

MIVOICE OFFICE 400

MIVOICE 1560 PC OPERATOR

ISTRUZIONI PER L'USO



AVVISO

Le informazioni contenute in questo documento sono ritenute accurate sotto tutti i punti di vista, ma non sono garantite da Mitel Networks Corporation.

Le informazioni sono soggette a modifica senza preavviso e non costituiscono in alcun modo un impegno da parte di Mitel o delle sue filiali o consociate Mitel e le sue filiali e consociate non si assumono alcuna responsabilità per eventuali omissioni o errori contenuti nel presente documento. Per apportare tali modifiche, potrebbero essere pubblicate revisioni del documento o nuove edizioni.

La riproduzione o la trasmissione di questo documento, completo o in parte, per qualunque uso, è vietata, salvo permesso scritto da parte di Mitel Networks Corporation.

MARCHI DI FABBRICA

I marchi commerciali, i marchi di servizio, i logo e la grafica (collettivamente definiti "Marchi") che compaiono sui siti Web di Mitel o sulle sue pubblicazioni sono marchi registrati e non registrati di Mitel Networks Corporation (MNC), delle sue società affiliate (collettivamente definite "Mitel") o di altri produttori. L'uso dei marchi è consentito solo previo consenso esplicito da parte di Mitel. Per informazioni aggiuntive, contattare il nostro Ufficio legale: legal@mitel.com.

Per un elenco di marchi registrati internazionali Mitel Networks Corporation, andare sul sito Web all'indirizzo: <http://www.mitel.com/trademarks>.

MiVoice 1560 PC Operator

eud-1702/1.1 – 07.2016

®, ™ Marchio di Mitel Networks Corporation

© Copyright 2016 Mitel Networks Corporation

Tutti i diritti riservati

Benvenuti...

Benvenuti nelle istruzioni per l'uso dell'applicazione PC per posto operatore MiVoice 1560 PC Operator per sistemi di comunicazioni MiVoice Office 400.

Le presenti istruzioni per l'uso Vi accompagneranno nell'uso di MiVoice 1560 PC Operator illustrando passo dopo passo le sue funzioni e la sua configurazione. Per qualsiasi altro supporto tecnico o informazioni su altri prodotti Mitel sono a disposizione le nostre pagine internet www.mitel.com oppure il nostro [Mitel DocFinder](#).

- Note**
- Non tutte le funzioni elencate sono disponibili nella versione standard. Rivolgersi all'amministratore di sistema per ulteriori informazioni sulle funzioni e sui servizi disponibili nel sistema di comunicazione MiVoice Office 400.
 - L'amministratore di sistema ha la possibilità di impostare individualmente alcune funzioni dell'applicazione. In tal caso i valori standard differiscono da quelli descritti nelle presenti istruzioni per l'uso.
 - MiVoice 1560 può essere accoppiato come versione Rich-Client a diversi telefoni Mitel. Tenere presente che i comandi possono differenziarsi indipendentemente dal telefono Mitel accoppiato (vedere anche il capitolo "Telefonare von telefono Mitel", pagina 24).
 - Se MiVoice 1560 è accoppiata in versione Rich-Client ad un telefono Mitel SIP, il telefono Mitel SIP può avere al massimo 1 linea. Questa impostazione viene eseguita dall'amministratore di sistema.

Informazioni sul prodotto e norme di sicurezza, avvertenze legali

Oltre alle informazioni sul prodotto e sul documento, questo capitolo contiene indicazioni sulla sicurezza e sulla protezione dei dati e informazioni di carattere legale.

Leggere attentamente le presenti informazioni sul prodotto e sulla sicurezza.

Informazioni su Mitel	5
Informazioni su MiVoice Office 400	5
Protezione dei dati	7
Limited Warranty (Australia only)	7
Disposizioni normative	10
Informazioni sul documento	10

Informazioni su Mitel

Mitel® (Nasdaq:MITL) (TSX:MNW) è un'azienda leader mondiale nel campo della comunicazione aziendale che unisce con la sua tecnologia dipendenti, partner e clienti ovunque e in qualsiasi momento e tramite qualsiasi terminale, sia in piccole che in grandi aziende. Mitel offre ai suoi clienti la massima scelta con uno dei portafogli più vasti del settore e l'accesso diretto alla cloud. Con un fatturato combinato di oltre 1 miliardo di dollari USA, 60 milioni di clienti in tutto il mondo e la leadership sul mercato dell'Europa occidentale Mitel è ai vertici del settore della comunicazione aziendale. Ulteriori informazioni su www.mitel.com.

Informazioni su MiVoice Office 400

Funzionamento e destinazione d'uso

Il presente prodotto fa parte della soluzione di comunicazione MiVoice Office 400.

Il software viene avviato solo se viene riconosciuto un server di comunicazione correttamente configurato.

MiVoice 1560 è adatto per l'utilizzo come posto operatore in un sistema singolo oppure in un ambiente collegato in rete con più sistemi. Accanto alle molteplici funzioni di trasferimento, l'applicazione offre tutte le funzioni di un telefono domestico per l'uso personale.

MiVoice Office 400 è una soluzione modulare aperta per la comunicazione aziendale con più server di comunicazione aventi potenza e capacità differenti, una vasta gamma di telefoni e un gran numero di espansioni. Tra di esse un server di applicazioni per servizi Unified Communications e multi-mediali, un controller FMC (Fixed Mobile Conversion) per l'integrazione di cellulari, un'interfaccia aperta per gli sviluppatori ed un numero considerevole di schede di espansione e moduli.

La soluzione per la comunicazione professionale con tutte le sue parti è stata progettata per soddisfare le esigenze di comunicazione di aziende ed organizzazioni in modo da essere facile da usare e richiedere poca manutenzione. I singoli prodotti e parti si adattano l'un l'altra e non devono essere utilizzati per altri scopi, né sostituite da parti o prodotti di terzi (eccetto che si tratti del collegamento di altre reti autorizzate, applicazioni e telefoni nelle interfacce certificate per tale scopo).

Informazioni per l'utente

Tutti i documenti per l'utente possono essere scaricati da [Mitel DocFinder](http://www.mitel.com/docfinder) in forma di documento singolo o di documentazione globale. Spetta all'utente aggiornarsi sulle funzioni, sull'impiego corretto e sull'utilizzo del prodotto.

Le istruzioni per l'uso dell'applicazione sono disponibili sia in formato PDF sia nella versione Online. Per la versione Online premere il tasto F1.

- Controllare di essere in possesso di tutti i documenti per l'utente per utilizzare il prodotto in modo regolare ed efficiente.
- Controllare che le versioni dei documenti per l'utente corrispondano alla versione software dei prodotti MiVoice Office 400 utilizzati e di essere in possesso delle edizioni più recenti.
- Leggere attentamente la documentazione per l'utente prima di utilizzare il vostro prodotto.
- Conservare le informazioni per l'utente in un luogo facilmente accessibile e utilizzarle in caso di dubbi durante l'uso del prodotto.
- Le relative informazioni per l'utente dovranno inoltre accompagnare il vostro prodotto anche nel caso venisse ceduto a terzi.

Scaricare documenti MiVoice Office 400 dal sito: www.mitel.com/docfinder.

Disponibilità

La disponibilità dell'applicazione dipende dalla capacità funzionale e dall'alimentazione del PC nonché dalla disponibilità della rete di dati e del server di comunicazione (compreso il server OIP). Se l'applicazione non è disponibile, le chiamate vengono visualizzate sul telefono accoppiato (versione Rich Client) o instradate ad una destinazione alternativa, impostata dall'amministratore di sistema (versione IP).

Protezione dei dati

Protezione contro l'ascolto e la registrazione delle conversazioni

La soluzione di comunicazione MiVoice Office 400 comprende funzioni che consentono l'ascolto o la registrazione delle conversazioni senza che gli interlocutori se ne rendano conto. Tenere presente che queste funzioni possono essere utilizzate solo in conformità con le norme nazionali sulla protezione dei dati.

Limited Warranty (Australia only)

The benefits under the Mitel Limited Warranty below are in addition to other rights and remedies to which you may be entitled under a law in relation to the products.

In addition to all rights and remedies to which you may be entitled under the Competition and Consumer Act 2010 (Commonwealth) and any other relevant legislation, Mitel warrants this product against defects and malfunctions in accordance with Mitel's authorized, written functional specification relating to such products during a one (1) year period from the date of original purchase ("Warranty Period"). If there is a defect or malfunction, Mitel shall, at its option, and as the exclusive remedy under this limited warranty, either repair or replace the product at no charge, if returned within the warranty period.

Repair Notice

To the extent that the product contains user-generated data, you should be aware that repair of the goods may result in loss of the data. Goods presented for repair may be replaced by refurbished goods of the same type rather than being repaired. Refurbished parts may be used to repair the goods. If it is necessary to replace the product under this limited warranty, it may be replaced with a refurbished product of the same design and colour.

If it should become necessary to repair or replace a defective or malfunctioning product under this warranty, the provisions of this warranty shall apply to the repaired or replaced product until the expiration of ninety (90) days from the date of pick up, or the date of shipment to you, of the repair.

red or replacement product, or until the end of the original warranty period, whichever is later. Proof of the original purchase date is to be provided with all products returned for warranty repairs.

Exclusions

Mitel does not warrant its products to be compatible with the equipment of any particular telephone company. This warranty does not extend to damage to products resulting from improper installation or operation, alteration, accident, neglect, abuse, misuse, fire or natural causes such as storms or floods, after the product is in your possession. Mitel will not accept liability for any damages and/or long distance charges, which result from unauthorized and/or unlawful use.

To the extent permitted by law, Mitel shall not be liable for any incidental damages, including, but not limited to, loss, damage or expense directly or indirectly arising from your use of or inability to use this product, either separately or in combination with other equipment. This paragraph, however, is not intended to have the effect of excluding, restricting or modifying the application of all or any of the provisions of Part 5-4 of Schedule 2 to the Competition and Consumer Act 2010 (the ACL), the exercise of a right conferred by such a provision or any liability of Mitel in relation to a failure to comply with a guarantee that applies under Division 1 of Part 3-2 of the ACL to a supply of goods or services.

This express warranty sets forth the entire liability and obligations of Mitel with respect to breach of this express warranty and is in lieu of all other express or implied warranties other than those conferred by a law whose application cannot be excluded, restricted or modified. Our goods come with guarantees that cannot be excluded under the Australian Consumer Law. You are entitled to a replacement or refund for a major failure and for compensation for any other reasonably foreseeable loss or damage. You are also entitled to have the goods repaired or replaced if the goods fail to be of acceptable quality and the failure does not amount to a major failure.

Warranty Repair Services

Procedure: Should the product fail during the warranty period and you wish to make a claim under this express warranty, please contact the Mitel authorized reseller who sold you this product (details as per the invoice) and present proof of purchase. You will be responsible for shipping charges, if any.

Limitation of liability for products not of a kind ordinarily acquired for personal, domestic or household use or consumption (e.g. goods/services ordinarily supplied for business-use).

1.1	To the extent permitted by law and subject to clause 1.2 below, the liability of Mitel to you for any non-compliance with a statutory guarantee or loss or damage arising out of or in connection with the supply of goods or services (whether for tort (including negligence), statute, custom, law or on any other basis) is limited to:
a)	in the case of services:
i)	the resupply of the services; or
ii)	the payment of the cost of resupply; and
b)	in the case of goods:
i)	the replacement of the goods or the supply of equivalent goods; or
ii)	the repair of the goods; or
iii)	the payment of the cost of replacing the goods or of acquiring equivalent goods; or
iv)	the payment of the cost of having the goods repaired.
1.2	Clause 1.1 is not intended to have the effect of excluding, restricting or modifying:
a)	the application of all or any of the provisions of Part 5-4 of Schedule 2 to the Competition and Consumer Act 2010 (the ACL); or
b)	the exercise of a right conferred by such a provision; or
c)	any liability of Mitel in relation to a failure to comply with a guarantee that applies under Division 1 of Part 3-2 of the ACL to a supply of goods or services.

After Warranty Service

Mitel offers ongoing repair and support for this product. If you are not otherwise entitled to a remedy for a failure to comply with a guarantee that cannot be excluded under the Australian Consumer Law, this service provides repair or replacement of your Mitel product, at Mitel's option, for a fixed charge. You are responsible for all shipping charges. For further information and shipping instructions contact:

Manufacturer:	Mitel South Pacific Pty Ltd ("Mitel") Level 1, 219 Castlereagh Street Sydney, NSW2000, Australia Phone: +61 2 9023 9500
---------------	--



Caution:

Repairs to this product may be made only by the manufacturer and its authorized agents, or by others who are legally authorized. Unauthorized repair will void this express warranty.

Disposizioni normative

Conformità CE

Mitel Schweiz AG dichiara con la presente che i prodotti MiVoice Office 400

- sono conformi ai requisiti fondamentali e alle altre disposizioni rilevanti della direttiva EMC (2014/30/UE) e LVD (2014/35/UE)
- sono fabbricati in conformità alla direttiva RoHS 2011/65/UE.

Le dichiarazioni di conformità specifiche del prodotto sono a disposizione sul seguente sito web: www.mitel.com/regulatory-declarations.

Informazioni sul documento

- Numero di documento: eud-1702
- Numero di versione: 1.1
- Basato sulla versione di software del server di comunicazione: OIP R8.6.1
- Valido dalla versione di software del server di comunicazione: OIP R8.6.0
- Fare clic nel programma di visualizzazione PDF sul collegamento ipertestuale per scaricare l'ultima versione di questo documento:
https://pbxweb.aastra.com/doc_finder/DocFinder/eud-1702_it.pdf?get&DNR=eud-1702
- Copyright © 07.2016 Mitel Networks Corporation

Sommario

Benvenuti...	3
Informazioni sul prodotto e norme di sicurezza, avvertenze legali	4
Informazioni su Mitel	5
Informazioni su MiVoice Office 400	5
Protezione dei dati	7
Limited Warranty (Australia only)	7
Disposizioni normative	10
Informazioni sul documento	10
Integrazione MiVoice 1560	13
Utilizzo di MiVoice 1560	14
Avviare MiVoice 1560	16
Configurazione di MiVoice 1560	17
Terminare MiVoice 1560	25
Simboli sul display, guida utente	26
Elementi di comando e visualizzazione	27
Guida utente	31
Impostazioni audio	33
Impostazioni di telefonia	35
Impostazioni della finestra	37
Stampa delle liste	39
Dettagli contatto	41
Telefonare	42
Impostazioni della coda di attesa	43
Lavorare nella modalità diretta	45
Supplenza	46
Telefonare nella coda di attesa	47
Telefonare con il proprio numero di chiamata personale	53
Gruppi di posto operatore	67
Gestione agenti	68
Lavoro in gruppi di posto operatore	69
Telefonare	71
Telefonare nella configurazione per due ditte	72

Visualizzazione presenza e calendario	74
Impostazioni della visualizzazione presenza	75
Stato di presenza utente	79
Gruppi ed elementi (Visualizzazione presenza)	80
Azioni nella visualizzazione presenza	85
Calendario personale	87
Azioni nel calendario	88
Registro	89
Impostazioni del registro	90
Elenchi chiamate	92
Messaggi di testo e vocali	95
Altre funzioni del registro	96
Rubrica	98
Impostazioni della rubrica	99
Gestione Rubrica	101
Funzioni della rubrica	104
Configurazione	108
Utente	109
Profili	113
Indice	134

Integrazione MiVoice 1560

I seguenti capitoli illustrano tutti i passi necessari per integrare MiVoice 1560 con facilità nella vita di tutti i giorni.

Utilizzo di MiVoice 1560	14
Avviare MiVoice 1560	16
Configurazione di MiVoice 1560	17
Terminare MiVoice 1560	25

Utilizzo di MiVoice 1560

Per il lavoro al posto operatore su PC, l'utilizzo di MiVoice 1560 offre numerosi vantaggi: Trasferimento delle chiamate tramite il mouse, visualizzazione grafica sulla disponibilità degli utenti interni, coda di attesa interattiva per le chiamate esistenti, selezione per nome comoda e rapida, semplice utilizzo delle liste chiamate, numero illimitato di contatti, sincronizzazione con un Microsoft Exchange Server, accesso diretto a banche dati dei contatti e quant'altro. Nel contempo sono anche disponibili tutte le funzioni di comfort dei telefoni Mitel con la consueta qualità elevata.

Naturalmente, MiVoice 1560 è disponibile anche come telefono personale.

MiVoice 1560 può essere utilizzato in due versioni:

Versione Rich-Client: MiVoice 1560 nella versione Rich-Client è un'applicazione per posti operatore, che con la sua interfaccia utente facile e intuitiva, definisce lo standard per un posto operatore moderno e flessibile. Si integra in modo ottimale nell'ambiente PC Office ed estende considerevolmente le funzionalità dei telefoni Mitel accoppiati.

Versione IP: MiVoice 1560 è un telefono su PC a tutti gli effetti senza accoppiamento ad un telefono fisico (hardphone). Gli strumenti medialti sono installati sul PC.

Indipendentemente dal fatto che MiVoice 1560 venga utilizzato come applicazione Rich-Client assieme ad un telefono Mitel o che lo si utilizzi tramite la rete IP con un dispositivo mediale su PC: se ne potranno apprezzare le molteplici capacità. Guardando lo schermo del PC è possibile riconoscere chi sta chiamando, se il numero interno è occupato o il collaboratore è assente o se ha impostato la deviazione delle chiamate sul suo telefono. In caso di più chiamate in attesa, è possibile selezionare direttamente la chiamata più importante. In caso di utenti occupati, è possibile selezionare il supplente, lasciare un messaggio di testo sul telefono o inviare una e-mail. Collegando il sistema a Microsoft Exchange si hanno a disposizione anche le informazioni del calendario e le informazioni sulle assenze per la gestione delle chiamate.

MiVoice 1560 viene eseguita su Mitel Open Interfaces Platform (OIP). Mitel Open Interfaces Platform (OIP) forma l'interfaccia tra server di comunicazione Mitel e applicazioni (sia Mitel che di terzi) e assicura una perfetta integrazione delle applicazioni CTI.

Nota Disattivare il salvaschermo sui computer con MiVoice 1560 installato: il funzionamento di un MiVoice 1560 su un computer con salvaschermo attivo può causare un comportamento indesiderato durante la visualizzazione di una chiamata entrante.

Dispositivo multimediale per MiVoice 1560

L'applicazione è stata già equipaggiata dall'amministratore di sistema con un dispositivo multimediale. A seconda del dispositivo multimediale usato, l'utilizzo può essere leggermente diverso dal presente manuale di istruzioni.

Versione Rich-Client: Il dispositivo multimediale è un telefono cordless o un telefono con filo della serie MiVoice Office 400, che viene utilizzato come dispositivo per parlare e ascoltare. La segnalazione acustica della chiamata viene effettuata sul MiVoice 1560, solo la segnalazione acustica per chiamate sul numero di chiamata personale sono effettuate sul telefono accoppiato.

Versione IP: il dispositivo multimediale può essere un microtelefono o una cuffia collegata direttamente al PC. Utilizzare solo dispositivi multimediali espressamente raccomandati dal costruttore.

Avviare MiVoice 1560

Per default, l'applicazione viene installata dall'amministratore di sistema in modo da aprirsi all'avvio del PC. Con il collegamento corrispondente  sul desktop è possibile avviare l'applicazione anche manualmente facendo doppio clic. Rivolgersi al proprio amministratore di sistema per maggiori informazioni.

Il sistema verifica continuamente se è presente la versione software più recente dell'applicazione. In caso contrario, il programma viene aggiornato automaticamente.



Avviare MiVoice 1560:

Fare doppio clic sul simbolo  sul desktop. Se necessario, immettere la propria password e confermare con [Ok](#).

⇒ MiVoice 1560 viene avviato.



Se MiVoice 1560 viene avviato per la prima volta (se non è ancora stato configurato dall'amministratore di sistema):

1. Fare clic su  o selezionare [Strumenti](#) > [Impostazioni](#) > [Collegamento](#).
2. Nel campo [Numero di telefono](#) immettere il numero di chiamata utente.
3. Nel campo [PIN](#) immettere il PIN del utente.
4. Confermare con [Connetti](#).

⇒ MiVoice 1560 viene collegato al suo telefono.

Note

- Lo [Stato dei collegamenti](#) indica se il collegamento è stato creato correttamente.
- Le spiegazioni relative alle impostazioni dei collegamenti sono contenute nel capitolo "[Impostazioni: Collegamenti](#)", [pagina 20](#).

Utilizzo di MiVoice 1560 su più postazioni di lavoro

È possibile configurare MiVoice 1560 su più PC. Le chiamate vengono offerte automaticamente al PC attualmente in uso. Lavorate in parte in una filiale? All'avvio di MiVoice 1560, le chiamate vengono fornite automaticamente al PC in uso.

Configurazione di MiVoice 1560

Dopo l'avvio dell'applicazione, è possibile eseguire la configurazione tramite il menù delle impostazioni.

Configurazione delle Impostazioni



1. Fare clic su o selezionare *Strumenti* > *Impostazioni*.
2. Effettuare le impostazioni desiderate e confermare le modifiche con *Applica*.

Nota MiVoice 1560 può essere integrato in ambiente Citrix o Terminal Server. Se l'applicazione è integrata in un ambiente Citrix o Terminal Server, questo menù si trova nel menù contestuale della finestra del telefono > *Impostazioni*. Rivolgersi al proprio amministratore di sistema per maggiori informazioni.

Impostazioni: Uso

Impostazioni	Descrizione
<i>Lingua</i>	Scegliere la lingua desiderata; dopo un riavvio l'applicazione appare in questa lingua o nella lingua del sistema (se disponibile).
<i>Suoneria per eventi mancati</i>	Fare clic sul pulsante  per aprire l'elenco dei file audio disponibili. Con  è possibile ascoltare il file audio.
<i>Inizia automaticamente con Windows</i>	Attivare la casella di controllo per aprire automaticamente l'applicazione con Windows.
<i>Timeout stato a riposo</i>	Attivare la casella di controllo e il tempo dopo il quale l'applicazione deve passare in stato di riposo.
<i>Applicazione predefinita per "callto:"-URLs</i>	Attivare la casella di controllo, in modo da aprire "callto:"-URLs su pagine web con l'applicazione. Verrà selezionato direttamente il numero di telefono dell'indirizzo URL.
<i>Usa Web browser predefinito</i>	Attivare la casella di controllo in modo da utilizzare il web browser predefinito del PC. Disattivando la casella di controllo, viene aperta la finestra del web browser interno dell'applicazione.

Impostazioni: Tasti di scelta rapida

Invece di attraversare con molti clic un menù, si vuole eseguire una funzione comodamente con il tasto di scelta rapida desiderato. In tal modo è possibile eseguire in maniera più efficiente le operazioni ricorrenti.

A tutte le funzioni che possono essere eseguite con un tasto di scelta rapida sono stati attribuiti tasti preconfigurati. Tali tasti possono essere modificati, cancellati o ripristinati ai valori di default.

Nota Se MiVoice 1560 è accoppiato ad un telefono Mitel SIP non è possibile creare un tasto di scelta rapida.

Sono disponibili le seguenti possibilità di tasti di scelta rapida:

Tasto di scelta rapida	Esempio
Tasto funzione	Da F1 a F12
Tasto Control + numero	Ctrl + 3
Tasto Control + lettera	Ctrl + E
Tasto Control + tasto funzione	Ctrl + F4
Tasto Control + tasto maiuscole + numero	Ctrl + tasto maiuscole + 3
Tasto Control + tasto maiuscole + lettera	Ctrl + tasto maiuscole + E
Tasto Control + tasto Alt + numero	Ctrl + Alt + 1



Fare clic su  o selezionare [Strumenti](#) > [Impostazioni](#) > [Tasti di scelta rapida](#).



Configurazione di tasti di scelta rapida

1. Selezionare l'azione desiderata, immettere nel campo libero di [Immetti nuovo tasto di scelta rapida](#) la combinazione desiderata e fare clic sul pulsante [Assegnare](#).
2. Confermare con [Applica](#).



Ripristino di tutti i tasti di scelta rapida:

1. Fare clic sul pulsante [Reimpostare tutti](#), per riportare tutti i tasti di scelta rapida ai loro valori standard.
2. Confermare con [Applica](#).



Cancellazione del tasto di scelta rapida:

1. Selezionare l'azione desiderata e fare clic sul pulsante [Cancella](#).
2. Confermare con [Applica](#).

Lista dei tasti di scelta rapida

Di seguito è riportata una lista di tutte le funzioni che possono essere eseguite con un tasto di scelta rapida. Nella colonna 2 sono riportati i valori preconfigurati. Le impostazioni possono essere riportate in qualsiasi momento a tali valori standard. Nella colonna 3 è possibile immettere nei campi di inserimento il proprio tasto di scelta rapida e quindi stampare la pagina.

Funzione: Aprire/Attivare finestra	Valore standard
<i>Aprire/attivare finestra: Gestione agenti</i>	Ctrl + tasto maiuscole + A
<i>Aprire/attivare finestra: Visualizzazione presenza</i>	F6
<i>Aprire/attivare finestra: Visualizzazione esterna</i>	Ctrl + tasto maiuscole + E
<i>Aprire / attivare finestra: Registro</i>	F5
<i>Aprire / attivare finestra: Calendario</i>	Ctrl + tasto maiuscole + C
<i>Aprire / attivare finestra: Configurazione</i>	Ctrl + tasto maiuscole + O
<i>Aprire / attivare finestra: Dettagli contatto</i>	F8
<i>Aprire / attivare finestra: Cerca</i>	F4
<i>Aprire / attivare finestra: Rubrica</i>	F7
<i>Aprire / attivare finestra: Finestra telefono</i>	F2
<i>Aprire / attivare finestra: Tastiera di selezione</i>	Ctrl + F2
<i>Aprire / attivare finestra: Coda di attesa</i>	F3
Funzione: Diverse	Valore standard
<i>MiVoice 1560 attivare/ripristinare</i>	F12
<i>Componi numero selezionato</i>	Ctrl + F12
<i>Disattivare/attivare il microfono</i>	Ctrl + M
Funzione: Finestra telefono	Valore standard
<i>Finestra telefono: Terminare la chiamata attiva</i>	Ctrl + E
<i>Finestra telefono: Parcheggiare la chiamata attiva</i>	Ctrl + P
<i>Finestra telefono: Trasferita della chiamata attiva</i>	Ctrl + T
<i>Finestra telefono: Rifiutare la chiamata entrante</i>	Ctrl + X
<i>Finestra telefono: Rispondere la chiamata entrante</i>	Ctrl + A
<i>Finestra telefono: Trasferire la chiamata entrante</i>	Ctrl + D
<i>Finestra telefono: Termina chiamata</i>	Ctrl + H
<i>Finestra telefono: Ripresa della chiamata parcheggiata</i>	Ctrl + U

Funzione: Finestra telefono	Valore standard
<i>Finestra telefono: Conferenza</i>	Ctrl + C
<i>Finestra telefono: Richiamata alternata</i>	Ctrl + B
<i>Finestra telefono: Scrivere una nota sulla chiamata attiva</i>	Ctrl + N
<i>Finestra telefono: Richiamata</i>	Ctrl + Q
<i>Finestra telefono: Impostare la suoneria durante la chiamata attiva</i>	Ctrl + O
<i>Finestra telefono: Aprire la lista di ripetizione della selezione</i>	Ctrl + R
Funzione: Coda di attesa	Valore standard
<i>Coda di attesa: Ripresa della prima chiamata esterna da parcheggio</i>	Ctrl + Alt + 1
<i>Coda di attesa: Ripresa della prima chiamata interna da parcheggio</i>	Ctrl + Alt + 2
<i>Coda di attesa: Rispondere la prima chiamata esterna</i>	Ctrl + 1
<i>Coda di attesa: Rispondere la prima chiamata interna</i>	Ctrl + 2
<i>Coda di attesa: Impegnare la linea per chiamata esterna</i>	Ctrl + tasto maiuscole + 1
<i>Coda di attesa: Impegnare la linea per chiamata interna</i>	Ctrl + tasto maiuscole + 2

Impostazioni: Collegamenti

Qui sono memorizzati i dati di collegamento al server OIP, il numero di chiamata e PIN dell'utente, che generalmente l'amministratore di sistema ha già configurato. Rivolgersi al proprio amministratore di sistema per maggiori informazioni.

Impostazioni	Descrizione
• <i>Indirizzo server</i> • <i>Porta IIOP</i> • <i>Porta HTTP</i>	Inserire qui il nome host o l'indirizzo IP del server OIP.
<i>Utilizzare nome utente Windows</i>	Attivare la casella di controllo se viene definito un utente OIP corrispondente con lo stesso nome. Quindi, il sistema seleziona automaticamente il telefono accoppiato.

Impostazioni	Descrizione
• <i>Numero di chiamata</i> • <i>PIN</i>	Immissione del numero di chiamata dell'utente e del PIN.
<i>Salva PIN</i>	Attivare la casella di controllo affinché al nuovo avvio dell'applicazione non venga più richiesta la password.
<i>Stati del collegamento</i>	Indica lo stato attuale di collegamento dell'applicazione.
<i>Seleziona linea tel.</i>	Selezionare la linea telefonica desiderata.
<i>Riprendere la selezione del telefono da OIP</i>	Attivare la casella di controllo se la selezione deve essere effettuata in base al profilo utente OIP. Rivolgersi al proprio amministratore di sistema per maggiori informazioni.
<i>Scegliere il telefono</i>	Selezionare il telefono desiderato.

Nota È possibile connettere MiVoice 1560 con tutti i telefoni Mitel. Per ulteriori informazioni, leggere il capitolo "Telefonare von telefono Mitel", pagina 24.

Impostazioni: Outlook

Collegamento Outlook locale (Sincronizzazione Microsoft Exchange):

Mitel Open Interfaces Platform (OIP) supporta il collegamento di un server Microsoft Exchange per sincronizzare le directory. In caso di collegamento Outlook locale vengono sincronizzate anche le rubriche Outlook personali con le directory OIP private. Rivolgersi al proprio amministratore di sistema per maggiori informazioni.

A questo punto selezionare una delle seguenti impostazioni:

Impostazioni	Descrizione
<i>Attivare la sincronizzazione locale con Outlook</i>	Attivare la casella di controllo e confermare la richiesta di sicurezza per poter eseguire le impostazioni di sincronizzazione desiderate tra Outlook e MiVoice 1560.
<i>Usare profilo di Outlook</i>	Selezionare il profilo Outlook desiderato.
<i>Periodo di sincronizzazione</i>	<i>Manualmente</i> o automatico dopo tempo.
<i>Tasto di scelta rapida per il tipo di sincronizzazione</i>	Scegliere la combinazione di tasti desiderata con cui avviare la sincronizzazione.

Integrazione MiVoice 1560

Impostazioni	Descrizione
Contenuto della sincronizzazione: • Sincronizza contatti • Sincronizza calendario	Selezionare una o entrambe le opzioni. Fare clic sul pulsante  per selezionare una cartella. Nella finestra di selezione attivare la casella di controllo Includi sottocartelle , per sincronizzare anche tutte le sottocartelle della cartella selezionata.
Nota	Possono essere sincronizzate solo le cartelle private.

Possibilità di configurazione e loro effetto:

Direzione di sincronizzazione:	Descrizione
Aggiornare i dati da Outlook verso MiVoice 1560 (Standard)	Le modifiche manuali di scadenze Outlook e dello stato di presenza in MiVoice 1560 vengono sincronizzate nel server di comunicazione e visualizzate sul telefono accoppiato.
Aggiornare i dati da MiVoice 1560 verso Outlook	
Aggiornare nelle due direzioni	Le modifiche manuali di scadenze Outlook e dello stato di presenza in MiVoice 1560 vengono sincronizzate nel server di comunicazione e visualizzate sul telefono accoppiato. Le modifiche manuali dello stato di presenza vengono inoltre applicate al telefono accoppiato in OIP e sincronizzate in Outlook. La modifica manuale dello stato di presenza sul telefono accoppiato in Disponibile determina inoltre la chiusura di tutte le scadenze attive in Outlook.



Per configurare la sincronizzazione:

1. Fare clic su  o selezionare [Strumenti](#) > [Impostazioni](#) > [Outlook](#).
2. Attivare la casella di controllo [Attivare la sincronizzazione Outlook](#), per attivare la sincronizzazione tra Outlook e MiVoice 1560.
⇒ A seconda del profilo di autorizzazione assegnato dall'amministratore di sistema, è possibile selezionare il profilo di Outlook desiderato.
3. Selezionare le impostazioni di sincronizzazione desiderate e confermare con [Applica](#).
⇒ MiVoice 1560 e Outlook vengono sincronizzati in base alle rispettive impostazioni.



Per avviare la sincronizzazione manuale:

- Fare clic su  o selezionare [Strumenti](#) > [Sincr. con Outlook adesso](#).
⇒ Ora viene avviata la sincronizzazione manuale di Outlook e MiVoice 1560.



Report di sincronizzazione:

- Fare clic su  o selezionare [Strumenti](#) > [Mostra report di sincr.](#).
⇒ L'ultima sincronizzazione viene visualizzata.

Impostazioni: Registrazione

È possibile impostare per quale [livello di registro](#) si deve scrivere il file di registro. Rivolgersi al proprio amministratore di sistema per maggiori informazioni.

Impostazioni: E-mail

Impostazione	Descrizione
E-mail predefinita dell'applicazione	Se questa opzione è attivata, le e-mail vengono inviate normalmente tramite Outlook.
E-mail predefinita con le informazioni sulla chiamata	Consente di inviare una e-mail con informazioni sull'ultima chiamata. Il testo dell'e-mail può essere modificato.

Nota Per l'invio dell'e-mail è possibile utilizzare molte variabili diverse e configurare una e-mail standard predefinita.

Impostazioni: Contatto

Impostazione

Descrizione

[Etichette dei campi personalizzati](#) Definire i propri campi personalizzati.

Guida in linea

Se non ci si ricorda come procedere, a lato è disponibile la Guida in linea MiVoice 1560 con suggerimenti e azioni. Per richiamare la Guida in linea sono disponibili le seguenti possibilità:



Premere il tasto F1.

Oppure:

Selezionare [Guida in linea](#) > [Guida in linea](#).

Oppure:

Aprire il menù contestuale della finestra e selezionare [Guida in linea](#).

→ La guida in linea viene aperta in una nuova finestra del browser web.

Telefonare von telefono Mitel

MiVoice 1560 può essere accoppiato con i seguenti telefoni Mitel:

- Telefoni Mitel SIP
- Telefoni Mitel 600 SIP-DECT
- Telefoni MiVoice 5300 / 5300 IP
- Softphone MiVoice 2380 IP
- Telefoni Mitel 600 DECT

Appena l'amministratore di sistema ha configurato MiVoice 1560 e il telefono Mitel, è possibile accoppiare e utilizzare MiVoice 1560 con il telefono Mitel (vedere il capitolo "Avviare MiVoice 1560", [pagina 16](#)). Tutte le impostazioni audio sono effettuate nel telefono Mitel.

Non appena telefono e applicazione sono installati e configurati, è possibile avviare MiVoice 1560 (MiVoice 2380 IP si apre automaticamente in background). È possibile effettuare le chiamate con facilità tramite l'applicazione e utilizzare tutte le funzioni dell'applicazione.

Terminare MiVoice 1560

Si desidera chiudere l'applicazione.



Terminare MiVoice 1560:

Chiudere l'applicazione con il pulsante  oppure selezionare **File** > **Esci**.

⇒ L'applicazione viene chiusa.

Nota Se l'applicazione non è disponibile o è chiusa, le chiamate vengono visualizzate sul telefono accoppiato (versione Rich Client) o instradate ad una destinazione alternativa, impostata dall'amministratore di sistema (versione IP).

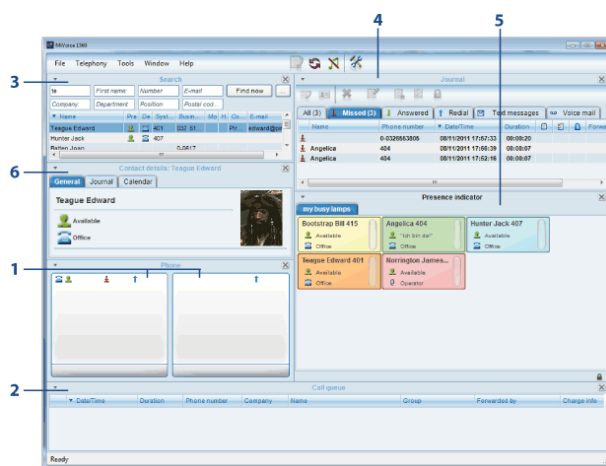
Simboli sul display, guida utente

I paragrafi seguenti insegnano a configurare e impostare MiVoice 1560 secondo le proprie esigenze.

Elementi di comando e visualizzazione	27
Guida utente	31
Impostazioni audio	33
Impostazioni di telefonia	35
Impostazioni della finestra	37
Stampa delle liste	39
Dettagli contatto	41

Elementi di comando e visualizzazione

Elementi di comando console utente



N°	Tasto		Descrizione
1		Finestra telefono	Sinistra: Finestra per chiamata attiva Destra: Finestra per richiamata.
2		Coda di attesa	
3		Cerca	
4		Registro	
5		Visualizzazione presenza	
6		Dettagli contatto	
7		Barra degli strumenti	

Simboli sul display

Funzioni della barra degli strumenti



Nota sulla chiamata



Attivazione / disattivazione della segnalazione acustica



Impostazioni



Gruppi di posto operatore



Ditta A o ditta B¹⁾



Collega agente a tutti i gruppi di posto operatore



Scollega agente da tutti i gruppi di posto operatore



Attiva pausa agente



Disattiva pausa agente



Stato agente: Pausa inattiva (se agente scollegato)



Agente in posteleborazione



Attivazione/disattivazione della supplenza sui posti operatore

¹⁾ Se MiVoice 1560 è integrato in una configurazione a due ditte.

Simboli del display Deviazione di chiamata

	Nessuna deviazione, deviazione di chiamata su occupato o deviazione condizionata di chiamata
	DDC su utente
	DDC su Voice Mail
	DDC su telefono cordless
	DDC su messaggio di testo
	Destinazione: Posto operatore su PC ¹⁾
	DDC su protezione dalle chiamate

¹⁾ Se MiVoice 1560 è configurato come membro di un gruppo di posto operatore.

Simboli del display Stato del telefono

	Disponibile
	Occupato
	Riunione
	Assente
	Non disponibile
	Sconosciuto

Simboli del display Profili

	Nessun profilo attivo
	Profilo attivato
	Profilo attivato con modifiche

Simboli sul display, guida utente

Simboli sul display della finestra telefono



Chiamate senza risposta (chiamate non risposte)



Nuovo messaggio vocale



Nuovi messaggi testuali



Ripetizione della selezione



Microfono disattivo



Microfono attivo



Altoparlante attivato

Simboli sul display relativi allo stato dei collegamenti



Chiamata interna entrante



Chiamata interna entrante collegata



Chiamata esterna entrante



Chiamata esterna entrante collegata



Chiamata interna uscente



Chiamata interna uscente durante la conversazione



Chiamata esterna uscente



Chiamata esterna uscente durante la conversazione



Chiamata interna/esterna uscente occupato



Avviso di chiamata interna/esterna in attesa



Chiamata parcheggiata



Chiamata in attesa



Chiamata trasferita

Simboli sul display relativi allo stato dei collegamenti

A Ditta A¹⁾

B Ditta B¹⁾

¹⁾ Viene visualizzato solo se MiVoice 1560 è integrato in una configurazione a due ditte.

Visualizzazione esterna

I messaggi di allarme che vengono visualizzati sul display del telefono, possono essere visualizzati anche sullo schermo del PC.

È possibile selezionare una suoneria specifica per ogni messaggio di allarme (ad es. Allarme, Urgente, Messaggio). La visualizzazione sul telefono è eseguita in base alla priorità scelta. Le impostazioni di priorità fanno parte del profilo di visualizzazione (vedere il capitolo "Profili di notifica", pagina 121).



Aprire il [Display esterno](#).



Aprire il menù contestuale della finestra del telefono e selezionare [Impostazioni](#).



Selezionare le impostazioni desiderate e confermare con [OK](#).

Guida utente

Nei seguenti capitoli è descritto come è possibile utilizzare MiVoice 1560 in modo semplice e veloce.

Console utente

Tutte le finestre e funzioni sono presenti nella console centrale utente di MiVoice 1560. Da tale console e con l'aiuto della tastiera del PC è possibile accettare le chiamate nella coda di attesa, effettuare le proprie chiamate personali, eseguire la configurazione e utilizzare registro, rubrica e visualizzazione delle presenze.

La struttura di questa console utente può essere adeguata a piacere. Tutte le possibilità di impostazione sono descritte nel capitolo "Adeguamento del layout", pagina 37.

Con il mouse è possibile usare le funzioni di uso più frequente tramite la barra degli strumenti di MiVoice 1560 (vedi capitolo "Elementi di comando console utente", pagina 27).

Nello stato del posto operatore viene indicato lo stato di gruppi di chiamata e ulteriori funzioni, quali connessioni di supplenza o deviazioni di chiamate.

Utilizzo tramite tastiera

Per spostarsi da un menù all'altro è possibile utilizzare i pulsanti dell'applicazione, la tastiera del PC o il mouse. Facendo doppio clic o tramite il tasto Invio, è possibile selezionare una voce.

Barra dei menù	Descrizione
<i>File</i>	• Apertura del menù Stampa (vedere capitolo <u>"Stampa delle liste", pagina 39</u>). • Chiudere l'applicazione
<i>Telefonia</i>	Tutte le impostazioni di telefonia (ad es. supplenza, deviazioni di chiamata, notifiche).
<i>Gruppi</i> ¹⁾	• Gruppi di posto operatore. • Collegamento o pausa.
<i>Strumenti</i>	• Apertura del menù Impostazioni (vedere capitolo <u>"Configurazione di MiVoice 1560", pagina 17</u>). • Avvio della sincronizzazione Outlook (vedere capitolo <u>"Impostazioni: Outlook", pagina 21</u>).
<i>Finestra</i>	• Selezionare tutte le finestre che devono essere visualizzate. • Menù layout (vedere capitolo <u>"Adeguamento del layout", pagina 37</u>).
<i>Guida in linea</i>	Apertura del menù Guida in linea (vedere capitolo <u>"Guida in linea", pagina 24</u>).

¹⁾ Se MiVoice 1560 è configurato come membro di un gruppo di posto operatore.

Tastiera del PC	Descrizione
Tasto Invio (Enter/Return)	• Confermare i valori immessi. • Nella finestra telefono: – digitare il numero telefonico e premere il tasto Invio. – Termina chiamata.
Tasti di navigazione	Selezionare la voce.

Impostazioni audio

In questa scheda è possibile selezionare l'apparecchio desiderato, la melodia per chiamate interne ed esterne e le impostazioni per l'output voce.

Attivazione / disattivazione della segnalazione acustica

La segnalazione acustica può essere attivata o disattivata a piacere.



Disattivare la segnalazione acustica:

Fare clic su .

Oppure:

Selezionare [Strumenti](#) > [Disattivare la segnalazione acustica](#).

⇒ La segnalazione acustica viene disattivata, viene visualizzato .



Attivare la segnalazione acustica:

Fare clic su .

Oppure:

Selezionare [Strumenti](#) > [Disattivare la segnalazione acustica](#).

⇒ La segnalazione acustica viene attivata, viene visualizzato .

Periferica di output suoneria (solo versione Rich-Client)

Se l'applicazione per posto operatore funziona come softphone IP, indicare i dispositivi di output installati e scegliere i file audio per la segnalazione di chiamate o messaggi di sistema.

La suoneria può essere ascoltata tramite l'altoparlante interno del PC, l'altoparlante del dispositivo multimediale o altri altoparlanti collegati (altoparlanti esterni).



Aprire la *Finestra telefono*.



Aprire il menù contestuale e selezionare *Periferica di output suoneria*.



Fare clic sul pulsante  per aprire l'elenco dei file audio disponibili. Con  è possibile ascoltare il file audio. Confermare la selezione con *Applica*.

Impostazioni della periferica di output voce (solo versione IP)

Il vostro PC è stato già equipaggiato dall'amministratore di sistema con un dispositivo mediale. Tale dispositivo può essere un microtelefono, una cuffia oppure un dispositivo Bluetooth. A seconda del telefono, l'utilizzo del dispositivo può essere leggermente diverso dalle presenti istruzioni. Rivolgersi all'amministratore di sistema per informazioni in merito.

Selezionare la periferica di input e di output e le relative impostazioni. In linea di massima, l'amministratore di sistema ha già adattato tali impostazioni ai dispositivi collegati.

Impostazioni	Descrizione
<i>AGC (Automatic Gain Control)</i>	La voce viene amplificata automaticamente nel microfono, quando si parla sottovoce o quando il microfono è lontano (Automatic Gain Control).
<i>AEC (Automatic Echo Cancellation)</i>	Attivare questa opzione quando gli interlocutori sentono l'eco della loro voce (Automatic Echo Cancellation).
<i>Eliminazione del rumore di fondo</i>	Riduce il rumore di fondo indesiderato.

Impostazioni	Descrizione
<i>Filtro passabanda</i>	Possono passare solo i segnali audio di un determinato range, i segnali audio all'esterno di tale range (alti, profondi) vengono attenuati.
<i>VAD (Voice Activity Detection)</i>	Se questa opzione è attivata, nessun dato viene inviato attraverso la rete durante le pause di voce. Senza il rilevamento di queste pause i dati vengono trasmessi in modo continuo, anche quando l'interlocutore non sta parlando (Voice Activity Detection).
<i>Directsound</i>	Se questa impostazione è attivata, l'applicazione può accedere direttamente al hardware di audio del sistema per aumentare la velocità o ridurre la potenza necessarie, a seconda dei bisogni per la modifica dei dati di audio.



Aprire la *Finestra telefono*.



Aprire il menù contestuale e selezionare *Periferica di output voce*.



Selezionare le impostazioni desiderate e confermare con *Applica*.

Impostazioni di telefonia

Dopo aver avviato l'applicazione, è possibile eseguire le proprie impostazioni di telefonia.

Scheda Generale

Impostazioni	Descrizione
<i>Identificare il numero di chiamata esterno</i>	Attivare la casella di controllo in modo da riconoscere automaticamente i numeri di chiamata esterni, in caso di una chiamata uscente, come numeri di chiamata esterni. Applicare le impostazioni del sistema oppure indicare la lunghezza numeri desiderata.
<i>Mostrare informazione DC</i>	Attivare la casella di controllo per segnalare una chiamata esterna in arrivo tramite l'elemento di distribuzione delle chiamate (DC).



Aprire la *Finestra telefono*.



Aprire il menù contestuale della finestra del telefono e selezionare *Impostazioni di telefonia*.



Selezionare la scheda *Generale*.



Selezionare le impostazioni desiderate e confermare con *Applica*.

Scheda Selezione per nome

In questa scheda selezionare le rubriche per la ricerca e il numero di risultati di ricerca.

Impostazioni	Descrizione
<i>Utilizza la selezione per nome</i>	Attivare la casella di controllo se si desidera cercare o selezionare anche per il nome nella finestra telefono.
<i>Visualizza risultati della ricerca</i>	Numero di risultati su una pagina.



Aprire la *Finestra telefono*.



Aprire il menù contestuale della finestra del telefono e selezionare *Impostazioni di telefonia*.



Selezionare la scheda *Selezione per nome*.



Selezionare le impostazioni desiderate e confermare con *Applica*.

Impostazioni della finestra

Si desidera adattare le impostazioni della finestra alle proprie esigenze personali.

È possibile mostrare o nascondere la finestra e disporla secondo le proprie esigenze. All'interno delle finestre è possibile stabilire quali informazioni debbano essere visualizzate. È possibile definire più layout e utilizzare quello più adatto alle esigenze specifiche.

Selezione della finestra

Nel menù *Finestra* sono disponibili tutte le finestre di MiVoice 1560, che possono essere aperte anche tramite un tasto di scelta rapida (vedere capitolo "Impostazioni: Tasti di scelta rapida", pagina 18).

Molte impostazioni ed azioni possono essere selezionate aprendo il menù contestuale con il tasto destro del mouse e selezionando il menù corrispondente.

Adeguamento del layout

La struttura di MiVoice 1560 può essere adeguata in base alle proprie esigenze.

Impostazione colonne Descrizione

Larghezza colonne	Trascinare il bordo destro della colonna con il mouse.
Sequenza delle colonne	Fare clic sull'intestazione della colonna desiderata e trascinarla nella posizione desiderata.
Allineamento	<i>Allinea a sinistra</i> , <i>Allinea a destra</i> , <i>Centrato</i>
<i>Ridimensionare</i>	La larghezza della colonna si adatta automaticamente alla voce più larga.



Salva layout:

1. Strutturare MiVoice 1560 in base alle proprie esigenze.
2. Selezionare [Finestra](#) > [Layout](#) > [Layout Salva layout](#).
3. Assegnare al layout attuale un nome e fare clic su [Salva](#).



Ripristina layout:

1. Selezionare [Finestra](#) > [Layout](#) > [Ripristina layout](#).
 2. Selezionare il layout desiderato e fare clic su [Caricare](#).
- ⇒ MiVoice 1560 è caricato con il nuovo layout.



Cancella layout:

1. Selezionare [Finestra](#) > [Layout](#) > [Cancella layout](#).
2. Selezionare il layout desiderato e fare clic su [Cancella](#).
3. Rispondere alla richiesta con [Sì](#).

Selezione delle colonne, ordinamento della lista

In tutte le finestre che contengono tabelle è possibile selezionare le colonne da visualizzare.

Tutte le liste possono essere ordinate: fare clic una volta sull'intestazione della colonna per un ordinamento crescente; un altro clic ordina la colonna in sequenza decrescente.



Aprire la finestra desiderata.



Fare clic nella tabella e aprire il menù contestuale con il tasto destro del mouse.



Seleziona colonne:

1. Selezionare il pulsante [Seleziona colonne](#).
 2. Selezionare le colonne desiderate nell'ordine desiderato e confermare con [OK](#).
- ⇒ Le colonne vengono visualizzate.



Ordinamento lista:

- Fare clic una volta sull'intestazione della colonna.
- ⇒ Le colonne sono ordinate in ordine crescente.
- Fare clic una seconda volta sull'intestazione della colonna.
- ⇒ Le colonne sono ordinate in ordine decrescente.

Scegliere il tipo di carattere

Per ogni tabella è possibile selezionare un carattere specifico.



Aprire la finestra desiderata.



Fare clic nella tabella e aprire il menù contestuale con il tasto destro del mouse.



Scegliere il tipo di carattere:

1. Selezionare il pulsante *Scegliere il tipo di carattere*.
2. Scegliere il tipo di carattere, il font e il corpo dei caratteri e confermare con *OK*.

⇒ La tabella viene visualizzata nel nuovo carattere.



Reimpostare il tipo di carattere:

Selezionare il pulsante *Reimpostare il tipo di carattere*.

⇒ La tabella viene visualizzata nel carattere standard.

Stampa delle liste

È possibile stampare singole liste o liste raggruppate relative ad un utente o una determinata finestra.

Stampa della lista utenti

Tutte le voci di utenti del proprio sistema di comunicazione possono essere stampate raggruppate su una lista.



Selezionare *File > Stampa > Lista utenti*.

⇒ La lista di tutti gli utenti viene visualizzata nell'anteprima di stampa.



Selezionare *Stampa* e la propria stampante con le relative impostazioni.

Stampa lista di assenze

Le voci di assenza di tutti gli utenti del proprio sistema di comunicazione possono essere stampate raggruppate su una lista.

Informazioni relative al periodo di tempo:

- Se non viene immessa data iniziale, vengono considerati tutti i giorni fino alla data finale inserita.
- Se non viene immessa data finale, vengono considerati tutti i giorni a partire dalla data iniziale.
- Se non viene immessa ora iniziale, si considerano le ore 00:00.
- Se non viene immessa ora finale, si considerano le ore 24:00.



Selezionare **File** > **Stampa** > **Lista di assenze** e il periodo di tempo desiderato (data e ora).

⇒ La lista di tutte le assenze viene visualizzata nell'anteprima di stampa.



Selezionare **Stampa** e la propria stampante con le relative impostazioni.

Stampa registro

Tutte le voci del proprio registro (chiamate senza risposta, chiamate risposte, ripetizione della selezione, messaggi di testo, messaggi vocali) possono essere stampate raggruppate in una lista.



Selezionare **File** > **Stampa** > **Registro**.

⇒ Il registro viene visualizzato nell'anteprima di stampa.



Selezionare **Stampa** e la propria stampante con le relative impostazioni.

Stampa dei dati utente

È possibile stampare diverse informazioni relative ad un contatto utente di MiVoice 1560 raggruppandole in una lista. Sono disponibili le seguenti informazioni relative ad un contatto utente:

- Informazioni generali (dati utente)
- Registro
- Note (messaggi di testo/note)
- Assenze



Selezionare un contatto utente in una lista.



Selezionare *File* > *Stampa* > *Dati utente* e le impostazioni desiderate.

⇒ La lista viene visualizzata nell'anteprima di stampa.



Selezionare *Stampa* e la propria stampante con le relative impostazioni.

Dettagli contatto

Visualizzazione delle informazioni relative ad un contatto

Si desidera conoscere al primo sguardo tutti i dettagli relativi al contatto?

Con un clic è possibile visualizzare tutte le informazioni disponibili relative ad un utente.

In caso di utenti OIP vengono visualizzate anche le relative voci di registro e calendario.



Selezionare un contatto utente nella finestra *Cerca* o *Rubrica*.

⇒ Nella finestra *Dettagli contatto* > *Generale/Registro/Calendario* vengono visualizzate tutte le informazioni relative a tale contatto.

Telefonare

Nei paragrafi seguenti sono descritte le possibilità di regolazione e utilizzo dell'applicazione per posto operatore.

Impostazioni della coda di attesa.	43
Lavorare nella modalità diretta.	45
Supplenza	46
Telefonare nella coda di attesa	47
Telefonare con il proprio numero di chiamata personale	53

Impostazioni della coda di attesa

Ad una applicazione per posto operatore possono arrivare diverse chiamate contemporaneamente senza che l'applicazione per posto operatore risulti *Occupato*. Le chiamate sono presentate nella coda di attesa. Con un doppio clic è possibile accettare una chiamata entrante, anche se non è al primo posto della coda di attesa.

Tramite la coda di attesa è anche possibile attivare una chiamata interna o esterna. A questo scopo fare clic con il tasto destro del mouse su una riga vuota e selezionare se creare una chiamata interna o esterna.

Nota Se la coda di attesa non è disponibile o è chiusa, le chiamate entranti non possono essere segnalate sulla coda di attesa.

Selezionare le impostazioni desiderate per la coda di attesa dalla seguente lista:

Ciamata entrante	Descrizione
Tipo di chiamata	Sono disponibili i seguenti tipi di chiamata: <i>Chiamata interna (coda di attesa)</i> <i>Chiamata esterna (coda di attesa)</i> <i>Chiamata esterna per ditta A (coda di attesa)</i> <i>Chiamata esterna per ditta B (coda di attesa)</i> <i>Chiamata interna su gruppo attivo (coda di attesa)</i> <i>Chiamata interna su gruppo inattivo (coda di attesa)</i> <i>Chiamata esterna su gruppo attivo (coda di attesa)</i> <i>Chiamata esterna su gruppo inattivo (coda di attesa)</i>
<i>Suoneria</i>	Per ogni tipo di chiamata è possibile definire una suoneria. Fare clic sul pulsante  per aprire l'elenco dei file audio disponibili. Con  è possibile ascoltare il file audio.
<i>Colore testo</i>	Selezionare il colore desiderato per ogni singolo tipo di chiamata, facendo clic sul campo a colori.

Telefonare

Chiamata	Descrizione
<i>Tipo di suoneria</i>	La segnalazione acustica delle chiamate entranti può essere impostata nel modo seguente: <i>Dis. suoneria</i> : Nessuna suoneria <i>Chiamata singola</i> : Il telefono squilla solo una volta. La chiamata può essere impostata in modo tale che il telefono squilli solo silenzioso, con ritardo e/o durante la conversazione. <i>Chiamata periodica</i> : Il telefono squilla più volte. La chiamata può essere impostata in modo tale che il telefono squilli con ritardo e/o durante la conversazione.
Azioni durante l'avvio e la chiusura	Descrizione
<i>All'avvio</i>	Immettere macro.
<i>All'uscita</i>	Immettere macro.
Supplenza	Descrizione
<i>Deviazione su supplente alla chiusura dell'applicazione</i>	Attivare la casella di controllo e selezionare l'utente desiderato, affinché la deviazione sia attivata automaticamente sul supplente, uscendo dall'applicazione . Per altre informazioni, leggere il capitolo " <u>Supplenza</u> ", <u>pagina 46</u> .
Stato attivo	Descrizione
<i>Stato attivo dopo aver risposto ad una chiamata operatore (coda di attesa)</i>	Fare clic sul pulsante  per selezionare lo stato attivo desiderato.
Impegno di linea	Descrizione
<i>Modalità diretta</i>	Impegno diretto della linea (vedi capitolo " <u>Lavorare nella modalità diretta</u> ", <u>pagina 45</u>).
<i>Impegno in entrata</i>	Attivando la modalità di risposta diretta, è possibile stabilire con quali priorità rispondere ad una chiamata.
<i>Modalità di risposta diretta, chiamate solo verso i gruppi attivi</i>	Attivare/disattivare questa funzione.
Operatore Twincomfort	Descrizione
<i>Attivato</i>	Attivare/disattivare la funzione Twincomfort e selezionare le impostazioni desiderate.



Aprire la *finestra Coda di attesa*.



Aprire il menù contestuale e selezionare *Impostazioni*.



Selezionare le impostazioni desiderate e confermare con *OK*.

Lavorare nella modalità diretta

Se la modalità diretta è attivata, l'applicazione riconosce il riaggancio e lo sgancio del microtelefono – oppure l'inserimento e l'esclusione della cuffia – e si comporta come un normale apparecchio telefonico.

Se la modalità diretta è disattivata, la linea viene occupata e la chiamata terminata esclusivamente tramite l'applicazione. In questo caso l'eventuale cuffia collegata deve essere sempre accesa.

La modalità diretta è attivata:

- Riagganciando il microtelefono, la conversazione in corso viene abbattuta.
- Sollevandolo, la linea viene direttamente impegnata:
 - se non è presente nessuna chiamata, viene occupata una linea del tipo di chiamata predefinita (interna, esterna o personale) per creare la connessione.
 - In presenza di una singola chiamata, sollevando il microtelefono si risponde alla chiamata.
 - In presenza di più chiamate, si risponde alla chiamata con la massima priorità pre-impostata.

La modalità diretta è disattivata:

L'azione di sgancio/riaggancio del microtelefono così come l'attivazione e l'esclusione della cuffia non agiscono sul comportamento dell'applicazione.

Nota Se MiVoice 1560 è accoppiato ad un telefono Mitel SIP non è possibile lavorare nella modalità diretta.



Aprire la finestra *Coda di attesa*.



Aprire il menù contestuale e selezionare *Impostazioni*.



Selezionare le impostazioni desiderate e confermare con *OK*.

Supplenza

Le chiamate indirizzate all'applicazione per posto operatore possono essere deviate durante un'assenza ad una destinazione preconfigurata. La supplenza si attiva automaticamente anche su tutti gli altri posti operatore su PC. Le chiamate personali non sono interessate da tale deviazione.

Note

- Le chiamate già in corso sul posto operatore su PC al momento dell'attivazione della supplenza non vengono deviate.
- La supplenza non può essere attivata tramite comando a distanza.
- Per evitare l'impegno diretto della linea è necessario occupare prima una linea per mezzo dell'applicazione ossia rispondere ad una chiamata e quindi sollevare il microtelefono o attivare la cuffia.



Aprire la *finestra Coda di attesa*.



Aprire il menù contestuale e selezionare *Impostazioni*.



Selezionare le impostazioni desiderate e confermare con *OK*.

Telefonare nella coda di attesa

Risposta alla chiamata

L'applicazione per posto operatore chiama e il pulsante di MiVoice 1560 nella barra delle applicazioni del PC lampeggia. Con un clic del mouse o con il relativo tasto di scelta rapida è possibile richiamare in primo piano MiVoice 1560.

Si desidera rispondere alla chiamata nella coda di attesa. Sono disponibili le seguenti possibilità:



Premere il tasto Invio sulla tastiera del PC (la finestra telefono deve essere attiva, vedi il capitolo "Impostazioni della coda di attesa", pagina 43).

Oppure:

Fare due volte clic sulla linea desiderata.



Oppure:

1. Selezionare la linea desiderata.
2. Aprire il menù contestuale con il tasto destro del mouse.
3. Fare clic sul pulsante [Rispondere chiamata](#).



Oppure:

Utilizzare una combinazione di tasti memorizzata (vedere capitolo "Impostazioni: Tasti di scelta rapida", pagina 18).

Chiusura della chiamata

Per terminare una conversazione dell'applicazione per posto operatore, sono disponibili le seguenti possibilità:



Premere il tasto Invio sulla tastiera del PC (la finestra telefono deve essere attiva).



Oppure:

Nella finestra telefono fare clic sul pulsante [Termina](#).



Oppure:

Utilizzare una combinazione di tasti memorizzata (vedere capitolo "Impostazioni: Tasti di scelta rapida", pagina 18).

Avvio di chiamate

Si desidera effettuare una chiamata tramite l'applicazione per posto operatore.

Con l'applicazione per posto operatore è possibile avviare chiamate tramite la coda di attesa.



Mitel Telefoni (eccetto telefoni Mitel SIP):



Aprire la finestra [Coda di attesa](#).

Fare clic su una riga vuota, aprire il menù contestuale con il tasto destro del mouse e selezionare [Chiamata interna](#) oppure [Chiamata esterna](#).

⇒ Si apre la finestra telefono.



Digitare il numero di chiamata desiderato.

⇒ Il numero di chiamata viene selezionato immediatamente.



Telefoni Mitel SIP:



Nella finestra telefono immettere il numero di chiamata desiderato.

Fare clic su una riga vuota della coda di attesa, aprire il menù contestuale con il tasto destro del mouse e selezionare [Chiamata interna](#) oppure [Chiamata esterna](#).

⇒ Viene selezionato il numero.

Parcheggio della conversazione

Durante il collegamento con il proprio interlocutore su linea, si desidera mettere in attesa tale interlocutore.

È possibile parcheggiare il proprio interlocutore a livello locale. La conversazione parcheggiata a livello locale può essere ripresa esclusivamente dall'apparecchio da cui è stata eseguita la funzione.



Parcheggio dell'interlocutore:

Nella finestra telefono fare clic sul pulsante *Parcheggio*.

⇒ L'interlocutore è parcheggiato a livello locale, nella coda di attesa viene visualizzato **P**.



Ripresa di una conversazione parcheggiata:

Fare due volte clic sulla linea desiderata.

Oppure:

Selezionare la linea desiderata, aprire il menù contestuale con il tasto destro del mouse e selezionare *Ripresa chiamata da parcheggio*.

⇒ Il collegamento con l'interlocutore è ripristinato.

Cambio di linea attiva

Nel corso di una conversazione si desidera rispondere alla chiamata in arrivo su un'altra linea o effettuare una nuova chiamata.

È possibile cambiare la linea con un clic del mouse. La conversazione attiva viene parcheggiata automaticamente a livello locale.

Nota

Se MiVoice 1560 è accoppiato ad un telefono Mitel SIP, il telefono Mitel SIP può avere al massimo 1 linea. Questa impostazione viene eseguita dall'amministratore di sistema.



Fare due volte clic sulla linea desiderata.

⇒ L'altro interlocutore è parcheggiato automaticamente a livello locale, nella coda di attesa viene visualizzato **P**.

Trasferimento di chiamata

Si desidera trasferire la chiamata del proprio interlocutore ad un altro utente.

Con la funzione Trasferimento della conversazione è possibile trasferire la chiamata del proprio interlocutore ad un altro utente. È possibile collegare tra loro utenti interni ed esterni. La chiamata può essere trasferita con o senza preavviso.

Telefonare

Menù	Descrizione
Trasferimento della conversazione con preavviso	La chiamata viene trasferita solo dopo aver parlato personalmente con il secondo interlocutore.
Trasferimento senza preavviso	La chiamata viene trasferita senza parlare con il secondo interlocutore, riagganciando il microtelefono immediatamente dopo aver selezionato il numero di chiamata.



Mitel Telefoni (eccetto telefoni Mitel SIP):



Trasferimento della conversazione con preavviso:

1. Durante una chiamata, immettere il numero di chiamata del secondo interlocutore e fare clic sul pulsante [Richiamata](#).
2. Attendere la risposta.
 - ⇒ Se l'altro utente non risponde, con il pulsante [Termina](#) è possibile interrompere la richiamata e riprendere la prima conversazione.
3. Annunciare l'interlocutore e fare clic sul pulsante [Connetti](#).
 - ⇒ I due interlocutori sono interconnessi.



Trasferimento senza preavviso:

Trascinare mediante Drag-and-Drop la conversazione attiva o la chiamata senza risposta sul tasto presenza desiderato.



Oppure:

1. Durante una chiamata, immettere il numero di chiamata del secondo interlocutore e fare clic sul pulsante [Richiamata](#).
2. Attendere il primo squillo.
3. Fare clic sul pulsante [Connetti](#) o il tasto Termina.
 - ⇒ Il secondo interlocutore verrà chiamato direttamente dal primo interlocutore.

Nota

Avviso di chiamata in attesa: se il secondo interlocutore non risponde, la chiamata ritorna automaticamente al proprio apparecchio.



Telefoni Mitel SIP:



Trasferimento della conversazione con preavviso:

1. Durante una chiamata, immettere il numero di chiamata del secondo interlocutore e fare clic sul pulsante **Richiamata**.
 2. Attendere la risposta.
 - ⇒ Se l'altro utente non risponde, con il pulsante **Termina** è possibile interrompere la richiamata e riprendere la prima conversazione con **Riprendere**
 3. Annunciare l'interlocutore e fare clic sul pulsante **Connetti**.
- ⇒ I due interlocutori sono interconnessi.



Oppure:

Durante una chiamata, fare clic sul tasto di presenza del secondo interlocutore, attendere che l'utente risponda alla chiamata e quindi fare clic sul pulsante **Connetti**.

Oppure:

1. Rispondere alla chiamata nella coda di attesa con il tasto Invio.
2. Immettere il numero di chiamata del secondo interlocutore e confermare con il tasto Invio.
3. Attendere che l'utente risponda alla chiamata. Collegare la conversazione con il tasto Invio.



Trasferimento della conversazione senza preavviso:

Trascinare mediante Drag-and-Drop la conversazione attiva o la chiamata senza risposta sul tasto presenza desiderato.



Oppure:

Durante una chiamata, immettere il numero di chiamata del secondo interlocutore e fare clic sul pulsante **Trasferimento della conversazione**.

⇒ Il secondo interlocutore verrà chiamato direttamente dal primo interlocutore.

Nota

Avviso di chiamata in attesa: se il secondo interlocutore non risponde, la chiamata ritorna automaticamente al proprio apparecchio (solo in caso di trasferimento di una chiamata attiva).

Scrivere nota sulla chiamata

Si desidera prendere note sulla chiamata attiva o prepararsi alla chiamata imminente. A tale scopo è possibile aprire direttamente il contatto del chiamante e ad es. rivedere le ultime chiamate con questo interlocutore.



Apertura del contatto per chiamata entrante o per conversazione attiva:

Nella barra delle applicazioni fare clic sul pulsante [Nota sulla chiamata attiva](#).

⇒ Si apre la finestra note.

Scrivere le note e salvarle con il pulsante [Ok](#).

⇒ La nota è archiviata nel registro.

Collegamento e-mail

Desiderate deviare una chiamata ma l'utente di destinazione non è raggiungibile?

È possibile inviare in qualsiasi istante una e-mail ad un utente.



Aprire la barra del menù: [Telefonia](#) > [Invia e-mail](#).



Immettere il destinatario e il testo desiderato e confermare con [Invia](#).

⇒ Il messaggio viene inviato.

Collegamento di messaggio di testo

Desiderate deviare una chiamata ma l'utente di destinazione non è raggiungibile?

È possibile inviare in qualsiasi istante un messaggio testuale ad un utente.



Aprire la barra del menù: [Telefonia](#) > [Invia SMS](#).



Immettere il destinatario e il testo desiderato e confermare con [Invia](#).

⇒ Il messaggio viene inviato.

Telefonare con il proprio numero di chiamata personale

Si desidera telefonare tramite l'applicazione per posto operatore senza impegnare una linea.

Con MiVoice 1560 è possibile telefonare tramite il proprio numero di chiamata personale. In questo caso l'applicazione funzionerà come un normale utente, ovvero, effettuando la chiamata verrà trasmesso il numero di chiamata personale.

Risposta alla chiamata

L'applicazione chiama e il pulsante di MiVoice 1560 nella barra delle applicazioni del PC lampeggia. Con un clic del mouse o con il relativo tasto di scelta rapida è possibile richiamare in primo piano MiVoice 1560.

Si desidera rispondere alla chiamata. Sono disponibili le seguenti possibilità:



Premere il tasto Invio sulla tastiera del PC (la finestra telefono deve essere attiva).



Oppure:

Nella finestra telefono fare clic sul pulsante [Rispondere](#).

⇒ L'ascolto amplificato è attivato automaticamente.



Oppure:

Utilizzare una combinazione di tasti memorizzata (vedere capitolo "Impostazioni: Tasti di scelta rapida", pagina 18).

Nota Terminare l'ascolto amplificato, sollevando il microtelefono del telefono.

Rifiuto della chiamata

Se l'utente non ha ancora risposto alla chiamata, può rifiutare tale chiamata già durante la fase di chiamata.



Fare clic sul pulsante [Rifiutare](#).

Trasferimento durante la fase di chiamata

Non si desidera rispondere a una chiamata e la si desidera inoltrare a un altro utente.

Con la funzione Trasferimento è possibile trasferire una chiamata durante la fase di chiamata ad un utente interno o esterno oppure al proprio sistema Voice Mail.



Per trasferire una chiamata:

1. MiVoice 1560 squilla, si desidera inoltrare la chiamata.
2. Digirate il numero di chiamata dell'utente.
3. Fare clic sul pulsante [Trasferimento](#).

⇒ La chiamata viene trasferita all'utente desiderato.

Chiusura della chiamata

Per terminare una conversazione, sono disponibili le seguenti possibilità:



Premere il tasto Invio sulla tastiera del PC (la finestra telefono deve essere attiva).



Oppure:

Nella finestra telefono fare clic sul pulsante [Termina](#).

Oppure:

Utilizzare una combinazione di tasti memorizzata (vedere capitolo "Impostazioni: Tasti di scelta rapida", pagina 18).

Selezione con numero di chiamata

Si desidera chiamare un utente.

Aprire la finestra telefono. Qui è possibile attivare, rispondere o modificare chiamate.



Dopo aver inserito un numero direttamente o con l'ausilio della tastiera di selezione (aprire tramite [Finestra](#) > [Tastiera di selezione](#)) sono disponibili le seguenti possibilità per il collegamento vocale:

Premere il tasto Invio sulla tastiera del PC (la finestra telefono deve essere attiva).

⇒ L'ascolto amplificato è attivato automaticamente.



Oppure:

Nella finestra telefono fare clic sul pulsante [Chiamare](#).

⇒ L'ascolto amplificato è attivato automaticamente.

Oppure:

Utilizzare una combinazione di tasti memorizzata (vedere capitolo "Impostazioni: Tasti di scelta rapida", pagina 18).

Nota Terminare l'ascolto amplificato, sollevando il microtelefono del telefono.

Selezione nominativa

Si desidera chiamare un utente utilizzando il rispettivo nome.

Requisito: il nome con il relativo numero di chiamata deve essere memorizzato in una rubrica del sistema o in una rubrica esterna collegata.

Per la selezione per nome, inserire nella finestra del telefono il carattere corrispondente finché non appare l'utente o un elenco desiderato. Poiché l'utente desiderato viene cercato in tutte le rubriche selezionate, il tempo di risposta può aumentare notevolmente.



Inserire nella finestra del telefono le lettere iniziali del nome cercato e quindi selezionare l'utente desiderato.



Premere il tasto Invio.

Oppure:

Fare clic sul pulsante [Chiamare](#).

⇒ Viene selezionato il numero evidenziato.

Selezione da Lista chiamate

Il capitolo "Elenchi chiamate", pagina 92 spiega come chiamare un contatto della lista chiamate.

Selezione da rubrica

Il capitolo "Ricerca nella rubrica", pagina 104 o "Chiamata da rubrica", pagina 106 spiega come cercare e chiamare un contatto nella rubrica.

Selezione dalla visualizzazione delle presenze

Si desidera chiamare un utente il cui numero è memorizzato su un tasto di presenza nella visualizzazione presenza.

L'utente può essere chiamato tramite Drag-and-Drop oppure tramite menù contestuale.



Aprire [Visualizzazione presenza](#).



Selezionare il tasto di presenza dell'utente che si desidera chiamare.



Fare doppio clic.

Oppure:

Aprire il menù contestuale con il tasto destro del mouse e fare clic sul pulsante [Chiamata](#).

Oppure:

Trascinare con Drag-and-Drop l'utente che si desidera chiamare nella finestra telefono.

⇒ Viene selezionato il numero.

Selezione da un'altra applicazione

Ci si trova in un'altra applicazione, ad esempio in un documento di Word e si desidera selezionare un numero memorizzato in questo documento.

È possibile attivare la chiamata direttamente dall'applicazione.



Selezionare il numero di chiamata desiderato.

Con MiVoice 1560 aperto, premere la combinazione di tasti memorizzata (vedere capitolo "Impostazioni: Uso", pagina 17).

⇒ Viene selezionato il numero.

Avviso di chiamata in coda a un utente interno

Si desidera parlare ad un utente interno che però è occupato.

La funzione Avviso di chiamata in coda segnala a tale utente che desidera parlare con lui. Inviando l'avviso di chiamata in coda, l'utente riceve un segnale acustico (durata e frequenza del segnale dipendono dalle impostazioni di sistema) e sul suo display viene visualizzato il numero o il nome della persona che desidera parlare. L'utente può accettare o rifiutare la chiamata.

Condizioni

- L'amministratore di sistema deve abilitare la funzione Avviso di chiamata in coda nel sistema di comunicazione MiVoice Office 400.
- L'utente interno non deve aver bloccato la funzione Avviso di chiamata in coda sul suo telefono (per la configurazione, vedere capitolo "Protezione", pagina 111).

Nota Se MiVoice 1560 è accoppiato ad un telefono Mitel SIP, è necessario configurare per questa funzione un tasto funzione con macro.



L'interlocutore desiderato è occupato. Fare clic sul pulsante [Avviso di chiamata in coda](#).

⇒ Si sente il tono di invito a selezionare.

Nota Se l'utente rifiuta la chiamata in arrivo o se non è possibile inviare l'avviso di chiamata in coda, a seconda della configurazione del sistema, la connessione si interrompe (tono di occupato) oppure viene deviata ad una destinazione predefinita.

Risposta ad un avviso di chiamata in coda

Nel corso di una conversazione, il tono di chiamata in attesa e il nome/numero sul display indicano che un altro utente sta chiamando.

È possibile acquisire, inoltrare o rifiutare la chiamata.

Nota Se MiVoice 1560 è accoppiato ad un telefono Mitel SIP, è necessario configurare per questa funzione un tasto funzione con macro.

**Per rispondere alla chiamata:**

Fare clic sul pulsante [Rispondere](#).

⇒ Il primo interlocutore è in attesa. Si attiva la connessione con l'utente della chiamata in coda.

**Per rifiutare la chiamata:**

Fare clic sul pulsante [Rifiutare](#).

⇒ Si rimane connessi con il primo interlocutore. A seconda della configurazione del sistema, l'utente della chiamata avverte il tono di occupato oppure viene deviato ad una destinazione predefinita.

**Attivazione diretta di una conferenza:**

Fare clic sul pulsante [Conferenza](#).

⇒ Tutti gli interlocutori sono interconnessi.

Nota

Ulteriori informazioni per poter eseguire la richiamata alternata fra gli interlocutori sono contenute nel capitolo "[Richiamata alternata tra l'utente della richiamata e l'interlocutore](#)", pagina 61.

**Per terminare la conversazione in corso:**

Nella finestra telefono fare clic sul pulsante [Termina](#).

⇒ Si conclude la prima conversazione. Si attiva la connessione con l'utente della chiamata in coda.

Richiesta di prenotazione automatica

Si desidera parlare ad un utente. L'utente è occupato o non risponde. Le richieste di prenotazione automatica sono attivabili sia su utenti interni che su utenti esterni. Non tutti i gestori di rete sono in grado di supportare tale funzione.

Se l'utente è occupato è possibile attivare la prenotazione automatica della chiamata. In questo caso la propria applicazione attiverà la suoneria non appena l'utente avrà concluso la conversazione in corso. Sollevando il microtelefono, l'utente viene chiamato automaticamente. Se l'utente non risponde è possibile prenotare nuovamente la chiamata. Successivamente l'utente riceve sul display un messaggio della sua richiesta.

Nota

- È possibile attivare una sola prenotazione automatica alla volta.
- La prenotazione automatica senza risposta verrà automaticamente cancellata dal sistema dopo circa 30 minuti.



Per attivare la prenotazione automatica:

Si chiama un utente e si sente il tono di occupato o il tono di controllo di chiamata. Fare clic sul pulsante [Prenotazione automatica](#).

⇒ Sul display compare [Chiamata attesa da](#).



Cancellazione della prenotazione automatica

Fare clic sul pulsante [Disattivare](#).

Risposta alla prenotazione automatica

Un utente desidera essere richiamato. Sul display compare [Prenotazione da](#).



Per accettare la prenotazione automatica:

Nella finestra telefono fare clic sul pulsante [Chiamare](#).

⇒ Viene selezionato il numero.



Per cancellare la prenotazione automatica:

Fare clic sul pulsante [Reimpostare](#).

⇒ La prenotazione automatica è disattivata.

Nota Se MiVoice 1560 è accoppiato ad un telefono Mitel SIP non è possibile cancellare la richiesta di prenotazione.

Parceggio di una conversazione

Si desidera mettere in attesa un interlocutore senza impegnare alcuna linea telefonica.

È possibile parcheggiare l'interlocutore e quindi riprenderlo sullo stesso telefono su cui era stato parcheggiato.



Per parcheggiare l'interlocutore:

Fare clic sul pulsante [Parcheggio](#).

⇒ A questo punto la conversazione è parcheggiata a livello locale.



Per riprendere una conversazione parcheggiata:

Fare clic sull'utente parcheggiato.

Richiamata durante la conversazione

Si desidera chiamare brevemente un altro utente senza però chiudere la conversazione attualmente in corso. Subito dopo si desidera proseguire la conversazione con il proprio interlocutore.

Con la funzione di Richiamata è possibile chiamare un altro utente nel corso di una conversazione, mettendo in attesa il primo interlocutore. Le richiamate sono attivabili sia su utenti interni che su utenti esterni.



Mitel Telefoni (eccetto telefoni Mitel SIP):



Per avviare la richiamata:

1. Durante una chiamata, fare clic sul pulsante **Richiamata**.
2. Digitare il numero utente su cui si desidera attivare la funzione di richiamata.
⇒ Viene richiamato l'utente su cui è stata attivata la funzione di richiamata, il primo interlocutore è in attesa.



Per chiudere la richiamata:

- Nella finestra telefono fare clic sul pulsante **Termina**.
⇒ A questo punto si è nuovamente collegati con il primo interlocutore.

Note

- Se l'altro utente non risponde, con il pulsante **Termina** è possibile interrompere la richiamata. A questo punto si è collegati automaticamente con il primo interlocutore.
- Con il pulsante **Connetti** è possibile collegare i due interlocutori.



Telefoni Mitel SIP:



Per avviare la richiamata:

1. Durante una chiamata, digitare il numero utente su cui si desidera attivare la funzione di richiamata.
2. Fare clic sul pulsante **Richiamata**.
⇒ Viene richiamato l'utente su cui è stata attivata la funzione di richiamata, il primo interlocutore è in attesa.



Per chiudere la richiamata:

1. Nella finestra telefono fare clic sul pulsante **Termina**.
2. Fare clic sul pulsante **Riprendere** per collegarsi nuovamente con il primo interlocutore.

Nota

Se l'altro utente non risponde, con il pulsante **Termina** è possibile interrompere la richiamata e riprendere la prima conversazione con il tasto **Riprendere**.

Richiamata alternata tra l'utente della richiamata e l'interlocutore

Si sta parlando con un utente su cui è stata attivata la funzione di richiamata mettendo in attesa il primo interlocutore. Si desidera passare a piacere fra le due chiamate in corso.

Durante la richiamata è possibile utilizzare la funzione di richiamata alternata tra l'utente della richiamata e l'interlocutore in attesa. La richiamata alternata è attivabile sia su utenti interni che su utenti esterni. Tale funzione consente anche di alternare la conversazione tra un gruppo di utenti che partecipano ad una conferenza ed un utente su cui è stata attivata la funzione di richiamata.

Nota Per la richiamata, vedi capitolo "Richiamata durante la conversazione", pagina 60.



Richiamata alternata (passaggio alternato tra due interlocutori)

1. Durante una chiamata attiva, è stato attivato un collegamento con un altro interlocutore per mezzo della funzione [Richiamata](#).
2. Cambiare la finestra telefono e fare clic sul pulsante [Attivazione](#).
⇒ L'interlocutore cambia. L'altro interlocutore viene messo in attesa.



Conclusione della chiamata

Telefoni Mitel: Nella finestra telefono fare clic sul pulsante [Termina](#).

⇒ L'interlocutore viene disconnesso. Si è connessi con l'utente in attesa.

Telefoni Mitel SIP: Fare clic sul pulsante [Termina](#) e riprendere il primo interlocutore con il pulsante [Riprendere](#).

Attivazione di una conferenza

Si desidera attivare una conferenza.

In una conferenza è possibile connettere tre interlocutori. Da una conversazione/conferenza è possibile attivare una richiamata su un altro utente. È possibile inoltre alternare la richiamata tra i partecipanti alla conferenza e il partner della richiamata.

A seconda della configurazione del sistema è possibile far partecipare ad una conferenza fino a 6 utenti. La conferenza si può attivare sia con utenti interni che con utenti esterni.

Nota Per la richiamata, vedi capitolo "Richiamata durante la conversazione", pagina 60.



Per attivare la conferenza:

- 1. Durante una chiamata attiva, è stato attivato un collegamento con un altro interlocutore per mezzo della funzione *Richiamata*.
- 2. Fare clic sul pulsante *Conferenza*.
⇒ La conferenza è attivata.



Oppure (solo telefoni Mitel SIP):

- 1. Durante una chiamata attiva, immettere il numero di chiamata di un altro interlocutore.
- 2. Fare clic sul pulsante *Conferenza*.
⇒ La conferenza è attivata.



Per concludere la conferenza:

- Nella finestra telefono fare clic sul pulsante *Termina*.
⇒ Gli altri partecipanti alla conferenza continuano a comunicare fra loro.

Trasferimento di chiamata

Si desidera trasferire la chiamata del proprio interlocutore ad un altro utente.

Con la funzione Trasferimento della conversazione è possibile trasferire la chiamata del proprio interlocutore ad un altro utente. È possibile collegare tra loro utenti interni ed esterni. La chiamata può essere trasferita con o senza preavviso.

Menù	Descrizione
Trasferimento della conversazione con preavviso	La chiamata viene trasferita solo dopo aver parlato personalmente con il secondo interlocutore.
Trasferimento senza preavviso	La chiamata viene trasferita senza parlare con il secondo interlocutore, riagganciando il microtelefono immediatamente dopo aver selezionato il numero di chiamata.



Mitel Telefoni (eccetto telefoni Mitel SIP):



Trasferimento della conversazione con preavviso:

1. Durante una chiamata, immettere il numero di chiamata del secondo interlocutore e fare clic sul pulsante **Richiamata**.
2. Attendere la risposta.
 - ⇒ Se l'altro utente non risponde, con il pulsante **Termina** è possibile interrompere la richiamata e riprendere la prima conversazione.
3. Annunciare l'interlocutore e fare clic sul pulsante **Connetti**.
 - ⇒ I due interlocutori sono interconnessi.



Trasferimento della conversazione senza preavviso:

1. Durante una chiamata, immettere il numero di chiamata del secondo interlocutore e fare clic sul pulsante **Richiamata**.
2. Attendere il primo squillo.
3. Fare clic sul pulsante **Connetti** o il tasto Termina.
 - ⇒ Il secondo interlocutore verrà chiamato direttamente dal primo interlocutore.

Nota Avviso di chiamata in attesa: se il secondo interlocutore non risponde, la chiamata ritorna automaticamente al proprio apparecchio.



Telefoni Mitel SIP:



Trasferimento della conversazione con preavviso:

1. Durante una chiamata, immettere il numero di chiamata del secondo interlocutore e fare clic sul pulsante **Richiamata**.
2. Attendere la risposta.
 - ⇒ Se l'altro utente non risponde, con il pulsante **Termina** è possibile interrompere la richiamata e riprendere la prima conversazione con **Riprendere**.
3. Annunciare l'interlocutore e fare clic sul pulsante **Connetti**.
 - ⇒ I due interlocutori sono interconnessi.



Trasferimento della conversazione senza preavviso:

- Durante una chiamata, immettere il numero di chiamata del secondo interlocutore e fare clic sul pulsante **Trasferimento della conversazione**.
- ⇒ Il secondo interlocutore verrà chiamato direttamente dal primo interlocutore.

Nota Avviso di chiamata in attesa: se il secondo interlocutore non risponde, la chiamata ritorna automaticamente al proprio apparecchio.

Attivazione dell'annuncio

Si desidera comunicare direttamente con utenti interni o con un gruppo messaggi attraverso il loro altoparlante (se presente) senza attendere una risposta (analogamente a quanto succede quando si utilizza un impianto interfonico). Il destinatario viene avvisato dell'annuncio tramite due brevi segnali acustici. Si crea immediatamente un collegamento unidirezionale tramite altoparlante.

Se l'utente interno ha attivato sul proprio telefono la protezione degli annunci (per la configurazione vedere il capitolo "[Protezione](#)", pagina 111), non è possibile comunicare con un annuncio. Si riceve un tono di occupato.

Annuncio d'emergenza

Oltre all'annuncio normale, il sistema di comunicazione MiVoice Office 400 consente anche un annuncio d'emergenza. Esso si differenzia dall'annuncio normale per i seguenti punti:

- Non è possibile rispondere o arrestare l'annuncio d'emergenza.
- Non è possibile proteggersi da un annuncio d'emergenza.
- Un annuncio d'emergenza può essere eseguito solo con codici funzione. Una lista di tutti i codici funzione è disponibile nelle istruzioni per l'uso "Features Overview Mitel 415/430/470" sul [Mitel DocFinder](#).

Annuncio a un gruppo

- L'annuncio viene ricevuto solo dai telefoni che sono autorizzati a ricevere gli annunci e che non sono occupati.
- Quando un utente di un gruppo solleva il microtelefono per rispondere all'annuncio, l'annuncio per tutti gli altri utenti del gruppo termina.
- Se tutti i telefoni di un gruppo di annuncio non hanno consentito la ricezione di un annuncio o sono occupati, si riceve il tono di occupato.
- Gli annunci a gruppi sono eseguiti sempre con collegamento unidirezionale.
- Il numero del gruppo immesso deve avere due caratteri.

Nota Se MiVoice 1560 è accoppiato ad un telefono Mitel SIP, è necessario configurare per questa funzione un tasto funzione con macro.



Telefoni Mitel: Inserire il numero di chiamata e fare clic sul pulsante [Annuncio](#).
Telefono Mitel SIP: Fare doppio clic sul tasto funzione per [Annuncio](#).

⇒ L'utente viene avvisato dell'annuncio tramite un segnale acustico. Lo stato del collegamento mostra [Annuncio](#).

Ricezione dell'annuncio

L'utente viene avvisato dell'annuncio con due brevi segnali acustici e contattato direttamente tramite altoparlante per mezzo di un collegamento unidirezionale.

Per poter ricevere un annuncio, il telefono non deve essere occupato e non deve essere bloccato agli annunci (per la configurazione vedere il capitolo "Protezione", pagina 111). Per rispondere all'annuncio sono disponibili le seguenti possibilità.

Annuncio a un gruppo:

- L'annuncio viene ricevuto solo dai telefoni che sono autorizzati a ricevere gli annunci e che non sono occupati.
- Quando un utente di un gruppo solleva il microtelefono per rispondere all'annuncio, l'annuncio per tutti gli altri utenti del gruppo termina.
- Se tutti i telefoni di un gruppo di annuncio non hanno consentito la ricezione di un annuncio o sono occupati, si riceve il tono di occupato.
- Gli annunci a gruppi sono eseguiti sempre con collegamento unidirezionale.



Per far proseguire l'annuncio come conversazione telefonica:

Fare clic sul pulsante [Rispondere](#).



Per abbattere l'annuncio:

Nella finestra telefono fare clic sul pulsante [Termina](#).

Deviazione di chiamata

È possibile specificare i numeri di destinazione predefiniti per le deviazioni di chiamata.

È possibile selezionare le seguenti deviazioni di chiamata:

Funzione	Descrizione
Deviazione di chiamata (DDC)	Le chiamate in arrivo devono essere deviate su un'altra destinazione (telefono, Voice Mail, posto operatore su PC).

Funzione	Descrizione
<i>DDC su occupato</i>	Le chiamate in arrivo devono essere deviate su un'altra destinazione, se si è già impegnati al telefono.
<i>Deviazione condizionata di chiamata (DCC)</i>	Si desidera che le chiamate in arrivo siano segnalate anche ad un'altra destinazione. Lo squillo della chiamata verrà quindi emesso dal proprio telefono e dall'altro telefono a cui essa è destinata. La configurazione del sistema prevede la possibilità che lo squillo sul telefono di destinazione avvenga con un determinato ritardo. Chi solleva per primo il microtelefono attiva la conversazione. A seconda della configurazione del sistema, la deviazione condizionata di chiamata può attivarsi anche quando il proprio telefono è occupato (vedi capitolo " <u>Destinazioni</u> ", pagina 110).

Nota Una deviazione vale per tutti i telefoni collegati.



Aprire la barra del menù: *Telefonia* > *Deviazione di chiamata*.

⇒ Si apre la finestra *Deviazioni di chiamata*.



Selezionare la scheda desiderata e quindi scegliere la destinazione desiderata.

Immettere il numero di chiamata desiderato oppure selezionare la destinazione desiderata e confermare con *OK*.

⇒ Le impostazioni sono memorizzate. Nel display viene visualizzato il simbolo corrispondente (per i simboli, vedere il capitolo "Simboli sul display", pagina 28).

Nota Tenere presente che può essere attivata contemporaneamente solo una deviazione.

Gruppi di posto operatore

Se più persone si occupano telefonicamente delle richieste dei clienti, è ovvio che ci si organizzerà in gruppi di posto operatore. Indipendentemente dal fatto che le chiamate vengano segnalate contemporaneamente sul PC utilizzato da un membro del Team o vengano distribuite secondo il loro numero di chiamata. Con MiVoice 1560 si ha a disposizione un comodo strumento di gruppo.

Gestione agenti	68
Lavoro in gruppi di posto operatore.	69
Telefonare	71
Telefonare nella configurazione per due ditte	72

Gestione agenti

Elementi di comando

N°		Funzione	
1		Connessione agente	Fare clic su questo pulsante per connettersi come agente.
2		Disconnessione agente	Fare clic su questo pulsante per disconnettersi come agente.
3		Agente in tempo di postelaborazione	Il pulsante indica il tempo di postelaborazione configurato dall'amministratore di sistema. Fare clic su questo pulsante per interrompere in anticipo il tempo di postelaborazione.
4		Attivazione pausa	Fare clic su questo pulsante per attivare la pausa.
5		Disattivazione pausa	Fare clic su questo pulsante per disattivare la pausa.

Simboli sul display

Lo stato temporaneo dei servizi cui l'agente è assegnato viene visualizzato come segue:

Simboli del display Stato del telefono

	Stato agente: Connesso
	Stato agente: Disconnesso
	Gruppi di posto operatore
	Supplenza
	Agente disponibile
	Agente chiamando
	Agente occupato
	Agente in pausa

Simboli del display Stato del telefono



Agente in posteleborazione



Chiamate in attesa



Servizio attivo

Lavoro in gruppi di posto operatore

Per mezzo della gestione agenti è possibile connettersi o disconnettersi come membro di un gruppo di posto operatore e attivare lo stato di pausa e di posteleborazione.

L'amministratore di sistema ha configurato gli utenti che fanno parte di un gruppo di posto operatore. Un utente può essere membro di più gruppi di posto operatore.

Proprietà di un gruppo di posto operatore

L'amministratore di sistema può riunire più posti operatore OIP in gruppi di posto operatore. Durante tale operazione, il gestore del sistema stabilisce le seguenti proprietà per i gruppi di posto operatore:

- Numero globale del posto operatore. Il gestore del sistema può inoltre stabilire per ogni gruppo di posto operatore un proprio numero di posto operatore.
- I membri di gruppi di posto operatore hanno a disposizione oltre alle funzioni di trasferimento, alcune funzioni di agente del call center, come ad es. login, logout o pausa.

Gruppi di posto opera- Descrizione tore

<i>Nome del gruppo</i>	Il gestore del sistema immette il nome del gruppo.
<i>Stato</i>	• <i>Connesso</i> • <i>Disconnesso</i>
<i>Chiamate presentate</i>	Il gestore del sistema stabilisce quali chiamate operatore siano visualizzate: • <i>Proprie</i>: solo le chiamate ricevute dall'utente. • <i>Tutte</i>: tutte le chiamate a questo gruppo di posto operatore.

Gruppi di posto operatore



Fare clic sul pulsante

Oppure:

Selezionare [Gruppi](#) > [Gruppi di posto operatore](#).

⇒ Si ottiene una panoramica di tutti i gruppi di posto operatore a cui si è assegnati.

Distribuzione chiamate

Una chiamata viene indirizzata ad un membro del gruppo operatore. Se questi non risponde entro un periodo di tempo prestabilito, la chiamata viene segnalata al membro successivo. Se anche l'ultimo membro non risponde alla chiamata, essa ritorna nuovamente al primo membro.

L'amministratore di sistema può definire se la chiamata successiva viene di nuovo segnalata prima allo stesso membro o se viene segnalata prima al successivo membro in sequenza, allo scopo di ottenere una distribuzione delle chiamate più regolare.

Registrazione/cancellazione da un gruppo di posto operatore

L'utente è membro di uno o più gruppi di posto operatore e desidera registrarsi o cancellarsi (solo i membri registrati ricevono le chiamate del gruppo di posto operatore corrispondente).

Esistono diverse possibilità per registrarsi o cancellarsi.



Registrazione/cancellazione tramite la barra degli strumenti MiVoice 1560:

Fare clic sul pulsante oppure su

Registrazione/cancellazione tramite tasto funzione:

Configurare un tasto funzione. Per altre informazioni, leggere il capitolo "Aggiunta/modifica/cancellazione Tasto Funzione", pagina 83.



Registrazione/cancellazione tramite la gestione agenti:



Aprire la [Gestione agenti](#).

⇒ Vengono elencati tutti i gruppi di posto operatore in cui l'utente si è registrato.



Per registrarsi in un gruppo di posto operatore:

Fare clic sul pulsante

⇒ L'utente è connesso a tutti i gruppi di posto operatore ai quali si è registrato come membro.



Per cancellarsi da un gruppo di posto operatore:

Fare clic sul pulsante

⇒ L'utente è disconnesso di tutti i gruppi di posto operatore ai quali si è registrato come membro.

Telefonare

Tutte le funzioni di telefonia sono descritte nel capitolo "Telefonare nella coda di attesa", pagina 47.

Telefonare nella configurazione per due ditte

In questo capitolo vengono descritte le possibilità offerte da MiVoice 1560, se nel sistema è attiva la configurazione per due ditte. Rivolgersi al proprio amministratore di sistema per maggiori informazioni.

In caso di configurazione per due ditte, l'applicazione per posto operatore segnala se una chiamata entrante è destinata alla ditta A o alla ditta B.

Caratteristiche di una configurazione per due ditte

In una configurazione per due ditte sono valide le seguenti proprietà:

- Le liste chiamate non vengono acquisite separandole in base alla ditta.
- Gli addebiti vengono rilevati separandoli in base alla ditta.
- La supplenza è attivata in modo identico per entrambe le ditte.

Nota In una configurazione per due ditte non è possibile essere configurati come agente, in quanto l'agente dispone di priorità maggiori.

Risposta alle chiamate da un sistema configurato per due ditte

L'operatore gestisce le chiamate per due diverse ditte dalla stessa applicazione per posto operatore e l'applicazione per posto operatore è configurata come sistema per due ditte.



1. L'operatore riceve una chiamata. Nella coda di attesa viene visualizzato per quale ditta sia destinata la chiamata in arrivo.
2. Attivare MiVoice 1560 e accettare la chiamata:
 - con un doppio clic
 - con il proprio tasto di scelta rapida oppure
 - tramite menù contestuale.

Esecuzione di chiamate da un sistema con configurazione per due ditte

Si gestisce una configurazione per due ditte e si desidera apparire alternativamente come ditta A e come ditta B.



Mitel Telefoni (eccetto telefoni Mitel SIP):

A B

Fare clic nella barra delle applicazioni sul pulsante **A** o **B**.

Oppure:

Selezionare *Telefonia* > *Chiamate uscenti per ditta: Ditta A* oppure *Ditta B*.

⇒ Le telefonate sono effettuate come ditta A o come ditta B.



Aprire la *Coda di attesa*.



Aprire il menù contestuale con il tasto destro del mouse e selezionare *Chiamata interna* oppure *Chiamata esterna*.

⇒ Si apre la finestra telefono.



Indicare il numero di chiamata desiderato.

⇒ Il numero di chiamata viene selezionato immediatamente.



Telefoni Mitel SIP:

A B

Fare clic nella barra delle applicazioni sul pulsante **A** o **B**.

Oppure:

Selezionare *Telefonia* > *Chiamate uscenti per ditta: Ditta A* oppure *Ditta B*.

⇒ Le telefonate sono effettuate come ditta A o come ditta B.



Indicare nella finestra telefono il numero di chiamata desiderato.



Fare clic in una riga vuota, aprire il menù contestuale con il tasto destro del mouse e selezionare *Chiamata interna* oppure *Chiamata esterna*.

⇒ Viene selezionato il numero.

Visualizzazione presenza e calendario

Nella visualizzazione presenza è possibile configurare i tasti di presenza. Tramite questi tasti è possibile vedere lo stato della telefonia (libero, in conversazione) di un utente desiderato e il relativo stato della presenza utente (disponibile, occupato, in riunione). Direttamente dalla visualizzazione presenza è possibile inviare anche messaggi di testo o avviare una chiamata.

Nella visualizzazione presenza è possibile configurare anche i tasti funzione.

Se sono state eseguite le impostazioni di sincronizzazione corrispondenti, il calendario dell'applicazione e quello di Microsoft Outlook vengono sincronizzati in base alle impostazioni effettuate. Definire qui dove eseguire le voci di calendario.

Impostazioni della visualizzazione presenza	75
Stato di presenza utente	79
Gruppi ed elementi (Visualizzazione presenza).	80
Azioni nella visualizzazione presenza	85
Calendario personale.	87
Azioni nel calendario	88

Impostazioni della visualizzazione presenza

I seguenti capitoli illustrano come poter integrare nella vita di tutti i giorni la visualizzazione presenza per una rapida panoramica e adattarla alle esigenze personali.

Impostazioni

Queste impostazioni standard sono valide per l'intera visualizzazione delle presenze. A questo punto selezionare una delle seguenti impostazioni:

Impostazioni	Descrizione
Mostra tasti Team	Vengono visualizzati i tasti Team configurati sul telefono. Se questa opzione è attivata, le impostazioni manuali vengono nuovamente cancellate al successivo avvio dell'indicazione di occupato.
Mostra servizi ACD	Se applicazione è membro di un gruppo di posto operatore, gli utenti del gruppo vengono visualizzati in una propria scheda.
Lampeggiare se entra una chiamata	Le chiamate vengono indicate con lo stato utente lampeggiante.
Dis. suoneria	Le chiamate non vengono segnalate acusticamente.
Nota	La suoneria può essere disattivata anche mentre entra una chiamata, aprendo il menù contestuale dell'utente corrispondente e facendo clic su Dis. suoneria .
• Colore elemento utente • Colore tasti di funzione • Colore del tasto di linea	Selezionare il colore desiderato per ogni elemento, facendo clic sul campo a colori. Queste impostazioni dei colori possono essere modificate in qualsiasi istante sul singolo elemento.



Aprire la [Visualizzazione presenza](#).



Aprire il menù contestuale della finestra del telefono e selezionare [Impostazioni](#).



Selezionare le impostazioni desiderate e confermare con [OK](#).

Campo elementi

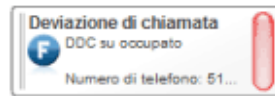
La visualizzazione presenza mostra, in sintesi, da un lato quali sono i tasti funzione configurati e dall'altro come i partner del team o i gruppi sono disponibili. Lo stato di presenza dell'utente viene rappresentato da un lato da colori diversi dei campi utente e dall'altro dai simboli dello stato.

Per una maggiore visibilità è possibile trascinare i singoli elementi direttamente sul desktop tramite Drag and Drop oppure disporli secondo le proprie esigenze.

Il numero di campi di elementi è limitato dalle dimensioni della finestra della visualizzazione presenza. Per maggiori informazioni su gruppi ed elementi, consultare il capitolo ["Gruppi ed elementi \(Visualizzazione presenza\)"](#), pagina 80.

N°	Utente	
1	Nome utente	
2	Numero utente	
3	Stato della presenza utente/Motivo dell'assenza	
4	Definizione numero utente	Indica a quale numero (privato, azienda) è raggiungibile un utente.
5	Stato utente	
		Disposizione elementi
		La disposizione degli elementi è fissa o può essere spostata all'interno della stessa finestra.

Tasto funzione



La panoramica dei tasti funzione mostra in sintesi quali tasti funzione sono stati configurati. Lo stato dei tasti funzione viene rappresentato con colore diverso.

Simboli sul display

Stato del telefono/Stato utente



Avvio chiamata



Segnalazione chiamata



Collegato



Conferenza



Disponibile



Occupato



Riunione



Assente



Non disponibile



Sconosciuto

Numero utente



Privato



Ufficio



Telefono cordless



Voice Mail

Visualizzazione presenza e calendario

Numero utente	
	Conferenza
	Non disturbare
	Servizio Seguimi
	Trasferita
Stato agente	
	Pausa
	Tempo di postelaborazione
Stato dell'utente	
	Collegato
	Disponibile
	Assente
	Occupato, Annuncio
	Riunione, Conferenza
	Non disponibile
Tasto funzione	
	Funzione
	Funzione disattivata
	Funzione attivata

Stato di presenza utente

Lo stato della presenza utente indica lo stato attuale. Lo stato della presenza utente viene impostato automaticamente a seconda della destinazione oppure può essere modificato manualmente.

Se si attiva la funzione promemoria, viene visualizzato, in caso di relativa impostazione, anche un messaggio di promemoria sul telefono. Anche le voci di calendario in Microsoft Outlook vengono visualizzate sul telefono come promemoria. Ciò è particolarmente utile con i telefoni cordless, poiché è possibile visualizzare gli appuntamenti anche in caso di temporanea assenza.

Attivando la modalità Twincomfort viene visualizzato il messaggio di promemoria sul telefono cordless.

Specificare stato utente (presenza)

Si desidera specificare lo stato utente in modo manuale.

Ulteriori informazioni relative allo stato della presenza sono contenute nel capitolo "Stato della presenza utente", pagina 113.



Selezionare [Telefonia](#) > [Specificare stato utente](#).



Specificare lo [Stato di presenza](#) e il [Motivo dell'assenza](#) nella scelta, immettere [Oggetto](#), [Città](#) e durata e confermare con [OK](#).

⇒ Nella visualizzazione della finestra del telefono viene indicato il simbolo corrispondente (vedere il capitolo "Impostazioni della visualizzazione presenza", pagina 75). Fare un clic sul simbolo per dettagli.

Note

- Se s'immette l'ora finale, tale appuntamento viene inserito automaticamente nel calendario OIP /Exchange.
- È possibile modificare anche il proprio stato di presenza, aprendo nella visualizzazione presenza il menù contestuale del campo utente e selezionando [Presenza](#).

Gruppi ed elementi (Visualizzazione presenza)

Questi capitoli illustrano come poter gestire i gruppi e gli elementi.

Aggiungere o cancellare un gruppo

Si desidera aggiungere o cancellare un nuovo gruppo.



Aprire la *Visualizzazione presenza*.



Aggiungi gruppo:

1. Aprire il menù contestuale della finestra del telefono e selezionare *Aggiungi gruppo*.
2. Immettere un nuovo nome di gruppo e confermare con *OK*.



Rinomina gruppo:

1. Selezionare il gruppo desiderato.
2. Aprire il menù contestuale della finestra del telefono e selezionare *Impostazioni del gruppo*.
3. Immettere un nuovo nome di gruppo e confermare con *OK*.



Cancella gruppo:

1. Selezionare il gruppo desiderato.
2. Aprire il menù contestuale della finestra del telefono e selezionare *Cancella gruppo*.
3. Rispondere alla richiesta con *Sì*.

Nota Queste funzioni sono disponibili anche tramite il menù contestuale del tasto destro del mouse.

Impostazioni del gruppo

Queste impostazioni sono valide per ogni gruppo selezionato. A questo punto selezionare una delle seguenti impostazioni:

Impostazioni	Descrizione
<i>Nome del gruppo</i>	Indicare un nome per il gruppo.
<i>Colore del gruppo</i>	Selezionare il colore desiderato per il gruppo.

Impostazioni	Descrizione
<i>Disposizione elementi</i>	• Automatico: i singoli elementi sono disposti automaticamente e non possono essere spostati. • Libero: i singoli elementi possono essere disposti secondo le proprie esigenze.
<i>Dimensioni elemento</i>	Selezionare le dimensioni desiderate dell'elemento.
<i>Dimensioni caratteri del titolo</i>	Selezionare le dimensioni desiderate del carattere.
<i>Dimensioni della griglia</i>	• Adatta alla finestra: la griglia si adatta automaticamente alle dimensioni della finestra. • Definito dall'utente: indicare il numero desiderato di colonne e righe.
<i>Mostra griglia</i>	Attivare la casella di controllo se si vuole visualizzare la griglia.



Configura le impostazioni del gruppo:

Aprire la [Visualizzazione presenza](#).



Selezionare il gruppo desiderato.



Aprire il menù contestuale della finestra del telefono e selezionare [Impostazioni del gruppo](#).



Selezionare le impostazioni desiderate e confermare con **OK**.



Copia il colore dell'elemento:

Con il tasto destro del mouse aprire il menù contestuale dell'elemento (presenza, funzione, linea) di cui si desidera copiare il colore.



Fare clic su [Copia colore](#).



Con il tasto destro del mouse, aprire il menù contestuale dell'elemento nel quale si desidera inserire il colore.



Fare clic su [Inserisci colore](#).

Nota

Con il pulsante [Reimpostare il colore](#) è possibile ripristinare il colore al valore standard.

Aggiunta/modifica/cancellazione utente

Si desidera aggiungere nuovi utenti ad un gruppo.

È possibile impostare singolarmente le proprietà per ogni utente.

Impostazioni	Descrizione
Utente	Selezionare l'utente desiderato.
Nome	Indicare un nome per l'elemento.
Suoneria	Per ogni elemento è possibile definire una suoneria. Fare clic sul pulsante  per aprire l'elenco dei file audio disponibili. Con  è possibile ascoltare il file audio.
Ritardo	La suoneria inizia a squillare solo dopo il tempo impostato e termina dopo il tempo impostato.
Opacità	Opacità piena od opacità con cui le altre finestre di applicazioni vengono coperte. L'impostazione è attivata solo quando l'elemento è trascinato sul desktop.
Colore elemento utente	Selezionare il colore desiderato per l'elemento, facendo clic sul campo a colori. Con il pulsante Reimpostare è possibile cancellare nuovamente la scelta del colore.

Nota Gli utenti possono essere aggiunti contemporaneamente in più gruppi.



Aprire la [Visualizzazione presenza](#).



Per aggiungere un elemento:

1. Selezionare il gruppo desiderato.
2. Aprire il menù contestuale della finestra del telefono e selezionare [Aggiungi elemento](#).
3. Selezionare il tipo [Presenza](#) e quindi l'utente desiderato.
4. Selezionare le impostazioni desiderate e confermare con [OK](#).



Per modificare le proprietà:

1. Con il tasto destro del mouse, aprire il menù contestuale dell'utente di cui si desidera modificare le proprietà.
2. Fare clic su [Proprietà](#).
3. Selezionare le impostazioni desiderate e confermare con [OK](#).

▼ Per cancellare l'elemento:

1. Con il tasto destro del mouse, aprire il menù contestuale dell'utente che si desidera cancellare.
2. Selezionare [Cancella elemento](#).
3. Rispondere alla richiesta con [Sì](#).

Nota Queste funzioni sono disponibili anche tramite il menù contestuale del tasto destro del mouse.

Aggiunta/modifica/cancellazione Tasto Funzione

Si desidera aggiungere nuovi tasti di funzione ad un gruppo.

È possibile impostare singolarmente le proprietà per ogni tasto funzione.

Nota Il capitolo "[Profili di funzioni](#)", [pagina 126](#) contiene una selezione delle funzioni disponibili.

Impostazione	Descrizione
Nome	Indicare un nome per l'elemento.
Tasti di scelta rapida	Selezionare il tasto di scelta rapida per i singoli elementi, premendo uno o più tasti di scelta rapida (tasto Alt, tasto Control e/o tasto maiuscole) insieme alle lettere, ai numeri o al tasto funzione desiderato.
Opacità	Opacità piena od opacità con cui le altre finestre di applicazioni vengono coperte. L'impostazione è attivata solo quando l'elemento è trascinato sul desktop.
Colore tastoi di funzione	Selezionare il colore desiderato per l'elemento, facendo clic sul campo a colori. Con il pulsante Reimpostare è possibile cancellare nuovamente la scelta del colore.



Aprire la [Visualizzazione presenza](#).

▼ Per aggiungere un elemento:

1. Selezionare il gruppo desiderato.
2. Aprire il menù contestuale della finestra del telefono e selezionare [Aggiungi elemento](#).
3. Selezionare il tipo [Tasto funzione](#).
4. Fare clic sul pulsante [Modifica](#), per selezionare la funzione desiderata e le impostazioni desiderate, quindi confermare con [OK](#).

▼ **Per modificare le proprietà:**

1. Con il tasto destro del mouse, aprire il menù contestuale del tasto funzione di cui si desidera modificare le proprietà.
2. Fare clic su [Proprietà](#).
3. Selezionare le impostazioni desiderate e confermare con [OK](#).

▼ **Per cancellare l'elemento:**

1. Con il tasto destro del mouse, aprire il menù contestuale del tasto funzione che si desidera cancellare.
2. Selezionare [Cancella elemento](#).
3. Rispondere alla richiesta con [Sì](#).

Nota Queste funzioni sono disponibili anche tramite il menù contestuale del tasto destro del mouse.

Azioni nella visualizzazione presenza

Questi capitoli illustrano come poter attivare direttamente le chiamate nella visualizzazione presenza.

Avvio di azioni

Con il tasto destro del mouse, aprire il menù contestuale dell'utente desiderato per attivare una delle seguenti azioni:

Azione	Descrizione
<i>Chiamata</i>	Chiamare un utente a piacere.
<i>Deviazioni di chiamata</i>	Consente di modificare la deviazione di chiamata di un utente desiderato.
<i>Presenza</i>	Consente di modificare lo stato di presenza di un utente.
<i>Annuncio per</i>	Consente di comunicare direttamente con un utente interno tramite altoparlante - se presente - senza che l'utente debba accettare la chiamata. L'annuncio viene quindi emesso senza squillo e senza conferma della chiamata sul telefono di destinazione.
<i>Email</i>	Inviare una e-mail ad un utente.
<i>Dettagli contatto</i>	Controllare i dettagli contatto di un utente.
<i>Richiamata da</i>	Attivare la richiamata di un utente interno o esterno che è occupato e che non risponde. Se l'utente è occupato è possibile attivare la prenotazione automatica della chiamata. In questo caso il proprio telefono attiverà la suoneria non appena l'utente avrà concluso la conversazione in corso. Sollevando il microtelefono, l'utente viene chiamato automaticamente.
<i>Messaggi</i>	Inviare un messaggio ad un utente.
<i>Dis. suoneria</i>	Le chiamate non vengono segnalate acusticamente.
<i>Rispondere da</i>	A seconda del profilo di autorizzazione assegnato dall'amministratore di sistema, si può rispondere alla chiamata per un altro utente.



Chiamare:

1. Con il tasto destro del mouse, aprire il menù contestuale dell'utente che si desidera chiamare.
2. Fare clic su [Chiamata](#) oppure due volte clic.
3. Selezionare se necessario il numero di chiamata desiderato.



Chiamate con Drag and Drop:

Trascinare con Drag-and-Drop l'utente che si desidera chiamare nella finestra telefono.

⇒ Viene selezionato il numero dell'utente.



Annuncio:

1. Con il tasto destro del mouse, aprire il menù contestuale dell'utente al quale si desidera attivare l'annuncio.
2. Fare clic su [Annuncio per](#).



Prenotazione:

1. Con il tasto destro del mouse, aprire il menù contestuale dell'utente da cui si desidera ricevere la richiamata.
2. Fare clic su [Richiamata da](#).



Invio di messaggi:

1. Con il tasto destro del mouse, aprire il menù contestuale dell'utente al quale si desidera inviare un messaggio di testo.
2. Fare clic su [Messaggi](#).
3. Selezionare il tipo di messaggio desiderato.
4. Scrivere il messaggio e confermare con [Invia](#).



Prendere le chiamate per altri utenti:

1. Con il tasto destro del mouse, aprire il menù contestuale dell'utente di cui si desidera prendere la chiamata.

2. Fare clic su [Rispondere da](#).

⇒ Si è collegati.

Calendario personale

Questo capitolo spiega come adattare il calendario alle proprie esigenze personali.

Impostazioni

A questo punto selezionare una delle seguenti impostazioni:

Impostazioni	Descrizione
Mostrare i promemoria	L'applicazione ricorda gli eventi del calendario.
Tonalità promemoria	Selezionare la suoneria desiderata con cui l'applicazione segnala le voci di calendario. Fare clic sul pulsante  per aprire l'elenco dei file audio disponibili. Con  è possibile ascoltare il file audio.

Se si desidera visualizzare gli eventi calendario anche sul display del telefono, selezionare [Telefonia](#) > [Notifiche](#) nella barra del menù e attivare la casella di controllo [Eventi calendario](#).



Aprire il [Calendario](#).



Aprire il menù contestuale della finestra del telefono e selezionare [Impostazioni](#).



Selezionare le impostazioni desiderate e confermare con [OK](#).

Azioni nel calendario

Questo capitolo spiega come adattare il calendario alle proprie esigenze personali.

Visualizzazione / aggiunta / modifica / cancellazione voce di calendario

Si desidera inserire una nuova voce nel calendario, modificarla o cancellarla.



Aprire il [Calendario](#).



Per visualizzare la voce di calendario:

Selezionare la voce desiderata e aprirla facendo doppio clic.



Per aggiungere una voce di calendario:

Fare doppio clic sul giorno desiderato del calendario.

Oppure:

Aprire il menù contestuale con il tasto destro del mouse e selezionare [Nuovo](#).
Selezionare le impostazioni desiderate e confermare con [OK](#).



Per modificare la voce di calendario:

Fare doppio clic sulla voce desiderata.

Oppure:

Selezionare la voce desiderata, aprire il menù contestuale con il tasto destro del mouse e selezionare [Modifica](#).
Selezionare le impostazioni desiderate e confermare con [OK](#).



Cancellare la voce di calendario:

1. Selezionare la voce desiderata.
2. Aprire il menù contestuale con il tasto destro del mouse.
3. Selezionare [Cancella](#).
4. Rispondere alla richiesta con [Sì](#).

Registro

I seguenti capitoli illustrano come mantenere una visione d'insieme e il controllo sulle chiamate, messaggi vocali e messaggi di testo.

Impostazioni del registro	90
Elenchi chiamate	92
Messaggi di testo e vocali	95
Altre funzioni del registro	96

Impostazioni del registro

Questo capitolo spiega come adattare il registro alle proprie esigenze personali.

Impostazioni

Impostazione	Descrizione
<i>Schede visibili:</i> • <i>Senza risposta</i> • <i>Chiamate risposte</i> • <i>Ripetizione della selezione</i> • <i>Messaggi di testo</i> • <i>Messaggi vocali</i>	Attivare le liste di chiamate che devono essere visualizzate.
<i>Modo di registro:</i> • <i>Permanente</i> • <i>Dinamico</i> • <i>Disattivato</i>	• Tutte le chiamate vengono registrate sul registro. • Le chiamate vengono registrate sul registro solo quando l'applicazione è aperta. • Le chiamate non vengono mai registrate sul registro.
<i>Segna come già letto</i>	Attivare se segnare come letta una voce dopo un determinato periodo di tempo oppure quando si passa alla voce successiva.



Aprire il *Registro*.



Aprire il menù contestuale della finestra del telefono e selezionare *Impostazioni*.



Selezionare le impostazioni desiderate e confermare con *OK*.

Simboli sul display

Simboli del display Registro

	Chiamate senza risposta (chiamate non risposte)
	Chiamate risposte
	Ripetizione della selezione
	Messaggi di testo
	Messaggi vocali
	Chiamare l'utente
	Salvare l'utente
	Cancella voce
	Scrivere nota
	Cancella nota
	Impostare contrassegno
	Cancellazione dell'identificazione
	Bloccare l'utente
	Sbloccare l'utente

Impostazione filtri

Impostazione	Descrizione
Chiamate interne	Vengono visualizzate solo le chiamate interne.
Chiamate esterne	Vengono visualizzate solo le chiamate esterne.



Aprire il [Registro](#).



Aprire il menù contestuale e selezionare [Filtro](#).



Selezionare il filtro desiderato e confermare con [OK](#).

Elenchi chiamate

Questo capitolo spiega come poter attivare le chiamate tramite il registro.

Elenco chiamate senza risposta

Si desidera richiamare un utente che ha tentato di contattarci.

L'applicazione memorizza automaticamente il numero di chiamata di questo utente in un elenco chiamate e visualizza . È quindi possibile richiamare l'utente tramite il registro.

Trascorso un determinato periodo di tempo, il sistema cancella tutte le voci del registro (impostazione predefinite 10 giorni). Rivolgersi al proprio amministratore di sistema per maggiori informazioni. È possibile bloccare singoli utenti per evitare di cancellarli da una delle liste.



Fare clic su  nella finestra del telefono.



Per chiamare l'utente:

Fare doppio clic sull'utente desiderato.

Oppure:

Selezionare l'utente e fare clic sul pulsante .

⇒ Viene selezionato il numero evidenziato.

Nota Il capitolo "Altre funzioni del registro", pagina 96 descrive tutte le altre funzioni disponibili.

Elenco delle chiamate risposte

Si desidera chiamare un utente di cui è stata precedentemente acquisita una chiamata.

L'applicazione memorizza automaticamente il numero di questo utente. È quindi possibile richiamare l'utente tramite il registro.



Selezionare nel registro la scheda *Chiamate risposte*.



Per chiamare l'utente:

Fare doppio clic sull'utente desiderato.

Oppure:

Selezionare l'utente e fare clic sul pulsante .

Nota Il capitolo "Altre funzioni del registro", pagina 96 descrive tutte le altre funzioni disponibili.

Ripetizione della selezione

Se si desidera richiamare ad un utente che è stato già chiamato.

Nella ripetizione della selezione l'applicazione memorizza automaticamente i numeri telefonici degli utenti chiamati e i loro nomi, se disponibili. È quindi possibile richiamare l'utente recuperando il numero da questa lista.



Registro



Fare clic su  nel display.

Oppure:

Selezionare nel registro la scheda *Ripetizione della selezione*.



Per chiamare l'utente:

Fare doppio clic sull'utente desiderato.

Oppure:

Selezionare l'utente e fare clic sul pulsante .

Nota Il capitolo "Altre funzioni del registro", pagina 96 descrive tutte le altre funzioni disponibili.

Messaggi di testo e vocali

Questo capitolo spiega come poter richiamare i messaggi tramite il registro.

Messaggi di testo

Si desidera leggere un messaggio di testo ricevuto.



Fare clic su  nella finestra del telefono.
⇒ Si apre la scheda *Messaggi di testo* nel registro.



Lettura del messaggio di testo:

Selezionare l'utente desiderato e fare clic sul pulsante .

Oppure:

Fare doppio clic sull'utente desiderato.



Cancellare il messaggio di testo dalla lista:

Selezionare l'utente desiderato e fare clic sul pulsante .

Nota Leggere il capitolo "Funzioni della rubrica", pagina 104 per informazioni su come scrivere un messaggio di testo.

Messaggi vocali

Si desidera ascoltare un messaggio vocale ricevuto.



Fare clic su  nella finestra del telefono.
⇒ Si apre la scheda *Messaggi vocali* nel registro.



Riproduzione del messaggio vocale

Selezionare l'utente, fare clic sul pulsante  e selezionare il mezzo con il quale riprodurre il messaggio vocale.



Cancellazione del messaggio vocale dalla lista:

Selezionare l'utente e fare clic sul pulsante .

Nota Leggere il capitolo "Gestione dei messaggi di benvenuto Voice Mail", pagina 120 per sapere come impostare il messaggio di benvenuto di Voice Mail.

Altre funzioni del registro

Indipendentemente dalla lista in cui ci si trova, esistono diverse possibilità per modificare una voce.

Azioni

Selezionare l'utente desiderato e scegliere una delle seguenti possibilità di modifica:

- tramite il pulsante
- tramite un doppio clic sulla relativa colonna,
- tramite il menù contestuale del tasto destro del mouse.

Azione	Descrizione
<i>Chiamata</i>	Chiamare un utente a piacere.
<i>Annuncio per</i>	Consente di comunicare direttamente con un utente interno tramite altoparlante - se presente - senza che l'utente debba accettare la chiamata. L'annuncio viene quindi emesso senza squillo e senza conferma della chiamata sul telefono di destinazione.
<i>Richiamata da</i>	Attivare la richiamata di un utente interno o esterno che è occupato e che non risponde. Non tutti i gestori di rete supportano questa funzione. Se l'utente è occupato è possibile attivare la prenotazione automatica della chiamata. In questo caso il proprio telefono attiverà la suoneria non appena l'utente avrà concluso la conversazione in corso. Sollevando il microtelefono, l'utente viene chiamato automaticamente.
<i>Messaggi</i>	Inviare un messaggio ad un utente.
<i>Dis. suoneria</i>	Le chiamate non vengono segnalate acusticamente.
<i>Rispondere da</i>	A seconda del profilo di autorizzazione assegnato dall'amministratore di sistema, si può rispondere alla chiamata per un altro utente.



Per memorizzare l'utente nella rubrica:

Selezionare l'utente e fare clic sul pulsante .



Completare i dati di contatto e fare clic sul pulsante .

Nota Ulteriori informazioni relative alla rubrica sono descritte nel capitolo "Gestione Rubrica", pagina 101.



Per cancellare l'utente dalla lista:

Selezionare l'utente e fare clic sul pulsante .



Scrivere nota sulla chiamata

Selezionare l'utente e fare clic sul pulsante .

Nota È possibile assegnare una nota relativa all'utente in questione anche durante una conversazione e confermare con **OK**.



Cancella nota

Selezionare l'utente e fare clic sul pulsante .



Impostazione dell'identificazione utente:

Selezionare l'utente e fare clic sul pulsante .

⇒ Questa identificazione serve da promemoria (ad es. richiamare l'utente).



Cancellazione dell'identificazione:

Selezionare l'utente e fare clic sul pulsante .



Per bloccare l'utente:

Selezionare l'utente e fare clic sul pulsante .

⇒ L'utente viene bloccato. Ciò significa che questo utente non può essere cancellato dal sistema.



Cancella blocco:

Selezionare l'utente e fare di nuovo clic sul pulsante .

⇒ Il blocco viene cancellato.

Rubrica

Nei seguenti capitoli si apprende quali rubriche si hanno a disposizione e come usarle.

Impostazioni della rubrica	99
Gestione Rubrica	101
Funzioni della rubrica.	104

Impostazioni della rubrica

Questo capitolo spiega come adattare la rubrica alle proprie esigenze personali.

A seconda della dimensione e del numero di agende collegate e selezionate, il tempo di risposta può aumentare notevolmente.

Impostazioni

Impostazioni	Descrizione
Mostra anche contatti senza nome	Attivare la casella di controllo, per visualizzare anche i contatti per i quali il campo del nome non è stato compilato.



Aprire la [Rubrica](#).



Aprire il menù contestuale della finestra del telefono e selezionare [Impostazioni](#).



Selezionare le impostazioni desiderate e confermare con [OK](#).

⇒ Le impostazioni sono memorizzate.

Simboli sul display

Simboli del display Rubrica



Salva nuovo contatto



Modifica contatto



Cancella contatto



Chiama contatto



Invia messaggio al contatto



Ricerca

Rubrica

Simboli del display Rubrica



Lista



Biglietti da visita

Gestione Rubrica

In questo capitolo si apprende quali rubriche si hanno a disposizione e come creare una nuova voce nella rubrica, nonché come modificarla o cancellarla.

Rubriche disponibili

Collegando la telefonia ai sistemi IT, la comunicazione all'interno dell'impresa diviene molto più efficiente. Le directory, banche dati e rubriche telefoniche già esistenti possono essere impiegate su tutti i telefoni Mitel per la selezione per nome, l'identificazione di chiamate in arrivo (visualizzazione del nome e non del numero).

Vi sono directory di server di comunicazione, directory OIP e directory esterne. Nella directory del server di comunicazione sono memorizzati tutti gli utenti del sistema di comunicazione. OIP (Mitel Open Interfaces Platform) è una componente software che unisce senza interruzioni la voce con l'IT, vale a dire le applicazioni di telefonia con quelle per computer, ed integra ad esempio rubriche telefoniche, contatti di Exchange e calendario di Outlook. OIP e server di comunicazione vengono sincronizzati regolarmente. Pertanto è opportuno visualizzare le rubriche telefoniche OIP oppure quelle del server di comunicazione. Le directory OIP hanno normalmente una maggiore capacità; per un contatto è possibile memorizzare più numeri di telefono; la rubrica privata OIP consente la presenza di sottocartelle.

A seconda della configurazione di sistema e da quali rubriche l'amministratore di sistema ha collegato, sarà possibile visualizzare diverse rubriche interne ed esterne.

Directory	Descrizione
Directory di server di comunicazione	• Elenco pubblico • Elenco utenti • Utente di rete
Directory OIP	• Elenco pubblico (OIP) • Elenco utenti (OIP)
Directory Microsoft	• Microsoft Active Directory
Base dati standard	• Directory LDAP • Directory JDBC/ODBC

Rubrica

Directory	Descrizione
Rubriche esterne elettroniche: (esempio)	• TwixTel • DasTelefonbuch
Rubriche private	• Contatti privati • Contatti privati (OIP) incl. contatti privati di Outlook



Aprire la [Rubrica](#).



Visualizzazione rubriche:

1. Selezionare [Tutte le rubriche](#).
2. Aprire il menù contestuale con il tasto destro del mouse.
3. Selezionare [Altre rubriche](#).
4. Selezionare le singole rubriche che devono essere visualizzate.

Nota È possibile alternare la struttura delle voci della rubrica in [Visualizzazione](#) fra [Lista](#) e [Biglietti da visita](#).



Nascondere la rubrica:

1. Selezionare la rubrica desiderata.
2. Aprire il menù contestuale con il tasto destro del mouse.
3. Selezionare [Nascondi rubrica](#).

Modifica di rubriche

È possibile creare, rinominare o cancellare solo rubriche private.



Aprire la [Rubrica](#).



Creazione di una nuova rubrica:

1. Selezionare la rubrica privata desiderata.
2. Aprire il menù contestuale con il tasto destro del mouse.
3. Selezionare [Nuova rubrica](#).
4. Inserire un nome.



Cambio di nome a una rubrica:

1. Selezionare la rubrica privata desiderata.
2. Aprire il menù contestuale con il tasto destro del mouse.
3. Selezionare [Rinomina rubrica](#).
4. Inserire un nuovo nome.



Cancellazione di una rubrica:

1. Selezionare la rubrica privata desiderata.
2. Aprire il menù contestuale con il tasto destro del mouse.
3. Selezionare [Cancella rubrica](#).
4. Rispondere alla richiesta con [Sì](#).

Creazione di una nuova voce della rubrica

Si desidera creare un nuovo contatto privato.

I contatti privati possono essere memorizzati solo in una rubrica privata.

È possibile inserire più voci (numero, indirizzo, e-mail) per un contatto.

Inoltre è possibile definire una di queste voci come standard. A tale scopo attivare la casella di controllo  accanto alla voce.



Selezionare la rubrica privata desiderata e fare clic sul pulsante [Nuovo](#).



Nella scheda [Generale](#) oppure [Dettagli](#) inserire tutti i dati di contatto desiderati e confermare con .

Modifica o cancellazione di una voce della rubrica

Si desidera modificare un contatto memorizzato nella propria rubrica privata.

È possibile modificare solo le voci di una rubrica privata.



Modifica di un contatto:

Selezionare il contatto desiderato nella rubrica privata e fare clic sul pulsante



Modificare i dati di contatto e confermare con



Cancellare un contatto:

Selezionare il contatto desiderato nella rubrica privata e fare clic sul pulsante

Rispondere alla richiesta con [Sì](#).

Funzioni della rubrica

In questo capitolo si apprendono utili funzioni della rubrica.

Ricerca nella rubrica

È possibile cercare un contatto direttamente in una delle rubriche collegate e selezionate.

Con la ricerca nell'elenco è possibile cercare un contatto nella rubrica personale, nella rubrica del sistema o in una rubrica esterna collegata. A seconda della dimensione e del numero di rubriche collegate, il tempo di risposta può aumentare. Sono disponibili le seguenti possibilità di ricerca:

Cerca	Descrizione
Contrassegnare l'utente	Selezionare il contatto desiderato direttamente nella rubrica desiderata.
	Fare clic sulla destra della finestra della rubrica su
	oppure sulle lettere corrispondenti e selezionare il contatto desiderato.
<i>Ricerca rapida</i>	Quindi inserire nella rubrica selezionata le lettere iniziali del nome cercato finché appare l'utente desiderato.

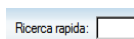
Cerca	Descrizione
Ricerca (ricerca avanzata)	Nella ricerca avanzata è possibile limitare la ricerca in base a criteri specifici per ottenere risultati di ricerca mirati. I criteri di ricerca sono:
• Cerca	In Contatti o Voci del registro (se la ricerca avanzata è stata aperta tramite la finestra del telefono).
• Testo da cercare	Inserire un testo da cercare sensato, come il nome o il numero. Se non è stata specificata alcuna limitazione di campo, la ricerca viene eseguita in tutti i campi. Se i campi non vengono visualizzati, fare clic su  . Nella ricerca avanzata, il testo da cercare può corrispondere ad una parte qualunque del contatto memorizzato.
Ricerca in tutto il testo	Attivare la ricerca in tutto il testo se non si vuole limitare la ricerca a singoli criteri di ricerca o a criteri di ricerca completi. La sequenza di caratteri cercata non deve essere l'inizio di un nome cercato.
Selezione delle rubriche	Selezionare determinate rubriche facendo clic su  .
Struttura delle voci della rubrica	È possibile alternare la struttura delle voci della rubrica in Visualizzazione fra Lista e Biglietti da visita .



Aprire la [Rubrica](#).



Selezionare la rubrica desiderata oppure [Tutte le rubriche](#).



Ricerca rapida:

Inserire nella finestra [Ricerca rapida](#) le lettere iniziali del nome cercato finché appare l'utente desiderato.

Nota Affinché venga visualizzata la ricerca rapida, è necessario adattare le dimensioni della rubrica in modo opportuno.



Fare clic sul pulsante [Chiamare](#) e selezionare il numero desiderato.



Ricerca (ricerca avanzata):

Fare clic sul pulsante [Ricerca](#).

Inserire i criteri di ricerca e fare clic sul pulsante [Cerca](#).



Selezionare l'utente desiderato, fare clic sul pulsante [Seleziona](#) e selezionare il numero desiderato.



Ricerca in tutto il testo:

Aprire il menù contestuale della finestra [Ricerca](#) e selezionare [Ricerca in tutto il testo](#).

Inserire i caratteri e fare clic sul pulsante [Ricerca ora](#).

Nota

- I caratteri maiuscoli / minuscoli non hanno alcuna influenza ai fini della ricerca.
- Il capitolo ["Creazione di una nuova voce della rubrica"](#), [pagina 103](#) spiega come inserire un nuovo contatto nella rubrica personale.
- La ricerca avanzata può essere avviata anche tramite il menu contestuale di ogni finestra.

Chiamata da rubrica

È possibile avviare una chiamata direttamente dalla rubrica o da un contatto aperto.



Aprire la [Rubrica](#).



Selezionare il contatto desiderato nella rubrica desiderata.



Fare clic sul pulsante  e selezionare il numero desiderato.

Inviare messaggi dalla rubrica

Si desidera scrivere una comunicazione ad un utente. Requisito: l'utente possiede un telefono in grado di ricevere messaggi. È possibile inviare i seguenti messaggi ad un utente:

Funzione	Descrizione
Messaggio di testo via server di comunicazione	Il messaggio viene inviato tramite il server di comunicazione (all'utente di server di comunicazione).
Messaggio di testo via OIP	Il messaggio viene inviato tramite OIP (all'utente OIP).
Email	Il messaggio viene inviato per e-mail (il presupposto è l'esistenza di un collegamento ad un server e-mail o all'Outlook locale; rivolgersi al proprio amministratore di sistema per maggiori informazioni).
Testo da visualizzare	Il messaggio viene scritto come testo nel display del telefono e anche nella visualizzazione esterna.



Aprire la [Rubrica](#).



Selezionare il contatto desiderato nella rubrica desiderata.



Fare clic sul pulsante [Messaggi](#).

Selezionare il tipo di messaggio desiderato e scrivere il testo desiderato. Confermare con [Invia](#).

Nota I messaggi possono essere inviati anche tramite il menù: [Telefonia](#) > [Invia e-mail](#) / [Invia SMS](#). Oppure nella visualizzazione di presenza, vedere capitolo "Azioni nella visualizzazione presenza", pagina 85.

Configurazione

I seguenti capitoli spiegano come poter adattare le impostazioni predefinite dell'applicazione alle proprie esigenze personali, in modo da collegarle con le altre attività e al PC in modo ottimale.

Utente	109
Profili	113

Utente

Eseguire le seguenti procedure parziali per definire le impostazioni personali.

Impostazioni personali

È possibile inserire i dati personali, ad es. *Password* per l'applicazione (impostazione predefinita *0000*), il *PIN utente* nonché i numeri di telefono personali e gli indirizzi e-mail.

Nota Il PIN è valido per tutti i telefoni.

Attivazione della sincronizzazione dello stato di presenza:

Esistono tre possibilità per sincronizzare il proprio stato di presenza tra server di comunicazione e Outlook. Di regola sono attivate entrambe le impostazioni.

Impostazioni	Descrizione
<i>Outlook verso server di comunicazione</i>	☒ Modificando manualmente il proprio stato di presenza nell'applicazione, le modifiche e gli appuntamenti in Outlook sono sincronizzati nel server di comunicazione e visualizzati sul proprio telefono. Le modifiche allo stato di presenza sul telefono sono applicate in OIP, ma non variano le scadenze Outlook.
• <i>Outlook verso server di comunicazione</i> • <i>Server di comunicazione verso Outlook</i>	☒ Modificando manualmente il proprio stato di presenza nell'applicazione, le modifiche e gli appuntamenti Outlook sono sincronizzati nel server di comunicazione e visualizzati sul proprio telefono. Le modifiche allo stato di presenza sul telefono sono applicate in OIP e sincronizzate in Outlook.
Entrambe le impostazioni sono disattivate	Il proprio stato di presenza nel server di comunicazione può essere modificato solo manualmente nell'applicazione. L'impostazione Server di comunicazione verso Outlook viene disattivata inoltre automaticamente quando è disattivata l'impostazione Outlook verso server di comunicazione.

Modificando inoltre lo stato di presenza sul telefono in [Disponibile](#) ([Disattivarlo](#)), vengono chiusi tutti gli appuntamenti attivi in Outlook e non solo l'appuntamento che controlla attualmente lo stato di presenza. Costituiscono un'eccezione le seguenti voci in Outlook, che non vengono chiuse alla disattivazione dello stato di presenza:

- Appuntamenti della durata di più giorni
- Appuntamenti della durata di un giorno intero
- Gli appuntamenti che sono già impostati sullo stato di presenza [Disponibile](#).

Nota Lo stato di presenza può essere modificato anche in MiVoice 1560 (vedere capitolo ["Specificare stato utente \(presenza\)"](#), pagina 79).



Aprire la [Configurazione](#).



Selezionare la finestra di dialogo [Utente](#).



Selezionare la scheda [Impostazioni personali](#).



Inserire la password/PIN:

1. Fare clic su ☐.
2. Immettere i valori desiderati.
3. Confermare con [OK](#).



Sincronizzare lo stato di presenza:

Attivare la casella di controllo con l'impostazione desiderata.

Destinazioni

A seconda del profilo di autorizzazione assegnato dall'amministratore di sistema, si è autorizzati ad impostare le seguenti destinazioni ed opzioni in MiVoice 1560 relative al telefono in questione.

Impostazione	Descrizione
Destinazioni predefinite	Le deviazioni di chiamata vengono effettuate ad una destinazione predefinita.
Destinazioni se irraggiungibile	Le deviazioni di chiamata se irraggiungibile vengono effettuate ad una destinazione predefinita.

Impostazione	Descrizione
<i>Opzioni DDC</i>	Se è stata attivata l'opzione <i>DDC su occupato</i> , una chiamata in arrivo viene inoltrata direttamente. Se è stata attivata l'opzione <i>DDC prima chiamata</i> , si viene avvisati di una chiamata in arrivo nonostante la deviazione attivata; si hanno a disposizione solo 5 secondi di tempo per rispondere alla chiamata.
<i>Deviazioni standard</i>	Definire deviazioni standard per chiamate interne ed esterne in caso di mancata risposta, occupato e in caso di telefono non disponibile.



Aprire la *Configurazione*.



Selezionare la finestra di dialogo *Utente*.



Selezionare la scheda *Destinazioni*.



Selezionare le impostazioni desiderate e confermare con *Applica*.

Protezione

Si desidera attivare la protezione da determinati tipi di chiamata. È possibile proteggersi dai seguenti tipi di chiamata:

Impostazione	Descrizione
<i>Protezione dall'avviso di chiamata in coda</i>	Se è stata attivata la protezione, non viene effettuata segnalazione ottica (display) e acustica (tono di chiamata in Attesa) della chiamata in arrivo nel corso di una conversazione.
<i>Protezione dall'inclusione</i>	Se è attivata questa protezione, non è possibile che un terzo utente si aggiunga alla chiamata attiva ed ascolti la conversazione.
<i>Protezione dalla deviazione chiamata</i>	Se è attivata questa protezione, le chiamate in arrivo non possono essere deviate direttamente sul telefono.
<i>Protezione dall'annuncio</i>	Se è attivata questa protezione, gli utenti interni non possono contattare l'utente direttamente tramite l'altoparlante, senza attendere la risposta.

Configurazione

Impostazione	Descrizione
<i>Non disturbare</i>	Se è attivata questa protezione, le chiamate entranti sul telefono vengono deviate automaticamente sulla destinazione predefinita.
<i>Protezione dal telecomando</i>	Se è attivata questa protezione, non è possibile effettuare modifiche della configurazione tramite telemanutenzione, ma solo localmente sul telefono.
<i>Protezione dall'inclusione non segnalata</i>	Se è attivata questa protezione, non è possibile che un terzo utente si aggiunga alla chiamata attiva ed ascolti la conversazione senza segnalazione ottica e acustica (ovvero senza che i due interlocutori se ne rendano conto).



Aprire la *Configurazione*.



Selezionare la finestra di dialogo *Utente*.



Selezionare la scheda *Protezione*.



Selezionare le impostazioni desiderate e confermare con *Applica*.

Diritti sulla linea

Si desidera trasferire i diritti sulla linea ad un utente.

È possibile assegnare un diritto (*Controlla* o *Supervisione*) sulla linea specifica ad un utente.



Aprire la *Configurazione*.



Selezionare la finestra di dialogo *Utente*.



Selezionare la scheda *Diritti sulla linea*.

**Per aggiungere una linea:**

1. Selezionare con [Aggiungi](#) la linea desiderata.
2. Trasferire il diritto.

**Cancellare la linea:**

1. Selezionare la linea desiderata.
2. Fare clic su [Cancella](#).

Profili

Utilizzando i profili di presenza è possibile gestire individualmente le chiamate in arrivo e in base al vostro stato utente. Se si abbandona la postazione operativa, è possibile attivare il profilo di assenza previsto per l'assenza. Tale profilo regola durante l'assenza dell'utente la deviazione delle chiamate e la notifica delle chiamate e comanda le azioni di Voice Mail. Appena si torna alla postazione operativa, riattivare l'apposito profilo di presenza.

Esiste anche la possibilità di far attivare e disattivare automaticamente i profili di presenza in funzione dell'attuale stato di presenza.

Stato della presenza utente

Gli stati presenza indicano lo stato specificato che informa della presenza e disponibilità momentanea di voi o di un altro utente OIP. Lo stato utente può essere impostato per ogni utente OIP ed anche per ogni utente di server di comunicazione. Viene visualizzato tramite la [Visualizzazione presenza](#) (vedere il capitolo "[Visualizzazione presenza e calendario](#)", pagina 74). Esistono diversi eventi che possono definire lo stato della presenza utente. La visualizzazione presenza mostra sempre l'ultimo stato della presenza utente impostato.

Esempio:

Nel calendario OIP, lo stato utente è impostato su [Occupato](#), la visualizzazione presenza indica [Occupato](#). A questo punto modificare manualmente lo stato utente tramite MiVoice 1560 (vedere il capitolo "[Specificare stato utente \(presenza\)](#)", pagina 79) su [Disponibile](#). La visualizzazione presenza cambia in [Disponibile](#). Lo stato utente del calendario OIP rimane però su [Occupato](#).

Se OIP è collegato ad un Server Microsoft Exchange, il calendario OIP assume lo stato di presenza di Microsoft Outlook. L'assegnazione dello stato di Exchange allo stato OIP avviene come segue:

Stato di presenza MiVoice 1560

Stato di presenza
Calendario Microsoft Outlook

Disponibile

Libero

Assente

Assente

Riunione

Assente

Occupato

Prenotato / Impegnato

Non disponibile

Con riserva

Sconosciuto

Assente

Creazione di nuovo profilo, copia del profilo, cancellazione del profilo

A seconda del profilo di abilitazione che l'amministratore di sistema ha assegnato all'utente, si avrà l'autorizzazione a creare nuovi profili in MiVoice 1560, a copiarli o a cancellarli. Rivolgersi al proprio amministratore di sistema per maggiori informazioni.

È possibile creare un nuovo profilo oppure assumere uno dei profili predefiniti disponibili e adattarlo alle proprie esigenze. È possibile creare tutti i profili di presenza che si desidera.

Può cancellare soltanto i profili create personalmente. Non è possibile cancellare i profili predefiniti.

Nota Maggiori informazioni relative alle impostazioni dei profili sono contenute nei capitoli seguenti.



Aprire la [Configurazione](#).



Selezionare la finestra di dialogo [Profili](#).



Creare nuovo profilo:

1. Fare clic sul pulsante

2. Inserire un nome.

3. Selezionare il modello desiderato e confermare con [OK](#).

⇒ Ora è possibile inserire le proprie impostazioni per questo profilo.



Copiare profilo:

1. Selezionare il profilo desiderato.
 2. Fare clic sul pulsante .
 3. Inserire un nome.
 4. Selezionare il modello desiderato e confermare con **OK**.
- ⇒ Ora è possibile inserire le proprie impostazioni per questo profilo.

Nota

È possibile copiare ogni tipo di profilo (*Privato*, *Pubblico*, *Modello*).



Cancella profilo:

1. Selezionare il profilo desiderato.
2. Fare clic sul pulsante .
3. Confermare la richiesta di sicurezza con **Sì**.

Attivare profilo

È possibile attivare un profilo di assenza. Non appena lei selezioni un altro profilo di assenza, il profilo attuale verrà disattivato.

Il profilo di presenza viene attivato in base allo stato utente (vedere il capitolo "Stato della presenza utente", pagina 113). Diversamente è possibile attivare manualmente un profilo di presenza ("Specificare stato utente (presenza)", pagina 79) tramite il telefono.

Con l'attivazione di un profilo di presenza, vengono eseguite tutte le impostazioni assegnate a tale profilo.



Attiva profilo:

Aprire la **Configurazione**.



Selezionare la finestra di dialogo **Profili**.



Selezionare il profilo di presenza desiderato e fare clic sul pulsante .

⇒ Attivando il profilo di presenza viene visualizzato .

Note

- Questa funzione è disponibile anche tramite il menù contestuale del tasto destro del mouse.
- Questa funzione è disponibile anche tramite il menù contestuale della finestra telefono.

Interruttore profili

Con l'interruttore profili è possibile attivare e disattivare i profili di presenza a seconda dello stato utente di MiVoice 1560. Se MiVoice 1560 è collegato con Microsoft Outlook, i profili di presenza vengono attivati a seconda dello stato di presenza di Outlook.

Aprire la finestra Interruttore profili ed eseguire le seguenti impostazioni:

Impostazioni	Descrizione
<i>Commutare il profilo quando cambia lo stato di assenza</i>	Selezionare i profili per i singoli stati di presenza.
<i>Commutare il profilo quando si origina un evento di applicazione</i>	Selezionare il profilo per ogni evento.

Appena si modifica lo stato utente o ha luogo un evento e sono stati specificati i profili, lo stato utente attuale attiva il profilo di presenza assegnato.



Interruttore profili:
Aprire la *Configurazione*.



Selezionare la finestra di dialogo *Profili*.



Fare clic sul pulsante



Selezionare il profilo desiderato per ogni stato di presenza e per ogni evento.



Confermare con *Ok*.

Impostazioni generali

L'amministratore di sistema ha assegnato dei profili standard alla vostra applicazione. A seconda del profilo di autorizzazione assegnato dall'amministratore di sistema, è possibile adottare questi profili predefiniti oppure adattarli alle proprie esigenze.

Impostazioni	Descrizione
<i>Nome</i>	Nome del profilo.
<i>Disponibilità profilo</i>	• <i>Privato</i>: è disponibile solo per il suo proprietario. • <i>Pubblico</i>: disponibile per tutti gli utenti OIP, può essere attivato e disattivato individualmente. • <i>Modello</i>: serve come modello per creare profili privati e pubblici. Il modello non può essere utilizzato direttamente come profilo e pertanto non può essere attivato. • <i>Sistema</i>: viene generato da un servizio OIP e di regola non è modificabile.
<i>Impossibile disattivare il profilo tramite l'interruttore profili</i>	Il profilo può essere disattivato solo manualmente e non tramite l'interruttore profili. Per ulteriori informazioni, leggere il capitolo <u>"Interruttore profili"</u> , pagina 116.
<i>Stato di presenza</i>	Stato mostrato sul campo utente della visualizzazione presenza. Per maggiori informazioni, leggere il capitolo <u>"Stato della presenza utente"</u> , pagina 113.
<i>Motivo dell'assenza</i>	Motivo mostrato sul campo utente della visualizzazione presenza.
<i>Oggetto</i>	Testo mostrato sul campo utente della visualizzazione presenza.
<i>Città</i>	Città mostrata sul campo utente della visualizzazione presenza.



Impostazioni generali:
Aprire la [Configurazione](#).



Selezionare la finestra di dialogo [Profili](#).



Evidenziare il profilo desiderato e selezionare la scheda [Generale](#).



Selezionare le impostazioni desiderate e confermare con [Applica](#).

Profili di deviazione di chiamata

È possibile specificare i numeri di destinazione predefiniti per le deviazioni di chiamata.

Impostazione	Descrizione
<i>Utilizzare le impostazioni di deviazione chiamata</i>	Questa deviazione viene anche attivata/disattivata al momento dell'attivazione/disattivazione del profilo di presenza. Se la casella di controllo non è selezionata le impostazioni vengono ignorate e la deviazione di chiamata non viene attivata/disattivata.
<i>Destinazione</i>	Destinazione della deviazione di chiamata.
<i>Imporre le impostazioni del profilo</i>	Impedisce che altre istanze possano modificare le impostazioni di deviazione qui definite, finché questo profilo di presenza è attivo. Altre istanze possono essere: Interazione utente tramite telefono di sistema o softphone, destinazioni di deviazione della visualizzazione delle presenze/assenze, di MiVoice 1560 oppure di un softphone, predefinite sul server di comunicazione come destinazioni di deviazione standard.

- Note**
- È possibile attivare solo 1 deviazione di chiamata.
 - L'instradamento personalizzato può essere attivato contemporaneamente con *DDC su occupato* oppure *Deviazione condizionata di chiamata*.



Configurare la deviazione di chiamata:

Selezionare la finestra di dialogo *Profili* nella finestra di configurazione.



Evidenziare il profilo desiderato e selezionare la scheda *Deviazioni di chiamata*.



Selezionare la deviazione di chiamata desiderata e fare clic sul pulsante *Modifica*.



Selezionare la destinazione desiderata e le impostazioni corrispondenti, confermare con *OK*, quindi con *Applica*.

- Nota**
- È possibile aprire la finestra *Deviazione di chiamata* anche tramite il simbolo corrispondente nella finestra del telefono (vedere il capitolo "Simboli sul display", pagina 28) oppure tramite *Telefonia* > *Deviazioni di chiamata*.



Configurazione dell'instradamento di chiamata:

Selezionare la finestra di dialogo [Profili](#) nella finestra di configurazione.



1. Selezionare il profilo desiderato.

2. Selezionare la scheda [Deviazioni di chiamata](#).

3. Attivare la casella di controllo [Usa l'instradamento personalizzato](#).

4. Selezionare l'instradamento di chiamata desiderato.

5. Confermare con [Applica](#).



Evidenziare il profilo desiderato e selezionare la scheda [Deviazioni di chiamata](#).



Attivare la casella di controllo [Usa l'instradamento personalizzato](#) e selezionare l'instradamento desiderato.



Confermare con [Applica](#).

Profili Voice Mail

Si desidera eseguire una deviazione di chiamata su Voice Mail.

È possibile definire su quale Voice Mail eseguire la deviazione. A tale scopo assegnare un profilo Voice Mail al profilo di presenza specifico.



Configurazione dei profili Voice Mail

Aprire la [Configurazione](#).



Selezionare la finestra di dialogo [Profili](#).



Selezionare la scheda [Voice Mail](#).



Selezionare in [Configurazione](#) il messaggio di benvenuto della Voice Mail desiderato.



Confermare con [Applica](#).

Nota

Leggere il capitolo "[Gestione dei messaggi di benvenuto Voice Mail](#)", [pagina 120](#) per sapere come gestire il messaggio di benvenuto della Voice Mail.

Gestione dei messaggi di benvenuto Voice Mail

In funzione della configurazione del sistema, esiste la possibilità di configurare fino a 3 diversi messaggi di benvenuto (p. es. per assenza o ferie). Dare un nome ad ogni messaggio di benvenuto.

Se non vi è alcun messaggio di benvenuto personale attivo o non è presente alcun messaggio, viene attivato automaticamente il messaggio di benvenuto globale, sempre che sia stato registrato. Per ulteriori informazioni sulla Voice Mail consultare l'amministratore di sistema o le istruzioni per l'uso User Guide Voice Mail Systems su Mitel DocFinder.

Per l'utilizzo dei messaggi di benvenuto Voice Mail sono disponibili le seguenti opzioni:

Menù	Descrizione
Nuovo	Crea un nuovo messaggio di benvenuto della Voice Mail.
Cancella	Cancella il messaggio di benvenuto della Voice Mail.
Riprodurre	Riproduzione messaggio di benvenuto Voice Mail.
Registrazione	Registrazione del messaggio di benvenuto Voice Mail.
Rinomina	Rinomina il messaggio di benvenuto Voice Mail.
Attivazione	Attiva il messaggio di benvenuto Voice Mail.



Selezionare [Telefonia](#) > [Messaggi di benvenuto Voice Mail](#).



Registrazione del messaggio di benvenuto Voice Mail

1. Selezionare il messaggio di benvenuto desiderato.
2. Fare clic sul pulsante [Registrazione](#).
3. Sganciare il microtelefono e registrare il proprio testo personale di benvenuto.
4. Fare clic sul pulsante [Arresta](#), per arrestare la registrazione.



Riproduzione messaggio di benvenuto Voice Mail

1. Selezionare il messaggio di benvenuto desiderato.
2. Fare clic sul pulsante [Riproduzione](#).
3. Controllare il testo di benvenuto personale e, se necessario, registrarlo di nuovo.



Attivazione del messaggio di benvenuto Voice Mail

1. Selezionare il messaggio di benvenuto desiderato.
2. Fare clic sul pulsante [Attivazione](#).

**Rinomina il messaggio di benvenuto Voice Mail**

1. Selezionare il messaggio di benvenuto desiderato.
2. Fare clic sul pulsante [Rinomina](#).
3. Immettere un nuovo nome e confermare con il tasto Invio.

**Cancellazione del messaggio di benvenuto della Voice Mail**

1. Selezionare il messaggio di benvenuto desiderato.
2. Fare clic sul pulsante [Cancella](#).
3. Rispondere alla richiesta con [Sì](#).

Profili di notifica

Si desidera definire individualmente come essere notificati nel caso particolare. A tale scopo assegnare un profilo di notifica al profilo di presenza. I profili di notifica possono essere attivati per [Notifica](#), [Display](#), [Audio](#).

Impostazione	Descrizione
Profilo di notifica	In un profilo di notifica viene definito se e come deve essere notificato un determinato evento. A tale scopo, ai diversi eventi vengono assegnate destinazioni di informazione. Ad esempio, è possibile specificare di generare un messaggio e-mail a seguito di una chiamata senza risposta.
Profilo di visualizzazione	In un profilo di visualizzazione si definisce in che modo un evento debba essere visualizzato in base alla sua priorità nel telefono.
Profilo audio	Un profilo audio stabilisce come debba essere la segnalazione del tono di chiamata sul telefono e imposta il volume dell'altoparlante per vivavoce e cuffie.

**Configurazione del profilo di notifica (scheda Notifica)**

Aprire la [Configurazione](#).



Selezionare la finestra di dialogo [Profili](#).



Selezionare la scheda [Notifica](#).



Fare clic nel campo [Notifica](#) sul pulsante [Configurazioni](#).



Creazione di un nuovo profilo di notifica

1. Fare clic sul pulsante [Nuovo](#).
2. Immettere un nome e confermare con [OK](#).
3. Fare clic sul pulsante [Aggiungi](#) per definire origine e destinazioni.
4. Salvare con [Applica](#).

Note La configurazione di origini/destinazioni è descritta nel capitolo "[Creazione di un nuovo profilo di origine](#)", pagina 122 oppure "[Creazione di un nuovo profilo di destinazione](#)", pagina 123.



Copia del profilo di notifica

1. Selezionare il profilo di notifica desiderato.
2. Fare clic sul pulsante [Copia](#).
3. Immettere un nome e confermare con [OK](#).
4. Salvare con [Applica](#).



Cancellazione del profilo di notifica

1. Selezionare il profilo di notifica desiderato.
2. Fare clic sul pulsante [Cancella](#).
3. Rispondere alla richiesta con [Sì](#).

Note

- Queste funzioni sono disponibili anche tramite il menù contestuale del tasto destro del mouse.
- Non è possibile modificare o cancellare i profili predefiniti.



Configurazione delle origini (scheda Notifica)

Aprire la [Configurazione](#).



Selezionare la finestra di dialogo [Profili](#).



Selezionare la scheda [Notifica](#).



Fare clic nel campo [Notifica](#) sul pulsante [Configurazioni](#).



Creazione di un nuovo profilo di origine

1. Fare clic sul pulsante [Configura origini](#).
2. Fare clic sul pulsante [Nuovo](#).
3. Immettere un nome e confermare con [OK](#).
4. Fare clic sul pulsante [Aggiungi](#).
5. Selezionare l'evento (tipo di origine) che deve attivare una notifica.
6. Fare clic sul pulsante  e confermare le impostazioni con [OK](#).
7. Salvare con [Applica](#).



Copia del profilo di origine

1. Selezionare il profilo di origine desiderato.
2. Fare clic sul pulsante **Copia** .
3. Immettere un nome e confermare con **OK**.



Cancellazione del profilo di origine

1. Selezionare il profilo di origine desiderato.
2. Fare clic sul pulsante **Cancella** .
3. Rispondere alla richiesta con **Sì**.

Note

- Queste funzioni sono disponibili anche tramite il menù contestuale del tasto destro del mouse.
- Non è possibile modificare o cancellare i profili predefiniti.



Configurazione delle destinazioni (scheda Notifica)

Aprire la **Configurazione**.



Selezionare la finestra di dialogo **Profili**.



Selezionare la scheda **Notifica**.



Fare clic nel campo **Notifica** sul pulsante **Configurazioni**.



Creazione di un nuovo profilo di destinazione

1. Fare clic sul pulsante **Configura destinazioni**.
2. Fare clic sul pulsante **Nuovo** .
3. Immettere un nome e confermare con **OK**.
4. Fare clic sul pulsante **Aggiungi**.
5. Selezionare l'evento (tipo di destinazione) che deve attivare una notifica.
6. Fare clic sul pulsante  e confermare le impostazioni con **OK**.
7. Salvare con **Applica**.



Copia del profilo di destinazione

1. Selezionare il profilo di destinazione desiderato.
2. Fare clic sul pulsante **Copia** .
3. Immettere un nome e confermare con **OK**.



Cancellazione del profilo di destinazione

1. Selezionare il profilo di destinazione desiderato.
2. Fare clic sul pulsante **Cancella** .
3. Rispondere alla richiesta con **Sì**.

Note

- Queste funzioni sono disponibili anche tramite il menù contestuale del tasto destro del mouse.
- Non è possibile modificare o cancellare i profili predefiniti.



Configurazione del profilo di visualizzazione (scheda Display)

Aprire la **Configurazione**.



Selezionare la finestra di dialogo **Profili**.



Selezionare la scheda **Notifica**.



Fare clic nel campo **Display** sul pulsante **Configurazioni**.



Creazione di un nuovo profilo di visualizzazione

1. Fare clic sul pulsante **Nuovo** .
2. Immettere un nome e confermare con **OK**.
3. Stabilire qui la priorità con cui deve essere effettuata la visualizzazione sul telefono:
4. Salvare con **Applica**.



Copia del profilo di visualizzazione

1. Selezionare il profilo audio desiderato.
2. Fare clic sul pulsante **Copia** .
3. Immettere un nome e confermare con **OK**.
4. Salvare con **Applica**.



Cancellazione del profilo di visualizzazione

1. Selezionare il profilo audio desiderato.
2. Fare clic sul pulsante **Cancella** .
3. Rispondere alla richiesta con **Sì**.

Note

- Queste funzioni sono disponibili anche tramite il menù contestuale del tasto destro del mouse.
- Non è possibile modificare o cancellare i profili predefiniti.



Configurazione del profilo audio (scheda Audio)

Aprire la [Configurazione](#).



Selezionare la finestra di dialogo [Profili](#).



Selezionare la scheda [Notifica](#).



Fare clic nel campo [Audio](#) sul pulsante [Configurazioni](#).



Creazione di un nuovo profilo di audio

1. Fare clic sul pulsante [Nuovo](#) .
2. Immettere un nome e confermare con [OK](#).
3. Salvare con [Applica](#).



Copia del profilo audio

1. Selezionare il profilo audio desiderato.
2. Fare clic sul pulsante [Copia](#) .
3. Immettere un nome e confermare con [OK](#).
4. Salvare con [Applica](#).



Cancellazione del profilo audio

1. Selezionare il profilo audio desiderato.
2. Fare clic sul pulsante [Cancella](#) .
3. Rispondere alla richiesta con [Sì](#).

Note

- Queste funzioni sono disponibili anche tramite il menù contestuale del tasto destro del mouse.
- Non è possibile modificare o cancellare i profili predefiniti.
- Nei profili audio è possibile effettuare impostazioni.

Notifiche

È possibile definire di essere informati con una e-mail in caso di determinati eventi o che le voci di calendario siano visualizzare sul display del telefono.



Definizione delle notifiche

Nella barra del menù aprire il menù *Notifiche*.



Eseguire le impostazioni desiderate attivando la casella di controllo corrispondente e confermando con *OK*.

Profili di funzioni

Un profilo di funzioni contiene una o più funzioni di server di comunicazione predefinite. Attivando il profilo di funzioni, le funzioni sono inserite o disinserite nella sequenza. Per l'esecuzione alcune funzioni hanno necessità di argomenti supplementari.

È possibile specificare quale profilo attivare automaticamente, quando si attiva (*All'attivazione*) o si spegne (*Alla disattivazione*) l'applicazione. A tale scopo assegnare un profilo di funzione al profilo di presenza.

Sono disponibili le seguenti categorie e funzioni:

Deviazione di chiamata:	Descrizione
<i>DDC su utente</i>	Le chiamate entranti vengono deviate automaticamente su un'altra destinazione (utente).
<i>DDC su messaggio di testo</i>	Le chiamate entranti vengono deviate automaticamente su un'altra destinazione (messaggio di testo).
<i>DDC su cercapersone</i>	Le chiamate entranti vengono deviate automaticamente su un'altra destinazione (cercapersone).
<i>DDC su Voice Mail</i>	Le chiamate entranti vengono deviate automaticamente su un'altra destinazione (Voice Mail).
<i>DDC su occupato su utente</i>	Quando il telefono è occupato, le chiamate entranti vengono deviate automaticamente su un'altra destinazione (utente).
<i>DDC su occupato su Voice Mail</i>	Quando il telefono è occupato, le chiamate entranti vengono deviate automaticamente su un'altra destinazione (Voice Mail).
<i>DCC su utente</i>	Le chiamate entranti vengono deviate inoltre su un'altra destinazione (utente).
<i>DCC su cercapersone</i>	Le chiamate entranti vengono deviate inoltre su un'altra destinazione (cercapersone).

Deviazione di chiamata:	Descrizione
<i>DCC su Voice Mail</i>	Le chiamate entranti vengono deviate inoltre su un'altra destinazione (Voice Mail).
<i>Non disturbare</i>	Il telefono non squilla e risulta occupato per le chiamate entranti. Le chiamate entranti vengono deviate automaticamente sulla destinazione predefinita dall'amministratore di sistema.
Nota	Ulteriori informazioni sulle deviazioni di chiamata sono descritte nel capitolo <u>"Deviazione di chiamata", pagina 65.</u>
Protezione:	
<i>Protezione dall'avviso di chiamata in coda</i>	Se è stata attivata la protezione, non viene effettuata segnalazione ottica (display) e acustica (tono di chiamata in Attesa) della chiamata in arrivo nel corso di una conversazione.
<i>Protezione dall'inclusione</i>	Se è attivata questa protezione, non è possibile che un terzo utente si aggiunga alla chiamata attiva ed ascolti la conversazione.
<i>Protezione dall'annuncio</i>	Se è attivata questa protezione, gli utenti interni non possono contattare l'utente direttamente tramite l'altoparlante, senza attendere la risposta.
<i>Protezione dalla deviazione chiamata</i>	Se è attivata questa protezione, le chiamate in arrivo non possono essere deviate direttamente sul telefono.
<i>Protezione da Fast Take</i>	Se è attivata questa protezione, non è possibile trasferire una chiamata entrante o una conversazione attiva da un altro telefono al proprio telefono.
<i>Protezione dal telecomando</i>	Se è attivata questa protezione, non è possibile effettuare modifiche della configurazione tramite telemanutenzione, ma solo localmente sul telefono.
Nota	Ulteriori informazioni sulla protezione sono descritte nel capitolo <u>"Protezione", pagina 111.</u>
<i>Registrare chiamate moleste (MCID)</i>	Identificazione di una chiamata molesta Si è minacciati o infastiditi da un utente indesiderato. Si desidera identificare l'utente. Con la funzione Cattura (<i>MCID</i> : Malicious Call Identification) il gestore della rete può registrare per ogni chiamata i seguenti dati: numero, numero del chiamante nonché data e ora della chiamata. L'identificazione (MCID) dev'essere abilitata dal proprio gestore di rete. Egli comunica la modalità di accesso ai dati registrati delle chiamate.

Configurazione

Protezione:

*Nascondere il numero:
Att./disatt.*

Impedisce in modo permanente la visualizzazione del proprio numero utente sul telefono della persona chiamata.

*Numero di chiamata per
chiamata*

Impedisce una volta la visualizzazione del proprio numero utente sul telefono della persona chiamata.

Funzioni di telefonia:

Selezionare il numero

È possibile selezionare un numero di chiamata pre-configurato con un clic.

Conferenza

Crea una conferenza con due interlocutori. Per altre informazioni, leggere il capitolo "Attivazione di una conferenza", pagina 61.

Annuncio su utente

Consente di comunicare direttamente con un utente interno tramite altoparlante - se presente - senza che l'utente debba accettare la chiamata. L'annuncio viene quindi emesso senza squillo e senza conferma della chiamata sul telefono di destinazione.

Annuncio su gruppo

Consente di comunicare direttamente con un gruppo definito di utenti interni tramite altoparlante - se presente - senza che questi utenti debbano accettare la chiamata. L'annuncio viene quindi emesso senza squillo e senza conferma della chiamata sul telefono di destinazione. I gruppi di annuncio sono definiti dall'amministratore di sistema.

*Fast take (ripresa chiam. o
conv.)*

Consente di passare una conversazione attiva su un altro telefono o una chiamata entrante su un altro telefono al proprio telefono. La funzione *Fast Take* deve essere abilitata. Rivolgersi al proprio amministratore di sistema per maggiori informazioni.

*Trasferimento durante la
fase chiamata*

Trasferisce una chiamata entrante durante la fase di chiamata ad un altro utente. Per altre informazioni, leggere il capitolo "Trasferimento durante la fase di chiamata", pagina 54.

Parcheggiare

Mette in attesa un interlocutore senza impegnare alcuna linea telefonica. Per altre informazioni, leggere il capitolo "Parcheggio di una conversazione", pagina 59.

Operazioni sul server

<i>Messaggio di benvenuto</i>	Servizio annunci per chiamate entranti interne ed esterne. Se alla chiamata esterna non viene data risposta prima che scada il tempo preimpostato, l'utente esterno sentirà un annuncio. Alla fine dell'annuncio l'utente sentirà nuovamente il tono di controllo di chiamata.
<i>Supplenza</i>	Le chiamate indirizzate al posto operatore possono essere deviate durante un'assenza ad una destinazione preconfigurata. Questa funzione è disponibile solo quando il telefono di sistema da gestire è configurato come posto operatore. Per altre informazioni, leggere il capitolo <u>"Supplenza", pagina 46</u> .
<i>Gruppo di chiamata: Registrare/cancellare</i>	Registrazione/Cancellazione della registrazione da un gruppo di chiamata. In un gruppo di chiamata le chiamate entranti ed interne sono instradate su un gruppo di destinazioni interne in base ad una distribuzione di chiamate preconfigurata.
<i>Gruppo di chiamata tutti: Registrare/cancellare</i>	Registrazione/Cancellazione della registrazione in tutti i gruppi di chiamata. In un gruppo di chiamata le chiamate entranti ed interne sono instradate su un gruppo di destinazioni interne in base ad una distribuzione di chiamate preconfigurata.
<i>Home Alone</i>	Se le chiamate ad un gruppo di chiamata possono essere ricevute da un solo utente, tale utente può attivare Home Alone su tale gruppo di chiamata. Se tale utente sta effettuando una conversazione, tutte le chiamate interne o esterne su tale gruppo di chiamata ricevono segnale di occupato.
<i>Allarme utente</i>	Genera un messaggio di evento.
• <i>Macro: con lo stato</i> • <i>Macro: senza stato</i>	Con questa funzione è possibile immettere direttamente un comando funzione.
<i>Registrazione chiamata: Iniziare/arrestare</i>	Registra la chiamata. Le registrazioni sono memorizzate esclusivamente nella propria Mailbox personale.
Call center:	
<i>Connessione agente</i>	Att./Disatt. la funzione di registrazione
<i>Pausa agente</i>	Att./Disatt. la funzione di pausa
<i>Tempo di postelaborazione agente</i>	Att./Disatt. la funzione di tempo di postelaborazione

Altre applicazioni:

<i>Benvenuto Voice Mail</i>	Attivazione/disattivazione del messaggio di benvenuto Voice Mail selezionato. Per altre informazioni, leggere il capitolo " <u>Gestione dei messaggi di benvenuto Voice Mail</u> ", pagina 120.
<i>Redkey: Azionare</i>	Alla pressione di un Redkey, la funzione configurata viene eseguita nel sistema di terzi collegato. Rivolgersi al proprio amministratore di sistema per maggiori informazioni.
<i>Interruttore profili</i>	Con l'interruttore profili è possibile attivare e disattivare i profili di presenza a seconda dello stato utente di MiVoice 1560. Per altre informazioni, leggere il capitolo " <u>Interruttore profili</u> ", pagina 116.



Configurazione dei profili di funzioni

Aprire la [Configurazione](#).



Selezionare la finestra di dialogo [Profili](#).



Selezionare la scheda [Funzioni](#).



Selezionare la relativa azione ([All'attivazione](#) oppure [Alla disattivazione](#)) e fare clic su [Configurazioni](#).



Creazione di un nuovo profilo di funzioni

1. Fare clic sul pulsante .
2. Immettere un nome e confermare con [OK](#).
3. Salvare con [Applica](#).

Note

Il capitolo "Configurazione delle funzioni", pagina 131 descrive la configurazione delle funzioni.



Copia di un profilo di funzioni

1. Selezionare il profilo funzioni desiderato.
2. Fare clic sul pulsante .
3. Immettere un nome e confermare con [OK](#).
4. Salvare con [Applica](#).



Cancellazione di un profilo funzioni

1. Selezionare il profilo funzioni desiderato.
2. Fare clic sul pulsante .
3. Rispondere alla richiesta con [Sì](#).

Note

- Queste funzioni sono disponibili anche tramite il menù contestuale del tasto destro del mouse.
- Non è possibile modificare o cancellare i profili predefiniti.



Configurazione delle funzioni

Aprire la [Configurazione](#).



Selezionare la finestra di dialogo [Profili](#).



Selezionare la scheda [Funzioni](#).



Selezionare la relativa azione ([All'attivazione](#) oppure [Alla disattivazione](#)) e fare clic su [Configurazioni](#).



Aggiunta di una funzione:

1. Selezionare il profilo funzioni desiderato.
2. Fare clic sul pulsante [Aggiungi](#).
3. Selezionare la categoria e la funzione desiderate.
4. Attivare o disattivare la funzione e confermare con [OK](#).
5. Salvare con [Applica](#).



Modifica della funzione:

1. Selezionare il profilo funzioni desiderato.
2. Selezionare la funzione desiderata.
3. Fare clic sul pulsante [Modifica](#).
4. Eseguire le impostazioni desiderate e confermare con [OK](#).
5. Salvare con [Applica](#).



Cancellazione di una funzione

1. Selezionare il profilo funzioni desiderato.
2. Selezionare la funzione desiderata.
3. Fare clic sul pulsante [Rimuovere](#).
4. Salvare con [Applica](#).

Comandi funzione

Le funzioni possono essere memorizzate su un tasto configurabile con l'ausilio della selezione predefinita. Le funzioni possono essere scritte con l'ausilio di comandi funzione e codici funzioni. I comandi funzione sono elencati di seguito, i codici funzione sono reperibili nelle istruzioni per l'uso "Features Overview Mitel 415/430/470" su [Mitel DocFinder](#).

I comandi funzione consentono di formulare una funzione per le proprie esigenze personali. Una funzione può essere costituita da uno o più comandi funzione e codici funzione nonché dal numero telefonico. È possibile eseguire direttamente una funzione o memorizzarla su un tasto funzione.

Sono disponibili i seguenti comandi funzione (a seconda del telefono accoppiato):

"A"	Occupazione della linea con la massima priorità
"I"	Occupazione linea
"H"	Occupazione della linea in modalità di viva voce
"X"	Chiusura del collegamento vocale
"P"	1 secondo di pausa prima dell'azione successiva
"Lxx"	Occupazione della linea xx (Tasti Linea)
"N"	Utilizzo del numero telefonico inserito nella preparazione della selezione
."	Funzione tasti Control
"Z"	Attivazione/disattivazione del modo DTMF (selezione multifrequenza)
"R"	Utilizzo dell'ultimo numero selezionato
"Y"	Chiusura del collegamento vocale e rioccupazione della linea

Esempi di come formulare una funzione:

"IR"	Occupazione della linea ("I"), Selezione dell'ultimo numero digitato ("R")
"I201"	Occupazione della linea ("I") e selezione del numero 201

Esempi di come formulare una funzione:

"I*21201X" Occupazione della linea ("I"),
Attivazione della deviazione chiamata ("*21") sul numero 201,
Chiusura del collegamento vocale ("X")

- Note**
- Le funzioni non presenti nel menù possono essere attivate con codici funzione (vedi istruzioni per l'uso "Features Overview Mitel 415/430/470" su [Mitel DocFinder](#)).
 - Un comando funzione o codice funzione può essere immesso direttamente o salvato su un tasto funzione.
 - Alcuni codici funzione possono essere eseguiti solo se la stessa funzione non è utilizzabile anche tramite il menu.
 - Alcuni codici funzione sono disponibili solo in modo limitato a seconda del sistema e della versione software.

Codici funzione

Una lista di tutti i codici funzione è disponibile nelle istruzioni per l'uso "Features Overview Mitel 415/430/470" sul [Mitel DocFinder](#).

Indice

A

Accoppiamento con telefoni Mitel	24
Adeguamento del layout	37
Aggiornamento software	16
Annuncio a gruppo <i>vedi</i> : Annuncio	64
Annuncio:	
– Annuncio a gruppo	64
– attivare	64
– Impostazioni di protezione	111
– ricevere	65
Attivare azioni:	
– nel registro	96
– nella visualizzazione presenza	85
Attivazione / disattivazione della segnalazione acustica	33
Attivazione della sincronizzazione dello stato di presenza	109
Avvertenze legali	4
Avvio di chiamate (coda di attesa)	48
Avviso di chiamata in coda:	
– ad un utente interno	57
– Impostazioni di protezione	111
– rispondere	57

C

Calendario personale	87
Cambio di linea attiva	49
Campo elementi:	
– tasto funzione	76
– utente	76
Chiamata:	
– parcheggio (coda di attesa)	48
– terminare (coda di attesa)	47
– trasferire	62
– trasferire (coda di attesa)	49
Codici funzione	133

Collegamento di messaggio di testo	52
Collegamento e-mail	52
Comandi funzione	132
Conferenza	61
Configurazione	108
Configurazione per due ditte:	
– Esecuzione di chiamate	73
– Proprietà	72
– Risposta alla chiamata	72
– telefonare	72
Conformità CE	10
Console utente	31
Conversazione:	
– parcheggiare	59
– terminare	54

D

Destinazioni	110
Destinazioni predefinite	110
Destinazioni se irraggiungibile	110
Dettagli contatto	41
Deviazione di chiamata:	
– impostazioni di protezione	111
Deviazioni di chiamata	65
Deviazioni standard	111
Diritti sulla linea	112
Disponibilità dell'applicazione	6
Dispositivo multimediale	15
Disposizioni normative	10
Distribuzione chiamate (Gruppo di posto operatore)	70

E

Elementi di comando:	
– Gestione agenti	68
– Telefono	27

Elenco chiamate:	
– chiamate risposte	93
– chiamate senza risposta	92
– descrizione	92
– numeri chiamati	93

F

Funzionamento e destinazione d'uso	5
------------------------------------	---

G

Gruppo di posto operatore:	
– Descrizione	67, 69
– Proprietà	69
– registrazione/cancellazione	70
Gruppo:	
– aggiungere	80
– cancellare	80
Guida in linea	24
Guida online	24
Guida utente	31

I

Impostazione filtri	92
Impostazione:	
– Calendario	87
Impostazioni audio	33
Impostazioni del gruppo	80
Impostazioni della periferica di output suoneria	34
Impostazioni della periferica di output voce	34
Impostazioni di telefonia	35
Impostazioni personalizzate	109
Impostazioni:	
– Coda di attesa	43
– Collegamenti	20
– contatto	24
– e-mail	23
– Outlook	21
– Registrazione	23
– registro	90
– rubrica	99

– Tasti di scelta rapida	18
– Uso	17
– visualizzazione della presenza	75
Inclusione	111
Inclusione non segnalata	112
Informazioni per l'utente	6
Informazioni su Mitel	5
Informazioni su MiVoice Office 400	5
Informazioni sul documento	10
Informazioni sul prodotto e norme di sicurezza	4
Interruttore profili	116
Invio di messaggi	107

L

Leggi messaggio di testo	95
Limited Warranty (Australia only)	7

M

Messaggi di benvenuto Voice Mail	120
Messaggio vocale	95
MiVoice 1560:	
– avvio	16
– configurare	17
– su diverse workstation	16
– terminare	25
– utilizzo	14
Modalità diretta	45

N

Non disturbare	112
Notifiche	125

O

Ordinamento lista	38
-------------------	----

P

Parcheggio	59
Password	109
PIN	109

Prenotazione automatica:	
– richiedere	58
– rispondere	59
Profilo di deviazione di chiamata	118
Profilo di funzioni	126
Profilo di notifica	121
Profilo Voice Mail	119
Profilo:	
– attivare	115
– cancellare	114
– copiare	114
– creare	114
– deviazione di chiamata	118
– funzione	126
– impostazioni generali	117
– Notifiche	121
– Voice Mail	119
Protezione	111
Protezione contro l'ascolto e la registrazione	7
Protezione dei dati	7

R

Ricerca	104
Ricerca avanzata	105
Ricerca rapida	104
Rich. alternata	61
Richiamata durante la conversazione	60
Rifiuto della chiamata	53
Ripetizione della selezione	93
Rispondere ad una chiamata:	
– coda di attesa	47
Risposta ad una chiamata:	
– al numero di chiamata personale	53
Rubrica:	
– chiamare	106
– funzioni	104
– gestione	101
– invio di messaggi	107
– modificare	102
– ricerca	104
– selezione	101

S

Scegliere il tipo di carattere	39
Scrittura di note sulla chiamata	51
Selezionare:	
– con numero utente	54
– dalla visualizzazione delle presenze	56
– per nome	55
Selezione colonna	38
Selezione della finestra	37
Selezione per nome	55
Selezione rapida	104
Simboli del display:	
– registro	91
– rubrica	99
Simboli sul display:	
– Gestione agenti	68
– stato di presenza	77
– Telefono	27
Stampa dei dati utente	41
Stampa della lista utenti	39
Stampa delle liste	39
Stampa lista di assenze	40
Stampa registro	40
Stato di presenza:	
– personale	79
– profilo	113
– specificare	79
Supplenza	46

T

Tasti di scelta rapida (lista)	19
Tasto funzione:	
– aggiungere	83
– cancellare	83
– modificare	83
Telecomando	112
Telefonare con telefono Mitel	24
Trasferimento	54
Trasferimento durante la fase di chiamata	54

U

Utente:

– aggiungere	82
– cancellare	82
– descrizione	109
– modificare	82
Utilizzo tramite tastiera	32

V

Versione IP	14
Versione Rich-Client	14
Visualizzazione esterna	31
Visualizzazione presenza:	
– Azioni	85
– descrizione	74
Voce della rubrica:	
– cancellare	104
– creare	103
– modificare	104
Voce di calendario:	
– aggiungere	88
– cancellare	88
– modificare	88
– visualizzare	88

