icona, la priorità è "Normale".	✓	✓	✓	✓

Tabella 55

Colonne possibili delle finestre del diario.

Visualizzazione dei diari rappresentati nella finestra “Elenco Explorer”

Dato che la rappresentazione della finestra **Elenco explorer** è sempre legata all'elemento rispettivamente selezionato nella finestra **Directory explorer**, risultano svariate possibilità di visualizzazione dei parametri delle colonne della tabella. La visualizzazione in questa tabella è correlata all'oggetto selezionato nel riquadro **Directory explorer**. Qui a seguito sono descritti tutti i parametri (ad esclusione di quelli già spiegati precedentemente in relazione ai diari dei messaggi) che possono essere inseriti nei diari di queste finestre come colonne informative:

Colonna diario	Descrizione
Per i diari di monitoraggio telefonico	
Stato della chiamata	Mostra tramite un'icona se si tratta di una chiamata in entrata o in uscita (la freccia è rivolta verso l'utente o in direzione contraria) e se le chiamate sono andate a buon fine o no (freccia verde o rossa).
Chiamante	Nome del chiamante, se contenuto nel database e se è stato trasmesso il numero di telefono.
Chiamato	Nome dell'utente chiamato se contenuto nel database.
Data/Ora	Data e ora in cui ha avuto luogo la chiamata.
Durata	Durata della conversazione telefonica.
Numero di telefono	A seconda dell'operazione eseguita, il numero di telefono del chiamante o quello dell'utente da chiamato.
Tipo di telefono	Indica il campo del database tramite il quale è stata effettuata la chiamata (Numero ufficio , Numero privato , Telefono cellulare o Casella vocale).
Per le voci dei gruppi di utenti	
Nome	Nomi degli utenti nelle rispettive directory.

Tabella 56

Colonne informative possibili per i diari della finestra “Elenco Explorer”.

Colonna diario	Descrizione
Campo	Se gli utenti/destinatari sono ordinati secondo determinati criteri del database (ad esempio secondo FaxG3), l'intestazione della tabella Campo mostrerà il valore contenuto in questi campi del database. Nel nostro esempio sarebbe il numero di fax.
Per le voci delle directory dei gruppi	
Campo	Se gli utenti/destinatari sono ordinati secondo determinati criteri del database (ad esempio secondo FaxG3), l'intestazione della tabella Campo mostrerà il valore contenuto in questi campi del database. Nel nostro esempio sarebbe il numero di fax.
Nome	Nome del contatto o d'utente.
Grado di competenza	Grado di competenza di un operatore.
Servizio	Rappresentazione del servizio di trasmissione impostato
Indirizzo completo	Visualizza l'indirizzo nel formato utilizzato dal server di comunicazione. Esempio: NVS:<servizio>/<indirizzo>
Per le voci delle liste di distribuzione	
Servizio	Rappresentazione del servizio di trasmissione impostato
Indirizzo	Visualizza l'indirizzo nel formato standard.
Indirizzo completo	Visualizza l'indirizzo nel formato utilizzato dal server di comunicazione. Esempio: NVS:<servizio>/<indirizzo>
Per i Preferiti Internet	
File	Visualizzazione degli URL salvati
Per le directory di Risorse del computer	
File	Nome del file, se deve essere ad esempio visualizzato il contenuto di una cartella della directory "Risorse del computer".
Dimensioni	Mostra la dimensione del file.
Modificato	Mostra la data e l'ora in cui è stata eseguita l'ultima modifica del documento.
Per le voci della directory Oggetti	
Nome	Nomi degli utenti abilitati
Campo	Senza significato

Tabella 56

Colonne informative possibili per i diari della finestra "Elenco Explorer".

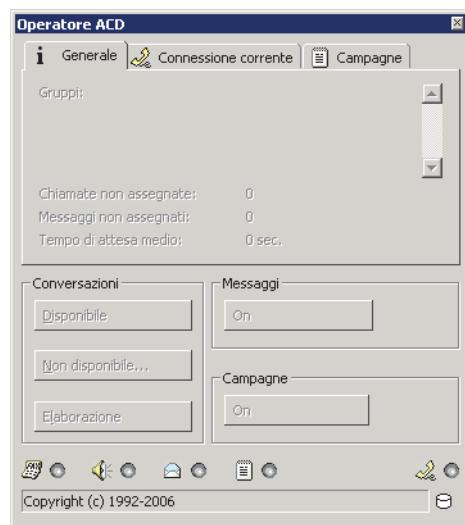
Funzioni

Il menu Visualizza

5.3.3 Operatore ACD

Con questa opzione, è possibile aggiungere le interfacce ACD Agent nel layout *Communications*. Tale opzione è attiva soltanto se sono disponibili funzioni di Contact Center e se l'utente registrato è un operatore ACD.

NOTA: La registrazione e la cancellazione dell'operatore nel/dal Contact Center può essere effettuata tramite il menu **Operatore**.



Le opzioni a disposizione degli operatori ACD sono descritte nel Manuale “*ACD Agent*”.

Tramite il menu **Operatore** visualizzato, l'operatore può effettuare la **Registrazione** e la **Cancellazione** dal Contact Center. Tramite l'opzione **Configurazione** è inoltre possibile modificare le impostazioni dell'operatore. Per maggiori informazioni sulla configurazione degli operatori, consultare il manuale “*ACD Agent*”.

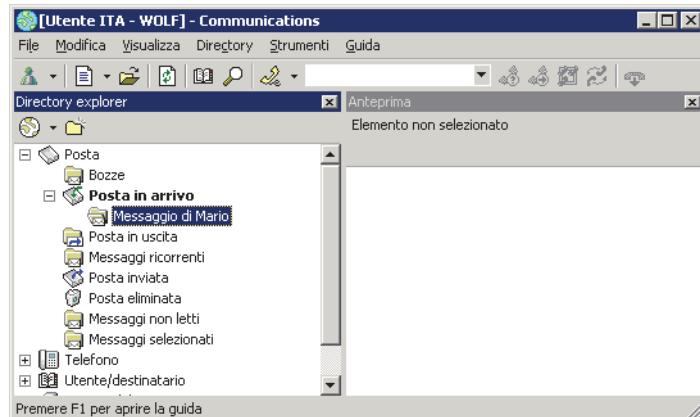
5.3.4 Caselle postali

Nel menu **Visualizza** è disponibile l'opzione **Posta**, che consente di aggiungere le seguenti finestre nell'area di lavoro di *Communications*:

NOTA: Se necessario, sotto **Posta** possono essere create altre cartelle (caselle postali) nelle quali vi possono essere raccolti messaggi tramite regole di distribuzione o funzione di trascinamento. Le finestre di queste caselle postali possono essere anch'esse create in base allo schema descritto nel seguito.

- **Posta in arrivo >**

Consente di creare finestre delle caselle postali, create come cartelle sotto “Posta in arrivo”. I messaggi visualizzati sono quelli in esse trascinati o inoltrati tramite l'Assistente Posta in arrivo.



- **Posta in arrivo**

Crea una finestra nella quale vengono di regola mostrati tutti i messaggi ricevuti nella propria casella postale.

NOTA: Se necessario, sotto **Posta in arrivo** possono essere create altre cartelle (caselle postali) nelle quali vi possono essere raccolti messaggi tramite regole di distribuzione o funzione di trascinamento.

- **Messaggi da leggere**

Crea una finestra, nella quale vengono visualizzati soltanto messaggi da leggere di tutte le cartelle contenute in “Posta in arrivo”.

- **Messaggi selezionati**

Crea una finestra, nella quale vengono visualizzati soltanto i messaggi selezionati di tutte le cartelle contenute in “Posta in arrivo”.

- **Oggetti cancellati**

Funzioni

Il menu Visualizza

Crea una finestra dove vengono visualizzati soltanto i messaggi già cancellati.

NOTA: I messaggi cancellati dall'utente vengono conservati nel server OpenScape Xpressions per un determinato periodo di tempo definito dall'amministratore, dopo di che vengono definitivamente eliminati dal sistema. Chiedere all'amministratore il periodo di tempo impostato.

-  **Posta in uscita**

Crea una finestra dove vengono mostrati tutti i messaggi in fase di invio.

-  **Oggetti inviati**

Crea una finestra dove vengono visualizzati tutti i messaggi inviati.

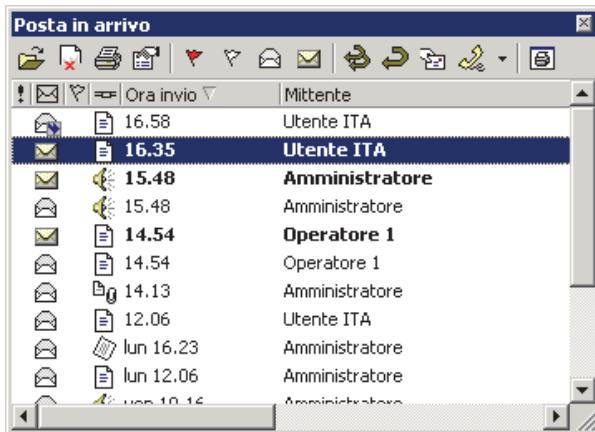
-  **Bozze**

Crea una finestra dove vengono salvati i messaggi vocali creati con *PhoneMail* che non sono stati inviati.

-  **Oggetti periodici**

Crea una finestra dove vengono salvati i messaggi vocali creati con *PhoneMail* che non sono stati inviati.

5.3.4.1 La finestra della Posta in arrivo



La finestra **Posta in arrivo** mostra tutti i messaggi presenti nella propria mailbox a meno che in essa non siano state create altre cartelle con regole di distribuzione.

Prima di eseguire le rispettive modifiche occorre selezionare il messaggio nel diario. Si attivano le funzioni disponibili. I messaggi possono essere modificati in modi diversi

- Tramite il menu **Messaggi**.
- Tramite un menu di scelta rapida di uguale struttura al menu **Messaggi** che può essere aperto selezionando con il tasto destro del mouse il documento che si desidera modificare.
- Utilizzando la barra degli strumenti della finestra **Posta in arrivo**.
- Con i comandi a tastiera (soltanto funzioni di uso frequente).

Le funzioni disponibili sono le seguenti:

Funzione	Descrizione
	Apre il documento selezionato nella finestra di posta in arrivo. Il documento può essere aperto selezionando e premendo il pulsante rappresentato o facendo doppio clic sulla voce del diario relativa al documento.
	Elimina il messaggio selezionato e lo sposta nella cartella "Posta eliminata". A tale riguardo non fa differenza se il messaggio sia stato letto o sia ancora da leggere.
	Stampa il messaggio selezionato dalla stampante predefinita.

Tabella 57

Funzioni della finestra "Posta in arrivo".

Funzioni

Il menu Visualizza

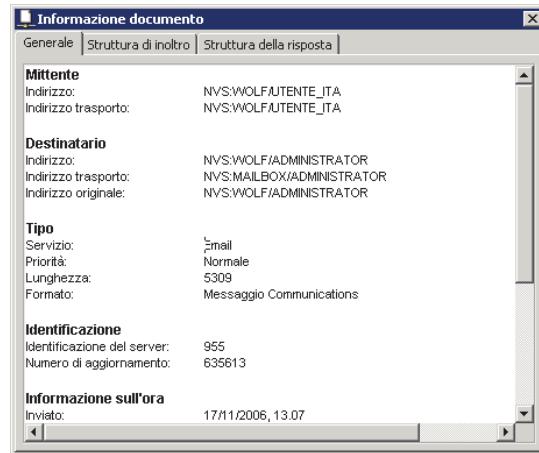
Funzione	Descrizione
Salva con nome	A seconda dal tipo di messaggio, consente di salvare il documento in una directory e con un nome a piacere. Selezionando la funzione, si apre una finestra di dialogo dove possono essere specificati il nome ed il tipo di file, nonché il percorso di destinazione.
 Informazione [Ctrl] + [Enter]	Apre la finestra "Informazione documento". La scheda Generale elenca in forma tabellare le informazioni di sistema relative al messaggio. Dai dati qui rappresentati possono essere selezionati quelli desiderati e trasferiti nell'intestazione della tabella nella finestra "Posta in arrivo" se si desidera che vengano sempre visualizzate le rispettive informazioni. Per maggiori informazioni, consultare la paragrafo 5.3.2.1, "Opzioni di modifiche delle visualizzazioni delle finestre del diario" , a pagina 195". 

Tabella 57

Funzioni della finestra "Posta in arrivo".

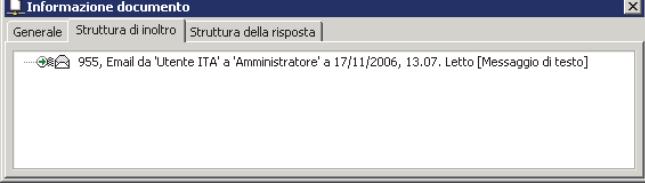
Funzione	Descrizione
	<p>Selezionando con il mouse le due schede Struttura della risposta o Struttura di inoltro possono essere seguiti i contesti di risposta o di distribuzione delle voci selezionate.</p> <p>A sinistra della voce è presente un'icona atta ad informare sullo stato di invio del documento.</p>  <p>Esse indicano quanto segue:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✉ Il documento è stato inviato ➡ Il documento è in fase di trasmissione. Lo stato del recapito non è ancora conosciuto ✗ Il documento non è stato inviato, ad esempio perché l'indirizzo è errato o è stato superato il numero di ripetizioni consentito. <p>Segue un'icona sullo stato (letto, da leggere), il numero progressivo del messaggio (MID) assegnato dal server al documento ed i dati principali del messaggio - ad esempio il servizio utilizzato per la trasmissione, l'indirizzo del mittente e del destinatario, l'ora di invio, lo stato del documento e, tra parentesi quadrate, l'eventuale oggetto del messaggio.</p>
 Aggiungi/cancella segni	<p>I messaggi di particolare importanza possono essere evidenziati con una bandierina rossa (segno). Selezionare a tale riguardo il messaggio di interesse e premere questo pulsante. La stessa operazione rimuove il segno.</p>
 Segna come letto	<p>Cambia in "letto" lo stato di un messaggio da leggere. Dopo aver selezionato la funzione, il messaggio da leggere (busta da lettera chiusa) risulta letto (busta da lettera aperta).</p>
 Segna come non letto	<p>Cambia in "da leggere" lo stato di un messaggio letto. Dopo aver selezionato la funzione, il messaggio letto (busta da lettera aperta) risulta da leggere (buste da lettera chiusa).</p>
Priorità	<p>Con questa opzione è possibile assegnare una priorità al messaggio. Tale Priorità viene segnalata con la relativa icona nella finestra della posta in arrivo del destinatario, nella colonna Priorità. Sono impostabili le seguenti priorità:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alta, rappresentata dall'icona ! • Normale, senza icona • Bassa, rappresentata dall'icona ↓

Tabella 57

Funzioni della finestra "Posta in arrivo".

Funzioni

Il menu Visualizza

Funzione	Descrizione
 Rispondi  Rispondi a tutti	Apre una finestra che consente di rispondere al mittente del messaggio. In essa è già contenuto il corretto indirizzo del destinatario, il mittente a cui si risponde, e prima dell'oggetto viene inserito "Re:" (Reply). Nel campo del testo appare il messaggio originario, le cui righe presentano una parentesi uncinata (>). Se il messaggio è stato ricevuto come Copia conoscenza (Cc), tramite la funzione Rispondi a tutti è possibile rispondere a tutti i destinatari, mittente compreso. Nota: è possibile rispondere contemporaneamente anche a più messaggi. Scegliere a tale riguardo i messaggi desiderati e selezionare la funzione Rispondi .
	Se si desidera inoltrare ad altri un messaggio ricevuto, selezionare la funzione Inoltra . Si apre la finestra di dialogo "Inoltra" dove anche in questo caso è contenuto il testo del messaggio ricevuto, le cui righe non presentano tuttavia la parentesi uncinata >. Specificare l'indirizzo della persona alla quale si desidera inoltrare il messaggio. Aggiungere un commento al messaggio ed inviare. Nota: è possibile inoltrare più messaggi contemporaneamente. Scegliere a tale riguardo i messaggi desiderati e selezionare la funzione Inoltra .
	Chiama subito il mittente del messaggio. Questa funzione è disponibile soltanto se il sistema supporta funzioni di telefonia e se il numero di telefono del mittente del messaggio è contenuto nel database.
	Selezionando la casella di riepilogo accanto all'icona del telefono, si apre un elenco nel quale è possibile selezionare quale numero dell'utente utilizzare per la chiamata. La funzione è disponibile soltanto se sono state configurate le funzioni di telefonia e se i numeri di telefono sono contenuti nel database.
Descrivi mittente	Apre la maschera del database con i dati disponibili del mittente del messaggio selezionato. Se si dispone delle necessarie abilitazioni, i dati possono essere modificati o completati.
	Stampa l'intero diario, ovvero l'elenco di tutti i messaggi ricevuti.
Barra degli strumenti	Mostra o nasconde la barra degli strumenti della finestra Posta in arrivo.

Tabella 57

Funzioni della finestra "Posta in arrivo".

5.3.4.2 Modificare/Elaborare i messaggi ricevuti

Il contenuto di un messaggio selezionato viene visualizzato subito nella finestra di anteprima - se configurata. Se le funzioni in tal caso disponibili (**Rispondi**, **Inoltra**, **Chiama**, **Cancella** e **Stampa**) non sono sufficienti, il messaggio deve essere aperto in una finestra separata dove saranno disponibili tutte le funzioni di modifica.

Per aprire i messaggi dalla Posta in arrivo si hanno più opzioni:

- Doppio clic sulla voce del messaggio.
- Selezionare la voce relativa al messaggio e scegliere la funzione **Apri** dalla barra degli strumenti della finestra Posta in arrivo.
- Premere il pulsante **Rispondi** o **Inoltra** nella finestra di anteprima

Il tipo di messaggio viene identificato subito alla sua apertura. Esso (e-mail, fax o vocale) viene ovvero aperto nella finestra di dialogo che fornisce gli strumenti specifici per consentirne l'elaborazione. I menu (**Testo**, **Fax**, **Audio**) forniscono le opzioni necessarie per la lettura, modifica o ascolto dei rispettivi messaggi.

Le opzioni generiche di modifica dei messaggi aperti sono descritte in [paragrafo 5.1.1, "Nuovo", a pagina 157](#). Le funzioni specifiche dei rispettivi tipi di messaggio verranno spiegate in seguito.

Modificare i messaggi di testo ricevuti

- **Salvare i messaggi di testo ricevuti**

Se si desidera salvare su disco locale il messaggio di testo al momento aperto (tramite **File > Salva con nome**), vengono proposti i seguenti formati:

- *.TXT, per messaggi di solo testo
- *.RTF, per messaggi in formato RTF
- *.PMF, per messaggi in formato *Communications*

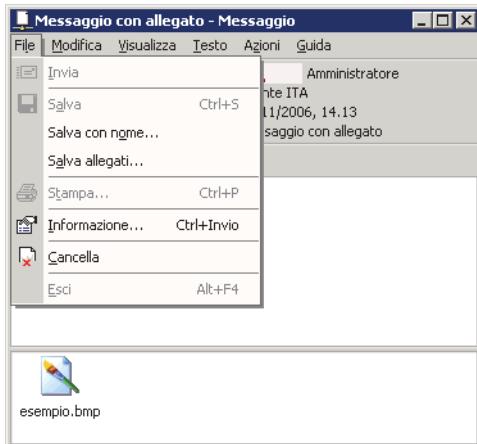
Scegliere il formato tenendo in considerazione l'uso successivo del messaggio salvato. Se esso verrà archiviato per essere riaperto o utilizzato in seguito con *Communications*, la scelta del formato PMF risulterà vantaggiosa. Vengono salvati anche i dati dell'indirizzo e gli allegati file. Se il messaggio verrà invece elaborato in applicazioni diverse, è preferibile il formato TXT o RTF. Nel caso di messaggi di testo con allegato file è disponibile soltanto il formato PMF poiché soltanto così resta mantenuto l'intero contenuto del messaggio (quindi anche le formattazioni per testi Rich e allegati file). Dopo aver aperto un messaggio salvato in formato PMF, il messaggio presenta lo stato precedente l'invio della risposta o l'inoltro.

- **Salvare allegati file**

Se viene aperto un messaggio di testo che presenta un allegato file, viene resa disponibile l'opzione di menu **Salva allegati** del menu **File**. L'allegato può anche essere aperto o salvato selezionando la relativa icona con il tasto destro del mouse.

Funzioni

Il menu Visualizza



Modificare/Elaborare i documenti fax ricevuti

- **Salvare i messaggi fax ricevuti**

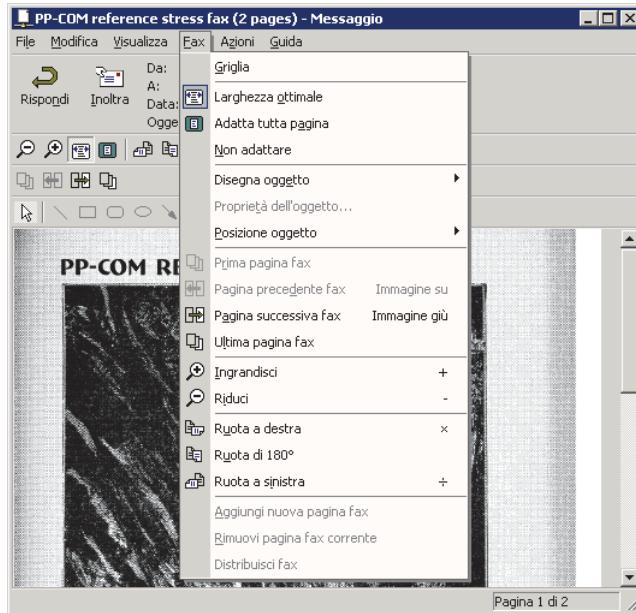
Se si desidera salvare su disco locale un messaggio fax al momento aperto (tramite **File > Salva con nome**) sono disponibili i formati fax ***.TIF**, ***.TIFF** e ***.PMF**. Il formato Tiff non consente di salvare il documento fax con i dati dell'indirizzo in esso contenuti. Se si desidera ad esempio inviare il messaggio fax in un secondo momento, il formato PMF è la soluzione migliore. Il formato Tiff salva il documento soltanto come file di immagine e potrà essere aperto con un visualizzatore di immagini o un applicativo simile.

- **Modifiche in modalità di visualizzazione**

Per la modifica di un messaggio fax è necessario considerare che il documento fax visualizzato nella finestra di anteprima o in quella del messaggio è in modalità di visualizzazione, e può essere soltanto ruotato, ingrandito o sfogliato se il documento è composto da più pagine. La modalità di modifica si attiva solo dopo aver premuto **Rispondi** o **Inoltra**.

Alle funzioni di modifica si può accedere tramite la barra degli strumenti (finestra Anteprima e finestra del messaggio) e dal menu **Fax** della finestra di dialogo del messaggio (ad esempio le funzioni di ingrandimento/riduzione a icona, rotazione o inserimento di oggetti).

- **Funzioni fax in modalità di visualizzazione**



Le funzioni più importanti fornite dal menu **Fax** in modalità di visualizzazione sono disponibili anche nella barra degli strumenti. La barra degli strumenti può essere definita tramite il menu **Visualizza > Barra degli strumenti**.

Funzione	Descrizione
Rispondi (Rispondi a tutti)	Apre il documento fax in una finestra di dialogo che ne consente la modifica. Sotto Indirizzo è contenuto il mittente qualora sia stato trasmesso il numero di telefono. In caso contrario viene emesso un messaggio d'errore atto ad avvisare che prima di premere il pulsante Invio occorre specificare il numero dell'utente nel campo dell'indirizzo.
Inoltra	Apre il documento fax in una finestra di modifica, dove occorre specificare l'indirizzo del destinatario al quale si desidera inoltrare il messaggio fax.
Chiama mittente (oppure Chiama mittente a)	Premendo questo pulsante, viene chiamato il mittente del fax. La premessa a tale riguardo è che sia stato trasmesso il numero di telefax del mittente e che nel database sia associato a quello di telefono. Selezionando con il mouse il pulsante freccia si apre un elenco dal quale è possibile scegliere a quale numero di telefono chiamare l'utente.
Rimuovi	Rimuove il messaggio dal diario.
Stampa	Stampa il documento fax. La funzione di stampa è contenuta anche nel menu File della finestra.

Tabella 58

Le funzioni per messaggi fax in modalità di visualizzazione.

Funzioni

Il menu Visualizza

Funzione	Descrizione
 Ingrandisci [+] tastiera, tastierino telefonico	Ingrandisce la rappresentazione in modo graduale. Il messaggio fax viene ingrandito a progressioni dell'8% rispetto al valore iniziale (fino a 11 progressioni).
 Riduci [-] tastiera, tastierino telefonico	Riduce la rappresentazione in modo graduale. Il messaggio fax viene ridotto a progressioni del 8% rispetto al valore iniziale (fino a 11 progressioni).
Griglia (Solo tramite il menu Fax)	Inserisce nello sfondo della pagina una griglia puntata ad esempio utile per posizionare oggetti che si desidera inserire. La funzione resta attiva fino a nuova disattivazione.
 Larghezza ottimale	Il documento fax viene portato alla larghezza ottimale per una rappresentazione più ampia possibile nella finestra di anteprima o del messaggio.
 Adatta tutta pagina	Genera una visualizzazione del fax nella quale le singole pagine vengono rappresentate per intero nella finestra del messaggio.
Non adattare (soltanto nel menu Anteprima o Fax)	Mantiene la dimensione della rappresentazione impostata, anche se viene modificata la grandezza della finestra del messaggio.
 Ruota a sinistra (90°) [/] tastiera oppure [±] tastierino telefonico	Ruota la rappresentazione di 90° a sinistra.
 Ruota di 180°	Ruota la rappresentazione del messaggio fax di 180°.
 Ruota a destra (90°) [*] Tastiera o [x] Tastierino telefonico	Ruota la rappresentazione di 90° a destra.
 Prima pagina fax	Se il documento fax è composto da più pagine, si torna alla prima pagina.
 Pagina precedente fax [Tasto PAG SU]	Visualizza la pagina precedente del messaggio (attivo soltanto se il messaggio presenta più pagine).

Tabella 58

Le funzioni per messaggi fax in modalità di visualizzazione.

Funzione	Descrizione
 Pagina successiva fax [Tasto PAG GIÙ]	Visualizza la pagina successiva del messaggio (attivo soltanto se il messaggio presenta più pagine).
 Ultima pagina fax	Se il documento fax è composto da più pagine, si passa all'ultima pagina.

Tabella 58

Le funzioni per messaggi fax in modalità di visualizzazione.

- **Funzioni fax in modalità di modifica**

Per passare in modalità di modifica, selezionare **Rispondi** o **Inoltra**. In questo modo si passa dalla modalità di visualizzazione a quella di modifica. In modalità di modifica, tramite il menu **Fax**, nel documento fax possono essere inseriti oggetti grafici, testi o altre pagine fax. Le funzioni più importanti sono contenute anche nella barra degli strumenti.

NOTA: Gli oggetti inseriti possono essere modificati fino a che essi non sono stati convertiti nel formato di immagine necessari per l'invio di fax. Ciò avviene automaticamente con il comando Invia o sfogliando un documento fax composto da più pagine.

Le opzioni disponibili in tale modalità consentono di aggiungere la messaggio testi o oggetti grafici. I messaggi fax così modificati possono essere inoltrati o salvati nel proprio computer.

Funzione	Descrizione
Griglia (Solo tramite il menu Fax)	Inserisce nello sfondo della pagina una griglia puntata ad esempio utile per posizionare oggetti che si desidera inserire. La funzione resta attiva fino a nuova disattivazione.
 Disegna oggetto > Segna	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. Gli oggetti possono anche essere selezionati tracciando un riquadro intorno ai medesimi tenendo premuto il tasto sinistro del mouse.
 Disegna oggetto > Linea	Disegna una linea retta nel documento fax. Posizionare il puntatore sul punto desiderato e tracciare la linea tenendo premuto il tasto del mouse. Fino a che viene tenuto premuto il tasto del mouse, è possibile determinare la direzione e la lunghezza rispetto al punto iniziale.
 Disegna oggetto > Rettangolo	Disegna un rettangolo nel documento. Spostando i punti di modifica con il mouse (il puntatore del mouse cambia in base alla funzione eseguibile) è possibile adattare la forma del rettangolo e la sua posizione nel documento.

Tabella 59

Funzioni di modifica dei messaggi fax.

Funzioni

Il menu Visualizza

Funzione	Descrizione
Disegna oggetto > Rettangolo arrotondato	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 oggetto > Ellisse	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.
Disegna oggetto > Freccia	La funzione per disegnare una freccia è uguale a quella della linea con la differenza che l'estremità di quest'ultima presenta una freccia.
Disegna oggetto > Poligono	Consente di disegnare un poligono.
Disegna oggetto > Testo	Questa funzione consente di aggiungere oggetti testuali 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. Le funzioni disponibili sono le seguenti:

Tabella 59

Funzioni di modifica dei messaggi fax.

Funzione	Descrizione
	<ul style="list-style-type: none"> Tipo di carattere: Scelta di un tipo di carattere tra quelli installati nel computer locale. Dimensioni: La dimensione del carattere da 8 a 72 pt. Stile: normale, medio, semigrassetto e grassetto. Allineamento: allineato a sinistra, centrato, allineato a destra e giustificato. Colore: aprendo la casella di riepilogo Colore, viene aperta una tavolozza dalla quale è possibile scegliere il colore desiderato. Si osservi che di regola non è 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. Lo Sfondo: aprendo la casella di riepilogo Colore, viene aperta una tavolozza dalla quale è possibile scegliere il colore desiderato. <p>Nota: Prendere nota delle limitazioni descritte in Colore per gli oggetti colorati nei documenti fax.</p> <p>Dopo aver inserito e formattato il testo, premere OK. Posizionarlo quindi nella pagina del fax. Con il puntatore del mouse aprire una finestra nel punto desiderato. Sarà possibile spostare o continuare ad elaborare il testo. Uno stesso testo può essere aggiunto più volte.</p>
Proprietà dell'oggetto (Solo tramite il menu Fax)	Consente di definire le caratteristiche degli oggetti. A seconda dell'oggetto selezionato si apre la finestra di dialogo delle Proprietà del testo o dell'oggetto. La prima è già stata spiegata precedentemente. Per gli oggetti grafici possono essere modificate le seguenti caratteristiche: 
 Disegna oggetto > Timbro	Funzione di timbro. Premendolo sarà possibile apporre nel documento timbri predefiniti. La funzione consente tuttavia di creare timbri o di modificare e cancellare quelli già esistenti. Per maggiori informazioni consultare paragrafo 5.3.4.2, "Timbro per messaggi fax", a pagina 216.

Tabella 59

Funzioni di modifica dei messaggi fax.

Funzioni

Il menu Visualizza

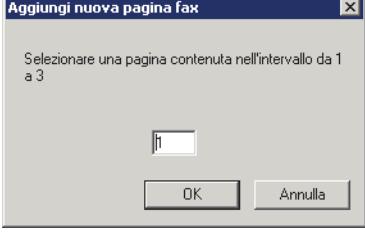
Funzione	Descrizione
Posizione oggetto	<p>Consente di disporre gli oggetti sovrapposti nella sequenza desiderata. A tale riguardo sono disponibili nella barra degli strumenti quattro comandi, richiamabili anche dal menu:</p> <ul style="list-style-type: none"> Porta in secondo piano Dispone l'oggetto selezionato in secondo piano. Porta in primo piano Dispone l'oggetto selezionato in primo piano. Porta avanti 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. Porta indietro 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.
Aggiungere una nuova pagina fax (Solo tramite il menu Fax)	<p>Aggiunge una nuova pagina vuota in un punto a piacere del documento fax. La posizione di inserimento, che deve essere specificata, si riferisce al punto del documento fax nel quale si desidera inserire la pagina (se, ad esempio, viene inserito 1, la nuova pagina viene inserita come pagina 1, quindi prima della pagina 1 corrente ecc.).</p>  <p>In questa finestra è contenuto l'intervallo di valori possibile (nell'esempio da 1 a 2). Dato che il documento è in questo caso composto da una sola pagina, la pagina nuova può essere aggiunta o come prima o come ultima.</p>
Rimuovi pagina fax corrente (Solo tramite il menu Fax)	Rimuove la pagina al momento visualizzata da un documento fax composto da più pagine.
Distribuisci fax (Solo tramite il menu Fax)	Dalla pagina al momento visualizzata, suddivide un fax a più pagine in due documenti che vengono quindi rappresentati in finestre separate.

Tabella 59

Funzioni di modifica dei messaggi fax.

- **Timbro per messaggi fax**

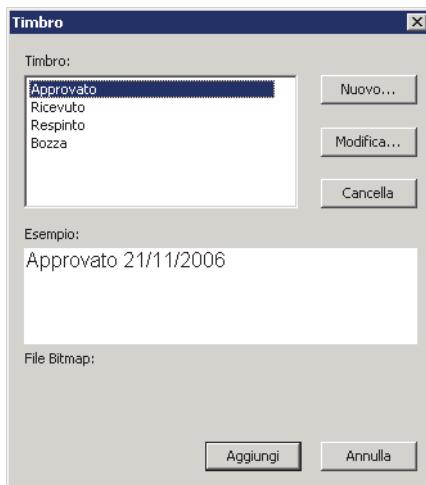
Per apporre un timbro ad un messaggio fax, procedere nel seguente modo:

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

Creare un timbro

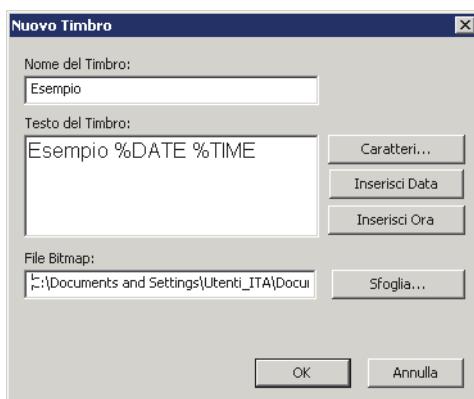
1. Premere il pulsante 

Si apre la finestra di dialogo **Timbro**.



2. Premere il pulsante **Nuovo**.

Si apre la finestra di dialogo **Nuovo Timbro** dove può essere inserito il testo del timbro.



Funzioni

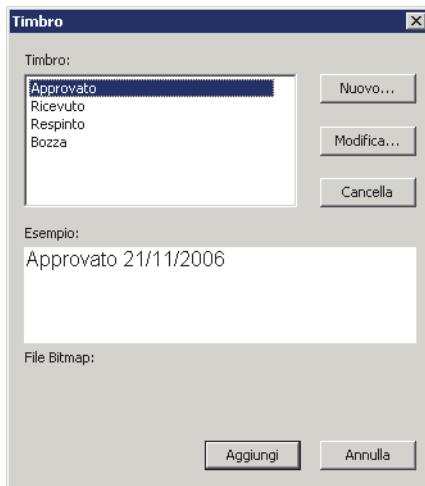
Il menu Visualizza

3. Inserire il testo del timbro nella finestra di modifica e formattarlo premendo il pulsante **Tipo di carattere**.
È inoltre possibile inserire un segnaposto per la **Data** e l'**Ora** in corrispondenza del quale verranno successivamente visualizzate la data e l'ora di apposizione del timbro.
4. Se desiderato, scegliere l'immagine desiderata (logo, firma ecc.), da inserire con il timbro.
5. Concludere le impostazioni premendo **OK**.

Modificare o cancellare il timbro

1. Premere il pulsante 

Viene visualizzata 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 aver 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**, il timbro viene rimosso dall'elenco.
Nota: i timbri del sistema *Approvato*, *Ricevuto*, *Respinto* e *Bozza* vengono in tal caso rimossi dall'elenco soltanto temporaneamente. Essi non possono essere infatti cancellati.

Modificare i messaggi vocali ricevuti

- **Salvataggio di un messaggio vocale**

Se si desidera salvare su disco locale un messaggio vocale al momento aperto (tramite **File > Salva con nome**), sono disponibili i formati ***.WAV** e ***.PMF**. Il formato WAV non consente di salvare il messaggio vocale con i dati dell'indirizzo in esso contenuti. Se si desidera ad esempio inviare il

messaggio vocale in un secondo momento, il formato PMF è la soluzione migliore. Il formato WAV salva il documento soltanto come file sonoro e potrà essere aperto e riprodotto con un'applicazione adatta.

Se nella posta in arrivo è presente un nuovo messaggio vocale, lo si può ascoltare dalla finestra di anteprima o da quella di dialogo. In entrambi i casi, vengono fornite le funzioni necessarie. Se la funzione *Conversione messaggio vocale in testo* è attiva, se la conversione riesce, il messaggio vocale viene visualizzato in formato testo nella parte inferiore della finestra messaggi.



- **Riproduzione di un messaggio vocale**

Riproduzione dalla finestra di anteprima

- Dal diario **Posta in arrivo** selezionare con il mouse il messaggio vocale desiderato.

Nella finestra di anteprima vengono rese subito disponibili le funzioni per la riproduzione del messaggio vocale. Le funzioni disponibili sono identiche a quelle descritte per la **Riproduzione tramite la finestra di dialogo del messaggio**.

Riproduzione tramite la finestra di dialogo del messaggio

- Fare doppio clic sul messaggio vocale oppure selezionarlo con il mouse e scegliere la funzione **Apri** nella barra degli strumenti della finestra della posta in arrivo.

Oltre alle funzioni **Rispondi** e **Inoltra**, queste finestre di dialogo mettono a disposizione le funzioni di riproduzione del messaggio vocale in forma di pulsanti o di opzioni del menu **Audio**.

I messaggi possono essere riprodotti o tramite il telefono della postazione di lavoro o l'altoparlante/scheda audio del PC. La seguente tabella descrive gli elementi di comando per la riproduzione di messaggi vocali.

Funzioni

Il menu Visualizza

Funzione	Descrizione
	Indipendentemente dal mezzo utilizzato per la riproduzione dei messaggi, la barra di scorrimento Posizione indica la posizione corrente del documento sonoro (relativa al tempo complessivo della registrazione).
Riproduzione tramite telefono	
 Riproduci dal telefono	Riproduzione del messaggio vocale dal telefono. Dopo aver premuto questo pulsante, si viene chiamati al proprio telefono per ascoltare la posta vocale. La riproduzione viene eseguita in base alle proprie impostazioni, tramite il proprio telefono o tramite un telefono locale definito dall'utente. A tal fine è necessario aver configurato le funzioni CTI sul server OpenScape Xpressions. Il tempo complessivo, la posizione temporale e lo stato corrente della riproduzione, vengono visualizzati nella barra di stato della finestra (sotto l'area dei comandi). 
	Se dopo avere premuto il pulsante Riproduci dal telefono si sceglie questa funzione, viene attivata la modalità Vivavoce sul telefono. La posta vocale può essere riprodotta direttamente tramite il telefono o tramite una cuffia. Nota: Se l'uscita è stata commutata su un telefono locale, questa funzione è disattivata.
Riproduzione dagli altoparlanti del PC	
 Riproduci	Riproduzione del messaggio vocale tramite la scheda audio - se installata e se il PC è dotato di altoparlanti.
Durante l'ascolto del messaggio, indipendentemente dal mezzo di riproduzione, sono a disposizione le seguenti funzioni di controllo.	
	Spostando il cursore a scorrimento Posizione con il mouse, sarà possibile passare alla posizione più o meno desiderata del messaggio vocale. Tramite i dati relativi allo stato Posizione e Lunghezza , è possibile passare al punto desiderato del messaggio vocale.
 Stop	Arresta la riproduzione del messaggio vocale e torna all'inizio.
 Pausa	Interrompe la riproduzione del messaggio vocale che può essere ripresa selezionando uno dei due pulsanti di riproduzione - telefono o scheda audio.
 Indietro	Consente di tornare indietro 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.
 Avanti	Consente di andare avanti 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.

Tabella 60

Funzioni di riproduzione di messaggi vocali.

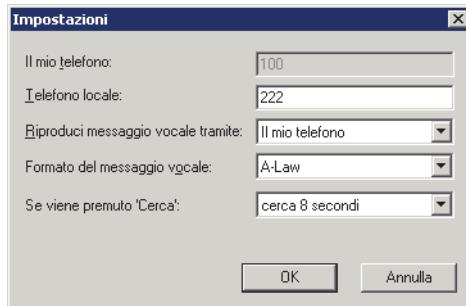
Funzione	Descrizione
 Inizio riproduzione sezione  Fine riproduzione sezione	Questi due pulsanti consentono di riprodurre una sezione del messaggio vocale. Per definire una sezione procedere come segue: <ul style="list-style-type: none"> - Posizionare il cursore nel punto di inizio desiderato della sezione - Premere il pulsante "Inizio riproduzione sezione" - Posizionare il cursore nel punto in cui si desidera che termini la sezione. - Premere il pulsante "Fine riproduzione sezione" - Selezionare uno dei due pulsanti di riproduzione. Viene riprodotta la sezione definita.
	Termina la riproduzione del messaggio vocale tramite il telefono. Questa funzione corrisponde ad agganciare il ricevitore.
	Questo pulsante apre la finestra Impostazioni in cui si possono modificare alcuni parametri relativi alla riproduzione della posta vocale. Vedere paragrafo 5.3.4.2, "La finestra di dialogo Impostazioni", a pagina 221.

Tabella 60

Funzioni di riproduzione di messaggi vocali.

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 Riprodi messaggio vocale tramite .

Tabella 61

Impostazioni per la riproduzione dei messaggi vocali.

Funzioni

Il menu Visualizza

Opzione	Descrizione
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 per la riproduzione si è scelto il telefono locale, tramite il tasto  non sarà possibile simulare il sollevamento del ricevitore.
Formato del messaggio vocale	La presente casella di riepilogo consente di 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).

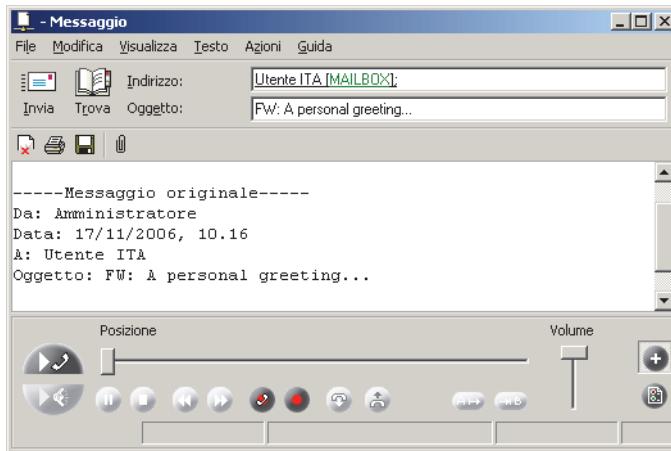
Tabella 61 *Impostazioni per la riproduzione dei messaggi vocali.*

Aggiungere un commento vocale e/o di testo prima dell'inoltro

Prima di inoltrare un messaggio vocale ricevuto, può esservi aggiunto un commento parlato e/o scritto.

1. Nella finestra di anteprima o in quella di dialogo, selezionare la funzione **Inoltra**.

La finestra che si apre presenta un'area dove può essere digitato un commento di testo.



2. Scrivere il commento desiderato e/o utilizzare i pulsanti per registrare un commento vocale. Le funzioni ulteriormente disponibili sono le seguenti:

Funzione	Descrizione
	Sovraccide il messaggio vocale originario con il commento.
	Aggiunge il commento al messaggio vocale originario.
	Consente di registrare un commento vocale dal telefono. Questa funzione è disponibile soltanto se sul server OpenScape Xpressions sono implementate le funzioni CTI.
	Consente di registrare un commento vocale tramite microfono connesso alla scheda audio del PC.

Tabella 62 *Funzioni per registrare un commento vocale.*

3. Specificare l'indirizzo.
4. Premere il pulsante **Invia** per inviare il messaggio.

5.3.4.3 La finestra della posta in uscita

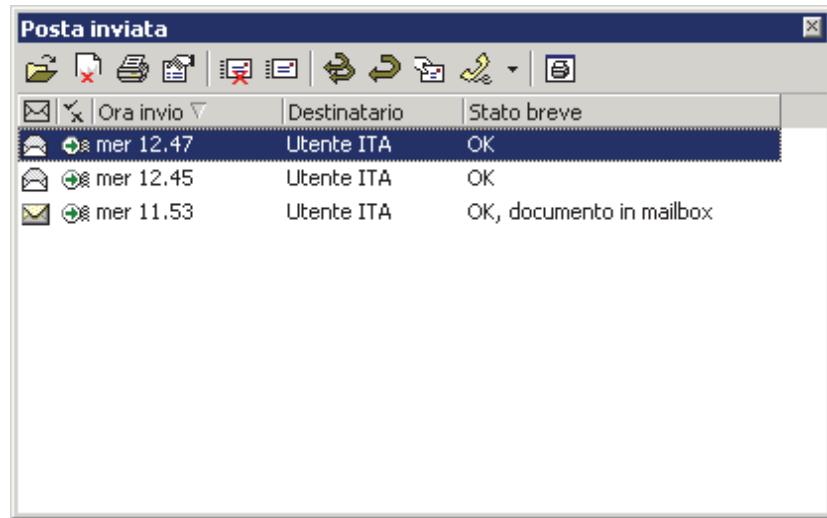
Questa finestra mostra tutti i messaggi in fase di invio.

Funzioni

Il menu Visualizza

5.3.4.4 La finestra degli oggetti inviati

Questa finestra mostra tutti i documenti creati ed inviati.



Per modificare i messaggi qui visualizzati, ad esclusione di poche eccezioni, sono a disposizione le stesse funzioni descritte per la finestra delle posta in arrivo (vedere paragrafo 5.3.4.1, "La finestra della Posta in arrivo", a pagina 205). Le funzioni di contrassegno dei messaggi tramite bandierine e segno di avvenuta lettura non sono disponibili poiché inutili in tale contesto. Sono tuttavia disponibili altre funzioni specifiche per i soli messaggi inviati, alle quali è possibile accedere sia dal menu di scelta rapida (clic destro sul messaggio) che tramite il menu **Messaggi** nella barra dei menu di *Communications*. Alcune funzioni importanti possono essere inoltre eseguite selezionando un messaggio e premendo i rispettivi pulsanti della barra degli strumenti. Le altre funzioni disponibili sono:

Funzione	Descrizione
 Annulla invio	Annulla l'invio del messaggio, premesso che la trasmissione non sia ancora stata conclusa dal server di comunicazione.
 Invia di nuovo	Ripete l'invio di un documento già inviato allo stesso indirizzo.

Tabella 63

Funzioni supplementari della finestra "Posta in uscita".

5.3.4.5 Le finestra degli oggetti eliminati

Dal menu subordinato **Posta** può essere aperta la finestra degli elementi eliminati. I documenti in essa visualizzati sono quelli che sono stati cancellati dai diari **Posta in arrivo** e **Oggetti inviati**.

	Ora invio	Mittente	Oggetto
!	ven 13.06	Utente ITA	
!	mer 12.46	Utente ITA	
!	mer 11.51	Utente ITA	
!	mer 11.43	Tester	A personal greeting
!	mer 11.41	Amministratore	Messaggio di testo

I messaggi eliminati vengono conservati per un determinato periodo di tempo nel server. La finestra **Oggetti eliminati** fornisce un riepilogo dei messaggi già cancellati che possono essere scaricati dal server - qualora necessario.

La possibilità di riaccedere a questi messaggi dipende tuttavia dalla configurazione del server. In questa finestra, ad esclusione delle funzioni di cancellazione dei documenti e dell'apposizione di un contrassegno, sono altrimenti disponibili le stesse opzioni descritte per la finestra di posta in arrivo.

Funzioni

Il menu Visualizza

5.3.4.6 Altre cartelle di “Posta”

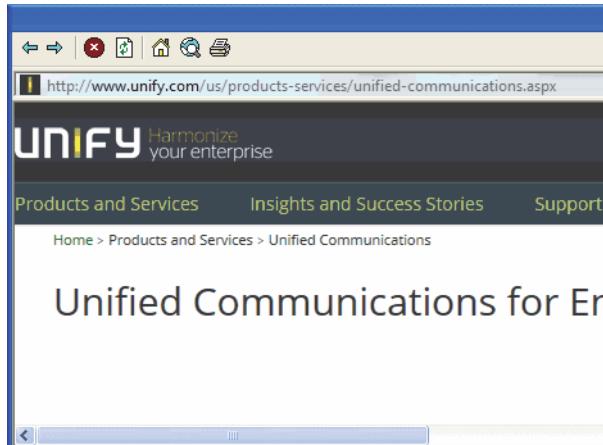
Per le altre cartelle disponibili (**Messaggi da leggere** e **Messaggi selezionati**) e quelle personali, è possibile inserire nel layout finestre di visualizzazione secondo lo stesso schema. Le funzioni di comando di queste finestre sono le stesse di quelle disponibili per le normale posta in arrivo.

Le due cartelle **Bozze** e **Oggetti periodici** consentono di visualizzare messaggi vocali, creati tramite *PhoneMail*.

- I messaggi creati in *PhoneMail* ma non inviati vengono spostati automaticamente nella directory **Bozze**.
- I messaggi creati con *PhoneMail* da inviare periodicamente, vengono quindi inseriti nella directory **Oggetti periodici**.

5.3.5 La finestra dei Preferiti Internet

La funzione di menu **Preferiti Internet** consente di integrare un elenco di preferiti nell'interfaccia d'utente di *Communications*.



Selezionando questa funzione per integrare una finestra dei preferiti nel client, nel menu subordinato correlato, viene visualizzato un elenco dei preferiti di Internet, dal quale può essere selezionata la pagina desiderata. Le opzioni di comando disponibili in questa finestra corrispondono a quelle conosciute nel proprio browser di Internet. Ad esse è possibile accedere o dalla barra degli strumenti della finestra di Internet e/o dal menu **Preferiti**.

Funzione	Descrizione
Amplia lista preferiti	Apre la finestra di dialogo per aggiungere l'attuale pagina di Internet alla cartella dei preferiti. In tale contesto, per la pagina Internet può essere creata una nuova cartella.
Dimensione carattere	Consente di impostare la grandezza desiderata dei caratteri del browser Internet. Le dimensioni disponibili sono cinque e vanno da Molto grande a Molto piccolo .
Indietro	Torna alla pagina di Internet precedentemente visualizzata.
Avanti	Passa all'ultima pagina visualizzata dopo essere tornati indietro.
	Interrompe il caricamento della pagina di Internet.
	Aggiorna il contenuto della pagina di Internet al momento visualizzata.
Pagina iniziale	Apre la pagina iniziale impostata come tale nel browser di Internet.

Tabella 64

Funzioni di comando della finestra "Preferiti Internet".

Funzioni

Il menu Visualizza

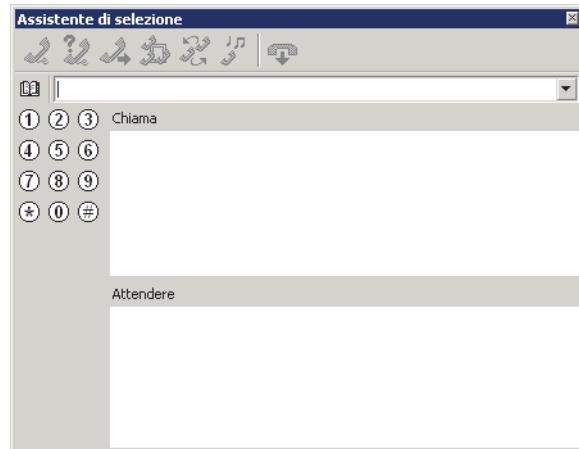
Funzione	Descrizione
	Richiama l'indirizzo di Internet predefinito nel browser come pagina di ricerca.
	Stampa il contenuto della pagina di Internet al momento visualizzata.

Tabella 64

Funzioni di comando della finestra “Preferiti Internet”.

5.3.6 La finestra dell’Assistente di selezione

La finestra **Assistente di selezione** fornisce confortevoli funzioni di telefonia - se implementate nell’ambiente del sistema - e rappresenta tramite icone i vari contesti comunicativi.



La casella di riepilogo è riservata alla composizione dei numeri di telefono che possono essere chiamati anche inserendo direttamente il nome dell’utente desiderato - premesso che nel database sia collegato al numero. Tramite l’icona della casella di riepilogo è inoltre possibile rielezionare uno degli ultimi 16 numeri di telefono chiamati. A tale riguardo, scegliere dall’elenco l’utente desiderato e premere il pulsante icona del microtelefono. I numeri di telefono possono essere composti anche tramite il tastierino telefonico della finestra o la tastiera del PC, dopo aver posizionato il cursore nel campo dell’indirizzo.

Le singole funzioni disponibili sono quelle descritte qui a seguito e possono essere selezionate dal menu di **Assistente di selezione** e/o tramite pulsanti icona:

Funzione	Descrizione
	Apre la finestra di dialogo Ricerca contatto per chiamare tramite la quale è possibile cercare un numero desiderato - premesso che sia contenuto nel database. Per informazioni sull'uso della funzione di ricerca, consultare paragrafo 2.10.2, "Ricerca generale degli indirizzi", a pagina 51.
	Chiama il numero specificato o composto.
	Il pulsante Consultazione consente di chiamare un ulteriore utente. Tutte le altre chiamate in corso vengono messe in coda di attesa. La consultazione termina nel momento in cui la persona chiamata riaggancia il microtelefono o il chiamante preme il pulsante Riaggancia  .
	Trasferisce la conversazione telefonica all'utente con il quale è stata eseguita la consultazione.
	Instaura una conferenza telefonica con gli utenti chiamati.
	Se nel corso di una conversazione giunge una seconda chiamata, questa funzione consente di passare da un interlocutore all'altro (richiamata alternata).
	Termina la chiamata, come se venisse riagganciato il microtelefono di un normale telefono.

Tabella 65

Funzioni di comando della finestra "Assistante di selezione".

Funzioni

Il menu Visualizza

5.3.7 La finestra Corrispondenza

La finestra **Corrispondenza** consente di aprire due visualizzazioni molto utili:

- Visualizzazione di tutta la corrispondenza scambiata con l'utente al momento chiamato o dal quale si è stati chiamati.

NOTA: La premessa al riguardo è che tramite corrispondenti voci del database possa essere creato un collegamento tra i messaggi e l'interlocutore.

- La visualizzazione dell'intera corrispondenza scambiata con un utente.

5.3.7.1 Rappresentazione della corrispondenza nel corso delle chiamate

Tutte le volte che si chiama o si viene chiamati, nella presente finestra viene elencata automaticamente l'intera corrispondenza scambiata con l'utente. Per distinguere quelli ricevuti da quelli inviati, i messaggi presentano icone differenti.

-  Questa icona contraddistingue i messaggi ricevuti.
-  Questa icona contraddistingue i messaggi inviati.

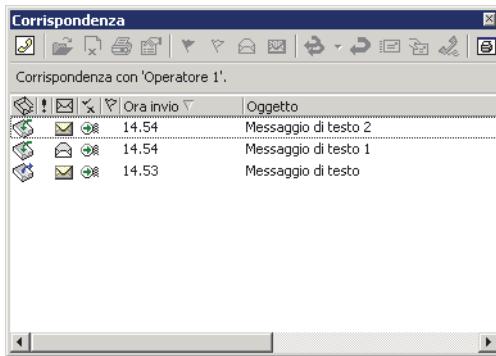
La visualizzazione della corrispondenza non è legata al modo in cui è stata effettuata la chiamata - ad esempio tramite doppio clic dal diario telefonico o altro.

Il comportamento sopra descritto può essere attivato o disattivato tramite il comando **Mostra lista posta in conversazione** dal menu **Corrispondenza**.

Come in tutte le finestre dei diari, le voci possono essere impostate nella barra del titolo tramite clic destro - vedere anche [paragrafo 5.3.2.1, "Opzioni di modifica delle visualizzazioni delle finestre del diario"](#), a pagina 195.

5.3.7.2 Visualizzazione della corrispondenza degli utenti

Un ulteriore caratteristica di questa finestra è la visualizzazione selettiva dell'intera corrispondenza (in entrata e in uscita) scambiata con un utente. Questa opzione è particolarmente confortevole, poiché a volte, dato l'elevato numero di utenti e messaggi, può risultare difficile mantenere il controllo della corrispondenza. Per visualizzare l'intera corrispondenza scambiata con un singolo utente, trascinare un documento qualsiasi dalla finestra delle posta in arrivo o in uscita in quella della corrispondenza. Vengono visualizzati tutti i documenti relativi all'utente. Lo stesso risultato può anche essere ottenuto spostando in questa finestra una voce relativa ad un utente da una qualsiasi cartella di gruppo.



Le opzioni di modifica offerte da questa finestra sono le stesse di quelle già spiegate per la finestra della posta in arrivo. Le singole operazioni possono essere eseguite tramite la barra degli strumenti, il menu di scelta rapida o il menu **Corrispondenza**.

Il menu **Corrispondenza** e la barra degli strumenti fornisce inoltre una funzione tramite la quale è possibile impostare se l'elenco della corrispondenza debba essere visualizzata automaticamente in caso di chiamata o no:

Funzione	Descrizione
	Se l'icona è "premuta" significa che i messaggi relativi al contatto telefonico vengono visualizzati in caso di chiamata. Ripremendo questo pulsante icona, la visualizzazione automatica viene disattivata.

Tabella 66

Funzione supplementare della finestra "Corrispondenza".

Funzioni

Il menu Visualizza

5.3.8 Le finestra di monitoraggio del traffico telefonica

Se sono disponibili le funzioni di telefonia, tramite l'opzione di menu **Il mio telefono**, possono essere inserite svariate finestre dei diari nell'interfaccia di *Communications*, che consentono di visualizzare le proprie attività telefoniche. Le informazioni sulle chiamate variano a seconda della finestra selezionata. Ciò è separatamente possibile per:

- **Tutte le chiamate.**
- Chiamate che hanno ottenuto risposta (**si è stati raggiunti**).
- Chiamate ricevute durante la propria assenza (**non si è stati raggiunti**).
- Chiamate eseguite (**gli utenti chiamati sono stati raggiunti**).
- Chiamate non andate a buon fine (**gli utenti chiamati non sono stati raggiunti**).

Le voci della barra del titolo di questi diari divergono da quelle già conosciute dai diari dei messaggi. In questo caso possono essere visualizzate informazioni speciali sulle attività telefoniche.



NOTA: Svariati parametri possono essere visualizzati soltanto se sono disponibili le rispettive voci del database o se l'utente ha attivato la trasmissione del proprio numero di telefono.

Nella barra del titolo possono essere inserite le seguenti informazioni:

Funzione	Descrizione
Stato della chiamata	Visualizzazione dell'Icona dello stato dopo la conclusione della chiamata. Vengono visualizzate le seguenti icone: Chiamate in entrata, alle quali si è risposto. Chiamate in entrata, alle quali non si è risposto. Chiamate in uscita eseguite. Chiamate in uscita, non andate a buon fine.
Chiamante	Nome del chiamante.
Chiamato	Nome dell'utente che è stato chiamato.
Data/Ora	Data e ora in cui ha avuto luogo la chiamata.
Durata	Durata della conversazione telefonica.
Numero di telefono	A seconda dell'azione, il numero di telefono del chiamante o quello dell'utente chiamato.
Tipo di telefono	Visualizzazione del nome contenuto del database, tramite la cui voce è stata eseguita la chiamata (Numero dell'ufficio, Numero privato, Telefono cellulare o Casella vocale).

Tabella 67

Parametri della barra del titolo delle finestre di monitoraggio telefonico.

Le seguenti funzioni possono essere eseguite in ciascuna delle finestre configurate. A tale riguardo è possibile scegliere se utilizzare il menu di **Directory chiamate**, il menu di scelta rapida o la barra degli strumenti:

Funzione	Descrizione
	Premendo il pulsante si stabilisce una connessione telefonica con la voce selezionata nel diario. La premessa a tale riguardo è che sia stato trasmesso il numero di telefax del mittente e che nel database sia associato a quello di telefono. Selezionando con il mouse il pulsante freccia si apre un elenco dal quale è possibile scegliere a quale numero di telefono chiamare l'utente.
	Termina la conversazione telefonica.
	Cancella dal diario la voce selezionata.
	Consente di creare subito un messaggio da destinare all'utente selezionato nella lista delle chiamate. Sono disponibili i formati standard Communications (Messaggi di testo , Messaggi in formato RTF , Messaggi in formato HTML , Messaggi vocali o Messaggi SMS).

Tabella 68

Le funzioni di modifica delle finestre di monitoraggio telefonico.

Funzioni

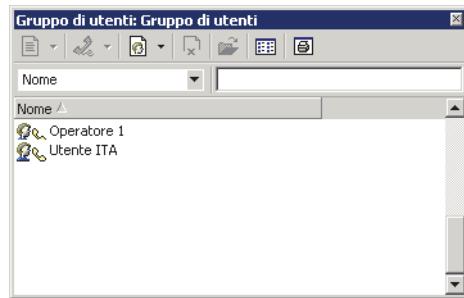
Il menu Visualizza

5.3.9 La finestra Lista indirizzi

Questa finestra consente di visualizzare i contenuti delle cartelle **Gruppi di utenti**, **Gruppi** e **I miei gruppi privati** come liste di indirizzi. Selezionando un utente o un contatto, nella finestra di anteprima vengono visualizzati i dati del suo indirizzo.

NOTA: In veste di utente generico, nella finestra di anteprima possono essere modificati i dati dei contatti personali. Se si dispone di diritti amministrativi, possono essere modificati i dati dei contatti e degli utenti globali.

Il gruppo può essere scelto tramite il pulsante disposto a lato dell'icona del gruppo  della finestra della **Lista degli indirizzi**.



NOTA: In questa finestra, l'intestazione della tabella non può essere modificata.

Per le voci selezionate, possono essere eseguite le operazioni descritte qui a seguito. Alle singole funzioni è possibile accedere tramite il menu **Contatti** o **Utenti** - a seconda del gruppo selezionato per essere visualizzato. Il rispettivo menu viene mostrato automaticamente una volta attivata la finestra **Lista degli indirizzi**. Le funzioni sono inoltre accessibili tramite la barra degli strumenti o il menu di scelta rapida.

Funzione	Descrizione
	Tramite l'icona del gruppo è possibile scegliere il gruppo (Gruppi di utenti , Gruppi e I miei gruppi privati) di cui fanno parte gli utenti che si desidera visualizzare.
 Invia nuovo messaggio	Questa funzione consente di inviare subito un messaggio destinato all'utente selezionato dalla lista degli indirizzi. Premendo la freccia, si apre un menu dal quale è possibile scegliere il formato del messaggio da creare (Messaggio di testo , Messaggio di testo RTF , Messaggio vocale o Messaggio SMS).

Tabella 69

Le funzioni di comando della finestra "Lista degli indirizzi".

Funzione	Descrizione
 Chiama (oppure Chiama a)	Chiama il numero dell'utente selezionato. A tale riguardo viene chiamato automaticamente il primo numero di telefono della lista. Premendo la freccia disposta a lato si apre un elenco dei numeri di telefono dell'utente (Numero dell'ufficio , Numero dell'abitazione , Telefono cellulare o Casella vocale) - Questa funzione è disponibile soltanto se sono configurate le funzioni di telefonia e se nel database sono presenti i numeri di telefono dell'utente.
 Nuovo	Se si accede al sistema con i privilegi di amministratore, questa funzione consente di creare utenti, operatori, contatti globali o nuovi contatti personali. Dopo aver selezionato la funzione si apre un menu che fornisce le seguenti opzioni: <ul style="list-style-type: none"> • Nuovo utente: crea un nuovo utente nel gruppo al momento selezionato. Questa funzione richiede diritti amministrativi. Se non si dispone di essi, l'icona e l'opzione di menu non sono attive. • Nuovo operatore: Crea un nuovo operatore nel gruppo di utenti attualmente selezionato. Questa funzione richiede i privilegi di amministratore e la configurazione di un Contact Center. In assenza di uno di questi requisiti, l'icona e l'opzione di menu non sono attive. • Nuovo contatto: crea un contatto globale che viene inserito sia nella cartella del gruppo al momento selezionato, che in quella Tutti gli utenti. Per creare i contatti occorre un'apposita abilitazione. • Nuovo contatto privato: crea una nuova voce sia nella cartella al momento selezionata in I miei gruppi privati che in quella Tutti i contatti privati. Questa funzione non richiede abilitazioni speciali.
 Apri	Apre la maschera del database relativa alla voce selezionata in una finestra di dialogo separata - lo stesso risultato può essere ottenuto facendo doppio clic sulla voce relativa all'utente.
 Cancella da lista	Cancella la voce selezionata dalla cartella selezionata. Per poter cancellare utenti, operatori e contatti globali occorrono diritti amministrativi.
 Mostra stato	Mostra le icone di Presence nella finestra della lista degli indirizzi. Maggiori informazioni sono contenute in paragrafo 5.8, "La funzione Presence" , a pagina 293.
 Visualizzazione per icone	Visualizza l'elenco dei membri dei gruppi in rappresentazione a due colonne.

Tabella 69

Le funzioni di comando della finestra "Lista degli indirizzi".

Funzioni

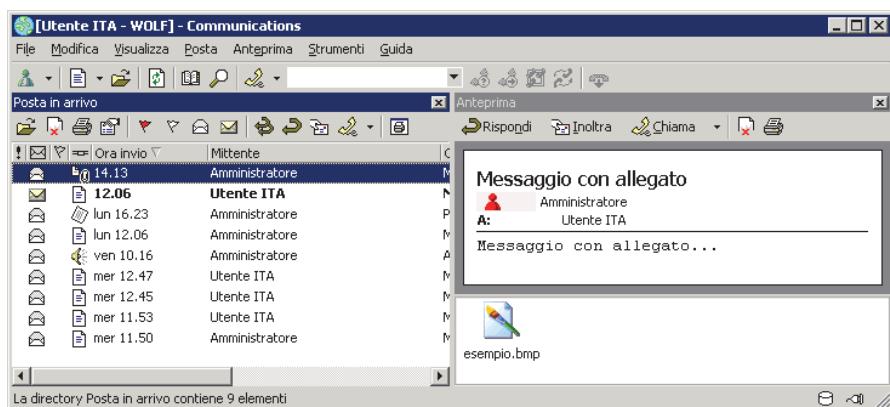
Il menu Visualizza

5.3.10 La finestra di anteprima

Le informazioni visualizzate nella finestra di anteprima, variano a seconda della finestra al momento attiva e della voce selezionata. Così può essere ad esempio visualizzato il contenuto di uno dei documenti selezionati nelle finestre dei diari (con allegati file in forma di icona) o le voci del database relative al contatto o utente selezionato dalla finestra della lista degli indirizzi o dall'Elenco explorer.

Le opzioni di modifica fornite dal menu **Anteprima**, sono accordate alle funzioni al momento disponibili nelle relative finestre, alcune delle quali possono essere richiamate dalla barra degli strumenti della finestra di anteprima. Il menu viene automaticamente mostrato nel menu, se la finestra di anteprima è inserita nell'interfaccia di *Communications* ed è selezionato un elemento che consente un'anteprima. Alcune funzioni importanti possono essere eseguite dalla barra degli strumenti della finestra di anteprima. Qui a seguito sono spiegate tutte le opzioni relative alla finestra attiva e alla voce in essa selezionata.

- **Anteprima di un documento della finestra della posta in arrivo**



Nell'anteprima del diario della posta in arrivo sono disponibili le seguenti funzioni:

Funzione	Descrizione
Rispondi (Rispondi a tutti)	Consente di rispondere al mittente del messaggio al momento aperto. A tale riguardo viene aperta una finestra nella quale è già contenuto l'indirizzo, l'oggetto (con anteposto "Re:" per Reply = risposta) ed il testo del documento selezionato che presenta una parentesi uncinata > all'inizio di ogni riga. Occorre quindi scrivere la sola risposta ed inviare il messaggio.
Inoltra	Consente di inoltrare il documento ad una persona aggiungendo, se desiderato, un commento. In questo caso è sufficiente specificare l'indirizzo del destinatario dell'inoltro.

Tabella 70

Finestra "Anteprima" della posta in arrivo.

Funzione	Descrizione
 Chiama (oppure Chiama a)	Esegue immediatamente una chiamata al mittente del documento selezionato. A tale riguardo viene chiamato automaticamente il primo numero di telefono della lista. Premendo la freccia disposta a lato si apre un elenco dei numeri di telefono dell'utente (Numeri dell'ufficio , Numeri dell'abitazione , Telefono cellulare o Cassetta vocale) - Questa funzione è disponibile soltanto se sono configurate le funzioni di telefonia e se nel database sono presenti i numeri di telefono dell'utente.
 Stampa	Stampa il contenuto del documento selezionato.
 Apri	Apre il documento in una finestra di dialogo separata che fornisce le stesse opzioni di modifica disponibili per i documenti aperti nella posta in arrivo o in uscita.
 Cancella	Rimuove il documento selezionato e lo sposta nella cartella Posta eliminata .
 Salva con nome	Apre una finestra di dialogo (Salva con nome) che consente di salvare il documento in una cartella e con un nome a piacere. I formati di file disponibili variano a seconda del tipo di messaggio.
 Salva tutti gli allegati	Apre una finestra di dialogo (Trova cartella) che consente di salvare gli allegati nella cartella desiderata.

Tabella 70

Finestra "Anteprima" della posta in arrivo.

- **Anteprima di un documento della finestra della posta in arrivo e di quella della corrispondenza**

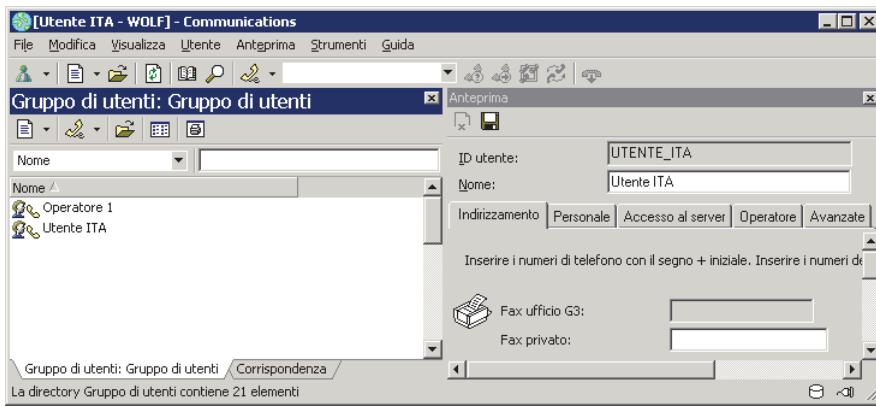
Per le voci della finestra della posta in arrivo e della corrispondenza, ad esclusione di quella **Salva tutti gli allegati** sono disponibili tutte le opzioni precedentemente descritte.

- **Anteprima di una voce d'utente o contatto della finestra Lista degli indirizzi o Elenco Explorer**

Selezionando una voce relativa ad un utente o ad un contatto, nella finestra di anteprima viene visualizzata la maschera dei dati d'utente che possono essere modificati soltanto se è stato selezionato un contatto privato o se si dispone dei diritti necessari. I campi modificabili sono rappresentati in bianco, quelli di sola visualizzazione in grigio.

Funzioni

Il menu Visualizza



Il menu **Anteprima** o la barra degli strumenti ed il menu di scelta rapida della finestra di anteprima, consentono di eseguire quanto segue:

Funzione	Descrizione
Invia nuovo messaggio a	Consente di creare un messaggio da destinare all'utente selezionato. A tale scopo si apre un menu dal quale può essere scelto il formato desiderato (Messaggio di testo , Messaggio di testo RTF , Messaggio HTML , Messaggio vocale o Messaggio SMS).
Chiama a	Chiama il numero dell'utente selezionato. La funzione apre una casella di riepilogo contenente tutti i numeri di telefono dell'utente (Numero dell'ufficio , Numero privato , Telefono cellulare , Casella vocale).
Modifica tipo	Consente di spostare la definizione di un utente in una di operatore o contatto. Questa funzione è riservata ai soli amministratori.
 Cancella	Cancella il contatto personale selezionato. Utenti, operatori o contatti globali, possono essere cancellati soltanto se si dispone di diritti amministrativi.
 Salva	Salva il nuovo contatto personale nel database. Se si dispone dell'abilitazione richiesta al riguardo, questa opzione consente di salvare nel database anche un nuovo contatto.

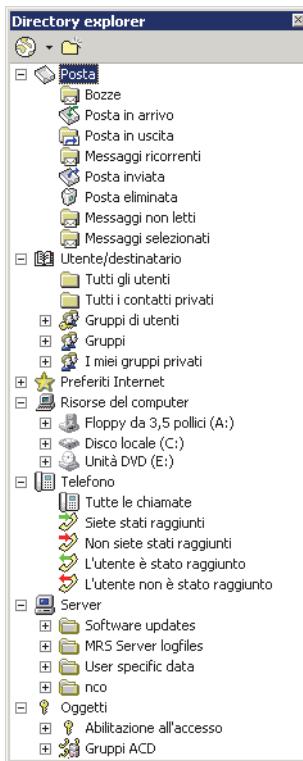
Tabella 71

Finestra “Anteprima” per contatti ed utenti.

5.3.11 La finestra Directory explorer

La funzione **Directory Explorer** contenuta nel di **Visualizza** consente di aprire una finestra e di navigare nella struttura del server di comunicazione. La finestra è strutturata in modo simile al riquadro sinistro di Windows Explorer.

NOTA: Per la visualizzazione dei file, quindi per il riquadro che in Windows Explorer è rappresentato a destra a lato della struttura delle cartelle, occorre inserire la finestra Elenco Explorer nel layout di *Communications*.



La visualizzazione degli elementi delle directory può essere definita nella finestra Directory Explorer. Il menu necessario a tale riguardo può essere aperto facendo un clic con il tasto destro del mouse su un punto libero della finestra. L'elenco può anche essere aperto dal menu **Directory > Visualizza**. A tale scopo deve essere aperta la finestra **Directory Explorer**. Il menu può anche essere aperto premendo la freccia disposta a lato del globo della barra degli strumenti. Se la barra degli strumenti non è disponibile, può essere visualizzata tramite **Directory > Visualizza > Barra degli strumenti**. Le cartelle vengono disposte nella struttura in successione temporale. La struttura può essere così composta secondo i propri desideri. Il contenuto delle singole cartelle può essere visualizzato nella finestra **Elenco Explorer** - vedere anche [paragrafo 5.3.11, "La finestra Directory explorer", a pagina 239](#). Dall'elenco è possibile mostrare e nascondere le seguenti cartelle (nella sequenza di apparizione del menu di scelta rapida):

Funzione	Descrizione
Posta	<p>Presenta le seguenti cartelle:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bozze • Posta in arrivo • Posta in uscita • Oggetti periodici • Oggetti inviati • Oggetti eliminati • Messaggi da leggere • Messaggi selezionati <p>Nota: la posta in arrivo potrebbe presentare altre sottocartelle. ad esempio per la distribuzione automatica della posta.</p>

Tabella 72

Gli elementi della finestra "Directory Explorer".

Funzioni

Il menu Visualizza

Funzione	Descrizione
Risorse del computer	Inserisce nella struttura una cartella con l'icona di un computer contenente le unità del computer locale. Le opzioni di visualizzazione disponibili sono quelle conosciute in Windows Explorer.
Preferiti Internet	Inserisce nella struttura gli indirizzi Internet (Preferiti) contenuti in Internet Explorer.
Utente/Destinatario	Inserisce la cartella nella quale si trovano tutti gli utenti ed i gruppi.
Il mio telefono	Aggiunge il ramo della struttura Telefono tramite il quale è ad esempio possibile visualizzare le attività telefoniche nella finestra Elenco Explorer . L'opzione è utile soltanto se sono configurate le funzioni telefoniche.
Server di comunicazione	Inserisce la cartella Server nella struttura dalla quale è possibile accedere ai dati del server. Questa opzione è disponibile solo per l'amministratore. Le impostazioni possibili tramite questa cartella e dovrebbero essere eseguite soltanto da utenti che dispongono di adeguate conoscenze. Per il resto, si consiglia di far eseguire le operazioni non possibili in tale ambito (ad esempio il caricamento di aggiornamenti) all'amministratore del sistema. Vedere anche paragrafo 4.10, "Directory del server di comunicazione", a pagina 147 .
Oggetti	Da questa cartella possono essere modificate le impostazioni del sistema. Qui è inoltre possibile definire i diritti di accesso agli oggetti nonché applicare le impostazioni ACD (contact center). A tale proposito, vedere anche paragrafo 4.8.2, "Abilitazione all'accesso", a pagina 135 e paragrafo 4.8.1, "Gruppi ACD", a pagina 133 . La cartella è disponibile soltanto se si è acceduti al sistema con diritti amministrativi.
Barra degli strumenti	Mostra o nasconde la barra degli strumenti con il globo e con l'icona per la creazione di nuove cartelle.

Tabella 72

Gli elementi della finestra "Directory Explorer".

Se una delle sottodirectory disponibili contiene elementi visualizzabili, dopo la selezione della directory tale contenuto viene visualizzato nella finestra **Elenco explorer**. Alle sottocartelle è possibile accedere tramite doppio clic o clic singolo nel segno [+].

Facendo clic con il tasto destro del mouse su una delle cartelle o sottocartelle, si apre un menu di scelta rapida contenente ulteriori opzioni di modifica, la cui disponibilità varia a seconda del contesto e delle autorizzazioni di cui si dispone. Alle funzioni del menu di scelta rapida è anche possibile accedere tramite il menu **Directory**.

Il menu fornisce le seguenti funzioni:

Funzione	Descrizione
Cancella directory	Cancella la cartella selezionata. Il comando può essere eseguito soltanto per cartelle accessibili che sono generalmente quelle personali o contenute nel disco locale sotto "Risorse del computer".
 Nuova directory	Alcune directory consentono la creazione di sottodirectory. Questa operazione è tuttavia possibile solo in quelle directory in cui tale azione risulta utile ed è consentita.
Rinominare le cartelle	Consente di rinominare le sottocartelle create. Lo stesso risultato può anche essere ottenuto facendo lentamente due clic sul nome della cartella.
Proprietà directory	Funzione riservata al solo amministratore, in relazione alle directory presenti nel server di comunicazione (vedere anche paragrafo 4.10.1.1, "Aggiornamento del software", a pagina 149).
Aggiungi contatto e Aggiungi utente	Se si è aperto una directory che consente l'aggiunta di utenti o contatti alla stessa, è possibile utilizzare a tale scopo queste opzioni.
Modifica abilitazione di accesso	Per modificare le cartelle del server di comunicazione occorrono abilitazioni speciali. Questa funzione consente di assegnare i diritti di accesso.
Cancella collegamento	Se un gruppo è stato copiato in un altro, il suo riferimento è costituito da un collegamento. Questa funzione consente di separare il collegamento, ovvero il gruppo copiato da quello superiore. Selezionare il gruppo ed eseguire questa funzione.
Visualizza	Tramite Visualizza è possibile adattare la struttura della finestra Directory Explorer .
Abilitazione all'accesso telefono	vedere anche paragrafo 4.8, "Gestione degli oggetti", a pagina 133.
Abilitazione all'accesso gruppo ACD	vedere anche paragrafo 4.8, "Gestione degli oggetti", a pagina 133.
Abilitazione all'accesso operatore	vedere anche paragrafo 4.8, "Gestione degli oggetti", a pagina 133.
Abilitazione all'accesso competenza	vedere anche paragrafo 4.8, "Gestione degli oggetti", a pagina 133.
Gruppo ACD	vedere anche paragrafo 4.8.1, "Gruppi ACD", a pagina 133.

Tabella 73

Funzioni file nella finestra "Directory Explorer".

Funzioni

Il menu Visualizza

5.3.12 La finestra Elenco Explorer

Come già accennato nel capitolo precedente, le due finestre **Directory Explorer** ed **Elenco Explorer** formano un'unità funzionale. La configurazione di una sola risulterebbe di scarsa utilità. Insieme sono paragonabili ad un completo Windows Explorer, ampliato delle visualizzazioni di posta, della visualizzazione di informazioni relative ad utenti e contatti, di funzioni telefoniche e di alcune funzioni di amministrazione.

NOTA: Alcune delle visualizzazioni possono essere create soltanto se si dispone di diritti amministrativi.

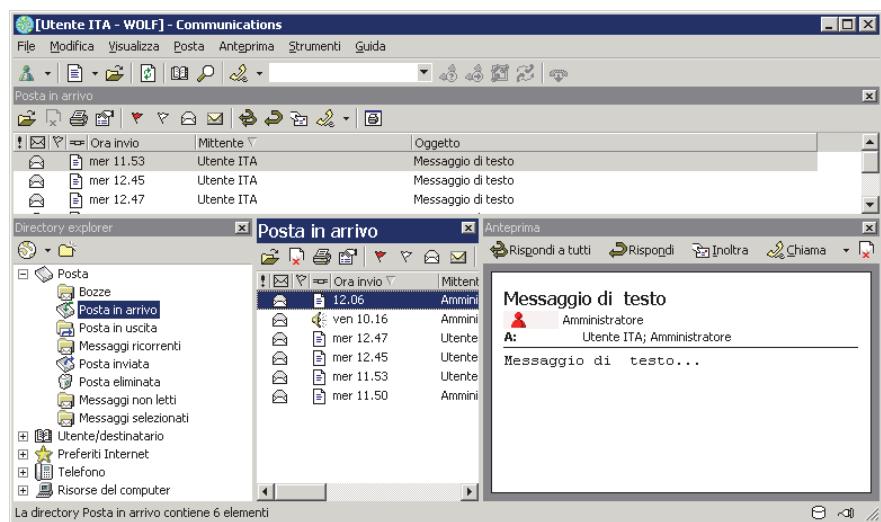
Selezionando una cartella nella finestra **Directory Explorer**, in quella **Elenco Explorer** sarà possibile visualizzare e se necessario modificare i file o le voci contenuti nelle cartelle. A seconda dell'elemento rispettivamente selezionato nella finestra **Directory Explorer** l'intestazione della tabella può essere configurata individualmente.

La finestra **Elenco Explorer** si può subito riconoscere dalla barra del titolo che è di grandi dimensioni. La barra del titolo resta visualizzata anche se nel menu Visualizza viene selezionata l'opzione **Blocca senza indicazione del titolo** per il layout di *Communications* al momento attivo.

Nel seguito sono riportati alcuni esempi relativi agli elementi rappresentati nella finestra **Elenco Explorer** in relazione all'oggetto selezionato nella finestra **Directory Explorer**. Eventuali differenze verranno evidenziate nella descrizione.

- **Posta**

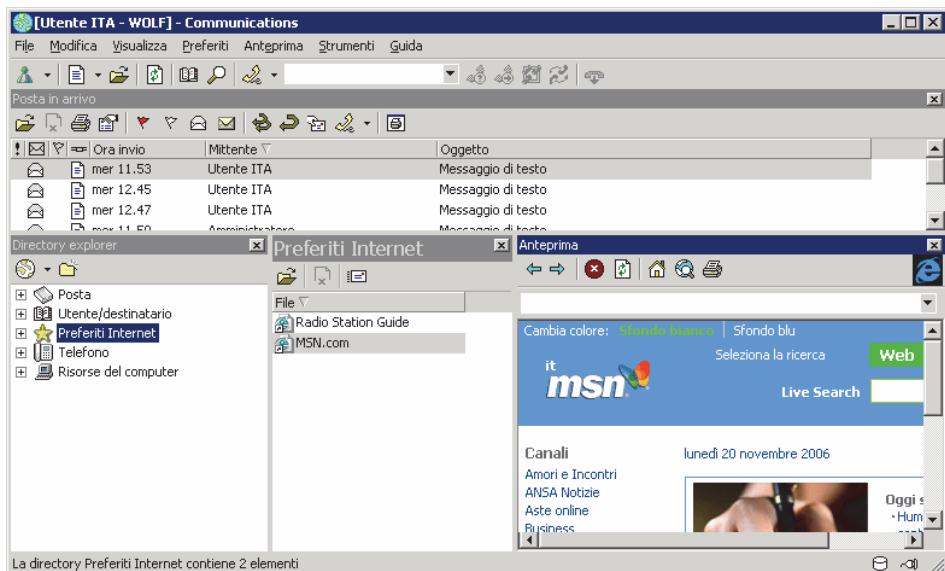
Se nella directory Explorer è stato selezionato uno degli elementi definiti personalmente in **Posta in arrivo>**, cartella **Posta in arrivo**, **Messaggi da leggere**, **Messaggi selezionati**, **Posta eliminata** o **Posta in uscita**, nella finestra **Elenco Explorer** appare lo stesso diario visualizzato nelle finestre originarie degli elementi.



- **Preferiti Internet**

Aprendo la cartella **Preferiti Internet**, nella finestra Elenco Explorer sono accessibili tutti i collegamenti contenuti in essa o in altre sottocartelle.

Scegliendo un collegamento (indirizzo Internet) nella finestra Elenco Explorer, nella finestra di anteprima verrà visualizzata la pagina Internet. Essa può essere ovvero rappresentata anche senza configurare la finestra **Preferiti Internet**.



Funzioni

Il menu Visualizza

• Utente/Destinatario

Aprendo una cartella contenuta in **Utente/Destinatario** (**Tutti gli utenti**, **Tutti i contatti privati** o una delle cartelle create nei diversi gruppi), nella finestra **Elenco Explorer** verranno visualizzate le voci relative agli utenti o contatti. Selezionando una voce, nella finestra di anteprima verrà visualizzata la rispettiva maschera di dati che potranno essere modificati.

NOTA: Per poter modificare dati d'utente e dei contatti globali occorrono abilitazioni speciali.

Questa finestra consente inoltre di cercare utenti o contatti.

NOTA: Questa funzione non è disponibile per le **liste di distribuzione**.

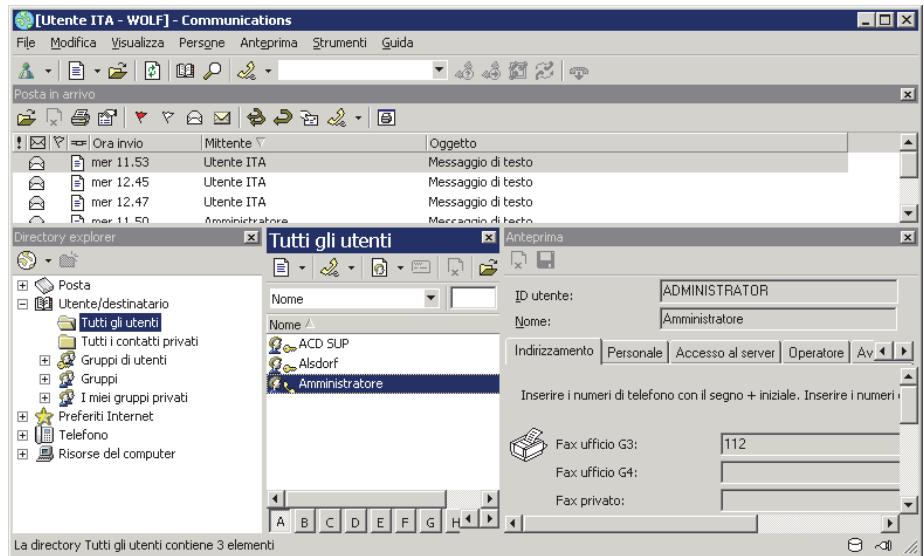
Tramite la casella di riepilogo disposta sotto la barra degli strumenti di questa finestra, può essere selezionata la voce del database che si desidera utilizzare per filtrare i record di dati. Il campo disposto a lato è riservato al termine di ricerca. A seconda del campo del database selezionato può essere una combinazione alfabetica o numerica.

Prendendo ad esempio la ricerca di contatti da un determinato intervallo di codici di avviamento postale, verrà adesso brevemente spiegata la funzione di ricerca:

1. Scegliere dapprima il criterio di ricerca **Codice d'avviamento postale** dalla casella di riepilogo.
2. Come termine di ricerca, nel campo di input disposto a lato, inserire l'intervallo di codici di avviamento postale desiderato.

NOTA: Più esatto è il termine di ricerca, maggiormente circoscritto è il numero di riscontri.

Nella finestra **Elenco Explorer** vengono visualizzati gli utenti e i contatti corrispondenti al criterio specificato.



- **Risorse del computer**

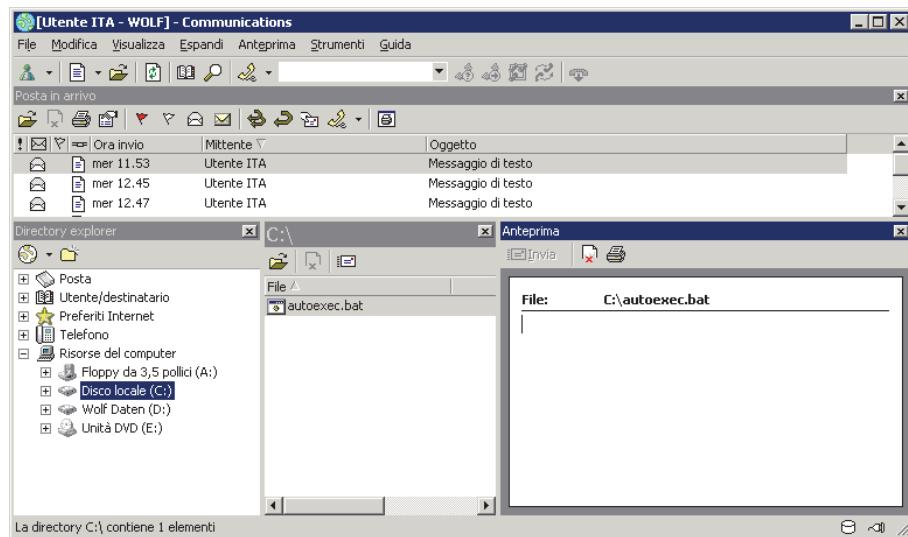
Selezionando un'unità dalle Risorse del computer, i file in essa contenuti verranno visualizzati nella finestra **Elenco Explorer**.

Selezionando un file dalla finestra **Elenco Explorer**, il contenuto del file può anche essere rappresentato nella finestra di anteprima. Può essere rappresentato il contenuto dei seguenti tipi di file:

- File di testo: *.TXT
- File audio: *.WAV (i file audio possono essere riprodotti e modificati dalla finestra di anteprima)
- File Communications: *.PMF
- File di immagine e fax: *.JPF, *.GIF, *.Fax, *.FG3. ed i formati TIF: *.TIF, *.TIFF
- Pagine Internet: *.HTM

Funzioni

Il menu Visualizza



File del tipo: *.TXT, *.WAV, *.PMF e formati Fax: *.FAX, *.FG3 nonché TIF: *.TIF, *.TIFF possono essere inoltre modificati in una finestra messaggi. Fare a tale riguardo doppio clic sul rispettivo file nella finestra **Elenco Explorer**.

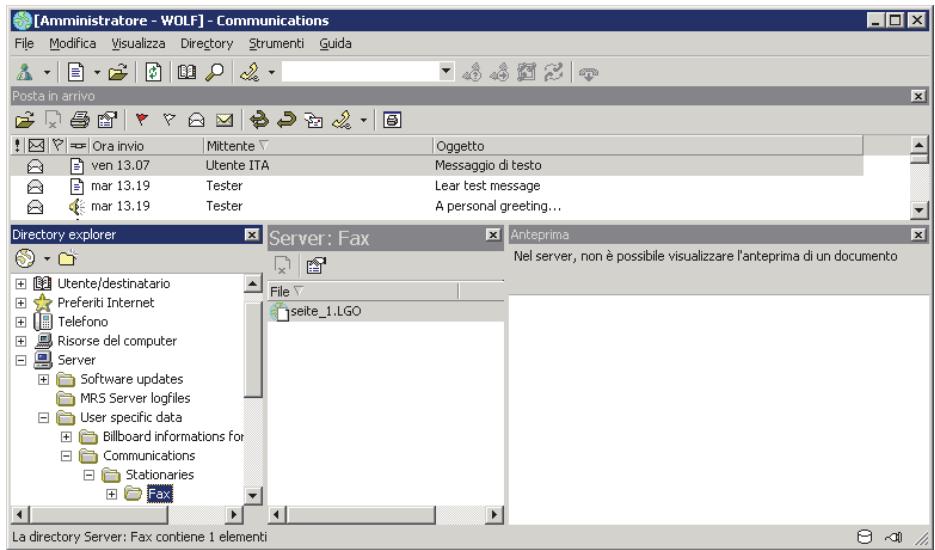
NOTA: Per i file HTM e di immagine (*.BMP, *.JPG e *.GIF) ciò è possibile soltanto se sono stati localmente installati adeguati applicativi ed esistono collegamenti di file con gli stessi.

- **Server di comunicazione** (soltanto con diritti amministrativi)

Quando si visualizzano le cartelle del **Server di comunicazione**, il comportamento è analogo a quello della cartella **Risorse del computer**. Anche in questo caso vengono visualizzati i file contenuti nelle singole cartelle. A seconda delle abilitazioni di cui si dispone, l'elaborazione dei file qui presenti è riservata all'amministratore. Le operazioni possibili sono le seguenti:

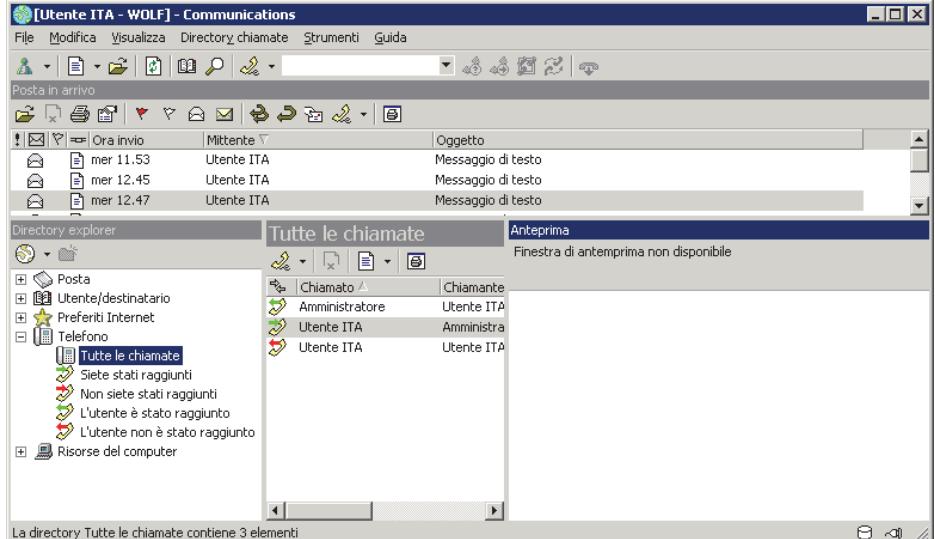
- Cancellazione di file
- Spostamento (Drag&Drop) dei file in una cartella delle **Risorse del computer** per consentirne la modifica
- Modifica delle proprietà della directory.

Non è possibile visualizzare un'anteprima del contenuto del file.



- **Il mio telefono**

Dopo aver selezionato una cartella del **Telefono**, nella finestra **ELENCO EXPLORER** vengono elencate le chiamate in essa contenute. Le cartelle disponibili sono **Tutte le chiamate**, **Siete stati raggiunti**, **Non siete stati raggiunti**, **L'utente è stato raggiunto** e **L'utente non è stato raggiunto**.

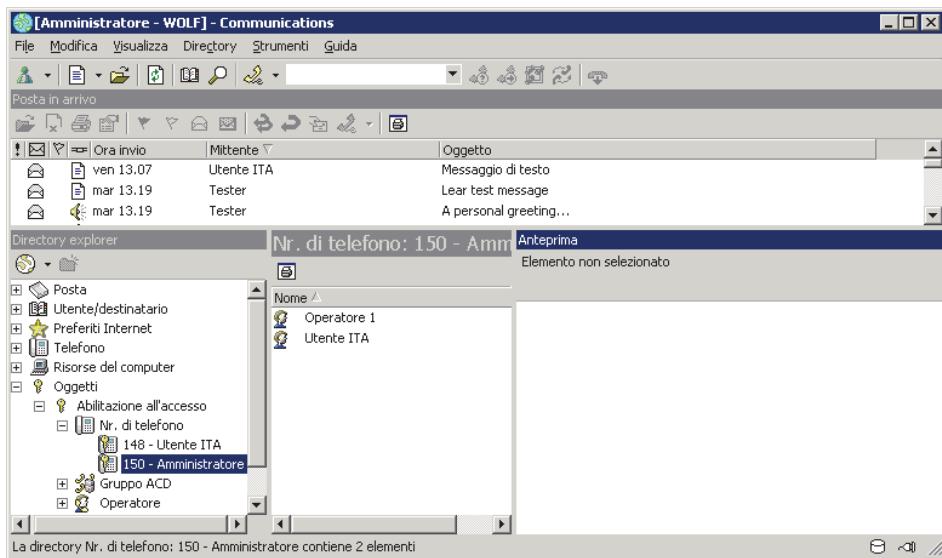


- **Accesso oggetto** (soltanto con diritti amministrativi)

Se in Diritto di accesso telefonico è selezionato un numero di telefono, in Oggetti, vengono visualizzati gli utenti autorizzati a monitorare questa linea. In modo analogo, sotto Gruppi ACD vengono visualizzati i membri dei singoli gruppi ACD.

Funzioni

Il menu Visualizza



5.3.13 Aggiorna

Selezionando questa funzione, o dal menu **Visualizza** o premendo il tasto funzione **F5**, viene avviata un'immediata sincronizzazione dei dati tra il server OpenScape Xpressions e la propria applicazione *Communications* locale.



L'aggiornamento può anche essere eseguito tramite l'apposito pulsante della barra degli strumenti.

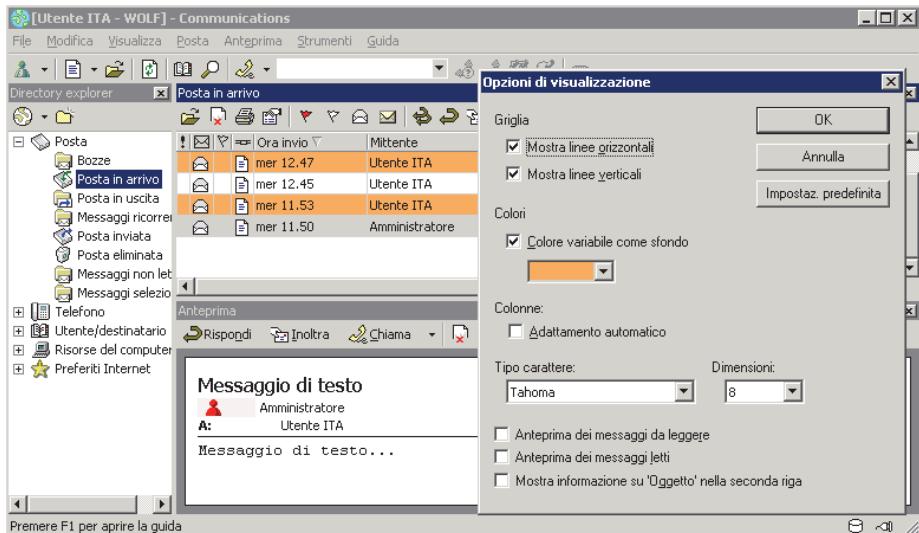
5.3.14 Opzioni di visualizzazione

La funzione **Opzioni di visualizzazione** consente di modificare il layout della finestre del diario. Per favorirne la leggibilità, le voci di queste finestre possono essere delimitate tramite linee orizzontali e/o verticali e contraddistinte tramite soluzioni cromatiche. La dimensione ed il tipo di carattere delle voci delle finestre del diario possono essere inoltre personalizzate.

La funzione è limitata alla finestra al momento aperta, per cui in ciascuna di esse può essere impostata una visualizzazione propria. Per tutte le altre finestre di *Communications*, l'opzione di menu è rappresentata in grigio e non è pertanto disponibile.

Selezionando questa funzione si apre la finestra di dialogo **Opzioni di visualizzazione** nella quale possono essere eseguite le rispettive impostazioni. Alla prima apertura, l'unica opzione attivata di questa finestra è **Adatta automaticamente** che equivale all'impostazione di base del layout delle finestre del diario dopo l'installazione.

Per scopi di chiarezza, nella figura è stata eseguita un'impostazione esemplificativa del diario di posta in arrivo, con contemporanea rappresentazione della visualizzazione da ciò risultante della finestra del diario della posta in arrivo.



Possono essere attivate le opzioni ed eseguire le impostazioni descritte qui a seguito:

Funzione	Descrizione
Griglia	Mostra linee orizzontali Inserisce linee di separazione orizzontali tra le voci del diario. Mostra linee verticali Inserisce linee verticali di delimitazione delle colonne del diario.

Tabella 74

Opzioni di impostazione nella finestra di dialogo "Opzioni di visualizzazione".

Funzioni

Il menu Visualizza

Funzione	Descrizione
Colori	Colore variabile come sfondo Altera il colore bianco delle singole voci del diario con un altro colore scelto dalla tavolozza che può essere aperta premendo la freccia disposta a lato della casella di riepilogo.
Colonne:	Adattamento automatico Imposta automaticamente la larghezza delle colonne del diario. La larghezza delle colonne può essere modificata anche manualmente. vedere paragrafo 5.3.2.1, "Adattare la larghezza delle colonne", a pagina 195.
Tipo di carattere	Consente di impostare il tipo carattere delle voci del diario scegliendolo da quelli disponibili nel computer dove è installato <i>Communications</i> .
Dimensioni	Consente di impostare la dimensione dei caratteri del diario su un valore compreso tra 7 pt e 14 pt.
Anteprima dei messaggi da leggere	Visualizza le prime tre righe del testo di messaggi da leggere.
Anteprima dei messaggi letti	Se attivata, questa opzione consente di visualizzare le prime tre righe del testo dei messaggi del diario letti.
Mostra informazione su “Oggetto” nella seconda riga	Visualizza nel diario l’oggetto dei messaggi come seconda riga.

Tabella 74

Opzioni di impostazione nella finestra di dialogo “Opzioni di visualizzazione”.

Premendo il pulsante **OK** si chiude la finestra. Le impostazioni eseguite vengono salvate e rese subito operative. **Annulla** chiude la finestra senza salvare le impostazioni eseguite. Il pulsante **Impostaz. predefinita** ripristina le impostazioni predefinite del sistema.

5.4 Il menu dinamico

Il quarto menu di *Communications* è adattato alle operazioni adeguate nella finestra rispettivamente **attiva** (la cui barra del titolo è rappresentata in blu). Per tale ragione il nome e le funzioni dei menu cambiano a seconda della finestra attiva. Questo menu si chiama ad esempio **Messaggi** se si desidera eseguire una modifica in una delle finestre del diario (**Posta in arrivo**, **Posta in uscita**, **Posta eliminata** ecc.).

Le singole funzioni fornite da questo menu sono le stesse di quelle disponibili nel menu di scelta rapida della rispettiva finestra. La descrizione di questi menu è contenuta nella spiegazione delle rispettive finestre di *Communications*. Consultare per maggiori informazioni.

Riepilogo dei possibili nomi dei menu e delle rispettive finestre di appartenenza:

Nome del menu	Visualizzato nella finestra attivata:
Posta	<ul style="list-style-type: none"> • Le directory della Posta in arrivo definite dall'utente • Bozze • Posta in arrivo • Posta in uscita • Oggetti periodici • Oggetti inviati • Oggetti eliminati • Messaggi da leggere • Messaggi selezionati
Preferito	Con la finestra Preferiti Internet attiva.
Assistente di selezione	Se vengono eseguite operazioni dalla finestra Assistente di selezione .
Corrispondenza	Se c'è una voce selezionata nella finestra Corrispondenza .
Directory chiamate	Per le finestre che possono essere configurate sotto Il mio telefono .
Utenti	<ul style="list-style-type: none"> • Se nella finestra Elenco Explorer ci sono utenti selezionati. Se nella finestra Directory Explorer è ad esempio aperta una cartella sotto Gruppi di utenti. • Se nella finestra Lista indirizzi ci sono utenti selezionati.
Contatti	<ul style="list-style-type: none"> • Se nella finestra Elenco Explorer ci sono contatti selezionati. Se nella finestra Directory Explorer è ad esempio aperta una cartella sotto Gruppi, I miei gruppi privati o Liste di distribuzione. • Se nella finestra Lista indirizzi ci sono contatti selezionati.
Operatore	Con la finestra di dialogo Operatori aperta.
Persone	In presenza di voci selezionate nella finestra Elenco Explorer , se nella finestra Directory Explorer è selezionata la cartella Tutti gli utenti o Tutti i contatti personali .
Directory	È attiva se nella finestra Directory Explorer è selezionata una qualsiasi cartella.

Tabella 75

Nomi possibili del menu dinamico di *Communications*.

5.5 Anteprima

Questo menu contiene funzioni relative alla finestra di anteprima ed è disponibile se quest'ultima è integrata nel layout ed è selezionato un elemento che può essere rappresentato nella finestra di anteprima. L'esecuzione delle operazioni possibili è legata a quanto al momento rappresentato nella finestra (per esempio l'anteprima di un documento o una voce relativa ad un utente). Per maggiori informazioni sulle funzioni di questo menu, fare riferimento alla descrizione della finestra di anteprima di cui al [paragrafo 5.3.10, "La finestra di anteprima"](#), a pagina 236.

5.6 Strumenti

Il presente menu consente di accedere alle impostazioni generali di *Communications*.

5.6.1 Registrazione

Se viene lanciato *Communications* o se con questa funzione (che può anche essere eseguita tramite il tasto funzione **F12**) ci si registra di nuovo con *Communications* nel server XPR, a seconda della configurazione, viene aperta la finestra di dialogo rappresentata a seguito o lanciato direttamente *Communications*. Ciò dipende dal fatto se durante la definizione del profilo o all'ultimo avvio è stata rispettivamente attivata o no l'opzione **Salva password** o la casella di controllo **Tieni password per questo profilo**. Da una lato la procedura di registrazione è più confortevole e rapida se è stata attivata una di queste opzioni, dall'altro, consente tuttavia a qualsiasi persona di accedere a *Communications* dalla vostra postazione di lavoro.

NOTA: Attivando l'opzione **Salva password** o **Tieni password per questo profilo** possono verificarsi problemi di sicurezza. All'avvio di *Communications*, qualsiasi persona può accedere a dati riservati o importanti ai fini della sicurezza.



Per ottenere un elevato grado di sicurezza, questa opzione non andrebbe attivata. In tal caso, per registrarsi occorrerà inserire sempre la password.

Per registrarsi, procedere come segue:

1. Avviare *Communications*.

Si apre la finestra di dialogo di registrazione.

NOTA: Se *Communications* è già avviato e si desidera registrarsi di nuovo nel server di comunicazione, dal menu **Strumenti** scegliere la funzione **Registrazione**.

2. Dalla casella di riepilogo **Profilo**, scegliere il profilo d'utente con il quale si desidera registrarsi. Questa scelta è necessaria soltanto se sono stati definiti più profili.

NOTA: In tal caso è comunque possibile definire nel provider del servizio un profilo predefinito con il quale avviare sempre *Communications*. Per registrarsi, occorre quindi specificare la sola password.

3. Inserire la password nell'apposito campo e premere il pulsante **Registrazione**.

Dopo una sincronizzazione del database tra server di comunicazione ed applicazione, sarà possibile iniziare a lavorare con *Communications*.

5.6.2 Cancellazione

Con questa funzione (o tramite la combinazione di tasti [Shift] + [F12]) è possibile cancellarsi, ovvero disconnettersi con *Communications*, dal server di comunicazione. Dopo la procedura di disconnessione, *Communications* resta in funzione ma nelle singole finestre non vengono visualizzate né voci, né dati. Le finestre del diario visualizzano: "Non ci sono elementi disponibili da visualizzare". Altre finestre sono completamente vuote. Al sistema è possibile in tal caso riaccedere tramite **Strumenti > Registrazione** ovvero il tasto funzione **F12**.

5.6.3 Trova indirizzo

Questa opzione di menu consente di cercare **indirizzi** contenuti nel database. Come già descritto in paragrafo 2.10.1, "Cercare indirizzi per creare nuovi messaggi", a pagina 50, si apre la finestra di dialogo **Ricerca contatto**. Per questa speciale funzione, la maschera di ricerca presenta tuttavia lievi modifiche. Nell'attuale finestra **Ricerca contatto** non è più disponibile la funzione di composizione rapida di un elenco di indirizzi (lista di distribuzione temporanea). Per quanto riguarda l'uso, le funzioni si distinguono in minima parte.

Nella casella di riepilogo **Trova** occorre specificare il campo del database nel quale deve essere effettuata la ricerca.

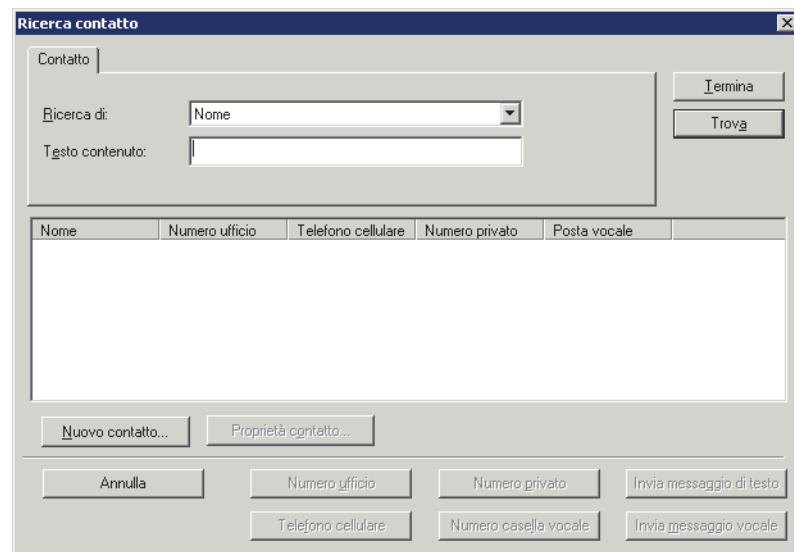
Aprendola, vengono elencati tutti i campi dei dati d'utente definiti nel database di XPR.

La figura rappresentata mostra un esempio di ricerca per nome (campo del database: **Nome completo**). Nel campo **Testo contenuto** deve essere inserita la stringa che si desidera cercare che può essere un nome completo o parti di esso.

Se la ricerca viene eseguita nei campi del database che contengono un numero di telefono (ad esempio sotto Fax ufficio G3) come criterio di ricerca viene preso a riferimento il numero di telefono parti di esso.

Avviare la ricerca premendo il pulsante **Trova**.

NOTA: Più esatto è il termine specificato, più rapida è la ricerca.



Tutte le voci del database, nella quali è contenuto il testo o i numeri specificati, vengono visualizzate nel riquadro. Il pulsante **Termina** interrompe la ricerca che può essere tuttavia ripresa premendo **Trova**.

Selezionando una delle voci elencate, vengono attivati i pulsanti sottostanti che consentono di contattare direttamente l'utente. L'attivazione dei pulsanti dipende dalle voci esistenti nel database.

Premendo il pulsante **Nuovo contatto** l'utente può creare un nuovo contatto nel database.

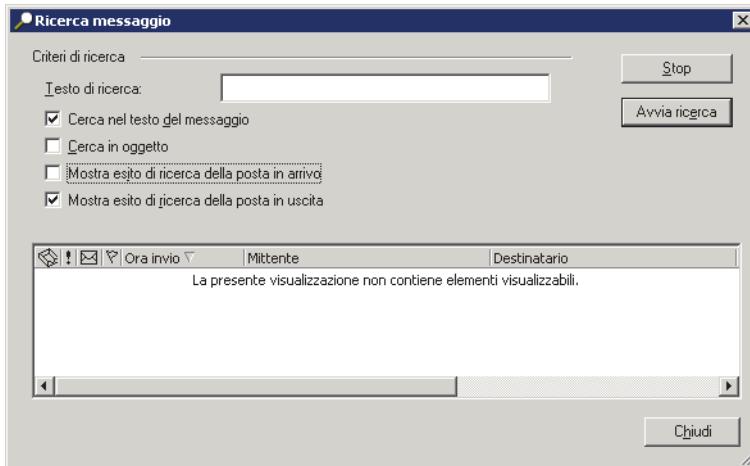
Un utente dotato di diritti amministrativi può creare in tal caso sia contatti globali che utenti (tramite **Modifica tipo**). Per maggiori informazioni, consultare paragrafo 2.9, "Creare contatti", a pagina 45 e paragrafo 4.1, "Contatti globali", a pagina 88. La funzione **Proprietà contatto** consente di aprire la maschera dei dati relativa alla voce dell'elenco selezionata.

NOTA: I dati dei contatti personali possono essere modificati dall'utente. Un amministratore può modificare i dati di tutti i contatti globali.

Tramite **Annulla** si esce dalla finestra di dialogo **Ricerca contatto**.

5.6.4 Trova messaggio

Questa funzione consente la facile ricerca di messaggi qualora ci si ricordi termini o parole contenute nell'oggetto o nel messaggio.



Il campo di input **Testo di ricerca** è riservato alla stringa di ricerca. La ricerca deve essere circostanziata definendo se debba essere eseguita nell'oggetto o nel testo del messaggio. Tramite **Mostra esito di ricerca della posta in arrivo** o **Mostra esito di ricerca della posta in uscita** è possibile delimitare la ricerca ad una delle due cartelle. Il pulsante **Avvia ricerca** dà inizio alla ricerca. I messaggi corrispondenti alla stringa specificata vengono visualizzati nell'apposito riquadro e possono essere aperti subito facendovi doppio clic. Anche in questo elenco dei messaggi, come in tutte le finestre del diario, l'intestazione della tabella può essere modificata, per cui possono essere visualizzate tutte le informazioni relative al messaggio trovato. Per maggiori informazioni sulla "modifica dell'intestazione delle tabelle", consultare paragrafo 5.3.2.1, "Opzioni di modifica delle visualizzazioni delle finestre del diario", a pagina 195.

Tramite **Annulla** si esce dalla finestra di dialogo **Ricerca messaggio**.

5.6.5 Rubrica

La **Rubrica degli indirizzi** consente di esportare e di importare i dati degli utenti e/o dei contatti. Agli utenti generici è consentito esportare soltanto i dati della propria rubrica che può essere ad esempio utile per trasferire i dati personali nell'account di un altro utente. Se si dispone di diritti amministrativi possono essere inoltre esportati ed importati i dati delle rubriche globali e degli utenti.

5.6.5.1 Esportare la rubrica degli indirizzi

La funzione di esportazione crea un file di testo che può essere salvato nella directory desiderata. La sequenza delle colonne corrisponde a quelle dei diversi campi del database del server XPR. Ciascuna voce occupa una riga completa che, a seconda delle voci esistenti, può presentare più o meno dati.

Per esportare la rubrica degli indirizzi, procedere nel modo seguente.

1. Dal menu **Strumenti** selezionare la funzione **Rubrica > Esporta**. Si apre la seguente finestra di dialogo.



2. Selezionare le rubriche che si desidera esportare attivando le rispettive caselle di controllo.

NOTA: Se si dispone dei soli diritti di utenti generici è già attivata la casella di controllo **Contatti personali**. Le altre opzioni non sono in tal caso disponibili.

3. Sotto **Altre impostazioni** definire se debbano essere esportati anche i campi del database che presentano i numeri di telefono esistenti nel formato normalizzato.

NOTA: Se la casella di controllo **Export dei campi DNO di un utente** non viene selezionata, i dati vengono esportati così come contenuti nella maschera. Ciò è sufficiente per trasferire i dati della rubrica in un altro account, poiché le voci vengono generate automaticamente dal server nei campi per il formato normalizzato.

4. Premere il pulsante **OK**.

Si apre una finestra di dialogo nella quale è possibile specificare il nome del file da esportare e la cartella di destinazione.

NOTA: L'unico formato file disponibile è quello di solo testo (.TXT).

L'operazione di esportazione è così conclusa. Il file di testo può essere adesso aperto e modificato con un qualsiasi editore di testo.

NOTA: Dato l'elevato numero di colonne, il file di testo esportato non risulta di chiara lettura e si consiglia pertanto di convertirlo in un file di Excel.

5.6.5.2 Importare la rubrica degli indirizzi

Per ritrasferire le rubriche esportate nel server XPR occorre la funzione di importazione che può anche essere utilizzata per caricare un ulteriore record di dati del database del server XPR. Il file da importare deve essere a tale riguardo disponibile come file di solo testo .TXT e presentare lo stesso schema del file di esportazione. Durante il processo di importazione viene verificata la presenza di queste premesse. In caso contrario i dati non vengono importati ed appare un messaggio d'errore.

Per importare una rubrica, procedere nel modo seguente.

1. Aprire il menu di *Communications Strumenti* e scegliere la funzione **Rubrica > Importa**.

Si apre la finestra di dialogo di scelta del file.

2. Selezionare il file che si desidera importare.
3. Premere il pulsante **Apri**.

Si apre la seguente finestra di dialogo.



4. Selezionare le opzioni di importazione attivando le rispettive caselle di controllo.

Opzione	Descrizione
Codifica	Attivando questa opzione, durante l'importazione del record di dati, viene effettuata una codifica automatica della password e del PIN, se in questo file sono contenuti in testo in chiaro.
Gestione dei campi vuoti	Attivando questa opzione, viene definito che i campi vuoti del file da importare sovrascrivano, quindi cancellino, le voci già esistenti del database di XPR.

*Tabella 76**Opzioni di importazione delle rubriche e dei dati d'utente.*

5. Dopo aver definito le opzioni di importazione, premere il pulsante **OK**.

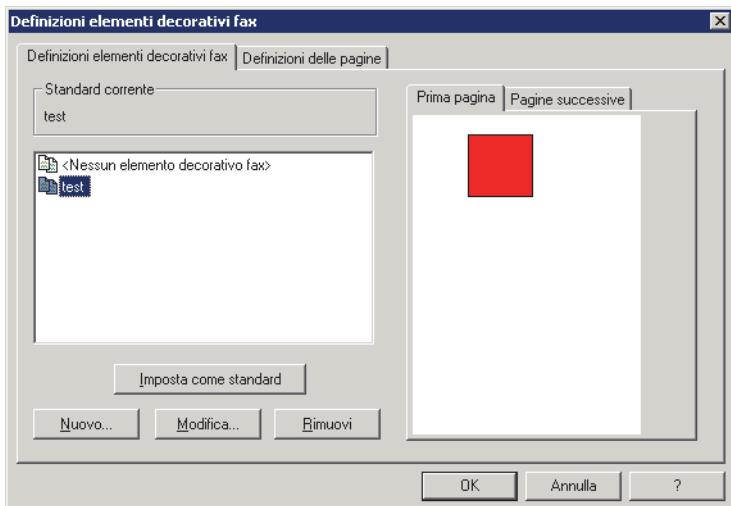
Se è stato scelto un file da importare valido, i dati vengono trasferiti nel database del server XPR e viene chiusa la finestra di opzione. Sotto **Utente/Destinatario** è possibile infine verificare se l'importazione è stata eseguita.

5.6.6 Elementi decorativi fax

Gli elementi decorativi fax possono essere utilizzati come "moduli prestampati" per inviare messaggi fax. E, di regola, sono composti da un frontespizio (cover) e dalla pagine successive. In *Communications* è possibile creare un numero a piacere di modelli di pagine fax (logo fax) che possono essere a loro volta riuniti in elementi decorativi.

Gli utenti hanno la facoltà di utilizzare gli elementi decorativi creati dall'amministratore. A seconda delle abilitazioni con le quali è stata aperta la finestra di dialogo **Elementi decorativi fax** possono essere eseguite le seguenti impostazioni:

- Definizione dell'elemento decorativo fax predefinito per gli utenti
- Composizione dell'elemento decorativo fax da parte dell'amministratore
- Creazione di modelli di pagine fax da parte dell'amministratore



- **Definizione dell'elemento decorativo fax predefinito**

Nella scheda **Definizioni elementi decorativi fax** può essere impostato un tipo di utente predefinito a cui mettere a disposizione un determinato elemento decorativo all'apertura della finestra messaggi. In alto, sotto **Standard corrente** si può vedere l'elemento al momento impostato come predefinito.

NOTA: Questa impostazione la si può ritrovare nel campo di riepilogo **Elementi decorativi fax** della finestra del messaggio. Indipendentemente da questa impostazione, l'utente ha la facoltà di scegliere un elemento diverso da quello predefinito.

Nel riquadro sottostante sono elencati tutti gli elementi decorativi disponibili. Le pagine di anteprima disposte a destra della finestra di dialogo forniscono un'impressione sull'aspetto dell'elemento. Per visualizzarli occorre selezionare

quello desiderato dal riquadro destro. Tramite le schede **Prima pagina** ovvero **Pagine successive**, è possibile passare dal frontespizio alle pagine successive e viceversa.

L'elemento decorativo predefinito può essere impostato selezionando quello desiderato e premendo il pulsante **Imposta come standard**.

Le impostazioni modificate nella presente finestra di dialogo possono essere applicate e salvate premendo il pulsante **OK**. **Annulla** chiude la finestra senza salvare le impostazioni eseguite.

- **Definizione degli elementi decorativi fax**

La composizione degli elementi decorativi e la creazione delle singole pagine sono riservate all'amministratore del sistema. Tramite la scheda **Definizioni elementi decorativi fax** e **Definizioni delle pagine**, l'amministratore ha rispettivamente la facoltà di creare definizioni e modelli di pagina. I pulsanti disponibili **Nuovo**, **Modifica** e **Rimuovi** sono attivi soltanto se si dispone di diritti amministrativi.

Nella scheda **Definizioni elementi decorativi fax** è possibile eseguire le seguenti funzioni:

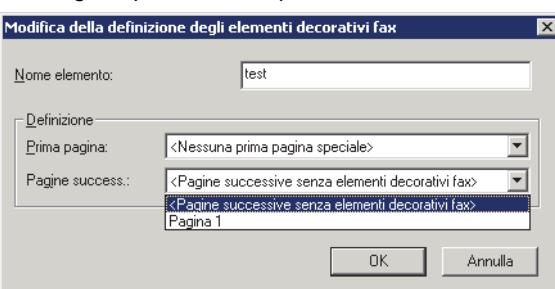
Funzione	Descrizione
Nuovo	<p>Premendo il pulsante si apre la finestra di dialogo Modifica della definizione degli elementi decorativi fax. Con questa finestra di dialogo, è possibile comporre elementi decorativi fax.</p>  <p>È necessario inserire un nome per il nuovo elemento decorativo in Nome elem. decorativo fax, con il quale verrà poi visualizzato nell'elenco di scelta. Per consentire una facile identificazione del contenuto, è opportuno utilizzare un nome che faccia riferimento al contenuto stesso.</p> <p>L'elemento decorativo fax può essere composto scegliendo i nomi delle pagine corrispondenti dai modelli di pagina fax disponibili nelle due caselle di riepilogo contenute nell'area Definizione. La scelta deve essere effettuata una volta per la prima pagina fax e una volta per quelle successive.</p> <p>Nota: se non si desidera il frontespizio, può essere escluso scegliendo la voce <Nessuna prima pagina speciale>. Se l'elemento decorativo deve essere invece composto dalla sola prima pagina, dalla casella di riepilogo Pagine successive scegliere <Pagine successive senza elementi decorativi fax>. In questo caso sarebbe anche possibile scegliere la stessa pagina fax per entrambe le pagine dell'elemento decorativo. OK conclude l'operazione e salva il nuovo elemento decorativo. Annulla chiude la finestra di dialogo senza che venga creato l'elemento decorativo.</p>
Modifica	<p>Apre la finestra Modifica della definizione degli elementi decorativi fax per l'elemento decorativo selezionato. Dove possono essere modificati i parametri desiderati.</p>
Rimuovi	<p>Cancella dall'elenco l'elemento al momento selezionato.</p>

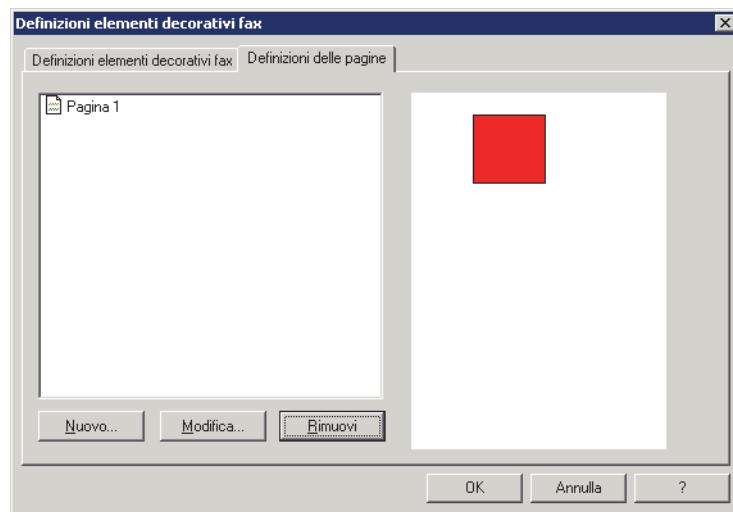
Tabella 77

Funzioni di comando per la definizione di elementi decorativi fax.

La scheda **Definizioni delle pagine** elenca le pagine fax predefinite. La finestra di anteprima fornisce inoltre un'impressione della pagina fax al momento selezionata.

Funzioni

Strumenti

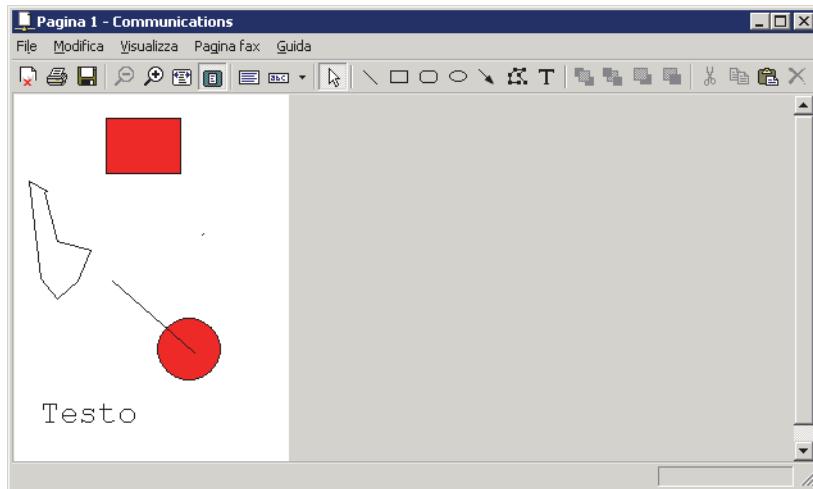


Funzione	Descrizione
Nuovo	L'opzione Nuovo definisce un'ulteriore pagina fax e la aggiunge all'elenco.
	Dopo l'inserimento di un nome e la conferma con OK si apre immediatamente l'editor di pagine fax. Nella barra del titolo viene visualizzato il nome precedentemente assegnato alla pagina fax che si desidera creare. L'uso dell'editor di pagine fax è descritto in paragrafo 5.6.6.1, "L'editor di pagine fax", a pagina 265.
Modifica	Apre la pagina fax al momento selezionata che potrà essere modificata con le opzioni disponibili.
Rimuovi	Cancella dall'elenco la pagina al momento selezionata.

Tabella 78

Funzioni di comando per la definizione di pagine fax.

5.6.6.1 L'editor di pagine fax



L'editor di pagine fax consente di creare e modificare singole pagine fax (denominate anche modelli o logo) che in un secondo momento possono essere riunite in elementi decorativi. Anche l'editor presenta funzioni di elaborazione di messaggi fax. Oltre ai caratteri e alle funzioni di testo, in sostituzione dei dati relativi a mittente, destinatario, documento ecc. possono essere inseriti cosiddetti segnaposto che verranno compilati in modo dinamico al momento dell'invio.

L'editor è composto da tre aree: barra dei menu, barra degli strumenti e area di lavoro.

- Nella barra del menu dell'editor sono contenute tutte le funzioni che consentono di modificare le pagine fax.
- I comandi di uso più frequente sono disponibili anche dalla barra degli strumenti. Per visualizzare la funzione dei vari pulsanti icona, posizionarvi il puntatore del mouse. Dopo alcuni istanti appare un piccolo riquadro con un testo di spiegazione (Tool Tip).
- L'area di lavoro è paragonabile ad un programma di disegno e consente quindi di disegnare, spostare e modificare oggetti.

Alcune funzioni della barra degli strumenti o di quella dei menu, consentono di modificare direttamente gli oggetti selezionati, mentre altre servono per disegnare nuovi oggetti. Per sceglierli, gli oggetti devono essere selezionati con il mouse (attivando dapprima la funzione di selezione). Gli oggetti selezionati, li si può riconoscere dai punti di ancoraggio disposti intorno ad essi. La trasformazione del puntatore del mouse posizionato sull'oggetto o su uno dei suddetti punti, indica che ne può essere eseguito lo spostamento o modificata la forma. Tirandolo da un punto, l'oggetto può ad esempio essere ingrandito. Se si desidera selezionare più oggetti (ad esempio per spostarli tutti insieme), tenere premuto il tasto Bloc Maiusc [Shift] e selezionarli in sequenza con il mouse. In alternativa a questa opzione, è anche possibile posizionare il mouse su un punto

libero dell'area di lavoro e tracciare un rettangolo intorno agli oggetti di interesse tenendo premuto il tasto sinistro del mouse. Dopo aver lasciato il tasto, tutti gli oggetti inclusi nel rettangolo risultano selezionati.

Le seguenti funzioni possono essere eseguite dal menu dell'editor di pagina fax:

Il menu File

Il menu **File** fornisce le normali funzioni utili per l'elaborazione di file Tali funzioni sono:

Funzione	Descrizione
Salva [Ctrl] + [S]	Salva le modifiche eseguite con il nome specificato alla definizione della pagina fax.
Stampa [Ctrl] + [P]	Stampa il contenuto dell'area di lavoro a scopo di controllo.
Esci	Chiude l'editor di pagine fax. Se la pagina fax al momento elaborata non dovesse essere ancora salvata, appare un messaggio che richiede se si desidera eseguire il salvataggio.

Tabella 79 Il menu File dell'editor di pagine fax.

Il menu Modifica

Il menu **Modifica** fornisce funzioni necessarie per modificare o elaborare gli elementi di una pagina fax:

Funzione	Descrizione
Annulla [Ctrl] + [Z]	Annulla l'ultima operazione eseguita. L'annullamento è riferito ai singoli passaggi effettuati.
Ripeti [Ctrl] + [Y]	Ripete l'ultima operazione.
Taglia [Ctrl] + [X]	Rimuove l'oggetto selezionato e lo mette negli Appunti da dove potrà essere incollato.
Copia [Ctrl] + [C]	Copia l'oggetto selezionato negli Appunti.
Incolla [Ctrl] + [V]	Inserisce il contenuto degli Appunti nel documento.
Cancella [Canc]	Cancella l'oggetto selezionato.
Seleziona tutto [Ctrl] + [A]	Seleziona tutti gli oggetti rappresentati nella finestra.

Tabella 80 Il menu Modifica dell'editor di pagine fax.

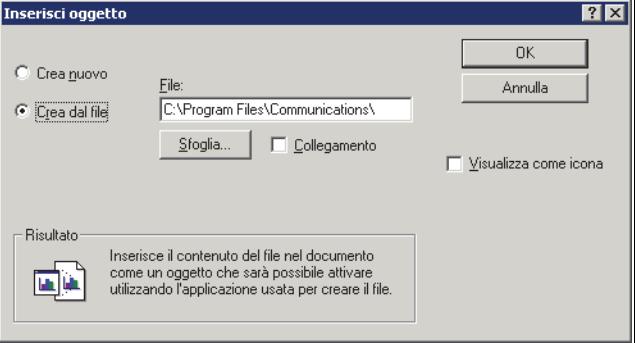
Funzione	Descrizione
Inserisci oggetto	<p>Aggiunge nella corrente posizione del cursore una finestra di lavoro del tipo di oggetto selezionato. Viene aperta una nuova finestra per eseguire le impostazioni necessarie.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Crea nuovo: inserisce nel documento una nuova finestra vuota in base al tipo di oggetto selezionato. Se è selezionata la casella di controllo Visualizza come icona, l'oggetto viene inserito nel documento come icona del file. 
	<ul style="list-style-type: none"> • Crea dal file: Tramite un menu di selezione file, inserisce nel documento un file come oggetto. Oltre a ciò sussiste la possibilità di inserire l'oggetto collegato con il file di origine e di selezionare Visualizza come icona per il tipo di rappresentazione. 

Tabella 80

Il menu Modifica dell'editor di pagine fax.

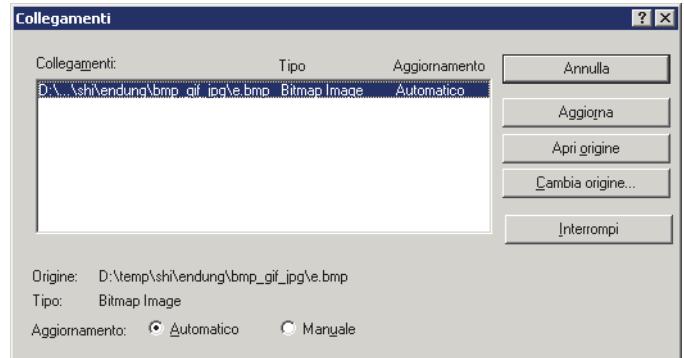
Funzione	Descrizione
Collegamenti	<p>Se è presente un oggetto OLE collegato con quello di origine, mostra il percorso dell'origine in una nuova finestra. In essa possono essere eseguite ulteriori impostazioni.</p>  <p>Impostazione della modalità di aggiornamento: Automatico o Manuale. Se è attivata l'opzione Automatico le modifiche eseguite vengono salvate nel file di origine subito dopo aver concluso la procedura di modifica.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Apri origine: apre il file di origine che potrà essere modificato con il programma di origine. • Modifica origine: apre la cartella di origine per la modifica del file di origine. • Rimuovi: separa il collegamento tra oggetto e file di origine. Selezionando Manuale, il file di origine può essere aggiornato premendo il pulsante Aggiorna adesso.
Proprietà oggetto [Alt] + [Invio]	<p>Apre la finestra Proprietà dell'oggetto collegato dalla quale è possibile visualizzare informazioni generiche sull'oggetto OLE e ridefinire le opzioni di visualizzazione e collegamento dalle rispettive schede.</p>
Oggetto	<p>Questa opzione di menu consente di modificare l'oggetto OLE in due modi diversi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Modifica consente di attivare e modificare un oggetto OLE direttamente nella finestra di dialogo Editor Fax. • Apri apre l'oggetto OLE con l'applicativo con il quale è stato creato, premesso che sia installato nel computer.

Tabella 80

Il menu Modifica dell'editor di pagine fax.

Il menu Visualizza

Il menu **Visualizza** consente di eseguire le impostazioni di base relative alla visualizzazione e alla rappresentazione della finestra dell'editor:

Funzione	Descrizione
Barra di stato	Mostra o nasconde la barra di stato disposta nel margine inferiore della finestra.
Barra degli strumenti	Rende disponibili i pulsanti necessari per la modifica o elaborazione di pagine fax. I blocchi di pulsanti possibili sono i seguenti. La figura dell'editor di pagine fax precedentemente rappresentata mostra tutti i pulsanti icona disponibili.
Azioni file	Fornisce le funzioni di base per l'elaborazione di file Salva , Stampa e Cancella in forma di pulsante.
Modifica	Aggiunge alla barra degli strumenti le funzioni Taglia , Copia , Incolla e Cancella . per l'elaborazione degli oggetti. Per poter essere utilizzate, occorre dapprima selezionare l'oggetto.
Ingrandisci/riduci a icona	Mostra icone che consentono di ingrandire/ridurre la finestra di lavoro.
Modifica elemento decorativo fax	Mostra i pulsanti utili per la creazione e la modifica di pagine fax. Si tratta delle stesse opzioni selezionabili tramite Pagina fax > Seleziona elemento di disegno o Pagina fax > Posizione oggetto .
Inserisci campi di testo	Consente di definire l'area nella quale visualizzare il testo del fax, costituendo quindi un segnaposto per il testo del messaggio (menu Pagina fax > Aggiungi campo per testo del messaggio). Possono essere inoltre inseriti segnaposto per dati del messaggio di ogni genere (menu Pagina fax > Inserisci campo).
Suddividi barra degli strumenti	Suddivide in due righe la barra degli strumenti. Questa funzione è utile se le dimensioni impostate dell'area di lavoro non presentano uno spazio sufficiente per tutti gli strumenti.

Tabella 81

Il menu Visualizza dell'editor di pagine fax.

Il menu Pagina fax

In questo menu sono contenute le funzioni per la creazione di pagine fax e fornisce gli strumenti per disegnare oggetti ed inserire campi segnaposto per dati relativi al documento. Il menu presenta i seguenti comandi:

Funzione	Descrizione
 Inserisci campo	<p>Apre un elenco di campi disponibili che in un primo momento possono essere inseriti nella pagina fax come segnaposto. I campi elencati sono uguali a quelli definiti del database definiti nel sistema. Questa opzione consente ad esempio di selezionare dati riferiti al mittente o al destinatario di un messaggio fax (ad esempio i dati dell'indirizzo ecc.) o dati generici relativi al documento stesso (ad esempio la data ecc.). Se viene utilizzato un elemento decorativo che contiene pagine fax con i campi descritti, le informazioni vengono inserite in modalità dinamica nei punti corrispondenti al momento dell'invio.</p>
	<p>L'opzione Inserisci campo consente di inserire nella pagina fax i seguenti parametri generali:</p> <p>Lunghezza del documento (bytes) ID messaggi (MID) Numero del mittente Servizio del mittente Mittente (indirizzo NVS) Priorità Numero del destinatario Destinatario (indirizzo NVS) Servizio del destinatario Oggetto Data Data (estesa) Ora di invio Ora di invio (estesa) Numero di pagine Pagina corrente Testo aggiuntivo fax</p>
	<p>I seguenti parametri riferiti al mittente possono essere inseriti nella pagina fax tramite il sottomenu Informazioni sul mittente:</p> <p>Indirizzo del mittente Campo 1 Indirizzo del mittente Campo 2 Località del mittente Ditta del mittente Paese del mittente Reparto del mittente Numero di fax del mittente Parola chiave del mittente Nome completo del mittente Nr. telefono del mittente Indirizzo mail del mittente (SMTP) CAP del mittente</p>

Tabella 82

Il menu "Pagina fax" dell'editor di pagine fax.

Funzione	Descrizione
	<p>I seguenti parametri riferiti al destinatario possono essere inseriti nella pagina fax tramite il sottomenu Informazioni sul destinatario:</p> <p>Indirizzo del destinatario Campo 1 Indirizzo del destinatario Campo 2 Località del destinatario Ditta del destinatario Paese del destinatario Reparto del destinatario Parola chiave del destinatario Nome completo del destinatario CAP del destinatario</p>
 Inserisci campo di testo fax	Inserisce il campo di testo per il messaggio fax vero e proprio impostandone dimensione e posizione (come un qualsiasi altro oggetto). Questo campo ospita il testo digitato nell'area di lavoro della finestra del messaggio. Se i messaggi fax vengono inviati da altre applicazioni di Windows, il campo resta inosservato.
 Griglia	Mostra la griglia nell'area di lavoro e semplifica quindi il posizionamento e l'allineamento di elementi. Se questa opzione del menu presenta un segno di spunta, significa che è attivata. Selezionando di nuovo la funzione, la griglia scompare.
 Larghezza ottimale	Adatta la visualizzazione corrente dell'area di lavoro alla larghezza visibile della finestra.
 Adatta tutta pagina	Modifica le dimensioni, in modo tale che l'intera pagina fax rientri nella visualizzazione corrente.

Tabella 82

Il menu "Pagina fax" dell'editor di pagine fax.

Funzione	Descrizione
Seleziona elemento di disegno	<p>Apre un sottomenu nel quale sono contenute le seguenti opzioni di creazione e modifica di oggetti:</p> <ul style="list-style-type: none"> Segna  Attiva la funzione di selezione del cursore. Se per esempio è stato realizzato un disegno, si potrà tornare alla modalità di selezione. Linea  Consente di disegnare una linea a piacere nel documento fax. Posizionare il puntatore sul punto desiderato e tracciare la linea tenendo premuto il tasto sinistro del mouse. Fino a che viene tenuto premuto il tasto del mouse, è possibile determinare la direzione e la lunghezza rispetto al punto iniziale. Rettangolo  Inserisce un rettangolo nel documento. Spostando i punti di ancoraggio con il mouse (il puntatore del mouse cambia in base alla funzione eseguibile) è possibile adattare la forma del rettangolo o cambiare la sua posizione nel documento. Rettangolo arrotondato  Disegna un rettangolo arrotondato. Oltre a modificare la forma (allungare, comprimere ecc.) trascinando i punti di ancoraggio è possibile modificare il raggio degli angoli. A tale riguardo, prendere l'interno (e di colore diverso) di entrambi gli "elementi di fissaggio" (all'angolo inferiore destro) e spostarlo all'intero del campo del rettangolo fino a raggiungere il raggio dell'angolo desiderato. Ellisse  Disegna un'ellisse o un cerchio all'interno nel documento fax. Le opzioni di modifica sono le stesse di quelle descritte per il rettangolo. Freccia  La funzione per disegnare una freccia è uguale a quella della linea. All'estremità della linea viene in tal caso aggiunta una freccia. Polygono  Inserisce un poligono nel fax. Ad ogni clic con il mouse, viene aggiunto un vertice al poligono inserito. Per terminare la procedura fare doppio clic. Le opzioni di modifica sono le stesse di quelle a disposizione per il rettangolo. Testo  Apre la finestra di dialogo Proprietà. Dopo aver formattato e digitato il testo lo si può inserire nella pagina del fax. Con il puntatore del mouse aprire una finestra nel punto desiderato. Il testo verrà posizionato nella pagina dove potrà essere spostato o modificato. Nota: il testo può anche essere inserito più volte.
Proprietà oggetto	<p>Apre la finestra di dialogo Proprietà dell'oggetto relativa all'elemento selezionato. Alle proprietà dell'oggetto si può anche accedere tramite il menu di scelta rapida. Con il tasto destro del mouse selezionare a tale riguardo l'oggetto corrispondente e scegliere l'opzione Proprietà.</p>

Tabella 82

Il menu "Pagina fax" dell'editor di pagine fax.

Funzione	Descrizione
Posizione oggetto	Presenta un sottomenu che consente di posizionare l'oggetto selezionato. Le opzioni disponibili a tale riguardo sono le seguenti:  Porta in secondo piano  Dispone l'oggetto selezionato in secondo piano  Porta in primo piano  Dispone l'oggetto selezionato in primo piano.  Porta avanti  Dispone l'oggetto selezionato nel livello successivo.  Porta indietro  Dispone l'oggetto selezionato nel livello precedente.
 Ingrandisci	Ingrandisce la rappresentazione del messaggio fax in progressioni dell'8 % riferite al valore iniziale (fino a 11 passi).
 Riduci	Riduce la rappresentazione del messaggio fax in progressioni dell'8 % riferite al valore iniziale (fino a 11 passi).

Tabella 82

Il menu "Pagina fax" dell'editor di pagine fax.

5.6.7 Configurazione guidata della posta in arrivo

La configurazione guidata della posta in arrivo consente di preimpostare quanto segue

- Preselezione ed inserimento automatico in cartelle predefinite di messaggi provenienti da determinati mittenti.

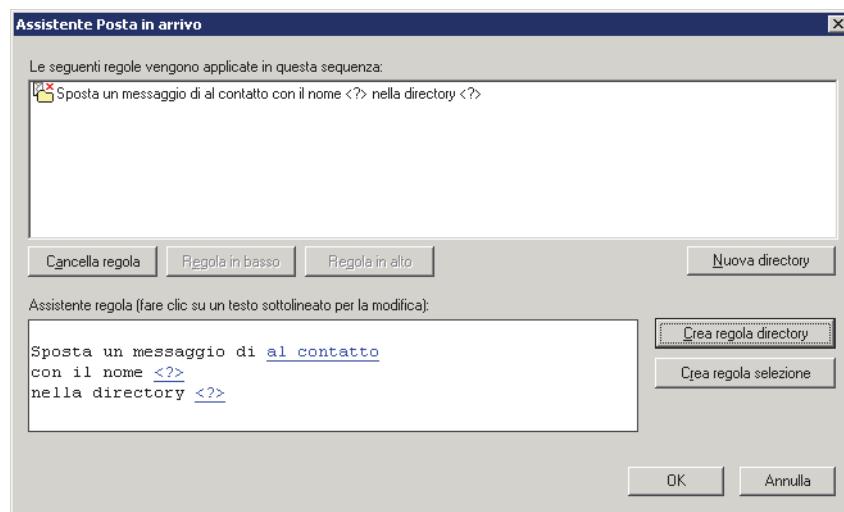
NOTA: La presenza di messaggi gestiti tramite regole di distribuzione, non viene segnalata dalla funzione di indicazione di messaggi in attesa (MWI).

- Assegnazione automatica di una bandierina rossa o dell'icona "letto" ai messaggi provenienti da determinati mittenti.

Queste opzioni possono essere impostate tramite le regole di distribuzione e selezione relative alla gestione dei messaggi provenienti da determinati mittenti.

Nella cartella **Posta in arrivo** occorre creare a tale riguardo almeno una cartella (ad esempio con il nome **Posta da xyz**), verso la quale inoltrare la posta proveniente da determinati mittenti. Come creare la cartella è descritto in paragrafo 3.2, "Lavorare con l'assistente di posta in arrivo", a pagina 73.

Selezionando la funzione Assistente Posta in arrivo si apre la seguente finestra.



5.6.7.1 Creare un regola di distribuzione della posta in arrivo

Per definire una regola di distribuzione, premere il pulsante **Crea regola directory**. Nella parte superiore della finestra, appare la struttura della regola che presenta i segnaposto per il mittente e la cartella di ricezione. Nel riquadro inferiore devono essere definiti i parametri.

Per definire una regola, procedere nel seguente modo:

1. Aprire la procedura guidata tramite il menu **Strumenti > Assistente Posta in arrivo**.
2. Se non ancora eseguito, creare una nuova cartella premendo il pulsante **Nuova directory**.
3. Premere quindi **Crea regola directory**.
4. Nel riquadro inferiore, selezionare con il mouse il testo sottolineato della riga **Sposta un messaggio di....** Dalla finestra che si apre, definire se nella cartella creata debbano essere inoltrati i messaggi di un intero gruppo o di un singolo mittente.
5. Fare clic sul punto di domanda blu <?> della seconda riga. Nel campo adesso aperto, inserire il nome del gruppo o del singolo mittente desiderato. In questa operazione si è supportati dalla funzione di completamento automatico che, in base alle lettere digitate, mostra una proposta che può essere inserita premendo il tasto Invio.
6. Fare clic sul punto di domanda blu <?> della terza riga.
Si apre un menu dal quale è possibile selezionare la cartella di destinazione dei messaggi.
7. Confermare premendo **OK**.

La regola è definita, salvata ed operativa.

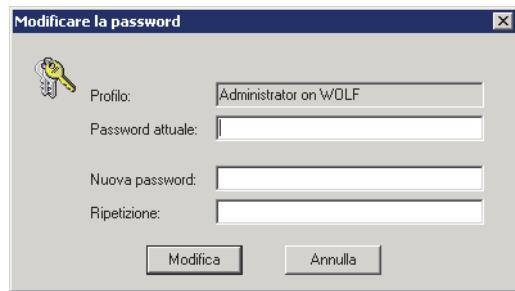
Nella parte superiore della finestra è possibile verificare se la regola è stata definita in modo corretto. Se sono state definite più regole, l'inoltro dei messaggi in arrivo viene effettuato tramite scansione dell'elenco delle regole dall'alto verso il basso. All'interno dell'elenco le regole possono essere spostate selezionandole e premendo il pulsante **Regola in basso** o **Regola in alto**. Dopo averla selezionata, una regola può essere rimossa dall'elenco premendo il pulsante **Cancella regola**.

5.6.7.2 Creare regole di selezione

Le regole di selezione possono essere definite in modo analogo a quelle di distribuzione appena descritte. La funzione consente di assegnare una bandierina di "importanza" o l'icona "letto" ai messaggi provenienti da determinati mittenti.

5.6.8 Modificare la password

Questa funzione del menu **Strumenti** consente di modificare la password di accesso alla casella postale.



Specificare a tale riguardo la password al momento utilizzata. Specificare la nuova password nella riga che segue e quindi ripeterla in quella ad essa sottostante a scopo di controllo. Confermare la nuova password, premendo **OK**. Si apre una finestra atta a comunicare che **La password è stata aggiornata**. La finestra può essere chiusa, confermando il messaggio con **OK**.

NOTA: Durante la fase di verifica della password, il sistema non fa distinzione tra lettere maiuscole e minuscole.

5.6.9 Impostazione del sostituto

La funzione **Imposta sostituto** consente di inoltrare automaticamente i messaggi ad un sostituto - ad esempio durante la propria assenza per ferie od altro.



Per programmare l'inoltro, attivare la casella di controllo **Attiva sostituto** e nel campo **Sostituto** inserire il nome dell'utente al quale si desidera inoltrare i messaggi. Si osservi che per nome dell'utente si intende quello contenuto nel campo del database **Nome**.

5.6.10 Gestione dei profili

Selezionando questa funzione si apre il provider di servizi (MSP) per cambiare il profilo d'utente o creare uno nuovo. Il provider di servizi (o anche MSP) funge da base globale per tutte le applicazioni client che intendono utilizzare i servizi forniti dal server XPR, che oltre a *Communications* possono essere ad esempio Lotus Notes LSX, Estensioni Outlook e ACD Supervisor. Mentre più applicazioni client possono essere contemporaneamente in funzione su un computer, è sempre presente una sola istanza del provider di servizi.

Per maggiori informazioni sul provider di servizi e su come definire un profilo, consultare il Manuale "Amministrazione del server".

5.6.11 Profili del calendario

I profili del calendario sono risorse globali del server XPR che possono essere utilizzate da svariate applicazioni (per esempio dal Contact Center). La funzione è attiva soltanto se nel sistema si è registrati con diritti amministrativi. Per maggiori informazioni consultare paragrafo 4.7, "Profili del calendario", a pagina 125.

5.6.12 Le mie impostazioni del database

Selezionando questa funzione, vengono visualizzati i dati dell'utente connesso. Se si dispone delle abilitazioni richieste, alcuni dati possono essere modificati direttamente.

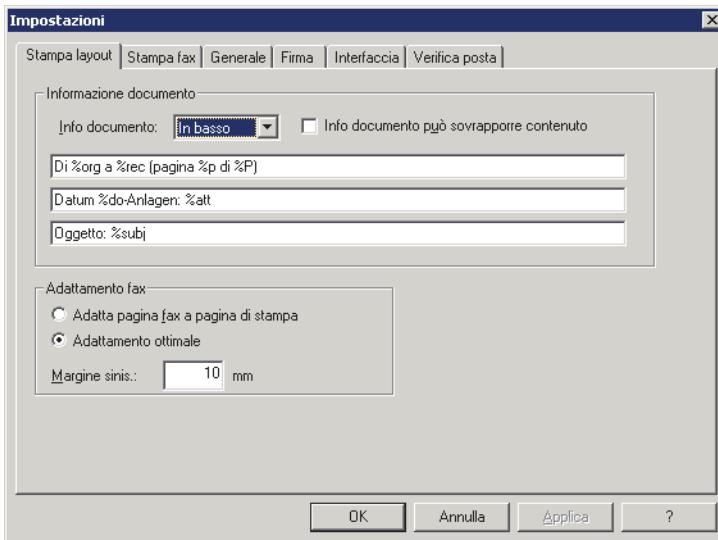
5.6.13 Impostazioni

Il presente menu consente di eseguire le impostazioni generiche di *Communications*, come ad esempio il tipo di segnalazione di avvisi, la creazione di firme, ecc. tramite una finestra di dialogo costituita da schede.

che si apre dopo aver selezionato questa funzione di menu. Le singole impostazioni sono contenute nelle rispettive schede che possono essere aperte selezionandole con il mouse.

NOTA: La scheda **Routing dell'indirizzo del chiamante** (per le regole di distribuzione all'interno di un Contact Center) è visibile soltanto se un utente con i privilegi di amministratore si è registrato presso il server di comunicazione. Viene utilizzata esclusivamente per l'amministrazione di un Contact Center. Per maggiori informazioni sulle impostazioni di questa scheda, consultare consultare paragrafo 4.9, "Distribuzione delle chiamate correlata alla ID dei chiamanti", a pagina 145.

5.6.13.1 Stampa layout



Questa scheda consente di definire il layout di stampa tramite le svariate opzioni relative all'aspetto della stampa di documenti o finestre dei diari di: **Posta in arrivo**, **Posta in uscita**, **Corrispondenza** e **Posta eliminata**.

Informazioni sui documenti

La casella di riepilogo **Info documento** consente di stabilire in quale punto del documento stampato debbano essere visualizzate le informazioni supplementari. Le informazioni possono essere collocate **in alto** oppure **in basso** nella pagina. Selezionando l'opzione **nessuna**, le informazioni possono essere mascherate. Attivando la casella di controllo **Info documento può sovrapporre contenuto** è possibile stabilire che la stampa del testo informativo venga sovrapposta a eventuali passaggi del documento. Nei documenti fax, può accadere che gli spazi ad esso riservati siano già utilizzati per il documento.

Il tipo di informazione che si desidera stampare, può essere definito inserendo i rispettivi parametri in uno dei tre campi di input, ciascuno dei quali è dedicato ad una riga della stampa. Se uno (qualsiasi) dei campi non viene compilato, il testo informativo viene ridotto a due righe. Ogni campo non compilato riduce le righe del testo. Durante la stampa le variabili vengono impostate in modo dinamico tramite i dati disponibili nel server. Prima, tra o dopo le variabili è inoltre possibile inserire un testo esplicativo, che apparirà nella stampa. Nei campi di input possono essere riportate le seguenti variabili:

Variabile	Crea una voce atta ad informare su:
%att	Il nome/i nomi file degli allegati.
%cost	Costi sommati.
%costid	Centro di costo.

Tabella 83

Elenco delle variabili delle possibili informazioni del documento.

Variabile	Crea una voce atta ad informare su:
%do	Data e Ora (ora di ricezione o di invio).
%frm	Il formato del messaggio (per esempio: telex, ASCII, fax G3, ecc.).
%len	Dimensione del documento espressa in byte.
%mid	ID del messaggio (numero di identificazione assegnato dal server a ciascun messaggio).
%oid	Identificazione del mittente (nei messaggi fax).
%oorg	Mittente di origine di un messaggio inoltrato.
%orec	Destinatario di origine di un messaggio inoltrato.
%org	Mittente di un messaggio di posta elettronica.
%p (p minuscola)	Attuale numero di pagina
%P (P maiuscola)	Numero totale di pagine.
%porg	Mittente di un messaggio fax.
%prec	Destinatario di un messaggio fax.
%rec	Destinatario di un messaggio di posta elettronica.
%rid	Identificazione del destinatario (per esempio di un fax).
%serv	Servizio utilizzato (fax, posta elettronica, ecc.).
%stat	Rapporto dettagliato sullo stato relativo al messaggio.
%subj	Oggetto del messaggio.
%succ	Esito della trasmissione - riuscita o non riuscita.
%units	Il numero delle unità di addebito.

Tabella 83 *Elenco delle variabili delle possibili informazioni del documento.*

I parametri rappresentati nell'immagine creerebbero ad esempio il seguente testo nella parte superiore del documento del messaggio stampato:

e-mail, numero: 111, dall'amministratore all'utente di test1 (pagina1 di 1)

Data: 12.02.2004, 16:17 - Allegato: nessuno

Oggetto: mail di test

L'area **Adattamento fax** presenta opzioni che consentono di definire la stampa di pagine fax.

Selezionando l'opzione **Adatta pagina fax a pagina di stampa** il fax verrà stampato su una pagina di stampa.

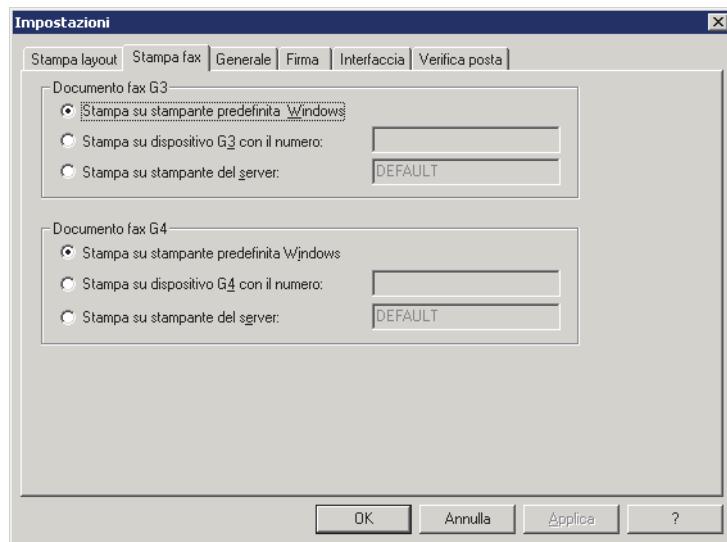
NOTA: In alcuni casi, questa opzione potrebbe dar luogo ad una rappresentazione troppo piccola (in caso di pagine fax molto lunghe).

L'opzione **Adattamento ottimale** realizza un adattamento ottimale della pagina fax, di formato leggermente diverso da quello DIN A4, a quella di stampa.

Per poter inserire i documenti stampati nei classificatori senza rendere illeggibili parti di testo a causa dei fori, è possibile definire il margine sinistro della stampa di fax. Nel campo di input **Margine sinis.** può essere definito un rientro.

5.6.13.2 Stampa di fax

Questa scheda consente di impostare la stampante su cui stampare i fax.



L'unico elemento che contraddistingue le impostazioni è il formato FaxG3 (analogico) o FaxG4 (digitale).

Le opzioni disponibili sono le seguenti:

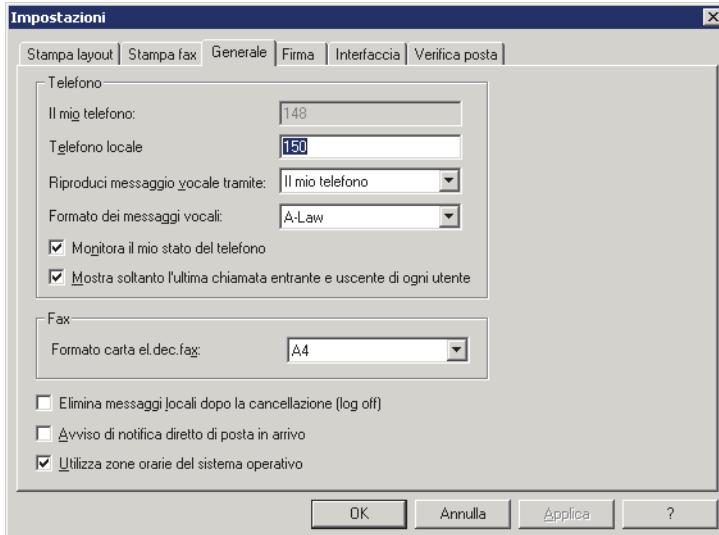
Funzione	Descrizione
Stampa su stampante predefinita Windows	I documenti fax vengono in questo caso stampati sulla stampante impostata come predefinita nella propria postazione di lavoro.
Stampa su dispositivo G3 con il numero	Indirizza la stampa su un dispositivo FaxG3 o FaxG4 che può essere impostato specificando il rispettivo numero di telefax.
Stampa su stampante del server	Attivando questa opzione, i fax verranno stampati su una stampante indirizzata tramite il server. Generalmente è quella predefinita. Per avere informazioni al riguardo e a quale indirizzo possono essere selezionate le stampanti, rivolgersi all'amministratore del sistema.

Tabella 84

Opzioni della scheda "Stampa fax".

5.6.13.3 Generale

La scheda **Generale** consente di definire le impostazioni generali di *Communications*.



Le impostazioni a cui è possibile accedere sono le seguenti:

Telefono

Funzione	Descrizione
Il mio telefono	In questa finestra viene visualizzato il proprio numero di telefono qualora se ne disponga di uno presso la propria postazione di lavoro e siano configurate le funzioni telefoniche.
Telefono locale	Qualora ci si trovi provvisoriamente ad una postazione di lavoro diversa dalla propria nella quale si è registrati nel server di comunicazione tramite <i>Communications</i> , i messaggi vocali possono essere inoltrati al telefono della postazione provvisoria inserendo in questo campo il suo numero interno.
Riproduci messaggio vocale tramite	Questa casella di riepilogo consente di definire come debbano essere riprodotti i messaggi vocali. <ul style="list-style-type: none"> • Altoparlante computer: i messaggi vocali vengono riprodotti dalla scheda audio del computer. • Il mio telefono: i messaggi vocali vengono riprodotti dal telefono.
Formato dei messaggi vocali	Questa casella combinata consente di adeguare la codifica per i messaggi vocali ISDN. Per l'area europea si utilizza A-Law , per gli Stati Uniti si utilizza principalmente μ-Law .

Tabella 85

Opzioni di impostazione del telefono nella scheda "Generale".

Funzioni

Strumenti

Funzione	Descrizione
Monitora il mio stato del telefono	Questa casella di controllo consente di attivare o disattivare il monitoraggio dello stato del proprio telefono.
Mostra soltanto l'ultima chiamata entrante e uscente di ogni utente	Questa casella di controllo può essere attivata per rendere più chiara la rappresentazione dei diari. Se è attivata, nel diario viene visualizzata soltanto la chiamata più recente qualora ne siano state ricevute più di una da uno stesso chiamante.

Tabella 85

Opzioni di impostazione del telefono nella scheda “Generale”.

Fax

Funzione	Descrizione
Formato carta el.dec.fax	Questa impostazione varia a seconda delle specifiche nazionali. Per l'area europea deve essere impostato A4. Negli USA viene utilizzato il formato Letter.

Tabella 86

Opzioni di impostazione degli elementi decorativi fax nella scheda “Generale”.

Altre opzioni

Funzione	Descrizione
Elimina messaggi locali dopo la cancellazione (log off)	Questa funzione è particolarmente importante in materia di sicurezza di Win 9x, poiché i meccanismi di backup, forniti da Windows NT, Windows 2000, Windows XP, Windows Vista o Windows 7, non sono in questo caso disponibili. Attivando questa casella di controllo, i dati dei messaggi vengono automaticamente cancellati dal computer locale alla chiusura della sessione. Ciò consente di impedire l'accesso non autorizzato ai propri messaggi. Alla registrazione successiva, i dati verranno di nuovo trasferiti dal server al computer locale.
Avviso di notifica diretto di posta in arrivo	Attivando questa casella di controllo è possibile ricevere una segnalazione immediata sulla presenza di nuovi messaggi. Normalmente, in <i>Communications</i> , la presenza di un nuovo messaggio viene segnalata dopo un determinato lasso di tempo. Ciò è dovuto a ragioni di natura tecnica e nei casi peggiori può avere una durata di due minuti. Di regola un polling in entrata agisce con una cadenza di 2 minuti. Questo ritardo, di solito, non ha nessuna importanza. Qualora si desideri essere avvisati subito sulla presenza di nuovi messaggi, lo si può ottenere attivando questa casella di controllo.
Usa zona oraria dove è in funzione il mio OS	Di regola per il timbro orario dei messaggi vengono applicate le impostazioni delle zone orarie presenti nel proprio sistema operativo. Se nel server XPR è attivata l'opzione “Supporto zone orarie”, possono essere utilizzate le zone orarie impostate dall'amministratore nelle impostazioni d'utente.

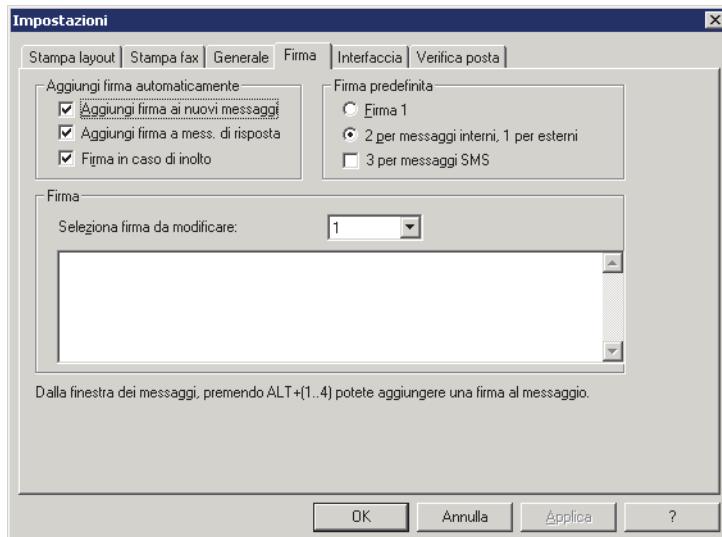
Tabella 87

Altre impostazioni possibili nella scheda “Generale”.

5.6.13.4 Firme

Le firme costituiscono un comodo strumento atto a consentire l'inserimento automatico di formule di saluto o frasi di uso frequente nel testo del messaggio e vengono disposte a seguito del testo.

Il programma consente di predefinire fino a quattro firme diverse delle quali a seconda dell'impostazione, le prime tre possono essere inserite in modalità automatica oppure è possibile scegliere una delle quattro tramite la combinazione di tasti (**[Alt] + [1...4]**).



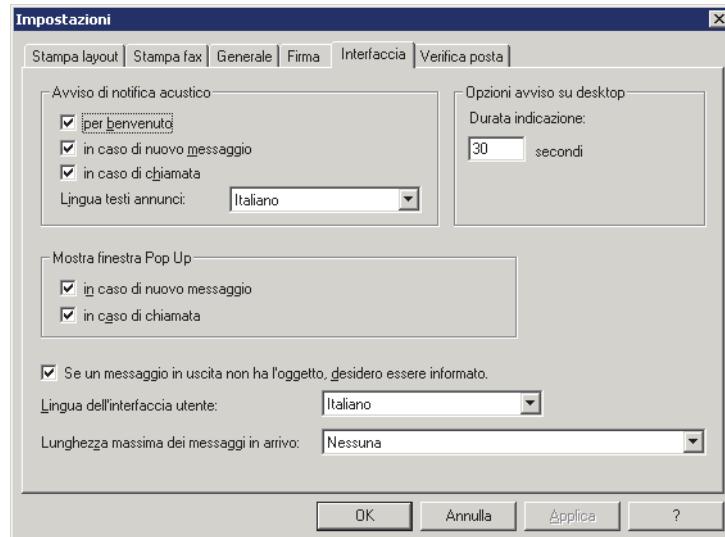
- Aggiungi firma ai nuovi messaggi
- Aggiungi firma a mess. di risposta
- Firma in caso di inoltro

È inoltre possibile definire se debba essere sempre inserita automaticamente la firma 1 oppure se, attuando una distinzione tra messaggi esterni e messaggi interni, debba essere utilizzata la firma 1 per i messaggi esterni e la firma 2 per i messaggi interni. La firma 1 potrebbe essere ad esempio in tal caso formulata in modo più formale. Un'ulteriore possibilità è quella di inserire automaticamente la terza firma ai messaggi SMS. A tale riguardo, attivare la casella di controllo corrispondente e definire una terza firma.

La firma può essere definita scegliendo dalla casella di controllo **Selezione firma da modificare** il rispettivo codice (1...4). Nella finestra di modifica sarà infine possibile modificare una firma già esistente o, se non è già stato fatto, di definirne una nuova.

5.6.13.5 Interfaccia

La scheda **Interfaccia** consente di impostare le diverse opzioni di ricevimento dei messaggi nonché la lingua dell'interfaccia utente.



Tramite le impostazioni contenute nella presente scheda, possono essere personalizzate le funzione di avviso di notifica. Gli avvisi vengono emessi indipendentemente dal programma con il quale si sta lavorando. Per la riproduzione dei testi degli annunci, il proprio computer deve disporre di una scheda audio con altoparlanti collegati.

Avviso di notifica acustico

Le caselle di controllo consentono di definire in quali casi debba essere emesso un annuncio:

Opzione della finestra di dialogo	Descrizione
per benvenuto	Se è attivata, ad ogni avvio di <i>Communications</i> , si viene salutati da una voce cordiale (annuncio tramite la scheda audio del PC).
in caso di nuovo messaggio	Viene riprodotto un annuncio atto ad informare sulla presenza di un nuovo messaggio.
in caso di chiamata	Si viene informati sulla presenza di una chiamata (disponibile soltanto se nel sistema sono implementate le funzioni di telefonia).

Tabella 88 Opzioni di avviso di notifica acustico nella scheda "Interfaccia".

Dalla casella di riepilogo **Lingua testi annunci** è inoltre possibile scegliere la lingua degli annunci del sistema. Le lingue disponibili per gli annunci sono tedesco, inglese, olandese, spagnolo o francese.

Opzioni avviso su desktop

Questa funzione viene attivata automaticamente se non è stato attivato nessuno degli avvisi di notifica in **Mostra finestra Pop Up**. L'opzione consente di visualizzare i messaggi in arrivo sotto forma di finestra pop up nell'applicazione corrente. La finestra viene visualizzata in basso a destra sopra la barra delle applicazioni.



Tramite il campo di input **Durata indicazione** è possibile stabilire per quanto tempo l'avviso deve rimanere visualizzato.

Mostra finestra Pop Up

Le opzioni di **Mostra finestra Pop Up** consentono di avvisare l'utente dell'arrivo di un nuovo messaggio tramite una finestra di notifica, visualizzata all'interno dell'applicazione corrente. Oltre all'avviso di notifica acustico è quindi possibile visualizzare un avviso di notifica ottico.

NOTA: Selezionando un'opzione in **Mostra finestra Pop Up** è possibile disattivare l'avviso di notifica sul desktop.

Le opzioni disponibili sono le seguenti:

Opzione della finestra di dialogo	Descrizione
in caso di nuovo messaggio	Apre una finestra atta ad informare sulla presenza di un nuovo messaggio. 

Tabella 89

Opzioni dell'avviso di notifica ottico nella finestra di dialogo "Interfaccia".

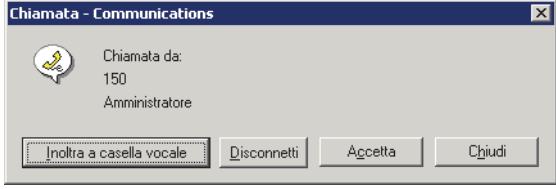
Opzione della finestra di dialogo	Descrizione
in caso di chiamata	<p>Se sono disponibili le funzioni di telefonia, apre anch'essa una finestra di avviso di notifica. Tale finestra informa l'utente sulla presenza di una chiamata in arrivo e fornisce alcune opzioni di gestione della stessa.</p>  <p>Premendo il rispettivo pulsante, la chiamata può essere inoltrata alla casella vocale, respinta o risposta. Nell'ultimo caso, il telefono passa direttamente in modalità "viva voce" e non occorre quindi sollevare il microtelefono.</p>

Tabella 89

Opzioni dell'avviso di notifica ottico nella finestra di dialogo "Interfaccia".

Altre opzioni di interfaccia

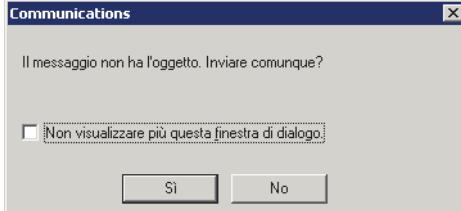
Opzione della finestra di dialogo	Descrizione
Se un messaggio in uscita non ha l'oggetto, desidero essere informato.	<p>Se in un nuovo messaggio non viene specificato l'oggetto, questa opzione consente di informare l'utente. Ciò significa che se si desidera inviare un messaggio lasciando vuoto il campo oggetto, si apre una finestra pop-up con il corrispondente messaggio di avviso.</p>  <p>Rispondendo Sì viene comunque inviato il messaggio. Rispondendo No si ritorna alla finestra del messaggio affinché possa essere compilato il campo dell'Oggetto.</p>
Lingua dell'interfaccia d'utente	<p>Consente di cambiare la lingua dell'interfaccia di <i>Communications</i>. Le lingue disponibili sono le seguenti: Inglese, Tedesco, Olandese, Spagnolo, Francese, Italiano, Portoghese, Brasiliano, Russo e Turco. La lingua può essere cambiata indipendentemente da quella impostata nel sistema operativo. Essa viene resa operativa dopo aver riavviato <i>Communications</i>.</p> <p>Nota: se <i>Communications</i> è installato in un sistema operativo in lingua inglese, può accadere che la lingua tedesca possa essere impostata soltanto se tramite il pannello di controllo, le Opzioni internazionali e la Lingua vengono impostate in tedesco (Lussemburgo).</p>

Tabella 90

Altre opzioni di interfaccia.

Opzione della finestra di dialogo	Descrizione
Lunghezza massima dei messaggi in arrivo	In questo campo può essere emesso un avviso qualora il messaggio ricevuto superi una determinata dimensione. A partire da “ nessun ” avviso, esso può essere generato in caso di messaggi di 100 kB, 250 kB, 500 kB ed 1 megabyte.

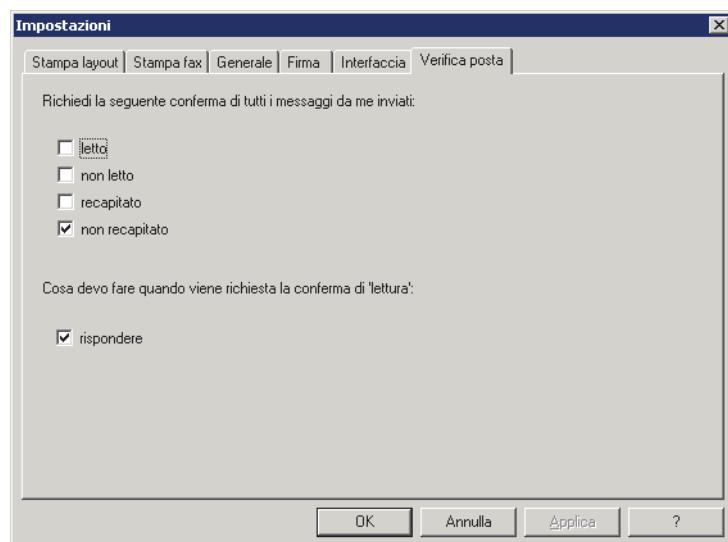
Tabella 90

Altre opzioni di interfaccia.

5.6.13.6 Verifica posta

Tramite e-mail (avviso tramite e-mail), l'utente può essere informato dal sistema sugli stati dei messaggi inviati. Selezionando le caselle di controllo (sotto

Richiedi la seguente conferma di tutti i messaggi da me inviati) può essere definito per quali stati dei messaggi si desideri ricevere una conferma.



La conferma può essere configurata per i seguenti stati:

Opzione della finestra di dialogo	Descrizione
letto	Invia una e-mail se il messaggio è stato letto dal destinatario.
non letto	Invia una e-mail se il destinatario ha cancellato il messaggio senza leggerlo.
recapitato	Invia una e-mail se il messaggio è stato notificato al destinatario, è ovvero giunto nella sua mailbox.
non recapitato	Invia una e-mail se il messaggio non è stato notificato al destinatario per una ragione qualsiasi (per esempio un problema del sistema).

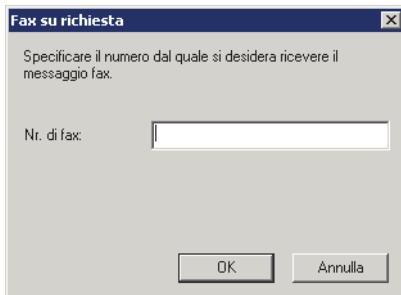
Tabella 91

Opzioni di impostazione nella finestra di dialogo "Verifica posta".

Ciascun utente può inoltre definire se consentire o impedire l'invio della conferma di avvenuta lettura (**Cosa devo fare quando viene richiesta la conferma di lettura**). Selezionando la casella di controllo **Rispondere** viene attivata la conferma per ciascun utente.

5.6.14 Fax su richiesta

Questa funzione consente di richiedere documenti fax da un centro di servizi fax su richiesta (Fax-on-Demand). Dopo aver selezionato l'opzione del menu, si apre una finestra di dialogo, nel cui campo di input deve essere inserito il numero di telefono del servizio.



Premendo il pulsante **OK** viene avviata la procedura di richiesta. **Annulla** termina l'operazione e chiude la finestra.

5.6.15 Finestra successiva

Questa funzione consente di passare tra le diverse finestre del client. Ciò equivale ad attivare un'altra finestra di modifica e le opzioni di comando in essa disponibili. La funzione può anche essere eseguita premendo la combinazione di tasti **[Ctrl] + [TAB]**.

5.7 Guida

In questo menu di *Communications* sono contenute le seguenti funzioni:

- **Guida in linea**

Apre la Guida in linea. Come in Windows, è possibile consultare l'intera documentazione o eseguire ricerche tramite parole chiave.

- **Update Communications**

Se disponibili nel server, questa opzione di menu consente di installare nuovi aggiornamenti di *Communications*.

- **Informazioni su Communications**

Visualizza la versione di *Communications* al momento installata. Ad esempio: Cycos Mail Client 5.00 (Release build xxxx). Questi dati devono essere comunicati agli addetti all'assistenza qualora vengano contattati per la risoluzione di eventuali problemi.

5.8 La funzione Presence

La funzione Presence permette di ottenere informazioni immediate sullo stato operativo del sistema, del telefono e dei colleghi e di comunicare inoltre a questi ultimi il proprio stato operativo. Ciò consente di verificare se i colleghi sono registrati nel sistema, se sono in pausa, in vacanza o in viaggio di servizio, se la linea è libera e molto altro. È inoltre possibile configurare una deviazione di chiamata in base alle impostazioni del profilo.

5.8.1 Impostare il proprio stato operativo

Il proprio stato operativo può essere impostato nel seguente modo:

1. Nella barra degli strumenti, premere il triangolino disposto a lato del pulsante



NOTA: Posizionando brevemente il puntatore del mouse su questo pulsante, appare l'impostazione corrente.

2. Si apre un menu degli stati disponibili



3. Selezionare lo stato desiderato.
4. Definire il proprio stato di raggiungibilità scegliendo una delle seguenti opzioni:
 - **Non occupato**
 - **Non disturbare**

Funzioni

La funzione Presence

In questo modo è possibile comunicare agli altri utenti se si è disponibili ad accettare richieste oppure se si desidera non essere disturbati.

Le impostazioni possono essere verificate posizionando brevemente il puntatore del mouse sul pulsante delle opzioni della funzione Presence. Si apre una finestra nella quale vengono mostrate tutte le impostazioni.

NOTA: Le impostazioni di configurazione consentono di eseguire un adattamento dettagliato della funzione Presence e di definire ulteriori stati. Vedere anche paragrafo 5.8.3, "La configurazione della funzione Presence", a pagina 296.

5.8.1.1 Informazioni di Presence in messaggi

In tutti i messaggi aperti viene visualizzato lo stato Presence del mittente, per cui prima di una richiamata automatica si può vedere se l'utente è raggiungibile.

Questa informazione viene visualizzata anche nella finestra di anteprima.

5.8.2 Visualizzare lo stato operativo dei colleghi

Le informazioni sullo stato operativo dei colleghi (il proprio compreso) possono essere visualizzate nella finestra *Lista indirizzi*:

1. Aprire la finestra *Lista indirizzi* di *Communications*.

NOTA: Se questa finestra non è integrata nel layout di *Communications*, aprirla tramite **Visualizza > Lista indirizzi**.

2. Scegliere il gruppo nel quale si trovano gli utenti dei quali si desidera visualizzare lo stato.
3. Aprire il menu di scelta rapida di questa finestra (clic destro del mouse).
4. Selezionare la funzione **Mostra stato**.

Gli stati vengono visualizzati in tre colonne icona a sinistra delle voci relative ai nomi.

- Prima colonna: stato del sistema dell'utente
- Seconda colonna: stato del telefono dell'utente
- Terza colonna: stato operativo impostato dall'utente

Posizionando il puntatore del mouse su un nome viene visualizzato lo stato.

Icône sullo stato dell'utente nel sistema

Icona	Descrizione
	Indica che l'utente è registrato nel sistema.
	Utente registrato nel sistema. Da almeno cinque minuti, al sistema non risultano attività dell'utente.
	Utente registrato nel sistema. Da almeno cinque minuti, al sistema non risultano attività dell'utente. È impostato lo stato operativo "Non disturbare".
	Utente registrato nel sistema. Da almeno quindici minuti, al sistema non risultano attività dell'utente.
	Utente registrato nel sistema. Da almeno quindici minuti, al sistema non risultano attività dell'utente. È impostato lo stato operativo "Non disturbare".
	Utente registrato nel sistema. È impostato lo stato operativo "Non disturbare".
	L'utente si è disconnesso dal sistema.
	L'utente si è disconnesso dal sistema. È impostato lo stato operativo "Non disturbare".
	Non sono presenti informazioni del sistema per questo utente. Il server XPR potrebbe non essere in funzione oppure la funzione Presence potrebbe essere disattivata.
	Non si è abilitati a visualizzare queste informazioni sullo stato.

Tabella 92 La funzione Presence - Icône sullo stato dell'utente nel sistema

Icône dello stato telefonico dell'utente

Icona	Descrizione
	La linea telefonica dell'utente è libera.
	La linea telefonica dell'utente è occupata.
	Impossibile visualizzare lo stato telefonico dell'utente.

Tabella 93 La funzione Presence - Icône dello stato telefonico dell'utente

Icône dello stato operativo dell'utente

NOTA: Gli stati operativi aggiunti dall'utente vengono visualizzati nella lista con il solo testo descrittivo. L'icona non è in tal caso disponibile.

Funzioni

La funzione Presence

Icona	Descrizione
	Appuntamento
	Torno subito
	In viaggio di lavoro
	Vacanza
	A casa
	Pausa
	In ufficio
	Lavora da casa

Tabella 94

La funzione Presence - Icone dello stato operativo dell'utente

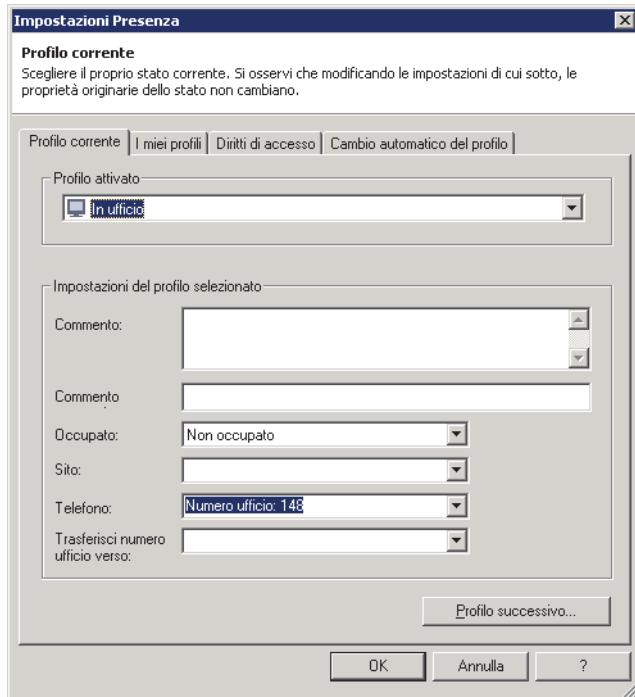
5.8.3 La configurazione della funzione Presence

La finestra di dialogo per la configurazione della funzione Presence consente di predefinire in modo dettagliato il proprio stato operativo, aggiungendo ad esempio stati ed altre informazioni del tipo commenti, numeri di telefono, ecc., sul rispettivo stato. Tramite un profilo di tempo è anche possibile preimpostare stati a ricorrenza frequente. Si apre la finestra di dialogo per la configurazione della funzione Presence premendo il pulsante

5.8.3.1 Profilo corrente

Questa scheda mostra quale degli stati operativi è attivo e con quali impostazioni. Tramite le opzioni di configurazione qui disponibili è possibile modificare temporaneamente lo stato predefinito. Se i dati inseriti per il profilo attivo sono diversi da quelli predefiniti per questo profilo (scheda **I miei profili**), le descrizioni dei campi vengono visualizzate in rosso alla successiva apertura della finestra di dialogo delle impostazioni. Viene inoltre visualizzato un messaggio di avviso nella sezione inferiore della finestra di dialogo.

Nell'area superiore della finestra di dialogo, in **Profilo attivato**, viene visualizzato lo stato operativo corrente.



Nell'area **Impostazioni del profilo selezionato** è possibile modificare temporaneamente la visualizzazione delle informazioni. Queste impostazioni si riferiscono allo stato selezionato dalla casella di riepilogo **Profilo attivato**.

È possibile modificare temporaneamente le seguenti informazioni che verranno visualizzate da altri utenti:

- **Commento**

In questo campo può essere inserito un commento a piacere che verrà visualizzato presso coloro autorizzati a leggere le informazioni di Presence.

- **Commento personale**

Anche in questo campo può essere inserito un commento a piacere che verrà tuttavia mostrato soltanto se si visualizzano le proprie informazioni di Presence.

- **Occupato**

Definire se quando è attivo lo stato impostato si desidera essere chiamati o no. Questa impostazione serve soltanto ad indicare che non si desidera essere disturbati e non va ad influire sul funzionamento del telefono.

- **Sito**

In questo campo può essere indicato il proprio luogo di permanenza quando è attivo lo stato impostato.

- **Telefono**

Questo campo consente di scegliere uno dei propri numeri di telefono contenuti nel database di XPR o di specificarne uno al quale si può essere raggiunti quando è attivato lo stato impostato.

Funzioni

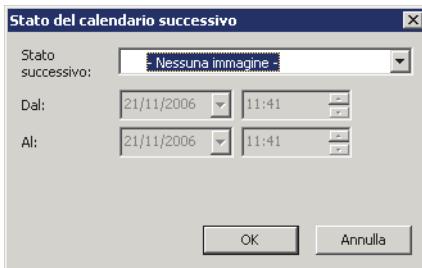
La funzione Presence

- **Trasferisci numero ufficio verso**

Inserendo un numero telefonico, è possibile deviare il proprio telefono su un altro telefono. La deviazione diventa immediatamente attiva inserendo il numero di telefono e copiando le impostazioni. Eventuali altre deviazioni del telefono verranno sovrascritte. Inoltre, il numero di destinazione viene integrato nella visualizzazione del profilo attualmente valido, per consentire ad altri utenti di visualizzare tale numero.

NOTA: In caso di cambio del profilo (automatico o manuale) e di una possibile modifica del numero di destinazione, la deviazione di chiamata verrà aggiornata solo se in precedenza il numero di destinazione nella scheda **Profilo corrente** e quello del profilo attivo corrispondono. Ciò significa anche che se è stata configurata una deviazione di chiamata per il proprio telefono e se tale deviazione è diversa da quella definita nel profilo attivo, non avviene alcuna modifica quando si cambia il profilo.

Il pulsante **Profilo successivo** apre una finestra di dialogo in cui può essere impostato un profilo successivo a quello attivato.



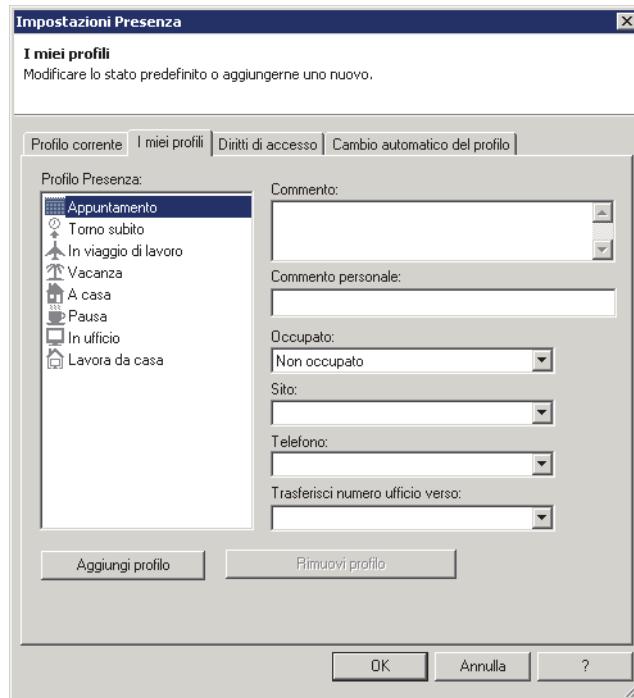
Per definire il profilo successivo, procedere come segue:

1. Selezionare innanzitutto lo stato successivo per l'intervallo desiderato.
2. Inserire quindi la data e l'ora iniziali dell'intervallo desiderato.
3. Inserire la data e l'ora finali.
4. Premere il pulsante **OK**.

Il profilo viene attivato automaticamente al momento specificato e rimane attivo fino alla fine dell'intervallo di tempo impostato.

5.8.3.2 I miei profili

In questa scheda è possibile specificare le informazioni per ogni stato che si desidera mostrare agli altri utenti.



Funzioni

La funzione Presence

Selezionare lo stato sul quale si desidera specificare le informazioni. Specificare le informazioni desiderate dei rispettivi campi o sceglierle da quelle predefinite:

- **Commento**

In questo campo può essere inserito un commento a piacere che verrà visualizzato presso coloro autorizzati a leggere le informazioni di Presence.

- **Commento personale**

Anche in questo campo può essere inserito un commento a piacere che verrà tuttavia mostrato soltanto se si visualizzano le proprie informazioni di Presence.

- **Occupato**

Definire se quando è attivo lo stato impostato si desidera essere chiamati o no. Questa impostazione serve soltanto ad indicare che non si desidera essere disturbati e non va ad influire sul funzionamento del telefono.

- **Sito**

In questo campo può essere indicato il proprio luogo di permanenza quando è attivo lo stato impostato.

- **Telefono**

Questo campo consente o di scegliere uno dei propri numeri di telefono contenuti nel database di XPR o di specificarne uno al quale si può essere raggiunti quando è attivato lo stato impostato.

- **Trasferisci numero ufficio verso**

Inserendo un numero telefonico, è possibile deviare il proprio telefono su un altro telefono. La deviazione diventa immediatamente attiva inserendo il numero di telefono e copiando le impostazioni. Eventuali altre deviazioni del telefono verranno sovrascritte. Inoltre, il numero di destinazione viene integrato nella visualizzazione del profilo attualmente valido, per consentire ad altri utenti di visualizzare tale numero.

NOTA: In caso di cambio del profilo (automatico o manuale) e di una possibile modifica del numero di destinazione, la deviazione di chiamata verrà aggiornata solo se in precedenza il numero di destinazione nella scheda **Profilo corrente** e quello del profilo attivo corrispondono. Ciò significa anche che se è stata configurata una deviazione di chiamata per il proprio telefono e se tale deviazione è diversa da quella definita nel profilo attivo, non avviene alcuna modifica quando si cambia il profilo.

Premendo il pulsante **Aggiungi stato** è possibile aggiungere uno stato all'elenco.

Procedere nel seguente modo:

1. Premere il pulsante **Aggiungi stato**.
Si apre una finestra di dialogo dove può essere creato lo stato.
2. Assegnare un nome al nuovo stato.
3. Se desiderato, assegnare anche un'icona di quelle disponibili.

Il nuovo stato è così creato e può essere selezionato.

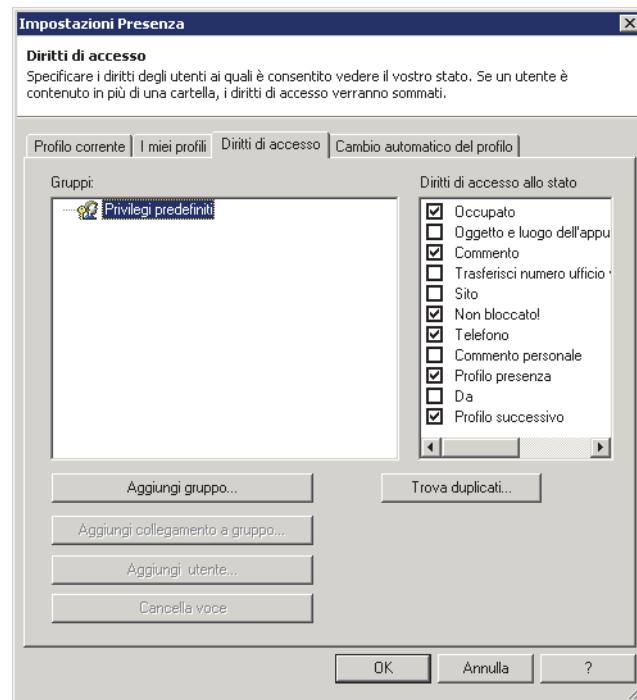
Tramite il pulsante **Rimuovi profilo** è possibile eliminare dall'elenco gli stati personalizzati.

5.8.3.3 Diritti di accesso

Di regola, tutti gli utenti hanno la possibilità di visualizzare il proprio stato. Questa autorizzazione può essere tuttavia limitata a determinati utenti tramite le abilitazioni di gruppo. A tale riguardo occorre dapprima creare nuovi gruppi, assegnare loro le abilitazioni ed inserirvi quindi i rispettivi utenti.

Per assegnare l'abilitazione in questione a determinati utenti, procedere come segue:

1. Aprire la scheda **Diritti di accesso**.



Funzioni

La funzione Presence

2. Premere il pulsante **Aggiungi gruppo**.

Si apre la finestra di dialogo **Nuovo gruppo**. Selezionare un gruppo esistente dalla cartella **Gruppi** o **I miei gruppi privati**. Inserire il nome del gruppo nell'apposito campo.

3. Confermare con **OK**.

NOTA: Se con il nome specificato non esistono altri gruppi, esso viene creato nella cartella **I miei gruppi privati**.

4. Selezionare infine il gruppo dall'elenco.

5. Specificare le informazioni che si desidera mostrare ai membri del gruppo. attivando le rispettive caselle di controllo nel riquadro di destra.

6. Premere il pulsante **Aggiungi utente**.

Si apre la finestra di scelta degli utenti. Dall'elenco, selezionare quelli che si desidera autorizzare a visualizzare le proprie informazioni.

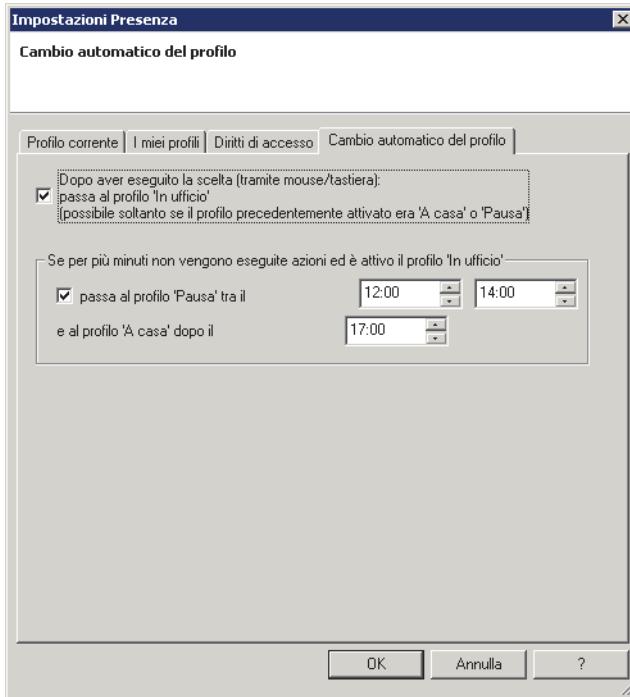
NOTA: Se si desidera inserire tutti i membri di un determinato gruppo, premere il pulsante **Aggiungi collegamento al gruppo**. Nella finestra di dialogo che si apre, vengono elencati tutti i gruppi contenuti nel server XPR.

Il pulsante **Cancella voce** cancella gruppi di abilitazione esistenti rimuovendo dall'elenco le sole voci relative ai gruppi. I gruppi stessi non vengono cancellati dalla cartella dei gruppi.

Tramite il pulsante **Trova duplicati** è possibile cercare utenti che dispongono di una molteplice abilitazione di accesso, poiché membri di più gruppi. Se in un secondo momento si desidera ritirare il diritto di accesso ad un utente questa funzione è utile poiché assicura una verifica totale dei diritti di accesso dell'utente.

5.8.3.4 Cambio automatico del profilo

Tramite la scheda **Cambio automatico del profilo** è possibile automatizzare il passaggio da un profilo a un altro per i profili presenza utilizzati con maggiore frequenza.



Le opzioni di automazione disponibili sono le seguenti:

- **Passa automaticamente al profilo *In ufficio*, se in precedenza era attivato il profilo *A casa* o *Pausa*.**
Se questa opzione è attivata, *Communications* all'avvio del programma passa automaticamente al profilo **In ufficio**, se in precedenza era attivato il profilo **Pausa** o **A casa**.
Inoltre, il profilo **In ufficio** viene automaticamente attivato quando *Communications* rileva attività con mouse o tastiera nel PC dell'utente. Ciò è possibile se *Communications* è in precedenza passato automaticamente al profilo **Pausa** oppure **A casa**. Vedere anche l'opzione seguente **Passa al profilo *Pausa* tra...**
- **Passa al profilo *Pausa* tra <...> <...> e torna al profilo *A casa* dopo <...>**
Se *Communications* non rileva alcuna attività nel PC dell'utente per un tempo prolungato, i profili presenza **Pausa** e **A casa** vengono attivati automaticamente in base ai dati cronologici impostati.

Funzioni

La funzione Presence

A Appendice

A.1 Troubleshooting

A.1.1 Salvare i dati d'utente in directory personali

Se *Communications* viene installato su un Terminal server, potrebbe essere necessario non salvare grandi quantità di dati dei file dei messaggi nelle cartelle del profilo degli utenti, bensì in una cartella personale.

Creare a tale riguardo il valore del Registry **UserPath** nella chiave

HKEY_LOCAL_MACHINE\Software\Cycos AG\Communications\Internal

UserPath<percorso> [REG_SZ]

Predefinito:	-
Valori possibili:	Specificazione del percorso o variabili dell'ambiente
Commento:	La specificazione del percorso non deve, come negli esempi riportati di seguito, terminare con un \. Se il valore non esiste, continua ad essere utilizzato il percorso creato all'installazione di <i>Communications</i> : X:\Documenti e Impostazioni\<utente>\Communications\... Per maggiori informazioni consultare paragrafo 4.11, "Cache di dati di <i>Communications</i> ", a pagina 153.

Il contenuto del valore <percorso> deve essere la directory dove si desidera che *Communications* salvi i dati d'utente. A tale riguardo può essere impostato un percorso dedicato su un'unità mappata per quel determinato utente.

Esempio:

h:\Data\Communications

In alternativa a ciò possono anche essere utilizzate variabili dell'ambiente specifiche d'utente.

Esempio:

%HOMEDRIVE% %HOMEPATH% \Communications

A.1.2 Adattamento dei tempi di aggiornamento del diario di posta in arrivo e in uscita

Se, ad esempio per la distribuzione dei messaggi, più utenti accedono ad una stessa mailbox, si possono verificare dei problemi di rappresentazione degli elementi del diario di posta in arrivo e di posta in uscita. L'utente A potrebbe ad esempio aver già cancellato dei messaggi che per una sfavorevole ora di avvio del processo di polling potrebbero essere ancora visualizzati presso l'utente B.

NOTA: L'accesso di più utenti ad un mailbox può avvenire soltanto in modalità di polling. Per motivi tecnici, il passaggio al recapito attivo non può essere effettuato.

Affinché questo comportamento non causi anomalie, l'intervallo di polling può essere impostato tramite una chiave di Registry. Questa modifica deve essere eseguita per tutti gli utenti che accedono alla mailbox (condivisa). Per modificare l'intervallo (tempo di aggiornamento) deve essere adattato il valore del Registry **ServerPollRate** contenuto nella chiave:

HKEY_CURRENT_USER\Software\Cycos AG\Communications\GUI

ServerPollRate<0, 1, 2, 3, 4> [REG_DWORD]

Predefinito:	3
Valori possibili:	<p>0 --> 40 secondi di tempo di aggiornamento per la Posta in arrivo e in uscita.</p> <p>1 --> 60 secondi per la Posta in arrivo e in uscita.</p> <p>2 --> 90 secondi per la Posta in arrivo, 120 secondi per la Posta in uscita.</p> <p>3 --> 2 minuti per la Posta in arrivo e 10 minuti per la Posta in uscita.</p> <p>4 --> 4 minuti per la Posta in arrivo e 10 minuti per la Posta in uscita.</p>

Impostazione dell'intervallo di polling per l'aggiornamento dei diari di Posta in arrivo e di Posta in uscita.

A.1.3 Problemi con la stampa di documenti fax

Se con la stampa dei fax vengono riprodotti caratteri troppo piccoli per cui il documento non è leggibile, l'utente può eseguire un adattamento delle chiavi del Registry **LeftFaxMargin** o **FaxPrintMode**. Per la stampa di fax da un componente OCX (visualizzatore di fax), questi valori sono memorizzati nella chiave del Registry:

HKCU\Software\Cycos AG\COM\FaxViewer

Per la stampa di fax da *Communications* entrambe le chiavi del Registry sono nella chiave:

HKCU\Software\Cycos AG\Communications\GUI

NOTA: Per adattare la rappresentazione delle pagine di una stampa di fax da *Communications*, le chiavi del Registry non devono essere modificate. Le relative impostazioni possono essere eseguite in *Communications* tramite il menu **Strumenti > Impostazioni** nella scheda **Stampa layout** area **Adattamento fax**.

LeftFaxMargin <valore> [REG_DWORD]

Predefinito:	10
Valori possibili:	0...

Tramite ciò è possibile definire il margine sinistro di una stampa fax. Il valore specificato è la distanza espressa in millimetri, prevista per consentire la foratura del documento.

FaxPrintMode <0 o 1> [REG_DWORD]

Predefinito:	1
Valori possibili:	0 oppure 1
Commento:	Le relative impostazioni possono essere eseguite in <i>Communications</i> tramite il menu Strumenti > Impostazioni nella scheda Stampa layout area Adattamento fax . 0 --> Adatta pagina fax a pagina di stampa. 1 --> Adattamento ottimale.

Tramite questa chiave può essere definito se un documento fax debba essere sempre emesso su una singola pagina o distribuito su più pagine sulla base della sua lunghezza.

A.1.4 Utilizzo di più istanze di *Communications*

Per gli operatori di Contact Center o per un amministratore può essere utile avviare più istanze di *Communications*. Ad esempio, nella prima istanza *Communications* può essere utilizzato come client di posta, nella seconda

istanza come client di accesso a una casella vocale o come client di amministrazione. In base alla configurazione, per la seconda istanza è possibile definire un layout specifico per l'utilizzo desiderato.

Per avviare più istanze di *Communications* sono disponibili le seguenti opzioni di configurazione:

- Avvio della funzione di istanze multiple per *Communications* utilizzando layout *Communications* identici.
- Avvio della funzione di istanze multiple per *Communications* utilizzando layout *Communications* diversi.

A.1.4.1 Istanze multiple con layout *Communications* identici

Per configurare la variante istanze multiple, procedere come segue:

1. Uscire da *Communications*.
2. Avviare l'editor del registro di sistema. Per il client di cui si desidera avviare istanze multiple, in `HKEY_CURRENT_USER\Software\Cycos AG\Communications\GUI` impostare la chiave di registro **EnableMultipleInstances** su 1.

EnableMultipleInstances <0 o 1> [REG_DWORD]

Predefinito:	0
Valori possibili:	0 oppure 1
Commento:	0 - Istanze multiple di <i>Communications</i> disattivate. 1 - Istanze multiple di <i>Communications</i> attivate.

Attiva o disattiva la funzione di istanze multiple.

Una volta configurata questa impostazione è possibile avviare *Communications* in più istanze. Ogni volta che si avvia *Communications*, viene aperta un'altra finestra *Communications* con lo stesso layout.

A.1.4.2 Istanze multiple con layout *Communications* diversi

Per configurare questa variante di istanze multiple, procedere come segue:

1. Uscire da *Communications*.
2. Avviare l'editor del registro di sistema. Per il client di cui si desidera avviare istanze multiple, in `HKEY_CURRENT_USER\Software\Cycos AG\Communications\GUI` impostare la chiave di registro **EnableMultipleInstances** su 1.

EnableMultipleInstances <0 o 1> [REG_DWORD]

Predefinito:	0
Valori possibili:	0 oppure 1
Commento:	0 - Istanze multiple di <i>Communications</i> disattivate. 1 - Istanze multiple di <i>Communications</i> attivate.

Attiva o disattiva la funzione di istanze multiple.

3. Aprire Esplora risorse e passare alla directory che contiene il file eseguibile dell'applicazione **Aachen.exe** per *Communications*.
4. Creare una copia del file eseguibile **Aachen.exe**.
5. Rinominare questo file di applicazione.
Ad esempio, è possibile attribuirgli il nome **Aachen2.exe**, per identificarlo come seconda istanza di *Communications*.
6. Avviare l'applicazione appena creata facendo doppio clic su **Aachen2.exe**. Viene eseguita la prima scrittura delle voci di registro per quest'applicazione.
7. Passare all'editor del registro di sistema.
8. Nella chiave appena creata, in `HKEY_CURRENT_USER\Software\Cycos AG\Aachen2\GUI` impostare **EnableMultipleInstances** su 1.

È ora possibile avviare anche la seconda istanza di *Communications*. In entrambe le applicazioni di *Communications* è possibile configurare e utilizzare i layout di *Communications* in modo indipendente.

Appendice

Troubleshooting

Glossario

A

Appendice

Vedere Attachment.

Automatic Call Distribution (ACD)

Il sistema di Distribuzione Automatica delle Chiamate (ACD) inoltra le chiamate in arrivo in base al carico di traffico. Le chiamate vengono assegnate agli operatori in base a regole prestabilite. Il sistema ACD inoltra le nuove chiamate telefoniche al prossimo operatore disponibile che di regola è quello libero da più tempo. Per garantire una breve permanenza del cliente in coda d'attesa nel caso in cui non sia disponibile alcun operatore del CC nel periodo precedentemente definito, è disponibile un servizio automatico di segreteria telefonica (voice mail) che consente di lasciare un messaggio, ad esempio per conferire un ordine.

Vedere anche: Contact Center

Avviso, acustico

Annuncio trasmesso da *Communications* per informare su svariati eventi. Per poter essere sentito, il PC deve essere dotato di un scheda audio. Gli annunci possono essere impostati per segnalare l'avvenuto accesso al server di comunicazione, la presenza di nuovi messaggi nella mailbox o di chiamate in arrivo.

Attachment

Gli Attachment sono file allegati ai messaggi di posta elettronica e possono essere file binari (ad esempio immagini, documenti, video ecc.) o ASCII (testo).

C

Campagne

Le campagne vengono eseguite dagli operatori del Contact Center, effettuando chiamate verso l'esterno. Le campagne possono essere ad esempio eseguite per effettuare sondaggi sul grado di soddisfazione dei clienti riguardo a determinati prodotti o per proporre nuovi articoli.

Client

Le reti di PC sono solitamente caratterizzate dalla presenza di due tipi di terminali: client e server. I client sono i PC delle postazioni di lavoro che utilizzano i servizi forniti dai server. Essi sono dotati a tale riguardo di un requester che collabora con il sistema operativo della rete dei server.

Vedere anche: server.

Computer Telephony Integration (CTI)

Computer Telephony Integration è la definizione tecnica generica che descrive la connessione di sistemi telefonici e computer. La CTI è in sostanza il supporto del servizio telefonico tramite tecnologia IT. Nel caso normale ciò significa che l'uso e la visualizzazione di funzioni telefoniche sui diversi sistemi telefonici avvengono tramite un client a piacere nel computer. Affinché ciò sia possibile, il server XPR deve essere in grado di riprodurre i diversi stati operativi del rispettivo terminale telefonico e di inoltrarli al rispettivo client. I servizi forniti possono andare a tale riguardo dalle più semplici applicazioni, come la selezione di numeri di telefono tramite computer, fino a completi Contact Center. Oltre al supporto di funzioni come la selezione di numeri, consultazione, richiamata alternata, conferenze ecc. viene fornito anche il servizio di registrazione dei dati per la creazione di statistiche.

Glossario

Consultazione

Durante lo svolgimento di una conversazione telefonica tra l'utente A e l'utente B, il primo può eseguire una consultazione mettendo in attesa la chiamata e chiamando l'utente C. Dopo che l'utente A ha terminato la consultazione viene ricollegato automaticamente con l'utente B.

Contact Center

I Contact Center sono centri dedicati a servizi di informazione telefonici e rappresentano uno strumento di comunicazione fondamentale per il soddisfacimento delle richieste dei clienti. I Contact Center sono strumenti utilizzati da imprese, istituti bancari, assicurativi, case di spedizioni, direct banking e molte altre organizzazioni nelle quali le attività di consulenza, assistenza e vendita possono essere svolte telefonicamente. Il vantaggio fornito dai Contact Center è lo stretto contatto del cliente con l'azienda. Grazie ai loro servizi, come ACD (Automatic Call Distribution), EAS (Expert Agent Selection) e IVR (Interactive Voice Response), lunghe attese, richiesta di interlocutori competenti o di essere richiamati fanno ormai parte del passato.

L'attività dei Contact Center si basa sul fatto che la maggior parte dei contatti aziendali vengono gestiti tramite centrali telefoniche, che nelle imprese commerciali la gran parte degli ordini vengono gestiti telefonicamente, che di regola una minima parte dei chiamanti riesce a mettersi in contatto con l'interlocutore desiderato e che costoro terminano la comunicazione dopo una determinata permanenza in coda di attesa. I Contact Center ovviano a questi inconvenienti rispondendo in modo pressoché immediato alle richieste ricevute e quindi aumentando il livello di soddisfazione dei clienti. Questi obiettivi vengono conseguiti sia grazie a soluzioni tecnologiche efficienti che con l'integrazione di sistemi telefonici, PC e sistemi di database, che consentono un accesso rapido a dati importanti siano essi tecnici o dei clienti. In materia di competenze viene fatta distinzione tra i centri che elaborano le sole chiamate in entrata, detti anche Inbound Contact Center, e i centri che eseguono esclusivamente chiamate in uscita, ad esempio per attività di telemarketing, acquisizione clienti ecc. Questi ultimi vengono chiamati Outbound Contact Center. I collaboratori dei Contact Center vengono chiamati operatori.

Contact Center multimediale (MMCC)

Agli appositi operatori di un Contact Center, tramite adesempio sistemi di distribuzione basati sulle competenze (Skill based Routing), non vengono inoltrate soltanto le chiamate, bensì anche messaggi multimediali (fax, vocali, SMS). Il tutto tramite un solo server - un'unica soluzione per tutte le esigenze di comunicazione.

D

Database (DB)

Il database è una memoria nella quale vengono salvati i dati in base a specifiche regole.

F

Fax On Demand (FOD) - Fax su richiesta

Fax su Richiesta è un servizio che consente di fornire informazioni specifiche 24 ore al giorno. Per usufruirne, occorre selezionare dal proprio telefax il numero del servizio Fax su Richiesta, il numero della pagina desiderata e premere infine il tasto "Invio" del telefax. Dopo aver ricevuto la richiesta, il server XPR invia l'informazione desiderata al proprio fax. Il vantaggio consiste nell'elevato grado di automatizzazione ed la disponibilità del servizio di 24 ore su 24.

G

Gruppo ACD

Con Gruppo ACD, viene designato un gruppo di più operatori ACD. Un gruppo ACD è di solito composto da operatori che dispongono di competenze uguali o simili.

Gruppo di operatori

Vedere Gruppo ACD.

H**Headset**

Un headset è uno strumento concepito per operatori di professione ed è composto da una cuffia dotata di microfono.

I**Integrated Services Digital Network - Rete digitale di servizi integrati (ISDN)**

ISDN è un rete digitale di servizi integrati realizzata dalla rete telefonica analogica. ISDN integra svariati servizi in una rete di trasmissione. Nella rete ISDN vengono così integrati telefono, telefax, teletex, datex-J, videotelefonia e trasmissione dati. L'utente dispone quindi di svariati servizi in forma digitale: voce, testo, grafica ed altri dati. Questa offerta di servizi può anche essere utilizzata nel settore dei terminali.

Interactive Voice Response - Risposta vocale interattiva (IVR)

La IVR la si può immaginare come un "Computer voce". Invece che con la tastiera, le immissioni vengono effettuate tramite i tasti multifrequenza del telefono. Per gli output, invece degli elementi grafici, che vengono visualizzati sullo schermo, vengono riprodotte registrazioni vocali o annunci sintetizzati tramite Text-to-Speech. Esempi di applicazioni IVR sono sistemi voice mail o centralini automatizzati.

Interfaccia utente, User Interface (UI)

Per interfaccia utente (User Interface) si intende quella serie di icone, menu, videate ecc. che consentono all'utente di accedere alle risorse del sistema e può essere un programma Client (ad esempio Microsoft Outlook o Communications) o di amministrazione (ad esempio Monitor XPR) o anche il telefono con display e tastiera di un sistema voicemail come ad esempio ERGO o Phonemail.

L**Least Cost Routing - Instradamento a minor costo (LCR)**

Least Cost Routing è un servizio a valore aggiunto direttamente correlato alla liberalizzazione delle telecomunicazioni. Il Least Cost Routing consente al gestore di offrire i servizi di telefonia alle tariffe più convenienti tramite la rete di comunicazioni dei più svariati gestori. Il Least Cost Routing viene stabilito ad ogni singola chiamata e corrispondentemente attivato. Nel LCR sono raccolti i diversi elementi che determinano le tariffe dei singoli gestori dei servizi di telecomunicazione: l'ora del giorno, la distanza e la capacità di trasmissione. Un sistema LCR deve quindi disporre di informazioni aggiornate sulle tariffe, per poter instradare la chiamata alla tariffa più conveniente. Un tale sistema è basato su un database, che dispone continuamente di informazioni aggiornate sulle tariffe prese a riferimento per ottimizzare le chiamate.

Local Area Network - Rete locale (LAN)

Le reti locali sono sistemi per il trasferimento di informazioni ad alta prestazione che consentono ad un numero di utenti aventi pari diritti, di eseguire scambi di informazioni di elevata qualità in un ambiente limitato nello spazio utilizzando un rapido strumento di trasmissione.

M**Mailbox**

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.

Glossario

Messagestore

Termine generico che descrive la parte di un sistema di posta contenente le mailbox degli utenti. Nel server XPR è l'APL di Infostore.

Message Routing System - Sistema di instradamento di messaggi (XPR)

Il Message Routing System XPR espande un server di Windows di svariati servizi di comunicazione:

- Distribuzione di messaggi di posta elettronica, fax e vocali in modalità Store and Forward
- Sistemi di commutazione in tempo reale per servizi di dialogo, ad esempio voce.
- Provider di informazione centrale con accesso Windows Client, Internet, telefono o telefax
- Server applicativo Windows: nel server XPR possono essere integrate espansioni di altri produttori: Virus Checker, OCR (Optical character recognition), pacchetti di Office (per conversioni), riconoscimento vocale, sintesi vocale (Text-to-Speech), ed altro.

- Applicazioni CTI

XPR può essere utilizzato in due diversi modi:

- XPR come soluzione Stand alone,
- XPR integrato in un altro server di comunicazione. È possibile l'integrazione con Microsoft Exchange, Lotus Notes e SAP R/3.

Entrambe le modalità presentano vantaggi specifici; il primo caso non richiede software esterni ed infrastrutture di comunicazione. XPR forma in tal caso una soluzione completa per una comunicazione elettronica avanzata. Nel secondo caso XPR si integra in una struttura esistente. Dal punto di vista del server di comunicazione integrante (Microsoft Exchange, Lotus Notes, SAP R/3), XPR agisce da puro gateway e dopo l'installazione viene amministrato come tale dal sistema integrante.

Grazie all'architettura simmetrica del server, la comunicazione è sempre possibile anche tra reti eterogenee. XPR funge così da switch tra tipi di rete diverse e architetture di comunicazione. Tutte le necessarie conversioni di formati di documenti e indirizzi vengono eseguiti automaticamente dal server. I tempi di inoltro necessari sono nell'ordine di frazioni di secondo. Un fax in entrata può essere ad esempio inoltrato direttamente in una rete di posta elettronica di Microsoft Exchange, o la posta Internet messa a disposizione per essere richiesta tramite fax. Gli utenti possono richiedere a scelta informazioni tramite il Client XPR "Communications", Internet, tramite telefono e fax o tramite un sistema di posta esterno.

XPR viene implementato in ambiente *Microsoft Windows*. Grazie all'elevata scalabilità e all'ampia base di software applicativi, *Microsoft Windows* espande le possibilità di applicazione del server XPR. Il server XPR presenta un elevato grado di scalabilità. Più server *Microsoft Windows* possono essere riuniti in un sistema. Verso l'esterno, questo sistema risulta un unico server XPR. Sul successivo livello di scala possono essere collegati in un insieme logico più server XPR tramite "Remote System Links". I server così connessi possono mettersi reciprocamente a disposizione risorse di comunicazione.

O

Online Event - Eventi in linea

Si intendono quegli eventi che vengono elaborati direttamente in modo interattivo da parte degli operatori del Contact Center. Di solito sono le chiamate.

Operatore ACD

Con operatore ACD (chiamato anche operatore del Contact Center) vengono designati tutti coloro che fanno parte di un Contact Center con mansioni di elaborazione di chiamate o messaggi.

Operatori home

Sono i collaboratori del Contact Center che svolgono il lavoro dalla propria abitazione. Essi sono integrati nel sistema ACD e quindi inclusi nella distribuzione e nell'analisi statistica.

R**Richiamata alternata**

Questa funzione consente di alternare la conversazione telefonica tra due interlocutori, senza che quello rispettivamente in attesa possa sentire.

Routing

Ingl. Distribuire: descrive l'idoneità di un sistema di comunicazione a distribuire direttamente le chiamate, messaggi di posta elettronica o fax in arrivo ai rispettivi operatori, sulla base di determinate informazioni. La distribuzione può essere adattata in modo dinamico sulla base del verificarsi di determinate circostanze (per esempio sovraccarico, assenze).

S**Server**

Le reti di PC sono spesso organizzate in una gerarchia di sistema a due livelli composta da fornitori (server) e utenti (client) di servizi. I server realizzano servizi di rete funzionali e infrastrutturali. Oltre a fornire funzioni ai client, consentono quindi di amministrare la rete. Normalmente i server sono i calcolatori più veloci e potenti della rete. Essi presentano ampi dischi rigidi, una rapida CPU e, se possibile, anche coprocessori diversi. I server vengono montati in torri di dimensioni tali da consentire ad esempio di aggiungere nuovi supporti di memoria in un secondo momento. Oltre ai normali supporti di memoria esterna come dischetti, i server possono essere dotati di unità a nastro, Bernoulli, dischi removibili unità CDE, per poter eseguire una delle sue funzioni più importanti, il back up automatico. Alcune parti del server possono essere predisposte contro interruzioni di funzionamento. I sistemi operativi dei server supportano dischi rigidi speculari o la doppia esecuzione dei subsistemi a disco e soluzioni di continuità (USV).

Vedere anche: Client

Server di comunicazione

Il server di comunicazione è o un calcolatore indipendente o una serie di moduli di hardware e software all'interno di un sistema generale. Per i client connessi, esso fornisce funzioni di comunicazione nel senso più ampio del termine che vanno dall'esecuzione di normali chiamate alla gestione di un ufficio postale elettronico. I server di comunicazione sono unità funzionali che consentono la comunicazione tra stazioni LAN e utenti esterni ad essa. Essi vengono utilizzati anche in correlazione alla connessione PC-Host. In questo caso realizzano il passaggio dai protocolli della LAN e quelli del mondo Host.

Service Provider - Provider di servizi (MSP)

Il provider di servizi serve da sub-struttura globale per tutte le applicazioni Client che utilizzano i servizi del server XPR. Mentre più applicazioni client possono essere contemporaneamente in funzione su un computer, è sempre presente una sola istanza del provider di servizi.

Il provider, fornisce i seguenti servizi:

- Interfaccia Store & Forward Le applicazioni client possono inviare e ricevere documenti al/dal server XPR. Questo servizio viene utilizzato per la comunicazione classica tramite posta elettronica, fax, posta vocale ecc.

- Interfaccia transazioni: Consente in particolare la funzionalità CTI per applicazioni client.

Servizi Store and Forward

Distribuzione da memoria, come ad esempio la distribuzione differita di messaggi di posta elettronica. I messaggi vengono accettati, salvati ed infine inoltrati. Il servizio Store and Forward si contrappone al sistema telefonico che realizzata chiamate in tempo reale.

Simple Mail Transfer Protocol (SMTP)

Il protocollo SMTP è lo standard di Internet per la distribuzione della posta elettronica. Il protocollo è orientato al testo ed è basato sul protocollo TCP. Un messaggio è composto da intestazione e dati utili. L'intestazione contiene tra l'altro data, oggetto, destinatario, mittente, destinatari della copia; per ognuna di queste voci

Glossario

I l'utente viene guidato da un "prompt". La parte dei dati utili è normalmente composta da un testo ASCII. I messaggi destinati a più persone su un Host di destinazione vengono trasmessi a destinazione una sola volta e li distribuiti. SMTP non definisce l'inoltro di messaggi da o verso un utente di SMTP. Non è inoltre definito come i messaggi ricevuti vengano presentati o salvati nella memoria intermedia. Questi compiti vengono eseguiti per il protocollo SMTP da altri programmi applicativi.

Sistemi host

Alla lettera, host significa "colui che ospita". Host sono grandi calcolatori e server ai quali sono connessi postazioni di lavoro (client o terminal), per i quali all'interno di una rete vengono messi a disposizione servizi speciali: alcuni host sono ad esempio server news, FTP o name, altri sono router o server HTTP che forniscono l'"Hypertext Transfer Protocol" sul quale è basato il World Wide Web.

Skill Group (Gruppo di competenze)

Designa l'insieme di tutti gli operatori del Contact Center che dispongono di una determinata competenza.

SMS (Short Message Service)

Servizio di invio di testi tramite telefono cellulare. Consente di inviare messaggi di testo composti da non oltre 160 caratteri a telefoni cellulari.

T

Telephone User Interface - Interfaccia d'utente telefonica (TUI)

Con questo termine si intende il telefono come interfaccia per l'immissione dati fonia ed altri dati. Il telefono serve a tale riguardo non soltanto alla trasmissione della voce, bensì come apparecchio di immissione dati (tramite i 12 tasti disponibili) e, a seconda se la funzione è supportata, come strumento di visualizzazione (display).

Telephone User Interface (TUI)

La struttura del menu e le opzioni di interazione fornite dal server di comunicazione all'utente tramite annuncio vocale (ad esempio sintetizzato).

Tempo post-elaborazione

Si tratta del tempo che un operatore del Contact Center ha a disposizione dopo il termine di una chiamata per compilare ad esempio moduli, annotare appunti, svolgere altre chiamate. Durante la fase di post-elaborazione, non è possibile rispondere ad altre chiamate.

Transmission Control Protocol / Internet Protocol (TCP/IP)

Composto da TCP e IP (Transmission Control Protocol / Internet Protocol). Originariamente sviluppato per ARPA Net, oggi viene soprattutto applicato come protocollo di comunicazione nelle reti locali (LAN) e in Internet.

V

Voci delle campagne

Si tratta di un elemento della campagna. In ogni voce è presente un numero di telefono che deve essere chiamato dall'operatore, ad esempio il numero di un cliente che ha espresso il desiderio di essere richiamato per una determinata tematica.

Voicemail, Posta vocale

Trasmissione di registrazioni vocali in una mailbox. Le registrazioni vocali possono essere ad esempio chiamate in entrata che vengono inoltrate alla mailbox tramite la funzione di trasferimento di chiamata (funzione di segreteria telefonica). Il mezzo di registrazione o riproduzione può essere o il telefono o la scheda audio del PC.

Abbreviazioni

La presenta lista contiene le abbreviazioni utilizzate nel manuale.

Abbreviazione	Definizione
BCC	Blind Carbon Copy - Copia conoscenza nascosta
CC	Carbon Copy - Copia conoscenza
CIT	Computer Integrated Telephony - Telefonia integrata su computer
dpi	Dots per Inch - Punti per pollice
E-mail	Electronic Mail - Posta elettronica
Fax	Telefax o Facsimile - Trasmissione di immagini
GSM	Global System Mobile
GUI	Graphical User Interface - Interfaccia d'utente grafica
HTML	Hypertext Markup Language
IVR	Interactive Voice Response - Sistema di risposta automatica
MID	Message Identifier - Identificativo univoco di un messaggio
MWI	Message Waiting Indicator - Indicatore di messaggi in attesa
NCO	Number Conversion Objects - Normalizzazione e localizzazione dei numeri di telefono
NVS	Tipo di indirizzamento predefinito del server di comunicazione
OLE	Object Linking and Embedding - Tecnologia Microsoft per lo scambio di dati fra applicazioni diverse
PIN	Numero di Identificazione Personale
pt	Point - Unità di misura della dimensione dei caratteri
RTF	Rich Text Format - Formato di interscambio dati
SGML	Standard Generalized Markup Language è un metodo di identificazione di testi elettronici tramite semplici comandi che vengono convertiti da un programma nei comandi concreti HTML, LaTeX o simili.
SMS	Short Message Service - Servizio Brevi Messaggi
XPR	OpenScape Xpressions

Indice alfabetico

A

Accesso oggetto nella Directory Explorer 240
Allega 165
Amministrazione 12
Annuncio
 In caso di chiamata 286
 Nuovo messaggio 286
 Per benvenuto 286
Annuncio di avviso 36
Anteprima
 Contatti 237
 Posta in arrivo 236
 Posta in uscita 237
 Voce utente della lista Explorer 237
 Voce utente della lista indirizzi 237
Anteprima Posta in arrivo
 Apri 237
 Cancella 237
 Rispondi 236
 Salva con nome 237
 Stampa 237
Apri file
 da Esplora risorse di Windows 190
 dalla posta in arrivo 190
 File a piacere 190
 Formato PMF 190
Assegnazione degli utenti ad altri gruppi 104
Assistente 12
Assistente di selezione nel menu Funzioni 251
Azioni file 165

B

Barra degli strumenti 24
Barra degli strumenti nella Directory Explorer 240
Barra dei menu 24
Barra del titolo 23
Barra di stato 27

C

Cache di dati locale 153
Campo, Colonna dell'intestazione della tabella 201
Cancellazione 254
Cartelle aggiuntive di posta in arrivo 203
Cerca in oggetto 257
Cercare indirizzi 255
Chiavi del Registry
 HKCU\Software\Cycos

 AG\COM\FaxViewer\FaxPrintMode 307
 HKCU\Software\Cycos
 AG\COM\FaxViewer\LeftFaxMargin 307
 HKCU\Software\Cycos
 AG\Communications\GUI\EnableMultipleInstances 308, 309
 HKCU\Software\Cycos
 AG\Communications\GUI\FaxPrintMode 307
 HKCU\Software\Cycos
 AG\Communications\GUI\LeftFaxMargin 307
 HKCU\Software\Cycos
 AG\Communications\GUI\ServerPollRate 306
 HKLM\Software\Cycos
 AG\Communications\internal\UserPath 305
Commento su messaggio vocale 183
Competenza di gruppo vincolante 115
Configurare il layout di stampa 279
Configurazione guidata della posta in arrivo 274
 Creazione regole di distribuzione 274
 Creazione regole di selezione 275
Contatti nel menu Funzioni 251
Contatti personali 88
Contatto (Globale) 186
Contatto (privato) 188
Corrispondenza nel menu Funzioni 251
Creare contatti globali 88
Creare firme 81
Creare le directory dei gruppi
 Nella cartella I miei gruppi privati 117
 Sotto Gruppi 113
Create un profilo di calendario 125
Create un regola di distribuzione della posta in arrivo 274

D

Definire gruppi di competenze 115
Definire il layout globale di Communications 118
Definizioni dell'operatore
 Display 106
 Generale 105
 Menu File 189
 Numero massimo di campagne 107
 Numero massimo di messaggi 107
 Operatori home 107
 Pausa tra le chiamate 106
 Posizione per campagne 107
 Posizione per chiamate 107

Indice alfabetico

- Posizione per messaggi 107
Risposta automatica 106
Telefono ACD 106
Directory chiamate nel menu Funzioni 251
Directory d'utente personali 305
Directory explorer
 Generale 239
Directory explorer Cancellare directory 241
Directory explorer Rinominare le cartelle 241
Directory explorer Utente/Destinatario 240
Directory explorer Visualizza 241
Directory nel menu Funzioni 251
Directory profilo 305
Distribuzione VIP 90
- E**
Elementi decorativi fax, formato carta 284
Esci e cancella 190
Esportare la rubrica degli indirizzi 258
- F**
Fax di G3 12
Finestra "Oggetti periodici" 226
Finestra Assistente di selezione 228
 Chiama 229
 Richiamata alternata 229
 Trasferisci 229
 Trova utente 229
Finestra della posta eliminata 224
Finestra della Posta in arrivo 205
Finestra della posta in arrivo
 Documenti fax
 Generale 210
 Modalità di modifica 213
 Modalità di visualizzazione 211
 Modifica di documenti fax 210
 Modifica di messaggi di testo 209
 Modifica di messaggi fax 210
 Modifica messaggi vocali 218
Finestra di anteprima 236
Finestra di avviso di notifica
 In caso di chiamata 288
 Nessun oggetto 288
 Nuovo messaggio 287
Finestra Directory explorer 239
Finestra Elenco explorer 242
Finestra Il mio telefono 232
Finestra Internet
 Amplia lista preferiti 227
 Impostare il tipo di carattere 227
 Scorrere avanti 227
Finestra Lista indirizzi 234
- Finestra Messaggi non letti 226
Finestra Messaggi selezionati 226
Finestra Oggetti eliminati 224
Finestra Oggetti inviati 224
Finestra Posta in uscita 223
Finestra Preferiti Internet 227
Firma 285
Formati file validi 189
Funzione di autocompletamento 170, 275
Funzioni amministrative 87
- G**
Grado di competenza 116
Grado di competenza ACD 116
Gruppi 112
Gruppi di utenti
 Assegnazione dei privilegi 109
 Definizione 108
Gruppo di utenti 100
Guida in linea 292
- H**
Headset 106
- I**
I miei gruppi privati 112
Icona lettera 36
ID chiamante-Routing 145
ID d'utente
 Generale 93
Identificazione operatore 106
Il mio telefono nella Directory Explorer 240
Importare la rubrica degli indirizzi 259
Impostare il tipo di avviso 83
Impostazioni 278
Impostazioni del carattere HTML
 Colore 178
 Dimensioni 178
 Effetti 178
 Sottolineato 178
 Stile 178
 Tipo di carattere 178
Impostazioni del carattere RTF
 Barrato 174
 Colore 174
 Dimensioni 174
 Effetti 174
 Sottolineato 174
 Stile 174
 Tipo di carattere 174
Impostazioni generali 79, 283
Inbound 153

- Indirizzamenti alternativi 171
- Indirizzamento 170
 - Tramite ID d'utente 171
 - tramite indirizzamento XPR 171
 - Tramite indirizzo di posta elettronica interna 28
 - Tramite indirizzo SMTP 171
 - Tramite liste di distribuzione 172
 - Tramite nome 171
 - Tramite nome del gruppo 172
 - Tramite numero 172
- Informazioni su Communications 292
- Interactive Voice Response - Risposta vocale interattiva (IVR) 313
- Interfaccia 286
- Interfaccia utente 313
- IVR, Interactive Voice Response 313
- IVR, menu vocale interattivo 98
- L**
 - L'area di visualizzazione 26
 - La finestra della posta in arrivo
 - Aggiorna indirizzo 208
 - Aggiungere/cancellare segni 207
 - Descrivi mittente 208
 - Rispondi 208
 - Rispondi a tutti 208
 - Salva con nome 206
 - Stampa diario 208
 - La finestra Lista indirizzi
 - Cancella da lista 235
 - Chiama 235
 - Invia nuovo messaggio 234
 - Mostra stato telefono 235
 - Nuovo contatto (privato) 235
 - Le finestre "Bozze" 226
 - Le proprie impostazioni del database 277
 - Lista di distribuzione temporanea 255
 - Liste di distribuzione 113
 - Lunghezza massima dei messaggi in arrivo 289
- M**
 - Mailbox 171
 - Mandatory 115
 - Menu Anteprima 238, 252
 - Chiama a 238
 - Modifica tipo 238
 - Salva 238
 - Menu principale client
 - File 156
 - Visualizza
 - Aggiorna 248
 - Anteprima 236
- Assistente di selezione 228
- Directory explorer 239
- Elenco explorer 242
- Generale 192
- Il mio telefono 232
- Lista indirizzi 234
- Opzioni di visualizzazione 249
- Posta eliminata 224
- Posta, Altre directory 226
- Posta, Bozze 226
- Posta, Messaggi non letti 226
- Posta, Messaggi selezionati 226
- Posta, Oggetti inviati 224
- Posta, Oggetti periodici 226
- Posta, Posta in uscita 223
- Preferiti Internet 227
- Menu principale del client
 - Anteprima 252
 - File
 - Apri 189
 - Esci 190
 - Guida 292
 - Modifica 191
 - Strumenti 253
 - Cancellazione 254
 - Configurazione guidata della posta in arrivo 274
 - Elementi decorativi fax 261
 - Fax su richiesta 291
 - Finestra successiva 291
 - Gestione profili 277
 - Impostazione del sostituto 277
 - Impostazioni 278
 - Le mie impostazioni del database 277
 - Modificare la password 275
 - Profili del calendario 277
 - Registrazione 253
 - Trova indirizzo 255
 - Trova messaggio 257
 - Visualizza
 - Posta, Bozze 204
 - Posta, Cartelle aggiuntive di posta in arrivo 203
 - Posta, Messaggi da leggere 203
 - Posta, Messaggi selezionati 203
 - Posta, Oggetti cancellati 203
 - Posta, Oggetti periodici 204
 - Posta, Posta in arrivo 203
 - Posta, Posta in uscita 204
 - Messaggi
 - di posta elettronica 12
 - Modifica 36
 - Ricevuti 36

Indice alfabetico

- SMS 12
- vocali 13
- Messaggio vocale
 - Parametri di riproduzione 183, 221
 - Posizione nel messaggio 183
 - Riproduzione 219
- Modalità di modifica (editor di fax) 213
- Modalità di polling 306
- Modifica 165
 - Monitoraggio del traffico telefonico
 - Cancella voce 233
 - Rappresentazione finestra 232
 - Riagganciare 233
 - Monitoraggio dello stato del telefono 284
- N**
 - Nome d'utente 93
 - Nome utente (vedere ID d'utente) 93
 - Nome, definizione dell'utente 93
 - Nuovo messaggio di testo
 - Generale 158
 - Menu Azioni
 - Firme 170
 - Generale 167
 - Invia di nuovo 167
 - Rappresentazione precedente 169
 - Trova indirizzo 168
 - Verifica posta 168
 - Menu File
 - Generale 159
 - Salva allegati 159
 - Salva con nome 159
 - Menu Guida
 - Generale 170
 - Guida in linea 170
 - Informazioni su Communications 170
 - Menu Modifica
 - Annulla 160
 - Cancella 161
 - Collegamenti 163, 268
 - Copia 160
 - Generale 160
 - Incolla 160
 - Incolla speciale 161
 - Inserisci oggetto 162, 267
 - Oggetto 164, 268
 - Proprietà oggetto 163, 268
 - Sostituisco 161
 - Menu Testo
 - Formato testo 167
 - Generale 165
 - Menu Visualizza
- Barra degli strumenti 165
- Barra di stato 164
- Generale 164
 - Opzioni di invio 164
- Nuovo messaggio di testo RTF 173
 - Menu Testo
 - Formato testo 176, 179
 - Generale 173, 177
 - Inserisci data e ora... 166
 - Tabulatori... 166
 - Nuovo messaggio HTML 177
 - Nuovo messaggio vocale 180
 - Menu Audio
 - Generale 181
 - Nuovo utente
 - Accesso al server 97
 - Dati personali 96
 - Impostazioni avanzate 102
 - Indirizzo preferito 96
 - Sostituto 96
- O**
 - Oggetto 172
 - Operatore nel menu Funzioni 251
 - Opzioni di modifica delle finestre del diario
 - Chiamante 233
 - Chiamato 233
 - Colonne predefinite (lunghe) 200
 - Contrassegno cancellato 233
 - Data/Ora 233
 - Dimensione del file 201
 - Modificato 201
 - Servizio 198
 - Stato della chiamata 233
 - Stato letto 198
 - Opzioni di modifica delle finestre del diario
 - Avanzate 199
 - Opzioni di modifica delle finestre del diario Campo 201
 - Opzioni di modifica delle finestre del diario
 - Chiamante 200
 - Opzioni di modifica delle finestre del diario
 - Chiamato 200
 - Opzioni di modifica delle finestre del diario
 - Contrassegno cancellato 198, 200
 - Opzioni di modifica delle finestre del diario Data/
Ora 200
 - Opzioni di modifica delle finestre del diario
 - Destinatario 197
 - Opzioni di modifica delle finestre del diario Durata 200,
233
 - Opzioni di modifica delle finestre del diario File 201
 - Opzioni di modifica delle finestre del diario

- Generale 195
 Opzioni di modifica delle finestre del diario Grado di competenza 201
 Opzioni di modifica delle finestre del diario ID messaggio 198
 Opzioni di modifica delle finestre del diario Indirizzo 201
 Opzioni di modifica delle finestre del diario Indirizzo completo 201
 Opzioni di modifica delle finestre del diario Mittente 197
 Opzioni di modifica delle finestre del diario Nome 201
 Opzioni di modifica delle finestre del diario Numero di telefono 200, 233
 Opzioni di modifica delle finestre del diario Oggetto 198
 Opzioni di modifica delle finestre del diario Ora di invio 198
 Opzioni di modifica delle finestre del diario Ora ricezione 198
 Opzioni di modifica delle finestre del diario Servizio 201
 Opzioni di modifica delle finestre del diario Stato 198
 Opzioni di modifica delle finestre del diario Stato breve 198
 Opzioni di modifica delle finestre del diario Stato della chiamata 200
 Ora di invio 164
 Outbound 153
- P**
 Password 98
 Persone nel menu Funzioni 251
 PIN 98
 Posta in arrivo nella Directory Explorer 239
 Posta nel menu Funzioni 251
 Posta vocale 13
 Power Dialing 107
 Preferiti nella Directory Explorer 240
 Preferito nel menu Funzioni 251
 Preferred, campo del database 171
 Priorità di invio 165
 Privilegi
 ACD Supervisor Group 100
 Administrator Group 100
 Advanced User Group 100
 Gruppo ospite 100
 Service Group 100
 User Group 100
 Privilegi di gruppo 12
 Profili del calendario 125
 Profilo d'utente
 Barra del titolo 23
 Profilo d'utente
 Gestione dei profili 277
- Proprietà oggetto 163
- R**
 Recapito 36
 Registrazione 253
 Regola di distribuzione globale, configurazione 146
 Regola di selezione 275
 Regole dei gruppi ACD, creare 147
 Richiamata alternata 26, 229
 Risorse del computer nella Directory Explorer 240
 Routing dell'indirizzo del chiamante 145
 Rubrica degli indirizzi (globale) 186
- S**
 Salvare i dati d'utente in directory personali 305
 Scegliere gli elementi decorativi fax 32
 Scelta degli elementi decorativi del fax nella Finestra del messaggio 165
 Scelta multiformato 165
 Scrivere testi 29
 Segno 207
 Server di comunicazione nella directory Explorer 240
 Service Provider - Provider di servizi (MSP) 277
 servizi di comunicazione 16
 Skill Group 115
 Skill Level 116
 SMS 12
 Stampa del diario 208
 Stampa di fax 282
 Strumenti
 Impostazioni Firma 285
 Impostazioni Generale 283
 Impostazioni Interfaccia 286
 Impostazioni Stampa di fax 282
 Impostazioni Stampa layout 279
 Impostazioni Verifica posta 290
 Struttura del diario
 Adattamento automatico della larghezza delle colonne 250
 Colore variabile come sfondo 250
 Dimensioni 250
 Mostra linee orizzontali 249
 Mostra linee verticali 249
 Tipo di carattere 250
- T**
 Tasto tabulatore 172
 Telefono cellulare 12
 Telefono locale 283
 Telephone User Interface (TUI) 316
 Tempi di aggiornamento, adattamento 306
 Terminal server 305

Indice alfabetico

Testo aggiuntivo fax 165
Timbro per messaggi fax 216
Tool Tip 265
Trova testo 165
TUI, Telephone User Interface 316

U

Univoco 105
Update Communications 292
Utenti 92, 189
Utenti nel menu Funzioni 251

V

Verifica posta 290
Viewer - Modalità di visualizzazione 210
Voce d'utente 237

W

Win9x, contesto di sicurezza 80, 284
Win9x, protezione dei dati 80, 284

