

MIVOICE OFFICE 400 MITEL OFFICESUITE

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>.

Mitel OfficeSuite

eud-1703/1.1 – 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 CTI Mitel OfficeSuite per sistemi di comunicazioni MiVoice Office 400.

Le presenti istruzioni per l'uso Vi accompagneranno nell'uso di Mitel OfficeSuite 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.
 - OfficeSuite 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 con OfficeSuite", pagina 28).

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.	6
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.

OfficeSuite viene sempre collegato ad un telefono da tavolo o un telefono cordless. Accanto alle molteplici funzioni aggiuntive come Client CTI, l'ambito di funzionamento di OfficeSuite corrisponde sostanzialmente a quello di un telefono Mitel.

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 utilizzate 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).

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 repaired 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-1703
- 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-1703_it.pdf?get&DNR=eud-1703
- 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	6
Limited Warranty (Australia only)	7
Disposizioni normative	10
Informazioni sul documento	10
Integrazione Mitel OfficeSuite	13
Utilizzo di OfficeSuite	14
Avvio di OfficeSuite	17
Configurare OfficeSuite	18
Telefonare con OfficeSuite	28
Terminare OfficeSuite	28
Elementi di comando e visualizzazione	29
Telefonare	33
Attivazione e gestione delle chiamate	34
Utilizzo di funzioni prima/durante una chiamata	39
Assenze	48
Utilizzo di altre funzioni	50
Organizzazione nel gruppo di lavoro (gestione agenti)	52
Impostazioni della gestione agenti	53
Membro di un gruppo di lavoro	55
Visualizzazione presenza e calendario	58
Impostazioni della visualizzazione presenza	59
Stato di presenza utente	63
Gruppi ed elementi (Visualizzazione presenza)	64
Azioni nella visualizzazione presenza	67
Tasti Linea	69
Gruppi e linee (tasti di linea)	71
Azioni (tasti di linea)	73
Configurazione dei tasti di linea sul telefono	76
Calendario	78

Azioni nel calendario	79
Registro	80
Impostazioni del registro	81
Elenchi chiamate	83
Messaggi di testo e vocali	84
Altre funzioni del registro	85
Rubrica	88
Impostazioni della rubrica	89
Gestione Rubrica	90
Funzioni della rubrica	94
Configurazione	97
Utente	98
Profili	103
Indice	124

Integrazione Mitel OfficeSuite

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

Utilizzo di OfficeSuite.	14
Avvio di OfficeSuite	17
Configurare OfficeSuite	18
Telefonare con OfficeSuite	28
Terminare OfficeSuite	28
Elementi di comando e visualizzazione.	29

Utilizzo di OfficeSuite

Mitel OfficeSuite è un'applicazione Client CTI facile da usare, che può essere utilizzata in modo ottimale in un ambiente movimentato ad alta concentrazione lavorativa. CTI (Computer Technology Integration) indica il collegamento del telefono con computer.

OfficeSuite può essere collegato non solo ad un telefono da tavolo, ma anche ad un telefono cordless o un softphone e commuta automaticamente al telefono utilizzato.

Con il nuovo design moderno e un'interfaccia utente facilmente comprensibile, l'OfficeSuite amplia le modalità di utilizzo fornite dai telefoni Mitel. Molte opzioni e funzioni consentono di utilizzare le elevate funzionalità del telefono con un clic del mouse.

Grazie alla buona integrazione nell'ambiente di lavoro PC, OfficeSuite consente veramente di svolgere un lavoro efficiente nella vita febbrile di tutti i giorni. È possibile rispondere ad una chiamata in arrivo mentre si lavora ad un documento. Con un Client CTI applicato su Windows® è possibile effettuare e gestire con facilità le chiamate.

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

Gestione delle chiamate tramite OfficeSuite

Sia che si tratti di selezione diretta, identificazione delle chiamate tramite il registro, selezione tramite tasto di scelta rapida o funzioni note, OfficeSuite è un agente ben studiato e un assistente pratico per il controllo e la gestione professionale delle chiamate tramite il PC.

Pertanto, questo strumento non è dimensionato solo per attività di reception o di segretariato ma si rivolge in modo specifico ai collaboratori che devono far fronte ad un elevato numero di chiamate. Quindi OfficeSuite offre numerose opzioni e funzioni, racchiuse in un gradevole design e con una guida menù visibile e ben strutturata.

OfficeSuite è dotato di funzioni ed opzioni diverse con le quali è ancora più facile organizzare la gestione delle chiamate e dei messaggi: la gestione delle chiamate, la visualizzazione presenza e il registro assicurano una panoramica ottimale. Inoltre, il servizio della rubrica e diversi profili di presenza semplificano la comunicazione. Infine, è possibile configurare l'applicazione secondo i propri desideri ed esigenze.

Concetto di utenza One Number

L'amministratore di sistema può configurare per l'utente più telefoni aventi tutti lo stesso numero (Concetto di utenza One Number). L'utente ha solo un nome e un numero con il quale viene identificato rispetto ai suoi interlocutori, indipendentemente dal telefono assegnatogli con il quale effettua la chiamata. Il vantaggio è la possibilità di essere sempre raggiungibili con lo stesso numero, indipendentemente da dove ci si trovi.

Con la funzione Instradamento personalizzato è possibile definire su quale telefono / su quali telefoni devono essere deviate le chiamate entranti (vedere il capitolo "Attivare instradamento personalizzato", pagina 50).

Ulteriori vantaggi del concetto di utenza One Number:

- Con Ring Alone è possibile stabilire su quale telefono segnalare acusticamente una chiamata (vedere il capitolo "Attivazione della funzione Ring Alone", pagina 51).
- L'amministratore di sistema può definire se l'utente è occupato o meno per tutte le ulteriori chiamate entranti (Occupato su occupato), quando è occupato su uno di questi telefoni.
- È possibile continuare a gestire le altre conversazioni in uscita dagli altri telefoni.
- Tutti gli elenchi chiamate e i contatti memorizzati nel sistema di comunicazione MiVoice Office 400 sono disponibili su tutti i telefoni e vengono registrati automaticamente.
- Un annuncio viene segnalato su tutti i suoi telefoni che supportano l'annuncio.
- La funzione Fast Take (*88) consente di passare una conversazione attiva su un altro telefono o una chiamata entrante su un altro telefono ad un altro dei propri telefoni.

MiVoice Office 400 Self Service Portal

Self Service Portal è un'applicazione basata sul web per telefoni su un sistema di comunicazione MiVoice Office 400. Self Service Portal consente di configurare e modificare direttamente e autonomamente sul PC le impostazioni personali del telefono come ad esempio la configurazione dei tasti, i cartellini dei tasti configurabili, la lingua del display, i contatti personali e altro.

Non appena ricevuto un account utente per Self Service Portal dall'amministratore di sistema ed aver fatto il login, si apre la pagina iniziale con il prospetto dei telefoni. Ulteriori informazioni su un argomento specifico sono disponibili nella guida in linea di Self Service Portal.

Rivolgersi all'amministratore di sistema per avere accesso al Self Service Portal.

Avvio di OfficeSuite

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 OfficeSuite:

Fare doppio clic sul simbolo  sul desktop. Se necessario, immettere la propria password e confermare con **Ok**.

⇒ OfficeSuite viene avviato.

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

1. Aprire il menù contestuale nell'area informazioni della barra delle applicazioni con il tasto destro del mouse e selezionare **Impostazioni > Connessione**.
2. Nel campo **Numero di telefono** della finestra di registrazione immettere il proprio numero di chiamata utente.
3. Nel campo **PIN** immettere il PIN del utente.
4. Confermare con **Connetti**.

⇒ OfficeSuite 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 22](#).



Configurare OfficeSuite

Dopo l'avvio dell'applicazione è possibile eseguire la configurazione tramite l'icona del menù impostazioni OfficeSuite nell'area informazioni della barra delle applicazioni.

Configurazione delle Impostazioni



Configurazione delle Impostazioni

Aprire il menù contestuale nell'area informazioni della barra delle applicazioni con il tasto destro del mouse e selezionare *Impostazioni*.



Selezionare le impostazioni desiderate e confermare con *Applica*.

Nota

OfficeSuite 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 <input type="checkbox"/> per aprire l'elenco dei file audio disponibili. Con <input type="checkbox"/> 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.

Impostazioni	Descrizione
Applicazione predefinita per "callto:"-URLs	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.
Usa Web browser predefinito	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.

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

Impostazioni	Descrizione
Attivare il tasto di scelta rapida	Attivare innanzitutto la casella di controllo per poter utilizzare i tasti di scelta rapida.
Aprire / chiudere finestra	Inserire per tutte le finestre la combinazione di tasti di scelta rapida, con la quale la finestra corrispondente può essere aperta/chiusa premendo un tasto.
Comportamento del tasto di scelta rapida	<ul style="list-style-type: none"> • Mostrare / nascondere la finestra: la finestra viene aperta con il primo tasto di scelta rapida e chiusa con il secondo. • Mostrare la finestra: aprire la finestra con il tasto di scelta rapida.
Funzioni di telefonia	<p>Per le tre funzioni di telefonia utilizzate più frequentemente</p> <ul style="list-style-type: none"> • Componi numero selezionato, • Rispondere chiamata e • Riagganciare <p>è possibile stabilire un tasto di scelta rapida (ad es. F10 o Ctrl+tasto Fine). Invece di fare clic sul tasto Termina, è possibile terminare facilmente una chiamata con la combinazione di tasti desiderata.</p>

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.

Aprire / chiudere finestra	Valore
Telefono	
Registro	
Rubrica	
Visualizzazione presenza	
Ricerca avanzata	
Tastiera di selezione	
Configurazione	
Visualizzazione esterna	
Calendario	
Funzioni di telefonia	Valore
Componi numero selezionato	
Rispondere chiamata	
Riagganciare	

Impostazioni: Finestra

Qui sono memorizzate le funzioni desktop di tutte le finestre. Sono disponibili le seguenti impostazioni:

Impostazione	Descrizione
Finestra principale	Definire la finestra principale dell'applicazione (Impostazione di base: Finestra telefono). La modifica dell'impostazione è attiva solo dopo il riavvio dell'applicazione. Da questa finestra dipendono tutte le altre finestre. Se si chiude la finestra principale o la si sposta sul desktop, si chiudono/spostano tutte le finestre.

Tutte le finestre	Descrizione
<i>Agganciato</i>	La finestra è agganciata automaticamente alla finestra principale dell'applicazione.
<i>Sempre in primo piano</i>	La finestra è sempre in primo piano, ovvero è sovrapposta a tutte le altre applicazioni.
<i>Opacità</i>	La finestra deve avere piena opacità, altrimenti sono visibili altre applicazioni.
<i>Mostrare automaticamente</i> <i>Nascondere automaticamente</i>	Per <i>Telefono</i> , <i>Registro</i> , <i>Visualizzazione presenza</i> (consente solo di nascondere la visualizzazione), <i>Visualizzazione esterna</i> , <i>Calendario</i> (consente soltanto di abilitare la visualizzazione) e <i>Gestione agenti</i> impostare anche se la finestra viene automaticamente visualizzata oppure nascosta in base a un determinato periodo di tempo, una velocità e un tipo di visualizzazione. Se queste funzioni sono state attivate, la finestra viene visualizzata solo con un'azione, ad es. all'arrivo di una chiamata. Se si seleziona la casella di controllo <i>Lasciare visibile al passaggio del mouse sulla finestra</i> , la finestra rimane visibile finché il puntatore del mouse rimane sulla finestra.
<i>Attiva/Disattiva effetto nascondere</i>	Per <i>Telefono</i> , <i>Registro</i> , <i>Visualizzazione presenza</i> , <i>Visualizzazione esterna</i> , <i>Calendario</i> , <i>Browser Web</i> e <i>Gestione agenti</i> impostare anche gli effetti Windows desiderati.

Nota Se *Registro*, *Rubrica* e *Calendario* sono aggiunti alla finestra principale, vengono applicate le impostazioni finestra di questa finestra principale. È necessario attivare nuovamente la finestra per poter effettuare impostazioni individuali.



Aprire la finestra desiderata.



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



Selezionare le impostazioni desiderate e confermare con *OK*.

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
<ul style="list-style-type: none">• <i>Indirizzo server</i>• <i>Porta IIOIP</i>• <i>Porta HTTP</i>	Indirizzo 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 collegato.
<ul style="list-style-type: none">• <i>Numero di chiamata</i>• <i>PIN</i>	Se sono stati registrati più telefoni su OfficeSuite (ad esempio in modalità Twin), è possibile selezionare il numero di chiamata utente e il PIN del telefono desiderato in <i>Numero di chiamata / PIN</i> .
<i>Stati del collegamento</i>	Indica lo stato attuale di collegamento a OfficeSuite.
<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 OfficeSuite con tutti i telefoni Mitel. Per ulteriori informazioni, leggere il capitolo "[Telefonare con OfficeSuite](#)", pagina 28.

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
Attivare la sincronizzazione locale con Outlook	Attivare la casella di controllo e confermare la richiesta di sicurezza per poter eseguire le impostazioni di sincronizzazione desiderate tra Outlook e OfficeSuite.
Usare profilo di Outlook	Selezionare il profilo Outlook desiderato.
Periodo di sincronizzazione	Impostazione Manualmente o automaticamente a tempo.
Tasto di scelta rapida per il tipo di sincronizzazione	Scegliere la combinazione di tasti desiderata con cui avviare la sincronizzazione.
Contenuto della sincronizzazione:	Selezionare una o entrambe le opzioni. Fare clic sul pulsante <input type="checkbox"/> per selezionare una cartella. Nella finestra di selezione attivare la casella di controllo Includi sottocartelle , per sincronizzare anche tutte le sottocartelle della cartella selezionata.
<ul style="list-style-type: none"> • Sincronizza contatti • Sincronizza calendario 	
Nota	Possono essere sincronizzate solo le cartelle private.

Possibilità di configurazione e loro effetto:

Direzione di sincronizzazione:	Descrizione
Aggiornare i dati da Outlook verso l'OfficeSuite (standard)	Le modifiche manuali di scadenze Outlook e dello stato di presenza in OfficeSuite vengono sincronizzate nel server di comunicazione e visualizzate sul telefono accoppiato.

Direzione di sincronizzazione:

Descrizione

[Aggiornare i dati da OfficeSuite verso Outlook](#)

[Aggiornare nelle due direzioni](#)

Le modifiche manuali di scadenze Outlook e dello stato di presenza in OfficeSuite 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:

Aprire il menù contestuale nell'area informazioni della barra delle applicazioni con il tasto destro del mouse e selezionare [Impostazioni](#) > [Outlook](#).

1. Selezionare la casella di controllo [Attivare la sincronizzazione Outlook](#), per attivare la sincronizzazione tra Outlook e OfficeSuite.
2. 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](#).

⇒ OfficeSuite e Outlook vengono sincronizzati in base alle rispettive impostazioni.



Per avviare la sincronizzazione manuale:

Aprire il menù contestuale nell'area informazioni della barra delle applicazioni con il tasto destro del mouse e selezionare [Sincr. con Outlook adesso](#).

⇒ Ora viene avviata la sincronizzazione manuale di Outlook e OfficeSuite.



Report di sincronizzazione:

Aprire il menù contestuale nell'area informazioni della barra delle applicazioni con il tasto destro del mouse e selezionare [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.

Impostazioni di telefonia

Dopo aver avviato OfficeSuite, è possibile eseguire le impostazioni di telefonia:

Scheda Generale	Descrizione
Identificare il numero di chiamata esterno	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 (Utilizzare le impostazioni sistema predefinite) oppure indicare una lunghezza numeri desiderata (Lunghezza minima num. chiamata esterno).
Mostrare informazione DC	Attivare la casella di controllo per segnalare una chiamata esterna in arrivo tramite l'elemento di distribuzione delle chiamate (DC).
Lasciare visibile durante la chiamata o la richiesta di prenotazione automatica	Attivare la casella di controllo affinché il display resti visibile.
Pop-up contatto	Attivare la casella di controllo in modo da visualizzare i dettagli del contatto in caso di chiamata entrante o uscente.

Scheda Audio	Descrizione
Apparecchio	Selezionare l'apparecchio desiderato (Cuffia o Alto-parlante).
Melodia	Selezionare la melodia per chiamate interne ed esterne.
Scheda Selezione per nome	Descrizione
Utilizza la selezione per nome	Attivare la casella di controllo se si desidera cercare o selezionare anche per il nome nella finestra telefono.
Cerca nelle rubriche	Selezione delle rubriche per la ricerca.
Visualizza risultati della ricerca	Numero di risultati su una pagina.



Aprire la [Finestra telefono](#).



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

Generale:

1. Selezionare la scheda [Generale](#).
2. Selezionare le impostazioni desiderate e confermare con [Applica](#).

Audio:

1. Selezionare la scheda [Audio](#).
 - ⇒ Fare clic sul pulsante  per aprire l'elenco dei file audio disponibili.
 - ⇒ Con  è possibile ascoltare il file audio.
2. Confermare la selezione con [Applica](#).

Selezione per nome:

1. Selezionare la scheda [Selezione per nome](#).
2. Selezionare le impostazioni desiderate e confermare con [Applica](#).

Guida in linea

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



Richiamare la Guida in linea:

Aprire il menù contestuale nell'area informazioni della barra delle applicazioni con il tasto destro del mouse e selezionare [Guida in linea](#).



Richiamare la Guida in linea nel menu:

Premere il tasto F1.

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 [Finestra telefono](#).



Aprire il menù contestuale e selezionare [Invia e-mail](#).



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

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 [Finestra telefono](#).



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



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

Telefonare con OfficeSuite

OfficeSuite 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 (MiVoice 2380 IP è adatta per configurare e utilizzare OfficeSuite come softphone).
- Telefoni Mitel 600 DECT

Appena l'amministratore di sistema ha configurato Mitel OfficeSuite e il telefono Mitel, è possibile accoppiare e utilizzare Mitel OfficeSuite con il telefono Mitel come qualsiasi altro telefono (vedere il capitolo "[Avvio di OfficeSuite](#)", pagina 17). Tutte le impostazioni sono effettuate nel telefono di sistema.

Non appena telefono e applicazione sono installati e configurati, è possibile avviare OfficeSuite (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 OfficeSuite

Si desidera chiudere l'applicazione.



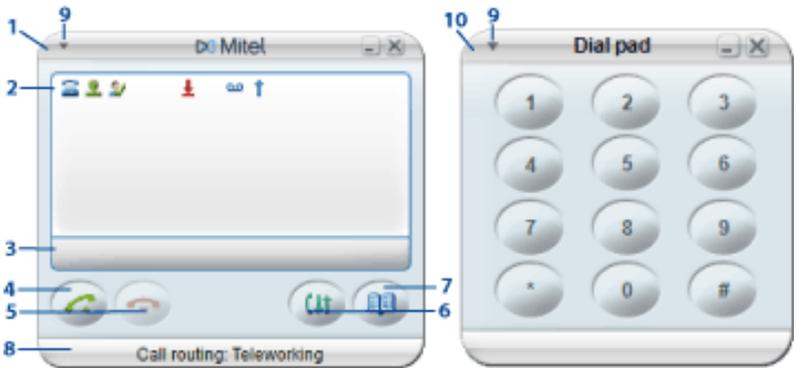
Terminare OfficeSuite:

Aprire il menù contestuale nell'area informazioni della barra delle applicazioni con il tasto destro del mouse e selezionare [Esci](#).

Nota Se OfficeSuite non è disponibile o se l'applicazione è chiusa, le chiamate sono segnalate sul telefono accoppiato.

Elementi di comando e visualizzazione

Telefono e tastiera di selezione



N°	Tasto	Descrizione
1		Finestra telefono
2		Display Display di stato, display attuali relativi al traffico telefonico.
3		Tasti di funzione
4		Tasto Gancio Eseguire/rispondere alla chiamata.
5		Tasto Fine <ul style="list-style-type: none"> • Concludere la chiamata. • Terminare l'inserimento senza memorizzare oppure tornare in stato di riposo.
6		Tasto registro Aprire le liste chiamate.
7		Tasto Rubrica Aprire la rubrica.
8		Piè di pagina (stato del collegamento)
9		Menù contestuale Aprire il menù contestuale.
10		Tastiera di selezione

Simboli sul display

In caso di nuovi eventi, ad es. una chiamata senza risposta, un nuovo messaggio e/o funzioni attivate (ad es. deviazione), sul display in stato di riposo compare un simbolo o un testo. Fare clic sul simbolo per richiamare le informazioni corrispondenti.

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



DDC su posto operatore



DDC su protezione dalle chiamate

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 della finestra telefono



Chiamate senza risposta (chiamate non risposte)



Nuovo messaggio vocale



Nuovi messaggi testuali



Ripetizione della selezione



Microfono disattivo



Altoparlante attivato



Ring Alone attivato

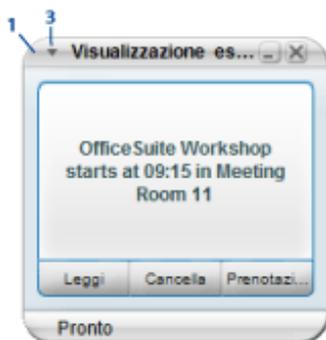


Ring Alone attivato su un altro telefono

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 111).



N°	Tasto	Descrizione
1		Visualizzazione esterna I messaggi di allarme che vengono visualizzati sul display del telefono, possono essere visualizzati anche sullo schermo del PC.
2	▼	Menù contestuale Aprire il menù contestuale.



Aprire il *Display esterno*.



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



Selezionare le impostazioni desiderate e confermare con *OK*.

Telefonare

Nei seguenti capitoli sono descritte le funzioni comfort dell'applicazione utili nel lavoro quotidiano.

Tenere presente che alcune funzioni non sono supportate da tutti i sistemi o da tutte le versioni software.

Attivazione e gestione delle chiamate	34
Utilizzo di funzioni prima/durante una chiamata	39
Assenze	48
Utilizzo di altre funzioni	50

Attivazione e gestione delle chiamate

Questo capitolo spiega come poter attivare e gestire le chiamate.

Risposta alla chiamata

L'applicazione chiama e la finestra del telefono appare in primo piano.

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:

Fare clic sul tasto Gancio.

⇒ L'ascolto amplificato è attivato automaticamente.



Oppure:

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 19).

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. Il suo OfficeSuite squilla, si desidera inoltrare la chiamata.
2. Digitare il numero di chiamata dell'utente.
3. Fare clic sul pulsante [Trasferimento](#).

⇒ La chiamata viene trasferita all'utente desiderato.

Per terminare la chiamata

Per terminare una conversazione, sono disponibili le seguenti possibilità:



Oppure:

Fare clic sul tasto Termina.



Oppure:

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

Oppure:

Utilizzare una combinazione di tasti memorizzata (vedere capitolo "Impostazioni: Tasti di scelta rapida", pagina 19).

Selezione con numero di chiamata

Si desidera chiamare un utente.

Aprire la finestra telefono. Qui è possibile attivare chiamate, prendere o elaborare chiamate.

Nota È possibile attivare le chiamate anche direttamente dalla [Rubrica](#) ("Selezione da rubrica", pagina 37), dal [Registro](#) ("Elenchi chiamate", pagina 83) o dalla [Visualizzazione presenza](#) ("Azioni nella visualizzazione presenza", pagina 67).

Se OfficeSuite è accoppiata ad un telefono Mitel SIP, è necessario immettere il numero di chiamata prima che il tasto Gancio sia attivo.

Telefonare



Dopo aver inserito un numero direttamente o con l'ausilio della tastiera di selezione (aprire tramite menù contestuale *Altre finestre* > *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:

Fare clic sul tasto Gancio.

⇒ 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 19).

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

Selezione nominativa

Si desidera chiamare un utente utilizzando il rispettivo nome.

Premessa fondamentale: Il nome con il relativo numero di chiamata è 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 corrispondente.

Premere il tasto Invio.



Oppure:

Fare clic sul tasto Gancio.

Oppure:

Fare clic sul pulsante *Chiamare*.

⇒ Viene selezionato il numero evidenziato.

Selezione da Lista chiamate

Il capitolo "Elenchi chiamate", pagina 83 spiega come chiamare un contatto dalla lista chiamate.

Selezione da rubrica

Il capitolo "Ricerca nella rubrica", pagina 94 o "Chiamata da rubrica", pagina 95 spiega come cercare e chiamare un contatto nella rubrica.

Selezione dalla visualizzazione delle presenze

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

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



Aprire la [Visualizzazione presenza](#).



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



Fare doppio clic.

Oppure: Con il tasto destro del mouse, aprire il menù contestuale e fare clic su [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 il numero memorizzato in questo documento.

È possibile attivare la chiamata direttamente dall'applicazione.



Selezionare il numero di chiamata desiderato.

Con OfficeSuite aperto, premere la combinazione di tasti memorizzata (vedere capitolo "Impostazioni: Uso", pagina 18).

⇒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 sul suo telefono (per la configurazione, vedere capitolo "Protezione", pagina 100).

Nota Se OfficeSuite è accoppiata 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, un tono di chiamata in attesa oppure il nome/numero sul display indicano che un altro utente sta chiamando.

È possibile acquisire, inoltrare o rifiutare la chiamata.

Nota Se OfficeSuite è accoppiata 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 42.

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.

Utilizzo di funzioni prima/durante una chiamata

Questo capitolo illustra le modalità di utilizzo delle funzioni fornite dall'applicazione durante una conversazione.

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

Telefonare

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.



Cancellazione della prenotazione automatica

Fare clic sul pulsante [Reimpostare](#).

⇒ La prenotazione automatica è disattivata.

- Nota**
- Se OfficeSuite è accoppiata ad un telefono Mitel SIP non è possibile creare una richiesta di prenotazione automatica.

Parcheggio 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.



L'interlocutore viene parcheggiato

Fare clic sul pulsante [Parcheggio](#).

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



Per riprendere una conversazione parcheggiata:

Fare clic sul pulsante [Dis. ch. parcheggiata](#).

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 parlare 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 41](#).



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 41.



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:

Fare clic sul tasto *Termina*.

⇒ Gli altri partecipanti alla conferenza continuano a comunicare fra loro.

Trasferimento della 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 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 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.

Take (ripresa della propria chiamata)

Si desidera passare una conversazione da un proprio telefono ad un altro proprio telefono senza interrompere la connessione (ad esempio da un telefono da tavolo ad un telefono cordless).

La funzione Take consente di passare una conversazione da un proprio telefono ad un altro. Requisito: deve essere attivo il concetto di utenza One Number (vedi capitolo "Concetto di utenza One Number", pagina 15).

Ripresa della propria chiamata (durante una chiamata)

Fare clic sul pulsante *Take*.

- ⇒ Dopo breve si è connessi al chiamante sull'altro telefono.

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 100](#)), 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 OfficeSuite è accoppiata ad un telefono Mitel SIP, è necessario configurare per questa funzione un tasto funzione con macro.



Telefoni Mitel: Inserire il numero di chiamata e confermare con il 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 100](#)). 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:

Fare clic sul tasto Termina.

Attivazione dell'inclusione non segnalata

L'inclusione non segnalata (inclusione senza annuncio) è una variante della funzione Inclusione che viene utilizzata soprattutto nei call center.

Un altro utente può inserirsi in una conversazione attiva ed ascoltare la conversazione, senza che l'utente o l'interlocutore se ne rendano conto. A differenza della funzione Inclusione, l'utente non riceve segnalazione acustica o ottica.

Una inclusione non segnalata non può essere rifiutata (ma è possibile proteggersi, vedi capitolo "[Protezione](#)", [pagina 100](#)). Il microfono del terzo utente resta disattivato. Il terzo utente può tuttavia inserirsi nella conversazione abilitando il proprio microfono o premendo il tasto funzione Inclusione.

La funzione può essere impostata dall'amministratore di sistema su un tasto configurabile.

- Note**
- L'inclusione non segnalata deve essere abilitata nel sistema di comunicazione.

Telefonare

- L'amministratore di sistema deve concedere l'autorizzazione per l'inclusione non segnalata.
- L'inclusione non segnalata può violare le norme sulla protezione dei dati vigenti nel paese o essere consentita solo in determinate condizioni. Informare gli interlocutori precedentemente se si desidera attivare questa funzione.



1. Includere

1. Inserire il numero di chiamata e confermare con il pulsante *Inclusione non segnalata*.
 2. Premere il tasto funzione *Inclusione non segnalata*.
 3. In funzione della configurazione dei tasti, digitare il numero di chiamata dell'utente desiderato.
- ⇒ La funzione è attivata.
- ⇒ Se l'utente si è protetto dall'inclusione, il collegamento viene interrotto.

Assenze

Questo capitolo illustra quali deviazioni di chiamata è possibile configurare se è necessario abbandonare la postazione operativa o non si ha tempo per rispondere ad una chiamata.

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
<i>Deviazione di chiamata (DDC)</i>	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 99).

Nota Una deviazione vale per tutti i telefoni collegati.



- ▼ Aprire il menù contestuale della finestra telefono e selezionare *Deviazioni 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 30).
- Nota** Tenere presente che può essere attivata contemporaneamente solo una deviazione.

Utilizzo di altre funzioni

Questo capitolo illustra le altre funzioni disponibili nell'applicazione.

Attivare instradamento personalizzato

È necessario stabilire quale telefono squilla in caso di chiamate in arrivo.

Se l'amministratore di sistema ha configurato un numero di chiamate con più telefoni e i 5 instradamenti, è possibile definire su quali telefoni viene segnalata la chiamata tramite l'instradamento personalizzato. L'amministratore di sistema può configurare max. 5 instradamenti. Ulteriori informazioni sulla configurazione sono contenute nel capitolo "Configurazione di instradamenti personalizzati", pagina 102.

L'utente può rispondere ad una chiamata solo sui telefoni ai quali viene segnalata la chiamata. È possibile attivare un instradamento per tutti i telefoni. Se non vi sono instradamenti configurati, viene utilizzata l'impostazione predefinita (tutti i telefoni squillano).

La funzione deve essere salvata su un tasto funzione nella visualizzazione presenza (vedi il capitolo "Aggiunta/modifica/cancellazione Tasto Funzione", pagina 66).



Memorizzare

Per memorizzare l'instradamento personalizzato sul tasto funzione nella visualizzazione presenza:

1. Configurare il tasto funzione nella visualizzazione presenza.
2. Selezionare la funzione *Operazioni sul server* > *Instradamento personalizzato* e *ID instradamento* nella lista.
3. Confermare con *OK*.

Attivare/disattivare

Per attivare/disattivare l'instradamento personalizzato:

Attivare/disattivare con un doppio clic il tasto funzione per *<Instradamento personalizzato>* nella visualizzazione presenza.

Attivazione della funzione Ring Alone

È necessario stabilire quale telefono squilla in caso di chiamate private in arrivo.

Se l'amministratore di sistema ha configurato un numero con più telefoni, è possibile definire tramite Ring Alone, su quale telefono una chiamata viene segnalata in modo acustico (a seconda del telefono).

Appena viene attivata l'opzione Ring Alone su un telefono, viene disattivata la suoneria per tutti gli altri telefoni (🔊). Una chiamata in arrivo viene segnalata sul display di tutti i telefoni. È possibile rispondere alla chiamata su ciascun telefono.

Nota Se per un telefono si attiva contemporaneamente l'opzione Ring Alone e si disattiva l'instradamento personalizzato, una chiamata in arrivo non viene segnalata in modo acustico ma viene segnalata solo sul display.

La funzione deve essere salvata su un tasto funzione nella visualizzazione presenza (vedi il capitolo "Aggiunta/modifica/cancellazione Tasto Funzione", pagina 66).



Per memorizzare Ring Alone sul tasto funzione nella visualizzazione presenza:

1. Configurare il tasto funzione.
2. Selezionare la funzione *Operazioni sul server* > *Ring Alone* e *ID telefono* nella lista.
3. Confermare con *OK*.



Per attivare/disattivare Ring Alone:

Attivare/disattivare con un doppio clic il tasto funzione per *<Ring Alone>* nella visualizzazione presenza.

Organizzazione nel gruppo di lavoro (gestione agenti)

Se più persone si occupano telefonicamente delle richieste dei clienti, è ovvio che ci si organizzerà in gruppi di lavoro. Indipendentemente dal fatto che se si lavori in un centro prenotazioni, un helpdesk, un centro informazioni o in un centro di assistenza clienti, OfficeSuite mette a disposizione un comodo strumento di gruppo. Oltre alle funzioni di gruppo in uso, quali pausa e tempo di postelaborazione, è possibile visualizzare chiaramente i membri del gruppo di lavoro nella visualizzazione presenza.

In questo capitolo vengono descritte le possibilità offerte da OfficeSuite, se si è configurati nel sistema come membro di un gruppo di lavoro.

Impostazioni della gestione agenti	53
Membro di un gruppo di lavoro	55

Impostazioni della gestione agenti

Questo capitolo spiega come adattare la Gestione agenti alle proprie esigenze personali.

Impostazioni

Selezionare la casella di controllo *Mostra/nascondi automaticamente*, per selezionare le diverse impostazioni degli agenti.

Impostazioni in caso di Descrizione
stato ...

<i>Pronto</i>	È possibile selezionare le azioni:
<i>Occupato</i>	• <i>Nessuna azione</i>
<i>Postelaborazione</i>	• <i>Mostra</i>
<i>In pausa</i>	• <i>Lasciare visualizzato</i>
<i>Disconnesso</i>	
<i>Disconnesso</i>	

Azione	Descrizione
<i>Azione alla chiusura</i>	Chiudendo la finestra di gestione agenti, è possibile selezionare una delle seguenti azioni: <ul style="list-style-type: none">• <i>Nessuna azione</i>• <i>Domandare</i>• <i>Disconnessione agente</i>



Aprire la *Gestione agenti*.

- ▼ Aprire il menù contestuale della finestra del telefono e selezionare *Impostazioni*.
⇒ Appare la finestra *Impostazioni Gestione agenti*.
-  Selezionare le impostazioni desiderate e confermare con *OK*.
⇒ Le impostazioni sono memorizzate.

Elementi di comando

N°	Funzione	Descrizione
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 posteleborazione	Il pulsante indica il tempo di posteleborazione configurato dall'amministratore di sistema. Fare clic su questo pulsante per interrompere in anticipo il tempo di posteleborazione.
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:

Funzione

	Agente collegato
	Agente disponibile
	Agente chiamando
	Agente occupato
	Agente in pausa
	Agente in posteleborazione
	Chiamate in attesa
	Servizio attivo

Membro di un gruppo di lavoro

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

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

Distribuzione chiamate

Una chiamata viene offerta a un membro del gruppo di lavoro. 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.

Collegamento/scollegamento di un gruppo di lavoro

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



Aprire la finestra *Gestione agenti* tramite un menù contestuale della finestra > *Altre finestre* > *Gestione agenti*.

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



Per registrarsi in un gruppo di lavoro:

Fare clic sul pulsante *Registrarsi*.

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



Per cancellarsi da un gruppo di lavoro:

Fare clic sul pulsante *Cancellare registrazione*.

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

Rispondere alla chiamata nel gruppo di lavoro

In uno dei gruppi di lavoro è presente una chiamata. La chiamata era eventualmente già presente presso altri membri del gruppo che tuttavia erano impegnati. A questo punto la chiamata viene presentata all'utente.

La finestra del telefono visualizza a quale gruppo di lavoro è indirizzata la chiamata.



Fare clic sul tasto Gancio.

Interruzione manuale del tempo di postelaborazione

Dopo ogni chiamata viene concesso un tempo di postelaborazione in cui le chiamate al gruppo di lavoro non vengono segnalate presso l'utente. Il tempo di postelaborazione inizia a trascorrere automaticamente dopo una conversazione terminata e viene utilizzato per elaborare la conversazione terminata prima di rispondere alla chiamata successiva.

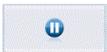


Fare clic sul pulsante *Disattiva tempo di postelaborazione*, per terminare il tempo di postelaborazione in modo manuale.

⇒ A questo punto l'utente è immediatamente pronto per rispondere alle chiamate entranti.

Attivazione / disattivazione pausa

L'utente desidera chiamare qualcuno per conto del gruppo di lavoro.



Per attivare la pausa:

Fare clic sul pulsante *Attiva pausa*, per attivare la pausa.



Per disattivare la pausa:

Fare clic sul pulsante *Disattiva pausa*, per disattivare la pausa.

⇒ A questo punto l'utente è immediatamente pronto per rispondere alle chiamate entranti.

Attivazione di conversazioni tramite un gruppo di lavoro

Si desidera selezionare il numero che viene visualizzato all'interlocutore se si effettua una chiamata in uscita come agente collegato.

In *CLIP di uscita* è possibile selezionare se la chiamata in uscita deve essere attivata con le impostazioni CLIP della linea privata o del servizio assegnato. Questa impostazione è temporanea; alla successiva disconnessione come agente, tale impostazione viene nuovamente ripristinata.



Selezionare il gruppo di lavoro desiderato in *CLIP di uscita*.



Immettere il numero desiderato e fare clic sul tasto Gancio.

⇒ Viene selezionato il numero.

Nota Se si tratta di un utente esterno, la persona chiamata vede il numero o il nome del gruppo di chiamata. Se si tratta di un utente interno, la persona chiamata vede il proprio numero interno personale o il nome.

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 anche possibile configurare anche i tasti funzione e, se configurati dall'amministratore di sistema, anche i tasti linea.

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	59
Stato di presenza utente	63
Gruppi ed elementi (Visualizzazione presenza).	64
Azioni nella visualizzazione presenza	67
Tasti Linea	69
Gruppi e linee (tasti di linea)	71
Azioni (tasti di linea).	73
Configurazione dei tasti di linea sul telefono	76
Calendario	78
Azioni nel calendario	79

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:

Impostazione	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 l'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 .
Dimensioni elemento	Selezionare le dimensioni desiderate dell'elemento.
<ul style="list-style-type: none"> • Colore elemento utente • Colore tasto di funzione • Colore del tasto di linea 	Selezionare il colore desiderato per ogni elemento, facendo clic sul campo a colori.



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 o i tasti linea 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 64.

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

Visualizzazione presenza e calendario

Numero utente



Voice Mail



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 103.



Aprire la finestra telefono.



Aprire il menù contestuale della finestra del telefono e selezionare *Specificare stato presenza*.



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 59). 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/cancellare/rinominare il gruppo

È possibile aggiungere, rinominare 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 [Rinomina 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 **Si**.

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

Aggiunta/modifica/cancellazione utente

Si desidera aggiungere nuovi utenti ad un gruppo.

È possibile impostare singolarmente le proprietà per ogni utente.

Impostazione	Descrizione
Utente	Selezionare l'utente desiderato.
Nome	Indicare un nome per l'elemento.

Impostazione	Descrizione
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.
Pop-up	Attivare questa casella di controllo per visualizzare la finestra all'attivazione della presenza.
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.

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 **Si**.

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 116 contiene una selezione delle funzioni disponibili.

Impostazione	Descrizione
<i>Nome</i>	Indicare un nome per l'elemento.
<i>Tasti di scelta rapida</i>	Selezionare il tasto di scelta rapida per i singoli elementi, premendo uno o due tasti di scelta rapida (tasto Alt, tasto Control e/o tasto maiuscole) insieme alle lettere, ai numeri o al tasto funzione desiderato.
<i>Pop-up</i>	Attivare questa casella di controllo per visualizzare la finestra all'attivazione della funzione.
<i>Opacità</i>	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.



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.

Aggiunta/modifica/cancellazione di tasto di linea

Tutte le informazioni e descrizioni sono contenute nel capitolo "Gruppi e linee (tasti di linea)", pagina 71.

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>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.

Visualizzazione presenza e calendario

Azione	Descrizione
Dis. suoneria	Le chiamate non vengono segnalate acusticamente.
Rispondere da	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.

Tasti Linea

Questo capitolo illustra le modalità di utilizzo fornite dall'applicazione, qualora l'amministratore del sistema abbia assegnato uno o più tasti configurabili come tasti Linea. La presenza dei tasti Linea trasforma l'apparecchio in un selettore di linea.

Una linea possiede un numero che consente di effettuare una chiamata esterna o interna. A tale linea possono essere collegati uno o, di regola, più apparecchi telefonici (ad es. tutti gli impiegati di un'agenzia viaggi che si occupano delle destinazioni europee). Nella visualizzazione della presenza è indicato lo stato del tasto di linea e il suo utilizzo.

Impostazioni

Nella finestra [Impostazioni della visualizzazione presenza](#) è possibile eseguire le impostazioni valide per tutte le linee (per le singole proprietà dei tasti di linea, vedere "[Impostazioni](#)", pagina 69).

Utilizzo dei tasti di linea

Se sono state eseguite tutte le impostazioni, vi sono diverse possibilità di utilizzo dei tasti di linea. Per tutte le varianti è necessario attivare prima di tutto la linea con la combinazione di tasti corrispondente o con un semplice clic. La barra a sinistra del campo linea si illumina brevemente.

- Per informazioni sull'utilizzo delle combinazioni di tasti, vedi capitolo "[Impostazioni: Uso](#)", pagina 18 e "[Impostazioni](#)", pagina 59.
- Aprire il menù contestuale con il tasto destro del mouse e selezionare la funzione desiderata.
- Utilizzo con doppio clic, ad es. [Impegnare / rispondere linea](#) con il primo doppio clic, [Termina chiamata](#) con il secondo doppio clic, [Dis. ch. parcheggiata](#).

Tasto personale

Se non si desidera effettuare una chiamata tramite un tasto di linea, telefonare con l'applicazione come descritto nel capitolo "[Attivazione e gestione delle chiamate](#)", pagina 34.

Campo del tasto di linea

La finestra di presenza mostra, in sintesi, quali sono le linee disponibili e il relativo stato. Lo stato delle linee monitorate viene rappresentato anche da colori diversi e dai simboli dello stato.

Per una maggiore visibilità è possibile trascinare singole linee direttamente sul desktop tramite Drag and Drop oppure disporle secondo le proprie esigenze.

Il numero di campi di elementi è limitato dalle dimensioni della finestra della visualizzazione presenza.

N° Tasto di linea



1	Visualizzazione presenza	
2	 Menù contestuale	Aprire il menù contestuale.
3	Gruppi	
4	Nome della linea	Indica a quale numero (privato, azienda) è raggiungibile un utente.
5		Si illumina quando la linea è attivata.
	 Disposizione elementi	La disposizione degli elementi è fissa o può essere spostata all'interno della stessa finestra.

Visualizzazione a colori Tasto Linea

 Collegato (interno)

 Collegato (esterno)

Visualizzazione a colori Tasto Linea

	Assente
	Occupato, Annuncio
	Riunione, Conferenza
	Non disponibile
	Disponibile

Gruppi e linee (tasti di linea)

Questi capitoli illustrano come poter gestire i gruppi e le linee.

Aggiungere/cancellare/rinominare il gruppo

È possibile aggiungere, rinominare 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 [Rinomina 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.

Aggiunta/modifica/cancellazione di linee

Si desidera aggiungere nuove linee ad un gruppo.

È possibile impostare singolarmente le proprietà per ogni linea.

Impostazione	Descrizione
<i>Tasto di linea</i>	Selezionare il tasto di linea desiderato.
<i>Nome</i>	Indicare un nome per l'elemento.
<i>Tasti di scelta rapida</i>	Selezionare il tasto di scelta rapida per i singoli elementi, premendo uno o due tasti di scelta rapida (tasto Alt, tasto Control e/o tasto maiuscole) insieme alle lettere, ai numeri o al tasto funzione desiderato.
<i>Suoneria</i>	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. Per l'impostazione individuale degli elementi, utilizzare il ritardo di chiamata.
<i>Ritardo</i>	La suoneria inizia a squillare solo dopo il tempo impostato e termina dopo il tempo impostato.
<i>Pop-up</i>	Attivare questa casella di controllo per visualizzare la finestra all'attivazione della linea.
<i>Opacità</i>	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.

Nota Le linee possono essere aggiunte contemporaneamente in più gruppi.



Aprire la *Visualizzazione presenza*.

▼ **Per aggiungere una linea:**

1. Selezionare il gruppo desiderato.
2. Aprire il menù contestuale della finestra del telefono e selezionare *Aggiungi elemento*.
3. Selezionare il tipo *Tasto di linea* e quindi la linea desiderata.
4. Selezionare le impostazioni desiderate e confermare con *OK*.

▼ **Per modificare le proprietà:**

1. Con il tasto destro del mouse, aprire il menù contestuale della linea di cui si desidera modificare le proprietà.
2. Fare clic su *Proprietà*.
3. Selezionare le impostazioni desiderate e confermare con *OK*.

▼ **Per cancellare la linea:**

1. Con il tasto destro del mouse, aprire il menù contestuale del tasto di linea che si desidera cancellare e selezionare *Cancella elemento*.
2. Rispondere alla richiesta con *Sì*.

Azioni (tasti di linea)

Risposta ad una chiamata sul tasto di linea

Si riceve una chiamata su uno o più tasti Linea. I tasti di linea lampeggiano in verde. Si desidera rispondere alla chiamata su un tasto di linea.

Selezionando una linea, si decide a quale linea rispondere e con la guida utente corrispondente (vedere capitolo "Utilizzo dei tasti di linea", pagina 69) rispondere alla chiamata.

Tenere il cursore del mouse sul tasto di linea desiderato per attivare le seguenti azioni.

Azione	Descrizione
--------	-------------

<i>Impegnare / rispondere linea</i>	
-------------------------------------	--

<i>Parcheggio/Dis. ch. parcheggiata</i>	
---	--



Selezionare il tasto di linea desiderato e impegnare il tasto (*Rispondere/impegnare linea*):

- con un doppio clic
- con il proprio tasto di scelta rapida oppure
- tramite menù contestuale.

⇒ La linea è impegnata.

Esecuzione di chiamate tramite il tasto Linea

Si desidera effettuare una chiamata tramite un tasto di linea.

È possibile effettuare la chiamata usando uno qualsiasi dei tasto di linea liberi. Ogni tasto di linea dispone di un proprio numero di linea esterna, ciò significa che effettuando una chiamata si trasmette il numero associato al tasto di linea utilizzato.



Selezionare il tasto di linea desiderato e impegnare il tasto (*Rispondere/impegnare linea*):

- con un doppio clic
- con il proprio tasto di scelta rapida oppure
- tramite menù contestuale.

⇒ La linea viene automaticamente impegnata all'esterno.
Immettere il numero nella finestra del telefono.

Oppure:

Cercare il numero ad es. nella rubrica e trascinarlo mediante Drag-and-Drop sul tasto di linea desiderato.

Parcheggiare la chiamata sul tasto di linea

Si desidera parcheggiare la chiamata in corso con un interlocutore a cui si è connessi tramite un tasto di linea.

È possibile parcheggiare il proprio interlocutore sul tasto di linea attualmente in uso.



Parccheggiare chiamata:

La conversazione viene parcheggiata tramite il menù contestuale *Parccheggio*.

Nota Mentre l'interlocutore attende in linea ed è stata impostata la funzione "Non disturbare", non è tuttavia possibile utilizzare questa linea per un'altra conversazione.

Per riprendere una conversazione parcheggiata:

La conversazione viene ripresa tramite il menù contestuale *Dis. ch. parcheggiata*.

⇒ A questo punto si è nuovamente collegati con l'interlocutore parcheggiato.

Cambio di linea attiva

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

È possibile impegnare la linea desiderata facendo doppio clic. La conversazione attiva viene parcheggiata automaticamente a livello locale.



Per parcheggiare la chiamata e cambiare linea:

Fare doppio clic sulla linea desiderata.

⇒ La conversazione attiva viene parcheggiata. La conversazione della linea selezionata è attiva.

Per riprendere una conversazione parcheggiata:

Selezionare la linea e riprendere la conversazione con un doppio clic, con la combinazione di tasti o tramite il menù contestuale.

⇒ A questo punto si è nuovamente collegati con l'interlocutore parcheggiato.

Altre funzioni

Selezionare la linea desiderata, aprire il menù contestuale con il tasto destro del mouse e selezionare una delle funzioni relative al contesto.

Configurazione dei tasti di linea sul telefono

Impostare la funzione di un tasto di linea sul telefono

Dopo che l'amministratore di sistema ha configurato i tasti di linea, è possibile impostare la funzione del tasto di linea.

Nota Se si desidera assegnare un tasto di linea ad un tasto configurabile del modulo ampliamento tasti MiVoice M535, si consiglia di memorizzarlo sul livello 1.

A questo punto selezionare una delle seguenti impostazioni:

Impostazione	Descrizione
<i>Tipo di azione</i>	Tasto di linea
<i>Opzioni di audio</i>	È possibile stabilire se, oltre al tasto di linea lampeggiante verrà emesso anche uno squillo quando la chiamata arriva sul tasto Linea. Per lo squillo è possibile configurare un ritardo.
<i>Opzioni di risposta</i>	<p><i>Tipo di risposta:</i> Tasto per poter ricevere la chiamata premendo il tasto di linea, Microtelefono per riceverla sganciando il microtelefono Viva voce per la ricezione automatica mediante Vivavoce.</p> <p>Con Microtelefono o Viva voce, è necessario definire anche la Priorità, dove 1 corrisponde alla priorità più elevata e 8 alla più bassa. Questa impostazione è consigliabile soprattutto per configurazioni a 2 ditte.</p> <p>Le impostazioni Microtelefono e Viva voce funzionano soltanto se è attivato il segnale di chiamata.</p>
<i>Opzioni di impegno</i>	<p><i>Tipo di impegno:</i> Tasto per attivare la chiamata premendo il tasto di linea e Microtelefono per attivarla sganciando il microtelefono.</p> <p>Definire inoltre la Priorità, dove 1 corrisponde alla priorità più elevata e 8 alla più bassa. Questa impostazione è consigliabile soprattutto per configurazioni a 2 ditte.</p>



Aprire la [Configurazione](#).



Selezionare la finestra di dialogo [Telefono](#). Se sono stati registrati più telefoni, selezionare il telefono corrispondente.
Selezionare la scheda [Tasti configurabili](#) o [Modulo ampliamento tasti](#).



Memorizzazione tasto di linea:

1. Fare clic sul tasto di linea desiderato.
2. Selezionare le impostazioni di audio, di risposta e di impegno e confermare con [OK](#).



Per stampare strisce etichetta:

Appena configurati tutti i tasti, fare clic sul pulsante [Etichette](#).
Selezionare ciò che si desidera stampare e fare clic su [Stampa](#).

Per cancellare il tasto:

Solo l'amministratore di sistema può cancellare un tasto di linea.

Calendario

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

Impostazioni

A questo punto selezionare una delle seguenti impostazioni:

Impostazione	Descrizione
<i>Mostrare i promemoria</i>	L'applicazione ricorda gli eventi del calendario.
<i>Tonalità promemoria</i>	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, aprire il menù contestuale della finestra telefono > *Notifiche* 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 e 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](#).



Per 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	81
Elenchi chiamate	83
Messaggi di testo e vocali	84
Altre funzioni del registro	85

Impostazioni del registro

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

Impostazioni

Impostazione	Descrizione
<p><i>Schede visibili:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <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.
<p><i>Modo di registro:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Permanente</i> • <i>Dinamico</i> • <i>Disattivato</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • 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.
<p><i>Segna come già letto</i></p>	Attivare se segnare come letta una voce dopo un determinato periodo di tempo oppure quando si passa alla voce successiva.



Fare clic sul pulsante **Reg.** nella finestra telefono.

⇒ Si apre la finestra **Registro**.

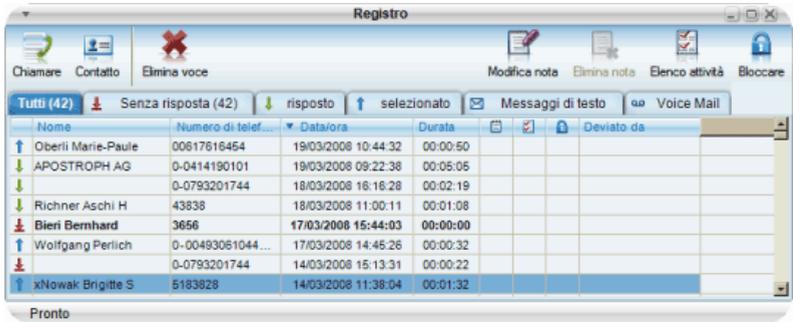


Aprire il menù contestuale della finestra del telefono e selezionare **Impostazioni**.



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

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 chiamate 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.

Oppure:

Fare clic su  nella finestra telefono e selezionare la scheda [Senza risposta](#).



Per chiamare l'utente:

Selezionare l'utente e fare clic sul pulsante [Chiamare](#).

Nota

Il capitolo "[Altre funzioni del registro](#)", [pagina 85](#) 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.



Fare clic su  nella finestra telefono e selezionare la scheda [Chiamate risposte](#).



Per chiamare l'utente:

Selezionare l'utente e fare clic sul pulsante [Chiamare](#).

Nota

Il capitolo "[Altre funzioni del registro](#)", [pagina 85](#) 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.



Fare clic su  nel display.

Oppure:

Fare clic su  nella finestra telefono e selezionare la scheda [Ripetizione della selezione](#).



Per chiamare l'utente:

Selezionare l'utente e fare clic sul pulsante [Chiamare](#).

Nota

Il capitolo "[Altre funzioni del registro](#)", pagina 85 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.

Oppure:

Fare clic su  nella finestra del telefono e selezionare la scheda [Messaggi di testo](#).

⇒ Si apre la scheda [Messaggi di testo](#) nel registro.



Lettura del messaggio di testo:

Selezionare l'utente desiderato e fare clic sul pulsante [Leggi messaggio di testo](#).

Oppure:

Fare doppio clic sull'utente desiderato.

**Cancelar el mensaje de texto de la lista:**

Seleccionar el usuario deseado y hacer clic en el botón [Cancelar voz](#).

Nota Leer el capítulo "[Funciones de la rubrica](#)", [pagina 94](#) para informacion sobre como escribir un mensaje de texto.

Mensajes vocales

Si desea escuchar un mensaje vocal recibido.



Hacer clic en  en la ventana del telefono.

Opciones:

Hacer clic en  en la ventana del telefono y seleccionar la pestaña [Mensajes vocales](#).

⇒ Si se abre la pestaña [Mensajes vocales](#) en el registro.

**Reproducción del mensaje vocal**

Seleccionar el usuario, hacer clic en el botón [Reproducir Voice Mail](#) y seleccionar el medio con el que reproducir el mensaje vocal.

**Cancelación del mensaje vocal de la lista**

Seleccionar el usuario y hacer clic en el botón [Cancelar voz](#).

Nota Leer el capítulo "[Gestión de los mensajes de bienvenida Voice Mail](#)", [pagina 110](#) para saber como configurar el mensaje de bienvenida de Voice Mail.

Otras funciones del registro

Independientemente de la lista en la que se encuentra, existen diversas posibilidades para modificar una voz.

Acciones

Seleccionar el usuario deseado y elegir una de las siguientes posibilidades de modificación:

- a través del botón
- a través de un doble clic en la columna relativa,
- a través del menú contextual del botón derecho del mouse.

Azione	Descrizione
Chiamata	Chiamare un utente a piacere.
Annuncio per	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.
Richiamata da	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.
Messaggi	Inviare un messaggio ad un utente.
Dis. suoneria	Le chiamate non vengono segnalate acusticamente.
Rispondere da	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 [Contatto](#).



Completare i dati di contatto e fare clic sul pulsante [Salva e chiudi](#).

Nota

Ulteriori informazioni relative alla rubrica sono descritte nel capitolo "[Gestione Rubrica](#)", pagina 90.

**Per cancellare l'utente dalla lista:**

Selezionare l'utente e fare clic sul pulsante [Cancella voce](#).

**Per scrivere nota sulla chiamata:**

Selezionare l'utente e fare clic sul pulsante [Modifica nota](#).

Nota

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

**Per cancellare la nota:**

Selezionare l'utente e fare clic sul pulsante [Cancella nota](#).

**Impostazione dell'identificazione utente:**

Selezionare l'utente e fare clic sul pulsante [Traccia](#).

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

**Cancellazione dell'identificazione:**

Selezionare l'utente e fare clic sul pulsante *Identificazione*.

**Per bloccare l'utente:**

Selezionare l'utente e fare clic sul pulsante *Bloccare*.

⇒ 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 *Bloccare*.

⇒ Il blocco viene cancellato.

Rubrica

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

Impostazioni della rubrica	89
Gestione Rubrica	90
Funzioni della rubrica	94

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

Impostazione	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.



Fare clic su  nella finestra del telefono.



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



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	<ul style="list-style-type: none"> • Elenco pubblico • Elenco utenti • Utente di rete
Directory OIP	<ul style="list-style-type: none"> • Elenco pubblico (OIP) • Elenco utenti (OIP)
Directory Microsoft	<ul style="list-style-type: none"> • Microsoft Active Directory
Base dati standard	<ul style="list-style-type: none"> • Directory LDAP • Directory JDBC/ODBC

Directory	Descrizione
Rubriche esterne elettroniche: (esempio)	<ul style="list-style-type: none"> • <i>TwixTel</i> • <i>DasTelefonbuch</i>
Rubriche private	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Contatti privati</i> • <i>Contatti privati (OIP)</i> incl. contatti privati di Outlook



Fare clic su  nella finestra del telefono.



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.



Fare clic su  nella finestra del telefono.



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 *Salva e chiudi*.

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 *Modifica*.



Modificare i dati di contatto e confermare con *Salva e chiudi*.



Cancelare un contatto:

Selezionare il contatto desiderato nella rubrica privata e fare clic sul pulsante *Cancela*. Rispondere alla richiesta con *Si*.

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  o  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.
<i>Ricerca</i> (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:
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Cerca</i> 	In <i>Contatti</i> o <i>Voci del registro</i> (se la ricerca avanzata è stata aperta tramite la finestra del telefono).
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Testo da cercare</i> 	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.
<i>Ricerca in tutto il testo</i>	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 <i>Visualizzazione</i> fra <i>Lista</i> e <i>Biglietti da visita</i> .



Fare clic sul pulsante  nella finestra telefono.



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

Ricerca rapida:



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 92](#) spiega come inserire un nuovo contatto nella rubrica personale.
- La ricerca avanzata può essere avviata anche tramite il menù contestuale di ogni finestra.

Chiamata da rubrica

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



Fare clic sul pulsante  nella finestra telefono.



Selezionare il contatto desiderato nella rubrica desiderata.



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

Invio di 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.



Fare clic sul pulsante  nella finestra telefono.



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 contestuale: [Telefonia](#) > [Invia e-mail](#) / [Invia SMS](#). Oppure nella visualizzazione di presenza, vedere capitolo ["Azioni nella visualizzazione presenza"](#), pagina 67.

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	98
Profili	103

Utente

Eeguire 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.

Impostazione	Descrizione
Outlook verso server di comunicazione	<input checked="" type="checkbox"/> 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.
<ul style="list-style-type: none">• Outlook verso server di comunicazione• Server di comunicazione verso Outlook	<input checked="" type="checkbox"/> 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 (Disattivare)*, 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 OfficeSuite (vedere capitolo "Specificare stato utente (presenza)", pagina 63).



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 OfficeSuite relative al telefono in questione.

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

Configurazione

Impostazione	Descrizione
Opzioni DDC	Se è stata attivata l'opzione DDC su occupato , una chiamata in arrivo viene inoltrata direttamente. Se è stata attivata l'opzione DDC prima chiamata , 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.
Deviazioni standard	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
Protezione dall'avviso di chiamata in coda	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.
Protezione dall'inclusione	Se è attivata questa protezione, non è possibile che un terzo utente si aggiunga alla chiamata attiva ed ascolti la conversazione.
Protezione dalla deviazione chiamata	Se è attivata questa protezione, le chiamate in arrivo non possono essere deviate direttamente sul telefono.
Protezione dall'annuncio	Se è attivata questa protezione, gli utenti interni non possono contattare l'utente direttamente tramite l'altoparlante, senza attendere la risposta.

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 dalla 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](#).

Configurazione



Per aggiungere una linea:

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



Per cancellare la linea:

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

Configurazione di instradamenti personalizzati

Si desidera configurare i propri instradamenti personalizzati.

L'amministratore di sistema ha configurato nel concetto di utenza One Number (vedi capitolo "[Concetto di utenza One Number](#)", pagina 15) più telefoni che hanno tutti lo stesso numero di chiamata. In questo modo è possibile creare 5 instradamenti delle chiamate per diverse situazioni ("Office", "Home-Office", "in viaggio").

Tutte le informazioni sull'instradamento personalizzato sono descritte nel capitolo "[Attivare instradamento personalizzato](#)", pagina 50.



Aprire la [Configurazione](#).



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



Selezionare la scheda [Instradamento personalizzato](#).



Assegnare un nome all'instradamento e attivare i telefoni desiderati.



Confermare con [Applica](#).

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 58). 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 OfficeSuite (vedere il capitolo "[Specificare stato utente \(presenza\)](#)", pagina 63) 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 OfficeSuite	Stato di presenza Calendario Microsoft Outlook
Disponibile	Libero
Assente	Assente
Riunione	Assente
Occupato	Prenotato / Impegnato

Stato di presenza OfficeSuite

Non disponibile

Sconosciuto

Stato di presenza

Calendario Microsoft Outlook

Con riserva

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 OfficeSuite, 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 creati 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 [Nuovo profilo](#) .
 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 [Copiare profilo](#) .
 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 *Cancella profilo* .
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 103). Diversamente è possibile attivare manualmente un profilo di presenza ("Specificare stato utente (presenza)", pagina 63) 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 *Attiva profilo* .

⇒ 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 OfficeSuite. Se OfficeSuite 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:

Configurazione

Impostazione	Descrizione
Commutare il profilo quando cambia lo stato di assenza	Selezionare i profili per i singoli stati di presenza.
Commutare il profilo quando si origina un evento di applicazione	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 [Interruttore profili](#).



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.

Impostazione	Descrizione
Nome	Nome del profilo.
Disponibilità profilo	<ul style="list-style-type: none">• Privato: è disponibile solo per il suo proprietario.• Pubblico: disponibile per tutti gli utenti OIP, può essere attivato e disattivato individualmente.• Modello: serve come modello per creare profili privati e pubblici. Il modello non può essere utilizzato direttamente come profilo e pertanto non può essere attivato.• Sistema: viene generato da un servizio OIP e di regola non è modificabile.

Impostazione	Descrizione
<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 105.
<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 103.
<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.

Per ulteriori informazioni, leggere il capitolo "Assenze", pagina 48.

Impostazione	Descrizione
<i>Utilizzare le impostazioni di deviazione di 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.

Configurazione

Impostazione	Descrizione
Destinazione	Destinazione della deviazione di chiamata.
Imporre le impostazioni del profilo	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 OfficeSuite oppure di un softphone, predefinite sul server di comunicazione come destinazioni di deviazione standard.

Il capitolo "[Configurazione di instradamenti personalizzati](#)", [pagina 102](#) fornisce i dettagli relativi agli instradamenti personalizzati.

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 [Profillo](#) 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 chiamata](#) anche tramite il simbolo corrispondente nella finestra del telefono (vedere il capitolo "[Simboli sul display](#)", [pagina 30](#)) oppure tramite il menù contestuale della finestra del telefono > [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 110](#) 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.



Aprire la finestra telefono.

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

Configurazione



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 113 oppure "Creazione di un nuovo profilo di destinazione", pagina 113.



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

Aprire il menù contestuale della finestra del telefono e selezionare [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
DDC su utente	Le chiamate entranti vengono deviate automaticamente su un'altra destinazione (utente).
DDC su messaggio di testo	Le chiamate entranti vengono deviate automaticamente su un'altra destinazione (messaggio di testo).
DDC su cercapersone	Le chiamate entranti vengono deviate automaticamente su un'altra destinazione (cercapersone).
DDC su Voice Mail	Le chiamate entranti vengono deviate automaticamente su un'altra destinazione (Voice Mail).
DDC su occupato su utente	Quando il telefono è occupato, le chiamate entranti vengono deviate automaticamente su un'altra destinazione (utente).
DDC su occupato su Voice Mail	Quando il telefono è occupato, le chiamate entranti vengono deviate automaticamente su un'altra destinazione (Voice Mail).
DCC su utente	Le chiamate entranti vengono deviate inoltre su un'altra destinazione (utente).
DCC su cercapersone	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</u> ", pagina 48._
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</u> ", pagina 100._

Configurazione

Protezione:

Registrazione chiamate moleste (MCID) Identificazione di una chiamata molesta. Si è minacciati o infastiditi da un utente indesiderato. Si desidera identificare l'utente. Con la funzione **Cattura (MCID: 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) deve essere abilitata dal proprio gestore di rete. Egli comunica la modalità di accesso ai dati registrati delle chiamate.

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 preconfigurato con un clic.

Conferenza Crea una conferenza con due interlocutori. Per altre informazioni, leggere il capitolo "Attivazione di una conferenza", pagina 43.

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.

Funzioni di telefonia:

<i>Trasferimento durante la fase chiamata</i>	Trasferisce una chiamata entrante durante la fase di chiamata ad un altro utente. Per altre informazioni, leggere il capitolo " <u>Trasferimento durante la fase di chiamata</u> ", pagina 34.
<i>Parcheggiare</i>	Mette in attesa un interlocutore senza impegnare alcuna linea telefonica. Per altre informazioni, leggere il capitolo " <u>Parcheggio di una conversazione</u> ", pagina 40.

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.
<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.
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Macro: con lo stato</i> • <i>Macro: senza stato</i> 	Con questa funzione è possibile immettere direttamente un comando funzione.

Configurazione

Operazioni sul server

Ring Alone

Con questa funzione si determina quale telefono segnala acusticamente le chiamate entranti (nel concetto di utenza One Number).

Per altre informazioni, leggere il capitolo "Attivazione della funzione Ring Alone", pagina 51.

Instradamento personalizzato

Attiva/disattiva il profilo di instradamento delle chiamate nel concetto di utenza One Number (0: Disponibile, 1; Assente, 2; In riunione, 3; Occupato, 4; Non disponibile).

Per altre informazioni, leggere il capitolo "Attivare instradamento personalizzato", pagina 50.

Registrazione chiamata: Iniziare/arrestare

Registra la chiamata. Le registrazioni sono memorizzate esclusivamente nella propria Mailbox personale.

Call center:

Connessione agente

Att./Disatt. la funzione di registrazione

Pausa agente

Att./Disatt. la funzione di pausa

Tempo di postelaborazione agente

Att./Disatt. la funzione di tempo di postelaborazione

Altre applicazioni:

Mess. benvenuto della Voice Mail

Attivazione/disattivazione del messaggio di benvenuto Voice Mail selezionato. Per altre informazioni, leggere il capitolo "Gestione dei messaggi di benvenuto Voice Mail", pagina 110.

Redkey: Azionare

Alla pressione di un Redkey, la funzione configurata viene eseguita nel sistema di terzi collegato. Rivolgersi al proprio amministratore di sistema per maggiori informazioni.

Interruttore profili

Con l'interruttore profili è possibile attivare e disattivare i profili di presenza a seconda dello stato utente di OfficeSuite. Per altre informazioni, leggere il capitolo "Interruttore profili", pagina 105.



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 *Nuovo*.
2. Immettere un nome e confermare con *OK*.
3. Salvare con *Applica*.

Note Il capitolo "Configurazione delle funzioni", pagina 121 descrive la configurazione delle funzioni.



Copia di un profilo di funzioni

1. Selezionare il profilo funzioni desiderato.
2. Fare clic sul pulsante *Copia*.
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 *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 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)

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

"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
"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 menù.
 - 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	28
Aggiornamento software	17
Annuncio a gruppo <i>vedi</i> : Annuncio	46
Annuncio:	
– Annuncio a gruppo	46
– attivare	45
– Impostazioni di protezione	100
– ricevere	46
Attivare azioni:	
– nel registro	85
– nella visualizzazione presenza	67
Attivazione / disattivazione pausa	56
Attivazione dell'inclusione non segnalata	47
Attivazione della funzione Ring Alone	51
Avvertenze legali	4
Avviso di chiamata in coda:	
– ad un utente interno	38
– Impostazioni di protezione	100
– rispondere	38
C	
Calendario	78
Campo del tasto di linea	70
Campo elementi:	
– tasto funzione	60
– utente	60
Chiamata:	
– parcheggio (tasto di linea)	74
– trasferire	44
Codici funzione	123
Collegamento di messaggio di testo	27
Collegamento e-mail	27
Collegamento/scollegamento di un gruppo di lavoro	55
Comandi funzione	122
Concetto di utenza One Number	15
Conferenza	43
Configurazione	97
Conformità CE	10
Conversazione:	
– Attivazione tramite und gruppo di lavoro	57
– parcheggiare	40
– terminare	35
D	
Destinazioni	99
Destinazioni predefinite	99
Destinazioni se irraggiungibile	99
Deviazione di chiamata	48
Deviazione di chiamata (impostazioni di protezione)	100
Deviazioni standard	100
Diritti sulla linea	101
Disponibilità dell'applicazione	6
Disposizioni normative	10
Distribuzione chiamate (gestione agenti)	55
E	
Elementi di comando:	
– Gestione agenti	54
– Telefono	29
Elenco chiamate:	
– chiamate risposte	83
– chiamate senza risposta	83
– descrizione	83
– numeri chiamati	84
F	
Fast Take	15
Funzionamento e destinazione d'uso	5

G	
Gestione agenti	52
Gruppo:	
– aggiungere	64
– cancellare	64
– rinominare	64
Guida in linea	27
Guida online	27

I	
Impostazione:	
– Calendario	78
Impostazioni di telefonia	25
Impostazioni personalizzate	98
Impostazioni:	
– Collegamenti	22
– contatto	25
– e-mail	25
– finestra	20
– Gestione agenti	53
– Outlook	23
– Registrazione	24
– registro	81
– rubrica	89
– tasti di linea	69
– Tasti di scelta rapida	19
– Telefonia	25
– Uso	18
– visualizzazione della presenza	59
Inclusione	100
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
Instradamento personalizzato:	
– attivare	50
– configurare	102
Interruttore profili	105
Interruzione manuale del tempo di postelaborazione	56

Invio di messaggi	96
-------------------	----

L	
Limited Warranty (Australia only)	7
Linea:	
– aggiungere	72
– cambiare	75
– cancellare	72
– modificare	72

M	
Messaggi di benvenuto Voice Mail	110
Messaggio di testo	84
Messaggio vocale	85

N	
Non disturbare	101
Notifiche	115

O	
OfficeSuite:	
– avviare	17
– configurare	18
– Gestione delle chiamate	14
– terminare	28
– utilizzo	14
Organizzazione nel gruppo di lavoro	52

P	
Parcheggio	40
Password	98
PIN	98
Prenotazione automatica:	
– richiedere	39
– rispondere	40
Profilo di deviazione di chiamata	107
Profilo di funzioni	116
Profilo di notifica	111
Profilo Voice Mail	109
Profilo:	
– attivare	105

– cancellare	104
– copiare	104
– creare	104
– deviazione di chiamata	107
– funzione	116
– impostazioni generali	106
– Notifiche	111
– Voice Mail	109
Protezione	100
Protezione contro l'ascolto e la registrazione	6
Protezione dei dati	6

R

Ricerca	94
Ricerca avanzata	94
Ricerca rapida	94
Rich. alternata	42
Richiamata durante la conversazione	41
Rifiuto della chiamata	34
Ripetizione della selezione	84
Rispondere ad una chiamata:	
– telefono	34
Rispondere alla chiamata:	
– nel gruppo di lavoro	56
Risposta ad una chiamata:	
– sul tasto di linea	73
Rubrica:	
– chiamare	95
– funzioni	94
– gestione	90
– invio di messaggi	96
– modificare	91
– ricerca	94
– selezione	90

S

Selezionare:	
– con numero utente	35
– da un'altra applicazione	37
– per nome	36
Selezione per nome	36

Selezione rapida	94
Selezione:	
– dalla visualizzazione presenze	37
– tramite tasto di linea	74
Self Service Portal	16
Simboli del display:	
– registro	82
– rubrica	89
Simboli sul display:	
– Gestione agenti	54
– stato di presenza	61
– Telefono	29
Sincronizzazione dello stato di presenza	
–	98
Stato di presenza:	
– personale	63
– profilo	103
– specificare	63

T

Take (ripresa della propria chiamata)	45
Tasti di scelta rapida (lista)	20
Tasto di linea:	
– Aggiungere gruppo	71
– azioni_	73
– Cancellare gruppo	71
– Configurazione sul telefono	76
– descrizione	69
– Rinominare gruppo	71
– utilizzo	69
Tasto funzione:	
– aggiungere	66
– cancellare	66
– modificare	66
Tasto Interno	69
Telecomando	101
Trasferimento	34
Trasferimento durante la fase di chiamata	34

U

Utente:	
– aggiungere	64

- cancellare 64
- descrizione 98
- modificare 64

V

Visualizzazione esterna 32

Visualizzazione presenza:

- Azioni 67
- descrizione 58

Voce della rubrica:

- cancellare 93
- creare 92
- modificare 93

Voce di calendario:

- aggiungere 79
- cancellare 79
- modificare 79
- visualizzare 79

