



IP Office

Utilizzo di IP Office SoftConsole

Sommario

Capitolo 1: Utilizzo di IP Office SoftConsole	5
Novità.....	5
Requisiti del telefono e del computer.....	5
Accesso.....	6
Impostazioni di accesso opzionali.....	6
Modifica della lingua.....	7
Lingue supportate.....	7
Capitolo 2: Menu e controlli	8
Finestra principale della console.....	8
Visualizzazione compatta.....	10
Visualizzazione Cronologia chiamate.....	10
Pannello BLF.....	11
Pannello dei dettagli chiamata.....	12
Barra di stato.....	13
Barra dei menu principale.....	14
Pulsanti della barra degli strumenti.....	15
Tasti di scelta rapida.....	16
Capitolo 3: Gestione delle chiamate	20
Risposta alle chiamate in entrata.....	20
Trasferimento di chiamate.....	21
Esecuzione di trasferimenti non monitorati.....	21
Trasferimento di una chiamata senza rispondere.....	22
Esecuzione di un trasferimento monitorato.....	22
Trasferimento delle chiamate a Voicemail.....	23
Attesa di trasferimento a un interno occupato.....	24
Esecuzione di chiamate.....	24
Esecuzione di chiamate utilizzando la schermata Esegui chiamata.....	25
Esecuzione di chiamate mediante il tastierino.....	26
Utilizzo delle icone BLF per la composizione rapida.....	27
Composizione di cifre DTMF.....	27
Messa in attesa delle chiamate.....	27
Parcheggio e ripresa delle chiamate.....	28
Ripresa di chiamate parcheggiate.....	28
Richiesta delle chiamate.....	29
Passaggio dal pannello Cronologia chiamate al pannello BLF/Chiamate in attesa e viceversa.....	29
Monitoraggio delle code.....	30
Risposta alle chiamate in coda.....	30
Aggiunta di tag alle chiamate.....	31
Apertura delle porte controllate.....	32
Inserimento nelle chiamate.....	32
Invio di messaggi di testo.....	33
Invio di messaggi immediati.....	33

Invio di messaggi e-mail.....	34
Esecuzione di una chiamata di annuncio.....	35
Registrazione delle chiamate.....	35
Raccolta dei messaggi di Voicemail.....	36
Capitolo 4: Conferenza.....	37
Chiamate in conferenza in attesa.....	37
Visualizzazione delle conferenze.....	37
Aggiunta di utenti a una conferenza.....	38
Utilizzo dei controlli della sala conferenze.....	38
Utilizzo di una sala conferenze.....	39
Modifica delle visualizzazioni della sala conferenze.....	40
Modifica della disposizione delle icone della sala conferenze.....	41
Modifica dello stato di un utente.....	41
Capitolo 5: Utilizzo della rubrica.....	42
Utilizzo della rubrica.....	42
Modifica delle proprietà di una voce di rubrica.....	44
Aggiunta o modifica delle voci della rubrica locale.....	45
Modifica dello stato dei gruppi di ricerca.....	46
Modifica dello stato utente.....	47
Modifica dello stato di inoltro dell'utente.....	48
Impostazione dell'abbinamento cellulari.....	49
Comportamento dell'opzione Trasferimento di chiamata.....	50
Comportamento dell'opzione Inoltra sempre.....	51
Comportamento dell'opzione Inoltra su occupato/Non risposta.....	52
Capitolo 6: Utilizzo della cronologia chiamate.....	54
Visualizzazione della cronologia chiamate.....	54
Esecuzione di chiamate dalla visualizzazione Cronologia chiamate.....	54
Cancellazione della Cronologia chiamate.....	55
Capitolo 7: Configurazione dell'applicazione della console.....	56
Impostazioni della console.....	56
Personalizzazione dell'aspetto della console.....	57
Lavorare con i gruppi BLF.....	58
Modifica della visualizzazione del pannello BLF.....	59
Aggiunta di membri a un gruppo BLF.....	60
Assegnazione di un nome alle sale conferenze.....	60
Configurazione della visualizzazione delle rubriche.....	62
Configurazione delle voci della rubrica locale della console.....	63
Immissione dei nomi delle porte.....	64
Configurazione delle azioni della tastiera.....	65
Modifica dei tasti di scelta rapida della tastiera.....	66
Configurazione degli slot di parcheggio.....	68
Configurazione degli slot di parcheggio.....	69
Configurazione del monitoraggio delle code per i gruppi di ricerca.....	70
Descrizione dei campi Impostazioni allarme.....	72
Impostazioni generali della console.....	72
Attivazione della messaggistica istantanea.....	74

Capitolo 8: Lavorare con la modalità Amministratore	75
Modelli e profili.....	75
Caricamento e salvataggio di un profilo.....	76
Modifica di un profilo.....	76
Creazione di un nuovo modello.....	77
Modelli predefiniti.....	77
Capitolo 9: Risoluzione dei problemi	78
Impossibile utilizzare il Force Extension Status o Group Service Status funzioni.....	78
Le chiamate senza risposta non vengono rinviate all'operatore.....	78
Apertura di una schermata di avvertenza quando si accede a Microsoft Outlook.....	79
I contatti di Outlook non vengono visualizzati nella rubrica.....	79
Note legali	80

Capitolo 1: Utilizzo di IP Office SoftConsole

Il presente manuale si occupa dell'utilizzo dell'applicazione IP Office SoftConsole. Questa applicazione Windows è rivolta a centralinisti e operatori. Offre funzioni per supportare la gestione e distribuzione manuali delle chiamate in entrata.

Collegamenti correlati

[Novità](#) alla pagina 5

[Requisiti del telefono e del computer](#) alla pagina 5

[Accesso](#) alla pagina 6

[Modifica della lingua](#) alla pagina 7

Novità

Le seguenti nuove funzioni sono supportate in questa versione di IP Office SoftConsole:

- *Impostazione del periodo di conservazione della cronologia delle chiamate*: i dettagli di tutte le chiamate della cronologia dell'applicazione vengono ora eliminati automaticamente dopo un numero predefinito di giorni. La durata viene impostata tramite le preferenze applicazione. Consultare [Impostazioni generali della console](#) alla pagina 72.

Collegamenti correlati

[Utilizzo di IP Office SoftConsole](#) alla pagina 5

Requisiti del telefono e del computer

Assicurarsi di soddisfare i requisiti seguenti prima di utilizzare la console.

Audio e contenuti multimediali

I file audio e multimediali possono essere associati alle chiamate. Se si utilizza questa funzionalità, è necessario aver installato sul computer una scheda audio e gli altoparlanti.

Assistenza telefono

È necessario disporre di un interno per fornire il percorso vocale per le chiamate. Si consiglia di utilizzare la console con un telefono che supporta la risposta automatica (ad esempio, la maggior parte dei telefoni Avaya).

- I telefoni analogici e la maggior parte dei telefoni SIP DECT/non Avaya non supportano la risposta automatica.


- Se si desidera utilizzare uno di questi telefoni, quando si effettua una chiamata tramite la console viene prima chiamato l'utente e la chiamata in uscita viene avviata solo dopo aver risposto.

Accesso

Informazioni su questa attività

È necessario effettuare l'accesso per utilizzare la console. La finestra **Accesso** include dettagli che consentono alla console di comunicare con il sistema telefonico.

Procedura

1. Fare clic su  **SoftConsole**.
2. Nella finestra **Accesso**, effettuare le operazioni seguenti:
 - a. Immettere il nome utente o il numero dell'interno distinguendo tra lettere minuscole e maiuscole..
 - b. Immettere la password utente.
 - c. Immettere il nome o l'indirizzo IP del sistema telefonico.
 - Se l'applicazione è stata installata da un download dalla Gestione Web o dall'Auto amministrazione, il nome dovrebbe essere stato aggiunto automaticamente.
 - d. Selezionare la casella di controllo **Usa comunicazioni sicure** per abilitare la comunicazione protetta tra la console e il sistema telefonico.
3. Per impostare altre opzioni prima di accedere, fare clic su **Espandi**. Consultare [Impostazioni di accesso opzionali](#) alla pagina 6
4. Per accedere, fare clic su **OK**.

Impostazioni di accesso opzionali

Le seguenti impostazioni aggiuntive vengono visualizzate nel menu di accesso se si fa clic su **Espandi**.

Impostazioni profilo

Quando si utilizza la console, è possibile riordinare le finestre visualizzate e modificare altre impostazioni, ad esempio la lingua della console. Al momento della disconnessione, verrà richiesto di salvare eventuali modifiche come profilo.

Inoltre, l'amministratore del sistema può creare un set di modelli predefiniti.

L'impostazione **Profili** sul menu di accesso consente di selezionare e riapplicare le impostazioni di un profilo predefinito o salvato in precedenza.

Opzioni di telefonia

Qui di seguito sono descritte le caselle di controllo della sezione **Telefonia**.


Opzione	Descrizione
Ch. in attesa	Una volta selezionata questa funzione, viene emesso un tono di attesa quando l'utente è impegnato in una chiamata e arriva un'altra chiamata. Al termine della chiamata corrente, la nuova chiamata viene immediatamente inviata all'utente. Questa opzione viene ignorata se sul telefono sono presenti diversi identificativi di chiamata.
Stazione disattivata	Se selezionata, questa opzione consente ai receptionist di utilizzare le funzioni vivavoce sui telefoni. La console controlla il funzionamento del telefono. Deselezionare questa opzione solo se si dispone di un telefono analogico in cui è necessario utilizzare il ricevitore per rispondere o terminare le chiamate.
Mostra modelli	Se selezionata, i modelli predefiniti della console sono inclusi nell'elenco di profili.

Modifica della lingua

Informazioni su questa attività

Attenersi alla procedura seguente per impostare o modificare la lingua dell'applicazione della console.

Procedura

1. Selezionare **Visualizzazione > Lingue**.
2. Selezionare la lingua desiderata.
3. Fare clic su  per salvare le modifiche nel profilo.

Collegamenti correlati

[Utilizzo di IP Office SoftConsole](#) alla pagina 5

[Lingue supportate](#) alla pagina 7

Lingue supportate

La console supporta le lingue seguenti:

- Brasiliano, cinese, danese, olandese, inglese (Regno Unito), inglese (USA), finlandese, francese, tedesco, italiano, coreano, giapponese, spagnolo latino-americano, norvegese, portoghese, russo e svedese.

Capitolo 2: Menu e controlli

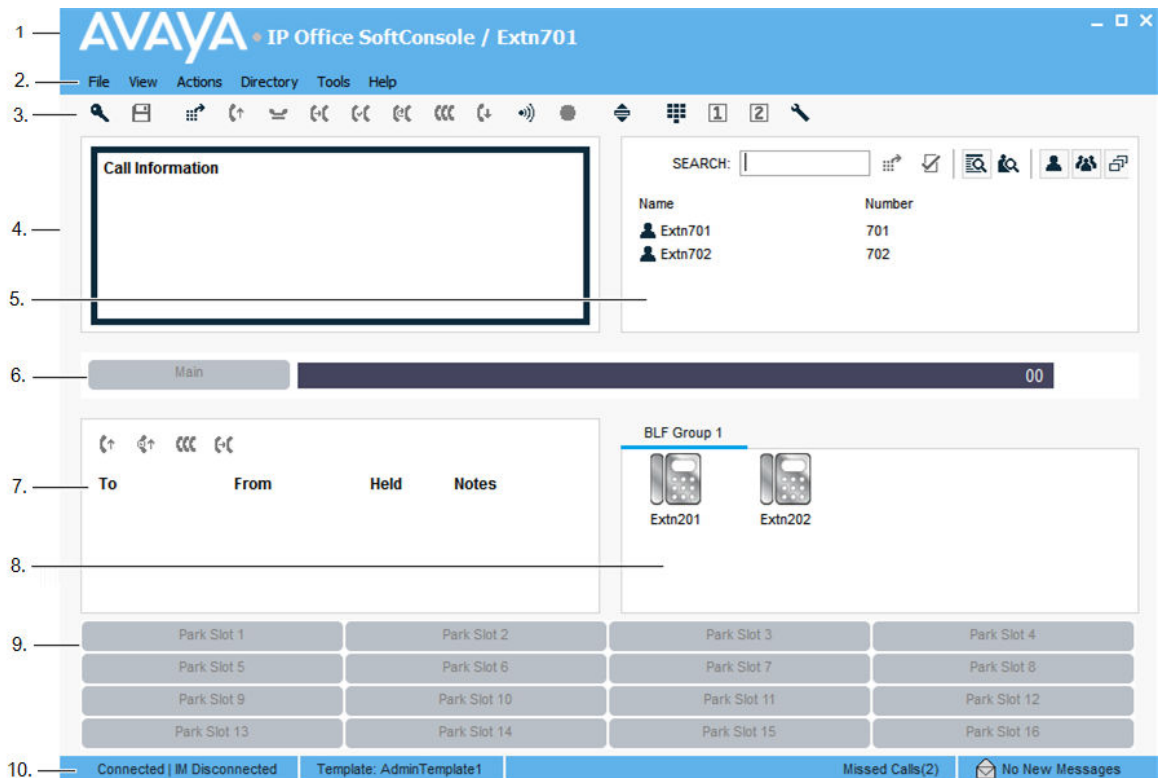
Questa sezione fornisce una panoramica sui menu e sui controlli disponibili nell'applicazione.

Collegamenti correlati

- [Finestra principale della console](#) alla pagina 8
- [Visualizzazione compatta](#) alla pagina 10
- [Visualizzazione Cronologia chiamate](#) alla pagina 10
- [Pannello BLF](#) alla pagina 11
- [Pannello dei dettagli chiamata](#) alla pagina 12
- [Barra di stato](#) alla pagina 13
- [Barra dei menu principale](#) alla pagina 14
- [Pulsanti della barra degli strumenti](#) alla pagina 15
- [Tasti di scelta rapida](#) alla pagina 16

Finestra principale della console

In modalità di visualizzazione normale, lo schermo è suddiviso nelle possibili aree rappresentate nell'immagine seguente. Il profilo o il modello selezionato al momento dell'accesso stabilisce se devono essere visualizzate le chiamate in attesa, i gruppi BLF o gli slot di parcheggio.



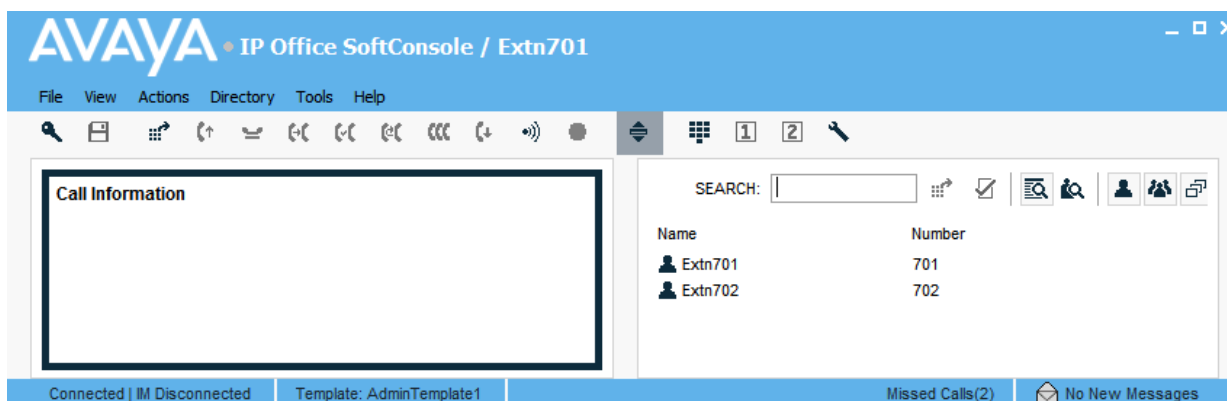
Opzione	Descrizione
1. Barra del titolo	Contiene il nome della persona che ha effettuato l'accesso. Per impostazione predefinita, la barra del titolo viene visualizzata con i colori seguenti: <ul style="list-style-type: none"> • Rosso quando la console è il programma attivo. • Grigio se la console non è il programma attivo.
2. Barra dei menu	I comandi e le azioni sono disponibili tramite i menu. Alcuni elementi sono accessibili solo in presenza di determinati scenari, ad esempio una chiamata che squilla.
3. Barra degli strumenti	Fornisce una scelta rapida per le opzioni utilizzate più di frequente. È possibile mostrare o nascondere la barra degli strumenti utilizzando il menu Visualizzazione .
4. Pannello dei dettagli chiamata	Visualizza le informazioni della chiamata corrente. Il pannello a sinistra include i dettagli della chiamata corrente o in avviso.
5. Pannello della rubrica	Il pannello a destra include la rubrica e i dettagli dei singoli interni. Inoltre, può includere anche un file di script o i dettagli delle conferenze.
6. Pannello della coda	Visualizza le informazioni grafiche relative allo stato delle chiamate in coda.
7. Pannello delle chiamate in attesa	Elenca le chiamate in attesa.
8. Pannello BLF	Visualizza le icone che rappresentano i numeri che è possibile comporre. Se le icone rappresentano gli utenti interni, viene indicato lo stato dell'utente.

La tabella continua...


Opzione	Descrizione
9. Pannello degli slot di parcheggio	Include fino a 16 pulsanti Slot parcheggio .
10. Barra di stato	Conferma la connessione al sistema telefonico e il profilo in uso. Nella barra è indicato anche il numero di nuovi messaggi e chiamate perse.
11. Pannello della cronologia chiamate	Mostra un elenco delle chiamate recenti in entrata, in uscita e perse. Quando viene selezionata, la cronologia delle chiamate sostituisce i pannelli Chiamate in attesa e BLF.

Visualizzazione compatta

È possibile eseguire la console nelle modalità di visualizzazione normale o compatta. In modalità compatta vengono visualizzati solo i dettagli della chiamata e i pannelli della rubrica.



Procedura

- Per passare dalla visualizzazione compatta a quella normale e viceversa, effettuare una delle azioni seguenti:
 - Fare clic su .
 - Fare clic su **Visualizzazione > Compatta** o **Visualizzazione normale**
- Premere `Home` page sulla tastiera per passare dalla visualizzazione compatta a quella normale e viceversa.

Collegamenti correlati

[Menu e controlli](#) alla pagina 8

Visualizzazione Cronologia chiamate

È possibile passare dal pannello Cronologia chiamate ai pannelli BLF/Chiamate in attesa e viceversa. Nella cronologia chiamate vengono visualizzati i dettagli delle chiamate effettuate e ricevute nella console.

In(4)	Out(6)	! Missed(2)	All(12)			
	Number	From	To	Tag		
!	206	Theresa Green	Anne Webb		19/10/2006 15:12:01	
!	210	Paul Jones	Anne Webb		19/10/2006 15:12:24	
(209	Anne Webb	?Anne Webb		19/10/2006 15:12:50	
(209	Anne Webb	Anne Webb		19/10/2006 15:14:33	
)	206	Theresa Green	Anne Webb		20/10/2006 08:53:50	

Il pannello è suddiviso nelle schede seguenti:

Nome	Descrizione
In	Elenca tutte le chiamate ricevute nell'interno.
Zoom indietro	Elenca tutte le chiamate effettuate dall'interno.
Perse	Elenca tutte le chiamate che non hanno ricevuto risposta nell'interno.
Tutti	Elenca tutte le chiamate in entrata, in uscita e perse.

In ciascuna scheda vengono visualizzate fino a 100 chiamate. Quando si raggiunge la capacità massima, il record più vecchio viene eliminato per aggiungere un nuovo record. Il numero tra parentesi indica il numero di chiamate elencate.

In ciascuna scheda vengono visualizzate le seguenti icone e informazioni sullo stato chiamata:

Nome	Descrizione
Zoom indietro (⏪)	Indica una chiamata effettuata dall'interno.
In (➡)	Indica una chiamata effettuata all'interno.
Chiamate perse (!)	Indica una chiamata che non ha ricevuto risposta.
Numero	Il numero di telefono in entrata o il numero di telefono chiamato.
Da	Il nome associato al numero della rubrica sul sistema principale o sulla console locale.
Al	Il nome associato al numero chiamato nella rubrica del sistema principale o della console locale.
Tag	Il testo immesso per identificare la chiamata.
Data	La data e l'ora in cui si è verificata la chiamata.
Ora	

Pannello BLF

Nel pannello Campo spia di occupato (BLF) vengono visualizzate le icone con nome che rappresentano i numeri componibili. Se l'icona è associata a un utente interno, viene indicato lo stato dell'utente.



Il pannello utilizza le schede per raggruppare diversi set di icone utente. È possibile passare da un gruppo all'altro facendo clic sul nome della scheda.

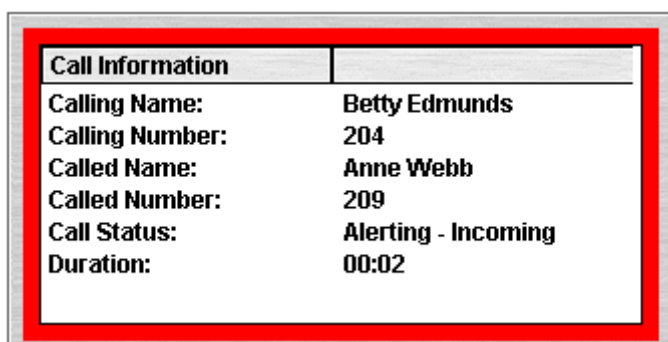
Le icone utilizzate per gli utenti sono:

Icona	Nome	Descrizione
	Messaggi di Voicemail non letti	Una busta gialla indica la presenza di messaggi di Voicemail non letti. Il numero di messaggi viene indicato tra parentesi.
	Utente occupato	Un cerchio rosso con una croce bianca indica che l'utente è occupato.
	Inoltra tutte	Un cerchio verde con una freccia bianca indica che tutte le chiamate all'utente vengono inoltrate.
	Non disturbare	Un cerchio blu con una croce bianca indica che l'utente ha attivato la funzione Non disturbare.

Pannello dei dettagli chiamata

Il pannello dei dettagli chiamata visualizza le informazioni della chiamata corrente. Un cursore tra i due pannelli consente di regolarne le dimensioni come desiderato.

Il pannello a sinistra include i dettagli delle chiamate correnti. Quando una singola chiamata sta squillando o è connessa, il pannello indica i dettagli relativi a tale chiamata.



Se sono stati impostati più stati chiamata, vengono visualizzate le chiamate aggiuntive..
 Facendo clic sulle singole chiamate, si ottiene lo stesso risultato di quando si premono i pulsanti di stato chiamata sul telefono: si risponde alla chiamata selezionata e le chiamate connesse in precedenza vengono messe automaticamente in attesa.


To	From	Notes
↩ Anne Webb (209)	Betty Edmunds (204)	
➤ Anne Webb (209)	Shander Lear (207)	

È possibile visualizzare i dettagli seguenti per una singola chiamata:

Dettaglio chiamata	Descrizione
Nome chiamante	Il nome associato al numero che chiama. Per le chiamate esterne, può essere un nome ottenuto dalla corrispondenza di un numero nella rubrica del sistema telefonico.
Numero chiamante	Il numero di telefono del chiamante, se disponibile.
Nome chiamato	Il nome associato al numero chiamato.
Numero chiamato	Il numero di interno a cui il sistema telefonico ha instradato la chiamata in entrata.
Stato chiamata	Lo stato della chiamata. Il bordo del pannello cambia colore a indicare lo stato di una chiamata. Lo stato chiamata è associato ai colori predefiniti seguenti: <ul style="list-style-type: none"> • Rosso: chiamata di avviso in entrata o in uscita. • Verde: chiamata connessa o ancora in composizione. • Giallo: chiamata restituita o che ha raggiunto il limite di timeout. Ad esempio, una chiamata in attesa che ha raggiunto il limite di timeout. • Nero: stato inattivo.
Durata	Il lasso di tempo per cui la chiamata si trova nel suo stato corrente. Tra gli esempi di stato: chiamata che squilla, connessa o in attesa.
Note	Visualizza note o informazioni sulla chiamata, incluse eventuali annotazioni aggiunte. Ad esempio, quando una chiamata viene restituita, viene visualizzato il motivo della restituzione.

Barra di stato

La barra di stato conferma che si è connessi al sistema telefonico e indica il profilo in uso. Viene indicato anche il numero di nuovi messaggi e chiamate perse dell'utente.

Connected IM Disconnected	Template: AdminTemplate1	Missed Calls(2)	 No New Messages
-----------------------------	--------------------------	-----------------	---

Stato	Descrizione
Connesso oppure Disconnesso:	Visualizza se l'applicazione della console è connessa al sistema telefonico.
IM collegato oppure IM disconnesso	Visualizza se l'applicazione della console è connessa al server di messaggistica istantanea.
Chiamate perse	Visualizza il numero di chiamate perse attualmente presenti nella cronologia.
Nuovi messaggi	Visualizza il numero di nuovi messaggi nella casella postale.

Barra dei menu principale

La barra dei menu principale si trova nella parte superiore della schermata. È possibile aprire ciascun menu mediante uno dei seguenti metodi:

- Facendo clic sul pulsante **Menu**.
- Premendo **Alt** e la lettera sottolineata corrispondente al menu desiderato sulla tastiera. Ad esempio, premere **Alt + A** per aprire il menu.


















File View Actions Directory Tools Help

Opzione di menu	Descrizione
File	È possibile effettuare le operazioni seguenti: <ul style="list-style-type: none"> • Salvare la configurazione corrente dell'applicazione come profilo personale. • Accedere con un altro profilo. • Uscire dall'applicazione.
Visualizzazione	È possibile eseguire l'applicazione in modalità normale o compatta e scegliere se visualizzare o meno la cronologia chiamate. È inoltre possibile selezionare la lingua e scegliere se mostrare o nascondere la barra degli strumenti. Se la modalità impostata è Amministratore, è anche possibile scegliere se mostrare o nascondere i pannelli BLF, Chiamate in attesa e Slot di parcheggio.
Azioni	Questo menu include azioni per la gestione delle chiamate. Quelle non disponibili non sono applicabili alla situazione corrente della chiamata. In questo menu vengono visualizzati anche i tasti di scelta rapida corrispondenti alle funzioni.
Directory	È possibile visualizzare, esportare e impostare la rubrica o effettuare una ricerca al suo interno.
Strumenti	Utilizzare questo menu per accedere ad altri menu relativi a diverse funzioni.
Guida	Questo menu offre l'accesso al sistema di assistenza e ai dettagli della console.

Pulsanti della barra degli strumenti







Barra degli strumenti principale

È possibile mostrare o nascondere la barra degli strumenti principale selezionando **Visualizzazione > Barra degli strumenti**. La barra degli strumenti principale contiene i pulsanti seguenti:


Immagine	Nome
	Accesso
	Salva profilo
	Effettua chiamata
	Rispondi
	Messa in attesa
	Trasferisci
	Trasferimento completato
	Riprova trasferimento
	Conferenza
	Riaggancia
	Annuncio
	Registra chiamata
	Visualizzazione compatta
	Tastiera di composizione
	Sala conferenze 2
	Sala conferenze 2
	Preferenze

Pulsanti della rubrica





I pulsanti nella parte superiore della rubrica possono essere utilizzati per:

Immagine	Descrizione
	Effettuare una chiamata alla voce di rubrica selezionata.
	Modificare le proprietà della voce di rubrica selezionata.
	Utilizzare il pannello della rubrica per visualizzare le voci presenti in essa.
	Utilizzare il pannello della rubrica per visualizzare le conferenze ospitate dal sistema telefonico.
	Mostrare o nascondere gli utenti del sistema telefonico nel pannello della rubrica.
	Mostrare o nascondere i gruppi di ricerca del sistema telefonico nel pannello della rubrica.

La tabella continua...

Immagine	Descrizione
	Mostrare o nascondere i numeri di telefono della rubrica del sistema telefonico, della console locale e di Outlook. È possibile: <ul style="list-style-type: none"> • Selezionare le rubriche incluse nella scheda Directory. • Modificare la rubrica della console locale con la scheda Chiamate in arrivo.

Pulsanti del pannello per le chiamate in attesa

Immagine	Descrizione
	Rispondere alla chiamata in attesa selezionata.
	Rispondere alla chiamata in attesa da più tempo.
	Creare una conferenza con le chiamate in attesa.
	Trasferire la chiamata in attesa selezionata.

Tasti di scelta rapida

Nelle tabelle seguenti sono elencati i tasti di scelta rapida predefiniti. È possibile modificare queste assegnazioni tramite i menu di configurazione della console.

Tasti di scelta rapida per i controlli chiamate

Tasti di scelta rapida	Descrizione
Ctrl + A	Chiamate alternative
F11	Annota chiamata
Immetti	Rispondi alla chiamata
F12	Esegui nuova chiamata
Fine	Aggancia
F4	Metti chiamata in attesa
F7	Mettere la chiamata corrente in attesa e rispondere automaticamente alla chiamata successiva
Ctrl + B	Mettere la chiamata corrente in attesa rispetto a un interno occupato
F9	Inserimento
F10	Pagina
F6	Richiedi chiamata
F5	Registra chiamata
F2	Trasferisci chiamata
Ctrl + T	Trasferimento completato
Ctrl + R	Ritentare il trasferimento di una chiamata restituita

La tabella continua...

Tasti di scelta rapida	Descrizione
F3	Trasferisci a Voice Mail
Maiusc + Ctrl + F10	Aggiungi a conferenza
Maiusc + Ctrl + F11	Aggiungi alla sala conferenze 1
Maiusc + Ctrl + F12	Aggiungi alla sala conferenze 2

Tasti di scelta rapida dell'applicazione

Tasti di scelta rapida	Descrizione
Pausa	Ripristina applicazione
Home page	Passare dalla visualizzazione normale a quella compatta e viceversa

Tasti di scelta rapida BLF

Tasti di scelta rapida	Descrizione
Ctrl + Alt + C	Membro del gruppo BLF selezionato della chiamata
Ctrl + Alt + G	Vista icone grandi BLF
Ctrl + Alt + S	Vista icone piccole BLF
Ctrl + Alt + I	Vista elenco BLF
Ctrl + Alt + D	Vista dettagli BLF
Ctrl + Alt + N	Ordina icone BLF per nome
Ctrl + Alt + M	Ordina icone BLF per numero
Ctrl + Alt + U	Ordina icone BLF per stato
Ctrl + Alt + H	Disponi icone BLF orizzontalmente
Ctrl + Alt + V	Disponi icone BLF verticalmente
Ctrl + Alt + R	Crea nuovo gruppo BLF
Ctrl + Alt + B	Crea nuovo membro del gruppo BLF
Ctrl + Alt + P	Modifica proprietà gruppo/membro del gruppo BLF

Tasti di scelta rapida della rubrica

Tasti di scelta rapida	Descrizione
Ctrl + S	Nuova ricerca rubrica
Ctrl + C	Chiama voce di rubrica selezionata
Ctrl + P	Visualizza proprietà della voce selezionata
Maiusc + Invio	Visualizza dettagli della voce di ricerca selezionata
Ctrl + E	Invia e-mail all'utente selezionato

La tabella continua...

Tasti di scelta rapida	Descrizione
Ctrl + M	Invia messaggio di testo all'utente selezionato
Ctrl + I	Invia un messaggio istantaneo all'utente selezionato
Ctrl + Y	Vista rubrica
Ctrl + F	Vista conferenza
Ctrl + U	Mostra/nascondi voci utente
Ctrl + G	Mostra/nascondi voci gruppo
Ctrl + D	Mostra/nascondi voci rubrica

Tasti di scelta rapida per le chiamate in attesa

Tasti di scelta rapida	Descrizione
Ctrl + Alt + A	Rispondi alla chiamata in attesa
Ctrl + Alt + L	Rispondi alla chiamata in attesa da più tempo
F8	Conferenza con chiamate in attesa
Ctrl + Alt + T	Trasferisci chiamata in attesa
Ctrl + Alt + P	Modifica proprietà gruppo/membro del gruppo BLF

Tasti di scelta rapida per la modalità in coda

Tasti di scelta rapida	Descrizione
Maiusc + F1	Rispondi alla chiamata dalla coda 1
Maiusc + F2	Rispondi alla chiamata dalla coda 2
Maiusc + F3	Rispondi alla chiamata dalla coda 3
Maiusc + F4	Rispondi alla chiamata dalla coda 4
Maiusc + F5	Rispondi alla chiamata dalla coda 5
Maiusc + F6	Rispondi alla chiamata dalla coda 6
Maiusc + F7	Rispondi alla chiamata dalla coda 7
Maiusc + F8	Rispondi alla chiamata dalla coda 8

Tasti di scelta rapida per gli strumenti

Tasti di scelta rapida	Descrizione
Maiusc + Ctrl + F4	Sala conferenze 1
Maiusc + Ctrl + F5	Sala conferenze 2
Maiusc + Ctrl + F1	Sblocca porta 1

La tabella continua...

Tasti di scelta rapida	Descrizione
Maiusc + Ctrl + F2	Sblocca porta 2
Maiusc + Ctrl + F3	Tastierino
Ctrl + V	Chiama Voice Mail

Tasti di scelta rapida per gli slot di parcheggio

Tasti di scelta rapida	Descrizione
Alt + F1	Parcheggia/riprendi chiamata nello slot 1
Alt + F2	Parcheggia/riprendi chiamata nello slot 2
Alt + F3	Parcheggia/riprendi chiamata nello slot 3
Alt + F4	Parcheggia/riprendi chiamata nello slot 4
Alt + F5	Parcheggia/riprendi chiamata nello slot 5
Alt + F6	Parcheggia/riprendi chiamata nello slot 6
Alt + F7	Parcheggia/riprendi chiamata nello slot 7
Alt + F8	Parcheggia/riprendi chiamata nello slot 8
Alt + F9	Parcheggia/riprendi chiamata nello slot 9
Alt + F10	Parcheggia/riprendi chiamata nello slot 10
Alt + F11	Parcheggia/riprendi chiamata nello slot 11
Alt + F12	Parcheggia/riprendi chiamata nello slot 12
Maiusc + F9	Parcheggia/riprendi chiamata nello slot 13
Maiusc + F10	Parcheggia/riprendi chiamata nello slot 14
Maiusc + F11	Parcheggia/riprendi chiamata nello slot 15
Maiusc + F12	Parcheggia/riprendi chiamata nello slot 16

Collegamenti correlati

[Menu e controlli](#) alla pagina 8

Capitolo 3: Gestione delle chiamate

Questa sezione descrive i controlli di gestione chiamate principali forniti dall'applicazione.

Collegamenti correlati

- [Risposta alle chiamate in entrata](#) alla pagina 20
- [Trasferimento di chiamate](#) alla pagina 21
- [Esecuzione di chiamate](#) alla pagina 24
- [Composizione di cifre DTMF](#) alla pagina 27
- [Messa in attesa delle chiamate](#) alla pagina 27
- [Parcheggio e ripresa delle chiamate](#) alla pagina 28
- [Ripresa di chiamate parcheggiate](#) alla pagina 28
- [Richiesta delle chiamate](#) alla pagina 29
- [Passaggio dal pannello Cronologia chiamate al pannello BLF/Chiamate in attesa e viceversa](#) alla pagina 29
- [Monitoraggio delle code](#) alla pagina 30
- [Aggiunta di tag alle chiamate](#) alla pagina 31
- [Apertura delle porte controllate](#) alla pagina 32
- [Inserimento nelle chiamate](#) alla pagina 32
- [Invio di messaggi di testo](#) alla pagina 33
- [Invio di messaggi immediati](#) alla pagina 33
- [Invio di messaggi e-mail](#) alla pagina 34
- [Esecuzione di una chiamata di annuncio](#) alla pagina 35
- [Registrazione delle chiamate](#) alla pagina 35
- [Raccolta dei messaggi di Voicemail](#) alla pagina 36

Risposta alle chiamate in entrata

Informazioni su questa attività

Quando si riceve una chiamata in entrata, i bordi del pannello **Chiamata** diventano rossi e vengono visualizzate informazioni sul chiamante. Se il file di script è associato al numero in entrata, lo script viene visualizzato nel pannello a destra.

Call Information	
Calling Name:	Company One
Calling Number:	01707364416
Called Name:	Anne Webb
Called Number:	209
Call Status:	Alerting - Incoming
Duration:	00:05

COMPANY ONE

All calls are to be announced

General Enquiries - Extension 123

[Close Script](#)

Procedura

1. Per rispondere a una chiamata, effettuare una delle operazioni seguenti:

- Premere **Immetti**.
- Fare clic su **↶**.
- Fare clic su **Azioni > Rispondi**.
- Sganciare il ricevitore se si utilizza il telefono.
- Fare doppio clic sul pannello **Chiamata**.

Quando si risponde a una chiamata, i bordi del pannello delle informazioni sul chiamante diventano verdi.

2. Se viene visualizzato uno script, fare clic su **Chiudi script** o premere di nuovo **Immetti** per rimuoverlo.

Collegamenti correlati

[Gestione delle chiamate](#) alla pagina 20

Trasferimento di chiamate

Una delle funzioni principali della console è il trasferimento dei chiamanti alla destinazione desiderata.

Collegamenti correlati

[Gestione delle chiamate](#) alla pagina 20

[Trasferimento di una chiamata senza rispondere](#) alla pagina 22

[Esecuzione di un trasferimento monitorato](#) alla pagina 22

[Trasferimento delle chiamate a Voicemail](#) alla pagina 23

[Attesa di trasferimento a un interno occupato](#) alla pagina 24

Esecuzione di trasferimenti non monitorati

Durante un trasferimento non monitorato, la chiamata viene trasferita senza parlare alla destinazione o senza attendere di vedere se la destinazione risponde.

Procedura



Per trasferire una chiamata, utilizzare uno dei metodi seguenti:

- Premere **F2**. Selezionare la destinazione di trasferimento e fare clic su **Componi** (**Ctrl + D**).
- Fare clic su **Azioni > Trasferisci chiamata**. Selezionare la destinazione di trasferimento e fare clic su **Componi** (**Ctrl + D**).
- Trascinare la chiamata sull'interno nel pannello della rubrica.
- Trascinare la chiamata sul gruppo BLF desiderato.

Trasferimento di una chiamata senza rispondere

Se si riconosce il nome o il numero di un chiamante, è possibile trasferire la chiamata senza rispondere. Il trasferimento di una chiamata in questo modo viene chiamato trasferimento non monitorato. È possibile configurare la restituzione delle chiamate senza risposta. Quando si restituisce una chiamata, viene visualizzato (**NoRisp**) nel pannello dei dettagli della chiamata.

Procedura

1. Immettere il numero di interno di destinazione nel campo **Cerca**.
2. Fare clic sulla corrispondenza desiderata, quindi su . In alternativa, quando la ricerca fornisce una sola corrispondenza, fare clic su .

La chiamata in entrata viene trasferita all'interno di destinazione e cancellata dalla schermata.




Collegamenti correlati

[Trasferimento di chiamate](#) alla pagina 21

Esecuzione di un trasferimento monitorato

Durante un trasferimento monitorato, l'utente può consultare la destinazione del trasferimento per verificare che risponda e che accetterà la chiamata prima di trasferire un chiamante.

Procedura

1. Immettere il numero di interno o il nome utente nel campo della rubrica **Cerca**.
2. Se l'interno di destinazione è disponibile, fare clic su  nel pannello della rubrica o premere **F12**. È possibile ascoltare lo stato della chiamata in uscita. La chiamata originaria viene messa in attesa.
 - Se il trasferimento della chiamata in entrata viene accettato, fare clic su  o premere **CTRL + T** per completare l'operazione.
 - Se l'utente non desidera ricevere la chiamata in entrata, fare clic su  o premere **Fine** per terminare la chiamata di consulenza. È possibile ritornare al chiamante originario riprendendo la chiamata dall'attesa.
3. Se l'interno di destinazione è occupato, è possibile chiedere al chiamante se desidera attendere. Vedere **Attendere un trasferimento su occupato**.

Collegamenti correlati

[Trasferimento di chiamate](#) alla pagina 21

Trasferimento delle chiamate a Voicemail

Se il chiamante desidera lasciare un messaggio, è possibile trasferirlo direttamente a un utente o alla Voicemail di un gruppo.

Procedura

1. Premere F3 o fare clic su **Azioni > Trasferimento Voicemail**.

Name	Number
Extn701	701
Extn702	702

2. Selezionare la rubrica desiderata.
È inoltre possibile selezionare i pulsanti di opzione **Mostra gruppi di suoneria** e **Mostra utenti**.
3. Iniziare a immettere il nome nel campo **Nome**.
4. Fare clic su **Posta vocale** quando il numero di interno viene visualizzato nel campo **Numero**.
È inoltre possibile selezionare il numero di interno dal pannello della rubrica e premere F3.

Collegamenti correlati

[Trasferimento di chiamate](#) alla pagina 21

Attesa di trasferimento a un interno occupato

Informazioni su questa attività

Se un interno a cui si desidera trasferire una chiamata risulta occupato nella console, è possibile mettere in coda la chiamata e attendere il trasferimento quando l'interno ritorna nuovamente disponibile. In questo modo, la chiamata non verrà inviata a Voicemail e non sarà influenzata dalle impostazioni di inoltro su occupato della destinazione.

La chiamata viene parcheggiata nel sistema utilizzando l'ID di parcheggio dell'interno di destinazione, ovvero, il numero di interno più una cifra singola tra 0 e 9.

Procedura

1. Se non lo si è già fatto, rispondere alla chiamata in entrata.
2. Chiedere se l'interlocutore desidera attendere fino a che la destinazione di trasferimento non ritorna disponibile.
3. Se accetta, premere `Ctrl + B`. La chiamata viene messa in coda, in attesa che l'interno di trasferimento ritorni disponibile.
4. Quando l'interno di trasferimento ritorna disponibile, la chiamata viene restituita alla console e il bordo della scheda diventa giallo. Viene visualizzato un messaggio a indicare il perché la chiamata è stata restituita. Nei dettagli della chiamata, scorrere verso il basso fino a **Motivo**:
 - **Timeout**: se l'attesa supera il timeout di parcheggio configurato nel sistema telefonico (l'impostazione predefinita è 5 minuti), viene effettuata una richiamata. Rispondere alla chiamata. Se l'interlocutore desidera ancora attendere, premere `Ctrl + B` per parcheggiare nuovamente la chiamata.
 - **Disponibile**: la destinazione di trasferimento è ora in grado di rispondere a un'altra chiamata. Rispondere alla chiamata e iniziare un trasferimento monitorato o non monitorato, oppure premere `Ctrl+R` per iniziare immediatamente un trasferimento non monitorato senza rispondere alla chiamata.



Collegamenti correlati

[Trasferimento di chiamate](#) alla pagina 21

Esecuzione di chiamate

Procedura

Per effettuare una chiamata, utilizzare uno dei metodi seguenti:

- Chiamare dal telefono.
- Fare doppio clic su un gruppo BLF specifico per chiamare rapidamente il numero associato.
- Individuare e selezionare una voce della rubrica, quindi fare clic su  o premere `F12`.
- Fare clic su  o premere `F12` per visualizzare la schermata **Esegui chiamata**.

Collegamenti correlati

[Gestione delle chiamate](#) alla pagina 20

[Esecuzione di chiamate utilizzando la schermata Esegui chiamata](#) alla pagina 25

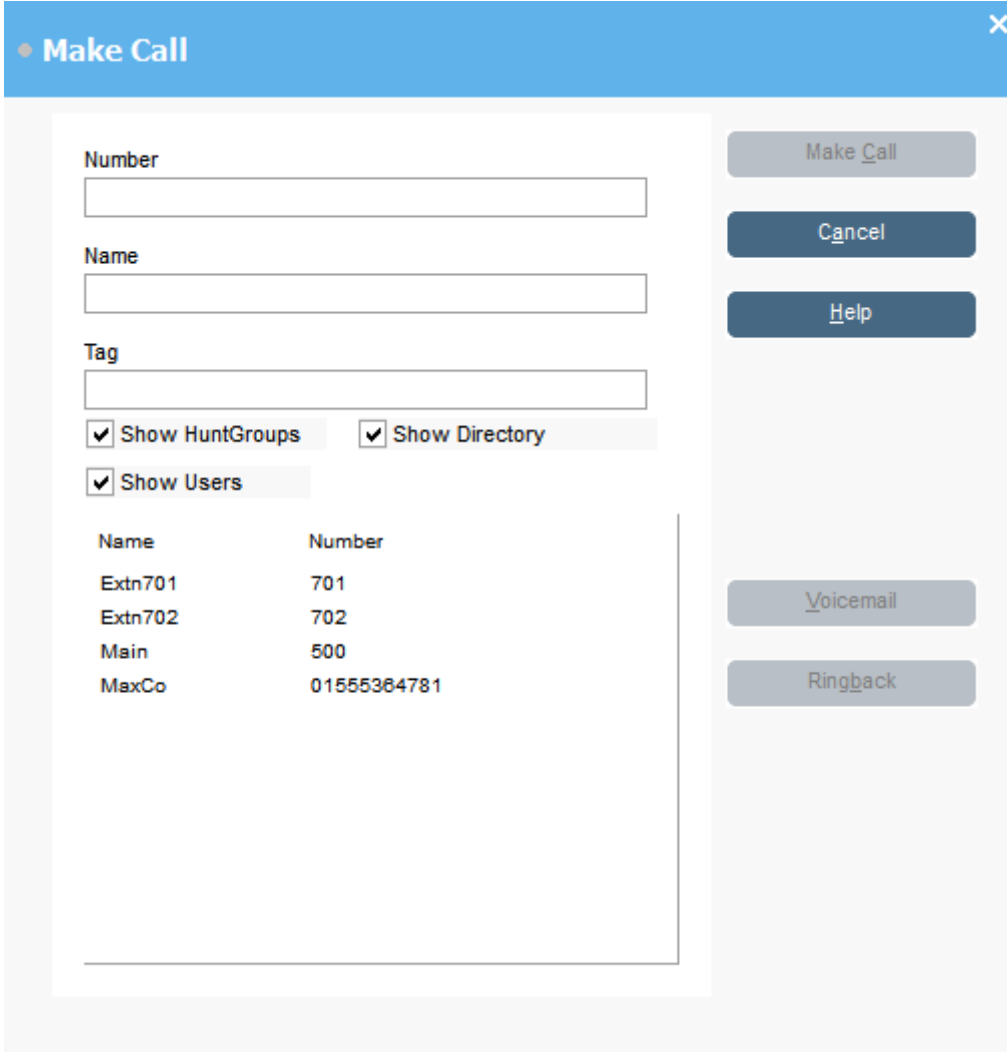
[Esecuzione di chiamate mediante il tastierino](#) alla pagina 26

[Utilizzo delle icone BLF per la composizione rapida](#) alla pagina 27

Esecuzione di chiamate utilizzando la schermata Esegui chiamata

Procedura

1. Fare clic su  o premere F12.



Make Call

Number

Name

Tag

Show HuntGroups Show Directory

Show Users

Name	Number
Extn701	701
Extn702	702
Main	500
MaxCo	01555364781

Make Call

Cancel

Help

Voicemail

Ringback

2. Selezionare la rubrica da cercare. È possibile selezionare più di una rubrica.
3. Iniziare a digitare il nome nel campo **Nome**.

Vengono visualizzate le voci che corrispondono al testo immesso. Quando il numero desiderato viene visualizzato nell'elenco, fare clic su di esso. Il numero viene trasferito al campo **Numero**. Nel caso vi sia una sola corrispondenza, il numero viene trasferito automaticamente al campo **Numero**.


4. Immettere un tag per il messaggio, se necessario.
5. Selezionare l'azione richiesta:

Opzione	Descrizione
Effettua chiamata	Effettuare una chiamata al numero selezionato.
Posta vocale	Lasciare un messaggio per l'utente.
richiamata	Quando un numero di interno è occupato, fare clic su richiamata . Quando l'interno ritorna disponibile, squilla.

Esecuzione di chiamate mediante il tastierino

Procedura

1. Fare clic su **Strumenti** > **Tastiera di composizione** o su .



The screenshot shows a 'Dial Pad' window with a blue header. Below the header, there are two input fields: 'Number to Dial' containing '203' and 'Call Notes' containing 'Simon on the line'. To the right of these fields are four buttons: 'Dial', 'Clear', 'Cancel', and 'Help'. Below the input fields is a numeric keypad with letters: 1, 2 (ABC), 3 (DEF), 4 (GHI), 5 (JKL), 6 (MNO), 7 (PQRS), 8 (TUV), 9 (WXYZ), *, 0, and #. At the bottom left, there is a checkbox labeled 'DTMF Dialing' which is currently unchecked.

2. Immettere il numero di telefono desiderato nel campo **Numero da comporre**.
Utilizzare i caratteri di composizione su **Tastiera di composizione** o sulla tastiera.
3. Immettere eventuali note per la chiamata nell'area **Campo Note / Messaggi**.
Utilizzare le note per aggiungere tag alla chiamata.
4. Fare clic su **Componi** per iniziare la chiamata.

Utilizzo delle icone BLF per la composizione rapida

Procedura

Fare doppio clic sull'icona desiderata o fare clic con il tasto destro e selezionare **Chiama**.

Collegamenti correlati


[Esecuzione di chiamate](#) alla pagina 24

Composizione di cifre DTMF

Informazioni su questa attività

È possibile utilizzare il tastierino della console per comporre cifre DTMF durante una chiamata.

Procedura

1. Durante la chiamata, fare clic su **Strumenti > Tastiera di composizione**. In alternativa, fare clic su .
2. Selezionare **Composizione DTMF**.

Tutti i numeri composti saranno inviati alla chiamata in corso come cifre DTMF.

Collegamenti correlati

[Gestione delle chiamate](#) alla pagina 20

Messa in attesa delle chiamate

Informazioni su questa attività

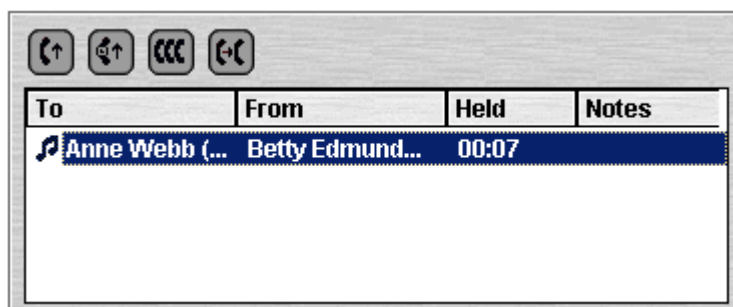
Mettere una chiamata in attesa in modo da poter effettuare altre attività.

Procedura

1. Fare clic su  o premere F4.

Per mettere la chiamata corrente in attesa e rispondere alla chiamata successiva con un'unica azione, premere F7.

Il **pannello Chiamate in attesa** include un elenco di tutte le chiamate in attesa.



2. Ordinare l'elenco facendo clic sull'intestazione colonna corrispondente.
3. Fare clic su una riga nell'elenco per selezionare la chiamata da trasferire o a cui rispondere.
4. Utilizzare le icone nella parte superiore del pannello secondo necessità.

Collegamenti correlati

[Gestione delle chiamate](#) alla pagina 20

Parcheggio e ripresa delle chiamate

Informazioni su questa attività

È possibile parcheggiare una chiamata per gestire altre attività. Ad esempio, un chiamante deve parlare urgentemente con una persona che non è disponibile. È possibile parcheggiare la chiamata nello slot 1, cercare la persona con cui si desidera parlare e chiedergli di rispondere alla chiamata dallo slot 1.

La chiamata rimane parcheggiata per un periodo di tempo specifico prima di essere restituita all'operatore. Per ulteriori informazioni sulla durata del parcheggio, contattare l'amministratore del sistema.

Sono disponibili 16 slot di parcheggio. Quando una chiamata viene parcheggiata in uno degli slot, l'etichetta del pulsante fornisce informazioni sulla chiamata. Quando uno slot di parcheggio è libero, l'etichetta del pulsante indica il numero associato allo slot. Tutti gli operatori possono vedere quando la chiamata riceve una risposta o viene terminata. Chiunque può rispondere a una chiamata parcheggiata.

Procedura

1. Fare clic su un pulsante **Slot parcheggio** libero per parcheggiare una chiamata connessa nello slot corrispondente.

La chiamata parcheggiata mostra informazioni relative alla chiamata, ad esempio, il numero di origine della chiamata.

2. Per riprendere una chiamata parcheggiata in uno slot, fare clic sul pulsante **Slot parcheggio** correlato.

Collegamenti correlati

[Gestione delle chiamate](#) alla pagina 20

Ripresa di chiamate parcheggiate

Informazioni su questa attività

Quando si parcheggia una chiamata, chiunque conosca il numero dello slot può riprenderla e quindi rispondere.

Procedura

Per riprendere una chiamata parcheggiata, effettuare le operazioni seguenti:

- Comporre il codice funzione predefinito ***38 N#**, sostituendo la *N* con il numero dello slot di parcheggio.
- Se gli utenti della console dispongono di un pulsante dello slot di parcheggio impostato sullo stesso numero di slot, il pulsante indica la chiamata parcheggiata. È quindi possibile fare clic sul pulsante per riprendere la chiamata.
- Sui telefoni Avaya con pulsanti programmabili, gli utenti possono assegnare ai pulsanti numeri di slot di parcheggio. Il pulsante indica quando una chiamata è stata parcheggiata in quello slot ed è possibile premerlo per riprenderla.

Collegamenti correlati

[Gestione delle chiamate](#) alla pagina 20

Richiesta delle chiamate

Informazioni su questa attività

È possibile tentare di richiedere l'ultima chiamata in entrata presentata alla console, incluse le chiamate che hanno squillato ma che hanno ricevuto una risposta da un'altra postazione. Richiedere le chiamate se si sospetta che sono state trasferite al numero sbagliato o che stanno squillando senza ricevere risposta.

Quando si lavora in un gruppo di utenti della console, la funzione di richiesta può essere applicata a una chiamata che è stata presentata all'utente ma che ha ricevuto risposta da un altro membro del gruppo.

Procedura

Premere **F6** o fare clic su **Azioni > Richiedi chiamata**.

Collegamenti correlati

[Gestione delle chiamate](#) alla pagina 20

Passaggio dal pannello Cronologia chiamate al pannello BLF/Chiamate in attesa e viceversa

Informazioni su questa attività

È possibile passare dal pannello Cronologia chiamate della console ai pannelli BLF e Chiamate in attesa e viceversa.

Procedura

Fare clic su **Visualizzazione > Cronologia chiamate**.

Collegamenti correlati

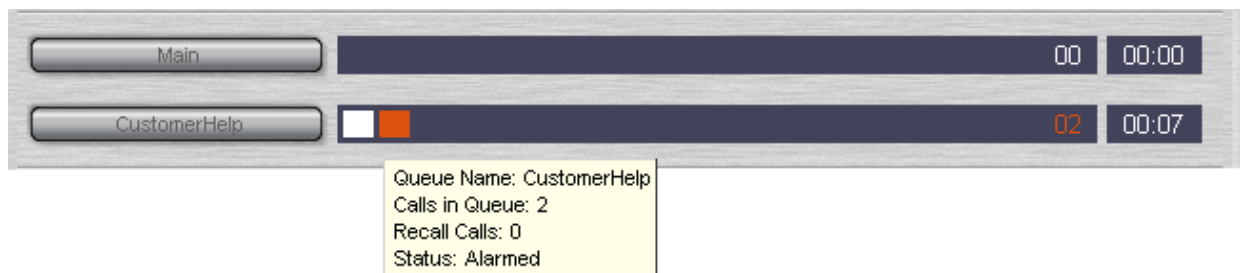
[Gestione delle chiamate](#) alla pagina 20

Monitoraggio delle code

Informazioni su questa attività

È possibile configurare l'accodamento per i gruppi di ricerca. Quando sono presenti più chiamate in attesa rispetto al numero di agenti disponibili, le chiamate aggiuntive vengono messe in coda. È possibile configurare il monitoraggio per un massimo di 8 code dei gruppi di ricerca.

Il numero di chiamate in attesa in una coda è indicato da un grafico a barre.



Il numero totale di chiamate viene visualizzato in fondo al grafico a barre. Ciascuna chiamata è rappresentata da una casella bianca se la soglia di allarme non è stata superata. Se invece il numero di chiamate in coda supera la soglia di allarme, le chiamate che superano tale soglia vengono visualizzate con una casella arancione.

La casella di testo in fondo al grafico indica invece il periodo di tempo più lungo per il quale una chiamata è rimasta in coda. Il tempo viene aggiornato ogni volta che una chiamata viene messa in coda. Il tempo è visualizzato in bianco, se la soglia di allarme del tempo di attesa più lungo non è stata superata. Il tempo diventa di colore arancio, se il tempo di attesa più lungo viene superato.

Procedura

Spostare il puntatore del mouse su una barra **Chiamata in coda** attiva per visualizzare le informazioni relative alla coda.

Vengono visualizzate le informazioni seguenti:

- **Nome coda**
- **Chiamate in coda**
- **Richiama chiamate**
- **Stato**

Collegamenti correlati

[Gestione delle chiamate](#) alla pagina 20

[Risposta alle chiamate in coda](#) alla pagina 30

Risposta alle chiamate in coda

Informazioni su questa attività

Tutti gli operatori della console possono rispondere alle chiamate in coda. Non è necessario essere un membro del gruppo di ricerca per rispondere alla chiamata.

Procedura

1. Fare clic sul pulsante **Nome coda** o premere `Maiusc + F1` o `Maiusc + F8`.
Verrà presentata la prima chiamata in coda.
2. Rispondere alla chiamata come usuale.

Collegamenti correlati

[Monitoraggio delle code](#) alla pagina 30

Aggiunta di tag alle chiamate

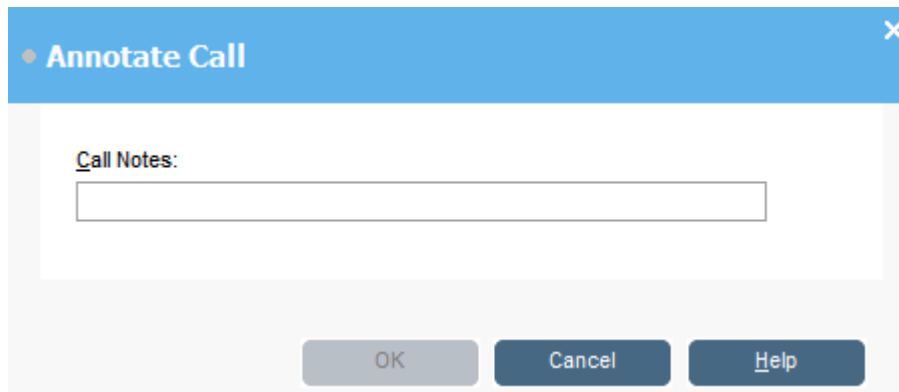
Informazioni su questa attività

È possibile aggiungere una breve stringa di testo a tutte le chiamate. Questa funzione è chiamata Tag chiamate. Il testo rimane con la chiamata anche quando viene trasferita ed è visualizzato sul display dei telefoni interni che ricevono le chiamate. Il testo viene anche registrato nella Cronologia chiamate.

Utilizzando la console è possibile aggiungere un tag chiamata quando si esegue o si trasferisce una chiamata. Inoltre, è possibile aggiungere un tag quando si è connessi alla chiamata mediante il processo riportato qui sotto.

Procedura

1. Quando si esegue o si trasferisce una chiamata, fare clic su **Azioni > Annota chiamata** o premere `F11`.



2. Immettere le note nel campo **Campo Note / Messaggi**.
Utilizzare caratteri alfanumerici, ma evitare le virgole.
Per impostazione predefinita, la lunghezza massima del testo è 16 caratteri; tuttavia, l'amministratore del sistema può modificare la lunghezza.
3. Fare clic su **OK**.

Collegamenti correlati

[Gestione delle chiamate](#) alla pagina 20

Apertura delle porte controllate

Informazioni su questa attività

È possibile aprire una porta controllata senza abbandonare la scrivania. Ad esempio, il centralino telefonico può essere connesso a un relè che controlla la porta del bay di caricamento. Quando viene richiesto l'accesso al bay di caricamento, è possibile sbloccare la porta per consentire l'ingresso.

Si noti che questa opzione non è disponibile fino a che non si configura un nome per la porta.

È possibile controllare fino a 2 porte. Per impostazione predefinita, le porte vengono sbloccate per 5 secondi.

Procedura

1. Fare clic su **Strumenti > Ingresso della porta**.
2. Fare clic sul nome della porta desiderato per sbloccarla.

Collegamenti correlati


[Gestione delle chiamate](#) alla pagina 20

Inserimento nelle chiamate

Informazioni su questa attività

L'inserimento nelle chiamate è disponibile solo se si dispone dell'autorizzazione per inserirsi e altri interlocutori interni concedono l'autorizzazione. Contattare l'amministratore del sistema per configurare l'inserimento.

Procedura

1. Individuare l'utente nel pannello della rubrica.
2. Fare clic su **Azioni > Inserimento** o premere F9.
3. Parlare all'utente.
Entrambi gli interlocutori della chiamata possono ascoltare l'utente.
4. Quando si desidera terminare la chiamata, effettuare una delle operazioni seguenti:
 - Fare clic su 
 - Fare clic su **Azioni > Riaggancia**.
 - Premere **Fine**.

Collegamenti correlati

[Gestione delle chiamate](#) alla pagina 20

Invio di messaggi di testo

Informazioni su questa attività

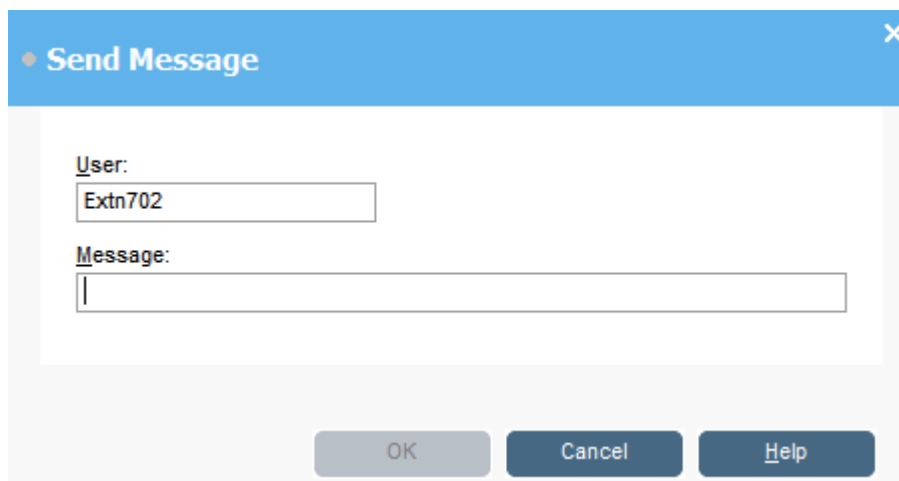
È possibile inviare un breve messaggio di testo a un utente. Il messaggio viene visualizzato sullo schermo della maggior parte dei telefoni Avaya. Questa funzione è meno invasiva rispetto all'intrusione in una chiamata. Il risultato dell'invio di un messaggio dipende dal tipo di telefono dell'utente e se è impegnato in una chiamata o meno.

Per impostazione predefinita, la lunghezza massima di un messaggio è di 16 caratteri; tuttavia, l'amministratore del sistema può configurare la lunghezza.

Quando si invia un messaggio a un telefono con display Avaya DS Port, la spia dei messaggi del telefono si illumina. Ciò si verifica sia quando il telefono è disponibile che quando è impegnato in una chiamata. Se il telefono è disponibile, viene visualizzato il testo del messaggio. Se è impegnato in una chiamata, il testo viene visualizzato dopo che l'utente ha terminato la chiamata.

Procedura

1. Nella rubrica, individuare l'utente a cui si desidera inviare un messaggio.
2. Fare clic su **Azioni** > **Invia messaggio** o premere CTRL + M.



Il campo del numero di interno dell'utente è popolato con le informazioni della rubrica.

3. Immettere il testo nel campo **Messaggio**.
4. Fare clic su **OK**.

Collegamenti correlati

[Gestione delle chiamate](#) alla pagina 20

Invio di messaggi immediati

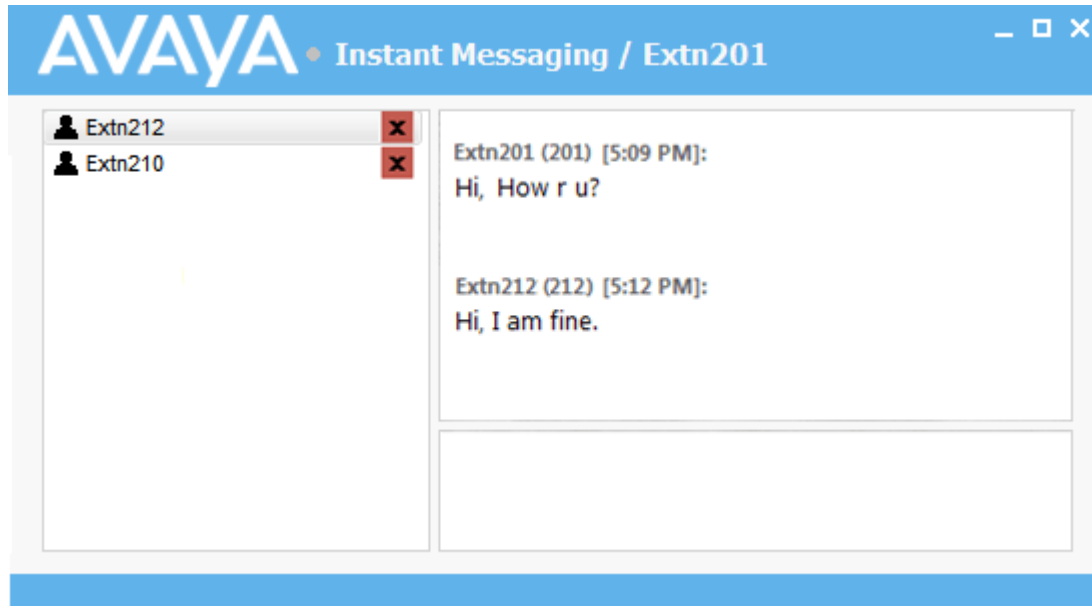
Informazioni su questa attività

È possibile configurare la console per supportare la messaggistica istantanea. Se attivata, è possibile utilizzare la rubrica per selezionare e inviare messaggi istantanei ad altri utenti.

Gli altri utenti devono utilizzare un'applicazione Avaya che supporti la messaggistica istantanea.

Procedura

1. Nel riquadro **Directory**, individuare l'utente desiderato.
2. Fare clic con il tasto destro sull'utente e selezionare **Invia messaggio istantaneo** o premere CTRL + I.



3. Immettere il messaggio nella casella in fondo alla finestra e fare clic su **Invia**.
4. Passare dalla finestra di messaggistica istantanea alla console e viceversa senza interromperne le operazioni.

Se si chiude la finestra della messaggistica istantanea, la sessione chat corrente viene terminata.

Collegamenti correlati

[Gestione delle chiamate](#) alla pagina 20

Invio di messaggi e-mail

Se Microsoft Outlook è installato sullo stesso PC, è possibile utilizzare la console per inviare messaggi e-mail agli utenti nella rubrica.

Procedura

1. Fare clic su **Strumenti > Invia e-mail** o premere CTRL + E.
Si apre il modulo relativo al messaggio e-mail.
2. Completare i dettagli come richiesto e inviare l'e-mail come di consueto.

Collegamenti correlati


[Gestione delle chiamate](#) alla pagina 20

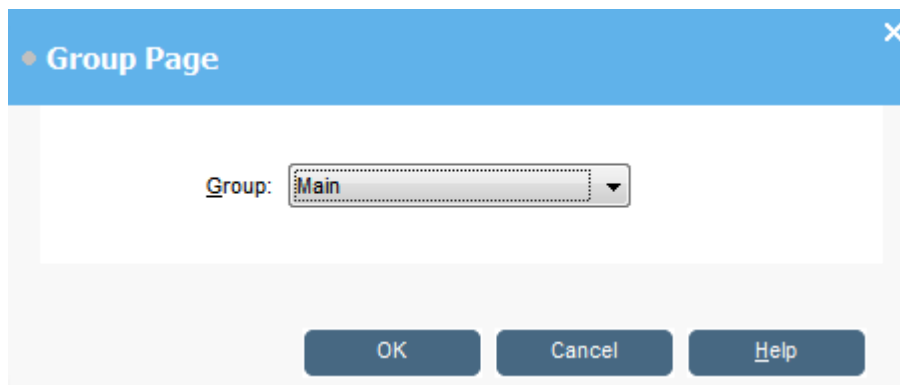
Esecuzione di una chiamata di annuncio


Informazioni su questa attività

È possibile trasmettere un messaggio a un gruppo di persone utilizzando la funzione Annuncio. Ad esempio, un chiamante deve parlare urgentemente con una persona ma non la riesce a trovare. La chiamata viene parcheggiata e viene trasmesso un messaggio all'utente per chiedergli di rispondere. L'annuncio viene riprodotto su tutti gli interni dotati di vivavoce e non in uso.

Procedura

1. Per inviare un messaggio di trasmissione, effettuare una delle operazioni seguenti:
 - Fare clic su .
 - Fare clic su **Azioni > Annuncio**.
 - Premere F10.



2. Selezionare il gruppo a cui trasmettere il messaggio.
3. Fare clic su **OK**.
4. Pronunciare il messaggio.
5. Quando il messaggio è completo, effettuare una delle operazioni seguenti:
 - Fare clic su .
 - Fare clic su **Azioni > Riaggancia**
 - Premere Fine.

Collegamenti correlati

[Gestione delle chiamate](#) alla pagina 20

Registrazione delle chiamate

Informazioni su questa attività

È possibile registrare un'intera chiamata o una parte di essa.

- La registrazione è supportata solo sui sistemi in cui è installato Voicemail Pro.

- La registrazione viene messa in pausa quando la chiamata viene messa in attesa o parcheggiata. Quando si connette di nuovo la chiamata, la registrazione riprende.
- Durante le chiamate in conferenza, la registrazione continua quando vengono aggiunti chiamanti alla conferenza.

Procedura

1. Per registrare una chiamata, effettuare una delle operazioni seguenti:

- Fare clic su .
- Fare clic su **Azioni > Registrazione chiamata**.
- Premere F5.

Per impostazione predefinita, la conversazione viene registrata nella casella postale vocale dell'utente.

2. Per terminare la registrazione, ripetere uno dei passaggi qui sopra.

Collegamenti correlati

[Gestione delle chiamate](#) alla pagina 20

Raccolta dei messaggi di Voicemail

Informazioni su questa attività

La barra di stato della console indica la presenza di eventuali nuovi messaggi nella casella postale.

Procedura

1. Fare doppio clic sull'area che mostra il numero di nuovi messaggi o premere **CTRL + V**.

L'utente viene connesso al server Voicemail.

2. Se si utilizza il proprio interno, premere #, altrimenti immettere il numero di interno e premere #.
3. Immettere la password di Voicemail e premere #.

Dopo aver effettuato l'accesso alla casella postale, viene riprodotto un annuncio che descrive i messaggi.

Collegamenti correlati

[Gestione delle chiamate](#) alla pagina 20

Capitolo 4: Conferenza

In questa sezione vengono descritti alcuni metodi per iniziare e controllare le conferenze.

Collegamenti correlati

[Chiamate in conferenza in attesa](#) alla pagina 37

[Visualizzazione delle conferenze](#) alla pagina 37

[Aggiunta di utenti a una conferenza](#) alla pagina 38



[Utilizzo dei controlli della sala conferenze](#) alla pagina 38

Chiamate in conferenza in attesa

Informazioni su questa attività

È possibile mettere in attesa più chiamate e avviare una conferenza tra di esse. Si tratta di una funzione utile per le piccole conferenze ad hoc con tre o quattro partecipanti. Per impostare conferenze più grandi, utilizzare le sale conferenze.

Procedura

1. Chiamare e mettere tutte le chiamate in attesa.
2. Premere il pulsante .
3. Al termine della conferenza, fare clic su  per terminare la chiamata.

Collegamenti correlati

[Conferenza](#) alla pagina 37

Visualizzazione delle conferenze

Informazioni su questa attività

Utilizzare il pannello **Rubrica** per visualizzare eventuali conferenze in corso sul sistema telefonico. Le conferenze elencate includono le conferenze ad hoc avviate da altri utenti e tutte le conferenze della console.

Procedura

Fare clic su  nel pannello **Directory**.

Il nome e l'host vengono indicati per le conferenze della console. Per gli altri tipi di conferenza, viene visualizzato solo il relativo numero.

Collegamenti correlati


[Conferenza](#) alla pagina 37

Aggiunta di utenti a una conferenza

Informazioni su questa attività

È possibile aggiungere una chiamata a qualsiasi conferenza in esecuzione sul sistema telefonico.

Procedura

1. Rispondere o effettuare una chiamata a un utente.
2. Fare clic su  nel pannello **Directory** per visualizzare le conferenze correnti.
3. Fare clic sulla conferenza desiderata.
4. Fare clic su **Azioni > Aggiungi alla conferenza**.

Collegamenti correlati

[Conferenza](#) alla pagina 37

Utilizzo dei controlli della sala conferenze

I pulsanti **1** e **2** nella barra degli strumenti principali rappresentano le due sale conferenze. È possibile utilizzare le sale per avviare conferenze con più partecipanti.

Nota: i pulsanti non sono disponibili fino a che non sono stati assegnati nomi alle sale conferenze. Consultare [Assegnazione di un nome alle sale conferenze](#) alla pagina 60.

I partecipanti alla conferenza sono rappresentati dalle icone seguenti:

Non invitato	Invitato	Unito	Rifiutato	Non disponibile
				

Collegamenti correlati

[Conferenza](#) alla pagina 37

[Utilizzo di una sala conferenze](#) alla pagina 39

[Modifica delle visualizzazioni della sala conferenze](#) alla pagina 40

[Modifica della disposizione delle icone della sala conferenze](#) alla pagina 41

[Modifica dello stato di un utente](#) alla pagina 41

Utilizzo di una sala conferenze

Informazioni su questa attività

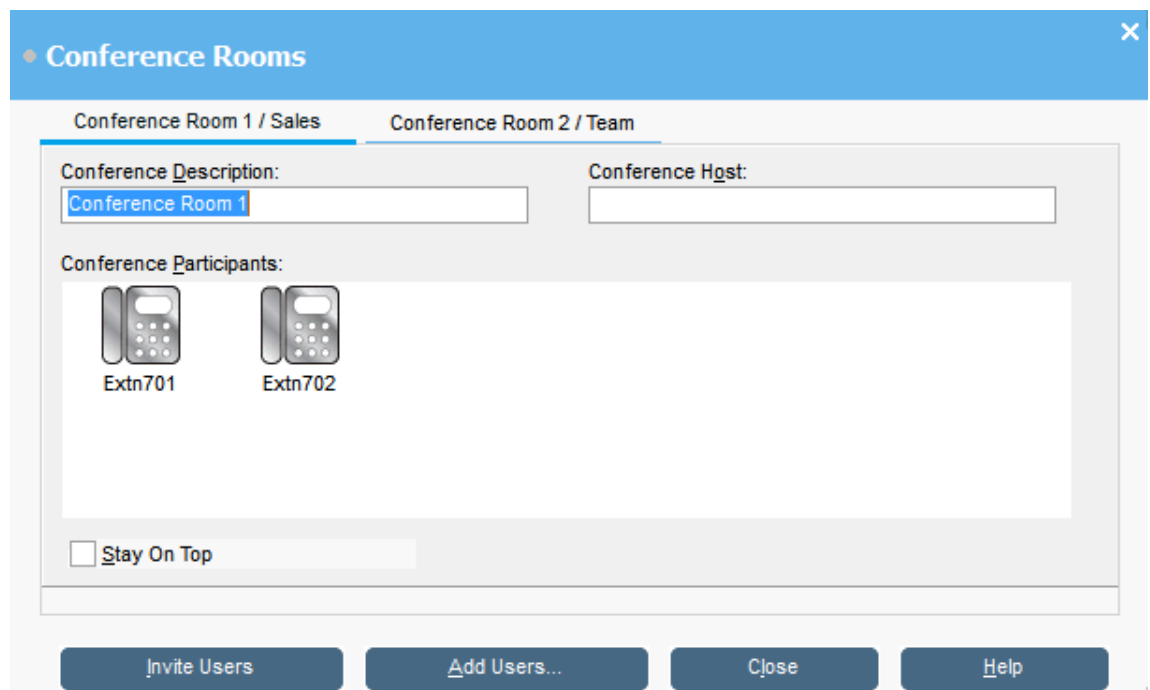
I pulsanti **1** e **2** nella barra degli strumenti principali rappresentano le due sale conferenze. È possibile utilizzare le sale per avviare conferenze con più partecipanti.

Se i relativi pulsanti sono disponibili, è possibile creare una conferenza. Se i pulsanti non sono disponibili, i nomi delle sale conferenze non sono stati creati. Consultare [Assegnazione di un nome alle sale conferenze](#) alla pagina 60.

Procedura

1. Fare clic su **1** o **2**.

Se una sala conferenze è in uso, i BLF nella finestra mostrano lo stato del delegato. Se la sala conferenze non è attualmente in uso, la finestra è vuota.



2. Per creare una nuova con, digitare l'oggetto corrispondente nel campo **Descrizione conferenza**.

L'oggetto viene visualizzato solo nel campo.

3. Nel campo **Host conferenza**, digitare il nome della persona che ha richiesto la conferenza.

Il nome viene indicato quando si visualizzano le conferenze correnti del sistema nel pannello **Rubrica**.

4. Immettere gli utenti per la conferenza.
 - a. Fare clic su **Aggiungi utenti**.
 - b. Selezionare gli utenti dall'elenco della rubrica.

- c. Se si aggiunge un utente per errore, fare clic con il tasto destro sul BLF dell'utente e selezionare **Rimuovi**.
5. Invitare gli utenti alla conferenza utilizzando uno dei metodi seguenti:
 - **Invito automatico:** per utilizzare il sistema Voicemail per invitare automaticamente gli utenti, fare clic su **Invita utenti**. Le icone BLF presentano un bordo giallo. Ciascun utente viene invitato alla conferenza facendo squillare il telefono. Il server Voicemail invita gli utenti in batch di massimo 5 persone, a seconda delle connessioni disponibili. Quando rispondono, gli utenti vengono invitati a partecipare alla conferenza. Le icone della conferenza cambiano automaticamente a indicare la risposta dell'utente. L'utente può rispondere nei modi seguenti:

Questa opzione è disponibile solo sui sistemi con Voicemail Pro.

 - Premere **1** per accettare l'invito.
 - Premere **2** per rifiutare l'invito.
 - Premere **3** per indicare che non si è disponibili.
 - **Invito manuale:** per invitare gli utenti manualmente, fare clic con il tasto destro su ciascun utente e selezionare **Chiama**.
 - Se accettano, fare clic su **Aggiungi alla conferenza 1** o **Aggiungi alla conferenza 2** dal menu **Azioni**.
 - Se l'utente non è disponibile o ha rifiutato l'invito e la chiamata, fare clic con il tasto destro sul BLF per modificare lo stato di conseguenza e registrare la risposta del delegato.
6. Durante una conferenza, è possibile aggiungere altri utenti utilizzando **Aggiungi alla conferenza 1** o **Aggiungi alla conferenza 2**.

È possibile aggiungere utenti a una sala conferenze trascinando i BLF nella finestra della conferenza. È possibile utilizzare BLF che rappresentano sia numeri interni che esterni.

Collegamenti correlati

[Utilizzo dei controlli della sala conferenze](#) alla pagina 38

Modifica delle visualizzazioni della sala conferenze

Procedura

1. Fare clic con il tasto destro sulle finestre **Sala conferenze**.
2. Selezionare **Visualizzazione** dal menu pop-up.

I tipi di vista disponibili sono:

- Icone grandi
- Icone piccole
- Elenco di icone
- Dettagli

Collegamenti correlati

[Utilizzo dei controlli della sala conferenze](#) alla pagina 38

Modifica della disposizione delle icone della sala conferenze

Procedura

1. Fare clic con il tasto destro sulla finestra **Sala conferenze**.
2. Selezionare **Disponi** dal menu pop-up.

Le opzioni di disposizione sono le seguenti:

- Nome
- Numero
- Stato

Collegamenti correlati

[Utilizzo dei controlli della sala conferenze](#) alla pagina 38

Modifica dello stato di un utente

Procedura

1. Fare clic con il tasto destro sul BLF dell'utente.
2. Selezionare **Cambia stato**.
3. Selezionare lo stato desiderato.

Collegamenti correlati

[Utilizzo dei controlli della sala conferenze](#) alla pagina 38

Capitolo 5: Utilizzo della rubrica

La rubrica include i contatti per l'esecuzione di chiamate.

Collegamenti correlati

[Utilizzo della rubrica](#) alla pagina 42

[Modifica delle proprietà di una voce di rubrica](#) alla pagina 44

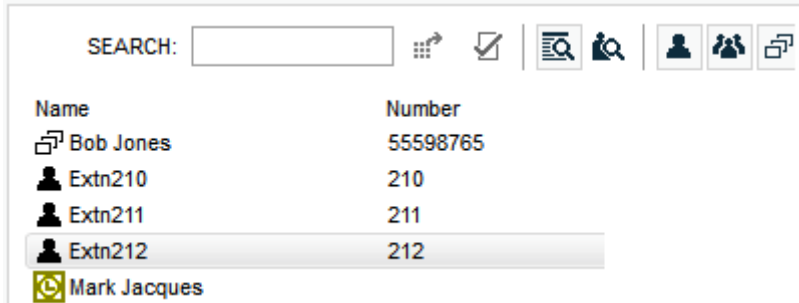
[Aggiunta o modifica delle voci della rubrica locale](#) alla pagina 45

[Modifica dello stato dei gruppi di ricerca](#) alla pagina 46

[Modifica dello stato utente](#) alla pagina 47

Utilizzo della rubrica

In genere, nel pannello destro della console viene visualizzata la rubrica dei nomi e dei numeri di telefono. Può includere le voci della rubrica del sistema telefonico, della rubrica locale propria della console e i contatti di Outlook.







Le modifiche apportate alla rubrica di sistema vengono aggiornate automaticamente ogni 30 minuti. Inoltre, vengono sincronizzate anche in caso di una ricerca manuale utilizzando la rubrica (ogni 5 minuti al massimo).

Controlli della rubrica

È possibile utilizzare questi controlli per selezionare le informazioni da visualizzare nel pannello della rubrica.





	Chiama la voce selezionata: effettuare una chiamata alla voce di rubrica selezionata.
	Modifica la voce selezionata: modificare le proprietà della voce di rubrica. Il menu delle impostazioni visualizzato varia a seconda del tipo di voce.
	Visualizza le voci di rubrica: passare dalla visualizzazione dei dettagli di un contatto selezionato/conferenze/altre informazioni alla visualizzazione della rubrica.

La tabella continua...

	Visualizza le conferenze attive: utilizzare il pannello della rubrica per visualizzare le conferenze ospitate dal sistema telefonico.
	Mostra/nascondi utenti: mostrare o nascondere gli utenti del sistema telefonico nell'elenco visualizzato di contatti della rubrica.
	Mostra/nascondi gruppi: mostrare o nascondere i gruppi del sistema telefonico nell'elenco visualizzato di contatti della rubrica.
	Mostra/nascondi contatti della rubrica: mostrare o nascondere altri contatti nell'elenco visualizzato di contatti della rubrica.










Icone della rubrica

Queste icone indicano il tipo di ciascun contatto visualizzato nella rubrica.

	Utente: un utente del sistema telefonico.
	Gruppo di ricerca: un gruppo di ricerca del sistema telefonico.
	Rubrica: una voce contenuta nella rubrica del sistema telefonico o nella rubrica locale della console.
	Contatto di Outlook: un contatto di Microsoft Outlook installato nello stesso PC della console.

Dettagli della voce di rubrica

Quando si effettua una ricerca e rimane un'unica corrispondenza, oppure quando si fa clic su una determinata voce, la rubrica apre una scheda contenente i dettagli di quella voce. Le informazioni da visualizzare possono essere configurate tramite le impostazioni della console.

Property	Value
 Name:	Anne Webb
 Number:	209
 Busy Status:	Idle
 Do Not Disturb Status:	Off
 Login Status:	Logged In
Group Status:	
 Main	Out of Group
 Sales	In Group
 CustomerHelp	In Group
Absent Message:	
 New Voice Mail Messages:	2
Forwarding Status:	
Forward Unconditional:	Off
Forward On No Answer:	Off
Forward On Busy:	Off
Follow Me:	Off
Forward Hunt Group Calls:	Off

Per ritornare all'elenco completo della rubrica, rimuovere il testo dalla casella di ricerca. In alternativa, selezionare **Directory > Nuova ricerca** (CTRL + S).

Collegamenti correlati




[Utilizzo della rubrica](#) alla pagina 42

Modifica delle proprietà di una voce di rubrica

Informazioni su questa attività

Utilizzare la finestra **Proprietà voce di rubrica** per modificare le proprietà della voce selezionata.


Tutte le voci della rubrica presentano un'icona che indica il tipo di voce.

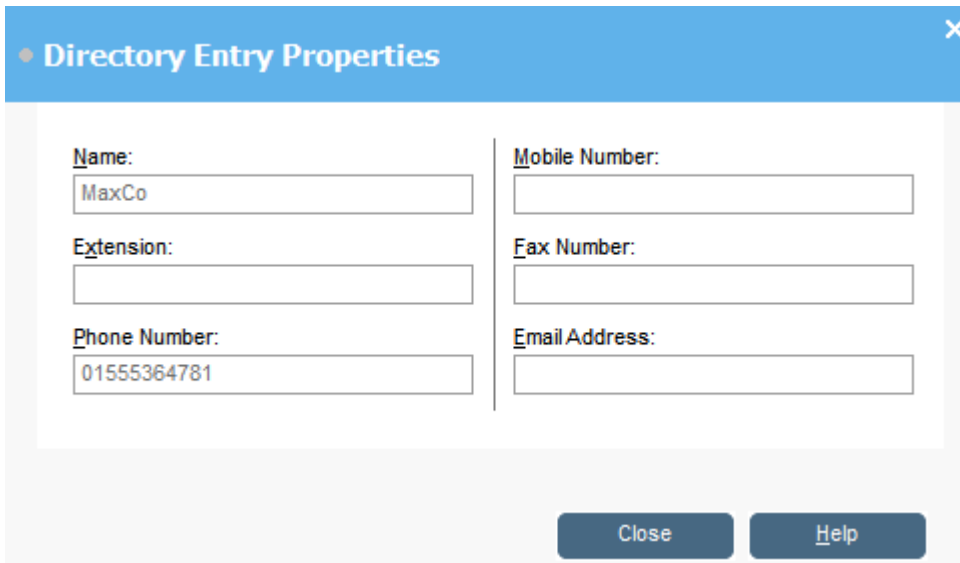
-  indica l'utente
-  indica una voce di rubrica
-  indica un gruppo di ricerca

* Nota:

Le impostazioni visualizzate nella console sono quelle correnti al momento della selezione dell'utente o del gruppo. Se le impostazioni vengono aggiornate da un altro metodo, ad esempio dal telefono di un utente, le modifiche non vengono visualizzate fino a che le impostazioni esistenti non vengono chiuse e quindi riaperte.

Procedura

1. Fare clic su una voce nella rubrica.
2. Fare clic su .
3. Fare doppio clic su una voce della rubrica per visualizzarne le proprietà nel pannello.
4. Fare doppio clic sulle proprietà per visualizzare i dettagli. Il modulo che si apre varia a seconda se il numero è contenuto nella rubrica del sistema telefonico o nella rubrica locale della console.
 - Il modulo **Proprietà voce di rubrica** visualizza i nomi e i numeri del sistema telefonico, i quali vengono utilizzati sia per la composizione in uscita sia per ricercare la corrispondenza tra i nomi e i numeri dei chiamanti. Le voci incluse nella rubrica del sistema telefonico sono disponibili a tutti gli utenti tramite le relative funzioni nei telefoni. Gli unici campi utilizzati per un numero di rubrica del sistema telefonico sono **Nome** e **Numero di telefono**. Tuttavia, questi non possono essere modificati tramite la console.



Directory Entry Properties	
Name: <input type="text" value="MaxCo"/>	Mobile Number: <input type="text"/>
Extension: <input type="text"/>	Fax Number: <input type="text"/>
Phone Number: <input type="text" value="01555364781"/>	Email Address: <input type="text"/>
<input type="button" value="Close"/> <input type="button" value="Help"/>	

- Nella finestra **Modifica voce della rubrica locale di IP Office SoftConsole** viene visualizzata la rubrica della console locale per la composizione in uscita e per ricercare la corrispondenza tra un nome e una chiamata in entrata. Quando viene trovata una corrispondenza sia nella rubrica del sistema telefonico sia nella rubrica della console, viene utilizzato il nome nella rubrica della console.

Collegamenti correlati


[Utilizzo della rubrica](#) alla pagina 42

Aggiunta o modifica delle voci della rubrica locale

Informazioni su questa attività

Dalla scheda **Chiamate in arrivo** è possibile creare nuove voci e modificare le proprietà delle voci della rubrica locale esistente.

Procedura

1. Fare clic su .
2. Selezionare la scheda **Chiamate in arrivo** o **Strumenti > Preferenze > Chiamate in arrivo**.
3. Per aggiungere una nuova voce, fare clic su **Aggiungi**.
4. Per modificare una voce esistente, selezionarla e fare clic su **Modifica**.
5. Nel campo **Nome**, immettere o modificare il nome da associare alla voce.
6. Nel campo **Numero**, immettere il numero di telefono da comporre quando si seleziona la voce della rubrica. Il numero viene utilizzato anche per la ricerca di corrispondenze con le chiamate in entrata.
7. Nel campo **File script**, immettere o cercare il nome di un file di script (file `.txt` o `.rtf`) da associare alla voce della rubrica. Quando una chiamata in entrata

corrisponde al numero di una voce nella rubrica, lo script viene visualizzato nel pannello della rubrica.

8. Nel campo **File multimediale**, immettere o cercare il nome di un file multimediale (file .wav) da associare alla voce della rubrica. Quando una chiamata in entrata corrisponde al numero di una voce nella rubrica, il file viene riprodotto dal PC della console.

Collegamenti correlati

[Utilizzo della rubrica](#) alla pagina 42

Modifica dello stato dei gruppi di ricerca



Informazioni su questa attività

È possibile impostare **In servizio** o **Fuori servizio** come stato di un gruppo di ricerca.

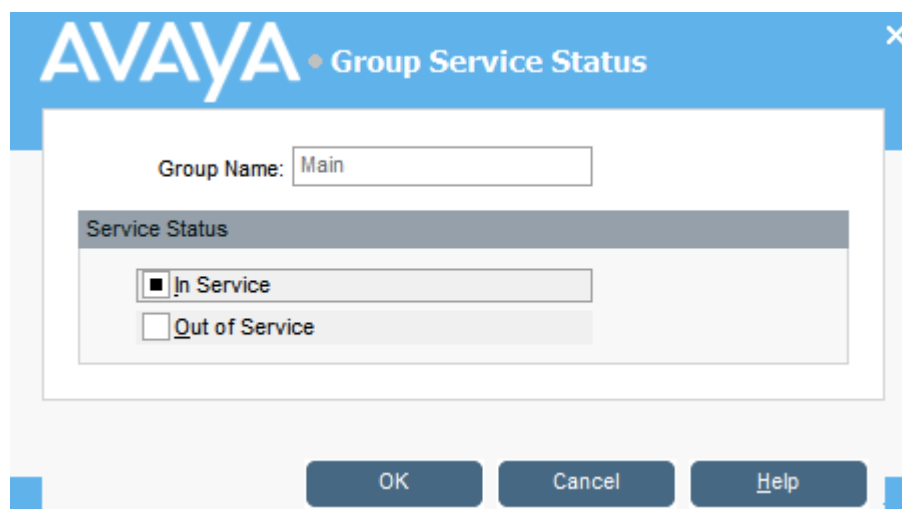
* Nota:

Le impostazioni visualizzate nella console sono quelle correnti al momento della selezione dell'utente o del gruppo. Se le impostazioni vengono aggiornate da un altro metodo, ad esempio dal telefono di un utente, le modifiche non vengono visualizzate fino a che le impostazioni esistenti non vengono chiuse e quindi riaperte.

Procedura

1. Fare clic su  nel pannello **Rubrica**.
2. Fare clic su .

Lo stato del gruppo di ricerca può essere modificato in base alla configurazione del sistema telefonico. Le chiamate di **Fuori servizio** vengono inoltrate a un'altra destinazione o a Voicemail. La capacità di utilizzare questa funzione non è abilitata per impostazione predefinita. In base alle impostazioni temporali o all'utilizzo di composizioni speciali, viene impostato automaticamente un terzo stato, **Servizio notturno**.





Collegamenti correlati

[Utilizzo della rubrica](#) alla pagina 42

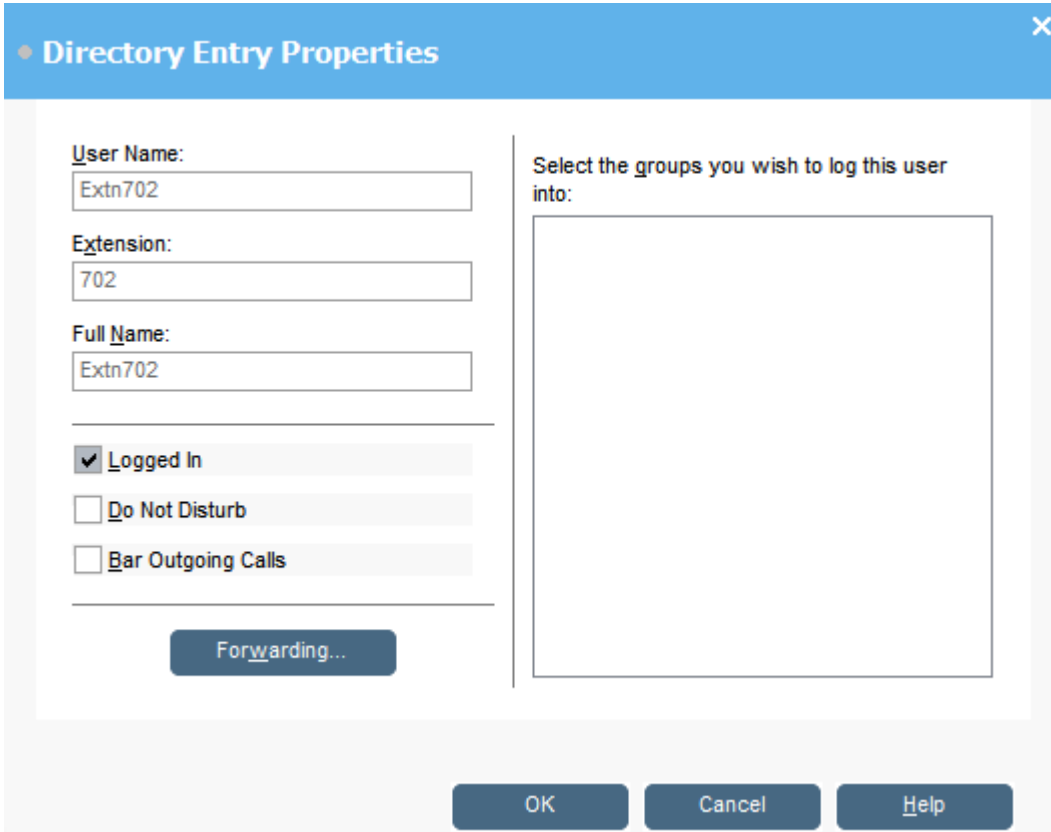
Modifica dello stato utente

È possibile modificare lo stato di un utente dalla rubrica.

Procedura

1. Fare clic su  nel pannello **Directory**.
2. Fare clic su .
3. È possibile modificare le opzioni seguenti per l'utente:

Opzione	Descrizione
Non Disturbo	Mostra se l'utente ha impostato lo stato Non disturbare.
Blocca chiamate in uscita	L'utente non può effettuare chiamate in uscita.
Inoltro	Fare clic per visualizzare le impostazioni di inoltro.
Stato di servizio del gruppo	Un elenco di gruppi di ricerca a cui appartiene l'utente. Se il gruppo è selezionato, l'utente ne fa parte.


Collegamenti correlati

[Utilizzo della rubrica](#) alla pagina 42

[Modifica dello stato di inoltro dell'utente](#) alla pagina 48

[Impostazione dell'abbinamento cellulari](#) alla pagina 49

[Comportamento dell'opzione Trasferimento di chiamata](#) alla pagina 50

[Comportamento dell'opzione Inoltra sempre](#) alla pagina 51

[Comportamento dell'opzione Inoltra su occupato/Non risposta](#) alla pagina 52

Modifica dello stato di inoltro dell'utente

Informazioni su questa attività

È possibile visualizzare e modificare lo stato di inoltro di un utente. È possibile inoltrare le chiamate in entrata a un numero di telefono interno o esterno. È possibile immettere il numero di telefono di destinazione e scegliere se tutte le chiamate o solo le chiamate esterne devono essere indirizzate.

Esistono quattro tipi di inoltro:

- Trasferimento di chiamata
- Inoltra sempre
- Inoltra su occupato
- Inoltra su Non risposta



Per gli utenti dello stato chiamata, Inoltra su occupato viene utilizzato solo se tutti i pulsanti di stato chiamata sono occupati.

È possibile immettere il numero di telefono di destinazione e scegliere se tutte le chiamate o solo le chiamate esterne devono essere indirizzate.

Nota:

Le impostazioni visualizzate nella console sono quelle correnti al momento della selezione dell'utente o del gruppo. Se le impostazioni vengono aggiornate da un altro metodo, ad esempio dal telefono di un utente, le modifiche non vengono visualizzate fino a che le impostazioni esistenti non vengono chiuse e quindi riaperte.

Procedura

1. Fare clic su  nel pannello **Directory**.
2. Fare clic su .

- Fare clic su **Inoltro**.

- Digitare i numeri di telefono di destinazione nei campi appropriati.

È inoltre possibile selezionare i numeri dall'elenco della rubrica. È necessario immettere un numero di interno come destinazione di Trasferimento di chiamata. Alcune opzioni di inoltro richiedono la configurazione del sistema telefonico. Ad esempio, è possibile bloccare le chiamate in uscita di un utente. Rivolgersi all'amministratore del sistema per maggiori informazioni.

- Fare clic con il tasto destro sul campo del numero.
- Selezionare il numero di telefono desiderato dall'elenco.
- Fare clic su **Aggiungi**.

Collegamenti correlati

[Modifica dello stato utente](#) alla pagina 47

Impostazione dell'abbinamento cellulari

Se l'abbinamento è abilitato sul sistema, tutte le chiamate in entrata squillano sul numero di interno e sul numero esterno abbinato. Ad esempio, il numero di interno di un utente squilla così come il cellulare. È possibile rispondere alla chiamata sia dall'interno che dal cellulare. Rivolgersi all'amministratore del sistema. La funzione Abbinamento cellulari richiede una licenza.

Informazioni su questa attività

Se sono state selezionate le opzioni di inoltra, le chiamate squillano sia sui telefoni esterni che interni configurati per l'inoltra.



Se si utilizzano codici account, l'utente non potrà immettere un codice quando risponde a una chiamata sul telefono esterno.

Se la funzione Do Not Disturb è selezionata, i chiamanti sentono un tono di occupato quando chiamano l'interno. Il telefono esterno dell'utente non squilla. Se un chiamante è incluso nell'elenco eccezioni Non disturbare, solo il telefono interno squillerà. Gli utenti non possono aggiungere numeri all'elenco eccezioni Non disturbare. Rivolgersi all'amministratore del sistema.

Se il Follow Me opzione è selezionata, le chiamate squillano solo sull'interno a cui vengono inoltrate, ma non su quelli esterni.

Se le impostazioni vengono aggiornate tramite un altro metodo, ad esempio utilizzando un'altra applicazione o il telefono dell'utente, i valori visualizzati nella console non vengono aggiornati automaticamente se sono già visualizzati. I valori visualizzati nella directory della console sono quelli correnti quando viene selezionato utente/gruppo.

Procedura

1. Fare clic su  nel pannello **Directory**.
2. Fare clic su .
3. Fare clic su **Inoltra**.
4. Selezionare **Abbinamento cellulari**.
5. Nel campo **Abbinamento cellulari**, immettere il numero di telefono che si desidera abbinare all'interno dell'utente. Immettere i numeri di telefono senza spazi.
6. Fare clic su **OK** per salvare le modifiche.

Collegamenti correlati

[Modifica dello stato utente](#) alla pagina 47

Comportamento dell'opzione Trasferimento di chiamata

Quando si seleziona l'inoltra Trasferimento di chiamata, tutte le chiamate vengono inoltrate al numero di interno designato. Utilizzare questa funzione per reindirizzare temporaneamente tutte le chiamate quando non si è nelle vicinanze del proprio interno ma si è disponibili presso un altro interno. È necessario immettere un numero di interno come destinazione.

L'opzione Trasferimento di chiamata funziona nei modi seguenti:

- È possibile effettuare chiamate dall'interno originario. Le sole chiamate che è possibile ricevere nell'interno originario sono quelle effettuate dall'interno di destinazione Trasferimento di chiamata.
- Le opzioni di Composizione rapida associate al numero di interno originario non indicano che le chiamate sono inoltrate a un altro numero.
- Se è stato impostato un messaggio di assenza, i chiamanti ne visualizzano il testo. Se il messaggio di assenza è attivo presso l'interno di destinazione, non verrà visualizzato in quanto il messaggio dell'utente ha la priorità.

Impostazioni di inoltra che influenzano il comportamento della funzione Trasferimento di chiamata

Le seguenti opzioni di Inoltra influenzano il comportamento della funzione Trasferimento di chiamata:

Inoltra sempre	L'impostazione viene ignorata.
Inoltra su occupato	Se l'interno di destinazione è occupato, la chiamata viene inoltrata alla destinazione Inoltra su occupato. Se la chiamata non riceve risposta nell'interno, viene trasferita a Voicemail, se disponibile.
Inoltra su non risposta	Se la chiamata non riceve risposta nell'interno di destinazione, l'impostazione Inoltra su Non risposta viene ignorata e la chiamata viene trasferita a Voicemail, se disponibile.

Scenari

Anne Webb (interno 206) inoltra tutte le chiamate all'interno 207 utilizzando Trasferimento di chiamata. È presente una chiamata in entrata per Anne. A seconda di quello che succede nell'interno 207, si verificherà il comportamento seguente:

Scenario	Inoltra su occupato/Non risposta	Nessun inoltra
L'interno 207 è occupato.	La chiamata viene trasferita al numero di interno Inoltra su occupato di Anne.	La chiamata viene trasferita alla casella Voicemail di Anne.
Nessuna risposta all'interno 207.	La chiamata viene trasferita alla casella Voicemail di Anne.	La chiamata viene trasferita alla casella Voicemail di Anne.

Collegamenti correlati

[Modifica dello stato utente](#) alla pagina 47

Comportamento dell'opzione Inoltra sempre

Quando si seleziona Inoltra sempre e si immette un numero di destinazione, tutte le chiamate vengono reindirizzate a un numero interno o, se abilitato, a un numero esterno. Consultare l'amministratore del sistema per stabilire se è possibile eseguire l'inoltra a un numero esterno.

L'opzione Inoltra sempre funziona nei modi seguenti:

- È possibile effettuare chiamate in uscita dall'interno. Le sole chiamate che è possibile ricevere quando tutte le chiamate vengono inoltrate sono quelle effettuate dal numero di destinazione.
- Se è stato impostato un messaggio di assenza, il chiamante ne visualizza il testo. Se il messaggio di assenza è attivo presso l'interno di destinazione, non verrà visualizzato in quanto il messaggio dell'utente ha la priorità.

Impostazioni di inoltra che influenzano il comportamento della funzione Inoltra sempre

Le seguenti opzioni di Inoltra influenzano il comportamento della funzione Inoltra sempre:

Trasferimento di chiamata	Ignora le impostazioni della funzione Inoltra sempre.
Inoltra chiamate a gruppo di suoneria	Si applica solo ai gruppi di ricerca configurati per la modalità squillo sequenziale o ciclica. Rivolgersi all'amministratore del sistema. Include chiamate interne al gruppo di ricerca, indipendentemente dalle impostazioni della funzione Inoltra chiamate interne .
Inoltra su occupato	Non disponibile.
Inoltra su non risposta	Non disponibile.

Scenari

Inoltra sempre	Inoltra chiamate a gruppo di suoneria	Inoltra chiamate in entrata	Comportamento
Sì	Sì	Sì	Tutte le chiamate vengono reindirizzate al numero di destinazione di Inoltra sempre.
Sì	Sì	No	Le chiamate esterne e ai gruppi di ricerca ricevute dall'interno vengono reindirizzate al numero di destinazione di Inoltra sempre.
Sì	No	No	Le chiamate esterne vengono reindirizzate al numero di destinazione. Le chiamate interne, incluse tutte le chiamate ai gruppi di ricerca, vengono presentate sull'interno dell'utente.

Collegamenti correlati

[Modifica dello stato utente](#) alla pagina 47

Comportamento dell'opzione Inoltra su occupato/Non risposta

Quando si seleziona l'opzione Inoltra su occupato/Non risposta, le chiamate vengono reindirizzate al numero immesso nel campo **Inoltra su occupato/Non risposta**. Lo stesso numero viene utilizzato anche per le chiamate inoltrate quando l'interno è occupato o una chiamata non riceve risposta.

L'opzione Inoltra su occupato/Non risposta funziona nei modi seguenti:

- La prima volta che si seleziona la funzione Inoltra su Non risposta, l'opzione Inoltra chiamate interne viene selezionata automaticamente. Se le opzioni Inoltra chiamate interne e Inoltra su Non risposta vengono deselezionate, la volta successiva in cui si seleziona Inoltra su Non risposta, l'opzione Inoltra chiamate interne non viene selezionata automaticamente.
- Se è stato impostato un messaggio di assenza, i chiamanti visualizzano il messaggio solo se l'opzione Inoltra su occupato/Non risposta è stata selezionata. Se il messaggio di assenza è attivo presso l'interno di destinazione, non verrà visualizzato in quanto il messaggio dell'utente ha la priorità.

Scenari

Inoltra su occupato	Inoltra su non risposta	Inoltra chiamate interne	Comportamento
Sì	No	No	Le chiamate esterne vengono inoltrate al numero specificato quando l'interno è occupato. Le chiamate interne vengono trasferite a Voicemail, se disponibile.
Sì	No	Sì	Tutte le chiamate vengono inoltrate al numero specificato quando l'interno è occupato.
No	Sì	No	Le chiamate esterne vengono inoltrate al numero specificato quando l'interno non riceve risposta. Le chiamate interne vengono trasferite a Voicemail, se disponibile.
No	Sì	Sì	Tutte le chiamate vengono inoltrate al numero specificato quando l'interno non riceve risposta.
Sì	Sì	No	Le chiamate esterne vengono inoltrate al numero specificato quando l'interno non riceve risposta o è occupato. Le chiamate interne vengono trasferite a Voicemail, se disponibile.
Sì	Sì	Sì	Tutte le chiamate vengono inoltrate al numero specificato quando l'interno non riceve risposta o è occupato.

Collegamenti correlati

[Modifica dello stato utente](#) alla pagina 47

Capitolo 6: Utilizzo della cronologia chiamate

In questa sezione viene descritto l'utilizzo della cronologia chiamate della console. La cronologia chiamate viene archiviata in locale sul PC sul quale l'applicazione è in esecuzione. Pertanto, è diverso dal registro chiamate separato archiviato sui telefoni in uso con la console.

Si noti che i dettagli di una chiamata vengono eliminati automaticamente dalla cronologia dopo un certo numero di giorni, vedere [Impostazioni generali della console](#) alla pagina 72.

Collegamenti correlati

[Visualizzazione della cronologia chiamate](#) alla pagina 54

[Esecuzione di chiamate dalla visualizzazione Cronologia chiamate](#) alla pagina 54

[Cancellazione della Cronologia chiamate](#) alla pagina 55

Visualizzazione della cronologia chiamate

Procedura

Fare clic su **Visualizzazione > Cronologia**.

I dettagli di **Cronologia chiamate** sostituiscono i pannelli BLF e delle chiamate in attesa.

Collegamenti correlati

[Utilizzo della cronologia chiamate](#) alla pagina 54

Esecuzione di chiamate dalla visualizzazione Cronologia chiamate

Procedura

Fare doppio clic sul numero di telefono visualizzato nella cronologia chiamate.

Collegamenti correlati

[Utilizzo della cronologia chiamate](#) alla pagina 54

Cancellazione della Cronologia chiamate

Informazioni su questa attività

I dettagli di una chiamata vengono rimossi automaticamente dalla cronologia dopo un certo numero di giorni. La durata viene impostata nelle impostazioni **Periodo di conservazione della cronologia delle chiamate (giorni)** della console, vedere [Impostazioni generali della console](#) alla pagina 72.

Tuttavia, se necessario, è possibile eliminare manualmente tutte le chiamate di una determinata scheda o su tutte le schede, così come riportato di seguito.

Procedura

1. Fare clic con il tasto destro sulla cronologia chiamate.
2. Per rimuovere tutte le chiamate dalla scheda corrente, selezionare **Cancella**.
3. Per rimuovere tutte le chiamate da tutte le schede, selezionare **Cancella tutte le schede**.


Collegamenti correlati

[Utilizzo della cronologia chiamate](#) alla pagina 54

Capitolo 7: Configurazione dell'applicazione della console

In questa sezione vengono descritti i vari controlli che è possibile utilizzare per configurare l'aspetto e il funzionamento dell'applicazione.

Impostazioni della console

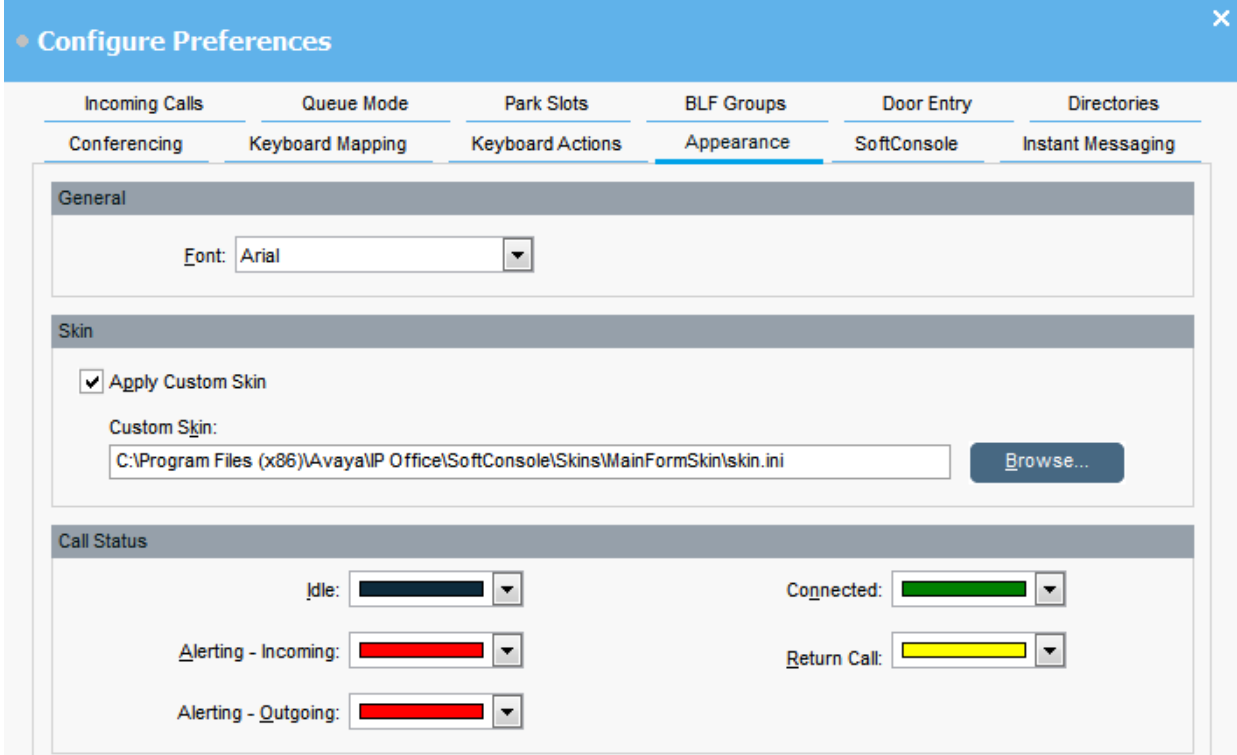
È possibile configurare o modificare le impostazioni della console facendo clic su  **Preferenze** e selezionando le schede appropriate.

Scheda	Descrizione
Modifica Aspetto	Modificare l'aspetto generale dell'applicazione della console. Ad esempio, è possibile modificare il carattere e i colori utilizzati per indicare lo stato della chiamata.
Gruppi BLF	Creare, modificare ed eliminare i gruppi Campo spia di occupato (BLF). È inoltre possibile modificare l'ordine dei gruppi.
Conferenze	Specificare i nomi delle sale conferenze.
Directory	Specificare se le informazioni della rubrica devono essere incluse nella relativa visualizzazione o nelle proprietà delle singole voci.
Ingresso della porta	Specificare i nomi delle porte. Non è possibile controllare le porte nella console fino a che non si immettono i relativi nomi.
Chiamate in arrivo	Facoltativamente, fornire una corrispondenza del nome rispetto a una chiamata in entrata. È possibile utilizzare numeri corrispondenti per riprodurre uno script specifico o file multimediali durante le chiamate.
Utilizzo della tastiera	Personalizzare le azioni predefinite da eseguire quando si inizia a digitare testo o un numero.
Mappatura tastiera	Visualizzare e modificare i tasti di scelta rapida.
Slot parcheggio	Specificare i pulsanti slot disponibili e gli ID associati a ciascuno di loro.
Modalità Coda	Configurare e monitorare fino a otto code dei gruppi di ricerca.
SoftConsole	Configurare il metodo di salvataggio delle modifiche apportate al layout dello schermo. È inoltre possibile specificare il comportamento della console quando si chiudono le finestre.
Messaggistica istantanea	Configurare l'assistenza per la messaggistica istantanea.

Personalizzazione dell'aspetto della console

Informazioni su questa attività

È possibile modificare l'aspetto generale dell'applicazione della console. Ad esempio, è possibile modificare il carattere e i colori utilizzati per indicare lo stato della chiamata.



Prerequisiti

Se si desidera utilizzare una skin personalizzata, è necessario disporre di un file di definizione della skin.

Procedura

1. Fare clic su **Preferenze**.
2. Selezionare **Modifica Aspetto**.
3. **(Opzionale)** Selezionare un nuovo carattere dal menu a discesa **Tipo di carattere**.
4. **(Opzionale)** Se si desidera selezionare e utilizzare una skin personalizzata, selezionare la casella di controllo **Applica skin personalizzata**.

Una skin è composta da un set di file che definisce l'intero aspetto dell'applicazione. Per impostazione predefinita, non vengono fornite skin aggiuntive.

Fare clic su **Sfogliare** e caricare il file di definizione della skin.

5. **(Opzionale)** Modificare i colori dello stato chiamata.

È possibile selezionare un colore diverso per ciascuno stato chiamata. Questi colori vengono visualizzati nel bordo del pannello dettagli della chiamata. Le opzioni di stato chiamata disponibili sono:

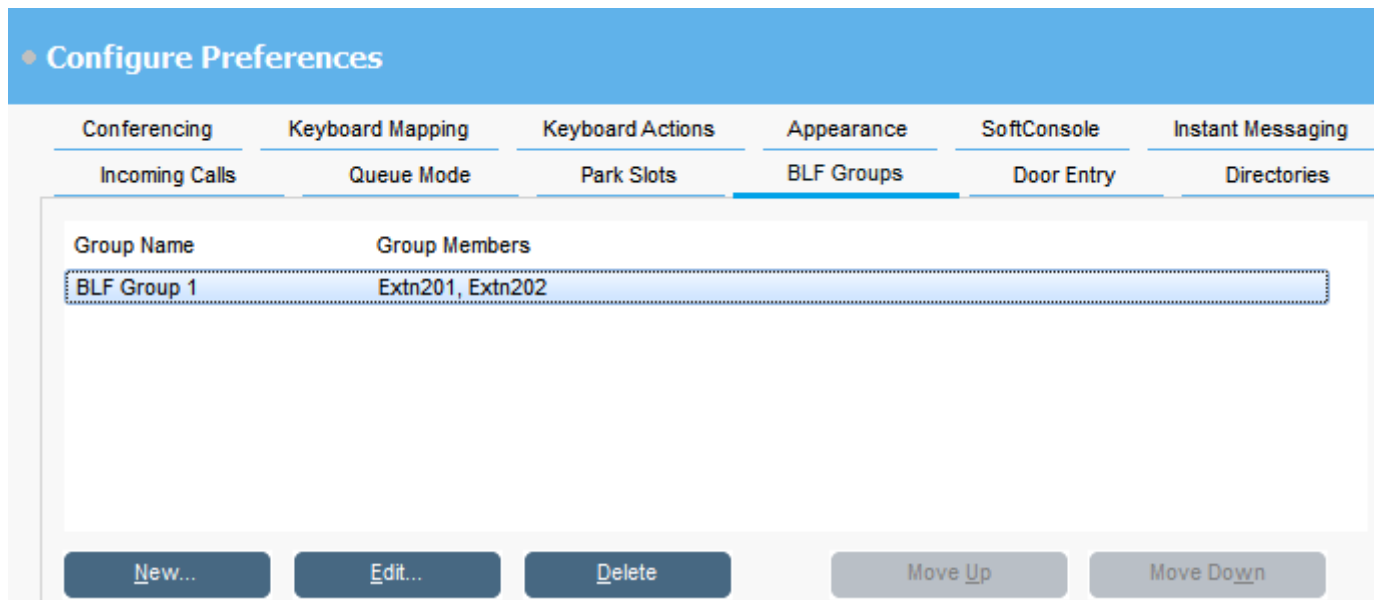
- **Inattivo**

- **Avviso - In entrata**
- **Avviso - In uscita**
- **Connesso**
- **Chiamata di ritorno**

Lavorare con i gruppi BLF

Informazioni su questa attività

Le icone relative al Campo spia di occupato (BLF) mostrano lo stato dell'utente e i numeri di composizione rapida. È possibile aggiungere icone per i numeri che servono per la composizione rapida. È inoltre possibile raggruppare le icone BLF e mostrarle in diverse schede con nome.



Procedura

1. Fare clic su **\ Preferenze**.
2. Selezionare **Gruppi BLF**.

Il menu visualizza il nome di ciascun gruppo e i membri al suo interno.

3. Per creare un nuovo gruppo BLF:

- a. Fare clic su **Nuovo**.

È anche possibile fare clic con il tasto destro su un'area vuota del pannello **BLF** e quindi selezionare **Nuovo > Gruppi BLF**.

- b. Immettere un nome univoco in **Nome del gruppo BLF**.

- c. Selezionare i membri desiderati dall'elenco **Membri non nel gruppo BLF**.

È possibile premere **CTRL** sulla tastiera per selezionare più membri contemporaneamente.

- d. Fare clic su **Aggiungi** per aggiungere i membri selezionati.
- e. Fare clic su **OK** per salvare le modifiche.

Il nuovo gruppo BLF viene visualizzato alla fine dell'elenco.

4. Per modificare il gruppo BLF selezionato:
 - a. Fare clic su **Modifica**.
 - b. Aggiungere o rimuovere i membri del gruppo secondo necessità.
 - c. Fare clic su **OK** per salvare le modifiche.
5. Per eliminare il gruppo BLF selezionato, fare clic su **Elimina**.
6. Per modificare la posizione dei gruppi BLF nell'elenco:
 - a. Selezionare il gruppo da spostare.
 - b. Fare clic su **Sposta su** e **Sposta giù** secondo necessità.

Modifica della visualizzazione del pannello BLF

Procedura

1. Fare clic con il tasto destro sul pannello BLF e selezionare **Visualizzazione**.
2. Scegliere una visualizzazione.

Scelta	Descrizione
CTRL + Alt + G	Icone grandi
CTRL + Alt + S	Icone piccole
CTRL + Alt + I	Icone dell'elenco
CTRL + Alt + D	Dettagli

3. Per modificare la disposizione delle icone, fare clic con il tasto destro sul pannello BLF e selezionare **Disponi**.
4. Scegliere come si desidera disporre le icone.

Scelta	Descrizione
CTRL + Alt + N	Ordine nomi
CTRL + Alt + M	Ordine numeri
CTRL + Alt + U	Ordine stati

5. Per disporre in orizzontale le icone grandi o piccole dei messaggi, premere **CTRL + Alt + H**.
6. Per disporre in verticale le icone grandi o piccole dei messaggi, premere **CTRL + Alt + H**.

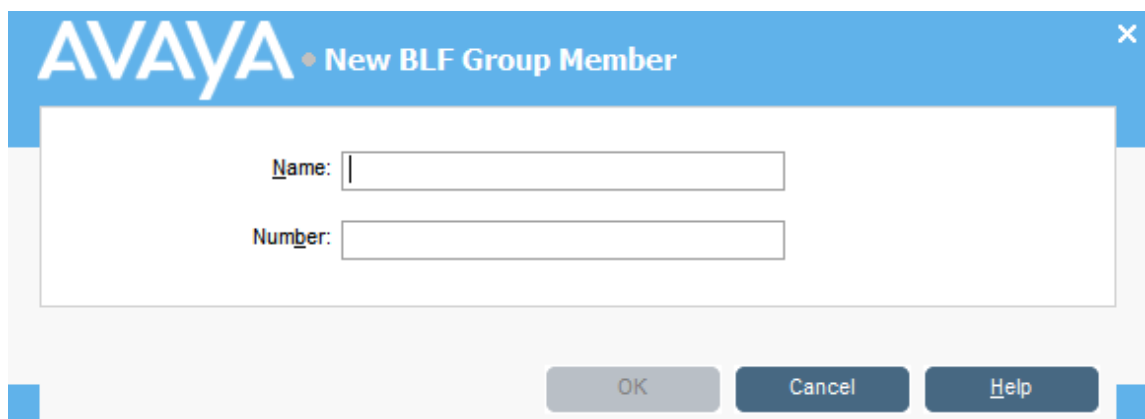
Aggiunta di membri a un gruppo BLF

Informazioni su questa attività

È possibile aggiungere membri a un gruppo BLF dal pannello BLF nella finestra principale.

Procedura

1. Per aggiungere nuovi membri a un gruppo BLF, effettuare una delle azioni seguenti:
 - Fare clic con il tasto destro sul pannello BLF, evidenziare **Nuovo** e fare clic su **Membro del gruppo BLF**.
 - Premere **CTRL + Alt + B**.
 - Fare doppio clic nel pannello BLF.



2. Immettere **Nome** e **Numero** per il nuovo membro.
3. Fare clic su **OK** per ritornare al pannello BLF.

Assegnazione di un nome alle sale conferenze

Informazioni su questa attività

Assegnare un nome alle due sale conferenze supportate dalla console. I nomi vengono visualizzati sugli schermi dei telefoni degli utenti interni nella sala conferenze.

! **Importante:**

Le funzioni della sala conferenze non possono essere utilizzate fino a che non si assegna un nome alle sale.

• **Configure Preferences**

Incoming Calls Queue Mode Park Slots BLF Groups Door Entry Directories

Conferencing Keyboard Mapping Keyboard Actions Appearance SoftConsole Instant Messaging

Enter a name for each Conference Room. This name will appear on telephone displays of users participating in the conference. The names you select must be unique.

Conference Room 1

Name:

Conference Room 2

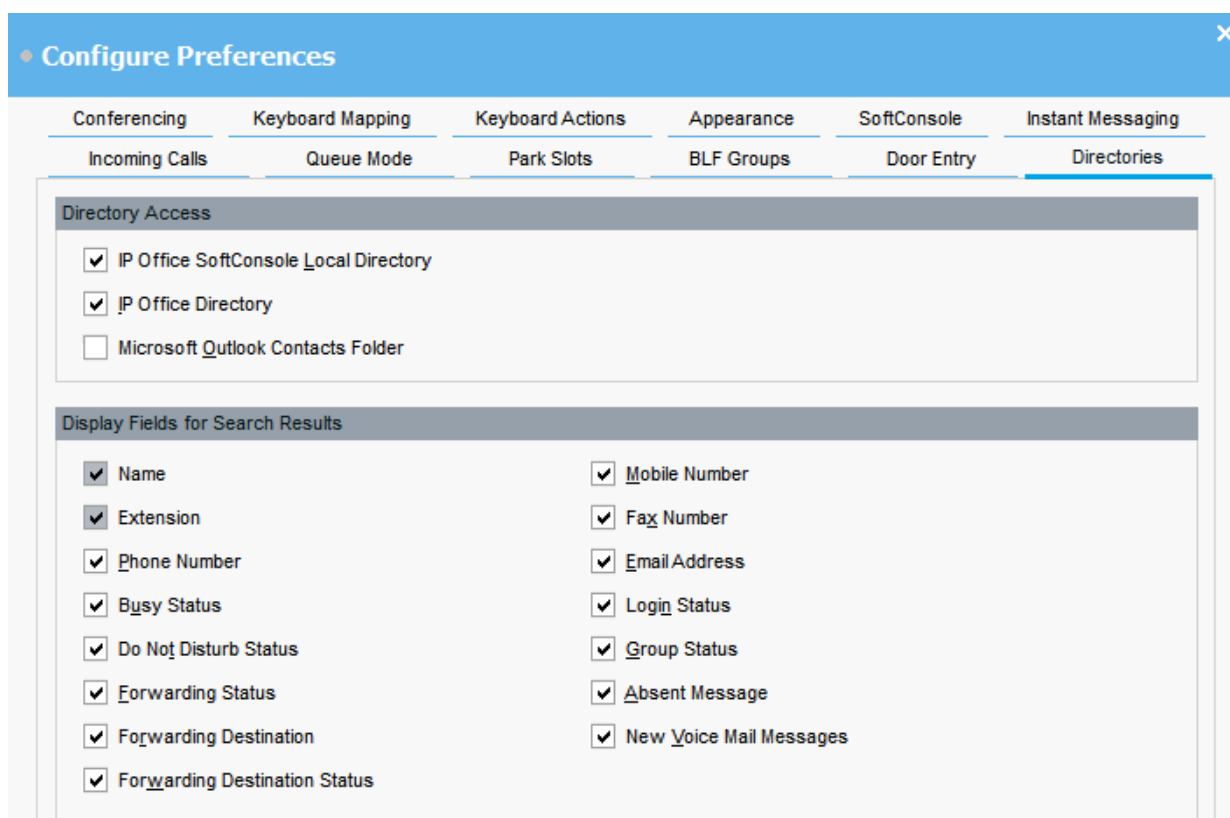
Name:

Procedura

1. Fare clic su **Preferenze**.
2. Selezionare **Conferenze**
3. Immettere nomi univoci per ciascuna sala conferenze.

Ciascun nome può contenere fino a un massimo di 10 caratteri.

Configurazione della visualizzazione delle rubriche



Accesso alla rubrica

Le opzioni visualizzate in questa sezione mostrano da dove vengono ottenuti i numeri della rubrica, oltre che dagli utenti e dai gruppi.

Nome dell'opzione	Descrizione
Rubrica locale di IP Office SoftConsole	Mostra le voci della rubrica memorizzate in locale dall'applicazione della console.
Rubrica di IP Office	Mostra le voci della rubrica di sistema memorizzate sul sistema telefonico.
Cartella Contatti di Microsoft Outlook	<p>Queste opzioni consentono di includere le voci della rubrica di Outlook nella rubrica.</p> <p>* Nota:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Outlook deve essere installato sullo stesso computer. • È necessario eseguire Outlook con i privilegi di amministratore.

Campi della rubrica per i risultati della ricerca

Quando, durante una ricerca, si trova una corrispondenza con una voce di rubrica singola, il pannello visualizza le informazioni su tale voce.

Configurazione delle voci della rubrica locale della console

Sulla scheda **Chiamate in arrivo** è possibile configurare i nomi e i numeri visualizzati nel pannello Rubrica come rubrica locale della console. I numeri della rubrica possono essere utilizzati per effettuare chiamate in uscita e fornire una corrispondenza col nome associato alle chiamate in entrata.

È possibile associare uno script specifico per visualizzare un file multimediale da riprodurre quando la console riceve una chiamata da un numero corrispondente. Per la gestione chiamate predefinita, è possibile impostare uno script o un file audio predefinito. Queste impostazioni si applicano quando la chiamata in entrata non corrisponde a un numero specifico a cui è stato assegnato uno script o un file audio.

Rubrica locale di IP Office SoftConsole:

In questa tabella viene visualizzata la rubrica locale dei contatti memorizzati dall'applicazione della console.

Nome campo	Descrizione
Nome	Il nome del contatto.

La tabella continua...

Nome campo	Descrizione
Numero	Il numero di telefono chiamato quando viene selezionata la voce di rubrica. Questo numero viene utilizzato anche per la ricerca di corrispondenze con le chiamate in entrata.
File script	La voce di rubrica può essere associata a uno script. Quando una chiamata in entrata corrisponde a un numero in rubrica, lo script viene visualizzato nel pannello della rubrica. Lo script può essere un file .TXT o .RTF.
File multimediale	La voce di rubrica può essere associata a un file audio. Quando una chiamata in entrata corrisponde a un numero nella rubrica, il file viene riprodotto dal PC della console. Il formato del file .WAV.

Pulsante	Descrizione
Nuovo	Aggiungere un nuova voce della rubrica.
Modifica	Modificare la voce selezionata.
Elimina	Eliminare la voce selezionata.
Apri file della rubrica locale	Modificare il file utilizzato per la memorizzazione delle voci della rubrica locale della console. Le voci nel file selezionato vengono quindi elencate nella finestra.

Gestione chiamate predefinite:

Utilizzare questi campi per associare un file script o multimediale alle chiamate per cui non è specificato un file script o multimediale nella rubrica.

Nome campo	Descrizione
File script	La voce di rubrica può essere associata a uno script. Quando una chiamata in entrata corrisponde a un numero in rubrica, lo script viene visualizzato nel pannello della rubrica. Lo script può essere un file .TXT o .RTF.
File multimediale	La voce di rubrica può essere associata a un file audio. Quando una chiamata in entrata corrisponde a un numero nella rubrica, il file viene riprodotto dal PC della console. Il formato del file .WAV.

Immissione dei nomi delle porte

Informazioni su questa attività

È necessario immettere i nomi delle porte prima di utilizzare la console per controllare una porta collegata al sistema telefonico.

Procedura

1. Fare clic su **Preferenze**.
2. Selezionare **Ingresso della porta**.
3. In **Nome**, digitare il nome che si desidera utilizzare per la porta.

Ad esempio, è possibile immettere il nome `Bay di caricamento` per una porta corrispondente al bay di caricamento.

Il **Codice di ingresso** per ciascun nome della porta è già popolato con 1 o 2. Il numero indica il relè della porta da attivare. Non è possibile modificare i codici di immissione.

4. Fare clic su **OK** per salvare le modifiche.

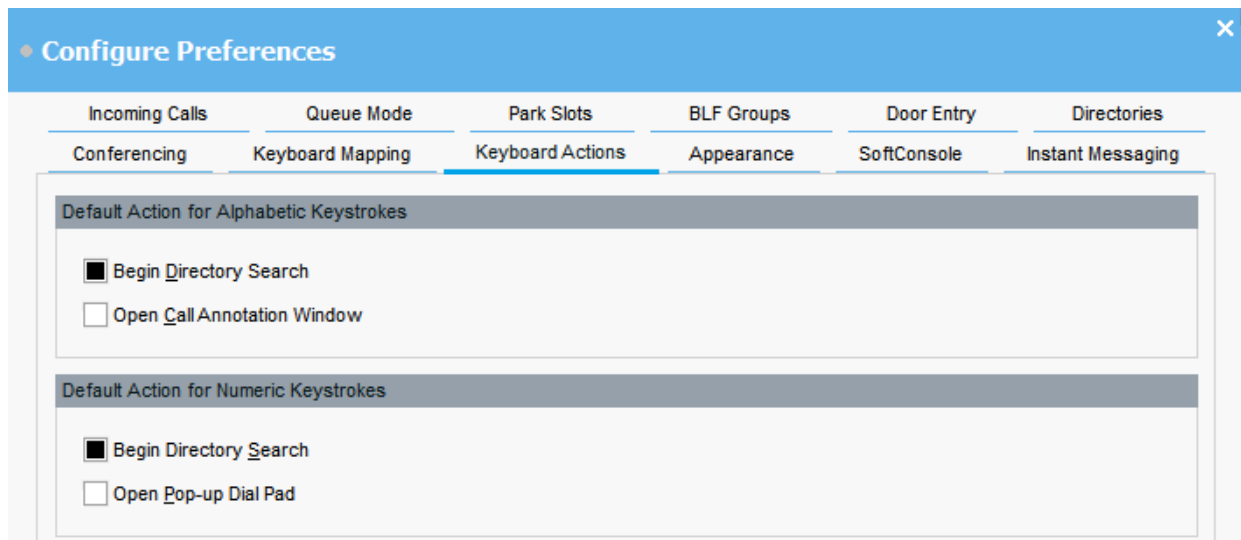
Risultato

È ora possibile aprire una porta da **Strumenti > Ingresso della porta**. È quindi possibile selezionare il nome porta appropriato dal menu.

Configurazione delle azioni della tastiera

Informazioni su questa attività

È possibile definire il comportamento della console quando si iniziano a premere caratteri alfabetici o numerici della tastiera.



Prerequisiti

Se si desidera modificare il campo **Lunghezza massima Note / Messaggi**, è necessario accedere alla console in modalità Amministratore.

Procedura

1. Fare clic su **\ Preferenze**.
2. Selezionare **Utilizzo della tastiera**.
3. Selezionare l'azione predefinita appropriata per i pulsanti alfabetici. Le opzioni disponibili sono:
 - **Inizia ricerca directory**
 - **Apri finestra di annotazione chiamate**
4. Selezionare l'azione predefinita appropriata per i pulsanti numerici. Le opzioni disponibili sono:
 - **Inizia ricerca directory**
 - **Apri tastierino a comparsa**
5. **(Opzionale)** Se è impostata la modalità Amministratore, modificare **Lunghezza massima Note / Messaggi** ove necessario.

La lunghezza predefinita è di 16 caratteri. Se si aumenta questo valore, la nota potrebbe non essere completamente visibile su tutti i telefoni e tutte le applicazioni. La lunghezza specificata in questo campo si applica anche ai messaggi di testo inviati ai telefoni degli altri utenti.

Modifica dei tasti di scelta rapida della tastiera

Informazioni su questa attività

È possibile visualizzare e modificare i tasti di scelta rapida della console.

Configure Preferences

Incoming Calls Queue Mode Park Slots BLF Groups Door Entry Directories
 Conferencing Keyboard Mapping Keyboard Actions Appearance SoftConsole Instant Messaging

Category: Call Control Shortcuts

Function	Shortcut or Hot Key
Alternate Calls	Ctrl+A
Annotate Call	F11
Answer Call	Enter
Make New Call	F12
Hang Up	End
Hold Call	F4
Hold the Current Call and Auto-Answer the Next Call	F7
Hold the Current Call Against a Busy Extension	Ctrl+B
Intrude	F9
Page	F10
Reclaim Call	F6
Record Call	F5
Transfer Call	F2
Transfer Complete	Ctrl+T
Reattempt the Transfer of a Returned Call	Ctrl+R

Reset All

Procedura

1. Fare clic su **Preferenze**.
2. Selezionare **Mappatura tastiera**.
3. Dal menu a discesa **Categoria**, selezionare il set di tasti di scelta rapida da visualizzare.
 Un esempio di categoria sono tasti di scelta rapida per il controllo chiamate.
4. Per modificare un tasto di scelta rapida specifico:
 - a. Selezionare il tasto di scelta rapida corrente.
 - b. Utilizzare il menu a discesa per selezionare un nuovo tasto di scelta rapida.
 Se il tasto di scelta rapida selezionato è già in uso, viene visualizzata un'avvertenza.
5. Per ripristinare tutti i tasti di scelta rapida alle impostazioni predefinite, fare clic su **Reimposta tutto**.

Configurazione degli slot di parcheggio

Informazioni su questa attività

È possibile impostare il numero di pulsanti **Slot parcheggio** disponibili e gli ID a essi associati.

Configure Preferences

Conferencing | Keyboard Mapping | **Keyboard Actions** | Appearance | SoftConsole | Instant Messaging

Incoming Calls | Queue Mode | **Park Slots** | BLF Groups | Door Entry | Directories

Park Slot ID	Shortcut
1	Alt+F1
2	Alt+F2
3	Alt+F3
4	Alt+F4
5	Alt+F5
6	Alt+F6
7	Alt+F7
8	Alt+F8
9	Alt+F9
10	Alt+F10
11	Alt+F11
12	Alt+F12
13	Shift+F9
14	Shift+F10
15	Shift+F11
16	Shift+F12

New... Edit... Delete Move Up Move Down

Procedura

1. Fare clic su **Preferenze**.
2. Selezionare **Slot di parcheggio**.
3. Per aggiungere o modificare uno slot di parcheggio:
 - a. Fare clic su **Nuovo** per aggiungere un nuovo slot di parcheggio.
 - b. Fare clic su **Modifica** per modificare lo slot di parcheggio selezionato.
 - c. Immettere o modificare l'ID dello slot di parcheggio alfanumerico, che può includere lettere e numeri ma non spazi.

*** Nota:**

Se lo slot di parcheggio deve essere sicuro, configurare il relativo ID con testo. Non sarà possibile riprendere la chiamata utilizzando la normale composizione del telefono. Al contrario, sarà necessario utilizzare un pulsante applicazione **Slot parcheggio** per impostare lo stesso testo.

- d. Immettere un tasto di scelta rapida per parcheggiare o riprendere una chiamata in uno slot di parcheggio specifico. È inoltre possibile utilizzare la scheda **Mappatura tastiera** per modificare i tasti di scelta rapida.
4. Per rimuovere lo slot di parcheggio selezionato dall'elenco, fare clic su **Elimina**.
5. Per modificare l'ordine degli slot di parcheggio configurati:
 - a. Selezionare lo slot di parcheggio da spostare.
 - b. Fare clic su **Sposta su** e **Sposta giù** secondo necessità.

Configurazione degli slot di parcheggio

Informazioni su questa attività

È possibile impostare il numero di pulsanti **Slot parcheggio** disponibili e gli ID a essi associati.

Procedura

1. Fare clic su **\ Preferenze**.
2. Selezionare **Slot di parcheggio**.
 - a. Fare clic su **Nuovo** per aggiungere un nuovo slot di parcheggio.
 - b. Fare clic su **Modifica** per modificare lo slot di parcheggio selezionato.

3. Configurare lo slot di parcheggio secondo necessità:

Opzione scelta	Descrizione opzione
ID slot di parcheggio	<p>Gli ID possono essere alfanumerici (ovvero possono contenere sia numeri che lettere) ma non devono includere spazi.</p> <p>* Nota:</p> <p>Se lo slot di parcheggio deve essere sicuro, configurare il relativo ID con testo. Non sarà possibile riprendere la chiamata utilizzando la normale composizione del telefono. Al contrario, sarà necessario utilizzare un pulsante applicazione Slot parcheggio per impostare lo stesso testo.</p>

Opzione scelta	Descrizione opzione
Scelta rapida	Un tasto di scelta rapida che consente all'operatore di parcheggiare o riprendere una chiamata in uno slot specifico. I tasti di scelta rapida possono essere modificati anche dal menu Mappare tastiera

4. Fare clic su **OK**.

Configurazione del monitoraggio delle code per i gruppi di ricerca

Informazioni su questa attività

È possibile configurare il monitoraggio della coda per un gruppo di ricerca specifico. È possibile configurare e monitorare fino a otto code. Una delle code è configurata come coda di richiamata. La coda di richiamata mostra le chiamate che sono state messe in attesa, che hanno ricevuto risposta e che sono state trasferite. In questo caso, la chiamata trasferita non ha ricevuto risposta. Invece di essere restituite alla coda originaria, questi tipi di chiamate vengono inserite in una nuova coda chiamata "Richiama".

Configure Preferences

Conferencing | Keyboard Mapping | Keyboard Actions | Appearance | SoftConsole | Instant Messaging

Incoming Calls | **Queue Mode** | Park Slots | BLF Groups | Door Entry | Directories

Name	Number	Alarm Thresholds	Shortcut
Main	500	Calls in Queue: 2; Longest Waiting Time: 30 seconds	Shift+F1

New... Edit... Delete Move Up Move Down

Colour Preferences

Normal Conditions: [] Alarm Conditions: [Orange]

Alarm Handling

If an alarm condition occurs while IP Office SoftConsole is minimized:

- Automatically restore IP Office SoftConsole
- Ask me whether to restore IP Office SoftConsole
- Ignore the alarm

Prerequisiti

Un amministratore deve configurare un gruppo di ricerca sul sistema telefonico abilitandone l'accodamento.

Procedura

1. Fare clic su **\ Preferenze**.
2. Selezionare **Modalità Coda**.

I dettagli delle code monitorate vengono visualizzati sullo schermo. È possibile visualizzare le soglie di allarme per ciascuna coda. Le soglie di allarme sono il numero di chiamate e la chiamata in attesa da più tempo.

3. Per aggiungere o modificare una coda:
 - a. Fare clic su **Nuovo** per aggiungere una nuova coda da monitorare.
 - b. Fare clic su **Modifica** per modificare le impostazioni della cosa selezionata.
 - c. Selezionare il tipo di coda appropriato dal menu a discesa **Nome coda**.
 - d. Selezionare la combinazione di tasti di scelta rapida per la coda dal menu a discesa **Scelta rapida**.
 - e. Selezionare le impostazioni di allarme appropriate per la coda.

Per ulteriori informazioni sulle impostazioni di allarme, vedere [Descrizione dei campi Impostazioni allarme](#) alla pagina 72.

4. Per eliminare la coda selezionata, fare clic su **Elimina**.
5. Per modificare l'ordine delle code sul display:
 - a. Selezionare la coda che si desidera spostare.
 - b. Fare clic su **Sposta su** e **Sposta giù** secondo necessità.
6. **(Opzionale)** Nella sezione **Preferenze colori**, modificare i colori utilizzati dalla coda per le condizioni normali e le condizioni di allarme.
7. **(Opzionale)** Configurare la gestione degli allarmi per definire il comportamento quando una coda supera la soglia di allarme.

È possibile selezionare una o più opzioni di gestione degli allarmi:

- **Ripristina automaticamente IP Office SoftConsole**
- **Chiedi conferma ripristino IP Office SoftConsole**
- **Ignora l'allarme**

Descrizione dei campi Impostazioni allarme

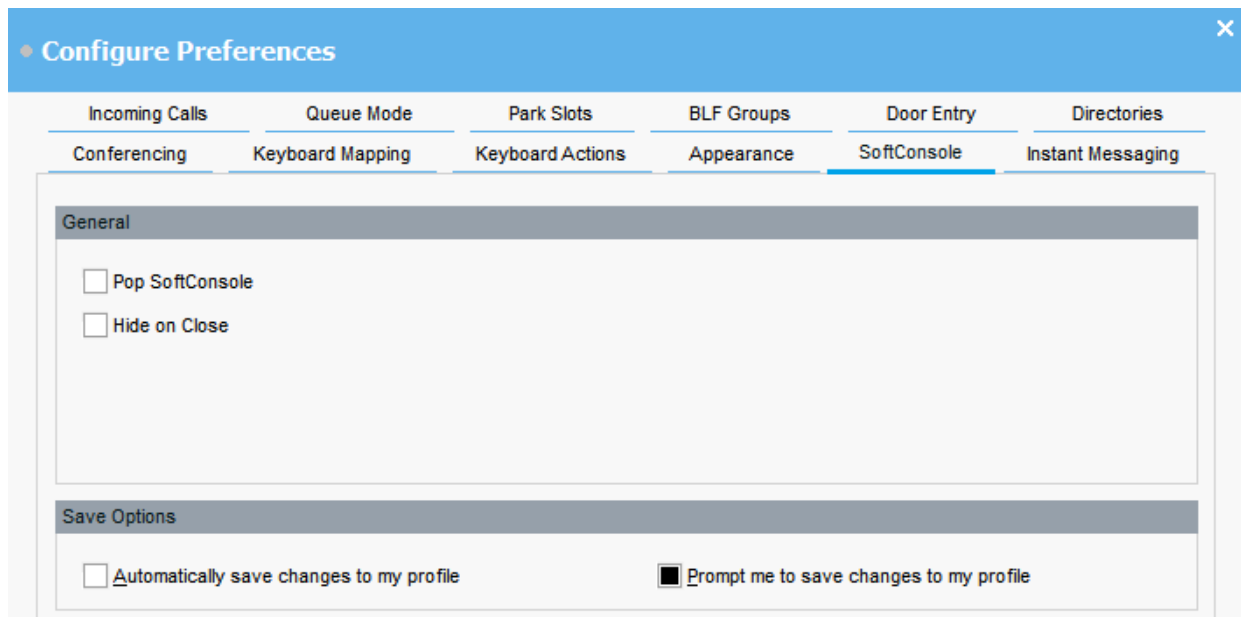
Quando si crea o si modifica una coda, è possibile configurare le impostazioni di allarme descritte nella tabella seguente.

Nome	Descrizione
Numero di chiamate in coda	Quando questa casella di controllo è selezionata, l'allarme si attiva non appena il numero di chiamate nella coda raggiunge il numero specificato. È possibile modificare il numero di chiamate nella coda prima che l'allarme si attivi.
Tempo di attesa più lungo	Quando questa casella di controllo è selezionata, l'allarme si attiva quando il tempo di attesa delle chiamate (espresso in secondi) raggiunge il tempo specificato. È possibile modificare l'attesa delle chiamate in coda (espressa in secondi) prima che l'allarme si attivi.
Esegui file multimediale	È possibile caricare un file audio che definisce la suoneria dell'allarme. L'allarme si attiva quando si raggiunge uno stato di allarme definito.

Impostazioni generali della console


Informazioni su questa attività

È possibile definire le modalità di salvataggio delle modifiche. È inoltre possibile impostare il comportamento della console per le chiamate in entrata e quando le relative finestre vengono chiuse.



Procedura

1. Fare clic su **Preferenze**.
2. Selezionare **SoftConsole**.

Opzione scelta	Descrizione opzione
Visualizza SoftConsole a comparsa	Se selezionata, la console passa in primo piano rispetto a tutte le altre applicazioni in esecuzione sul PC quando si riceve una chiamata in entrata.
Nascondi alla chiusura	Se selezionata, la console viene ridotta a icona nella barra delle applicazioni di Windows. È possibile uscire dall'applicazione selezionando  nella barra delle applicazioni, quindi facendo clic su Esci .
Aggiornamento automatico rubrica	Se selezionata, la console aggiorna i contatti della rubrica del sistema telefonico ogni 30 minuti e ogni volta che viene effettuata una ricerca nella rubrica. Se non è selezionata, i contatti vengono aggiornati solo ogni volta in cui la console viene avviata.
Salva automaticamente modifiche nel profilo personale	Se selezionata, quando si chiude la console, le modifiche alle impostazioni vengono salvate automaticamente sul profilo selezionato quando si effettua l'accesso.
Richiedi salvataggio modifiche nel profilo personale	Se selezionata, quando si chiude la console, viene richiesto se salvare le modifiche alle impostazioni sul profilo selezionato quando si effettua l'accesso.

Opzione scelta	Descrizione opzione
Periodo di conservazioni e della cronologia delle chiamate (giorni)	Questo valore consente di impostare il periodo di tempo per cui i dettagli di una chiamata rimangono nella cronologia chiamate della console prima di venire eliminati automaticamente.

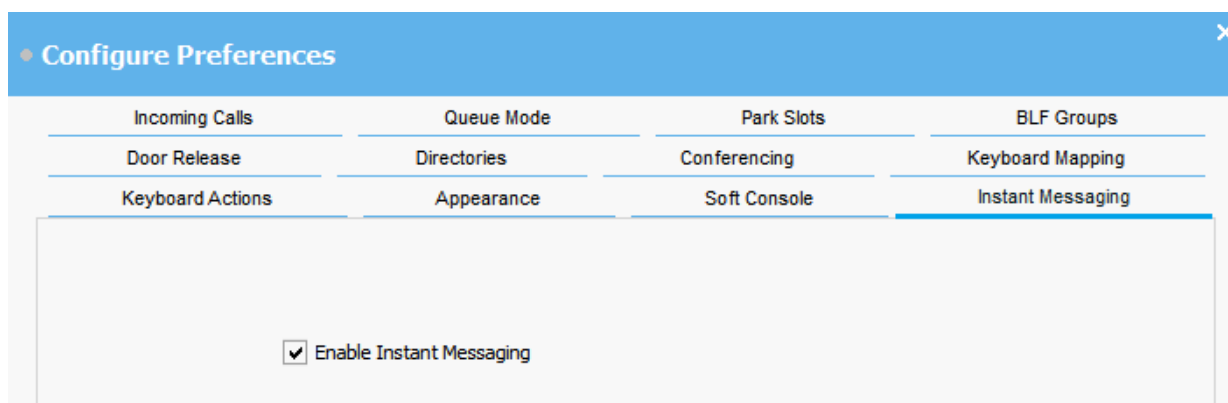
3. Fare clic su **OK** per salvare le modifiche.

Attivazione della messaggistica istantanea

Informazioni su questa attività

Prima di completare questa configurazione, la barra di stato della console visualizza il messaggio IM *disconnesso*.

- Per i sistemi non cloud, la funzionalità di IM è fornita da Avaya Spaces o Avaya one-X® Portal for IP Office.
- Per i sistemi cloud, la funzionalità di IM è fornita da Avaya Spaces.



Procedura

1. Fare clic su **Preferenze**.
2. Selezionare **Messaggistica istantanea**.
3. Selezionare **Abilita messaggistica istantanea** se si desidera utilizzare IM con la console.
4. Fare clic su **OK** per salvare le modifiche.

Capitolo 8: Lavorare con la modalità Amministratore

Informazioni su questa attività

È possibile avviare la console in modalità Amministratore. In questa modalità è possibile effettuare le operazioni seguenti:

- Creare e modificare profili utente.
- Modificare la lunghezza delle note delle chiamate.
- Creare e modificare modelli.
- Rimuovere o visualizzare i pannelli **BLF**, **Chiamate in attesa** e **Slot di parcheggio**.

Importante:

In modalità Amministratore non è possibile accedere alle funzioni di telefonia.

Procedura

1. Nella finestra **Accesso**, immettere le credenziali per accedere in modalità Amministratore.

Il nome utente predefinito è `Administrator`, mentre la password predefinita è `password`.

Quando si effettua l'accesso, la barra di stato indica che l'utente si trova in modalità Amministratore e non è connesso al sistema telefonico.

2. Per modificare la password amministratore, effettuare le operazioni seguenti:
 - a. Quando si effettua l'accesso in modalità Amministratore, fare clic su **File > Cambia password Administrator**.
 - b. Immettere la vecchia password.
 - c. Immettere e confermare la nuova password.

Nota:

La password distingue tra maiuscole e minuscole.

- d. Fare clic su **OK** per salvare le modifiche.

Modelli e profili

Al primo accesso, l'utente seleziona uno dei modelli predefiniti della console. Mentre si utilizza la console, è possibile modificare diverse impostazioni e anche l'aspetto della schermata. È

possibile salvare tali modifiche come un profilo personale. Il profilo o modello corrente in uso viene visualizzato nella barra di stato della console.

*** Nota:**

Per scegliere se mostrare o nascondere i pannelli **Chiamate in attesa** e **BLF**, è necessario aver effettuato l'accesso alla console come Amministratore.

Caricamento e salvataggio di un profilo

Informazioni su questa attività

È possibile caricare un nuovo profilo quando si effettua l'accesso. È possibile salvare le modifiche al profilo manualmente, o in alternativa configurare la console in modo che salvi automaticamente tutte le modifiche.

- Per caricare un profilo, effettuare le operazioni seguenti all'accesso:
 1. Fare clic su **Espandi**.
 2. Selezionare il profilo desiderato.
- Per salvare manualmente le modifiche al profilo corrente, selezionare **File > Salva profilo**.
- Per salvare manualmente le modifiche come un nuovo profilo, effettuare le operazioni seguenti:
 1. Selezionare **File > Salva profilo con nome**.
 2. Inserire un nuovo nome per il file.
 3. Fare clic su **OK** per salvare le modifiche.

Nella barra di stato viene indicato il nuovo nome del profilo.

- Per configurare la console in modo che salvi automaticamente le modifiche, andare su **Preferenze > SoftConsole**.

Modifica di un profilo

Prerequisiti

- È necessario aver impostato la modalità Amministratore.
- Assicurarsi di selezionare il profilo che si desidera modificare al momento dell'accesso.

Procedura

1. Apportare le modifiche desiderate al profilo.

In **Visualizzazione**, è possibile nascondere o mostrare i pannelli **Campi spia di occupato (BLF)**, **Chiamate in attesa** e **Slot di parcheggio**. È inoltre possibile accedere alle opzioni di visualizzazione normale.

2. Fare clic su **File > Salva profilo** per salvare le modifiche.

Creazione di un nuovo modello

Informazioni su questa attività

È possibile utilizzare i modelli per creare un profilo utente.

Prerequisiti

- È necessario aver impostato la modalità Amministratore.

Procedura

1. Quando si effettua l'accesso in modalità Amministratore, effettuare le operazioni seguenti:
 - a. Fare clic su **Espandi**.
 - b. Selezionare il modello appropriato.
2. Modificare il layout secondo necessità.
È possibile modificare gli elementi seguenti:
 - Dimensioni dei pannelli
 - Numero di slot di parcheggio
 - Pannelli visibili
3. Fare clic su **File > Salva modello**.
4. Immettere un nome per il modello e fare clic su **OK**.

Modelli predefiniti

Sono installati i seguenti tre modelli predefiniti:

	Modello admin 1	Modello admin 2	Modello admin 3
Barra dei menu	Sì	Sì	Sì
Barra degli strumenti	Sì	Sì	Sì
Dettagli chiamata	Sì	Sì	Sì
Pannello della rubrica	Sì	Sì	Sì
Pannello della coda	Sì	Sì	Sì
Pannello delle chiamate in attesa	Sì	Sì	–
Pannello BLF	Sì	–	–
Pannello degli slot di parcheggio	Sì	Sì	–

Se si crea un profilo utilizzando il modello Admin 3, non è possibile visualizzare il pannello Cronologia chiamate

Capitolo 9: Risoluzione dei problemi

In questa sezione sono riportate alcune note relative a problemi noti che potrebbero verificarsi e come risolverli.

Collegamenti correlati

[Impossibile utilizzare il Force Extension Status o Group Service Status funzioni](#) alla pagina 78

[Le chiamate senza risposta non vengono rinviate all'operatore](#) alla pagina 78

[Apertura di una schermata di avvertenza quando si accede a Microsoft Outlook](#) alla pagina 79

[I contatti di Outlook non vengono visualizzati nella rubrica](#) alla pagina 79

Impossibile utilizzare il Force Extension Status o Group Service Status funzioni

Causa

Dopo aver avviato la console, si verifica un intervallo di diversi secondi e l'operatore non può utilizzare queste funzioni. Durante questo intervallo, i moduli Proprietà voce di rubrica e Stato di servizio del gruppo visualizzano un pulsante **Chiudi** invece che i pulsanti **OK** e **Annulla**.

Soluzione

Chiudere il modulo, attendere diversi secondi, quindi riaprirlo e riprovare.

Collegamenti correlati

[Risoluzione dei problemi](#) alla pagina 78

Le chiamate senza risposta non vengono rinviate all'operatore

Causa

Perché le chiamate vengano restituite all'operatore quando non ricevono risposta, è necessario impostare un Tempo ritorno trasferimento nella scheda Telefonia utente della configurazione del sistema telefonico.

Soluzione

Contattare l'amministratore del sistema.

Collegamenti correlati

[Risoluzione dei problemi](#) alla pagina 78

Apertura di una schermata di avvertenza quando si accede a Microsoft Outlook

Causa

Se nella scheda Rubriche è stato selezionato l'accesso alla cartella Contatti di Microsoft Outlook, potrebbe venire visualizzata una schermata di avvertenza quando si accede alla console o si utilizza l'opzione **Invia e-mail**.

Soluzione

1. Selezionare **Consenti accesso per casella di controllo**, quindi fare clic sulla durata nell'elenco.
2. Fare clic su **Sì**.

Collegamenti correlati

[Risoluzione dei problemi](#) alla pagina 78

I contatti di Outlook non vengono visualizzati nella rubrica

Causa

Outlook deve essere eseguito con i privilegi amministratore.

Soluzione

Contattare il team dell'assistenza del computer.

Collegamenti correlati

[Risoluzione dei problemi](#) alla pagina 78

Note legali

© 1234

Avviso

Nonostante l'impegno profuso per garantire la completezza e la precisione delle informazioni del presente documento al momento della stampa, Avaya declina qualsiasi responsabilità per eventuali errori. Avaya si riserva il diritto di apportare cambiamenti e correzioni alle informazioni contenute nel presente documento senza alcun obbligo di notifica degli stessi a persone e a organizzazioni.

Limitazioni di responsabilità per la documentazione

Per "Documentazione" si intendono le informazioni pubblicate su diversi supporti che potrebbero includere le informazioni sul prodotto, le istruzioni d'uso e le specifiche sulle prestazioni rese generalmente disponibili agli utenti dei prodotti. Nella documentazione non sono inclusi i materiali di marketing. Avaya non è responsabile per eventuali modifiche, aggiunte o eliminazioni alla versione originariamente pubblicata della documentazione, a meno che tali modifiche, aggiunte o eliminazioni non siano state eseguite da Avaya. L'Utente finale si impegna a risarcire e a non citare Avaya, i suoi agenti, funzionari e dipendenti, in eventuali reclami, azioni legali, richieste o sentenze, derivanti o correlate a modifiche, aggiunte o eliminazioni da essi apportate a questa documentazione nei limiti di quanto effettuato.

Limitazioni di responsabilità per i link

Avaya non è responsabile del contenuto e dell'attendibilità dei siti Web cui si fa riferimento all'interno di questo sito o di questa documentazione fornita da Avaya. Avaya non è responsabile dell'accuratezza di nessuna delle informazioni, dichiarazioni o contenuti forniti su questi siti e la loro inclusione non implica l'approvazione da parte di Avaya di prodotti, servizi o informazioni contenuti o offerti negli stessi. Avaya non garantisce che tali link siano attivi e non è in grado di controllarne la disponibilità.

Garanzia

Avaya fornisce una garanzia limitata sui propri componenti hardware e software Avaya. Per conoscere le condizioni della garanzia limitata, fare riferimento al contratto di vendita. Sono, inoltre, disponibili a clienti e altre parti il testo standard della garanzia Avaya e le informazioni sull'assistenza relativa al presente prodotto nell'ambito del periodo coperto da garanzia. Per consultare questi documenti, visitare il sito Web dell'assistenza Avaya all'indirizzo: <https://support.avaya.com/helpcenter/getGenericDetails?detailId=C20091120112456651010> dal link "Warranty & Product Lifecycle" o un sito indicato successivamente da Avaya. Nota: acquistando il prodotto da un partner di canale Avaya autorizzato al di fuori dei confini degli Stati Uniti e del Canada, la garanzia viene fornita dal suddetto partner di canale e non da Avaya.

Per "Servizio ospitato", si intende l'abbonamento a un servizio ospitato che l'utente acquista da Avaya o da un partner di canale Avaya autorizzato (a seconda dei casi), ulteriormente descritto nella sezione SAS ospitato o nella documentazione descrittiva di altri servizi, relativa al servizio ospitato applicabile. Se si acquista un abbonamento a un Servizio ospitato, la garanzia limitata di cui sopra potrebbe non essere applicabile; tuttavia, l'utente potrebbe avere diritto a usufruire dei servizi di supporto connessi al Servizio ospitato, come illustrato più avanti nei documenti

descrittivi del servizio, in relazione al Servizio ospitato applicabile. Per ulteriori informazioni, contattare Avaya o un partner di canale Avaya (a seconda dei casi).

Servizio ospitato

QUANTO SEGUE SI APPLICA SOLO IN CASO DI ACQUISTO DI UNA SOTTOSCRIZIONE A UN SERVIZIO OSPITATO DA AVAYA O DA UN PARTNER DI CANALE AVAYA (SECONDO LE CIRCOSTANZE); I TERMINI DI UTILIZZO DEI SERVIZI OSPITATI SONO DISPONIBILI SUL SITO WEB DI AVAYA, ALL'INDIRIZZO [HTTPS://SUPPORT.AVAYA.COM/LICENSEINFO](https://support.avaya.com/licenseinfo), IN CORRISPONDENZA DEL COLLEGAMENTO "Termini di utilizzo Avaya per i servizi ospitati" O SU ALTRI SITI INDIVIDUATI SUCCESSIVAMENTE DA AVAYA, E SONO APPLICABILI A CHIUNQUE ACCEDA AL SERVIZIO OSPITATO O NE FACCIAMO USO. ACCEDENDO AL SERVIZIO OSPITATO O FACENDONE USO, O AUTORIZZANDO ALTRI A FARLO, L'UTENTE, PER CONTO PROPRIO E DELL'ENTITÀ PER CUI ESEGUE TALI OPERAZIONI (DA QUI IN POI DENOMINATI IN MODO INTERSCAMBIABILE "UTENTE" E "UTENTE FINALE"), ACCETTA I TERMINI DI UTILIZZO. SE L'UTENTE ACCETTA I TERMINI DI UTILIZZO PER CONTO DI UN'AZIENDA O DI UN'ALTRA ENTITÀ LEGALE, L'UTENTE DICHIARA DI AVERE L'AUTORITÀ PER VINCOLARE TALE ENTITÀ AI PRESENTI TERMINI DI UTILIZZO. SE L'UTENTE NON DISPONE DI TALE AUTORITÀ O NON INTENDE ACCETTARE I PRESENTI TERMINI DI UTILIZZO, NON DEVE ACCEDERE AL SERVIZIO OSPITATO NÉ FARNE USO NÉ AUTORIZZARE ALCUNO AD ACCEDERE AL SERVIZIO OSPITATO O A FARNE USO.

Licenze

I TERMINI DI LICENZA DEL SOFTWARE DISPONIBILI SUL SITO WEB DI AVAYA ALL'INDIRIZZO [HTTPS://SUPPORT.AVAYA.COM/LICENSEINFO](https://support.avaya.com/licenseinfo), O SU UN SITO INDICATO SUCCESSIVAMENTE DA AVAYA, SONO APPLICABILI A CHIUNQUE ABBAIA SCARICATO, UTILIZZATO E/O INSTALLATO PROGRAMMI SOFTWARE AVAYA, ACQUISTATI PRESSO AVAYA INC., QUALSIASI AFFILIATO AVAYA O UN PARTNER DI CANALE AVAYA AUTORIZZATO (OVE NE RICORRA IL CASO), IN BASE A UN CONTRATTO COMMERCIALE CON AVAYA O CON UN PARTNER DI CANALE AVAYA. SALVO DIVERSAMENTE CONCORDATO DA AVAYA PER ISCRITTO, AVAYA NON ESTENDE TALE LICENZA SE IL SOFTWARE NON È STATO REPERITO DA AVAYA, DALLE SUE CONSOCIATE O DA UN PARTNER DI CANALE AVAYA; AVAYA SI RISERVA IL DIRITTO DI INTENTARE UN'AZIONE LEGALE CONTRO CHIUNQUE UTILIZZI O VENDA IL SOFTWARE SENZA LICENZA. INSTALLANDO, SCARICANDO O UTILIZZANDO IL SOFTWARE O AUTORIZZANDO ALTRI A FARLO, L'UTENTE, PER CONTO PROPRIO O DELL'ENTITÀ PER CUI INSTALLA, SCARICA O UTILIZZA IL SOFTWARE (DA QUI IN POI DENOMINATI IN MODO INTERSCAMBIABILE ""UTENTE"" E ""UTENTE FINALE""), ACCETTA I PRESENTI TERMINI E CONDIZIONI E STIPULA UN CONTRATTO VINCOLANTE TRA SE STESSO E AVAYA INC. O CON LA CONSOCIATA AVAYA APPLICABILE (""AVAYA"").

Avaya concede all'Utente una licenza secondo i termini dei tipi di licenza descritti di seguito, ad eccezione del software Heritage Nortel, il cui ambito di licenza è descritto in dettaglio di seguito. Se la documentazione dell'ordine non identifica in maniera esplicita un tipo di licenza, la licenza applicabile sarà una licenza di sistema designata come riportato nella sezione Licenza di sistema designata (DS). Il numero applicabile di licenze e di unità di capacità per le quali la licenza viene concessa è pari a uno (1), eccetto nei casi in cui venga specificato un numero diverso di licenze o di unità di capacità nella documentazione o in altri materiali a disposizione dell'Utente. Il termine ""Software"" indica programmi di computer in codice oggetto forniti da Avaya o da un Partner di canale Avaya sia come prodotti autonomi, preinstallati su prodotti hardware che come eventuali upgrade, aggiornamenti, patch, correzioni di errori o versioni modificate degli stessi. Per "Processore designato" si intende un singolo dispositivo di elaborazione autonomo. Per "Server" si intende una serie di processori designati che ospita un'applicazione software accessibile da svariati utenti. Per "Istanza", si intende una singola copia del Software in esecuzione in un determinato momento: (i) su una macchina fisica; (ii) su una macchina virtuale ("VM") con software installato o su un'installazione analoga.

Tipi di licenza

Licenza per sistemi designati (DS, Designated System). L'utente finale può installare e utilizzare ogni copia o un'istanza del software soltanto: 1) su un certo numero di processori designati fino al massimo riportato nell'ordine; oppure 2) fino al numero di istanze del software riportato nell'ordine, nella documentazione o nell'autorizzazione scritta di Avaya. Avaya può richiedere che i Processori designati siano identificati, nell'ordine, dal tipo, dal numero di serie, dalla chiave funzione, dall'Istanza, dalla posizione o da altre designazioni specifiche oppure che siano forniti dall'Utente finale ad Avaya attraverso mezzi elettronici stabiliti da Avaya specificatamente per questo scopo.

Licenza per utenti simultanei (CU, Concurrent User). L'utente finale può installare e utilizzare il software su più Processori designati o su uno o più Server, a condizione che in qualsiasi dato momento il numero di unità che accede al software e lo utilizza non superi il numero di unità a cui è stata concessa la licenza. Per "Unità" si intende l'unità su cui Avaya, a sua unica discrezione, basa il prezzo delle licenze e può corrispondere, senza limitazioni, a un agente, una porta o un utente, un account e-mail o di posta vocale a nome di una persona o di un ruolo aziendale (ad esempio, webmaster o servizio di assistenza) oppure una voce di directory del database amministrativo utilizzato dal Software che consente a un utente di interfacciarsi con il Software. Le unità possono essere collegate a uno specifico Server identificato o a un'Istanza del Software.

Licenza cluster (CL). L'utente finale può installare e utilizzare ogni copia o un'istanza del software solo sul numero di cluster indicato nell'ordine o su un (1) cluster predefinito se non indicato. Per "cluster" si intende un gruppo di server e altre risorse che funzionano come un unico sistema.

Licenza enterprise (EN). L'utente finale può installare e utilizzare ogni copia o un'istanza del software solo per un uso aziendale per un numero illimitato di istanze del software come riportato nell'ordine o in base all'autorizzazione scritta di Avaya.

Licenza per utenti identificati (NU, Named User). L'Utente può: (i) installare e utilizzare ciascuna copia o Istanza del Software su un singolo Processore designato o Server per ciascun Utente identificato autorizzato (definito di seguito) o (ii) installare e utilizzare ciascuna copia o Istanza del Software su un Server a condizione che solo gli Utenti identificati autorizzati abbiano accesso al Software e lo utilizzino. Per "Utente identificato" si intende un utente o dispositivo che è stato espressamente autorizzato da Avaya ad accedere e utilizzare il Software. A esclusiva discrezione di Avaya, un "Utente identificato" può essere, senza limitazioni, designato per nome, funzione aziendale (ad esempio, webmaster o servizio di assistenza), account e-mail o di posta vocale a nome di una persona o di un ruolo aziendale oppure una voce di directory del database amministrativo utilizzato dal Software che consente a un utente di interfacciarsi con il Software.

Licenza a strappo (SR, Shrinkwrap License). È possibile installare e utilizzare il Software in base ai termini e alle condizioni dei contratti di licenza pertinenti, ad esempio "a strappo" o "di accettazione tramite clic" (le cosiddette licenze "clickthrough") in dotazione o relative al Software (quale la "Licenza a strappo").

Licenza di transazione. L'utente finale può utilizzare il software per il numero massimo di Transazioni specificato entro un periodo di tempo definito. Per "Transazione" si intende l'unità su cui Avaya, a sua discrezione esclusiva, basa i prezzi della relativa licenza e può essere misurata, senza limitazioni, a seconda dell'utilizzo, dell'accesso, dell'interazione (tra client/server o cliente/organizzazione) o delle operazioni del software entro un periodo di tempo definito (ad es. ora, giorno, mese). Alcuni esempi di Transazioni includono, a titolo esemplificativo, tutti i messaggi di saluto riprodotti/messaggi di attesa abilitati, tutte le promozioni personalizzate (in qualsiasi canale), tutte le operazioni di richiamata, tutti gli agenti live o le sessioni di chat Web e tutte le chiamate instradate o reindirizzate (in qualsiasi canale). L'utente finale non può superare

il numero di Transazioni senza un previo consenso da parte di Avaya e il conseguente pagamento di un onere aggiuntivo.

Software Heritage Nortel

Per “Software Heritage Nortel” si intende il software acquisito da Avaya nell'ambito dell'acquisto di Nortel Enterprise Solutions avvenuto nel dicembre 2009. Il Software Heritage Nortel, è il software contenuto nell'elenco dei prodotti di Heritage Nortel alla pagina <http://support.avaya.com/LicenseInfo> (selezionare il collegamento “Heritage Nortel Products”) o su un sito indicato successivamente da Avaya. Per il software Heritage Nortel, Avaya concede al Cliente una licenza d'uso di tale Software, la quale viene fornita in virtù del presente documento esclusivamente per il livello di attivazione o di utilizzo autorizzato, al solo scopo specificato nella Documentazione e solo per l'incorporamento o l'esecuzione in apparecchiature Avaya o la comunicazione con le stesse. Le tariffe per il software Heritage Nortel possono essere applicate in base al livello di attivazione o utilizzo autorizzato specificato in un ordine o una fattura.

Copyright

Eccetto laddove esplicitamente dichiarato, non dovrà essere fatto alcun uso del materiale presente su questo sito, della Documentazione, del Software, del Servizio ospitato o dell'Hardware forniti da Avaya. Tutti i contenuti del sito, la documentazione, i Servizi ospitati e i prodotti forniti da Avaya, comprese la selezione, la disposizione e la progettazione dei contenuti, sono proprietà di Avaya o dei relativi concessionari di licenza e sono protetti dalle leggi sul copyright e sulla proprietà intellettuale, inclusi i diritti sui generis relativi alla protezione dei database. È vietato modificare, copiare, riprodurre, ripubblicare, caricare, postare, trasmettere o distribuire in qualsiasi forma qualsiasi contenuto, in tutto o in parte, incluso qualsiasi codice o software, salvo espressamente autorizzato da Avaya. La riproduzione, la trasmissione, la diffusione, la memorizzazione e/o l'utilizzo non autorizzati esplicitamente e per iscritto da Avaya sono azioni perseguibili penalmente e civilmente in base alla legislazione vigente.

Virtualizzazione

Se il prodotto viene installato in una macchina virtuale, si applica quanto segue. Ogni prodotto è dotato del proprio codice di ordinazione e dei relativi tipi di licenza. Se non diversamente specificato, ciascuna Istanza di un prodotto deve essere concessa in licenza e ordinata separatamente. Ad esempio, se il cliente dell'utente finale o il partner di canale Avaya volesse installare due istanze dello stesso tipo di prodotti, dovranno essere ordinati due prodotti di quel tipo.

Componenti di terzi

Per “Componenti di terzi”, si intendono alcuni programmi software o parti incluse nel Software o nel Servizio ospitato, che potrebbero contenere software (incluso software open source) distribuito in conformità ad accordi con terzi (“Componenti di terzi”), contenenti termini relativi ai diritti d'uso di alcune parti del Software (“Termini di terze parti”). Come richiesto, le informazioni sul codice sorgente distribuito del sistema operativo Linux (pertinente ai prodotti che includono tale codice), nonché i dettagli di identificazione dei titolari di copyright relativi ai Componenti di terzi e ai relativi Termini applicabili sono disponibili nei prodotti, nella Documentazione o sul sito Web Avaya al seguente indirizzo: <https://support.avaya.com/Copyright> oppure su un sito indicato successivamente da Avaya. I termini di licenza del software open source forniti come Termini di terzi sono conformi ai diritti di licenza concessi nei presenti Termini di licenza del Software e possono contenere diritti aggiuntivi a vantaggio dell'Utente, come la modifica e la distribuzione del software open source. I Termini di terzi hanno la precedenza sui presenti Termini di licenza del Software esclusivamente per quanto riguarda i Componenti di terzi applicabili nella misura in cui i presenti Termini di licenza del Software impongono all'Utente restrizioni maggiori rispetto ai Termini di terzi applicabili.

Quanto riportato di seguito si applica solo se il codec H.264 (AVC) viene distribuito con il prodotto. QUESTO PRODOTTO È CONCESSO IN LICENZA IN BASE ALLA LICENZA DEL

PORTAFOGLIO BREVETTI AVC PER USO PERSONALE DEL CLIENTE O ALTRI UTILIZZI SENZA SCOPO DI LUCRO, PER LE ATTIVITÀ DI (i) CODIFICA VIDEO IN CONFORMITÀ ALLO STANDARD AVC ("VIDEO AVC") E/O (ii) DECODIFICA DI VIDEO AVC, CODIFICATI DA UN CLIENTE PER ATTIVITÀ PERSONALI E/O OTTENUTI DA UN FORNITORE DI VIDEO IN POSSESSO DI LICENZA PER LA FORNITURA DI VIDEO AVC. NON VIENE CONCESSA, NÉ È DA RITENERE IMPLICITA, ALCUNA LICENZA PER ALTRI UTILIZZI. È POSSIBILE RICEVERE ULTERIORI INFORMAZIONI DA MPEG LA, L.L.C. VISITARE IL SITO [HTTP://WWW.MPEGLA.COM](http://www.mpegla.com).

Fornitori di servizi

PER I PARTNER DI CANALE AVAYA CHE OSPITANO PRODOTTI O SERVIZI AVAYA, SI APPLICA QUANTO SEGUE. IL PRODOTTO O IL SERVIZIO OSPITATO POTREBBE UTILIZZARE COMPONENTI DI TERZI SOGGETTI AI TERMINI DI QUESTI ULTIMI, PERTANTO IL FORNITORE DEL SERVIZIO DEVE OTTENERE IN MANIERA AUTONOMA UNA LICENZA DIRETTAMENTE DAL FORNITORE TERZO. I PARTNER DI CANALE AVAYA CHE OSPITANO SERVIZI AVAYA DEVONO ESSERE AUTORIZZATI DA AVAYA PER ISCRITTO E, SE TALI PRODOTTI OSPITATI UTILIZZANO O INCORPORANO DETERMINATI SOFTWARE DI TERZI, COMPRESI A TITOLO ESEMPLIFICATIVO SOFTWARE O CODEC MICROSOFT, IL PARTNER DI CANALE AVAYA DEVE OTTENERE IN MANIERA AUTONOMA QUALSIASI CONTRATTO DI LICENZA APPLICABILE A SPESE DEL MEDESIMO PARTNER DI CANALE AVAYA, DIRETTAMENTE DAL RELATIVO FORNITORE TERZO.

PER QUANTO RIGUARDA I CODEC, SE IL PARTNER DI CANALE AVAYA OSPITA PRODOTTI CHE UTILIZZANO O INTEGRANO IL CODEC H.264 O H.265, LO STESSO RICONOSCE E ACCETTA DI ESSERE RESPONSABILE PER TUTTE GLI ONERI E/O LE ROYALTY COLLEGATI. IL CODEC H.264 È CONCESSO IN LICENZA IN BASE ALLA LICENZA DEL PORTAFOGLIO BREVETTI AVC PER USO PERSONALE DEL CLIENTE O ALTRI UTILIZZI SENZA SCOPO DI LUCRO, PER LE ATTIVITÀ DI (i) CODIFICA VIDEO IN CONFORMITÀ ALLO STANDARD AVC ("VIDEO AVC") E/O (ii) DECODIFICA DI VIDEO AVC, CODIFICATI DA UN CLIENTE PER ATTIVITÀ PERSONALI E/O OTTENUTI DA UN FORNITORE DI VIDEO IN POSSESSO DI LICENZA PER LA FORNITURA DI VIDEO AVC. NESSUNA LICENZA VIENE CONCESSA O È INTESA PER ALTRI UTILIZZI. SONO DISPONIBILI ULTERIORI INFORMAZIONI SUI CODEC H.264 (AVC) E H.265 (HEVC) DA PARTE DI MPEG LA, L.L.C. VISITARE IL SITO [HTTP://WWW.MPEGLA.COM](http://www.mpegla.com).

Conformità normativa

L'utente riconosce e accetta di essere responsabile del rispetto di leggi e regolamenti applicabili, compresi, ma non limitati a leggi e regolamenti relativi alla registrazione delle chiamate, alla privacy dei dati, alla proprietà intellettuale, al segreto commerciale, alle frodi e ai diritti di esecuzione musicale, nel paese o nel territorio dove è utilizzato il prodotto Avaya.

Prevenzione delle frodi tariffarie

La Frode tariffaria è l'uso non autorizzato del sistema di telecomunicazione da parte di una parte non autorizzata (ad esempio, una persona che non è un dipendente dell'impresa, un agente, un sottoappaltatore o che non lavora per conto della vostra impresa). L'utente deve essere consapevole che il sistema potrebbe essere soggetto a rischio di frodi tariffarie che, se attuate, potrebbero far aumentare notevolmente i costi dei servizi di telecomunicazione.

Intervento di Avaya sulle frodi tariffarie

Se si ritiene di essere vittima di frode tariffaria e si necessita di assistenza o supporto tecnico, chiamare il Centro di assistenza tecnica per l'intervento contro le frodi tariffarie al numero dedicato +1-800-643-2353 per gli Stati Uniti e il Canada. Per ulteriori numeri di telefono di assistenza, visitare il sito Web dell'assistenza Avaya all'indirizzo <https://support.avaya.com> o un sito indicato successivamente da Avaya.

Vulnerabilità della sicurezza

Le informazioni sulle politiche di supporto alla sicurezza di Avaya sono disponibili nella sezione Security Policies and Support all'indirizzo <https://support.avaya.com/security>.

Le vulnerabilità sospette della sicurezza dei prodotti Avaya sono gestite per il flusso di supporto della sicurezza dei prodotti Avaya (<https://support.avaya.com/css/P8/documents/100161515>).

Download della documentazione

Per la versione più aggiornata della documentazione, visitare il sito Web dell'assistenza Avaya all'indirizzo <https://support.avaya.com> o un sito indicato successivamente da Avaya.

Come contattare l'assistenza Avaya

Visitare il sito Web dell'assistenza di Avaya <https://support.avaya.com> per articoli e avvisi su servizi ospitati o prodotti o per segnalare un problema con il servizio ospitato o il prodotto Avaya in uso. Per un elenco dei numeri di telefono di assistenza e indirizzi di contatto, accedere al sito Web dell'assistenza Avaya all'indirizzo <https://support.avaya.com> (o a un sito indicato successivamente da Avaya), scorrere fino alla parte inferiore della pagina e selezionare Contact Avaya Support.

Marchi di fabbrica

I marchi di fabbrica, i logo e i marchi di servizio (“Marchi”) visualizzati in questo sito, nella documentazione, nei Servizi ospitati e nei prodotti forniti da Avaya sono marchi registrati o non registrati di Avaya, delle sue consociate o di terzi. Agli utenti non è consentito l'uso di tali marchi senza previo consenso scritto di Avaya o di tali terzi eventuali proprietari del marchio. Nulla di quanto contenuto in questo sito, nella Documentazione, nei Servizi ospitati e nei prodotti garantisce, per implicazione, preclusione o in altro modo, alcuna licenza o diritto nei confronti dei Marchi, senza l'autorizzazione esplicita per iscritto di Avaya o delle terze parti applicabili.

Avaya è un marchio registrato di Avaya Inc.

Tutti i marchi di fabbrica non-Avaya appartengono ai rispettivi titolari. Linux® è un marchio registrato di Linus Torvalds negli Stati Uniti e in altri Paesi.

Indice

A

abbinamento cellulari	49
accesso	6
admin	75
accesso alla rubrica	62
aggiunta	
voci della rubrica locale	45
aggiunta di membri a un gruppo BLF	60
aggiunta di utenti alle conferenze	38
annuncio	35
apertura delle porte controllate	32
aspetto	57
Aspetto	
modifica	57
personalizzazione	57
assistenza telefono	5
azioni	
tastiera	65

B

barra	
menu	14
barra degli strumenti	15
barra dei menu	14
Barra di	
stato	13
barra di stato	13
BLF	58

C

campi	
allarme	72
scheda rubriche	62
campi di visualizzazione	62
campi spia di occupato	58
cancellazione della cronologia chiamate	55
chiamata in corso	24
chiamate di consulenza	22
chiamate in coda	72
chiamate in entrata	20
chiamate senza risposta	22 , 78
cifre DTMF	27
code	30
comportamento	
chiamata in entrata	72
chiudi	72
salva	72
composizione rapida	27
conferenza	60
chiamate in attesa	37
nome	60
sale	60
Conferenza	37
conferenze	

conferenze (<i>continua</i>)	
aggiunta di utenti	38
creazione	39
disposizione icone sala	41
modifica della visualizzazioni sala	40
modifica dello stato utente	41
visualizzazione	37
configura	
azioni tastiera	65
IM	74
Server one-X Portal	74
slot di parcheggio	68 , 69
tasti di scelta rapida	66
connessione	6
contatti non vengono visualizzati	79
contrassegno chiamate	31
creazione di conferenze	39
cronologia	
chiamata	10
cronologia chiamate	54 , 55
Cronologia chiamate	54

D

dettagli	
chiamata	12
dettagli chiamata	12
disposizione icone	41

E

esecuzione di chiamate	24 , 54
esegui file multimediale	72

F

file audio	63
file di script	45
file multimediali	45
file script	63
finestra	
accesso	6
finestra di accesso	
impostazioni	6
finestra principale	8
Finestre Proprietà voce di rubrica	44
Forza stato interno	78

G

gruppi	
BLF	58
gruppi di ricerca	
monitoraggio code	70
gruppo	
ricerca	70

I		
icone BLF	27	
IM	74	
impostazione		
abbinamento cellulari	49	
allarme	72	
lingua	7	
impostazioni		
accesso	6	
SoftConsole	56	
Inoltra sempre	51	
Inoltra su occupato	52	
inserimento nelle chiamate	32	
installazione	56	
introduzione	56	
invio di messaggi di testo	33	
invio di messaggi e-mail	34	
invio di messaggi immediati	74	
invio messaggi istantanei	33	
L		
lingua	7	
lingue		
assistenza	7	
M		
menu principale	14	
messaggi di testo	33	
messaggi di voicemail	36	
messaggi istantanei	33	
messa in attesa	27	
modalità		
Amministratore	75	
modelli	75	
predefinito	77	
modello		
crea	77	
nuovo	77	
ModelloAdmin1	77	
ModelloAdmin2	77	
ModelloAdmin3	77	
modifica		
lingua	7	
stato dei gruppi di ricerca	46	
stato utente	47	
voci della rubrica locale	45	
modifica delle visualizzazioni della sala conferenze	40	
modifica password		
admin	75	
monitoraggio		
code	70	
N		
nascondi alla chiusura	72	
nome		
porta	64	
nome porta	64	
Non risposta	52	
O		
Occupato	24	
P		
pannello		
chiamata	12	
dettagli	12	
Pannello BLF	11, 29, 59	
pannello cronologia chiamate	10, 54	
parcheggio di chiamate	28, 29	
passaggio da una visualizzazione all'altra	10	
password		
admin	75	
modifica	75	
porta		
controllo	64	
porte controllate	32	
preferenze	56	
profili	75	
profilo		
carica	76	
modifica	76	
salva	72, 76	
profilo utente	76	
pulsanti		
barra degli strumenti	15	
R		
registrazione delle chiamate	35	
requisiti		
computer	5	
installazione	5	
PC	5	
telefonia	5	
richiesta delle chiamate	29	
ripresa di chiamate	28	
ripresa di chiamate parcheggiate	28	
Risoluzione dei problemi	78	
risposta alle chiamate	20	
risposta alle chiamate in coda	30	
risultati della ricerca		
campi di visualizzazione	62	
ritorno alle chiamate in attesa	29	
rubrica		
locale	63	
Rubrica	42	
rubrica locale	63	
rubriche	62	
S		
sala		
conferenza	60	
Sala conferenze	38	
salva		
Annuncio	72	

Indice

salva (<i>continua</i>)	
automatica	72
come nuovo profilo	76
modifiche profilo corrente	76
salvataggio automatico	76
sblocco porte	32
Schermata	
accesso	6
schermata avvertenza	79
Schermata Esegui chiamata	25
schermo	
normale	8
slot	
parcheggio	69
Slot	
Parcheggio	68
slot di parcheggio	68 , 69
SoftConsole	
installazione	56
panoramica	56
Stato di inoltro	48
Stato di servizio del gruppo	78
Stato Trasferimento di chiamata	48

T

tag chiamate	31
tasti di scelta rapida	16
BLF	16
controllo chiamate	16
tastiera	66
tastiera	
alfabetico	65
mappatura	66
numerico	65
tasti di scelta rapida	66
Tastierino	26
tempo di attesa più lungo	
secondi	72
trasferimenti non monitorati	22
Trasferimento di chiamata	50
trasferimento di chiamate	21
a voicemail	23
chiamate senza risposta	22
trasferimenti monitorati	22
Trasferisci	21
twinning	49

V

visualizza	72
visualizzazione	
cronologia chiamate	10 , 54
normale	8
visualizzazione compatta	10
visualizzazione delle conferenze	37
visualizzazione normale	10
voci della rubrica locale	45