



A MITEL
PRODUCT
GUIDE

Mitel Administration

Istruzioni per l'uso di Mitel Administration

December 2024

Notices

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

Trademarks

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

®,™ Trademark of Mitel Networks Corporation

© Copyright 2024, Mitel Networks Corporation

All rights reserved

Contents

1	Panoramica.....	1
1.1	Che cos'è Mitel Administration.....	1
1.2	Accedi a Mitel Administration.....	1
1.3	Dashboard di Mitel Administration.....	5
2	Gestire Account clienti.....	10
2.1	E-mail di benvenuto.....	10
2.2	Gestione degli account.....	12
2.3	Informazioni sull'account dell'amministratore clienti.....	14
2.4	Gestione degli utenti.....	16
2.5	Ruoli utente e privilegi.....	27
2.6	Ordini.....	28
2.7	Abbonamenti.....	29
2.8	Importazione di utenti in blocco.....	33
2.9	Contatti di assistenza.....	37
2.10	Registri di supporto.....	38
2.11	Gateway.....	45
2.12	Permettere agli utenti di modificare o eliminare i messaggi di chat nelle applicazioni CloudLink.....	47
2.13	Supporto.....	48
2.14	Ruoli e autorizzazioni.....	48
2.14.1	Account (per gli amministratori).....	52
2.14.2	Account (per il ruolo Partner).....	53
2.14.3	Utenti.....	53
2.14.4	Modelli utente.....	54
2.14.5	Ruoli e autorizzazioni.....	54
2.14.6	Integrazioni & app.....	55
2.14.7	Abbonamenti.....	56
2.14.8	Supporto.....	56
2.14.9	MiVoice Business.....	57
2.14.10	Assistenza clienti.....	57
2.14.11	Sviluppatore.....	57
2.14.12	Ordini.....	58
2.15	Account manager.....	58
2.15.1	Delega della gestione degli account.....	60
2.16	Cronologia eventi.....	67
2.17	Inventario di sistema.....	74
2.17.1	Piattaforme.....	75
2.17.2	Applicazioni.....	79
3	Integrazione di Mitel Administration.....	81
3.1	Integrazione delle applicazioni Mitel con Mitel Administration.....	86
3.1.1	Integrazione di CloudLink Gateway con Mitel Administration.....	88

3.1.2	Integrazione MiVoice Business.....	99
3.1.3	MiContact Center Business.....	113
3.1.4	Integrazione di Mitel One.....	117
3.1.5	Integrazione MiTeam Meetings.....	129
3.1.6	Integrazione di Mitel Voice Assist.....	134
3.2	Integrazione di applicazioni di terze parti con Mitel Administration.....	145
3.2.1	Integrazione di Single Sign-On con Mitel Administration.....	145
3.2.2	Integrazione di Microsoft Office 365 in Mitel Administration.....	167
3.2.3	Integrazione di Twilio con Mitel Administration.....	176
3.2.4	Integrazione CM.com con Mitel Administration.....	181
3.2.5	Provisioning degli utenti da Azure Active Directory in CloudLink.....	184
3.2.6	Integrazione di Microsoft Teams.....	202

This chapter contains the following sections:

- [Che cos'è Mitel Administration](#)
- [Accedi a Mitel Administration](#)
- [Dashboard di Mitel Administration](#)

Benvenuto in **Mitel Administration**! Prima di eseguire l'onboarding del primo cliente, fare riferimento ai seguenti argomenti:

1.1 Che cos'è Mitel Administration

Mitel Administration è un'applicazione basata sul web che consente ai Partner Mitel di creare e gestire gli account dei clienti; inoltre consente agli Amministratori account di un account cliente di gestire l'account cliente e gli utenti in quell'account cliente. Gli utenti di un account cliente possono utilizzare le varie applicazioni Mitel e le applicazioni CloudLink di terze parti dopo che l'integrazione CloudLink è stata abilitata su queste applicazioni. Inoltre, con l'integrazione di una soluzione MiVoice Business, adesso consente ai Partner Mitel e ai clienti di gestire gli utenti sulla soluzione MiVoice Business.

1.2 Accedi a Mitel Administration

Note:

The Mitel Administration supporta i seguenti browser:

- Apple Safari
- Google Chrome
- Microsoft Edge
- Mozilla Firefox

Accesso come Partner Mitel

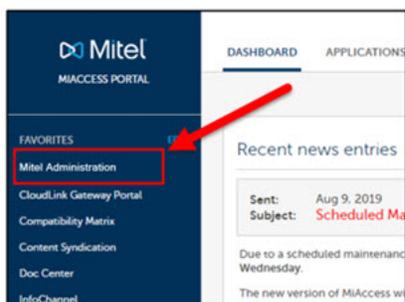
I partner Mitel possono accedere a Mitel Administration tramite il [Portale Mitel MiAccess](#) o tramite l'URL <https://accounts.mitel.io>.

Note:

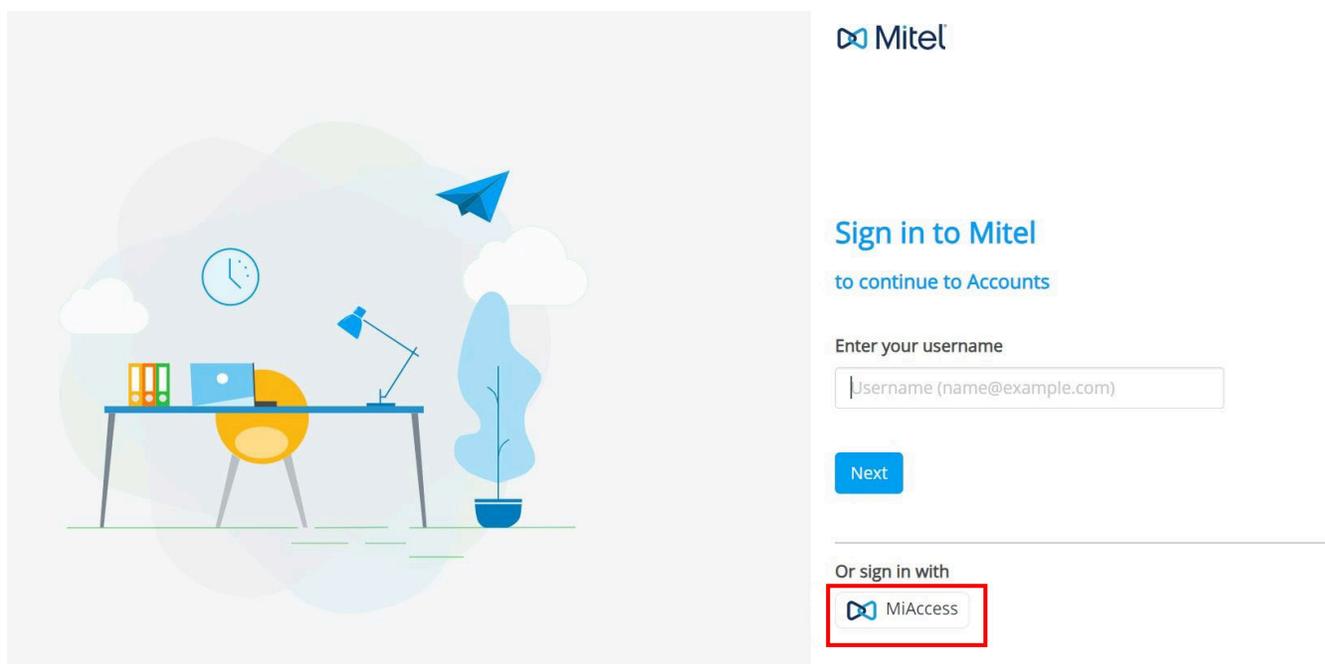
Se si accede tramite **Mitel MiAccess Portal**, usare il portale **Mitel Administration** per la gestione di clienti e utenti.

Per i dettagli sull'implementazione del gateway, fare riferimento alla *Guida per l'utente di CloudLink Gateway*.

Per accedere direttamente a Mitel Administration tramite il portale MiAccess, è necessario prima accedere al portale Mitel MiAccess usando le proprie credenziali MiAccess. Nella home page del portale MiAccess, **Mitel Administration** sarà elencato sul lato sinistro del sito, purché sia stato assegnato un criterio CloudLink all'utente. Fare clic su **Mitel Administration**. Si apre Mitel Administration e viene visualizzata la **Dashboard**.

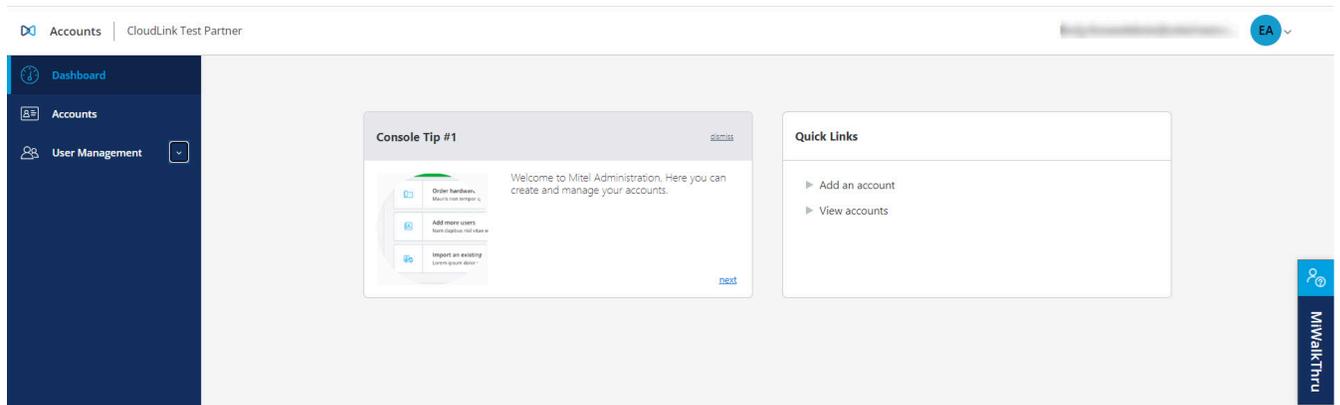


Per accedere tramite l'URL, fare clic sul pulsante **MiAccess** nella schermata di accesso di **Accounts**.



Nella pagina di accesso di Mitel **MiAccess**, inserire le credenziali MiAccess e fare clic su **ACCEDI** per accedere a Mitel Administration. Una volta effettuato l'accesso, si apre Mitel Administration e viene visualizzata la **Dashboard**.

La seguente immagine mostra un esempio della **Dashboard** quando un partner Mitel accede a Mitel Administration per la prima volta.



Quando si accede a Mitel Administration per la prima volta, viene creato e assegnato all'utente un account partner predefinito in Mitel Administration, e viene creato un nuovo utente (Partner) usando le credenziali Mitel MiAccess dell'utente. L'Account Partner conserva i dettagli di accesso di tutti i Partner. L'Account Partner e il Partner in un account non possono essere eliminati.

Dopo l'accesso, i partner Mitel possono [Aggiunta di un account](#) on page 12, [modificare](#), [disattivare](#) o [eliminare](#) i propri account clienti, [aggiungere](#), [modificare](#) o [eliminare](#) gli utenti e [abilitare](#) o [disabilitare i diritti amministrativi](#) degli utenti. Possono inoltre [assegnare contatti di supporto](#) per un account, [abilitare](#) o [disabilitare le integrazioni](#) e [assegnare ordini](#) per un account cliente.

Note:

I partner Mitel possono limitare l'accesso a specifici account di clienti finali a tecnici e amministratori di servizi associati all'interno di quell'account partner.

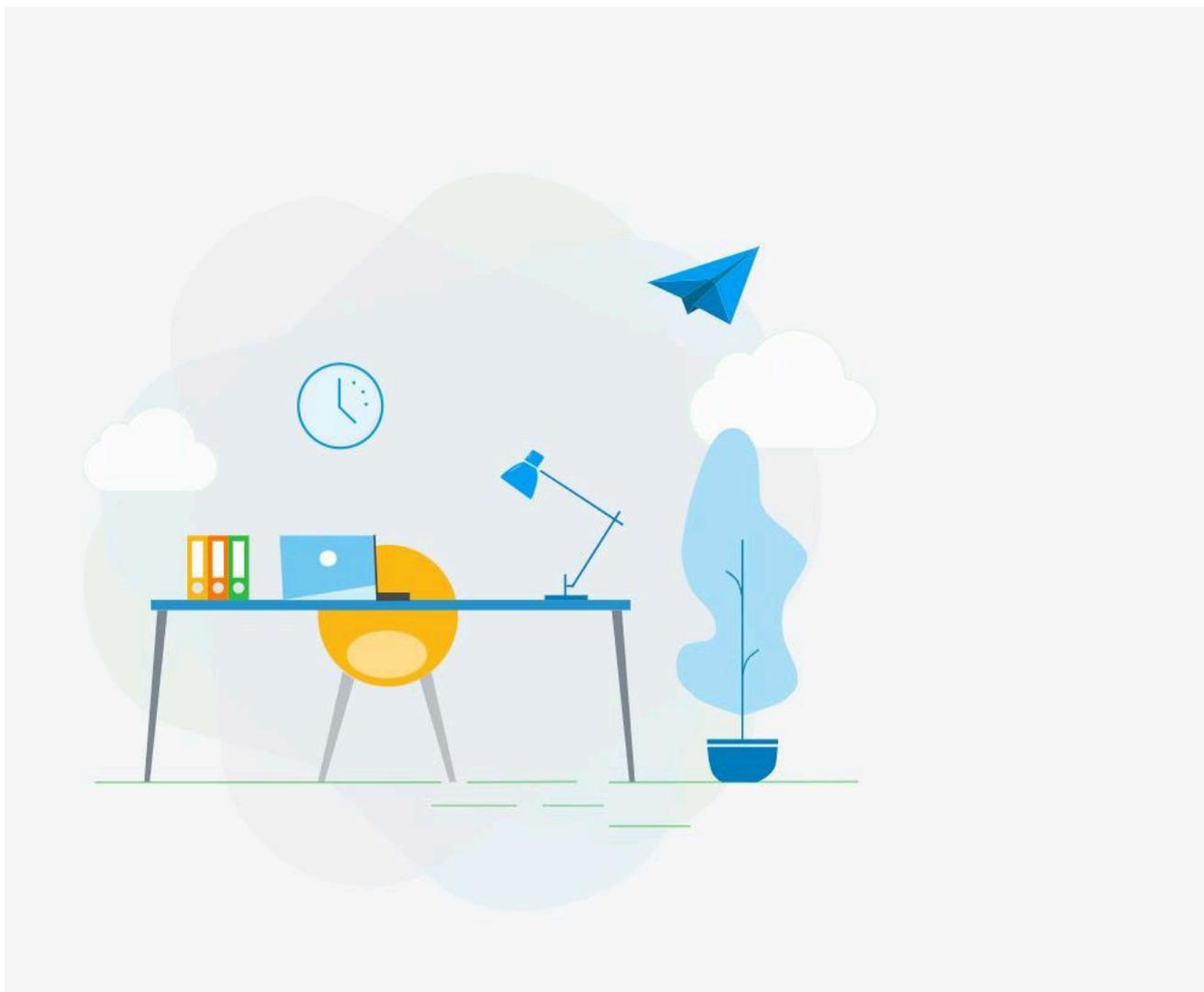
Note:

I dettagli di accesso di un partner restano memorizzati in Mitel Administration anche dopo che le credenziali utente MiAccess di quel partner sono state disabilitate o rimosse. Per rimuovere un Partner da un Account Partner, contattare il supporto tecnico per Partner accedendo a <https://www.mitel.com/en-ca/login>

Accesso come Amministratore account o Utente

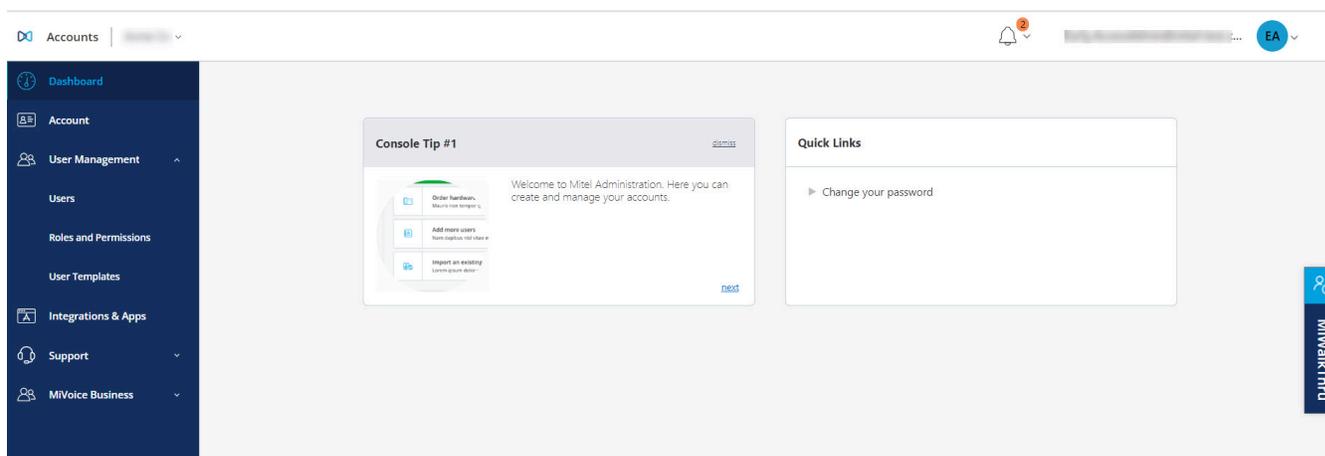
Un amministratore di un account cliente o un utente possono accedere a Mitel Administration direttamente tramite l'URL <https://accounts.mitel.io> dopo aver registrato il proprio account.

Per informazioni su come registrare un account, vedere [E-mail di benvenuto](#) on page 10. Per accedere, è necessario inserire l'indirizzo e-mail (specificato nell'account) come nome utente e la password (selezionata durante la registrazione dell'account) come password. Fare quindi clic su **Avanti**.



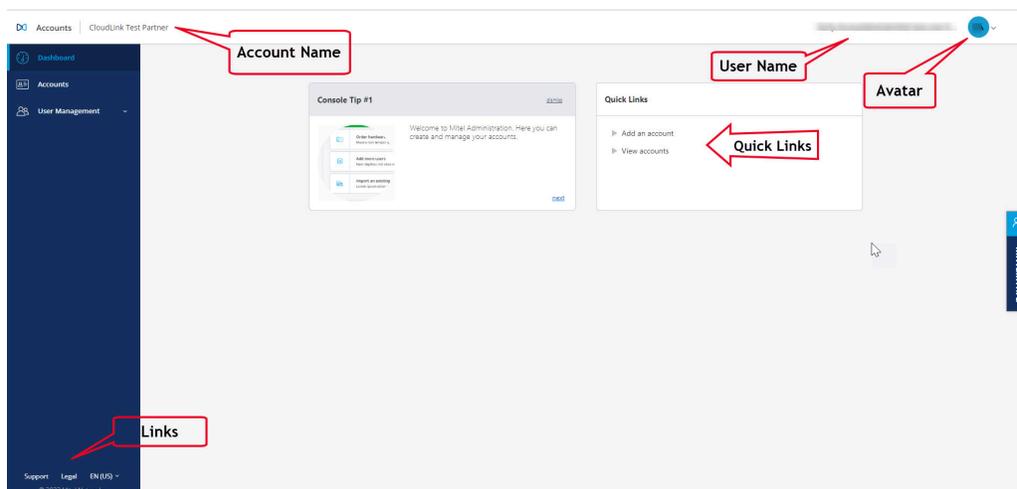
Dopo aver effettuato l'accesso, un amministratore di un account cliente può [aggiungere](#), [modificare](#) o [eliminare](#) utenti (compresi altri amministratori di account) in quell'account e [abilitare](#) o [disabilitare i diritti amministrativi](#) per questi utenti.

L'immagine seguente mostra un esempio di dashboard quando un amministratore cliente o account accede per la prima volta a Mitel Administration.

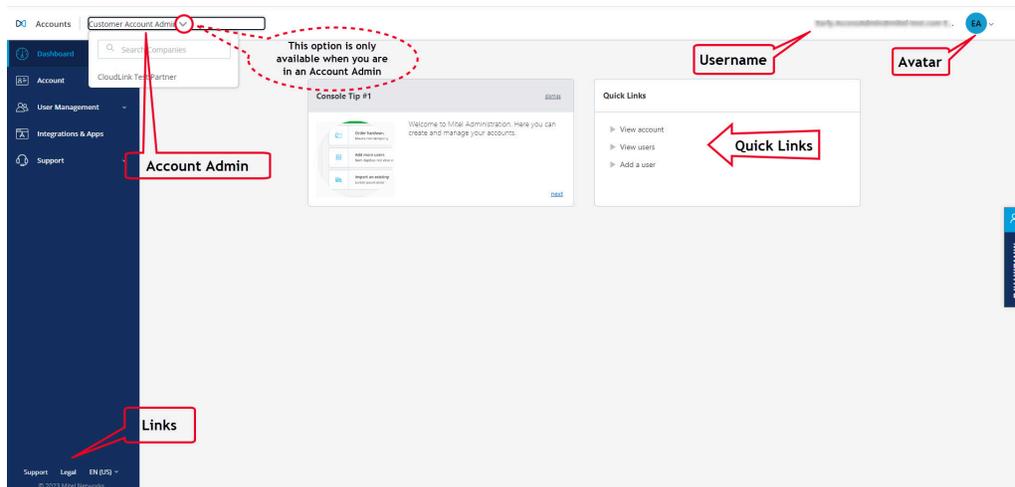


1.3 Dashboard di Mitel Administration

La seguente immagine mostra la dashboard di Mitel Administration quando un partner Mitel effettua l'accesso.



La seguente immagine mostra la dashboard di Mitel Administration quando un utente amministratore effettua l'accesso.



i Note:

- L'opzione  è disponibile *solo* agli amministratori partner e agli amministratori partner che assumono il ruolo di amministratore account. L'amministratore può usare questa opzione per cercare gli account di altri clienti in questo account partner.
- I Partner Mitel possono limitare l'accesso a particolari account di clienti finali a tecnici e amministratori di servizi associati a quell'account partner. Ciò garantisce che non tutti i tecnici o amministratori di servizi abbiano la possibilità di visualizzare o gestire tutti i clienti finali all'interno di un account partner.

La seguente tabella descrive gli elementi dell'interfaccia utente su questi due dashboard.

Elemento del dashboard	Funzione
Nome utente	Questo è il nome del partner Mitel o dell'amministratore account come viene visualizzato in Mitel Administration . Per cambiare questo nome, fare clic sull'utente nella pagina Utenti, modificare il nome e fare clic su Salva.
Avatar	È possibile fare clic sul proprio avatar e fare clic su Esci per uscire dall'applicazione.
Nome account	Questo è il nome dell'account del cliente aggiunto dal P artner Mitel.

Elemento del dashboard	Funzione
Link	<p>In fondo a Mitel Administration sono presenti i seguenti link:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Assistenza – consente di accedere alla guida online di CloudLink. • Legale – consente di accedere al contratto di licenza per l'utente di fine delle applicazioni CloudLink. • Lingue supportate – fare clic sulla freccia a discesa per selezionare dall'elenco le lingue supportate.
Account/Visualizza gli account	Questa opzione è disponibile solo per i Partner Mitel. U sare quest'opzione per visualizzare e gestire gli account dei clienti. Per ulteriori informazioni, vedere Gestione degli account.
Fatturazione	Questa opzione è disponibile solo per i Partner Mitel. U sare questa opzione per accedere alla sezione Ordini.
Ordini	Questa opzione è disponibile solo per i Partner Mitel. U sare questa opzione per visualizzare l'elenco di, e gestire tutti gli ordini acquistati dal partner.
Account / Visualizza account	Questa opzione è disponibile nella dashboard di Mitel Administration solo per i partner Mitel e gli amministratori account. Usare quest'opzione per visualizzare e gestire l'account di un cliente. Questa opzione è disponibile per i Partner Mitel solo dopo che hanno selezionato l'account di un cliente.
Utenti / Visualizza utenti	Questa opzione è disponibile nella dashboard di Mitel Administration solo per gli amministratori account. Usare quest'opzione per visualizzare e gestire gli utenti nell'account di un cliente. Per ulteriori informazioni, vedere Gestione degli utenti. Questa opzione è disponibile per i Partner Mitel solo dopo che hanno selezionato l'account di un cliente.
Aggiungi utente	Questa opzione è disponibile nella dashboard di Mitel Administration solo per gli amministratori account. Usare quest'opzione per aggiungere un nuovo utente all'account di un cliente. Questa opzione è disponibile per i Partner Mitel solo dopo che hanno selezionato l'account di un cliente.
Modifica password	Usare questa opzione per cambiare la propria password usata per accedere a Mitel Administration. Questa opzione non sarà visibile ai Partner Mitel che accedono all'Accounts Console tramite MiAccess.

Notifiche

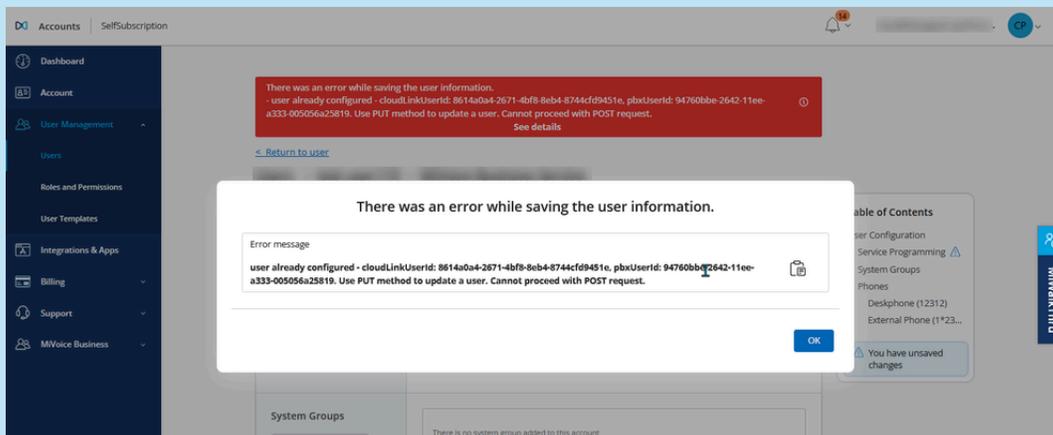
Viene visualizzata l'icona della campana di notifica per avvisare il partner e l'amministratore account di nuove attività, aggiornamenti o compiti rilevanti da loro svolti.

L'icona della campanella visualizza un piccolo badge numerato di colore contrastante ad indicare il numero

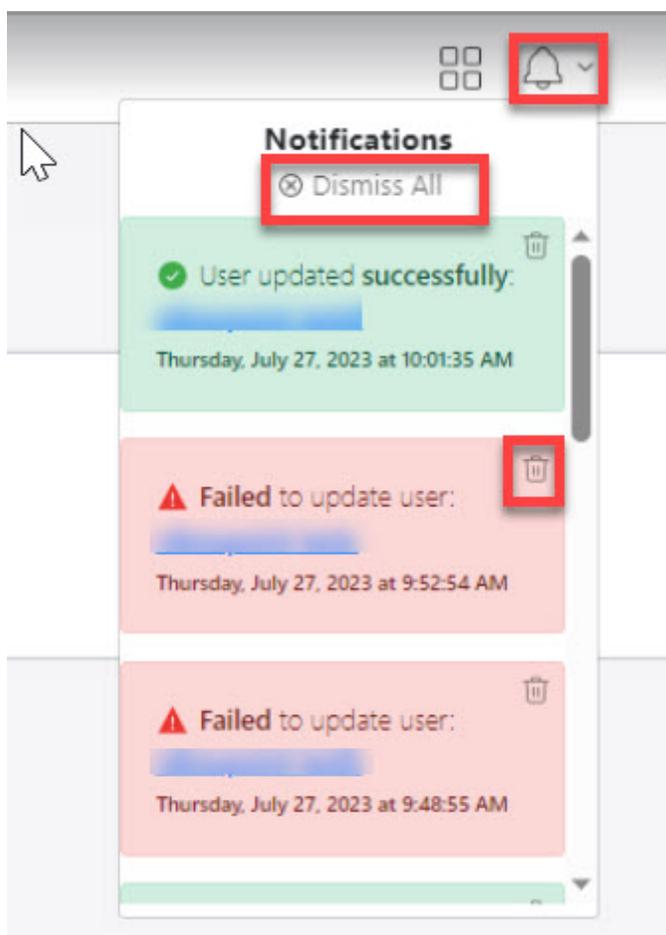
di notifiche in sospeso . Facendo clic sull'icona, gli utenti possono accedere rapidamente al menu a discesa delle notifiche, che elenca le attività più recenti e il loro stato di completamento su Mitel Administration.

Note:

Per visualizzare i dettagli completi di un errore, accedere all'elenco a discesa delle notifiche e fare clic sul collegamento ipertestuale **Vedi dettagli**.



I partner o gli amministratori account hanno la possibilità di nascondere tutte le notifiche in una volta sola utilizzando l'opzione **Ignora tutte** o di eliminare definitivamente le singole notifiche utilizzando l'icona .



i Note:

L'opzione **Ignora tutte** rimuove le notifiche dalla vista corrente tuttavia, dopo un aggiornamento della pagina o l'arrivo di una nuova notifica, tutte le notifiche verranno ricaricate. Usare l'icona  per eliminare definitivamente le singole notifiche.

This chapter contains the following sections:

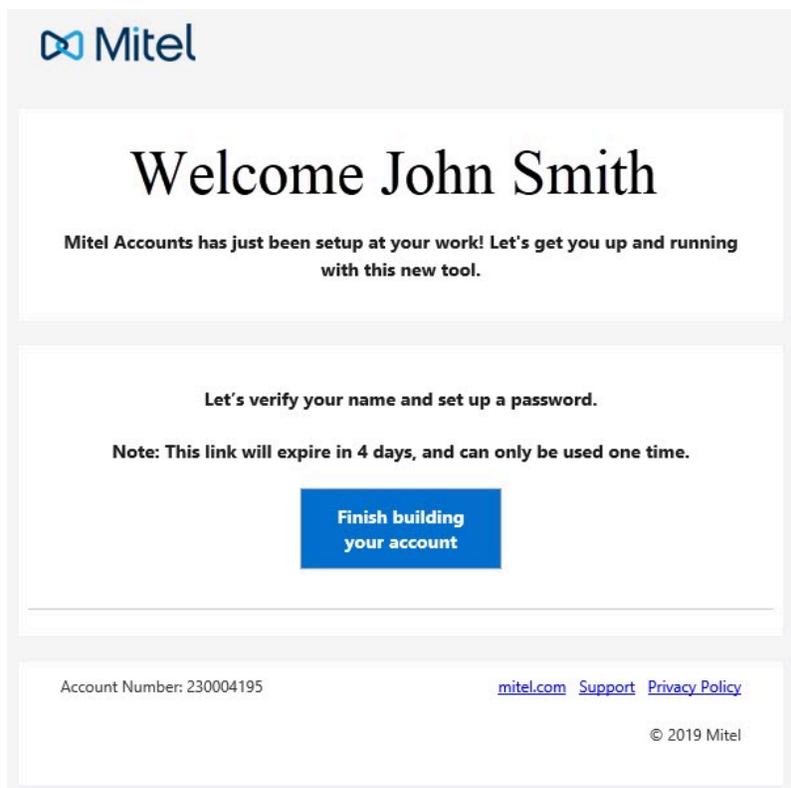
- [E-mail di benvenuto](#)
- [Gestione degli account](#)
- [Informazioni sull'account dell'amministratore clienti](#)
- [Gestione degli utenti](#)
- [Ruoli utente e privilegi](#)
- [Ordini](#)
- [Abbonamenti](#)
- [Importazione di utenti in blocco](#)
- [Contatti di assistenza](#)
- [Registri di supporto](#)
- [Gateway](#)
- [Permettere agli utenti di modificare o eliminare i messaggi di chat nelle applicazioni CloudLink](#)
- [Supporto](#)
- [Ruoli e autorizzazioni](#)
- [Account manager](#)
- [Cronologia eventi](#)
- [Inventario di sistema](#)

Gli argomenti forniscono istruzioni per la gestione degli account cliente e degli utenti, l'assegnazione dei contatti di supporto, l'aggiunta di utenti a un account cliente in blocco e per visualizzare e assegnare l'abbonamento MiTeam Meetings acquistato da un partner a un account cliente e agli utenti nell'account.

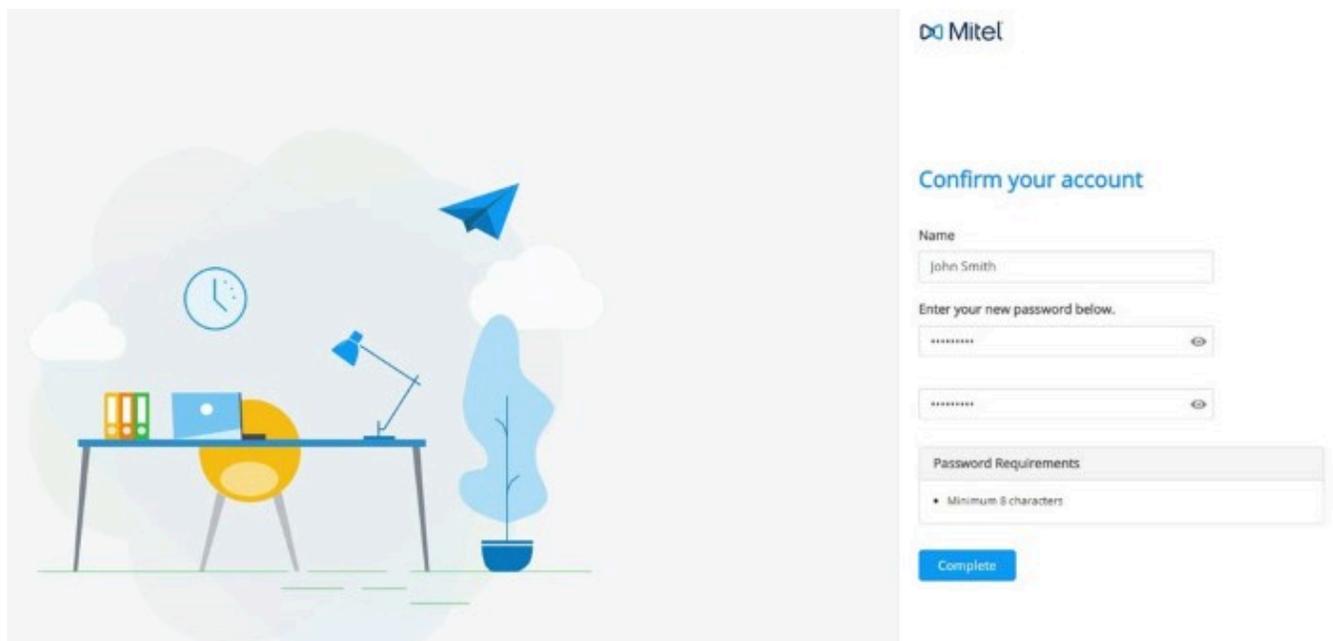
2.1 E-mail di benvenuto

Dopo l'accesso, i partner Mitel devono [E-mail di benvenuto](#) on page 10 in questi account. Possono conferire diritti amministrativi agli utenti che aggiungono a un account cliente. Questi utenti amministrativi o amministratori account di un account cliente possono anche aggiungere utenti all'account.

Dopo che un partner Mitel o un amministratore account ha aggiunto un utente a un account cliente, Mitel Administration invia un'e-mail di verifica all'utente. Gli utenti devono completare la registrazione.



L'e-mail di verifica include il collegamento ipertestuale **Completa la creazione del tuo account**. Premendo questo pulsante, gli utenti accedono alla pagina di registrazione di **Mitel Accounts**.



Qui, gli utenti devono creare una nuova password per Mitel Accounts e fare clic su **Completa** per completare il processo di registrazione.

i Note:

La password deve contenere almeno 8 caratteri.

Al completamento della registrazione, un Amministratore account o un utente normale possono accedere a Mitel Administration. Per maggiori informazioni su come accedere a Mitel Administration, vedere [Accesso come Amministratore account o Utente](#) on page 4.

i Note:

Un partner Mitel dispone di diritti amministrativi per gli account di tutti i clienti creati da un partner nello stesso Account partner. Un amministratore account dispone di diritti amministrativi solo per l'account del cliente al quale appartengono. Per maggiori informazioni sui tipi di ruoli utente e i loro privilegi, vedere [Ruoli e privilegi degli utenti](#).

2.2 Gestione degli account

La pagina Account consente a un Partner Mitel di visualizzare, cercare, modificare, eliminare e disattivare tutti gli account dei clienti creati da quel Partner. Per accedere a questa pagina, il partner deve fare clic sull'opzione **Account** dal menu di navigazione sul lato sinistro della dashboard di Mitel Administration.

i Note:

I partner Mitel possono visualizzare gli account clienti creati da altri partner all'interno dello stesso account partner.

Aggiunta di un account

Per aggiungere un nuovo account, fare clic sul pulsante **Aggiungi account**. Inserire **Nome cliente**, **Paese**, **Indirizzo**, **Città** e **Codice postale/CAP** del cliente. Scegliere la **Lingua predefinita** per l'account e assegnare i **Contatti di supporto**. Fare clic su **Salva**.

i Note:

Ad ogni account cliente in Mitel Administration viene assegnato un identificatore univoco, noto come "ID account". Per visualizzare l'ID account di un account, andare alla pagina [Informazioni account](#) di quell'account.

Visualizzazione degli account

Fare clic sulla freccia verso il basso sopra la barra **Cerca** nella pagina **Account** e, dall'elenco a discesa, selezionare l'opzione per visualizzare l'elenco di account attivi o disattivati facendo clic rispettivamente su



Attivo o Disattivato.

Ricerca di account

Nella barra **Cerca**, digitare il nome dell'account che si sta cercando. Nel campo di ricerca viene visualizzato l'elenco degli account corrispondenti mentre si digitano le lettere.

Modifica di un account

Per modificare i dettagli di un account, fare clic sull'account e modificare i dettagli dell'account nella pagina **Informazioni account** che appare.

Fare clic sull'icona  in alto a destra per salvare le modifiche.

i Note:

Questa opzione è disponibile anche per l'amministratore account di un account.

Disattivazione di un account

I partner Mitel possono disattivare gli account. Fare clic sull'opzione **Account** dal menu di navigazione a sinistra e selezionare l'account dalla pagina **Account**. Fare clic sul pulsante **Disattiva** dalla pagina **Informazioni account** che si apre. Si apre una schermata pop-up. Per continuare a disattivare l'account, digitare la parola "disattivare" nella casella di testo che appare e fare clic su **Disattiva**.

Quando si disattiva un account, gli utenti presenti in quell'account non saranno più in grado di accedere a Mitel Administration o di usare qualsiasi applicazione CloudLink.

Eliminazione di un account

i Note:

Quando si elimina un account, l'apparecchio CloudLink Gateway associato all'account verrà ripristinato ai valori di fabbrica. Per maggiori informazioni sul ripristino delle impostazioni di fabbrica, vedere **Opzioni di sistema** in [Configura impostazioni e opzioni avanzate](#).

Per eliminare un account, selezionare l'account dall'elenco e fare clic sul pulsante **Elimina**. Si apre una schermata pop-up. Per continuare a eliminare l'account, digitare la parola "eliminare" nella casella di testo che appare e fare clic su **Elimina**.

Disattivazione di un account

I partner Mitel possono riattivare un account precedentemente disattivato. A tal fine, nella pagina **Account**, selezionare **Disattivato** usando la freccia giù, vedere [Visualizzazione degli account](#) on page 13. Selezionare l'account desiderato dall'elenco degli account disattivati nella pagina **Account**. Si apre una schermata pop-up. Per continuare a riattivare l'account, digitare la parola "riattivare" nella casella di testo che appare e fare clic su **Riattiva**.

Reactivate Customer? ⓘ

This customer account was deactivated. To view, edit, or delete the account, it must be re-activated.

Type reactivate in the box below to continue.

type 'reactivate' *
 reactivate

Cancel Reactivate

Quando si riattiva un account, gli utenti presenti in quell'account saranno nuovamente in grado di accedere e usare qualsiasi applicazione CloudLink. Inoltre, l'account sarà elencato nel portale CloudLink Gateway.

2.3 Informazioni sull'account dell'amministratore clienti

La pagina **Informazioni account** relativa all'account di un amministratore clienti consente al Partner Mitel e all'Amministratore account di visualizzare e modificare le informazioni dell'account, visualizzare l'ID dell'account e la posizione nel cloud, assegnare i contatti di supporto e attivare o disattivare le integrazioni per un account. Il Mitel Partner può anche cancellare o disattivare l'account del cliente e visualizzare i dettagli degli Abbonamenti per l'account.

Per accedere alla pagina **Informazioni account** di un account cliente:

- Un Partner Mitel deve fare clic su quell'account dalla pagina **Account**.
- L'amministratore account di quell'account cliente deve fare clic sull'opzione **Account** dal menu di navigazione, sul lato sinistro della dashboard Mitel Administration.

Per maggiori informazioni, fare riferimento alla sezione [Dashboard Mitel Administration](#).

Informazioni sul cliente

Il pannello delle informazioni sul cliente permette di visualizzare e modificare i dettagli del cliente a cui appartiene l'account. È possibile modificare **Nome del cliente**, **Paese**, **Provincia/stato**, **Indirizzo**, **Città** e **Codice postale** del cliente. È anche possibile visualizzare e copiare l'**ID account** dell'account cliente e scegliere la **Lingua predefinita** e il **Tipo di attività** del cliente. Il pannello delle informazioni sul cliente visualizza anche la [Numero cliente SAP](#) on page 16, la [Posizione nel cloud](#) e il **Tipo di PBX** dell'account cliente.

Note:

Il tipo PBX è disponibile solo dopo il completamento del processo di onboarding de CloudLink Gateway.

Contatti di assistenza

Si deve assegnare dei Contatti di supporto per un account cliente a cui vengono inviati tutti i rapporti sui problemi relativi a quell'account. Per ulteriori informazioni, vedere [Contatti di supporto](#).

Integrazioni

È possibile integrare gli account clienti con altre applicazioni Mitel - **CloudLink Gateway**, **MiCC**, **MiCollab**, **Mitel One**, **MiTeam Meetings**, **Mitel Voice Assist** e **MiVoice Business** facendo scorrere l'interruttore di attivazione/disattivazione associato a ciascuna di queste applicazioni. Per ulteriori informazioni, vedere [Integrazione delle applicazioni Mitel con CloudLink](#). È possibile anche integrare gli account clienti con applicazioni di terze parti - **Single Sign-On**, **Azure AD Sync**, **Microsoft Office 365** e **Microsoft Teams**.

Privilegi

Quando si integra l'account di un cliente in un'applicazione Mitel, anche i privilegi specifici associati a quell'applicazione (Autenticazione delegata e Consenso accesso ospite) vengono abilitati per quell'account. Un utente può anche abilitare o disabilitare questi privilegi separatamente per un account usando i pulsanti di attivazione/disattivazione associati a ciascuno di questi privilegi. Per ulteriori informazioni, vedere [Integrazione delle applicazioni Mitel con CloudLink](#).

Servizi di chiamata

Ottimizzazione della larghezza di banda

Per abilitare l'ottimizzazione della larghezza di banda per un account cliente, far scorrere il pulsante di attivazione/disattivazione **Ottimizzazione della larghezza di banda** verso destra nella sezione

Servizi di chiamata. Per saperne di più sull'ottimizzazione della larghezza di banda, vedere la sezione *Ottimizzazione della larghezza di banda* nell'argomento *Requisiti di sistema* della [Documentazione sulla CloudLink Platform](#).

[Documentazione sulla CloudLink Platform](#).

Posizione nel cloud

Per Posizione nel cloud ci si riferisce alla regione geografica fisica in cui i dati del cliente vengono archiviati e gestiti all'interno dei data center nel cloud.

Numero cliente SAP

Numero cliente SAP è un campo di sola lettura che visualizza l'ID SAP dei clienti che hanno un abbonamento per un servizio o un'applicazione CloudLink, come ordinato dal loro rivenditore o distributore. Per un account MiCloud Connect, il nome di questo campo sarà **Numero del cliente per la fatturazione**.

Abbonamenti

Il pannello **Abbonamenti** visualizza l'elenco di tutte le licenze Mitel One e MiTeam Meetings assegnate a un account cliente. Per ulteriori informazioni, vedere [Abbonamenti](#) on page 29.

2.4 Gestione degli utenti

La pagina **Utenti** dell'account dell'account di un amministratore partner o clienti contiene l'elenco di tutti gli utenti presenti in quell'account cliente. Tutti gli utenti presenti in un account cliente possono interagire tra loro usando varie applicazioni Mitel dopo aver abilitato l'integrazione di CloudLink con queste applicazioni.

Per integrare, abilitare e gestire le funzioni di MiVoice Business da Mitel Administration, consultare [Integrazione MiVoice Business](#) on page 99 in questa guida. Per informazioni dettagliate, è possibile anche fare riferimento alla *Guida alla soluzione Mitel Administration for MiVoice Business Solution* nel [Centro documentazione Mitel](#).

The screenshot shows the 'Users' management interface. At the top, there is a search bar labeled 'Search Users' and an 'Add Filter' button. To the right, there are 'Manage all' and 'Add User' buttons, along with a menu icon. Below this is a link: 'Click here if you have an Azure AD Sync phone number conflict'. The main part of the page is a table with the following columns: NAME, EMAIL ADDRESS, EXT, MODIFIED ON (BY), LICENSES, and ROLE. The table contains several rows of user data, each with a checkbox in the 'NAME' column.

<input type="checkbox"/>	NAME	EMAIL ADDRESS	EXT	MODIFIED ON (BY)	LICENSES	ROLE
<input type="checkbox"/>	g77@lombardi	g77@lombardi.com	100	2024-05-20 10:00:00	Mitel Business Service	
<input type="checkbox"/>	g77@lombardi	g77@lombardi.com	101	2024-05-20 10:00:00	Mitel Business Service	
<input type="checkbox"/>	g77@lombardi	g77@lombardi.com	102	2024-05-20 10:00:00	Mitel Business Service	
<input type="checkbox"/>	g77@lombardi	g77@lombardi.com	103	2024-05-20 10:00:00	Mitel Business Service	
<input type="checkbox"/>	g77@lombardi	g77@lombardi.com	104	2024-05-20 10:00:00	Mitel Business Service	
<input type="checkbox"/>	g77@lombardi	g77@lombardi.com	105	2024-05-20 10:00:00	Mitel Business Service	
<input type="checkbox"/>	g77@lombardi	g77@lombardi.com	106	2024-05-20 10:00:00	Mitel Business Service	
<input type="checkbox"/>	g77@lombardi	g77@lombardi.com	107	2024-05-20 10:00:00	Mitel Business Service	

La pagina **Utenti** visualizza l'elenco degli utenti, l'indirizzo e-mail dell'utente, i numeri di interno, le modifiche effettuate da e per, le licenze configurate e il ruolo assegnato all'utente.

Note:

Quando i dettagli di un utente vengono modificati, CloudLink Gateway invia una notifica di aggiornamento all'amministratore come risultato diretto della modifica dell'utente da parte di Mitel Administration.

La pagina Utenti consente ai partner Mitel e agli amministratori account di un account cliente di aggiungere, modificare, visualizzare e cercare un utente, abilitare o disabilitare i diritti amministrativi per un utente, reimpostare le password di un utente, inviare nuovamente l'e-mail di benvenuto a un utente, assegnare prodotti e licenze a un utente ed eliminare un utente da quell'account.

Per accedere alla pagina **Utenti** di un account, procedere come segue:

Se è stato effettuato l'accesso come **Partner Mitel**:

1. Fare clic su **Account** nel menu di navigazione a sinistra. Viene visualizzato l'elenco degli utenti.
2. Fare clic su **Utente** per accedere all'account.

Se è stato effettuato l'accesso come **Amministratore account**:

1. Fare clic ed espandere **Gestione utenti** dal menu di navigazione a sinistra e fare clic su **Utenti**. Viene visualizzato l'elenco degli utenti che fanno parte di quell'account.
2. Fare clic su **Utente** per accedere all'account.

Agg. utente

L'amministratore di un account utente può aggiungere utenti a quell'account. Per aggiungere un nuovo utente, effettuare le seguenti operazioni:

1. Accedere a **Mitel Administration** come **Amministratore account**.
2. Fare clic ed espandere **Gestione utenti** dal menu di navigazione a sinistra.
3. Fare clic su **Utenti**. Si apre la pagina Utenti.
4. Fare clic sul pulsante **Aggiungi utente**. Viene visualizzato il modulo Nuovo utente.
5. Inserire **Nome**, **Cognome** e **Indirizzo e-mail**. Questi campi sono obbligatori.

Note:

Inserire un indirizzo e-mail valido per l'utente nel campo **E-mail**. Assicurarsi di non inserire un indirizzo e-mail già assegnato a un utente esistente nell'account cliente.

Note:

Se viene visualizzato l'errore **Uno o più dei valori dell'attributo sono già in uso** durante l'aggiunta di un utente, consultare l'[Articolo della knowledge base](#) (HO4817 CloudLink - Active Directory Gestione degli account directory attivi disabilitati).

6. Per abilitare i diritti amministrativi per l'utente, impostare il pulsante di attivazione/disattivazione **Amministratore account**. Questo campo è opzionale.

Note:

È inoltre possibile abilitare i diritti amministrativi per l'utente dalla pagina Modifica utente, selezionando **Amministratore account** dall'elenco a discesa **Ruolo**. Per disabilitare i diritti amministrativi per un utente, selezionare **Utente** dall'elenco a discesa **Ruolo**.

7. Fare clic su **Crea**. Verrà inviata un'e-mail di benvenuto all'indirizzo e-mail dell'utente. Nel frattempo, l'amministratore dell'account può assegnare le licenze all'utente nella pagina Modifica utente.

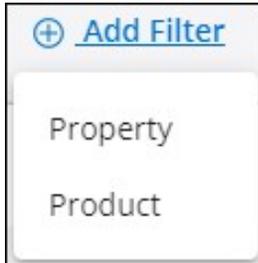
Note:

È possibile scegliere di inviare nuovamente l'e-mail di benvenuto dell'account CloudLink all'utente, facendo clic sul collegamento ipertestuale **Invia nuovamente e-mail di benvenuto** nella pagina Modifica utente.

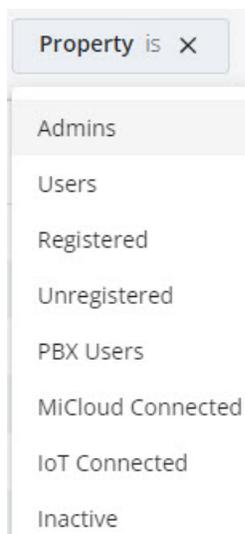
È possibile anche aggiungere utenti in blocco a un account cliente in Mitel Administration usando la funzione di importazione in blocco. Per ulteriori informazioni, vedere [Importazione di utenti in blocco](#) on page 33.

Filtra utenti

Il pulsante **+ Aggiungi filtro**  [Add Filter](#) nella pagina **Utenti** consente all'amministratore dell'account o al partner Mitel di filtrare l'elenco degli utenti di un account in base al tipo di utente e ai prodotti per i quali hanno le licenze. Per filtrare, fare clic sul pulsante **+Aggiungi filtro**. Viene visualizzato un elenco a discesa.



Per filtrare l'elenco degli utenti in base al tipo di utente, selezionare **Proprietà**. Dall'elenco delle proprietà che vengono visualizzate, scegliere qualsiasi tipo di proprietà. Per visualizzare l'elenco degli utenti amministrativi, di tutti gli utenti, degli utenti registrati o non registrati, degli utenti PBX, MiCloud o IoT connessi, fare clic sulle rispettive opzioni nell'elenco **Proprietà: Amministratori, Utenti, Registrati, Non registrati, Utenti PBX, Connessi a MiCloud, Connessi a IoT o Inattivi**.



Per filtrare l'elenco degli utenti in base ai prodotti per i quali dispongono di licenza, selezionare **Prodotto**. I prodotti per i quali un utente dispone della licenza vengono visualizzati sotto l'elenco **Prodotto**.

Ricerca di utenti

Nella barra di **ricerca**, digitare il nome o l'indirizzo e-mail o i numeri EXT dell'utente che si sta cercando. La pagina **Utenti** l'elenco degli utenti corrispondenti man mano che si digitano le lettere.

Importazione di utenti

Per aggiungere utenti in blocco a un account cliente, selezionare l'account cliente > e fare clic su **Gestione utenti** > **Utenti**. Fare clic su  e su **Importa utenti**. Per ulteriori informazioni sull'aggiunta di utenti in blocco a un account cliente, vedere [Importazione di utenti in blocco](#) on page 33.

Note:

un Partner Mitel può aggiungere utenti a tutti gli account cliente. Un Amministratore account di un account cliente può aggiungere utenti in blocco a quell'account.

Modifica di un utente

Per modificare i dettagli di un utente, toccare l'utente e modificarne i dettagli nel modulo che si apre.

È possibile modificare **Nome completo**, **Nome**, **Cognome**, l'indirizzo **E-mail** e numero di cellulare di un utente, assegnare la licenza di MiTeam Meetings a un utente (se del caso); abilitare o disabilitare il pulsante di attivazione/disattivazione dell'**amministratore account**, inviare nuovamente l'e-mail di benvenuto a un utente, reimpostare la password di un amministratore account o **eliminare** un utente.

Fare clic su **Salva** per salvare le modifiche o su **Annulla** per scartarle.

Note:

- Se un utente viene creato da un'origine esterna (ad esempio da SCIM, PBX o qualsiasi altra origine diversa dall'app Accounts), all'interno di quest'ultima alcuni campi potrebbero essere disabilitati per la modifica. Qualsiasi modifica apportata alla sorgente verrà sovrascritta alla sincronizzazione successiva.

- Se un utente viene importato da SCIM, la pagina **Modifica utente** visualizza la sezione **Avanzate**, che contiene i dati SCIM dell'utente.

- Quando si aggiunge il Servizio MiVoice Business all'utente, il campo del nome utente è abilitato e può essere aggiornato. Se il nome utente viene aggiornato nell'account CloudLink durante la configurazione iniziale del servizio MiVoice Business, il nome utente inserito nel campo Nome utente viene sincronizzato con MiCollab e MiVoice Business PBX. Tuttavia, se il nome utente viene modificato successivamente nell'account CloudLink, il nome utente aggiornato non viene sincronizzato con MiCollab e MiVoice Business, o viceversa.

Assegnazione di utenti come Amministratore account

Per abilitare i diritti amministrativi per un nuovo utente, far scorrere il pulsante di attivazione/disattivazione **Amministratore account** verso destra nel modulo con i dettagli utente quando si crea l'utente. Il pulsante di attivazione/disattivazione diventa blu quando un utente viene configurato come Amministratore account. Per abilitare o disabilitare i diritti amministrativi per un utente, fare clic sull'utente nella pagina **Utenti** e, nel modulo con i dettagli utente che si apre, far scorrere il pulsante di attivazione/disattivazione **Amministratore account** rispettivamente verso destra o sinistra.

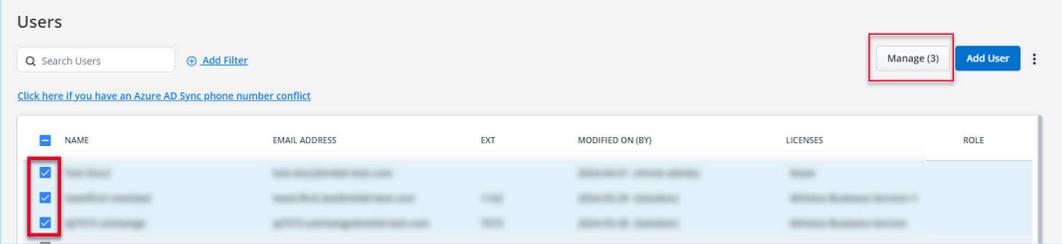
Reimposta password

Per reimpostare la password di tutti gli utenti di un account cliente in una volta sola, fare clic sull'opzione **Gestisci tutto** e, dal pannello che si apre, fare clic su **Reimposta le password per tutti**. Per reimpostare la password di utenti selezionati, selezionare gli utenti dalla pagina **Utenti** ed effettuare una delle seguenti operazioni.

- Fare clic sull'icona . Dal pannello che si apre, fare clic su **Reimposta password CloudLink**.
- Fare clic sull'opzione **Gestisci (x)** e, nel pannello che si apre, fare clic su **Reimposta password CloudLink**.

Note:

Se si selezionano utenti specifici, l'opzione **Gestisci (x)** rifletterà il numero di utenti scelti.



	NAME	EMAIL ADDRESS	EXT	MODIFIED ON (BY)	LICENSES	ROLE
<input checked="" type="checkbox"/>	[User Name]	[User Email]	[User Ext]	[User Modified]	[User Licenses]	[User Role]
<input checked="" type="checkbox"/>	[User Name]	[User Email]	[User Ext]	[User Modified]	[User Licenses]	[User Role]
<input checked="" type="checkbox"/>	[User Name]	[User Email]	[User Ext]	[User Modified]	[User Licenses]	[User Role]

All'indirizzo e-mail registrato dell'utente verrà inviata un'e-mail contenente il link **Reimposta password**.

Note:

- L'e-mail per la reimpostazione della password viene inviata solo agli utenti che hanno registrato i loro dettagli su Mitel e creato un account.
- Se l'integrazione SSO è applicata a un account, la funzione **Reimposta password** viene rinviata all'IDP del cliente.

Invia e-mail di benvenuto

Per inviare un'e-mail di benvenuto a tutti gli utenti di un account cliente in un'unica volta, effettuare una delle seguenti operazioni:

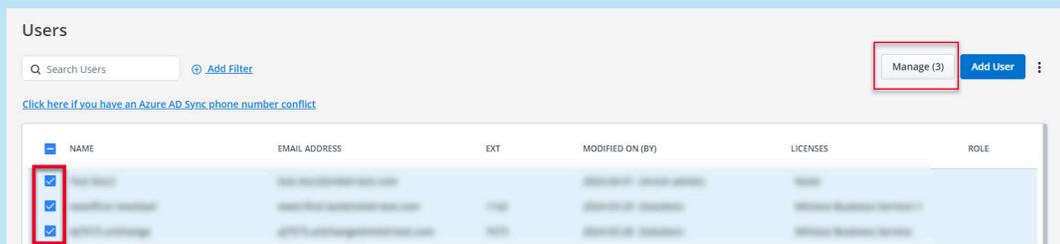
- Fare clic sull'icona  dalla pagina **Utenti** e, nel pannello che si apre, fare clic su **Invia e-mail di benvenuto CloudLink a tutti** oppure,
- Fare clic sull'opzione **Gestisci tutto** dalla pagina **Utenti** e, dal pannello che si apre, fare clic su **Invia e-mail di benvenuto CloudLink a tutti**.

Per inviare un'e-mail di benvenuto a utenti selezionati, seleziona gli utenti dalla pagina **Utenti** e effettuare una delle seguenti operazioni:

- Fare clic sull'icona  dalla pagina **Utenti** e, nel pannello che si apre, fare clic su **Invia e-mail di benvenuto CloudLink** oppure,
- Fare clic sull'opzione **Gestisci (x)** dalla pagina **Utenti** e, dal pannello che si apre, fare clic su **Invia e-mail di benvenuto CloudLink**.

Note:

Se si selezionano utenti specifici, l'opzione **Gestisci (x)** rifletterà il numero di utenti scelti.



Invio di e-mail di implementazione di MiVoice Business

Quando i Servizio MiVoice Business vengono viene applicati a un account utente (automaticamente agli utenti esistenti o quando vengono creati nuovi utenti), agli utenti dell'account cliente vengono inviate due e-mail "**Benvenuti in MiVB**". Si tratta delle **E-mail di implementazione** Servizio MiVoice Business. L'amministratore determina quando inviare le e-mail selezionando gli utenti o inviando le e-mail a tutti gli utenti per i quali Servizio MiVoice Business è abilitato.

L'amministratore account può inviare le e-mail di implementazione di MiVoice Business a uno o più utenti, procedendo come segue:

1. Accedere a **Mitel Administration** come **Amministratore account**.
2. Fare clic ed espandere **Gestione utenti** dal menu di navigazione a sinistra.
3. Fare clic su **Utenti**. Si apre la pagina Utenti.
4. Selezionare l'utente o gli utenti dall'elenco **Utenti**. Fare clic su **Gestisci (x)**.

Note:

Se si selezionano utenti specifici, l'opzione **Gestisci (x)** rifletterà il numero di utenti scelti.



The screenshot shows the 'Users' management interface. At the top, there is a search bar and an 'Add Filter' button. A 'Manage (3)' button is highlighted with a red box, indicating that three users are selected. Below the search bar is a table with columns: NAME, EMAIL ADDRESS, EXT, MODIFIED ON (BY), LICENSES, and ROLE. Three rows are visible, each with a blue checkbox in the left margin, all of which are checked and highlighted with a red box.

5. Fare clic su **Invia e-mail di implementazione di MiVoice Business** per inviare l'e-mail di implementazione agli utenti selezionati.

[< Return to list](#)

Manage (3 selected)

Actions

- [Send CloudLink welcome emails](#)
- [Reset CloudLink passwords](#)
- [Send MiVoice Business deployment emails](#)

6. Fare clic su **Chiudi**. Agli utenti finali selezionati vengono inviate due e-mail "**Benvenuti in MiVB**" con i dettagli e la password per l'implementazione.

i Note:

La prima e-mail contiene i dettagli del portale utente, i dettagli del telefono e i dettagli di MiCollab Client (se del caso). La seconda e-mail contiene password/pin telefonico.

Gestione della licenza di MiTeam Meetings

Facendo clic sull'opzione **Gestisci** nella pagina **Utenti** di un account cliente si apre un pannello che visualizza il numero di licenze MiTeam Meetings disponibili per quell'account e le opzioni per assegnare la licenza MiTeam Meetings agli utenti, per annullare l'assegnazione della licenza MiTeam Meetings degli utenti esistenti, per inviare e-mail di benvenuto a tutti gli utenti e per reimpostare la password degli utenti.

i Note:

I dettagli delle licenze MiTeam Meetings verranno visualizzati solo se:

- l'integrazione di MiTeam Meetings per l'account è attivata e l'integrazione MiCollab disattivata.
- all'account è stato assegnato almeno un abbonamento/ordine MiTeam Meetings.
- l'account non è un Account Partner.

Manage (3 selected)

Assign or unassign licenses



MiTeam Meetings
9996 available licenses

Number of available licenses

2 users available to assign Assign (2)

1 user already assigned Unassign (1)

Number of users without a license

Number of users with a license

- Per assegnare la licenza di MiTeam Meetings a tutti gli utenti nell'account cliente in una volta sola, fare clic sull'opzione **Gestisci** e fare clic su **Assegna a tutti** dal pannello che si apre.
- Per annullare l'assegnazione della licenza di MiTeam Meetings a tutti gli utenti nell'account cliente in una volta sola, fare clic sull'opzione **Gestisci** e fare clic su **Annulla assegnazione a tutti** dal pannello che si apre.
- Per assegnare la licenza di MiTeam Meetings ad utenti selezionati, selezionare gli utenti dalla pagina **Utenti**, fare clic sull'opzione **Gestisci** e, nel pannello che si apre, fare clic su **Assegna**.
- Per annullare l'assegnazione della licenza di MiTeam Meetings a utenti selezionati, selezionare gli utenti dalla pagina **Utenti**, fare clic sull'opzione **Gestisci** e fare clic su **Annulla assegnazione** nel pannello che si apre.



Note:

Se le licenze non sono disponibili per l'assegnazione agli utenti, viene visualizzato il messaggio **Sono necessarie X (numero di licenze richieste) licenze da applicare agli utenti selezionati. Acquistare altre licenze o annullare l'assegnazione di quelle esistenti e riprovare.**

Eliminazione di utenti

Per eliminare un utente attivo o inattivo, procedere in uno dei seguenti modi:

- Dalla pagina con l'elenco degli **Utenti**:
 - Selezionare la casella di controllo associata all'utente che si desidera eliminare e fare clic sull'icona .
 - Nel pannello che si apre, fare clic su **Elimina utenti**. Viene visualizzata la finestra di dialogo **Eliminare gli utenti selezionati?**.
 - Digitare la parola **eliminare** e fare clic su **Elimina**.
- Dalla pagina con l'elenco degli utenti:
 - Selezionare l'utente dalla pagina **Utenti** e scorrere fino alla fine della pagina.
 - Fare clic su **Elimina**. Viene visualizzata la finestra di dialogo **Elimina utente**.
 - Digitare la parola **eliminare** e fare clic su **Elimina**.

L'utente verrà eliminato.

Note:

- Non è possibile eliminare un Partner Mitel o un utente sincronizzato da MiCloud Connect.
- L'eliminazione di un utente sincronizzato da un PBX rimuoverà solo l'account CloudLink dell'utente e non eliminerà l'utente dal PBX. Dopo l'eliminazione, l'utente continuerà a essere elencato nella pagina **Utenti** della console di Mitel Administration. Per aggiungere di nuovo un account CloudLink all'utente, l'amministratore dell'account deve inviare un'email di benvenuto all'utente.
- L'eliminazione di un utente SCIM sincronizzato da Azure Active Directory rimuoverà solo l'account CloudLink dell'utente e non eliminerà l'utente da Azure Active Directory.

2.5 Ruoli utente e privilegi

Mitel Administration assegna un ruolo a ciascun utente quando viene aggiunto a Mitel Administration. Il ruolo di un utente determina i privilegi concessi a quell'utente. Vedere [Ruoli e autorizzazioni](#) on page 48 per i dettagli su come creare ruoli Partner, Amministratore e Utente, e su come modificare le autorizzazioni.

Sono supportati i seguenti ruoli e autorizzazioni utente:

Partner

Questo ruolo viene assegnato ai partner Mitel che accedono a Mitel Administration tramite Mitel MiAccess. Dopo l'accesso, un Partner Mitel può creare, modificare, disattivare o eliminare gli account dei clienti; inoltre può abilitare o disabilitare i diritti amministrativi degli utenti.

Amministratore account

Questo ruolo viene assegnato a un utente da un Partner Mitel o da un Amministratore account. Dopo l'accesso all'account di un cliente, un utente a cui è stato assegnato questo ruolo può aggiungere, modificare o eliminare utenti (inclusi altri Amministratori account); inoltre può abilitare o disabilitare i diritti amministrativi degli utenti in quell'account.

Utente

Si tratta di un ruolo utente base in Mitel Administration. I privilegi utenti per questo ruolo sono limitati al ripristino delle proprie password di accesso.

Personalizzato

Questi ruoli (Partner e Amministratore account) vengono creati e assegnati dal Partner. Una volta assegnato un ruolo personalizzato a un account, questo può essere assegnato a qualsiasi utente all'interno di quell'account. Per ulteriori informazioni, vedere [Ruoli e autorizzazioni](#).

2.6 Ordini

Orders All (45) ▼				
<input type="text" value="Search orders"/>				
Unavailable	A-S00015651	Unavailable		
Unavailable	A-S00019297	Unavailable	Unavailable	
Unavailable	A-S00019296	Unavailable	Unavailable	
Unavailable	A-S00007601	Unavailable	Unavailable	
000123456	A-S00006225	Unavailable	Unavailable	Best Comp
0003414816	A-S00015371	Unavailable	Subsc MiVO manual	Unassigned
0003414816	A-S00015372	Unavailable	Subsc MiVO manual	Unassigned
0003581992	A-S00052240	Unavailable	test	Unassigned

La pagina **Ordini** elenca gli abbonamenti Mitel One e MiTeam Meetings acquistati da un partner Mitel. Quando un Partner acquista un abbonamento, viene elencato automaticamente in questa pagina sotto forma di Ordine. I Partner possono usare questa pagina per visualizzare, cercare e assegnare i loro ordini agli account dei clienti. Possono anche visualizzare il numero di tracciamento dell'ordine, l'account al quale è assegnato l'ordine, la data di acquisto e la data di scadenza degli ordini.

Per accedere alla pagina **Ordini**, fare clic sull'opzione **Fatturazione** dal menu di navigazione sul lato sinistro dell'Accounts Console Dashboard e fare clic sull'opzione **Ordini** per aprire la pagina **Ordini**.

Visualizzazione degli ordini

Fare clic sulla freccia giù accanto a **Ordini** e, dall'elenco a discesa, selezionare per visualizzare l'elenco di tutti gli ordini, gli ordini non assegnati o gli ordini in scadenza facendo clic rispettivamente su **Tutti**, **Non assegnati**, o **In scadenza**.

Stato ordine

Indica lo stato dell'ordine. Nella pagina **Ordini** è possibile vedere lo stato degli ordini. Di seguito è indicato l'elenco dello stato degli ordini:

- **ASSEGNA**: Indica che l'ordine deve essere assegnato a un account.
- **IN SCADENZA**: Indica che l'ordine scadrà presto e deve essere assegnato a un account.
- **SCADUTO**: Indica che l'ordine è scaduto e non può più essere assegnato a un account.
- **PERPETUO**: Indica che l'ordine è di tipo perpetuo.
- **ATTIVAZIONE IN SOSPEO**: Indica che l'ordine è in sospenso.

Ricerca di ordini

Nella barra **Cerca ordini**, digitare uno dei seguenti: l'id dell'ordine SAP, il numero dell'ordine di acquisto del rivenditore, il numero dell'ordine di acquisto del cliente, l'account a cui è assegnato un ordine, il numero di tracciamento o la data di scadenza dell'ordine che si sta cercando. La pagina **Ordini** visualizza l'elenco degli ordini corrispondenti man mano che si digitano i caratteri.

Assegna Ordini

Per assegnare un ordine a un account, fare clic sul pulsante **Assegna** vicino all'ordine. Appare un pannello. Fare clic su **Società**. Nell'elenco a discesa che appare visualizzando i nomi degli account con un campo Ricerca, inserire il nome dell'account al quale si desidera assegnare l'ordine. Nel campo Ricerca viene visualizzato l'elenco dei nomi corrispondenti mentre si digitano i caratteri. Selezionare l'account e fare clic su **Assegna**.

Dettagli ordine

Fare clic su un ordine per visualizzarne i dettagli. Appare un pannello nel quale sono visualizzati il numero di tracciamento dell'ordine, il numero delle licenze MiTeam Meetings ordinate, l'account al quale è assegnato l'ordine, il periodo e la data di acquisto dell'ordine. Fare clic su **Vedere ulteriori dettagli sul tracciamento** per visualizzare il **Numero dell'ordine di acquisto del rivenditore**, l'**ID SAP del rivenditore**, il **Numero dell'ordine di acquisto del cliente** e l'**ID dell'ordine SAP**. Fare clic su **Chiudi** per uscire dal pannello.

2.7 Abbonamenti

Il pannello **Abbonamenti** visualizza l'elenco di tutte le licenze delle applicazioni CloudLink assegnate a un account cliente.

Subscriptions

Add Order

MiTeam Meetings - 1 assigned of 20 license(s) ▾

Mitel ONE 1.5 - 74 assigned of 300 license(s) ▾

Nel pannello **Abbonamento**, fare clic su ▾ per visualizzare il numero di abbonamento, i dettagli dell'abbonamento, il numero rimanente di licenze disponibili per l'account e la data di inizio dell'abbonamento.

Subscriptions

CX - 0 concurrent license(s) [EXPAND TO REVIEW](#) ^

SUBSCRIPTION NUMBER ^	DETAILS	LICENSES	START DATE
A-S00007668	CX: CX Advanced Connect Trial	300	2021-02-18

MiTeam Meetings - 0 assigned of 0 license(s) , 7 over provisioned [EXPAND TO REVIEW](#) ^

SUBSCRIPTION NUMBER ^	DETAILS	LICENSES	START DATE
A-S00008131	MiTeam Meetings - Original V1: 54010536	20	2021-03-30

Mitel ONE 1.5 - 79 assigned of 300 license(s) ^

MitelOne_Essential - 1 assigned of 100 license(s) ^

SUBSCRIPTION NUMBER ^	DETAILS	LICENSES	START DATE
A-S00012181	Mitel ONE 1.5: Mitel ONE Essentials Connect Bundled Entitlement	100	2021-06-07

MitelOne_Elite - 28 assigned of 100 license(s) ^

SUBSCRIPTION NUMBER ^	DETAILS	LICENSES	START DATE
A-S00012181	Mitel ONE 1.5: Mitel ONE Elite Connect Bundled Entitlement	100	2021-06-07

MitelOne_Premier - 50 assigned of 100 license(s) ^

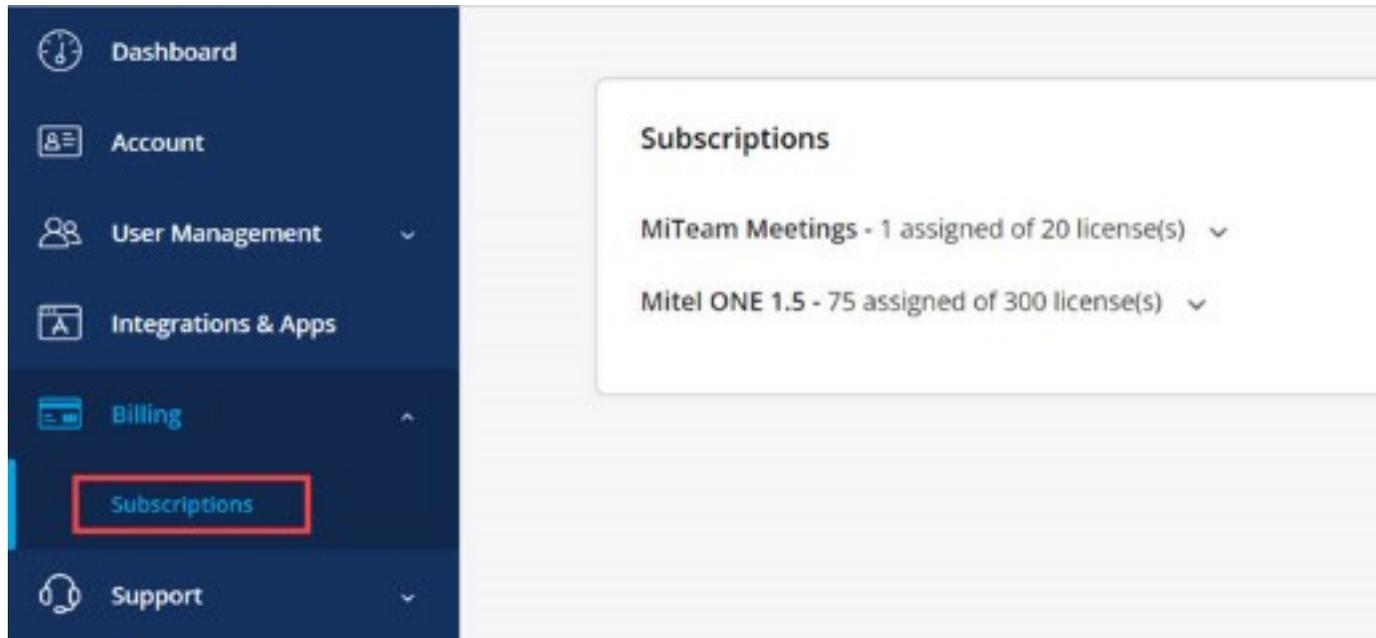
SUBSCRIPTION NUMBER ^	DETAILS	LICENSES	START DATE
A-S00012181	Mitel ONE 1.5: Mitel ONE Premier Connect Bundled Entitlement	100	2021-06-07

i Note:

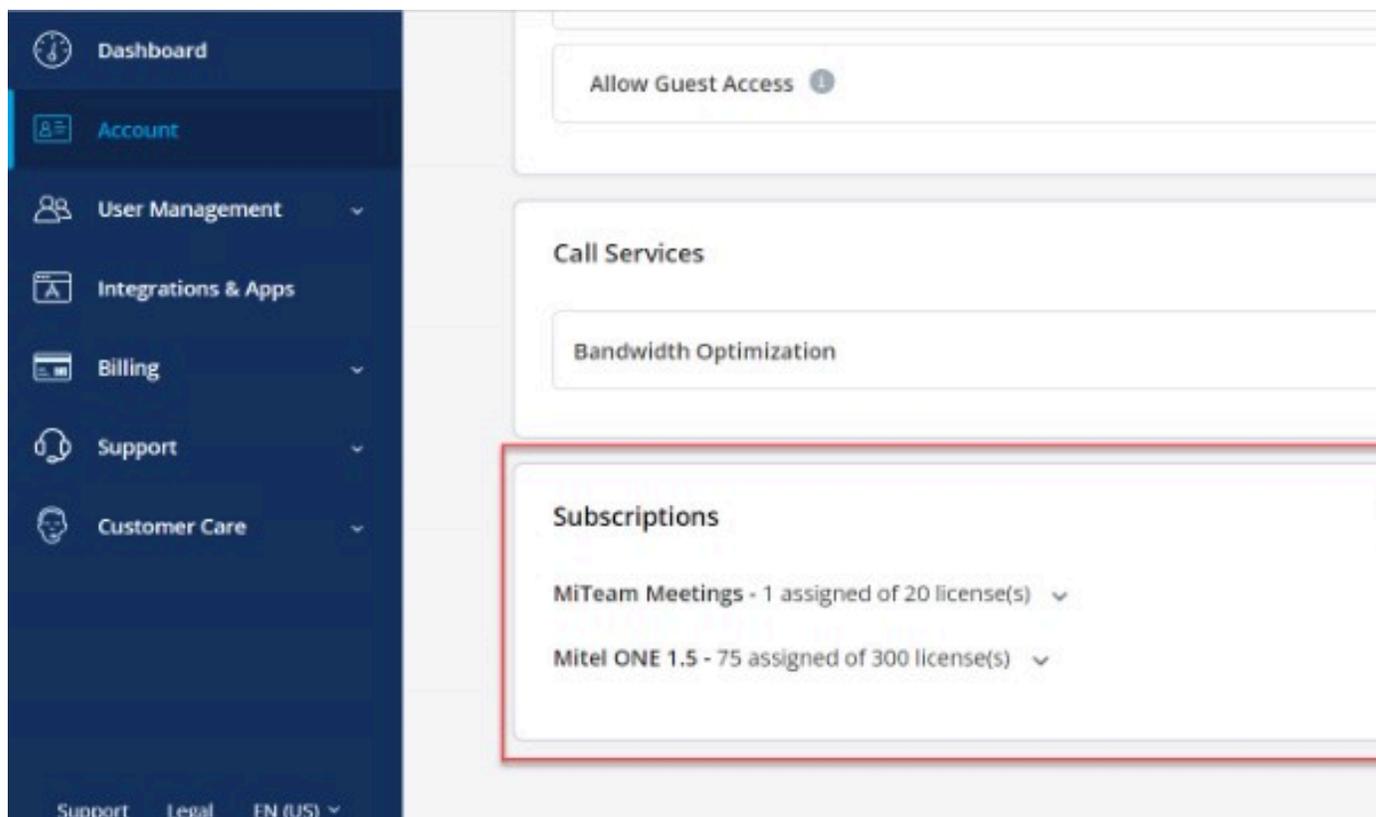
- Il pannello **Abbonamenti** non è disponibile per gli account Prime partner.
- Il pannello **Abbonamenti** non è disponibile per un partner che non dispone di un conto di fatturazione.

Un partner Mitel o un amministratore account di un cliente possono accedere al pannello **Abbonamenti** eseguendo una delle seguenti operazioni:

- Fare clic sull'opzione **Fatturazione** dal menu di navigazione sul lato sinistro di Mitel Administration e fare clic sull'opzione **Abbonamenti** per aprire il pannello **Abbonamenti**.



- Accedere alla pagina **Informazioni account** di un account cliente. Il pannello **Abbonamenti** viene visualizzato in fondo alla pagina.



Aggiungi ordine



Note:

Questa opzione è disponibile solo per un Partner Mitel che ha un account di fatturazione.

L'opzione **Aggiungi ordine** nel pannello **Abbonamenti** di un account cliente permette al partner Mitel di aggiungere un ordine all'account cliente direttamente dal pannello **Abbonamenti**. A tal fine:

1. Fare clic su **Aggiungi ordine**. Si apre la pagina **Ordini** che visualizza l'elenco di tutti gli ordini **Non assegnati**.
2. Per assegnare un ordine all'account, fare clic sul pulsante **Assegna** vicino all'ordine. Appare un pannello con il campo **Società** che mostra il nome dell'account del cliente.
3. Fare clic su **Assegna**. L'ordine verrà assegnato all'account del cliente e si verrà reindirizzati al pannello **Abbonamenti**.

Per aggiungere un ordine a un altro conto cliente:

1. Fare clic su **Società**. Appare un elenco a discesa che mostra i nomi degli account e un campo di ricerca.
2. Nel campo Ricerca, inserisci il nome dell'account a cui assegnare l'ordine. Nel campo Ricerca viene visualizzato l'elenco dei nomi corrispondenti mentre si digitano i caratteri.
3. Selezionare l'account e fare clic su **Assegna**. L'ordine verrà assegnato all'account del cliente; tuttavia, non si viene reindirizzati al pannello **Abbonamenti** di quell'account, ma si rimane nella pagina **Ordini**.

2.8 Importazione di utenti in blocco

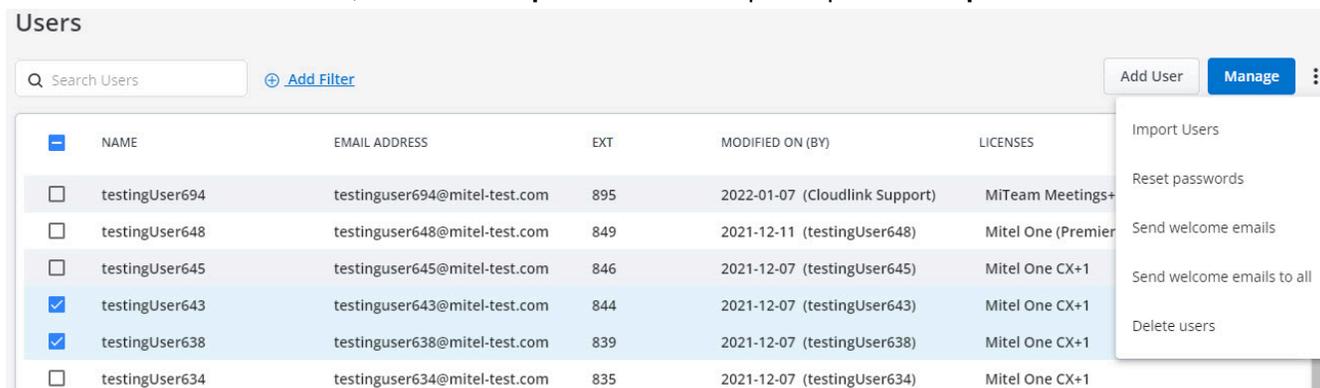
Un partner Mitel o un amministratore account può aggiungere utenti in blocco a un account cliente in Mitel Administration utilizzando la funzione di importazione in blocco. In tal modo i partner o gli amministratori account non dovranno aggiungere gli utenti uno alla volta nel portale. Devono solo inserire i dettagli di ciascun utente nel modello del foglio di calcolo fornito e, con il clic di un pulsante, questi utenti verranno aggiunti all'account cliente.

Per aggiungere utenti in blocco in un account amministratore cliente, procedere come segue:

1. Espandere Gestione utenti dal menu di navigazione a sinistra, fare clic su **Utenti**.

2.

Fare clic sull'icona . Quindi, fare clic su **Importa utenti** e si aprirà il pannello **Importa utenti**.



The screenshot shows the 'Users' management interface. At the top, there is a search bar and an 'Add Filter' button. Below is a table with the following data:

	NAME	EMAIL ADDRESS	EXT	MODIFIED ON (BY)	LICENSES
<input type="checkbox"/>	testingUser694	testinguser694@mitel-test.com	895	2022-01-07 (Cloudlink Support)	MiTeam Meetings+
<input type="checkbox"/>	testingUser648	testinguser648@mitel-test.com	849	2021-12-11 (testingUser648)	Mitel One (Premier
<input type="checkbox"/>	testingUser645	testinguser645@mitel-test.com	846	2021-12-07 (testingUser645)	Mitel One CX+1
<input checked="" type="checkbox"/>	testingUser643	testinguser643@mitel-test.com	844	2021-12-07 (testingUser643)	Mitel One CX+1
<input checked="" type="checkbox"/>	testingUser638	testinguser638@mitel-test.com	839	2021-12-07 (testingUser638)	Mitel One CX+1
<input type="checkbox"/>	testingUser634	testinguser634@mitel-test.com	835	2021-12-07 (testingUser634)	Mitel One CX+1

The dropdown menu is open, showing the following options:

- Import Users
- Reset passwords
- Send welcome emails
- Send welcome emails to all
- Delete users

3. Fare clic sul collegamento ipertestuale **Modello di foglio di calcolo**. Per dettagli su come compilare un foglio di calcolo, consultare la sezione [Modello di foglio di calcolo](#).

Import Users

1. Download the [spreadsheet template](#) (*.xlsx)
2. Fill the spreadsheet in according the template
3. Upload the spreadsheet below

Upload

You will be able to review or edit your upoad in the next step.

Cancel

4. Dopo l'aggiornamento, salvare il foglio di calcolo e tornare a Mitel Administration.

5. Se la finestra pop-up **Importa utenti** rimane aperta, fare clic su **Carica**. Altrimenti,

6. tornare alla pagina **Utenti** dell'account cliente e fare clic su **Carica** dal pannello **Importa utenti**.

Modello di foglio di calcolo

Un foglio di calcolo contenente i campi in cui inserire i dettagli sugli utenti viene scaricato nel percorso di download predefinito del sistema. Usando Microsoft Excel, inserire i dettagli sull'utente nei relativi campi del foglio di calcolo.

Un foglio di calcolo contenente i campi in cui inserire i dettagli sugli utenti viene scaricato nel percorso di download predefinito del sistema. Usando Microsoft Excel, inserire i dettagli sull'utente nei relativi campi del foglio di calcolo.

Il foglio di calcolo contiene i campi **NOME**, **COGNOME**, **NOME COMPLETO**, **E-MAIL** e **RUOLO**.

- È necessario inserire i dettagli almeno in un campo tra **NOME**, **COGNOME** e **NOME COMPLETO**.
- Nel campo **E-MAIL**, è necessario inserire un indirizzo e-mail valido per l'utente. Assicurarsi di non inserire:
 - un indirizzo e-mail già assegnato a un utente esistente nell'account cliente
 - lo stesso indirizzo e-mail per diversi utenti nel foglio di calcolo

- Nel campo **RUOLO** è necessario inserire un ruolo utente per l'utente. I ruoli utente disponibili sono **Utente** e **Amministratore account**. Se non si inserisce un ruolo utente, all'utente viene assegnato il ruolo predefinito **Utente**.
- Salvare il foglio di calcolo.

Tornare alla pagina **Utenti** dell'account cliente e fare clic su **Carica** dal pannello **Importa utenti**. Si apre una finestra. Navigare alla posizione in cui il foglio di calcolo è salvato, selezionare il foglio di calcolo e fare clic su **Apri**. Si apre la finestra Anteprima.

Nella finestra Anteprima sono riepilogati i dettagli sull'utente inseriti. La colonna **STATO** relativa a un utente mostrerà un'icona di errore () se c'è un errore nei dettagli inseriti. Facendo clic sul **pulsante Carica**, è possibile procedere con l'aggiunta degli utenti all'account cliente. Tuttavia, se si procede ad aggiungere utenti quando lo STATO mostra l'icona di errore:

- Gli utenti che non hanno errori nei dettagli vengono aggiunti all'account cliente e verranno rimossi dalla finestra Anteprima.
- Gli utenti che hanno degli errori nei dettagli non verranno aggiunti all'account cliente. Continueranno a rimanere nella finestra Anteprima finché non si apportano le correzioni richieste e non li si aggiunge all'account cliente o li si elimina.

Fare clic sui campi che presentano errori ed apportare le correzioni richieste. Se non ci sono errori nei dettagli dell'utente, un'etichetta nella parte superiore della finestra di Anteprima mostra **Nessun errore trovato**.

Nella finestra Anteprima è possibile anche:

- Modificare il ruolo utente facendo clic sulla freccia verso il basso accanto al ruolo utente e selezionando un ruolo utente dal menu a discesa

-  cancellare un utente facendo clic sull'icona

- aggiungere un utente facendo clic su **Aggiungi riga** e inserendo i dettagli dell'utente richiesti.

Import Users x

✔ **No errors found.**

Make any necessary changes below and select "Upload" when ready. Add Row

STATUS	FIRST NAME	LAST NAME	NAME	EMAIL	ROLE	ACTION
✔	John	Smith	John Smith	John.Smith@test.com	Account Admin	▼ 
✔	Hokey	Tennis	Hokey Tennis	Hokey.Tennis@sport.com	User	▼ 
✔	Testing	Import	NAME	Testing.import@test.com	User	▼ 

Cancel Upload

Dopo aver apportato tutte le correzioni e le modifiche necessarie, fare clic su **Carica** per aggiungere gli utenti alla Accounts Console. Gli utenti saranno ora elencati nella pagina **Utenti** della Accounts Console. Se si fa clic su **Annulla**, l'operazione di importazione in blocco viene annullata.

Dopo aver aggiunto utenti in massa a un account cliente, è necessario inviare e-mail di benvenuto a questi utenti per registrarsi e accedere alle varie applicazioni CloudLink. Per inviare l'e-mail di benvenuto, procedere come segue:

1. Nella pagina **Utenti**, selezionare la casella di controllo associata agli utenti a cui inviare l'e-mail di benvenuto.

Users

Q Search Users [+ Add Filter](#)

<input type="checkbox"/>	NAME	EMAIL ADDRESS	EXT	MODIFIED ON (BY)	LICENSES
<input type="checkbox"/>	testingUser694	testinguser694@mitel-test.com	895	2022-01-07 (Cloudlink Support)	MiTeam
<input type="checkbox"/>	testingUser648	testinguser648@mitel-test.com	849	2021-12-11 (testingUser648)	Mitel On
<input checked="" type="checkbox"/>	testingUser645	testinguser645@mitel-test.com	846	2021-12-07 (testingUser645)	Mitel On
<input type="checkbox"/>	testingUser643	testinguser643@mitel-test.com	844	2021-12-07 (testingUser643)	Mitel On
<input checked="" type="checkbox"/>	testingUser638	testinguser638@mitel-test.com	839	2021-12-07 (testingUser638)	Mitel On
<input checked="" type="checkbox"/>	testingUser634	testinguser634@mitel-test.com	835	2021-12-07 (testingUser634)	Mitel On
<input checked="" type="checkbox"/>	testingUser630	testinguser630@mitel-test.com	831	2022-01-07 (testingUser630)	MiTeam

2. Fare clic sull'icona  e, dal pannello che si apre, fare clic su **Invia e-mail di benvenuto**.

Import Users

Reset passwords

Send welcome emails

Send welcome emails to all

Delete users

Un'e-mail di benvenuto viene inviata agli utenti selezionati.

2.9 Contatti di assistenza

Il campo **Contatti di supporto** di un account cliente elenca tutti i contatti aggiunti da un utente Partner o da un utente amministrativo di quell'account a cui vengono inviati tutti i rapporti di problemi relativi a quell'account. Questi contatti possono essere Partner esistenti o altri indirizzi e-mail assegnati come Contratto di assistenza per quell'account.

Quando un cliente segnala un problema con un'applicazione CloudLink, viene inviata una e-mail ai Contatti di supporto. Ai **Contatti di supporto** spetta il compito di assumersi la responsabilità dei problemi segnalati dai loro clienti e, laddove necessario, di contattare il [Supporto tecnico per i Partner Mitel](#) tramite i canali appropriati. Mitel non contatterà il partner o il cliente in merito a queste segnalazioni. Per ulteriori informazioni, vedere [Processo di supporto dei partner per le applicazioni CloudLink](#).

Aggiunta o modifica di un contatto di assistenza (utente Partner)

Un Partner deve aggiungere i Contatti di assistenza durante la creazione di un account. I contatti aggiunti possono includere utenti Partner e indirizzi e-mail espliciti.

Note:

È obbligatorio aggiungere almeno un Contatto di assistenza quando si crea un nuovo account cliente.

Per aggiungere Contatti di assistenza all'account come utente Partner, usare la seguente procedura:

- Per aggiungere Partner come Contatti di assistenza:
 1. Navigare alla pagina **Informazioni sull'account** di un account cliente.
 2. Nel campo di ricerca **Contatti di supporto**, digitare il nome del partner che si sta cercando. Nel campo di ricerca viene visualizzato l'elenco dei Partner i cui nomi e indirizzi e-mail corrispondono alle lettere digitate.
 3. Fare clic sul nome per aggiungere quel Partner come Contatto di supporto. Il nome del Partner viene visualizzato nell'elenco dei **Contatti di supporto**.
 4. Fare clic su **Salva**. I Partner selezionati vengono impostati come Contatti di assistenza per l'account.
- Per aggiungere indirizzi e-mail espliciti come Contatti di assistenza:
 1. Navigare alla pagina **Informazioni sull'account** di un account cliente.
 2. Nel campo di ricerca **Contatti di supporto**, digitare l'indirizzo e-mail che si desidera assegnare come Contatto di supporto e premere INVIO. Se l'indirizzo e-mail inserito è valido, viene visualizzato come **Contatti di supporto**. Se l'indirizzo e-mail inserito non è valido, il portale visualizza il messaggio **Contiene un'e-mail non valida**.
 3. Fare clic su **Salva**. Gli indirizzi e-mail selezionati vengono impostati come Contatti di assistenza per l'account.

Un utente Partner può modificare i Contatti di assistenza per un account esistente usando la seguente procedura:

1. Fare clic su **Visualizza account** dalla dashboard della console. Si apre la pagina **Accounts**. Fare clic sull'account che si desidera modificare. Si apre la pagina **Informazioni sull'account** per quell'account.
2. Nel campo **Contatti di supporto**,
 - fare clic sulla **X** sul nome o sull'indirizzo e-mail di un Contatto di supporto per eliminarlo.
 - Seguire la stessa procedura dell'aggiunta di Contatti di assistenza per un nuovo account per aggiungere Contatti di assistenza a quell'account.
3. Fare clic su **Salva** per salvare le modifiche.

Modifica di un contatto di assistenza (utente Amministratore)

Un utente Amministratore può eliminare o aggiungere Contatti di assistenza solo per gli account esistenti creati da un Partner.

Per modificare i Contatti di assistenza per un account come utente Amministratore, usare la seguente procedura:

1. Fare clic su **Visualizza account** dalla dashboard della console. Si apre la pagina Informazioni sull'account.
2. Il campo **Contatti di supporto** visualizza i nomi o gli indirizzi e-mail di tutti i Contatti di supporto esistenti per quell'account.
3. Fare clic su **X** su un indirizzo e-mail per eliminare quel Contatto di supporto.
4. Per aggiungere altri Contatti di assistenza per l'account, inserire un indirizzo e-mail valido nella barra di ricerca. Nel campo di ricerca viene visualizzato l'elenco degli indirizzi e-mail che corrispondono alle lettere digitate.
5. Fare clic sul pulsante **Aggiungi** accanto a un indirizzo e-mail per aggiungere quell'indirizzo e-mail come Contatto di supporto. L'indirizzo e-mail viene visualizzato nei **Contatti di supporto**.
6.  Fare clic sull'icona  per salvare le modifiche.

2.10 Registri di supporto

La pagina **Registri di supporto** di un account cliente consente al partner Mitel o a un amministratore account di visualizzare i registri di supporto dell'account cliente. I registri di supporto vengono creati quando un utente dell'account cliente segnala un problema con un'applicazione CloudLink. Il partner Mitel o un amministratore account possono fare clic su un registro di supporto per visualizzarne o modificarne i dettagli.

Per visualizzare la pagina **Registri di supporto**, attenersi alla seguente procedura:

1. [Accedi a Mitel Administration](#) on page 1.

2. Accedere al pannello **Registri di supporto** effettuando una delle seguenti operazioni:

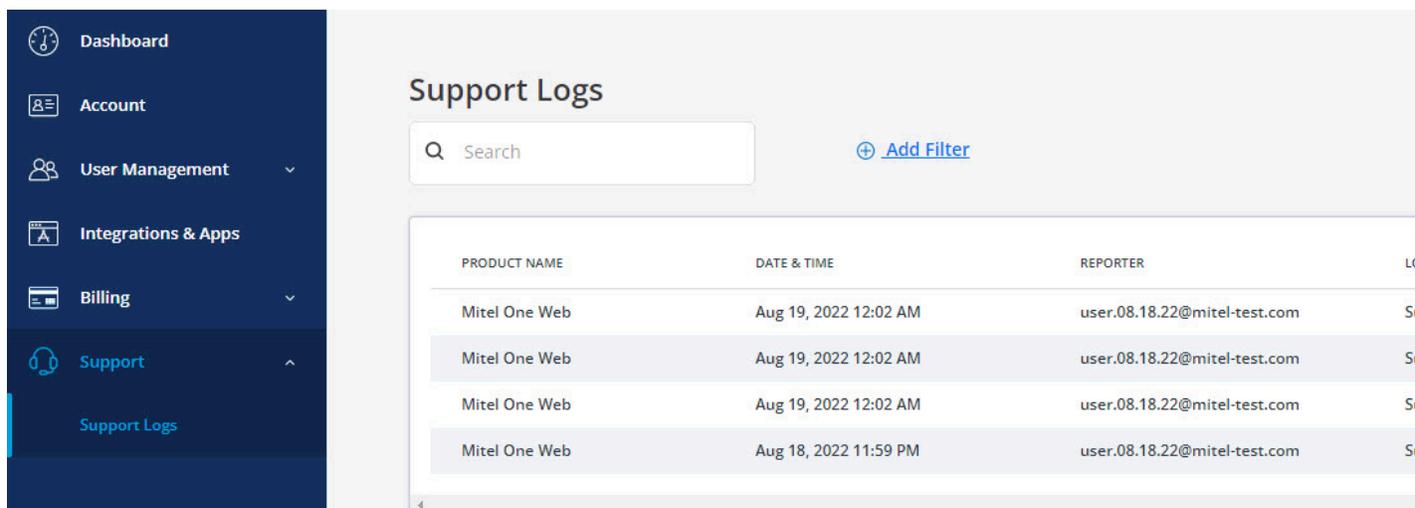
- Se è stato effettuato l'accesso come partner Mitel:

Nel pannello di sinistra, fare clic su **Account** e selezionare l'account per il quale visualizzare i registri. Viene visualizzata la pagina **Informazioni sull'account**. Dal pannello di sinistra, fare clic su **Supporto** e poi su **Registri di supporto**.

- Se è stato effettuato l'accesso come Amministratore dell'account:

Nel pannello di sinistra, fare clic su **Supporto** e poi su **Registri di supporto**.

La pagina **Registri di supporto** relativa all'account selezionato si apre mostrando un elenco di registri.



Dall'elenco dei registri, fare clic sul registro che si desidera visualizzare.

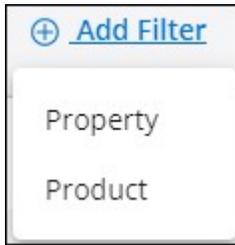
Ricerca di registri

È possibile cercare i registri in base ai loro titoli. Nella barra di **ricerca**, digitare il **TITOLO DEL REGISTRO** come criterio di ricerca. Verrà visualizzato un elenco di registri corrispondenti.

Note:
Non è possibile cercare i registri in base a **NOME DEL PRODOTTO**, **DATA & ORA** o a **SEGNALANTE**.

Aggiunta di un filtro

Per impostazione predefinita, nella pagina **Registri di supporto** vengono visualizzati i registri relativi a tutte le applicazioni. È possibile filtrare l'elenco dei registri in base all'applicazione e allo stato dei registri. A tal fine, fare clic su **Aggiungi filtro** e selezionare **Prodotto** o **Stato** per aggiungere il filtro corrispondente.



L'elenco dei prodotti visualizzato dopo aver selezionato il filtro **Prodotto** mostra tutti i problemi relativi alle applicazioni individuati negli ultimi 60 giorni.

Visualizzazione dei registri

Fare clic sul registro che si vuole visualizzare dall'elenco dei registri visualizzati nella pagina **Registri di supporto**. Si apre la pagina dei dettagli del registro, che visualizza i dettagli del registro. Se il cliente ha allegato un'immagine insieme alla descrizione, tale immagine verrà visualizzata in **Dettagli allegato**. L'immagine seguente mostra alcuni esempi di pagina dei dettagli del registro:

- Se è stato effettuato l'accesso come Partner Mitel

[< Return to List](#)

Support log 22 - feedback

August 19, 2022 12:02 AM

Submission Details

Product: Mitel One Web
Reporter Email: user.08.18.22@mitel-test.com
Partner ID: 155119220
Account ID: 2a03091d-6da3-40c7-9c08-af311f490963
User ID: 2e9b3924-b816-4463-8495-0bec7a5d3e86

Attachments:

2a03091d-6da3-40c7-9...txt
[Download](#)

Report Details

Topic: Messages

feed back for two.

Partner Support

Status:

Notes: Ticket: #1920
Open Issue

- Se è stato effettuato l'accesso come Amministratore dell'account

[< Return to List](#)

Support log 22 - feedback

August 18, 2022 2:32 PM

Submission Details

Product: Mitel One Web
Reporter Email: user.08.18.22@mitel-test.com
Partner ID: 155119220
Account ID: 2a03091d-6da3-40c7-9c08-af311f490963
User ID: 2e9b3924-b816-4463-8495-0bec7a5d3e86

Attachments:



2a03091d-6da3-40c7-9...txt
[Download](#)

Report Details

Topic: Messages

feed back for two.

Partner Support

Status [Open](#)

Notes

Per scaricare un file di registro e i suoi allegati, fare clic su **Esporta registri** nella parte superiore della pagina. Il registro e gli allegati vengono scaricati come file zip. Decomprimere il file per visualizzare il file di testo.

i Note:

- Per i registri di Mitel One Mobile, se si fa clic su **Esporta registri** vengono scaricati due file zip. Il file zip con il suffisso logs-XXXXX contiene un file di testo e il file report.zip contiene il report in formato HTML.
- Se il **Livello di registro** è impostato su debug, il file report.zip conterrà una cartella con i registri SIP e un file .txt.

La casella **Dettagli rapporto** contiene una descrizione del problema descritto dal cliente. Per i registri di Mitel One Mobile, la sezione **Dettagli rapporto** visualizza le seguenti schede:

- **Dettagli sul rapporto**
- **Dettagli utente**
- **Dispositivo e app**
- **Registri potenza del segnale filtrati**

i Note:

La scheda **Registri potenza segnale filtrati** viene visualizzata solo per i dispositivi Android.

- **Informazioni sull'errore**

Per i registri di Mitel One Web, la sezione **Dettagli rapporto** visualizza le seguenti schede:

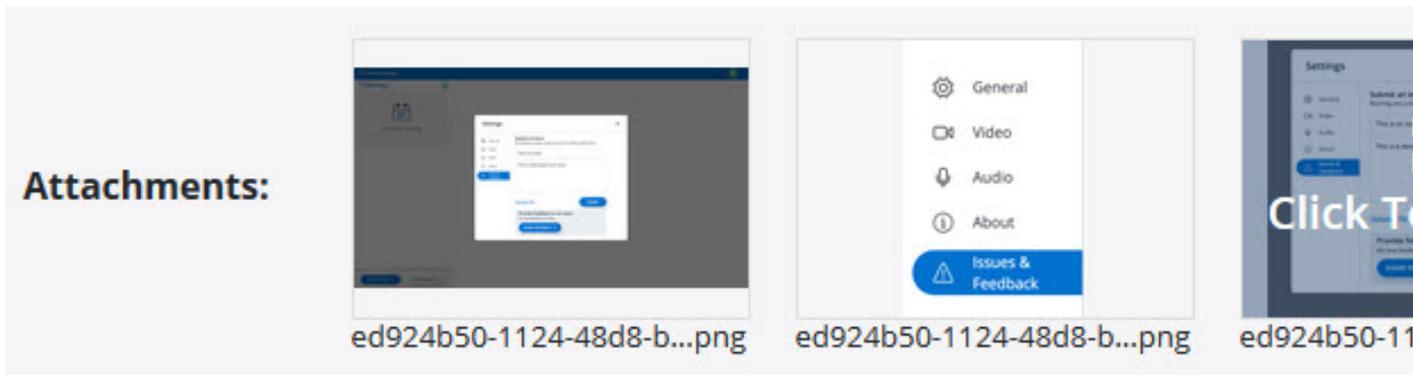
- **Dettagli sul rapporto**
- **Dettagli utente**
- **Informazioni sull'errore**

Fare clic su ciascuna scheda per visualizzare i dettagli dei registri di ciascuna categoria.

Visualizzazione degli allegati

Se il cliente ha allegato un'immagine insieme alla descrizione, tale immagine verrà visualizzata in **Allegati**. Per ingrandire un'immagine, passare con il mouse su di essa e fare clic su **Fare clic per ingrandire**. Fare

clic sull'icona  per chiudere l'immagine.



Per scaricare un allegato, fare clic su **Scarica**. L'allegato sarà salvato nel sistema.

Stato registro

Lo stato del registro aiuta il partner Mitel a identificare le metriche dei registri in base al loro stato. Nella sezione **Supporto per i partner** della pagina Registri di supporto viene visualizzato lo stato dei registri insieme alle note.

Di seguito sono indicate le tre fasi dei registri:

- **Aperto:** Un utente di un'applicazione CloudLink ha creato un nuovo problema tramite l'account cliente. Quando il problema è nello stato Aperto, CloudLink invia un promemoria tramite posta elettronica al contatto del supporto del partner. Il promemoria server ad avvisare che il cliente potrebbe riscontrare ancora il problema.
- **Segnalato:** Il problema è stato segnalato ed è in lavorazione.
- **Risolto:** Il problema è stato risolto.

i Note:

Dopo che il Partner Mitel ha risolto un problema, lo stato di tale problema deve essere aggiornato da Aperto a Risolto. Lo stato Segnalato viene usato solo quando il partner Mitel non è in grado di risolvere il problema e lo inoltra a Mitel. Una volta che Mitel ha risolto il problema, il Partner Mitel deve aggiornarne lo stato da Segnalato a Risolto.

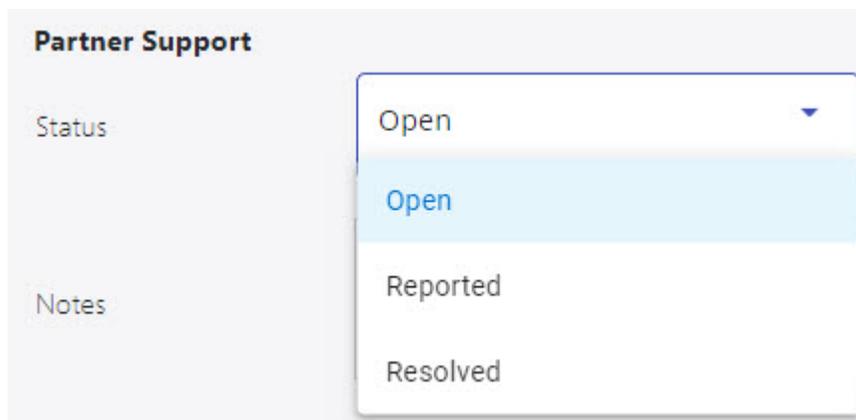
Se è stato effettuato l'accesso come Partner Mitel, è possibile:

- Visualizzare lo stato del registro.

- Cambiare lo stato del registro.

Per cambiare lo stato di un registro, eseguire i seguenti passaggi:

1. Dall'elenco a discesa **Stato**, segnalazione uno stato tra **Aperto**, **Segnalato** o **Risolto**.



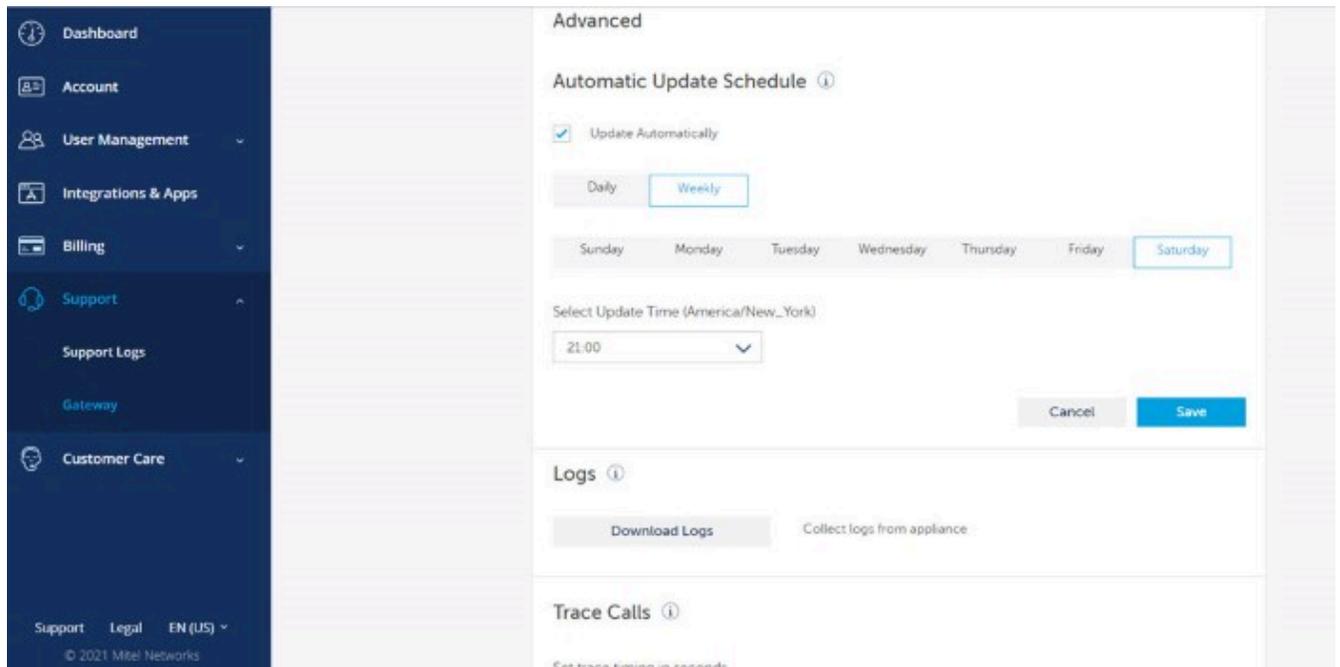
2. È possibile aggiungere una nota al registro, ad esempio l'ID del ticket o lo stato del registro.
3. Fare clic su **Salva note e stato** per salvare le modifiche.

Se è stato effettuato l'accesso come Amministratore dell'account, è possibile visualizzare lo stato del registro insieme alle note, ma non è possibile modificarne lo stato.

2.11 Gateway

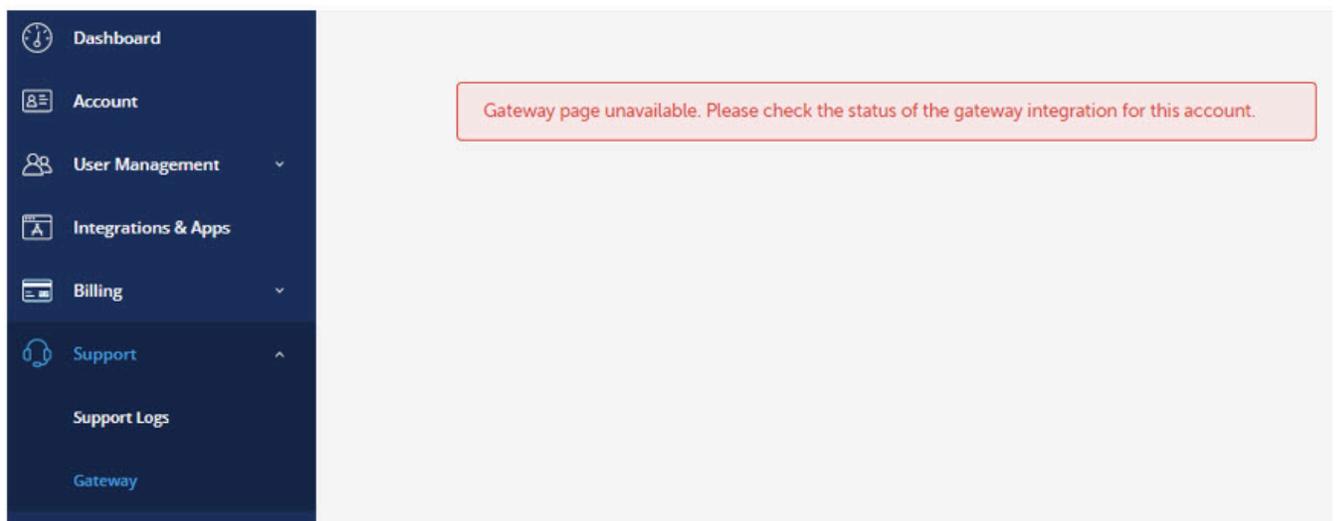
La pagina di supporto del **Gateway** è disponibile per il partner Mitel e per gli amministratori degli account dei clienti per i quali CloudLink Gateway è abilitato. La pagina di supporto del **Gateway** fornisce al partner Mitel o all'amministratore dell'account un accesso rapido per programmare gli aggiornamenti del gateway, rivedere i registri specifici, rintracciare le chiamate, riavviare il gateway e aggiornare la versione del sistema.

Se CloudLink Gateway è inattivo o non raggiungibile, la pagina di supporto **Gateway** non è accessibile.



Per accedere alla pagina di supporto del **Gateway**, fare clic sull'icona  nel pannello **Supporto** e poi su **Gateway**. Viene visualizzata la pagina **Avanzate** parziale. Questa pagina permette di selezionare impostazioni e opzioni avanzate che sono utili per la risoluzione dei problemi, specialmente quando si lavora con il supporto Mitel. Per ulteriori informazioni sulla configurazione delle impostazioni e delle opzioni avanzate, vedere [Configurazione delle impostazioni e delle opzioni avanzate](#).

In alcuni casi, quando si cerca di accedere a questa pagina, viene visualizzato il seguente messaggio di errore.



Il messaggio di errore viene visualizzato se:

- l'integrazione di CloudLink Gateway per l'account cliente è stata aggiunta, tuttavia l'onboarding non è andato oltre la fase **Gateway** per collegare un gateway all'account.
- c'è un problema di connessione con il gateway dell'account del cliente.

Per risolvere lo stato dell'integrazione di CloudLink Gateway, accedere a **Integrazione & app** nel pannello di navigazione sinistro ed esaminare il problema.

Per maggiori informazioni sulla risoluzione degli errori, consultare la sezione [Risolvere gli errori](#).

2.12 Permettere agli utenti di modificare o eliminare i messaggi di chat nelle applicazioni CloudLink

Il Partner Mitel o l'amministratore dell'account di un cliente può abilitare o disabilitare la funzionalità per gli utenti di quell'account cliente di modificare o eliminare i messaggi di chat condivisi nelle applicazioni CloudLink. A tal fine, un Partner Mitel o l'amministratore devono eseguire i seguenti passi:

1. [Accedi a Mitel Administration](#).
2. Fare clic sull'opzione **Account** dal menu di navigazione sul lato sinistro della dashboard di Accounts Console.
3. Dall'elenco degli account che viene visualizzato, fare clic sull'account per il quale modificare o eliminare i messaggi di chat. Quando si fa clic sull'account, viene visualizzata la pagina **Informazioni account**.
- 4.

Dal pannello **Integrazioni**, fare clic sull'icona  associata all'integrazione **Chat**.



Si apre la finestra di dialogo **Impostazioni del servizio chat**.

5. Per impostazione predefinita, la funzione **Consenti la modifica e l'eliminazione dei messaggi** è abilitata per un account. Per impedire agli utenti di un account di eliminare o modificare i loro messaggi

chat, deselezionare la casella di controllo **Consenti la modifica e l'eliminazione dei messaggi** e poi fare clic su **Salva**.

Chat Service Settings

Chat service is an integration used by the other services from Mitel (e.g. MiCC, MiTeam Meetings, MiCollab, Cloudlink Gateway, MOMA). It controls sending and receiving messages.

Allow editing and deleting of messages

Cancel

Save

2.13 Supporto

La seguente sezione descrive in che modo la restrizione delle autorizzazioni influisce sulla funzione Supporto.

- **Visualizza:** Se la casella di controllo associata a **Visualizza** è selezionata, il partner o l'amministratore account possono accedere alla pagina dei registri del **Supporto** e a quella dei registri del **Gateway** se l'account ha integrazioni gateway e un PBX integrato. Se la casella di controllo associata a **Visualizza** non è deselezionata, il partner o l'amministratore account non possono accedere ai registri **Supporto** e alla pagina dei registri del **Gateway**.
- **Aggiungi:** L'autorizzazione **Aggiungi** non è valida per i ruoli Partner e Amministratore.
- **Modifica:** L'autorizzazione **Modifica** non è valida per i ruoli Partner e Amministratore.
- **Assegna:** L'autorizzazione **Assegna** non è valida per i ruoli Partner e Amministratore.
- **Elimina:** L'autorizzazione **Elimina** non è valida per i ruoli Partner e Amministratore.

2.14 Ruoli e autorizzazioni

Un partner Mitel può creare un ruolo personalizzato basato sul ruolo Partner o Amministratore esistente e assegnare questi ruoli a uno o più account. Una volta assegnati a un account, questi ruoli possono essere assegnati agli utenti di quell'account.

Un ruolo (Partner o Amministratore) limita le autorizzazioni esistenti nel ruolo Partner o Amministratore di base alla visualizzazione, aggiunta, modifica, assegnazione ed eliminazione delle funzioni dell'applicazione Mitel Administration quali Integrazioni & app, Account e Ordini. È possibile specificare le autorizzazioni che un ruolo consente selezionando o deselezionando le caselle di controllo corrispondenti alla rispettiva categoria di funzionalità durante la creazione di un ruolo. Dopo aver creato il ruolo personalizzato, è possibile assegnarlo a più account.

Creazione di un ruolo

Per creare un ruolo, attenersi alla seguente procedura:

1. [Accedi a Mitel Administration](#) alla pagina 1 come partner Mitel.
2. Andare sull'opzione **Gestione utenti > Ruoli e autorizzazioni** dal menu di navigazione sul lato sinistro di Accounts Console Dashboard. Viene visualizzata la pagina **Ruoli**.
3. Fare clic su **Nuovo ruolo**.
4. Inserire un nome e una descrizione (facoltativo) per il ruolo rispettivamente nei campi **Nome ruolo** e **Descrizione**. Quindi, selezionare il tipo di ruolo nella sezione **Scegli il ruolo base**. Per impostazione predefinita, come ruolo è selezionato **Partner**.
5. Espandere le sezioni **Autorizzazioni** e selezionare le autorizzazioni che si desidera fornire al ruolo selezionando le caselle di controllo corrispondenti alle autorizzazioni.
6. Fare clic su **Salva**. Viene creato un nuovo ruolo.

Assegnazione di un ruolo a uno o più account

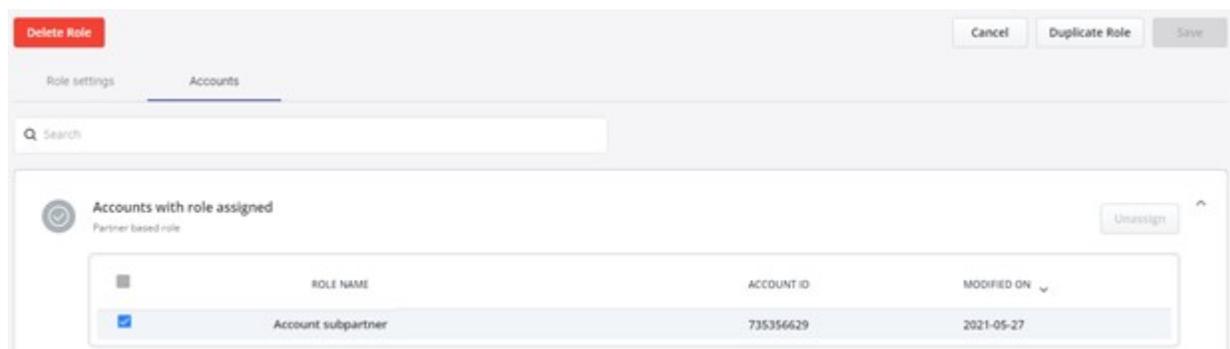
Dopo aver creato un ruolo, il partner Mitel deve assegnarlo a uno o più account. Per assegnare un ruolo a uno o più account, attenersi alla seguente procedura:

1. Andare sulla scheda **Account** visualizzata dopo aver creato un nuovo ruolo nella pagina di modifica **Ruoli**.
2. Selezionare l'account o gli account a cui si desidera assegnare il ruolo.

Nota:

A un account utente può essere assegnato solo il ruolo Amministratore.

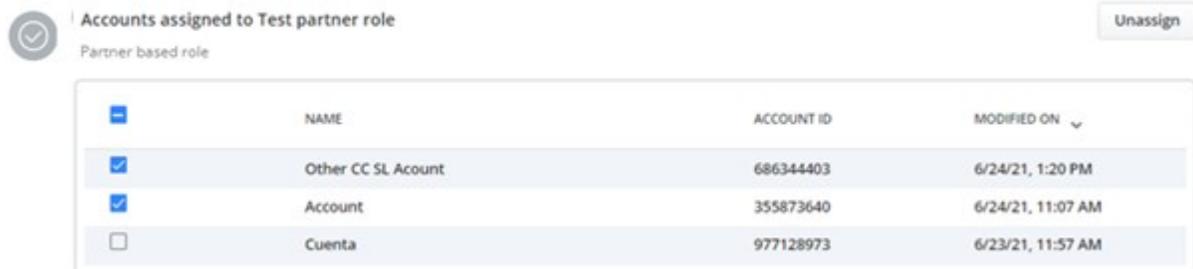
3. Fare clic su **Assegna**. Il ruolo viene assegnato agli account selezionati.



Annullamento dell'assegnazione del ruolo da uno o più account

Il partner Mitel può annullare l'assegnazione di un ruolo che è stato assegnato a uno o più account. Per annullare l'assegnazione di un ruolo a uno o più account, attenersi alla seguente procedura:

1. Andare sull'opzione **Gestione il utenti > Ruoli e autorizzazioni** dal menu di navigazione sul lato sinistro di Accounts Console Dashboard. Viene visualizzata la pagina **Ruoli**.
2. Dall'elenco dei ruoli, fare clic sul ruolo di cui si desidera annullare l'assegnazione dagli account.
3. Accedere alla scheda **Account**.
4. Selezionare l'account o gli account di cui si desidera annullare l'assegnazione.
5. Fare clic su **Annulla assegnazione**. Viene annullata l'assegnazione del ruolo dagli account selezionati.

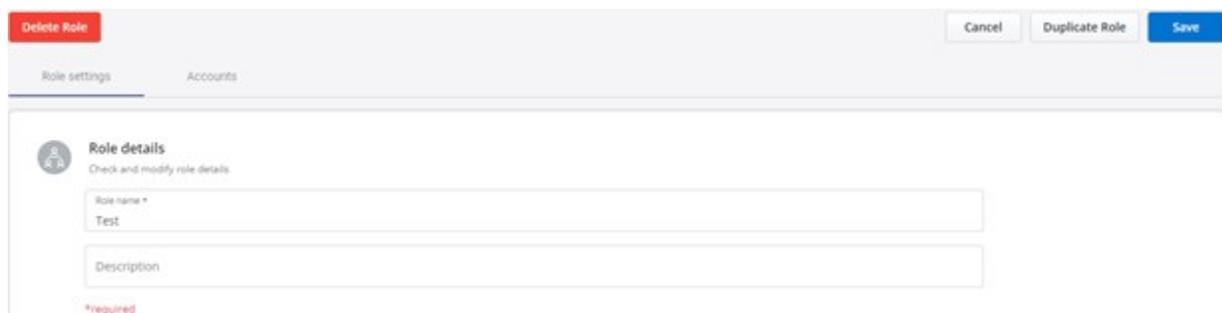


<input type="checkbox"/>	NAME	ACCOUNT ID	MODIFIED ON
<input checked="" type="checkbox"/>	Other CC SL Account	686344403	6/24/21, 1:20 PM
<input checked="" type="checkbox"/>	Account	355873640	6/24/21, 11:07 AM
<input type="checkbox"/>	Cuenta	977128973	6/23/21, 11:57 AM

Eliminazione di un ruolo

Il partner Mitel può eliminare un ruolo tramite i seguenti passaggi:

1. Andare sull'opzione **Gestione il utenti > Ruoli e autorizzazioni** dal menu di navigazione sul lato sinistro di Accounts Console Dashboard. Viene visualizzata la pagina **Ruoli**.
2. Selezionare il ruolo che si desidera eliminare.
3. Fare clic sul pulsante **Elimina ruolo**.



4. Viene visualizzata una finestra di dialogo di conferma. Digitare la parola "elimina" nel campo **Digita "Eliminare"** e fare clic su **Elimina**. Il ruolo selezionato viene eliminato. Facendo clic su **Annulla**, si annulla l'operazione.



Duplicazione di un ruolo

I partner Mitel possono duplicare i ruoli. La duplicazione di un ruolo utilizza il modello di ruolo usato in precedenza, cioè crea un ruolo con tutte le autorizzazioni selezionate per il ruolo originale. Il partner Mitel non ha la possibilità di scegliere il tipo di ruolo (Partner o Amministratore). Il ruolo duplicato sarà dello stesso tipo del ruolo originale. Per duplicare un ruolo, attenersi alla seguente procedura:

1. Andare sull'opzione **Gestione il utenti > Ruoli e autorizzazioni** dal menu di navigazione sul lato sinistro di Accounts Console Dashboard. Viene visualizzata la pagina **Ruoli**.
2. Fare clic sul ruolo che si desidera duplicare.
3. Fare clic su **Duplica ruolo**. Viene creato un nuovo ruolo utilizzando il modello di ruolo precedente. Questo ruolo disporrà di tutte le autorizzazioni del ruolo originale.
4. Modificare il nome e le autorizzazioni in base alle necessità, quindi fare clic su **Salva**.

Assegnazione delle autorizzazioni

In qualità di partner Mitel, quando si crea un nuovo ruolo (Partner o Amministratore), è possibile limitare o concedere le autorizzazioni per la visualizzazione, l'aggiunta, la modifica, l'assegnazione e l'eliminazione di funzioni quali Integrazioni & app, Account e Ordini.

Per impostazione predefinita, tutte le caselle di controllo delle autorizzazioni sono selezionate, a indicare che al ruolo sono concesse le autorizzazioni standard per il ruolo base. Per rimuovere un'autorizzazione da un ruolo, deselezionare la casella di controllo associata all'autorizzazione.

A seconda del tipo di ruolo che si sta creando, viene visualizzato il seguente elenco di funzioni.

- Se si sta creando un ruolo Partner, viene visualizzata la seguente tabella.

 **Permissions**
Check and modify permissions

PERMISSIONS	VIEW	ADD	EDIT	ASSIGN	DELETE
Accounts Restrict the Partner's ability to create new accounts and change or delete existing accounts. Learn more	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Roles and Permissions Restrict the Partner's ability to view the custom roles, create new roles, assign them to other users, and change or delete existing roles. Learn more	<input checked="" type="checkbox"/>				
Orders Restrict the Partner's ability to view and assign orders to customer accounts. Learn more	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Users Restrict the Partner's ability to view users, create new users and edit or delete existing users. Learn more	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
User Templates Restrict the Partner's ability to view user templates, create new user templates and edit or delete existing user templates. Learn more	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Integrations & Apps Restrict the Partner's ability to view a customer account's integrations, add integrations to the account, edit the configuration of an integration or delete integrations from an account. Learn more	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Subscriptions Restrict the Partner's ability to view details of the list of subscriptions assigned to a customer account. Learn more	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Support Restrict the Partner's ability to view support logs of a customer account. Learn more	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
MiVoice Business Restrict the Partner's ability to access the MiVoice Business features of a customer account. Learn more	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- Se si sta creando un ruolo di amministratore (Amministratore account), viene visualizzata la seguente tabella.

 **Permissions**
Check and modify permissions

PERMISSIONS	VIEW	ADD	EDIT	ASSIGN	DELETE
Account Restrict the Account Admin's ability to edit the customer account information. Learn more	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Users Restrict the Account Admin's ability to view users, create new users and edit or delete existing users. Learn more	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
User Templates Restrict the Account Admin's ability to view user templates, create new user templates and edit or delete existing user templates. Learn more	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Roles and Permissions Restrict the Account Admin's ability to view the custom roles assigned to their customer account and assign them to users. Learn more	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Integrations & Apps Restrict the Account Admin's ability to view their account's integrations, add integrations to their account, edit the configuration of an integration or delete integrations. Learn more	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Subscriptions Restrict the Account Admin's ability to view details of the list of subscriptions assigned to their customer account. Learn more	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Support Restrict the Account Admin's ability to view support logs of their customer account. Learn more	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
MIVoice Business Restrict the Account Admin's ability to access the MIVoice Business features of their customer account. Learn more	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Per ulteriori informazioni su ciascuna autorizzare, vedere:

2.14.1 Account (per gli amministratori)

La seguente sezione descrive il che modo la restrizione delle autorizzazioni influisce sulla funzione Account gli amministratori.

- **Visualizza:** l'autorizzazione **Visualizza** è in modalità solo lettura per il ruolo Amministratore account. L'amministratore account potrà sempre visualizzare le informazioni presenti nella pagina Account.
- **Aggiungi:** l'autorizzazione **Aggiungi** non è valida per il ruolo Amministratore account.
- **Modifica:** Se la casella di controllo associata all'autorizzazione **Modifica** è selezionata per il ruolo Amministratore account, quest'ultimo può modificare il proprio account. Se la casella di controllo associata all'autorizzazione **Modifica** è deselezionata, gli Amministratori non potranno modificare gli account.
- **Assegna:** l'autorizzazione **Assegna** non è valida per il ruolo Amministratore account.
- **Elimina:** l'autorizzazione **Elimina** non è valida per il ruolo Amministratore account.

Nota:

L'Amministratore account deve aggiornare oppure uscire e rientrare per vedere eventuali modifiche apportate dal Partner Mitel.

2.14.2 Account (per il ruolo Partner)

La seguente sezione descrive il che modo la restrizione delle autorizzazioni influisce sulla funzione Account per il ruolo Partner.

- **Visualizza:** l'autorizzazione **Visualizza** è in modalità solo lettura per il ruolo Partner. I partner possono comunque visualizzare un account.
- **Aggiungi:** Se la casella di controllo associata ad **Aggiungi** è selezionata, il Partner può aggiungere un nuovo account. Se si deseleziona la casella di controllo associata ad **Aggiungi**, il Partner non potrà aggiungere un nuovo account.
- **Modifica:** se la casella di controllo associata all'autorizzazione **Modifica** è selezionata per il ruolo Partner, quest'ultimo può modificare qualsiasi account esistente. Se la casella di controllo associata all'autorizzazione **Modifica** è deselezionata, i Partner non potranno modificare gli account.
- **Assegna:** l'autorizzazione **Assegna** non è valida per il ruolo Partner.
- **Elimina:** Se la casella di controllo associata a **Elimina** è selezionata, il Partner può cancellare un account esistente. Se si deseleziona la casella di controllo associata a **Elimina**, il Partner non potrà eliminare un account.

2.14.3 Utenti

La seguente sezione descrive in che modo la restrizione delle autorizzazioni influisce sulla funzione Utenti.

- **Visualizza:** Se la casella di controllo associata a **Visualizza** è selezionata, il partner e l'amministratore account possono visualizzare gli utenti presenti un account cliente con i relativi dettagli. Tuttavia, non potranno aggiungere, modificare o eliminare un account utente. Per poter aggiungere, modificare o eliminare un utente, un ruolo deve avere l'autorizzazione **Visualizza**. Se si deseleziona la casella di controllo associata a **Visualizza** per un ruolo Partner o Amministratore account, il partner e l'amministratore account non potranno visualizzare gli utenti di un account cliente e non avranno accesso all'elenco di destinazione degli utenti.
- **Aggiungi:** Se la casella di controllo associata ad **Aggiungi** è selezionata, il partner o l'amministratore account possono aggiungere nuovi utenti singolarmente o in blocco, inviare e-mail di benvenuto e avere accesso al pulsante **Gestisci** nella pagina Elenco utenti. Se si deseleziona la casella di controllo associata ad **Aggiungi** per un ruolo Partner o Amministratore account, il partner e l'amministratore account non potranno aggiungere nuovi utenti, inviare e-mail di benvenuto e avere accesso al pulsante **Gestisci** nella pagina Elenco utenti.

Nota:

Il ruolo deve disporre delle autorizzazioni **Aggiungi** o **Modifica** per poter inviare e-mail di benvenuto e accedere al pulsante **Gestisci** nella pagina Elenco utenti.

- **Modifica:** Se la casella di controllo associata all'autorizzazione **Modifica** è selezionata, il partner e l'amministratore account possono modificare qualsiasi modello utente esistente, reimpostare le password, cambiare la licenza esistente e inviare e-mail di benvenuto. Se la casella di controllo associata all'autorizzazione **Modifica** è deselezionata, il partner e l'amministratore account non possono modificare qualsiasi modello utente esistente, reimpostare le password, cambiare le licenze esistenti e inviare e-mail di benvenuto.

i Nota:

Il ruolo deve disporre delle autorizzazioni **Aggiungi** o **Modifica** per poter inviare e-mail di benvenuto e accedere al pulsante **Gestisci** nella pagina Elenco utenti.

- **Assegna**: L'autorizzazione **Assegna** non è valida per il ruolo Partner o Amministratore account.
- **Elimina**: Se la casella di controllo associata a **Elimina** è selezionata, il partner o l'amministratore account possono eliminare un utente esistente. Se si deseleziona la casella di controllo associata a **Elimina**, il partner o l'amministratore account non possono eliminare gli utenti.

2.14.4 Modelli utente

La seguente sezione descrive in che modo la restrizione delle autorizzazioni influisce sulla funzione Modelli utente.

- **Visualizza**: Se la casella di controllo associata a **Visualizza** è selezionata, il partner o l'amministratore account possono visualizzare la pagina **Modelli utente**. Se si deseleziona la casella di controllo associata a **Visualizza**, il partner o l'amministratore account non possono visualizzare la pagina **Modelli utente** e non possono accedere alla funzione Modelli utente. Per aggiungere, modificare o eliminare i modelli di utente, il ruolo deve avere l'autorizzazione **Visualizza**.
- **Aggiungi**: Se la casella di controllo associata ad **Aggiungi** è selezionata, il partner o l'amministratore account possono creare nuovi modelli. Se si deseleziona la casella di controllo associata ad **Aggiungi**, il partner o l'amministratore account non possono aggiungere nuovi modelli utente.
- **Modifica**: Se la casella di controllo associata a **Modifica** è selezionata, il partner o l'amministratore account possono modificare qualsiasi modello utente esistente. Se la casella di controllo associata all'autorizzazione **Modifica** è deselezionata, il partner o l'amministratore account non possono modificare nessun modello utente esistente.
- **Assegna**: L'autorizzazione **Assegna** non è valida per i ruoli Partner e Amministratore account.
- **Elimina**: Se la casella di controllo associata a **Elimina** è selezionata, il partner o l'amministratore account possono eliminare i modelli utente esistenti. Se si deseleziona la casella di controllo associata a **Elimina**, il partner o l'amministratore account non possono eliminare i modelli utente esistenti.

2.14.5 Ruoli e autorizzazioni

La seguente sezione descrive in che modo la restrizione delle autorizzazioni influisce sulla funzione Ruoli e autorizzazioni.

- **Visualizza**: Se la casella di controllo associata a **Visualizza** è selezionata, il partner o l'amministratore account possono visualizzare la funzione Ruoli e autorizzazioni. L'utente con un ruolo che ha solo l'autorizzazione **Visualizza** può visualizzare l'elenco dei ruoli e delle autorizzazioni che fanno parte di ciascun ruolo, ma non può eseguire azioni come aggiungere, eliminare o assegnare. Se la casella di controllo associata a **Visualizza** non è selezionata, il partner o l'amministratore account non possono visualizzare la funzione Ruoli e autorizzazioni. Un ruolo deve avere l'autorizzazione **Visualizza** per poter usare le funzionalità delle autorizzazioni **Aggiungi**, **Modifica**, **Assegna** o **Elimina**.
- **Aggiungi**: Per il ruolo Partner, se la casella di controllo associata a **Aggiungi** è selezionata, il Partner può aggiungere un nuovo ruolo e duplicarne uno esistente. Se la casella di controllo associata ad **Aggiungi** è deselezionata, il Partner non può aggiungere un nuovo ruolo o duplicarne uno esistente. L'autorizzazione **Aggiungi** non è valida per il ruolo Amministratore account.
- **Modifica**: Se la casella di controllo associata a **Modifica** è deselezionata, il Partner può modificare un ruolo esistente e assegnare o annullare l'assegnazione del ruolo da un account. Se la casella di

controllo associata a **Modifica** è deselezionata, il Partner non può modificare un ruolo esistente e assegnare o annullare l'assegnazione del ruolo da un account. L'autorizzazione **Modifica** non è valida per il ruolo Amministratore account.

- **Assegna**: Se la casella di controllo associata ad **Assegna** è selezionata, il partner o l'amministratore account possono assegnare e modificare il ruolo di un utente. Se la casella di controllo associata a **Visualizza** non è selezionata, il partner o l'amministratore account non possono assegnare e modificare il ruolo di un utente.
- **Elimina**: Per il ruolo Partner, se la casella di controllo associata a **Elimina** è selezionata, il Partner può eliminare un ruolo esistente. Se la casella di controllo associata ad **Elimina** è deselezionata, il Partner non può eliminare un ruolo esistente. L'autorizzazione **Elimina** non è valida per il ruolo Amministratore account.

2.14.6 Integrazioni & app

La seguente sezione descrive in che modo la restrizione delle autorizzazioni influisce sulla funzione Integrazioni e app.

- **Visualizza**: Se la casella di controllo associata a **Visualizza** è selezionata, il partner o amministratore account può accedere alla funzione Integrazioni e app. Se si deseleziona la casella di controllo associata **Visualizza**, il partner o l'amministratore account non può accedere ai dettagli delle integrazioni di un account. Senza l'autorizzazione **Visualizza**, il pannello **Integrazioni** non sarà visualizzato nella pagina di modifica degli account o nel menu **Integrazioni e app**. Per poter aggiungere, modificare o eliminare un'integrazione in un account, un ruolo deve avere l'autorizzazione **Visualizza**.
- **Aggiungi**: Se la casella di controllo associata ad **Aggiungi** è selezionata, il partner o l'amministratore dell'account può aggiungere una nuova integrazione a un account e configurare l'impostazione dell'integrazione. Il pulsante di attivazione/disattivazione **Privilegi** e il pulsante **Aggiungi nuovo** sono abilitati anche se la casella di controllo associata ad **Aggiungi** è selezionata. Se si deseleziona la casella di controllo associata ad **Aggiungi**, il partner o l'amministratore account non potrà aggiungere e configurare integrazioni nuove o esistenti per un account. Il pulsante di attivazione/disattivazione **Privilegi** e il pulsante **Aggiungi nuovo** sono disabilitati se la casella di controllo associata ad **Aggiungi** è deselezionata.

Nota:

Senza le autorizzazioni **Aggiungi** o **Modifica**, gli utenti con questo ruolo non possono configurare le integrazioni esistenti o accedere ai privilegi di integrazione.

- **Modifica**: Se la casella di controllo associata a **Visualizza** è selezionata, il partner o l'amministratore account può cambiare la configurazione dell'integrazione. Se si deseleziona la casella di controllo associata all'autorizzazione **Modifica** è deselezionata, il partner o l'amministratore account non può cambiare la configurazione dell'integrazione e modificare la configurazione di un account.

Nota:

Senza le autorizzazioni **Aggiungi** o **Modifica**, gli utenti con questo ruolo non possono configurare le integrazioni esistenti o accedere ai privilegi di integrazione.

- **Assegna**: L'autorizzazione **Assegna** non è valida per il ruolo Partner o Amministratore account.

- **Elimina:** Se la casella di controllo associata a **Elimina** è selezionata, il partner o amministratore account può eliminare le integrazioni dall'account di un cliente. Se il partner o l'amministratore account dispongono entrambi delle autorizzazioni **Aggiungi** ed **Elimina**, possono aggiungere ed eliminare integrazioni dal catalogo delle integrazioni. Se si deselecta la casella di controllo associata ad **Elimina**, il partner e l'amministratore account non possono eliminare un'integrazione da un account cliente.

2.14.7 Abbonamenti

La seguente sezione descrive in che modo la restrizione delle autorizzazioni influisce sulla funzione Abbonamenti.

- **Visualizza:** Se la casella di controllo associata a **Visualizza** è selezionata, il partner o l'amministratore account possono visualizzare gli abbonamenti assegnati a un account cliente nella pagina Modifica account e nella pagina Abbonamenti. Se la casella di controllo associata a **Visualizza** è deselectata, il partner o l'amministratore account non possono visualizzare gli abbonamenti assegnati a un account cliente.
- **Aggiungi:** Per il ruolo Partner, se la casella di controllo associata a **Aggiungi** è selezionata, il partner può aggiungere abbonamenti e, nella sezione **Abbonamenti** viene visualizzato il pulsante **Aggiungi ordine**, che consente al partner di aggiungere ordini a un account. Se si deselecta la casella di controllo associata ad **Aggiungi**, il partner non può aggiungere abbonamenti e il pulsante **Aggiungi ordine** non viene visualizzato nella sezione **Abbonamenti**.



Nota:

Il ruolo Partner deve avere l'autorizzazione **Visualizza** selezionata per poter accedere alle funzionalità dell'autorizzazione **Aggiungi**.

L'autorizzazione **Aggiungi** non è valida per il ruolo Amministratore account.

- **Modifica:** L'autorizzazione **Modifica** non è valida per il ruolo Amministratore account.
- **Assegna:** L'autorizzazione **Modifica** non è valida per il ruolo Amministratore account.
- **Elimina:** L'autorizzazione **Modifica** non è valida per il ruolo Amministratore account.

2.14.8 Supporto

La seguente sezione descrive in che modo la restrizione delle autorizzazioni influisce sulla funzione Supporto.

- **Visualizza:** Se la casella di controllo associata a **Visualizza** è selezionata, il partner o l'amministratore account possono accedere alla pagina dei registri del **Supporto** e a quella dei registri del **Gateway** se l'account ha integrazioni gateway e un PBX integrato. Se la casella di controllo associata a **Visualizza** non è deselectata, il partner o l'amministratore account non possono accedere ai registri **Supporto** e alla pagina dei registri del **Gateway**.
- **Aggiungi:** L'autorizzazione **Aggiungi** non è valida per i ruoli Partner e Amministratore.
- **Modifica:** L'autorizzazione **Modifica** non è valida per i ruoli Partner e Amministratore.
- **Assegna:** L'autorizzazione **Assegna** non è valida per i ruoli Partner e Amministratore.
- **Elimina:** L'autorizzazione **Elimina** non è valida per i ruoli Partner e Amministratore.

2.14.9 MiVoice Business

La seguente sezione descrive in che modo la restrizione delle autorizzazioni influisce sulla funzione MiVoice Business.

Nota:

L'autorizzazione MiVoice Business è valida **solo** se MiVoice Business è integrato.

- **Visualizza:** Se la casella di controllo associata a **Visualizza** è selezionata, il partner o l'amministratore account possono accedere alle funzioni di MiVoice Business del proprio account cliente. Se la casella di controllo associata a **Visualizza** non è selezionata, il partner o l'amministratore account non possono accedere alle **funzioni di MiVoice Business** del proprio account cliente.
- **Aggiungi:** L'autorizzazione **Aggiungi** non è valida.
- **Modifica:** L'autorizzazione **Modifica** non è valida.
- **Assegna:** L'autorizzazione **Assegna** non è valida.
- **Elimina:** L'autorizzazione **Elimina** non è valida.

2.14.10 Assistenza clienti

La seguente sezione descrive in che modo la restrizione delle autorizzazioni influisce sulla funzione Assistenza al cliente.

- **Visualizza:** Se la casella di controllo associata a **Visualizza** è selezionata, il partner o amministratore account può accedere alla funzione Assistenza al cliente. Se la casella di controllo associata a **Visualizza** non è selezionata, il partner o amministratore account non possono accedere alla funzione Assistenza al cliente.
- **Aggiungi:** l'autorizzazione **Aggiungi** non è valida per il ruolo Partner o Amministratore account.
- **Modifica:** l'autorizzazione **Modifica** non è valida per il ruolo Partner o Amministratore account.
- **Assegna:** l'autorizzazione **Assegna** non è valida per il ruolo Partner o Amministratore account.
- **Elimina:** l'autorizzazione **Elimina** non è valida per il ruolo Partner o Amministratore account.

2.14.11 Sviluppatore

La seguente sezione descrive in che modo la restrizione delle autorizzazioni influisce sulla funzione Sviluppatore.

Nota:

L'autorizzazione **Sviluppatore** è valida solo per il ruolo Partner.

- **Visualizza:** Se la casella di controllo associata a **Visualizza** è selezionata, il partner può accedere alla pagina **Sviluppatore**, registrare nuove applicazioni e assegnarle agli account cliente. Se la casella di controllo associata a **Visualizza** è deselezionata, il partner non può accedere alla pagina **Sviluppatore**, registrare nuove applicazioni e assegnarle agli account cliente.

- **Aggiungi:** L'autorizzazione **Aggiungi** non è valida.
- **Modifica:** L'autorizzazione **Modifica** non è valida.
- **Assegna:** L'autorizzazione **Assegna** non è valida.
- **Elimina:** L'autorizzazione **Elimina** non è valida.

2.14.12 Ordini

La seguente sezione descrive in che modo la restrizione delle autorizzazioni influisce sulla funzione Ordini.



Nota:

L'autorizzazione Ordini è valida solo per il ruolo Partner.

- **Visualizza:** Se la casella di controllo associata a **Visualizza** è selezionata, il partner può accedere alla pagina **Ordini** e assegnare ordini agli account. Se la casella di controllo associata a **Visualizza** è deselezionata, il partner non può accedere alla pagina **Ordini** e assegnare ordini agli account.
- **Aggiungi:** L'autorizzazione **Aggiungi** non è valida.
- **Modifica:** L'autorizzazione **Modifica** non è valida.
- **Assegna:** L'autorizzazione **Assegna** non è valida.
- **Elimina:** L'autorizzazione **Elimina** non è valida.

2.15 Account manager

Nella pagina Account Manager viene visualizzato l'elenco completo degli **Account manager** e degli **Amministratori** all'interno dell'account Partner.



Nota:

Questa funzione *non* è disponibile per i Partner che assumono il ruolo di Amministratore account.

Account manager

Account Managers

Account Managers (4) Administrators (12)

Search Users

Manage Selected (0)

List of Administrators converted to Account Managers

NAME	EMAIL ADDRESS	MODIFIED ON (BY)	MANAGED ACCOUNTS
Chadwick Suggs	chadwick.suggs@mitel.com	2022-08-28 Chadwick Suggs	0
James Robinson	james.robinson@mitel.com	2022-08-28 James Robinson	2
John Doe	john.doe@mitel.com	2022-08-27 John Doe	0
John Smith	john.smith@mitel.com	2022-08-28 John Smith	3

Number of customer accounts assigned to the Account Manager

Amministratori

Account Managers

Account Managers (4) Administrators (12)

Search Users

Convert Selected (0)

Administrators available to convert to Account Manager

NAME	EMAIL ADDRESS	MODIFIED ON (BY)
John Doe	john.doe@mitel.com	2022-08-28 John Doe
John Smith	john.smith@mitel.com	2022-08-28 John Smith
John Doe	john.doe@mitel.com	2022-08-28 John Doe
John Doe	john.doe@mitel.com	2022-08-28 John Doe
John Doe	john.doe@mitel.com	2022-08-28 John Doe
John Doe	john.doe@mitel.com	2022-08-28 John Doe
John Doe	john.doe@mitel.com	2022-08-28 John Doe
John Doe	john.doe@mitel.com	2022-08-28 John Doe
John Doe	john.doe@mitel.com	2022-08-28 John Doe
John Doe	john.doe@mitel.com	2022-08-28 John Doe
John Doe	john.doe@mitel.com	2022-08-28 John Doe
John Doe	john.doe@mitel.com	2022-08-28 John Doe
John Doe	john.doe@mitel.com	2022-08-28 John Doe
John Doe	john.doe@mitel.com	2022-08-28 John Doe
John Doe	john.doe@mitel.com	2022-08-28 John Doe
John Doe	john.doe@mitel.com	2022-08-28 John Doe

Adesso, il portale Mitel Administration consente agli Amministratori partner senza restrizioni di assegnare Account clienti a uno o più Amministratori all'interno del loro Account partner. Questi amministratori vengono chiamati **Account manager**.

I Partner possono effettuare le seguenti operazioni:

- Convertire un Amministratore in Account manager
 - Assegnare Account a un Account manager
 - Annullare l'assegnazione di Account a un Account manager
- Aggiornare un Account manager ad Amministratore

2.15.1 Delega della gestione degli account

Il portale Mitel Administration è stato migliorato per limitare l'accesso a specifici account cliente. In precedenza, la configurazione elencava tutti gli account cliente gestiti dall'amministratore partner, che erano visibili a tutti gli amministratori dell'account.

i Nota:

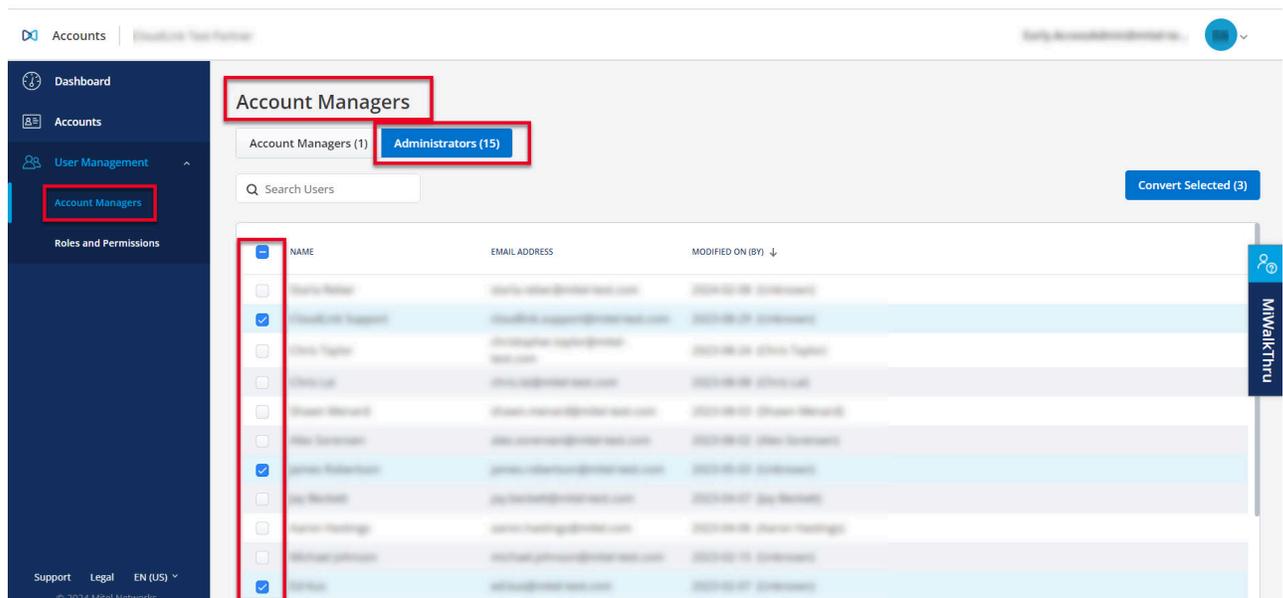
L'amministratore partner che ha già effettuato l'accesso non può gestire il proprio account all'interno della scheda **Account manager** o **Amministratore**.

Conversione di un amministratore in account manager

Per limitare l'accesso a specifici account cliente, è necessario convertire un amministratore in **Account manager**.

Completate la seguente procedura per convertire l'amministratore in account manager da un account Partner:

1. Fare clic su **Gestione utenti > Account manager** nel menu a sinistra. Si apre la pagina **Account Manager**.
2. Fare clic e aprire la scheda **Amministratori**. Viene visualizzato l'elenco completo degli amministratori partner nell'account del partner.
3. Scegliere gli amministratori da convertire in account manager selezionando la casella di controllo accanto al loro nome.



4. Fare clic su **Converti selezione**. Viene visualizzata la finestra di dialogo di conferma.

5. Confermare che le informazioni siano corrette e fare clic su **OK** per procedere. La barra di avanzamento **Converti in account manager** diventa visibile e mostra lo stato di avanzamento. Al termine della conversione, fare clic su **Chiudi**.

Fare clic su **Annulla** per annullare l'operazione.

I nuovi **Account manager** convertiti sono ora visualizzati nella scheda Account manager.

Assegnazione di account a un account manager

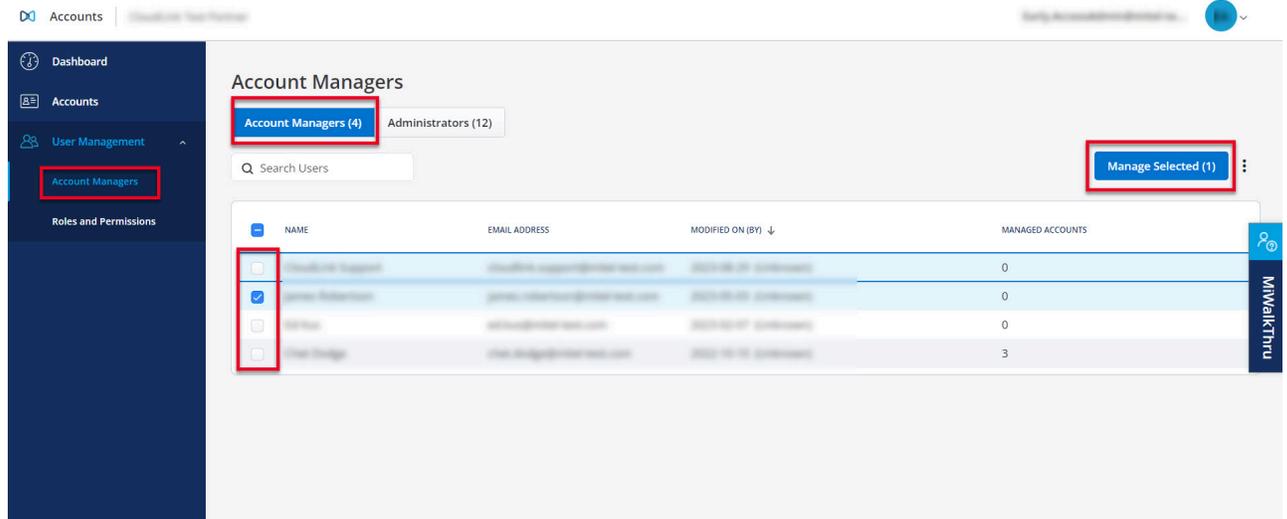
Gli amministratori partner possono assegnare specifici account cliente a un account manager individualmente o a più account manager contemporaneamente.

Per assegnare account cliente specifici a **un account manager individualmente**, procedere come segue:

1. Fare clic su **Gestione utenti > Account manager**.
2. Selezionare l'**Account manager** dall'elenco nella scheda **Account manager** selezionando la casella di controllo accanto al suo nome.

i Nota:

È anche possibile gestire un singolo account manager facendo clic sul suo nome nell'elenco.



The screenshot shows the Mitel Administration console interface. On the left, a navigation menu includes 'Dashboard', 'Accounts', 'User Management', and 'Roles and Permissions'. Under 'User Management', 'Account Managers' is selected. The main content area is titled 'Account Managers' and shows a tab for 'Account Managers (4)' and 'Administrators (12)'. A search bar is present. A table lists account managers with columns for NAME, EMAIL ADDRESS, MODIFIED ON (BY), and MANAGED ACCOUNTS. The first row is highlighted, and its checkbox is checked. A 'Manage Selected (1)' button is visible in the top right corner of the table area.

	NAME	EMAIL ADDRESS	MODIFIED ON (BY)	MANAGED ACCOUNTS
<input checked="" type="checkbox"/>	Account Manager	account.manager@mitel.com	2023-08-01 (Admin)	0
<input type="checkbox"/>	Account Manager	account.manager@mitel.com	2023-08-01 (Admin)	0
<input type="checkbox"/>	Admin	admin@mitel.com	2023-08-01 (Admin)	0
<input type="checkbox"/>	Admin	admin@mitel.com	2023-08-01 (Admin)	3

3. Fare clic su **Gestisci selezionati**. Vengono visualizzate le seguenti schede.

- **Account assegnati** - In questa scheda sono visualizzati gli account già assegnati all'account manager.
- **Account non assegnati** - In questa scheda sono visualizzati gli account disponibili per essere assegnati all'account manager.

4. Fare clic sulla scheda **Account non assegnati**, quindi selezionare gli account che si desidera assegnare all'**Account manager** utilizzando la casella di controllo.
5. Fare clic su **Assegna**. Viene visualizzata la finestra di dialogo di conferma.
6. Confermare che le informazioni siano corrette e fare clic su **Assegna** per procedere. La barra di avanzamento **Assegna account** diventa visibile e mostra lo stato di avanzamento. Una volta completata l'attività, fare clic su **Chiudi**.

Fare clic su **Annulla** per annullare l'operazione.

Adesso, la scheda **Account assegnati** visualizzerà ora i nuovi account assegnati all'account manager selezionato.

Completare i passaggi seguenti per assegnare account clienti specifici a ***più account manager contemporaneamente***:

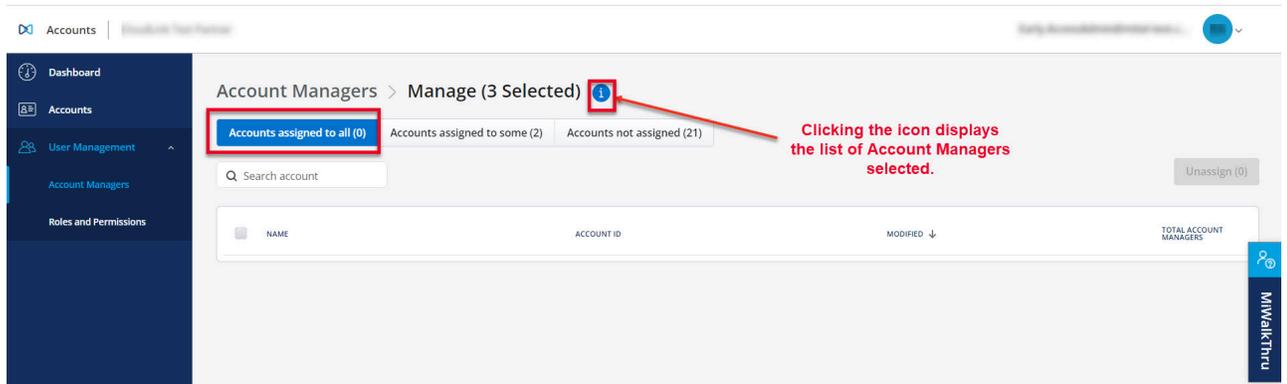
1. Fare clic su **Gestione utenti > Account manager**.
2. Selezionare gli **Account manager** dall'elenco nella scheda **Account manager** selezionando la casella di controllo accanto ai loro nomi.

The screenshot shows the 'Account Managers' interface in the Mitel Administration console. The left sidebar contains navigation options: Dashboard, Accounts, User Management, Account Managers, and Roles and Permissions. The main content area shows 'Account Managers' with two tabs: 'Account Managers (4)' (highlighted with a red box) and 'Administrators (12)'. Below the tabs is a search bar labeled 'Search Users'. To the right, there is a 'Manage Selected (2)' button (highlighted with a red box). The main table lists account managers with columns for NAME, EMAIL ADDRESS, MODIFIED ON (BY), and MANAGED ACCOUNTS. The first three rows have checkboxes in the left margin (highlighted with a red box), and the first two are checked. The table data is as follows:

NAME	EMAIL ADDRESS	MODIFIED ON (BY)	MANAGED ACCOUNTS
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	0
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	0
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	0
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	3

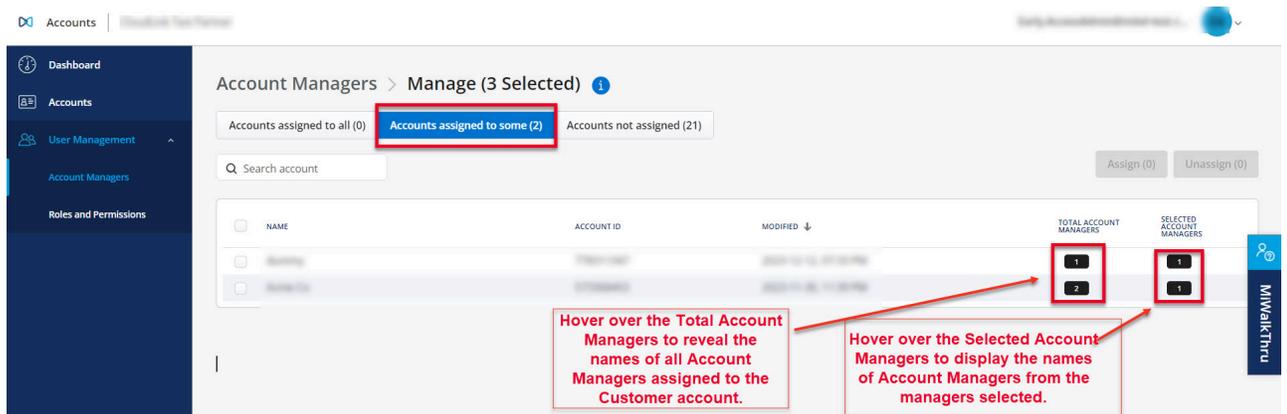
3. Fare clic su **Gestisci selezionati**. Vengono visualizzate le seguenti schede.

a. **Account assegnati a tutti** - Questo elenco visualizza gli account assegnati a tutti gli account manager selezionati.



È possibile selezionare la casella di controllo e annullare l'assegnazione dell'account dagli account manager selezionati.

b. **Account assegnati ad alcuni** - Questo elenco visualizza gli account assegnati a uno o più degli account manager selezionati.



È possibile selezionare la casella di controllo e assegnare l'account ai manager selezionati oppure annullare l'assegnazione dell'account dai manager selezionati.

c. **Account non assegnati** - Questo elenco visualizza gli account non assegnati a nessuno dei manager selezionati.

È possibile selezionare la casella di controllo e assegnare l'account ai manager selezionati.

Adesso, la scheda **Account assegnati** visualizzerà i nuovi account assegnati agli account manager selezionati.

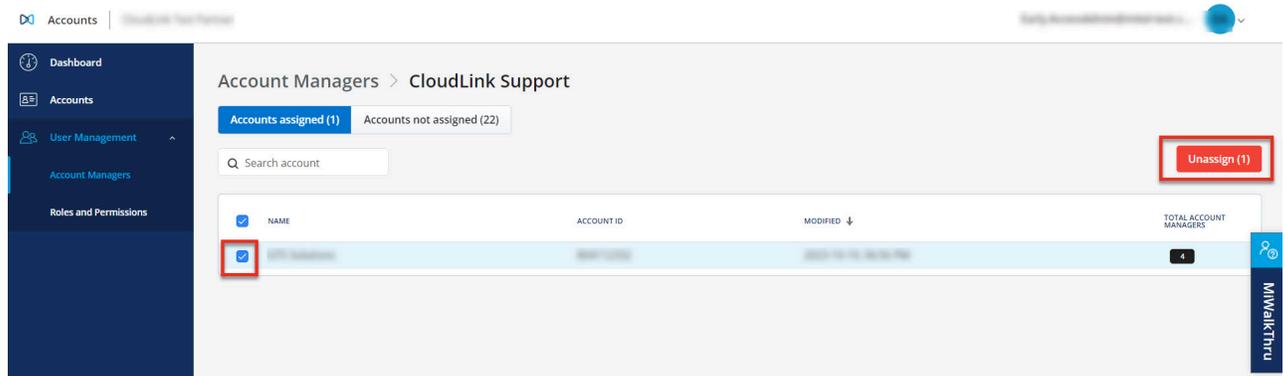
Annullamento dell'assegnazione di account a un account manager

Gli amministratori partner possono annullare l'assegnazione di specifici account cliente da un singolo account manager o da più account manager contemporaneamente.

Annullamento dell'assegnazione di singoli account manager

1. Andare su **Gestione utenti > Account manager**.
2. Dall'elenco degli **Account manager**, scegliere il manager di cui si desidera annullare l'assegnazione dell'account selezionando la casella di controllo accanto al suo nome.
3. Fare clic su **Gestisci selezionati**. Vengono visualizzate le seguenti schede.
4. Dall'elenco **Account assegnati**, scegliere l'account di cui annullare l'assegnazione selezionando la casella di controllo accanto a esso.

5. Fare clic su **Annulla assegnazione**.



Confermare facendo nuovamente clic su **Annulla assegnazione** nella finestra di dialogo di conferma che si apre. La barra di avanzamento dell'annullamento dell'assegnazione dell'account diventa visibile e mostra lo stato di avanzamento. Una volta annullata l'assegnazione, fare clic su **Chiudi**.

Fare clic su **Annulla** per annullare l'operazione.

Adesso, nella scheda **Account assegnati** l'assegnazione degli account all'account manager selezionato risulterà annullata.

Annullamento dell'assegnazione di più account manager

1. Andare su **Gestione utenti > Account manager**.
2. Dall'elenco degli **Account manager**, scegliere i manager di cui si desidera annullare l'assegnazione dell'account selezionando la casella di controllo accanto ai loro nomi.
3. Fare clic su **Gestisci selezionati**. Vengono visualizzate le seguenti schede.
 - *Account assegnati a tutti* - Selezionare la casella di controllo accanto agli account e fare clic su **Annulla assegnazione** per rimuovere l'account dai manager selezionati.
 - *Account assegnati ad alcuni* - Selezionare la casella di controllo accanto agli account e fare clic su **Annulla assegnazione** per rimuovere l'account dai manager selezionati.
4. Confermare facendo nuovamente clic su **Annulla assegnazione** nella finestra di dialogo di conferma. La barra di avanzamento dell'annullamento dell'assegnazione degli account diventa visibile e mostra lo stato di avanzamento. Una volta annullata l'assegnazione, fare clic su **Chiudi**.

Fare clic su **Annulla** per annullare l'operazione.

Adesso, nella scheda **Account assegnati** l'assegnazione degli account agli account manager selezionati risulterà annullata.

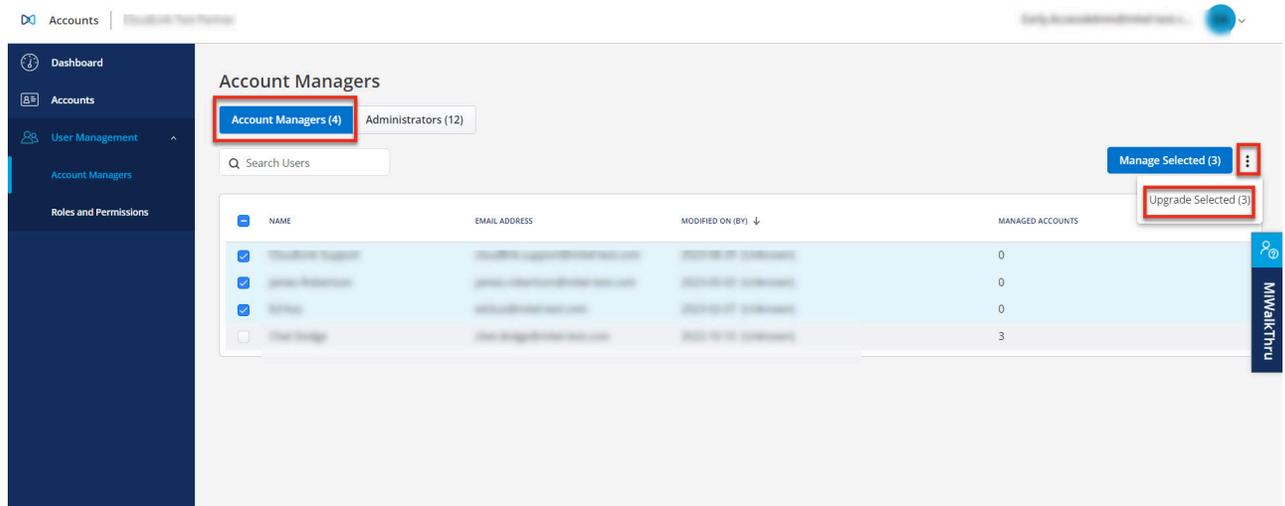
i Nota:

Se l'account manager viene **aggiornato** ad amministratore, non vi sono limitazioni e tutti gli account possono essere gestiti come amministratore.

Aggiornamento di un account manager ad amministratore

Un amministratore ha accesso illimitato agli account clienti; un account manager può essere aggiornato ad amministratore. A tale scopo, procedere come segue:

1. Fare clic su **Gestione utenti > Account manager** nel menu a sinistra. Si apre la pagina **Account Manager**.
2. Nella scheda **Account manager**, selezionare i manager che si desidera aggiornare **Amministratore**.
3. Fare clic su  e su **Aggiorna selezionati**.



The screenshot shows the 'Account Managers' interface. On the left, a navigation menu includes 'Dashboard', 'Accounts', 'User Management', 'Account Managers', and 'Roles and Permissions'. The main area displays a table of account managers with columns for 'NAME', 'EMAIL ADDRESS', 'MODIFIED ON (BY)', and 'MANAGED ACCOUNTS'. Three users are selected with blue checkmarks. At the top right, there are buttons for 'Manage Selected (3)' and 'Upgrade Selected (3)', both highlighted with red boxes. A search bar is also visible.

NAME	EMAIL ADDRESS	MODIFIED ON (BY)	MANAGED ACCOUNTS
<input checked="" type="checkbox"/>			0
<input checked="" type="checkbox"/>			0
<input checked="" type="checkbox"/>			0
<input type="checkbox"/>			3

Viene visualizzata la finestra di dialogo di conferma **Confermare l'aggiornamento ad amministratore?**.

4. Fare clic su **Conferma** per aggiornare gli account manager selezionati ad amministratori. La barra di avanzamento dell'aggiornamento diventa visibile e mostra l'avanzamento. Dopo aver aggiornato i manager ad amministratori, fare clic su **Chiudi**.

Fare clic su **Annulla** per annullare l'operazione.

Adesso, l'elenco degli **Amministratori** nella scheda Amministratori includerà i manager aggiornati.

2.16 Cronologia eventi

La Cronologia eventi fornisce ai partner Mitel e agli amministratori account informazioni sugli eventi che si sono verificati in un account. Grazie alle funzionalità di filtraggio ed esportazione, questa funzione consente un'analisi mirata degli eventi per aiutare a risolvere i problemi e gestire le modifiche.

Questa funzione è disponibile per gli account per cui l'integrazione di MiVoice Business è abilitata e la funzione **Amministrazione** è attivata.

Accesso alla Cronologia eventi

Per accedere alla Cronologia eventi e visualizzare le modifiche, procedere come segue:

1. [Accedi a Mitel Administration](#) alla pagina 1 come partner Mitel o amministratore account.
2. Questo passaggio è valido solo per i partner Mitel; gli amministratori account possono procedere con il passaggio 3. Andare su **Account** e selezionare l'account desiderato.
3. Andare su **Supporto > Cronologia eventi**.

Il caricamento della pagina Cronologia eventi potrebbe richiedere circa 15 secondi.

i Nota:

- Durante il recupero dei dati vengono visualizzati degli spinner.
- Potrebbero trascorrere fino a 24 ore prima che vengano visualizzati nuovi eventi.

Event History
 ⚠ It can take up to 24 hours for new events to appear

[Add Filter](#)

<input type="checkbox"/>	ACTOR NAME	ACTION	ASSET	EVENT DATE ↓	PROPERTIES CHANGED	CORE DETAILS
<input type="checkbox"/>		Delete	Phone	2024-08-14, 17:16:57		{"primeextensio
<input type="checkbox"/>		Edit	Account	2024-08-14, 16:47:51	["policy"]	{"accountnumbr
<input type="checkbox"/>		Edit	Account	2024-08-14, 16:47:16	["policy"]	{"accountnumbr
<input type="checkbox"/>		Edit	Account	2024-08-14, 16:46:53	["policy"]	{"accountnumbr
<input type="checkbox"/>		Edit	Account	2024-08-14, 16:46:41	["modifiedBy"]	{"accountnumbr
<input type="checkbox"/>		Edit	Phone	2024-08-14, 12:00:26		{"primeextensio
<input type="checkbox"/>		Edit	Phone	2024-08-14, 12:00:26		{"primeextensio
<input type="checkbox"/>		Edit	PBX User Profile	2024-08-14, 12:00:26		{"fullname": "43
<input type="checkbox"/>		Create	Phone	2024-08-14, 11:29:46		{"primeextensio
<input type="checkbox"/>		Create	Phone	2024-08-14, 11:29:46		{"primeextensio
<input type="checkbox"/>		Create	PBX User Profile	2024-08-14, 11:29:46		{"fullname": "43
<input type="checkbox"/>		Delete	PBX User Profile	2024-08-14, 11:23:57		{"fullname": "Na
<input type="checkbox"/>		Delete	Phone	2024-08-14, 11:23:57		{"primeextensio
<input type="checkbox"/>		Create	Group Membership	2024-08-14, 11:21:39		{"groupype": "a
<input type="checkbox"/>		Create	Phone	2024-08-14, 11:14:40		{"primeextensio
<input type="checkbox"/>		Create	PBX User Profile	2024-08-14, 11:14:40		{"fullname": "44
<input type="checkbox"/>		Delete	Group Membership	2024-08-14, 10:20:12		{"groupype": "r
<input type="checkbox"/>		Create	Group Membership	2024-08-14, 10:19:14		{"groupype": "r

i Nota:

Se si verifica un errore durante il recupero dei dati, viene visualizzato il seguente banner. Aggiornare la pagina per tentare di ricaricare i dati.



i Nota:

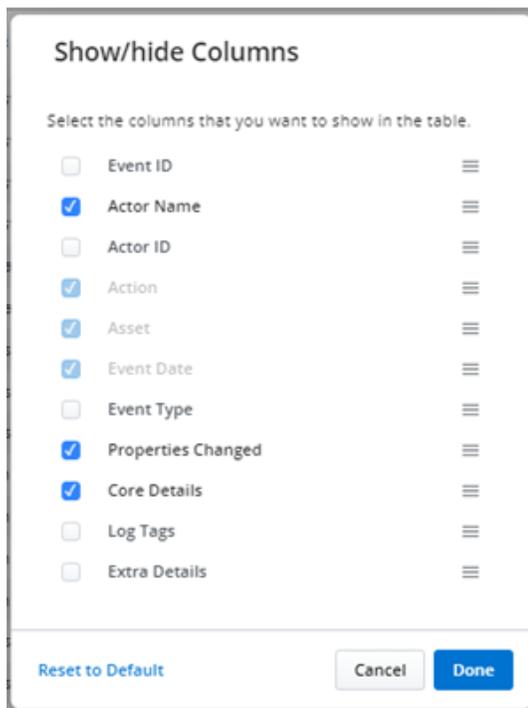
Scorrendo la tabella verso il basso, verranno recuperati altri eventi fino a quando non saranno visualizzati tutti gli eventi disponibili. A questo punto, verrà visualizzato il seguente banner



Tabella Cronologia eventi

La tabella Cronologia eventi presenta le seguenti caratteristiche:

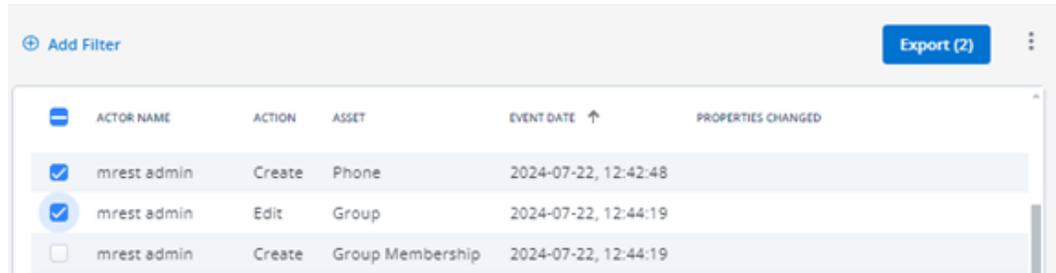
1. I dati possono essere ordinati per Data evento facendo clic sull'intestazione della colonna.
2. Le colonne visualizzate possono essere personalizzate:
 - Fare clic sull'icona  e selezionare **Mostra/nascondi colonne**.
 - Nella finestra pop-up, selezionare le caselle di controllo di interesse.
 - Per riorganizzare le colonne, trascinare l'icona  verso l'alto o verso il basso.



Esportazione in batch

1. Nella tabella degli eventi, selezionare le caselle di controllo relative agli eventi desiderati.

Viene visualizzato il pulsante Esporta che mostra il numero di eventi selezionati.



2. Fare clic su **Esporta** per esportare i dati degli eventi selezionati in un file .csv.

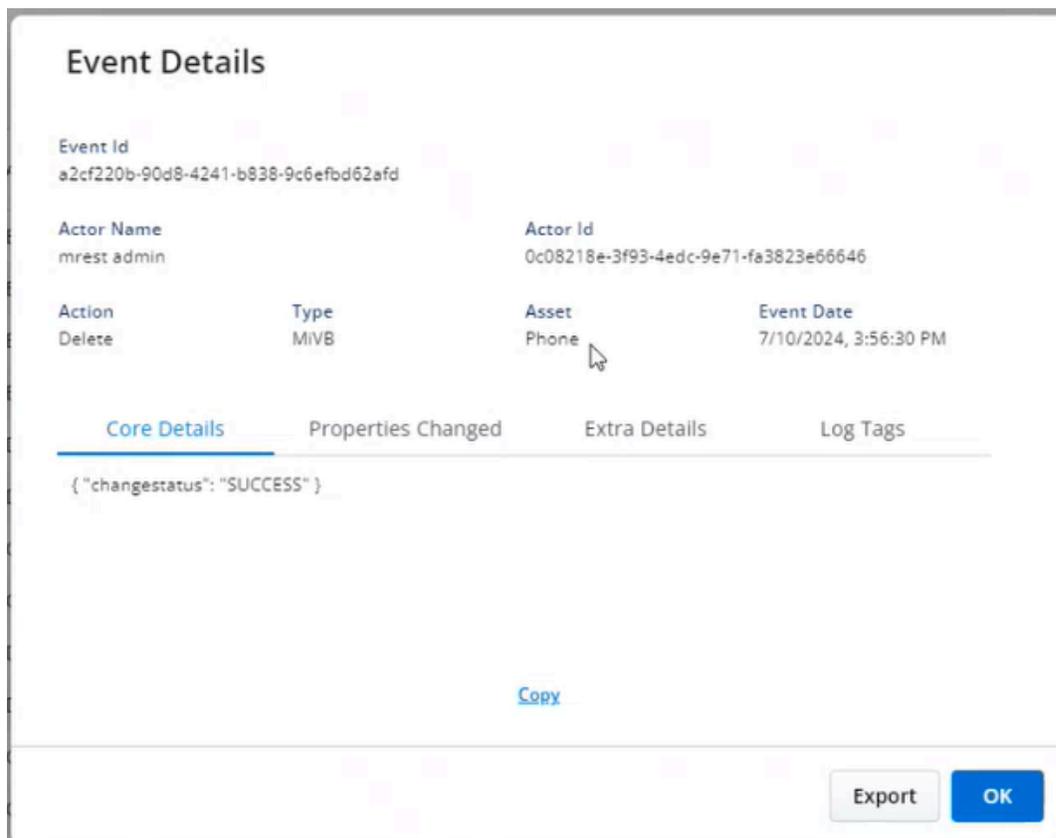
Dettagli evento

La tabella Cronologia eventi presenta i seguenti campi:

Nome	Descrizione
ID EVENTO	L'ID dell'evento.
NOME ATTORE	Il nome dell'utente o dell'entità che ha attivato l'azione (ad esempio, Utente ABC, Sistema, Soluzione, SCIM, Sconosciuto) "Sconosciuto" appare se non è più possibile trovare un nome (ad esempio, l'utente che ha attivato l'evento è stato eliminato)
ID ATTORE	L'ID CloudLink o l'ID sistema dell'entità che ha attivato l'evento.
AZIONE	L'azione dell'evento (ad esempio, Crea, Modifica, Elimina).
TIPO DI EVENTO	Il tipo o la categoria dell'evento (ad esempio, Amministratore, MiVoice Business).
RISORSA	L'oggetto su cui si è agito (ad esempio, Telefono, Account).

Nome	Descrizione
DATA EVENTO	La data e l'ora in cui si è verificato l'evento.
PROPRIETÀ MODIFICATE	Un elenco di proprietà modificate per la risorsa durante l'evento. Ad esempio, se viene modificato il macAddress di un telefono -> ["macAddress"]
DETTAGLI PRINCIPALI	Informazioni dettagliate sull'evento.
DETTAGLI EXTRA	Informazioni aggiuntive sull'evento, se disponibili.
TAG REGISTRO	A ogni evento vengono aggiunti dei tag speciali per facilitare la funzionalità di ricerca.

Dopo aver fatto clic su un evento nella tabella Cronologia eventi, viene visualizzata la finestra Dettagli evento.



La finestra Dettagli evento presenta le seguenti funzioni:

- **Copia:** per inserire i dati della scheda selezionata negli appunti.
- **Esporta:** per esportare tutti i dati di tutte le schede dell'evento in un file .csv.

Filtraggio dei dati degli eventi

Per cercare eventi particolari, è possibile aggiungere filtri alla tabella facendo clic sul pulsante **Aggiungi filtro**  **Add Filter**. È possibile applicare più filtri per restringere significativamente i dati degli eventi.

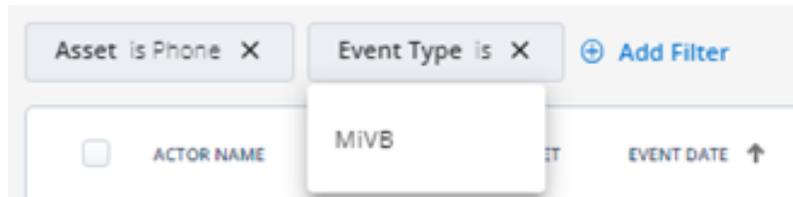
Tabella 1: Opzioni del filtro

Nome del filtro	Opzioni	Descrizione
Risorsa	Account	L'account cliente per questa integrazione CloudLink.
	DID	Numeri DID (Direct Inward Dialing).
	Intervallo DN	Numeri, o interni, della directory che sono riservati all'assegnazione degli utenti.
	Gruppo	Un gruppo del sistema MiVoice Business si basa sui seguenti tipi: <ul style="list-style-type: none"> • Skill ACD • Riprendere • Chiamata in arrivo • Pagina • Gruppi di ricerca (vocali e di emergenza)
	Iscrizione al gruppo	Numeri della directory dell'utente aggiunti ai gruppi del sistema MiVoice Business.
	Profilo utente PBX	La descrizione di base di un utente nel PBX; contiene informazioni come nome, cognome, ecc.
	Telefono	Un dispositivo associato a un utente.

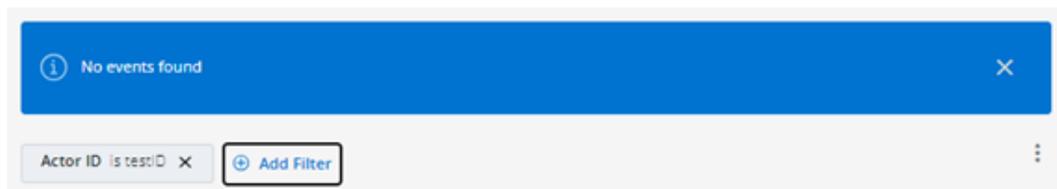
Nome del filtro	Opzioni	Descrizione
	Servizi con modelli	Applicazioni UCC implementate per l'utente in base alle definizioni dei modelli di utente apprese dalla soluzione.
Azione	Crea	Eventi in cui è stata creata la risorsa.
	Elimina	Eventi in cui la risorsa è stata eliminata.
	Modifica	Eventi in cui la risorsa è stata modificata.
ID ATTORE	Inserire l'ID attore desiderato	L'ID CloudLink o l'ID sistema dell'entità che ha attivato l'evento.
Data evento	<p>Utilizzare il calendario per selezionare una data e un intervallo di tempo. È possibile selezionare:</p> <ul style="list-style-type: none"> • solo una data di inizio • solo una data di fine • sia una data di inizio che una di fine <p>È possibile specificare anche orari di inizio e fine personalizzati.</p>	L'intervallo di date e orari entro il quale gli eventi devono essersi verificati.
Tipo di evento	Amministratore	Gli eventi di tipo Amministrazione sono relativi alla configurazione di CloudLink.
	MiVB	Gli eventi di tipo MiVB sono correlati alle azioni di Mitel Administration per le soluzioni MiVoice Business.

La funzione di filtraggio è un filtro intelligente, pertanto le opzioni cambiano a seconda dei filtri già applicati/selezionati.

- Ad esempio, se si seleziona **Telefono** come **Risorsa**, l'unica opzione **Tipo evento** disponibile sarà **MiVB** perché tutti gli eventi relativi al telefono sono classificati sotto **MiVB** (ad esempio, il tipo di evento **Amministrazione** non sarà valido).



Se non vengono trovati eventi, viene visualizzato il seguente banner:



2.17 Inventario di sistema

L'inventario di sistema tiene traccia delle risorse software e hardware in sede, fornendo a partner e amministratori clienti una visione completa delle loro implementazioni.

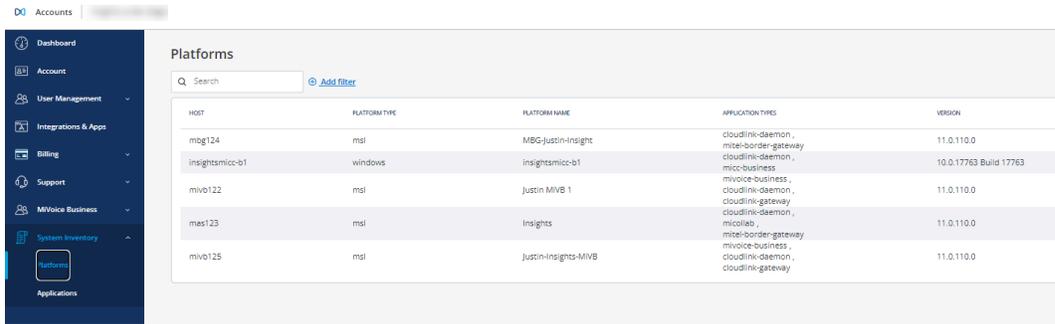
Accesso all'inventario di sistema

1. [Accedi a Mitel Administration](#) on page 1 come partner Mitel o amministratore account.
2. Andare su **Account** e selezionare l'account desiderato.
3. Andare su **Inventario di sistema**.
4. Per visualizzare i dettagli dell'inventario, selezionare [Piattaforme](#) o [Applicazioni](#).

L'Inventario del sistema presenta due viste, **Partner** e **Cliente**. Entrambe le viste sono disponibili per **Piattaforme** e **Applicazioni**.

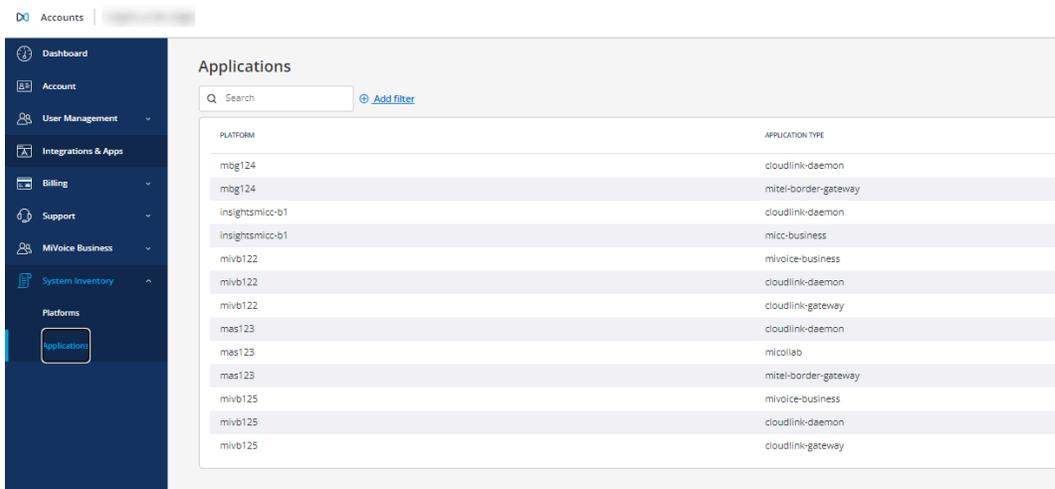
Vista Partner

La vista Partner visualizza l'inventario di tutti i clienti associati al partner. Include l'elenco a discesa Account per filtrare gli account visualizzati.



Vista Cliente

La vista Cliente presenta l'inventario specifico del cliente selezionato senza la necessità di filtrare per account. È possibile accedere a questa vista effettuando l'accesso con le credenziali di amministratore cliente o amministratore partner.



2.17.1 Piattaforme

Il componente Piattaforme visualizza l'inventario di tutti i clienti del Partner.

Quando si seleziona il componente **Piattaforme**, potrebbero essere necessari circa 10 secondi per caricare la pagina Piattaforme.

HOST	PLATFORM TYPE	PLATFORM NAME	APPLICATION TYPES	VERSION	LICENSE	SNA STATUS	PORTAL
mbg124	msl	MBG-Justin-Insight	cloudlink-daemon , mitel-border-gateway	11.0.110.0	51316006	2030-01-01 ACTIVE	Launch
insightsmicc-b1	windows	insightsmicc-b1	cloudlink-daemon , micc-business	10.0.17763 Build 17763	51316044	2030-01-01 ACTIVE	Launch
mivb122	msl	Justin MVB 1	cloudlink-daemon , cloudlink-gateway	11.0.110.0	7640830	2030-01-01 ACTIVE	Launch
mas123	msl	Insights	cloudlink-daemon , micollab , mitel-border-gateway	11.0.110.0	40255097	2030-01-01 ACTIVE	Launch
mivb125	msl	Justin-Insights-MVB	mivoice-business , cloudlink-daemon , cloudlink-gateway	11.0.110.0	51316030	2030-01-01 ACTIVE	Launch

Dettagli sulle piattaforme

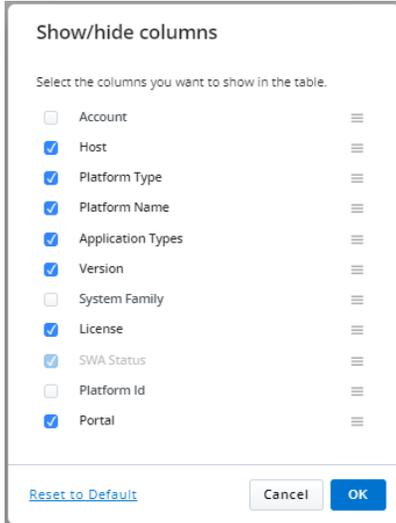
La tabella Piattaforme presenta le seguenti funzioni:

Nome	Descrizione
ACCOUNT	Nome dell'account.
HOST	Il nome host della piattaforma
TIPO DI PIATTAFORMA	Il tipo o la categoria della piattaforma (ad esempio, MSL, MiVoice Business).
NOME DELLA PIATTAFORMA	Il nome della piattaforma.
TIPI DI APPLICAZIONI	Il tipo di applicazione (ad esempio: mivoice-business, cloudlink-daemon, cloudlink gateway, mitel-border-gateway).
FAMIGLIA DI SISTEMI	Il tipo di sistema operativo (ad esempio: linux e windows).
LICENZA	Il numero di licenza della piattaforma.
VERSIONE	La versione della piattaforma.
STATO SWA	Lo stato SWA di una piattaforma.
ID PIATTAFORMA	L'ID di una piattaforma.
PORTALE	Viene visualizzato il pulsante Lancia  Launch per connettersi alla piattaforma.

Tabella Piattaforma

1. Le colonne visualizzate possono essere personalizzate:

- Fare clic sull'icona  e selezionare **Mostra/nascondi colonne**.
- Nella finestra pop-up, selezionare le caselle di controllo di interesse. **Stato SWA** è in grigio perché è una colonna fissa.



- Per riorganizzare le colonne, trascinare l'icona  nel verso desiderato.

2. Filtraggio dei dati

Per cercare una piattaforma particolare, è possibile aggiungere filtri alla tabella usando il pulsante

Aggiungi filtro  [Add Filter](#)

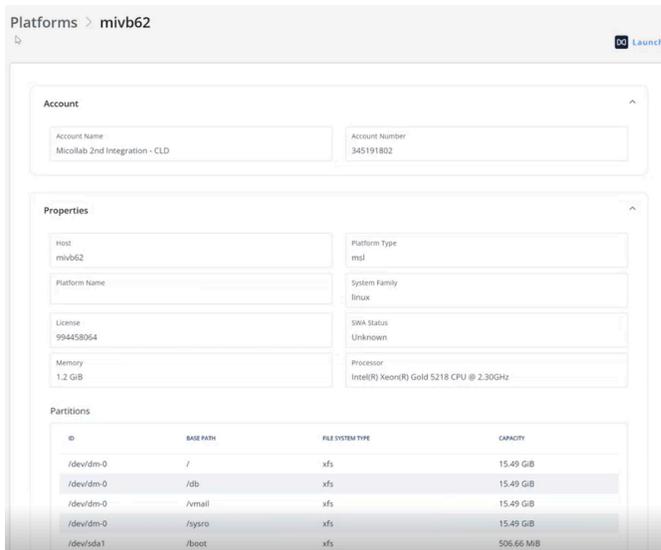
Nome del filtro	Opzioni	Descrizione
Tipo piattaforma	mssl	Tipo di piattaforma Mitel Standard Linux
	windows	Tipo di piattaforma Windows
Famiglia di sistemi	Linux	Linux (sistema operativo)
	Windows	Windows (sistema operativo)
Tipi di applicazione	mivoice-business	Applicazione MiVoice Business
	cloudlink-gateway	Applicazione CloudLink Gateway Portal

Nome del filtro	Opzioni	Descrizione
	mitel-border-gateway	Applicazione Mitel Border Gateway
	micollab	Applicazione MiCollab
Tipo di licenza	Senza licenza	Se l'ID licenza non si trova.
	Iscrizione	Licenza di abbonamento mensile
	Perpetua	Licenza CapEx
Stato SWA	Non indicato	Licenza senza data di scadenza
	Attivo	Abbonamento attivo o licenza perpetua con più di 90 giorni di tempo prima della scadenza
	Inattivo	Licenza in abbonamento che ha superato la data di scadenza
	In scadenza	Licenza perpetua con data di scadenza entro 90 giorni
	Scaduto	Licenza perpetua scaduta

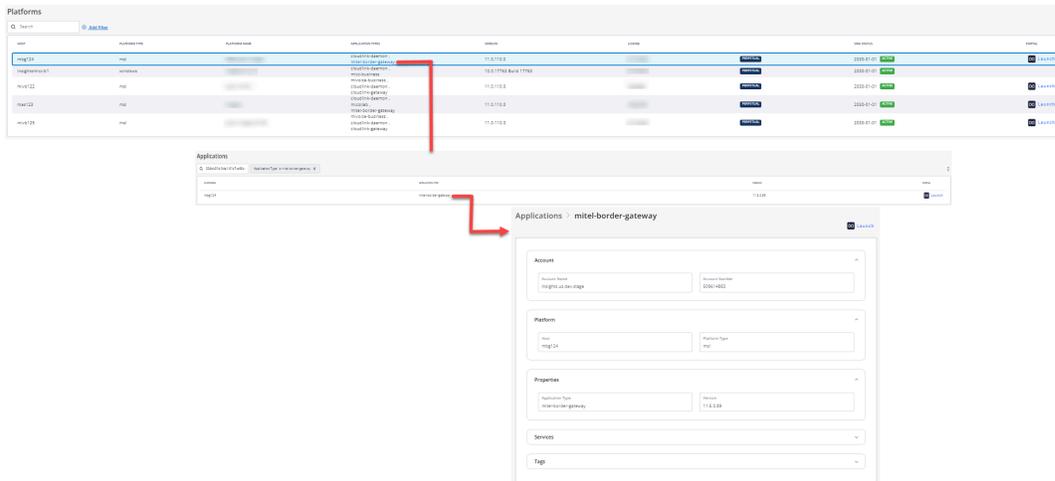
Dettagli sulle singole piattaforme

Facendo clic su una riga della tabella Piattaforme, vengono visualizzati i dettagli della piattaforma selezionata. Il pulsante **Lancia** viene visualizzato in base alla piattaforma selezionata.

Il pulsante Lancia presenta in modo fluido la console di amministrazione della piattaforma (esempio: MSL Server Manager). Facendo clic sul pulsante Avvia, si genera un URL con una connessione unica e sicura alla piattaforma o all'applicazione per ogni utilizzo.



Se a un account sono associati più tipi di applicazione, selezionarne uno per visualizzarne i dettagli. I dettagli del tipo di applicazione selezionata vengono visualizzati in forma di tabella. Per accedere a ulteriori informazioni, fare clic ancora una volta sul tipo di applicazione per visualizzare la vista dettagliata. Di seguito è riportata una schermata di esempio:



2.17.2 Applicazioni

Il componente Applicazioni offre una vista dell'inventario dal punto di vista del cliente, simile a quella del componente Piattaforme. Tuttavia, presenta una serie di informazioni più snellite, concentrandosi sui dettagli specifici per il cliente e omettendo i dati più ampi disponibili nella vista Piattaforme.

Applications

Q Search [Add filter](#)

NAME	APPLICATION TYPE	VERSION	PORTAL
mlg124	cloudlink-daemon	1.7.8-52	
mlg124	mitel-border-gateway	11.5.0.89	 Launch
insightsmicc-b1	cloudlink-daemon	1.7.8-develop-870	
insightsmicc-b1	micc-business	10.2.09104.1	
mi0122	mivoice-business	10.0.1.18	 Launch
mi0122	cloudlink-daemon	1.7.8-52	
mi0122	cloudlink-gateway	2.4.6-05	
mi0123	cloudlink-daemon	1.7.8-52	
mi0123	msolab	9.8.2.6-01	 Launch
mi0123	mitel-border-gateway	11.5.2.36	 Launch
mi0125	mivoice-business	9.4.1.17	 Launch
mi0125	cloudlink-daemon	1.7.8-52	
mi0125	cloudlink-gateway	2.4.6-05	

Il pulsante Lancia presenta in modo fluido la console di amministrazione dell'applicazione (esempio: portale MiVoice Business System Administration). Facendo clic sul pulsante Avvia, si genera un URL con una connessione unica e sicura alla piattaforma o all'applicazione per ogni utilizzo.

Nel componente Applicazioni, la funzione **Aggiungi filtro** include l'opzione *Tipo di applicazione*, che consente agli utenti di affinare la ricerca in base ai tipi di applicazioni disponibili.

Integrazione di Mitel Administration

3

This chapter contains the following sections:

- [Integrazione delle applicazioni Mitel con Mitel Administration](#)
- [Integrazione di applicazioni di terze parti con Mitel Administration](#)

CloudLink supporta l'integrazione con altre applicazioni Mitel e di terze parti per consentire il provisioning degli utenti nel database CloudLink e per permettere la comunicazione tra le soluzioni on-premises e le applicazioni cloud-based ricche di funzionalità.

Note:

- Per impostazione predefinita, l'integrazione della **Chat** è sempre abilitata per un account cliente.
- Se un account ha un abbonamento assegnato per un'applicazione e l'applicazione non è integrata con CloudLink, viene visualizzato un messaggio di avviso.

Aggiungere un'integrazione a un account cliente

Per aggiungere integrazioni a un account cliente:

1. Accedere alla pagina delle **Integrazioni** in uno dei seguenti modi:

- Dalla pagina **Informazioni account**:

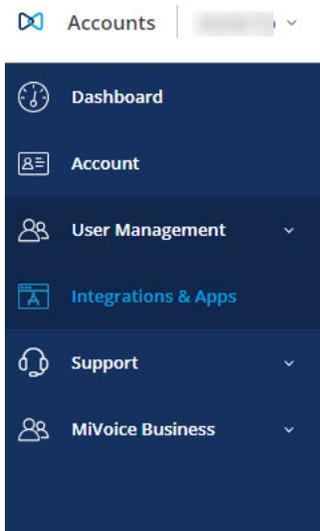
Accedere alla pagina delle **Informazioni account** relativa all'account cliente procedendo nel seguente modo.

- a. Un Partner Mitel deve fare clic sull'account nella pagina **Account**.
- b. Un amministratore dell'account deve fare clic sull'opzione **Account** dal menu di navigazione sul lato sinistro dell'Accounts Console **Dashboard**.

Si apre la pagina **Informazioni account** e viene visualizzato il pannello **Integrazioni** nella metà inferiore della pagina.

- Dall'opzione **Integrazioni & app**:

Fare clic sull'opzione **Integrazioni & app** dal menu di navigazione sul lato sinistro Accounts Console Dashboard.



2. Nel pannello **Integrazioni**, fare clic su **+ Aggiungi nuova**. Una schermata pop-up mostra le integrazioni disponibili.

Integrations and Applications

Integrations + Add new

- CloudLink Gateway** ⓘ
✓ Onboarding Complete ⚙️
- MiVoice Business**
ⓘ Open additional features to see details ⚙️
[Available features](#) ▾
- MiCollab** ⚙️
- Mitel One**
ⓘ Requires a Mitel One subscription to use this feature. ⚙️
[Available features](#) ▾
- Single Sign-On** Complete setup 🗑️

Privileges

- Delegated Authentication** ⓘ
- Allow Guest Access** ⓘ

Note:

Un Partner Mitel non può abilitare le integrazioni in Partner Account perché l'integrazione non è supportata per Partner Accounts. Per integrare CloudLink con altre applicazioni, un Partner deve creare un nuovo account cliente e abilitare le integrazioni in quell'account. Mitel raccomanda di disabilitare eventuali integrazioni presenti in Partner Account per sfruttare appieno le funzioni. Per ulteriori informazioni sugli account dei partner, vedere [Accedere come Partner Mitel](#).

3. Scegliere il tipo di integrazione da aggiungere facendo clic sulla scheda corrispondente, **Mitel** o **Terza parte**:

- La scheda **Mitel** visualizza tutte le integrazioni Mitel supportate.
- La scheda **Terza parte** visualizza l'elenco delle integrazioni di terze parti supportate.

4. Fare clic sul pulsante **Aggiungi** associato all'integrazione e fare clic su **Fine**.

Integrations

Search integrations

Mitel 3rd party

	MiCC Transform Customer Journey into omnichannel experiences.	Add
	MiCollab Everything your organization needs to connect, communicate and collaborate.	✓ Added
	CloudLink Gateway Enable communications between Mitel on-premise PBXs and CloudLink based applications.	✓ Added
	Mitel One	✓ Added
	Mitel Voice Assist Enable Mitel's Voice Assist feature.	Add
	MiVoice Business A purpose-built communications solution built on a leading public cloud platform that improves business productivity.	✓ Added

Done

L'integrazione viene aggiunta all'account cliente e al pannello **Integrazioni**.

The screenshot shows the 'Integrations' and 'Privileges' sections of the Mitel Administration interface. The 'Integrations' section includes:

- CloudLink Gateway**: Onboarding Complete, with a gear icon and a toggle switch.
- MiVoice Business**: Open additional features to see details, with a toggle switch and a link to 'Available features'.
- MiCollab**: A toggle switch.
- Mitel One**: Requires a Mitel One subscription to use this feature, with a gear icon, a toggle switch, and a link to 'Available features'.
- Mitel Voice Assist**: A 'Complete setup' button and a trash icon.

The 'Privileges' section includes:

- Delegated Authentication**: A toggle switch.
- Allow Guest Access**: A toggle switch.

Rimozione di un'integrazione da un account cliente

Per rimuovere un'integrazione esistente da un conto cliente:

1. Accedere alla pagina delle **Integrazioni** seguendo le istruzioni menzionate nel passaggio 1 di [Aggiungere un'integrazione a un account cliente](#) on page 81.
2. Dal pannello **Integrazioni** che si apre, rimuovere l'integrazione usando uno dei seguenti metodi:
 - Nel pannello **Integrazioni**, disabilitare il pulsante di attivazione/disattivazione associato all'integrazione.
 - Nel pannello Integrazioni, passare con il mouse sul pulsante **Aggiunta** associato all'integrazione e fare clic su **Rimuovi**.

I seguenti argomenti forniscono informazioni su come integrare un account CloudLink con le varie applicazioni Mitel e le applicazioni di terzi.

3.1 Integrazione delle applicazioni Mitel con Mitel Administration

CloudLink supporta l'integrazione con le applicazioni Mitel quali Mitel One, CloudLink Gateway, MiTeam Meetings, MiCollab e MiContact Center per consentire la comunicazione tra le soluzioni in loco e le applicazioni ricche di funzionalità basate sul cloud.

Integrazione di Mitel One

L'aggiunta dell'integrazione di Mitel One a un account cliente permette agli utenti dell'account di accedere all'applicazione Mitel One. Il partner Mitel o l'amministratore dell'account possono gestire le funzioni di Mitel One per ogni utente dell'account. Per ulteriori informazioni, vedere [Integrazione di Mitel One](#).

Integrazione di Mitel One Workgroups

L'aggiunta dell'integrazione di Mitel One Workgroups a un account cliente consente al partner Mitel o all'amministratore dell'account di accedere al portale Workgroups. Dopo aver aggiunto l'integrazione, viene visualizzata l'opzione **Assistenza clienti** nel menu di navigazione sinistro dell'Account Console. Per ulteriori informazioni, vedere, [Integrazione di Mitel One Workgroups](#).

Integrazione CloudLink Gateway

L'aggiunta dell'integrazione del gateway CloudLink a un account cliente consente al partner Mitel o all'amministratore dell'account di associare il gateway all'account cliente, configurare e collegare un PBX e distribuire un'applicazione CloudLink per tutti gli utenti dell'account. Per ulteriori informazioni, vedere [Integrazione di CloudLink Gateway con Mitel Administration](#) on page 88.

MiCC Integration

L'aggiunta dell'integrazione di MiCC a un account cliente consente al partner Mitel o all'amministratore dell'account di accedere al portale Contact Center Admin. Dopo aver aggiunto l'integrazione, l'icona

Contact Center Admin  appare in alto a destra della pagina Informazioni account. Fare clic sull'icona e, dalla finestra di dialogo che si apre, fare clic su **Contact Center Admin**. Si apre la pagina **Chat Overlays**. You can create new chats from this page. Per ulteriori informazioni sulla creazione di chat, vedere la sezione **Chat Overlays** nella [Guida all'integrazione di MiContact Center con Google Contact Center AI](#).



Integrazione MiTeam Meetings

L'aggiunta dell'integrazione di MiTeam Meetings a un account cliente permette a tutti gli utenti dell'account che hanno un abbonamento valido a MiTeam Meetings di accedere all'applicazione MiTeam Meetings. Per ulteriori informazioni, vedere [Integrazione MiTeam Meetings](#) on page 129.

Integrazione MiCollab

L'aggiunta dell'integrazione di MiCollab a un account cliente abilita la chat CloudLink nell'applicazione MiCollab di tutti gli utenti dell'account se l'amministratore MiCollab ha abilitato la chat CloudLink sul server MiCollab. Per ulteriori informazioni sull'abilitazione di CloudLink Chat su MiCollab Server, consultare la [Documentazione sulla soluzione MiCollab CloudLink](#).

Privilegi associati all'integrazione

Quando un'integrazione viene aggiunta a un account cliente, i privilegi specifici associati a quell'integrazione sono anche abilitati per quell'account. Un partner Mitel o un amministratore dell'account può anche abilitare o disabilitare questi privilegi per gli utenti di un account senza aggiungere integrazioni separatamente, utilizzando i pulsanti di commutazione associati a ciascuno di questi privilegi nella sezione **Privilegi**. Quando un'integrazione viene rimossa per un account, i privilegi corrispondenti saranno anche disabilitati se non c'è un'altra integrazione che condivide quei privilegi.

La seguente tabella descrive i privilegi che vengono abilitati quando un partner o un amministratore dell'account abilita il pulsante di commutazione dell'integrazione per ogni integrazione per un account.

Integrità	Funzione
Mitel One	Per impostazione predefinita, a Mitel One è associato il privilegio Consenti accesso ospite. Pertanto, quando il pulsante Mitel One è abilitato, questo privilegio è automaticamente abilitato e aggiunto all'account.
MiCC	Per impostazione predefinita, a MiCC sono associati i privilegi Autenticazione delegata e Consenti accesso ospite. Pertanto, quando il pulsante di attivazione/disattivazione di MiCC viene abilitato, questi due privilegi vengono abilitati e aggiunti automaticamente all'account.
MiTeam Meetings	Per impostazione predefinita, a MiTeam Meetings è associato il privilegio Consenti accesso ospite. Pertanto, quando il pulsante di attivazione/disattivazione di MiTeam Meetings viene abilitato, questo privilegio viene abilitato e aggiunto automaticamente all'account.
MiCollab	Per impostazione predefinita, a MiCollab è associato il privilegio Autenticazione delegata. Pertanto, quando il pulsante di attivazione/disattivazione di MiCollab viene abilitato, questo privilegio viene abilitato e aggiunto automaticamente all'account.

Privilegi

Autenticazione delegata

L'autenticazione delegata consente ai client autorizzati nell'account di richiedere token utenti da parte di utenti dell'account. Questo permette a qualsiasi server che gestisce l'account, come il server MiCollab o MiContact Center, di utilizzare le funzioni di CloudLink come il servizio Chat.

Consenti accesso ospite

Quando il privilegio Consenti accesso ospite è abilitato su un account, permetterà l'accesso a livello di ospite all'account per utenti anonimi che non esistono effettivamente nell'account. Questo permette a funzioni come la chat ospite di funzionare; cioè gli utenti esterni anonimi possono chattare con gli utenti verificati nell'account.

Note:

Per un'integrazione associata a un account, anche se tutti i privilegi dell'account sono disattivati, l'integrazione continua a essere associata a quell'account. Tuttavia, l'integrazione potrebbe non funzionare correttamente.

I seguenti argomenti forniscono informazioni su come integrare un account CloudLink con le varie applicazioni Mitel.

3.1.1 Integrazione di CloudLink Gateway con Mitel Administration

Dopo aver creato un account cliente in Accounts Console, è possibile iniziare l'implementazione del CloudLink Gateway per associare il gateway all'account cliente, configurare e collegare un PBX, e implementare un'applicazione CloudLink per tutti gli utenti.

Onboarding del gateway

Per eseguire l'onboarding di un gateway, cioè per associare correttamente un gateway a un nuovo account cliente sulla CloudLink Platform, il partner Mitel o l'amministratore account devono accedere per la prima volta a Mitel Administration come indicato di seguito:

- Per le piattaforme **autonome** che dispongono di un gateway esterno, accedere a Mitel Administration:
 - inserendo l'indirizzo IP del dispositivo gateway in un browser supportato.
 - collegando un browser supportato al gateway tramite <http://cloudlink.local/>.



Note:

mDNS deve essere supportato nel sistema per poter accedere al gateway usando <http://cloudlink.local/>. Per Windows, questo supporto può essere scaricato e installato con [Bonjour Print Services](#).

Lo si deve fare da un dispositivo informatico situato nella stessa sottorete LAN del CloudLink Gateway. Per ulteriori informazioni, vedere [Accesso al CloudLink Gateway](#). Dopo l'accesso, il gateway vi reindirizzerà a Mitel Administration.

- Per le piattaforme **SMBC** che dispongono di un gateway incorporato, accedere a Mitel Administration da SMB Controller Manager. Accedere a MSL Server su SMBC. Selezionare **Pennelli> Installa>** seguire i passaggi. Per ulteriori informazioni, vedere [Accesso al CloudLink Gateway](#). Dopo l'accesso, il gateway reindirizzerà l'utente a Mitel Administration.

Il gateway (su una piattaforma autonoma o SMBC) verrà correttamente associato all'account cliente una volta completato il passaggio 2 descritto in [Configurazione del CloudLink Gateway](#).

Accesso a Mitel Administration

Dopo aver associato un account a un gateway, è possibile accedere a Mitel Administration per gestire i clienti nei seguenti modi:

- Collegandosi al gateway tramite l'indirizzo <http://cloudlink.local/> da un dispositivo informatico situato sulla stessa sottorete LAN del CloudLink Gateway. (Solo per le piattaforme autonome)
- Inserendo l'indirizzo IP del dispositivo gateway in un browser supportato da un dispositivo informatico situato sulla stessa sottorete LAN del CloudLink Gateway. (Solo per le piattaforme autonome)
- Accedendo al link Configurazione applicazione nell'SMB Controller Manager (solo per le piattaforme SMBC)
- Accedendo a Mitel MiAccess all'indirizzo <https://connect.mitel.com/>, quindi facendo clic su **Mitel Administration** dal pannello di navigazione sinistro.
- Accedendo direttamente a Mitel Administration all'indirizzo <https://accounts.mitel.io/>.

Aggiungere l'integrazione del gateway CloudLink

Dopo aver effettuato l'accesso a Mitel Administration, aggiungere l'integrazione del CloudLink Gateway a un account cliente seguendo i passaggi menzionati in [Aggiungere un'integrazione a un account cliente](#) on page 81.

Dopo aver aggiunto l'integrazione di CloudLink Gateway all'account del cliente, **CloudLink Gateway** sarà elencato nel pannello **Integrazioni** e apparirà un messaggio di stato **Configura gateway** a indicare che è necessario configurare il gateway per continuare il processo di integrazione.

Integrations

i Note:

Il messaggio di stato che appare sotto il CloudLink Gateway potrebbe indicare quanto segue:

- il passo successivo che deve essere fatto per configurare il gateway.
- un messaggio di errore, avvertendo che c'è un problema con il gateway.
- un messaggio di avviso che notifica che c'è un aggiornamento software disponibile.

i Note:

Se viene visualizzato il messaggio di stato Nessun gateway rilevato, è necessario prima accedere al portale Mitel Administration seguendo i passi descritti in [Onboarding del gateway](#).

Messaggi di stato

Di seguito sono indicati i tipici messaggi di stato che indicano il prossimo passaggio da seguire per la configurazione del CloudLink Gateway.

- Nessun gateway rilevato
- Configurare il gateway
- Aggiungi PBX (per piattaforme standalone) o Sync PBX (per piattaforme SMBC)

- Collegare il PBX
- Implementazione

Onboarding del gateway CloudLink

Dopo aver abilitato l'integrazione di CloudLink Gateway in Mitel Administration, è necessario aggiungere un gateway all'account cliente, configurare tale gateway e sincronizzare un PBX all'account per implementare le applicazioni CloudLink per gli utenti dell'account. Per farlo, attenersi alla seguente procedura:

1. Dalla sezione **Integrazioni** della pagina **Informazioni sull'account**, fare clic su **Aggiungi gateway**.



Si apre la pagina **Gateway**.

i Note:

In qualsiasi momento durante il processo di configurazione, fare clic sull'opzione **Torna a XXXX** (nome dell'account) per tornare alla pagina precedente (pagina **Integrazioni & applicazioni** o pagina **Informazioni account**).

2. Nella pagina **Gateway**, all'interno della finestra di dialogo **Informazioni gateway**, inserire il nome del sito, l'indirizzo completo per la posizione fisica del PBX, se è diverso dal proprio indirizzo aziendale (popolato per impostazione predefinita), e configurare le porte Ethernet sull'apparecchio gateway

esterno o sulla macchina virtuale. Per ulteriori informazioni sull'inserimento di questi dettagli, vedere [Configurare il sito del cliente](#).

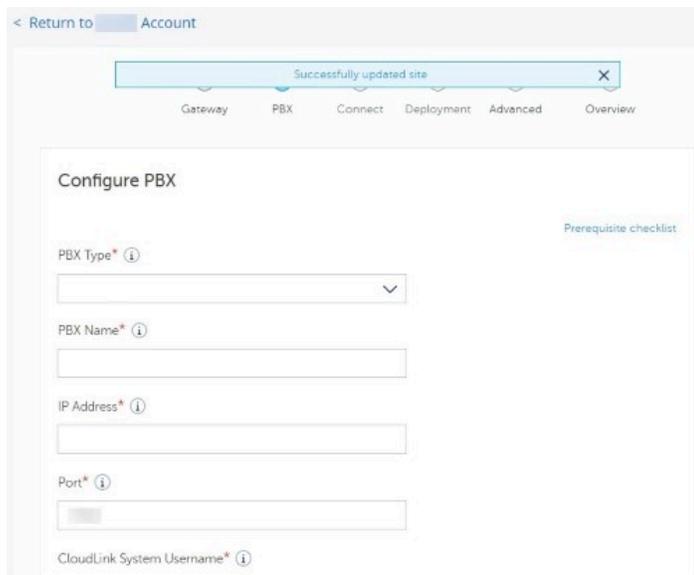
Dopo aver inserito questi dettagli, fare clic su **Avanti** per configurare e registrare il gateway.

The screenshot displays the 'Gateway Information' and 'Appliance Ethernet Configuration' sections in the Mitel Administration console. The 'Gateway Information' section includes fields for Site Name (Ballad Industries), Address (2301 Express Avenue), City (Ottawa), Country (Canada), Province / State (Ontario), and Postal / Zip Code (K0A 2G0). The 'Appliance Ethernet Configuration' section shows Port 1 settings, with 'Static' selected over 'DHCP'. Fields for IP Address, Subnet Mask, Default Gateway, and DNS Servers (8.8.8.8) are present. A 'Next' button is highlighted with a red box, indicating the next step in the configuration process.

La console Accounts cerca di stabilire una connessione con il CloudLink Gateway. Una volta stabilita la connessione e aver collegato il CloudLink Gateway all'account del cliente, viene visualizzato il

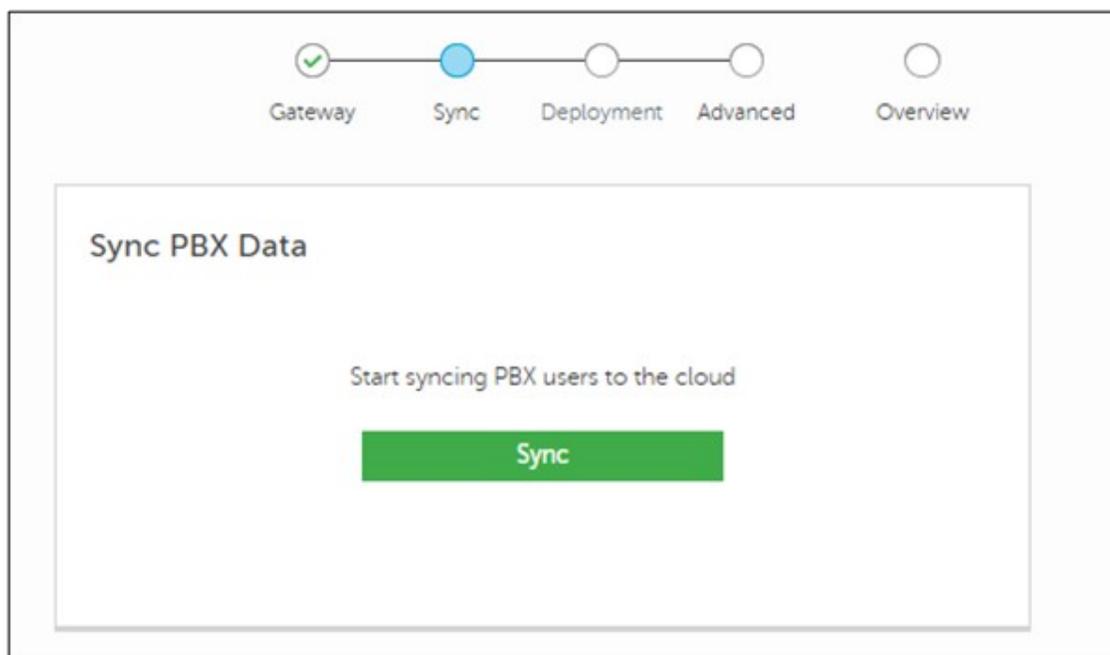
messaggio pop-up **Sito aggiornato** e si apre la seguente pagina, a seconda della piattaforma in cui si sta utilizzando il gateway.

- Per le piattaforme autonome, si apre la pagina **PBX** che visualizza la finestra di dialogo **Configura PBX**. Procedere al passo 3 per fornire i dettagli del PBX.



The screenshot shows the 'Configure PBX' dialog box. At the top, there is a navigation bar with tabs: Gateway, PBX, Connect, Deployment, Advanced, and Overview. A success message 'Successfully updated site' is displayed at the top. Below the navigation bar, the 'Configure PBX' section contains a 'Prerequisite checklist' link and several input fields: 'PBX Type*' (a dropdown menu), 'PBX Name*' (a text input field), 'IP Address*' (a text input field), 'Port*' (a text input field), and 'CloudLink System Username*' (a text input field). Each field has an information icon (i) next to it.

- Per le piattaforme SMBC, si apre la pagina **Sincronizza** che visualizza la finestra di dialogo **Sincronizza dati PBX**. Saltare il Passo 3 e procedere al Passo 4 per continuare il processo di onboarding.



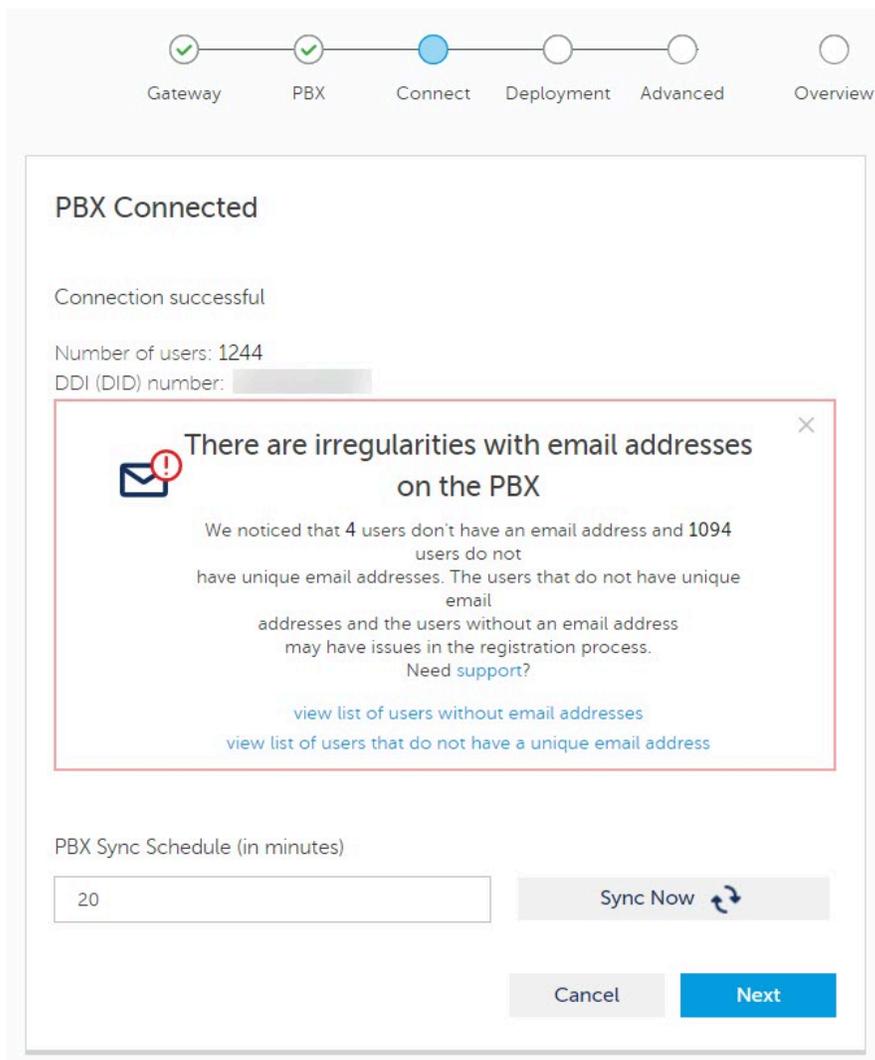
The screenshot shows the 'Sync PBX Data' dialog box. At the top, there is a progress bar with five steps: Gateway (checked), Sync (selected), Deployment, Advanced, and Overview. Below the progress bar, the 'Sync PBX Data' section contains the text 'Start syncing PBX users to the cloud' and a large green 'Sync' button.

3. Per aggiungere e configurare il PBX per il proprio account, inserire le informazioni specifiche per il PBX nei campi forniti. Per ulteriori informazioni su come inserire i dettagli del PBX, vedere [Inserire le informazioni del PBX](#). Dopo aver inserito tutti i dettagli necessari, fare clic su **Avanti**.

Una volta completata la configurazione, viene visualizzato il messaggio pop-up **Collegamento PBX creato** e si apre la pagina **Connetti** con la finestra di dialogo **Avvia connessione PBX**.

4. Per connettere o sincronizzare il PBX con l'account del cliente, fare clic su **Connetti**. La console Accounts cerca di stabilire una connessione con il PBX. Una volta stabilita la connessione, viene

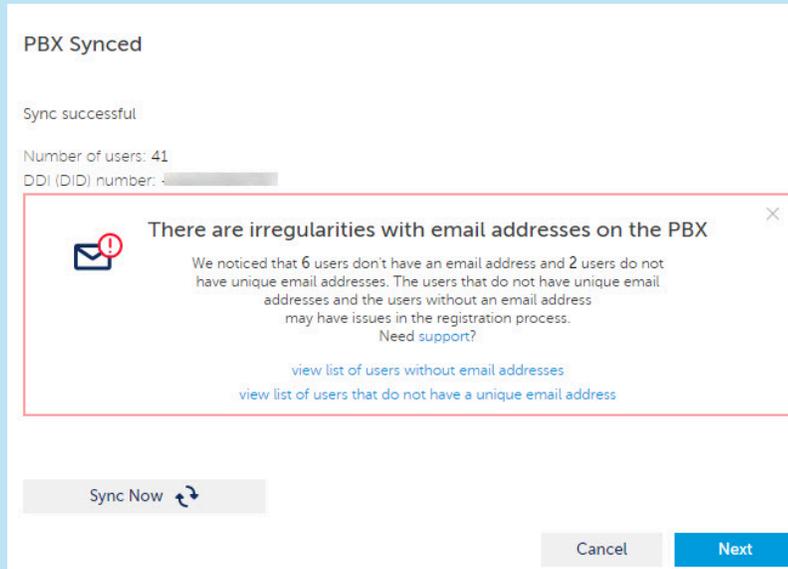
visualizzata la finestra di dialogo **PBX connesso**, insieme al messaggio **Connessione riuscita**. Per maggiori informazioni, vedere [Connettere o sincronizzare il PBX](#).



Per impostazione predefinita, la sincronizzazione avviene ogni 20 minuti. È possibile modificare l'intervallo di sincronizzazione inserendo il numero di minuti nel campo **Pianificazione sincronizzazione PBX**.

Note:

- Per la piattaforme SMBC, non è possibile modificare l'intervallo di sincronizzazione. Viene visualizzata la finestra di dialogo **PBX sincronizzato**.



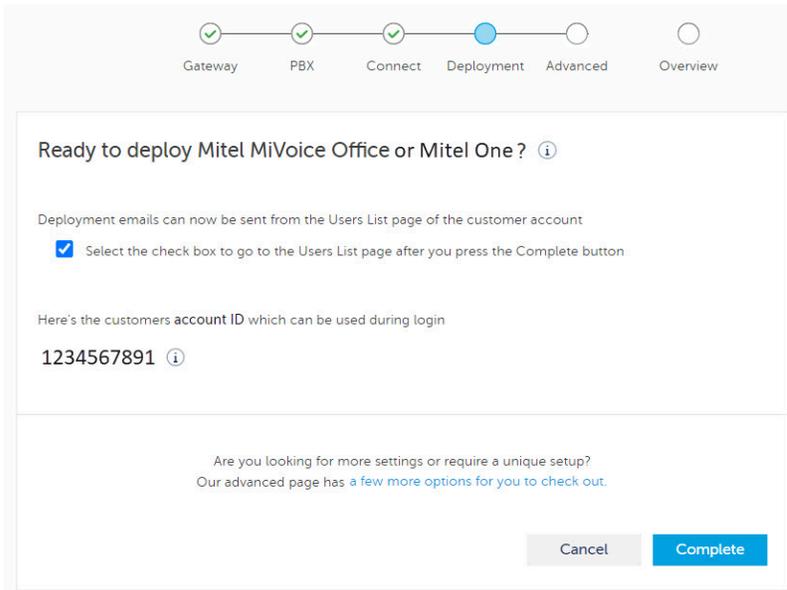
- Non fare clic su **Sincronizza ora** subito dopo aver connesso il PBX. Per impostazione predefinita, viene avviata la sincronizzazione automatica.

Se compare un avviso riguardante gli indirizzi e-mail degli utenti mancanti, apportare tutte le correzioni e le modifiche necessarie sul PBX. Quindi, fare clic su **Sincronizza ora** per attivare manualmente la sincronizzazione senza aspettare la prossima esecuzione pianificata. Una volta risolti i messaggi di avviso, fare clic su **Avanti**. Si apre la pagina **Implementazione**.

5. (Opzionale) È possibile usare la pagina **Implementazione** se si desidera implementare l'applicazione CloudLink associata al PBX inviando e-mail di distribuzione agli utenti importati, in modo che possano registrare il loro account e ricevere informazioni introduttive sull'applicazione.

L'invio di e-mail di implementazione può essere effettuato in qualsiasi momento dalla pagina **Utenti** di Mitel Administration. Per passare alla pagina **Utenti**, selezionare la casella di controllo **Seleziona la**

casella per passare alla pagina Elenco utenti dopo aver premuto il pulsante Completa e fare clic su Completa.



Gateway PBX Connect Deployment Advanced Overview

Ready to deploy Mitel MiVoice Office or Mitel One? ⓘ

Deployment emails can now be sent from the Users List page of the customer account

Select the check box to go to the Users List page after you press the Complete button

Here's the customers account ID which can be used during login

1234567891 ⓘ

Are you looking for more settings or require a unique setup?
Our advanced page has [a few more options for you to check out.](#)

Cancel Complete

Se si fa clic su **Completa** senza selezionare la casella di controllo, si tornerà alla pagina precedente di Mitel Administration. È quindi possibile accedere alla pagina **Utenti** facendo clic sull'opzione **Utenti** visualizzata nel menu di navigazione sul lato sinistro di Accounts Console.

Nella pagina **Utenti**:

- Per inviare l'e-mail di implementazione a tutti gli utenti nell'account del cliente in una volta sola, fare clic sull'opzione **Gestisci** e poi su **Invia e-mail di implementazione di Mitel Office a tutti** (per MiVoice Office 400).
 - Per inviare e-mail di implementazione agli utenti selezionati, selezionare gli utenti dalla pagina **Utenti**, fare clic sull'opzione **Gestisci** e poi su **Invia e-mail di implementazione di Mitel Office** (per MiVoice Office 400).
6. Dopo aver configurato correttamente il gateway, **CloudLink Gateway** sarà elencato nel pannello **Integrazioni** come mostrato di seguito.



Se viene visualizzato un messaggio di errore, vedere [Risoluzione degli errori](#) per informazioni su come risolvere gli errori. Fare clic sull'icona ⚙️ per visualizzare o modificare la configurazione.

Cancellare un'integrazione esistente

Attenersi alla seguente procedura per eliminare l'integrazione CloudLink Gateway per un account cliente.

1. A seconda della fase di integrazione, fare una delle seguenti cose:

- Per un'integrazione incompleta, fare clic sull'icona Elimina () associata a **CloudLink Gateway** dalla sezione **Integrazioni** della pagina **Informazioni account**.
- Per un'integrazione completa, disabilitare il pulsante associato a **CloudLink Gateway** dalla sezione **Integrazioni** della pagina **Informazioni account**.

Dalla sezione **Integrazioni** della pagina **Informazioni account**, fare clic sull'icona Elimina () associata a **CloudLink Gateway**. Si apre il pannello **Ripristinare le impostazioni di fabbrica?**.

Revert To Factory Default?

Customer name:

IP address:

Type **revert** in the box below to continue.

Cancel

Confirm

Note:

Questo pannello viene visualizzato solo se stai eliminando l'integrazione in un account cliente che ha un'appliance gateway fisica onboarded. Questo pannello non viene visualizzato se si inserisce un'appliance gateway virtuale.

2. Digitare **ripristina** nell'apposito campo e fare clic su **Conferma**. L'integrazione CloudLink Gateway viene cancellata dall'account del cliente e il gateway viene resettato.

Note:

Un Gateway CloudLink aggiunto a un account cliente (per il quale l'integrazione è abilitata e il gateway è collegato) si ripristina se l'account cliente viene cancellato da un Partner.

3.1.2 Integrazione MiVoice Business

I partner Mitel e gli amministratori degli account possono ora integrare, attivare e gestire le funzionalità di MiVoice Business da Mitel Administration. Quest'ultimo offre un'esperienza fluida di gestione quotidiana degli utenti. Consente ai partner Mitel e agli amministratori di gestire la soluzione MiVoice Business da Mitel Administration. È possibile gestire funzioni quali modelli, servizi di telefonia e regole di gestione delle chiamate per un utente.

Di seguito sono riportate le istruzioni per l'integrazione MiVoice Business con la CloudLink Platform.

Condizioni

Prima di procedere all'integrazione di MiVoice Business in CloudLink, assicurarsi di disporre di quanto segue:

- Integrazione del gateway abilitata. Per maggiori informazioni sull'abilitazione e la configurazione del gateway, vedere [Integrazione di CloudLink Gateway con Mitel Administration](#) alla pagina 88.

Integrazione di MiVoice Business con CloudLink Account

Per integrare MiVoice Business in un account cliente, eseguire le operazioni seguenti:

1. [Accedi a Mitel Administration](#) alla pagina 1.
2. Accedere al pannello **Integrazioni** dalla pagina **Informazioni account** o dall'opzione **Integrazioni & app**. Per maggiori informazioni sull'accesso al pannello **Integrazioni** e sull'aggiunta di un'integrazione a un account cliente, vedere [Aggiungere un'integrazione a un account cliente](#) alla pagina 81.
3. Nel pannello **Integrazioni**, fare clic su **+ Aggiungi nuova**. Una schermata pop-up mostra le integrazioni disponibili.
4. Fare clic sul pulsante **Aggiungi** associato a **MiVoice Business**. Espandere per visualizzare le funzioni disponibili in **MiVoice Business**. Abilitare il **Portale amministratori clienti**.
5. Fare clic su **Fine**. MiVoice Business è integrato nell'account cliente.

Dopo aver aggiunto l'integrazione di **MiVoice Business** all'account cliente, **MiVoice Business** verrà elencato nel pannello **Integrazioni** e, nel menu di navigazione a sinistra appariranno la nuova opzione **MiVoice Business** e **Impostazioni di sistema**.

Impostazioni di sistema

L'opzione **Impostazioni di sistema** consente di definire gli **intervalli di interni utente** e i **Direct Inward Dialing(DID)**. I partner Mitel e gli amministratori account possono aggiungere, modificare ed eliminare intervalli di interni utente e DID.

i Nota:

Se l'implementazione include MiCollab, l'opzione **Impostazioni di sistema** consente di sincronizzare le informazioni degli utenti con MiCollab utilizzando **Sincronizzazione da MiVoice Business a MiCollab**.

i Nota:

Gli intervalli di interni degli utenti visualizzati qui vengono definiti dal partner o dall'amministratore del cliente come intervalli sicuri da utilizzare per i numeri di directory (DN) dei servizi telefonici degli utenti. Non sovrapporre gli intervalli per altri scopi, come i gruppi di sistema e così via. Quando si creano nuovi servizi telefonici per un utente, nella modifica del servizio MiVoice Business verranno proposti i successivi DN disponibili, a partire da questi intervalli definiti.

Intervalli di interni utente

Questa sezione facilita la selezione del numero successivo disponibile quando si aggiunge un numero alla directory.

Per aggiungere un nuovo intervallo di interni, seguire questi passaggi:

1. Nel pannello di navigazione a sinistra, fare clic su **MiVoice Business** e poi su **Impostazioni di sistema**. Viene visualizzata la pagina **Impostazioni di MiVoice Business**.
2. Nella sezione **Intervalli di interni utente**, fare clic su **Aggiungi intervallo**. Viene visualizzata la finestra di dialogo **Aggiungi intervallo**.
3. Inserire un numero iniziale e finale per l'intervallo di interni utente e fare clic su **Aggiungi**. L'intervallo inserito verrà visualizzato nell'elenco **Intervalli di interni utente**.

Per modificare l'intervallo di interni di un utente, attenersi alla seguente procedura:

1. Nell'elenco **Intervalli di interni utente**, fare clic sull'intervallo di interni utente che si desidera modificare. Viene visualizzata la finestra di dialogo **Modifica intervallo**.
2. Modificare l'intervallo di interni utente e fare clic su **Salva**. L'intervallo di interni modificato viene visualizzato nell'elenco **Intervalli di interni utente**.

Per aggiungere nuovi intervalli di interni, seguire questi passaggi:

1. Selezionare la/e casella/e di controllo associata/e agli interni utente che si desidera eliminare. Viene visualizzata la finestra di dialogo **Elimina numeri selezionati**.

2. Fare clic su **Elimina** per eliminare l'intervallo di interni utente selezionato. Facendo clic su **Annulla**, si annulla l'operazione. Gli intervalli di interni utente selezionati verranno eliminati.

DID (Direct Inward Dialing)

In questo pannello viene visualizzato un pool di numeri DID esterni mappati sui numeri di destinazione (cioè i numeri della directory interna o altri punti di risposta del sistema) in MiVoice Business.

Per aggiungere un numero DID o un intervallo DID, seguire questi passaggi:

1. Nel pannello di navigazione a sinistra, fare clic su **MiVoice Business** e poi su **Impostazioni di sistema**.
2. Nella sezione **DID (Direct Inward Dialing)**, fare clic su  per espandere i DID.
3. Fare clic su **Aggiungi DID**. Viene visualizzata la finestra di dialogo **Aggiungi numero o intervallo DID**.
4. Inserire un singolo numero DID o un intervallo di DID nei campi **Inizio intervallo** e **Fine intervallo**.
5. Fare clic su **Aggiungi** per salvare il numero DID o l'intervallo DID oppure fare clic su **Annulla** per annullare l'operazione. Il numero DID o l'intervallo DID immessi verranno visualizzati nell'elenco DID (Direct Inward Dialing).

Per modificare numeri DID o intervalli DID, seguire questi passaggi:

1. Nell'elenco **DID (Direct Inward Dialing)**, fare clic sul numero DID o sull'intervallo DID che si desidera modificare. Viene visualizzata la finestra di dialogo **Modifica numero DID (Direct Inward Dialing)**.
2. Inserire il numero DID o l'intervallo DID e fare clic su **Salva** oppure fare clic su **Annulla** per annullare l'operazione.

Il numero DID o l'intervallo di DID modificati verranno visualizzati nell'elenco **DID (Direct Inward Dialing)**.

Per eliminare numeri DID o intervalli DID, seguire questi passaggi:

1. Selezionare la/e casella/e di controllo associata/e ai numeri DID o agli intervalli DID che si desidera eliminare. Appare il pulsante **Elimina selezionati**.
2. Fare clic su **Elimina selezionati** per cancellare i numeri DID o gli intervalli DID selezionati. Viene visualizzata la finestra di dialogo **Elimina numeri selezionati**. Fare clic su **Elimina** per completare l'operazione oppure fare clic su **Annulla** per annullare l'eliminazione.

I numeri DID o gli intervalli DID selezionati verranno eliminati.

Sincronizzazione da MiVoice Business a MiCollab

Per creare una sincronizzazione e aggiornare le informazioni degli utenti in MiCollab, procedere come segue:

i Nota:

Questa opzione è disponibile **solo** se l'implementazione include MiCollab.

Rimozione dell'integrazione MiVoice Business

Per rimuovere l'integrazione di MiVoice Business da un account cliente, eseguire le operazioni seguenti:

1. Accedere al pannello **Integrazioni** dalla pagina **Informazioni account** oppure accedere a **Integrazioni & app** dal menu di navigazione a sinistra. Per maggiori informazioni sull'accesso al pannello **Integrazioni** e sull'aggiunta di un'integrazione a un account cliente, vedere [Aggiungere un'integrazione a un account cliente](#) alla pagina 81.
2. Dalla pagina **Integrazioni e app**, nella pannello **Integrazioni**, far scorrere il pulsante di attivazione/disattivazione associato a **MiVoice Business** verso sinistra. Appare la finestra di dialogo **Rimozione dell'integrazione MiVoice Business**.
3. Fare clic su **Rimuovi integrazione**. L'integrazione MiVoice Business viene eliminata dall'account cliente.

Per maggiori informazioni sulla gestione delle funzioni di MiVoice Business da Mitel Administration, vedere [Gestione delle funzioni di MiVoice Business](#).

Integrazione di CloudLink Daemon per MiVoice Business

Introduzione

La pagina CloudLink abilita CloudLink Daemon, un componente software progettato per l'integrazione con vari server e piattaforme di chiamata. Agendo come un'interfaccia utente, CloudLink Daemon collega i servizi Mitel CloudLink con i sistemi in sede, come i PBX (Private Branch Exchanges). Questa integrazione garantisce una comunicazione fluida tra i servizi basati sul cloud e l'infrastruttura telefonica tradizionale in loco, migliorando sia la funzionalità che la flessibilità dei sistemi di comunicazione. CloudLink Daemon è disponibile in Mitel Standard Linux (MSL) per impostazione predefinita e la versione supportata in MSL è la 11.0.110 e successive per MiVoice Business Release 10.2

Abilitazione di CloudLink Daemon

Per abilitare CloudLink Daemon, attenersi alla seguente procedura:

1. Accedere a Server Manager
2. In **Configurazione**, fare clic su **CloudLink**.
3. Nella pagina **CloudLink** che si apre, fare clic su **Abilitazione di CloudLink Integration**.

i Nota:

Verrà visualizzata una schermata di avanzamento. Viene installata a la versione più recente di CloudLink Daemon. Ora è possibile vedere la dashboard di CloudLink Daemon, dove sono indicati i dettagli della versione di CloudLink Daemon installata.

Collegamento di CloudLink Daemon a CloudLink

Per collegare CloudLink Daemon a CloudLink, attenersi alla seguente procedura:

i Nota:

Il collegamento del proprio sistema a CloudLink consente di gestire facilmente le applicazioni cloud sull'edge. Per l'attivazione, è necessario disporre di un account CloudLink con diritti amministrativi.

1. Dopo aver abilitato Cloudlink Daemon, nella pagina o dashboard di CloudLink Daemon che si apre fare clic su **Collega a CloudLink**.
2. Dopo che il CloudLink Daemon abilitato è stato collegato alla CloudLink Platform, nella dashboard di CloudLink Daemon verranno visualizzati i seguenti dettagli:
 - Informazioni
 - Registrazione su CloudLink
 - Invio rapporto sull'inventario
 - Aggiornamento di CloudLink Daemon
 - Tunnel

i Nota:

Per i dettagli su ciascuna di queste funzionalità, vedere la sezione *Guida alla soluzione CloudLink Daemon*.

Abilitazione del tunnel

Eeguire quanto segue per collegare CloudLink Daemon per ogni componente o per abilitare il tunnel:

1. Nella vista standard della dashboard di CloudLink Daemon, in **Tunnel** selezionare un componente da connettere o collegare, quindi fare clic su **Avvia**.

CloudLink Daemon

Standard view [Switch to debug view](#)

About

Version 1.7.7+51
[Mitel Cloud Services Terms and Conditions](#)
[Licenses](#)

CloudLink Registration

Account [Mitel Administration](#)
 BiDirectional-CA
Account ID 149041391
[Disconnect from CloudLink](#)

Inventory Report Submission

Last Tue, 24 Sep 2024 05:15:02 EDT -0400
Next Tue, 24 Sep 2024 06:15:00 EDT -0400

CloudLink Daemon Update

Schedule [Reschedule](#)
Last update Tue, 24 Sep 2024 01:17:00 EDT -0400
Last check Tue, 24 Sep 2024 01:17:25 EDT -0400
Next check Wed, 25 Sep 2024 01:17:00 EDT -0400 [Pause](#)

Tunnels

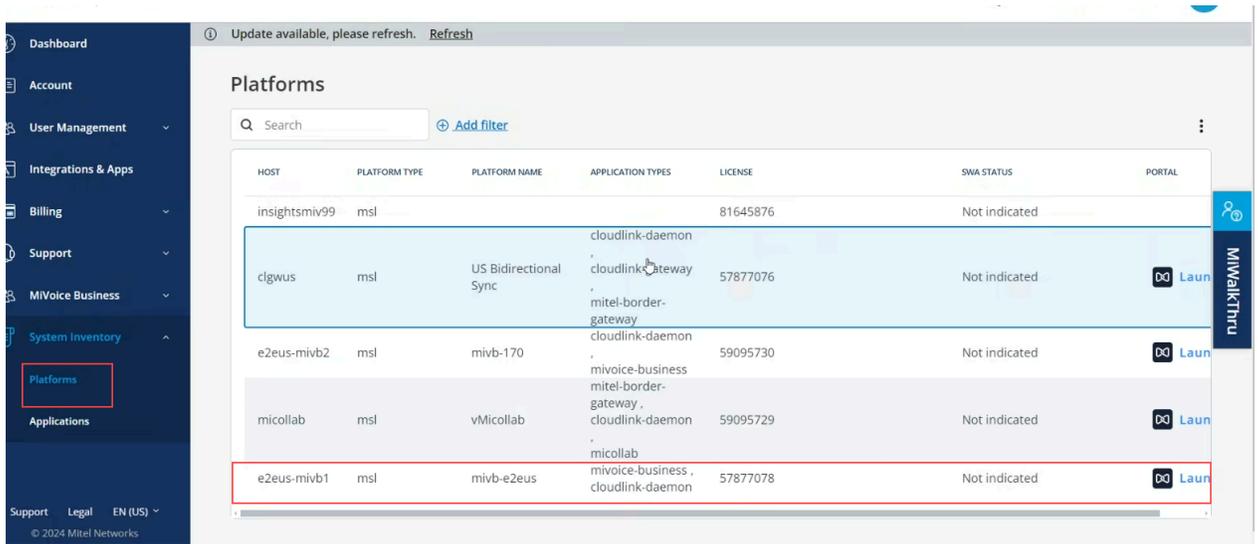
Component	Tunnel	Status	Control	Description
MSL	Server Manager	started	Stop	Remote access via Mitel Administration
	MSL REST interface		Start	Remote access via Mitel Administration
MiVoice Business	administration web interface	started	Stop	Remote access via Mitel Administration
	REST interface		Start	Remote access via Mitel Administration

[Start all tunnels](#) [Stop all tunnels](#)

Figura 1: Abilitazione del tunnel

2. Fare clic su **Sì**.

3. Accedere a Mitel Administration e andare su **Inventario di sistema > Piattaforme**. Nella pagina Inventario di sistema di Mitel Administration, verrà ora popolato l'elenco delle piattaforme e delle applicazioni connesse dal tunnel in Server Manager.



HOST	PLATFORM TYPE	PLATFORM NAME	APPLICATION TYPES	LICENSE	SWA STATUS	PORTAL
insightsmiv99	msl		cloudlink-daemon	81645876	Not indicated	
clgwus	msl	US Bidirectional Sync	cloudlink-gateway mitel-border-gateway	57877076	Not indicated	Laun
e2eus-mivb2	msl	mivb-170	cloudlink-daemon mivoice-business mitel-border-gateway	59095730	Not indicated	Laun
micollab	msl	vMicollab	cloudlink-daemon micollab	59095729	Not indicated	Laun
e2eus-mivb1	msl	mivb-e2eus	mivoice-business cloudlink-daemon	57877078	Not indicated	Laun

Figura 2: Inventario di sistema > Piattaforme

4. Usando il pulsante **Lancia**, è possibile accedere da remoto a CloudLink Daemon per le rispettive piattaforme e applicazioni. Per utilizzare la funzione di gestione remota, è necessario avviare i seguenti tunnel:

- MSL Server Manager
- MiVoice Business

i Nota:

Le funzioni Inventario di sistema e Gestione remota saranno presto abilitate in CloudLink on Mitel Administration.

3.1.2.1 Gestione delle funzioni di MiVoice Business

Dopo aver integrato MiVoice Business in un account cliente, è possibile gestire le funzionalità di MiVoice Business per gli utenti inclusi in quell'account cliente. Il partner Mitel e l'amministratore dell'account possono selezionare la categoria di servizio e configurare le varie impostazioni di configurazione dell'utente.

Per accedere alle funzioni di MiVoice Business, procedere come segue:

1. Nella console **Account**, andare su **Gestione utenti > Utenti** dal menu di navigazione a sinistra. Viene visualizzato l'elenco degli **Utenti**.
2. Dall'elenco degli utenti, selezionare l'utente per il quale si desiderano gestire le funzioni di MiVoice Business.

3. Scorrere fino alla sezione **Prodotti e licenze** e fare clic sul pulsante **+ Aggiungi prodotto**. Fare clic sull'opzione **Aggiungi** accanto a **Servizio MiVoice Business** e fare clic su **Fine** per salvare le modifiche.

Viene visualizzato l'elenco delle funzioni di MiVoice Business. Per selezionare la categoria di servizio per un utente, è necessario completare la configurazione.

Servizio MiVoice Business

I partner Mitel possono selezionare il tipo di categoria di servizio per un utente. La categoria di servizio è il raggruppamento o la classificazione di funzioni e servizi specifici offerti agli utenti.

Completare i seguenti passaggi per selezionare la categoria di servizio per un utente:

1. Andare alla sezione **Prodotti e licenze** dell'utente e fare clic sul pulsante **Completa configurazione** accanto a **MiVoice Business (nessun servizio associato)**.
2. Fare clic su **Scegli categoria di servizio** per selezionare il tipo di servizio oppure fare clic su **Aggiorna servizio** per modificare o aggiornare il tipo di servizio esistente per l'utente.
3. Fare clic su **Seleziona** associato alla categoria di servizio che si desidera scegliere e fare clic su **Applica**.
4. Definire inoltre le impostazioni **Numero directory** e **Direct Inward Dial** in **MiVoice Business > Impostazioni di sistema** nel menu di navigazione a sinistra. Fare riferimento a [Integrazione di MiVoice Business con CloudLink Account](#) alla pagina 99.

3.1.2.2 Configurazione utenti

Dalla sezione **Configurazione utente**, il partner Mitel può impostare la programmazione del servizio, aggiungere telefoni, configurare i telefoni selezionati, come l'abilitazione della casella vocale, l'impostazione di configurazioni avanzate e così via.

3.1.2.2.1 Programmazione del servizio

Dalla sezione **Programmazione del servizio**, il partner Mitel può selezionare gruppo, reparto, pin utente set e posizione. Questi campi sono *facoltativi*.

- **Gruppo:** Il **Gruppo** viene impostato in base al modello scelto per l'utente. Per maggiori informazioni sui gruppi, vedere *Gruppi suoneria - Personale* e *Gruppo utente multi-dispositivo* in *Guida allo strumento di amministrazione del sistema*. Questo campo può essere modificato con i Gruppi selezionati, se configurati nel PBX.
- **Pin utente:** Per impostazione predefinita, viene popolato un pin utente. Fare clic sull'icona  o in un punto qualsiasi del campo relativo al pin utente per modificare il pin. È possibile scegliere di impostare un pin utente che soddisfi i **Requisiti della password** oppure fare clic su **Genera automaticamente**. Se si seleziona **Genera automaticamente**, il nuovo pin viene creato dal sistema.

Fare clic su **Continua** per riprendere il processo di impostazione della programmazione del servizio.

- **Posizione:** La posizione viene impostata in base al modello scelto per l'utente. Questo campo può essere modificato con i Gruppi selezionati, se configurati nel PBX.
- **Reparto:** Il reparto viene impostato in base al modello scelto per l'utente. Questo campo può essere modificato con i Gruppi selezionati, se configurati nel PBX.

3.1.2.2.2 Telefoni

Dalla sezione **Telefoni**, il partner Mitel può aggiungere telefoni e configurarli. Per aggiungere un telefono a un utente, completare i seguenti passaggi:

1. Fare clic su **+ Aggiungi telefono**; verrà visualizzata la finestra di dialogo **Seleziona un telefono**.
2. Dall'elenco a discesa in **Telefoni**, selezionare il tipo di telefono.
3. A seconda del tipo di telefono selezionato, procedere in uno dei seguenti modi:
 - a. Se si seleziona **Deskphone** o **Telefono SIP generico**, fare clic su **Aggiungi** per procedere.

i Nota:

In alternativa, per selezionare il deskphone, è possibile fare clic sull'elenco a discesa per aggiungere il DN e selezionare Deskphone come tipo di telefono.

- b. Se si seleziona **Hot desk**, viene visualizzata la sezione **Opzioni aggiuntive**. Vengono visualizzate opzioni quali **Agente ACD** e **Telefono esterno**. È possibile scegliere di selezionare le opzioni aggiuntive o di saltare l'aggiunta delle opzioni aggiuntive. Fare clic su **Aggiungi** per procedere. Per maggiori informazioni sull'agente ACD, vedere *Hot desking agente ACD - Programmazione in Guida agli strumenti amministrativi del sistema*.

i Nota:

È possibile modificare i **Tasti telefono utente**; per maggiori dettagli, vedere [Programmazione dei tasti telefonici utente](#) alla pagina 108.

4. Fare clic su **Salva** per applicare le modifiche.

Il telefono viene aggiunto nella sezione **Telefoni**.

i Nota:

Se la configurazione del telefono non ha esito positivo, viene visualizzato un errore. Fare clic sull'icona di notifica per visualizzare e correggere l'errore.

Per navigare verso la posizione dell'errore, è possibile

- fare clic sul messaggio di errore nell'**Indice**
- o sul messaggio di errore nella parte inferiore della pagina
- oppure fare clic sull'icona  associata al telefono

3.1.2.2.1 Programmazione dei tasti telefonici utente

I tasti programmabili sono comode scorciatoie per attività che normalmente richiederebbero la pressione di due o tre pulsanti sul telefono per ottenere lo stesso risultato. Un partner o un amministratore cliente possono creare e assegnare queste scelte rapide dopo la creazione di un utente, programmando i tasti del servizio telefonico dell'utente.

i Nota:

Se un utente viene creato in base al **Ruolo**, i tasti telefonici di quell'utente saranno configurati inizialmente durante tale processo.

L'opzione per modificare i **Tasti telefonici** è accessibile dopo aver aggiunto i telefoni alla configurazione dell'utente.

Assegnazione di un tasto telefonico

Per assegnare una funzione utilizzando i tasti di servizio del telefono, procedere come segue:

1. Fare clic su **Gestione utenti > Utenti**; viene visualizzato l'elenco degli utenti.
2. Dall'elenco, fare clic sull'**Utente** di cui si desidera programmare i tasti telefonici.
3. Nella sezione **Prodotti e licenze**, fare clic sull'icona **Impostazioni** per il Servizio MiVoice Business.

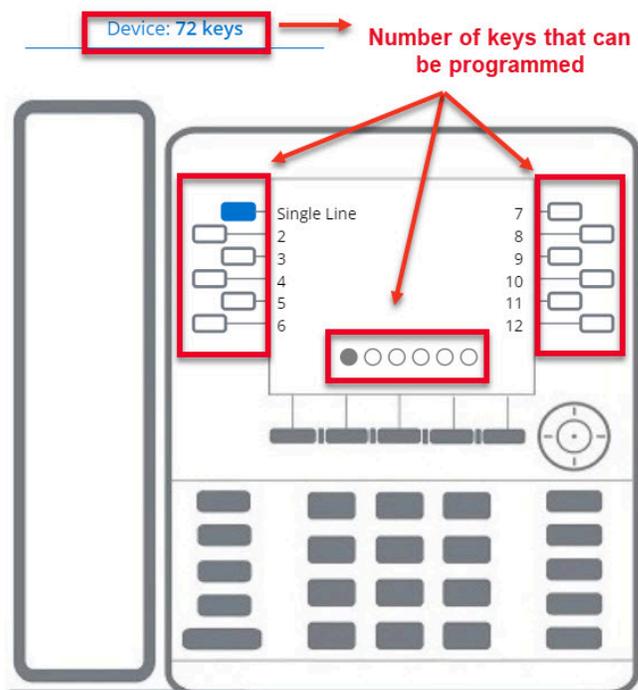


4. Scorrere verso il basso fino alla sezione **Telefoni** nella pagina **Configurazione utente**, quindi fare clic sul **Servizio telefonico** che si desidera programmare.

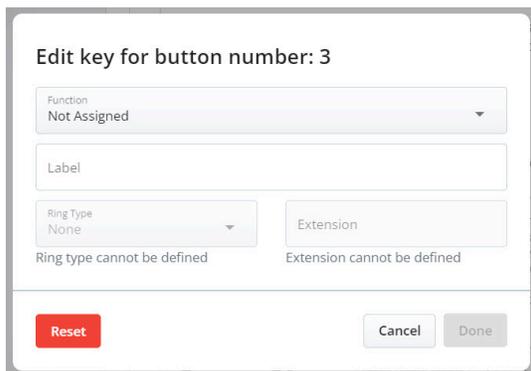
i Nota:

Come esempio della procedura viene usato il **telefono IP 6930**.

5. Scorrere in basso per espandere la sezione **Tasti programmabili**. Viene visualizzato il numero totale di tasti disponibili per la personalizzazione per il **Tipo di telefono** selezionato.



6. Fare clic su **Tasto/Pulsante** per assegnare una funzione. Viene visualizzata la finestra di dialogo **Modifica tasto**.



7. Assegnare una funzione al tasto del telefono dall'elenco a discesa **Funzione**.

Dialog box titled "Edit key for button number: 3". The "Function" dropdown menu is open, showing a search bar and a list of options: "Not Assigned", "Account Code NonVerified", "Account Code Verified", "ACD Not compatible with this device", and "Analog Line Not compatible with this device".

8. Nel campo **Etichetta**, inserire un nome da visualizzare sul telefono.



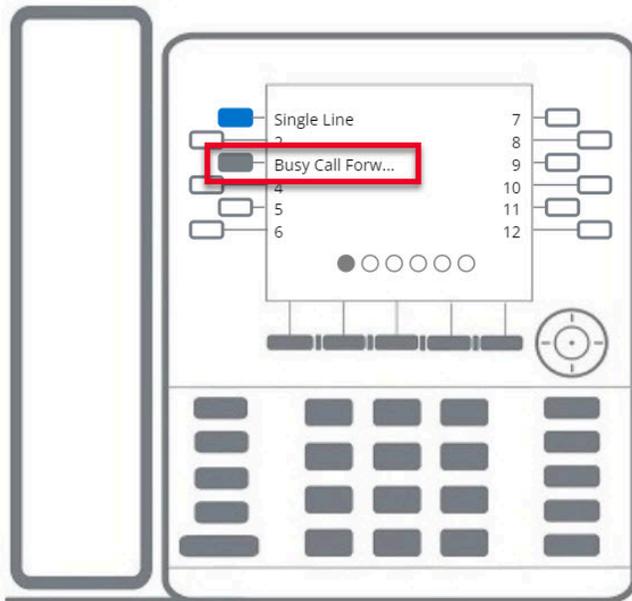
Nota:

I campi **Tipo di suoneria** e **Interno** sono facoltativi e dipendono dal tipo di tasto programmato.

Dialog box titled "Edit key for button number: 3". The "Function" dropdown is set to "Call Forward Busy External". The "Label" field contains "Busy Call Forward". The "Ring Type" dropdown is set to "None" and the "Extension" field is empty. There are "Reset", "Cancel", and "Done" buttons at the bottom.

9. Fare clic su **Fine** per salvare le modifiche.

10. Fare clic su **Salva** nella pagina Configurazione utente per inviare le modifiche a MiVoice Business, dopodiché il nuovo tasto programmato verrà visualizzato sul telefono dell'utente.



Fare clic su **Reimposta** per riavviare il modulo oppure su **Annulla** per annullare l'attività.

3.1.2.2.2 Programmazione dei tasti mobili

I **Tasti mobili** visualizzano le linee che squillano senza risposta direttamente sui tasti designati, assicurando che siano immediatamente visibili senza dover navigare tra le diverse pagine dell'applicazione del telefono. È possibile programmare fino a sei tasti multifunzione per l'accesso a funzioni one-touch come tasti mobili. Questi tasti mobili sono posizionati nella riga superiore destra in tutti i set supportati.

I tasti mobili sono supportati dai telefoni IP 5340, 5360, 6930 e 6940, dal telefono per conferenze IP 6970 e dal 5560 IPT.

Per maggiori dettagli, fare riferimento alla sezione *Tasti mobili* della *Guida per l'amministratore del sistema MiVoice Business*.

Assegnazione di un tasto mobile

Per assegnare un tasto mobile, effettuare le seguenti operazioni:

1. Fare clic su **Gestione utenti > Utenti**; viene visualizzato l'elenco degli utenti.
2. Fare clic sull'**Utente** per il quale si desidera configurare il tasto mobile.
3. Fare clic su **Prodotti e licenze > Impostazioni**. Viene visualizzata la pagina **Configurazione utente**.
4. Scorrere verso il basso fino a **Telefoni** e fare clic sul **Servizio telefonico** che si desidera programmare.

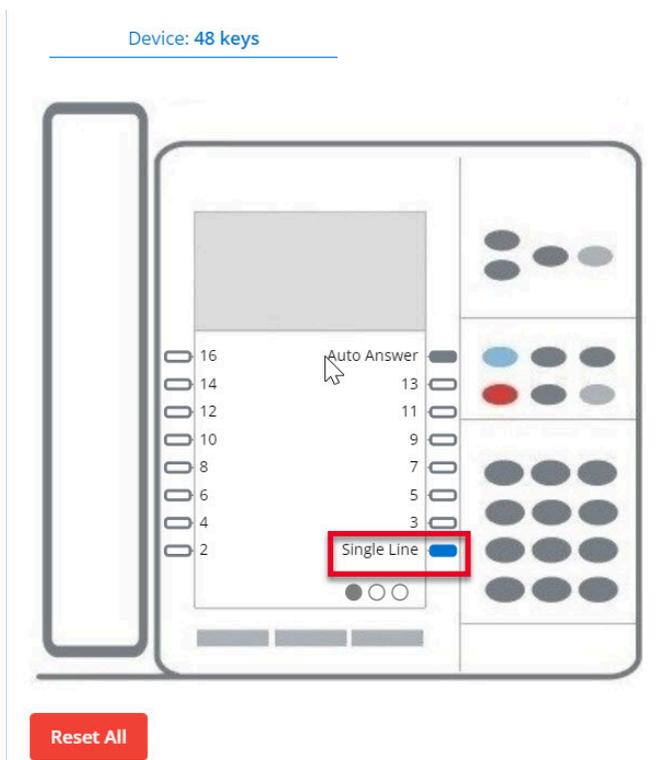
i Nota:

I tasti mobili sono supportati sui telefoni IP 5340, 5340e, 5360, 5560, 6930/6930L/6930w, 6940/6940w, sul telefono per conferenza IP 6970 e per i tipi Singola, Sistema di tasti e Multicall.

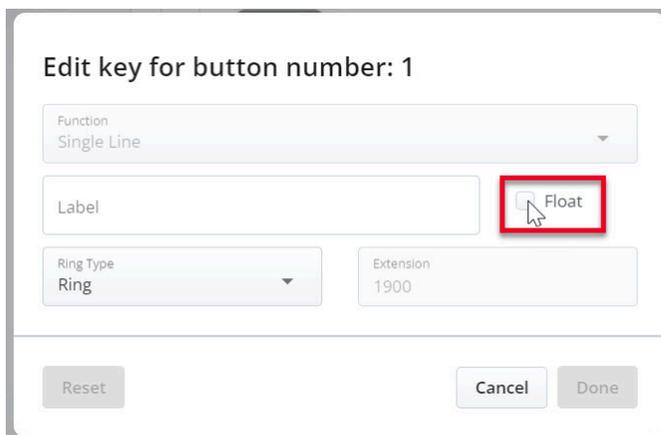
i Nota:

Come esempio della procedura viene usato il modello **5340 IP**.

5. Scorrere in basso per espandere la sezione **Tasti programmabili**.
6. Selezionare il tasto **SINGLE_LINE**, **KEY_SYSTEM** o **MULTICALL** per programmare dalla linea del telefono.



7. Selezionare la casella di controllo **Mobile**.



8. Fare clic su **Fine** per salvare il tasto.
9. Salvare l'**Utente**. Dopo il salvataggio, verificare che il valore mobile sia stato salvato correttamente.

3.1.3 MiContact Center Business

CloudLink è il prodotto CPaaS (Communications Platform as a Service) di nuova generazione di Mitel che consente la comunicazione tra applicazioni in sede e applicazioni basate sul cloud ricche di funzionalità.

Per abilitare MiContact Center per gli utenti di un account cliente, il partner Mitel o l'amministratore dell'account devono aggiungere l'integrazione di **MiContact Center** all'account cliente. Per fare questo, attenersi alla seguente procedura:

1. [Accedi a Mitel Administration](#).
2. Aggiungere l'integrazione di MiContact Center Business all'account cliente. Per informazioni sull'aggiunta dell'integrazione MiContact Center Business, vedere [Aggiungere un'integrazione a un account cliente](#) alla pagina 81.

Dopo aver aggiunto l'integrazione **MiContact Center** all'account cliente, **MiContact Center** verrà elencato nel pannello **Integrazioni**.

3.1.3.1 Gestione delle funzioni di MiContact Center

Dopo aver integrato MiContact Center con un account cliente, è possibile gestire le funzioni di MiContact Center per gli utenti inclusi in quell'account cliente. Il partner Mitel e l'amministratore dell'account possono selezionare la categoria di servizio e configurare le varie impostazioni di configurazione dell'utente.

Per accedere alle funzioni di MiContact Center, procedere come segue:

1. Nella console **Account**, andare su **Gestione utenti** > **Utenti** dal menu di navigazione a sinistra. Viene visualizzato l'elenco degli **Utenti**.

- Dall'elenco degli utenti, selezionare l'utente per il quale si desiderano gestire le funzioni di MiContact Center.

Scorrere fino alla sezione **Prodotti e licenze** e fare clic sul pulsante **+ Aggiungi prodotto**. Fare clic sull'opzione **Aggiungi** accanto a **MiCC-B** e fare clic su **Fine** per salvare le modifiche.

i Nota:

Se l'account è integrato con MiVoice Business, Servizio MiVoice Business viene visualizzato come prodotto e, quando viene aggiunto all'utente, è possibile assegnare anche le opzioni di MiContact Center.

Viene visualizzato l'elenco delle funzioni di MiContact Center. Per selezionare la categoria di servizio per un utente, è necessario fare clic su **Completa configurazione**.

MiContact Center Service

I partner Mitel possono selezionare il tipo di categoria di servizio per un utente. La categoria di servizio è il raggruppamento o la classificazione di funzioni e servizi specifici offerti agli utenti.

Completare i seguenti passaggi per selezionare la categoria di servizio per un utente:

i Nota:

I passaggi numero 2 e 3 sono validi solo se l'account dispone di MiVoice Business.

- Andare alla sezione **Prodotti e licenze** della pagina con i dettagli dell'utente e fare clic sul pulsante **Completa configurazione** associato a **MiContact Center Business**. Se l'account è integrato con MiVoice Business, fare clic sul pulsante **Completa configurazione** associato a **MiVoice Business (nessun servizio associato)**.
- Fare clic su **Scegli categoria di servizio** per selezionare il tipo di servizio oppure fare clic su **Aggiorna servizio** per modificare o aggiornare il tipo di servizio esistente per l'utente.
- Fare clic su **Seleziona** associato alla categoria di servizio che si desidera scegliere e fare clic su **Applica**.
- Dall'elenco a discesa **Modello**, selezionare un modello di utente. La casella di controllo **Filtra modelli in base alla categoria e alla selezione dei livelli** è selezionata per impostazione predefinita.
- Fare clic su **Applica modifiche**. Per informazioni sui modelli utente, vedere [Modelli utente di MiContact Center](#).

3.1.3.2 Modelli di utente di MiContact Center

I modelli servono come meccanismo per definire i ruoli che un utente ricoprirà. Consentono di specificare i ruoli assegnati a un utente.

i Nota:

Per Contact Center non sono disponibili modelli predefiniti da esportare.

Condizioni

Per poter creare/modificare/visualizzare i modelli utente che contengono il prodotto MiContact Center, sono necessari i seguenti elementi:

- L'utente connesso a Mitel Admin deve esistere in MiContact Center con lo stesso indirizzo e-mail assegnato in Mitel Admin.
- L'utente connesso deve avere un ruolo di sicurezza definito in MiContact Center Business con accesso in lettura o superiore per la Configurazione dispositivo.
- MiContact Center deve essere installato con la versione 10.1 o superiore.
- Il servizio CloudLink Daemon deve essere configurato e funzionante sul server di MiContact Center.

Visualizzazione dei modelli utente

Per visualizzare i Modelli utente, nel pannello di navigazione a sinistra andare su **Gestione utenti > Modelli utente**. Nella pagina **Modelli utente** viene visualizzato l'elenco dei modelli utenti esistenti. La colonna **PRODOTTI** indica quali prodotti sono supportati dal modello, in base alle icone visualizzate.

Creazione, modifica ed eliminazione dei modelli utente

Per creare un modello utente, attenersi alla seguente procedura:

1. Nella pagina **Modelli utente**, fare clic su **Crea modello**. Viene visualizzato un modulo modello vuoto.
2. Inserire il nome del modello nel campo **Nome modello**.
3. Nel campo **Descrizione**, inserire una descrizione per il modello.
4. Selezionare la casella di controllo associata a **MiContact Center Business**.

i Nota:

- La casella di controllo **MiContact Center Business** è visibile solo per gli account integrati in MiVoice Business. Per abilitare il modello per le opzioni di MiVoice Business, selezionare la casella di controllo associata a **MiVoice Business**.
- La casella di controllo **MiContact Center Business** sarà disabilitata sugli account integrati in MiVoice Business se l'utente connesso non dispone delle autorizzazioni appropriate in MiContact Center Business o se la connessione a MiContact Center Business è disabilitata. Passando con il mouse sulla casella di controllo, viene visualizzata una descrizione del motivo per cui è disabilitata.

5. Fare clic su **Salva** per salvare il modello.

i Nota:

Il pulsante **Salva** sarà disabilitato finché non è stato definito il modello. Tutti i campi obbligatori devono essere compilati.

Per modificare un modello utente esistente, selezionare un modello dall'elenco dei modelli. Modificare il modello a seconda delle necessità e fare clic su **Salva**. Per mantenere il modello originale e creare un nuovo modello con i valori modificati, fare clic su **Salva come nuovo**.

i Nota:

Se l'utente connesso ha un ruolo di sicurezza di sola lettura in MiContact Center Business, tutte le proprietà del Contact Center saranno visualizzate in sola lettura e non potranno essere modificate.

Per eliminare un modello utente, attenersi alla seguente procedura:

1. Selezionare il modello o i modelli utente dall'elenco dei modelli.
2. Fare clic sull'icona e su **Elimina**. Viene visualizzata la finestra di dialogo **Eliminare il modello?**.
3. Digitare "elimina" nel campo **digitare "elimina"**.
4. Fare clic su **Elimina**.

Il modello utente verrà eliminato.

Per maggiori informazioni sulla visualizzazione, creazione, modifica ed eliminazione di un modello utente, vedere [Modello utente](#).

3.1.3.3 Configurazione utenti

Dalla sezione **Configurazione utente**, il partner Mitel o l'amministratore account possono impostare la programmazione del servizio, aggiungere telefoni, configurare i telefoni selezionati e configurare anche le impostazioni del contact center per l'utente, come l'abilitazione di Chat, E-mail, SMS e Open media.

Per informazioni sulla programmazione dei servizi e sui telefoni, vedere [Programmazione del servizio e Telefoni](#).

3.1.3.3.1 Contact Center

La sezione **Contact Center** visualizza le impostazioni per la configurazione di MiContact Center Business per l'utente. Questa sezione consente ai Partner Mitel e agli amministratori account di modificare le

impostazioni del Contact Center, inclusi sito assegnato, ruolo di sicurezza, tipi di file multimediali supportati e licenze.

1. Dall'elenco a discesa **Sito**, selezionare il sito.
2. Selezionare il **Ruolo di sicurezza** che si desidera assegnare all'utente.
3. Selezionare la/e casella/e di controllo associata/e **Tipi di file multimediali** che si desidera assegnare all'utente.

 **Nota:**

Se non è configurato alcun server multimediale in MiContact Center Business per il tipo di file multimediale, la casella di controllo sarà disabilitata.

4. Dall'elenco a discesa **Descrittore carico di lavoro**, selezionare il descrittore del carico di lavoro.
5. Dalle opzioni della funzione, **Stampa rapporti sul desktop**, **Distribuisci rapporti da dipendente e Possono vedere tutte le code**, selezionare la/e casella/e di controllo che si desidera assegnare.
6. Inserire l'ID della stampante di rete nel campo **Stampante di rete**.
7. Nella sezione **Licenze**, dall'elenco a discesa **Licenza supervisore**, selezionare la licenza che si desidera assegnare all'utente.
8. Selezionare la/e casella/e di controllo associata/e alla/e licenza/e.

 **Nota:**

Le caselle di controllo relative a **Licenza Multimedia Contact Center** e **Licenza Contact Center Voice** sono disabilitate. Verranno selezionate automaticamente in base ai tipi di file multimediali assegnati all'utente.

9. Selezionare il tipo di telefono dall'elenco a discesa **Licenza tipo di telefono**.

Il pulsante **Salva** sarà disabilitato se uno dei campi obbligatori non viene compilato o se hanno voci non valide.

Se uno dei campi contiene un errore, viene visualizzato un messaggio di errore sul fondo della pagina.

Il pulsante **Salva e implementa** salva le impostazioni dell'utente e invia un'e-mail di implementazione all'utente. Selezionando solo **Implementa** senza apportare modifiche, all'utente verrà inviata una e-mail di implementazione con le impostazioni attualmente configurate.

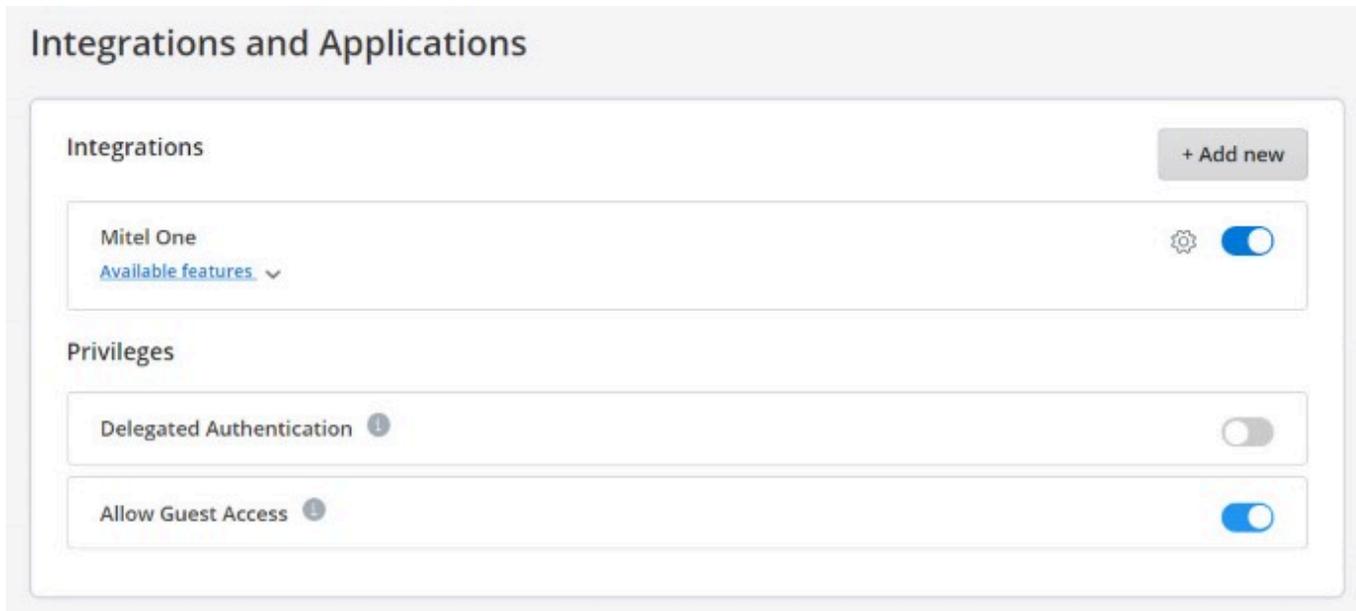
3.1.4 Integrazione di Mitel One

Mitel One Application è un'applicazione di collaborazione di nuova generazione che fornisce funzioni di comunicazione avanzate e si integra con il call manager della propria azienda (nel cloud e on-premise) per migliorare l'efficienza del lavoro e potenziare la comunicazione sul posto di lavoro. Fornisce transizioni perfette tra capacità vocali, video e chat per un'esperienza di collaborazione completa. È possibile trovare e connettersi con individui e gruppi attraverso chiamate e messaggi, rispondere e gestire chiamate multiple in tempo reale, e partecipare a videoconferenze multiutente con i propri contatti da PC e dispositivi Mac.

Per abilitare Mitel One Application per gli utenti di un account cliente, il partner Mitel o l'amministratore dell'account devono aggiungere l'integrazione di **Mitel One** all'account cliente. Per fare questo, attenersi alla seguente procedura:

1. [Accedi a Mitel Administration](#).
2. Aggiungere l'integrazione di Mitel One all'account cliente. Per informazioni sull'aggiunta dell'integrazione di Mitel One, vedere [Aggiungere un'integrazione a un account cliente](#) on page 81.

Dopo aver aggiunto l'integrazione di Mitel One all'account cliente, **Mitel One** sarà elencata nel pannello **Integrazioni**.



Gestione delle funzioni di Mitel One

Dopo aver aggiunto l'integrazione di Mitel One a un account cliente, è possibile gestire le funzioni di Mitel One per gli utenti in tale account cliente.

- Per consentire o meno agli utenti di cambiare il proprio avatar in Mitel One Application:

Per impostazione predefinita, gli utenti di un account cliente possono cambiare il proprio avatar in Mitel One Application. Per disabilitare questa funzione:

1. Fare clic sull'icona  associata a Mitel One. Si aprirà la pagina **Impostazioni di Mitel One**.

Mitel One Settings

Allow users to change their avatar

 Remove

Cancel

Save

2. Deselezionare la casella di controllo **Consenti agli utenti di cambiare il proprio avatar**.
 3. Fare clic su **Salva** per salvare le impostazioni. Facendo clic su **Annulla**, si annulla l'operazione.
- Per abilitare o disabilitare la funzione **Chat** in Mitel One Application:

La funzione Chat di Mitel One Web Application consente agli utenti di collegarsi in tempo reale a qualsiasi altro contatto o gruppo di contatti Mitel One tramite messaggi. Per disabilitare questa funzione:

1. Fare clic sull'elenco a discesa **Funzioni disponibili** alla voce **Mitel One** del pannello **Integrazioni**.

Integrations

+ Add new

Mitel One Available features ^	 
Chat	 
MiTeam Meetings 	 
Telephony	

2. Far scorrere il pulsante di attivazione/disattivazione **Chat** verso sinistra.

Note:

- L'icona dell'ingranaggio  associata a **Chat** ti permette di abilitare o disabilitare la funzione che consente agli utenti dell'account cliente di modificare o eliminare i messaggi chat condivisi nelle applicazioni CloudLink. Per maggiori informazioni, vedere [Consentire agli utenti di modificare o eliminare i messaggi chat nelle applicazioni CloudLink](#).
- L'integrazione della chat è abilitata per impostazione predefinita per tutti gli account cliente e viene visualizzata nel pannello **Integrazioni**. Dopo aver abilitato l'integrazione di Mitel One, l'integrazione della Chat non sarà più visualizzata come opzione di integrazione autonoma nel pannello **Integrazioni**. Verrà visualizzata come opzione nell'elenco a discesa **Funzioni disponibili** associato a **Mitel One**.

- Per abilitare o disabilitare **MiTeam Meetings** in Mitel One Application:

Per impostazione predefinita, la funzione MiTeam Meetings è abilitata. Per disabilitare questa funzione:

- Fare clic sull'elenco a discesa **Funzioni disponibili** sotto l'integrazione di **Mitel One**.
- Far scorrere il pulsante di attivazione/disattivazione **MiTeam Meetings** verso sinistra.

Note:

- L'icona a forma di ingranaggio  associata a **MiTeam Meetings** consente di abilitare o disabilitare la funzione che consente agli utenti dell'account cliente di specificare, durante la pianificazione di una riunione, se la sala d'attesa sarà disponibile per gli ospiti che vogliono unirsi alla riunione utilizzando MiTeam Meetings Application. Per informazioni sulla gestione della funzione MiTeam Meetings, vedere [Consentire agli utenti di gestire la sala d'attesa in MiTeam Meetings](#).
- Se l'integrazione di **MiTeam Meetings** è stata già abilitata, dopo aver abilitato l'integrazione di **Mitel One**, l'integrazione di **MiTeam Meetings** non sarà più visualizzata come opzione di integrazione autonoma nel pannello **Integrazioni**. Verrà visualizzata come funzione nell'elenco a discesa **Funzioni disponibili** associato a **Mitel One**.

- Per abilitare o disabilitare la funzione **Telefonia** in Mitel One Application:

Per impostazione predefinita, la funzione Telefonia è abilitata. Per disabilitare questa funzione:

- Fare clic sull'elenco a discesa **Funzioni disponibili** sotto l'integrazione di **Mitel One**.
- Far scorrere il pulsante di attivazione/disattivazione **Telefonia** verso sinistra.

Rimozione dell'integrazione di Mitel One

Per rimuovere l'integrazione di Mitel One per un utente in un account cliente, eseguire una delle seguenti operazioni:

- Dalla finestra di dialogo **Impostazioni di Mitel One**:
 1. Fare clic sull'icona  associata a Mitel One. Si aprirà la pagina **Impostazioni di Mitel One**.
 2. Fare clic su **Rimuovi** per rimuovere l'integrazione di Mitel One.

- Dal pannello **Integrazioni**:

Far scorrere il pulsante di attivazione/disattivazione associato a **Mitel One** verso sinistra. Per ulteriori informazioni sulla rimozione di un'integrazione da un account cliente, vedere [Rimozione di un'integrazione da un account cliente](#) on page 85.

3.1.4.1 Assegnazione di licenze MiTeam Meetings agli utenti

Quando un partner Mitel acquista un bundle di utenti per un cliente, ad esempio, il pacchetto MiVoice Office 400 UCC (Entry, Premier o Elite), l'abbonamento Mitel One (che include le licenze Mitel One Softphone e Chat) incluso nel pacchetto viene consegnato alla CloudLink Platform e verrà visualizzato nella pagina [Ordini](#) dell'account del partner.

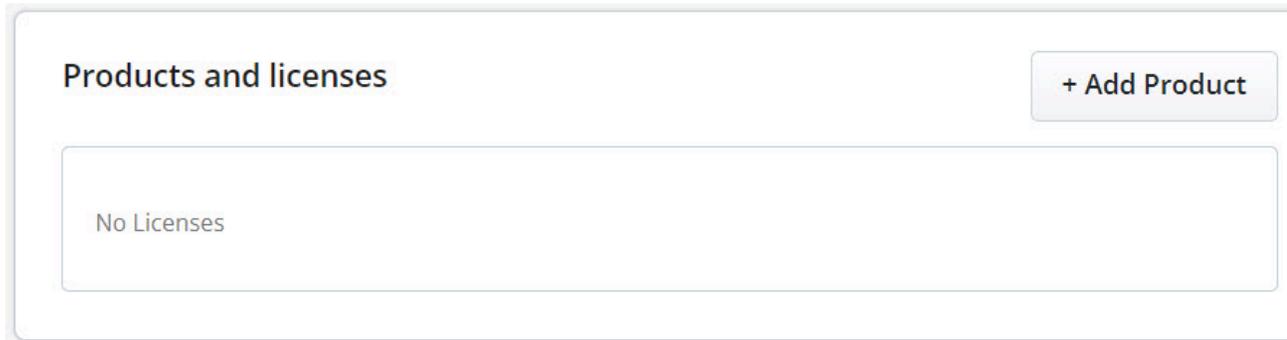
Il partner Mitel deve poi assegnare questi abbonamenti Mitel One agli account dei clienti. Queste sottoscrizioni hanno delle licenze che devono poi essere assegnate agli utenti di questi account cliente dall'amministratore dell'account. Gli utenti hanno bisogno di queste licenze per poter utilizzare Mitel One.

Per assegnare le licenze Mitel One a uno o più utenti, attenersi alla seguente procedura:

1. [Accedi a Mitel Administration](#).
2. Fare clic su **Gestione utenti** e poi su **Utenti** dal menu di navigazione sul lato sinistro dell'Account Console Dashboard. Viene visualizzata la pagina **Utenti**.

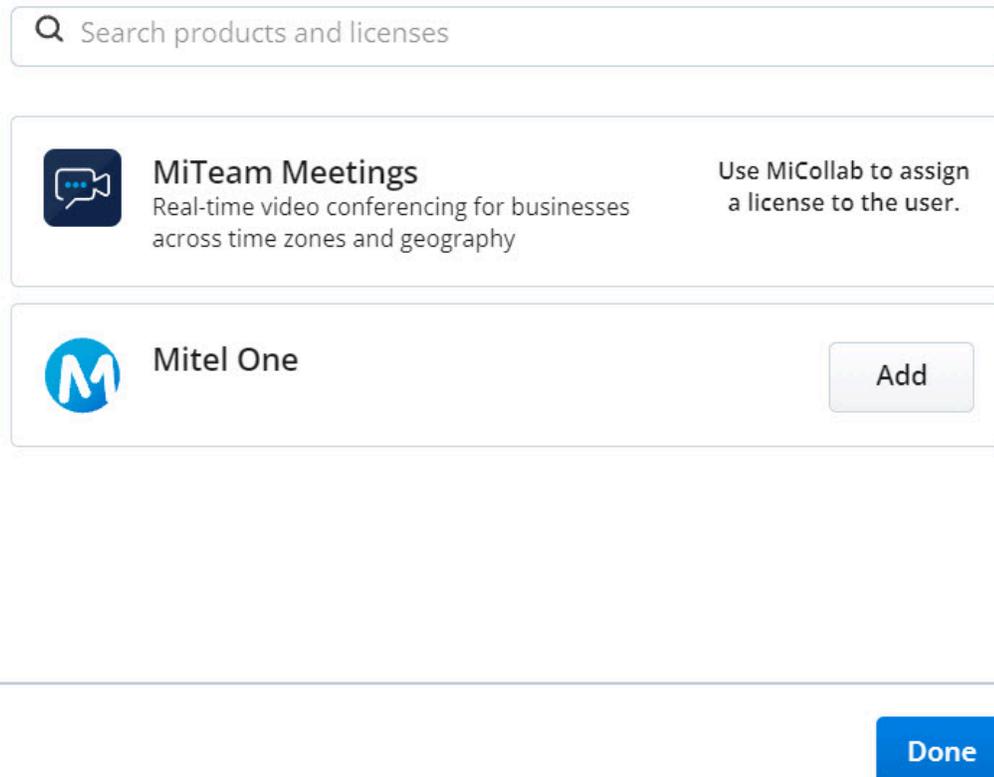
3. L'Amministratore dell'account può assegnare la licenza Mitel One a un singolo utente o a un numero selezionato di utenti in blocco.

- **Per assegnare la licenza Mitel One a un singolo utente, attenersi alla seguente procedura:**
 - a. Dalla pagina **Utenti**, fare clic sull'utente a cui assegnare la licenza. Vengono visualizzati i dettagli sull'utente.
 - b. Fare clic su **+Aggiungi prodotto**. Viene visualizzata la finestra di dialogo **Prodotto e licenze**.



c. Fare clic sul pulsante **Aggiungi** associato a **Mitel One**, quindi fare clic su **Fine**.

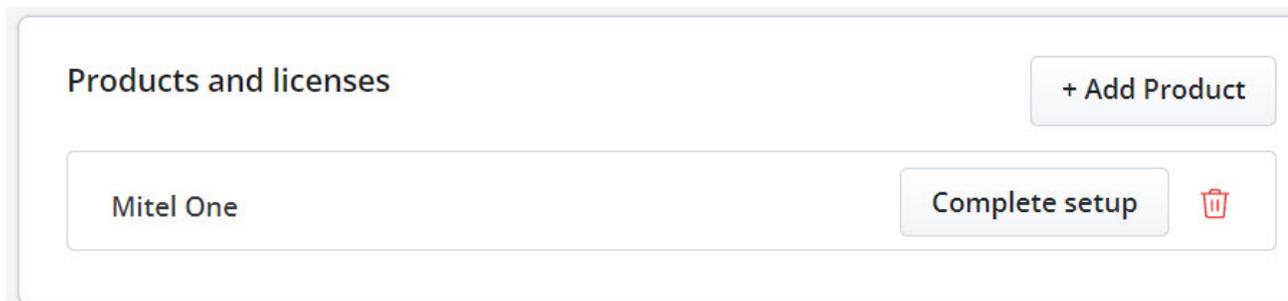
Products and licenses



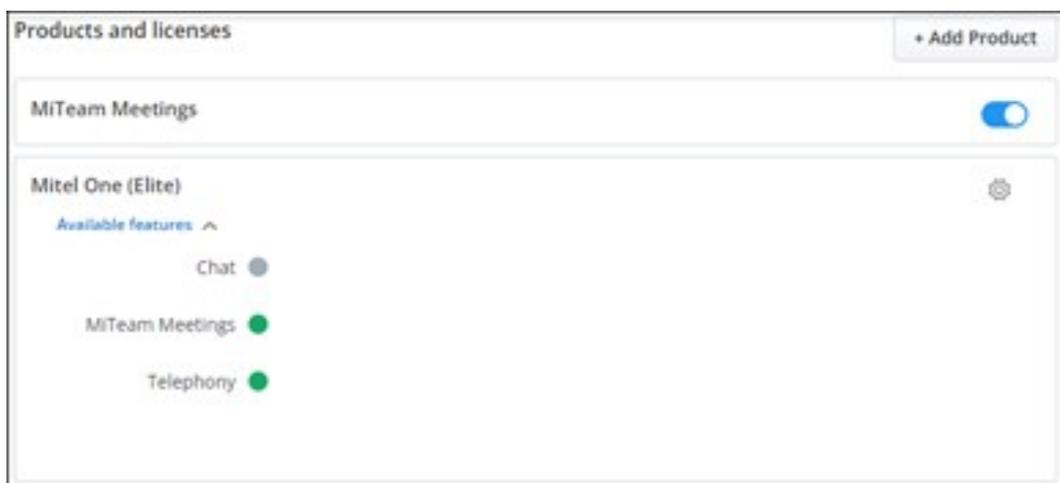
Mitel One viene aggiunto al profilo dell'utente.

Dopo aver aggiunto Mitel One all'utente, è necessario assegnare una licenza all'utente. La licenza può essere Essential, Premier o Elite.

- d. Per assegnare un livello di licenza, fare clic sul pulsante **Completa configurazione** associato a **Mitel One**. Viene visualizzata la pagina relativa al prodotto e alle licenze.



- e. Dall'elenco a discesa, selezionare il livello da assegnare all'utente. Fare clic su **Salva** per completare il processo di assegnazione della licenza Mitel One all'utente. Facendo clic su **Annulla**, si annulla l'operazione. Facendo clic su **Rimuovi**, si rimuove Mitel One per gli utenti.



La licenza Mitel One viene assegnata all'utente e viene visualizzata la pagina Configurazione Mitel One mostrata nella seguente schermata.

Users > John Smith > Mitel One (Elite) Back

Mitel One Configuration

Please select a tier

Tier
 Elite

Save

Table of Content

- Mitel One (Elite)
- Chat
- MiTeam Meetings
- Telephony

Chat

Chat ON

MiTeam Meetings

MiTeam Meetings ON

Telephony

Telephony ON

Remove
Cancel
Save

Usare questa pagina per gestire le licenze e le funzioni di Mitel One per un utente. Per maggiori informazioni sulla gestione di licenze e funzioni esistenti per un utente, vedere [Gestione delle licenze e funzioni di Mitel One](#) on page 128.

L'amministratore account può visualizzare il riepilogo delle funzioni abilitate e disabilitare per un utente dalla pagina **Utenti**. Nel pannello **Prodotti e licenze**, fare clic sull'elenco a discesa in **Funzioni disponibili** per visualizzare l'elenco delle funzioni abilitate e disabilitate.

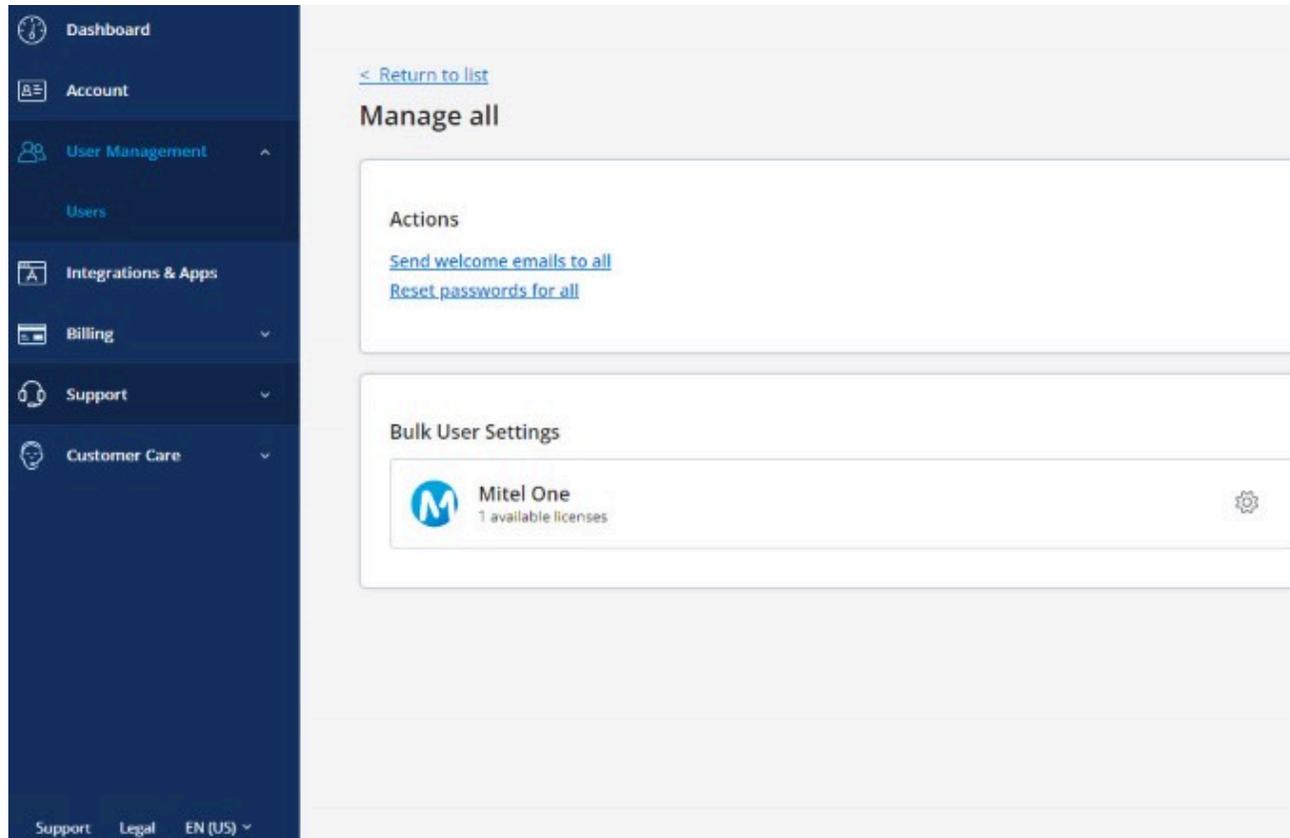


- **Per assegnare la licenza a un numero selezionato di utenti in blocco, procedere come segue:**

Note:

Se si fa clic su **Gestisci** senza selezionare gli utenti, le modifiche apportate saranno applicabili a tutti gli utenti dell'account.

- a. Dalla pagina **Utenti**, selezionare le caselle di controllo associate agli utenti ai quali si desidera assegnare la licenza.
- b. Fare clic su **Gestisci**. Viene visualizzata la pagina **Gestisci**.



- c. Nel pannello **Impostazioni utente in blocco**, fare clic sull'icona  associata a **Mitel One**. Viene visualizzata la finestra di dialogo **Mitel One**.



Mitel One

Mitel One is all-in-one collaboration app that consolidates voice, messaging and video communication into a single interface.

Mitel One licenses

Decide which tier do you want to enable for selected users?

Settings will be overwritten for all of them



Available licenses: (227): Elite (69), Premier (58), Essential (100)

Selected licenses: (0): Elite (0), Premier (0), Essential (0)

Overwrite licenses for selected users

Leave unchanged

Mitel One features

Decide which features you want to enable for selected users.

Settings will be overwritten for all of them

Chat

Leave unchanged

MiTeam Meetings

Leave unchanged

Telephony

Leave unchanged

Cancel

Save

- d. Dall'elenco a discesa **Sovrascrivi le licenze per gli utenti selezionati**, selezionare il livello di licenza da assegnare agli utenti. Selezionando **Lascia invariato**, si mantengono le licenze esistenti e, selezionando **Annulla tutte le assegnazioni**, si annullano tutte le licenze Mitel One esistenti assegnate a tutti gli utenti selezionati.

Note:

Il numero di utenti selezionati deve essere uguale o inferiore alla somma del numero di licenze disponibili e il numero di licenze usate da questi utenti selezionati. In caso contrario, la console non visualizzerà il livello di licenza nell'elenco a discesa **Sovrascrivi licenze per gli utenti selezionati**.

- e. È possibile attivare o disattivare le funzioni corrispondenti per gli utenti selezionati dagli elenchi a discesa **Chat**, **MiTeam Meetings** e **Telefonia**.

Note:

Un amministratore account può scegliere di attivare o disattivare le funzioni Chat, MiTeam Meetings e Telefonia dai rispettivi menu a discesa in **Funzioni Mitel One**. Tuttavia, queste modifiche alle caratteristiche saranno applicate solo per quegli utenti che hanno una licenza che supporta tali caratteristiche.

- f. Fare clic su **Salva** per assegnare la licenza agli utenti selezionati. Facendo clic su **Annulla** si annullerà l'operazione.

La licenza Mitel One viene assegnata agli utenti.

Gestione delle licenze e funzioni di Mitel One

L'amministratore account può modificare nell'account i livelli di licenza e le funzioni esistenti per utenti singoli e multipli con le seguenti procedure:

Note:

Il numero di utenti selezionati deve essere uguale o inferiore alla somma del numero di licenze disponibili e il numero di licenze usate da questi utenti selezionati. In caso contrario, la console non visualizzerà il livello di licenza nell'elenco a discesa **Sovrascrivi licenze per gli utenti selezionati**.

L'amministratore account può navigare nella pagina Configurazione Mitel One utilizzando l'indice analitico.

- **Per gestire la licenza di un singolo utente, attenersi alla seguente procedura:**

1. Dalla pagina **Utenti**, selezionare l'utente per il quale si vuole cambiare il livello di licenza esistente. Viene visualizzata la pagina con i dettagli sugli utenti.

2. Fare clic sull'icona  associata a **Mitel One** nel pannello **Prodotti e licenze**. Viene visualizzata la pagina **Configurazione Mitel One**.

IMMAGINE

3. Dall'elenco a discesa **Livello**, selezionare il livello che si desidera assegnare all'utente e fare clic su **Salva**. Per abilitare la funzione chat, MiTeam Meetings o telefonia in Mitel One per l'utente, far scorrere rispettivamente verso destra o sinistra il pulsante di attivazione/disattivazione associato alla relativa funzione.

Dopo aver apportato le modifiche, fare clic su **Salva** per salvarle. Facendo clic su **Annulla**, si annullano le modifiche. Facendo clic su **Rimuovi**, si rimuove Mitel One per l'utente.

- **Per gestire le licenze per tutti o per un numero selezionato di utenti in blocco, attenersi alla seguente procedura:**

i Note:

Se si fa clic su **Gestisci** senza selezionare gli utenti, le modifiche apportate saranno applicabili a tutti gli utenti dell'account.

1. Dalla pagina **Utenti**, selezionare le caselle di controllo associate agli utenti per i quali cambiare il livello di licenza esistente.
2. Fare clic su **Gestisci** e, dalla pagina che si apre, fare clic sull'icona  associata a **Mitel One** in **Impostazioni utente in blocco**. Si apre la finestra di dialogo **Mitel One** che visualizza il riepilogo della licenza Mitel One per l'account e gli utenti selezionati.
3. Dall'elenco a discesa sotto **Sovrascrivi le licenze per gli utenti selezionati**, selezionare il livello di licenza che si desidera assegnare agli utenti.

i Note:

Un amministratore account può scegliere di attivare o disattivare le funzioni Chat, MiTeam Meetings e Telefonia dai rispettivi menu a discesa in **Funzioni Mitel One**. Tuttavia, queste modifiche alle caratteristiche saranno applicate solo per quegli utenti che hanno una licenza che supporta tali caratteristiche.

4. Fare clic su **Salva**. Il livello di licenza selezionato viene assegnato a tutti gli utenti o al numero di utenti selezionato.

3.1.5 Integrazione MiTeam Meetings

MiTeam Meetings è una soluzione di videoconferenza con più partecipanti progettata per gli utenti che desiderano migliorare l'efficienza lavorativa e ottimizzare la comunicazione sul luogo di lavoro con transizioni perfette tra funzionalità vocali, video e chat, per un'esperienza di collaborazione completa. Consente agli utenti di accedere a funzioni quali:

- **Collabora:** consente di eseguire la condivisione audio, video e Web
- **Chat:** Consente di tenere sessioni di chat e ricevere notifiche chat all'interno di una riunione
- **Condivisione file:** Consente di archiviare e condividere file

Per abilitare l'applicazione MiTeam Meetings per gli utenti di un account cliente, il partner Mitel o l'amministratore account devono aggiungere l'integrazione di **MiTeam Meetings** all'account cliente. Per fare questo, attenersi alla seguente procedura:

1. [Accedi a Mitel Administration](#).

2. Aggiungere l'integrazione di MiTeam Meetings all'account del cliente. Per informazioni sull'aggiunta dell'integrazione MiTeam Meetings, vedere [Aggiungere un'integrazione a un account cliente](#) on page 81.
3. Dopo aver aggiunto l'integrazione di **MiTeam Meetings** all'account cliente, **MiTeam Meetings** verrà elencato nel pannello **Integrazioni**.



Dopo aver aggiunto l'integrazione di **MiTeam Meetings** a un account cliente, vedere i seguenti argomenti per assegnare licenze MiTeam Meetings a singoli clienti presenti nell'account cliente e per abilitare o disabilitare una funzionalità per gli utenti nell'account cliente, in modo da specificare se la sala d'attesa sarà disponibile per gli ospiti che vogliono partecipare alla riunione utilizzando l'applicazione MiTeam Meetings.

3.1.5.1 Assegnazione di licenze MiTeam Meetings agli utenti

Un Partner Mitel deve acquistare licenze MiTeam Meetings e assegnarle agli account dei clienti. Queste licenze devono essere assegnate agli utenti in questi account cliente. Gli utenti necessitano di queste licenze per poter usare MiTeam Meetings.

Le licenze acquistate da un partner possono essere visualizzate nella pagina [Ordini](#) di Mitel Administration. Il Partner può assegnare queste licenze agli account dei clienti utilizzando i seguenti passi:

1. [Accedi a Mitel Administration](#).
2. Per aprire la pagina **Ordini**, fare clic sull'opzione **Fatturazione** dal menu di navigazione sul lato sinistro della dashboard dell'Account Console, quindi fare clic sull'opzione **Ordini**.
3. Fare clic sul pulsante **Assegna** vicino all'ordine acquistato. Si apre un pannello.
4. Dall'elenco a discesa, scegliere il nome della **Società** (account cliente) a cui si desidera assegnare l'Ordine. Fare clic su **Assegna**. Tutte le altre licenze presenti in quell'Ordine vengono assegnate all'account cliente. Vedere la sezione **Ordini** della **pagina Informazioni account** per visualizzare i dettagli della licenza.

Gestione delle licenze quando MiTeam Meetings viene lanciato in modo trasversale da MiCollab

Gli utenti in un account cliente possono lanciare in modo trasversale MiTeam Meetings da MiCollab se l'integrazione con MiCollab è abilitata per quell'account. Per ulteriori informazioni su come abilitare l'integrazione di MiCollab per un account, vedere le sezioni [Integrazione delle applicazioni Mitel con CloudLink](#) e [Documentazione sulla soluzione MiTeam Meetings per MiCollab](#). Dopo il completamento dell'integrazione, il server MiCollab controlla le licenze MiTeam Meetings e, pertanto, le licenze non possono essere gestite individualmente in Mitel Administration.

I seguenti scenari spiegano cosa succede in Mitel Administration quando si assegnano licenze MiTeam Meetings a un utente in un account cliente per il quale l'integrazione MiCollab Meetings è abilitata.

- Se si disabilita l'integrazione di MiTeam Meetings per un account, tutte le licenze MiTeam Meetings esistenti assegnate agli utenti continueranno a restare attive.
- Se l'opzione Integrazioni MiTeam Meetings è abilitata per un account client, e se agli utenti nell'account sono state assegnate delle licenze MiTeam Meetings, allora la sezione **Prodotti e licenze** nella pagina delle informazioni su questi utenti mostrerà la licenza MiTeam Meetings con il pulsante di attivazione/disattivazione associato, ma questo pulsante sarà di sola lettura.
- Se l'opzione Integrazioni MiTeam Meetings è abilitata per un account cliente, e se agli utenti nell'account non sono state assegnate licenze MiTeam Meetings, la sezione **Prodotti e licenze** visualizzerà "Nessuna licenza".

Se si disabilita l'integrazione di MiTeam Meetings dopo aver disabilitato l'integrazione di MiCollab per un account, Mitel Administration disabilita tutte le licenze MiTeam Meetings esistenti per gli utenti di quell'account. Tuttavia, se si disattiva l'integrazione MiCollab dopo aver disattivato l'integrazione MiTeam Meetings per un account, tutte le licenze MiTeam Meetings esistenti assegnate agli utenti continueranno a rimanere attive.

Gestione delle licenze per MiTeam Meetings - Quando è usato come strumento autonomo

Per usare MiTeam Meetings come strumento autonomo, il partner Mitel o l'amministratore account di un account cliente devono assegnare le licenze MiTeam Meetings a singoli utenti in quell'account cliente. Per assegnare licenze a un utente:

- L'integrazione MiCollab deve essere disattivata per l'account cliente in cui è registrato l'utente.
- Le licenze MiTeam Meetings devono essere assegnate all'account cliente.
- L'utente deve essere aggiunto nell'account cliente e l'integrazione MiTeam Meetings deve essere abilitata per quell'account.

I seguenti passaggi descrivono il che modo un Partner o un utente Amministratore possono assegnare licenze MiTeam Meetings a un utente in un account cliente.

1. [Accedi a Mitel Administration.](#)

2. Per assegnare le licenze a singoli utenti, accedere alla pagina **Utenti** di un account cliente:

- Partner Mitel: Fare clic sull'account dalla pagina **Account**. Si apre la pagina **Informazioni account** e l'opzione **Utenti** viene visualizzata nel menu di navigazione nella parte sinistra della pagina. Fare clic sull'opzione **Utenti**.
- Amministratore account: Fare clic sull'opzione **Utenti** dal menu di navigazione sul lato sinistro dell'Account Console Dashboard.

3. Si apre la pagina **Utenti**. Fare clic sull'utente al quale si desidera assegnare la licenza. Si apre il modulo con i dettagli dell'utente. Nella sezione **Prodotti e licenze** di questo modulo, abilitare il pulsante di attivazione/disattivazione relativo a **MiTeam Meetings** per assegnare la licenza MiTeam Meetings a quell'utente.

I seguenti scenari spiegano cosa succede in Mitel Administration quando si cerca di assegnare licenze MiTeam Meetings a un utente, ma non si dispone di una licenza valida o dell'integrazione MiTeam Meetings abilitata.

- Se l'integrazione di MiTeam Meetings è abilitata per un account, ma le licenze di MiTeam Meetings non sono disponibili per essere assegnate agli utenti, allora la sezione **Prodotti e licenze** nella pagina con le informazioni sugli utenti visualizzerà la licenza di MiTeam Meetings, ma il pulsante di attivazione/disattivazione associato sarà disabilitato e verrà visualizzato il messaggio "Licenze non disponibili".
- Se l'Integrazione MiTeam Meetings non è abilitata per un account, allora, indipendentemente dagli utenti e dalla disponibilità di licenze in un account, la sezione **Prodotti e licenze** nella pagina delle informazioni utente visualizzerà "Nessuna licenza".

3.1.5.2 Permettere agli utenti di gestire la Sala d'attesa in MiTeam Meetings

Dopo aver abilitato l'integrazione di MiTeam Meetings per un account cliente, il Partner Mitel o l'amministratore dell'account cliente possono abilitare o disabilitare una funzionalità per gli utenti in tale account cliente per specificare, durante la pianificazione di una riunione, se la sala d'attesa sarà disponibile per gli ospiti che vogliono partecipare alla riunione utilizzando l'applicazione MiTeam Meetings. A tal fine, il Partner Mitel o l'Admin dell'Account deve eseguire la seguente procedura:

1.

Dal pannello **Integrazioni**, fare clic sull'icona  associata all'integrazione **MiTeam Meetings**.



Si apre il pannello **MiTeam Meetings**.



2. Abilitare o disabilitare l'opzione per gli utenti:

- Per abilitare l'opzione, far scorrere il pulsante di attivazione **Sala d'attesa opzionale** verso destra.



- Per disabilitare l'opzione, far scorrere il pulsante di attivazione **Sala d'attesa opzionale** verso sinistra.



3. Digita la parola "conferma" nella casella di testo che appare e fare clic su **Salva**. Facendo clic su **Annulla**, si annulla l'operazione.

MiTeam Meetings



By enabling optional waiting room you will provide users with ability to enable/disable waiting room for guest users while they try to enter the meeting room.

Type **confirm** in the box below to continue.



i **Note:**

Facendo clic su **Rimuovi** si rimuove l'integrazione MiTeam Meetings dall'account del cliente.

3.1.6 Integrazione di Mitel Voice Assist

Mitel Voice Assist funge da posto operatore automatico per tutti i PBX compatibili con CloudLink. Utilizzando le moderne funzionalità sviluppate su CloudLink per l'utilizzo del pacchetto Mitel Voice Assist, presenta una soluzione IVR/posto operatore automatica completamente flessibile che può aumentare qualsiasi piattaforma vocale connessa a CloudLink. Include funzioni quali Text-to-Speech (TTS), Automatic Speech Recognition (ASR) e Directory.

Condizioni

Per integrare Mitel Voice Assist in un account cliente di CloudLink, un partner Mitel o un amministratore account deve aver abilitato l'integrazione di CloudLink Gateway per gli utenti di quell'account.

Per informazioni sull'implementazione dei PBX supportati, vedere [Guida all'implementazione con MiVoice 5000](#), [Guida all'implementazione con MiVoice MX-ONE](#), [Integrazione di CloudLink con MiVoice Office 400](#) e [Guida all'implementazione con MiVoice Business](#).

Procedura

Per abilitare l'applicazione Mitel Voice Assist per gli utenti di un account cliente, il partner Mitel o l'amministratore dell'account devono aggiungere l'integrazione Mitel Voice Assist all'account cliente. A tal fine, attenersi alla seguente procedura:

1. [Accedi a Mitel Administration](#) alla pagina 1.
2. Accedere al pannello **Integrazioni** dalla pagina **Informazioni account** o dall'opzione **Integrazioni & app**. Per maggiori informazioni sull'accesso al pannello **Integrazioni** e sull'aggiunta di un'integrazione a un account cliente, vedere [Aggiungere un'integrazione a un account cliente](#) alla pagina 81.
3. Nel pannello **Integrazioni**, fare clic su **+ Aggiungi nuova**. Una schermata pop-up mostra le integrazioni disponibili.

Dopo aver aggiunto l'integrazione Mitel Voice Assist all'account cliente, **Mitel Voice Assist** sarà elencata nel pannello **Integrazioni**.



4. Fare clic sul pulsante **Completa configurazione** per completare l'integrazione. Si apre la finestra di dialogo **Impostazioni di Voice Assist**.

Voice Assist Settings

Configure your Mitel Voice Assist flow using the following settings:

Enter number:

Choose timezone:

Choose recipe:

5. Nel campo **Inserisci numero**, inserire il numero che verrà utilizzato per raggiungere la ricetta Mitel Voice Assist selezionata.

i Nota:

Il numero inserito è un numero pilota (numero di assistenza vocale) che viene inviato dal PBX a CloudLink.

6. Dall'elenco a discesa **Fuso orario**, selezionare il proprio fuso orario. Il fuso orario selezionato viene utilizzato dalla ricetta per determinare gli orari di apertura e chiusura.
7. Dall'elenco a discesa **Ricetta**, selezionare la ricetta. Per maggiori informazioni sui tipi di ricette, vedere [Mitel Voice Assist](#).
8. Fare clic su **Salva** per salvare le impostazioni.

Il pannello **Integrazioni** indica che l'integrazione **Mitel Voice Assist** è stata aggiunta correttamente, come mostrato nella seguente schermata.

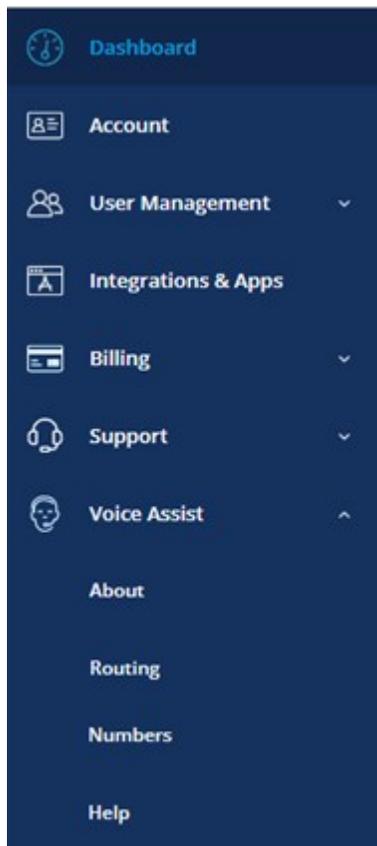


Dopo l'integrazione di Mitel Voice Assist è possibile integrare i seguenti PBX:

- [Integrazione di Mitel Voice Assist per MiVoice Business](#)
- [Integrazione di Mitel Voice Assist per MX-ONE](#)
- [Mitel Voice Assist per MiV5000](#)
- [Integrazione di Mitel Voice Assist per MiVoice Office 400](#)

Assistente vocale

Quando Mitel Voice Assist è integrato con un account cliente, l'opzione **Voice Assist** viene visualizzata nel menu di navigazione sinistro dell'Account Console.



Facendo clic su **Voice Assist** vengono visualizzate le seguenti opzioni:

- Informazioni
- Instradamento
- Numeri
- Guida

Per maggiori informazioni su queste opzioni, vedere [Mitel Voice Assist](#).

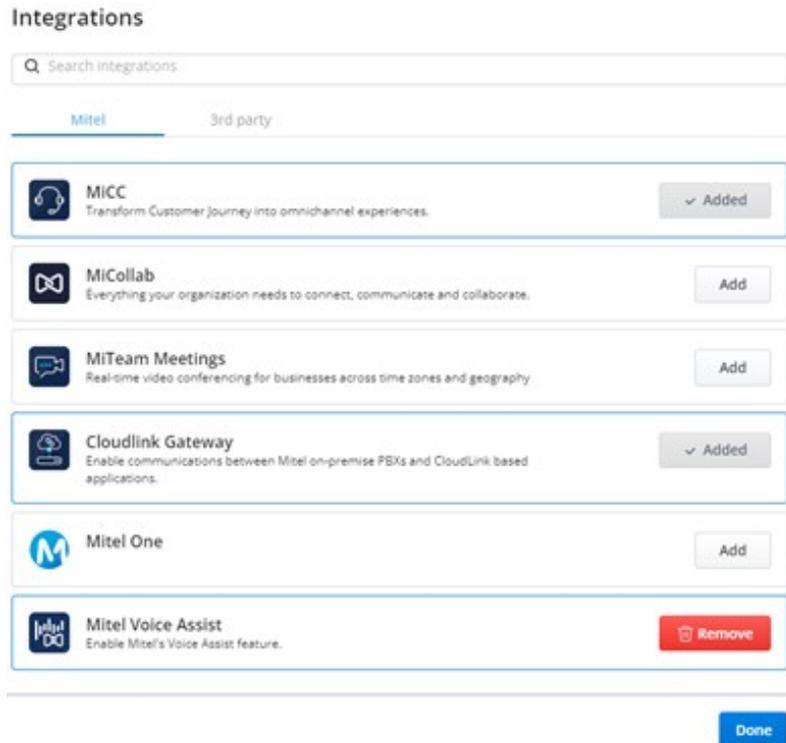
Rimozione di Mitel Voice Assist

Per rimuovere l'integrazione Mitel Voice Assist per un utente in un account cliente, eseguire una delle seguenti operazioni:

- Dal pannello **Integrazioni**:
 1. Far scorrere il pulsante di attivazione/disattivazione associato a **Mitel Voice Assist** verso sinistra. Viene visualizzata la finestra di dialogo **Rimuovi integrazione di Mitel Voice Assist**.
 2. Fare clic su **Rimuovi integrazione**. L'integrazione Mitel Voice Assist viene rimossa dall'account cliente.

- Dall'elenco **Integrazioni e app**:

- Fare clic sul pulsante **+ Aggiungi nuova** e passare con il mouse sopra il pulsante **Aggiunta** associato a **Mitel Voice Assist**. Viene visualizzato il pulsante **Rimuovi**.



- Fare clic su **Rimuovi**, quindi su **Fine**. Viene visualizzata la finestra di dialogo **Rimuovi integrazione di Mitel Voice Assist**.
- Fare clic su **Rimuovi integrazione** per rimuovere l'integrazione Mitel Voice Assist. Fare clic su **Annulla** per annullare l'operazione.

Per ulteriori informazioni sulla rimozione di un'integrazione da un account cliente, vedere [Rimozione di un'integrazione da un account cliente](#) alla pagina 85.

3.1.6.1 Integrazione di Mitel Voice Assist per MiVoice 5000

Dopo aver integrato Mitel Voice Assist in un account cliente CloudLink, un partner Mitel o un amministratore dell'account può integrare Mitel Voice Assist per MiVoice 5000. A tal fine, è necessario creare un trunk e impostare le caratteristiche.

Per creare un trunk nel portale MiVoice Office 5000, andare su **Servizi di telefonia > Reti e link > Rete > Gruppi di trunk > Nomi (4.2.1.1)**.

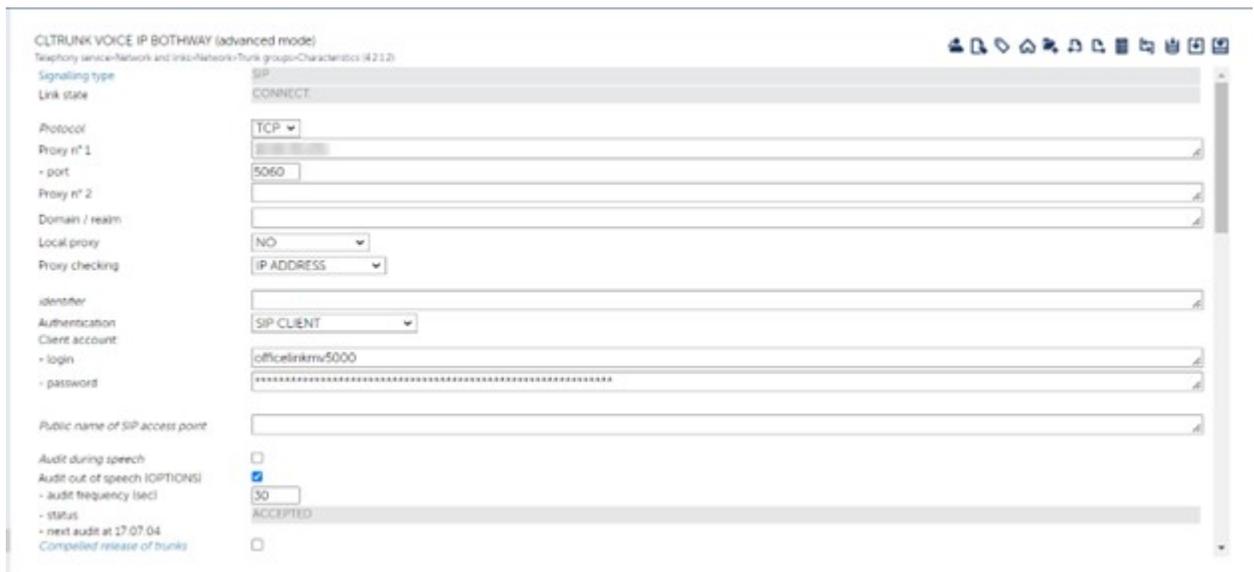


Per impostare le caratteristiche del trunk, procedere come segue:

1. Andare su **Servizi di telefonia > Reti e link > Rete > Gruppi di trunk > Caratteristiche (4.2.1.2).**
2. Selezionare come **Sottotipo CLOUDLINK** e fare clic sul pulsante **Caratteristiche**.



3. Indicare una porta diversa dalla 5070 e selezionare come **Verifica proxy Indirizzo IP**.



Dopo aver creato il trunk e impostato le caratteristiche, spostarsi su **Piano di selezione > Piano di selezione dell'utente > Accesso alle direzioni > Accesso a CLINK** e aggiungere il **Codice accesso** e la **Lunghezza del numero successivo** per accedere al codice per CloudLink.

Per creare i percorsi, andare su **Servizio di telefonia > Reti e link > Rete > Percorsi (4.2.2)**.

i Nota:

Dopo aver configurato correttamente il trunk e apportato le dovute modifiche alla configurazione, assicurarsi di eseguire la risincronizzazione da MiVoice 5000 nel menu di CloudLink Gateway

Per maggiori informazioni su come configurare i trunk SIP, vedere [Mitel 5000 Server - Manuale operativo](#) e per informazioni sui numeri DID, vedere [Gestione dei numeri DID](#).

3.1.6.2 Integrazione di Mitel Voice Assist per MiVoice Business

Dopo aver integrato Mitel Voice Assist in un account cliente CloudLink, un partner Mitel o un amministratore dell'account può integrare Mitel Voice Assist per MiVoice Business.

A tal fine, è necessario creare il percorso ARS e aggiungere ARS Digits Dialed per CloudLink.

Per creare un percorso ARS, attenersi alla seguente procedura:

1. Nello strumento di amministrazione del sistema MiVoice Business, andare su **Instradamento chiamate > Automatic Route Selection (ARS) > Percorsi ARS**.

ARS Routes	
Route Number	14
Routing Medium	SIP Trunk
Trunk Group Number	
SIP Peer Profile	Cloudlink
PBX Number / Cluster Element ID	
COR Group Number	1
Digit Modification Number	1
Digits Before Outpulsing	
Route Type	
Compression	Off

2. Dall'elenco a discesa in **Mezzo di instradamento**, selezionare **SIP Trunk**.
3. Dall'elenco a discesa nel **Profilo SIP Peer**, selezionare **CloudLink**.

i **Nota:**

CloudLink è stato creato come Profilo SIP Peer come parte del processo di onboarding del gateway.

4. Fare clic su **Salva**. Per maggiori informazioni sulla creazione dei percorsi ARS, vedere la sezione Percorsi ARS in *Guida allo strumento di amministrazione del sistema MiVoice Business*.

Per aggiungere ARS Digits Dialed, attenersi alla seguente procedura:

1. Nello strumento di amministrazione del sistema MiVoice Business, andare su **Instradamento chiamate > Automatic Route Selection (ARS) > ARS Digits Dialed**.

ARS Digits Dialed			
Digits Dialed	Number of Digits to Follow	Termination Type	Termination Number
	0	Route	14

2. Fare clic su **Aggiungi** per aggiungere la voce per CloudLink.

Il partner Mitel o un amministratore account possono eseguire un flusso di chiamate PSTN in CloudLink. A tal fine, il chiamante può comporre il numero pilota (numero di assistenza vocale) inserito durante l'[Integrazione di Mitel Voice Assist](#) (passaggio numero 4 in *Procedura*).

Per le chiamate interne al Voice Assist Route, il partner Mitel o un amministratore account possono creare un numero di chiamata rapida di sistema mappato sul numero pilota del flusso di lavoro. A tal fine, andare su **Proprietà di sistema > Impostazioni delle funzioni di sistema > Chiamate rapide del sistema**. Per maggiori informazioni sulle chiamate rapide del sistema, vedere la sezione Chiamate rapide del sistema nella *Guida allo strumento di amministrazione del sistema MiVoice Business*.

System Speed Calls				
Speed Call Number	Actual Number	Overrides Toll Control	Type	Comment
99999		No	S/C	

3.1.6.3 Integrazione di Mitel Voice Assist per MX-ONE

Dopo aver integrato Mitel Voice Assist in un account cliente di CloudLink, un partner Mitel o un amministratore account può integrare Mitel Voice Assist per MX-ONE. A tal fine, è necessario creare un percorso SIP tra MX-ONE e CloudLink Gateway e assegnare un codice di destinazione per l'instradamento delle chiamate a Mitel Voice Assist.

Di solito, il codice di destinazione corrisponde al numero pilota di Mitel Voice Assist e deve far parte dell'intervallo di numeri DID (Direct In Dialling) per poter raggiungere Mitel Voice Assist dalla rete pubblica PSTN.

Per creare un percorso SIP, attenersi alla seguente procedura:

1. Nel manager dei nodi del servizio the MX-ONE, andare su **Telefonia > Linee esterne > Percorso**.
2. Impostare come **Tipo di segnalazione SIP** e come **Nome profilo CloudLink Gateway**.
3. Scegliere un nome di percorso adatto e selezionare un numero di percorso disponibile.
4. Equipaggiare la rotta con gli individui del trunk per il server che si connette al CloudLink Gateway, ad esempio, Server 1 1-10. In questo modo si assegnano 10 canali SIP al percorso.
5. Immettere le informazioni specifiche per CloudLink Gateway, come il nome utente di autenticazione CloudLink, la password del nome utente di autenticazione CloudLink e l'IP del proxy remoto di CloudLink Gateway, quindi fare clic su **Applica**. Viene creato il percorso SIP. Per maggiori informazioni sull'implementazione di CloudLink in MX-ONE, vedere [Guida all'implementazione di CloudLink in MX-ONE](#).

Nota:

Per la versione MiVoice MX-ONE 7.5 SP0, il percorso SIP configurato deve essere modificato utilizzando il comando `sip_route` per rimuovere il segno "+" da `-uristring0` (`sip_route -set -route X -uristring0 sip:?.@<clgw-ip>`).

Per assegnare il codice di destinazione al percorso SIP creato, eseguire le seguenti operazioni:

1. Nel manager dei nodi del servizio the MX-ONE, andare su **Telefonia > Linee esterne > Destinazione**.
2. Aggiungere un nuovo **Codice di destinazione**.
3. Selezionare dall'elenco a discesa la **Posizione di avvio della trasmissione delle cifre** per inviare solo le cifre corrispondenti al numero pilota.

4. Fare clic su **Applica** per salvare.

3.1.6.4 Integrazione di Mitel Voice Assist per MiVoice Office 400

Dopo aver integrato Mitel Voice Assist in un account cliente CloudLink, un partner Mitel o un amministratore dell'account può integrare Mitel Voice Assist per MiVoice Office 400. A tal fine è necessario configurare gli utenti PISN.

Un utente PISN fa riferimento a un numero di directory interno a una Private Integrated Services Network (PISN) che viene utilizzato per instradare le chiamate attraverso la rete privata verso un endpoint remoto situato su un altro server SIP, PBX o provider di servizi basati su cloud come CloudLink.

Per eliminare l'utente PISN, eseguire le seguenti operazioni:

1. Accedere a MiVoice Office 400.
2. Nel pannello di navigazione a sinistra, andare su **Configurazione > Rete privata > Utente PISN**.

The screenshot shows the Mitel Administration console interface. On the left, the navigation menu includes 'System overview', 'Configuration', 'Summary', 'Users', 'Terminals', 'System', 'Routing', 'Services', 'IP network', 'Private networking', 'SIP networking', 'Lync', 'PISN user' (highlighted with a red box), 'AIN', 'Hospitality', 'Multimedia', and 'Charges'. The main content area displays the 'PISN user' configuration page. At the top, there are 'Apply' and 'Reload' buttons, along with a dropdown menu and several icons. Below this, the 'PISN user' section shows 'Maximum number of transit PINXs' set to 3 and 'Transit route' set to 'Outgoing Route (1)'. There are buttons for 'New', 'Delete', 'Edit multiple', 'Filter', 'Import', and 'Export'. A table lists existing users:

Name (6)	Call number	Route	External call number
Biel-MiCC	45XX	10 - Biel MiCC Business	
Acme MIVB	6404	8 - Acme-MIVB	
MX-One	25XXX	11 - MX-One SIP	86825XXX

3. Fare clic su **Nuova**. Viene visualizzata la pagina PISN.
4. Inserire un **Numero di chiamata** univoco.

PISN user

Call number: New valid call number
 Create user block

Name:

Route: CloudLink (213)

External call number:

CLIP selection: Normal

Fax device: No fax device

Suppress immediate CFNR:

i Nota:

Assicurarsi di inserire manualmente lo stesso numero sia in Voice Assist che nel PBX.

5. Dall'elenco a discesa **Percorso**, selezionare **CloudLink (213)**.

The screenshot shows the configuration page for a PISN user. At the top, there are 'Apply' and 'Reload' buttons, and a navigation menu with a dropdown arrow and four icons. Below this, the 'PISN user' section contains several fields: 'Call number' (4302), 'Name', 'Route' (CloudLink (213)), 'External call number', 'CLIP selection', 'Fax device', and 'Suppress immediate CFNR'. The 'Route' dropdown menu is open, showing a list of routes including 'None', 'Acme MIVB 049888888 (13)', 'Acme-MiVB (8)', 'AMCC1 (201)', 'Biel MiCC Business (10)', 'BluStar Server (212)', 'CallPlus (6)', 'CAS to BP250 (7)', 'CHG-FREE (94)', 'CHG-INTL (93)', 'CHG-LOC (90)', 'CHG-MOB (92)', 'CHG-NAT (91)', 'CloudLink (213)', 'Emergency Test (31)', 'Fax server (211)', 'Geneva 400 (3)', 'MCNW (9)', 'MX-One SIP (11)', and 'Outgoing Route (1)'. The 'CloudLink (213)' option is highlighted in blue. A red box highlights the dropdown menu.

i Nota:

Il percorso viene visualizzato nell'elenco a discesa **Percorso** solo se CloudLink Gateway è stato implementato correttamente.

6. Inserire un **Numero di chiamata esterno**. Una volta configurato, il numero viene utilizzato per instradare la chiamata in **Voice Assist**, può essere un DDI/DID o un Numero Verde ecc. ma deve corrispondere a una voce della **Tabella dei numeri**. Questo numero viene anche inviato all'esterno o a MiVoice Office 400, a seconda del flusso di lavoro, per aiutare a identificare l'origine o la destinazione dei chiamanti.

7. Fare clic sul pulsante **Applica** per salvare la configurazione.

i Nota:

Dopo la configurazione di un utente PISN, quest'ultimo può essere composto internamente o utilizzato come destinazione di instradamento per le chiamate esterne. Quando viene composto, indirizza la chiamata al flusso di chiamate di Voice Assist associato a quel numero e segue il flusso configurato.

3.2 Integrazione di applicazioni di terze parti con Mitel Administration

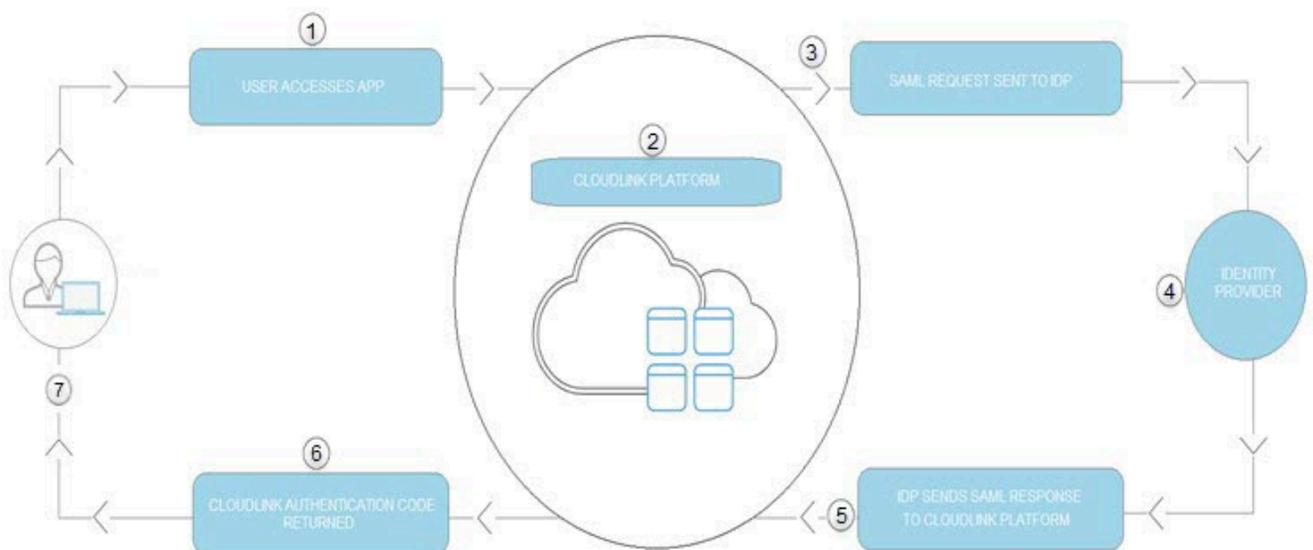
3.2.1 Integrazione di Single Sign-On con Mitel Administration

CloudLink supporta l'integrazione con Single Sign-On (SSO) di terze parti, consentendo agli utenti di accedere a più applicazioni con un singolo set di credenziali di accesso. L'SSO riduce la necessità di effettuare più accessi, favorendo una navigazione efficiente e fluida tra le varie piattaforme.

CloudLink supporta l'integrazione di provider di identità (IdP) tramite il protocollo Security Assertion Markup Language (SAML) 2.0, consentendo agli utenti di utilizzare i loro attuali sistemi di gestione delle identità con la sicurezza e l'interoperabilità migliorate fornite da SAML 2.0.

Azure Active Directory (Azure AD), basato sul cloud di Microsoft, fornisce l'autenticazione e l'autorizzazione per utenti, dispositivi e applicazioni.

Outlook 365 integra i servizi di posta elettronica, calendario e collaborazione basati sul cloud, garantendo una perfetta integrazione con Azure AD per una gestione sicura delle identità degli utenti.



- 1 L'utente accede all'applicazione CloudLink sul proprio cellulare o browser Web e l'applicazione viene caricata. L'applicazione genera metadati e reindirizza l'utente alla CloudLink Platform.
- 2 Il portale CloudLink Auth convalida i metadati dell'applicazione e inoltra la richiesta di autenticazione al microservizio CloudLink Authentication.
- 3 Il microservizio CloudLink Authentication avvia la richiesta di autenticazione SAML al provider di identità configurato.
- 4 L'utente ha una sessione attiva con il provider di identità oppure viene creata una nuova sessione accedendo al provider di identità. L'IDP può applicare l'autenticazione multifattore a seconda della sua configurazione.
- 5 La CloudLink Platform convalida la risposta utilizzando il certificato X.509 associato.
- 6 L'utente autenticato ottiene l'accesso a CloudLink e viene reindirizzato all'applicazione con un codice di autenticazione.
- 7 L'applicazione scambia quindi il codice di autenticazione con un token e completa l'inizializzazione.

I seguenti argomenti forniscono informazioni su come integrare un account CloudLink con le applicazioni di terze parti supportate.

3.2.1.1 Configurazione dell'integrazione di SAML Single Sign-On per CloudLink con i provider di identità (istruzioni generiche)

Di seguito sono illustrate le istruzioni per la configurazione dell'integrazione di SAML Single Sign-On (SSO) tramite un provider di identità generico. Per configurare SSO per CloudLink con Microsoft Azure AD, vedere [Configurazione di Single Sign-On per CloudLink con Microsoft Azure AD](#).

Condizioni

Per configurare l'integrazione di SAML SSO con la piattaforma CloudLink, è necessario disporre di:

- Un abbonamento IdP
- Un account Mitel CloudLink

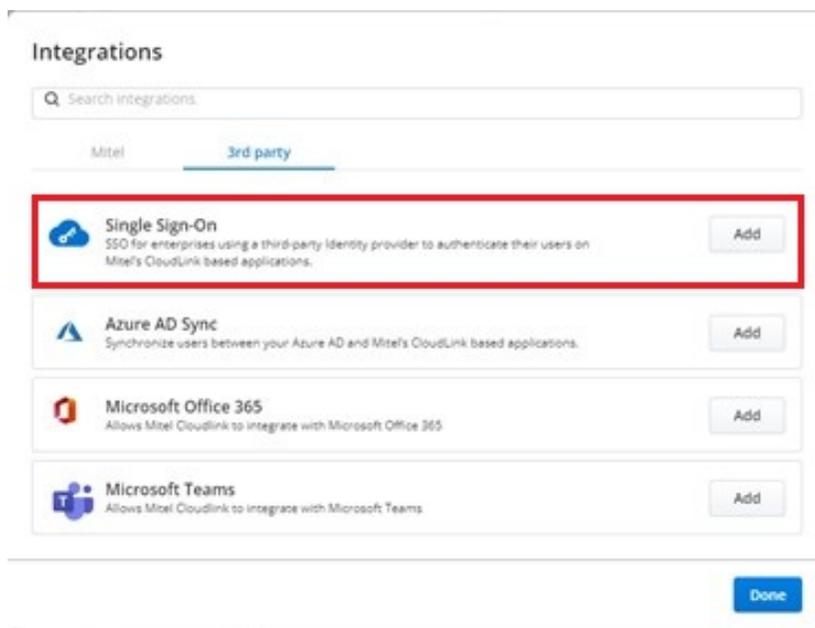
Procedura

i **Nota:**

Per configurare l'integrazione di SAML SSO, si raccomanda di aprire il portale IdP e Mitel Administration fianco a fianco, poiché sarà necessario copiare alcuni valori da Mitel Administration al portale IdP e viceversa.

1. Abilitare l'integrazione di **Single Sign-On** in Mitel Administration.

- a. Accedere alla pagina **Informazioni account** dell'account cliente per cui si vuole abilitare l'integrazione.
- b. Nella sezione **Integrazioni**, fare clic su **+ Aggiungi nuovo**. Una schermata a comparsa visualizza il pannello **Integrazioni**.
- c. Fare clic sulla scheda **Terze parti**. Viene visualizzato l'elenco delle applicazioni di terze parti supportate. Fare clic sul pulsante **Aggiungi** associato a **Single Sign-On** e fare clic su **Fine**.



Il **Single Sign-On** viene abilitato per l'account del cliente e viene aggiunto alla sezione **Integrazioni** della pagina **Informazioni account**.

2. Accesso alla finestra di dialogo per la configurazione di Single Sign-On.

Nella pagina **Informazioni account**, fare clic su **Completa la configurazione**.



Si apre la finestra di dialogo per la configurazione di **Single Sign-On**.

Single Sign-On

Enable Single Sign-On (SSO) to allow your users to sign into Mitel applications using their enterprise username and password. Visit our [integration guide](#) for detailed instructions on how to configure single sign-on with your specific provider.

Step 1

Fill in the name of your Identity provider (IDP).

To ensure that SSO with your IDP is successful, please validate and test in your own IT sandbox prior to deploying.

Step 2

Copy and paste these values where needed in your Identity provider

Mitel Identifier (Entity ID)

[Copy](#)

Reply URL (Assertion Consumer Service URL)

[Copy](#)

Step 3

Fill in these values from your Identity provider integration.

Signing Certificate(s)

Your provider's public key in PEM format. If you need to include multiple, paste them one after the other. *

Optional Mitel credentials

Enable Mitel Credentials (Optional)

Note that this will show the option to all users on login. You will also need to manually send a 'Welcome email' to all users who you would like to give a Mitel Application account to.

i Nota:

- Tutti gli utenti, anche quelli solo SSO, devono completare il processo dell'e-mail di benvenuto.
- Mitel raccomanda di non selezionare la casella di controllo **Abilitare le credenziali Mitel (opzionale)** nella sezione **Credenziali Mitel opzionali**. Selezionare questa casella di controllo **solo** se si desidera che l'utente acceda all'applicazione CloudLink usando le credenziali Mitel oltre all'opzione Single Sign-On.
- Se un utente CloudLink viene impostato come amministratore nel CloudLink Portal, gli verrà sempre offerta l'opzione di accedere usando le credenziali Mitel in aggiunta all'opzione Single Sign-On.

3. Aggiunta delle informazioni su CloudLink Platform in IdP.

Durante la configurazione dell'applicazione SAML nel portale IdP, inserire le seguenti informazioni sulla CloudLink Platform nel portale IdP.

- Campo ID entità provider di servizi: Copiare l'ID dal campo **Identificatore Mitel (ID entità)** in Mitel Administration e incollarlo nel campo ID entità del portale IdP.
- URL di accesso al provider di servizi: Copiare l'URL dal campo **URL di risposta (URL di Assertion Consumer Service)** in Mitel Administration e incollarlo nel campo URL di accesso del portale IdP.

4. Aggiunta delle informazioni sul portale IdP in Mitel Administration.

Una volta inserite le informazioni sopra menzionate nel portale IdP, il portale dovrebbe fornire le stesse informazioni di cui sopra, ad eccezione del lato IdP della connessione.

- ID identità IdP - Copiare l'ID identità dal campo ID del portale IdP e incollarlo nel campo **Identificatore IDP (ID entità)** di Mitel Administration.
- URL di accesso IdP - Copiare l'URL dal campo URL di accesso del portale IdP e incollarlo nel campo **URL di accesso** di Mitel Administration.

5. Caricamento del certificato IdP su Mitel Administration.

A tal fine, dal portale IdP, scaricare il certificato X.509 pubblico in formato PEM fornito dall'IdP e salvarlo sul computer. Dopo aver salvato il certificato, aprire il relativo file in un editor di testo, copiare tutti i dati nel file e poi incollarli nel campo del **Certificato di firma** di Mitel Administration.

i Nota:

Se si dispone di più di un certificato, si consiglia di incollarli uno dopo l'altro.

6. Una volta inseriti i tre campi IdP e aver caricato il certificato IdP in Mitel Administration, fare clic su **Salva per salvare le impostazioni SSO.**

3.2.1.2 Configurazione di Single Sign-On for CloudLink con Microsoft Azure AD

La configurazione della piattaforma CloudLink con Microsoft Azure Active Directory (Azure AD) consente agli utenti presenti sul proprio account di accedere alle applicazioni CloudLink usando le loro credenziali aziendali.

i Nota:

Per configurare CloudLink con altri provider di identità, vedere [Configurazione del Single Sign-On \(SSO\) SAML per CloudLink con provider di identità \(istruzioni generiche\)](#).

Condizioni

Per configurare l'integrazione di AD con la piattaforma CloudLink, è necessario disporre di:

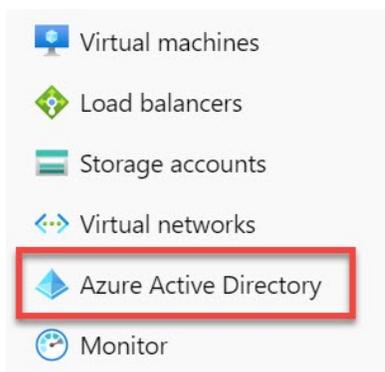
- Un abbonamento ad Azure AD
Se non dispone di un ambiente Azure AD, può ottenere un [account gratuito](#).
- Un account Mitel CloudLink

Aggiunta di Mitel Connect dalla galleria

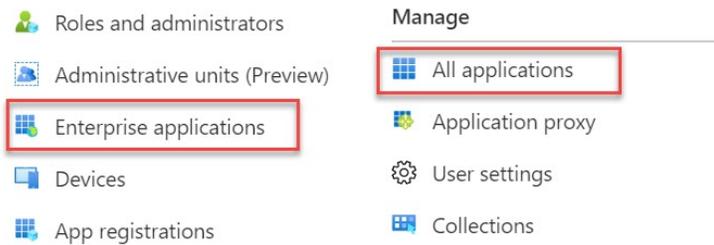
Per configurare l'integrazione di Azure AD con la piattaforma CloudLink, è necessario aggiungere l'applicazione **Mitel Connect** dalla galleria all'elenco delle app SaaS gestite nel portale Azure.

Per aggiungere Mitel Connect dalla galleria:

1. Nel portale Azure, nel pannello di navigazione sinistro, fare clic su **Azure Active Directory**. Si apre il pannello **Azure Active Directory**.



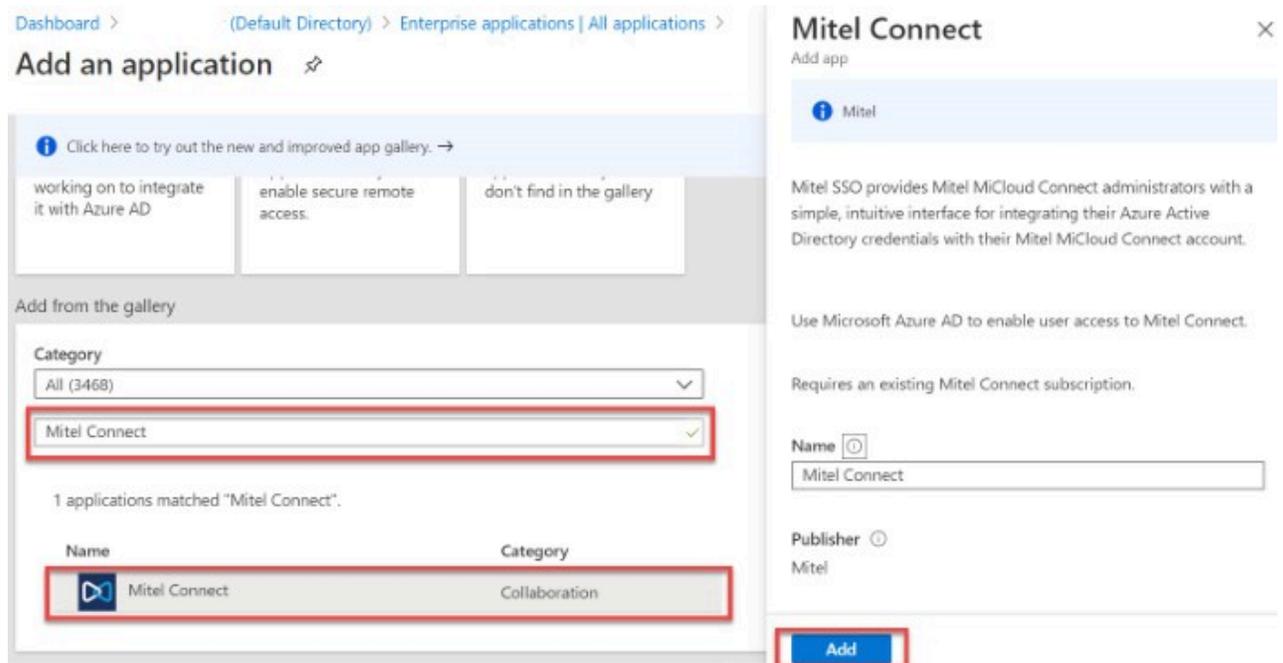
2. Nel pannello **Azure Active Directory**, selezionare **Applicazioni aziendali**. Si apre la pagina **Tutte le applicazioni** e viene visualizzato l'elenco delle applicazioni presenti nel tenant Azure AD.



3. Fare clic su **Nuova applicazione**. Si apre la pagina **Aggiungi un'applicazione**.



4. Nella sezione **Aggiungi dalla galleria**, digitare **Mitel Connect** nel campo **Inserisci un nome**. Fare clic sull'applicazione **Mitel Connect** dal pannello dei risultati e fare clic su **Aggiungi** dal pannello delle informazioni dell'applicazione che si apre.



Configurare e testare Azure AD Single Sign-On

Questa sezione descrive come configurare e testare il Single Sign-On di Azure AD con la piattaforma CloudLink con un utente di prova chiamato **John Smith**. Affinché il single sign-on funzioni, è necessario stabilire un collegamento tra l'utente nel portale Azure AD e l'utente corrispondente nella piattaforma CloudLink.

Per configurare e testare Azure AD single sign-on con la piattaforma CloudLink, completare i seguenti passaggi:

1. [Configurare la piattaforma CloudLink per il Single Sign-On con Azure AD](#) alla pagina 153 —abilitare gli utenti a usare questa funzione a configurare le impostazioni SSO sul lato applicazione.

2. [Creare un utente test Azure AD](#) alla pagina 161 —testare il Single Sign-On di Azure AD con **John Smith**.
3. [Assegnare l'utente test Azure AD](#) alla pagina 163 —consentire a **John Smith** di utilizzare il Single Sign-On di Azure AD.
4. [Creare un utente test CloudLink](#) alla pagina 166 —creare in Mitel Administration un utente per **John Smith** collegato all'utente corrispondente nel portale Azure AD.
5. [Test di Single Sign-On](#) alla pagina 166 —verificare che la configurazione funzioni.

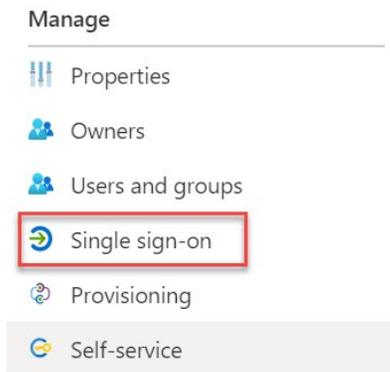
Configurare la piattaforma CloudLink per il Single Sign-On con Azure AD

Questa sezione descrive come abilitare Azure AD single sign-on per la piattaforma CloudLink nel portale Azure e come configurare il proprio account sulla piattaforma CloudLink per consentire l'SSO tramite Azure AD.

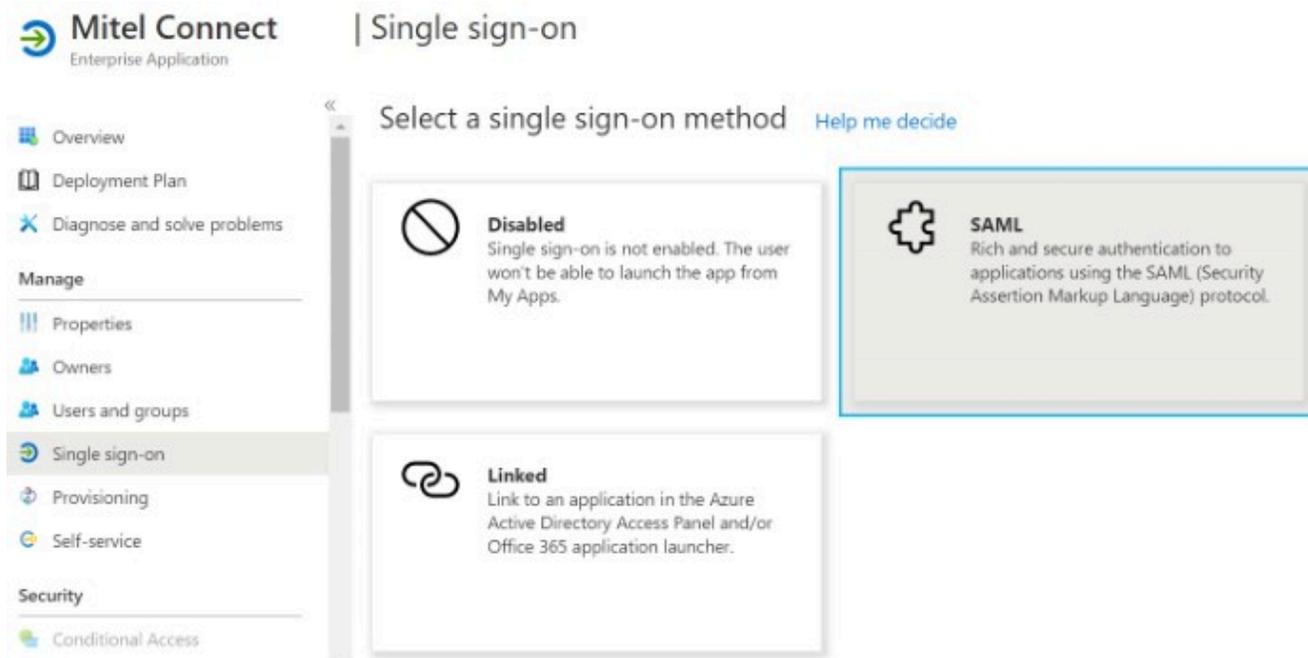
Per configurare la piattaforma CloudLink con l'SSO per Azure AD, si consiglia di aprire il portale Azure e Mitel Administration l'uno accanto all'altro, in quanto sarà necessario copiare le stesse informazioni dal portale Azure a Mitel Administration e viceversa.

1. 1. Per accedere alla pagina **Configurazione SAML di base** nel [portale Azure](#), attenersi alla seguente procedura:

- a. Accedere ad **Azure Active Directory > Applicazioni aziendali** e selezionare **Mitel Connect** dall'elenco. Si apre la pagina **Panoramica di Mitel Connect**.
- b. Nella sezione **Gestisci**, selezionare **Single Sign-On**.



- c. Nella pagina **Selezionare un metodo Single Sign-On** che si apre, fare clic su **SAML**.



Si apre la pagina **Sign-On basato su SAML**, che visualizza la sezione **Configurazione SAML di base**.

SAML-based Sign-on

« [↑ Upload metadata file](#) [↶ Change single sign-on mode](#) [☰ Test this application](#) | [♥ Got feedback?](#)

Set up Single Sign-On with SAML

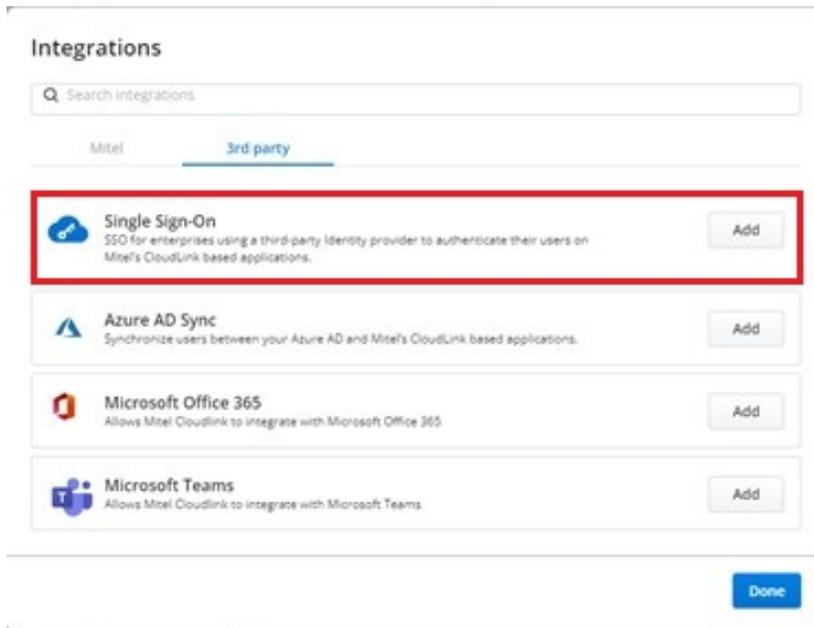
Read the [configuration guide](#) for help integrating Mitel Connect Doc.

- #### Basic SAML Configuration

Identifier (Entity ID)	Required
Reply URL (Assertion Consumer Service URL)	Required
Sign on URL	Required
Relay State	<i>Optional</i>
Logout Url	<i>Optional</i>
- #### User Attributes & Claims

givenname	user.givenname
surname	user.surname
emailaddress	user.mail

2. Per accedere alla finestra di dialogo per la configurazione di **Single Sign-On** in Mitel Administration, è necessario eseguire quanto segue:
 - a. Accedere alla pagina **Informazioni account** di un account cliente per cui si desidera abilitare l'integrazione.
 - b. Nella sezione Integrazioni, fare clic su **+ Aggiungi nuovo**. Una schermata a comparsa visualizza il pannello **Integrazioni**.
 - c. Fare clic sulla scheda **Terze parti**. Viene visualizzato l'elenco delle applicazioni di terze parti supportate. Fare clic sul pulsante **Aggiungi** associato a **Single Sign-On** e fare clic su **Fine**.



Il **Single Sign-On** viene abilitato per l'account del cliente e viene aggiunto alla sezione **Integrazioni** della pagina **Informazioni account**.

- d. Fare clic su **Completa configurazione**.



Si apre la finestra di dialogo per la configurazione di **Single Sign-On**.

Single Sign-On

Enable Single Sign-On (SSO) to allow your users to sign into Mitel applications using their enterprise username and password. Visit our [integration guide](#) for detailed instructions on how to configure single sign-on with your specific provider.

Step 1
Fill in the name of your Identity provider (IDP).

To ensure that SSO with your IDP is successful, please validate and test in your own IT sandbox prior to deploying.

Step 2
Copy and paste these values where needed in your Identity provider

Mitel Identifier (Entity ID) https://authentication.us.dev.api.mitel.io/2017-09-01/sa...	Copy
Reply URL (Assertion Consumer Service URL) https://authentication.us.dev.api.mitel.io/2017-09-01/sa...	Copy

Step 3
Fill in these values from your Identity provider integration.

Optional Mitel credentials

Enable Mitel Credentials (Optional)
Note that this will show the option to all users on login. You will also need to manually send a 'Welcome email' to all users who you would like to give a Mitel Application account to.

Nota:

- Tutti gli utenti, anche quelli solo SSO, devono completare il processo dell'e-mail di benvenuto.
- Mitel raccomanda di non selezionare la casella di controllo **Abilitare le credenziali Mitel (opzionale)** nella sezione **Credenziali Mitel opzionali**. Selezionare questa casella di controllo **solo** se si desidera che l'utente acceda all'applicazione CloudLink usando le credenziali Mitel oltre all'opzione Single Sign-On.
- Se un utente CloudLink viene impostato come amministratore nel CloudLink Portal, gli verrà sempre offerta l'opzione di accedere usando le credenziali Mitel in aggiunta all'opzione Single Sign-On.

3. Nel portale Azure, dalla pagina **Sign-On basato su SAML**, fare clic sull'icona Modifica () nella sezione **Configurazione SAML di base**. Si apre il pannello **Configurazione SAML di base**.

Basic SAML Configuration	
Identifier (Entity ID)	Required
Reply URL (Assertion Consumer Service URL)	Required
Sign on URL	Required
Relay State	Optional
Logout Url	Optional

4. Copiare l'URL dal campo **Identificatore Mitel (ID entità)** in Mitel Administration e incollarlo nel campo **Identificatore (ID entità)** nel portale Azure.
5. Copiare l'URL dal campo **URL di risposta (URL dell'Assertion Consumer Service)** in Mitel Administration e incollarlo nel campo **URL di risposta (URL dell'Assertion Consumer Service)** nel portale Azure.

Basic SAML Configuration

Save

Identifier (Entity ID) *

The default identifier will be the audience of the SAML response for IDP-initiated SSO

Patterns: https://authentication.api.mitel.io/2017-09-01/saml2/*

Reply URL (Assertion Consumer Service URL) *

The default reply URL will be the destination in the SAML response for IDP-initiated SSO

Patterns: https://authentication.api.mitel.io/*

Single Sign-On

Enable Single Sign-On (SSO) to allow your users to sign into Mitel applications using their enterprise username and password. Visit our [integration guide](#) for detailed instructions on how to configure single sign-on with your specific provider.

Step 1

Fill in the name of your Identity provider (IDP).

Identity Provider (IDP) *

To ensure that SSO with your IDP is successful, please validate and test in your own IT sandbox prior to deploying.

Step 2

Copy and paste these values where needed in your Identity provider

Mitel Identifier (Entity ID)	https://authentication.us.dev.api.mitel.io/2017-09-01/sa...	Copy
Reply URL (Assertion Consumer Service URL)	https://authentication.us.dev.api.mitel.io/2017-09-01/sa...	Copy

6. Nella casella di testo **URL di Sign-On** , digitare il seguente URL:

<https://accounts.mitel.io> - per utilizzare Mitel Administration come applicazione Mitel predefinita.

Sign on URL * ⓘ

Enter a sign on URL

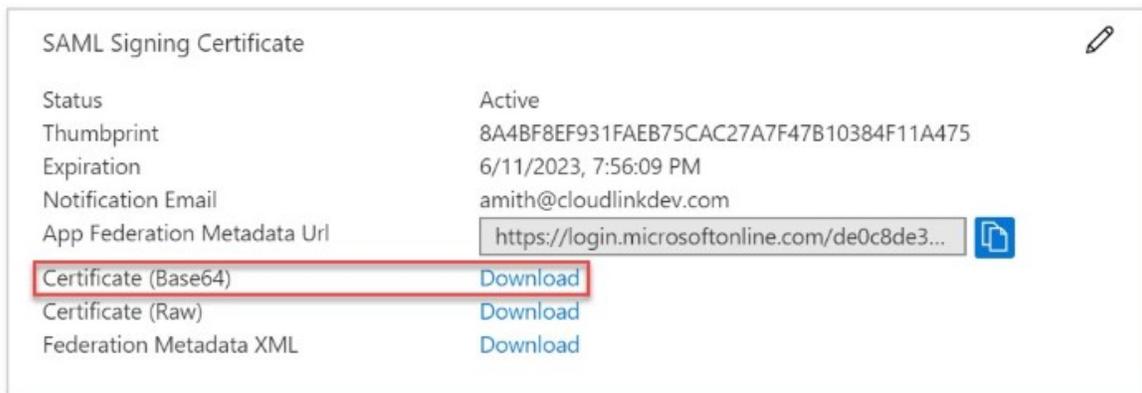
Patterns: <https://portal.shoretelsky.com>, <https://teamwork.shoretel.com>

Nota:

L'applicazione Mitel predefinita è l'applicazione che si apre quando un utente fa clic sul riquadro Mitel Connect nel Pannello di accesso. È anche l'applicazione che si apre quando si esegue una configurazione di testa da Azure AD.

7. Fare clic su  Save nel pannello **Configurazione SAML di base**.

8. Nella sezione **Certificato di firma SAML** sulla pagina **Sign-On basato su SAML** nel portale Azure, fare clic su **Download** accanto a **Certificato (Base64)** per scaricare il **Certificato di firma**. Salvare il certificato sul computer.



SAML Signing Certificate	
Status	Active
Thumbprint	8A4BF8EF931FAEB75CAC27A7F47B10384F11A475
Expiration	6/11/2023, 7:56:09 PM
Notification Email	amith@cloudlinkdev.com
App Federation Metadata Url	https://login.microsoftonline.com/de0c8de3...
Certificate (Base64)	Download
Certificate (Raw)	Download
Federation Metadata XML	Download

9. Aprire il file del Certificato di firma in un editor di testo, copiare tutti i dati nel file e poi incollarli nel campo del **Certificato di firma** di Mitel Administration.

i Nota:

Se si dispone di più di un certificato, si consiglia di incollarli uno dopo l'altro.

Step 2

Fill in these values from your Azure AD integration.

Sign-in URL *

IDP Identifier (Entity ID) *

Signing Certificate(s)
Your provider's public key in PEM format. If you need to include multiple, paste them one after the other. *

10. Nella sezione **Configurazione di Mitel Connect** della pagina **Sign-On basato su SAML** del portale Azure, attenersi alla seguente procedura:

- a. Copiare l'URL dal campo **URL di accesso** e incollarlo nel campo **URL di accesso** di Mitel Administration.
- b. Copiare l'URL dal campo **Identificatore Azure AD** e incollarlo nel campo **Identificatore IDP (ID entità)** di Mitel Administration.

Set up Mitel Connect Doc

You'll need to configure the application to link with Azure AD.

Login URL:

Azure AD Identifier:

Logout URL:

[View step-by-step instructions](#)

Step 2

Fill in these values from your Azure AD integration.

Sign-in URL *

IDP Identifier (Entity ID) *

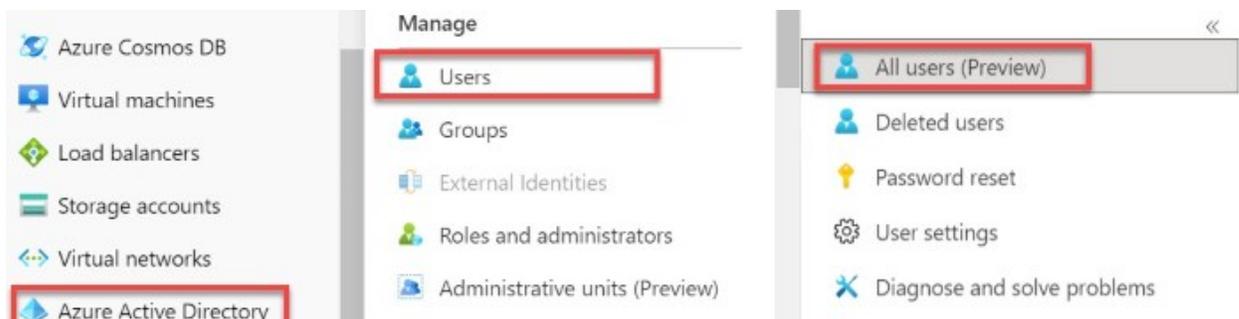
Signing Certificate(s)
Your provider's public key in PEM format. If you need to include multiple, paste them one after the other. *

11. Fare clic su **Salva** nel pannello **Single Sign-On** di Mitel Administration.

Creare un utente test Azure AD

Questa sezione descrive come creare un utente di prova chiamato **John Smith** nel portale Azure.

1. Nel portale Azure, dal pannello di sinistra, andare su **Azure Active Directory** > **Utenti** > **Tutti gli utenti**.



2. Fare clic su **Nuovo utente** nella parte superiore della schermata.



3. Nella pagina dei dettagli del **Nuovo utente** che si apre, inserire i seguenti dettagli:

a. Nel campo **Nome utente**, digitare **JohnSmith@<yourcompanydomain>.<extension>**.

Ad esempio: JohnSmith@miteldocs.com

b. Nel campo **Nome**, inserire **John Smith**.

c. Selezionare la casella di controllo **Mostra password** e poi scrivere la password generata automaticamente che viene visualizzata nella casella **Password iniziale**. È inoltre possibile scegliere di creare la propria password selezionando la casella di controllo **Lasciami creare la password**.

i Nota:

Questa è la password che un utente deve inserire per accedere al portale Azure per la prima volta.

d. Fare clic su **Crea**.

New user

×

miteldocs (Default Directory)

[Got feedback?](#)

Identity

User name * ⓘ

✓ @ ▼

The domain name I need isn't shown here

Name * ⓘ

✓

First name

Last name

Password

Auto-generate password

Let me create the password

Initial password

Show Password

Groups and roles

Groups

0 groups selected

Roles

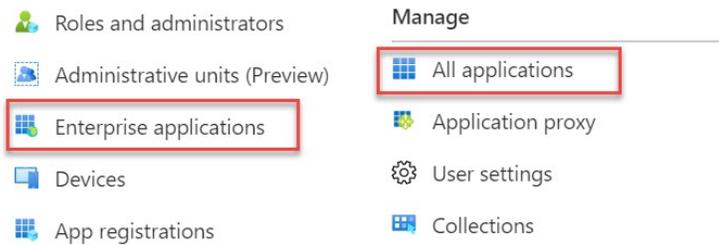
User

Create

Assegnare l'utente test Azure AD

Questa sezione descrive come consentire a **John Smith** di utilizzare il Single Sign-On di Azure concedendo l'accesso a Mitel Connect.

1. Nel pannello **Azure Active Directory**, selezionare **Applicazioni aziendali**. Si apre la pagina **Tutte le applicazioni** e viene visualizzato l'elenco delle applicazioni presenti nel tenant Azure AD.



2. Nell'elenco delle applicazioni, fare clic su **Mitel Connect**. Si apre la pagina **Panoramica di Mitel Connect**.

+ New application | Columns | Got feedback?

Try out the new Enterprise Apps search preview! Click to enable the preview. →

	Microsoft Teams		f496e711-1009-440d-a...	cc15fd57-2c6c-4117-a8...
	Mitel Connect	http://www.mitel.com	b6d31738-de3f-449c-a...	a12c1a72-4c0a-407e-b...
	Mitel Connect Doc	http://www.mitel.com	101b7968-7cf5-4942-8...	c4499ea9-d571-4ddc-b...

3. Nel menu visualizzato, fare clic su **Utenti e gruppi**. Si apre la pagina **Utenti e gruppi**.

Mitel Connect | Overview Enterprise Application

Overview

- Deployment Plan
- Diagnose and solve problems

Manage

- Properties
- Owners
- Users and groups**
- Single sign-on
- Provisioning
- Self-service

Properties

Name Mitel Connect **Copy to clipboard**

Application ID a12c1a72-4c0a-407e-bad8-...

Object ID b6d31738-de3f-449c-ae0f-...

Getting Started

1. Assign users and groups

4. Fare clic su **Aggiungi utente** e poi su **Utenti e gruppi** nella pagina **Aggiungi assegnazione** che si apre.

Add Assignment

miteldocs (Default Directory)

Users and groups >

None Selected

Select Role >

Default Access >

5. Nella pagina **Utenti e gruppi** che si apre, selezionare **John Smith** nell'elenco **Utenti**, quindi fare clic su **Seleziona** nella parte inferiore della schermata.

Users and groups



john smith

John Smith
JohnSmith@miteldocs.com
Selected

Selected items

John Smith
JohnSmith@miteldocs.com Remove

Select

6. Per impostazione predefinita, il ruolo di un nuovo utente è **Accesso predefinito**. Se ci si aspetta un qualsiasi valore di ruolo nell'asserzione SAML, selezionare il ruolo appropriato per l'utente dall'elenco nella pagina **Selezione ruolo**, quindi fare clic su **Seleziona** nella parte inferiore della schermata.

Add Assignment

miteldocs (Default Directory)

Users and groups >

None Selected

Select Role >

Default Access >

7. Nella finestra **Aggiungi assegnazione**, fare clic su **Assegna**.

Creare un utente test CloudLink

Questa sezione descrive come creare un utente di prova chiamato **John Smith** sulla piattaforma CloudLink. Gli utenti devono essere stati creati e attivati prima di poter usare single sign-on.

Per i dettagli sull'aggiunta di utenti in Mitel Administration, vedere l'argomento **Gestione utenti** nella [Documentazione di Mitel Administration](#).

Creare in Mitel Administration un utente con i seguenti dettagli:

- Nome: Mario Rossi
- Nome: John
- Cognome: Smith
- E-mail: JohnSmith@miteldocs.com

i Nota:

L'indirizzo e-mail CloudLink dell'utente deve essere identico al **Nome principale dell'utente** nel portale Azure AD.

Test di Single Sign-On

In questa sezione, si testerà la propria configurazione Azure AD single sign-on usando il Pannello di accesso.

Quando si fa clic sul riquadro Mitel Connect nel pannello di accesso, si dovrebbe essere automaticamente reindirizzati ad accedere all'applicazione CloudLink configurata come predefinita nel campo **URL di accesso**. Per ulteriori informazioni sul pannello di accesso, vedere [Introduzione al pannello di accesso](#).

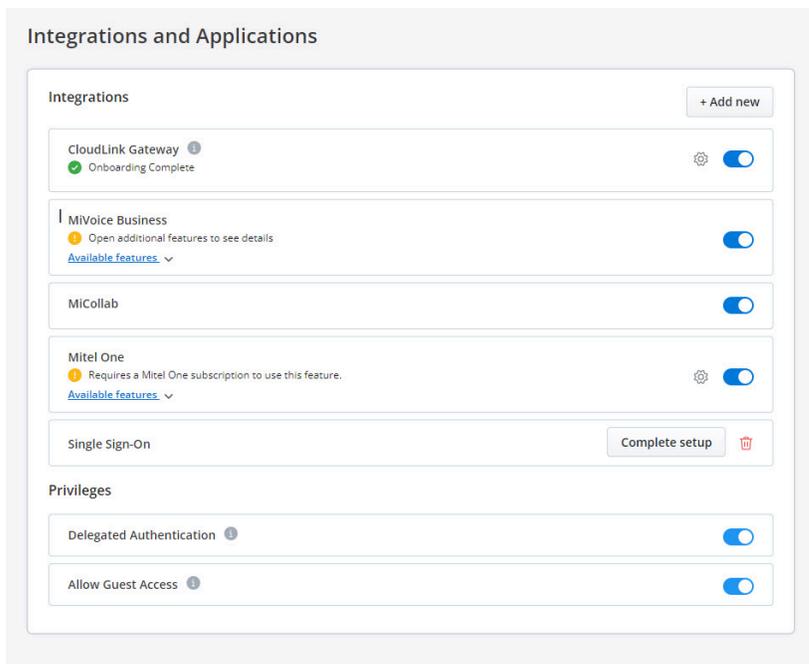
3.2.2 Integrazione di Microsoft Office 365 in Mitel Administration

Se l'integrazione di Microsoft Office 365 è abilitata per un account cliente, gli utenti di quell'account possono integrare il loro account Microsoft Office 365 con le loro applicazioni CloudLink.

Aggiungere l'integrazione di Microsoft Office 365 a un account cliente

Per aggiungere l'integrazione di Microsoft Office 365 a un account cliente:

1. Accedere alla pagina **Informazioni account** di un account cliente.
2. Nella sezione **Integrazioni**, fare clic su **+ Aggiungi nuovo**.



Una schermata a comparsa visualizza il pannello **Integrazioni**.

Note:

Un Partner Mitel non può abilitare le integrazioni in Partner Account perché l'integrazione con altre applicazioni non è supportata per Partner Accounts. Per integrare CloudLink con altre applicazioni, un Partner deve creare un account cliente e abilitare le integrazioni in quell'account. Mitel raccomanda di disabilitare eventuali integrazioni esistenti in Partner Account per sfruttare appieno le funzioni di CloudLink. Per ulteriori informazioni sugli account partner, vedere la sezione [Accedere come partner Mitel](#).

3. Fare clic sulla scheda **Terze parti**. Viene visualizzato l'elenco delle applicazioni di terze parti supportate. Fare clic sul pulsante **Aggiungi** associato **Microsoft Office 365** e poi fare clic su **Fine**.

Integrations

Search integrations

Mitel **3rd party**

 **Single Sign-On**
SSO for enterprises using a third-party Identity provider to authenticate their users on Mitel's CloudLink based applications. Add

 **Microsoft Office 365**
Allows Mitel Cloudlink to integrate with Microsoft Office 365 Add

Done

4. L'integrazione di Microsoft Office 365 viene aggiunta all'account del cliente e viene visualizzata nella sezione **Integrazioni** della pagina **Informazioni sull'account**.

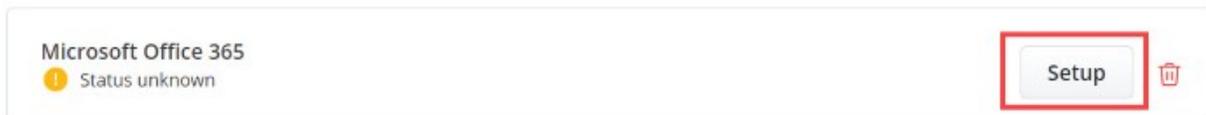
Integrations + Add new

 **Microsoft Office 365**
 Status unknown Setup 

Abilitare l'integrazione di Microsoft Office 365 a un account cliente

Dopo aver aggiunto l'integrazione di Microsoft Office 365 a un account cliente, è necessario fornire il consenso affinché l'account CloudLink si sincronizzi con l'account Microsoft Office 365 dell'organizzazione per attivare l'integrazione. Il consenso può essere fornito attraverso Azure da un utente che è un amministratore di Office 365 dell'account Microsoft Office 365 dell'organizzazione. A tal fine:

1. Fare clic sul pulsante **Configurazione** associato a **Microsoft Office 365** nella sezione **Integrazioni**.



Si apre la finestra di dialogo di configurazione di Microsoft Office 365.

Microsoft Office 365

To authorize Mitel Cloudlink to work with Microsoft Office 365, consent must be provided through Azure by a user that is an Office 365 admin.

Once consent has been given, the integration can be enabled.

If you are an Office 365 admin, click the 'Authorize on Azure' button to grant consent. Once you grant consent, you can enable the integration.

If you are not an Office 365 admin, copy the url and send it to an Office 365 admin. Once they give consent, you can enable the integration.

Authorize on Azure 

Copy url

 Remove

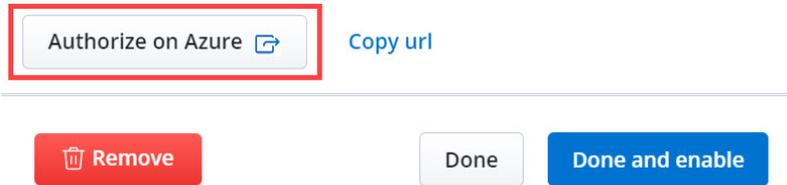
Done

Done and enable

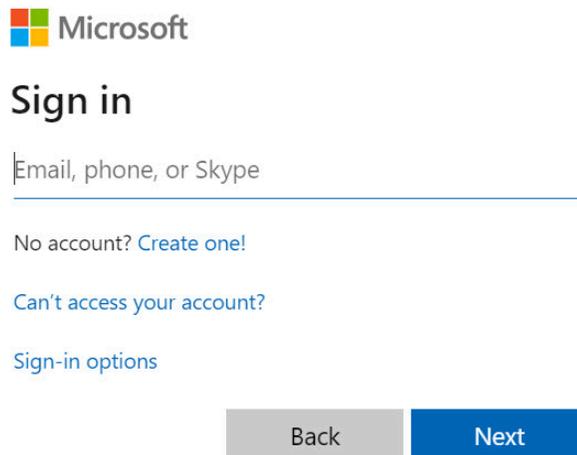
2. L'ulteriore procedura dipende da quali diritti di amministrazione hanno l'amministratore di CloudLink e l'amministratore di Office 365.

- **Se l'amministratore di CloudLink ha anche i diritti di amministratore di Office 365:**

a. Fare clic su **Autorizza su Azure**.



Si apre la pagina **Accedi** di Microsoft.



b. Inserire le proprie credenziali nei campi appositi e fare clic su **Accedi**.

c. Dopo aver effettuato con successo l'accesso, una schermata pop-up visualizza le informazioni a cui Mitel Administration può accedere.



amith@cloudlinkdev.com

Permissions requested Review for your organization



This application is not published by Microsoft.

This app would like to:

- ✓ Read user calendars
- ✓ Have full access to user calendars
- ✓ Sign in and read user profile

If you accept, this app will get access to the specified resources for all users in your organization. No one else will be prompted to review these permissions.

Accepting these permissions means that you allow this app to use your data as specified in their [terms of service](#) and [privacy statement](#). You can change these permissions at <https://myapps.microsoft.com>. [Show details](#)

Does this app look suspicious? [Report it here](#)

Cancel

Accept

- Fare clic su **Accetta** per concedere l'autorizzazione. La pagina pop-up reindirizzerà a Mitel Administration e poi si chiuderà automaticamente.
- Tornare alla finestra di dialogo di configurazione di Microsoft Office 365. Appare il messaggio **Il consenso di Office 365 ha avuto successo! Ora è possibile abilitare questa integrazione qui sotto.**

Office 365 consent was successful! You can now enable this integration below. ⓘ

Microsoft Office 365

To authorize Mitel Cloudlink to work with Microsoft Office 365, consent must be provided through Azure by a user that is an Office 365 admin.

Once consent has been given, the integration can be enabled.

If you are an Office 365 admin, click the 'Authorize on Azure' button to grant consent. Once you grant consent, you can enable the integration.

If you are not an Office 365 admin, copy the url and send it to an Office 365 admin. Once they give consent, you can enable the integration.

Authorize on Azure

Copy url

Last verified on: 11/10/2020 at 10:48 AM GMT+5:30

Remove

Done

Done and enable

- Fare clic su **Fine e abilita** per abilitare l'integrazione e chiudere la finestra di dialogo. Facendo clic su **Fine** si chiude la finestra di dialogo, ma non si abilita l'integrazione.



Per abilitare l'integrazione, è necessario quindi attivare il pulsante di attivazione/disattivazione nel pannello **Integrazioni** associato a **Microsoft Office 365**. Il pannello di integrazione indica un'integrazione riuscita, come mostrato nella seguente schermata.



Note:

- a. Se si chiude forzatamente la pagina pop-up nel precedente passaggio iv, Mitel Administration non riconoscerà che il consenso sia andato a buon fine.
- b. Se si chiude Mitel Administration o la finestra di dialogo dell'integrazione di Microsoft Office365 prima che la pagina pop-up nel precedente passaggio iv si chiuda automaticamente, non vi sarà alcun riconoscimento in Mitel Administration che il consenso sia andato a buon fine.

- **Se l'amministratore di CloudLink non ha i diritti di amministratore di Office 365:**
 - a. Fare clic su **Copia URL** per copiare l'URL dalla finestra di dialogo di configurazione di Microsoft Office 365 e condividere l'URL con l'amministratore di Office 365 dell'organizzazione.

i **Note:**

Se si fa clic sul pulsante **Autorizza su Azure** dalla finestra di dialogo di configurazione di Microsoft Office 365, si apre la pagina **Accesso** a Microsoft. Dopo l'accesso, una pagina pop-up visualizza un avviso che dice che solo un amministratore di Office 365 può concedere l'autorizzazione. Per tornare a Mitel Administration, fare clic su **Ritornare all'applicazione senza concedere il consenso**. La finestra di dialogo di Microsoft Office 365 visualizza il messaggio **Consenso di Office 365 non riuscito perché non si dispone dell'accesso. Copia l'URL seguente e invia un messaggio a un amministratore di Office 365**.

b. L'ulteriore procedura dipende da quali diritti di amministrazione ha l'amministratore di Office 365.

- **Se l'amministratore di Office 365 ha anche i diritti di amministratore di CloudLink:**

Una volta che l'amministratore di Office 365 ha concesso l'autorizzazione accettando la richiesta di autorizzazione, la pagina pop-up reindirizzerà alla pagina di accesso di Mitel Administration. L'amministratore di Office 365 deve quindi accedere alla console usando le credenziali dell'amministratore di CloudLink. Dopo aver effettuato l'accesso, Mitel

Administration rileverà che il consenso è andato a buon fine e visualizzerà la seguente finestra di dialogo.

Microsoft Office 365 Consent Succeeded

It was detected that Microsoft Office 365 consent succeeded. You can now enable the integration for the account.

OK

L'amministratore di Office 365 informa l'amministratore di CloudLink che il consenso è stato concesso.

Se l'amministratore di Office 365 nega il permesso, la pagina pop-up reindirizzerà alla pagina di accesso di Mitel Administration. Dopo l'accesso, Mitel Administration visualizzerà la seguente finestra di dialogo.

Microsoft Office 365 Consent Failed

It was detected that Microsoft Office 365 consent failed. Consent must be given by an Office 365 admin.

OK

Una volta che l'amministratore di Office 365 ha concesso l'autorizzazione, fare clic su **Fine e abilita** nella finestra di dialogo di configurazione di Microsoft Office 365. Se Mitel Administration ha rilevato che il consenso è andato a buon fine, lo stato dell'integrazione sarà quello mostrato nell'immagine seguente.

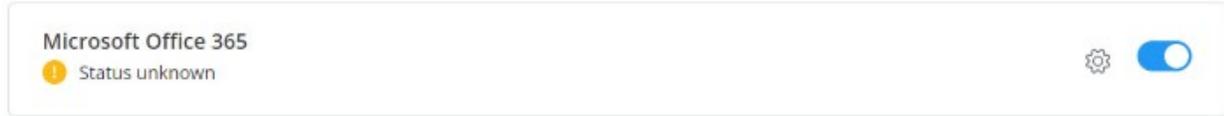


- **Se l'amministratore di Office 365 non ha i diritti di amministratore di CloudLink:**

Una volta che l'amministratore di Office 365 ha concesso l'autorizzazione accettando la richiesta di autorizzazione, la pagina pop-up reindirizzerà alla pagina di accesso di Mitel Administration. Poiché l'amministratore di Office 365 non può accedere a Mitel Administration, la console non rileva se il consenso ha avuto successo o meno. Tuttavia, l'amministratore di Office 365 informa l'amministratore di CloudLink che il consenso è stato concesso.

Una volta che l'amministratore di Office 365 ha concesso l'autorizzazione, fare clic su **Fine e abilita** nella finestra di dialogo di configurazione di Microsoft Office 365. Se Mitel

Administration non è stato in grado di rilevare se il consenso ha avuto successo o meno, lo stato di integrazione sarà quello mostrato nell'immagine seguente.



Rimozione dell'integrazione di Microsoft Office 365 da un account cliente

È possibile rimuovere un'integrazione Microsoft Office 365 esistente da un account cliente utilizzando uno dei seguenti metodi:

- Fare clic sulla icona  associata all'integrazione nel pannello **Integrazioni**. L'integrazione di Microsoft Office 365 sarà rimossa dall'account del cliente.
- Fare clic sul pulsante **Rimuovi** dalla finestra di dialogo di configurazione di Microsoft Office 365. Per accedere alla finestra di dialogo, fate una delle seguenti cose:
 - Se l'integrazione è stata aggiunta ma non abilitata, fare clic sul pulsante **Configura** associato all'integrazione nel pannello **Integrazioni**. Si apre una finestra di dialogo.
 - Se l'integrazione è stata aggiunta e abilitata, fare clic sull'icona  associata all'integrazione nel pannello **Integrazioni**.

Dal pannello di conferma **Rimuovi l'integrazione di Office 365** che si apre, fare clic su **Rimuovi integrazione** per rimuovere l'integrazione. Facendo clic su **Annulla**, si annulla l'operazione.

Remove Office 365 Integration

This integration will be removed for all end users. Please note that this does not affect the status of the integration inside of Azure.

Cancel

Remove integration

- Disabilitare il pulsante di attivazione/disattivazione associato all'**Integrazione Microsoft Office 365** nel pannello **Integrazioni**. Dal pannello di conferma **Rimuovi l'integrazione di Office 365** che si apre,

fare clic su **Rimuovi integrazione** per rimuovere l'integrazione. Facendo clic su **Annulla**, si annulla l'operazione.

Remove Office 365 Integration

This integration will be removed for all end users. Please note that this does not affect the status of the integration inside of Azure.

Cancel

Remove Integration

3.2.3 Integrazione di Twilio con Mitel Administration

È possibile configurare le integrazioni con Twilio utilizzando Mitel Administration.

Se l'integrazione di Twilio è abilitata per un account cliente, gli utenti di quell'account possono integrare il loro account Twilio con le loro applicazioni CloudLink.

Aggiunta di un'integrazione Twilio a un account cliente

Per aggiungere un'integrazione Twilio a un account cliente:

1. Fare clic su **Account** dal menu principale a sinistra. Si apre la pagina **Informazioni account** relativa all'account del cliente.
2. Nella sezione **Integrazioni**, fare clic su **+ Aggiungi nuovo**.

Una schermata a comparsa visualizza il pannello **Integrazioni**.

i Nota:

Un partner Mitel non può abilitare le integrazioni nell'account partner perché l'integrazione con altre applicazioni non è supportata per Partner Accounts. Per integrare CloudLink con altre applicazioni, un Partner deve creare un account cliente e abilitare le integrazioni in quell'account. Mitel raccomanda di disabilitare eventuali integrazioni esistenti in Partner Account per sfruttare appieno le funzioni di CloudLink. Per ulteriori informazioni sugli account partner, vedere la sezione [Accedere come partner Mitel](#).

3. Fare clic sulla scheda **Terze parti**. Viene visualizzato l'elenco delle applicazioni di terze parti supportate. Fare clic sul pulsante **Aggiungi** associato a **Twilio** e fare clic su **Fine**.
4. L'integrazione di Twilio viene aggiunta all'account del cliente e viene visualizzata nella sezione **Integrazioni** della pagina **Informazioni account**.

Abilitazione dell'integrazione di Twilio in un account cliente

Dopo aver aggiunto l'integrazione di Twilio a un account cliente, è necessario fornire il consenso affinché l'account CloudLink si sincronizzi con l'account Twilio dell'organizzazione per attivare l'integrazione. A tal fine:

1. Fare clic sul pulsante **Completa configurazione** associato a **Twilio** nella sezione **Integrazioni**. Si apre la finestra di dialogo per la configurazione di Twilio.
2. Inserire un nome per l'integrazione dell'account Twilio.
3. Inserire il SID dell'account. (Queste informazioni sono quelle dell'account Twilio del cliente).
4. Inserire il token autorizzazione. (Queste informazioni sono quelle dell'account Twilio del cliente).
5. Fare clic su **Salva**.

Rimozione di un'integrazione Twilio da un account cliente

È possibile rimuovere un'integrazione Twilio esistente da un account cliente procedendo come segue:

1. Dal pannello **Integrazioni**, disabilitare il pulsante di attivazione/disattivazione associato all'**Integrazione di Twilio**.
2. Dal pannello di conferma **Rimuovi l'integrazione di Twilio** che si apre, fare clic su **Rimuovi integrazione** per rimuovere l'integrazione. Facendo clic su **Annulla**, si annulla l'operazione.

3.2.3.1 Integrazione di WhatsApp, Facebook e SMS tramite Twilio per MiCCB

Questa integrazione consente il flusso di messaggi tra gli agenti del contact center e i clienti che utilizzano canali come WhatsApp, Facebook Messenger e SMS, tramite server chat multimediali compatibili con CloudLink.

Aggiunta di un canale

Per aggiungere un nuovo canale, completare i seguenti passaggi:

1. Fare clic su **Integrazioni & app** nel menu di navigazione a sinistra. Scorrere fino al pannello **Integrazioni** e fare clic sull'icona  associata a Twilio. Viene visualizzata la pagina Gestione Twilio.

Nota:

L'opzione Twilio è disponibile *solo* se l'integrazione Twilio è abilitata per l'account cliente.

2. Fare clic su **Aggiungi canali** per creare una nuova connessione a WhatsApp, Facebook o SMS. Viene visualizzata la finestra di dialogo **Nuovo canale**.

3. Selezionare il tipo di **Canale** dall'elenco a discesa: WhatsApp Business, SMS, Facebook Messenger.
 - a. Se si sta aggiungendo un canale **WhatsApp Business**, usare la casella di controllo per selezionare il **Numero di telefono** a cui inviare il messaggio WhatsApp.
 - b. Incollare l'**ID coda** dalla **Coda chat** associata al server chat multimediale compatibile con CloudLink.

i **Nota:**

Per individuare l'**ID coda**, accedere all'explorer di **YourSite** e selezionare la **Coda chat** associata al server chat multimediale compatibile con CloudLink. Fare clic sulla scheda **Strumenti coda** e sul pulsante **Copia ID coda**.

- c. Fare clic su **Crea** per creare il canale. Il nuovo canale viene aggiunto all'elenco **Canali configurati**.
 - a. Se si sta aggiungendo un canale **SMS**, utilizzare la casella di controllo per selezionare il **Numero di telefono** a cui inviare il messaggio.
 - b. Incollare l'**ID coda** dalla **Coda chat** associata al server chat multimediale compatibile con CloudLink.
 - c. Fare clic su **Crea** per creare il canale. Il nuovo canale viene aggiunto all'elenco **Canali configurati**.
- a. Se si sta aggiungendo un canale **Facebook Messenger**, individuare manualmente e aggiungere i nomi della/delle pagina/e Facebook nel campo **Pagina**.
 - b. Incollare l'**ID coda** dalla **Coda chat** associata al server chat multimediale compatibile con CloudLink.
 - c. Fare clic su **Crea** per creare il canale. Il nuovo canale viene aggiunto all'elenco **Canali configurati**.

i **Nota:**

Dopo aver creato il canale Twilio in Mitel Administration, l'amministratore Twilio deve copiare e incollare manualmente il nuovo URL del webhook nel portale amministrativo Twilio per **WhatsApp** e **Facebook Messenger**. Vedi [Aggiunta dell'URL del webhook nel portale amministrativo di Twilio](#) alla pagina 178. Tuttavia, l'URL del webhook per **SMS** viene aggiunto automaticamente al portale amministrativo Twilio.

Aggiunta dell'URL del webhook nel portale amministrativo di Twilio

L'interfaccia di Twilio non ha automatizzato l'aggiunta automatica dell'URL del webhook dei canali **WhatsApp** e **Facebook Messenger** appena creati; completare i seguenti passaggi per aggiungere gli URL del webhook:

1. Andare su **Integrazioni & app > Integrazioni > Twilio**. Fare clic su . Si apre la pagina di configurazione del canale.

2. Dall'elenco, nella colonna **social.webhook**, passare con il mouse sul webhook per visualizzare la finestra pop-up contenente l'URL completo.
3. Dalla finestra pop-up, copiare il testo dell'URL e inviarlo all'amministratore di Twilio per aggiungere l'URL al lato Twilio della configurazione del canale.

Eliminazione di un canale

Per eliminare un canale, attenersi alla seguente procedura:

1. Fare clic su **Integrazioni & app** nel menu di navigazione a sinistra. Scorrere fino al pannello **Integrazioni** e fare clic sull'icona  rispetto a Twilio. Viene visualizzata la pagina Gestione Twilio.
2. Selezionare il/i canale/i che si desidera eliminare utilizzando la casella di controllo, quindi fare clic su **Elimina selezionati**. Viene visualizzata una finestra pop-up di conferma dell'eliminazione dei canali.
3. Digitare **Confermo** nel campo **Digitare "Conferma"** della finestra pop-up. Fare clic su **Elimina**. Il/i canale/i selezionato/i viene/vengono eliminato/i.

3.2.3.2 Integrazione di SMS tramite Twilio per MiCollab

Questa integrazione consente il flusso di messaggi tra gli agenti del contact center e i clienti che utilizzano gli SMS tramite server chat multimediali compatibili con CloudLink.

Condizioni

Prima di abilitare la funzione SMS, attivare le seguenti funzioni nel portale Mitel Administration:

- Chat CloudLink
- Accesso ospite

Importante:

Si consiglia al partner/cliente di registrare il proprio brand con Twilio per la messaggistica A2P dal [Trust Hub](#).

Abilitazione degli SMS e assegnazione dei numeri di provider da Mitel Administration

Per abilitare la funzione SMS per un account MiCollab, procedere con i seguenti passaggi:

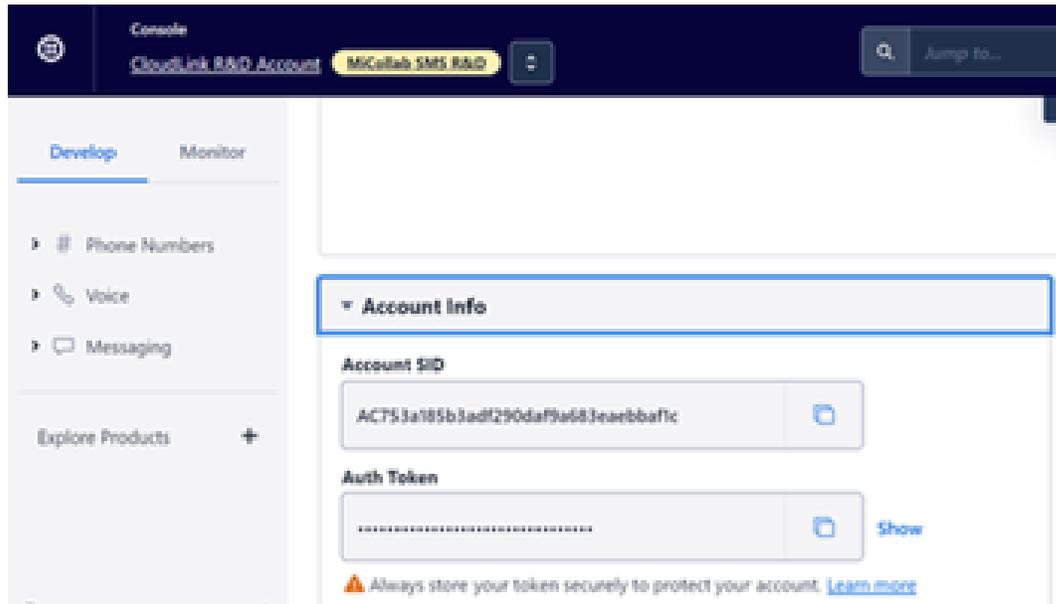
1. Da Mitel Administration, fare clic su **Integrazioni & app** nel menu di navigazione a sinistra.
2. Nella sezione **Integrazioni**, fare clic su **+ Aggiungi nuovo**.

Una schermata a comparsa visualizza il pannello **Integrazioni**.

3. Selezionare la scheda **Terze parti**. Viene visualizzato l'elenco delle applicazioni di terze parti supportate. Fare clic sul pulsante **Aggiungi** associato a Twilio e fare clic su **Fine**.

L'integrazione di Twilio viene aggiunta all'account del cliente e viene visualizzata nella sezione **Integrazioni** della pagina **Informazioni account**.

- Per configurare l'integrazione Twilio in Mitel Administration, è necessario accedere alla console Twilio per recuperare il **SID account** e il **Token di autorizzazione**.



Abilitazione dell'integrazione di Twilio in un account cliente

Dopo aver aggiunto l'integrazione di Twilio a un account cliente, è necessario fornire il consenso affinché l'account CloudLink si sincronizzi con l'account Twilio dell'organizzazione per attivare l'integrazione. A tal fine:

- Fare clic sul pulsante **Completa configurazione** associato a **Twilio** nella sezione **Integrazioni**. Si apre la finestra di dialogo per la configurazione di Twilio.
- Inserire un **Nome** per l'integrazione dell'account Twilio.
- Inserire il **SID dell'account** (inserire le informazioni recuperate dalla console Twilio).
- Inserire il **Token di autorizzazione** (inserire le informazioni recuperate dalla console Twilio).
- Fare clic su **Salva**.

Integrazione degli SMS

Dopo aver completato l'integrazione, è possibile assegnare un numero di telefono Twilio per MiCollab SMS. A tal fine:

- Fare clic su **Integrazioni & app** nel menu di navigazione a sinistra. Scorrere fino al pannello **Integrazioni** e fare clic sull'icona  associata a Twilio.

Viene visualizzata la pagina Gestione Twilio. Questa pagina visualizza una voce di MiCollab nella tabella.

- Selezionare i numeri di telefono che possono essere utilizzati nella funzione MiCollab SMS e fare clic sul pulsante **Modifica**. Viene visualizzato un elenco di numeri di telefono attivi configurati in Twilio.
- Selezionare o cercare i numeri di telefono dall'elenco a discesa **Numero di telefono**.

i Nota:

Se i numeri di telefono sono utilizzati attivamente nello stream, viene visualizzato il messaggio "in uso" accanto ad essi. Questi numeri di telefono non possono essere modificati. Per deselezionare, il numero di telefono deve essere disattivato nel MiCollab Stream. Rimozione

4. Fare clic su **Salva**.

I numeri vengono assegnati a MiCollab SMS.

Abilitare l'accesso ospite da Mitel Administration

1. Da Mitel Administration, fare clic su **Integrazioni & app** nel menu di navigazione a sinistra.
2. Nel pannello **Privilegi**, abilitare l'opzione **Consenti accesso ospite**, se non è abilitato.

Rimozione dell'integrazione

Per rimuovere l'integrazione Twilio, tutti i numeri di telefono associati al prodotto MiCollab NON devono essere in uso. Se i numeri di telefono sono in uso, viene visualizzata una finestra di dialogo per indicare che i numeri sono utilizzati attivamente.

3.2.4 Integrazione CM.com con Mitel Administration

Se l'integrazione di CM.com è abilitata per un account cliente, gli utenti di quell'account possono integrare il loro account CM.com con le loro applicazioni CloudLink.

Aggiunta di un'integrazione CM.com a un account cliente

Per aggiungere integrazioni CM.com a un account cliente:

1. Fare clic su Account, si aprirà la pagina **Informazioni account** relativa all'account del cliente.
2. Nella sezione **Integrazioni**, fare clic su **+ Aggiungi nuovo**.

Una schermata a comparsa visualizza il pannello **Integrazioni**.

i Nota:

Un Partner Mitel non può abilitare le integrazioni in Partner Account perché l'integrazione con altre applicazioni non è supportata per Partner Accounts. Per integrare CloudLink con altre applicazioni, un Partner deve creare un account cliente e abilitare le integrazioni in quell'account. Mitel raccomanda di disabilitare eventuali integrazioni esistenti in Partner Account per sfruttare appieno le funzioni di CloudLink. Per ulteriori informazioni sugli account partner, vedere la sezione [Accedere come partner Mitel](#).

1. Fare clic sulla scheda **Terze parti**. Viene visualizzato l'elenco delle applicazioni di terze parti supportate. Fare clic sul pulsante **Aggiungi** associato a **CM.com** e fare clic su **Fine**.
2. L'integrazione di CM.com viene aggiunta all'account del cliente e viene visualizzata nella sezione **Integrazioni** della pagina **Informazioni account**.

Abilitazione dell'integrazione di CM.com in un account cliente

Dopo aver aggiunto l'integrazione di CM.com un account cliente, è necessario fornire il consenso affinché l'account CloudLink si sincronizzi con l'account CM.com dell'organizzazione per attivare l'integrazione. A tal fine:

1. Fare clic sul pulsante **Completa configurazione** associato a **CM.com** nella sezione **Integrazioni**. Si apre la finestra di dialogo per la configurazione di CM.com.
2. Inserire un nome per l'integrazione dell'account CM.com.
3. Inserire l'ID dell'account CM.com. (Queste informazioni sono quelle dell'account CM.com del cliente).
4. Inserire il token prodotto. (Queste informazioni sono quelle dell'account CM.com del cliente).
5. Fare clic su **Salva**.

Rimozione di un'integrazione CM.com da un account cliente

È possibile rimuovere un'integrazione CM.com esistente da un account cliente utilizzando uno dei seguenti metodi:

1. Dal pannello **Integrazioni**, disabilitare il pulsante di attivazione/disattivazione associato all'**Integrazione CM.com**.
2. Dal pannello di conferma **Rimuovi l'integrazione di CM.com** che si apre, fare clic su **Rimuovi integrazione** per rimuovere l'integrazione. Facendo clic su **Annulla**, si annulla l'operazione.

3.2.4.1 Integrazione di WhatsApp, Facebook e SMS tramite CM.com

Questa integrazione consente il flusso di messaggi tra gli agenti del contact center e i clienti che utilizzano canali come WhatsApp, Facebook Messenger e SMS, tramite server chat multimediali compatibili con CloudLink.

Aggiunta di un canale

Per aggiungere un nuovo canale, completare i seguenti passaggi:

1. Fare clic su **Integrazioni & app** nel menu di navigazione a sinistra. Scorrere fino al pannello **Integrazioni** e fare clic su  rispetto a CM.com. Viene visualizzata la pagina Gestione CM.com.

 **Nota:**

L'opzione CM.com è disponibile *solo* se l'integrazione CM.com è abilitata per l'account cliente.

2. Fare clic su **Aggiungi canali** per creare una nuova connessione a WhatsApp, Facebook o SMS. Viene visualizzata la finestra di dialogo **Nuovo canale**.
3. Selezionare il tipo di **Canale** dall'elenco a discesa: WhatsApp Business, SMS, Facebook Messenger.
 - a. Se si sta aggiungendo un canale **WhatsApp Business**, selezionare il **Numero di telefono** a cui inviare il messaggio WhatsApp utilizzando la casella di controllo.
 - b. Incollare l'**ID coda** dalla Coda chat associata al server chat multimediale compatibile con CloudLink.

 **Nota:**

Per individuare l'ID coda, accedere all'explorer di **YourSite** e selezionare la **Coda chat** associata al server chat multimediale compatibile con CloudLink. Fare clic sulla scheda **Strumenti coda** e sul pulsante **Copia ID coda**.

- c. Fare clic su **Crea** per creare il canale. Il nuovo canale viene aggiunto all'elenco Canali configurati.
- a. Se si sta aggiungendo un canale **SMS**, utilizzare la casella di controllo per selezionare il **Numero di telefono** a cui inviare il messaggio.
 - b. Incollare l'**ID coda** dalla Coda chat associata al server chat multimediale compatibile con CloudLink.
 - c. Fare clic su **Crea** per creare il canale. Il nuovo canale viene aggiunto all'elenco Canali configurati.
- a. Se si sta aggiungendo un canale **Facebook Messenger**, selezionare la **Pagina** dall'elenco delle pagine disponibili. È possibile selezionare più di una pagina.

i Nota:

Queste pagine vengono aggiunte automaticamente all'elenco a discesa dalle pagine Facebook Business configurate in CM.com.

- b. Incollare l'**ID coda** dalla Coda chat associata al server chat multimediale compatibile con CloudLink.
- c. Fare clic su **Crea** per creare il canale. Il nuovo canale viene aggiunto all'elenco Canali configurati.

i Nota:

Una volta creato il canale, l'URL webhook generato da CloudLink viene aggiunto automaticamente alla configurazione del canale CM.com.

Eliminazione di un canale

Per eliminare un canale, attenersi alla seguente procedura:

1. Fare clic su **Integrazioni & app** nel menu di navigazione a sinistra. Scorrere fino al pannello **Integrazioni** e fare clic sull'icona  rispetto a CM.com. Viene visualizzata la pagina Gestione CM.com.
2. Selezionare il/i canale/i che si desidera eliminare utilizzando la casella di controllo, quindi fare clic su **Elimina selezionati**. Viene visualizzata una finestra pop-up di conferma dell'eliminazione dei canali.
3. Digitare **Confermo** nel campo **Digitare "Conferma"** della finestra pop-up. Fare clic su **Elimina**. Il/i canale/i selezionato/i viene/vengono eliminato/i.

3.2.5 Provisioning degli utenti da Azure Active Directory in CloudLink

CloudLink supporta il provisioning automatico degli utenti da Azure Active Directory (Azure AD) nel database di CloudLink. A tal fine, i dati degli utenti in questa directory sono sincronizzati con il database di CloudLink usando il System for Cross-domain Identity Management (SCIM). Ciò consente a un Partner Mitel o a un amministratore dell'account di gestire gli utenti e i servizi applicativi in Azure AD e farli confluire nel database di CloudLink, riducendo al minimo l'immissione dei dati e le attività di amministrazione.

Note:

Per MiVoice Office 400, Mitel raccomanda di configurare l'integrazione di Active Directory (AD) tramite la Mitel Open Interface Platform (OIP), in quanto viene usato questo metodo come integrazione della directory e non la creazione dell'utente. Ciò consente agli utenti PBX di accedere a tutti i contatti esportati, purché la **ricerca PBX estesa** sia abilitata in [Contatti \(client Web\)](#) o [Contatti \(client mobile\)](#). Per maggiori dettagli sull'integrazione AD tramite Mitel OIP, vedere [Mitel Open Interfaces Platform - Manuale di sistema](#)

Condizioni

Per configurare il provisioning degli utenti da Azure AD in CloudLink, il partner Mitel o l'amministratore account:

- Deve disporre di:
 - Un abbonamento ad Azure AD
- Se non dispone di un ambiente Azure AD, può ottenere un [account gratuito](#).
- Un account Mitel CloudLink.
- L'ID, l'indirizzo e-mail, il numero di cellulare, il numero di telefono, il numero di interno e l'ID di accesso degli utenti devono essere univoci quando si importano gli utenti da Azure AD a CloudLink.

In questo documento, si presume che:

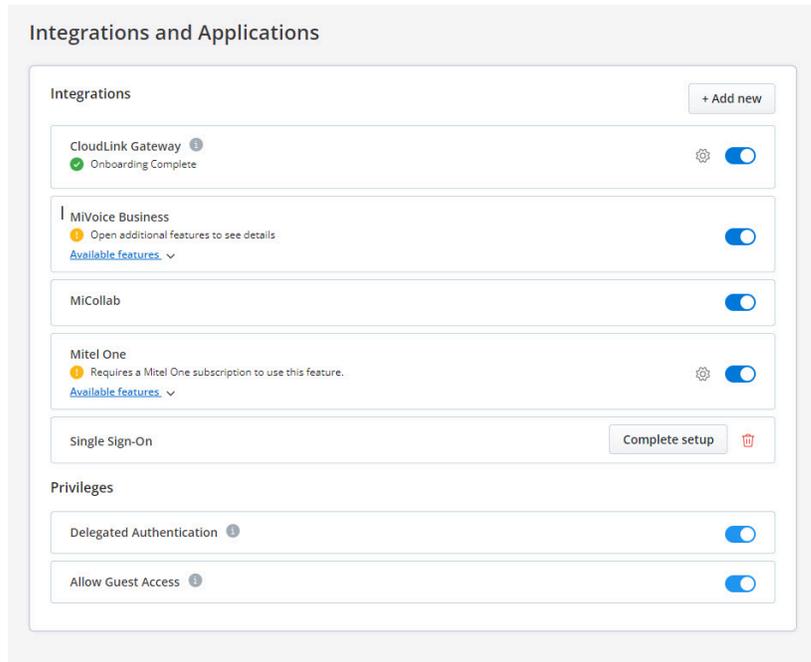
- L'ambiente Azure AD e la configurazione degli account Azure sono disponibili.
- L'amministratore ha una buona conoscenza delle tecnologie cloud, specialmente di Microsoft Azure.
- L'integrazione di Azure con CloudLink è approvata dal dipartimento IT o equivalente del cliente.
- La connettività tra Azure e la sede del cliente è attiva e supporta applicazioni in tempo reale, per esempio, la connettività deve avere una bassa latenza.
- Nella configurazione di Azure sono utilizzati i protocolli HTTPS e SIP/TLS (altamente raccomandato).
- I server NTP e DNS sono configurati e accessibili da Azure, quindi Mitel Administration può accedere a questi server durante il provisioning.

Aggiungere l'integrazione di Azure AD Sync a un account cliente

Il provisioning degli utenti da Azure AD in un account cliente in Mitel Administration richiede che l'integrazione Azure AD Sync sia aggiunta a quell'account cliente da Mitel Administration. Un Partner Mitel o un amministratore dell'account può aggiungere l'integrazione Azure AD Sync a un account cliente utilizzando la seguente procedura:

1. Accedere alla pagina **Informazioni account** di un account cliente.

2. Nella sezione **Integrazioni**, fare clic su **+ Aggiungi nuovo**.



Una schermata a comparsa visualizza il pannello **Integrazioni**.

Note:

Un Partner Mitel non può abilitare le integrazioni in Partner Account perché l'integrazione con altre applicazioni non è supportata per Partner Accounts. Per integrare CloudLink con altre applicazioni, un Partner deve creare un account cliente e abilitare le integrazioni in quell'account. Mitel raccomanda di disabilitare eventuali integrazioni esistenti in Partner Account per sfruttare appieno le funzioni di CloudLink. Per ulteriori informazioni sugli account partner, vedere la sezione [Accedere come partner Mitel](#).

3. Fare clic sulla scheda **Terze parti**. Viene visualizzato un elenco di applicazioni di terze parti supportate da CloudLink. Fare clic sul pulsante **Aggiungi** associato ad **Azure AD Sync** e fare clic su **Fine**.

Integrations

Q Search integrations

Mitel **3rd party**

 **Azure AD Single Sign-On**
SSO for enterprises using Azure AD with Mitel's CloudLink based applications. Add

 **Azure AD Sync**
Synchronize users between your Azure AD and Mitel's CloudLink based applications. Add

 **Microsoft Office 365**
Allows Mitel Cloudlink to integrate with Microsoft Office 365 ✓ Added

Done

L'integrazione Azure AD Sync viene aggiunta all'account del cliente e viene visualizzata nella sezione **Integrazioni** della pagina **Informazioni account**.

Integrations

+ Add new

Azure AD Sync Complete setup 

Provisioning degli utenti da Azure AD a CloudLink usando SCIM

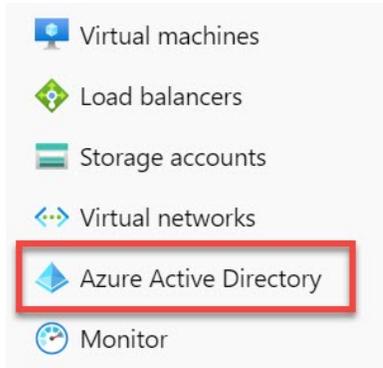
Il provisioning degli utenti da Azure AD al database CloudLink usando SCIM comporta le seguenti attività:

1. [Creare un'applicazione SCIM in Azure AD](#) on page 188 — creare un'applicazione SCIM per abilitare il provisioning degli utenti.
2. [Aggiungere utenti all'applicazione SCIM](#) on page 189 — aggiungere utenti all'applicazione SCIM.
3. [Configurare l'applicazione SCIM](#) on page 191 — configurare le impostazioni SCIM sul lato dell'applicazione.
4. [Verifica connessione](#) on page 195 — verificare che la configurazione funzioni.
5. [Gestire le mappature degli attributi](#) on page 196 — rivedere e personalizzare le mappature degli attributi che saranno sincronizzate con il database CloudLink durante il provisioning.
6. [Avviare il Provisioning](#) on page 200 — iniziare il provisioning degli utenti nel database di CloudLink.

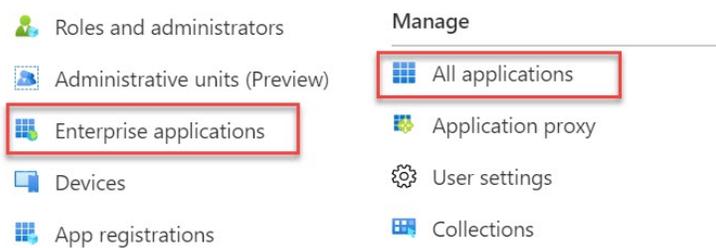
Creare un'applicazione SCIM in Azure AD

Per creare un'applicazione SCIM:

1. Nel portale Azure, nel pannello di navigazione sinistro, fare clic su **Azure Active Directory**. Si apre il pannello **Azure Active Directory**.



2. Nel pannello **Azure Active Directory**, selezionare **Applicazioni aziendali**. Si apre la pagina **Tutte le applicazioni** e viene visualizzato l'elenco delle applicazioni presenti nel tenant Azure AD.



3. Fare clic su **Nuova applicazione**. Si apre la pagina **Sfoggia galleria Microsoft Entra**.



4. Fare clic su + crea la tua applicazione.

The screenshot shows the 'Create your own application' page in the Microsoft Entra Gallery. At the top, there's a search bar and filters for 'Single Sign-on: All', 'User Account Management: All', and 'Categories: All'. Below this, there are sections for 'Cloud platforms' (Amazon Web Services (AWS), Google Cloud Platform, Oracle, SAP) and 'On-premises applications' (Add an on-premises application, Learn about Application Proxy, On-premises application provisioning).

5. Digitare il nome dell'applicazione (ad esempio, Mitel CloudLink) e fare clic su **Aggiungi**.

The screenshot shows the 'Create your own application' form. It has a title 'Create your own application' and a 'Got feedback?' link. The main text reads: 'If you are developing your own application, using Application Proxy, or want to integrate an application that is not in the gallery, you can create your own application here.' Below this, there's a question 'What's the name of your app?' with a text input field containing 'Mitel CloudLink' and a green checkmark. Another question 'What are you looking to do with your application?' has three radio button options: 'Configure Application Proxy for secure remote access to an on-premises application', 'Register an application to integrate with Microsoft Entra ID (App you're developing)', and 'Integrate any other application you don't find in the gallery (Non-gallery)', which is selected.

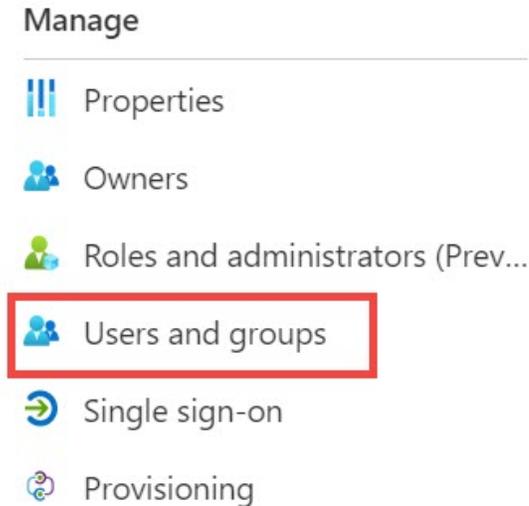
L'applicazione sarà aggiunta ad Azure AD e sarà visualizzata nella pagina **Tutte le applicazioni**.

Aggiungere utenti all'applicazione SCIM

Questa sezione descrive come aggiungere utenti nella Azure Active Directory all'applicazione SCIM per il provisioning a CloudLink.

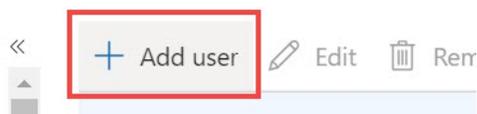
1. Accedere alla pagina **Utenti e gruppi** nel [portale Azure](#) attenendosi alla seguente procedura:

- Navigare alla **Azure Active Directory > Applicazioni aziendali** e selezionare la propria applicazione dall'elenco. Si apre la pagina **Panoramica** dell'applicazione.
- Nella sezione **Gestisci**, selezionare **Utenti e gruppi**.

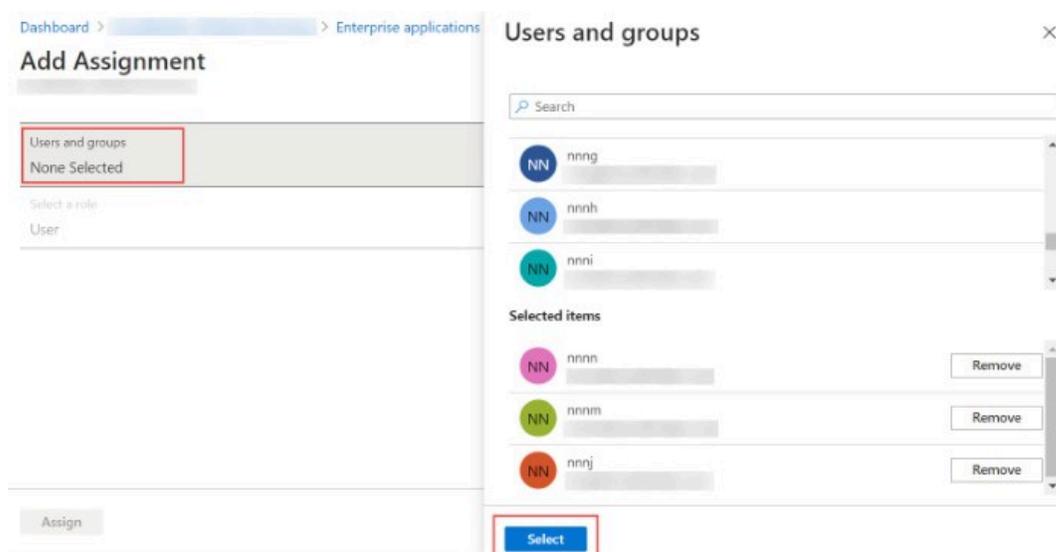


2. Nella pagina **Utenti e gruppi** che si apre, fare clic su **+ Aggiungi utente**. Si apre la pagina **Aggiungi assegnazione**.

Users and groups



3. Fare clic sull'opzione **Utenti e gruppi**. Si apre il pannello **Utenti e gruppi**. Dall'elenco nel pannello **Utenti e gruppi**, fare clic sugli utenti che si desidera aggiungere all'applicazione SCIM e fare clic su **Seleziona** per selezionare questi utenti. Gli utenti selezionati sono elencati in **Elementi selezionati**.



4. Fare clic su **Assegna** per aggiungere questi utenti all'applicazione SCIM.

Add Assignment

cloudlinkdev (Default Directory)

Users and groups

3 users selected.

Select a role

User

Assign

Questi utenti saranno visualizzati nella pagina **Utenti e gruppi**.

	Display Name	Object Type	Role assigned
<input type="checkbox"/>	FF fffb	User	User
<input type="checkbox"/>	NN nnnm	User	User
<input type="checkbox"/>	NN nnnn	User	User

Configurare l'applicazione SCIM

Questa sezione descrive come configurare l'applicazione SCIM in Azure AD con i parametri forniti da Mitel Administration per stabilire la connessione tra l'applicazione SCIM e Mitel Administration.

Per configurare l'applicazione SCIM, si raccomanda di aprire il portale Azure e Mitel Administration fianco a fianco, poiché sarà necessario copiare alcuni valori da Mitel Administration al portale Azure.

1. Per accedere alla pagina **Provisioning** nel [portale Azure](#), attenersi alla seguente procedura:

- a. Navigare alla **Azure Active Directory > Applicazioni aziendali** e selezionare la propria applicazione dall'elenco. Si apre la pagina **Panoramica** dell'applicazione.
- b. Nella sezione **Gestisci**, selezionare **Utenti e gruppi**.

Manage

-  Properties
-  Owners
-  Roles and administrators (Preview)
-  Users and groups
-  Single sign-on
-  Provisioning
-  Application proxy

2. Nella pagina **Provisioning** che si apre, selezionare **Automatica** come **Modalità di provisioning** dal menu a discesa.

Provisioning

 Save  Discard

Provisioning Mode ^

Use Azure AD to manage user and group assignment.

Manual

Automatic

Viene visualizzata la sezione **Credenziali amministrative**.

Provisioning

 Save  Discard

Provisioning Mode v

Use Azure AD to manage the creation and synchronization of user accounts in Mitel CloudLink based on user and group assignment.

^ Admin Credentials

Admin Credentials

Azure AD needs the following information to connect to Mitel CloudLink 's API and synchronize user data.

Tenant URL * 

Secret Token 

3. Fornire l'**URL del tenant** e il **Token segreto**. È possibile generare l'URL e il token da Mitel Administration attenendosi alla seguente procedura:

- a. Dalla sezione **Integrazioni**, fare clic sul pulsante **Completa la configurazione** associata ad Azure AD Sync. Si apre la finestra di dialogo per la configurazione di **Azure AD Sync**.

Azure AD Sync

Before starting ensure you have an Azure AD subscription/ account, and have added an application object. For more information see online help.

It might be easier to have this portal and the Azure AD portal side-by-side as you will be copying and pasting information from this portal to the Azure AD portal.

Press the Generate keys button to create keys to copy to Azure AD SCIM provisioning. Only generate keys as needed.

 Generate keys

 Remove

Done

- b. Fare clic su **Genera chiavi**. Vengono generati l'**URL del tenant** e il **Token segreto**. Fare clic su **Copia** e incollare questi valori nei rispettivi campi del portale Azure AD.

Admin Credentials

Admin Credentials
Azure AD needs the following information to connect to Mitel CloudLink 's API and synchronize user data.

Tenant URL *

Secret Token

Azure AD Sync

Before starting ensure you have an Azure AD subscription/ account, and have added an application object. For more information see online help.

It might be easier to have this portal and the Azure AD portal side-by-side as you will be copying and pasting information from this portal to the Azure AD portal.

Press the Generate keys button to create keys to copy to Azure AD SCIM provisioning. Only generate keys as needed.

Copy and paste these values where needed in Azure AD SCIM provisioning

Tenant URL https://admin.eu.dev.api.mitel.io/2017-09-01/accounts/1...	<input type="button" value="Copy"/>
Secret Token hEv@%B67RzX^M8dfkZKDwu+VHIC&#xyF	<input type="button" value="Copy"/>

Note:

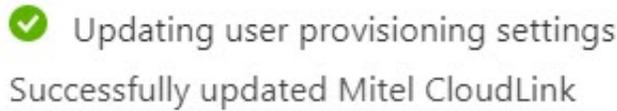
Ogni volta che si fa clic su **Genera chiavi**, qualsiasi URL e token di una precedente sincronizzazione diventano non validi e l'applicazione SCIM deve essere configurata con quelli nuovi.

Verifica connessione

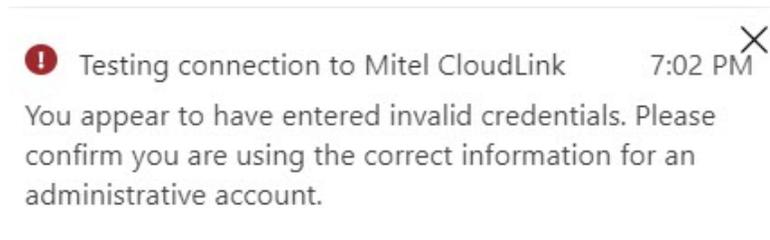
Questa sezione descrive come verificare se la configurazione funziona, e controllare se la connessione tra l'applicazione SCIM e CloudLink ha successo.

1. Nella pagina **Provisioning**, nella sezione **Credenziali amministrative**, fare clic su **Verifica connessione**. L'applicazione SCIM tenta di connettersi a CloudLink.

Se la connessione ha successo, viene visualizzato il seguente messaggio.



Se la connessione non riesce, viene visualizzato il seguente messaggio di errore. Correggere l'errore e testare di nuovo la connessione.



2. Se la connessione riesce, fare clic su **Salva** per salvare le credenziali dell'amministratore per il provisioning degli utenti. Facendo clic su **Scarta**, si annullano le modifiche.

Provisioning



Provisioning Mode

Use Azure AD to manage the creation and synchronization of user account assignment.

Gestire le mappature degli attributi

Questa sezione descrive come personalizzare le mappature predefinite degli attributi nell'applicazione SCIM che definiscono quali proprietà dell'utente sono fornite da Azure AD al database CloudLink. È possibile cambiare o cancellare gli attributi-mappatura correnti, o creare nuovi attributi-mappatura. A tal fine:

1. Nella pagina **Provisioning**, fare clic su **Modifica mappatura attributi** dalla sezione **Gestisci provisioning**.

Mitel CloudLink | Provisioning
Enterprise Application

Start provisioning Stop provisioning ...

Got a second? We would love your feedback on user provisioning.

Statistics to date

- View provisioning details
- View technical information

[View provisioning logs](#)

Manage provisioning

- [Update credentials](#)
- [Edit attribute mappings](#)
- [Add scoping filters](#)
- [Provision on demand](#)

2. Nella pagina che si apre, espandere la scheda **Mappature** e attenersi alla seguente procedura:

- **Disabilitazione della mappatura dei gruppi:** È necessario disabilitare il provisioning degli oggetti gruppo tra Azure AD e il database CloudLink. Questo è necessario poiché il database di CloudLink non supporta il provisioning di oggetti di gruppo. A tal fine:

- a. Fare clic su **Provisioning gruppi Azure Active Directory**.

Mappings

Mappings

Mappings allow you to define how data should flow between Azure Active Directory and customappsso.

Name	Enabled
Provision Azure Active Directory Groups	Yes
Provision Azure Active Directory Users	Yes

- b. Nella pagina **Mappatura attributi** che si apre, disabilitare l'opzione **Abilitata** facendo clic su **No**. Fare clic su **Salva** per salvare le modifiche.

Note:

Per impostazione predefinita, l'opzione **Abilitata** è impostata su **Sì**.

Attribute Mapping

 Save  Discard

Name

Provision Azure Active Directory Groups

Enabled

Yes

No

- **Personalizzazione degli attributi:** È necessario personalizzare gli attributi da fornire tra Azure AD e il database CloudLink. A tal fine:

- a. Fare clic su **Provisioning Utenti Azure Active Directory**.

Mappings

Mappings

Mappings allow you to define how data should flow between Azure Active Directory and customappsso.

Name	Enabled
Provision Azure Active Directory Groups	Yes
Provision Azure Active Directory Users	Yes

Si apre la pagina **Mappatura attributi**, che mostra l'elenco degli attributi predefiniti in Azure AD.

Attribute Mapping

Save Discard

Attribute Mappings

Attribute mappings define how attributes are synchronized between Azure Active Directory and customappsso

Azure Active Directory Attribute	customappsso Attribute	Matching precedence	Remove
userPrincipalName	userName	1	Delete
Switch([IsSoftDeleted], "False", "True", "True", "False")	active		Delete
displayName	displayName		Delete
jobTitle	title		Delete
preferredLanguage	preferredLanguage		Delete
givenName	name.givenName		Delete
surname	name.familyName		Delete
Join(" ", [givenName], [surname])	name.formatted		Delete
physicalDeliveryOfficeName	addresses[type eq "work"]...		Delete
streetAddress	addresses[type eq "work"]...		Delete

Add New Mapping

Show advanced options

- b. Si può scegliere di mantenere le mappature degli attributi predefinite da fornire al database di CloudLink. È inoltre possibile aggiungere nuove mappature di attributi facendo clic su **Aggiungi nuova mappatura**. Per eliminare una mappatura predefinita di un attributo, fare clic sull'opzione **Elimina** associata all'attributo.

È necessario assicurarsi che le seguenti condizioni siano soddisfatte quando si esaminano gli attributi da fornire tra Azure AD e il database CloudLink.

- I seguenti attributi elencati in **Attributo customappsso** sono obbligatori e non devono essere cancellati.
 - **Nomeutente**
 - uno tra **displayName**, **name.givenName** o **name.familyName**
 - **emails[type eq "work"].value**
- CloudLink richiede che gli utenti validi abbiano un indirizzo e-mail. Per facilitare questo requisito durante il provisioning, è necessario assicurarsi che il tipo di attributo **emails[type eq "work"].value** in **Attributo customappsso** sia mappato sul tipo di attributo in **Attributo Azure Active Directory**, che contiene l'indirizzo e-mail dell'utente in Azure Directory.
- Oltre agli attributi obbligatori menzionati sopra, CloudLink supporta i seguenti attributi elencati in **Attributo customappsso**. Si devono selezionare solo i seguenti attributi.
 - **active**
 - **externalId**
 - **emails[type eq "other"].value**
 - **phoneNumbers[type eq "mobile"].value**
 - **phoneNumbers[type eq "work"].value**
 - **phoneNumbers[type eq "other"].value**
 - **roles[primary eq "True"].value**
 - **tutti gli attributi correlati agli indirizzi, MiCollab supporta solo gli attributi correlati agli indirizzo di tipo "lavoro".**

Note:

- Nella Azure AD, se si cancella o si lascia vuoto uno dei campi dei dettagli dell'utente che è mappato su un attributo, il campo non verrà oggetto di provisioning perché il servizio di provisioning di Azure AD non supporta il provisioning di valori nulli. Per ulteriori informazioni sulle proprietà di mappatura degli attributi, vedere la [Documentazione Azure](#).
- Se si rimuove la mappatura di un qualsiasi attributo in Azure AD dopo aver avviato il provisioning, questa modifica non verrà aggiornata automaticamente nel database di CloudLink database.
- I numeri di telefono devono essere nel formato E164.

- c. Dopo aver personalizzato le mappature degli attributi necessarie, fare clic su **Salva** per salvare le modifiche. Facendo clic su **Scarta**, si annullano le modifiche.

Avviare il Provisioning

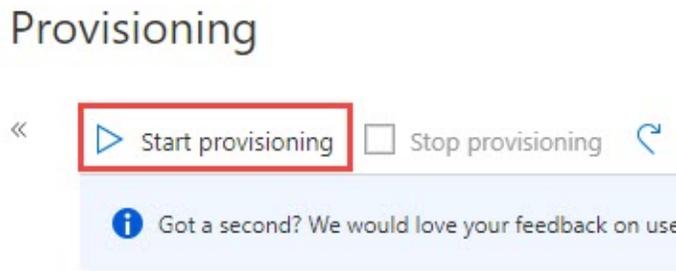
Dopo aver definito gli attributi, è necessario avviare il provisioning. A tal fine:

1. Accedere alla pagina **Provisioning** nel [portale Azure](#), attenendosi alla seguente procedura:
 - a. Navigare alla **Azure Active Directory > Applicazioni aziendali** e selezionare la propria applicazione dall'elenco. Si apre la pagina **Panoramica** dell'applicazione.
 - b. Nella sezione **Gestisci**, selezionare **Provisioning**.

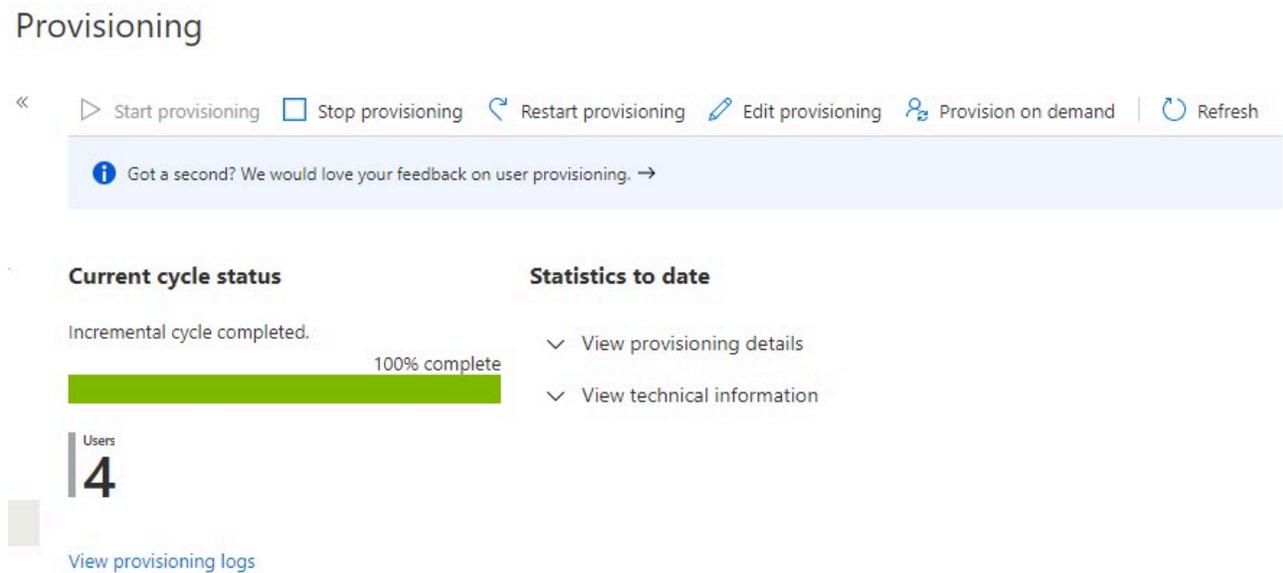
Manage

- ||| Properties
- 👤 Owners
- 👤 Roles and administrators (Preview)
- 👤 Users and groups
- 🔄 Single sign-on
- ⚙️ Provisioning**
- 🌐 Application proxy

2. Nella pagina **Provisioning** che si apre, fare clic su **Avviare il Provisioning**.



Il servizio di provisioning di Azure AD esegue un ciclo di provisioning iniziale. Dopo il completamento del ciclo, il suo stato sarà visualizzato nella pagina **Provisioning**, come mostrato nella seguente schermata.



Lo **Stato del ciclo corrente** mostra lo stato di completamento. Questa sezione mostra anche il numero di utenti oggetto di provisioning.

Il ciclo iniziale di provisioning è seguito da cicli incrementali periodici. I cicli incrementali avvengono ogni 40 minuti. Per ulteriori informazioni sui cicli di provisioning, vedere la [Documentazione Azure](#).

Note:

Se si verificano errori durante un ciclo di provisioning, la sincronizzazione viene ritentata nel ciclo successivo. Se gli errori continuano a verificarsi, allora i tentativi si verificheranno con una frequenza ridotta, cioè la frequenza del provisioning programmato diminuirà. Per ulteriori informazioni, vedere [Documentazione Azure](#).

Dopo che il ciclo iniziale è stato completato, si hanno le seguenti opzioni per gestire il provisioning:

- **Arrestare il provisioning:** Fare clic su questa opzione per Arrestare processo di provisioning.
- **Riavviare il provisioning:** Fare clic su questa opzione per attivare l'esecuzione del provisioning manualmente senza aspettare la prossima esecuzione programmata.
- **Modificare il provisioning:** Fare clic su questa opzione per modificare la configurazione corrente o per personalizzare le mappature degli attributi.
- **Provisioning su richiesta:** Fare clic su questa opzione per fornire qualsiasi modifica a un singolo utente. Questo viene fatto manualmente. È inoltre possibile utilizzare questa opzione per convalidare e verificare che le modifiche apportate alla configurazione siano state applicate correttamente e vengano sincronizzate correttamente con il database di CloudLink.

3.2.6 Integrazione di Microsoft Teams

Mitel offre la funzione di integrazione della presenza CloudLink in MS, che consente agli utenti di conoscere lo stato di disponibilità degli utenti dell'account CloudLink come parte della loro presenza in MS Teams. Viene definita Presenza unidirezionale. Questa funzione è stata ampliata per consentire la sincronizzazione della presenza di un utente Microsoft Teams con il suo client MiCollab tramite CloudLink, nota come Sincronizzazione bidirezionale.

Dopo aver abilitato la sincronizzazione della presenza per gli utenti, lo stato di presenza visualizzato in MS Teams sarà una combinazione della presenza degli utenti dai client di MS Teams e della presenza di MiCollab.

3.2.6.1 Presenza unidirezionale

L'integrazione di CloudLink nella presenza di un utente in MS Teams è nota come sincronizzazione unidirezionale. Per ottenere la sincronizzazione della presenza da CloudLink a MS Teams, seguire le procedure descritte nel dettaglio in questo capitolo. Di seguito sono riportate le istruzioni per l'integrazione Microsoft Teams in Mitel Administration.

Condizioni

Per configurare l'integrazione di Microsoft Teams con un account cliente CloudLink, è necessario:

- Integrazione del gateway abilitata. A seconda del tipo di PBX, consultare i seguenti documenti per maggiori informazioni:
 - MiVoice Office 400: [Configurazione di MiVoice Office 400 PBX](#)
 - MiVoice Office 5000: [Guida all'implementazione di CloudLink con MiVoice 5000](#)
 - MiVoice Business: [Guida all'implementazione dell'integrazione CloudLink con MiVoice Business](#)
 - MX-ONE: [Guida all'implementazione con MX-ONE](#)

i Nota:

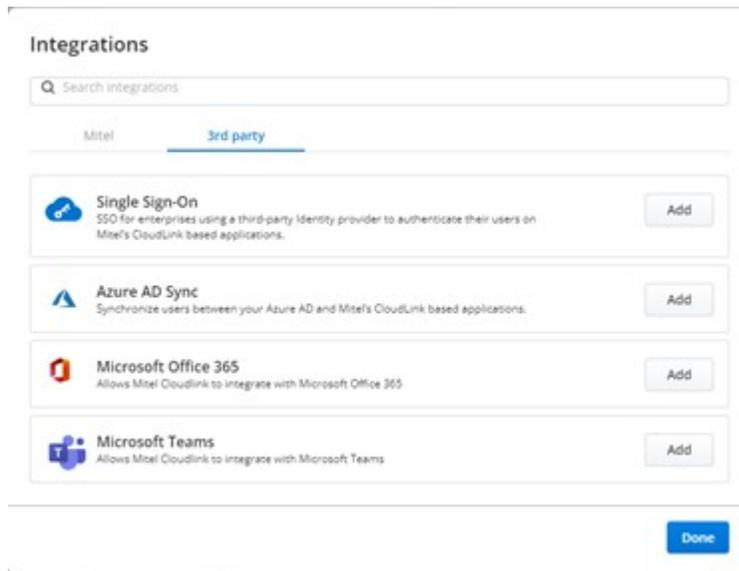
L'indirizzo e-mail di un utente configurato nel PBX selezionato deve corrispondere all'indirizzo e-mail principale o al nome principale utente in Azure AD.

Integrazione di Microsoft Teams con un Account cliente

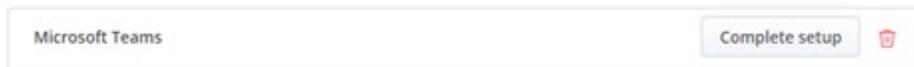
Per integrare Microsoft Teams con un account cliente, eseguire le operazioni seguenti:

1. [Accedi a Mitel Administration](#) alla pagina 1.
2. Accedere al pannello **Integrazioni** dalla pagina **Informazioni account** o dall'opzione **Integrazioni & app**. Per maggiori informazioni sull'accesso al pannello **Integrazioni** e sull'aggiunta di un'integrazione a un account cliente, vedere [Aggiungere un'integrazione a un account cliente](#) alla pagina 81.
3. Nel pannello **Integrazioni**, fare clic su **+ Aggiungi nuova**. Una schermata pop-up mostra le integrazioni disponibili.

4. Fare clic sulla scheda **Terze parti**. Viene visualizzato l'elenco delle applicazioni di terze parti supportate. Fare clic sul pulsante **Aggiungi** associato a **Microsoft Teams** e fare clic su **Fine**.



L'integrazione di Microsoft Teams viene aggiunta all'account cliente e viene visualizzata nella sezione **Integrazioni** della pagina **Informazioni account**.



5. Fare clic su **Completa configurazione**. Viene visualizzata la finestra di dialogo **Integrazioni di Microsoft Teams**.

Microsoft Teams Integration

Please enter the tenant and client information.

Note: Name your integration the same value you supplied in the 'Description' field of the client secret in Azure.

Name *

Tenant Id *

Application (Client) Id *

Client Secret (Value) *

Remove Cancel Save

6. Per creare **Nome**, **ID tenant**, **ID Applicazione (Cliente)** e **Segreto client (valore)**, è necessario creare un'applicazione Enterprise. Per creare un'applicazione Enterprise, accedere al portale Azure e fare clic su **Registrazione app > Nuova registrazione**. Viene visualizzata la pagina **Registra un'applicazione**.

Microsoft Azure Search resources, services, and docs (G+)

Home > App registrations >

Register an application

* Name

The user-facing display name for this application (this can be changed later).

Supported account types

Who can use this application or access this API?

Accounts in this organizational directory only (Default Directory only - Single tenant)

Accounts in any organizational directory (Any Azure AD directory - Multitenant)

Accounts in any organizational directory (Any Azure AD directory - Multitenant) and personal Microsoft accounts (e.g. Skype, Xbox)

Personal Microsoft accounts only

Help me choose...

Redirect URI (optional)

We'll return the authentication response to this URI after successfully authenticating the user. Providing this now is optional and it can be changed later, but a value is required for most authentication scenarios.

By proceeding, you agree to the [Microsoft Platform Policies](#)

Register

7. Immettere il **Nome** dell'applicazione e selezionare l'opzione **Account solo in questa directory organizzativa (Solo directory predefinita - Tenant singolo)** in **Tipi di account supportati**.
8. Fare clic su **Registra** per registrare l'applicazione.
9. Passare alle **Autorizzazioni API** nel pannello di navigazione a sinistra e fare clic su **+Aggiungi un'autorizzazione**. Viene visualizzata la pagina **Richiesta autorizzazioni API**.
10. Fare clic su **Microsoft Graph** e selezionare **Autorizzazioni applicazioni**.

11. Abilitare le autorizzazioni **User.Read.All**, e **Presence.ReadWrite.All** come illustrato nelle immagini seguenti.

The screenshot shows a 'Request API permissions' dialog box. The 'User (1)' section is expanded, showing a list of permissions. The 'User.Read.All' permission is selected with a blue checkmark. The 'Add permissions' button is highlighted in blue.

Permission	Description	Consent
<input type="checkbox"/> User.Export.All ⓘ	Export user's data	Yes
<input type="checkbox"/> User.Invite.All ⓘ	Invite guest users to the organization	Yes
<input type="checkbox"/> User.ManageIdentities.All ⓘ	Manage all users' identities	Yes
<input checked="" type="checkbox"/> User.Read.All ⓘ	Read all users' full profiles	Yes
<input type="checkbox"/> User.ReadWrite.All ⓘ	Read and write all users' full profiles	Yes

Request API permissions ✕

[← All APIs](#)

Microsoft Graph

<https://graph.microsoft.com/> [Docs](#) [?](#)

What type of permissions does your application require?

Delegated permissions

Your application needs to access the API as the signed-in user.

Application permissions

Your application runs as a background service or daemon without a signed-in user.

Select permissions [expand all](#)

	Permission	Admin consent required
✓	Presence (1)	
<input checked="" type="checkbox"/>	Presence.ReadWrite.All ⓘ Read and write presence information for all users	Yes

Add permissions
Discard

12. Fare clic su **Concedi consenso amministratore per XXXX** (nome directory) e fare clic su **Sì** per concedere il consenso.

Grant admin consent confirmation.

Do you want to grant consent for the requested permissions for all accounts in Default Directory? This will update any existing admin consent records this application already has to match what is listed below.

Configured permissions

Applications are authorized to call APIs when they are granted permissions by users/admins as part of the consent process. The list of configured permissions should include all the permissions the application needs. [Learn more about permissions and consent](#)

[+](#) Add a permission ✓ Grant admin consent for Default Directory

API / Permissions name	Type	Description	Admin consent requ...	Status
▼ Microsoft Graph (2) ***				
Presence.ReadWrite.All	Application	Read and write presence information for all users	Yes	✔ Granted for Default Dire... ***
User.Read.All	Application	Read all users' full profiles	Yes	✔ Granted for Default Dire... ***

13. Passare a **Certificato & segreti** nel pannello di navigazione a sinistra e fare clic sulla scheda **Segreti client**. Viene visualizzata la finestra di dialogo **Aggiungi un segreto client**.

Add a client secret ✕

Description

Expires

Add
Cancel

14. Immettere la **Descrizione** e selezionare il tipo di scadenza. È possibile selezionare la durata della scadenza da una data specifica fino a una data specifica. Fare clic su **Aggiungi** per creare i segreti client.
15. Copiare il valore sotto la colonna **Valore**.

Credentials enable confidential applications to identify themselves to the authentication service when receiving tokens at a web addressable location (using an HTTPS scheme). For a higher level of assurance, we recommend using a certificate (instead of a client secret) as a credential.

i Application registration certificates, secrets and federated credentials can be found in the tabs below. ✕

Certificates (0) Client secrets (1) Federated credentials (0)

A secret string that the application uses to prove its identity when requesting a token. Also can be referred to as application password.

[+ New client secret](#)

Description	Expires	Value 🗨	Secret ID
Secret for CL integration	1/16/2023	[REDACTED]	[REDACTED]

16. Passare all'applicazione Enterprise creata nel passaggio 5 e copiare i valori **ID applicazione (client)** e **ID directory (tenant)**.

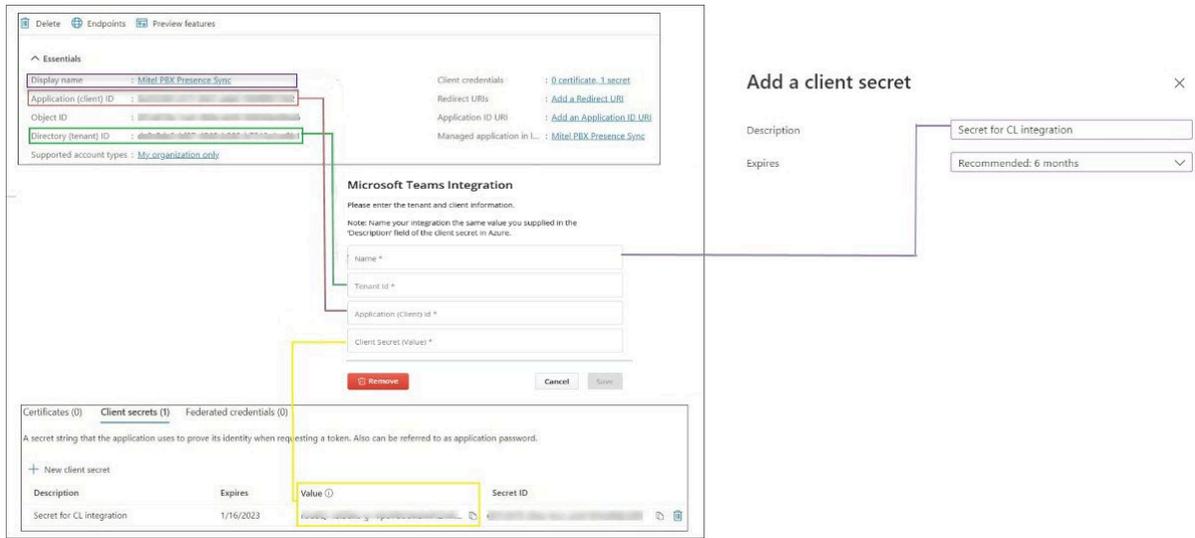
Delete Endpoints Preview features

- Overview
- Quickstart
- Integration assistant
- Manage
- Branding & properties
- Authentication

Essentials

Display name	: Mitel PBX Presence Sync	Client credentials	: 0 certificate, 1 secret
Application (client) ID	: [REDACTED]	Redirect URIs	: Add a Redirect URI
Object ID	: [REDACTED]	Application ID URI	: Add an Application ID URI
Directory (tenant) ID	: [REDACTED]	Managed application in I...	: Mitel PBX Presence Sync
Supported account types	: My organization only		

17. In Mitel Administration, il **Nome**, l'**ID tenant**, l'**ID Applicazione (client)** e il **Segreto client (valore)**.



18. Fare clic su **Salva** per salvare le informazioni. Facendo clic su **Annulla** si annulla l'operazione e facendo clic su **Rimuovi** si rimuove l'integrazione di Microsoft Teams.

Dopo aver aggiunto l'integrazione di Microsoft Teams all'account cliente, **Microsoft Teams** verrà elencati nel pannello **Integrazioni**.

The screenshot shows the 'Integrations' panel in Mitel Administration. At the top right, there is a '+ Add new' button. The panel lists several integrations, each with a name, a status or note, and a toggle switch. The 'Microsoft Teams' integration is highlighted in light blue.

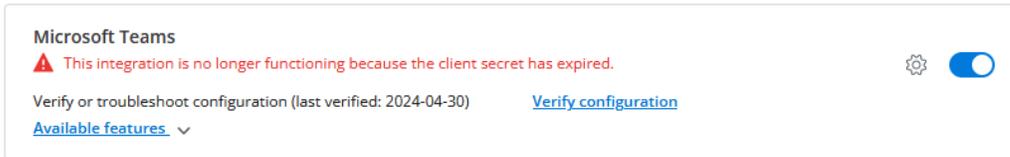
Integration Name	Status / Note	Toggle
MiVoice Business	Open additional features to see details Available features ▾	On
CloudLink Gateway	Onboarding Complete	On
Mitel One	Requires a Mitel One subscription to use this feature. Available features ▾	On
MiCollab		On
Mitel Voice Assist		On
CM.com		On
Azure AD Sync		On
Twilio		On
MiCC-B		On
Microsoft Teams	Verify or troubleshoot configuration (last verified: 5/13/2024) Verify configuration Available features ▾	On

Segreto client scaduto

Alla scadenza del segreto client, seguire questa procedura:

1.

Fare clic sull'icona a forma di ingranaggio  accanto all'integrazione di Microsoft Teams.



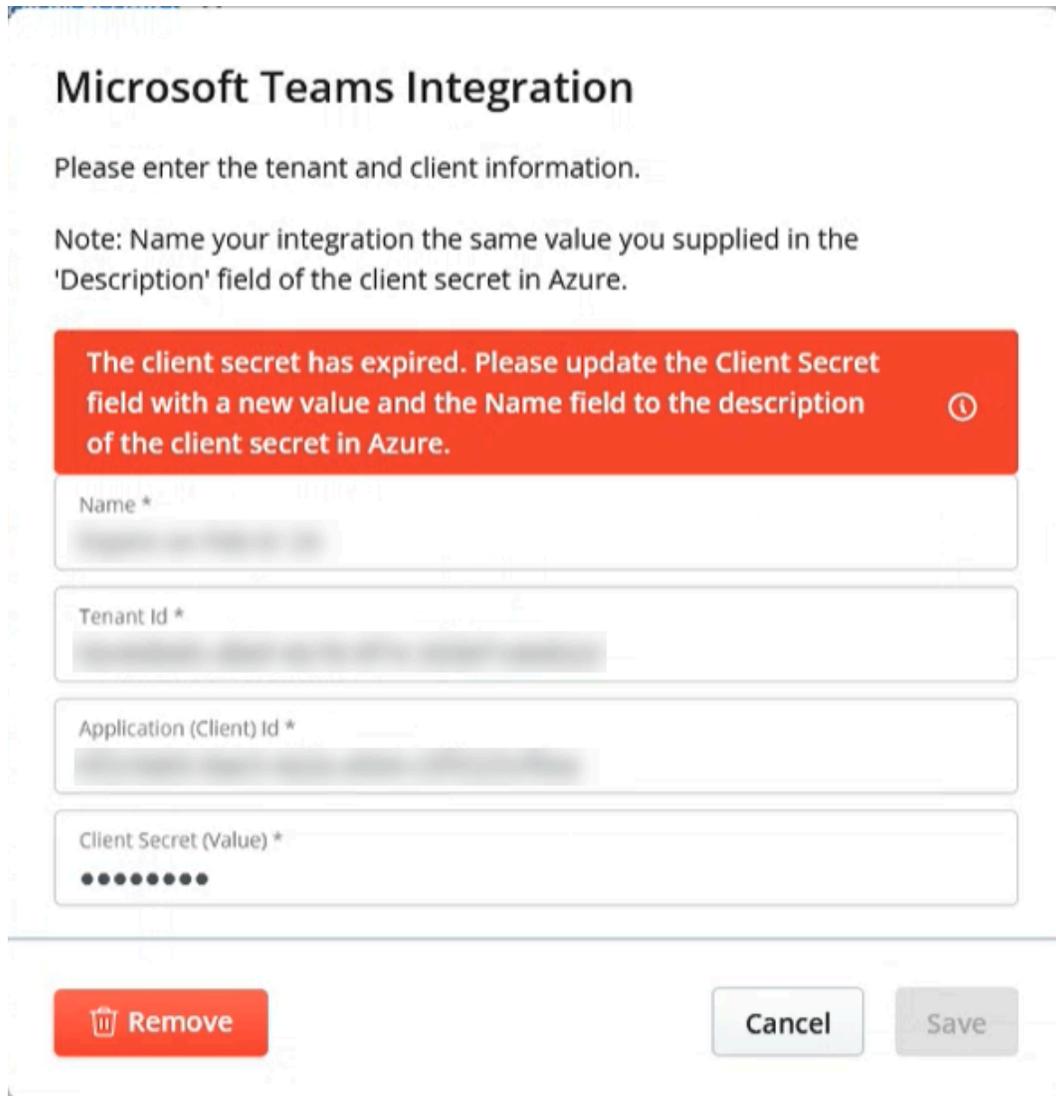
Microsoft Teams

 This integration is no longer functioning because the client secret has expired.

Verify or troubleshoot configuration (last verified: 2024-04-30) [Verify configuration](#)

[Available features](#) ▾

2. Sostituire il campo **Nome** con la descrizione e **Segreto client (valore)**.



Microsoft Teams Integration

Please enter the tenant and client information.

Note: Name your integration the same value you supplied in the 'Description' field of the client secret in Azure.

The client secret has expired. Please update the Client Secret field with a new value and the Name field to the description of the client secret in Azure.

Name *

Tenant Id *

Application (Client) Id *

Client Secret (Value) *

Remove Cancel Save

3. Fare clic su **Salva**.

4. Se è stato utilizzato lo stesso segreto client per l'integrazione principale, è necessario aggiornare anche il segreto client per ogni monitor di presenza in **Configurazione della presenza da MS Teams a CloudLink**. Per maggiori informazioni, vedere [Segreto client](#).

Attivazione della funzione Presenza

Dopo aver integrato Microsoft Teams con un account cliente, è possibile abilitare la funzione Presenza per tale account cliente. La funzione Presenza sincronizza lo stato di presenza dell'utente da CloudLink con MS Teams.

Per attivare il plugin, attenersi alla seguente procedura:

1. Nel pannello **Integrazioni**, fare clic sulla freccia a discesa associata alle **Funzioni disponibili** in Microsoft Teams.



2. Far scorrere verso destra il pulsante di attivazione/disattivazione associato a **Sincronizza presenza da CloudLink a MS Teams**.



La funzione Presenza è ora abilitata per l'account cliente.

i Nota:

Dopo aver abilitato la funzione Presenza, occorrono alcuni minuti prima che la presenza si rifletta in MS Teams.

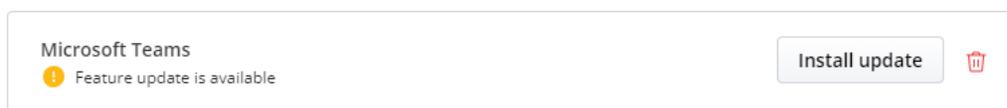
Per maggiori informazioni sulla Guida alla soluzione MS Teams, vedere [Guida alla soluzione MS Teams](#).

Aggiornamento dell'integrazione di Microsoft Teams

Se è disponibile una nuova funzione di integrazione di Microsoft Teams, viene visualizzato il pulsante **Installa aggiornamento** accanto a Microsoft Teams.

i Nota:

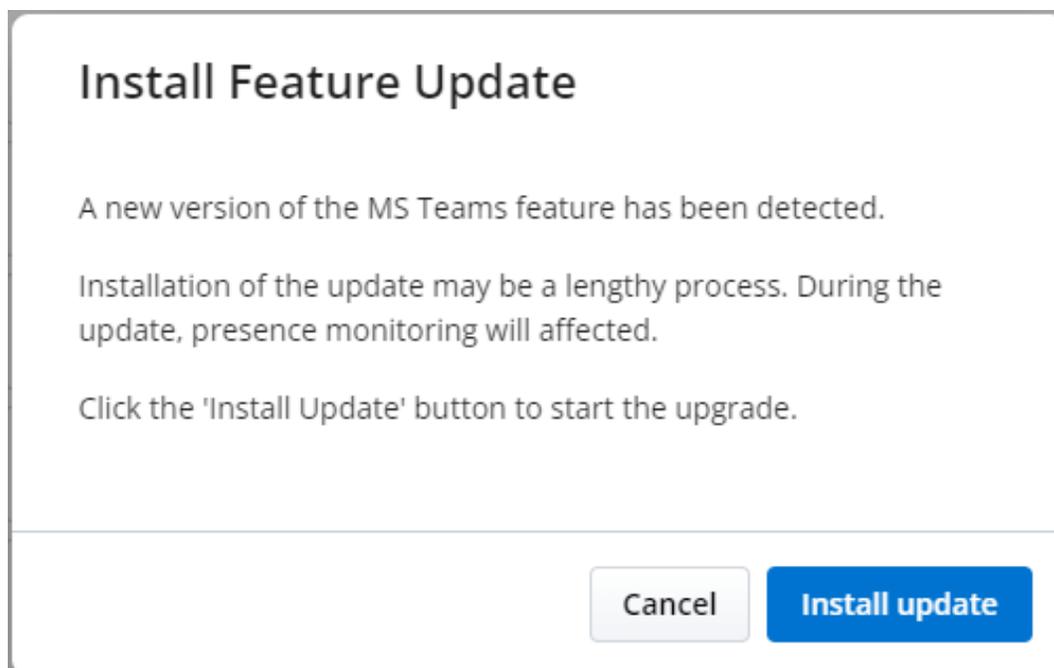
Se Mitel Administration è già aperto e c'è un nuovo aggiornamento di Microsoft Teams, per vedere il pulsante **Installa aggiornamento** è necessario aggiornare la pagina.



Per installare l'aggiornamento della funzione, seguire questi passaggi:

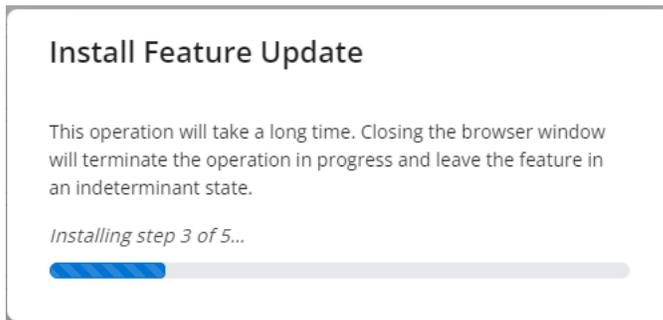
1. Fare clic sul pulsante **Installa aggiornamento**.

Viene visualizzata una nuova pagina di dialogo.



2. Fare clic sul pulsante **Installa aggiornamento**.

La barra di avanzamento mostra l'avanzamento dell'aggiornamento.



3. Una volta completato l'aggiornamento, viene visualizzato il messaggio "Aggiornamento funzione completato". Fare clic su **Fine**.

3.2.6.2 Presenza bidirezionale

L'integrazione della presenza di MS Teams è stata ampliata per consentire la sincronizzazione della presenza di un utente Microsoft Teams con il client MiCollab tramite CloudLink, nota come Sincronizzazione presenza bidirezionale. Per ottenere la sincronizzazione della presenza da Microsoft Teams a MiCollab tramite CloudLink, seguire la procedura seguente.

La sincronizzazione bidirezionale della presenza può essere abilitata per i nuovi utenti e per gli utenti esistenti, per i quali è già abilitata la presenza unidirezionale.

Le due principali procedure che consentono l'integrazione di Microsoft Teams in Mitel Administration sono:

1. [Integrazione di Microsoft Teams con un Account cliente](#)
2. [Attivazione della funzione Presenza](#)

i Nota:

Se è disponibile un nuovo aggiornamento della funzionalità di integrazione di Microsoft Teams, fare riferimento a [Aggiornamento dell'integrazione di Microsoft Teams](#).

Condizioni

Per configurare l'integrazione di Microsoft Teams in un account cliente CloudLink per la sincronizzazione presenza bidirezionale, è necessario disporre di:

- Integrazione del gateway abilitata per MiVoice Business. Per maggiori dettagli, vedere la [Guida all'implementazione dell'integrazione CloudLink con MiVoice Business](#).
- MiCollab versione 9.8 SP1 o superiore con l'integrazione di Microsoft Teams abilitata.

i Nota:

Quando si abilitano integrazioni che richiedono MiCollab, come ad esempio Microsoft Teams Bi-Directional, è obbligatorio compilare i campi **Indirizzo IP o FQDN di MiCollab** e **Password MiCollab** nella configurazione di CloudLink Gateway.

Configure PBX

PBX Type* i

MiVoice Business ▼

Please ensure that you are using a Cloudlink gateway blade with the MIVB

PBX Name* i

PBX IP Address or FQDN* i

MBG IP Address or FQDN*

MBG Password*

MiCollab IP Address or FQDN

MiCollab Password

United States i

**Nota:**

La presenza da Microsoft Teams a CloudLink è supportata solo su MiVoice Business.

Dipendenze

Per configurare l'integrazione della presenza in Microsoft Teams, è necessario un accesso di livello amministrativo per quanto segue:

1. Microsoft Azure Active Directory (AD) con accesso amministrativo a Microsoft Office 365 Global
2. Accesso amministrativo ai clienti o ai partner dell'account CloudLink del cliente

Integrazione di Microsoft Teams in un account cliente (nuovo cliente)

L'integrazione di Microsoft Teams in un account cliente prevede due procedure separate:

1. La configurazione dei requisiti di funzionalità in Azure (come amministratore Azure) comporta:
 - a. Registrazione dell'app nel portale Azure
 - b. Configurazione delle autorizzazioni API
 - c. Creazione di utenti per i monitor di presenza
2. Configurazione della funzione di presenza in Mitel Administration (come amministratore di CloudLink)

Configurazione dei requisiti di funzionalità in Azure per i nuovi clienti

L'impostazione della configurazione di Azure per un nuovo cliente comporta diversi passaggi, tra cui la registrazione di una nuova applicazione Azure, la configurazione dei segreti, la definizione degli URI di reindirizzamento, la specificazione delle autorizzazioni API e la creazione di nuovi utenti per i monitor di presenza. I passaggi di configurazione di un nuovo cliente sono descritti di seguito.

Registrazione dell'app nel portale Azure

La registrazione dell'applicazione Azure viene effettuata per stabilire la sincronizzazione della presenza da CloudLink a Microsoft Teams.

1. Nel [Portale Azure](#), fare clic su **Registrazioni app**.

Welcome to Azure!

Don't have a subscription? Check out the following options.



Start with an Azure free trial

Get \$200 free credit toward Azure products and services, plus 12 months of popular [free services](#).

[Start](#)



Manage Microsoft Entra ID

Azure Active Directory is becoming Microsoft Entra ID. Secure access for everyone.

[View](#) [Learn more](#)



Access student benefits

Get free software, Azure credit, or access Azure Dev Tools for Teaching after you verify your academic status.

[Explore](#) [Learn more](#)

Azure services

[+](#)
Create a resource

[App registrations](#)

[Users](#)

[Azure AI services](#)

[Microsoft Entra ID](#)

[Managed applications](#)

[Application groups](#)

[Quickstart Center](#)

[Virtual machines](#)

[More services](#)

2. Nella pagina **Registrazioni app**, fare clic su **+ Nuova registrazione**.

3. Nella pagina **Registrare un'applicazione**, inserire il nome desiderato e mantenere l'impostazione predefinita per **Tipo di account supportato**.

4. In **URI di reindirizzamento (facoltativo)**, selezionare come piattaforma **Web** e creare un URI di reindirizzamento Web basato sulla regione in cui è stato creato inizialmente l'account, come indicato di seguito. Per ulteriori informazioni fare riferimento a [Reindirizzamento URI](#).

- Cloud **USA** <https://workflow.us.api.mitel.io/2017-09-01/integrations/office365outlook/sso>
- Cloud **UE** <https://workflow.eu.api.mitel.io/2017-09-01/integrations/office365outlook/sso>
- Cloud **AP** <https://workflow.ap.api.mitel.io/2017-09-01/integrations/office365outlook/sso>

i Nota:

Se non si è sicuri della posizione Cloud del proprio account, fare riferimento a [Informazioni sull'account dell'amministratore clienti](#).

5. Fare clic su Registra

[Home](#) > [App registrations](#) >

Register an application ...

*** Name**
The user-facing display name for this application (this can be changed later).

Bidirectional Presence Sync ✓

Supported account types
Who can use this application or access this API?

Accounts in this organizational directory only (Azure test AD only - Single tenant)

- Accounts in any organizational directory (Any Microsoft Entra ID tenant - Multitenant)
- Accounts in any organizational directory (Any Microsoft Entra ID tenant - Multitenant) and personal Microsoft accounts (e.g. Skype, Xbox)
- Personal Microsoft accounts only

[Help me choose...](#)

Redirect URI (optional)
We'll return the authentication response to this URI after successfully authenticating the user. Providing this now is optional and it can be changed later, but a value is required for most authentication scenarios.

Web ✓

Register an app you're working on here. Integrate gallery apps and other apps from outside your organization by adding from [Enterprise applications](#).

By proceeding, you agree to the [Microsoft Platform Policies](#) ↗

Register

6. L'applicazione viene creata con i seguenti dettagli:

- ID applicazione (client)
- ID directory (tenant)

[Delete](#) [Endpoints](#) [Preview features](#)

i Got a second? We would love your feedback on Microsoft identity platform (previously Azure AD for developer). →

^ Essentials

Display name : [Bidirectional Presence Sync](#)

Client credentials : [Add a certificate or secret](#)

Application (client) ID :

Redirect URIs : [1 web, 0 spa, 0 public client](#)

Object ID : 0e8249b0-c419-4589-917c-44f9b00d824b

Application ID URI : [Add an Application ID URI](#)

Directory (tenant) ID :

Managed application in l... : [Bidirectional Presence Sync](#)

Supported account types : [My organization only](#)

i Welcome to the new and improved App registrations. Looking to learn how it's changed from App registrations (Legacy)? [Learn more](#) ×

i Starting June 30th, 2020 we will no longer add any new features to Azure Active Directory Authentication Library (ADAL) and Azure Active Directory Graph. We will continue to provide technical support and security updates but we will no longer provide feature updates. Applications will need to be upgraded to Microsoft Authentication Library (MSAL) and Microsoft Graph. [Learn more](#) ×

[Get Started](#) [Documentation](#)

Configurazione delle autorizzazioni API

1. Una volta completata la registrazione dell'app, passare alle **Autorizzazioni API** nel pannello di navigazione a sinistra e fare clic su **+Aggiungi un'autorizzazione**. Viene visualizzata la pagina **Richiesta autorizzazioni API**.

- a. Dal pannello a destra, selezionare la scheda **API Microsoft** e fare clic su **Microsoft Graph**. Selezionare **Autorizzazioni applicazione**.

L'applicazione richiede le seguenti autorizzazioni per il funzionamento della sincronizzazione bidirezionale:

Autorizzazioni Microsoft Graph	Tipo	Descrizione
Presence.ReadWriteAll	Applicazione	È necessaria per sincronizzare le informazioni di presenza da Mitel a MS Teams
User.Read.All	Applicazione	È necessaria per recuperare l'ID utente da MS Teams.
Application.ReadAll	Applicazione	Questa autorizzazione è necessaria per accedere e recuperare le autorizzazioni e il segreto del client associati all'integrazione.
email	Delegate	È necessaria per visualizzare l'indirizzo e-mail dell'utente.
offline_access	Delegate	È necessaria per mantenere l'accesso ai dati a cui si ha accesso.
openid	Delegate	È necessaria per l'accesso degli utenti.
User.Read	Delegate	È necessaria per ottenere lo stato di autorizzazione di un monitor di presenza
User.Read.All	Delegate	È necessaria per gli utenti con monitor di presenza per leggere gli ID degli utenti di MS Teams e creare sottoscrizioni di presenza

Autorizzazioni Microsoft Graph	Tipo	Descrizione
Subscription.ReadAll	Delegate	Consente all'applicazione di leggere tutte le sottoscrizioni web hook per conto dell'utente che ha effettuato l'accesso.
Presence.Read	Delegate	Consente all'applicazione di leggere le informazioni sulla presenza per conto dell'utente che ha effettuato l'accesso
Presence.ReadWrite	Delegate	Consente all'applicazione di leggere le informazioni sulla presenza e di scrivere attività e disponibilità per conto dell'utente che ha effettuato l'accesso. Le informazioni sulla presenza includono attività, disponibilità, nota di stato, messaggio di calendario fuori ufficio, fuso orario e posizione.
Presence.Read.All	Delegate	È necessaria affinché un monitor di presenza possa leggere lo stato di presenza di tutti i 650 utenti.
profilo	Delegate	È necessaria per visualizzare il profilo di base dell'utente.

2. Fare clic su **Aggiungi autorizzazioni**. Per maggiori dettagli sulle autorizzazioni Applicazione e Delegate, consultare la [Documentazione Microsoft](#).

Consenso dell'amministratore globale per le autorizzazioni API

1. Andare su **Autorizzazioni API** nel pannello di navigazione a sinistra.
2. Fare clic su **Concedi consenso amministratore per test Azure AD** e su **Sì** nella notifica *Conferma concessione consenso amministratore*.

Segreto Client

Il segreto client è una tecnica di autenticazione che utilizza un valore stringa nell'applicazione Azure. In sostanza, serve come password dell'applicazione, utilizzata per autenticare i token per l'accesso alle applicazioni Azure. Dopo aver verificato con successo il segreto client, Azure AD emette un token, concedendo l'accesso alla risorsa specificata.

Creazione dei segreti client

1. Passare a **Certificato & segreti** nel pannello di navigazione a sinistra e fare clic sulla scheda Segreti client.

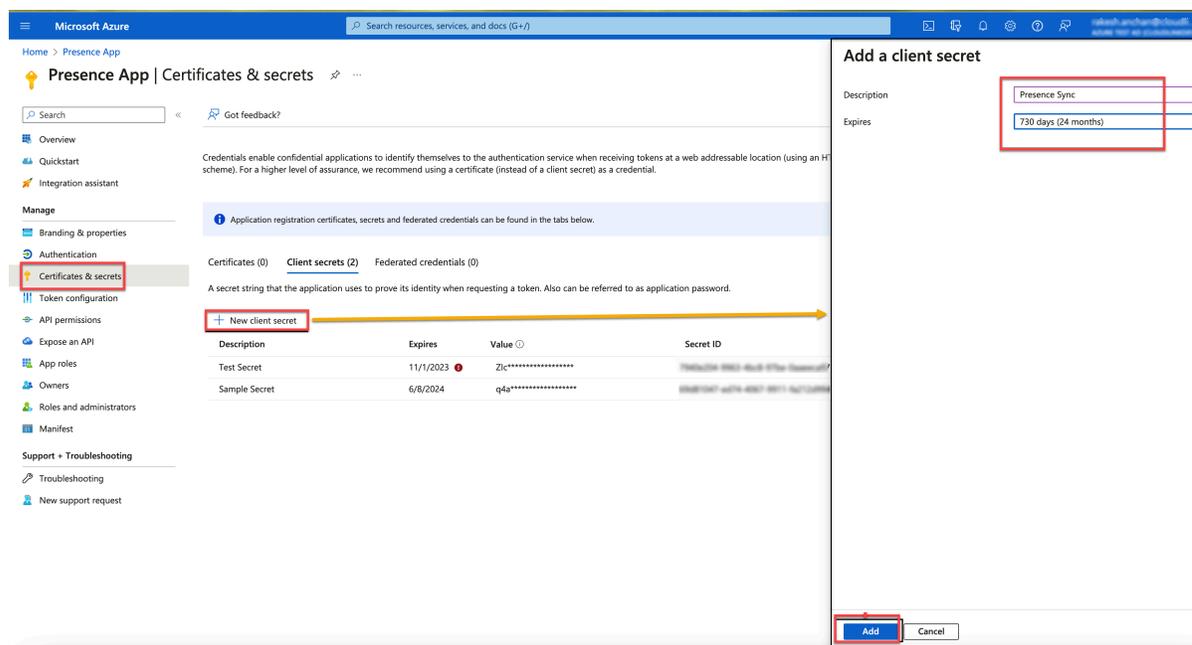
2. Fare clic su **+ Nuovo segreto client**.

Viene visualizzata la finestra di dialogo **Aggiungi un segreto client**.

Nota:

Il campo **Descrizione** del segreto client viene usato per il **Nome** dell'integrazione su CloudLink. Questo campo aiuta l'applicazione a determinare se il segreto client sta per scadere o è scaduto.

3. Immettere la **Descrizione** e selezionare il tipo di scadenza. È possibile scegliere la durata della scadenza da una data specifica a un'altra data specifica (con un periodo di scadenza massimo di 2 anni). Fare clic su **Aggiungi** per creare i segreti client.



- Una volta generati i segreti client, copiarne la descrizione in **Descrizione** e salvare il segreto per la configurazione nella console dell'account.

Home > App registrations > Bidirectional Presence Sync

Bidirectional Presence Sync | Certificates & secrets

Search << Got feedback?

Overview
Quickstart
Integration assistant

Manage

Branding & properties
Authentication
Certificates & secrets
Token configuration
API permissions
Expose an API
App roles
Owners
Roles and administrators
Manifest

Support + Troubleshooting

Got a second to give us some feedback? →

Credentials enable confidential applications to identify themselves to the authentication service when receiving tokens at a web addressable location (using an HTTPS scheme). For a higher level of assurance, we recommend using a certificate (instead of a client secret) as a credential.

Application registration certificates, secrets and federated credentials can be found in the tabs below.

Certificates (0) **Client secrets (2)** Federated credentials (0)

A secret string that the application uses to prove its identity when requesting a token. Also can be referred to as application password.

+ New client secret

Description	Expires	Value	Secret ID
Secret1	12/14/2025	X2K*****	Copy to clipboard
Presence App	12/14/2025	[Redacted]	[Redacted]

Quando si creano i segreti client, è essenziale attenersi alle best practice e considerare i punti chiave per garantire la sicurezza e il corretto funzionamento dell'applicazione. Ecco alcuni punti da ricordare:

- Creare un segreto per la funzione MS Teams.
- Creare un segreto client individuale per ogni monitor di presenza. La best practice è quella di avere un segreto client sicuro separato per ogni monitor.
- Si consiglia di inserire un valore significativo nel campo **Descrizione** per aiutare a mantenere organizzati i segreti client.

URI di reindirizzamento

Un URI di reindirizzamento è la destinazione verso cui il server di autorizzazione indirizza l'utente dopo l'autorizzazione dell'applicazione, con conseguente rilascio di un codice di autorizzazione o di un token di accesso.

Aggiunta di nuovi URI di reindirizzamento a un'applicazione

- Andare alla pagina iniziale dell'applicazione Azure.
- Aprire il link **URI di reindirizzamento**.

^ Essentials

Display name : [Mitel UC Teams Presence Synchronization \(Dev\)](#)

Application (client) ID : [Redacted]

Object ID : 03a9063e-318c-4e44-ace6-5f6543ed41eb

Directory (tenant) ID : [Redacted]

Supported account types : [Multiple organizations](#)

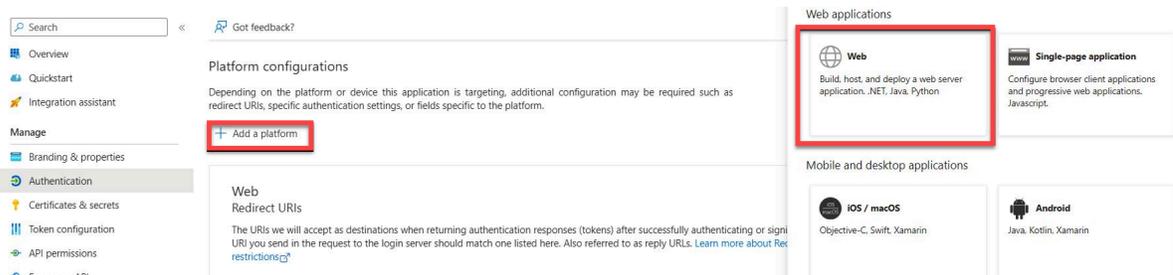
Client credentials : 1 certificate, 26 secret

Redirect URIs : 4 web, 0 spa, 0 public client

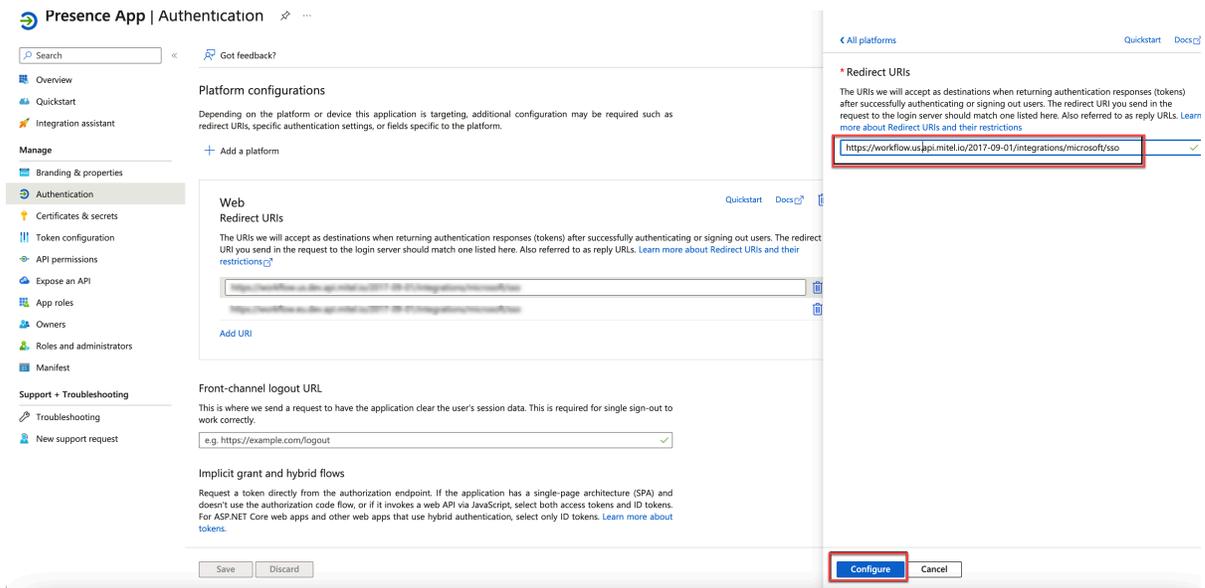
Application ID URI : [Add an Application ID URI](#)

Managed application in l... : [Mitel UC Teams Presence Synchronization \(Dev\)](#)

3. Fare clic su **Aggiungi una piattaforma** e selezionare **Web**.



4. Inserire come l'URI di reindirizzamento *https://workflow.<us/eu/ap>.api.mitel.io/2017-09-01/integrations/microsoft/sso*. L'URI deve puntare all'URL di un flusso di lavoro.



5. Fare clic su **Configura**.

Creazione dei monitor di presenza degli utenti

Per facilitare il rilevamento delle modifiche alla presenza nelle applicazioni MS Teams, Microsoft richiede la creazione di una serie di monitor di presenza. I monitor di presenza sono necessari per monitorare le modifiche alla presenza in MS Teams. L'amministratore di Azure crea il numero necessario di monitor per la sincronizzazione della presenza, come specificato in Mitel Administration.

Nota:

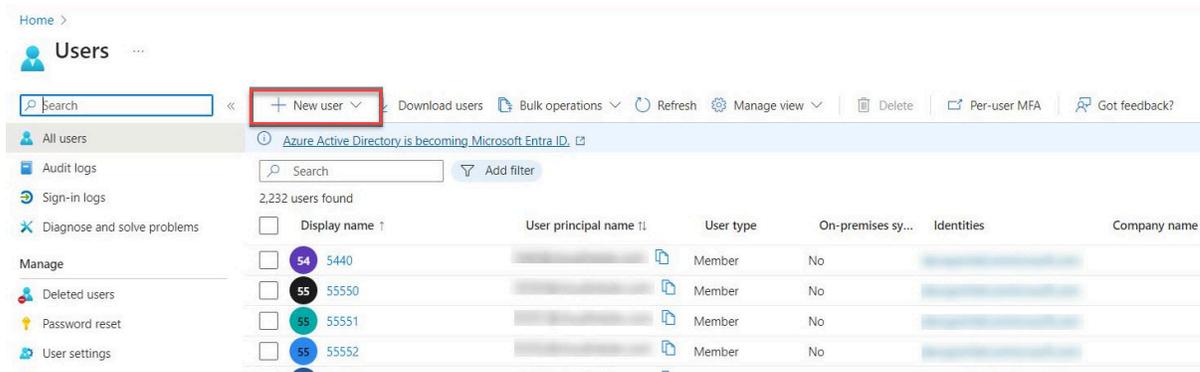
Un singolo monitor di presenza è in grado di monitorare la presenza di un massimo di 650 utenti. Pertanto, è possibile che siano necessari più monitor di presenza.

⚠ Avvertenza:

La mancata inclusione di un numero adeguato di monitor per tutti gli utenti porterà all'assenza di presenza per gli utenti che superano il limite cumulativo di tutti i monitor.

Per creare i monitor di presenza, seguire questi passaggi:

1. Nel **Portale Azure**, andare alla pagina **utenti** e fare clic su **+ Nuovo utente**. Selezionare l'opzione **Crea nuovo utente**.



2. Nella pagina **Crea nuovo utente**, nella scheda **Informazioni di base** inserire i seguenti valori:

- Nome principale dell'utente
- Nome mostrato
- Password: la password può essere generata automaticamente o creata manualmente.
- Account abilitato: questa opzione deve essere abilitata, altrimenti l'accesso dell'utente sarà bloccato.

Home > Users >

Create new user

Create a new internal user in your organization

Basics Properties Assignments Review + create

Create a new user in your organization. This user will have a user name like alice@contoso.com. [Learn more](#)

Identity

User principal name	presence.monitor @ <input type="text" value="contoso.com"/> Domain not listed
Mail nickname *	presence.monitor <input checked="" type="checkbox"/> Derive from user principal name
Display name*	Presence Monitor
Password * <input checked="" type="checkbox"/> Auto-generate password
Account enabled	<input checked="" type="checkbox"/>

3. A questo punto, nella scheda **Proprietà**, impostare l'**E-mail** dell'utente.

[Home](#) > [Users](#) >

Create new user ...

Create a new internal user in your organization

Employee hire date

Office location

Manager [+ Add manager](#)

Contact Information

Street address

City

State or province

ZIP or postal code

Country or region

Business phone

Mobile phone

Email

Other emails [+ Add email](#)

Fax number

4. Per creare un nuovo utente, fare clic su **Rivedi** e **+Crea**.

Viene creato un nuovo utente monitor presenza.

i Nota:

- Evitate di configurare gli amministratori globali come monitor di presenza. Poiché gli amministratori globali hanno accesso a tutte le risorse, il flusso di lavoro può ricevere dati non necessari che non sono essenziali per il suo funzionamento.
- L'amministratore di Azure deve avere un elenco dei nomi principali degli utenti e dei segreti client per ogni monitor creato e inviarli all'amministratore di CloudLink. Se l'amministratore di CloudLink autorizza questi monitor, le password di ciascun monitor devono essere inviate all'amministratore di CloudLink.

Integrazione di Microsoft Teams in un account cliente (cliente esistente)

I clienti con la funzione di sincronizzazione unidirezionale della presenza abilitata possono configurare Microsoft Teams in due modi:

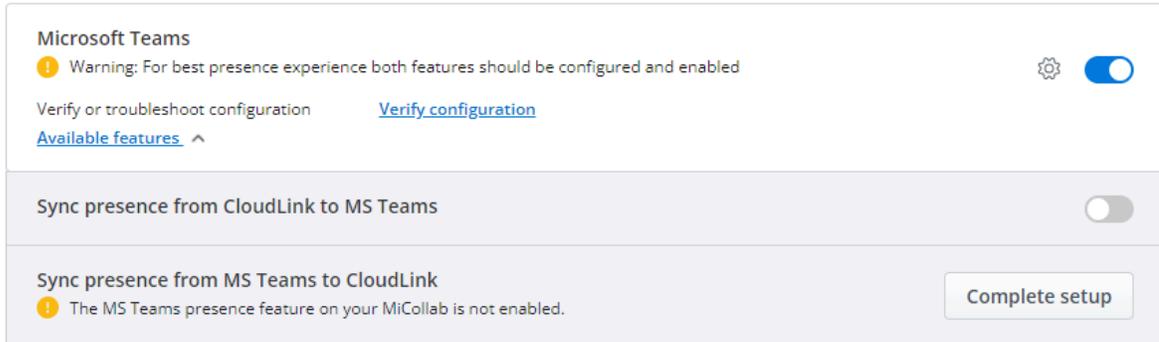
1. Gli amministratori possono eliminare l'applicazione Azure esistente, configurare i monitor di presenza e creare nuove applicazioni Azure con la configurazione indicata in [Presenza bidirezionale](#) alla pagina 214 .
2. Un approccio alternativo prevede che l'amministratore Azure mantenga l'attuale configurazione dell'applicazione Azure delineata nella sezione [Presenza unidirezionale](#) alla pagina 202. In questo scenario saranno necessari ulteriori passaggi di configurazione, oltre a quelli specificati nella sezione Presenza unidirezionale:
 - a. Creare i monitor di presenza. Per i passaggi, fare riferimento alla sezione [Creazione dei monitor di presenza degli utenti](#) alla pagina 223.
 - b. Aggiungere l'URI di reindirizzamento, come evidenziato nella sezione [URI di reindirizzamento](#) alla pagina 222.
 - c. Creare segreti client come delineato nella sezione [Segreto Client](#) alla pagina 220.
 - d. Aggiungere le autorizzazioni API aggiuntive per i seguenti elementi dalla sezione [Configura autorizzazione API](#):
 - User.Read.All
 - Presence.Read.All
 - Presence.Read

Configurazione della funzione di presenza bidirezionale in Mitel Administration (come amministratore di CloudLink)

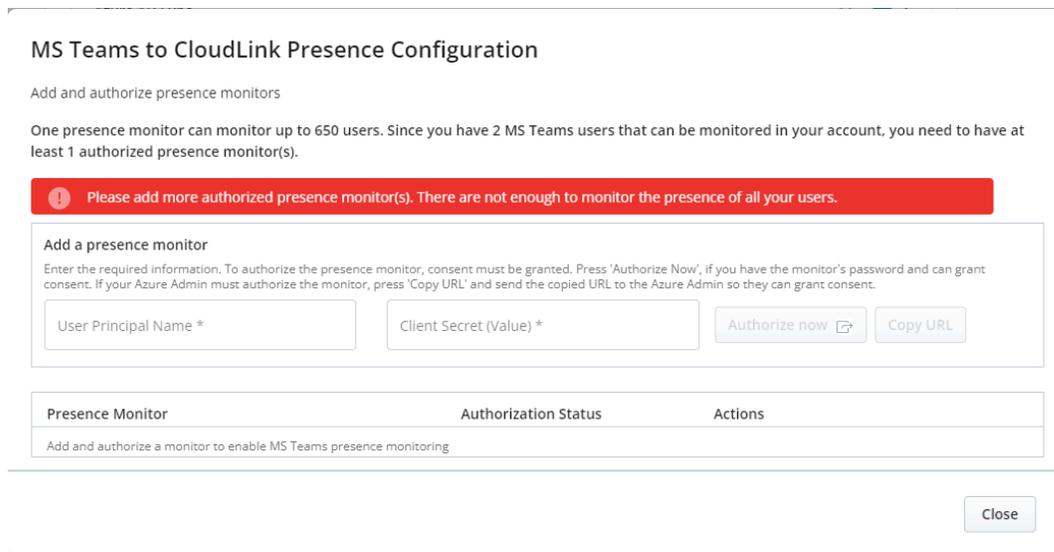
Dopo [aver integrato Microsoft Teams](#) in un account cliente, è possibile abilitare la funzione Presenza bidirezionale per tale account cliente. La sincronizzazione della funzione Presenza prevede un processo in due passaggi. Nel primo passaggio, avviene la sincronizzazione dello stato di presenza dell'utente da CloudLink a MS Teams, operazione nota anche come Presenza unidirezionale (per i dettagli, fare riferimento alla sezione su [Presenza unidirezionale](#) alla pagina 202), seguita dalla sincronizzazione della presenza tra MS Teams e CloudLink, nota anche come Presenza bidirezionale.

Per abilitare la Sincronizzazione della presenza da MS Teams a CloudLink, procedere con i seguenti passaggi:

1. In Mitel Administration, andare nel pannello **Account > Integrazioni**. In **Microsoft Teams**, far scorrere il pulsante di attivazione/disattivazione verso destra e attivare l'opzione **Sincronizzazione della presenza da MS Teams a CloudLink**.



2. Fare clic su **Completa configurazione**. Si apre la finestra **Configurazione della presenza da MS Teams a CloudLink**. Se il monitor non è impostato, viene evidenziato in rosso nella finestra.



3. Per aggiungere i **Monitor di presenza** che sono stati creati nel portale Azure, inserire i valori nei campi seguenti:

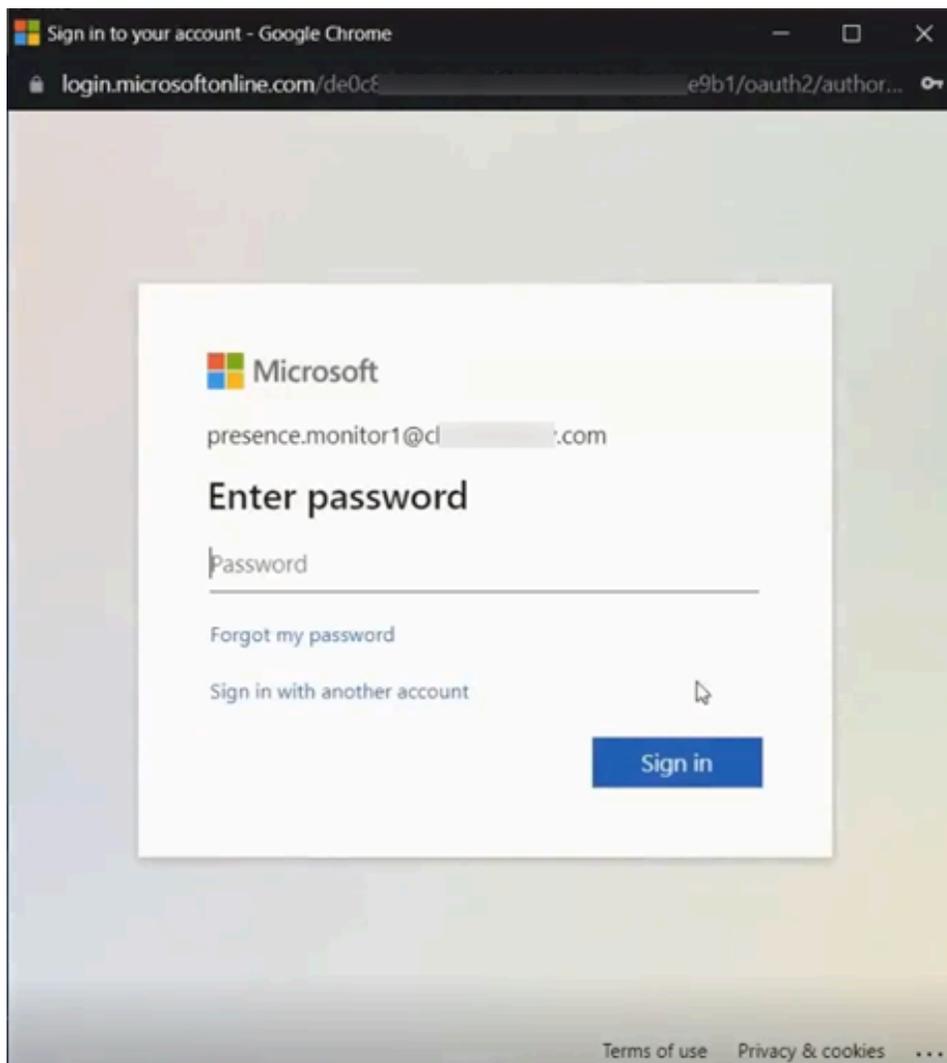
- **Nome principale dell'utente**
- **Segreto Client (valore)**

4. Esistono due modi per autorizzare ogni monitor aggiunto: **Autorizza ora** e **Copia URL**.

i Nota:

I pulsanti **Autorizza ora** e **Copia URL** rimarranno disabilitati fino a quando non saranno specificati sia il Nome principale utente che il Segreto client.

- **Autorizza ora** - presuppone che all'amministratore di CloudLink (amministratore Mitel) siano state fornite le password per ogni monitor di presenza. Una volta fatto clic sul pulsante **Autorizza ora**, all'amministratore Mitel (CloudLink) viene chiesto di fornire una **Password** all'amministratore di CloudLink per ogni monitor inserito.



Una volta completata l'autorizzazione, nella finestra **Configurazione della presenza da MS Teams a CloudLink** viene visualizzata una notifica con l'esito dell'operazione. I monitor di presenza aggiunti vengono visualizzati nell'elenco seguente. Lo stato di autorizzazione di ciascun monitor di presenza indica se è autorizzato o meno. La colonna Azioni contiene una serie di azioni che

possono essere eseguite su un monitor di presenza e che dipendono dallo stato di autorizzazione del monitor.

MS Teams to CloudLink Presence Configuration

Add and authorize presence monitors

One presence monitor can monitor up to 650 users. Since you have 2 MS Teams users that can be monitored in your account, you need to have at least 1 authorized presence monitor(s).

Add a presence monitor

Enter the required information. To authorize the presence monitor, consent must be granted. Press 'Authorize Now', if you have the monitor's password and can grant consent. If your Azure Admin must authorize the monitor, press 'Copy URL' and send the copied URL to the Azure Admin so they can grant consent.

User Principal Name *

Client Secret (Value) *

Authorize now
Copy URL

Re-sync Status Note: This operation is lengthy and may take up to a minute.

✓
has been authorized successfully

Presence Monitor	Authorization Status	Actions
[redacted]	Authorized	

Close

Presence Monitor	Authorization Status	Actions
cl-status-8@cloudlinka2.onmicrosoft.com	Not Authorized	Retry Copy URL Renew
cl-status-7@cloudlinka2.onmicrosoft.com	Not Authorized	Retry Copy URL Renew
cl-status-11@cloudlinka2.onmicrosoft.com	Authorized	
cl-status-9@cloudlinka2.onmicrosoft.com	Not Authorized	Retry Copy URL Renew
cl-status-6@cloudlinka2.onmicrosoft.com	Not Authorized	Retry Copy URL Renew

Nota:

La sezione superiore della finestra di dialogo fornisce dettagli sul numero di utenti monitorabili all'interno dell'account cliente, insieme alle corrispondenti informazioni sul numero di monitor di presenza da creare per monitorare efficacemente tali utenti. Quando la funzione è attiva, mostra anche il numero di utenti iscritti

- **Copia URL** - consente all'Amministratore Microsoft Azure di autorizzare ciascun monitor di presenza. Se il monitor di presenza non è autorizzato, l'amministratore ha diverse possibilità:

L'amministratore Mitel fa clic sul pulsante **Copia URL**. L'URL copiato viene inviato all'amministratore Azure per l'autorizzazione.

- Una volta che l'amministratore Azure ha completato l'autorizzazione, fare clic su **Risincronizza stato**.

MS Teams to CloudLink Presence Configuration

Add and authorize presence monitors

One presence monitor can monitor up to 650 users. Since you have 2 MS Teams users that can be monitored in your account, you need to have at least 1 authorized presence monitor(s).

Total number of user(s) currently being monitored for presence changes: 2/2

Add a presence monitor

Enter the required information. To authorize the presence monitor, consent must be granted. Press 'Authorize Now', if you have the monitor's password and can grant consent. If your Azure Admin must authorize the monitor, press 'Copy URL' and send the copied URL to the Azure Admin so they can grant consent.

Note: This operation is lengthy and may take up to a minute.

Presence Monitor	Authorization Status	Actions
[Redacted]	Subscribed-2 user(s)	<input type="button" value="🗑️"/>
[Redacted]	Not Authorized	<input type="button" value="🗑️"/> <input type="button" value="Retry"/> <input type="button" value="Copy URL"/> <input type="button" value="Renew"/>

5. Pulsanti di azione:

- Pulsante Elimina: L'amministratore può eliminare il monitor di presenza facendo clic sull'icona di eliminazione .
- Pulsante Rinnova: Se il segreto client è scaduto o deve essere aggiornato, facendo clic sul pulsante Rinnova, l'utente può aggiornarlo.
- Pulsante Riprova: Se lo stato del monitor mostra "Non autorizzato", è possibile utilizzare il pulsante Riprova per richiamare il processo di autorizzazione. Il pulsante **Riprova** ha la stessa funzionalità del pulsante **Autorizza ora**.

6. Dopo aver aggiunto tutti i monitor, fare clic sul pulsante **Chiudi**.

Aggiornamento dell'ID tenant e/o dell'ID client di Microsoft Teams

Se è necessario aggiornare il tenant di Microsoft Teams Integration e/o l'ID del client, ciò influirà anche sui monitor di presenza creati per la funzione secondaria **Sincronizzazione della presenza da MS Teams a CloudLink**. Ciò è dovuto al fatto che condividono lo stesso tenant e lo stesso ID client. Se l'ID del tenant e/o l'ID del client vengono aggiornati, la funzione secondaria dei monitor smetterà di funzionare finché non verranno rinnovati.

1. Modificare l'integrazione Microsoft Teams e cambiare l'ID del tenant e/o l'ID del client. Se vi sono dei monitor esistenti, l'amministratore verrà informato di questa modifica.

Microsoft Teams Integration

Please enter the tenant and client information.

Note: Name your integration the same value you supplied in the 'Description' field of the client secret in Azure.

Name *

Tenant Id *

Application (Client) Id *

Client Secret (Value) *

●●●●●●●●

Note: The change you are about to make will affect the presence monitors configured in the "Sync presence from MS Teams to CloudLink" feature. After saving this change, the presence monitors will need to be updated for this feature to continue to function properly.

2. Fare clic su **Salva**.
3. Andare su **Configurazione della presenza da MS Teams a CloudLink** e fare clic sul pulsante **Rinnova** per ogni monitor che mostra "Aggiornamento necessario".

Refresh Status

Presence Monitor	Authorization Status	Actions
	Needs update	<input type="button" value="Renew"/>
	Needs update	<input type="button" value="Renew"/>
	Authorized	<input type="button" value="Renew"/>
	Not Authorized	<input type="button" value="Retry"/> <input type="button" value="Copy URL"/> <input type="button" value="Renew"/>
	Needs update	<input type="button" value="Renew"/>

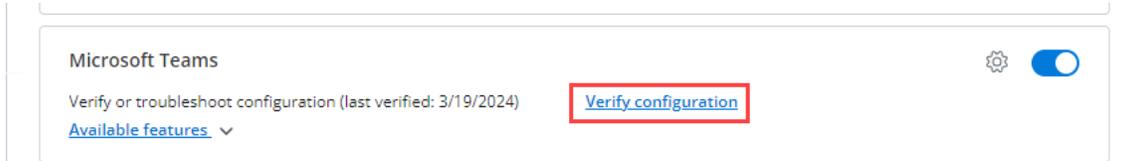
Note: There are Presence Monitors above that no longer function because the Tenant Id and/or Application Id have changed. These Presence Monitors have the status "Needs Update" and can be updated by clicking the "Renew" button.

4. Inserire il **Nuovo segreto client**. Fare clic su **Autorizza ora**. Verranno aggiornati i segreti dell'ID tenant e dell'ID client.

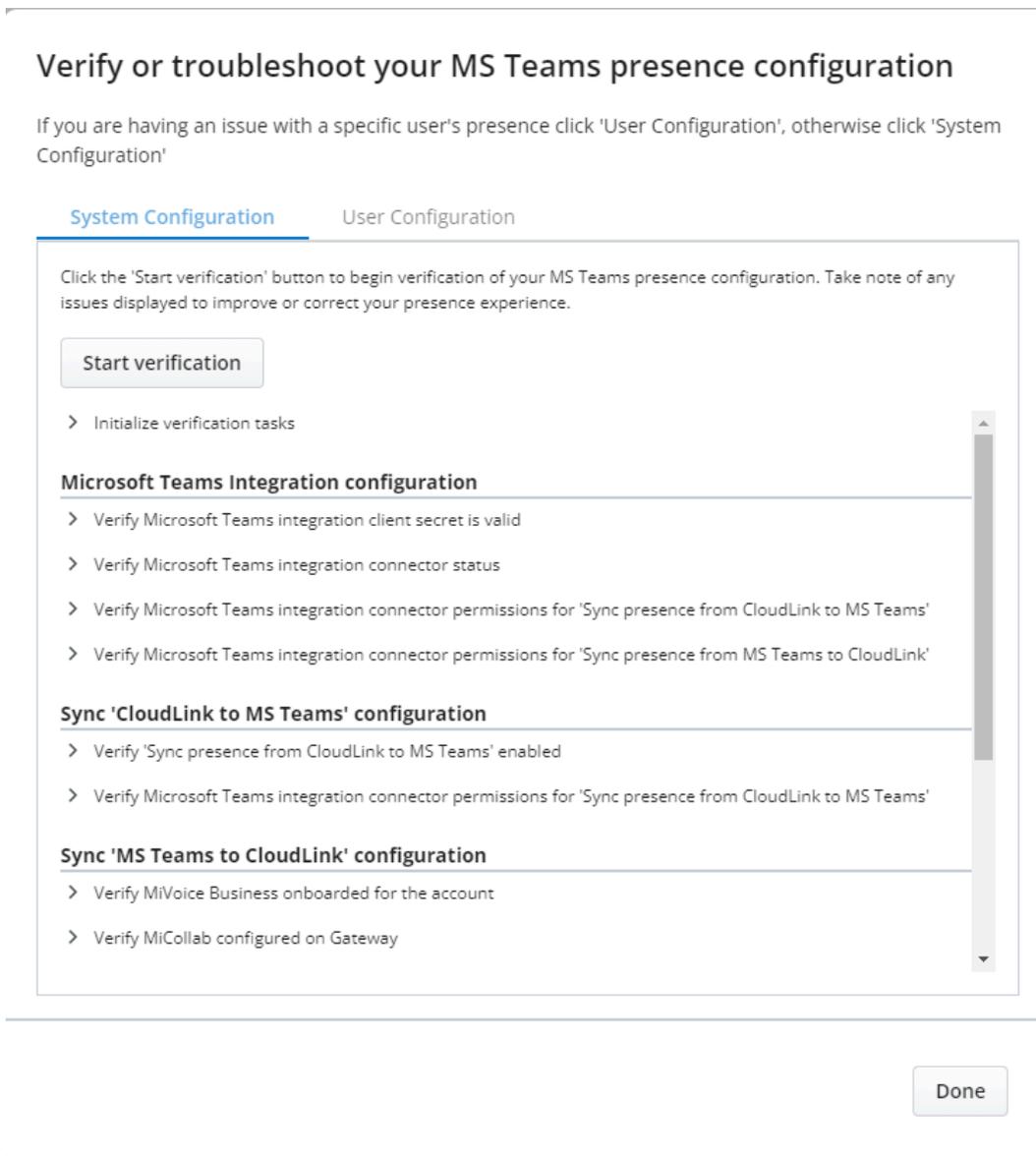
Verifica della configurazione di MS Teams

Per verificare o risolvere la configurazione dell'integrazione di MS Teams, seguire i passaggi seguenti:

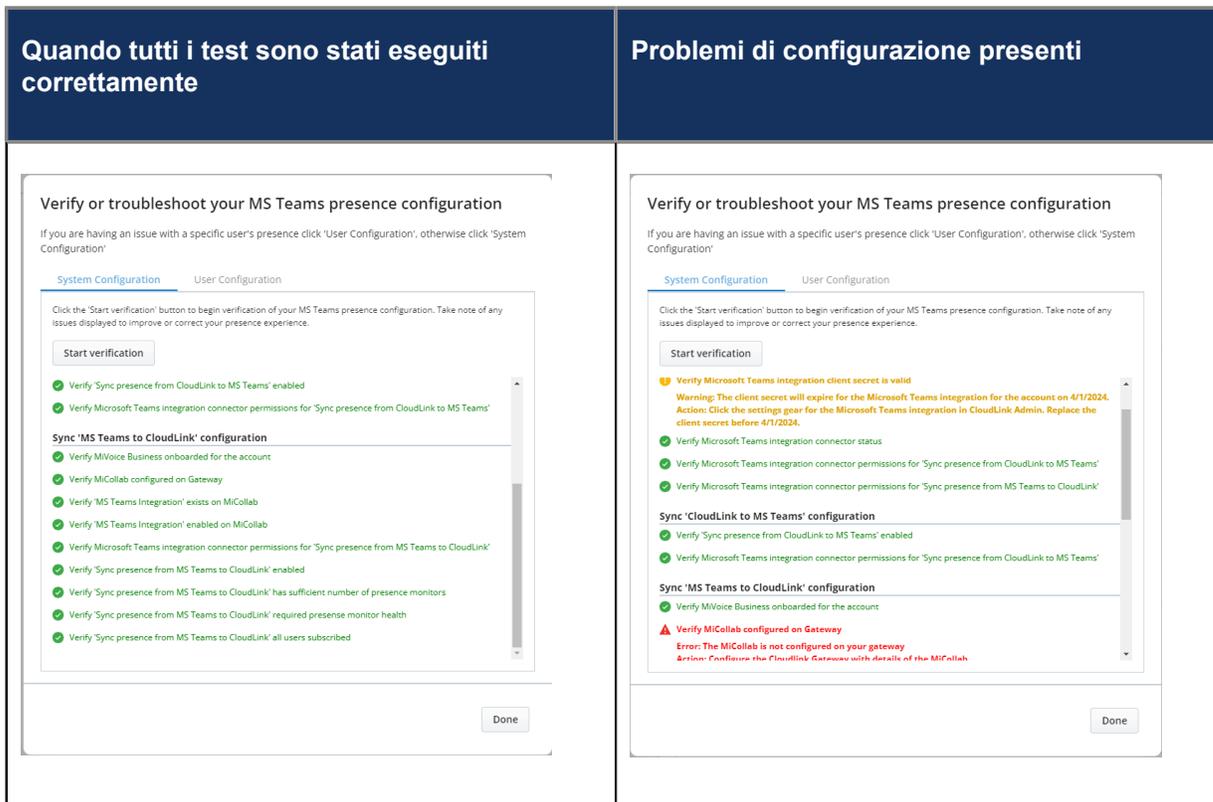
1. In Mitel Administration, andare su **Integrazioni & app**. Nel pannello **Integrazioni**, fare clic su **Verifica configurazione** associato a **Microsoft Teams**.



2. Viene visualizzata la finestra "Verificare o risolvere i problemi di configurazione della presenza in MS Teams".



3. Fare clic su **Avvia verifica**.



Per ogni errore riscontrato, c'è un'azione corrispondente per correggere l'errore (o gli errori), fare clic su **Avvia verifica** finché tutti i test non vengono eseguiti correttamente.

4. Configurazione utente - Configurazione utente consente all'amministratore di CloudLink di indagare sul problema.

Caso d'uso 1: Problema con la presenza di un utente specifico:

a. Selezionare la scheda **Configurazione utente**.

Verify or troubleshoot your MS Teams presence configuration

If you are having an issue with a specific user's presence click 'User Configuration', otherwise click 'System Configuration'

System Configuration **User Configuration**

Request a user's presence state

Enter user's email *

Done

b. Richiedere lo stato di presenza di un utente inserendo la sua e-mail. Una volta fornita l'e-mail, appare il pulsante **Ottieni presenza**.

Verify or troubleshoot your MS Teams presence configuration

If you are having an issue with a specific user's presence click 'User Configuration', otherwise click 'System Configuration'

System Configuration **User Configuration**

Request a user's presence state

Enter user's email *

Presence information for

MS Teams presence: Offline
 MiCollab presence: Offline
 CloudLink presence: Available
 Phone presence:

Phone 1
 Source:
 Status: Available
 Entered:

Phone 2
 Source:
 Status: Available
 Entered:

Additional:
 {
 "sequenceNumber": 1710482791199
 }

- c. Per copiare i dati, fare clic su **Copiare i dati di presenza**. Segnalare il problema seguendo la procedura standard.
- d. Fare clic su **Ripristina stato telefono** e su **Sincronizza la presenza di tutti gli MS Teams con MiCollab**.
- e. Fare clic su **Fine**.

Caso d'uso 2: Numero multiplo di utenti non sincronizzati.

Quando tutti i test sono stati eseguiti correttamente dopo aver fatto clic su **Avvia verifica** nella scheda **Configurazione del sistema**, è necessario seguire i seguenti passaggi:

- a. Selezionare la scheda **Configurazione utente**.

Verify or troubleshoot your MS Teams presence configuration

If you are having an issue with a specific user's presence click 'User Configuration', otherwise click 'System Configuration'

System Configuration **User Configuration**

Request a user's presence state

Sync presence states for all users

In the unlikely event that there are multiple users with their MS Teams and MiCollab presence out of sync, pressing this button will resolve the issue.

Warning: Only perform this action outside peak hours as it's very intensive on the system and users might experience presence issues during the execution. This is a lengthy operation. Please be prepared to wait.

b. Fare clic su **Sincronizza la presenza di tutti gli MS Teams con MiCollab**.

Viene visualizzato il messaggio "L'operazione Sincronizza tutto è stata completata..."

Sync presence states for all users

In the unlikely event that there are multiple users with their MS Teams and MiCollab presence out of sync, pressing this button will resolve the issue.

Warning: Only perform this action outside peak hours as it's very intensive on the system and users might experience presence issues during the execution. This is a lengthy operation. Please be prepared to wait.

✔ Sync All completed. Total number of user(s) currently being monitored for presence changes: 2/2

c. Fare clic su **Fine**

