



Amministrazione di IP Office Voicemail Pro

Versione 12.0
Edizione 14
Aprile 2024

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 multimediali, che possono includere le informazioni sul prodotto, le descrizioni dell'abbonamento o del servizio, 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 alla presente 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 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 con Avaya. Sono, inoltre, disponibili a clienti e altre parti Avaya 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. Se il prodotto è stato acquistato 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 Avaya e non da Avaya.

Per "Servizio ospitato" si intende l'abbonamento a un servizio ospitato Avaya 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 Software Globale ("Termini di licenza del software") sono disponibili sui seguenti siti web <https://www.avaya.com/en/legal-license-terms/> o su un sito indicato successivamente da Avaya. I presenti Termini di licenza del Software sono applicabili a chiunque installi, scarichi e/o utilizzi il Software e/o la Documentazione. Installando, scaricando o utilizzando il software o autorizzando altri a farlo, l'utente finale accetta che i presenti termini di licenza del software stipulino un contratto vincolante tra l'utente finale e Avaya. Se accetta i presenti termini di licenza del software per conto di un'azienda o di un'altra entità legale, l'utente finale dichiara di avere il potere di vincolare tale entità a tali termini di licenza del software.

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 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

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. NESSUNA LICENZA VIENE CONCESSA O È INTESA PER QUALSIASI ALTRO UTILIZZO. POTREBBERO ESSERE DISPONIBILI ULTERIORI INFORMAZIONI FORNITE DA MPEG LA, L.L.C. VISITARE IL SITO [HTTP://WWW.MPEGLA.COM](http://www.mpegla.com).

Provider di servizi

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 QUALSIASI ALTRO UTILIZZO. 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

"Frode telefonica" indica l'uso non autorizzato del sistema di telecomunicazione dell'utente, ad esempio da parte di persone che non sono dipendenti, agenti, subappaltatori dell'azienda o che non operano per suo conto. 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 telefonica e si necessita di assistenza o supporto tecnico, contattare il proprio Rappresentante vendite Avaya.

Vulnerabilità di 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>).

Marchi commerciali

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 utilizzare tali Marchi senza previo consenso scritto di Avaya o dei terzi possessori 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 commerciale registrato di Avaya LLC.

Tutti gli altri marchi di fabbrica non Avaya appartengono ai rispettivi proprietari.

Linux® è un marchio registrato di Linus Torvalds negli Stati Uniti e in altri Paesi.

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.

Contatta l'assistenza Avaya

Visitare il sito Web dell'assistenza di Avaya Avaya <https://support.avaya.com> per articoli e avvisi su servizi cloud o prodotti o per segnalare un problema con il servizio cloud 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.

Sommario

Parte 1: Il client Voicemail Pro	14
Capitolo 1: Panoramica dell'amministrazione di Voicemail Pro	15
Novità di questa versione.....	15
Numero di utenti concomitanti.....	17
Unified Communications Module Voicemail Pro.....	18
Considerazioni sulle frodi telefoniche.....	19
Licenze Voicemail Pro.....	19
Conversione da testo a voce (TTS).....	20
Download del programma di installazione del client dal server.....	20
Capitolo 2: Accesso	21
Accedere alla posta vocale.....	21
Messaggio "Conferma download del flusso chiamate".....	22
Messaggio "Continua offline".....	23
Passaggio dalla modalità in linea a quella non in linea e viceversa.....	23
Disconnessione in corso.....	24
Chiusura del client.....	24
Capitolo 3: Tipi di account amministratore	26
Modifica degli utenti di sicurezza di IP Office.....	26
Visualizzazione e modifica delle impostazioni del gruppo di diritti.....	27
Modifica dell'appartenenza di un utente del servizio.....	27
Account degli amministratori locali.....	28
Modifica dell'account amministratore locale.....	28
Modifica della password	29
Capitolo 4: La finestra del client Voicemail Pro	31
Utilizzo dei riquadri di navigazione e Dettagli.....	32
Posta vocale distribuita.....	33
Utenti e gruppi.....	33
Notifica eventi.....	35
Chiamate in uscita.....	35
Allarmi.....	36
Configurazione delle impostazioni degli allarmi.....	37
Icone della barra degli strumenti.....	38
Visualizzazione dei flussi chiamate come testo.....	39
Salvataggio delle modifiche al flusso di chiamata.....	39
Informazioni.....	40
Parte 2: Modifica del flusso di chiamata	41
Capitolo 5: Punti d'inizio del flusso di chiamata	42
Punti d'inizio predefiniti.....	44
Utilizzo dei punti d'inizio.....	45
Aggiunta di un punto d'inizio per un codice funzione.....	45
Modifica di un punto d'inizio.....	46
Eliminazione di un punto d'inizio.....	46

Modifica del nome di un utente/gruppoecodice funzione.....	46
Capitolo 6: Azioni del flusso di chiamate	48
Azioni del flusso chiamate disponibili.....	48
Modifica di azioni.....	51
Aggiunta di un'azione.....	51
Modifica di un'azione.....	51
Eliminazione di un'azione.....	52
Connessioni dell'azione flusso di chiamata.....	52
Aggiunta di una connessione.....	52
Eliminazione di una connessione.....	53
Capitolo 7: Utilizzo di Wave Editor	54
Registrazione di un nuovo prompt.....	54
Selezione di un prompt.....	56
Capitolo 8: Moduli	57
Creazione di moduli.....	58
Aggiunta di un modulo a un flusso chiamate.....	59
Esecuzione diretta di un modulo.....	59
Moduli predefiniti.....	60
Abilitazione di un modulo.....	60
Modifica di un modulo predefinito.....	61
Reimpostazione di un modulo.....	61
Capitolo 9: Condizioni	62
Avvio di un editor di condizioni.....	63
Aggiunta di una nuova condizione.....	63
Aggiunta di elementi a una condizione.....	64
Modifica di elementi.....	65
Modifica delle impostazioni logiche delle condizioni.....	65
Modifica del nome della condizione.....	65
Eliminazione di elementi e condizioni.....	66
Introduzione al calendario.....	66
Aggiunta di un elemento al calendario.....	66
Introduzione all'agenda settimanale.....	67
Aggiunta di un elemento Agenda settimanale.....	67
Aggiunta di un elemento Condizione:.....	68
Aggiunta di un elemento di confronto.....	69
Esempio di flusso di chiamata.....	70
Capitolo 10: Modifiche avanzate	71
Inclusione di altri file nel server Voicemail.....	71
Importa o esporta dati.....	71
Importazione dati Voicemail Pro.....	72
Esportazione dei dati di Voicemail Pro.....	73
Parte 3: Azioni del flusso chiamate	74
Azioni del flusso chiamate.....	74
Capitolo 11: Schede Azione Avvia e Impostazioni azione	77
Azione Avvia.....	77
Scheda di impostazioni 'Generale' dell'azione.....	78

Scheda Impostazioni "Prompt di inserimento" azione.....	79
Scheda Impostazioni "Specifico" delle azioni.....	80
Scheda impostazioni "Creazione di rapporti" dell'azione.....	80
Scheda impostazioni "Risultati" dell'azione.....	81
Capitolo 12: Azioni di base.....	83
Azione Generico.....	83
Azione Pronuncia testo.....	84
Azione Menu.....	86
Azione Vai a.....	89
Azione Disconnetti.....	90
Azione Home.....	90
Azione Ritorno al modulo.....	91
Capitolo 13: Comandi Azione generica.....	92
Generico: Valutazione aritmetica.....	92
Generico: Modifica priorità chiamanti.....	93
Generico: Modifica configurazione utente o gruppo.....	94
Modifica configurazione utente o gruppo Parametri.....	95
Generico: Azzerà contatore.....	97
Generico: Riduci contatore.....	98
Generico: Aumenta contatore.....	98
Generico: Comando "Formato libero" generico.....	99
Generico: Imposta contatore.....	101
Generico: Imposta valore CPxx.....	102
Generico: Manipolazione stringhe.....	102
Azione generica: Operazioni di manipolazione stringa ed esempi.....	104
Generico: Imposta intervallo tra le cifre.....	105
Capitolo 14: Azioni casella postale.....	107
Azione Recupera posta.....	107
Azione Lascia messaggio.....	109
Azione Ascolta.....	110
Azione Domanda orale.....	111
Azione Campagna.....	113
Capitolo 15: Azioni di configurazione.....	115
Azione Modifica elenco di riproduzione.....	115
Azione Registra nome.....	116
Azione Menu Opzioni personali.....	118
Azione Seleziona lingua dei prompt di sistema.....	120
Capitolo 16: Azioni di telefonia.....	122
Azione Instradamento variabile.....	122
Azione Instrada chiamata in entrata.....	124
Azione Stato chiamata.....	124
Azione Trasferisci.....	125
Azione Sussurro.....	127
Azione Gruppo chiamata.....	129
Azione Componi in base al nome.....	131
Azione Trasferimento assistito.....	133

Azione Raccolta alfanumerica.....	136
Azione Parcheggio e paging.....	137
Azione Script della chiamata predittiva.....	139
Capitolo 17: Azioni varie.....	143
Azione E-mail.....	143
Azione Apri porta.....	144
Azione Impostazione allarme.....	145
Azione Orologio.....	148
Azione Invia selezione.....	149
Azione Flusso chiamate remoto.....	150
Capitolo 18: Azioni di condizione.....	152
Azione Verifica condizione.....	152
Azione Imposta variabile utente.....	153
Azione Verifica variabile utente.....	154
Azione Verifica variabile.....	155
Azione Aumenta e verifica contatore.....	157
Azione Riduci e verifica contatore.....	158
Capitolo 19: Azioni del database.....	160
Azione Apertura database.....	160
Azione Esecuzione database.....	161
Azione Acquisizione dati database.....	162
Azione Chiusura database.....	164
Capitolo 20: Azioni in coda.....	165
Azione Tempo stimato in coda.....	165
Azione Posizione in coda.....	166
Parte 4: Variabili.....	168
Capitolo 21: Variabili chiamata.....	169
Variabili chiamata disponibili.....	169
Dati chiamata.....	172
Utilizzo di variabili nei nomi file.....	173
Lettura di variabili ai chiamanti.....	174
Capitolo 22: Variabili definite dall'utente.....	175
Gestione di variabili utente.....	175
Utilizzo delle variabili utente nei flussi di chiamata.....	176
Utilizzo di una variabile utente come variabile chiamata.....	176
Gestione di un flusso di chiamata mediante una variabile.....	177
Parte 5: Accesso e controllo delle caselle postali.....	179
Capitolo 23: Gestione delle caselle postali.....	180
Liste di distribuzione personali.....	182
Configurazione degli elenchi di distruzione di un utente.....	182
Configurazione delle impostazioni dell'utente per le chiamate in uscita.....	183
Disabilitazione di una casella di posta.....	185
Svuotamento della casella postale.....	186
Capitolo 24: Indicazione di messaggio in attesa.....	187
Configurazione di MWI di un altro utente.....	187

Configurazione dell'indicazione di messaggio in attesa per un gruppo di ricerca.....	188
Configurazione del sistema di conferenza MWI.....	189
Capitolo 25: Accesso a Voicemail da parte degli utenti.....	190
Impostazione delle regole delle password delle caselle postali.....	191
Aggiunta di un pulsante Ascolta Voicemail.....	192
Creazione di un pulsante Visual Voice.....	193
Impostazione dell'accesso di tutti gli utenti a Voicemail da qualsiasi interno.....	194
Impostazione dell'accesso a Voicemail da un'ubicazione esterna.....	195
Creazione di un'ubicazione accreditata.....	195
Capitolo 26: Voicemail dei gruppi di ricerca.....	197
Configurazione di Voicemail per il gruppo di ricerca.....	198
Configurazione dell'indicazione di messaggio in attesa per un gruppo di ricerca.....	199
Configurazione di una trasmissione broadcast di gruppo.....	200
Uso di un codice funzione per l'ascolto dei messaggi Voicemail.....	200
Funzione Fuori orario.....	201
Configurazione degli annunci.....	202
Registrazione degli annunci.....	203
Personalizzazione degli annunci.....	203
Configurazione dell'accodamento per un gruppo di ricerca.....	204
Personalizzazione del flusso di chiamata di un gruppo di ricerca.....	205
Capitolo 27: Metodi di accesso alla casella postale.....	207
Controlli dei codici funzione.....	208
Modalità Intuity.....	208
Modalità IP Office.....	210
one-X Portal for IP Office.....	210
Visual Voice.....	212
Comandi di Visual Voice.....	212
IMAP UMS.....	213
UMS per Gmail.....	214
UMS per Outlook.....	215
Capitolo 28: Notifiche Voicemail remote.....	217
Richiama.....	217
Limitazioni relative ai canali.....	218
Impostazione della richiamata.....	218
Punto d'inizio predefinito per la funzione di richiamata.....	218
Chiamata in uscita.....	220
Attivazione/disattivazione dell'inoltro comunicazioni.....	222
Configurazione delle impostazioni dell'utente per le chiamate in uscita.....	222
Parte 6: Amministrazione server.....	224
Capitolo 29: Preferenze di sistema.....	225
Modifica delle preferenze di sistema.....	225
Preferenze di sistema per "Generale".....	226
Preferenze di sistema per le "Directory".....	228
Preferenze di sistema per "E-mail".....	229
Preferenze del servizio MAPI.....	229
Preferenze MAPI.....	230

Panoramica del mittente SMTP.....	230
Preferenze del destinatario SMTP.....	233
Preferenze del sistema per la "Manutenzione".....	234
Preferenze di sistema degli "Allarmi SNMP".....	235
Preferenze di sistema per "Chiamate in uscita".....	236
Preferenze del sistema per "Registrazione Voicemail".....	238
Preferenze di sistema per "Backup e ripristino".....	239
Preferenze di sistema "Syslog".....	240
Capitolo 30: Amministrazione.....	241
Configurazione dell'opzione di failback.....	241
Arresto o sospensione di Voicemail.....	241
Supporto del fuso orario internazionale.....	243
Capitolo 31: Backup e ripristino del client.....	247
Backup immediati.....	247
Descrizione delle opzioni di backup.....	248
Pianificazione di backup.....	249
Descrizione delle opzioni di backup.....	250
Ripristino di backup.....	250
Parte 7: Registrazione delle chiamate.....	252
Capitolo 32: Registrazione delle chiamate.....	253
Avviso di registrazione chiamata.....	254
Attivazione/disattivazione dell'avviso di registrazione chiamata.....	254
Nascondere l'indicazione di registrazione automatica.....	254
Impostazione della lunghezza massima di registrazione.....	255
Ottenere il consenso del chiamante.....	255
Esempio di acquisizione del consenso del chiamante.....	256
Capitolo 33: Libreria di registrazioni vocali.....	258
Setting the VRL Recording Format.....	258
Media Manager.....	259
Centralized Media Manager.....	259
Capitolo 34: Registrazione manuale delle chiamate.....	261
Impostazione delle opzioni per la registrazione manuale.....	261
Impostazione di un tasto DSS per la registrazione manuale.....	262
Utilizzo dei codici funzione.....	263
Personalizzazione della registrazione manuale.....	263
Capitolo 35: Registrazione automatica delle chiamate.....	265
Impostazione delle opzioni di registrazione automatica per un utente.....	266
Impostazione della registrazione automatica delle chiamate per un gruppo di ricerca.....	267
Impostazione della registrazione automatica delle chiamate per un instradamento chiamate in entrata.....	268
Impostazione della registrazione automatica delle chiamate per una chiamata uscente di un account.....	270
Impostazione della registrazione automatica delle chiamate per una conferenza di sistema.....	271
Personalizzazione della funzione di registrazione automatica.....	271
Parte 8: Esempi.....	273

Esempi di Voicemail Pro.....	273
Capitolo 36: Instradamento delle chiamate a Voicemail.....	274
Instradamento delle chiamate a Voicemail	274
Trasferimento delle chiamate a Voicemail.....	275
Uso dei codici funzione per l'accesso a Voicemail.....	275
Utilizzo di VM: per l'accesso a Voicemail.....	276
Numeri di telefono di Voicemail.....	277
Impostazione dell'interno tramite il modulo Voicemail Pro.....	278
Creazione di un codice funzione corrispondente.....	279
Utilizzo del modulo.....	280
Capitolo 37: Comunicazioni.....	281
Esempio di annuncio obbligatorio.....	281
Annunci personali.....	282
Capitolo 38: Modifica della lingua.....	283
Lingue supportate.....	283
Risoluzione delle chiamate locali.....	285
Modifica della lingua dei prompt di sistema.....	285
Modifica della lingua dei prompt personalizzati.....	287
Capitolo 39: Utilizzo della conversione da testo a voce (TTS).....	289
Installazione dei motori vocali TTS locali.....	289
Attivazione di Google Speech TTS.....	290
Uso dell'azione Pronuncia testo.....	290
Comandi SSML di TTS.....	291
Utilizzo dei tag SSML.....	292
Tag XML SSML.....	293
Configurazione di TTS per la lettura dei messaggi e-mail.....	294
Configurazione della lettura e-mail.....	295
Capitolo 40: Abbinamento cellulari.....	296
Esempio di creazione del flusso di chiamata per l'abbinamento cellulari.....	297
Creazione di un codice funzione per verificare il flusso di chiamata.....	298
Capitolo 41: Connessione al database.....	299
Supporto database.....	299
Scenario di esempio relativo all'uso di un database.....	300
Acquisizione di dati dal database.....	300
Azione Apertura database.....	301
Azione Esecuzione database.....	302
Azione Acquisizione dati database.....	303
Informazioni restituite dal database.....	304
Pronuncia titolo libro.....	305
Inserimento di informazioni nel database.....	305
Raccolta dei dettagli dei chiamanti.....	306
Capitolo 42: Composizione in base al nome.....	308
Esempio di flusso chiamate.....	309
Aggiunta di un codice funzione.....	310
Aggiunta di un modulo Registra nome.....	310
Uso della tabella Nome.....	311

Modifica dei nomi completi.....	312
Capitolo 43: Campagne	313
Gestione delle campagne.....	313
Avvio della procedura guidata per le campagne.....	313
Creazione di una nuova campagna.....	314
Modifica di una campagna.....	314
Eliminazione di una campagna.....	315
Prompt clienti.....	315
Menu cliente.....	316
Identificazione campagna.....	317
Accesso ai risultati della campagna.....	318
Slot di parcheggio delle campagne.....	318
Assegnazione di una campagna a un pulsante programmabile.....	318
Utilizzo della funzione chiamata Riprendi da parcheggio.....	319
Capitolo 44: Supporto per i chiamanti con problemi di udito	320
Installazione dei prompt TTY di Voicemail Pro.....	321
Modifica delle impostazioni internazionali dell'utente.....	321
Suggerimenti per i proprietari di caselle postali che utilizzano un'unità TTY.....	322
Modifica della lingua sulle unità TTY.....	322
Parte 9: Utilizzo di Web Manager	324
Utilizzo di Web Manager.....	324
Capitolo 45: Configurazione delle preferenze del server	325
Generale.....	325
Posta elettronica.....	329
Integrazione Gmail.....	332
Manutenzione.....	332
Allarme SNMP.....	334
Chiamata in uscita.....	335
Registrazione Voicemail.....	337
Syslog.....	338
Allarmi.....	338
Gruppo di utenti.....	339
Configurazione backup.....	340
Capitolo 46: Gestione prompt personalizzati	341
Caricamento dei prompt.....	342
Copia di un prompt.....	342
Rinominare un prompt.....	343
Eliminazione di prompt personalizzati.....	343
Recupero di un prompt eliminato.....	344
Caricamento dei prompt sul server Voicemail.....	345
Capitolo 47: Backup e ripristino tramite Web Manager	346
Esecuzione del backup tramite gestione Web.....	346
Ripristino di un backup tramite gestione Web.....	347
Capitolo 48: Modifica del flusso di chiamata non in linea	349
Download del client Voicemail Pro Windows.....	349
Download del flusso di chiamata per la modifica offline.....	349

Modifica di un flusso di chiamata offline.....	350
Caricamento del flusso della chiamata modificato.....	351
Parte 10: Configurazione avanzata del server.....	352
Capitolo 49: Voicemail Pro centralizzato.....	353
Voicemail centralizzato.....	354
Controllo IP Office Fallback.....	355
Funzionamento del server Voicemail di backup.....	356
Failback manuale.....	358
Failback normale.....	358
Failback automatico.....	359
Server di Voicemail distribuiti.....	359
Opzioni combinate.....	363
Note sull'installazione.....	365
Capitolo 50: Integrazione di Gmail.....	368
Capitolo 51: Integrazione del server Exchange.....	369
Configurazione del server Exchange.....	369
Configurazione di Voicemail Pro per l'utilizzo di EWS.....	373
Configurazione utente.....	374
Aggiunta della casella postale di un utente al gruppo di accesso.....	374
Configurazione dell'utente per l'integrazione di Exchange.....	375
Configurazione di domini multipli.....	376
Configurazione IIS.....	377
Configurazione di Web Manager.....	377
Funzionamento della casella postale Exchange.....	378
Capitolo 52: Configurazione del server fax.....	379
Configurazione del server fax.....	380
Impostazione del numero di fax del sistema Voicemail Pro.....	381
Impostazione della funzione di inoltro dei fax.....	383
Impostazione di un numero di fax definito dall'utente.....	384
Instradamento dei fax tramite un'azione Menu.....	384
Configurazione di un numero di interno analogico per l'uso del fax.....	385
Configurazione del server fax Castelle.....	386
Parte 11: Appendice.....	388
Capitolo 53: Esempi dei prompt di Voicemail.....	389
Prompt in lingua inglese non Intuity.....	389
Prompt di Intuity in lingua inglese.....	404
Capitolo 54: Registrazione server Voicemail.....	430
Registrazione SMTP.....	430
Syslog Voicemail Pro.....	431
Parte 12: Ulteriore aiuto.....	433
Capitolo 55: Guida e documentazione aggiuntive.....	434
Manuali aggiuntivi e guide per l'utente.....	434
Utilizzo della guida.....	434
Ricerca di un business partner Avaya.....	435
Risorse IP Office aggiuntive.....	435

Formazione..... 436

Parte 1: Il client Voicemail Pro

Capitolo 1: Panoramica dell'amministrazione di Voicemail Pro

In questo manuale viene descritta l'amministrazione generale di Voicemail Pro. Data la flessibilità del prodotto, questo manuale non è esaustivo, ma fornisce degli esempi sulla maggior parte degli aspetti relativi alla configurazione e all'utilizzo del server Voicemail.

È incentrato principalmente sull'utilizzo del client Voicemail Pro per configurare e gestire il server Voicemail. Tuttavia, vengono trattate anche le funzioni di amministrazione eseguibili tramite l'interfaccia della gestione Web su un server Voicemail.

Collegamenti correlati

[Novità di questa versione](#) alla pagina 15

[Numero di utenti concomitanti](#) alla pagina 17

[Unified Communications Module Voicemail Pro](#) alla pagina 18

[Considerazioni sulle frodi telefoniche](#) alla pagina 19

[Licenze Voicemail Pro](#) alla pagina 19

[Conversione da testo a voce \(TTS\)](#) alla pagina 20

[Download del programma di installazione del client dal server](#) alla pagina 20

Novità di questa versione

Voicemail Pro versione 11.1 introduce le seguenti modifiche:

- **Fine del supporto per i server basati su Windows**

La versione basata su Windows di Voicemail Pro non è supportata in IP Office 11.1 versione 11.1. I clienti esistenti che desiderano eseguire l'upgrade alla versione 11.1 devono migrare i propri sistemi a IP Office Application Server o a Unified Communications Module.

Ciò significa che le seguenti funzioni non sono più disponibili:

- TTS cantonese e coreano.
- Elemento Web IIS delle campagne.
- Integrazione del database ODBC.
- Supporto di VBScript.
- UMS Web Voicemail.
- Scansoft TTS.

- **Sistemi di sottoscrizione**

IP Office R11.1 supporta una nuova modalità di IP Office Subscription per i server IP Office basati su IP500 V2 e Linux. Per i sistemi IP Office in esecuzione in modalità IP Office Subscription, il server Voicemail non richiede alcuna licenza. Le sottoscrizioni vengono utilizzate come segue:

- Il server Voicemail funziona alla massima capacità di porta appropriata al tipo di sistema IP Office e al server Voicemail. Consultare [Numero di utenti concomitanti](#) alla pagina 17
- Le uniche funzioni che richiedono la sottoscrizione di un utente specifico sono UMS e Lettura e-mail TTS. Queste funzioni sono supportate solo per gli utenti con una sottoscrizione Utente di Unified Communications.

- **Rapporti di consenso**

Le impostazioni di Creazione di rapporti per un'azione possono essere utilizzate per registrare la risposta del chiamante ai prompt come parte degli output SMDR e DevLink3 CTI del sistema IP Office per la chiamata. Vedere [Scheda impostazioni "Creazione di rapporti" dell'azione](#) alla pagina 80 Può essere utilizzato per scopi quali il consenso alla registrazione delle chiamate, vedere [Ottenere il consenso del chiamante](#) alla pagina 255

- **Connessione client Voicemail Pro disattivata per impostazione predefinita**

L'impostazione **Attiva interfaccia client di Voicemail Pro** disponibile nei menu di Web Manager del server è ora disattivata per impostazione predefinita. Quando è disattivata, il tentativo di connettersi al server Voicemail tramite il client Voicemail Pro non va a buon termine. Consultare [Generale](#) alla pagina 325

IP Office R11.1 Feature Pack 1

Questo feature pack introduce le modifiche seguenti:

- **Funzionamento di Voicemail per i gruppi di ricerca**

In precedenza, le chiamate non risposte a un gruppo di ricerca passavano a Voicemail quando raggiungevano il tempo di non risposta del gruppo. Ora vengono indirizzati alla destinazione di fallback del gruppo, che può essere configurata su un numero di interno, un codice funzione di sistema o Voicemail. Questa operazione è configurata tramite la scheda **Gruppo > Fallback**.

- **Modifica del flusso di chiamata non in linea**

Il flusso di chiamata per il servizio Voicemail può ora essere scaricato come pacchetto di file di archivio tramite Web Manager. Il pacchetto può essere aperto e modificato nel client Voicemail Pro e quindi caricato nuovamente nel servizio Voicemail. Consultare [Modifica del flusso di chiamata non in linea](#) alla pagina 349.

- **Lunghezza e complessità fisse della password Voicemail**

Per IP Office R11.1 FP1 e versioni successive, la password per la connessione Voicemail viene impostata obbligatoriamente a 31 caratteri con limitazione sui caratteri ripetuti e prevede l'inserimento di diversi tipi di caratteri (minuscole, maiuscole, numeri, caratteri estesi).

- **Supporto di Exchange Web Service (EWS) 2016/2019**

Il supporto per le funzioni delle caselle postali UMS tramite EWS è stato esteso a Exchange 2016 ed Exchange 2019.

IP Office R11.1 FP2

Questo feature pack introduce le modifiche seguenti:

- **Configurazione assistente automatico**

I sistemi IP Office che utilizzano Voicemail Pro ora supportano l'utilizzo dei menu dell'assistente automatico visualizzati in IP Office Manager e IP Office Web Manager (in precedenza, utilizzati solo per Embedded Voicemail).

- Per i sistemi di sottoscrizione, questi assistenti automatici supportano la conversione da testo a voce (TTS) di Google per i prompt degli assistenti automatici e per il riconoscimento vocale automatico delle risposte dei chiamanti.

- **Supporto per Centralized Media Manager**

I sistemi in modalità Sottoscrizione possono ora utilizzare i servizi di Media Manager centralizzato forniti tramite il cloud invece che il servizio Media Manager installato localmente.

- **TTS Google**

I sistemi in modalità Sottoscrizione possono ora utilizzare i servizi vocali Google per le funzioni di conversione da testo a voce (TTS) invece che per i motori vocali TTS installati localmente.

- **Riconoscimento vocale automatico**

I sistemi in modalità Sottoscrizione possono anche utilizzare i servizi vocali Google per supportare il riconoscimento vocale automatico e rilevare le risposte del chiamante alle azioni **Menu**, **Composizione in base al nome** e **Raccolta alfanumerica**.

- **Supporto per le conferenze di sistema**

Il sistema IP Office supporta ora la configurazione delle conferenze incontro del sistema con una serie di funzioni. Per fornire assistenza, Voicemail Pro fornisce:

- Selezione della conferenza come destinazione per le azioni **Trasferisci** e **Trasferimento assistito**.
- Verifica che una variabile corrisponda a un ID conferenza da parte delle azioni **Verifica variabile**.

Collegamenti correlati

[Panoramica dell'amministrazione di Voicemail Pro](#) alla pagina 15

Numero di utenti concomitanti

Tutte le connessioni tra il server Voicemail e IP Office vengono effettuate tramite una rete LAN con alcuni canali dati.

Di seguito viene indicato il numero massimo di canali dati che possono essere usati simultaneamente in Voicemail.

IP Office	Numero massimo di canali dati
IP500 V2	40

La tabella continua...

IP Office	Numero massimo di canali dati
IP500 V2 con Unified Communications Module ^[1]	40
IP Office Server Edition ^[2]	250
IP Office Select ^{[2][3]}	500

1. Solo 20 se è in esecuzione anche Avaya one-X[®] Portal for IP Office su Unified Communications Module.
2. La capacità effettiva dipende dal tipo di server: Dell R640/R630/OVA = 250, HP DL360 = 150 o HP DL120/Dell R210 = 75.
3. Se si utilizzano due Voicemail Pro attivi.

Per i sistemi diversi da IP Office Subscription, il numero effettivo di utenti simultanei è determinato dalle licenze aggiunte alla configurazione di IP Office. I sistemi in modalità IP Office Subscription sono in grado di accedere al numero massimo di canali.

Si noti inoltre che alcune funzioni specifiche possono avere canali Voicemail riservati per il loro uso o potrebbero avere limitazioni di canali. Questa operazione viene eseguita tramite le impostazioni di Prenotazione canale Voicemail nella configurazione del sistema IP Office.

Collegamenti correlati

[Panoramica dell'amministrazione di Voicemail Pro](#) alla pagina 15

Unified Communications Module Voicemail Pro

Voicemail Pro è preinstallato su Unified Communications Module. Tuttavia, i comportamenti descritti di seguito di un server Voicemail installato su Unified Communications Module sono diversi da quelli di un server Voicemail standard:

- **Lingue supportate:**

La funzione TTS (Text to Speech) supporta solo la lingua inglese US e inglese UK.

- **Accesso al server Voicemail Pro:**

Per accedere al server Voicemail in esecuzione su Unified Communications Module, utilizzare l'indirizzo IP o il nome DNS dell'unità di controllo IP Office che ospita Unified Communications Module.

- **Impostazioni di backup e ripristino:**

I file di backup possono essere salvati sul sistema di archiviazione USB. I percorsi dei file disponibili per il sistema di archiviazione USB sono /media/sdb1 e /media/sdc1. Poiché lo spazio di memorizzazione disponibile su UC Module SSD è limitato e viene principalmente utilizzato per salvare le registrazioni delle chiamate, utilizzare un sistema di memorizzazione USB per i backup.

- **Livello di debug predefinito:**

La preferenza del sistema generale predefinita per il Livello debug è Critico.

- **Numero di utenti concomitanti:**

Il numero massimo di canali dati che è possibile utilizzare simultaneamente per il funzionamento della casella vocale è 40. Tuttavia, se anche one-X è attivato in Unified

Communications Module, il numero massimo di canali dati che possono essere utilizzati contemporaneamente si può ridurre a 20.

- **Spazio di archiviazione per le registrazioni delle chiamate:**

Le registrazioni delle chiamate Voicemail utilizzano uno spazio di memorizzazione di circa 1 MB per ogni minuto di registrazione. Pertanto, lo spazio di memorizzazione disponibile su UC Module SSD è limitato a un massimo stimato di circa 400 ore di registrazione delle chiamate. Tenere presente questo fattore se si intende utilizzare il server Voicemail installato in Unified Communications Module per Voicemail Centralizzato.

- **Azioni del database:**

Le azioni del database non sono supportate.

Collegamenti correlati

[Panoramica dell'amministrazione di Voicemail Pro](#) alla pagina 15

Considerazioni sulle frodi telefoniche

Il server Voicemail è altamente personalizzabile, in particolare se utilizzato per instradare chiamate esterne piuttosto che registrare semplicemente i messaggi. Anche quando questo è l'uso previsto, il server deve essere verificato per essere certi che sia disponibile per gli utenti previsti e solo per le destinazioni previste, in particolare se tali destinazioni sono numeri esterni.

La stessa attenzione va posta quando si utilizzano controlli Voicemail che consentono la modifica delle destinazioni di inoltro chiamate a utenti, gruppi e sistemi, l'interruzione di numeri e così via.

In generale:

- Verificare tutti i flussi di chiamata con il preciso intento di individuare i possibili problemi.
- Se necessario, utilizzare l'azione Instrada chiamata in entrata per controllare se il chiamante è interno o esterno.
- Laddove possibile, utilizzare codici PIN per limitare l'uso dei flussi di chiamata.

Fare riferimento al documento [Avaya IP OfficeLinee guida per la sicurezza di TM Platform](#) per maggiori dettagli sulla protezione del server Voicemail e dell'intero sistema IP Office.

Collegamenti correlati

[Panoramica dell'amministrazione di Voicemail Pro](#) alla pagina 15

Licenze Voicemail Pro

La schermata **Guida > Informazioni** nel client Voicemail Pro può essere utilizzata per verificare in quale sistema IP Office il server Voicemail sta funzionando e le licenze che ha ricevuto da tale IP Office.

Le chiavi di licenza vengono immesse nella configurazione di IP Office utilizzando IP Office Manager. Se installato senza licenza, il server Voicemail può essere usato solo per un massimo di 2 ore.

Collegamenti correlati

[Panoramica dell'amministrazione di Voicemail Pro](#) alla pagina 15

Conversione da testo a voce (TTS)

Il server Voicemail può supportare le funzioni di conversione da testo a voce (TTS), ad esempio per i prompt di immissione e per la lettura di e-mail. Consultare [Uso dell'azione Pronuncia testo](#) alla pagina 290.

Si noti tuttavia che le lingue TTS non sono installate per impostazione predefinita. Il sistema richiede che i prompt TTS siano installati da un responsabile della manutenzione del sistema

Collegamenti correlati

[Panoramica dell'amministrazione di Voicemail Pro](#) alla pagina 15

Download del programma di installazione del client dal server

Informazioni su questa attività

Il programma di installazione per il client di Voicemail Pro può essere scaricato dai menu di gestione Web del server. Il client può quindi essere installato su un PC Windows.

Procedura

1. Mediante un browser Web, accedere ai menu di gestione Web del server.
2. Nella pagina **Soluzioni**, fare clic sull'icona ☰ accanto al server e selezionare **Visualizzazione piattaforma**.
3. Nella visualizzazione della piattaforma, fare clic sulla scheda **Centro applicazioni**.
4. Scaricare e installare il pacchetto del client Voicemail Pro.

Collegamenti correlati

[Panoramica dell'amministrazione di Voicemail Pro](#) alla pagina 15

Capitolo 2: Accesso

Se è stato installato il client, è possibile utilizzarlo per eseguire l'accesso al server Voicemail. Per impostazione predefinita, l'accesso viene controllato dalla configurazione della sicurezza del sistema IP Office a cui viene connesso il server Voicemail. Per impostazione predefinita, solo l'utente del servizio Amministratore ha accesso al server Voicemail. Tuttavia, è possibile utilizzare l'impostazione di sicurezza del sistema IP Office per configurare l'accesso per altri account.

L'accesso al client Voicemail Pro è disabilitato per impostazione predefinita

L'impostazione **Attiva interfaccia client di Voicemail Pro** disponibile nei menu di Web Manager del server è disattivata per impostazione predefinita. È necessario abilitare questa impostazione nei menu di gestione Web del server prima di poter utilizzare il client per modificare la configurazione del servizio. Consultare [Configurazione delle preferenze del server](#) alla pagina 325

Collegamenti correlati

[Accedere alla posta vocale](#) alla pagina 21

[Messaggio "Conferma download del flusso chiamate"](#) alla pagina 22

[Messaggio "Continua offline"](#) alla pagina 23

[Passaggio dalla modalità in linea a quella non in linea e viceversa](#) alla pagina 23

[Disconnessione in corso](#) alla pagina 24

[Chiusura del client](#) alla pagina 24

Accedere alla posta vocale

Informazioni su questa attività

Procedura

1. Da Windows, avviare **IP Office > IP Office > Client Voicemail Pro**.
 - Se il client è stato avviato in modalità non in linea in precedenza, verrà riavviato in tale modalità. Fare click prima, si avvia nella modalità impostata in precedenza. Se non riesce a selezionare tale modalità oppure se è la prima volta che si avvia il client, viene visualizzato il menu in cui è possibile selezionare la modalità.
2. Se il client è stato utilizzato per l'ultima volta in modalità non in linea, verrà riavviato in tale modalità. Per modificare la modalità, fare clic su **File > Accedi**. Viene visualizzato il menu di accesso.
3. Per accedere a un server Voicemail in esecuzione (online), immettere i dettagli del server:
 - a. Immettere **Nome utente** e **Password utente** per un account amministratore.

- b. Nel campo **Nome unità\Indirizzo IP**, inserire il nome DNS o l'indirizzo IP del server Voicemail.
 - Per la posta vocale in esecuzione su Unified Communications Module, utilizzare l'indirizzo o il nome dell'unità di controllo IP Office che ospita il modulo.
 - In alternativa, fare clic su **Sfoglia** per ricercare un server nella rete locale e selezionarne uno dai risultati.
 - c. Fare clic su **Accedi**.
 - d. Se viene visualizzato il messaggio di errore "Impossibile creare l'interfaccia remota", l'accesso al servizio Voicemail tramite il client non è abilitato. Abilitare l'impostazione dell'interfaccia del client Voicemail Pro nel Web Manager del server Voicemail. Consultare [Configurazione delle preferenze del server](#) alla pagina 325.
 - e. Quando ci si collega a un server remoto, è possibile che venga visualizzata la seguente finestra. Se si seleziona **Download**, qualsiasi flusso chiamate attualmente caricato nel client viene sovrascritto. Per maggiori dettagli, consultare [Messaggio "Conferma download del flusso chiamate"](#) alla pagina 22.
4. Per modificare la modalità di connessione, fare clic su **Selezionare Modalità**. Si visualizzano le seguenti opzioni:

Modalità	Descrizione
In linea	Se si seleziona questa opzione, il client visualizza i menu da cui è possibile selezionare i server Voicemail a cui collegarsi. Per l'accesso, saranno necessari il nome e la password di tutti gli account amministratore configurati sul server. L'account utilizzato determina quali azioni possono essere effettuate sul server.
Non in linea	Selezionare questa opzione per utilizzare il client senza collegarsi a un server Voicemail. Questa modalità può essere usata per visualizzare, modificare e creare flussi chiamate importati da un server Voicemail o per esportarli su un server Voicemail.
Google TTS/ASR	I sistemi in sottoscrizione possono supportare diverse funzioni vocali Google. Selezionare questa opzione se si desidera che tali opzioni siano disponibili in modalità di configurazione non in linea.

Collegamenti correlati

[Accesso](#) alla pagina 21

Messaggio "Conferma download del flusso chiamate"

Quando il client si connette a un server Voicemail, viene effettuato un controllo per verificare se il flusso di chiamata già memorizzato localmente sul client corrisponde a quello sul server.

Se le copie dei flussi chiamate sono uguali, non è necessario scaricare il flusso chiamate dal server al client. Se i flussi chiamate sono diversi, è possibile scegliere di scaricare il flusso chiamate dal server oppure usare quello locale.

- **Scarica**: consente di scaricare il flusso di chiamata dal server.

- **Annulla**: se non si desidera scaricare il flusso di chiamata dal server.

Il flusso chiamate memorizzato sul server può essere diverso da quello del client per i seguenti motivi:

- Il flusso di chiamata locale può essere anteriore a quello del server, ciò può accadere ad esempio se il flusso sul server è stato modificato da un altro client.
- Il flusso di chiamata locale è più recente di quello sul server, ciò può accadere ad esempio se sono state apportate modifiche al flusso sul server durante l'uso del client locale in modalità non in linea.
- Il flusso chiamate locale è stato acquisito da un server diverso, ciò può accadere ad esempio se ci si connette a un server diverso da quello da cui è stato scaricato il flusso chiamate.

Per caricare il flusso di chiamata locale sul server, selezionare l'opzione **File > Salva o File > Salva e attiva** dal menu **File**. Consultare [Salvataggio delle modifiche al flusso di chiamata](#) alla pagina 39.

Collegamenti correlati

[Accesso](#) alla pagina 21

Messaggio "Continua offline"

Un solo client Voicemail Pro alla volta può essere connesso a un server Voicemail. Per evitare che una sessione inattiva del client blocchi il server, viene utilizzata l'impostazione **Timeout connessione client/server** del server per disconnettere la sessione inattiva del client. L'intervallo di timeout predefinito è 5 minuti. Consultare [Preferenze di sistema per "Generale"](#) alla pagina 226.

Se la sessione del client è scaduta, il client chiede all'utente se desidera ristabilire la connessione o chiudere la sessione. In questo caso gli utenti possono decidere di continuare a lavorare in modalità non in linea oppure chiudere il client.

Collegamenti correlati

[Accesso](#) alla pagina 21

Passaggio dalla modalità in linea a quella non in linea e viceversa

Informazioni su questa attività

In alcuni casi può essere necessario connettersi al sistema per scaricare la configurazione di sistema corrente, quindi disconnettersi e rendere effettive le modifiche in modalità non in linea. Se il client e il server Voicemail Pro sono stati installati nello stesso computer, è possibile passare dalla modalità in linea a quella non in linea senza doversi disconnettere.

Procedura

1. Nel menu **File**, selezionare **Selezionare Modalità**.

Modalità	Descrizione
In linea	Se si seleziona questa opzione, il client visualizza i menu da cui è possibile selezionare i server Voicemail a cui collegarsi. Per l'accesso, saranno necessari il nome e la password di tutti gli account amministratore configurati sul server. L'account utilizzato determina quali azioni possono essere effettuate sul server.
Non in linea	Selezionare questa opzione per utilizzare il client senza collegarsi a un server Voicemail. Questa modalità può essere usata per visualizzare, modificare e creare flussi chiamate importati da un server Voicemail o per esportarli su un server Voicemail.
Google TTS/ASR	I sistemi in sottoscrizione possono supportare diverse funzioni vocali Google. Selezionare questa opzione se si desidera che tali opzioni siano disponibili in modalità di configurazione non in linea.

2. Se si seleziona **In linea**, la procedura di accesso normale continua.

Collegamenti correlati

[Accesso](#) alla pagina 21

Disconnessione in corso

Informazioni su questa attività

In alcuni casi può essere necessario connettersi al sistema per scaricare la configurazione di sistema corrente, quindi disconnettersi e applicare le modifiche in modalità non in linea, in modo da poter verificare le modifiche apportate alla configurazione offline prima di applicarle a un sistema attivo. La disconnessione non equivale alla chiusura del client, vedere [Chiusura del client](#) alla pagina 24.

Procedura

Nel menu **File**, selezionare **Disconnetti**.

Viene eseguita la disconnessione dal server Voicemail e l'attivazione della modalità offline. A questo punto è possibile decidere di apportare le modifiche desiderate alla configurazione in modalità non in linea e di riconnettersi al momento opportuno oppure connettersi a un server diverso per lavorare. Consultare [Accesso](#) alla pagina 21.

Collegamenti correlati

[Accesso](#) alla pagina 21

Chiusura del client

Informazioni su questa attività

Al termine del lavoro, è possibile chiudere Voicemail Pro Client.

Procedura

1. Nel menu **File**, selezionare **Esci**.
2. Se non state effettuate modifiche, Voicemail Pro Client si arresta e viene nuovamente visualizzato il desktop. Se sono state effettuate modifiche, il sistema richiede se si desidera salvare le modifiche. Attenersi a una delle procedure seguenti:
 - Fare clic su **NO** per non salvare le modifiche.
 - Fare clic su **Sì** per salvare le modifiche apportate. In questo caso le modifiche vengono salvate ma non applicate.
3. Fare clic su **Salva e attiva** per applicare le modifiche.

Collegamenti correlati

[Accesso](#) alla pagina 21

Capitolo 3: Tipi di account amministratore

Esistono due tipi di account amministratore che possono utilizzare il client per accedere al server Voicemail. Le impostazioni per gli account che possono accedere a un server Voicemail utilizzando il client sono reperibili in due diversi percorsi.

Gli account amministratore sono:

- **Account utente del servizio IP Office**

Per impostazione predefinita, l'accesso al server Voicemail è controllato tramite le impostazioni di sicurezza degli utenti del servizio IP Office, che vengono configurati e gestiti tramite le impostazioni di sicurezza di IP Office. Consultare [Modifica degli utenti di sicurezza di IP Office](#) alla pagina 26.

- L'utilizzo di questi account è controllato dall'opzione di gestione Web del server `Abilita autenticazione con riferimenti abilitata` per impostazione predefinita.

L'accesso predefinito è controllato dagli account utente del servizio di sicurezza impostati sul sistema IP Office (per un modulo UCM, ovvero il servizio IP Office shell in esecuzione sul modulo stesso, non sul sistema host IP Office).

- **Account server locale**

Se gli account utente del servizio IP Office non vengono utilizzati, è possibile utilizzare gli account server locali per accedere. Questi account sono memorizzati nelle impostazioni del server Voicemail. Per impostazione predefinita esiste solo un account locale (*Amministratore*). Una volta effettuata la connessione mediante tale account, è possibile creare altri account locali. Consultare [Account degli amministratori locali](#) alla pagina 28.

- Se un amministratore locale tenta di connettersi per 3 volte consecutive senza riuscirci, l'account Administrator viene bloccato e non può essere utilizzato per un'ora. Tuttavia, è possibile sbloccare un account bloccato modificandone lo `stato` da `Bloccato` a `Inattivo`. Se l'account *Administrator* viene bloccato, il server deve essere riavviato.

Collegamenti correlati

[Modifica degli utenti di sicurezza di IP Office](#) alla pagina 26

[Account degli amministratori locali](#) alla pagina 28

Modifica degli utenti di sicurezza di IP Office

Per impostazione predefinita, l'accesso al server Voicemail utilizzando il client Voicemail Pro viene controllato dalle impostazioni dell'utente del servizio di sicurezza dei sistemi IP Office. Per impostazione predefinita, solo l'amministratore di IP Office è configurato per tale accesso.

Ciascun utente del servizio IP Office è membro di uno o più gruppi di diritti. Le impostazioni del gruppo di diritti controllano ciò che l'utente del servizio di quel gruppo può fare, incluso il livello di accesso al server.

Collegamenti correlati

[Tipi di account amministratore](#) alla pagina 26

[Visualizzazione e modifica delle impostazioni del gruppo di diritti](#) alla pagina 27


[Modifica dell'appartenenza di un utente del servizio](#) alla pagina 27

Visualizzazione e modifica delle impostazioni del gruppo di diritti

Informazioni su questa attività

Le impostazioni del gruppo di diritti consentono controllare le azioni consentite agli utenti del servizio che fanno parte del gruppo.

Procedura

1. Tramite IP Office Manager, selezionare **File > Avanzate > Impostazioni di sicurezza**.
2. Selezionare il sistema IP Office e fare clic su **OK**.
3. Immettere il nome utente e la password per l'accesso alle impostazioni di sicurezza del sistema IP Office.
4. Selezionare **Gruppi di diritti**.
5. Selezionate il tab **Esterne**. Questa scheda include impostazioni per il livello di accesso al server Voicemail consentito ai membri del gruppo di diritti. Selezionare un determinato gruppo di diritti nell'elenco per visualizzare il livello di accesso del gruppo di diritti.
 - **Voicemail Pro Base**: un utente con account di base può visualizzare la maggior parte delle impostazioni di posta vocale, ma può solo modificare gli allarmi.
 - **Voicemail Pro Standard**: gli utenti con un account di tipo standard possono usare il client per amministrare i flussi di chiamate.
 - **Amministratore Voicemail Pro**: un account amministratore può amministrare tutte le impostazioni.
6. Se si apportano eventuali modifiche, fare clic su **OK**.
7. Fare clic su  per salvare le modifiche.

Collegamenti correlati

[Modifica degli utenti di sicurezza di IP Office](#) alla pagina 26

Modifica dell'appartenenza di un utente del servizio

Informazioni su questa attività

I gruppi di diritti a cui un utente del servizio appartiene imposta le opzioni disponibili per tale utente.

Informazioni su questa attività

Procedura

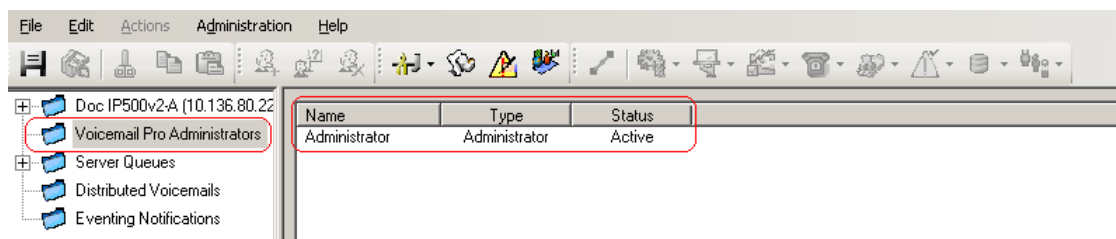
1. Tramite IP Office Manager, selezionare **File > Avanzate > Impostazioni di sicurezza**.
2. Selezionare il sistema IP Office e fare clic su **OK**.
3. Immettere il nome utente e la password per l'accesso alle impostazioni di sicurezza del sistema IP Office.
4. Selezionare **Utenti del servizio**.
5. Selezionare l'utente desiderato e verificare che sia membro di un gruppo di diritti con il livello di accesso al server Voicemail desiderato.

Collegamenti correlati

[Modifica degli utenti di sicurezza di IP Office](#) alla pagina 26

Account degli amministratori locali

Si tratta degli account amministratore locali. Vengono utilizzati solo per l'accesso quando gli account utente del servizio IP Office non vengono utilizzati.



Collegamenti correlati

[Tipi di account amministratore](#) alla pagina 26

[Modifica dell'account amministratore locale](#) alla pagina 28

[Modifica della password](#) alla pagina 29

Modifica dell'account amministratore locale

Informazioni su questa attività

Quando si effettua l'accesso utilizzando un account con tutti i diritti di amministrazione, è possibile visualizzare e modificare gli account dell'amministratore del server locale. Si noti che quando si accede al sistema remotamente, non è possibile modificare i dettagli dell'account utilizzato per l'accesso. Si noti che non è possibile modificare i dettagli dell'account utilizzato per accedere, anche se è comunque possibile utilizzare **File > Cambia password**.

Procedura

1. Nel riquadro di navigazione sinistro, selezionare **Amministratori di Voicemail Pro**. Il nome, il tipo e lo stato di tutti gli amministratori di Voicemail Pro Client vengono visualizzati nel riquadro destro.
2. Fare clic con il pulsante destro del mouse nel riquadro destro e selezionare **Aggiungi**.

3. Inserire le informazioni relative al nuovo utente del client:
 - a. **Nome utente:** inserire un nome univoco per l'account amministratore. Il nome deve avere una lunghezza minima di 6 caratteri e non deve contenere spazi o i seguenti caratteri: \ / : * ? < > | , ; .
 - b. **Password/Conferma password:** immettere e confermare la password dell'account. La password deve rispettare le seguenti regole: Lunghezza minima - 8, Lunghezza massima - 31. La password deve contenere almeno DUE dei seguenti elementi: caratteri maiuscoli, caratteri minuscoli, numeri, caratteri speciali [# , * e così via].
 - c. **Tipo:** selezionare il tipo di account:
 - d. **Basic/Voicemail Pro Basic:** l'utente di un account base può visualizzare la maggior parte delle impostazioni di Voicemail, ma può modificare solo gli allarmi.
 - e. **Standard/Voicemail Pro Standard:** un account standard può gestire l'amministrazione o i flussi delle chiamate utilizzando il client. Gli amministratori con account di tipo standard possono modificare la propria password selezionando **File > Modifica Password**, ma non aggiungere, rimuovere o modificare altri account amministratore.
 - f. **Administrator/Voicemail Pro Administrator:** un account amministratore può amministrare tutte le impostazioni, comprese le impostazioni di altri account amministratore del server.
 - g. **Stato:** per impostazione predefinita i nuovi utenti vengono creati con lo stato inattivo. Il loro stato viene cambiato in Attivo quando si connettono a un server Voicemail.
4. Fare clic su **OK**.
5. Fare clic su **Salva e attiva** per salvare le modifiche. A questo punto gli utenti possono accedere al server Voicemail Pro Client. Per ulteriori informazioni, vedere [Accesso](#) alla pagina 21.
 - **Per modificare un account:** fare doppio clic sull'account nella schermata degli amministratori oppure fare clic con il pulsante destro del mouse sull'account e selezionare **Modifica**.
 - **Per eliminare un account:** fare clic con il pulsante destro del mouse sull'account e selezionare **Elimina**.

Collegamenti correlati

[Account degli amministratori locali](#) alla pagina 28

Modifica della password

Informazioni su questa attività

Quando è stato eseguito l'accesso utilizzando un account server locale con l'accesso *Standard* o *Administrator*, è possibile modificare la password dell'account utilizzando la procedura riportata di seguito. In altri scenari la password può essere modificata mediante le impostazioni Amministratori di Voicemail Pro.

Procedura

1. Nel menu **File**, selezionare **Cambia password**.

Tipi di account amministratore

2. Nella casella **Nuova password** inserire la nuova password.
3. Digitare nuovamente la nuova password nella casella **Conferma Password**.
4. Fare clic su **OK**.

Collegamenti correlati

[Account degli amministratori locali](#) alla pagina 28

Capitolo 4: La finestra del client Voicemail Pro

Voicemail Pro Client è un'interfaccia di Windows usata per personalizzare il server Voicemail Pro.

Le sezioni principali della finestra di Voicemail Pro Client sono:

- **Barra del titolo:**

Questa barra visualizza l'interfaccia di telefonia usata, ovvero IP Office o Intuity. In modalità non in linea, la barra del titolo visualizza sempre Non in linea. In modalità in linea, viene invece visualizzato il nome del server connesso.

- **Barra degli strumenti:**

Questa barra, visualizzata nella sezione superiore della finestra, consente di selezionare le opzioni di Voicemail Pro tramite icone anziché menu.

- **Riquadro di navigazione:**

Il riquadro Navigazione in alto a sinistra contiene un elenco dei punti d'inizio di Voicemail personalizzati, che può essere espanso o compresso.

- **Moduli:**

Il riquadro Navigazione in basso a sinistra visualizza la libreria dei moduli Voicemail.

- **Riquadro dei dettagli:**

Questo riquadro visualizza le informazioni relative all'opzione selezionata nel riquadro sinistro.

Collegamenti correlati

[Utilizzo dei riquadri di navigazione e Dettagli](#) alla pagina 32

[Posta vocale distribuita](#) alla pagina 33

[Utenti e gruppi](#) alla pagina 33

[Notifica eventi](#) alla pagina 35

[Chiamate in uscita](#) alla pagina 35

[Allarmi](#) alla pagina 36

[Icone della barra degli strumenti](#) alla pagina 38

[Visualizzazione dei flussi chiamate come testo](#) alla pagina 39

[Salvataggio delle modifiche al flusso di chiamata](#) alla pagina 39

[Informazioni](#) alla pagina 40

Utilizzo dei riquadri di navigazione e Dettagli

Le informazioni visualizzate nella finestra destra principale del client Voicemail Pro cambiano a seconda di ciò che si seleziona nelle finestre di navigazione a sinistra. Se, ad esempio, si seleziona **Utenti**, vengono visualizzati i dettagli di tutte le caselle postali degli utenti e i messaggi in esse contenuti.

- **Punti d'inizio specifici** Punti d'inizio specifici: i punti d'inizio vengono utilizzati per creare e modificare i flussi di chiamata. Ciascuno dei diversi tipi di flussi chiamate creati è raggruppato sotto icone per utenti, gruppi e codici funzione. Fare doppio clic su queste icone per espandere o comprimere l'elenco dei singoli punti d'inizio dell'icona interessata.
 - **Utenti/Gruppi**: se si seleziona una di queste icone verrà visualizzato un riepilogo delle caselle postali di utenti o gruppi sul server Voicemail. Vengono visualizzate informazioni sulle dimensioni e il contenuto della casella postale e alcune impostazioni chiave. È possibile fare clic con il pulsante destro del mouse sulla casella postale per eseguire diverse azioni.
 - **Chiamate predittive**: questa sezione viene utilizzata per creare flussi di chiamata per chiamate predittive effettuate da Avaya Outbound Contact Express.
 - **Codici funzione**: facendo clic su questa icona verrà visualizzato un elenco di punti d'inizio di codici funzione configurati sul server.
- **Punti d'inizio predefiniti**: queste icone sono utilizzate per visualizzare i flussi di chiamata predefiniti per diversi tipi di operazioni di Voicemail.
- **Amministratori di Voicemail Pro**: facendo clic su questa icona verrà visualizzato un elenco di account di amministratore configurati sul server Voicemail. Questi sono gli account usati per l'accesso remoto al server.
- **Code del server**
 - **Allarmi**: facendo clic su questa icona verrà visualizzato un elenco di chiamate di allarme in uscita per cui il server Voicemail è attualmente pianificato per l'esecuzione. Questo elenco può essere usato per modificare, eliminare e aggiungere allarmi.
 - **Chiamate in uscita**: facendo clic su questa icona verrà visualizzato un elenco di chiamate (diverso dagli allarmi) per cui il server Voicemail è attualmente pianificato per l'esecuzione. Queste sono le chiamate solite per informare gli utenti dei nuovi messaggi nella loro casella postale. L'elenco può essere usato per modificare le impostazioni di chiamata.
 - **Variabili definite dall'utente**: le variabili utente sono valori archiviati dal server Voicemail che possono essere scritti e letti da azioni all'interno dei flussi di chiamata. Se si seleziona l'icona verrà visualizzato un elenco delle variabili utente e dei loro valori correnti. Questo elenco può essere usato per modificare manualmente il valore di una variabile.
- **Notifica eventi**: è possibile accedere al servizio Voicemail da altre applicazioni per ottenere informazioni, ad esempio se gli utenti hanno nuovi messaggi in attesa di essere ascoltati. Questa sezione include le informazioni relative a tali collegamenti. Consultare [Notifica eventi](#) alla pagina 35.
- **Integrazione CMM**: per i sistemi che utilizzano Centralized Media Manager per l'archiviazione delle registrazioni chiamate, visualizzare i dettagli della connessione.

- **Posta vocale distribuita:** in alcuni scenari, il server Voicemail può essere connesso ad altri server Voicemail. Questa sezione mostra lo stato e l'attività delle connessioni tra i server. Consultare [Posta vocale distribuita](#) alla pagina 33.
- **Moduli:** è possibile aggiungere un set di azioni del flusso di chiamata ai moduli. Questi moduli possono quindi essere utilizzati come parte dei flussi di chiamata che rispondono e gestiscono le chiamate. Questo pannello viene utilizzato per creare e modificare i moduli. Consultare [Moduli](#) alla pagina 57.

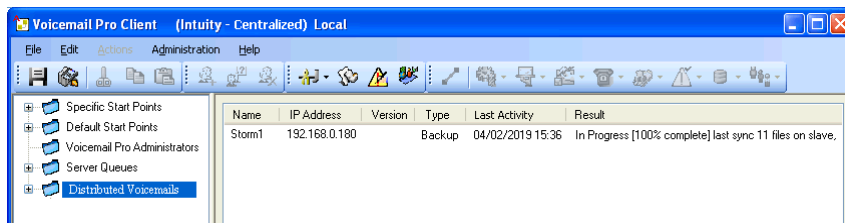
Collegamenti correlati

[La finestra del client Voicemail Pro](#) alla pagina 31

Posta vocale distribuita

In questa schermata vengono visualizzate le informazioni sugli altri server Voicemail nella rete. Nel menu viene visualizzato anche lo stato delle azioni di sincronizzazione tra i server.

- Tra un server primario e secondario in una rete Server Edition o Select.
- Tra i server Voicemail se Voicemail distribuita è utilizzata in una Small Community Network di IP Office.



Collegamenti correlati

[La finestra del client Voicemail Pro](#) alla pagina 31

Utenti e gruppi

Se si seleziona **Utenti** o **Gruppi** nel riquadro di navigazione sinistro, il riquadro destro visualizza informazioni sulle caselle postali dell'utente o del gruppo selezionato.

Per ordinare le informazioni, è possibile fare clic sulle intestazioni delle colonne. Le informazioni disponibili sono le seguenti:

Nome del campo	Descrizione
Nome	Nome dell'utente o gruppo impostato al momento della creazione della casella postale.
Flussi chiamate assegnati	Flussi chiamate personalizzati chiamati per la casella postale.
Interno	Numero di interno associato alla casella postale.

La tabella continua...

Nome del campo	Descrizione
Dimensioni (MB)	La dimensione corrente approssimativa della casella postale comprensiva di tutti i messaggi, le registrazioni e i prompt della casella postale. La dimensione massima della casella postale è limitata dal server a 60 minuti di spazio di archiviazione. Si devono utilizzare le preferenze di manutenzione del server Voicemail per garantire l'eliminazione automatica dei messaggi vecchi secondo i requisiti aziendali del cliente.
Nuovo	Numero di nuovi messaggi presenti nella casella postale.
Letto	Numero di messaggi letti presenti nella casella postale.
Salvato	Numero di messaggi contrassegnati come salvati presenti nella casella postale.
Data/ora dell'ultimo accesso	Data e ora dell'ultimo accesso alla casella postale.
Web Voicemail	Indica se la casella postale è accessibile tramite UMS Web Voicemail e l'accesso è attualmente in corso o meno. Non più supportato per R11.1 e versioni successive.
Non aperti	Numero di messaggi mai aperti presenti nella casella postale. Questi messaggi sono diversi da quelli nuovi perché possono essere letti o salvati come nuovi messaggi.
Messaggi Exchange	Indica se la casella postale è configurata per inoltrare messaggi a un account di posta Exchange.

Quando si seleziona una casella postale con il pulsante destro del mouse, è possibile scegliere in un elenco di opzioni:

Nome del campo	Descrizione
Aggiungi punto d'inizio / Modifica punto d'inizio / Elimina punto d'inizio	Se nella casella postale sono stati configurati punti d'inizio personalizzati, questi vengono visualizzati nella colonna Flussi chiamate assegnati. Utilizzare queste opzioni per aggiungere ulteriori punti d'inizio. Selezionandoli o deselegionandoli dall'elenco visualizzato. Se si seleziona un'opzione, viene creato un punto d'inizio corrispondente per la casella postale. Se si deselegiona un'opzione, il punto d'inizio corrispondente e il suo contenuto vengono eliminati.
Svuota casella postale	Questa opzione consente di ripristinare la casella postale. Tutti i messaggi e le registrazioni esistenti vengono eliminati unitamente a eventuali prompt come i nomi degli utenti e gli annunci. La password della casella postale non viene reimpostata. Questa azione non si applica ai messaggi per utenti che usano il server Exchange come archivio messaggi.
Disattiva casella postale	Selezionare questa opzione per impedire che la casella postale venga usata in futuro per ricevere messaggi, nonché per l'inoltro o il salvataggio di registrazioni manuali o automatiche. Se si seleziona questa opzione, disattivare anche l'impostazione Voicemail attivata nella configurazione di IP Office per evitare che IP Office utilizzi la casella postale. Questa opzione non ha alcun effetto sui messaggi esistenti nella casella postale. Le caselle postali disabilite sono evidenziate come DISABILITATE nella colonna Ultimo accesso . Consultare Disabilitazione di una casella di posta alla pagina 185.

La tabella continua...

Nome del campo	Descrizione
Visualizza dettagli casella postale	Questa opzione è disponibile per le caselle postali degli utenti. Utilizzare questa opzione per visualizzare e modificare diverse impostazioni della casella utente inclusi i numeri alternativi dell'utente, le impostazioni di chiamata in uscita e gli elenchi di distribuzione personali.

Collegamenti correlati

[La finestra del client Voicemail Pro](#) alla pagina 31

Notifica eventi

Selezionando questa opzione verrà visualizzato un elenco di applicazioni che usano il server voicemail per ricevere le informazioni sulla casella postale. Il tipo di notifiche che l'applicazione ha richiesto di mostrare. Un esempio è il server Avaya one-X® Portal for IP Office che richiede le informazioni della casella postale sul numero di messaggi e sugli annunci dell'utente.

Collegamenti correlati

[La finestra del client Voicemail Pro](#) alla pagina 31

Chiamate in uscita

Quando si seleziona **Chiamate in uscita** nel riquadro di navigazione sinistro, il riquadro destro visualizza i dettagli delle chiamate correntemente impostate. Le chiamate vengono effettuate dal server Voicemail.

I tipi di chiamate visualizzati sono elencati di seguito. È possibile configurare il server Voicemail anche per le chiamate di allarme, visualizzate su una pagina relativa agli allarmi separata sulla quale è possibile anche configurarle. Le informazioni visualizzate per questo tipo di chiamate sono:

Campo	Descrizione
dest.	Tipo di chiamata in uscita. Se è necessario descrivere una serie di scelte per il campo, utilizzare un elenco non ordinato come segue: <ul style="list-style-type: none"> • Richiamata: chiamate che notificano l'arrivo di nuovi messaggi indirizzati agli utenti di caselle postali configurati per l'uso della funzione Richiamata remota. • Allarmi in uscita: chiamate che notificano l'arrivo di nuovi messaggi indirizzate agli utenti di caselle postali configurati per l'uso della funzione Chiamate in uscita.
Data creazione	Data e ora di configurazione della funzione Chiamate in uscita sul server Voicemail.
Provincia	Stato corrente di una chiamata in uscita. Le opzioni sono: Non riuscita, In corso, Conferenza, In coda e Sospesa .

La tabella continua...

Campo	Descrizione
Tentativi	Numero di volte in cui il server Voicemail ha tentato di effettuare una chiamata di allarme.
Tentativo successivo	Ora e data del tentativo di richiamata successivo.
Obiettivo	Numero di destinazione da usare per il tentativo di chiamata successivo.

Vi sono delle limitazioni relativamente al numero di canali che il server Voicemail può utilizzare per le chiamate in uscita. I limiti cambiano per ciascun tipo di chiamata in uscita. Quando viene raggiunto il limite, tutte le ulteriori chiamate dello stesso tipo vengono ritardate finché non sono state completate quelle esistenti. Queste limitazioni non sono controllate dalle impostazioni di **Prenotazione canale Voicemail** nella configurazione del sistema IP Office e dipendono dal tipo del sistema IP Office che controlla il server Voicemail.

- Per le chiamate in uscita è possibile usare fino a 5 (IP500 V2) o 12 canali (basati su Linux) contemporaneamente.
- Per le chiamate di invito di Conference Center è possibile usare fino a 5 (IP500 V2) o 12 canali (basati su Linux) contemporaneamente.
- Per le richiamate è possibile usare fino a 2 (IP500 V2) o 5 canali (basati su Linux) contemporaneamente.
- Per le chiamate di allarme è possibile usare fino a 2 (IP500 V2) o 5 canali (basati su Linux) contemporaneamente.

Collegamenti correlati

[La finestra del client Voicemail Pro](#) alla pagina 31

Allarmi

Il server Voicemail può essere configurato per eseguire chiamate di allarme agli utenti. Questa operazione viene eseguita indirizzando un chiamante a un'azione Impostazione allarme in un flusso chiamate. Come amministratore, è inoltre possibile visualizzare gli allarmi impostati e modificarli. È anche possibile aggiungere manualmente altri allarmi. È possibile visualizzare e modificare gli allarmi anche tramite il client Voicemail Pro. Voicemail Pro consente di effettuare contemporaneamente un massimo di 2 chiamate di allarme in uscita (a seconda delle porte disponibili nella voicemail). Tutte le successive chiamate di sveglia vengono ritardate fino a che non sono state completate quelle esistenti.

Impostazione	Descrizione
Ora (hh:mm)	Impostare l'ora dell'allarme nel formato a 24 ore. È possibile inserire un valore temporale o usare una variabile chiamata. Se non si inserisce alcun valore o se la variabile chiamata non è un valore temporale valido, il sistema chiede all'utente del flusso chiamate di inserire un'ora, come se fosse stata selezionata l'opzione Chiedi al chiamante .
Frequenza	Consente di impostare una frequenza per l'allarme. Le opzioni sono Singola , Giornaliero o Settimanale . È possibile anche usare una variabile con un valore 1, 2 o 3.

La tabella continua...

Impostazione	Descrizione
Giorno	Utilizzabile con gli allarmi Singola e Settimanale . Impostare il giorno per l'allarme. È possibile anche scegliere l'opzione Oggi se l'opzione Frequenza è impostata su Singola .
File	Questo campo è opzionale. Se si specifica un file, viene usato per la chiamata di allarme. Se non si specifica alcun file, viene usato il messaggio di allarme predefinito ("Questa è una chiamata di allarme. Si prega riagganciare.").
Testo visualizzato	Per impostazione predefinita viene sempre visualizzato il testo "Allarme" sull'interfono se è un telefono Avaya con display. Questo campo può essere usato per personalizzare il testo da visualizzare.
Tempo suoneria	Impostazione predefinita = 60 secondi. Intervallo = da 5 a 120 secondi. Questo campo consente di impostare la durata del tempo di squillo usato per la chiamata di allarme se non riceve risposta.
Nuovi tentativi	Impostazione predefinita = 0 (opzione disattivata). Intervallo = da 0 a 10. Questo campo può essere usato per specificare quante volte l'allarme va ripetuto se non viene risposto o annullato. Quando viene selezionato un valore diverso da 0, l'opzione Intervallo diventa disponibile per specificare l'intervallo tra le ripetizioni.
Intervallo	Impostazione predefinita = Nessuna (Disattivata). Se viene specificato un numero di tentativi, questa opzione può essere usata per selezionare il numero di minuti tra i tentativi di allarme ripetuto finché l'allarme non viene annullato.
Codice annullamento	Impostazione predefinita = opzione disattivata. Quando disattivata, l'allarme viene annullato se si risponde alla chiamata di allarme. Se attivata, può essere specificato un codice di composizione. Se non viene composto il codice corretto in risposta all'allarme, l'allarme non viene annullato e si ripete se sono stati specificati i tentativi.
Codice annullamento	Impostazione predefinita = *, intervallo = fino a 4 caratteri. Questo campo è usato per immettere la composizione necessaria ad annullare la chiamata di allarme. Il valore * corrisponderà a qualsiasi composizione. Per annullare l'allarme, è necessario inserire il codice di annullamento seguito dal tasto cancelletto (#). Il file utilizzato per riprodurre il messaggio di allarme deve indicare il codice di annullamento e il fatto che quest'ultimo deve essere seguito dal tasto cancelletto (#).

Collegamenti correlati

[La finestra del client Voicemail Pro](#) alla pagina 31

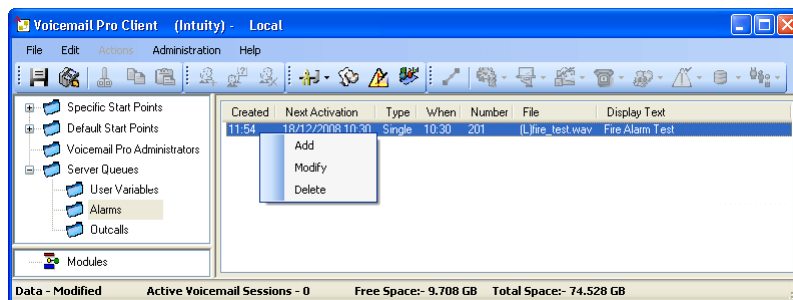
[Configurazione delle impostazioni degli allarmi](#) alla pagina 37

Configurazione delle impostazioni degli allarmi

Procedura

1. Per eliminare un allarme esistente, selezionarlo con il pulsante destro del mouse e scegliere **Elimina**.
2. Per aggiungere un allarme, selezionarlo con il pulsante destro del mouse, scegliere **Aggiungi**, quindi usare le impostazioni indicate di seguito.

3. Per modificare un allarme, selezionarlo con il pulsante destro del mouse e scegliere **Modifica**.



Collegamenti correlati

[Allarmi](#) alla pagina 36

Icone della barra degli strumenti

La barra dei menu Points del client include le seguenti icone. Si noti che alcune delle icone sono disabilitate a seconda dell'area dello schermo attiva.

- **Salva con nome**
- **Salva e attiva**
- **Taglia**
- **Copia**
- **Incolla**
- **Aggiungi punto d'inizio**
- **Modifica punto d'inizio**
- **Elimina punto d'inizio**
- **Preferenze:** consultare [Preferenze di sistema](#) alla pagina 225.
- **Variabili definite dall'utente:** consultare [Utilizzo di una variabile utente come variabile chiamata](#) alla pagina 176.
- **Editor condizioni** Consultare [Condizioni](#) alla pagina 62.
- **Procedura guidata di composizione Campagna:** consultare [Campagne](#) alla pagina 313.
- **Connettore:** consultare [Connessioni dell'azione flusso di chiamata](#) alla pagina 52.
- **Azioni di base:** consultare [Azioni di base](#) alla pagina 83.
- **Azioni casella postale:** consultare [Azioni casella postale](#) alla pagina 107.
- **Azioni di configurazione:** consultare [Azioni di condizione](#) alla pagina 152.
- **Azioni di telefonia:** consultare [Azioni di telefonia](#) alla pagina 122.
- **Azioni varie:** consultare [Azioni varie](#) alla pagina 143.

- 🚩 **Azioni di condizione:** consultare [Azioni di condizione](#) alla pagina 152.
- 🗄️ **Azioni del database:** consultare [Azioni del database](#) alla pagina 160.
- 📋 **Azioni in coda:** consultare [Azioni in coda](#) alla pagina 165.

Collegamenti correlati

[La finestra del client Voicemail Pro](#) alla pagina 31

Visualizzazione dei flussi chiamate come testo

Informazioni su questa attività

Per le chiamate di assistenza e a scopo diagnostico, può essere utile visualizzare i moduli Voicemail Pro e i punti di inizio come file di testo. in modo da poter visualizzare i contenuti del file di testo sullo schermo. Il file può essere modificato con la stessa procedura normalmente utilizzata per i file di testo.

Procedura

Selezionare **File > Visualizza come testo**.

Si apre la finestra degli appunti contenente informazioni su tutte le condizioni e le campagne nonché tutti i dettagli del flusso di chiamata.

Collegamenti correlati

[La finestra del client Voicemail Pro](#) alla pagina 31





Salvataggio delle modifiche al flusso di chiamata

Informazioni su questa attività

Con Voicemail Pro Client è possibile apportare modifiche alle impostazioni del flusso di chiamate e salvare le modifiche. Affinché le modifiche vengano applicate al funzionamento del server di posta vocale, è inoltre necessario attivarle.

- **Nota:** quando si effettua un salvataggio, i flussi di chiamata del modulo che non contengono azioni diverse da Punto di inizio saranno eliminati automaticamente.
- **Chiudere il client Voicemail Pro per apportare modifiche in tempo reale:** le modifiche apportate ad alcuni flussi di chiamata, in particolare il flusso di chiamata in conferenza, non avranno effetto mentre il client Voicemail Pro è connesso al server.

Procedura

1. Fare clic su  **Salva** per salvare le modifiche nel database locale.
2. Dopo aver effettuato l'accesso, fare clic su  **Salva e attiva** per implementare le modifiche.
 - Fare clic su  **Salva e attiva** per salvare e implementare le modifiche in modalità online.
 - Fare clic su  **Salva come** per salvare il database del flusso chiamate come file .vmp.

È possibile includere 30 file .vmp nell'operazione di qualsiasi sistema Voicemail.

Collegamenti correlati

[La finestra del client Voicemail Pro](#) alla pagina 31

Informazioni

Informazioni su questa attività

Questa schermata visualizza informazioni sulla versione di IP Office a cui è connesso il server Voicemail e sulle licenze acquisite da tale IP Office. Sono incluse le informazioni sul sistema operativo utilizzato dal server Voicemail.

Procedura

1. Nella barra dei menu, selezionare **Guida > Informazioni**.

Il menu visualizza informazioni sul server Voicemail.

Che comprendono l'indirizzo della versione di IP Office utilizzata e le licenze acquisite da IP Office.

2. Per chiudere la finestra con le informazioni, fare clic sul pulsante X in alto a destra.

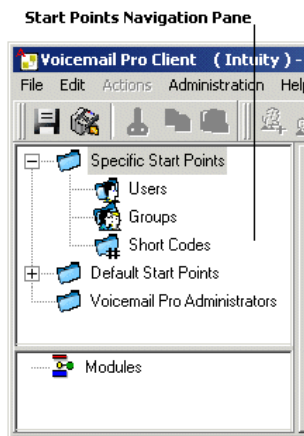
Collegamenti correlati

[La finestra del client Voicemail Pro](#) alla pagina 31

Parte 2: Modifica del flusso di chiamata

Capitolo 5: Punti d'inizio del flusso di chiamata

Voicemail Pro La configurazione del flusso di chiamata Voicemail è costituita da una serie di punti d'inizio. Quando il server Voicemail riceve una chiamata, cerca un punto d'inizio corrispondente. Quando ne trova uno, la chiamata segue la serie di azioni che sono state collegate a quel punto d'inizio. Se non trova alcuna corrispondenza, il server fornisce alla chiamata le funzioni Voicemail standard.



Il riquadro Navigazione contiene un elenco di punti d'inizio che è possibile espandere e comprimere. L'elenco può comprendere punti d'inizio per singoli utenti, gruppi di ricerca, codici funzione e punti d'inizio predefiniti.

- **Punti d'inizio specifici** 📁: questa cartella contiene i punti d'inizio per gli utenti, i gruppi e i codici funzione.
- **Utenti** 👤: questa cartella contiene i punti di inizio configurati per i singoli utenti. Se si seleziona questa opzione, nel riquadro dei dettagli viene visualizzato un elenco con i nomi dei proprietari delle caselle postali e di tutti i flussi chiamate assegnati alla casella postale selezionata.

📁 👤 In questo caso l'utente ha configurato uno o più punti d'inizio. L'elenco può essere espanso in modo da visualizzare ulteriori punti d'inizio:

- **Raccolta** 📞: usato quando la chiamata squilla su Voicemail.
- **Lascia** 📞: usato per chiamate indirizzate a un utente e trasferite a Voicemail.
- **Richiamata** 📞: usato quando Voicemail chiama un utente per informarlo che ci sono messaggi nella sua casella postale. Vedere [Impostazione di una richiamata Voicemail Pro](#) alla pagina 217.
- **In coda e Ancora in coda** 📞: usati quando le chiamate indirizzate a un utente vengono messe in coda. Vedere [Annunci personali](#) alla pagina 282.

- **Gruppi** 🗑️: questa cartella contiene i punti d'inizio configurati per i gruppi di ricerca. Se si seleziona questa opzione, nel riquadro dei dettagli viene visualizzato un elenco con i nomi dei proprietari delle caselle postali e di tutti i flussi chiamate assegnati alla casella postale selezionata.
 - ▣ 🗑️ Questo è un gruppo per il quale sono stati configurati uno o più punti d'inizio. L'elenco può essere espanso in modo da visualizzare ulteriori punti d'inizio:
 - **Ascolta** 🗑️: usato quando un utente tenta di accedere alla casella postale del gruppo di ricerca.
 - **Lascia** 🗑️: usato quando le chiamate indirizzate al gruppo di ricerca vengono trasferite a Voicemail.
 - **In coda e Ancora in coda** 🗑️: usati quando le chiamate indirizzate a un gruppo vengono messe in coda. Vedere [Personalizzazione di un flusso di chiamate di un gruppo di ricerca](#) alla pagina 205.
- **Codici funzione** 🗑️: Questa cartella contiene tutti i punti d'inizio configurati per codici funzione specifici. Per poter usare i punti d'inizio con i codici funzione, è necessario configurare in modo corretto la voce Numero di telefono del codice funzione corrispondente in IP Office Manager. Ad esempio, se viene impostato un Punto d'inizio per il codice funzione *88, le impostazioni per il codice funzione *88 nell'applicazione IP Office Manager devono essere le seguenti:
 - Codice funzione: *88
 - Numero di telefono: *88
 - Funzione - Nodo di Voicemail: nella configurazione riportata sopra, i chiamanti interni possono accedere al punto d'inizio. Per consentire l'accesso ai chiamanti esterni, impostare un indirizzamento chiamate in entrata per la destinazione *88.
 - Singolo codice funzione di IP Office. Per poter usare questo codice funzione è necessario configurare un codice funzione analogo in Manager.
- **Punti d'inizio predefiniti** 🗑️: oltre a impostare punti d'inizio per ciascun utente e gruppo, è possibile anche programmare azioni per i punti d'inizio predefiniti, in modo che vengano usate per tutte le chiamate ricevute dal server Voicemail Pro che non corrispondono a un punto d'inizio specifico. Consultare [Punti d'inizio predefiniti](#) alla pagina 44.
- **Amministratori di Voicemail Pro** 🗑️: se si seleziona la cartella Amministratori di Voicemail Pro, viene visualizzato un elenco nel riquadro Dettagli Dettagli che contiene il nome, il tipo e lo stato dei singoli amministratori. È possibile aggiungere, modificare o eliminare le informazioni visualizzate.
- **Code del server** 🗑️: utilizzare le seguenti opzioni per visualizzare l'elenco delle impostazioni dell'intervallo:
 - Variabili definite dall'utente
 - Allarmi
 - Chiamate in uscita
- **Moduli** 🗑️: i moduli sono gruppi di azioni riutilizzabili. Utilizzare i moduli per creare una sequenza di azioni che può essere successivamente usata nel flusso chiamate di qualsiasi punto d'inizio. Tutte le modifiche apportate al modulo vengono applicate anche a tutti i punti d'inizio che utilizzano lo stesso modulo. Ciò semplifica la programmazione delle azioni nel

caso in cui una serie di punti d'inizio utilizzi la stessa sequenza di azioni. L'uso di moduli riduce inoltre le dimensioni del flusso chiamate.

Collegamenti correlati

[Punti d'inizio predefiniti](#) alla pagina 44

[Utilizzo dei punti d'inizio](#) alla pagina 45

[Aggiunta di un punto d'inizio per un codice funzione](#) alla pagina 45






[Modifica di un punto d'inizio](#) alla pagina 46

[Eliminazione di un punto d'inizio](#) alla pagina 46

[Modifica del nome di un utente/gruppo codice funzione](#) alla pagina 46

Punti d'inizio predefiniti

I punti d'inizio predefiniti consentono di creare una sequenza di azioni da applicare a tutte le chiamate idonee nel caso in cui non esista un punto d'inizio specifico.

- **Ascolta** : usato quando un chiamante tenta di accedere alla casella postale.
- **Lascia** : usato quando la chiamata viene reindirizzata a Voicemail.
- **Richiamata** : usato quando Voicemail chiama un utente per informarlo che ci sono dei messaggi nella casella postale.
- **In coda** : usato per le chiamate in coda di un gruppo di suoneria o utente.
- **Ancora in coda** : usato per le chiamate in coda di un gruppo di ricerca o di un utente.

Quando si utilizza un punto d'inizio predefinito, è possibile usare le seguenti azioni per tentare di identificare l'utente (utente interno che riceve o effettua la chiamata) e accedere alla sua casella postale (a meno che non sia stata specificata un'altra casella postale nell'azione):

- Azione Recupera posta
- Azione Lascia messaggio
- Menu Opzioni personali
- Azione Ascolta
- Azione Registra nome
- Azione Modifica elenco di riproduzione

Le seguenti azioni sono in grado di rilevare automaticamente l'identità dell'utente e usare le sue impostazioni di ricezione di Voicemail (a meno che nell'azione non sia stata specificata una casella postale diversa):

- Azione Trasferimento
- Azione Trasferimento assistito
- Azione Sussurro.

Collegamenti correlati






[Punti d'inizio del flusso di chiamata](#) alla pagina 42

Utilizzo dei punti d'inizio

Informazioni su questa attività

I punti d'inizio possono essere configurati per singoli utenti, gruppi di ricerca, codici funzione o come punti d'inizio predefiniti. È possibile aggiungere, modificare, rinominare o eliminare tutti i punti d'inizio.

Procedura

1. Fare clic su **Utenti**  o **Gruppi**  e selezionare **Aggiungi** .
- In alternativa, fare clic con il tasto destro su **Utenti**  o **Gruppi**  e selezionare **Aggiungi**.
- Si apre la finestra **Aggiunta nuovo**.
2. Selezionare il nome che corrisponde a quello dell'utente o gruppo nel sistema telefonico. Per aggiungere tutti gli utenti o gruppi, selezionare l'opzione **Aggiungi tutti gli utenti**.
3. Selezionare i punti d'inizio desiderati. È possibile selezionare **Ascolta**, **Lascia**, **Richiamata**, **In coda** e **Ancora in coda** sia per gli utenti che per i gruppi.
4. Fare clic su **OK**.




Collegamenti correlati

[Punti d'inizio del flusso di chiamata](#) alla pagina 42

Aggiunta di un punto d'inizio per un codice funzione

Informazioni su questa attività

Procedura

1. Fare clic su **Codici funzione** , quindi su . Si apre la finestra **Aggiunta di un nuovo codice funzione**.
- In alternativa è possibile anche fare clic con il pulsante destro del mouse su **Codici funzione**  e selezionare **Aggiungi**.
2. Inserire il codice funzione.
 - Per poter usare i punti d'inizio con i codici funzione, è necessario configurare in modo corretto la voce relativa al numero di telefono del codice funzione corrispondente in IP Office Manager. Ad esempio se si imposta il punto d'inizio per il codice funzione *88, è necessario modificare le impostazioni del codice funzione *88 in Manager come indicato di seguito. Questo codice funzione consente ai chiamanti interni di accedere al punto d'inizio. Per consentire l'accesso ai chiamanti esterni, impostare un indirizzamento chiamate in entrata per l'interno *88.
 - **Codice funzione:** *88
 - **Numero di telefono:** *88
 - **Funzione:** nodo Voicemail.

3. Fare clic su **OK**.


Collegamenti correlati

[Punti d'inizio del flusso di chiamata](#) alla pagina 42

Modifica di un punto d'inizio

Informazioni su questa attività

Procedura

1. Nel riquadro **Navigazione** della finestra principale di **Voicemail Pro** selezionare il punto di inizio da modificare, quindi fare clic su **Modifica**. In alternativa è possibile anche fare clic con il pulsante destro del mouse e selezionare  **Modifica**.

Viene visualizzata la finestra **Modifica del punto d'inizio**.

2. Apportare le modifiche desiderate.
3. Fare clic su **OK**.


Collegamenti correlati

[Punti d'inizio del flusso di chiamata](#) alla pagina 42

Eliminazione di un punto d'inizio

Informazioni su questa attività

Procedura

Nel riquadro Navigazione, selezionare il punto d'inizio da eliminare e fare clic su **Elimina.** In alternativa fare clic con il pulsante destro del mouse sul punto d'inizio e selezionare  **Elimina**.

Il sistema richiede di confermare se si desidera eliminare il punto d'inizio selezionato.

- Fare clic su **Sì** per eliminare il punto di inizio.
- Fare clic su **No** per annullare l'eliminazione.

Collegamenti correlati

[Punti d'inizio del flusso di chiamata](#) alla pagina 42

Modifica del nome di un utente/gruppo/codice funzione

Informazioni su questa attività

Procedura

1. **Nel riquadro Navigazione fare clic con il pulsante destro del mouse sull'utente, gruppo o codice funzione e scegliere Rinomina.** Si apre la finestra **Nome del nuovo punto di inizio**.

Inserire il nuovo nome.

2. Fare clic su **OK**.

Il nuovo nome viene assegnato al punto d'inizio.

Collegamenti correlati

[Punti d'inizio del flusso di chiamata](#) alla pagina 42

Capitolo 6: Azioni del flusso di chiamate

Un punto d'inizio può essere utilizzato per definire una sequenza di azioni. Ciascuna azione può avere vari risultati (Vero, Falso, Nessuna risposta e Occupato) a seconda del tipo di azione. Ciascun risultato può essere usato come punto di collegamento per un'altra azione. Vedere [Connessioni](#) alla pagina 52.

In un modulo è anche possibile definire una serie di azioni e connessioni, vedere [Moduli](#) alla pagina 57. I moduli sono set di azioni riutilizzabili che possono essere aggiunti ad altri flussi di chiamata del punto di inizio. Tutte le eventuali modifiche apportate a un modulo vengono applicate anche a tutti i punti d'inizio che usano il modulo. Ciò semplifica la programmazione delle azioni, soprattutto nel caso in cui più punti d'inizio utilizzino la stessa sequenza di azioni.

Collegamenti correlati

[Azioni del flusso chiamate disponibili](#) alla pagina 48

[Modifica di azioni](#) alla pagina 51

[Connessioni dell'azione flusso di chiamata](#) alla pagina 52

Azioni del flusso chiamate disponibili

Le azioni che possono essere incluse in un flusso chiamate sono:

- **Punto d'inizio:** questa azione speciale è presente in tutti i flussi chiamate. Si tratta semplicemente del punto di avvio del flusso di chiamate, al quale è possibile collegare tutte le altre azioni. Benché questa azione abbia le schede **Generale**, **Prompt di inserimento**, **Rapporti** e **Risultati**, è preferibile non usarle. Tutte le impostazioni aggiunte a queste schede vengono ignorate e devono essere invece applicate tramite le schede alla prima azione aggiuntiva aggiunta al flusso chiamate e collegata al **punto d'inizio**.

Azioni di base

Le seguenti azioni vengono usate per controllare l'indirizzamento di una chiamata tra più azioni.

- **Azione generica:** consente di riprodurre al chiamante un prompt inserito attraverso la scheda **Prompt di inserimento**. Può essere usata anche per inserire comandi personalizzati per il server di Voicemail.
- **Azione Pronuncia testo:** consente di inserire un testo e riprodurlo al chiamante. Richiede l'attivazione di TTS.
- **Azione Menu:** consente di gestire il flusso di chiamata in base al pulsante del telefono selezionato dal chiamante.
- **Azione Vai a:** consente di passare a un altro punto d'inizio.

- **Azione Disconnetti:** consente di disconnettere la chiamata o, per le chiamate del gruppo di ricerca in coda, restituire la chiamata alla coda delle chiamate.
- **Azione Home:** consente di ritornare al punto d'inizio.
- **Azione Ritorno al modulo:** consente di tornare all'inizio di un modulo.

Azioni casella postale

Queste azioni possono essere usate per gestire la registrazione e l'ascolto dei messaggi delle caselle postali.

- **Azione Recupera posta:** consente di trovare i messaggi in una casella postale.
- **Azione Lascia messaggio:** consente di lasciare un messaggio in una casella postale.
- **Azione Ascolta:** consente di ascoltare una registrazione in una casella postale.
- **Azione Domanda orale:** consente di registrare le risposte a una serie di prompt.
- **Azione Campagna:** consente di accedere a una campagna per ascoltare o lasciare messaggi.

Azioni di configurazione

Un chiamante può utilizzare queste azioni per modificare le impostazioni della casella postale di un utente o gruppo di ricerca.

- **Azione Modifica elenco di riproduzione:** consente di registrare nuovamente un prompt.
- **Azione Registra nome:** consente di registrare nuovamente il nome di una casella postale.
- **Azione Menu Opzioni personali:** consente di modificare le impostazioni di un utente o gruppo.
- **Azione Seleziona lingua dei prompt di sistema:** consente di modificare la lingua dei prompt utilizzati per la chiamata.

Azioni di telefonia

Queste azioni consentono di modificare le funzioni di telefonia come il trasferimento delle chiamate.

- **Azione Instradamento variabile:** consente di eseguire l'instradamento in base alla corrispondenza di una variabile, come il CLI del chiamante.
- **Azione Instrada chiamata in entrata:** consente di instradare una chiamata, a seconda del fatto che sia interna o esterna.
- **Azione Instrada per Stato chiamata:** consente di instradare la chiamata in base al motivo per cui la chiamata è stata trasferita a Voicemail.
- **Azione Trasferimento:** consente di eseguire un trasferimento immediato alla destinazione specificata.
- **Azione Sussurro:** consente di trasferire una chiamata in modalità riservata.
- **Azione Gruppo chiamata:** consente di trasferire una chiamata alla destinazione scelta dall'utente.
- **Azione Componi in base al nome:** selezione di utente/gruppo mediante le lettere della tastiera.
- **Azione Trasferimento assistito:** consente di trasferire la chiamata e di monitorare se il trasferimento è stato completato. In caso contrario, collegarsi ad altre azioni successive.
- **Azione Raccolta alfanumerica:** i chiamanti utilizzano questa azione per inserire testo e valori numerici.

- **Azione Parcheggio e paging:** consente di parcheggiare una chiamata in entrata ed eseguire il paging di uno specifico interno utente o gruppo di ricerca sulla chiamata.
- **Azione Script della chiamata predittiva:** consente di creare flussi chiamate per chiamate predittive effettuate da Avaya Outbound Contact Express.

Azioni varie

- **Azione E-mail:** consente di inviare una registrazione per e-mail.
- **Azione Apri porta:** consente di aprire e/o chiudere un relè porta.
- **Azione Impostazione allarme:** consente di impostare l'ora della chiamata di sveglia.
- **Azione Orologio:** consente di riprodurre l'ora al chiamante.
- **Azione Invia selezione:** consente di riprodurre una registrazione su un interno.
- **Flusso di chiamata remoto:** inserire in un flusso di chiamata sviluppato tramite applicazioni di terze parti in un flusso di chiamata esistente.

Azioni di condizione

Queste azioni consentono di creare diramazioni nell'instradamento chiamate in base al tipo di risultato, ossia a seconda del fatto che il valore sia vero o falso.

- **Azione Verifica condizione:** consente di verificare se una condizione è vera o falsa.
- **Azione Imposta variabile utente:** consente di impostare una variabile su un valore specifico.
- **Azione Verifica variabile utente:** consente di verificare il valore di una variabile.
- **Azione Verifica variabile:** consente di verificare che la selezione dell'utente corrisponda alle cifre impostate.
- **Aumenta e verifica contatore:** consente di incrementare un contatore e verificare se corrisponde a un valore specifico.
- **Riduci e verifica contatore:** consente di ridurre un contatore e verificare se corrisponde a un valore specifico.

Azioni del database

Queste azioni consentono di gestire il ripristino e l'aggiunta di dati da/in un database.

- **Azione Apertura database:** apre il database.
- **Azione Esecuzione database:** consente di effettuare un'operazione su un database.
- **Azione Acquisizione dati database:** consente di ottenere informazioni da un database.
- **Azione Chiusura database:** chiude il database.

Azioni in coda

Queste azioni vengono usate per le code dei gruppi di ricerca e non possono quindi essere usate per i punti d'inizio degli utenti o dei codici funzione.

- **Azione Tempo stimato in coda:** consente di riprodurre un messaggio vocale che fornisca indicazioni sul tempo di risposta previsto.
- **Azione posizione in coda:** consente di riprodurre un messaggio che fornisca informazioni sulla posizione della coda.

Collegamenti correlati

[Azioni del flusso di chiamate](#) alla pagina 48

Modifica di azioni

I processi in questa sezione della documentazione vengono utilizzati per modificare le azioni del flusso di chiamata.

Collegamenti correlati

[Azioni del flusso di chiamate](#) alla pagina 48

[Aggiunta di un'azione](#) alla pagina 51

[Modifica di un'azione](#) alla pagina 51

[Eliminazione di un'azione](#) alla pagina 52

Aggiunta di un'azione

Informazioni su questa attività

Procedura

1. Selezionare il punto d'inizio a cui aggiungere un'azione.
2. Fare clic nel riquadro Dettagli.
3. Fare clic su **Azioni** e selezionare il tipo di azione da aggiungere dall'elenco, ad esempio Azioni di base.
 - Selezionare l'azione desiderata nel sottomenu.
 - Fare clic sull'icona corrispondente al tipo di azione desiderata sulla barra degli strumenti e selezionare un'azione dal sottomenu.

Se si seleziona **Azioni di base**, è possibile selezionare **Pronuncia testo**. Il cursore cambia ad indicare che è stata selezionata un'azione da aggiungere.

4. Fare clic sul punto in cui si desidera inserire l'azione nel riquadro Dettagli.

Viene aggiunta la nuova azione ed è possibile modificarla e aggiungere collegamenti.

Collegamenti correlati

[Modifica di azioni](#) alla pagina 51

Modifica di un'azione

Informazioni su questa attività

Procedura

1. Fare doppio clic sull'azione nel pannello Dettagli oppure fare clic con il pulsante destro del mouse e selezionare **Proprietà**.

Si apre la finestra **Proprietà**. di schede che visualizzano i dettagli dell'azione selezionata.
2. Selezionare una scheda ed eventualmente modificare le proprietà dell'azione.
3. Fare clic su **OK** per confermare le modifiche.

Collegamenti correlati

[Modifica di azioni](#) alla pagina 51

Eliminazione di un'azione

Informazioni su questa attività Procedura

Fare clic sull'azione da eliminare nel riquadro **Dettagli** che contiene le azioni.

- Dal menu **Modifica**, selezionare **Elimina**.
- Fare clic con il pulsante destro del mouse sull'azione e selezionare **Elimina**.

L'azione selezionata viene eliminata.

Collegamenti correlati

[Modifica di azioni](#) alla pagina 51

Connessioni dell'azione flusso di chiamata

Per poter usare le azioni aggiunte a un punto d'inizio, è necessario prima collegarle. La sequenza dei collegamenti determina la modalità di instradamento delle chiamate tramite Voicemail.

Per ciascuna azione è possibile specificare un certo numero di risultati (ad esempio **Vero**, **Falso**, **Nessuna risposta** e **Occupato**). I tipi di risultati dipendono dal tipo di azione. Ed è possibile aggiungere un collegamento a ciascun risultato.

- La maggior parte delle azioni ha solo il risultato **Successivo** ossia prevedono un solo collegamento all'azione successiva.
- Altre azioni possono invece avere due risultati; ad esempio **Vero** o **Falso**. Ciascuno di questi risultati rappresenta un punto di collegamento ad azioni successive diverse.
- Alcune azioni possono includere più tipi di azioni. L'azione Trasferimento assistito, ad esempio, può avere i risultati **Successivo**, **Nessuna risposta** e **Occupato**. Ciascuno di questi risultati rappresenta un punto di collegamento ad azioni successive diverse.
- Se si verifica un risultato per cui non è stato impostato un collegamento all'azione successiva, la chiamata viene scollegata oppure inserita nuovamente nella coda, se si tratta di una chiamata proveniente dalla coda di un gruppo di ricerca.
- Tutti i collegamenti dei moduli devono terminare con un'azione o un'azione **Ritorno al modulo**.

Collegamenti correlati

[Azioni del flusso di chiamate](#) alla pagina 48

[Aggiunta di una connessione](#) alla pagina 52

[Eliminazione di una connessione](#) alla pagina 53

Aggiunta di una connessione

Informazioni su questa attività Procedura

1. Fare clic sull'icona .

2. Fare clic sul risultato dell'azione che attiva il collegamento e trascinarla sull'azione che segue il collegamento.

Collegamenti correlati

[Connessioni dell'azione flusso di chiamata](#) alla pagina 52

Eliminazione di una connessione

Informazioni su questa attività

Procedura

1. Fare clic sul collegamento da eliminare.
Il collegamento viene evidenziato in rosso.
2. Selezionare **Elimina**
 - Selezionare **Modifica** e poi **Elimina**.
 - Fare clic con il pulsante destro del mouse e selezionare **Elimina**.

Risultato

Per eliminare il collegamento.

Collegamenti correlati

[Connessioni dell'azione flusso di chiamata](#) alla pagina 52

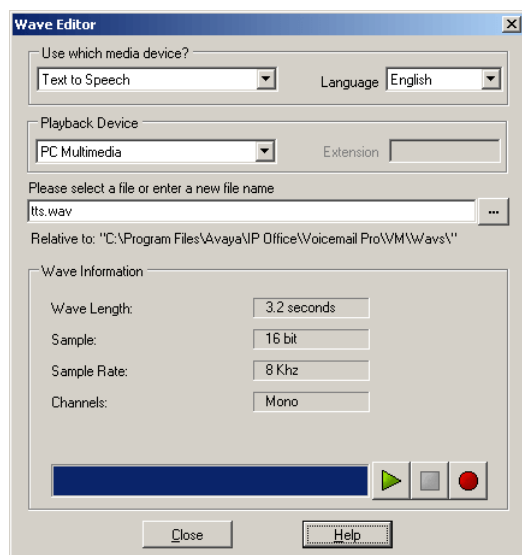
Capitolo 7: Utilizzo di Wave Editor

Informazioni su questa attività

Wave Editor viene utilizzato da Voicemail Pro per selezionare, registrare e riprodurre i prompt. È possibile utilizzare l'editor per selezionare prompt esistenti o registrarne di nuovi. Il sistema riproduce il prompt specificato nella scheda **Prompt di inserimento** di un'azione del flusso di chiamata prima dell'esecuzione della funzione principale dell'azione.

Procedura

Fare clic su **+** oppure doppio clic su un prompt dell'elenco per visualizzare la finestra **Wave Editor**.



Collegamenti correlati

[Registrazione di un nuovo prompt](#) alla pagina 54

[Selezione di un prompt](#) alla pagina 56

Registrazione di un nuovo prompt




Procedura

1. Configurare innanzitutto i dispositivi di registrazione e riproduzione:

Ingressi	Descrizione
PC Multimediale	Questa opzione utilizza gli altoparlanti e il microfono del computer su cui è in esecuzione il client Voicemail Pro.

La tabella continua...

Ingressi	Descrizione
Ricevitore telefonia	Se è selezionata questa opzione, specificare l'interno del telefono da utilizzare. Quando si avvia la registrazione, il telefono si attiva e avvia la registrazione dopo la risposta.
Sintesi vocale	<p>Questa opzione è disponibile sui sistemi che supportano il funzionamento TTS (vedere Utilizzo della conversione da testo a voce (TTS) alla pagina 289). Si noti che tale opzione viene visualizzata solo se c'è del testo nel campo Descrizione dell'azione.</p> <p>Se questa opzione è selezionata, questo testo viene utilizzato per generare automaticamente il file dei prompt. Quando si seleziona Text to Speech, è possibile anche utilizzare i seguenti campi aggiuntivi.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lingua - Visualizzata se si utilizza TTS installato localmente. Permette di selezionare la lingua da utilizzare per la generazione dei prompt. • Lingua TTS - Visualizzato se si utilizza TTS di Google Speech. Selezionare la lingua da utilizzare tra quelle supportate da Google Speech. • Voce TTS - Selezionare la voce da utilizzare con la lingua TTS. Le opzioni disponibili variano a seconda della lingua selezionata. • Dispositivo di riproduzione: selezionare PC Multimediale o Ricevitore telefonia come dispositivo sul quale riprodurre il prompt successivo alla generazione di TTS.

- Inserire il nome per il file in cui salvare la registrazione.
 - Il file viene memorizzato nel percorso mostrato (la cartella superiore per tutti i prompt di flussi chiamate viene impostata tramite l'impostazione Directory di file vocali server di posta vocale). In alternativa, è possibile utilizzare l'icona Sfoglia  per selezionare il file di un prompt esistente su cui registrare.
 - Non salvare i file nella cartella `/opt/vmpro/Wavs/Custom Prompts`. I file di prompt in quella cartella sono controllati tramite IP Office Web Manager, vedere [Gestione prompt personalizzati](#) alla pagina 341 Analogamente, non utilizzare Wave Editor per registrare nuovamente i file di prompt presenti in quella cartella.
 - Se i prompt `Greeting1.wav` e `Greeting2.wav` ecc. vengono registrati, un'azione impostata per riprodurre `Greeting$KEY.wav` riproduce il prompt di annuncio che corrisponde al valore corrente di `$KEY`.
 - Registrando prompt personalizzati per diverse lingue con lo stesso nome file ma inseriti in sottocartelle delle lingue denominate in modo appropriato, la variabile `$LOC` può essere utilizzata nel percorso del file di prompt di un'azione per riprodurre la versione della lingua corretta del prompt stesso.
 - Per gli annunci, è possibile utilizzare i formati `[GREETING] \<name>_Queued` e `[GREETING] \<name>_StillQueued`, dove `<name>` viene sostituito dal gruppo di ricerca o dal nome utente.
- Fare clic sul pulsante di registrazione  per registrare il messaggio.
- A meno che non si utilizzi **TTS** per generare il prompt, leggere il messaggio, quindi fare clic sul pulsante  **stop** al termine.

5. Per ascoltare la registrazione, premere il pulsante di riproduzione ►.

Collegamenti correlati

[Utilizzo di Wave Editor](#) alla pagina 54

Selezione di un prompt

È possibile utilizzare uno dei numerosi prompt standard disponibili. Immettere il nome del prompt oppure utilizzare il pulsante Sfoglia per accedere al file desiderato. Per un elenco di esempio di questi prompt.

- I file utilizzabili sono i seguenti:
 - en\MC_00: riproduce un segnale acustico.
 - en\MC_01: riproduce una pausa di 1 secondo.
 - Se si inserisce 1234.wav, viene riprodotto il messaggio "uno due tre quattro" (a meno che non sia stato registrato un file chiamato 1234.wav).
- È possibile anche utilizzare alcune variabili chiamate come prompt. Ad esempio:
 - \$NAM: riproduce il nome utente.
 - \$CLI: riproduce un messaggio vocale con il CLI del chiamante.
 - \$RES: riproduce il risultato corrente se si tratta di un file .wav.
 - \$VAR: riproduce la variabile sotto forma di elenco di cifre.

Collegamenti correlati

[Utilizzo di Wave Editor](#) alla pagina 54

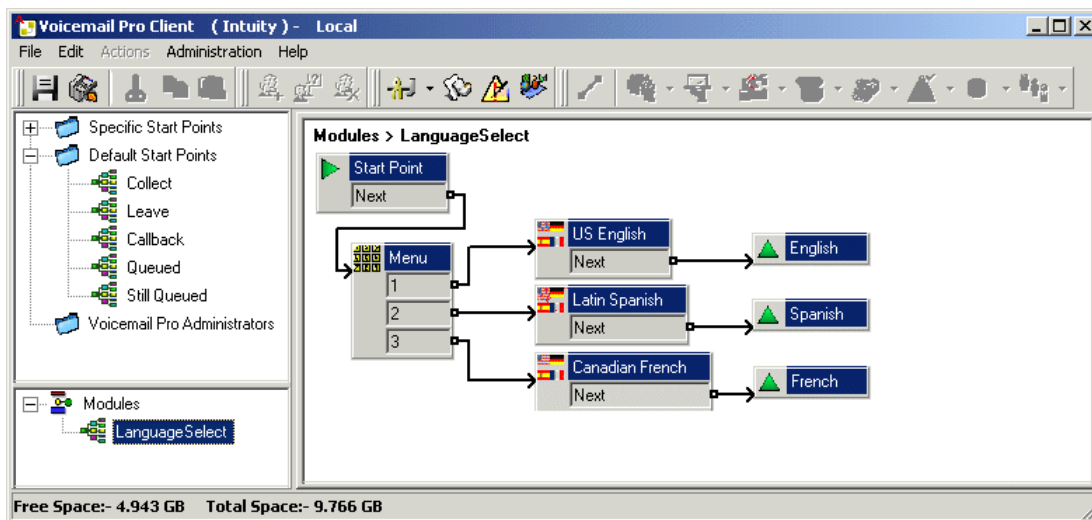
Capitolo 8: Moduli

È possibile utilizzare i moduli per creare una sequenza di azioni riutilizzabile in altri flussi chiamate del punto iniziale. Ciò semplifica la programmazione delle azioni nel caso in cui una serie di punti iniziali debba utilizzare la stessa sequenza di azioni.

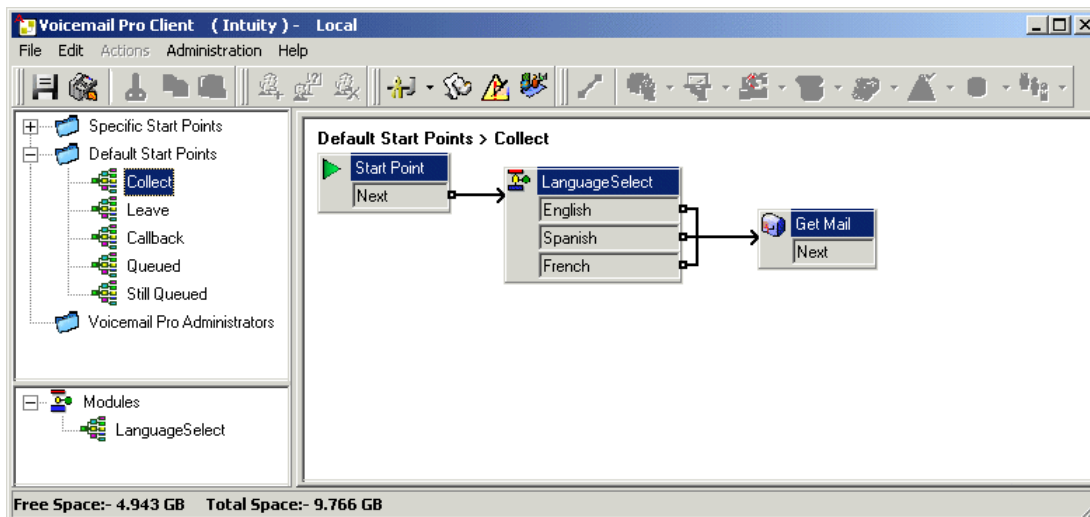
Tutte le modifiche apportate a un modulo vengono applicate automaticamente a tutti gli altri punti iniziali che utilizzano quel modulo. L'uso di moduli riduce inoltre le dimensioni complessive di un flusso chiamate del server Voicemail.

Il cliente ha numerosi utenti che parlano inglese, francese o spagnolo e quindi deve selezionare una lingua quando utilizza i servizi Voicemail. Piuttosto che costruire delle azioni di selezione della lingua separate in ogni flusso chiamate, il cliente può farlo una volta sola tramite un modulo.

Il modulo **Selezione lingua** riportato di seguito chiede al chiamante di selezionare la lingua desiderata per ogni prompt Voicemail. Quindi, la lingua viene impostata tramite le azioni **Selezione lingua dei prompt di sistema** fornendo un'azione **Ritorno al modulo** per ciascuna selezione.



Di seguito, il modulo **Selezione lingua** è stato incluso nel flusso chiamate predefinito per l'acquisizione di messaggi Voicemail da parte del chiamante. Ogni risultato collegabile mostrato per il modulo corrisponde a una delle azioni **Ritorno al modulo** nel modulo. In questo caso, sono tutti collegati alla stessa azione successiva, ma un collegamento ad azioni separate sarebbe stato possibile in caso di necessità.



Collegamenti correlati

[Creazione di moduli](#) alla pagina 58

[Aggiunta di un modulo a un flusso chiamate](#) alla pagina 59

[Esecuzione diretta di un modulo](#) alla pagina 59


[Moduli predefiniti](#) alla pagina 60

Creazione di moduli

Informazioni su questa attività

quando si effettua un salvataggio, i flussi di chiamate del modulo che non contengono azioni diverse da Punto di inizio saranno eliminate automaticamente.

Procedura

1. Fare clic su **Moduli**, quindi selezionare l'icona . Oppure, fare clic con il pulsante destro del mouse su **Moduli** e selezionare **Aggiungi**.
2. Inserire il nome del modulo.

 **Nota:**

Si noti che, se il nome del modulo corrisponde al nome di un utente o gruppo, il modulo avrà la priorità sul flusso chiamate dell'utente o gruppo.

3. Fare clic su **OK**.

A questo punto è possibile aggiungere azioni e connessioni al modulo seguendo la normale procedura di qualsiasi punto iniziale.

Passi successivi

Al fine di consentire connessioni dal modulo ad altre azioni in tutti i flussi chiamate che utilizzino il modulo, è necessario aggiungere al modulo delle azioni di Ritorno al modulo. Queste vengono visualizzate come risultati quando si aggiunge il modulo a un flusso chiamate.

Collegamenti correlati

[Moduli](#) alla pagina 57

Aggiunta di un modulo a un flusso chiamate

Procedura

1. Selezionare il punto iniziale del flusso chiamate a cui si desidera aggiungere l'azione del modulo, quindi fare clic sul pannello destro.
2. Scegliere e trascinare il modulo desiderato dal pannello di navigazione al riquadro dei dettagli.

Collegamenti correlati

[Moduli](#) alla pagina 57

Esecuzione diretta di un modulo

È possibile eseguire un modulo direttamente senza doverlo aggiungere al flusso chiamate di un altro punto iniziale.

Per eseguire un modulo da un codice funzione:

È possibile utilizzare i moduli direttamente in combinazione con i codici funzione. Il codice funzione deve richiamare il nome del modulo. In questo esempio il codice funzione esegue il modulo chiamato Speciale quando l'utente compone *97. Il servizio ricevuto dall'utente cambia a seconda delle azioni presenti nel modulo.

- Codice funzione: ad esempio *97
- Numero di telefono: "Speciale" (includere le virgolette)
- ID gruppo linee: 0
- Funzione: Raccolta posta vocale

Per eseguire un modulo per una chiamata esterna:

È possibile applicare un modulo direttamente a una chiamata in entrata (esterna) dall'applicazione IP Office Manager. **Nella voce** Instradamento chiamate in entrata, **impostare la Destinazione** sul nome del modulo con il prefisso "VM:".

Ad esempio inserire `VM:AutoAttend` per indirizzare una chiamata al modulo chiamato **AutoAttend**. Si noti che la lunghezza massima è 15 caratteri, il che significa che la lunghezza del modulo non può superare 12 caratteri.

Se nel sistema è presente un gruppo di suoneria il cui nome coincide con quello del modulo, le chiamate vengono sempre indirizzate a questo modulo se il server Voicemail non è in esecuzione.

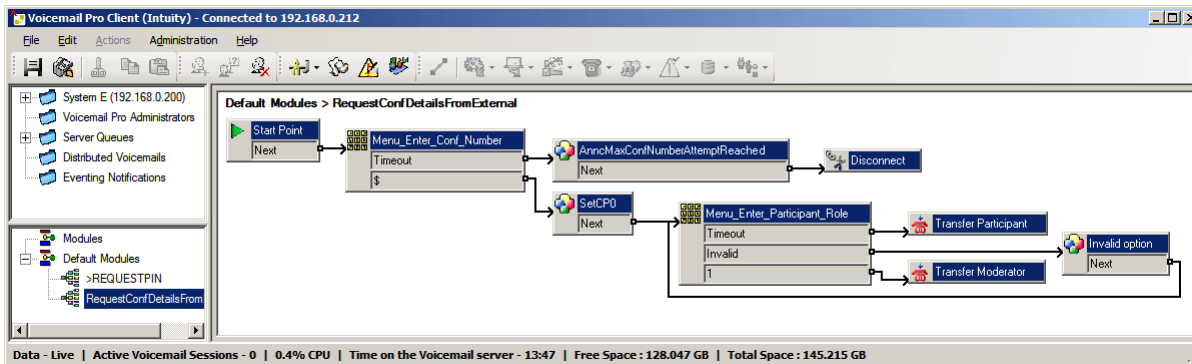
Collegamenti correlati

[Moduli](#) alla pagina 57

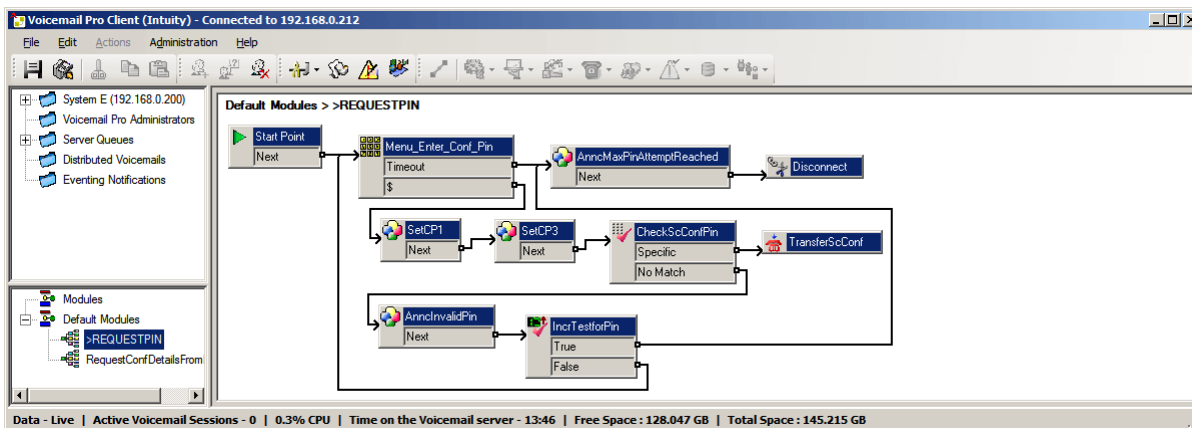
Moduli predefiniti

Per IP Office Release 10, il server Voicemail garantisce un numero di moduli predefiniti. Sono inclusi i prompt necessari per eseguire tali moduli in tutte le lingue supportate.

- **RichiestaConfDettagliDaEsterna:** questo modulo chiede al chiamante di immettere il numero della conferenza relativo a una conferenza Incontro esistente, quindi di selezionare anche il ruolo (host o partecipante generale).



- **>RICHIESTAPIN:** questo modulo viene utilizzato con le chiamate di invito automatico eseguite dal sistema per le conferenze pianificate. Questo modulo chiede alla persona che risponde alla chiamata di immettere il PIN dell'audioconferenza relativo alla conferenza pianificata, quindi la inserisce nella conferenza.




Collegamenti correlati

- [Moduli](#) alla pagina 57
- [Abilitazione di un modulo](#) alla pagina 60
- [Modifica di un modulo predefinito](#) alla pagina 61
- [Reimpostazione di un modulo](#) alla pagina 61

Abilitazione di un modulo

Procedura

1. Fare clic su **Moduli predefiniti** ed espandere l'elenco dei moduli, se necessario.
I moduli attualmente disattivati sono visualizzati come disattivati.

2. Fare clic con il pulsante destro del mouse sul nome del modulo predefinito e selezionare **Attiva**.
3. Fare clic su  **Salva e attiva** per aggiungere i dettagli del modulo predefinito al database di sistema attivo.

Risultato

Ora è possibile aggiungere il modulo ad altri flussi chiamate e instradare le chiamate sul modulo.

Collegamenti correlati

[Moduli predefiniti](#) alla pagina 60

Modifica di un modulo predefinito

Informazioni su questa attività

È possibile modificare un modulo predefinito seguendo la normale procedura per qualsiasi modulo. Tuttavia, si noti che è possibile reimpostare un modulo predefinito al suo stato originale, se necessario, tramite il processo riportato di seguito.

Procedura

Chiudere il client Voicemail Pro per **applicare le modifiche**.

Risultato

Le modifiche apportate ad alcuni flussi di chiamata, in particolare il flusso di chiamata in conferenza, non avranno effetto mentre il client Voicemail Pro è connesso al server.

Collegamenti correlati

[Moduli predefiniti](#) alla pagina 60

Reimpostazione di un modulo

Procedura

1. Fare clic con il pulsante destro del mouse sul nome del modulo predefinito e selezionare **Reimposta**.

Tutte le modifiche apportate al modulo vengono reimpostate per corrispondere alla versione originale del modulo predefinito installata con il server.

2. Fare clic su  **Salva e attiva**

Collegamenti correlati

[Moduli predefiniti](#) alla pagina 60

Capitolo 9: Condizioni

Le condizioni forniscono un metodo per controllare e gestire un flusso chiamate in base alla data o al giorno della settimana o al valore di una variabile.

All'interno del flusso di chiamata Voicemail, una condizione può essere controllata utilizzando un'azione 🚩 **Verifica condizione**. A seconda che la condizione sia attualmente vera o falsa, i chiamanti possono essere quindi instradati ad azioni differenti.

Le condizioni possono essere create usando un gruppo di elementi di base. Che possono essere combinati in un'unica condizione allo scopo di creare regole complesse. Ad esempio è possibile usare l'agenda settimanale per definire l'orario di lavoro standard di una società e combinarla quindi con il calendario per definire i giorni, come le festività nazionali, che costituiscono eccezioni.

Elementi delle condizioni

È possibile aggiungere i seguenti elementi a una condizione:

- 📅 **Calendario**: selezionare i giorni del calendario (è possibile selezionare fino a 255 giorni) che restituiscano "Vero" se la data attuale corrisponde.
- 📅 **Agenda settimanale**: selezionare i giorni della settimana e un periodo di tempo per ciascuno elemento per la condizione "Vero".
- 🧩 **Condizione**: selezionare una condizione esistente in modo da poterla usare come elemento insieme a un'altra condizione.
- 📊 **Confronta**: confronta più valori utilizzando i criteri selezionati come "È uguale a" o "Superiore a o uguale a" e restituisce 'Vero' se i criteri vengono soddisfatti. I valori confrontati possono essere rappresentati dal valore corrente delle variabili chiamata e/o valori numerici inseriti direttamente.

Impostazioni logiche

Le impostazioni logiche possono essere applicate a un'intera condizione o solo ai suoi elementi logici per specificare quando una condizione deve essere vera o falsa.

- **⌘ + AND**: la condizione è vera quando tutti gli elementi restituiscono il risultato Vero; ad esempio se sia A che B restituiscono Vero.
- **⌘ || OR**: la condizione è vera quando uno degli elementi restituisce Vero; nell'esempio se il giorno restituito è lunedì o martedì.
- **⌘ ! NOT**: questo elemento logico può essere usato per invertire il valore (ossia per restituire Falso anziché Vero) di singoli elementi o di un'intera condizione.

Collegamenti correlati

[Avvio di un editor di condizioni](#) alla pagina 63

[Aggiunta di una nuova condizione](#) alla pagina 63

[Aggiunta di elementi a una condizione](#) alla pagina 64

[Modifica di elementi](#) alla pagina 65

[Modifica delle impostazioni logiche delle condizioni](#) alla pagina 65


- [Modifica del nome della condizione](#) alla pagina 65
- [Eliminazione di elementi e condizioni](#) alla pagina 66
- [Introduzione al calendario](#) alla pagina 66
- [Aggiunta di un elemento Condizione:](#) alla pagina 68
- [Aggiunta di un elemento di confronto](#) alla pagina 69
- [Esempio di flusso di chiamata](#) alla pagina 70

Avvio di un editor di condizioni

Informazioni su questa attività

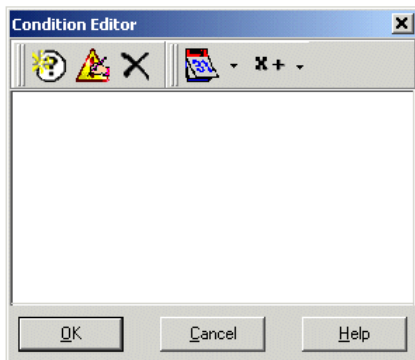
È possibile aggiungere elementi alle condizioni esistenti, modificare l'elemento logico di una condizione ed eliminare elementi e condizioni.

Procedura

Fare clic sull'icona .

- È possibile aprire l'Editor condizioni premendo **F6**.
- Fare clic su **Amministrazione > Editor condizioni**.

All'avvio, l'Editor condizioni visualizza sempre tutte le condizioni esistenti. In questo esempio specifico non sono presenti condizioni.



Collegamenti correlati

[Condizioni](#) alla pagina 62


Aggiunta di una nuova condizione

Informazioni su questa attività

Nota:

è possibile aggiungere un massimo di 255 condizioni.


Procedura

1. Fare clic sull'icona  sulla barra degli strumenti.

Si apre la finestra **Nuova condizione**.

2. Inserire il nome della condizione, quindi fare clic su **OK**.

Dopo aver creato una condizione, è possibile aggiungere e modificare gli elementi. Una condizione può essere costituita da più elementi, compresi più elementi dello stesso tipo. Nell'esempio sono state aggiunte condizioni con elementi.

La nuova condizione viene visualizzata nella finestra **Editor condizioni**. La condizione è identificata dall'icona  seguita dal nome della condizione.









Collegamenti correlati

[Condizioni](#) alla pagina 62

Aggiunta di elementi a una condizione

Informazioni su questa attività

Procedura


1. Fare clic sull'icona  **Elenco elementi** sulla barra degli strumenti.
2. Fare clic sul tipo di elemento desiderato:
 -  **Calendario**: vedere Calendario.
 -  **Agenda settimanale**: vedere Agenda settimanale.
 -  **Confronta**: vedere Confronta.
 -  **Condizione**: vedere Condizione.
3. Fare clic su  **Nome condizione** nella finestra **Editor condizioni**.
Per aggiungere l'icona dell'elemento.
A questo punto è possibile modificare le impostazioni dell'elemento.

Collegamenti correlati

[Condizioni](#) alla pagina 62

Modifica di elementi

Procedura


1. Selezionare l'elemento desiderato, quindi fare clic sull'icona  **Modifica** sulla barra degli strumenti.
Per aprire questa finestra, è possibile anche fare doppio clic su un elemento.
Vengono visualizzate le proprietà dell'elemento.
2. Apportare le modifiche desiderate.
3. Fare clic su **OK** per salvare le modifiche e chiudere la finestra Proprietà.

Collegamenti correlati

[Condizioni](#) alla pagina 62

Modifica delle impostazioni logiche delle condizioni

Procedura


1. Fare clic sull'icona  **+Logica** sulla barra degli strumenti.
2. Selezionare l'elemento logico desiderato:
 - x|| (OR)
 - x+ (AND)
 - x! (NOT)
3. Nella finestra **Editor condizioni** fare clic sull'elemento a cui si desidera applicare l'impostazione logica.
L'indicatore dell'elemento logico cambia.

Collegamenti correlati

[Condizioni](#) alla pagina 62

Modifica del nome della condizione

Procedura


1. Selezionare la condizione, quindi fare clic sull'icona  **Modifica** sulla barra degli strumenti.
Si apre la finestra **Rinomina condizione**.
2. Modificare il nome della condizione.
3. Fare clic su **OK**.

Collegamenti correlati

[Condizioni](#) alla pagina 62

Eliminazione di elementi e condizioni

Procedura



1. Selezionare la condizione o l'elemento da eliminare.
2. Fare clic su  sulla barra degli strumenti

Per eliminare la condizione o l'elemento selezionati.


Collegamenti correlati

[Condizioni](#) alla pagina 62

Introduzione al calendario

Selezionare i giorni del calendario  (è possibile selezionare fino a 255 giorni) che restituiscano "Vero" nel caso in cui la data corrente corrisponda al giorno selezionato. Fare doppio clic su un giorno per selezionarlo o deselectionarlo. I giorni selezionati vengono visualizzati con uno sfondo ombreggiato, come .

* Nota:

Lo sfondo grigio viene utilizzato per i giorni del fine settimana (), ma non indica se è stato selezionato o meno un giorno.

Logica per i giorni multipli: per impostazione predefinita, a questo elemento della condizione viene applicato l'operatore **OR X|**. L'elemento restituisce Vero se almeno un giorno selezionato è Vero. Se si utilizza l'operatore logico **AND X=** e si selezionano più giorni della settimana, l'elemento non restituisce Vero.

* Nota:

I giorni selezionati e già trascorsi non vengono automaticamente deselectionati.

Collegamenti correlati

[Condizioni](#) alla pagina 62

[Aggiunta di un elemento al calendario](#) alla pagina 66

[Introduzione all'agenda settimanale](#) alla pagina 67

[Aggiunta di un elemento Agenda settimanale](#) alla pagina 67

Aggiunta di un elemento al calendario

Informazioni su questa attività

Procedura

1. Fare clic su **Calendario**.
2. Fare doppio clic sulla condizione a cui aggiungere l'elemento.
3. Fare doppio clic sull'elemento per visualizzare le impostazioni.
4. Fare doppio clic sulle singole date per selezionarle o deselectionarle.
5. Fare clic su **OK**.

Collegamenti correlati

[Introduzione al calendario](#) alla pagina 66

Introduzione all'agenda settimanale

Il flusso di chiamata progettato e memorizzato in Voicemail Pro centralizzato contiene una condizione Agenda settimanale impostata per un'ora particolare. L'elemento Agenda settimanale consente di specificare i periodi temporali di una normale settimana lavorativa che restituiscono il risultato "Vero". L'elemento è costituito da una voce per ciascun giorno della settimana e da un'ora di inizio e fine per il periodo "Vero" di ciascun giorno. La condizione Agenda settimanale viene verificata in base al fuso orario in cui ci si trova e non in base a dove si trova Voicemail Pro centralizzato.

Ad esempio, l'utente in IPO1 dove l'ora è 2 PM (UTC +2.00) chiama un altro utente in un diverso fuso orario dove l'ora è 2.30 AM (UTC -9.30). Se la condizione Agenda settimanale dell'utente2 è stata impostata su 2.30 AM (UTC -9.30) e il flusso delle chiamate si trova in un server Voicemail centralizzato dove l'ora è 5.30 PM (UTC +5.30), la condizione del flusso di chiamate è basata sul fuso orario dell'utente2 e non su quella del server Voicemail dove il sistema memorizza il flusso di chiamate.

- **Logica per i giorni multipli:** per impostazione predefinita a questo elemento della condizione viene applicato l'operatore OR X|| . L'elemento restituisce Vero se almeno un giorno selezionato è Vero. Se si utilizza l'operatore logico AND X= e si selezionano più giorni della settimana, l'elemento non restituisce Vero.

Collegamenti correlati

[Introduzione al calendario](#) alla pagina 66

Aggiunta di un elemento Agenda settimanale

Procedura

1. Fare clic sull'icona **Elenco elementi** sulla barra degli strumenti.
2. Fare clic su **Agenda settimanale**.
3. Fare clic sulla condizione a cui aggiungere l'elemento.
4. Fare doppio clic sull'elemento per visualizzare le impostazioni.
5. Selezionare i giorni desiderati e il periodo temporale per il quale ciascun giorno restituisce "Vero".
6. Fare clic su **OK**.

Collegamenti correlati


[Introduzione al calendario](#) alla pagina 66

Collegamenti correlati



[Condizioni](#) alla pagina 62

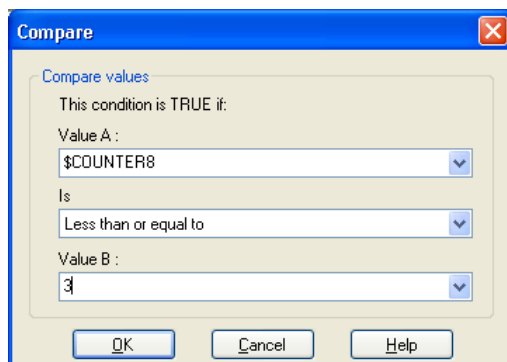
Aggiunta di un elemento di confronto

Informazioni su questa attività

L'elemento Confronta  consente di aggiungere una variabile da utilizzare per determinare il flusso di chiamata da presentare al chiamante. È possibile confrontare le variabili chiamate di Voicemail Pro, come \$POS o \$ETA, tra di loro oppure utilizzare un valore inserito.

Procedura

1. Fare clic sull'icona  **Elenco elementi** sulla barra degli strumenti.
2. Fare clic su  **Confronta**.
3. Fare doppio clic sulla condizione a cui aggiungere l'elemento.
4. Fare doppio clic sull'elemento per visualizzare le impostazioni.



- **Valore A:** inserire un valore oppure utilizzare l'elenco a discesa per selezionare una variabile chiamata.
- **È:** selezionare i criteri da usare per determinare se l'elemento è attualmente "vero" o "falso". Le opzioni disponibili sono:
 - **Uguale a:** il risultato è vero se il valore A è uguale al valore B ($A = B$).
 - **Non uguale a:** il risultato è vero se il valore A non è uguale al valore B ($A \neq B$).
 - **Minore di:** il risultato è vero se il valore A è minore del valore B ($A < B$).
 - **Maggiore di:** il risultato è vero se il valore A è maggiore del valore B ($A > B$).
 - **Minore di o uguale a:** il risultato è vero se il valore A è minore o uguale al valore B ($A \leq B$).
 - **Maggiore di o uguale a:** il risultato è vero se il valore A è maggiore o uguale al valore B ($A \geq B$).
- **Valore B:** inserire un valore oppure usare l'elenco a discesa per selezionare una variabile chiamata.

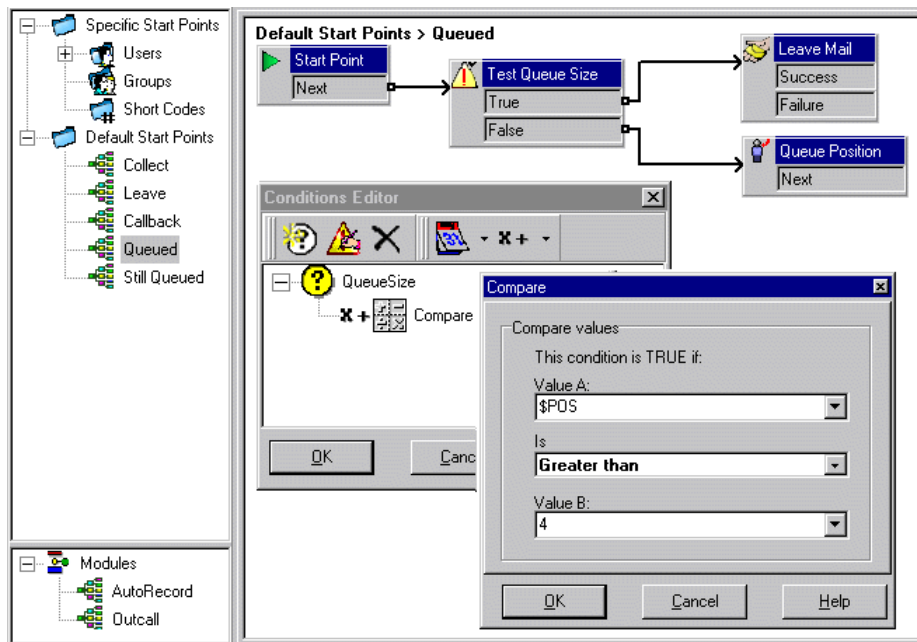
5. Fare clic su **OK**.

Collegamenti correlati

[Condizioni](#) alla pagina 62

Esempio di flusso di chiamata

Nella schermata riportata di seguito viene mostrato un esempio di un flusso chiamate in coda che utilizza una condizione per verificare il valore della variabile chiamata \$POS per il chiamante in coda.



- È stata creata una condizione QueueSize. L'elemento Confronta aggiunto alla condizione verifica se il valore di \$POS è maggiore di 4.
- Nel flusso chiamate:
 - Quando il chiamante è nelle posizioni in coda dalla 1 alla 4, il valore della condizione è Falso. Il chiamante viene trasferito a un'azione **Posizione in coda** e sente la sua posizione in coda prima di tornare alla coda.
 - Quando il chiamante è nella posizione in coda 5, il valore della condizione è Falso. Al chiamante viene chiesto di lasciare un messaggio.

Collegamenti correlati

[Condizioni](#) alla pagina 62

Capitolo 10: Modifiche avanzate

I flussi di chiamata possono essere esportati e importati da altri server Voicemail.

Collegamenti correlati

[Inclusione di altri file nel server Voicemail](#) alla pagina 71


[Importa o esporta dati](#) alla pagina 71

Inclusione di altri file nel server Voicemail


Informazioni su questa attività

Le impostazioni di un file `.vmp` esistente possono essere incluse nelle impostazioni del server Voicemail.

Se si utilizzano i file inclusi, le impostazioni del server Voicemail contengono soltanto un puntatore sul nome e il percorso del file incluso. Quindi, non spostare o rinominare un file incluso. Si consiglia di inserire il file nella stessa cartella di Root `.vmp` prima di includerlo.

Fare clic su  per rimuovere un file incluso. Il riferimento al file viene rimosso, ma il file effettivo non viene eliminato.

Procedura

1. Dal menu **File**, selezionare **Includi**.
Si apre la finestra di dialogo **Inclusioni per la configurazione**.
2. Fare clic su .
3. Selezionare un file da includere.
4. Fare clic su **Apri**.
5. Fare clic su **Aggiorna** per aggiornare le impostazioni del file di Voicemail Pro.

Collegamenti correlati

[Modifiche avanzate](#) alla pagina 71

Importa o esporta dati

Utilizzare la procedura guidata **Importa o esporta dati** per eseguire la migrazione dei dati di configurazione di Voicemail Pro da un sistema a un altro. È possibile selezionare uno dei

formati di file indicati di seguito, a seconda degli elementi di configurazione di cui si desidera eseguire la migrazione:

- `.mdb`: per eseguire la migrazione dell'intero database del flusso chiamate da un sistema Voicemail Pro a un altro. Per la migrazione del database, è possibile utilizzare un file `.mdb` quando si esegue l'aggiornamento a una release successiva del sistema Voicemail Pro. Nel file `.mdb` vengono inclusi i seguenti elementi:
 - Moduli
 - Condizioni
 - Campagne
- `.tar.gz`: per eseguire la migrazione di tutte le impostazioni di configurazione da un sistema Voicemail Pro a un altro. L'opzione per la migrazione di tutte le impostazioni di configurazione garantisce la flessibilità necessaria per sviluppare e testare flussi di chiamate, prompt e impostazioni su un sistema prima di procedere alla migrazione verso un altro sistema e semplifica la gestione dei flussi di chiamate su uno o più sistemi Voicemail Pro remoti. Nel file `.tar.gz` vengono inclusi i seguenti elementi
 - Database del flusso chiamate che comprende moduli, condizioni e campagne
 - Prompt
 - Impostazioni di sistema di Voicemail Pro

*** Nota:**

L'opzione per la migrazione di tutte le impostazioni di configurazione è disponibile solo se si avvia Voicemail Pro Client da Avaya IP Office Web Manager in esecuzione su un server IP Office Server Edition implementato come Application Server.

- `.mod`: per eseguire la migrazione dei soli moduli da un sistema Voicemail Pro a un altro.
- `.con`: per eseguire la migrazione delle sole condizioni da un sistema Voicemail Pro a un altro.

Collegamenti correlati

[Modifiche avanzate](#) alla pagina 71

[Importazione dati Voicemail Pro](#) alla pagina 72

[Esportazione dei dati di Voicemail Pro](#) alla pagina 73

Importazione dati Voicemail Pro

Prerequisiti

- Il contenuto di un file `.mdb` importato sovrascrive il contenuto del database esistente. Una copia del database esistente viene salvata nella cartella DB Backup in modo da creare un backup.
- I moduli in un file `.mod` importato sovrascrivono gli eventuali moduli esistenti che hanno lo stesso nome.
- Le condizioni in un file `.con` importato sovrascrivono le eventuali condizioni esistenti che hanno lo stesso nome.
- A meno che non si utilizzi un file `.tar.gz` per la migrazione di tutte le impostazioni di configurazione, eseguire la migrazione dei prompt come elementi separati oppure registrarli di nuovo.

Procedura

1. Dal menu **File**, fare clic su **Importa o esporta**.
Viene visualizzata la finestra di dialogo **Importa o esporta dati**.
2. Selezionare **Importa dati** e fare clic su **Avanti**.
3. Immettere il percorso e il nome del file da importare. In alternativa, fare clic sul pulsante per cercare il file, quindi fare clic su **Apri**.
Utilizzare un file `.mdb` per l'intero database del flusso chiamate, un file `.mod` solo per i moduli, un file `.con` solo per le condizioni e un file `.tar.gz` per tutte le impostazioni di configurazione compresi i prompt.
4. Fare clic su **Avanti**.
5. Se si sta importando un file `.con` o `.mod`, selezionare nell'elenco visualizzato gli elementi da importare e fare clic su **Avanti**.
6. Fare clic su **Fine**, quindi su **Chiudi**.
7. Fare clic su **Salva e attiva** prima di chiudere Voicemail Pro Client per applicare i dati importati.

Collegamenti correlati

[Importa o esporta dati](#) alla pagina 71

Esportazione dei dati di Voicemail Pro

Procedura

1. Sul menu **File**, fare clic su **Importa o esporta**.
Viene visualizzata la finestra di dialogo **Importa o esporta dati**.
2. Selezionare **Esporta dati** e fare clic su **Avanti**.
Viene visualizzata la finestra di dialogo **Esporta dati**.
3. Immettere il percorso e il nome del file da esportare. In alternativa, fare clic sul pulsante per cercare il percorso del file, selezionare un tipo di file, immettere un nome per il file da esportare e fare clic su **Apri**.
Utilizzare un file `.mdb` per l'intero database del flusso chiamate, un file `.mod` solo per i moduli, un file `.con` solo per le condizioni e un file `.tar.gz` per tutte le impostazioni di configurazione compresi i prompt.
4. Fare clic su **Avanti**.
5. Se si sta esportando un file `.con` o `.mod`, selezionare nell'elenco visualizzato gli elementi da esportare e fare clic su **Avanti**.
6. Fare clic su **Fine**, quindi su **Chiudi**.

Collegamenti correlati

[Importa o esporta dati](#) alla pagina 71

Parte 3: Azioni del flusso chiamate

Azioni del flusso chiamate

Le azioni che possono essere incluse in un flusso chiamate sono:

- **Punto d'inizio:** questa azione speciale è presente in tutti i flussi chiamate. Si tratta semplicemente del punto di avvio del flusso di chiamate, al quale è possibile collegare tutte le altre azioni. Benché questa azione abbia le schede **Generale**, **Prompt di inserimento**, **Rapporti** e **Risultati**, è preferibile non usarle. Tutte le impostazioni aggiunte a queste schede vengono ignorate e devono essere invece applicate tramite le schede alla prima azione aggiuntiva aggiunta al flusso chiamate e collegata al **punto d'inizio**.

Azioni di base

Le seguenti azioni vengono usate per controllare l'indirizzamento di una chiamata tra più azioni.

- **Azione generica:** consente di riprodurre al chiamante un prompt inserito attraverso la scheda **Prompt di inserimento**. Può essere usata anche per inserire comandi personalizzati per il server di Voicemail.
- **Azione Pronuncia testo:** consente di inserire un testo e riprodurlo al chiamante. Richiede l'attivazione di TTS.
- **Azione Menu:** consente di gestire il flusso di chiamata in base al pulsante del telefono selezionato dal chiamante.
- **Azione Vai a:** consente di passare a un altro punto d'inizio.
- **Azione Disconnetti:** consente di disconnettere la chiamata o, per le chiamate del gruppo di ricerca in coda, restituire la chiamata alla coda delle chiamate.
- **Azione Home:** consente di ritornare al punto d'inizio.
- **Azione Ritorno al modulo:** consente di tornare all'inizio di un modulo.

Azioni casella postale

Queste azioni possono essere usate per gestire la registrazione e l'ascolto dei messaggi delle caselle postali.

- **Azione Recupera posta:** consente di trovare i messaggi in una casella postale.
- **Azione Lascia messaggio:** consente di lasciare un messaggio in una casella postale.
- **Azione Ascolta:** consente di ascoltare una registrazione in una casella postale.

- **Azione Domanda orale:** consente di registrare le risposte a una serie di prompt.
- **Azione Campagna:** consente di accedere a una campagna per ascoltare o lasciare messaggi.

Azioni di configurazione

Un chiamante può utilizzare queste azioni per modificare le impostazioni della casella postale di un utente o gruppo di ricerca.

- **Azione Modifica elenco di riproduzione:** consente di registrare nuovamente un prompt.
- **Azione Registra nome:** consente di registrare nuovamente il nome di una casella postale.
- **Azione Menu Opzioni personali:** consente di modificare le impostazioni di un utente o gruppo.
- **Azione Seleziona lingua dei prompt di sistema:** consente di modificare la lingua dei prompt utilizzati per la chiamata.

Azioni di telefonia

Queste azioni consentono di modificare le funzioni di telefonia come il trasferimento delle chiamate.

- **Azione Instradamento variabile:** consente di eseguire l'instradamento in base alla corrispondenza di una variabile, come il CLI del chiamante.
- **Azione Instrada chiamata in entrata:** consente di instradare una chiamata, a seconda del fatto che sia interna o esterna.
- **Azione Instrada per Stato chiamata:** consente di instradare la chiamata in base al motivo per cui la chiamata è stata trasferita a Voicemail.
- **Azione Trasferimento:** consente di eseguire un trasferimento immediato alla destinazione specificata.
- **Azione Sussurro:** consente di trasferire una chiamata in modalità riservata.
- **Azione Gruppo chiamata:** consente di trasferire una chiamata alla destinazione scelta dall'utente.
- **Azione Componi in base al nome:** selezione di utente/gruppo mediante le lettere della tastiera.
- **Azione Trasferimento assistito:** consente di trasferire la chiamata e di monitorare se il trasferimento è stato completato. In caso contrario, collegarsi ad altre azioni successive.
- **Azione Raccolta alfanumerica:** i chiamanti utilizzano questa azione per inserire testo e valori numerici.
- **Azione Parcheggio e paging:** consente di parcheggiare una chiamata in entrata ed eseguire il paging di uno specifico interno utente o gruppo di ricerca sulla chiamata.
- **Azione Script della chiamata predittiva:** consente di creare flussi chiamate per chiamate predittive effettuate da Avaya Outbound Contact Express.

Azioni varie

- **Azione E-mail:** consente di inviare una registrazione per e-mail.
- **Azione Apri porta:** consente di aprire e/o chiudere un relè porta.
- **Azione Impostazione allarme:** consente di impostare l'ora della chiamata di sveglia.
- **Azione Orologio:** consente di riprodurre l'ora al chiamante.
- **Azione Invia selezione:** consente di riprodurre una registrazione su un interno.

- **Flusso di chiamata remoto:** inserire in un flusso di chiamata sviluppato tramite applicazioni di terze parti in un flusso di chiamata esistente.

Azioni di condizione

Queste azioni consentono di creare diramazioni nell'instradamento chiamate in base al tipo di risultato, ossia a seconda del fatto che il valore sia vero o falso.

- **Azione Verifica condizione:** consente di verificare se una condizione è vera o falsa.
- **Azione Imposta variabile utente:** consente di impostare una variabile su un valore specifico.
- **Azione Verifica variabile utente:** consente di verificare il valore di una variabile.
- **Azione Verifica variabile:** consente di verificare che la selezione dell'utente corrisponda alle cifre impostate.
- **Aumenta e verifica contatore:** consente di incrementare un contatore e verificare se corrisponde a un valore specifico.
- **Riduci e verifica contatore:** consente di ridurre un contatore e verificare se corrisponde a un valore specifico.

Azioni del database

Queste azioni consentono di gestire il ripristino e l'aggiunta di dati da/in un database.

- **Azione Apertura database:** apre il database.
- **Azione Esecuzione database:** consente di effettuare un'operazione su un database.
- **Azione Acquisizione dati database:** consente di ottenere informazioni da un database.
- **Azione Chiusura database:** chiude il database.

Azioni in coda

Queste azioni vengono usate per le code dei gruppi di ricerca e non possono quindi essere usate per i punti d'inizio degli utenti o dei codici funzione.

- **Azione Tempo stimato in coda:** consente di riprodurre un messaggio vocale che fornisca indicazioni sul tempo di risposta previsto.
- **Azione posizione in coda:** consente di riprodurre un messaggio che fornisca informazioni sulla posizione della coda.

Capitolo 11: Schede Azione Avvia e Impostazioni azione

Ogni punto d'inizio include un'azione **Avvia**. È quindi possibile aggiungere e connettere ulteriori azioni per creare il flusso di chiamata. Tutte le azioni hanno una serie di proprietà disposte in una serie di schede, descritte in questo capitolo.

Collegamenti correlati

[Azione Avvia](#) alla pagina 77

[Scheda di impostazioni 'Generale' dell'azione](#) alla pagina 78

[Scheda Impostazioni "Prompt di inserimento" azione](#) alla pagina 79

[Scheda Impostazioni "Specifico" delle azioni](#) alla pagina 80

[Scheda impostazioni "Creazione di rapporti" dell'azione](#) alla pagina 80

[Scheda impostazioni "Risultati" dell'azione](#) alla pagina 81

Azione Avvia

Questa azione è presente all'inizio di tutti i flussi di chiamata. Si tratta semplicemente del punto d'inizio al quale è possibile collegare tutte le altre azioni.

- Anche se questa azione include le schede **Generale**, **Prompt di inserimento**, **Reporting** e **Risultati**, non devono essere utilizzate. Tutte le impostazioni aggiunte a queste schede vengono ignorate e devono essere invece applicate tramite le schede alla prima ulteriore azione aggiunta al flusso di chiamata e collegata all'azione **Avvia**.

Procedura

Fare doppio clic sull'icona ► **Avvia** e selezionare la scheda **Specifico** (è preferibile non utilizzare le altre schede).



The screenshot shows a configuration window for the 'Avvia' action. At the top, there are five tabs: 'General', 'Entry Prompts', 'Specific', 'Reporting', and 'Results'. The 'Specific' tab is currently selected and highlighted in orange. Below the tabs, there is a light beige background area containing the following settings:

- A checked checkbox labeled 'Complete Sequence'.
- A 'Timeout' field with a numeric input set to '5' and a unit label 'seconds'.

Impostazione	Descrizione
Sequenza completa	Se si seleziona questa impostazione e l'utente riaggancia mentre il flusso chiamate è attivo, non viene interrotto. Se l'azione corrente raggiunta dalla chiamata è associata a un risultato Timeout, viene seguito immediatamente il collegamento a tale risultato. Il flusso di chiamata continua a essere elaborato finché non raggiunge un'azione Disconnetti , un risultato non associato ad azioni o il risultato Timeout specificato di seguito.
Timeout	Impostazione predefinita = 5 secondi. Immettere un valore compreso tra 0 e 120 secondi. Questa impostazione consente di configurare la durata massima di elaborazione del flusso di chiamata quando si seleziona l'opzione Sequenza completa .

Esempio

Nel flusso di chiamata seguente è stata utilizzata un'azione **Ascolta** per registrare il messaggio e due azioni **E-mail** per distribuire le copie del messaggio.



- Se non si abilita l'impostazione **Sequenza completa** nel **Avvia**, non viene inviato alcun messaggio e-mail nel caso in cui il chiamante riagganci.
- Se si abilita l'impostazione **Sequenza completa** nel **Avvia**, i messaggi e-mail vengono comunque inviati, anche nel caso in cui il chiamante riagganci.

Collegamenti correlati

[Schede Azione Avvia e Impostazioni azione](#) alla pagina 77

Scheda di impostazioni 'Generale' dell'azione

La scheda Generale contiene il nome dell'azione. In questa scheda è possibile anche inserire note sull'azione e aggiungere un codice azione per proteggere un flusso chiamate.

Questa scheda viene visualizzata per l'azione **Inizio** del flusso chiamate. Tuttavia, è preferibile non utilizzarla perché le impostazioni che si applicano all'azione **Inizio** vengono ignorate. Quindi, deve essere applicata alla prima azione di tipo Altro aggiunta al flusso chiamate.

Impostazione	Descrizione
Nome token	Nome dell'azione. Ad esempio il nome del token dell'azione Menu è "Menu". È possibile modificare il nome del token in modo da fornire indicazioni sul tipo di azione, ed evitare che ci siano due azioni con lo stesso nome all'interno dello stesso modulo.
Descrizione	Utilizzare questo campo per inserire eventuali note sul motivo per cui viene usata l'azione e altre informazioni. Il testo nel campo Descrizione può essere utilizzato con TTS per generare automaticamente un prompt, vedere Utilizzo di Wave Editor alla pagina 54 .

La tabella continua...

Impostazione	Descrizione
PIN	È possibile proteggere ciascuna azione con un numero di PIN, che può corrispondere al codice Voicemail dell'utente. Per effettuare questa operazione, inserire il simbolo \$. Ad esempio, se si inserisce il simbolo \$ si obbliga il chiamante a inserire il proprio codice Voicemail, mentre se si inserisce 104\$ si obbliga il chiamante a comporre prima 104, quindi a inserire il proprio codice Voicemail.

Collegamenti correlati

[Schede Azione Avvia e Impostazioni azione](#) alla pagina 77

Scheda Impostazioni "Prompt di inserimento" azione

La scheda **Prompt di inserimento** consente di selezionare i prompt da riprodurre prima dell'esecuzione della funzione principale dell'azione. È possibile aggiungere più prompt e specificare l'ordine di riproduzione.

Questa scheda viene visualizzata per l'azione **Inizio** del flusso chiamate. Tuttavia, è preferibile non utilizzarla perché le impostazioni che si applicano all'azione Inizio vengono ignorate e deve essere applicata alla prima azione di tipo Altro aggiunta al flusso chiamate.

- Quando si accede ai prompt di Voicemail, è possibile usare le variabili di Voicemail sia nel percorso che nel nome del file del prompt. Ad esempio:
 - Se i prompt `Greeting1.wav` e `Greeting2.wav` ecc. vengono registrati, un'azione impostata per riprodurre `Greeting$KEY.wav` riproduce il prompt di annuncio che corrisponde al valore corrente di `$KEY`.
 - Registrando prompt personalizzati per diverse lingue con lo stesso nome file ma inseriti in sottocartelle delle lingue denominate in modo appropriato, la variabile `$LOC` può essere utilizzata nel percorso del file di prompt di un'azione per riprodurre la versione della lingua corretta del prompt stesso.
 - Per gli annunci, è possibile utilizzare i formati `[GREETING] \<name>_Queued` e `[GREETING] \<name>_StillQueued`, dove `<name>` viene sostituito dal gruppo di ricerca o dal nome utente.
- Aggiungo prompt: facendo clic su **+** o facendo doppio clic su un prompt dell'elenco esistente, viene avviato **Wave Editor**. Utilizzare l'editor per registrare e riprodurre prompt tramite il computer server Voicemail o un interno del sistema. È possibile selezionare un prompt esistente o specificare il nome del nuovo file e registrare il nuovo prompt.
- Modifica prompt: consente di modificare i dettagli del prompt evidenziato tramite **Wave Editor**.
- Elimina prompt: consente di eliminare il prompt evidenziato dal file audio. Il file contenente il prompt non viene tuttavia eliminato dal server.
- Sposta prompt: consente di spostare il prompt evidenziato all'interno del file audio.
- Consenti l'interruzione dei prompt per mezzo di toni: se selezionata, questa opzione consente al chiamante di premere i tasti dei toni per effettuare selezioni durante la riproduzione dei prompt di inserimento.

È possibile usare anche l'azione **Modifica elenco di riproduzione** nel flusso di chiamata per registrare nuovamente un prompt specifico. Ciò è utile per creare nel flusso chiamante un

elenco di opzioni che consentano agli utenti Voicemail di registrare prompt personali in base alle proprie esigenze.

Letture di variabili ai chiamanti

Le variabili chiamate possono essere utilizzate come prompt in modo che il valore della variabile chiamata venga letto. È possibile usare tutte le variabili e i valori numerici. Oltre alla variabile \$NAM che consente di riprodurre il prompt con il nome registrato dell'utente della casella postale.

I numeri vengono letti come una serie di cifre singole. Ad esempio 123 viene letto come "uno due tre". Per far leggere 123 come "centoventitré", è necessario installare TTS e usare un'azione **Pronuncia testo**.

- È possibile anche utilizzare alcune variabili chiamate come prompt. Ad esempio:
 - \$NAM: riproduce il nome utente.
 - \$CLI: riproduce un messaggio vocale con il CLI del chiamante.
 - \$RES: riproduce il risultato corrente se si tratta di un file .wav.
 - \$VAR: riproduce la variabile sotto forma di elenco di cifre.

Collegamenti correlati

[Schede Azione Avvia e Impostazioni azione](#) alla pagina 77

Scheda Impostazioni "Specifico" delle azioni

I contenuti di questa scheda variano in base al tipo di azione. In alcuni casi questa scheda ha un nome diverso, come Sequenza toni nell'azione **Menu**. La scheda **Specifico** o **Sequenza toni** non è disponibile per tutte le azioni. Per informazioni più dettagliate su questa scheda, vedere la sezione che descrive tutte le azioni disponibili.

Questa scheda viene visualizzata per l'azione **Inizio** del flusso chiamate. Tuttavia, è preferibile non utilizzarla perché le impostazioni che si applicano all'azione **Inizio** vengono ignorate. Quindi, deve essere applicata alla prima azione di tipo Altro aggiunta al flusso chiamate.

Collegamenti correlati

[Schede Azione Avvia e Impostazioni azione](#) alla pagina 77

Scheda impostazioni "Creazione di rapporti" dell'azione

La scheda **Creazione di rapporti** fornisce informazioni che vengono successivamente utilizzate dalle altre applicazioni di IP Office per creare rapporti relativi a chiamate che utilizzano un flusso chiamate Voicemail.

General	Entry Prompts	Specific	Reporting	Results
<input type="checkbox"/> Flag the current call has been answered by Voice Mail				
<input type="checkbox"/> Request to call back the current caller				
<input type="checkbox"/> Send reporting information				
Reporting				
Group name		<input type="text"/>		
Topic		<input type="text"/>		
Annotation		<input type="text"/>		
<input checked="" type="checkbox"/> Consent Directive		<input type="text" value="Consent Denied"/>		

Impostazione	Descrizione
Contrassegna chiamata corrente come risposta da posta vocale.	Se l'opzione non è selezionata, il numero di chiamate e i valori dei trigger vengono incrementati con il numero di chiamate che hanno completato l'azione e vengono indirizzate a un'ulteriore azione. Se l'opzione è selezionata, il numero di chiamate e di valori trigger vengono incrementati con il numero di chiamate che hanno raggiunto l'azione.
Richiesta di richiamata all'utente corrente	Questo campo non è utilizzato.
Invia dati rapporto	Se si seleziona questa opzione, è possibile associare informazioni specifiche alla chiamata. Queste informazioni vengono utilizzate dai rapporti in esecuzione.
Nome gruppo	Imposta l'etichetta per i rapporti.
Argomento	Questo campo non è utilizzato.
Annotazione	Questo campo non è utilizzato.
Direttiva di consenso	Se si seleziona questa opzione, il valore impostato nell'elenco a discesa adiacente viene incluso nell'output dei dettagli chiamata utilizzato dal sistema IP Office SMDR e da altre interfacce CTI. Per informazioni dettagliate sull'output SMDR, fare riferimento al manuale Amministrazione Avaya IP Office™ Platform con Manager .

Collegamenti correlati

[Schede Azione Avvia e Impostazioni azione](#) alla pagina 77

Scheda impostazioni "Risultati" dell'azione

Questa scheda visualizza i risultati di un'azione. Per la maggior parte delle azioni, i risultati sono fissi e non possono essere modificati. Per alcune azioni i risultati sono variabili.

Questa scheda viene visualizzata per l'azione **Inizio** del flusso chiamate. Tuttavia, è preferibile non utilizzarla perché le impostazioni che si applicano all'azione **Inizio** vengono ignorate. Quindi, deve essere applicata alla prima azione di tipo Altro aggiunta al flusso chiamate.

Collegamenti correlati

[Schede Azione Avvia e Impostazioni azione](#) alla pagina 77

Capitolo 12: Azioni di base

Queste azioni vengono utilizzate per controllare l'indirizzamento di una chiamata tra le azioni:

Collegamenti correlati



- [Azione Generico](#) alla pagina 83
- [Azione Pronuncia testo](#) alla pagina 84
- [Azione Menu](#) alla pagina 86
- [Azione Vai a](#) alla pagina 89
- [Azione Disconnetti](#) alla pagina 90
- [Azione Home](#) alla pagina 90
- [Azione Ritorno al modulo](#) alla pagina 91

Azione Generico

L'azione **Generico** consente di riprodurre un prompt al chiamante, ma può essere utilizzata anche per inserire comandi personalizzati per il server Voicemail. Questa stringa può avere una lunghezza massima di 128 caratteri.

È possibile immettere i comandi generici di Voicemail Pro come stringhe di testo di "formato libero" tradizionali, come `SAVE : $KEY`, oppure utilizzare una serie di campi dati per impostare i parametri per la stringa desiderata.

Procedura

1. Fare clic sull'icona  **Azioni di base**.
2. Selezionare  **Generico**.
3. Fare clic sul flusso di chiamate nel punto in cui si desidera inserire l'azione.
4. Abbinare la nuova azione al risultato desiderato di un'azione precedente.
5. Fare doppio clic sull'azione per visualizzarne le schede delle impostazioni.
6. Le schede **Generale**, **Prompt di inserimento**, **Reporting** e **Risultati** sono standard e possono essere usate per tutte le azioni. Consultare [Schede Azione Avvia e Impostazioni azione](#) alla pagina 77.

7. Selezionate il tab **Specifico**. Impostare le opzioni in base alle proprie esigenze.

- I campi disponibili variano in base al tipo di comando generico selezionato. Per ulteriori dettagli su ciascun comando, vedere [Comandi Azione generica](#) alla pagina 92.

Comando	Descrizione
Valutazione aritmetica	Esegue un'operazione matematica sulle variabili esistenti e salva il risultato come variabile chiamata.
Modifica priorità chiamanti	Modifica la priorità di una chiamata prima che venga presentata al gruppo di ricerca.
Modifica configurazione utente o gruppo	Acquisisce o modifica lo stato corrente di un intervallo di impostazioni relative a utenti e gruppi di ricerca.
Azzerà contatore	Reimposta una delle variabili \$COUNTER a 0.
Riduci contatore	Riduce una delle 15 variabili \$COUNTER.
Aumenta contatore	Aumenta una delle 15 variabili \$COUNTER.
Comando "Formato libero" generico	Inserisce un comando sotto forma di stringa di testo semplice. I comandi in questo elenco e altre azioni possono essere eseguiti utilizzando stringhe di testo.
Imposta contatore	Imposta una delle 15 variabili \$COUNTER su un valore specifico.
Imposta valore CPxx	Consente di impostare una delle 15 variabili \$CP.
Manipolazione stringhe	Estrae o modifica la stringa memorizzata in una variabile esistente e salva il risultato come variabile chiamata.
Imposta intervallo tra le cifre	Consente di modificare il valore del ritardo tra la composizione di cifre per le azioni successive in un flusso chiamate.

Risultato

Questa azione produce il seguente risultato che può essere collegato a un'ulteriore azione:

- **Avanti:** consente di instradare la chiamata a un'azione seguente nel flusso chiamata. Questa connessione viene effettuata anche nel caso in cui l'utente abbia riagganciato se nell'azione **Avvia** si seleziona **Sequenza completa**.



Collegamenti correlati

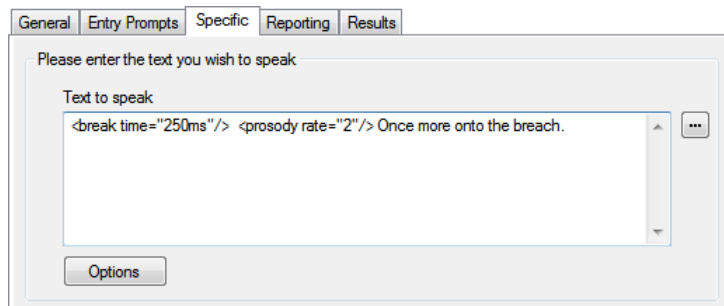
[Azioni di base](#) alla pagina 83

Azione Pronuncia testo

Questa azione consente di riprodurre un testo specifico al chiamante. Per usare l'azione, è necessario che TTS (Text to Speech) sia abilitato. Consultare [Uso dell'azione Pronuncia testo](#) alla pagina 290.

Procedura

1. Fare clic sull'icona  **Azioni di base**.
2. Selezionare  **Pronuncia testo**.
3. Fare clic sul flusso di chiamate nel punto in cui si desidera inserire l'azione.
4. Abbinare la nuova azione al risultato desiderato di un'azione precedente.
5. Fare doppio clic sull'azione per visualizzarne le schede delle impostazioni.
6. Le schede **Generale**, **Prompt di inserimento**, **Reporting** e **Risultati** sono standard e possono essere usate per tutte le azioni. Consultare [Schede Azione Avvia e Impostazioni azione](#) alla pagina 77.
7. Selezionate il tab **Specifico**. Impostare le opzioni in base alle proprie esigenze.



Impostazioni	Descrizione
Testo da leggere	Questa casella visualizza il testo che verrà pronunciato. Mostra inoltre tutti i comandi inseriti per controllare il modo in cui il testo o le parti del testo vengono pronunciati
Opzioni	Questo menu a discesa viene utilizzato per selezionare e inserire comandi per modificare il modo in cui il testo viene pronunciato. Ad esempio, il comando Modifica la velocità relativa viene utilizzato per modificare la velocità con cui il testo viene pronunciato. Consultare Comandi SSML di TTS alla pagina 291.

8. Fare clic su **OK**.

Risultato

Questa azione produce il seguente risultato che può essere collegato a un'ulteriore azione:

- **Avanti**: consente di instradare la chiamata a un'azione seguente nel flusso chiamata. Questa connessione viene effettuata anche nel caso in cui l'utente abbia riagganciato se nell'azione **Avvia** si seleziona **Sequenza completa**.

Esempio

Per alcuni esempi sull'uso di questa azione in un flusso di chiamate, vedere:

- [Inserimento di informazioni nel database](#) alla pagina 305
- [Informazioni restituite dal database](#) alla pagina 304

Collegamenti correlati




[Azioni di base](#) alla pagina 83

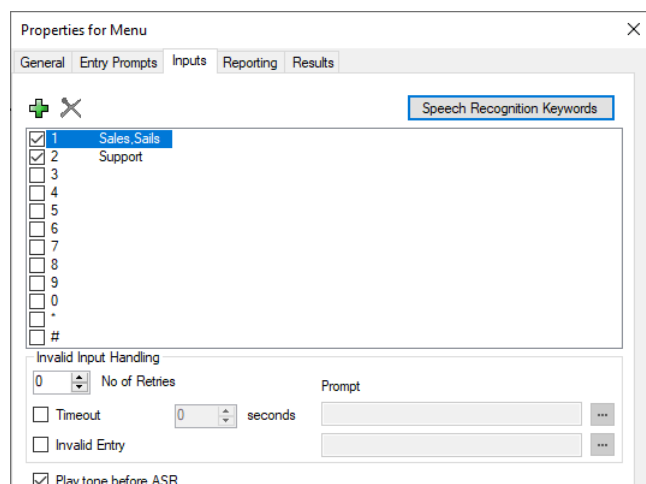
Azione Menu

Questa azione consente di specificare i toni DTMF per cui si desidera creare collegamenti alle azioni successive. Ad esempio è possibile creare un menu che elenchi agli utenti le opzioni di trasferimento disponibili.

Ciascuna azione  **Menu** supporta l'inserimento di un massimo di 15 toni di tastiera attivi.

Procedura

1. Fare clic sull'icona  **Azioni di base**.
2. Selezionare  **Menu**.
3. Fare clic sul flusso di chiamate nel punto in cui si desidera inserire l'azione.
4. Abbinare la nuova azione al risultato desiderato di un'azione precedente.
5. Fare doppio clic sull'azione per visualizzarne le schede delle impostazioni.
6. Le schede **Generale**, **Prompt di inserimento**, **Reporting** e **Risultati** sono standard e possono essere usate per tutte le azioni. Consultare [Schede Azione Avvia e Impostazioni azione](#) alla pagina 77.
7. Per le azioni  **Menu**, la scheda **Specifico** viene sostituita con la scheda **Sequenza toni**.



Impostazione	Descrizione
0-9, *, #	<p>Utilizzare le caselle di controllo per indicare i toni in multifrequenza (DTMF) che richiedono collegamenti.</p> <p>L'icona + Aggiungi può essere utilizzata per aggiungere altre cifre e stringhe di cifre. Se viene aggiunta una sequenza, verificare la casella di controllo associata prima di fare clic su OK. La sequenza deve essere univoca. Ad esempio se si seleziona 5 non è possibile usare altre sequenze che iniziano con 5. L'icona X Elimina può essere utilizzata per rimuovere una cifra o una stringa di cifre.</p> <ul style="list-style-type: none"> • ? = Qualsiasi cifra: il carattere ? può rappresentare qualsiasi cifra (eccetto i simboli * e #). Ad esempio 123??? rappresenta una qualsiasi stringa di sei cifre che inizia con 123. • \$ = Qualsiasi sequenza di cifre: il carattere \$ può essere usato per ricercare tutte le sequenze di cifre per cui non esistono altre corrispondenze. L'inserimento termina quando il chiamante preme # o 5 secondi dopo la selezione dell'ultima cifra. • F = Per le chiamate fax: la lettera F può essere utilizzata per consentire il rilevamento automatico delle chiamate fax in arrivo. Dopo il rilevamento le chiamate fax possono essere indirizzate a un altro numero. Per ulteriori informazioni, vedere Instradamento dei fax tramite un'azione Menu alla pagina 384.
Parole chiave di riconoscimento vocale	<p>Questa opzione è disponibile per i sistemi in sottoscrizione con Google Speech selezionato come TTS (vedere Attivazione di Google Speech TTS alla pagina 290). Selezionando una cifra e facendo clic su questo comando è possibile immettere le parole chiave da utilizzare per il riconoscimento vocale automatico.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le parole chiave devono essere univoche. La stessa parola non può essere utilizzata per due parole chiave. • Sono supportate fino a 3 parole chiave per tasto, separate da virgola. Si noti che se si utilizzano più parole chiave, le possibilità di una corrispondenza vengono ridotte. • Evitare di utilizzare nomi propri. È meno probabile che ci sia una corrispondenza, in quanto non sono parole incluse nei dizionari di riconoscimento vocale utilizzati da Google. • È più probabile trovare una corrispondenza se le parole chiave fanno parte degli annunci riprodotti ai chiamanti. Ad esempio, "Indicare se si desidera parlare con il reparto Vendite o Assistenza" invece che "Indicare il reparto desiderato".
N. di nuovi tentativi	<p>Questa opzione permette di specificare il numero di tentativi di richiamata consentiti a un chiamante in caso di inserimento di una cifra errata o di timeout.</p>
Timeout	<p>Se si seleziona questa opzione, il server Voicemail attende che venga inserito un valore valido per un intervallo predefinito in secondi. In caso di timeout, Voicemail Pro può attendere un tentativo di richiamata o, in alternativa, se è stato raggiunto N. di nuovi tentativi, seguirà il collegamento previsto per il risultato di Timeout all'interno del flusso di chiamata.</p>

La tabella continua...

Impostazione	Descrizione
Ingresso non valido	Se si seleziona questa opzione e il chiamante inserisce un valore non valido, il server Voicemail può attendere un tentativo di richiamata o, in alternativa, se è stato raggiunto N. di nuovi tentativi , seguirà il collegamento previsto per il risultato di Non valido all'interno del flusso di chiamata.
Prompt	È possibile associare un prompt al timeout e alle opzioni di valore non valido. Se viene specificato un prompt, questo viene riprodotto prima di un nuovo tentativo. Utilizzare ... per accedere a Wave Editor (vedere Utilizzo di Wave Editor alla pagina 54).
Riproduci tono prima della ASR	Se l'opzione è attivata, al chiamante viene riprodotto un tono quando si verifica una corrispondenza automatica con il riconoscimento vocale.

8. Fare clic su **OK**.
9. Abbinare i risultati dell'azione alle seguenti azioni in base alle proprie esigenze.

Risultato

Questa azione produce i seguenti risultati che possono essere collegati a ulteriori azioni:



- **Timeout:** questo risultato viene utilizzato per effettuare il collegamento a un'azione del flusso di chiamata se il chiamante non inserisce alcun valore entro il numero di secondi specificato durante l'ultimo tentativo di richiamata.
 - Questa connessione viene effettuata immediatamente appena il chiamante riaggancia se nell'azione **Avvia** è stata selezionata l'opzione della sequenza **Sequenza completa**.
- **Non valido:** questo risultato viene utilizzato per effettuare il collegamento ad un'azione del flusso di chiamata se il chiamante inserisce un valore non valido durante l'ultimo tentativo di chiamata.
- Vengono visualizzati risultati aggiuntivi per ogni cifra di composizione o stringa di cifre selezionata.

Esempio

Per alcuni esempi di utilizzo di questa azione in un flusso di chiamata, vedere :

- [Uso dell'azione Menu Opzioni personali](#) alla pagina 219.
- [Esempio di flusso chiamate](#) alla pagina 309.
- [Instradamento delle chiamate a Voicemail](#) alla pagina 274.
- [Modifica della lingua degli annunci di sistema](#) alla pagina 285.
- [Modifica della lingua sull'unità TTY](#) alla pagina 322.



Collegamenti correlati

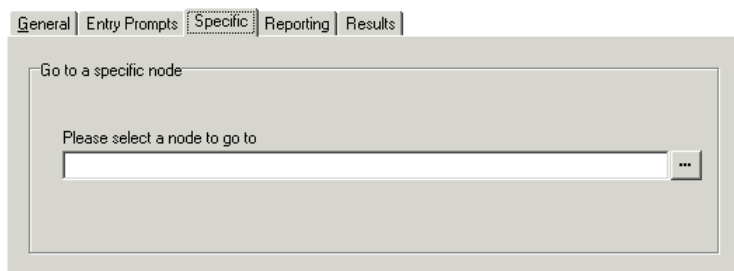
[Azioni di base](#) alla pagina 83

Azione Vai a

Questa azione consente di trasferire il chiamante al punto d'inizio di un altro flusso di chiamata.

Informazioni su questa attività Procedura

1. Fare clic sull'icona  **Azioni di base**.
2. Selezionare  **Vai a**.
3. Fare clic sul flusso di chiamate nel punto in cui si desidera inserire l'azione.
4. Abbinare la nuova azione al risultato desiderato di un'azione precedente.
5. Fare doppio clic sull'azione per visualizzarne le schede delle impostazioni.
6. Le schede **Generale**, **Prompt di inserimento**, **Reporting** e **Risultati** sono standard e possono essere usate per tutte le azioni. Consultare [Schede Azione Avvia e Impostazioni azione](#) alla pagina 77.
7. Selezionare la scheda **Specifico**.



Impostazione	Descrizione
Selezionare un nodo sul quale spostarsi	<p>Fare clic su per ricercare un punto d'inizio, un modulo o una variabile definita dal sistema. Non è possibile ricercare i codici funzione. Per ricercare i codici funzione, è necessario inserire "Codici brevixxx" dove xxx rappresenta la sequenza dei tasti dei codici funzione.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Selezionare l'opzione Punto o modulo d'inizio. Selezionare una delle seguenti opzioni. <ul style="list-style-type: none"> - Utenti: vengono elencati tutti gli utenti con punti d'inizio specifici. - Gruppi: vengono elencati tutti i gruppi con punti d'inizio specifici. - Qualsiasi punto d'inizio predefinito - Qualsiasi modulo disponibile • Selezionare l'opzione Variabili definite da Sistema per ricercare tutte le variabili disponibili.

8. Fare clic su **OK**.

Collegamenti correlati



[Azioni di base](#) alla pagina 83

Azione Disconnetti

L'effetto dell'azione **Disconnetti** dipende dal tipo di flusso chiamate in cui è utilizzata.

- Per le chiamate all'interno di un flusso di chiamata **In coda** o **Ancora in coda**, l'operazione restituisce la chiamata alla coda.
- Per le chiamate in altri tipi di flussi di chiamata, l'azione scollega la chiamata.
- Le chiamate che raggiungono un risultato di azione che non ha una connessione a un'altra azione vengono trattate come se avessero raggiunto un'azione **Disconnetti**. Tuttavia, l'utilizzo di un **Disconnetti** consente di riprodurre i prompt al chiamante prima che venga disconnesso.

Procedura

1. Fare clic sull'icona  **Azioni di base**.
2. Selezionare  **Disconnetti**.
3. Fare clic sul flusso di chiamate nel punto in cui si desidera inserire l'azione.
4. Abbinare la nuova azione al risultato desiderato di un'azione precedente.

Risultato

Questo tipo di azione non produce risultati collegabili a un'ulteriore azione.



Collegamenti correlati

[Azioni di base](#) alla pagina 83

Azione Home

Questa azione riporta il chiamante al punto d'inizio dell'inserimento chiamate in Voicemail. L'opzione **PIN** della scheda **Generale** non viene usata per questa azione.

Procedura

1. Fare clic sull'icona  **Azioni di base**.
2. Fare clic sul flusso di chiamate nel punto in cui si desidera inserire l'azione.
3. Abbinare la nuova azione al risultato desiderato di un'azione precedente.
4. Selezionare  **Home page**. Questo tipo di azione non possiede proprietà.

Risultato

Questa azione non produce risultati che possano essere collegati a un'azione successiva. ma riporta il chiamante al punto d'inizio dell'inserimento chiamate in Voicemail.

Esempio

Per un esempio di utilizzo di questa azione in un flusso di chiamata, vedere [Uso dell'azione Menu Opzioni personali](#) alla pagina 219.



Collegamenti correlati

[Azioni di base](#) alla pagina 83

Azione Ritorno al modulo

Questa azione viene utilizzata nei moduli. Quando il modulo viene utilizzato all'interno di un altro flusso di chiamata, ogni azione di **Ritorno al modulo** viene elencata come risultato che può essere collegato alle azioni seguenti nel flusso di chiamata.

Procedura

1. Fare clic sull'icona  **Azioni di base**.
2. Fare clic sul flusso di chiamate nel punto in cui si desidera inserire l'azione.
3. Abbinare la nuova azione al risultato desiderato di un'azione precedente.
4. Selezionare  **Ritorno al modulo**. Questa azione non ha proprietà specifiche.

Risultato

Questa azione non produce risultati che possano essere collegati a un'azione successiva. Viene invece visualizzata come risultato nell'icona del modulo quando tale modulo viene inserito in un altro flusso chiamato.

Esempio

Per alcuni esempi, vedere [Modifica della lingua dei prompt di sistema](#) alla pagina 285.

Collegamenti correlati

[Azioni di base](#) alla pagina 83

Capitolo 13: Comandi Azione generica

L'azione **generica** consente di riprodurre un prompt al chiamante, ma può essere utilizzata anche per inserire comandi personalizzati per il server Voicemail. Questa stringa può avere una lunghezza massima di 128 caratteri.

È possibile inserire i comandi generici di Voicemail Pro come stringhe di testo di "formato libero" tradizionali, come **SAVE:\$KEY**, oppure utilizzare una serie di campi dati per impostare i parametri per la stringa desiderata.

Collegamenti correlati

[Generico: Valutazione aritmetica](#) alla pagina 92

[Generico: Modifica priorità chiamanti](#) alla pagina 93

[Generico: Modifica configurazione utente o gruppo](#) alla pagina 94

[Modifica configurazione utente o gruppo Parametri](#) alla pagina 95

[Generico: Azzera contatore](#) alla pagina 97

[Generico: Riduci contatore](#) alla pagina 98

[Generico: Aumenta contatore](#) alla pagina 98

[Generico: Comando "Formato libero" generico](#) alla pagina 99

[Generico: Imposta contatore](#) alla pagina 101

[Generico: Imposta valore CPxx](#) alla pagina 102

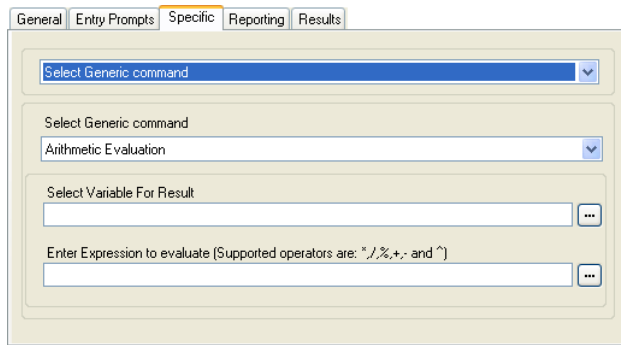
[Generico: Manipolazione stringhe](#) alla pagina 102

[Azione generica: Operazioni di manipolazione stringa ed esempi](#) alla pagina 104

[Generico: Imposta intervallo tra le cifre](#) alla pagina 105

Generico: Valutazione aritmetica

Questo comando **Generico** consente di effettuare un'operazione aritmetica sulle variabili chiamata. E memorizzare il risultato nella variabile chiamata selezionata. Per i valori non numerici, è possibile anche usare l'opzione **Manipolazione stringhe** per modificare la stringa.



Impostazione	Descrizione
Selezionare una variabile per il risultato	Selezionare la variabile chiamata in cui memorizzare il risultato del calcolo aritmetico.
Immettere l'espressione da valutare	<p>Immettere l'espressione da valutare: la stringa immessa in questo campo può includere valori numerici, variabili chiamata come \$KEY e i seguenti operatori numerici oltre alle parentesi (e):</p> <ul style="list-style-type: none"> • * = Simbolo della moltiplicazione • / = Simbolo della divisione • % = Simbolo del resto dopo la divisione • + = Simbolo della somma • - = Simbolo della sottrazione • ^ = Simbolo dell'esclusione bitwise o (XOR). Esegue un confronto binario dei numeri decimali inseriti, restituendo 1 per ciascun bit solo se i bit corrispondenti inseriti sono 1 o 0 in tutti gli altri casi. <p>Se i valori oggetto della valutazione sono numeri interni (come 123), il risultato sarà rappresentato da un valore intero assoluto. Ad esempio il risultato di 123/2 sarà 61.</p> <p>Se uno qualunque dei valori valutati è un decimale (ad es. 123.0), il risultato sarà un numero con 6 decimali. Ad esempio il risultato di 123,0/2 sarà 61,500000.</p>

Comando "Formato libero": Valutazione aritmetica

Utilizzando un'azione **Generico**, è possibile fare in modo che Voicemail esegua un'azione **Valutazione aritmetica** come comando in formato libero. Ad esempio `EVAL:$CP0=$CP1+$CP2+5` aggiunge i valori correnti di \$CP1, \$CP2 più 5 e archivia il risultato come \$CP0.

Collegamenti correlati

[Comandi Azione generica](#) alla pagina 92

Generico: Modifica priorità chiamanti

Questo comando **Generico** consente di modificare la priorità di una chiamata. L'impostazione di priorità viene mantenuta anche quando la chiamata viene nuovamente trasferita al sistema IP Office.

Impostazione	Descrizione
Impostare la priorità chiamanti su	La priorità dei chiamanti può essere impostata su Bassa , Media o Alta . È possibile anche usare una variabile chiamata impostata rispettivamente su 1, 2 o 3.

Comando "Formato libero": Modifica priorità chiamanti

Utilizzando un'azione **Generico**, è possibile fare in modo che Voicemail esegua un'azione **Modifica priorità chiamanti** come comando in formato libero. Ad esempio, `CHANGECALLPRIORITY:M` imposta la priorità del chiamante su media.

Collegamenti correlati

[Comandi Azione generica](#) alla pagina 92

Generico: Modifica configurazione utente o gruppo

Questo comando **Generico** consente di creare comandi generici per ricercare o impostare il valore delle impostazioni di configurazione su un'unità IP Office.

Alcune delle impostazioni elencate di seguito possono essere modificate utilizzando un'azione **Menu Opzioni personali**. Consultare [Azione Menu Opzioni personali](#) alla pagina 118.

Impostazione	Descrizione
Azione	Selezionare se il comando deve Ottieni o Imposta un valore nella configurazione di IP Office. Quando Ottieni è selezionato, viene visualizzata l'opzione Selezionare una variabile per il risultato .
Da casella postale utente/gruppo	Consente di specificare le impostazioni di configurazione della casella postale o dell'utente di IP Office a cui accede il comando.

La tabella continua...

Impostazione	Descrizione
Parametro	Consente di selezionare l'impostazione di configurazione di IP Office da acquisire o impostare. Consultare Modifica configurazione utente o gruppo Parametri alla pagina 95.
Selezionare una variabile per il risultato	Per le azioni di Ottieni , una variabile chiamata per archiviare il valore restituito.

Ad esempio, per impostare annunci per l'interno 201, il comando con formato libero è
CFG:SET "201" enable_comfort_announcements 1.

Comando "Formato libero": Modifica configurazione utente o gruppo

Utilizzando un'azione **Generico**, è possibile fare in modo che Voicemail esegua un'azione **Modifica configurazione utente o gruppo** come comando in formato libero, utilizzando i seguenti formati:

- CFG:GET "<extension number>" <parameter name> <parameter value>
- CFG:SET "<extension number>" <parameter name> <parameter value>

Per un elenco dei nomi e dei valori dei parametri, vedere [Modifica configurazione utente o gruppo Parametri](#) alla pagina 95.

Collegamenti correlati

[Comandi Azione generica](#) alla pagina 92

Modifica configurazione utente o gruppo Parametri

È possibile accedere alle seguenti impostazioni di configurazione utente e gruppo utilizzando un' **Generico** azione impostata su **Modifica configurazione utente o gruppo**. Per i dettagli completi sul funzionamento di queste impostazioni, fare riferimento al manuale [Amministrazione Avaya IP Office™ Platform con Web Manager](#).

Parametro (Nome formato libero)	Utente	Gruppo	Valori
Messaggio di assenza (absent_msg)	Y	–	0 ("Nessuno"), 1 ("In vacanza fino al"), 2 ("Di ritorno il"), 3 ("A pranzo fino alle"), 4 ("In riunione fino alle"), 5 ("Chiamare"), 6 ("Non disturbare fino alle"), 7 ("Con ospite fino alle"), 8 ("Con cliente fino a"), 9 ("Di ritorno a breve"), 10 ("Di ritorno domani"), 11 (Personalizzato).
Stato assenza (absent_set)	Y	–	0 (opzione disattivata) o 1 (opzione attivata).
Testo assenza (absent_text)	Y	–	Testo aggiunto alla fine del messaggio di assenza quando l'opzione Stato assenza è attivata.
Comunicazioni (enable_comfort_announcements)	Y	–	0 (opzione disattivata) o 1 (opzione attivata).

La tabella continua...

Parametro (Nome formato libero)	Utente	Gruppo	Valori
Non disturbare (do_not_disturb)	Y	–	0 (opzione disattivata) o 1 (opzione attivata).
Escludi dalla rubrica (exdirectory)	Y	–	0 (opzione disattivata) o 1 (opzione attivata).
Inoltro incondizionato (forward_unconditional)	Y	–	0 (opzione disattivata) o 1 (opzione attivata).
Numero di inoltro (forward_number)	Y	–	Numero di destinazione da usare se l'opzione Inoltra sempre è attivata.
Inoltra se occupato (forward_busy)	Y	–	0 (opzione disattivata) o 1 (opzione attivata).
Inoltra su senza risposta (forward_na)	Y	–	0 (opzione disattivata) o 1 (opzione attivata).
Inoltra chiamate gruppo di chiamata (forward_hg)	Y	–	0 (opzione disattivata) o 1 (opzione attivata). Utilizzata con Inoltra sempre.
Numero per inoltro su occupato (forward_busy_number)	Y	–	Numero di destinazione da usare se l'opzione Inoltra su occupato o Inoltro su senza risposta è attivata.
Numero abbinamento cellulari (mobile_twinning_number)	Y	–	Numero di destinazione da usare per l'abbinamento al cellulare dell'utente.
Tipo di abbinamento (twinning_type)	Y	–	Cellulare indica che la funzione Abbinamento cellulari è attiva o la imposta. Tutti gli altri valori indicano che tale funzione è inattiva o la disattivano.
Voicemail attiva (voicemail_on)	Y	Y	0 (opzione disattivata) o 1 (opzione attivata).
Ricezione Voicemail (voicemail_reception)	Y		0 (opzione disattivata) o 1 (opzione attivata).
Modalità E-mail Voicemail (voicemail_emailmode)	Y	Y	0 (opzione disattivata), 1 (copia), 2 (inoltro), 3 (avviso)
Numero di richiamata Voicemail (voicemail_dialback)	Y	–	Numero di destinazione per la richiamata Voicemail
Gruppo Modo Servizio (service_mode)	–	Y	0 (fuori servizio), 1 (in servizio) o 2 modalità (servizio notturno).

Comandi aggiuntivi solo formato libero

Le seguenti opzioni aggiuntive esistono solo come stringhe di comandi con formato libero:

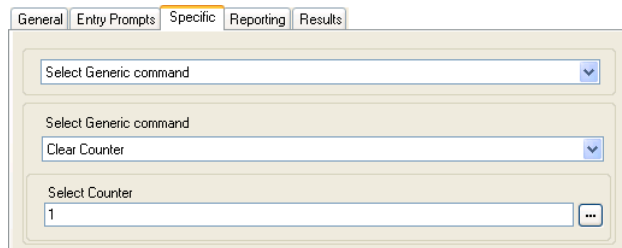
Parametro (Nome formato libero)	Utente	Gruppo	Valori
Numero Seguimi (follow_me_number)	Y	–	Numero
Codice Voicemail (voicemail_code)	Y	–	Numero
Terminale sganciato (off_hook_station)	Y	–	0 (opzione disattivata) o 1 (opzione attivata).
Composizione (dial_in_on)	Y	–	0 (opzione disattivata) o 1 (opzione attivata).
Gruppo da monitorare (monitor_group)	Y	–	Numero
Telefono di sistema (systemphone)	Y	–	0 (opzione disattivata) o 1 (opzione attivata).

Collegamenti correlati

[Comandi Azione generica](#) alla pagina 92

Generico: Azzera contatore

Questo comando **Generico** consente di reimpostare su 0 una delle 15 variabili chiamata \$COUNTER. Per impostazione predefinita il valore iniziale della variabile contatore è 0.



Impostazione	Descrizione
Selezionare contatore	Inserire un numero compreso tra 1 e 15 per selezionare una variabile da \$COUNTER1 a \$COUNTER15.

Comando "Formato libero": Azzera contatore

Utilizzando un'azione **Generico**, è possibile fare in modo che Voicemail esegua un'azione **Azzera contatore** come comando in formato libero. È possibile utilizzare il formato \$COUNTERx o \$COUNTER[x].

Collegamenti correlati

[Comandi Azione generica](#) alla pagina 92

Generico: Riduci contatore

Questo comando **Generico** consente di ridurre di uno una delle 15 variabili chiamata \$COUNTER.

The screenshot shows a configuration window with tabs: General, Entry Prompts, Specific (selected), Reporting, Results. Under 'Specific', there are three sections: 'Select Generic command' with a dropdown menu showing 'Counter Decrement', and 'Select Counter' with a text input field containing '1' and a selection button.

Impostazione	Descrizione
Selezionare contatore	Inserire un numero compreso tra 1 e 15 per selezionare una variabile da \$COUNTER1 a \$COUNTER15.

Comando "Formato libero": Riduci contatore

Utilizzando un'azione **Generico**, è possibile fare in modo che Voicemail esegua un'azione **Riduci contatore** come comando in formato libero. Ad esempio, `DECCOUNTER: $COUNTER1` riduce il valore di \$COUNTER1.

Collegamenti correlati

[Comandi Azione generica](#) alla pagina 92

Generico: Aumenta contatore

Questo comando **Generico** consente di aumentare di uno una delle 15 variabili chiamata \$COUNTER.

The screenshot shows a configuration window with tabs: General, Entry Prompts, Specific (selected), Reporting, Results. Under 'Specific', there are three sections: 'Select Generic command' with a dropdown menu showing 'Counter Increment', and 'Select Counter' with a text input field containing '1' and a selection button.

Impostazione	Descrizione
Selezionare contatore	Inserire un numero compreso tra 1 e 15 per selezionare una variabile da \$COUNTER1 a \$COUNTER15.

Comando "Formato libero": Aumenta contatore

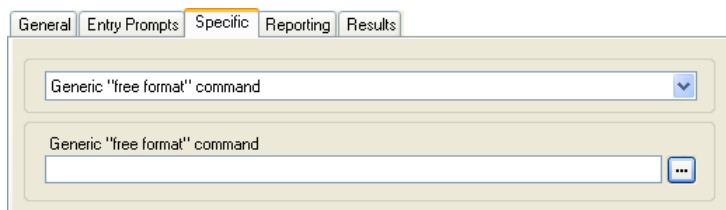
Utilizzando un'azione **Generico**, è possibile fare in modo che Voicemail esegua un'azione **Aumenta contatore** come comando in formato libero. Ad esempio, `INCCOUNTER: $COUNTER1` riduce il valore di \$COUNTER1.

Collegamenti correlati

[Comandi Azione generica](#) alla pagina 92

Generico: Comando "Formato libero" generico

Questo comando **Generico** consente di inserire direttamente comandi generici. Se l'azione è stata impostata in precedenza utilizzando un tipo di comando generico specifico, viene visualizzata la stringa di testo libera risultante per il comando in modo che l'utente possa eventualmente modificarla.



Impostazione	Descrizione
Comando "Formato libero" generico	<p>Per informazioni dettagliate su molti dei comandi Formato libero, consultare le sezioni relative ai comandi delle altre azioni Generiche. È inoltre possibile usare anche i seguenti comandi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • •

Comando "Formato libero": Valutazione aritmetica

Utilizzando un'azione **Generico**, è possibile fare in modo che Voicemail esegua un'azione **Valutazione aritmetica** come comando in formato libero. Ad esempio `EVAL:$CP0=$CP1+$CP2+5` aggiunge i valori correnti di `$CP1`, `$CP2` più 5 e archivia il risultato come `$CP0`.

Comando "Formato libero": Modifica priorità chiamanti

Utilizzando un'azione **Generico**, è possibile fare in modo che Voicemail esegua un'azione **Modifica priorità chiamanti** come comando in formato libero. Ad esempio, `CHANGECALLPRIORITY:M` imposta la priorità del chiamante su media.

Comando "Formato libero": Modifica configurazione utente o gruppo

Utilizzando un'azione **Generico**, è possibile fare in modo che Voicemail esegua un'azione **Modifica configurazione utente o gruppo** come comando in formato libero, utilizzando i seguenti formati:

- `CFG:GET "<extension number>" <parameter name> <parameter value>`
- `CFG:SET "<extension number>" <parameter name> <parameter value>`

Per un elenco dei nomi e dei valori dei parametri, vedere [Modifica configurazione utente o gruppo Parametri](#) alla pagina 95.

Comando "Formato libero": Azzera contatore

Utilizzando un'azione **Generico**, è possibile fare in modo che Voicemail esegua un'azione **Azzera contatore** come comando in formato libero. È possibile utilizzare il formato `$COUNTERx` o `$COUNTER[x]`.

Comando "Formato libero": Riduci contatore

Utilizzando un'azione **Generico**, è possibile fare in modo che Voicemail esegua un'azione **Riduci contatore** come comando in formato libero. Ad esempio, `DECCOUNTER:$COUNTER1` riduce il valore di `$COUNTER1`.

Comando "Formato libero": Aumenta contatore

Utilizzando un'azione **Generico**, è possibile fare in modo che Voicemail esegua un'azione **Aumenta contatore** come comando in formato libero. Ad esempio, `INCCOUNTER:$COUNTER1` riduce il valore di `$COUNTER1`.

Comando Formato libero: inoltrare un messaggio

Utilizzando un'azione **Generico**, è possibile fare in modo che Voicemail inoltri un messaggio registrato da un'azione precedente, ad esempio un'azione **Domanda orale** o **Modifica elenco di riproduzione**.

Il comando assume il formato `FWD:<ext1>#<ext2>##` in cui ciascun numero di interno è un # e i comandi terminano con un # aggiuntivo.

Comando Formato libero: salvare un valore

Utilizzando un'azione **Generico**, è possibile fare in modo che Voicemail salvi un valore come `$SAV`. Ad esempio:

- `Save:$KEY` salva il valore corrente di `$KEY` come `$SAV`.
- `Save:1234` salva il valore 1234 come `$SAV`.

Comando "Formato libero": Imposta contatore

Utilizzando un'azione **Generico**, è possibile fare in modo che Voicemail esegua un'azione **Imposta contatore** come comando in formato libero. Ad esempio:

- `COUNTER1:34` imposta il valore `$COUNTER1` su 34.
- `COUNTER2:$KEY` imposta `$COUNTER2` sul valore corrente di `$KEY`.

Comando "Formato libero": Imposta valore CPxx

Utilizzando un'azione **Generico**, è possibile fare in modo che Voicemail esegua un'operazione **Imposta valore CPxx** come comando in formato libero. Ad esempio, `CP4:$KEY` archivia il valore corrente di `$KEY` come variabile `$CP4`.

Comando "Formato libero": Manipolazione stringhe

Utilizzando un'azione **Generico**, è possibile fare in modo che Voicemail esegua un'azione **Valutazione aritmetica** come comando in formato libero.

- Ad esempio, `EVAL:$CP0=$CP1+$CP2+5` aggiunge i valori correnti di `$CP1`, `$CP2` più 5 e archivia il risultato come `$CP0`.
- Per ulteriori esempi, vedere [Azione generica: Operazioni di manipolazione stringa ed esempi](#) alla pagina 104.

Abbinamento cellulari: comando Formato libero

È possibile eseguire un'azione **Imposta valore CPxx** come comando in formato libero. Ad esempio, `CP4:$KEY` archivia il valore corrente di `$KEY` come variabile `$CP4`.

In Voicemail Pro è possibile amministrare le funzioni Abbinamento cellulari utilizzando azioni **Generico** con comandi in formato libero. Ad esempio:

- `CFG:Set MattR twinning_type Mobile:` consente di attivare la funzione Abbinamento cellulari sull'interno `MattR`.
 - È possibile inserire l'utente utilizzando il nome utente o il numero di interno.
- `CFG:Set MattR mobile_twinning_number $KEY:` consente di impostare il numero di abbinamento cellulari per l'utente `MattR` sul valore corrente di `$KEY`.
- `CFG:Set MattR twinning_type Internal:` disattiva Abbinamento cellulari per l'utente `MattR`.

Collegamenti correlati

[Comandi Azione generica](#) alla pagina 92

Generico: Imposta contatore

Questo comando **Generico** consente di impostare una delle 15 variabili chiamata `$COUNTER` su un valore specifico.

The screenshot shows a configuration window with tabs: General, Entry Prompts, Specific, Reporting, Results. The 'Specific' tab is active. It contains three sections:

- 'Select Generic command' dropdown menu with 'Set Counter' selected.
- 'Select Counter' dropdown menu with '1' selected.
- 'Value' text input field with '34' entered.

Impostazione	Descrizione
Selezionare contatore	Inserire un numero compreso tra 1 e 15 per selezionare una variabile da <code>\$COUNTER1</code> a <code>\$COUNTER15</code> .
Valore	Inserire il valore numerico del contatore. È possibile immettere una variabile chiamata come <code>\$KEY</code> per impostare il contatore in modo che corrisponda al valore corrente della variabile.

Comando "Formato libero": Imposta contatore

Utilizzando un'azione **Generico**, è possibile fare in modo che Voicemail esegua un'azione **Imposta contatore** come comando in formato libero. Ad esempio:

- `COUNTER1 : 34` imposta il valore `$COUNTER1` su 34.
- `COUNTER2 : $KEY` imposta `$COUNTER2` sul valore corrente di `$KEY`.

Collegamenti correlati

[Comandi Azione generica](#) alla pagina 92

Generico: Imposta valore CPxx

Questo comando **Generico** consente di memorizzare un valore come una delle 15 variabili chiamata \$CP. Il valore da memorizzare può essere quello di un'altra variabile oppure quello inserito nell'azione.

Impostazione	Descrizione
Selezionare variabile dati	Inserire un numero compreso tra 1 e 15 per le variabili chiamate da CP1 a CP15.
Con il valore	Inserire il valore da memorizzare. È possibile anche specificare un'altra variabile chiamata, ad esempio \$KEY, per memorizzare il valore corrente delle variabili.

Comando "Formato libero": Imposta valore CPxx

Utilizzando un'azione **Generico**, è possibile fare in modo che Voicemail esegua un'operazione **Imposta valore CPxx** come comando in formato libero. Ad esempio, CP4 : \$KEY archivia il valore corrente di \$KEY come variabile \$CP4.

Collegamenti correlati

[Comandi Azione generica](#) alla pagina 92

Generico: Manipolazione stringhe

Questo comando **Generico** consente di modificare una variabile chiamata in vari modi. Ad esempio, è possibile usare il CLI completo di una chiamata (come 01555364200) e salvare solo la parte del prefisso (nell'esempio 555) come nuovo valore. L'azione considera i valori delle variabili come stringhe di testo, ma non distingue se si tratta di un valore numerico o di una lettera.

I valori delle variabili numeriche possono essere modificati anche tramite l'opzione **Valutazione aritmetica**. Consultare [Generico: Valutazione aritmetica](#) alla pagina 92.

Impostazione	Descrizione
Selezionare variabile	Inserire la variabile chiamata su cui l'azione deve effettuare un'operazione.
Selezionare una variabile per il risultato	Inserire la variabile chiamata che deve essere usata per memorizzare il risultato dell'operazione.
Selezionare un'operazione	Selezionare l'operazione da eseguire sull'input selezionato. Ad esempio, vedere Azione generica: Operazioni di manipolazione stringa ed esempi alla pagina 104. A seconda dell'operazione selezionata, vengono visualizzati i campi aggiuntivi riportati di seguito.
Numero di caratteri	Consente di impostare il numero di caratteri che devono essere restituiti.
Da indice posizione	Consente di impostare la posizione del carattere iniziale per il set di caratteri da restituire.
Da	I valori specificano quale parte della variabile di input deve essere utilizzata per il risultato. Le opzioni Alla prima occorrenza di , Dalla prima occorrenza di , All'ultima occorrenza di e Dall'ultima occorrenza di vengono utilizzate con il campo Car./Stringa che specifica l'occorrenza da abbinare. Se non viene rilevata alcuna corrispondenza, viene utilizzata la stringa completa, come se Da fosse impostato su Tutti.
Car./Stringa	Questa opzione consente di impostare il carattere o la stringa di testo da ricercare e utilizzare come punto d'inizio o di fine per l'operazione.

Comando "Formato libero": Manipolazione stringhe

Utilizzando un'azione **Generico**, è possibile fare in modo che Voicemail esegua un'azione **Valutazione aritmetica** come comando in formato libero.

- Ad esempio, `EVAL: $CP0=$CP1+$CP2+5` aggiunge i valori correnti di `$CP1`, `$CP2` più 5 e archivia il risultato come `$CP0`.
- Per ulteriori esempi, vedere [Azione generica: Operazioni di manipolazione stringa ed esempi](#) alla pagina 104.

Collegamenti correlati

[Comandi Azione generica](#) alla pagina 92

Azione generica: Operazioni di manipolazione stringa ed esempi

Quando si utilizza un'azione generica impostata su **Manipolazione stringhe**, è possibile selezionare le seguenti opzioni per l'impostazione **Selezionare un'operazione**.

Copia

Restituisce la parte della stringa prima o dopo la prima o ultima occorrenza del carattere specificato da ricercare.

Variabile di input selezionata (\$CP0)	Comando "Formato libero"	Variabile risultato (\$CP1)
01555364200	STRING:\$CP1=copy (\$CPO)	01555364200
	STRING:\$CP1=copytofirst (\$CPO,1)	01
	STRING:\$CP1=copyfromfirst (\$CPO,5)	555364200
	STRING:\$CP1=copytolast (\$CPO,5)	01555
	STRING:\$CP1=copyfromlast (\$CPO,5)	5364200

Da posizione

Restituisce il numero di caratteri selezionato a partire dall'indice della posizione e procedendo verso destra.

Variabile di input selezionata (\$CP0)	Comando "Formato libero"	Variabile risultato (\$CP1)
01555364200	STRING:\$CP1=mid (\$CPO,3,3)	555

Da sinistra

Restituisce il numero di caratteri selezionato a partire da sinistra.

Variabile di input selezionata (\$CP0)	Comando "Formato libero"	Variabile risultato (\$CP1)
01555364200	STRING:\$CP1=left (\$CPO,5)	01555

Da destra

Restituisce il numero di caratteri selezionato a partire da destra.

Variabile di input selezionata (\$CP0)	Comando "Formato libero"	Variabile risultato (\$CP1)
01555364200	STRING:\$CP1=right (\$CPO,5)	64200

Lunghezza

Restituisce la lunghezza della stringa prima o dopo la prima o ultima occorrenza del carattere specificato da ricercare.

Variabile di input selezionata (\$CP0)	Comando "Formato libero"	Variabile risultato (\$CP1)
01555364200	STRING:\$CP1=length (\$CPO)	11
	STRING:\$CP1=lengthtofirst (\$CPO,5)	2

La tabella continua...

Variabile di input selezionata (\$CP0)	Comando "Formato libero"	Variabile risultato (\$CP1)
	STRING:\$CP1=lengthfromfirst (\$CP0, 5)	9
	STRING:\$CP1=lengthtolast (\$CP0, 5)	5
	STRING:\$CP1=lengthfromlast (\$CP0, 5)	7

Minuscole

Consente di modificare le lettere maiuscole dell'inserimento in lettere minuscole.

Variabile di input selezionata (\$CP0)	Comando "Formato libero"	Variabile risultato (\$CP1)
ABCdef123	STRING:\$CP1=lower (\$CP0)	abcdef123

Inverti

Consente di invertire l'ordine dei caratteri inseriti.

Variabile di input selezionata (\$CP0)	Comando "Formato libero"	Variabile risultato (\$CP1)
ABCdef123	STRING:\$CP1=reverse (\$CP0)	321fedCBA

Maiuscole

Consente di modificare le lettere minuscole dell'inserimento in lettere maiuscole.

Variabile di input selezionata (\$CP0)	Comando "Formato libero"	Variabile risultato (\$CP1)
ABCdef123	STRING:\$CP1=upper (\$CP0)	ABCDEF123

Collegamenti correlati

[Comandi Azione generica](#) alla pagina 92

Generico: Imposta intervallo tra le cifre

Questo comando **Generico** consente di regolare l'intervallo di tempo per la composizione delle singole cifre in un numero.

Impostazione	Descrizione
Timeout	Il ritardo in secondi.

Comandi Azione generica

Collegamenti correlati

[Comandi Azione generica](#) alla pagina 92

Capitolo 14: Azioni casella postale

Queste azioni possono essere usate per gestire la registrazione e l'ascolto dei messaggi delle caselle postali.

Collegamenti correlati

[Azione Recupera posta](#) alla pagina 107

[Azione Lascia messaggio](#) alla pagina 109

[Azione Ascolta](#) alla pagina 110



[Azione Domanda orale](#) alla pagina 111

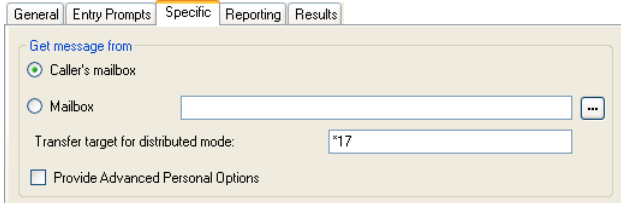
[Azione Campagna](#) alla pagina 113

Azione Recupera posta

L'azione **Recupera posta** consente di accedere ai messaggi presenti nella casella postale del chiamante o in una casella postale specificata. Il chiamante può quindi selezionare le funzioni standard configurate per la casella postale. Se l'interno è accreditato, non viene chiesto all'utente di inserire il numero della casella postale e il codice. Vedere [Creazione di una posizione accreditata](#) alla pagina 195.

Procedura

1. Fare clic sull'icona  **Azioni casella postale**.
2. Fare clic sul flusso di chiamate nel punto in cui si desidera inserire l'azione.
3. Abbinare la nuova azione al risultato desiderato di un'azione precedente.
4. Selezionare  **Recupera posta**.
5. Fare doppio clic sull'azione per visualizzarne le schede delle impostazioni.
6. Le schede **Generale**, **Prompt di inserimento**, **Reporting** e **Risultati** sono standard e possono essere usate per tutte le azioni. Consultare [Schede Azione Avvia e Impostazioni azione](#) alla pagina 77.
7. Selezionate il tab **Specifico**. Impostare le opzioni in base alle proprie esigenze.



General | Entry Prompts | **Specific** | Reporting | Results

Get message from

Caller's mailbox

Mailbox

Transfer target for distributed mode:

Provide Advanced Personal Options

Impostazione	Descrizione
Casella postale chiamante	Se è selezionata questa opzione, viene utilizzata la casella postale che corrisponde al punto d'inizio della chiamata.
Casella postale	selezionare o inserire il nome della casella postale di destinazione. Se si inserisce ?, Voicemail chiede ai chiamanti di inserire il numero di casella postale. <ul style="list-style-type: none"> • Facendo clic sul pulsante Sfoglia ... è possibile selezionare la casella postale di destinazione da un elenco a discesa di Punto o modulo d'inizio, Variabili definite dal sistema o Casella postale. Le opzioni variano a seconda dell'azione e del campo.
Destinazione di trasferimento per modalità distribuita	Valore predefinito = *17. Questa opzione è richiesta per le azioni Recupera posta sui server Voicemail che fungono da server distribuito. Il valore dovrebbe corrispondere a un codice funzione di ascolto della voicemail predefinito (numero di telefono ?U) impostato nella configurazione IP Office.
Fornisci Opzioni personali avanzate	Impostazione predefinita = opzione disattivata. Solo in modalità Intuity.: Se selezionata, l'utente è in grado di accedere a una serie di ulteriori opzioni all'interno dell'interfaccia utente del telefono della casella postale.

8. Fare clic su **OK**.

9. Abbinare i risultati dell'azione alle seguenti azioni in base alle proprie esigenze.

Risultato

Questa azione produce il seguente risultato che può essere collegato a ulteriori azioni:

- **Avanti:** l'uso di questo risultato dipende dalla modalità casella postale in cui è in esecuzione Voicemail Pro:
 - **Modalità IP Office:** gli utenti che selezionano 0 mentre sono connessi alle proprie caselle postali vengono indirizzati al risultato Successivo.
 - **Modalità Intuity:** gli utenti che selezionano *0 mentre sono connessi alle proprie caselle postali vengono indirizzati al numero del centralino Voicemail, se configurato. In questo caso il risultato Successivo non viene usato.

Esempio

Per alcuni esempi di utilizzo di questa azione in un flusso di chiamata, vedere :

- [Uso dell'azione Menu Opzioni personali](#) alla pagina 219.
- [Esempio di flusso chiamate](#) alla pagina 309.
- [Instradamento delle chiamate a Voicemail](#) alla pagina 274.
- [Modifica della lingua degli annunci di sistema](#) alla pagina 285.
- [Modifica della lingua sull'unità TTY](#) alla pagina 322.

Collegamenti correlati



[Azioni casella postale](#) alla pagina 107

Azione Lascia messaggio

L'azione **Lascia messaggio** consente al chiamante di lasciare un messaggio nella casella postale del punto d'inizio o in una casella postale specificata.

Informazioni su questa attività

Procedura

1. Fare clic sull'icona  **Azioni casella postale**.
2. Fare clic sul flusso di chiamate nel punto in cui si desidera inserire l'azione.
3. Abbinare la nuova azione al risultato desiderato di un'azione precedente.
4. Selezionare  **Lascia messaggio**.
5. Fare doppio clic sull'azione per visualizzarne le schede delle impostazioni.
6. Le schede **Generale**, **Prompt di inserimento**, **Reporting** e **Risultati** sono standard e possono essere usate per tutte le azioni. Consultare [Schede Azione Avvia e Impostazioni azione](#) alla pagina 77.
7. Selezionate il tab **Specifico**. Impostare le opzioni in base alle proprie esigenze.



Impostazione	Descrizione
Casella postale chiamante	Se è selezionata questa opzione, viene utilizzata la casella postale che corrisponde al punto d'inizio della chiamata.
Casella postale	selezionare o inserire il nome della casella postale di destinazione. Se si inserisce ?, Voicemail chiede ai chiamanti di inserire il numero di casella postale. <ul style="list-style-type: none"> • Facendo clic sul pulsante Sfoglia ... è possibile selezionare la casella postale di destinazione da un elenco a discesa di Punto o modulo d'inizio, Variabili definite dal sistema o Casella postale. Le opzioni variano a seconda dell'azione e del campo.
VRL	Se si seleziona questa azione, il messaggio viene trasferito a un'applicazione VRL (Voice Recording Library) supportata dal sistema telefonico. Per ulteriori informazioni, vedere Voice Recording Library (VRL) alla pagina 258.

8. Fare clic su **OK**.
9. Abbinare i risultati dell'azione alle seguenti azioni in base alle proprie esigenze.

Risultato

L'azione **Lascia messaggio** comporta i risultati **Operazione riuscita** e **Errore**. Questo dipende dalla modalità della cassetta postale che il server Voicemail sta utilizzando.

- **Modalità IP Office:** i chiamanti della casella postale seguono l'instradamento dei risultati, a seconda del fatto che selezionino o meno 0 prima o dopo il tono del messaggio. Questa

impostazione ha la priorità sull'impostazione **Ricezione Voicemail** della casella postale dell'utente impostata nella configurazione di IP Office.

- **Modalità Intuity:** i risultati non vengono utilizzati. Ai chiamanti che premono 0 viene sempre applicata l'impostazione **Ricezione Voicemail** della casella postale dell'utente impostata nella configurazione di IP Office.

Esempio

Per alcuni esempi sull'uso di questa azione in un flusso di chiamate, vedere:

- [Instradamento delle chiamate a Voicemail](#) alla pagina 274 e [Esempio di flusso chiamate](#) alla pagina 309.
- [Accodamento gruppi di ricerca](#) alla pagina 205.
- [Modifica della lingua sull'unità TTY](#) alla pagina 322.
- [Esempio di flusso chiamate](#) alla pagina 309: composizione in base al nome.



Collegamenti correlati

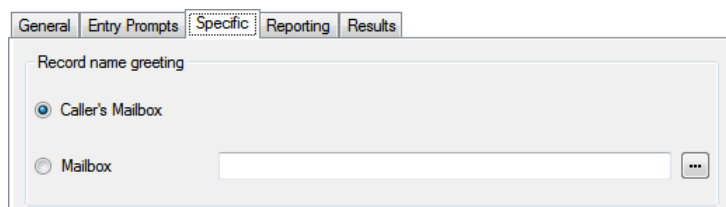
[Azioni casella postale](#) alla pagina 107

Azione Ascolta

Questa azione consente al chiamante di lasciare un messaggio nella casella postale del punto d'inizio o in una casella postale specificata. Tuttavia, a differenza di **Lascia messaggio**, i chiamanti possono tuttavia solo lasciare un messaggio ma non selezionare le altre funzioni della casella postale.

Procedura

1. Fare clic sull'icona  **Azioni casella postale**.
2. Fare clic sul flusso di chiamate nel punto in cui si desidera inserire l'azione.
3. Abbinare la nuova azione al risultato desiderato di un'azione precedente.
4. Selezionare  **Ascolta**.
5. Fare doppio clic sull'azione per visualizzarne le schede delle impostazioni.
6. Le schede **Generale**, **Prompt di inserimento**, **Reporting** e **Risultati** sono standard e possono essere usate per tutte le azioni. Consultare [Schede Azione Avvia e Impostazioni azione](#) alla pagina 77.
7. Selezionate il tab **Specifico**. Impostare le opzioni in base alle proprie esigenze.



General | Entry Prompts | **Specific** | Reporting | Results

Record name greeting

Caller's Mailbox

Mailbox ...

Impostazione	Descrizione
Casella postale chiamante	Se è selezionata questa opzione, viene utilizzata la casella postale che corrisponde al punto d'inizio della chiamata.
Casella postale	<p>selezionare o inserire il nome della casella postale di destinazione. Se si inserisce ?, Voicemail chiede ai chiamanti di inserire il numero di casella postale.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Facendo clic sul pulsante Sfoglia ... è possibile selezionare la casella postale di destinazione da un elenco a discesa di Punto o modulo d'inizio, Variabili definite dal sistema o Casella postale. Le opzioni variano a seconda dell'azione e del campo.

8. Fare clic su **OK**.
9. Abbinare i risultati dell'azione alle seguenti azioni in base alle proprie esigenze.

Risultato

Questa azione produce il seguente risultato che può essere collegato a un'ulteriore azione:

- **Avanti**: consente di instradare la chiamata a un'azione seguente nel flusso chiamata. Questa connessione viene effettuata anche nel caso in cui l'utente abbia riagganciato se nell'azione **Avvia** si seleziona **Sequenza completa**.

Esempio

Per un esempio d'utilizzo di questa azione in un flusso di chiamata, vedere [Personalizzazione della registrazione manuale](#) alla pagina 263 e [Personalizzazione della funzione di registrazione automatica](#) alla pagina 271.



Collegamenti correlati

[Azioni casella postale](#) alla pagina 107

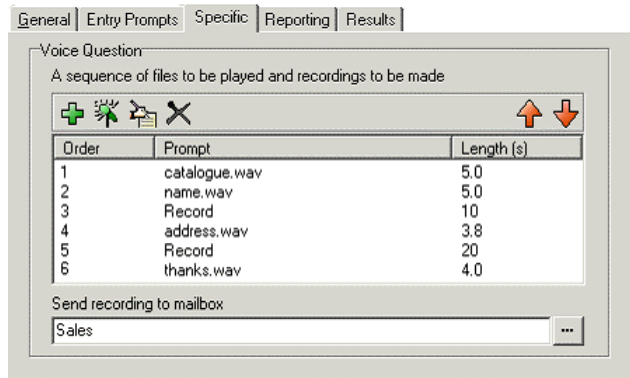
Azione Domanda orale

Questa azione consente di creare un elenco di esecuzione in cui il chiamante avverte una sequenza di richieste e vengono registrate le risposte. Se un chiamante completa l'elenco di riproduzione, sarà creato un singolo file contenente le risposte registrate. Questo file può essere inserito in una casella postale specifica o trasferito a un'azione **E-mail**.

Procedura

1. Fare clic sull'icona  **Azioni casella postale**.
2. Fare clic sul flusso di chiamate nel punto in cui si desidera inserire l'azione.
3. Abbinare la nuova azione al risultato desiderato di un'azione precedente.
4. Selezionare  **Domanda orale**.
5. Fare doppio clic sull'azione per visualizzarne le schede delle impostazioni.
6. Le schede **Generale**, **Prompt di inserimento**, **Reporting** e **Risultati** sono standard e possono essere usate per tutte le azioni. Consultare [Schede Azione Avvia e Impostazioni azione](#) alla pagina 77.

7. Nella scheda **Specifico** immettere le domande da aggiungere all'elenco di riproduzione.



Impostazione	Descrizione
Domanda orale	<p>Questo elenco contiene la sequenza di prompt di domande e le impostazioni per la registrazione delle risposte. Utilizzare le icone per creare e modificare l'elenco:</p> <ul style="list-style-type: none"> • + Add a Prompt: apre l'editor per registrare un prompt per una domanda. • X Record a Response. Specificare il nome e la durata in secondi della risposta registrata. • 📄 Modifica: consente di modificare le impostazioni della voce evidenziata. • X Elimina: consente di eliminare la voce evidenziata dall'elenco di riproduzione. senza eliminare il file che contiene i prompt. • ↕ Sposta: consente di spostare la voce evidenziata in un altro punto dell'elenco di riproduzione.
Send recording to mailbox	<p>Selezionare la casella postale in cui deve essere memorizzato il file delle risposte registrate. Se non si specifica alcuna casella postale, è possibile trasferire il file all'azione E-mail.</p>

8. Fare clic su **OK**.
9. Abbinare i risultati dell'azione alle seguenti azioni in base alle proprie esigenze.

Risultato

Questa azione produce il seguente risultato che può essere collegato a un'ulteriore azione:

- **Avanti:** consente di instradare la chiamata a un'azione seguente nel flusso chiamata. Questa connessione viene effettuata anche nel caso in cui l'utente abbia riagganciato se nell'azione **Avvia** si seleziona **Sequenza completa**.



Collegamenti correlati

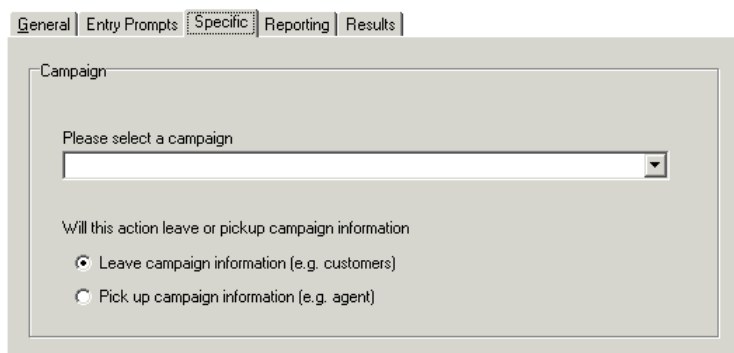
[Azioni casella postale](#) alla pagina 107

Azione Campagna

Le campagne vengono utilizzate per porre ai chiamanti una serie di domande e registrare le loro risposte, espresse verbalmente o tramite la pressione di una serie di tasti. Successivamente gli agenti possono accedere alle registrazioni delle campagne ed elaborare le risposte utilizzando il tastierino del telefono o un'interfaccia Web. Ciascuna campagna può includere un massimo di 21 domande. Consultare [Campagne](#) alla pagina 313.

Procedura

1. Fare clic sull'icona  **Azioni casella postale**.
2. Fare clic sul flusso di chiamate nel punto in cui si desidera inserire l'azione.
3. Abbinare la nuova azione al risultato desiderato di un'azione precedente.
4. Selezionare  **Campagna**.
5. Fare doppio clic sull'azione per visualizzarne le schede delle impostazioni.
6. Le schede **Generale**, **Prompt di inserimento**, **Reporting** e **Risultati** sono standard e possono essere usate per tutte le azioni. Consultare [Schede Azione Avvia e Impostazioni azione](#) alla pagina 77.
7. Selezionate il tab **Specifico**. Impostare le opzioni in base alle proprie esigenze.



Impostazione	Descrizione
Selezionare una campagna	Selezionare la campagna che si desidera usare.
Lascia informazioni campagna	: specificare se si desidera che l'azione avvii la campagna per consentire ai chiamanti di rispondere alle domande.
Rileva informazioni campagna	: specificare se si desidera che l'azione avvii la riproduzione delle risposte lasciate dai clienti.

8. Fare clic su **OK**.
9. Abbinare i risultati dell'azione alle seguenti azioni in base alle proprie esigenze.

Risultato

Questa azione produce il seguente risultato che può essere collegato a un'ulteriore azione:

- **Avanti:** consente di instradare la chiamata a un'azione seguente nel flusso chiamata. Questa connessione viene effettuata anche nel caso in cui l'utente abbia riagganciato se nell'azione **Avvia** si seleziona **Sequenza completa**.

Collegamenti correlati

[Azioni casella postale](#) alla pagina 107

Capitolo 15: Azioni di configurazione

Un chiamante può utilizzare queste azioni per modificare le impostazioni della casella postale di un utente o gruppo di ricerca:

Collegamenti correlati

[Azione Modifica elenco di riproduzione](#) alla pagina 115

[Azione Registra nome](#) alla pagina 116

[Azione Menu Opzioni personali](#) alla pagina 118



[Azione Seleziona lingua dei prompt di sistema](#) alla pagina 120

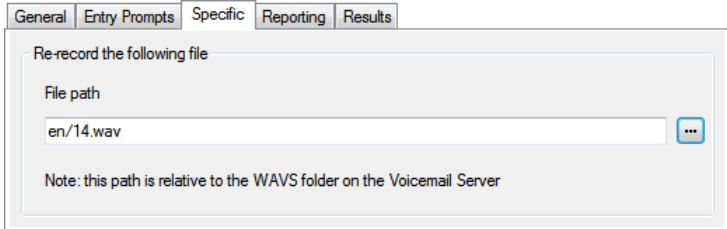
Azione Modifica elenco di riproduzione

Questa azione consente di registrare un prompt e memorizzarlo sul server Voicemail. Consente di creare flussi chiamate che modificano i prompt usati da altri flussi chiamate.

Informazioni su questa attività

Procedura

1. Fare clic sull'icona  **Azioni di configurazione**.
2. Fare clic sul flusso di chiamate nel punto in cui si desidera inserire l'azione.
3. Abbinare la nuova azione al risultato desiderato di un'azione precedente.
4. Selezionare  **Modifica elenco di riproduzione**.
5. Fare doppio clic sull'azione per visualizzarne le schede delle impostazioni.
6. Le schede **Generale**, **Prompt di inserimento**, **Reporting** e **Risultati** sono standard e possono essere usate per tutte le azioni. Consultare [Schede Azione Avvia e Impostazioni azione](#) alla pagina 77.
7. Selezionate il tab **Specifico**. Impostare le opzioni in base alle proprie esigenze.



General | Entry Prompts | **Specific** | Reporting | Results

Re-record the following file

File path

en/14.wav

Note: this path is relative to the WAVS folder on the Voicemail Server

Impostazione	Descrizione
Percorso file	<p>Il nome file del prompt. Specificare il percorso della cartella WAVS configurata per il server Voicemail.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Per ricercare la posizione di un file, fare clic su ... per aprire Wave Editor. in cui è possibile selezionare un prompt esistente oppure definire e registrarne uno nuovo. Consultare Utilizzo di Wave Editor alla pagina 54. • Quando si accede ai prompt di Voicemail, è possibile usare le variabili di Voicemail sia nel percorso che nel nome del file del prompt. Ad esempio: <ul style="list-style-type: none"> - Se i prompt <code>Greeting1.wav</code> e <code>Greeting2.wav</code> ecc. vengono registrati, un'azione impostata per riprodurre <code>Greeting\$KEY.wav</code> riproduce il prompt di annuncio che corrisponde al valore corrente di <code>\$KEY</code>. - Registrando prompt personalizzati per diverse lingue con lo stesso nome file ma inseriti in sottocartelle delle lingue denominate in modo appropriato, la variabile <code>\$LOC</code> può essere utilizzata nel percorso del file di prompt di un'azione per riprodurre la versione della lingua corretta del prompt stesso. - Per gli annunci, è possibile utilizzare i formati <code>[GREETING] \<name>_Queued</code> e <code>[GREETING] \<name>_StillQueued</code>, dove <code><name></code> viene sostituito dal gruppo di ricerca o dal nome utente.

8. Fare clic su **OK**.

9. Abbinare i risultati dell'azione alle seguenti azioni in base alle proprie esigenze.

Risultato

Questa azione produce il seguente risultato che può essere collegato a un'ulteriore azione:

- **Avanti:** consente di instradare la chiamata a un'azione seguente nel flusso chiamata. Questa connessione viene effettuata anche nel caso in cui l'utente abbia riagganciato se nell'azione **Avvia** si seleziona **Sequenza completa**.

Collegamenti correlati

[Azioni di configurazione](#) alla pagina 115



Azione Registra nome


Questa azione consente agli utenti di registrare i prompt dei nomi relativi alle proprie caselle postali o a caselle postali specifiche. Per un esempio, vedere [Aggiunta di un modulo Nome record](#) alla pagina 310.

Il nome della casella postale viene usato per l'azione **Composizione in base al nome** e viene fatto ascoltare a tutti i chiamanti che vengono trasferiti alla casella postale in modo che possano lasciare un messaggio. Se la modalità Cassetta postale del server Voicemail è impostata su Intuity, gli utenti possono registrare il nome utilizzando l'interfaccia del telefono.

Per registrare contemporaneamente i nomi di più caselle postali, è possibile usare il comando `NameWavsTable`.

Procedura

1. Fare clic sull'icona  **Azioni di configurazione**.
2. Fare clic sul flusso di chiamate nel punto in cui si desidera inserire l'azione.
3. Abbinare la nuova azione al risultato desiderato di un'azione precedente.
4. Selezionare  **Nome record**.
5. Fare doppio clic sull'azione per visualizzarne le schede delle impostazioni.
6. Le schede **Generale**, **Prompt di inserimento**, **Reporting** e **Risultati** sono standard e possono essere usate per tutte le azioni. Consultare [Schede Azione Avvia e Impostazioni azione](#) alla pagina 77.
7. Selezionate il tab **Specifico**. Impostare le opzioni in base alle proprie esigenze.



Impostazione	Descrizione
Casella postale chiamante	Se è selezionata questa opzione, viene utilizzata la casella postale che corrisponde al punto d'inizio della chiamata.
Casella postale	<p>selezionare o inserire il nome della casella postale di destinazione. Se si inserisce ?, Voicemail chiede ai chiamanti di inserire il numero di casella postale.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Facendo clic sul pulsante Sfoglia ... è possibile selezionare la casella postale di destinazione da un elenco a discesa di Punto o modulo d'inizio, Variabili definite dal sistema o Casella postale. Le opzioni variano a seconda dell'azione e del campo.

8. Fare clic su **OK**.
9. Abbinare i risultati dell'azione alle seguenti azioni in base alle proprie esigenze.

Risultato

Questa azione produce il seguente risultato che può essere collegato a un'ulteriore azione:

- **Avanti**: consente di instradare la chiamata a un'azione seguente nel flusso chiamata. Questa connessione viene effettuata anche nel caso in cui l'utente abbia riagganciato se nell'azione **Avvia** si seleziona **Sequenza completa**.
- **Numero non valido**: instrada la chiamata alla seguente azione nel flusso di chiamata se il numero di interno immesso non è valido.

Collegamenti correlati

[Azioni di configurazione](#) alla pagina 115



Azione Menu Opzioni personali

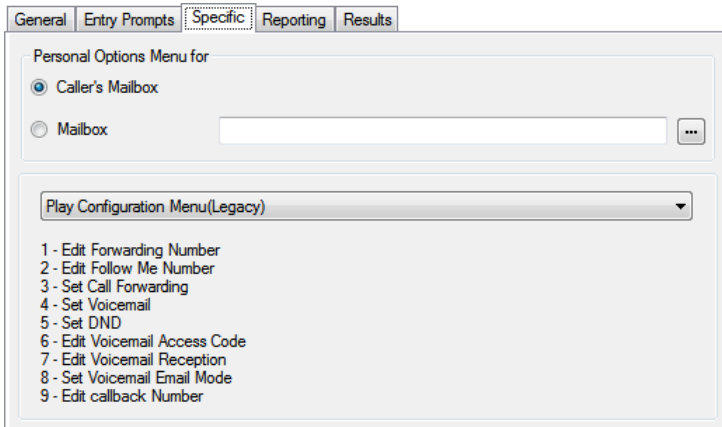
Questa azione può essere utilizzata per consentire a un chiamante di modificare diverse impostazioni dell'utente o del gruppo di ricerca. Vista l'importanza di questa azione, è sempre consigliabile proteggerla impostando un codice **PIN** nella scheda **Generale**.

Per un esempio di utilizzo di questa azione in un flusso di chiamata, vedere [Uso dell'azione Menu Opzioni personali](#) alla pagina 219.

Qualsiasi modifica alla configurazione di un utente o di un gruppo effettuata utilizzando questo metodo viene registrata nei file di registro dei servizi Voicemail. Nel file vengono inseriti anche l'ora, la data, le informazioni sulle modifiche e il CLI del chiamante che ha effettuato la modifica.

Procedura

1. Fare clic sull'icona  **Azioni di configurazione**.
2. Fare clic sul flusso di chiamate nel punto in cui si desidera inserire l'azione.
3. Abbinare la nuova azione al risultato desiderato di un'azione precedente.
4. Selezionare  **Menu Opzioni personali**.
5. Fare doppio clic sull'azione per visualizzarne le schede delle impostazioni.
6. Le schede **Generale**, **Prompt di inserimento**, **Reporting** e **Risultati** sono standard e possono essere usate per tutte le azioni. Consultare [Schede Azione Avvia e Impostazioni azione](#) alla pagina 77.
7. Selezionate il tab **Specifico**. Impostare le opzioni in base alle proprie esigenze.



Impostazione	Descrizione
Casella postale chiamante	Se è selezionata questa opzione, viene utilizzata la casella postale che corrisponde al punto d'inizio della chiamata.

La tabella continua...

Impostazione	Descrizione																				
Casella postale	<p>selezionare o inserire il nome della casella postale di destinazione. Se si inserisce ?, Voicemail chiede ai chiamanti di inserire il numero di casella postale.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Facendo clic sul pulsante Sfoglia ... è possibile selezionare la casella postale di destinazione da un elenco a discesa di Punto o modulo d'inizio, Variabili definite dal sistema o Casella postale. Le opzioni variano a seconda dell'azione e del campo. 																				
Modalità del menu	<p>L'elenco a discesa consente di selezionare la modalità utilizzata per il menu.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Per i sistemi in esecuzione in modalità IP Office, solo Esegui menu di configurazione (precedente) è supportato. • Per i sistemi in esecuzione in modalità Intuity, è possibile selezionare Esegui menu di configurazione (precedente) o Menu Opzioni personali. 																				
Esegui menu di configurazione (precedente)	<p>Le opzioni disponibili quando un chiamante accede a questa azione sono indicate qui di seguito. Le opzioni contrassegnate con * possono anche essere impostate utilizzando i comandi dell'azione Generico.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Utente</th> <th>Gruppo di chiamata</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1. Modificare il numero di inoltro*.</td> <td>1. Attivare/disattivare Voicemail*.</td> </tr> <tr> <td>2. Modificare il numero configurato per la funzione Seguimi*.</td> <td>2. Modificare il codice Voicemail</td> </tr> <tr> <td>3. Impostare l'inoltro chiamate*.</td> <td>3. Impostare la modalità e-mail di Voicemail*.</td> </tr> <tr> <td>4. Attivare/disattivare Voicemail*.</td> <td>4. Impostare la modalità del servizio*.</td> </tr> <tr> <td>5. Impostare la funzione Non disturbare*.</td> <td>–</td> </tr> <tr> <td>6. Modificare il codice Voicemail*.</td> <td>–</td> </tr> <tr> <td>7. Modificare la ricezione Voicemail*.</td> <td>–</td> </tr> <tr> <td>8. Impostare la modalità e-mail di Voicemail*.</td> <td>–</td> </tr> <tr> <td>9. Modificare il numero di richiamata di Voicemail*.</td> <td>–</td> </tr> </tbody> </table>	Utente	Gruppo di chiamata	1. Modificare il numero di inoltro*.	1. Attivare/disattivare Voicemail*.	2. Modificare il numero configurato per la funzione Seguimi*.	2. Modificare il codice Voicemail	3. Impostare l'inoltro chiamate*.	3. Impostare la modalità e-mail di Voicemail*.	4. Attivare/disattivare Voicemail*.	4. Impostare la modalità del servizio*.	5. Impostare la funzione Non disturbare*.	–	6. Modificare il codice Voicemail*.	–	7. Modificare la ricezione Voicemail*.	–	8. Impostare la modalità e-mail di Voicemail*.	–	9. Modificare il numero di richiamata di Voicemail*.	–
Utente	Gruppo di chiamata																				
1. Modificare il numero di inoltro*.	1. Attivare/disattivare Voicemail*.																				
2. Modificare il numero configurato per la funzione Seguimi*.	2. Modificare il codice Voicemail																				
3. Impostare l'inoltro chiamate*.	3. Impostare la modalità e-mail di Voicemail*.																				
4. Attivare/disattivare Voicemail*.	4. Impostare la modalità del servizio*.																				
5. Impostare la funzione Non disturbare*.	–																				
6. Modificare il codice Voicemail*.	–																				
7. Modificare la ricezione Voicemail*.	–																				
8. Impostare la modalità e-mail di Voicemail*.	–																				
9. Modificare il numero di richiamata di Voicemail*.	–																				

La tabella continua...

Impostazione	Descrizione																		
Menu Opzioni personali	Gli attributi che possono essere configurati tramite il menu Opzioni personali sono supportati solo sui sistemi Voicemail in modalità Intuity.																		
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Utente</th> <th>Ulteriori opzioni</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1. Configurare elenchi di distribuzione.</td> <td>1. Attivare/disattivare Voicemail.</td> </tr> <tr> <td>3. Configurare preferenze fax.</td> <td>2. Impostare la modalità e-mail di Voicemail.</td> </tr> <tr> <td>4. Modificare il codice di accesso Voicemail.</td> <td>3. Impostare Non disturbare.</td> </tr> <tr> <td>5. Registrare il nome</td> <td>4. Impostare Seguimi/la funzione di inoltro.</td> </tr> <tr> <td>6. Immettere l'indirizzo del messaggio prima della registrazione.</td> <td>5. Modificare la ricezione Voicemail.</td> </tr> <tr> <td>7. Amministrare le opzioni di risposta alle chiamate.</td> <td>6. Modifica numero per la richiamata.</td> </tr> <tr> <td>8. Ordinare i messaggi in entrata.</td> <td>7. Modificare l'abbinamento a cellulari.</td> </tr> <tr> <td>9. Altre opzioni...</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Utente	Ulteriori opzioni	1. Configurare elenchi di distribuzione.	1. Attivare/disattivare Voicemail.	3. Configurare preferenze fax.	2. Impostare la modalità e-mail di Voicemail.	4. Modificare il codice di accesso Voicemail.	3. Impostare Non disturbare.	5. Registrare il nome	4. Impostare Seguimi/la funzione di inoltro.	6. Immettere l'indirizzo del messaggio prima della registrazione.	5. Modificare la ricezione Voicemail.	7. Amministrare le opzioni di risposta alle chiamate.	6. Modifica numero per la richiamata.	8. Ordinare i messaggi in entrata.	7. Modificare l'abbinamento a cellulari.	9. Altre opzioni...	
	Utente	Ulteriori opzioni																	
	1. Configurare elenchi di distribuzione.	1. Attivare/disattivare Voicemail.																	
	3. Configurare preferenze fax.	2. Impostare la modalità e-mail di Voicemail.																	
	4. Modificare il codice di accesso Voicemail.	3. Impostare Non disturbare.																	
	5. Registrare il nome	4. Impostare Seguimi/la funzione di inoltro.																	
	6. Immettere l'indirizzo del messaggio prima della registrazione.	5. Modificare la ricezione Voicemail.																	
	7. Amministrare le opzioni di risposta alle chiamate.	6. Modifica numero per la richiamata.																	
	8. Ordinare i messaggi in entrata.	7. Modificare l'abbinamento a cellulari.																	
9. Altre opzioni...																			

8. Fare clic su **OK**.

9. Abbinare i risultati dell'azione alle seguenti azioni in base alle proprie esigenze.

Risultato

Questa azione produce il seguente risultato che può essere collegato a un'ulteriore azione:

- **Avanti:** consente di instradare la chiamata a un'azione seguente nel flusso chiamata. Questa connessione viene effettuata anche nel caso in cui l'utente abbia riagganciato se nell'azione **Avvia** si seleziona **Sequenza completa**.

Collegamenti correlati

[Azioni di configurazione](#) alla pagina 115


Azione Seleziona lingua dei prompt di sistema

L'azione **Seleziona lingua dei prompt di sistema** consente ai chiamanti di modificare la lingua dei prompt riprodotti dal sistema durante un flusso chiamate. Per un esempio dell'uso di questa azione in un flusso chiamate, vedere [Modifica della lingua degli annunci di sistema](#) alla pagina 285 e [Modifica della lingua sulle unità TTY](#) alla pagina 322.

Per ulteriori informazioni sulle lingue supportate, vedere [Lingue supportate](#) alla pagina 283. Per impostazione predefinita non vengono installate tutte le lingue. Se la lingua selezionata non è disponibile, il server Voicemail usa la lingua più simile.

Procedura

1. Fare clic sull'icona  **Azioni di configurazione**.

2. Fare clic sul flusso di chiamate nel punto in cui si desidera inserire l'azione.
3. Abbinare la nuova azione al risultato desiderato di un'azione precedente.
4. Selezionare  **Seleziona lingua dei prompt di sistema**.
5. Fare doppio clic sull'azione per visualizzarne le schede delle impostazioni.
6. Le schede **Generale**, **Prompt di inserimento**, **Reporting** e **Risultati** sono standard e possono essere usate per tutte le azioni. Consultare [Schede Azione Avvia e Impostazioni azione](#) alla pagina 77.
7. Selezionate il tab **Specifico**. Impostare le opzioni in base alle proprie esigenze.

Impostazione	Descrizione
Possibili prompt di sistema	Visualizza un elenco di tutte le lingue per i prompt che possono essere installate nel sistema.
Installati nel server	Indica se i prompt sono stati installati sul server in una lingua specifica.
Lingua TTS	Visualizzato sui sistemi in sottoscrizione che hanno Google Speech abilitato (vedere Attivazione di Google Speech TTS alla pagina 290). Consente di modificare la lingua TTS rispetto a quella predefinita del sistema.
Voce TTS	Selezionare la voce da utilizzare con la lingua TTS vocale di Google. Le opzioni disponibili variano a seconda della lingua selezionata.

8. Fare clic su **OK**.
9. Abbinare i risultati dell'azione alle seguenti azioni in base alle proprie esigenze.

Risultato

Questa azione produce il seguente risultato che può essere collegato a un'ulteriore azione:

- **Avanti**: consente di instradare la chiamata a un'azione seguente nel flusso chiamata. Questa connessione viene effettuata anche nel caso in cui l'utente abbia riagganciato se nell'azione **Avvia** si seleziona **Sequenza completa**.

Collegamenti correlati

[Azioni di configurazione](#) alla pagina 115

Capitolo 16: Azioni di telefonia

Queste azioni consentono di modificare le funzioni di telefonia come il trasferimento delle chiamate.

Collegamenti correlati



- [Azione Instradamento variabile](#) alla pagina 122
- [Azione Instrada chiamata in entrata](#) alla pagina 124
- [Azione Stato chiamata](#) alla pagina 124
- [Azione Trasferisci](#) alla pagina 125
- [Azione Sussurro](#) alla pagina 127
- [Azione Gruppo chiamata](#) alla pagina 129
- [Azione Componi in base al nome](#) alla pagina 131
- [Azione Trasferimento assistito](#) alla pagina 133
- [Azione Raccolta alfanumerica](#) alla pagina 136
- [Azione Parcheggio e paging](#) alla pagina 137
- [Azione Script della chiamata predittiva](#) alla pagina 139

Azione Instradamento variabile

Questa azione consente di instradare le chiamate se la variabile chiamata selezionata corrisponde a uno dei numeri specificati dalle impostazioni dell'azione.

L'azione verifica se la variabile selezionata corrisponde a un set di stringhe specificate. Se ci sono più corrispondenze, viene usata quella con il numero più alto di cifre corrispondenti (escludendo i caratteri jolly). Se vengono trovate più corrispondenze con la stessa lunghezza, viene usata la prima corrispondenza dell'elenco.

Procedura

1. Fare clic sull'icona  **Azioni di telefonia**.
2. Fare clic sul flusso di chiamate nel punto in cui si desidera inserire l'azione.
3. Abbinare la nuova azione al risultato desiderato di un'azione precedente.
4. Selezionare  **Instradamento variabile**.
5. Fare doppio clic sull'azione per visualizzarne le schede delle impostazioni.
6. Le schede **Generale**, **Prompt di inserimento**, **Reporting** e **Risultati** sono standard e possono essere usate per tutte le azioni. Consultare [Schede Azione Avvia e Impostazioni azione](#) alla pagina 77.

7. Selezionate il tab **Specifico**. Impostare le opzioni in base alle proprie esigenze.

Impostazioni	Descrizione
Selezionare una variabile	<p>Questo elenco a discesa consente di selezionare la variabile chiamata da usare per la ricerca di corrispondenze.</p> <ul style="list-style-type: none"> È possibile utilizzare le variabili non disponibili nell'elenco a discesa salvando il valore corrente della variabile su uno dei valori \$CP. È possibile farlo tramite l'azione Generico impostata su Imposta valore CPxx. Ad esempio, CP1 : \$MONTH salva il valore di \$MONTH su \$CP1. La variabile \$REG[name] può essere utilizzata per accedere al valore corrente di una variabile utente. Ad esempio, \$REG[UW1] che accede al valore di una variabile utente denominata UW1. È possibile utilizzare il metodo precedente per salvare questo valore come \$CP. Ad esempio CP2 : \$REG[UW1].
Verificare che la variabile corrisponda ai seguenti numeri	<p>La seguente sezione elenca tutti i numeri che verranno usati per la ricerca di possibili corrispondenze. Se la variabile corrisponde a più numeri dell'elenco, viene usata la prima corrispondenza dell'elenco.</p> <ul style="list-style-type: none"> I numeri possono contenere il carattere jolly ? in sostituzione di un numero. Più simboli ? indicano una combinazione di numeri. I numeri possono contenere anche il carattere jolly *, che indica che le corrispondenze devono essere ricercate in tutte le cifre, comprese le cifre multiple. <p>Di seguito sono riportati esempi di come viene applicata la corrispondenza:</p> <ul style="list-style-type: none"> 01707364725 ricerca solo il numero esatto specificato. 01707* ricerca solo i numeri che iniziano con 01707. *4625 ricerca solo i numeri che terminano con 4625. *4329* ricerca solo i numeri che contengono 4329. 01707?????? ricerca tutti i numeri di 11 cifre che iniziano con 01707. ???????4625 ricerca tutti i numeri di 11 che terminano con 4625. ???* ricerca tutti i numeri la cui terza cifra è 7.

8. Fare clic su **OK**.

9. Abbinare i risultati dell'azione alle seguenti azioni in base alle proprie esigenze.

Risultato

Questa azione ha un risultato separato per ogni stringa numerica inserita per la corrispondenza più un risultato **Nessuna corrispondenza**.



Collegamenti correlati

[Azioni di telefonia](#) alla pagina 122

Azione Instrada chiamata in entrata

Questa azione consente di suddividere il flusso di chiamata fra interne ed esterne.

Procedura

1. Fare clic sull'icona  **Azioni di telefonia**.
2. Fare clic sul flusso di chiamate nel punto in cui si desidera inserire l'azione.
3. Abbinare la nuova azione al risultato desiderato di un'azione precedente.
4. Selezionare  **Instradamento chiamate in entrata**.
5. Fare doppio clic sull'azione per visualizzarne le schede delle impostazioni.
6. Le schede **Generale**, **Prompt di inserimento**, **Reporting** e **Risultati** sono standard e possono essere usate per tutte le azioni. Consultare [Schede Azione Avvia e Impostazioni azione](#) alla pagina 77.
7. Selezionate il tab **Specifico**. Impostare le opzioni in base alle proprie esigenze.
8. Fare clic su **OK**.
9. Abbinare i risultati dell'azione alle seguenti azioni in base alle proprie esigenze.

Risultato

Questa azione produce i seguenti risultati che possono essere collegati a ulteriori azioni:

- **Interno**: questo risultato viene usato per le chiamate interne.
- **Esterne**: questo risultato viene usato per le chiamate esterne.

Collegamenti correlati


[Azioni di telefonia](#) alla pagina 122

Azione Stato chiamata

Questo tipo di azione consente di gestire un flusso di chiamata in base al motivo per cui il numero di destinazione originale configurato della chiamata non ha risposto alla chiamata.

Procedura

1. Fare clic sull'icona  **Azioni di telefonia**.

2. Fare clic sul flusso di chiamate nel punto in cui si desidera inserire l'azione.
3. Abbinare la nuova azione al risultato desiderato di un'azione precedente.
4. Selezionare  **Instradamento in base a chiamata**.
5. Fare doppio clic sull'azione per visualizzarne le schede delle impostazioni.
6. Le schede **Generale**, **Prompt di inserimento**, **Reporting** e **Risultati** sono standard e possono essere usate per tutte le azioni. Consultare [Schede Azione Avvia e Impostazioni azione](#) alla pagina 77.
7. Per questo tipo di azione non esiste una scheda **Specifico**.
8. Fare clic su **OK**.
9. Abbinare i risultati dell'azione alle seguenti azioni in base alle proprie esigenze.

Risultato

Questa azione produce i seguenti risultati che possono essere collegati a ulteriori azioni:

- **Senza risposta**: questo risultato viene usato per le chiamate che sono state instradate al server Voicemail perché l'utente o il gruppo di suoneria di destinazione originale non hanno risposto.
- **Occupato**: questo risultato viene usato quando la chiamata è stata instradata al server Voicemail perché l'utente di destinazione originale era occupato.
- **Fuori orario**: questo risultato viene usato per le chiamate dei gruppi di ricerca quando il gruppo di ricerca di destinazione originale è in modalità Servizio notturno.
- **Impostazione predefinita**: questo risultato viene utilizzato quando la chiamata non soddisfa nessuno dei criteri precedenti.

Collegamenti correlati



[Azioni di telefonia](#) alla pagina 122

Azione Trasferisci

Informazioni su questa attività

Questo tipo di azione trasferisce il chiamante all'interno corrispondente alla casella di posta selezionata. Il trasferimento viene effettuato automaticamente. Se la chiamata torna nuovamente al server Voicemail, ad esempio perché non riceve una risposta, viene considerata equivalente a una nuova chiamata. È possibile effettuare trasferimenti più avanzati utilizzando un'**Elenco chiamate** o un'**Trasferimento assistito**.

Procedura

1. Fare clic sull'icona  **Azioni di telefonia**.
2. Fare clic sul flusso di chiamate nel punto in cui si desidera inserire l'azione.
3. Abbinare la nuova azione al risultato desiderato di un'azione precedente.
4. Selezionare  **Trasferisci**.
5. Fare doppio clic sull'azione per visualizzarne le schede delle impostazioni.

6. Le schede **Generale**, **Prompt di inserimento**, **Reporting** e **Risultati** sono standard e possono essere usate per tutte le azioni. Consultare [Schede Azione Avvia e Impostazioni azione](#) alla pagina 77.
7. Selezionate il tab **Specifico**. Impostare le opzioni in base alle proprie esigenze.

Impostazione	Descrizione
Destinazione	Inserire il numero di destinazione per il trasferimento. Questo può includere codici funzione IP Office o numeri specificati dal valore corrente di una variabile chiamata Voicemail Pro, ad esempio \$KEY. Digitare direttamente il testo desiderato o utilizzare il pulsante Sfoglia per selezionare il testo da utilizzare, incluso il valore di una variabile chiamata.
Origine del trasferimento	Numero da visualizzare sul display del telefono di destinazione per le chiamate interne. Digitare direttamente il testo richiesto oppure utilizzare il pulsante Sfoglia per selezionare il testo da utilizzare e l'eventuale valore di una variabile chiamata.
Descrizione	Descrizione in formato testo da visualizzare sul telefono di destinazione per le chiamate interne. Digitare direttamente il testo richiesto oppure utilizzare il pulsante Sfoglia per selezionare il testo da utilizzare e l'eventuale valore di una variabile chiamata.

La tabella continua...

Impostazione	Descrizione
Imposta priorità chiamante	<p>Se si seleziona questa opzione, è possibile impostare la priorità del chiamante su Bassa, Media o Alta. È possibile anche usare una variabile chiamata impostata su 1, 2 o 3 per impostare la priorità su Bassa, Media o Alta.</p> <ul style="list-style-type: none"> Quando il sistema presenta chiamate a un gruppo di ricerca su IP Office, IP Office utilizza le priorità delle chiamate seguite dai tempi di attesa delle chiamate per ordinare le chiamate nella coda. Per impostazione predefinita, le chiamate interne hanno una priorità Bassa, mentre la priorità delle chiamate esterne viene impostata in base alla configurazione di Instradamento chiamate in entrata di IP Office usata per instradare la chiamata (che per impostazione predefinita è Bassa). Non usare contemporaneamente chiamate con priorità diverse se si sta usando Voicemail Pro per annunciare ai chiamanti il tempo di attesa media di risposta e la posizione in coda, poiché questi valori non sono più accurati se viene inserita nella coda una chiamata con una priorità più alta. In questi casi infatti Voicemail Pro non consente di aumentare il valore già indicato al chiamante.
Notifica al chiamante il trasferimento alla destinazione	<p>Se questa casella è abilitata, il trasferimento di chiamata viene notificato al chiamante. Se è disponibile un nome registrato per la destinazione, viene riprodotto il messaggio "Trasferimento a" seguito dal nome della casella postale associata alla destinazione, altrimenti viene riprodotto il messaggio "Attendere. Trasferimento della chiamata in corso". Tuttavia, vengono prima riprodotti i prompt selezionati nell'elenco Prompt di inserimento descritto in precedenza.</p>
Conferenza	<p>Trasferire il chiamante a una conferenza corrispondente al numero di destinazione.</p>

- Fare clic su **OK**.
- Abbinare i risultati dell'azione alle seguenti azioni in base alle proprie esigenze.

Risultato

Questa azione non produce risultati. Non può essere abbinata a un'azione successiva.

Collegamenti correlati

[Azioni di telefonia](#) alla pagina 122



Azione Sussurro

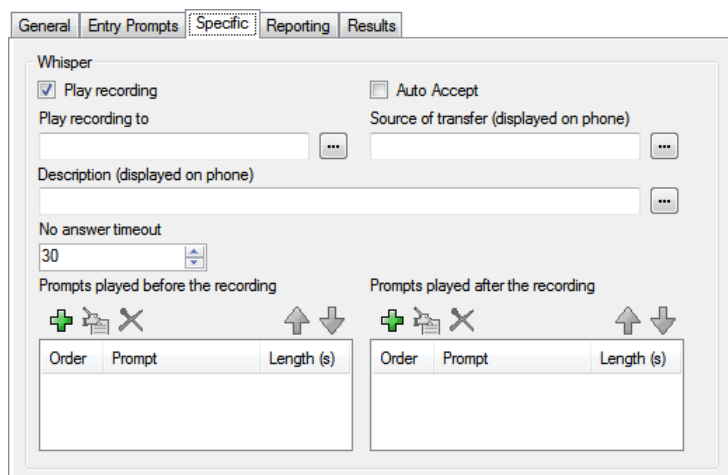
L'azione Sussurro consente di riprodurre una registrazione eseguita dal chiamante su un numero di destinazione del trasferimento mentre il chiamante è in attesa. Durante l'ascolto della registrazione e dei prompt, l'utente del numero di destinazione può decidere di accettare la chiamata premendo 1 oppure rifiutarla premendo un qualsiasi altro tasto o riagganciando.

Per creare la registrazione, è possibile usare un'azione Domanda orale o Ascolta preceduta da un'azione Sussurro. L'azione Sussurro consente anche di impostare la visualizzazione di vari elementi di testo sull'interno a cui viene trasferita la chiamata e la riproduzione di prompt prima e dopo la registrazione.

È possibile utilizzare l'azione senza richiedere una registrazione. L'utente a cui viene trasferita la chiamata decide se accettare o rifiutare la chiamata in base alle informazioni visualizzate e ai prompt eventualmente impostati. Voicemail è inoltre in grado di accettare il trasferimento filtrato di chiamata automaticamente dopo la registrazione (se presente) e la riproduzione dei prompt sul dispositivo di destinazione.

Procedura

1. Fare clic sull'icona  **Azioni di telefonia**.
2. Fare clic sul flusso di chiamate nel punto in cui si desidera inserire l'azione.
3. Abbinare la nuova azione al risultato desiderato di un'azione precedente.
4. Selezionare  **Messaggio privato**.
5. Fare doppio clic sull'azione per visualizzarne le schede delle impostazioni.
6. Le schede **Generale**, **Prompt di inserimento**, **Reporting** e **Risultati** sono standard e possono essere usate per tutte le azioni. Consultare [Schede Azione Avvia e Impostazioni azione](#) alla pagina 77.
7. Selezionate il tab **Specifico**. Impostare le opzioni in base alle proprie esigenze.



Impostazione	Descrizione
Riproduci registrazione	Se si deseleziona questa opzione, la chiamata viene presentata al numero di destinazione senza la riproduzione della registrazione del chiamante. Ciò può essere utile nel caso in cui si desideri usare l'azione senza registrazione. I prompt prima e dopo la registrazione vengono comunque riprodotti se sono stati impostati.
Accettazione automatica	Se si seleziona questa opzione, dopo la riproduzione della registrazione il chiamante viene collegato direttamente al numero di destinazione senza che l'utente debba accettare la chiamata. In questo caso non è tuttavia possibile usare il collegamento del risultato Rifiuta. Se l'interno dell'utente è configurato per rispondere automaticamente, la chiamata con sussurro riceve una risposta, la registrazione e i prompt vengono riprodotti e la chiamata viene connessa senza che l'utente debba intervenire.
Riproduci registrazione su	Inserire il numero dell'interno a cui deve essere presentata la registrazione.

La tabella continua...

Impostazione	Descrizione
Origine del trasferimento	Numero da visualizzare sul display del telefono di destinazione per le chiamate interne. Digitare direttamente il testo richiesto oppure utilizzare il pulsante Sfoglia per selezionare il testo da utilizzare e l'eventuale valore di una variabile chiamata.
Descrizione	Descrizione in formato testo da visualizzare sul telefono di destinazione per le chiamate interne. Digitare direttamente il testo richiesto oppure utilizzare il pulsante Sfoglia per selezionare il testo da utilizzare e l'eventuale valore di una variabile chiamata.
Timeout per mancanza risposta	Specificare per quanto tempo il server di Voicemail deve attendere una risposta prima che venga applicato il collegamento risultante Senza risposta .
Prompt riprodotti prima della registrazione	Selezionare i prompt che devono essere riprodotti sull'interno di destinazione al momento in cui l'utente risponde alla chiamata. I prompt riprodotti dopo la registrazione del chiamante devono includere l'istruzione "Premere 1 per confermare oppure riagganciare".
Prompt riprodotti dopo la registrazione	

8. Fare clic su **OK**.
9. Abbinare i risultati dell'azione alle seguenti azioni in base alle proprie esigenze.

Risultato

Questa azione produce i seguenti risultati che possono essere collegati a ulteriori azioni:

- **Avanti:** consente di instradare la chiamata a un'azione seguente nel flusso chiamata. Questa connessione viene effettuata anche nel caso in cui l'utente abbia riagganciato se nell'azione **Avvia** si seleziona **Sequenza completa**.
- **Senza risposta:** questo risultato viene utilizzato se il numero di destinazione non risponde alla chiamata entro il timeout impostato dell'azione.
- **Occupato:** questo risultato viene usato se il numero di destinazione a cui viene trasferita la chiamata con sussurro è occupato.
- **Rifiuta:** questo risultato viene usato se il numero di destinazione rifiuta la chiamata premendo un tasto diverso da 1 o riagganciando.



Collegamenti correlati

[Azioni di telefonia](#) alla pagina 122

Azione Gruppo chiamata

Questa azione consente al chiamante di specificare l'interno con cui desidera comunicare. È possibile anche decidere di limitare il trasferimento solo a interni che fanno parte di un gruppo specifico. In questo caso il trasferimento non viene effettuato automaticamente. Inoltre, è possibile collegare l'azione ad altre azioni come Nessuna risposta o Occupato nel caso in cui la chiamata non riceva una risposta.

Procedura

1. Fare clic sull'icona  **Azioni di telefonia**.
2. Fare clic sul flusso di chiamate nel punto in cui si desidera inserire l'azione.
3. Abbinare la nuova azione al risultato desiderato di un'azione precedente.
4. Selezionare  **Elenco chiamate**.
5. Fare doppio clic sull'azione per visualizzarne le schede delle impostazioni.
6. Le schede **Generale**, **Prompt di inserimento**, **Reporting** e **Risultati** sono standard e possono essere usate per tutte le azioni. Consultare [Schede Azione Avvia e Impostazioni azione](#) alla pagina 77.
7. Selezionate il tab **Specifico**. Impostare le opzioni in base alle proprie esigenze.



Impostazione	Descrizione
Transferimento a gruppo	Inserire il nome di un gruppo se si desidera che la chiamata venga trasferita solo a interni di un gruppo specifico.
Riproduci prompt con un elenco dei membri del gruppo	Se si seleziona questa opzione, il server Voicemail elenca al chiamante i membri del gruppo.
Origine del trasferimento	Numero da visualizzare sul display del telefono di destinazione per le chiamate interne. Digitare direttamente il testo richiesto oppure utilizzare il pulsante Sfoglia per selezionare il testo da utilizzare e l'eventuale valore di una variabile chiamata.
Descrizione	Descrizione in formato testo da visualizzare sul telefono di destinazione per le chiamate interne. Digitare direttamente il testo richiesto oppure utilizzare il pulsante Sfoglia per selezionare il testo da utilizzare e l'eventuale valore di una variabile chiamata.
Timeout per mancata risposta	Specificare per quanto tempo il server di Voicemail deve attendere una risposta prima che venga applicato il collegamento risultante Senza risposta .

8. Fare clic su **OK**.
9. Abbinare i risultati dell'azione alle seguenti azioni in base alle proprie esigenze.

Risultato

Questa azione produce i seguenti risultati che possono essere collegati a ulteriori azioni:

- **Avanti:** consente di instradare la chiamata a un'azione seguente nel flusso chiamata. Questa connessione viene effettuata anche nel caso in cui l'utente abbia riagganciato se nell'azione **Avvia** si seleziona **Sequenza completa**.
- **Senza risposta:** questo risultato viene utilizzato se il numero di destinazione non risponde alla chiamata entro il timeout impostato dell'azione.
- **Occupato:** questo risultato viene usato se il numero di destinazione del trasferimento è occupato.

Collegamenti correlati

[Azioni di telefonia](#) alla pagina 122

Azione Componi in base al nome

Questa azione consente ai chiamanti di immettere il nome della persona o del gruppo che desiderano contattare selezionando i tasti sul tastierino. Il sistema riproduce un elenco di nomi corrispondenti per dare modo al chiamante di scegliere il nome desiderato. L'elenco utilizza i prompt dei nomi registrati dagli utenti delle caselle postali. Per un esempio di utilizzo di questa azione in un flusso di chiamata, vedere [Esempio di flusso di chiamata](#) alla pagina 309.

Questa azione presuppone che il telefono utilizzi i contrassegni ITU dell'alfabeto standard, come indicato

1	ABC 2	DEF 3
GHI 4	JKL 5	MNO 6
PQRS 7	TUV 8	WXYZ 9
*	0	#



- L'azione deve suggerire al chiamante di selezionare il nome desiderato e premere #. I chiamanti possono anche premere *# per uscire senza effettuare selezioni. Ad esempio se si preme 527, vengono visualizzati i nomi che iniziano per JAS (ad esempio "Jason") e KAR (ad esempio "Karl").
- Se non vengono trovate corrispondenze, al chiamante viene offerta la possibilità di riprovare.
- Se vengono trovate 10 o meno corrispondenze, il sistema riproduce gli annunci delle caselle postali corrispondenti sotto forma di elenco di selezione; ad esempio "Premere 1 per ..., premere 2 per ..., ...".
- Se vengono trovate più di 10 corrispondenze, il sistema chiede al chiamante di premere # per ascoltare l'elenco delle prime 10 o selezionare un maggior numero di caratteri per restringere il numero delle corrispondenze. Se decide di ascoltare l'elenco, dopo ogni serie di 10 corrispondenze, il chiamante può effettuare una selezione o ascoltare gli annunci relative alle altre opzioni.

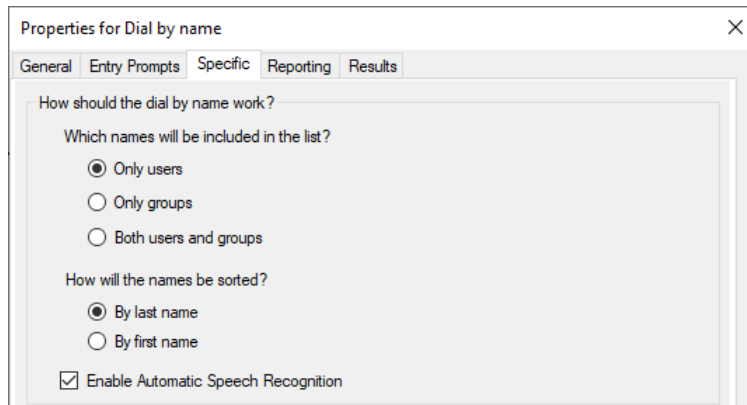
- I chiamanti possono anche premere * per uscire. In caso contrario, se non viene effettuata alcuna voce o selezione, l'azione scade dopo un minuto. In entrambi i casi, la chiamata segue la connessione del risultato **Falso** dell'azione.

Gli utenti o gruppi di ricerca da includere nell'elenco Componi in base al nome devono rispettare le seguenti condizioni:

- Disporre di un nome di casella postale registrato.
- Non essere contrassegnati come Nascondi in rubrica nella configurazione IP Office.

Procedura

1. Fare clic sull'icona  **Azioni di telefonia**.
2. Fare clic sul flusso di chiamate nel punto in cui si desidera inserire l'azione.
3. Abbinare la nuova azione al risultato desiderato di un'azione precedente.
4. Selezionare  **Composizione in base al nome**.
5. Fare doppio clic sull'azione per visualizzarne le schede delle impostazioni.
6. Le schede **Generale**, **Prompt di inserimento**, **Reporting** e **Risultati** sono standard e possono essere usate per tutte le azioni. Consultare [Schede Azione Avvia e Impostazioni azione](#) alla pagina 77.
7. Selezionare uno dei tre tipi di nomi da includere nell'elenco nella scheda **Specifico**. Gli utenti e i gruppi di ricerca impostati su **Esclusi dalla rubrica** nella configurazione IP Office non sono inclusi. È anche possibile specificare come ordinare i nomi.



- **Attivare il riconoscimento vocale automatico** - Questa opzione è disponibile sui sistemi in sottoscrizione che hanno Google Speech abilitato (vedere [Attivazione di Google Speech TTS](#) alla pagina 290). Quando selezionata, il sistema tenterà di utilizzare il riconoscimento vocale per rilevare le risposte del chiamante ai prompt.
8. Fare clic su **OK**.
 9. Abbinare i risultati dell'azione alle seguenti azioni in base alle proprie esigenze.

Risultato

Questa azione produce i seguenti risultati che possono essere collegati a ulteriori azioni:

- **Vero**: se il chiamante effettua una selezione, il numero dell'interno corrispondente viene memorizzato come nella variabile \$KEY in modo che possa essere usato da tutte le azioni collegate al risultato Vero.

- **Falso**: questo è il risultato utilizzato se l'utente non effettua alcuna selezione.

Collegamenti correlati

[Azioni di telefonia](#) alla pagina 122



Azione Trasferimento assistito

L'azione **Trasferimento assistito** consente di trasferire una chiamata a un numero specifico che può anche contenere IP Office codici funzione. Durante il trasferimento viene riprodotta la musica di attesa, se configurata. Il trasferimento non viene eseguito automaticamente. Se il numero di destinazione è occupato oppure la chiamata non riceve una risposta, la chiamata segue l'azione appropriata.

- Questa azione viene prevalentemente utilizzata per le destinazioni di trasferimento interne per le quali l'unità IP Office è in grado di monitorare lo stato della chiamata. Se utilizzata con le destinazioni di trasferimento esterne, la capacità dell'unità di stabilire se la chiamata ha ricevuto o meno una risposta dipende dal tipo di segnale fornito. Ad esempio, se si trasferisce la chiamata tramite una linea analogica, IP Office registra lo stato della chiamata come "con risposta".
- Sui sistemi con trunk e interni IP e in particolare quelli che si trovano nelle reti IP Office SCN, è possibile che si noti un lieve ritardo durante la connessione al percorso vocale quando il sistema risponde a una chiamata oggetto di un trasferimento assistito.

Informazioni su questa attività

Procedura

1. Fare clic sull'icona  **Azioni di telefonia**.
2. Fare clic sul flusso di chiamate nel punto in cui si desidera inserire l'azione.
3. Abbinare la nuova azione al risultato desiderato di un'azione precedente.
4. Selezionare  **Trasferimento assistito**.
5. Fare doppio clic sull'azione per visualizzarne le schede delle impostazioni.
6. Le schede **Generale**, **Prompt di inserimento**, **Reporting** e **Risultati** sono standard e possono essere usate per tutte le azioni. Consultare [Schede Azione Avvia e Impostazioni azione](#) alla pagina 77.

7. Selezionate il tab **Specifico**. Impostare le opzioni in base alle proprie esigenze.

Impostazione	Descrizione
Casella postale	<p>selezionare o inserire il nome della casella postale di destinazione. Se si inserisce ?, Voicemail chiede ai chiamanti di inserire il numero di casella postale.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Facendo clic sul pulsante Sfoglia ... è possibile selezionare la casella postale di destinazione da un elenco a discesa di Punto o modulo d'inizio, Variabili definite dal sistema o Casella postale. Le opzioni variano a seconda dell'azione e del campo.
Origine del trasferimento	Numero da visualizzare sul display del telefono di destinazione per le chiamate interne. Digitare direttamente il testo richiesto oppure utilizzare il pulsante Sfoglia per selezionare il testo da utilizzare e l'eventuale valore di una variabile chiamata.
Descrizione	Descrizione in formato testo da visualizzare sul telefono di destinazione per le chiamate interne. Digitare direttamente il testo richiesto oppure utilizzare il pulsante Sfoglia per selezionare il testo da utilizzare e l'eventuale valore di una variabile chiamata.
Timeout per mancata risposta	Specificare per quanto tempo il server di Voicemail deve attendere una risposta prima che venga applicato il collegamento risultante Senza risposta .

La tabella continua...

Impostazione	Descrizione
Imposta priorità chiamante	<p>Se si seleziona questa opzione, è possibile impostare la priorità del chiamante su Bassa, Media o Alta. È possibile anche usare una variabile chiamata impostata su 1, 2 o 3 per impostare la priorità su Bassa, Media o Alta.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Quando il sistema presenta chiamate a un gruppo di ricerca su IP Office, IP Office utilizza le priorità delle chiamate seguite dai tempi di attesa delle chiamate per ordinare le chiamate nella coda. Per impostazione predefinita, le chiamate interne hanno una priorità Bassa, mentre la priorità delle chiamate esterne viene impostata in base alla configurazione di Instradamento chiamate in entrata di IP Office usata per instradare la chiamata (che per impostazione predefinita è Bassa). • Non usare contemporaneamente chiamate con priorità diverse se si sta usando Voicemail Pro per annunciare ai chiamanti il tempo di attesa media di risposta e la posizione in coda, poiché questi valori non sono più accurati se viene inserita nella coda una chiamata con una priorità più alta. In questi casi infatti Voicemail Pro non consente di aumentare il valore già indicato al chiamante.
Notifica al chiamante il trasferimento alla destinazione	<p>Se questa casella è abilitata, il trasferimento di chiamata viene notificato al chiamante. Se è disponibile un nome registrato per la destinazione, viene riprodotto il messaggio "Trasferimento a" seguito dal nome della casella postale associata alla destinazione, altrimenti viene riprodotto il messaggio "Attendere. Trasferimento della chiamata in corso". Tuttavia, vengono prima riprodotti i prompt selezionati nell'elenco Prompt di inserimento descritto in precedenza.</p>
Conferenza	<p>Trasferire il chiamante a una conferenza corrispondente al numero di destinazione.</p>

8. Fare clic su **OK**.
9. Abbinare i risultati dell'azione alle seguenti azioni in base alle proprie esigenze.

Risultato

Questa azione produce i seguenti risultati che possono essere collegati a ulteriori azioni:

- **Avanti:** consente di instradare la chiamata a un'azione seguente nel flusso chiamata. Questa connessione viene effettuata anche nel caso in cui l'utente abbia riagganciato se nell'azione **Avvia** si seleziona **Sequenza completa**.
- **Senza risposta:** questo risultato viene utilizzato se il numero di destinazione non risponde alla chiamata entro il timeout impostato.
- **Occupato:** questo risultato viene usato se il numero di destinazione del trasferimento è occupato.

Collegamenti correlati

[Azioni di telefonia](#) alla pagina 122

Azione Raccolta alfanumerica



Questa azione consente ai chiamanti di inserire direttamente testo e valori numerici tramite il tastierino del telefono. Al termine dell'inserimento, il testo e i valori numerici vengono memorizzati nella variabile chiamata \$KEY, che può essere usata nelle azioni descritte di seguito. Per un esempio, vedere [Esempio di flusso di chiamata](#) alla pagina 309.

Questa azione presuppone che il telefono utilizzi i contrassegni ITU dell'alfabeto standard, come indicato di seguito.

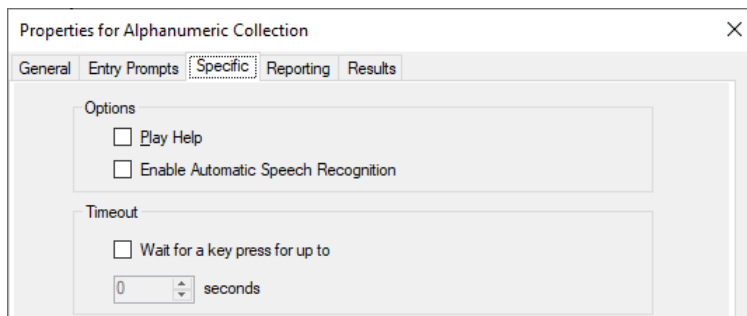


- I chiamanti inseriscono i dati premendo il tasto associato alla lettera desiderata. Se il tasto è associato a più lettere, i chiamanti devono premerlo più volte fino a selezionare la lettera desiderata. Ad esempio per inserire C, i chiamanti devono premere il tasto 2 tre volte. La lettera o il numero associati al testo vengono letti ogni volta che viene selezionato il tasto corrispondente.
- Per inserire il carattere successivo, i chiamanti devono selezionare il tasto corrispondente al carattere successivo desiderato oppure premere # se il carattere desiderato è associato allo stesso tasto.
- Sono disponibili i seguenti comandi:
 - #: consente di confermare l'ultimo carattere inserito e di passare all'inserimento del carattere successivo se è associato allo stesso tasto
 - *1: consente di riprodurre un messaggio vocale che elenca i caratteri inseriti.
 - *2: consente di cancellare tutti i caratteri inseriti
 - *3: consente di eliminare l'ultimo carattere inserito.
 - *#: consente di confermare tutti i caratteri inseriti e di passare all'azione successiva del flusso chiamate

Procedura

1. Fare clic sull'icona  **Azioni di telefonia**.
2. Fare clic sul flusso di chiamate nel punto in cui si desidera inserire l'azione.
3. Abbinare la nuova azione al risultato desiderato di un'azione precedente.
4. Selezionare  **Raccolta alfanumerica**.
5. Fare doppio clic sull'azione per visualizzarne le schede delle impostazioni.
6. Le schede **Generale**, **Prompt di inserimento**, **Reporting** e **Risultati** sono standard e possono essere usate per tutte le azioni. Consultare [Schede Azione Avvia e Impostazioni azione](#) alla pagina 77.

7. Selezionate il tab **Specifico**. Impostare le opzioni in base alle proprie esigenze.



Impostazione	Descrizione
Riproduci Guida	Selezionare questa opzione per consentire al chiamante di richiedere assistenza durante l'inserimento.
Attendi la pressione di un tasto per	Se selezionata, viene fornito un risultato di timeout regolabile per l'azione.
Attivare il riconoscimento vocale automatico	Questa opzione è disponibile sui sistemi in sottoscrizione che hanno Google Speech abilitato (vedere Attivazione di Google Speech TTS alla pagina 290). Quando selezionata, il sistema tenterà di utilizzare il riconoscimento vocale per rilevare le risposte del chiamante ai prompt.

8. Fare clic su **OK**.
9. Abbinare i risultati dell'azione alle seguenti azioni in base alle proprie esigenze.

Risultato

Questa azione produce i seguenti risultati che possono essere collegati a ulteriori azioni:

- **Timeout:** questo risultato è disponibile se è selezionata l'opzione **Attendi la pressione di un tasto per**.
- **Dati DTMF:** questo risultato viene usato se il chiamante inserisce parte dei dati e preme *#.
- **Nessun dato DTMF:** questo risultato viene usato se il chiamante preme *# senza inserire dati.

Collegamenti correlati

[Azioni di telefonia](#) alla pagina 122

Azione Parcheggio e paging

Utilizzare la funzione **Parcheggio e paging** per parcheggiare una chiamata in entrata ed eseguire il paging di uno specifico interno utente o un gruppo di ricerca sulla chiamata. Il messaggio di paging include il numero di slot di parcheggio della chiamata parcheggiata e viene riprodotto in vivavoce, pertanto chiunque ascolti il messaggio di paging può disattivare il parcheggio e rispondere alla chiamata.



Mediante l'azione **Parcheggio e paging** è possibile configurare gli elementi indicati di seguito:

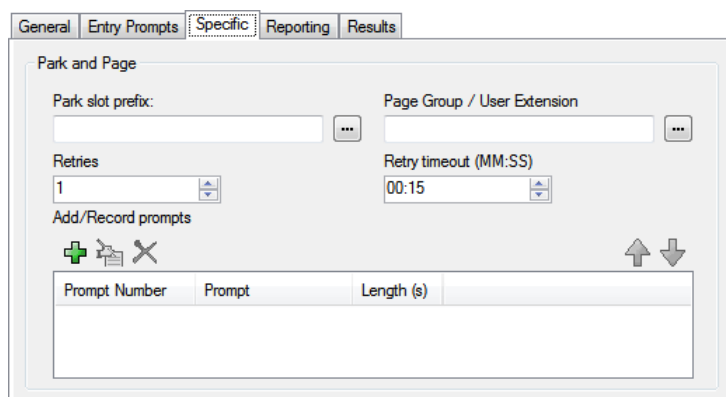
- Il prefisso dello slot parcheggio. IP Office utilizza il prefisso dello slot di parcheggio per creare lo slot parcheggio per una chiamata aggiungendo un altro numero (0-9). Se, ad

esempio, si imposta 62080 come prefisso dello slot parcheggio, IP Office utilizza un numero compreso tra 620800 e 620809 come slot di parcheggio per una chiamata.

- Gruppo di ricerca o interno utente di cui effettuare il paging.
- Numero di tentativi di paging successivi nel caso in cui la chiamata non venga parcheggiata al primo tentativo.
- Periodo di timeout prima che venga avviato un tentativo di paging successivo.
- Prompt da riprodurre nel messaggio di paging e ordine di riproduzione.

Procedura

1. Fare clic sull'icona  **Azioni di telefonia**.
2. Fare clic sul flusso di chiamate nel punto in cui si desidera inserire l'azione.
3. Abbinare la nuova azione al risultato desiderato di un'azione precedente.
4. Selezionare  **Parcheggio e paging**.
5. Fare doppio clic sull'azione per visualizzarne le schede delle impostazioni.
6. Le schede **Generale**, **Prompt di inserimento**, **Reporting** e **Risultati** sono standard e possono essere usate per tutte le azioni. Consultare [Schede Azione Avvia e Impostazioni azione](#) alla pagina 77.
7. Selezionate il tab **Specifico**. Impostare le opzioni in base alle proprie esigenze.



Impostazione	Descrizione
Prefisso dello slot di parcheggio	Il numero desiderato per il prefisso dello slot parcheggio. Il prefisso massimo è di otto cifre. Quando utilizzato, il prefisso è seguito da una cifra da 0 a 9 per formare lo slot di parcheggio completo per ciascuna chiamata.
Paging a gruppo/interno utente	Immettere il gruppo di ricerca o l'interno utente di cui si desidera eseguire il paging tramite il sistema.
Nuovi tentativi	Impostare un valore tra 0, 1, 2, 3, 4, 5 o Illimitato. Impostare Illimitato se si desidera che il sistema continui a effettuare il paging per più di un'ora.
Timeout tentativi	Impostare il periodo di timeout prima che venga avviato un tentativo di paging successivo. Il periodo di timeout tentativi predefinito è 00:15, mentre il valore massimo che è possibile impostare è 05:00.
Aggiungi/Registra prompt	Utilizzare questo elenco per aggiungere prompt da includere nel messaggio di paging:

8. Fare clic su **OK**.
9. Abbinare i risultati dell'azione alle seguenti azioni in base alle proprie esigenze.

Risultato

Questa azione produce i seguenti risultati che possono essere collegati a ulteriori azioni:

- **Parcheggio non riuscito:** questo collegamento viene utilizzato dalla chiamata se il parcheggio ha esito negativo. Il parcheggio di una chiamata può avere esito negativo se tutti e 10 gli slot di parcheggio sono in uso.
- **Paging non riuscito:** questo collegamento viene utilizzato dalla chiamata se il paging ha esito negativo.
- **Timeout:** questo collegamento viene utilizzato dalla chiamata se rimane parcheggiata una volta superato il numero configurato di tentativi di paging.
- **Operazione riuscita:** questo collegamento viene utilizzato dalla chiamata se un agente ne disattiva il parcheggio prima del timeout dei tentativi di paging.

Collegamenti correlati

[Azioni di telefonia](#) alla pagina 122

Azione Script della chiamata predittiva

Utilizzare l'azione **Script della chiamata predittiva** per creare flussi di chiamata per chiamate predittive effettuate da Avaya Outbound Contact Express. Utilizzando l'azione **Script della chiamata predittiva**, è possibile configurare:


- Un periodo di timeout per tutte le CPA (Call Progress Analysis, analisi di avanzamento della chiamata) tramite il generatore di chiamata Proactive Contact. Per impostazione predefinita, il periodo di timeout è di 30 secondi.
- Chiavi univoche che i clienti potranno premere durante il flusso chiamate per l'inclusione nell'elenco da non chiamare (DNC). Per impostazione predefinita, non è impostato alcun tasto.
- Chiavi univoche che i clienti potranno premere durante il flusso chiamate per l'uscita da una chiamata di agente virtuale. Per impostazione predefinita, non è impostato alcun tasto.
- I prompt e i messaggi da riprodurre a un cliente (e le relative pause tra questi) durante le varie fasi del flusso di chiamata.

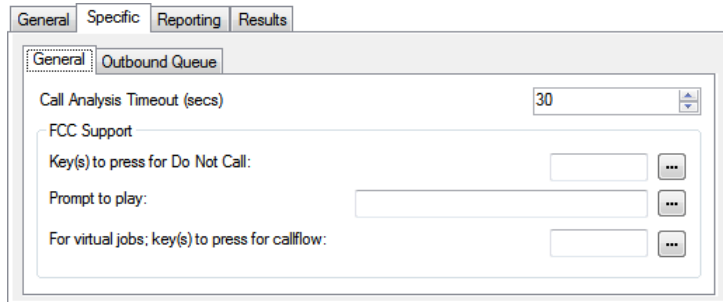
Le chiamate per le quali i clienti desiderano essere inclusi nell'elenco DNC e disconnessi automaticamente. È possibile configurare un prompt da riprodurre ai clienti prima di essere disconnessi da queste chiamate.

È necessario configurare l'azione successiva nel flusso di chiamate per le chiamate in cui il cliente ha deciso di essere escluso dalla chiamata di un agente virtuale. Ad esempio, è possibile configurare un'azione Trasferisci per trasferire il cliente a un agente specifico o a un gruppo di ricerca.

Procedura

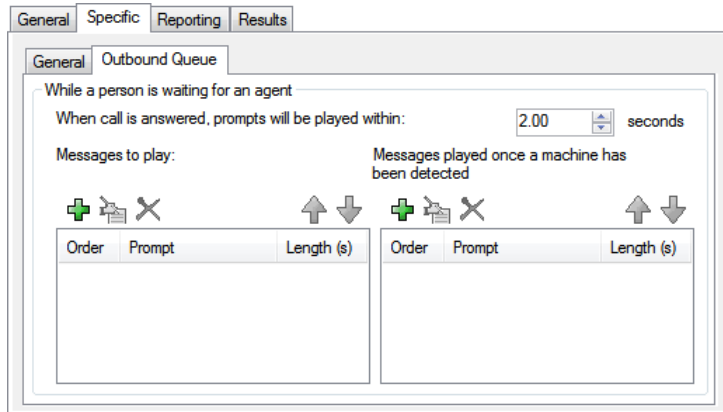
1. Fare clic sull'icona  **Azioni di telefonia**.

2. Fare clic sul flusso di chiamate nel punto in cui si desidera inserire l'azione.
3. Abbinare la nuova azione al risultato desiderato di un'azione precedente.
4. Selezionare  **Script della chiamata predittiva**.
5. Fare doppio clic sull'azione per visualizzarne le schede delle impostazioni.
6. Le schede **Generale**, **Prompt di inserimento**, **Reporting** e **Risultati** sono standard e possono essere usate per tutte le azioni. Consultare [Schede Azione Avvia e Impostazioni azione](#) alla pagina 77.
7. Nella scheda **Specifico > Generale**:



Impostazione	Descrizione
Timeout analisi chiamata (sec.)	Consente di impostare il periodo di timeout per la Call Progress Analysis. Una volta scaduto il periodo impostato, la chiamata viene connessa a un agente. Il timeout CPA deve essere sufficientemente lungo da consentire il corretto rilevamento di tutti i possibili toni di avanzamento e impedire la connessione delle chiamate non attive agli agenti. Se l'obiettivo principale è connettere la chiamata a un agente in tutte le circostanze, il timeout può essere ridotto fino a un numero basso.
Tasti da premere per elenco Da non chiamare (DNC)	Consente di impostare i tasti che un cliente deve premere per essere aggiunto all'elenco Da non chiamare (DNC).
Prompt da riprodurre	Consente di impostare il prompt da riprodurre a un cliente che ha scelto di essere incluso nell'elenco DNC.
Per processi virtuali; tasti da premere per il flusso chiamate	Consente di impostare i tasti che un cliente deve premere per essere escluso da una chiamata virtuale ed essere trasferito da un agente.

8. Nella scheda **Specifico > Coda in uscita:**



Impostazione	Descrizione
Quando una chiamata riceve risposta, i prompt verranno riprodotti entro	Consente di impostare il tempo di attesa in cui vengono riprodotti i prompt a un cliente dopo che questo ha risposto alla chiamata.
Messaggi da riprodurre	<p>Consente di impostare l'elenco delle azioni da intraprendere mentre un cliente è in attesa di un agente nella coda. Fare clic su per aggiungere un'azione all'elenco.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pausa: consente di aggiungere una pausa e il periodo per la pausa. • Messaggio: consente di aggiungere un messaggio preregistrato (identificato dal numero messaggio) da riprodurre. • Prompt: consente di aggiungere un prompt Voicemail Pro preregistrato da riprodurre. • Loop: consente di aggiungere un loop per ripetere in modo sequenziale le azioni nell'elenco. • Interrompi riproduzione alla connessione dell'agente: termina immediatamente la riproduzione quando un agente risponde alla chiamata. Non disponibile per Loop.

La tabella continua...

Impostazione	Descrizione
Messaggi riprodotti dopo che una macchina è stata rilevata	Consente di impostare l'elenco dei prompt da riprodurre se la chiamata riceve una risposta da una segreteria telefonica. Fare clic su per aggiungere un prompt all'elenco. Questi messaggi vengono riprodotti solo se non è disponibile alcun agente. Se un agente è disponibile, la chiamata viene connessa all'agente.

9. Fare clic su **OK**.
10. Abbinare i risultati dell'azione alle seguenti azioni in base alle proprie esigenze.

Risultato

Questa azione produce il seguente risultato che può essere collegato a un'ulteriore azione:

- **Avanti:** consente di instradare la chiamata a un'azione seguente nel flusso chiamata. Questa connessione viene effettuata anche nel caso in cui l'utente abbia riagganciato se nell'azione **Avvia** si seleziona **Sequenza completa**.

Collegamenti correlati

[Azioni di telefonia](#) alla pagina 122

Capitolo 17: Azioni varie

Queste azioni non rientrano in alcuna categoria specifica.

Collegamenti correlati

- [Azione E-mail](#) alla pagina 143
- [Azione Apri porta](#) alla pagina 144
- [Azione Impostazione allarme](#) alla pagina 145
- [Azione Orologio](#) alla pagina 148
- [Azione Invia selezione](#) alla pagina 149
- [Azione Flusso chiamate remoto](#) alla pagina 150

Azione E-mail

Questa azione consente di inviare una registrazione a uno indirizzo e-mail specifico.

Procedura

1. Fare clic sull'icona 🗂️ **Azioni varie**.
2. Fare clic sul flusso di chiamate nel punto in cui si desidera inserire l'azione.
3. Abbinare la nuova azione al risultato desiderato di un'azione precedente.
4. Selezionare 🗂️ **E-mail**.
5. Fare doppio clic sull'azione per visualizzarne le schede delle impostazioni.
6. Le schede **Generale**, **Prompt di inserimento**, **Reporting** e **Risultati** sono standard e possono essere usate per tutte le azioni. Consultare [Schede Azione Avvia e Impostazioni azione](#) alla pagina 77.
7. Selezionate il tab **Specifico**. Impostare le opzioni in base alle proprie esigenze.

General | Entry Prompts | **Specific** | Reporting | Results

Send e-mail

Send e-mail to

Subject

Content

Attach file to e-mail

Note: Path is assumed to be on the Voicemail Server

Impostazione	Descrizione
Invia e-mail a	Inserire l'indirizzo e-mail del destinatario.
Oggetto	La riga per indicare l'oggetto dell'e-mail.
Contenuto	Il testo da inserire nell'e-mail.
Allega file a e-mail	Selezionare i file registrato da allegare all'e-mail. <ul style="list-style-type: none"> Se si inserisce solo \$, l'azione utilizza la registrazione acquisita tramite un'azione Lascia messaggio o Domanda orale precedente.

- Fare clic su **OK**.
- Abbinare i risultati dell'azione alle seguenti azioni in base alle proprie esigenze.

Risultato

Questa azione produce il seguente risultato che può essere collegato a un'ulteriore azione:

- Avanti:** consente di instradare la chiamata a un'azione seguente nel flusso chiamata. Questa connessione viene effettuata anche nel caso in cui l'utente abbia riagganciato se nell'azione **Avvia** si seleziona **Sequenza completa**.



Collegamenti correlati

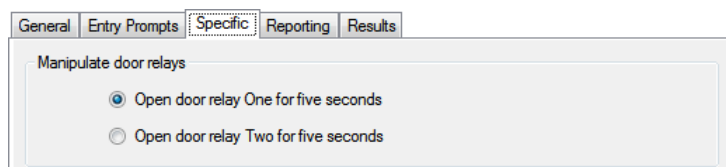
[Azioni varie](#) alla pagina 143

Azione Apri porta

Questa azione consente di attivare uno dei relè delle porte presenti sulle unità di controllo del sistema telefonico IP Office. Questa azione può essere usata per attivare i relè di apertura porta.

Procedura

- Fare clic sull'icona  **Azioni varie**.
- Fare clic sul flusso di chiamate nel punto in cui si desidera inserire l'azione.
- Abbinare la nuova azione al risultato desiderato di un'azione precedente.
- Selezionare  **Apri porta**.
- Fare doppio clic sull'azione per visualizzarne le schede delle impostazioni.
- Le schede **Generale**, **Prompt di inserimento**, **Reporting** e **Risultati** sono standard e possono essere usate per tutte le azioni. Consultare [Schede Azione Avvia e Impostazioni azione](#) alla pagina 77.
- Selezionate il tab **Specifico**. Impostare le opzioni in base alle proprie esigenze.



- Fare clic su **OK**.

9. Abbinare i risultati dell'azione alle seguenti azioni in base alle proprie esigenze.

Risultato

Questa azione produce il seguente risultato che può essere collegato a un'ulteriore azione:

- **Avanti:** consente di instradare la chiamata a un'azione seguente nel flusso chiamata. Questa connessione viene effettuata anche nel caso in cui l'utente abbia riagganciato se nell'azione **Avvia** si seleziona **Sequenza completa**.

Collegamenti correlati

[Azioni varie](#) alla pagina 143



Azione Impostazione allarme

Questa azione consente di creare la riproduzione di una chiamata di allarme su un interno specificato all'ora impostata. Per impostazione predefinita, viene visualizzato il messaggio ALLARME e riprodotto il prompt "Questa è una chiamata sveglia. Si prega riagganciare".

È possibile regolare la durata dello squillo di chiamata di allarme, nonché la ripetizione della chiamata di allarme se non si risponde. Anche il numero di ripetizioni può essere regolato. È richiesta una cifra per la selezione opzionale per cancellare l'allarme.

- Per gli amministratori, le chiamate di allarme che sono state configurate possono essere visualizzate e modificate. È anche possibile aggiungere manualmente altri allarmi. Consultare [Allarmi](#) alla pagina 338.
- Voicemail Pro consente di effettuare contemporaneamente un massimo di 2 chiamate di allarme in uscita (a seconda delle porte disponibili nella voicemail). Tutte le successive chiamate di sveglia vengono ritardate fino a che non sono state completate quelle esistenti.

Procedura

1. Fare clic sull'icona  **Azioni varie**.
2. Fare clic sul flusso di chiamate nel punto in cui si desidera inserire l'azione.
3. Abbinare la nuova azione al risultato desiderato di un'azione precedente.
4. Selezionare  **Impostazione allarme**.
5. Fare doppio clic sull'azione per visualizzarne le schede delle impostazioni.
6. Le schede **Generale**, **Prompt di inserimento**, **Reporting** e **Risultati** sono standard e possono essere usate per tutte le azioni. Consultare [Schede Azione Avvia e Impostazioni azione](#) alla pagina 77.

7. Selezionate il tab **Specifico**. Impostare le opzioni in base alle proprie esigenze.

Impostazione	Descrizione
Interno chiamante	Questa opzione consente di impostare il numero dell'interno del chiamante come destinazione per la chiamata di allarme.
Altro interno	Questa opzione consente di usare un numero specifico come destinazione della chiamata di allarme nella variabile chiamata che contiene il numero da usare.
Attiva allarme alle	
Queste opzioni consentono di impostare l'ora e la frequenza per l'allarme impostato.	
Chiedi al chiamante	L'utente del flusso chiamate deve inserire l'ora nel formato a 24 ore. Per fare in modo che la chiamata di allarme venga effettuata all'ora specificata.
Specifico	È possibile definire un'ora specifica per l'allarme. Questa opzione consente di specificare se l'allarme deve essere usato una sola volta o più volte.

Impostazione	Descrizione
Ora (hh:mm)	Impostare l'ora dell'allarme nel formato a 24 ore. È possibile inserire un valore temporale o usare una variabile chiamata. Se non si inserisce alcun valore o se la variabile chiamata non è un valore temporale valido, il sistema chiede all'utente del flusso chiamate di inserire un'ora, come se fosse stata selezionata l'opzione Chiedi al chiamante .

La tabella continua...

Impostazione	Descrizione
Frequenza	Consente di impostare una frequenza per l'allarme. Le opzioni sono Singola , Giornaliero o Settimanale . È possibile anche usare una variabile con un valore 1, 2 o 3.
Giorno	Utilizzabile con gli allarmi Singola e Settimanale . Impostare il giorno per l'allarme. È possibile anche scegliere l'opzione Oggi se l'opzione Frequenza è impostata su Singola .
File	Questo campo è opzionale. Se si specifica un file, viene usato per la chiamata di allarme. Se non si specifica alcun file, viene usato il messaggio di allarme predefinito ("Questa è una chiamata di allarme. Si prega riagganciare.").
Testo visualizzato	Per impostazione predefinita viene sempre visualizzato il testo "Allarme" sull'interno se è un telefono Avaya con display. Questo campo può essere usato per personalizzare il testo da visualizzare.
Tempo suoneria	Impostazione predefinita = 60 secondi. Intervallo = da 5 a 120 secondi. Questo campo consente di impostare la durata del tempo di squillo usato per la chiamata di allarme se non riceve risposta.
Nuovi tentativi	Impostazione predefinita = 0 (opzione disattivata). Intervallo = da 0 a 10. Questo campo può essere usato per specificare quante volte l'allarme va ripetuto se non viene risposto o annullato. Quando viene selezionato un valore diverso da 0, l'opzione Intervallo diventa disponibile per specificare l'intervallo tra le ripetizioni.
Intervallo	Impostazione predefinita = Nessuna (Disattivata). Se viene specificato un numero di tentativi, questa opzione può essere usata per selezionare il numero di minuti tra i tentativi di allarme ripetuto finché l'allarme non viene annullato.
Codice annullamento	Impostazione predefinita = opzione disattivata. Quando disattivata, l'allarme viene annullato se si risponde alla chiamata di allarme. Se attivata, può essere specificato un codice di composizione. Se non viene composto il codice corretto in risposta all'allarme, l'allarme non viene annullato e si ripete se sono stati specificati i tentativi.
Codice annullamento	Impostazione predefinita = *, intervallo = fino a 4 caratteri. Questo campo è usato per immettere la composizione necessaria ad annullare la chiamata di allarme. Il valore * corrisponderà a qualsiasi composizione. Per annullare l'allarme, è necessario inserire il codice di annullamento seguito dal tasto cancelletto (#). Il file utilizzato per riprodurre il messaggio di allarme deve indicare il codice di annullamento e il fatto che quest'ultimo deve essere seguito dal tasto cancelletto (#).

8. Fare clic su **OK**.
9. Abbinare i risultati dell'azione alle seguenti azioni in base alle proprie esigenze.

Risultato

Questa azione produce il seguente risultato che può essere collegato a un'ulteriore azione:

- **Avanti:** consente di instradare la chiamata a un'azione seguente nel flusso chiamata. Questa connessione viene effettuata anche nel caso in cui l'utente abbia riagganciato se nell'azione **Avvia** si seleziona **Sequenza completa**.

Collegamenti correlati



[Azioni varie](#) alla pagina 143

Azione Orologio

Questa azione indica l'ora corrente nel computer del server Voicemail. Con la funzionalità del fuso orario interazionale, quando si richiama un'azione Orologio configurata su un server Voicemail, l'azione Orologio riporta l'ora in base al fuso orario in cui ci si trova e non quello in cui si trova il server Voicemail.

Informazioni su questa attività

Procedura

1. Fare clic sull'icona  **Azioni varie**.
2. Fare clic sul flusso di chiamate nel punto in cui si desidera inserire l'azione.
3. Abbinare la nuova azione al risultato desiderato di un'azione precedente.
4. Selezionare  **Orologio**.
5. Fare doppio clic sull'azione per visualizzarne le schede delle impostazioni.
6. Le schede **Generale**, **Prompt di inserimento**, **Reporting** e **Risultati** sono standard e possono essere usate per tutte le azioni. Consultare [Schede Azione Avvia e Impostazioni azione](#) alla pagina 77.
7. Selezionate il tab **Specifico**. Impostare le opzioni in base alle proprie esigenze.



Impostazione	Descrizione
Durata riproduzione fino a inserimento DTMF	Se questa opzione è deselezionata, il messaggio vocale con l'ora viene riprodotto una sola volta. Se l'opzione è selezionata, il messaggio vocale con l'ora viene riprodotto fintantoché il chiamante preme un tasto DMTF o riaggancia.

8. Fare clic su **OK**.
9. Abbinare i risultati dell'azione alle seguenti azioni in base alle proprie esigenze.

Risultato

Questa azione produce il seguente risultato che può essere collegato a un'ulteriore azione:

- **Avanti:** consente di instradare la chiamata a un'azione seguente nel flusso chiamata. Questa connessione viene effettuata anche nel caso in cui l'utente abbia riagganciato se nell'azione **Avvia** si seleziona **Sequenza completa**.



Collegamenti correlati

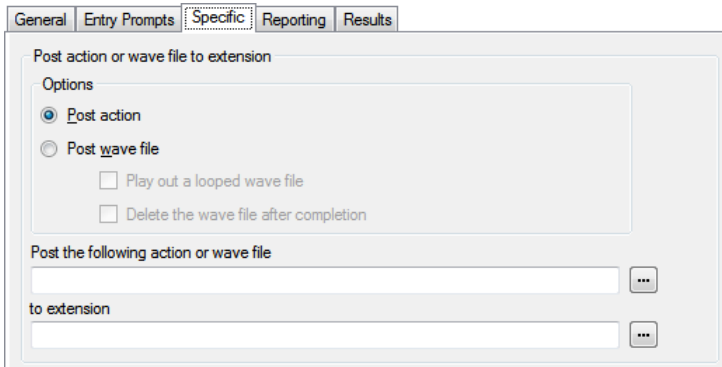
[Azioni varie](#) alla pagina 143

Azione Invia selezione

È possibile utilizzare questa azione per collegare un altro interno a un punto di inizio specificato del flusso di chiamata o per riprodurre una registrazione a tale interno.

Procedura

1. Fare clic sull'icona  **Azioni varie**.
2. Fare clic sul flusso di chiamate nel punto in cui si desidera inserire l'azione.
3. Abbinare la nuova azione al risultato desiderato di un'azione precedente.
4. Selezionare  **Invia selezione**.
5. Fare doppio clic sull'azione per visualizzarne le schede delle impostazioni.
6. Le schede **Generale**, **Prompt di inserimento**, **Reporting** e **Risultati** sono standard e possono essere usate per tutte le azioni. Consultare [Schede Azione Avvia e Impostazioni azione](#) alla pagina 77.
7. Selezionate il tab **Specifico**. Impostare le opzioni in base alle proprie esigenze.



Opzione	Descrizione
Invia selezione	Selezionare questa opzione se si desidera collegare un interno di destinazione al flusso chiamate selezionato.

La tabella continua...

Opzione	Descrizione
Invia file wave	<p>Selezionare questa opzione per riprodurre il file .wav selezionato sull'interno di destinazione. Se si seleziona Invia file wave, è possibile selezionare ulteriori due opzioni.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Riproduci ciclicamente file wave: il file .wav viene riprodotto continuamente. • Elimina file wave al termine dell'operazione: il file .wav viene eliminato subito dopo la riproduzione.
Invia la seguente azione o file wave	<p>Inserire il nome del punto d'inizio desiderato oppure usare il pulsante Sfoglia per selezionarlo. Per riprodurre una registrazione, inserire <code>hello.wav</code> (indicando il percorso e il nome file del file .wav da riprodurre).</p>
Al numero	<p>Inserire o selezionare l'interno a cui deve essere diretta la chiamata. Il server Voicemail tenta di richiamare il numero ogni 5 minuti durante l'ora successiva fino a quando non riesce a contattarlo. L'azione Post selezione può essere usata per inviare un file .wav a un interno di un utente o gruppo di suoneria tramite il cercapersone. Per effettuare questa operazione, è necessario specificare PAGE: seguito dal numero dell'interno di destinazione. In questo caso non è possibile riprodurre il file .wav ciclicamente.</p>

8. Fare clic su **OK**.
9. Abbinare i risultati dell'azione alle seguenti azioni in base alle proprie esigenze.

Risultato

Questa azione produce il seguente risultato che può essere collegato a un'ulteriore azione:

- **Avanti:** consente di instradare la chiamata a un'azione seguente nel flusso chiamata. Questa connessione viene effettuata anche nel caso in cui l'utente abbia riagganciato se nell'azione **Avvia** si seleziona **Sequenza completa**.

Collegamenti correlati


[Azioni varie](#) alla pagina 143

Azione Flusso chiamate remoto

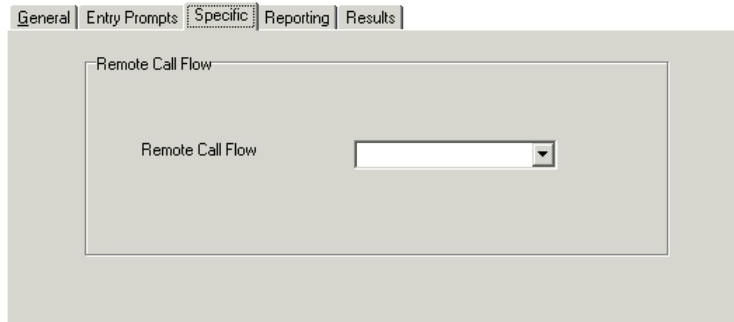
Questa azione consente di includere un flusso di chiamata sviluppato altrove in un flusso di chiamata esistente, sotto forma di file .vmp caricato. Consultare [Inclusione di altri file nel server Voicemail](#) alla pagina 71.

Lo scopo di questa azione è favorire l'utilizzo di flussi chiamate sviluppati tramite altre applicazioni sul server Voicemail e il loro inserimento nei flussi chiamate personalizzati.

Procedura

1. Fare clic sull'icona  **Azioni varie**.
2. Fare clic sul flusso di chiamate nel punto in cui si desidera inserire l'azione.
3. Abbinare la nuova azione al risultato desiderato di un'azione precedente.
4. Selezionare ➔ **Flusso chiamate remoto**.

5. Fare doppio clic sull'azione per visualizzarne le schede delle impostazioni.
6. Le schede **Generale**, **Prompt di inserimento**, **Reporting** e **Risultati** sono standard e possono essere usate per tutte le azioni. Consultare [Schede Azione Avvia e Impostazioni azione](#) alla pagina 77.
7. Selezionate il tab **Specifico**. Impostare le opzioni in base alle proprie esigenze.



8. Fare clic su **OK**.
9. Abbinare i risultati dell'azione alle seguenti azioni in base alle proprie esigenze.

Risultato

Questa azione non ha risultati. Le operazioni di gestione successive delle chiamate dipendono dalle azioni specificate nel flusso chiamate remoto.

Collegamenti correlati

[Azioni varie](#) alla pagina 143

Capitolo 18: Azioni di condizione

Queste azioni consentono di creare diramazioni nell'instradamento chiamate in base al tipo di risultato, ossia a seconda del fatto che il valore sia vero o falso.

Collegamenti correlati

[Azione Verifica condizione](#) alla pagina 152

[Azione Imposta variabile utente](#) alla pagina 153

[Azione Verifica variabile utente](#) alla pagina 154

[Azione Verifica variabile](#) alla pagina 155



[Azione Aumenta e verifica contatore](#) alla pagina 157

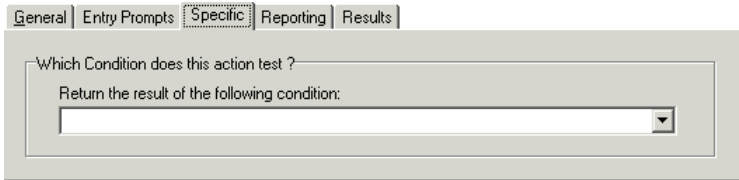
[Azione Riduci e verifica contatore](#) alla pagina 158

Azione Verifica condizione

Questa azione consente di controllare lo stato corrente (Vero o Falso) di una condizione impostata tramite l'Editor condizioni.

Procedura

1. Fare clic sull'icona  **Azioni di condizione**.
2. Fare clic sul flusso di chiamate nel punto in cui si desidera inserire l'azione.
3. Abbinare la nuova azione al risultato desiderato di un'azione precedente.
4. Selezionare  **Verifica condizione**.
5. Fare doppio clic sull'azione per visualizzarne le schede delle impostazioni.
6. Le schede **Generale**, **Prompt di inserimento**, **Reporting** e **Risultati** sono standard e possono essere usate per tutte le azioni. Consultare [Schede Azione Avvia e Impostazioni azione](#) alla pagina 77.
7. Selezionate il tab **Specifico**. Impostare le opzioni in base alle proprie esigenze.



General | Entry Prompts | **Specific** | Reporting | Results

Which Condition does this action test ?

Return the result of the following condition:

Impostazione	Descrizione
Restituisci i risultati della seguente condizione	Selezionare la condizione dalle condizioni attualmente impostate.

- Fare clic su **OK**.
- Abbinare i risultati dell'azione alle seguenti azioni in base alle proprie esigenze.

Risultato

Questa azione produce i seguenti risultati che possono essere collegati a ulteriori azioni:

- **Vero**: questo risultato viene usato dalla chiamata se la condizione verificata è attualmente vera.
- **Falso**: questo risultato viene usato dalla chiamata se la condizione verificata è attualmente falsa.

Per esempi d'uso dell'azione Condizione di prova in un flusso chiamate, vedere [Personalizzazione di un flusso chiamate per un gruppo di ricerca](#) alla pagina 205.



Collegamenti correlati

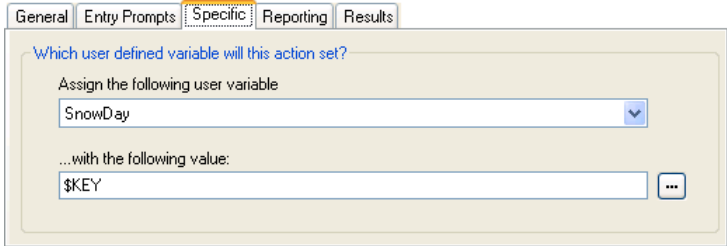
[Azioni di condizione](#) alla pagina 152

Azione Imposta variabile utente

Questa azione consente di impostare una variabile utente su un valore specifico. A questo punto altri flussi di chiamata possono usare le azioni **Verifica variabile utente** per controllare se una variabile ha un valore specifico.

Procedura

- Fare clic sull'icona  **Azioni di condizione**.
- Fare clic sul flusso di chiamate nel punto in cui si desidera inserire l'azione.
- Abbinare la nuova azione al risultato desiderato di un'azione precedente.
- Selezionare  **Imposta variabile utente**.
- Fare doppio clic sull'azione per visualizzarne le schede delle impostazioni.
- Le schede **Generale**, **Prompt di inserimento**, **Reporting** e **Risultati** sono standard e possono essere usate per tutte le azioni. Consultare [Schede Azione Avvia e Impostazioni azione](#) alla pagina 77.
- Selezionate il tab **Specifico**. Impostare le opzioni in base alle proprie esigenze.



General | Entry Prompts | **Specifico** | Reporting | Results

Which user defined variable will this action set?

Assign the following user variable

SnowDay

...with the following value:

\$KEY

Impostazione	Descrizione
Assegna la seguente variabile utente	Nome della variabile utente esistente.
Con il valore seguente	Valore della variabile. Digitare direttamente il valore richiesto oppure utilizzare il pulsante Sfoglia per selezionare il testo da utilizzare e l'eventuale valore di una variabile chiamata.

8. Fare clic su **OK**.
9. Abbinare i risultati dell'azione alle seguenti azioni in base alle proprie esigenze.

Risultato

Questa azione produce il seguente risultato che può essere collegato a un'ulteriore azione:

- **Avanti:** collegare l'azione Imposta variabile utente a un'altra azione (da esempio, un'azione Scollega), il cui prompt d'ingresso confermi al chiamante che il valore è stato impostato. In alcuni casi, ad esempio quando l'utente accede all'azione Imposta variabile utente tramite un codice funzione, è possibile che la variabile non venga impostata se l'utente riaggancia troppo rapidamente. La presenza di un'azione successiva con un messaggio di conferma evita che gli utenti riagganciano troppo velocemente.
 - Utilizzare l'opzione **Sequenza completa** nell'azione **Avvia** per essere certi che la variabile venga impostata anche nel caso in cui il chiamante riagganci prima di attendere la conferma.



Collegamenti correlati

[Azioni di condizione](#) alla pagina 152

Azione Verifica variabile utente

L'azione **Verifica variabile utente** è collegata ai risultati Vero e Falso, che vengono applicati a seconda del fatto che le variabili utente soddisfino o meno un valore specifico. L'azione **Imposta variabile utente** può essere usata in altre chiamate per impostare il valore della variabile. Per un esempio di utilizzo di questa azione in un flusso chiamate, vedere [Variabili definite dall'utente](#) alla pagina 175.

Procedura

1. Fare clic sull'icona  **Azioni di condizione**.
2. Fare clic sul flusso di chiamate nel punto in cui si desidera inserire l'azione.
3. Abbinare la nuova azione al risultato desiderato di un'azione precedente.
4. Selezionare  **Verifica variabile utente**.
5. Fare doppio clic sull'azione per visualizzarne le schede delle impostazioni.
6. Le schede **Generale**, **Prompt di inserimento**, **Reporting** e **Risultati** sono standard e possono essere usate per tutte le azioni. Consultare [Schede Azione Avvia e Impostazioni azione](#) alla pagina 77.

7. Selezionate il tab **Specifico**. Impostare le opzioni in base alle proprie esigenze.

Impostazione	Descrizione
Questa azione restituisce 'VERO' per la seguente variabile	Nome della variabile utente esistente da controllare.
Corrisponde al valore indicato in basso	Valore della variabile che restituirà un risultato Vero. Digitare direttamente il valore richiesto oppure utilizzare il pulsante Sfoglia per selezionare il testo da utilizzare e l'eventuale valore di una variabile chiamata.

8. Fare clic su **OK**.
9. Abbinare i risultati dell'azione alle seguenti azioni in base alle proprie esigenze.

Risultato

Questa azione produce i seguenti risultati che possono essere collegati a ulteriori azioni:

- **Vero**: questo risultato viene usato dalla chiamata se la condizione verificata è attualmente vera.
- **Falso**: questo risultato viene usato dalla chiamata se la condizione verificata è attualmente vera.

Collegamenti correlati



[Azioni di condizione](#) alla pagina 152

Azione Verifica variabile

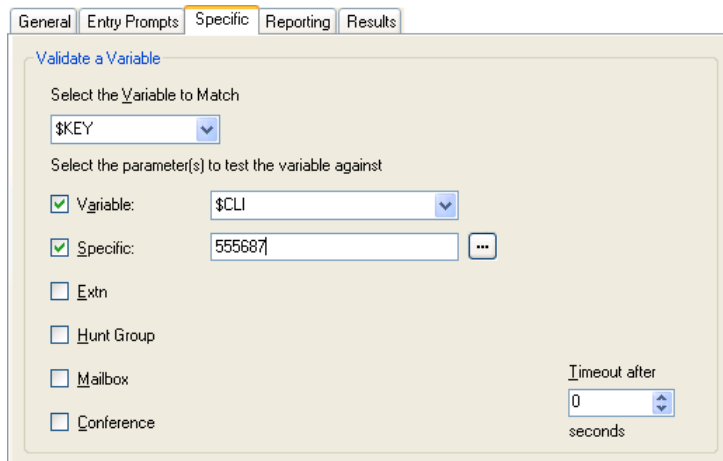
Questa azione consente l'instradamento delle chiamate in base alla corrispondenza tra il valore di una variabile chiamata e un valore specificato.

La variabile `$REG[name]` può essere utilizzata per accedere al valore corrente di una variabile utente. Ad esempio, `$REG[UV1]` che accede al valore di una variabile utente denominata `UV1`. È possibile utilizzare il metodo precedente per salvare questo valore come `$CP`. Ad esempio `CP2:$REG[UV1]`.

Procedura

1. Fare clic sull'icona  **Azioni di condizione**.
2. Fare clic sul flusso di chiamate nel punto in cui si desidera inserire l'azione.
3. Abbinare la nuova azione al risultato desiderato di un'azione precedente.
4. Selezionare  **Verifica variabile**.

5. Fare doppio clic sull'azione per visualizzarne le schede delle impostazioni.
6. Le schede **Generale**, **Prompt di inserimento**, **Reporting** e **Risultati** sono standard e possono essere usate per tutte le azioni. Consultare [Schede Azione Avvia e Impostazioni azione](#) alla pagina 77.
7. Selezionate il tab **Specifico**. Impostare le opzioni in base alle proprie esigenze.



Impostazione	Descrizione
Selezionare la variabile per la corrispondenza	<p>Questo elenco a discesa permette di selezionare la variabile chiamata di Voicemail Pro da utilizzare per la corrispondenza.</p> <ul style="list-style-type: none"> • È possibile utilizzare le variabili non disponibili nell'elenco a discesa salvando il valore corrente della variabile su uno dei valori \$CP. È possibile farlo tramite l'azione Generico impostata su Imposta valore CPxx. Ad esempio, CP1 : \$MONTH salva il valore di \$MONTH su \$CP1. • La variabile \$REG[name] può essere utilizzata per accedere al valore corrente di una variabile utente. Ad esempio, \$REG[UW1] che accede al valore di una variabile utente denominata UW1. È possibile utilizzare il metodo precedente per salvare questo valore come \$CP. Ad esempio CP2 : \$REG[UW1].
Timeout dopo	<p>Il valore del timeout viene utilizzato solo se si seleziona \$KEY come variabile per la corrispondenza. In questo caso, se Voicemail Pro attenderà il periodo di timeout specificato per consentire al chiamante di comporre un nuovo valore di \$KEY. Per immettere un valore senza attendere la scadenza del timeout, all'utente può essere richiesto di immettere un valore e poi premere #.</p>

Impostazione	Descrizione
Seleziona i parametri da usare per la verifica della variabile	<p>Consente di selezionare i tipi di valori da contrassegnare per una corrispondenza ed anche di inserire i valori corrispondenti. Se si selezionano più opzioni, Voicemail Pro ricerca una corrispondenza eseguendo il controllo verso il basso fino ad identificare il valore corrispondente.</p>

La tabella continua...

Impostazione	Descrizione
Variabile	Ricerca i risultati che corrispondono al valore di un'altra variabile chiamata selezionata. Digitare direttamente il valore richiesto oppure utilizzare il pulsante Sfoglia per selezionare il testo da utilizzare e l'eventuale valore di una variabile chiamata.
Specifico	Ricerca i risultati che corrispondono al valore inserito nel campo adiacente.
Int	Ricerca i risultati che corrispondono agli interni validi configurati in IP Office.
Gruppo di chiamata	Ricerca i risultati che corrispondono ai numeri degli interni del gruppo di ricerca.
Casella postale	Ricerca i risultati che corrispondono alle caselle postali.
Conferenza	Verificare la corrispondenza con i numeri ID conferenza incontro del sistema.

8. Fare clic su **OK**.
9. Abbinare i risultati dell'azione alle seguenti azioni in base alle proprie esigenze.

Risultato

Questa azione produce risultati che possono essere collegati alle azioni successive nel flusso chiamate, a seconda delle opzioni selezionate nella scheda **Specifico**, oltre a un risultato **Nessuna corrispondenza e Timeout**:

- **Nessuna corrispondenza**: questo risultato viene usato se non viene rilevata alcuna corrispondenza.
- **Timeout**: questo risultato viene usato se si imposta \$KEY come la variabile da usare per verificare la corrispondenza o meno di un valore entro l'intervallo di timeout specificato.
 - Questa connessione viene effettuata immediatamente appena il chiamante riaggancia se nell'azione **Avvia** è stata selezionata l'opzione **Sequenza completa**.

Collegamenti correlati

[Azioni di condizione](#) alla pagina 152



Azione Aumenta e verifica contatore

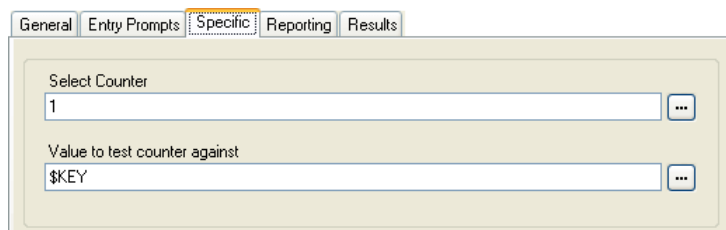
Questa azione consente di aumentare i valori di una variabile \$COUNTER di 1 e verificare quindi se il nuovo valore corrisponde a quello specificato.

Il server Voicemail fornisce la variabile contatore da \$COUNTER1 a \$COUNTER15, che può essere utilizzata allo stesso modo delle altre variabili chiamata. Possono anche essere gestite tramite i comandi delle azioni **Generiche** per **Imposta contatore**, **Azzera contatore**, **Riduci contatore** e **Aumenta contatore**.

Possono anche essere utilizzate con le azioni **Riduci e verifica contatore** e **Aumenta e verifica contatore**. Per impostazione predefinita il valore iniziale della variabile contatore è 0. È possibile utilizzare indifferentemente il formato \$COUNTERx o \$COUNTER[x].

Procedura

1. Fare clic sull'icona  **Azioni di condizione**.
2. Fare clic sul flusso di chiamate nel punto in cui si desidera inserire l'azione.
3. Abbinare la nuova azione al risultato desiderato di un'azione precedente.
4. Selezionare  **Aumenta e verifica contatore**.
5. Fare doppio clic sull'azione per visualizzarne le schede delle impostazioni.
6. Le schede **Generale**, **Prompt di inserimento**, **Reporting** e **Risultati** sono standard e possono essere usate per tutte le azioni. Consultare [Schede Azione Avvia e Impostazioni azione](#) alla pagina 77.
7. Selezionate il tab **Specifico**. Impostare le opzioni in base alle proprie esigenze.



Impostazione	Descrizione
Selezionare contatore	Selezionare la variabile \$COUNTER da usare per l'incremento e la verifica. È possibile selezionare una variabile da \$COUNTER1 a \$COUNTER15 inserendo rispettivamente un valore compreso tra 1 e 15.
Valore da utilizzare per la verifica	È possibile immettere un numero o un'altra variabile chiamata. Se il contatore corrisponde al valore, viene usato il risultato Vero. In caso contrario, viene usato il risultato Falso.

8. Fare clic su **OK**.
9. Abbinare i risultati dell'azione alle seguenti azioni in base alle proprie esigenze.

Risultato

Questa azione produce i seguenti risultati che possono essere collegati a ulteriori azioni:

- **Vero**: questo risultato viene usato quando il valore del contatore corrisponde al valore verificato.
- **Falso**: questo risultato viene usato quando il valore del contatore non corrisponde al valore verificato.

Collegamenti correlati

[Azioni di condizione](#) alla pagina 152



Azione Riduci e verifica contatore

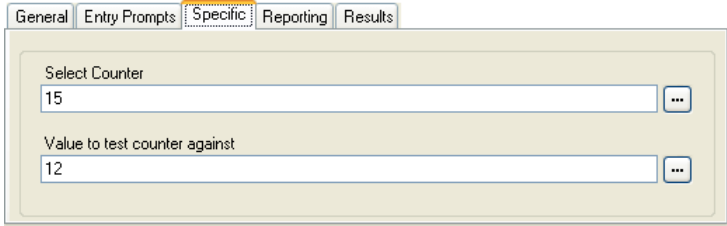
Questa azione consente di ridurre i valori di una variabile \$COUNTER di 1 e verificare quindi se il nuovo valore corrisponde a quello specificato.

Il server Voicemail fornisce la variabile contatore da \$COUNTER1 a \$COUNTER15, che può essere utilizzata allo stesso modo delle altre variabili chiamata. Possono anche essere gestite tramite i comandi delle azioni **Generiche** per Imposta contatore, Azzera contatore, Riduci contatore e Aumenta contatore.

Possono anche essere utilizzate con le azioni **Riduci e verifica contatore** e **Aumenta e verifica contatore**. Per impostazione predefinita il valore iniziale della variabile contatore è 0. È possibile utilizzare indifferentemente il formato \$COUNTERx o \$COUNTER[x].

Procedura

1. Fare clic sull'icona  **Azioni di condizione**.
2. Fare clic sul flusso di chiamate nel punto in cui si desidera inserire l'azione.
3. Abbinare la nuova azione al risultato desiderato di un'azione precedente.
4. Selezionare  **Riduci e verifica contatore**.
5. Fare doppio clic sull'azione per visualizzarne le schede delle impostazioni.
6. Le schede **Generale**, **Prompt di inserimento**, **Reporting** e **Risultati** sono standard e possono essere usate per tutte le azioni. Consultare [Schede Azione Avvia e Impostazioni azione](#) alla pagina 77.
7. Selezionate il tab **Specifico**. Impostare le opzioni in base alle proprie esigenze.



Impostazione	Descrizione
Selezionare contatore	Selezionare la variabile \$COUNTER da usare per l'incremento e la verifica. È possibile selezionare una variabile da \$COUNTER1 a \$COUNTER15 inserendo rispettivamente un valore compreso tra 1 e 15.
Valore da utilizzare per la verifica	È possibile immettere un numero o un'altra variabile chiamata. Se il contatore corrisponde al valore, viene usato il risultato Vero. In caso contrario, viene usato il risultato Falso.

8. Fare clic su **OK**.
9. Abbinare i risultati dell'azione alle seguenti azioni in base alle proprie esigenze.

Risultato

Questa azione produce i seguenti risultati che possono essere collegati a ulteriori azioni:

- **Vero**: questo risultato viene usato quando il valore del contatore corrisponde al valore verificato.
- **Falso**: questo risultato viene usato quando il valore del contatore non corrisponde al valore verificato.

Collegamenti correlati

[Azioni di condizione](#) alla pagina 152

Capitolo 19: Azioni del database

Queste azioni consentono di gestire il ripristino e l'aggiunta di dati da/in un database.

Collegamenti correlati

[Azione Apertura database](#) alla pagina 160

[Azione Esecuzione database](#) alla pagina 161

[Azione Acquisizione dati database](#) alla pagina 162

[Azione Chiusura database](#) alla pagina 164

Azione Apertura database

L'azione **Apertura database** consente di aprire il collegamento a un database. Se è già attiva, la connessione correntemente aperta viene chiusa e viene aperta la connessione al nuovo database. Per un esempio di utilizzo di questa azione in un flusso di chiamata, vedere [Ripristino di dati dal database](#) alla pagina 300.

Procedura

1. Fare clic sull'icona 🗄️ **Azioni del database**.
2. Fare clic sul flusso di chiamate nel punto in cui si desidera inserire l'azione.
3. Abbinare la nuova azione al risultato desiderato di un'azione precedente.
4. Selezionare 🌟 **Apertura database**.
5. Fare doppio clic sull'azione per visualizzarne le schede delle impostazioni.
6. Le schede **Generale**, **Prompt di inserimento**, **Reporting** e **Risultati** sono standard e possono essere usate per tutte le azioni. Consultare [Schede Azione Avvia e Impostazioni azione](#) alla pagina 77.
7. Selezionare la scheda **Specifico**. La stringa di connessione per l'apertura del database può essere inserita direttamente nel campo corrispondente. Per assistenza nella creazione della stringa di connessione, fare clic su . Viene visualizzata la finestra **Proprietà collegamento dati**.

Scheda	Descrizione
Fornitore	Selezionare il fornitore del database dati OLE da usare. Fare clic su Avanti per passare alla scheda Connessione .

La tabella continua...

Scheda	Descrizione
Connessione	Inserire in questa scheda le informazioni relative al fornitore del database. I campi disponibili dipendono dal tipo di provider. <ul style="list-style-type: none"> • Per verificare le informazioni inserite, fare clic su Prova connessione. Il messaggio <i>Prova connessione riuscita</i> indica che la connessione al database viene eseguita correttamente. • Il server Voicemail utilizza l'autenticazione MD5. Altri metodi di autenticazione come SCRAM non sono supportati.
Avanzate	Inserire in questa scheda le impostazioni di rete e di altro tipo, come le autorizzazioni di accesso. I campi disponibili cambiano a seconda del tipo di fornitore selezionato. Fare clic sul pulsante Guida per visualizzare informazioni dettagliate sui singoli campi.
Tutte	Questa scheda visualizza tutte le proprietà selezionate nelle schede precedenti. Per apportare eventuali modifiche, selezionare Nome e fare clic su Modifica di un valore .

8. Fare clic su **OK**.
9. Abbinare i risultati dell'azione alle seguenti azioni in base alle proprie esigenze.

Risultato

Questa azione produce i seguenti risultati che possono essere collegati a ulteriori azioni:

- **Operazione riuscita:** questo risultato viene usato al momento dell'apertura del database.
- **Errore:** questo risultato viene usato se non è possibile aprire la connessione al database.



Collegamenti correlati

[Azioni del database](#) alla pagina 160

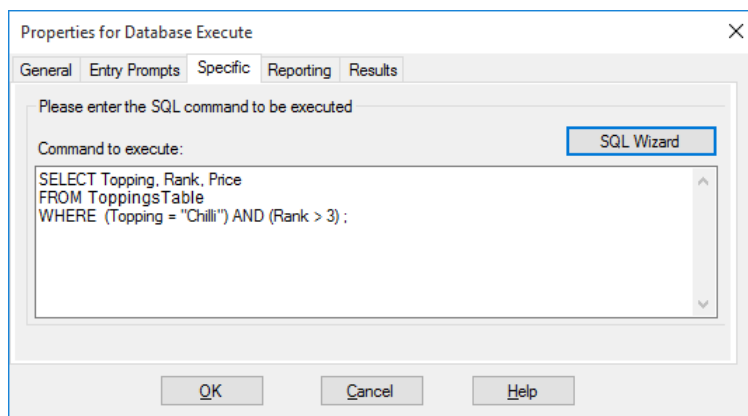
Azione Esecuzione database

L'azione **Esecuzione database** esegue una query SQL su un database aperto dall'azione **Apertura database** precedente. Una query SQL prodotta dall'azione **Esecuzione database** non consente l'uso di spazi nei campi o nei nomi della tabella.

Procedura

1. Fare clic sull'icona  **Azioni del database**.
2. Fare clic sul flusso di chiamate nel punto in cui si desidera inserire l'azione.
3. Abbinare la nuova azione al risultato desiderato di un'azione precedente.
4. Selezionare  **Esecuzione database**.
5. Fare doppio clic sull'azione per visualizzarne le schede delle impostazioni.
6. Le schede **Generale**, **Prompt di inserimento**, **Reporting** e **Risultati** sono standard e possono essere usate per tutte le azioni. Consultare [Schede Azione Avvia e Impostazioni azione](#) alla pagina 77.

7. Selezionate il tab **Specifico**. Viene visualizzata la finestra **Procedura guidata SQL**, che può essere usata per creare la query SQL.



- Qualsiasi dato incluso nella query deve corrispondere al tipo di dato (numero, numero intero o testo) del campo su cui viene eseguita la query. I valori usati per la query su un campo di testo devono essere racchiusi da virgolette, sia che i valori siano stati inseriti direttamente o che vengano utilizzate le variabili di Voicemail Pro. Ad esempio se si utilizza \$KEY come valore di una query riferita a un campo di testo, è necessario inserire "\$KEY".
8. Fare clic su **OK**.
 9. Abbinare i risultati dell'azione alle seguenti azioni in base alle proprie esigenze.

Risultato

Questa azione produce i seguenti risultati che possono essere collegati a ulteriori azioni:

- **Operazione riuscita:** indica che l'azione è stata eseguita correttamente e che ha restituito un set di record del database.
- **Errore:** indica che l'azione non ha restituito dati.

Esempio

Per alcuni esempi di come usare l'azione in un flusso chiamate, vedere [Ripristino dei dati da un database](#) alla pagina 300 e [Inserimento di dati nel database](#) alla pagina 305.

Collegamenti correlati

[Azioni del database](#) alla pagina 160


Azione Acquisizione dati database

Informazioni su questa attività

Se utilizzata, l'azione **Esecuzione database** restituisce un set di record del database. A questo punto vengono usate una o più azioni **Acquisizione dati database** per selezionare il record i cui valori saranno inseriti nelle variabili \$DBD del flusso di chiamata.

Procedura

1. Fare clic sull'icona  **Azioni del database**.

2. Fare clic sul flusso di chiamate nel punto in cui si desidera inserire l'azione.
3. Abbinare la nuova azione al risultato desiderato di un'azione precedente.
4. Selezionare  **Acquisizione dati database**.
5. Fare doppio clic sull'azione per visualizzarne le schede delle impostazioni.
6. Le schede **Generale**, **Prompt di inserimento**, **Reporting** e **Risultati** sono standard e possono essere usate per tutte le azioni. Consultare [Schede Azione Avvia e Impostazioni azione](#) alla pagina 77.
7. Selezionate il tab **Specifico**. Impostare le opzioni in base alle proprie esigenze.

Impostazione	Descrizione
Recupera la voce successiva in elenco	Consente di selezionare il record successivo restituito dall'azione Esecuzione database da usare come record correntemente selezionato.
Recupera la voce precedente in elenco	Consente di selezionare il record precedente restituito dall'azione Esecuzione database da usare come record correntemente selezionato.
Recupera la prima voce in elenco	Consente di selezionare il primo record restituito dall'azione Esecuzione database da usare come record correntemente selezionato.
Recupera l'ultima voce in elenco	Consente di selezionare l'ultimo record restituito dall'azione Esecuzione database da usare come record correntemente selezionato.

8. Fare clic su **OK**.
9. Abbinare i risultati dell'azione alle seguenti azioni in base alle proprie esigenze.

Risultato

Questa azione produce i seguenti risultati che possono essere collegati a ulteriori azioni:

- **Operazione riuscita:** questo risultato viene usato se i valori dei record selezionati sono stati correttamente assegnati alle variabili \$DBD.
- **A terminale:** questo risultato viene usato quando non ci sono altri record nel set di dati.
- **Vuoto:** questo risultato viene usato quando il metodo di esecuzione non ha restituito alcun dato e se la variabile \$DBD non contiene informazioni.
- **Errore:** questo risultato viene usato se si verifica un problema durante il ripristino del record dati successivo e se la variabile \$DBD non contiene dati.

Esempio

Per alcuni esempi di utilizzo delle azioni del database, vedere la sezione Connessione al database IVR. Per un esempio di utilizzo di questa azione in un flusso di chiamata, vedere [Ripristino di dati dal database](#) alla pagina 300.

Collegamenti correlati

[Azioni del database](#) alla pagina 160

Azione Chiusura database

Informazioni su questa attività

Questa azione consente di chiudere il collegamento corrente al database. Se il database risulta ancora aperto al termine di una chiamata, l'azione **Chiusura database** viene eseguita automaticamente.

Procedura

1. Fare clic sull'icona 📁 **Azioni del database**.
2. Fare clic sul flusso di chiamate nel punto in cui si desidera inserire l'azione.
3. Abbinare la nuova azione al risultato desiderato di un'azione precedente.
4. Selezionare 📁 **Chiusura database**.
5. Fare doppio clic sull'azione per visualizzarne le schede delle impostazioni.
6. Le schede **Generale**, **Prompt di inserimento**, **Reporting** e **Risultati** sono standard e possono essere usate per tutte le azioni. Consultare [Schede Azione Avvia e Impostazioni azione](#) alla pagina 77.
7. Per questa azione non esiste una scheda **Specifico**.
8. Fare clic su **OK**.
9. Abbinare i risultati dell'azione alle seguenti azioni in base alle proprie esigenze.

Risultato

Questa azione produce i seguenti risultati che possono essere collegati a ulteriori azioni:

- **Operazione riuscita:** indica che la connessione al database è stata chiusa.
- **Errore:** indica che la connessione al database non è stata chiusa. Questa azione è utile per le operazioni di verifica e sviluppo del flusso chiamate del database perché permette di verificarne il corretto funzionamento.

Collegamenti correlati

[Azioni del database](#) alla pagina 160

Capitolo 20: Azioni in coda

Queste azioni vengono usate per le code dei gruppi di ricerca e non possono quindi essere usate per i punti d'inizio degli utenti o dei codici funzione. Se si usano queste azioni, è necessario deselezionare Sincronizzazione chiamate con annunci in IP Office Manager.

Collegamenti correlati

[Azione Tempo stimato in coda](#) alla pagina 165

[Azione Posizione in coda](#) alla pagina 166

Azione Tempo stimato in coda



L'azione **Tempo stimato in coda** indica a un chiamante di una coda di chiamate di un gruppo di ricerca il tempo di attesa stimato in minuti prima della risposta. Non può essere usata per le chiamate messe in coda per un utente.

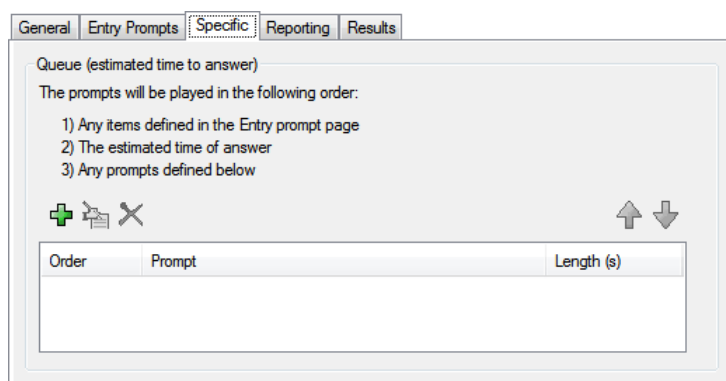
Il tempo stimato viene fornito da IP Office al momento in cui viene riprodotto un messaggio In coda o Ancora in coda. Questo intervallo di tempo viene calcolato in base al tempo di permanenza nella coda delle ultime 5 chiamate in coda che hanno ricevuto una risposta. Ed è arrotondato al minuto successivo. Per un esempio, vedere [Personalizzazione delle code](#) alla pagina 203.

Viene riprodotto un messaggio semplice che non include informazioni sulla posizione in coda e il tempo stimato di risposta. Tuttavia, è possibile anche aggiungere i punti d'inizio del flusso chiamate In coda e Ancora in coda e personalizzarli utilizzando varie azioni, compresa questa qui descritta.

- Quando il sistema presenta chiamate a un gruppo di ricerca su IP Office, IP Office utilizza le priorità delle chiamate seguite dai tempi di attesa delle chiamate per ordinare le chiamate nella coda. Per impostazione predefinita, le chiamate interne hanno una priorità Bassa, mentre la priorità delle chiamate esterne viene impostata in base alla configurazione di Instradamento chiamate in entrata di IP Office usata per instradare la chiamata (che per impostazione predefinita è Bassa).
- Non usare contemporaneamente chiamate con priorità diverse se si sta usando Voicemail Pro per annunciare ai chiamanti il tempo di attesa media di risposta e la posizione in coda, poiché questi valori non sono più accurati se viene inserita nella coda una chiamata con una priorità più alta. In questi casi infatti Voicemail Pro non consente di aumentare il valore già indicato al chiamante.
- L'opzione Sincronizzazione chiamate con annunci di IP Office Manager non deve essere usata con flussi di chiamata che includono questa azione.

Procedura

1. Fare clic sull'icona  **Azioni in coda**.
2. Fare clic sul flusso di chiamate nel punto in cui si desidera inserire l'azione.
3. Abbinare la nuova azione al risultato desiderato di un'azione precedente.
4. Selezionare  **Tempo Stimato in coda**.
5. Fare doppio clic sull'azione per visualizzarne le schede delle impostazioni.
6. Le schede **Generale**, **Prompt di inserimento**, **Reporting** e **Risultati** sono standard e possono essere usate per tutte le azioni. Consultare [Schede Azione Avvia e Impostazioni azione](#) alla pagina 77.
7. Selezionate il tab **Specifico**. Impostare le opzioni in base alle proprie esigenze.



8. Fare clic su **OK**.
9. Abbinare i risultati dell'azione alle seguenti azioni in base alle proprie esigenze.

Risultato

Questa azione produce il seguente risultato che può essere collegato a un'ulteriore azione:

- **Avanti**: consente di instradare la chiamata a un'azione seguente nel flusso chiamata. Questa connessione viene effettuata anche nel caso in cui l'utente abbia riagganciato se nell'azione **Avvia** si seleziona **Sequenza completa**.



Collegamenti correlati

[Azioni in coda](#) alla pagina 165

Azione Posizione in coda

Questa azione annuncia la posizione dei chiamanti nella chiamata al gruppo di ricerca.

Procedura

1. Fare clic sull'icona  **Azioni in coda**.
2. Fare clic sul flusso di chiamate nel punto in cui si desidera inserire l'azione.
3. Abbinare la nuova azione al risultato desiderato di un'azione precedente.
4. Selezionare  **Posizione in coda**.

5. Fare doppio clic sull'azione per visualizzarne le schede delle impostazioni.
6. Le schede **Generale**, **Prompt di inserimento**, **Reporting** e **Risultati** sono standard e possono essere usate per tutte le azioni. Consultare [Schede Azione Avvia e Impostazioni azione](#) alla pagina 77.
7. Selezionate il tab **Specifico**. Impostare le opzioni in base alle proprie esigenze.

Prompt	Descrizione
Prompt numero personalizzato	Questo elenco viene utilizzato per aggiungere prompt numerici personalizzati relativi alla posizione della coda se non si desidera visualizzare i prompt predefiniti. È possibile aggiungere fino a 100 richieste (è possibile registrare numeri da 0 a 99) per un'azione di coda.
Prompt riprodotti dopo la posizione	Questo elenco viene utilizzato per aggiungere altri prompt che devono essere riprodotti dopo aver comunicato al chiamante la posizione della coda.

8. Fare clic su **OK**.
9. Abbinare i risultati dell'azione alle seguenti azioni in base alle proprie esigenze.

Risultato

Questa azione produce il seguente risultato che può essere collegato a un'ulteriore azione:

- **Avanti:** consente di instradare la chiamata a un'azione seguente nel flusso chiamata. Questa connessione viene effettuata anche nel caso in cui l'utente abbia riagganciato se nell'azione **Avvia** si seleziona **Sequenza completa**.

Collegamenti correlati

[Azioni in coda](#) alla pagina 165

Parte 4: Variabili

Capitolo 21: Variabili chiamata

È possibile usare numerose variabili chiamata per eseguire operazioni specifiche. Ad esempio, la variabile `$NAM` può essere usata per pronunciare il nome degli utenti in un prompt di inserimento di un'azione. È possibile controllare le variabili chiamata anche tramite azioni come **Instradamento variabile** e **Verifica variabile** per ramificare il flusso chiamate in base al valore delle variabili.

Se non diversamente specificato, le variabili chiamata sono specifiche per una chiamata in particolare sul server Voicemail. Non sono soggette a salvataggio permanente fra le chiamate, incluse le chiamate trasferite dal server Voicemail, quindi restituite. Inoltre, se non diversamente specificato, i valori sono di "sola lettura".

- **Lunghezza della variabile:** la lunghezza del valore salvato nell'ambito di una variabile è limitata. Il limite è 512 caratteri.
- **Scrittura:** questa colonna elenca le variabili chiamata di cui è possibile modificare i valori utilizzando i metodi come i comandi delle azioni generiche. Le altre variabili chiamata hanno un valore fisso se la chiamata è stata ricevuta dal server Voicemail oppure valori `$DBD`, il cui valore è richiesto dal server Voicemail.

Collegamenti correlati

[Variabili chiamata disponibili](#) alla pagina 169

[Dati chiamata](#) alla pagina 172

[Utilizzo di variabili nei nomi file](#) alla pagina 173

[Lettura di variabili ai chiamanti](#) alla pagina 174

Variabili chiamata disponibili

Variabile	Formato	Descrizione
<code>\$ACCOUNT_CODE</code>	Si	Il codice di account associato con la chiamata.
<code>\$ANS_PARTY</code>	–	Il numero dell'interlocutore che ha risposto alla chiamata.
<code>\$ANS_PARTY_NAME</code>	–	Il nome dell'interlocutore che ha risposto alla chiamata.
<code>\$CALL_DATE</code>	–	La data delle chiamata (UTC).
<code>\$CALL_TIME</code>	–	L'ora delle chiamata (UTC).
<code>\$CALLED</code>	–	Il numero chiamato.
<code>\$CALLED_NAME</code>	–	Il nome, se disponibile, dell'interlocutore chiamato.
<code>\$CALLED_TZOFFSET</code>	–	L'offset del fuso orario degli interlocutori chiamati.

La tabella continua...

Variabile	Formato	Descrizione
\$CALLERS_TZOFFESET	–	L'offset del fuso orario dei chiamanti.
\$CID	–	Contiene un ID chiamata univoco assegnato alla chiamata. Questo ID chiamata è diverso da quello contenuto nei record SMDR di IP Office.
\$CLI	Si	Contiene il CLI del chiamante, se disponibile in IP Office.
\$CLI_NAME	–	Il nome, se disponibile, del chiamante.
\$COUNTER	Si	Il server Voicemail fornisce la variabile contatore da \$COUNTER1 a \$COUNTER15, che può essere utilizzata allo stesso modo delle altre variabili chiamata. E gestite tramite i comandi delle azioni Generico Imposta contatore, Azzerà contatore, Riduci contatore e Aumenta contatore. Possono anche essere utilizzate con le azioni Riduci e verifica contatore e Aumenta e verifica contatore . Per impostazione predefinita il valore iniziale della variabile contatore è 0. È possibile utilizzare indifferentemente il formato \$COUNTERx o \$COUNTER[x].
\$CP	Si	Le 16 variabili, da \$CP0 a \$CP15, vengono usate per memorizzare i valori (parametri delle chiamate) per tutta la durata della chiamata. Per inserire i valori in queste variabili, è possibile usare il comando dell'azione Generico CPx: <valore> dove x è un numero compreso tra 0 e 15 e <valore> è il valore da memorizzare. È possibile utilizzare indifferentemente il formato \$CPx o \$CP[x].
\$DATE	–	La data corrente in formato lungo, ad esempio "3 novembre 2015". È possibile accedere ai singoli elementi di data e ora in formato numerico tramite le variabili \$DAY, \$MONTH, \$YEAR, \$HOUR, \$MIN e \$SEC.
\$DAY	–	Il numero relativo al giorno corrente.
\$DISPLAY	Si	Il testo visualizzato sul telefono.
\$DBD	–	Set di 6 variabili, da \$DBD[0] a \$DBD[5], per i campi estratti dal record corrente di un database. È possibile utilizzare indifferentemente il formato \$DBDx o \$DBD[x].
\$DDI	Si	Contiene il DDI della chiamata, se disponibile
\$ETA	–	Contiene il tempo di risposta previsto espresso in secondi per una chiamata in coda. Il tempo viene calcolato utilizzando le ultime 5 chiamate messe in coda o che hanno ricevuto una risposta, indirizzate a un unico numero di destinazione nel corso dell'ultima ora. Questa variabile può essere usata per fornire informazioni vocali sul valore oppure per verificare il valore di una condizione. È disponibile solo per i punti d'inizio In coda e Ancora in coda .
\$FALLBACK_NUM	–	Il numero di fallback associato con la chiamata.
\$HOUR	–	L'ora corrente.
\$ISDST	–	Indica se il sistema attualmente utilizza l'ora legale o meno.

La tabella continua...

Variabile	Formato	Descrizione
\$KEY	Si	Contiene l'ultima sequenza di tasti DMTF selezionati. Per ulteriori informazioni, vedere.
\$LOC	–	Contiene le impostazioni internazionali delle chiamate trasferite da IP Office.
\$MIN	–	I minuti correnti.
\$MONTH	–	Il mese corrente in valore numerico.
\$NAM	–	Contiene il nome dell'utente della casella postale o nessun valore per i codici funzione. Se si utilizza questa variabile come prompt, viene riprodotto il nome registrato per la casella postale.
\$POS	–	Contiene la posizione della chiamata in coda. Questa variabile può essere usata per fornire informazioni vocali sulla posizione oppure per verificare una condizione. È disponibile solo per i punti d'inizio In coda e Ancora in coda .
\$QTIM	–	Questa variabile è equivalente alla variabile \$ETA descritta in precedenza, eccetto per il fatto che restituisce il tempo di risposta stimato arrotondato al minuto successivo. Questa variabile può essere usata per fornire informazioni vocali sul valore oppure per verificare il valore di una condizione.
\$REC_ORIGINATOR	–	L'iniziatore della registrazione.
\$REG [name]	–	Questa variabile restituisce il valore corrente della variabile utente specificata. Ciò consente di utilizzare le variabili utente nello stesso modo delle variabili chiamate.
\$RES	Si	Contiene il valore del risultato dell'azione precedente. Ad esempio se un flusso chiamate è stato diviso da un'azione con risultati Vero e Falso , il valore di \$RES sarà "Vero" oppure "Falso" in caso contrario.
\$SAV	Si	Contiene l'ultimo risultato salvato, che può essere inserito aggiungendo la seguente voce all'azione Generica, Save:<value> , ad esempio Save:\$KEY o Save:1234 .
\$SEC	–	I secondi correnti.
\$TAG	Si	Il testo del tag attualmente associato con la chiamata.
\$TARGET	Si	Per le chiamate trasferite da IP Office a una casella postale, questa variabile contiene il numero di destinazione originale della chiamata, ossia il numero di destinazione dell'utente o gruppo di ricerca
\$TARGET_NAME	–	Il nome della destinazione.
\$TARGET_TZOFFSET	–	L'offset del fuso orario delle destinazioni.
\$TIME	–	L'ora di sistema corrente.
\$TIMEQUEUED	–	Contiene la permanenza di una chiamata in una coda di un gruppo di ricerca specifico espressa in secondi. È disponibile solo per i punti d'inizio In coda e Ancora in coda .

La tabella continua...

Variabile	Formato	Descrizione
\$TIMESYSTEM	–	Contiene l'intervallo di tempo in secondi trascorso dal momento della presentazione della chiamata al sistema IP Office. È disponibile solo per i punti d'inizio In coda e Ancora in coda .
\$USER_DATA	–	
\$UUI	–	Questa variabile è disponibile solo quando la registrazione si attiva automaticamente. Contiene il nome dell'utente, il nome del gruppo di ricerca o il codice account attivati dal processo di registrazione automatica.
\$VAR	Si	Variabile generale che può contenere, tra le altre cose, le sequenze dei tasti DTMF.
\$WEEKDAY	–	Il giorno della settimana.
\$YEAR	–	L'anno corrente.

Collegamenti correlati

[Variabili chiamate](#) alla pagina 169

Dati chiamata

Qui sotto è riportato un esempio dei dati chiamata trasmessi da IP Office al server Voicemail in parallelo con una chiamata. Ciò include i dati chiamata utilizzati per popolare la variabile chiamata usata nei flussi chiamate.

```

14/04 00:03:17.889 vmpro (09,6) 4442,09655b70,08366: Session: 00000067 - Receive
OPEN "" for session 00000067,
14/04 00:03:17.889 vmpro (09,6) 4442,09655b70,08366: Session: 00000067 - Access =
ACCESS_LEAVE_VOICEMAIL:
14/04 00:03:17.889 vmpro (09,6) 4442,09655b70,08366: Session: 00000067 - Mailbox:
test
14/04 00:03:17.889 vmpro (09,6) 4442,09655b70,08366: Session: 00000067 - Calling
Party: 215
14/04 00:03:17.889 vmpro (09,6) 4442,09655b70,08366: Session: 00000067 - Display
String: Betina>test
14/04 00:03:17.889 vmpro (09,6) 4442,09655b70,08366: Session: 00000067 - Target
Party: 250
14/04 00:03:17.889 vmpro (09,6) 4442,09655b70,08366: Session: 00000067 - Greeting
Modifier:
14/04 00:03:17.889 vmpro (09,6) 4442,09655b70,08366: Session: 00000067 - Language:
enu
14/04 00:03:17.889 vmpro (09,6) 4442,09655b70,08366: Session: 00000067 - Call Ident:
11
14/04 00:03:17.889 vmpro (09,6) 4442,09655b70,08366: Session: 00000067 - Call
Status: No Answer (1)
14/04 00:03:17.889 vmpro (09,6) 4442,09655b70,08366: Session: 00000067 - Call Type:
Internal
14/04 00:03:17.889 vmpro (09,6) 4442,09655b70,08366: Session: 00000067 - Call
Direction: Incoming
14/04 00:03:17.889 vmpro (09,6) 4442,09655b70,08366: Session: 00000067 - Called
Party: 250
14/04 00:03:17.889 vmpro (09,6) 4442,09655b70,08366: Session: 00000067 - DDI Number:
14/04 00:03:17.889 vmpro (09,6) 4442,09655b70,08366: Session: 00000067 - Calling
Party Name: Betina
14/04 00:03:17.889 vmpro (09,6) 4442,09655b70,08366: Session: 00000067 - Called
Party Name: test
14/04 00:03:17.889 vmpro (09,6) 4442,09655b70,08366: Session: 00000067 - Caller

```

```

Party Offset: 72
14/04 00:03:17.889 vmprom (09,6) 4442,09655b70,08366: Session: 00000067 - Target
Party Offset: 72
14/04 00:03:17.889 vmprom (09,6) 4442,09655b70,08366: Session: 00000067 - Called
Party Offset: 72

```

Gli elementi dati includono:

- Casella postale
- Chiamante
- Display String
- Target Party
- Greeting Modifier
- Lingua
- Call Ident
- Stato chiamata: nessuna risposta (1)
- Tipo di chiamata: interno
- Direzione della chiamata: in entrata
- Parte chiamata
- Numero DDI
- Calling Party Name
- Called Party Name

Collegamenti correlati

[Variabili chiamate](#) alla pagina 169

Utilizzo di variabili nei nomi file

Le variabili possono essere utilizzate nei percorsi dei file di prompt nel modo seguente:

- Quando si accede ai prompt di Voicemail, è possibile usare le variabili di Voicemail sia nel percorso che nel nome del file del prompt. Ad esempio:
 - Se i prompt `Greeting1.wav` e `Greeting2.wav` ecc. vengono registrati, un'azione impostata per riprodurre `Greeting$KEY.wav` riproduce il prompt di annuncio che corrisponde al valore corrente di `$KEY`.
 - Registrando prompt personalizzati per diverse lingue con lo stesso nome file ma inseriti in sottocartelle delle lingue denominate in modo appropriato, la variabile `$LOC` può essere utilizzata nel percorso del file di prompt di un'azione per riprodurre la versione della lingua corretta del prompt stesso.
 - Per gli annunci, è possibile utilizzare i formati `[GREETING]\<name>_Queued` e `[GREETING] \<name>_StillQueued`, dove `<name>` viene sostituito dal gruppo di ricerca o dal nome utente.

Collegamenti correlati

[Variabili chiamate](#) alla pagina 169

Lettura di variabili ai chiamanti

Le variabili chiamata possono essere utilizzate come prompt in modo che il valore della variabile chiamata venga letto. È possibile usare tutte le variabili e i valori numerici. Oltre alla variabile `$NAM` che consente di riprodurre il prompt con il nome registrato dell'utente della casella postale.

I numeri vengono letti come una serie di cifre singole. Ad esempio 123 viene letto come "uno due tre". Per far leggere 123 come "centoventitré", è necessario abilitare TTS e usare un'azione **Pronuncia testo**.

- È possibile anche utilizzare alcune variabili chiamata come prompt. Ad esempio:
 - `$NAM`: riproduce il nome utente.
 - `$CLI`: riproduce un messaggio vocale con il CLI del chiamante.
 - `$RES`: riproduce il risultato corrente se si tratta di un file `.wav`.
 - `$VAR`: riproduce la variabile sotto forma di elenco di cifre.

Collegamenti correlati

[Variabili chiamata](#) alla pagina 169

Capitolo 22: Variabili definite dall'utente

È possibile utilizzare il client Voicemail Pro per definire il nome e il valore delle variabili utente. Successivamente, è possibile utilizzare tali variabili utente per qualsiasi flusso di chiamata.

Le variabili utente differiscono dalle variabili chiamate in quanto sono valori di sistema condivisibili da tutte le chiamate, mentre le variabili chiamate sono specifiche di ciascuna chiamata.

Collegamenti correlati

[Gestione di variabili utente](#) alla pagina 175

[Utilizzo delle variabili utente nei flussi di chiamata](#) alla pagina 176

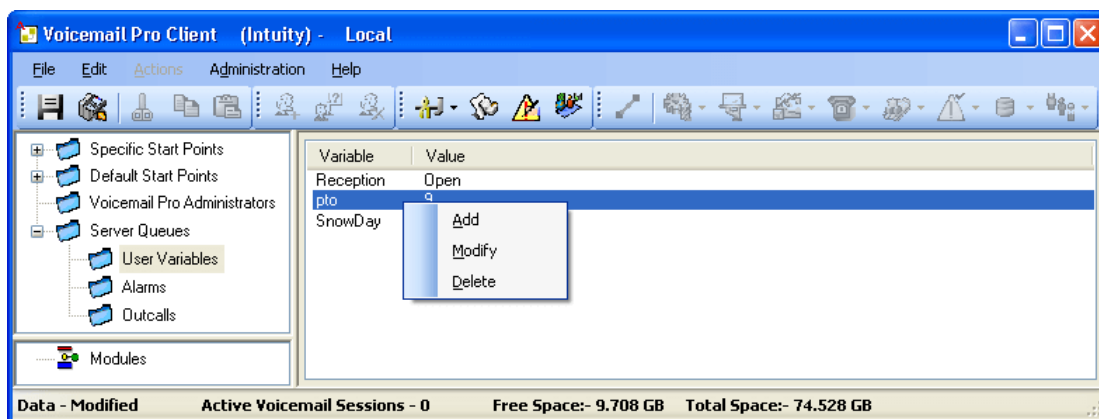
[Utilizzo di una variabile utente come variabile chiamata](#) alla pagina 176

[Gestione di un flusso di chiamata mediante una variabile](#) alla pagina 177

Gestione di variabili utente


Informazioni su questa attività

Se si fa clic su **Variabili utente** nel riquadro di navigazione a sinistra, è possibile visualizzare tutte le variabili utente e i relativi valori correnti. Questo riquadro può essere usato anche per aggiungere e modificare le variabili utente e i relativi valori.



Per aggiungere ed eliminare variabili utente e per modificare il valore corrente, è possibile fare clic con il pulsante destro del mouse sulla variabile e selezionare l'opzione desiderata. Ad esempio, è possibile selezionare **Modifica** per modificare il valore.

Procedura

1. Fare clic su  oppure premere F8. Viene visualizzata la finestra Variabili definite dall'utente.

2. Fare clic su **+**.

Viene visualizzata la finestra **Aggiungere una variabile definita dall'utente**.

3. Inserire un nome per la nuova variabile.
4. Fare clic su **OK**.

Risultato

La nuova variabile viene aggiunta all'elenco.

Collegamenti correlati

[Variabili definite dall'utente](#) alla pagina 175

Utilizzo delle variabili utente nei flussi di chiamata

Una volta definita una variabile utente (vedere [Gestione di variabili utente](#) alla pagina 175), è possibile utilizzare le variabili utente all'interno di qualsiasi azione del flusso di chiamata.

- In un flusso di chiamata è possibile utilizzare un'azione **Imposta variabile utente** per impostare o modificare il valore di una variabile utente. Inoltre, è possibile anche impostare il valore corrente di una variabile chiamata come nuovo valore della variabile utente.
- I flussi di chiamata possono essere gestiti anche utilizzando un'azione **Verifica variabile utente** che consente di confrontare il valore corrente di una variabile con il valore richiesto.
- Il valore esistente di una variabile utente può essere ottenuto anche utilizzando la variabile **\$REG[nome]** nei flussi di chiamata. Ciò consente di utilizzare una variabile utente nello stesso modo di una variabile chiamata. Ad esempio, in un'azione **Verifica variabile**.

Collegamenti correlati

[Variabili definite dall'utente](#) alla pagina 175

Utilizzo di una variabile utente come variabile chiamata

La variabile `$REG[name]` può essere utilizzata per accedere al valore corrente di una variabile utente. Ad esempio, `$REG[UV1]` che accede al valore di una variabile utente denominata `UV1`. È possibile utilizzare il metodo precedente per salvare questo valore come `$CP`. Ad esempio `CP2 : $REG[UV1]`.

Collegamenti correlati

[Variabili definite dall'utente](#) alla pagina 175

Gestione di un flusso di chiamata mediante una variabile

Informazioni su questa attività

L'azione **Verifica variabile utente** viene utilizzata per gestire il flusso di chiamata utilizzando una variabile.

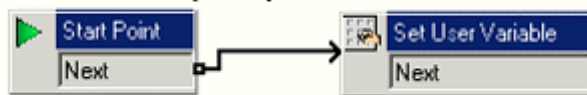
Procedura

1. Aggiungere una variabile chiamata **Centralino**.

A questo punto è necessario creare due punti d'inizio, uno per indicare l'orario di lavoro del centralino, l'altro per indicare l'orario di chiusura. Al termine di queste operazioni, i flussi chiamate sono simili agli esempi mostrati nelle figure.

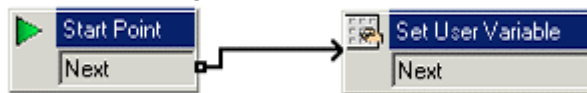
- Creare un punto d'inizio chiamato **CentralinoAperto** e collegarlo all'azione **Imposta variabile utente**. L'azione **Imposta variabile utente** viene quindi configurata per impostare il valore della variabile utente **Centralino** su **Aperto**. Registrare un prompt per l'azione come "Centralino aperto".

Modules > ReceptionOpen



- Creare un punto d'inizio chiamato **CentralinoChiuso** e collegarlo all'azione **Imposta variabile utente**. L'azione **Imposta variabile utente** viene quindi configurata per impostare il valore della variabile utente **Centralino** assegnata su **Chiuso**. Registrare un prompt per l'azione come "Centralino chiuso".

Modules > ReceptionClosed



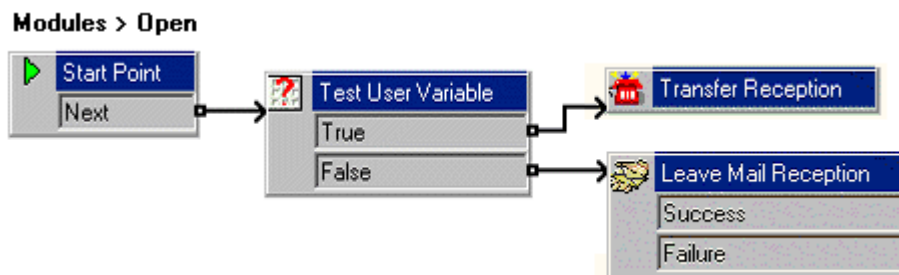
2. Creare codici funzione corrispondenti per i moduli sul sistema telefonico. Questi consentono al centralinista di impostare semplicemente il centralino su aperto o chiuso e udire un prompt di conferma quando esegue una delle due operazioni.

Campo	Immetti	Immetti
Codice	*91	*92
Funzione	Ascolta posta vocale	Ascolta posta vocale
Numero di telefono	"CentralinoAperto"	"CentralinoChiuso"
ID gruppo linee	0	0

3. Per le chiamate che utilizzano un altro punto d'inizio è possibile usare l'azione **Verifica variabile utente** per verificare che il valore di Centralino sia Aperto. I risultati Vero e Falso dell'azione possono essere collegati ad azioni successive appropriate

Variabili definite dall'utente

ed utilizzate, ad esempio, per trasferire le chiamate al centralino quando è aperto, altrimenti per indirizzarle alla casella postale del centralinista.



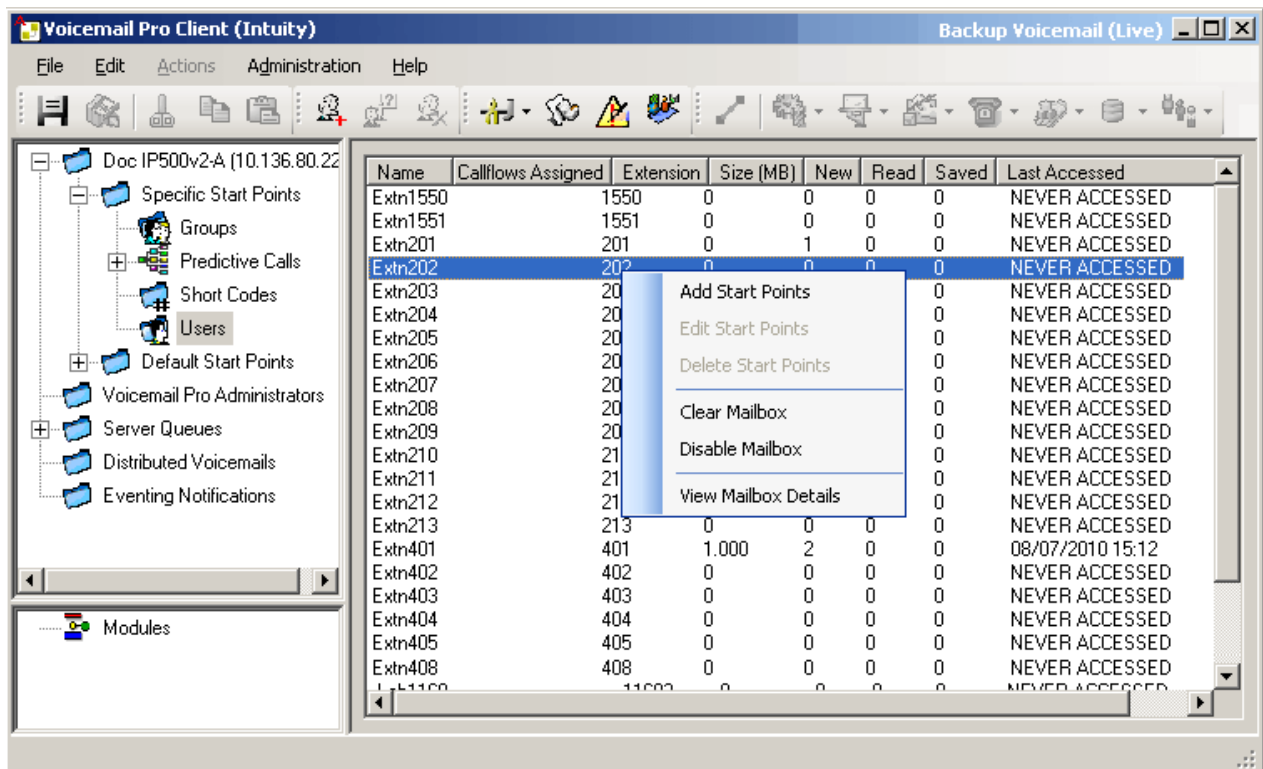
Collegamenti correlati

[Variabili definite dall'utente](#) alla pagina 175

Parte 5: Accesso e controllo delle caselle postali

Capitolo 23: Gestione delle caselle postali

Se si seleziona **Utenti** o **Gruppi** nel riquadro di navigazione sinistro, il riquadro destro visualizza informazioni sulle caselle postali dell'utente o del gruppo selezionato.



Per ordinare le informazioni, è possibile fare clic sulle intestazioni delle colonne. Le informazioni disponibili sono le seguenti:

- **Nome:** nome dell'utente o gruppo impostato al momento della creazione della casella postale.
- **Flussi chiamate assegnati:** flussi chiamate personalizzati chiamati per la casella postale.
- **Interno:** numero di interno associato alla casella postale.
- **Dimensioni (MB):** la dimensione corrente approssimativa della casella postale comprensiva di tutti i messaggi, le registrazioni e i prompt della casella postale.
 - La dimensione massima della casella postale è limitata dal server a 60 minuti di spazio di archiviazione. Si devono utilizzare le preferenze di manutenzione del server Voicemail per garantire l'eliminazione automatica dei messaggi vecchi secondo i requisiti aziendali del cliente.
- **Nuovi:** numero di nuovi messaggi presenti nella casella postale.

- **Letti:** numero di messaggi letti presenti nella casella postale.
- **Salvati:** numero di messaggi contrassegnati come salvati presenti nella casella postale.
- **Data/ora dell'ultimo accesso:** data e ora dell'ultimo accesso alla casella postale.
- **Voicemail Web:** indica se la casella postale è accessibile tramite UMS Web Voicemail e l'accesso è attualmente in corso o meno.
- **Non aperti:** numero di messaggi mai aperti presenti nella casella postale. Questi messaggi sono diversi da quelli nuovi perché possono essere letti o salvati come nuovi messaggi.
- **Messaggi Exchange:** indica se la casella postale è configurata per inoltrare messaggi a un account di posta Exchange.

Quando si seleziona una casella postale con il pulsante destro del mouse, si apre un elenco di opzioni in cui è possibile scegliere:

- **Aggiungi punti d'inizio/Modifica punti d'inizio/Elimina**

Se nella casella postale sono stati configurati punti d'inizio personalizzati, questi vengono visualizzati nella colonna Flussi chiamate assegnati. Utilizzare queste opzioni per aggiungere ulteriori punti d'inizio. Selezionandoli o deselezionandoli dall'elenco visualizzato. Se si seleziona un'opzione, viene creato un punto d'inizio corrispondente per la casella postale. Se si deseleziona un'opzione, il punto d'inizio corrispondente e il suo contenuto vengono eliminati.

- **Svuota casella postale**

Questa opzione consente di ripristinare la casella postale. Tutti i messaggi e le registrazioni esistenti vengono eliminati unitamente a eventuali prompt come i nomi degli utenti e gli annunci. La password della casella postale non viene reimpostata. Questa azione non si applica ai messaggi per utenti che usano il server Exchange come archivio messaggi.

- **Disattiva casella postale**

Selezionare questa opzione per impedire che la casella postale venga usata in futuro per ricevere messaggi, nonché per l'inoltro o il salvataggio di registrazioni manuali o automatiche. Se si seleziona questa opzione, disattivare anche l'impostazione Voicemail attivata nella configurazione di IP Office per evitare che IP Office utilizzi la casella postale. Questa opzione non ha alcun effetto sui messaggi esistenti nella casella postale. Le caselle postali disabilite sono evidenziate come DISABILITATE nella colonna Ultimo accesso. Per ulteriori informazioni, vedere [Disabilitazione di una casella postale](#) alla pagina 185.

- **Visualizza dettagli casella postale**

Questa opzione è disponibile per le caselle postali degli utenti. Utilizzare questa opzione per visualizzare e modificare diverse impostazioni della cassetta utente inclusi i numeri alternativi dell'utente, le impostazioni di chiamata in uscita e gli elenchi di distribuzione personali.

Collegamenti correlati

[Liste di distribuzione personali](#) alla pagina 182

[Configurazione delle impostazioni dell'utente per le chiamate in uscita](#) alla pagina 183

[Disabilitazione di una casella di posta](#) alla pagina 185

[Svuotamento della casella postale](#) alla pagina 186

Liste di distribuzione personali

Quando si invia o si inoltra un messaggio di posta vocale, gli utenti della casella postale nella modalità Intuity possono usare la lista di distribuzione personale come destinazione.

Gli utenti possono configurare elenchi di distribuzione tramite i menu dell'utente del telefono associato alla casella postale. Tramite Voicemail Pro è possibile visualizzare e modificare gli elenchi di distribuzione di ciascun utente.

- È possibile configurare un massimo di 20 elenchi di distribuzione per ciascuna casella postale utente.
- Ciascun elenco può contenere fino a 360 caselle postali
- Gli elenchi possono essere impostati come privati o pubblici.
-
- Solo l'utente della casella postale può utilizzare un elenco privato.
- Gli altri utenti della casella postale possono utilizzare un elenco pubblico, ma non possono modificarlo.

Collegamenti correlati

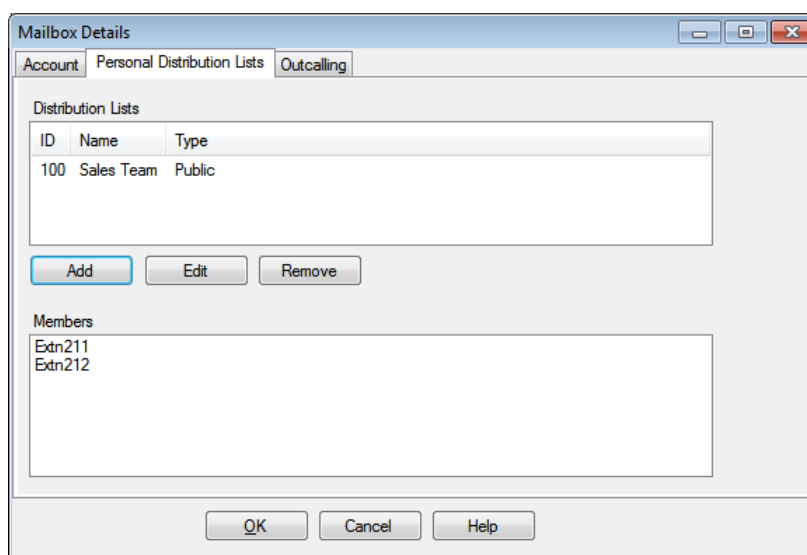
[Gestione delle caselle postali](#) alla pagina 180

[Configurazione degli elenchi di distribuzione di un utente](#) alla pagina 182

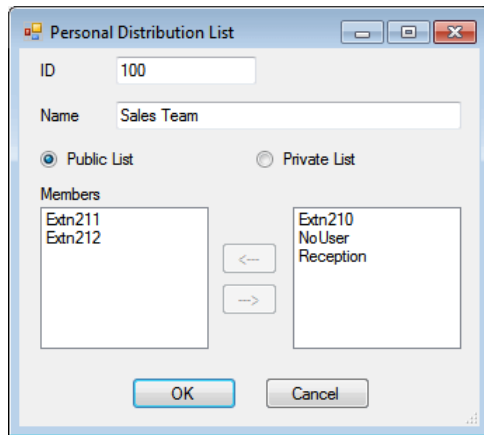
Configurazione degli elenchi di distribuzione di un utente

Procedura

1. Fare clic su **Utenti** nel riquadro di navigazione.
Nel riquadro Dettagli viene visualizzato un elenco di tutte le caselle postali utente sul server.
2. Individuare la casella postale dell'utente e fare clic con il pulsante destro del mouse su di essa.
3. Selezionare l'opzione **Amministrazione della casella postale**.
4. Selezionare **Elenchi di distribuzione personali**.



5. Per mostrare le caselle postali in un elenco esistente, fare clic sull'elenco.



I membri esistenti sono mostrati nel riquadro in basso.

6. Quando si aggiunge o modifica un elenco, viene richiesto di specificare il nome, il tipo e i membri dell'elenco.

Collegamenti correlati

[Liste di distribuzione personali](#) alla pagina 182

Configurazione delle impostazioni dell'utente per le chiamate in uscita

Informazioni su questa attività

Gli utenti possono utilizzare l'inoltro comunicazioni per essere chiamati quando hanno un nuovo messaggio Voicemail. Consultare [Chiamata in uscita](#) alla pagina 220.

Procedura

1. Nel riquadro di navigazione, fare clic su **Utenti**. Nel riquadro Dettagli viene visualizzato un elenco di tutte le caselle postali utente sul server.
2. Individuare la casella postale dell'utente e fare clic con il pulsante destro del mouse su di essa.
3. Selezionare **Visualizza dettagli casella postale**.
4. Selezionate il tab **Chiamata in uscita**.

Opzione	Descrizione
	Il primo menu a discesa consente di impostare quando l'inoltro comunicazioni viene utilizzato per l'utente:
Disabilitati	Spegnere la chiamata in uscita per l'utente.
Attivata durante i profili temporali	Utilizzare questa opzione per specificare un profilo temporale specifico per l'utente per le chiamate in uscita.

La tabella continua...

Opzione	Descrizione
Attivata durante le ore di picco	Usare le chiamate in uscita durante il periodo di massimo picco definito sul server di voicemail.
Attivata durante le ore principali	Usare le chiamate in uscita durante il periodo di massimo ascolto definito sul server di voicemail.
N. tentativi	
Queste impostazioni controllano il numero e la frequenza dei tentativi di inoltro comunicazioni finché non si risponde correttamente.	
Sistema	Utilizzare le impostazioni dei nuovi tentativi di sistema configurate sul server Voicemail.
Personalizzato	Usare le opzioni di seguito per configurare le impostazioni di tentativi specifici per utente.
Numero di nuovi tentativi	Possono essere specificati fino a 10 tentativi.
Intervalli tra tentativi	Questi valori indicano l'intervallo fra un tentativo di notifica e il successivo (senza comprendere il tempo effettivo degli squilli per la chiamata verso la destinazione prescelta). I primi 5 tentativi di richiamata possono essere indicati variando gli intervalli fra 0 e 60 minuti. Per modificare un valore, fare clic sul valore da cambiare e inserire il valore nuovo. Quando vengono selezionati più di 5 tentativi di chiamata, viene utilizzato il valore di default per tutti i tentativi effettuati dopo il quinto.
Elenco di escalation	
Può essere usato un elenco di escalation come destinazione per un tentativo di chiamata in uscita. L'elenco può contenere fino a 9 voci selezionate dalle impostazioni account dell'utente. Lo stesso numero può essere usato più di una volta se necessario.	
Per ciascun numero nell'elenco è possibile impostare la durata dello squillo e inoltre il ritardo prima di tentare il numero successivo nell'elenco di escalation.	
Se sono stati configurati dei tentativi di richiamata multipli, occorre completare l'intero elenco di escalation prima che inizi il nuovo tentativo.	
Destinazione	Le destinazioni selezionate. L'utente può impostare le destinazioni tramite la propria casella postale. Gli amministratori possono visualizzare e modificare tali destinazioni. Consultare Gestione delle caselle postali alla pagina 180.
Timeout (sec)	Il timeout applicato a ogni singolo tentativo di inoltro comunicazioni verso la destinazione.
Ritardo (min.)	Il ritardo minimo applicato prima di qualsiasi tentativo di inoltro comunicazioni successivo.

Collegamenti correlati

[Gestione delle caselle postali](#) alla pagina 180

Disabilitazione di una casella di posta

Informazioni su questa attività

Per impostazione predefinita Voicemail Pro crea automaticamente una casella postale Voicemail per ciascun utente e gruppo di ricerca presente nella configurazione di IP Office. e utilizza Voicemail per registrare un messaggio nel caso in cui l'utente o il gruppo di ricerca non rispondano alla chiamata. Se non si ha l'esigenza di usare Voicemail per registrare i messaggi di un utente o gruppo di ricerca specifico, è possibile disabilitarlo in molti modi. ad esempio:

- **Disabilitare IP Office e usare una casella postale per le chiamate che non ricevono una risposta:** tutti gli utenti e i gruppi di ricerca presenti nella configurazione di IP Office hanno a disposizione un'opzione chiamata Voicemail attiva. Se questa opzione è abilitata, IP Office utilizza Voicemail per registrare un messaggio nel caso in cui la chiamata non riceva una risposta. Se si disabilita questa opzione, IP Office non utilizza più la casella postale per registrare i messaggi delle chiamate senza risposta e lascia che le chiamate continuino a squillare. Gli altri utenti di Voicemail possono tuttavia continuare a inoltrare manualmente chiamate e messaggi alla casella postale.
 - Gli utenti di IP Office possono modificare direttamente le impostazioni di Posta vocale attiva utilizzando codici funzione (*18 per attivare o *19 per disattivare) o mediante one-X Portal for IP Office.
- **Usare la funzione di risposta e accettazione delle chiamate di Intuity:** se il server Voicemail è impostato in modalità Intuity, gli utenti possono modificare le impostazioni delle proprie cassette postali tramite l'impostazione di risposta alle chiamate Accetta (selezionando 5, 7, 1 dopo l'accesso alla cassetta postale). I chiamanti trasferiti da IP Office alla casella postale sentono il messaggio "Spiacenti. La casella postale non è attualmente in grado di accettare ulteriori messaggi. Si prega di riagganciare."
- **Punto d'inizio Lascia messaggio personalizzato:** è possibile personalizzare un flusso chiamate per il punto d'inizio Lascia di un utente o gruppo (o per tutti gli utenti o gruppi se si utilizzano i punti d'inizio predefiniti). Il flusso chiamate può essere configurato per trasferire i messaggi a un'altra casella postale o a numerose altre azioni. È possibile anche personalizzare il punto d'inizio Ascolta.
- **Disattivare cassetta postale sul server Voicemail:** è possibile disattivare tutte le operazioni e l'utilizzo di una cassetta postale sul server Voicemail.

Procedura

1. Fare clic su **Utenti** nel riquadro **Navigazione**. Nel riquadro Dettagli viene visualizzato un elenco di tutte le caselle postali utente sul server.
2. Individuare la casella postale dell'utente e fare clic con il pulsante destro del mouse su di essa.
3. Selezionare **Disattiva casella postale**.
 - In alternativa selezionare **Amministrazione della casella postale** e sulla scheda **Account**, selezionare o deselezionare l'opzione **Abilita** per abilitare o disabilitare la casella postale.

Collegamenti correlati

[Gestione delle caselle postali](#) alla pagina 180

Svuotamento della casella postale

Informazioni su questa attività

Lo svuotamento della casella postale rimuove tutti i messaggi, le registrazioni, i prompt e gli annunci. Si noti che i messaggi non vengono eliminati per gli utenti che usano Outlook 2007 come archivio dei messaggi. Per svuotare una casella postale:

Procedura

1. Fare clic su **Utenti** nel riquadro **Navigazione**. Nel riquadro Dettagli viene visualizzato un elenco di tutte le caselle postali utente sul server.
2. Individuare la casella postale dell'utente e fare clic con il pulsante destro del mouse su di essa.
3. Selezionare l'opzione **Svuota casella postale**.

Collegamenti correlati

[Gestione delle caselle postali](#) alla pagina 180

Capitolo 24: Indicazione di messaggio in attesa

Per impostazione predefinita, l'indicazione di messaggio in attesa (MWI, Messaging Waiting Indication) viene inviata all'interno dell'utente ogni volta che riceve un nuovo messaggio nella casella postale. Possono essere aggiunti altri metodi per la ricezione dell'indicazione di messaggio in attesa utilizzando le seguenti procedure.

Collegamenti correlati

[Configurazione di MWI di un altro utente](#) alla pagina 187

[Configurazione dell'indicazione di messaggio in attesa per un gruppo di ricerca](#) alla pagina 188

[Configurazione del sistema di conferenza MWI](#) alla pagina 189

Configurazione di MWI di un altro utente


Informazioni su questa attività

Per impostazione predefinita, un utente riceve solo l'indicazione di messaggio in attesa (MWI) per la sua casella postale. Tuttavia, può essere configurata l'indicazione di messaggio in attesa per la casella postale di un altro utente.

A seconda del tipo di telefono o di applicazione IP Office usata, gli utenti che ricevono un'indicazione di messaggio in attesa per un altro utente possono scegliere uno dei seguenti metodi per ascoltare i propri messaggi: Tenere presente che se non è configurata come sorgente attendibile per la casella postale di un altro utente, l'utente dovrà immettere la password per tale casella postale quando vi accede.

- **Visual Voice:** Sul telefono che supporta Visual Voice, il nome utente viene mostrato insieme al numero di nuovi messaggi. Premere il pulsante di visualizzazione per accedere alla casella postale dell'utente.
- **one-X Portal per IP Office/User Portal:** Usando queste applicazioni, il nome dell'altro utente e il numero di nuovi messaggi vengono visualizzati nel gadget Messaggi. Utilizzare il gadget Messaggi per accedere alla casella postale del gruppo.

Procedura

1. Aprire IP Office Manager e acquisire la configurazione del sistema IP Office.
2. Fare clic su  **Utente** e selezionare il singolo utente.
3. Aprire la scheda **Numeri di origine**.
4. Fare clic su **Aggiungi**.
5. Nel campo **Numero sorgente** immettere \bar{u} seguito dal nome utente o dall'interno.

6. Fare clic su **OK**.
7. Fare clic su  per unire le modifiche apportate alla configurazione in IP Office.

Collegamenti correlati

[Indicazione di messaggio in attesa](#) alla pagina 187

Configurazione dell'indicazione di messaggio in attesa per un gruppo di ricerca

Informazioni su questa attività


Per impostazione predefinita ai gruppi di ricerca non viene fornita alcuna indicazione dei messaggi in attesa. Tuttavia, è possibile configurare tale indicazione per utenti specifici, compresi eventuali utenti che non appartengono al gruppo di ricerca.

Se l'utente non è un membro del gruppo di ricerca, è necessario anche un codice Voicemail, che può essere inserito nel campo **Codice Voicemail** della scheda **Gruppo > Posta vocale** della configurazione di IP Office. In alternativa, è possibile anche impostare l'utente come membro del gruppo e disattivarne l'appartenenza in modo che possa accedere alla casella postale del gruppo senza ricevere le chiamate destinate al gruppo.

A seconda del tipo di telefono o di applicazione IP Office usata, gli utenti che ricevono un'indicazione di messaggio in attesa per il gruppo di ricerca possono scegliere uno dei seguenti metodi per ascoltare i propri messaggi:


Metodo	Descrizione
Voicemail visivo	Se l'utente dispone di Voicemail visivo sul suo telefono, il nome del gruppo di ricerca viene visualizzato nella visualizzazione di Visual Voice insieme al numero di dettagli dei messaggi.
one-X Portal per IP Office / Portale utente	In caso di utilizzo dell'applicazione one-X Portal for IP Office o portale utente, il nome del gruppo e il numero di nuovi messaggi vengono visualizzati nel gadget Messaggi. Utilizzare il gadget Messaggi per accedere alla casella postale del gruppo.
Richiamata Voicemail	Se l'utente ha attivato la funzione Richiamata Voicemail, questa viene sempre eseguita per i nuovi messaggi del gruppo di ricerca e personali. La richiamata per i messaggi personali viene eseguita prima delle richiamate per i nuovi messaggi del gruppo.

Procedura

1. Aprire IP Office Manager.
2. Fare clic su  **Utente** e selezionare il singolo utente.
3. Visualizzare la scheda **Numeri sorgente**.
4. Fare clic su **Aggiungi**.
5. Nel campo **Numero origine**, inserire H seguito dal nome del gruppo di ricerca.

Ad esempio per ricevere l'indicazione di messaggio in attesa per il gruppo di ricerca chiamato Principale, inserire HMain.

6. Fare clic su **OK**.

7. Fare clic su  per unire le modifiche apportate alla configurazione in IP Office.

Collegamenti correlati

[Indicazione di messaggio in attesa](#) alla pagina 187

[Voicemail dei gruppi di ricerca](#) alla pagina 197



Configurazione del sistema di conferenza MWI

Informazioni su questa attività

Le conferenze di sistema possono essere configurate per salvare le registrazioni in una casella postale della conferenza. In tal caso, è necessario configurare alcuni utenti selezionati per ricevere l'indicazione di messaggio in attesa e ottenere l'accesso alla casella postale.

- **Visual Voice:** Sul telefono che supporta Visual Voice, l'ID conferenza viene mostrato insieme al numero di nuovi messaggi. Premere il pulsante di visualizzazione per accedere alla casella postale dell'utente.
- **one-X Portal per IP Office/User Portal:** Usando queste applicaizoni, l'ID conferenza e il numero di nuovi messaggi vengono visualizzati nel gadget Messaggi. Utilizzare il gadget Messaggi per accedere alla casella postale del gruppo.

Procedura

1. Aprire IP Office Manager e acquisire la configurazione del sistema IP Office.
2. Fare clic su  **Utente** e selezionare il singolo utente.
3. Aprire la scheda **Numeri di origine**.
4. Fare clic su **Aggiungi**.
5. Nel campo **Numero origine** immettere C seguito dal numero ID della conferenza di sistema.
6. Fare clic su **OK**.
7. Fare clic su  per unire le modifiche apportate alla configurazione in IP Office.

Collegamenti correlati

[Indicazione di messaggio in attesa](#) alla pagina 187

Capitolo 25: Accesso a Voicemail da parte degli utenti

Per impostazione predefinita, gli utenti possono sempre comporre *17 per accedere alla casella postale dai loro interni. I controlli disponibili agli utenti dipendono quindi dalla modalità Interfaccia di telefonia predefinita che il sistema Voicemail sta eseguendo: Intuity o IP Office.

Metodi aggiuntivi di accesso al telefono

L'accesso di base dal proprio telefono può essere migliorato o diversificato utilizzando le seguenti opzioni:

Metodo	Descrizione
Tramite il tasto Messaggi sul telefono	Se l'interno è accreditato, l'utente può accedere ai propri messaggi senza inserire il codice Voicemail, ossia premendo semplicemente il tasto Messaggi. Consultare Creazione di un'ubicazione accreditata alla pagina 195.
Tramite il pulsante Ascolta Voicemail	È possibile programmare un pulsante per consentire agli utenti di ascoltare i propri messaggi Voicemail tramite il telefono. Se l'interno è accreditato, l'utente può ascoltare i propri messaggi senza inserire il codice Voicemail. Per ulteriori informazioni, vedere Impostazione dell'accesso degli utenti a Voicemail Aggiunta di un pulsante Ascolta Voicemail alla pagina 192 tramite i pulsanti.
Utilizzo di Visual Voice	Gli utenti possono configurare il sistema in modo che venga visualizzato un menu al momento dell'accesso alla casella postale. Questo menu fornisce le opzioni che consentono di ascoltare/inviare i messaggi e modificare annunci e password. Consultare Aggiunta di un pulsante Ascolta Voicemail alla pagina 192.
Uso di un codice funzione	È possibile creare dei codici funzione per permettere agli utenti di accedere alle loro caselle postali da ubicazioni diverse dalla propria postazione. Tuttavia, in questo caso verrà chiesto loro di inserire il codice di accesso prima di accedere alla casella postale. Per ulteriori informazioni, vedere Impostazione dell'accesso degli utenti a Voicemail da qualsiasi interno alla pagina 194 e Numeri di telefono Voicemail alla pagina 277.
Chiamata in uscita	Gli utenti possono anche ricevere notifiche per i nuovi messaggi Voicemail sui propri interni o su altre postazioni. In questo caso però devono configurare opportunamente le impostazioni per le chiamate in uscita. Vedere Funzione Chiamata in uscita alla pagina 220.

Accesso alle applicazioni

Oltre all'accesso tramite telefono, l'utente può essere in grado di accedere ai messaggi utilizzando un'applicazione supportata da IP Office:

Metodo	Descrizione
one-X Portal for IP Office	Utilizzando il profilo Voicemail nell'applicazione one-X Portal for IP Office, un utente può attivare o disattivare Voicemail e il relativo segnale di richiamata. L'applicazione one-X Portal for IP Office fornisce inoltre un accesso visivo completo a Voicemail di un utente e gli utenti possono riprodurre e controllare i messaggi tramite il proprio computer o telefono. Gli utenti di one-X Portal for IP Office possono anche accedere ai propri messaggi Voicemail utilizzando il plug-in Outlook del portale.
Portale utenti	L'applicazione portale utente IP Office consente agli utenti di accedere ai propri messaggi Voicemail e alle registrazioni delle chiamate.
UMS Web Voicemail	Tramite questo metodo gli utenti possono accedere alle loro caselle postali tramite un browser Web.
Accesso al client di posta IMAP tramite i servizi UMS	Tramite questo metodo gli utenti possono accedere alle caselle postali tramite un programma e-mail compatibile con IMAP.
UMS per Outlook	Questa opzione consente all'utente di vedere e riprodurre i messaggi Voicemail da Microsoft Outlook. È necessario che l'ufficio utilizzi un server Exchange per le e-mail utente.
UMS per Gmail	Questa opzione consente all'utente di vedere e riprodurre i messaggi Voicemail tramite Gmail di Google. Questo metodo richiede che l'azienda utilizzi Google Apps for Work.

Collegamenti correlati

[Impostazione delle regole delle password delle caselle postali](#) alla pagina 191

[Aggiunta di un pulsante Ascolta Voicemail](#) alla pagina 192

[Creazione di un pulsante Visual Voice](#) alla pagina 193

[Impostazione dell'accesso di tutti gli utenti a Voicemail da qualsiasi interno](#) alla pagina 194

[Impostazione dell'accesso a Voicemail da un'ubicazione esterna](#) alla pagina 195

[Creazione di un'ubicazione accreditata](#) alla pagina 195

Impostazione delle regole delle password delle caselle postali

Informazioni su questa attività

Il sistema IP Office controlla le regole applicate alle password delle caselle postali, ad esempio:

- Se la password ha una lunghezza minima e qual è tale lunghezza.
- Se le regole di complessità vengono applicate quando si modificano le password.

Nota:

È possibile impostare e modificare (ma non visualizzare) le password delle caselle postali mediante la configurazione del sistema IP Office. Le password impostate qui non devono essere conformi alle regole di applicazione delle password. Tuttavia, quando modificate dall'utente, vengono utilizzate le regole di applicazione delle password.

Procedura

1. Aprire IP Office Manager e acquisire la configurazione del sistema IP Office.
2. Selezionare **Sistema**, quindi la scheda **Voicemail**.

Applicazione: impostazione predefinita = opzione attivata

Quando selezionata, vengono applicati i requisiti per la complessità e la lunghezza minima della password riportati di seguito quando un utente modifica la password di una casella postale.

- Lunghezza minima: impostazione predefinita = 4

Imposta la lunghezza minima della password consentita quando si modifica la password se è stata selezionata l'opzione Applicazione.

- Complessità: impostazione predefinita = opzione attivata

Quando selezionata, vengono applicate alle nuove password delle caselle postali le seguenti regole di complessità:

- Nessuna sequenza di numeri di inoltro (ad esempio, 1234) o inversa (4321).
- Nessuna cifra ripetuta (ad esempio 1111).
- Nessuna corrispondenza con il numero di interno.

3. Fare clic su **OK**.
4. Fare clic sull'icona  per salvare le modifiche nel sistema IP Office.

Collegamenti correlati

[Accesso a Voicemail da parte degli utenti](#) alla pagina 190


Aggiunta di un pulsante Ascolta Voicemail


Informazioni su questa attività

Gli utenti possono ascoltare i loro messaggi vocali dagli interni utilizzando un pulsante programmato per la funzione Ascolta Voicemail. Se l'interno è un'ubicazione accreditata, l'utente non dovrà inserire il codice Voicemail.

Il tasto sul telefono dell'utente visualizza l'etichetta **VMCoI**. Non è necessario inserire il numero dell'interno o il codice Voicemail se l'interno è ritenuto affidabile.

Procedura

1. Se si utilizza IP Office Manager, è necessario ricevere la configurazione dal sistema IP Office.
2. Fare clic su  **Utente** per visualizzare l'elenco degli utenti esistenti.
3. Fare clic sull'utente desiderato.
4. Fare clic sulla scheda **Programmazione pulsanti**.
5. Fare clic sulla riga corrispondente al pulsante da modificare.
6. Fare clic con il pulsante destro del mouse sul campo **Azione**.

7. Selezionare **Avanzate > Voicemail > Ascolta Voicemail**.
8. Fare clic su **OK** per salvare i dati del pulsante per l'utente selezionato.
9. Ripetere le operazioni descritte per tutti gli utenti desiderati.
10. Fare clic su  per salvare le modifiche in IP Office.

Collegamenti correlati

[Accesso a Voicemail da parte degli utenti](#) alla pagina 190



Creazione di un pulsante Visual Voice

Informazioni su questa attività

Visual Voice utilizza il display sul telefono dell'utente per visualizzare il numero di messaggi e per accedere a funzioni come la modifica della password.

- Per impostazione predefinita, il pulsante MESSAGGI sui telefoni è impostato per l'avvio di Visual Voice. Nei sistemi con questa configurazione l'utente non necessita di un pulsante Visual Voice specifico configurato sul suo telefono.
- Per utenti il cui telefono non dispone del pulsante Messaggi e/o quando l'opzione riportata sopra non è attivata, può essere creato un pulsante programmabile per Visual Voice utilizzando la procedura riportata di seguito.
- Se l'utente è configurato per ricevere l'indicazione di messaggio in attesa dalla casella postale di un altro utente o gruppo di ricerca, tali informazioni sono incluse nella visualizzazione di Visual Voice. È inoltre possibile configurare un pulsante Visual Voice direttamente sulla casella postale di un utente o gruppo di ricerca specifico al fine di ricevere l'indicazione di messaggio in attesa su tale pulsante e accedere a tale casella postale utilizzando il pulsante.

Procedura

1. Avviare IP Office Manager e ricevere la configurazione di IP Office.
2. Fare clic su  **Utente** per visualizzare l'elenco degli utenti esistenti.
3. Fare clic sull'utente desiderato.
4. Fare clic sulla scheda **Programmazione pulsanti**.
5. Fare clic sulla riga corrispondente al pulsante da modificare.
6. Fare clic con il pulsante destro del mouse sul campo **Azione**.
7. Selezionare **Emulazione > Visual Voice**.
 - Per creare un pulsante per la casella postale dell'utente (e uno per il quale egli riceve l'indicazione di messaggio in attesa), lasciare vuoto il campo **Dati azione**.
 - Per creare un pulsante per la casella postale di un altro utente o gruppo di ricerca, selezionare l'utente o il gruppo di ricerca nel campo **Dati azione**.
8. Fare clic su **OK** per salvare i dati del pulsante per l'utente selezionato.
9. Ripetere le operazioni descritte per tutti gli utenti desiderati.
10. Fare clic su  per salvare le modifiche in IP Office.

Collegamenti correlati

[Accesso a Voicemail da parte degli utenti](#) alla pagina 190

Impostazione dell'accesso di tutti gli utenti a Voicemail da qualsiasi interno

L'accesso alle caselle postali da qualsiasi interno utenti può essere fornito in diversi modi. Si noti tuttavia che entrambi i metodi di seguito funzioneranno soltanto se la casella postale presenta un codice di voicemail impostato o se il numero dal quale viene effettuata la chiamata è impostato come origine accreditata per la casella postale.

Consentire a un utente di accedere da qualsiasi interno

Per consentire agli utenti di accedere alla propria voicemail da qualsiasi interno, impostare codici funzione ed associarli ai numeri interni degli utenti. Ad esempio è possibile associare il codice funzione *90 all'interno 201. In questo caso l'utente comporre *90 da qualsiasi interno e inserire il proprio codice Voicemail per accedere ai propri messaggi Voicemail.

1. Aprire IP Office Manager.
2. Impostare un codice funzione; ad esempio *90.

Campo	Contiene
Codice	*90
Funzione	Ascolta posta vocale
Numero di telefono	"?Int201"
ID gruppo linee	0

Consentire a tutti gli utenti di accedere da qualsiasi interno

Per consentire a tutti gli utenti di accedere a Voicemail, è necessario impostare un codice funzione anonimo. In questo caso quando un utente compone il codice funzione da un qualunque interno, deve inserire il proprio numero di casella postale e il relativo codice Voicemail della cassetta.

1. Aprire IP Office Manager.
2. Impostare un codice funzione, ad esempio *98.

Campo	Contiene
Codice	*98
Funzione	Ascolta posta vocale
Numero di telefono	"?Anonimo"
ID gruppo linee	0

Collegamenti correlati


[Accesso a Voicemail da parte degli utenti](#) alla pagina 190

Impostazione dell'accesso a Voicemail da un'ubicazione esterna


Informazioni su questa attività

Per consentire agli utenti di accedere ai messaggi Voicemail mentre sono fuori ufficio, è necessario configurare in IP Office Manager un instradamento per le chiamate in arrivo impostando Voicemail come destinazione. Vedere la guida o il manuale IP Office Manager.

Procedura

1. Aprire IP Office Manager
2. Nel riquadro Navigazione fare clic su  **Instradamento chiamate in entrata** e aggiungere un nuovo instradamento chiamate.
3. Nel campo Destinazione selezionare l'opzione **Voicemail**.

Se soddisfa le impostazioni specificate, la chiamata viene trasferita a Voicemail per consentire l'accesso remoto alla casella postale. Ai chiamanti viene richiesto di immettere l'ID dell'interno della cassetta postale, quindi il codice di accesso della cassetta postale.

4. Fare clic su **OK** per salvare le modifiche.
5. Fare clic su  per salvare la configurazione in IP Office.

Collegamenti correlati

[Accesso a Voicemail da parte degli utenti](#) alla pagina 190


Creazione di un'ubicazione accreditata


Informazioni su questa attività

Se un utente accede regolarmente alla sua casella postale da un altro interno o da un numero che presenta una CLI, ad esempio un numero di cellulare o di casa, tale ubicazione può essere impostata come accreditata. In tal caso, all'utente non viene più richiesto di immettere la password.

Per impostazione predefinita, l'interno di un utente è già configurato come ubicazione accreditata. Tale impostazione deve essere rimossa se la casella postale richiede sempre all'utente di immettere la password.

Procedura

1. Se si utilizza IP Office Manager, è necessario ricevere la configurazione dal sistema IP Office.
2. Fare clic su  **Utente** e selezionare il singolo utente.
3. Visualizzare la scheda **Numeri origine**.

4. Aggiungere o eliminare i numeri sorgente con prefisso V.
 - **Numero di interno dell'utente:** si supponga ad esempio che l'utente dell'interno 214 desideri ascoltare i suoi messaggi Voicemail senza dover immettere ogni volta il codice Voicemail. In questo caso è necessario immettere il numero sorgente V214.
 - **Numeri di interno di un altro utente:** si supponga ad esempio che l'utente dell'interno 214 desideri ascoltare i suoi messaggi Voicemail dall'interno 204. In questo caso è necessario immettere il numero sorgente V204. In questo caso, se l'utente dell'interno 214 compone il codice funzione dall'interno 204, non dovrà inserire il proprio codice Voicemail. Per la modalità Intuity, il percorso attendibile funziona soltanto per l'accesso alla cassetta postale tramite pulsanti programmabili impostati su Ascolta Voicemail e per Visual Voice.
 - **Numeri di telefono esterni:** aggiungere un numero sorgente V contenente il numero di telefono esterno. Ad esempio, immettere V01923 38383 se il numero esterno è 01923 38383. Quando gli utenti compongono il numero configurato come Instradamento chiamate in entrata su Voicemail dal "percorso attendibile", non verrà richiesto di immettere il codice Voicemail. Per ulteriori informazioni, vedere [Impostazione dell'accesso a Voicemail da un'ubicazione esterna](#) alla pagina 195. Per la modalità Intuity, il percorso attendibile funziona soltanto per l'accesso alla cassetta postale tramite pulsanti programmabili impostati su Ascolta Voicemail e per Visual Voice.
5. Fare clic su **OK** per salvare le modifiche.
6. Fare clic su  per salvare la configurazione in IP Office.

Collegamenti correlati

[Accesso a Voicemail da parte degli utenti](#) alla pagina 190

Capitolo 26: Voicemail dei gruppi di ricerca

È sempre necessario impostare prima i gruppi di ricerca in IP Office. Successivamente, è possibile usare Voicemail Pro per configurare la modalità di funzionamento di Voicemail per un gruppo di ricerca. Voicemail fornisce numerosi servizi per i gruppi di suoneria.

• Comunicazioni

Il server Voicemail è in grado di riprodurre annunci per le chiamate in attesa di risposta, in coda o dirette a gruppi di suoneria fuori servizio. Questi annunci possono essere modificati tramite i normali comandi della casella postale. Per informazioni, gli utenti delle caselle postali possono fare riferimento a *Avaya IP Office Mailbox User Guide* o *Avaya IP Office Intuity Mailbox Mode User Guide*. Vedere [Funzione Fuori orario](#) alla pagina 201 e [Configurazione degli annunci](#) alla pagina 202.

- Tramite Voicemail Pro, i chiamanti in coda possono personalizzare le azioni disponibili e gli annunci.
- Tuttavia, Voicemail Pro non è in grado di gestire le chiamate in coda. Le chiamate vengono gestite dal centralino di IP Office che presenta le chiamate in coda e ancora in coda al momento opportuno, fornendo informazioni sulla posizione nella coda e sui tempi di risposta previsti.

• Messaggistica

Se Voicemail è stato attivato per un gruppo di ricerca (impostazione predefinita di IP Office), le chiamate del gruppo di ricerca vengono instradate automaticamente a Voicemail se tutti gli interni disponibili sono stati chiamati per il numero di secondi specificato. L'impostazione di tempo predefinita è 45 secondi. Consultare [Configurazione di Voicemail per il gruppo di ricerca](#) alla pagina 198.

• Indicazione attesa messaggio

Per impostazione predefinita non viene generata alcuna indicazione di messaggio in attesa se ci sono messaggi nella casella postale del gruppo di ricerca e non è previsto l'accesso diretto alla casella postale.

- Per attivare l'indicazione dei messaggi in attesa per i membri del gruppo di ricerca, è necessario aggiungere un numero sorgente H. Vedere [Configurazione dell'indicazione di messaggio in attesa per un gruppo di ricerca](#) alla pagina 188.
- Per consentire l'accesso ad altri utenti, è possibile utilizzare un codice funzione di accesso. Vedere [Attribuzione dell'accesso dei gruppi di ricerca a Voicemail tramite un codice funzione](#) alla pagina 200.

Collegamenti correlati

[Configurazione di Voicemail per il gruppo di ricerca](#) alla pagina 198

[Configurazione dell'indicazione di messaggio in attesa per un gruppo di ricerca](#) alla pagina 188

[Configurazione di una trasmissione broadcast di gruppo](#) alla pagina 200

[Uso di un codice funzione per l'ascolto dei messaggi Voicemail](#) alla pagina 200

[Funzione Fuori orario](#) alla pagina 201

[Configurazione degli annunci](#) alla pagina 202

[Registrazione degli annunci](#) alla pagina 203

[Personalizzazione degli annunci](#) alla pagina 203

[Configurazione dell'accodamento per un gruppo di ricerca](#) alla pagina 204

[Personalizzazione del flusso di chiamata di un gruppo di ricerca](#) alla pagina 205

Configurazione di Voicemail per il gruppo di ricerca

Informazioni su questa attività

Le chiamate vengono inviate alla casella postale quando Voicemail è impostato come destinazione di fallback del gruppo e la chiamata ha superato il tempo di non risposta del gruppo.

Avvertenza:

- Le caselle postali vengono create utilizzando il nome di gruppo univoco all'interno della configurazione di IP Office. Se si modifica il nome del gruppo, il gruppo viene associato alla nuova casella postale. Prima di modificare il nome di un gruppo, verificare che tutti i messaggi del gruppo siano stati riprodotti ed eliminati. Se si modifica il nome di un gruppo senza aver svuotato la sua casella postale di origine, sarà necessario creare un codice funzione basato sul vecchio nome del gruppo per poter accedere alla sua vecchia casella postale.

Procedura

1. Aprire IP Office Manager.
2. Nel riquadro di navigazione, fare clic su **Gruppo** e selezionare il gruppo desiderato.
3. Fare clic sulla scheda **Fallback**.
4. Impostare **Tempo di non risposta gruppo** sul numero di secondi desiderato dopo il quale le chiamate senza risposta devono essere reindirizzate alla destinazione di non risposta del gruppo.
5. Impostare **Destinazione Senza risposta gruppo** su **Posta vocale**.
6. Fare clic sulla scheda **Posta vocale**.
7. Modificare i campi in base alle esigenze.
8. Fare clic su **OK**.
9. Salvare nuovamente le modifiche di configurazione nel sistema.

Collegamenti correlati

[Voicemail dei gruppi di ricerca](#) alla pagina 197

Configurazione dell'indicazione di messaggio in attesa per un gruppo di ricerca

Informazioni su questa attività


Per impostazione predefinita ai gruppi di ricerca non viene fornita alcuna indicazione dei messaggi in attesa. Tuttavia, è possibile configurare tale indicazione per utenti specifici, compresi eventuali utenti che non appartengono al gruppo di ricerca.

Se l'utente non è un membro del gruppo di ricerca, è necessario anche un codice Voicemail, che può essere inserito nel campo **Codice Voicemail** della scheda **Gruppo > Posta vocale** della configurazione di IP Office. In alternativa, è possibile anche impostare l'utente come membro del gruppo e disattivarne l'appartenenza in modo che possa accedere alla casella postale del gruppo senza ricevere le chiamate destinate al gruppo.

A seconda del tipo di telefono o di applicazione IP Office usata, gli utenti che ricevono un'indicazione di messaggio in attesa per il gruppo di ricerca possono scegliere uno dei seguenti metodi per ascoltare i propri messaggi:

Metodo	Descrizione
Voicemail visivo	Se l'utente dispone di Voicemail visivo sul suo telefono, il nome del gruppo di ricerca viene visualizzato nella visualizzazione di Visual Voice insieme al numero di dettagli dei messaggi.
one-X Portal per IP Office / Portale utente	In caso di utilizzo dell'applicazione one-X Portal for IP Office o portale utente, il nome del gruppo e il numero di nuovi messaggi vengono visualizzati nel gadget Messaggi. Utilizzare il gadget Messaggi per accedere alla casella postale del gruppo.
Richiamata Voicemail	Se l'utente ha attivato la funzione Richiamata Voicemail, questa viene sempre eseguita per i nuovi messaggi del gruppo di ricerca e personali. La richiamata per i messaggi personali viene eseguita prima delle richiamate per i nuovi messaggi del gruppo.

Procedura

1. Aprire IP Office Manager.
2. Fare clic su  **Utente** e selezionare il singolo utente.
3. Visualizzare la scheda **Numeri sorgente**.
4. Fare clic su **Aggiungi**.
5. Nel campo **Numero origine**, inserire H seguito dal nome del gruppo di ricerca.

Ad esempio per ricevere l'indicazione di messaggio in attesa per il gruppo di ricerca chiamato Principale, inserire HMain.

6. Fare clic su **OK**.
7. Fare clic su  per unire le modifiche apportate alla configurazione in IP Office.

Collegamenti correlati

[Indicazione di messaggio in attesa](#) alla pagina 187


[Voicemail dei gruppi di ricerca](#) alla pagina 197

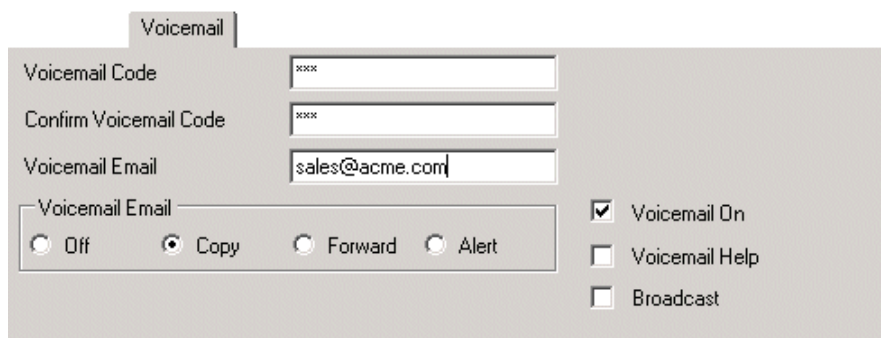
Configurazione di una trasmissione broadcast di gruppo


Informazioni su questa attività

Se si seleziona l'opzione **Broadcast**, il sistema copia i messaggi indirizzati al gruppo di ricerca nelle caselle postali dei singoli membri del gruppo e quindi li elimina dalla casella. Il broadcast non viene applicato alle registrazioni effettuate utilizzando un'azione **Domanda orale**.

Procedura

1. Aprire IP Office Manager.
2. Fare clic su  **Gruppo** e selezionare il gruppo desiderato.



3. Fare clic sulla scheda **Posta vocale**.
4. Controlla **Trasmissione**.
5. Fare clic su **OK**.
6. Fare clic su  per unire le modifiche apportate alla configurazione in IP Office.

Collegamenti correlati

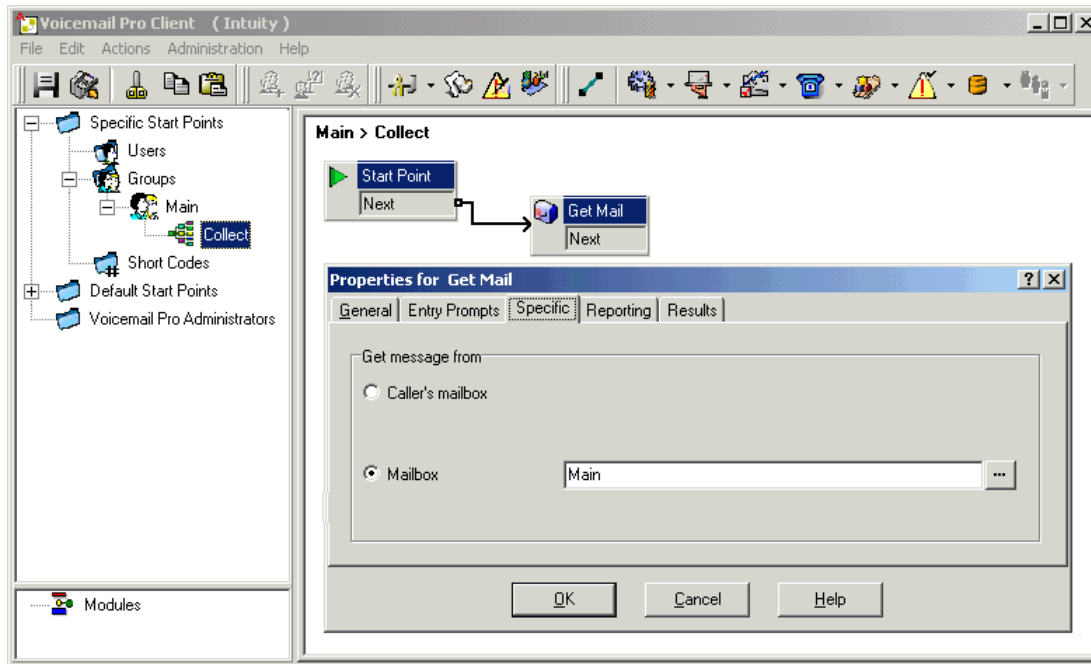
[Voicemail dei gruppi di ricerca](#) alla pagina 197

Uso di un codice funzione per l'ascolto dei messaggi Voicemail

Per accedere ai messaggi di un gruppo di ricerca, è necessario creare un codice funzione. Ad esempio per un gruppo di ricerca Principale è possibile aggiungere un codice funzione con le seguenti proprietà.

Campo	Contiene
Codice	*99
Funzione	Ascolta posta vocale
Numero di telefono	"?Principale"
ID gruppo linee	0

In modalità Intuity, questo codice funzione può essere usato solo se l'utente è un membro del gruppo e se è stato configurato un flusso chiamate personalizzato per i punti d'inizio di ascolto per tale gruppo di ricerca.



I membri del gruppo di ricerca possono comporre *99 sui loro interni per ascoltare i messaggi indirizzati al gruppo di ricerca. In modalità IP Office, per utilizzare questo codice funzione per ascoltare i messaggi da un interno che non fa parte del gruppo di ricerca, è necessario configurare un codice Voicemail per il gruppo.

Collegamenti correlati

[Voicemail dei gruppi di ricerca](#) alla pagina 197

Funzione Fuori orario

VoiceMail fornisce numerosi annunci per i gruppi di suoneria, tra cui l'annuncio Fuori orario. Mediante IP Office Manager l'immissione di un codice funzione è possibile impostare un gruppo di ricerca come "in servizio" o "fuori servizio". Se il gruppo è Fuori servizio, viene riprodotto l'annuncio "Fuori orario" del gruppo, quindi viene data la possibilità al chiamante di lasciare un messaggio. In alternativa, è possibile anche trasferire i chiamanti al gruppo se è stato configurato un gruppo di fallback fuori servizio. È possibile anche usare IP Office Manager, i codici funzione o un profilo temporale associato per impostare o meno un gruppo di ricerca in Servizio notturno. Se il gruppo è impostato in Servizio notturno, viene riprodotto l'annuncio "Fuori orario" del gruppo, quindi viene data la possibilità al chiamante di lasciare un messaggio. In alternativa, è possibile anche trasferire i chiamanti al gruppo se è stato configurato un gruppo di fallback fuori orario.

Collegamenti correlati


[Voicemail dei gruppi di ricerca](#) alla pagina 197


Configurazione degli annunci

Informazioni su questa attività

È possibile riprodurre annunci per le chiamate in attesa di risposta o in coda, a condizione che siano stati attivati in IP Office Manager. L'annuncio standard usato è "Ci scusiamo dell'attesa. Tutti gli operatori sono momentaneamente occupati. La preghiamo di attendere in linea. Le risponderà il primo operatore libero." Questo annuncio può eventualmente essere sostituito da una registrazione dedicata per il primo e il secondo annuncio (vedere [Registrazione degli annunci](#) alla pagina 203) o da un flusso chiamate personalizzato (vedere [Personalizzazione degli annunci](#) alla pagina 203). Per l'attivazione degli annunci:

Procedura

1. Aprire IP Office Manager e ricevere la configurazione dal sistema IP Office.
2. Fare clic su  **Gruppo** e selezionare il gruppo di ricerca.
3. Visualizzare la scheda **Comunicazioni**.
4. Controlla **Annunci attivati**. Gli annunci vengono riprodotti per un chiamante in coda o in attesa di risposta dal gruppo di ricerca.

5. Configurare il funzionamento degli annunci in base alle esigenze.
6. Fare clic su **OK** per salvare le modifiche.
7. Fare clic su  per salvare la configurazione in IP Office.

Collegamenti correlati

[Voicemail dei gruppi di ricerca](#) alla pagina 197

Registrazione degli annunci

L'annuncio standard usato è "Ci scusiamo dell'attesa. Tutti gli operatori sono momentaneamente occupati. La preghiamo di attendere in linea. Le risponderà il primo operatore libero". Questo annuncio può essere sostituito in molti modi, a seconda di (informazioni incomplete).

La durata massima degli annunci è 10 minuti. Per registrare nuovi annunci, è possibile usare uno dei seguenti metodi:

- **Voicemail Pro - Modalità IP Office**

Accedere alla casella postale del gruppo di ricerca e premere 3. Quindi, premere 3 per registrare il primo annuncio del gruppo di ricerca oppure 4 per registrare il secondo.

- **Voicemail Pro - Modalità di emulazione Intuity**

Le interfacce utente dei telefoni (TUI) non forniscono alcun metodo predefinito per registrare gli annunci. Per fornirne uno, è necessario creare un flusso chiamate contenente un'azione Modifica elenco di riproduzione. Nel percorso del file, [GREETING]\<hunt_group_name>_Queued or [GREETING]\<hunt_group_name>_StillQueued. where<hunt_group_name> viene sostituito dal nome del gruppo di ricerca.

- [GREETING] è una variabile che punta alla posizione corrente della cartella dei messaggi di saluto dei server Voicemail (per impostazione predefinita /opt/vmpro/VM/Greetings).

Collegamenti correlati

[Voicemail dei gruppi di ricerca](#) alla pagina 197

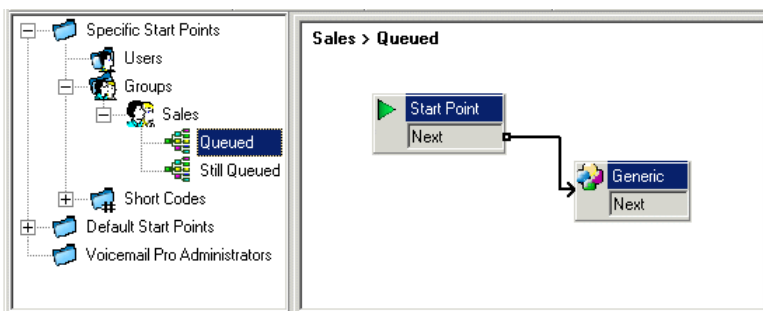
Personalizzazione degli annunci

Informazioni su questa attività

Gli annunci e le azioni forniti a un chiamante possono essere personalizzati tramite i punti d'inizio **In coda** e **Ancora in coda**.

- Il punto di inizio **In coda** sostituisce l'annuncio predefinito 1.
- Il punto di inizio **Ancora in coda** sostituisce l'annuncio predefinito 2.



Si noti che i risultati non collegati dei flussi chiamate **In coda** e **Ancora in coda** reinseriscono la chiamata nella coda, ma non la scollegano. Se l'utente tenta di ripristinare la chiamata utilizzando la funzione di trasferimento o un'altra opzione simile, la chiamata viene spostata in fondo alla coda.



- Non usare flussi chiamate personalizzati per i punti d'inizio **In coda** e **Ancora in coda** se si abilita l'opzione Sincronizza chiamate per il gruppo di ricerca nella configurazione di IP Office. In questo caso, la sola opzione supportata da Voicemail Pro è la riproduzione dei prompt.

To customize announcement 1 for a specific group:

Procedura

1. Nella riquadro **Navigazione** dei punti d'inizio selezionare  **Gruppi**. Se necessario, aggiungere un **punto d'inizio In coda** al gruppo.
2. Selezionare il punto d'inizio **In coda** del gruppo.
3. Aggiungere le azioni richieste al flusso chiamate e collegarle tra di loro. Per riprodurre semplicemente un messaggio, usare un'azione generica.
 - Non usare flussi chiamate personalizzati per i punti d'inizio **In coda** e **Ancora in coda** se si abilita l'opzione Sincronizza chiamate per il gruppo di ricerca nella configurazione di IP Office. In questo caso, la sola opzione supportata da Voicemail Pro è la riproduzione dei prompt.
4. Fare doppio clic sulle azioni aggiunte e sulla scheda **Prompt di inserimento** per aggiungere i prompt richiesti tramite **Wave Editor**.
5. Fare clic su **OK** per salvare le modifiche.
6. Fare clic su  **Salva e attiva**
7. Il nuovo annuncio viene riprodotto per tutte le chiamate al momento stesso in cui vengono inserite nella coda del gruppo di ricerca specificato.

Passi successivi

To customize announcement 2 for a specific group:

Seguire la procedura descritta in precedenza, ma usare il punto d'inizio **Ancora in coda**.

Collegamenti correlati

[Voicemail dei gruppi di ricerca](#) alla pagina 197

Configurazione dell'accodamento per un gruppo di ricerca


Informazioni su questa attività

Se si abilitano le opzioni per la gestione delle code dei gruppi di ricerca, le chiamate vengono sempre inserite nella coda quando tutti gli interni disponibili del gruppo di ricerca sono occupati. Tramite Voicemail Pro è possibile definire azioni e prompt personalizzati per la sequenza delle code.

- Il messaggio Ancora in coda non viene riprodotto se il nome del gruppo di ricerca supera 13 caratteri.

Procedura

1. Aprire IP Office Manager.

2. Fare clic su  **Gruppo** e selezionare il gruppo di ricerca.
3. Visualizzare la scheda **Accodamento**.

Opzione	Descrizione
Accodamento attivato	Selezionare questa opzione per poter gestire le code del gruppo di ricerca.
Lunghezza coda	Selezionare questa opzione per specificare il numero di chiamate che possono essere mantenute in coda. Quando viene superato il numero massimo, viene riprodotto il tono di occupato oppure la chiamata viene trasferita a Voicemail.
Standardizza lunghezza coda	Selezionare questa opzione per specificare se inserire nella lunghezza coda le chiamate che squillano, ma che non hanno ancora ricevuto risposta.

Se si seleziona l'opzione Gestione code, è possibile riprodurre gli annunci per tutte le chiamate in coda. Consultare [Configurazione degli annunci](#) alla pagina 202.

Collegamenti correlati

[Voicemail dei gruppi di ricerca](#) alla pagina 197

Personalizzazione del flusso di chiamata di un gruppo di ricerca

Tramite Voicemail Pro è possibile personalizzare l'accodamento tramite i punti d'inizio **In coda** e **Ancora in coda** per un gruppo di ricerca specifico oppure di configurare un valore predefinito per tutti i gruppi. Per fornire ai chiamanti informazioni sulla posizione in coda e reinserirli nella coda, è possibile utilizzare le azioni **Tempo Stimato in coda** e **Posizione in coda**.

Nel flusso di chiamata per i punti d'inizio **In coda** o **Ancora in coda**, l'azione predefinita per i risultati non collegati consiste nel reinserire la chiamata nella coda anziché scollegarla.

- **"Priorità" dell'instradamento chiamate in entrata:**

IP Office consente di configurare la priorità (1, 2 o 3) per gli instradamenti delle chiamate in entrata. Le chiamate con una priorità alta vengono spostate all'inizio della coda prima di quelle con una priorità più bassa. Questa azione non può essere usata con i messaggi Tempo stimato in coda e Posizione in coda perché questo tipo di messaggi viene talvolta ignorato dalle chiamate con priorità più alta. Si supponga ad esempio che si informi un utente che la sua chiamata è la quinta nella coda e che arrivi una chiamata su un instradamento chiamate in entrata con una priorità più alta. Quando viene nuovamente riprodotto il messaggio, è possibile che la chiamata dell'utente sia stata scalata in posizione 6, ossia sia stata spostata indietro nella coda.

- **Annunci sincronizzati:**

Se si seleziona l'opzione **Sincronizzazione chiamate** per gli annunci dei gruppi di ricerca nella configurazione di IP Office, è possibile usare solo le azioni relative alla lettura di messaggi vocali nei punti d'inizio **In coda** e **Ancora in coda** personalizzati.

Per personalizzare ulteriormente la configurazione, è possibile anche applicare azioni come Menu per permettere, ad esempio, al chiamante di decidere se lasciare un messaggio, essere trasferito a un altro numero o essere reinserito nella coda. Le variabili \$QTIM e

\$POS possono essere utilizzate per personalizzare ulteriormente i flussi di chiamata **In coda e Ancora in coda**. Il vantaggio di queste variabili risiede nel fatto che evitano che sia necessario personalizzare il flusso chiamate per tutte le chiamate in coda, poiché permettono di personalizzare le azioni per i chiamanti il cui valore ETA o la cui posizione soddisfa i criteri specificati.

Variabile	Descrizione
\$QTIM	Tempo di risposta stimato per le chiamate in coda. Se si utilizza questa variabile in un elenco di prompt, il sistema riproduce un messaggio vocale che indica ai chiamanti quanto tempo devono attendere prima di ricevere una risposta. Ad esempio "Il tempo di risposta stimato è 5 minuti." Se utilizzata con altri elementi, ad esempio in una condizione, questa variabile restituisce il tempo di attesa risposta in minuti sotto forma di valore numerico.
\$POS	Posizione in coda delle chiamate in coda. Se si utilizza questa variabile in un elenco di prompt, il sistema riproduce un messaggio vocale che indica in quale posizione si trova all'interno della coda di attesa, ad esempio "La sua chiamata è la seconda in coda." Se utilizzata con altri elementi, ad esempio in una condizione, questa variabile restituisce la posizione in coda della chiamata sotto forma di valore numerico.
\$TIMEQUEUED	Contiene la permanenza di una chiamata in una coda di un gruppo di ricerca specifico espressa in secondi. È disponibile solo per i punti d'inizio In coda e Ancora in coda .
\$TIMESYSTEM	Contiene l'intervallo di tempo in secondi trascorso dal momento della presentazione della chiamata al sistema IP Office.

Collegamenti correlati

[Voicemail dei gruppi di ricerca](#) alla pagina 197

Capitolo 27: Metodi di accesso alla casella postale

I proprietari di caselle postali possono accedere alla loro casella postale e ai loro messaggi in diversi modi:

Metodo	Descrizione
Modalità Casella postale IP Office	Tuttavia, è possibile anche impostare Voicemail Pro in questa modalità anziché in modalità di emulazione Intuity.
Modalità Casella postale Intuity	Questa è la modalità predefinita di Voicemail Pro. Grazie a una serie di menu con prompt vocali, consente a IP Office di emulare molte delle funzioni di Avaya Intuity.
Visual Voice	Questo sistema fornisce una serie di menu visualizzati che possono essere utilizzati dagli utenti per accedere alla casella postale.
one-X Portal for IP Office	Utilizzando il profilo Voicemail nell'applicazione one-X Portal for IP Office, un utente può attivare o disattivare Voicemail e il relativo segnale di richiamata. L'applicazione one-X Portal for IP Office fornisce inoltre un accesso visivo completo a Voicemail di un utente e gli utenti possono riprodurre e controllare i messaggi tramite il proprio computer o telefono. Gli utenti di one-X Portal for IP Office possono anche accedere ai propri messaggi Voicemail utilizzando il plug-in Outlook del portale.
UMS Web Voicemail	Tramite questo metodo gli utenti possono accedere alle loro caselle postali tramite un browser Web.
Accesso al client di posta IMAP tramite i servizi UMS	Tramite questo metodo gli utenti possono accedere alle caselle postali tramite un programma e-mail compatibile con IMAP.
UMS per Outlook	Questa opzione consente all'utente di vedere e riprodurre i messaggi Voicemail da Microsoft Outlook. È necessario che l'ufficio utilizzi un server Exchange per le e-mail utente.
UMS per Gmail	Questa opzione consente all'utente di vedere e riprodurre i messaggi Voicemail tramite Gmail di Google. Questo metodo richiede che l'azienda utilizzi Google Apps for Work.

Collegamenti correlati

[Controlli dei codici funzione](#) alla pagina 208

[Modalità Intuity](#) alla pagina 208

[Modalità IP Office](#) alla pagina 210

[one-X Portal for IP Office](#) alla pagina 210

[Visual Voice](#) alla pagina 212

[Comandi di Visual Voice](#) alla pagina 212

[IMAP UMS](#) alla pagina 213

[UMS per Gmail](#) alla pagina 214

[UMS per Outlook](#) alla pagina 215

Controlli dei codici funzione

I seguenti codici funzione predefiniti di IP Office possono essere usati da qualunque utente e interno. Questi codici funzione e altri vengono configurati nel sistema telefonico IP Office. Per informazioni sulla modifica dei codici funzione disponibili, fare riferimento alla documentazione di [Amministrazione Avaya IP Office™ Platform con Web Manager](#).

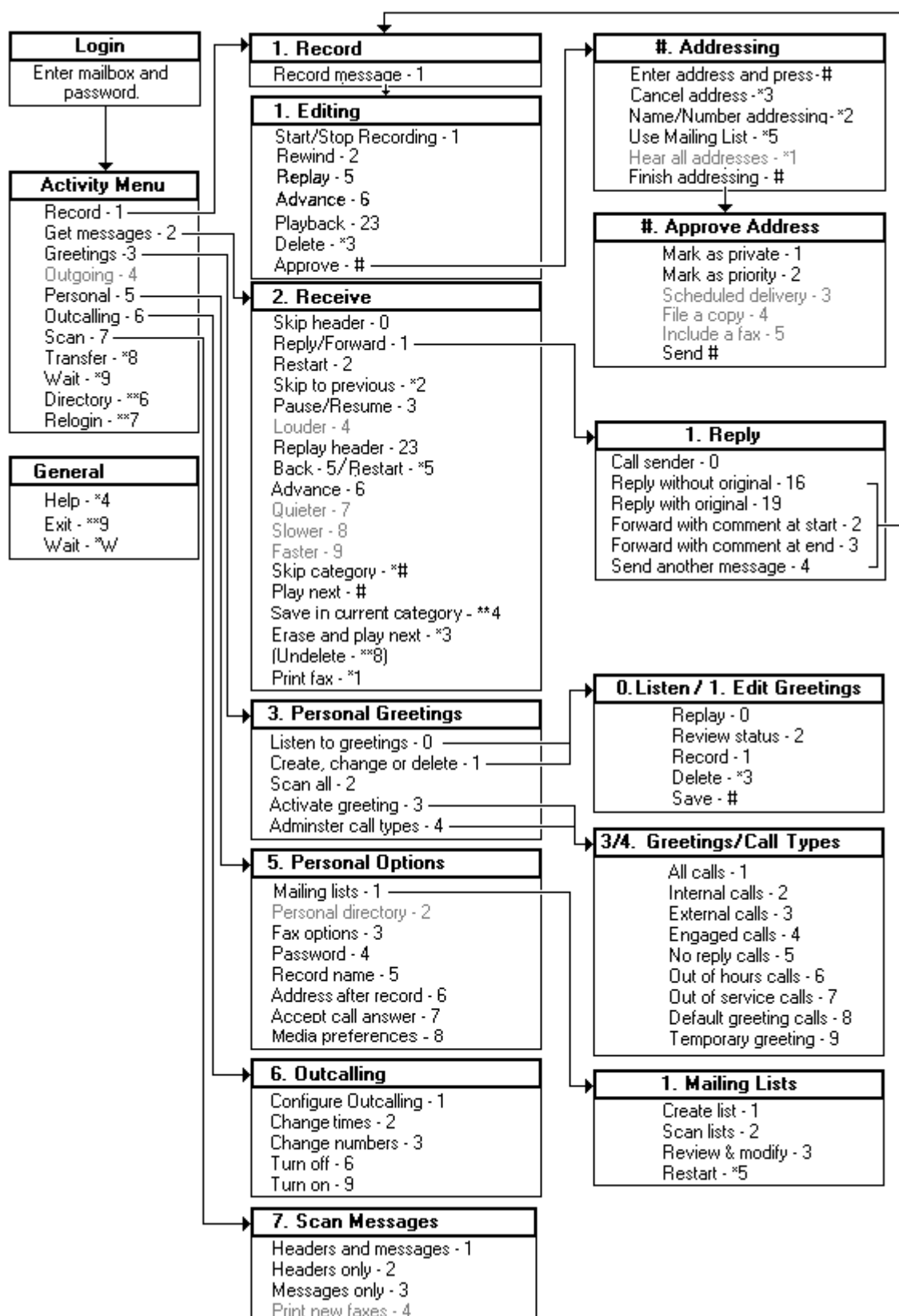
- *17 - Ascolta messaggi: consente agli utenti di accedere alla propria casella postale dal loro interno.
- *18 - Voicemail attivato / *19 - Voicemail disattivato: se l'opzione è attivata, il sistema telefonico di IP Office trasferisce a Voicemail tutte le chiamate senza risposta.
- *48 - Attiva richiamata Voicemail / *49 - Disattiva richiamata Voicemail: se l'opzione è attivata e arriva un nuovo messaggio, il server Voicemail chiama l'interno dell'utente ogni volta che tale interno passa dallo stato inattivo ad attivo. Il server Voicemail segnala la chiamata sull'interno una sola volta ogni 30 secondi.
- *01 - Imposta il componente E-mail di Voicemail su Inoltra
- *02 - Imposta il componente E-mail di Voicemail su Avviso
- *03 - Disattiva il componente E-mail di Voicemail

Collegamenti correlati

[Metodi di accesso alla casella postale](#) alla pagina 207

Modalità Intuity

Di seguito viene fornito un riepilogo dei comandi disponibili quando il server Voicemail è impostato per l'esecuzione in modalità di emulazione Intuity. Le opzioni evidenziate in grigio non sono supportate dalla modalità di emulazione Intuity di IP Office. Per ulteriori informazioni, fare riferimento alla guida per l'utente [Utilizzo di una casella postale in modalità Voicemail Pro Intuity](#).

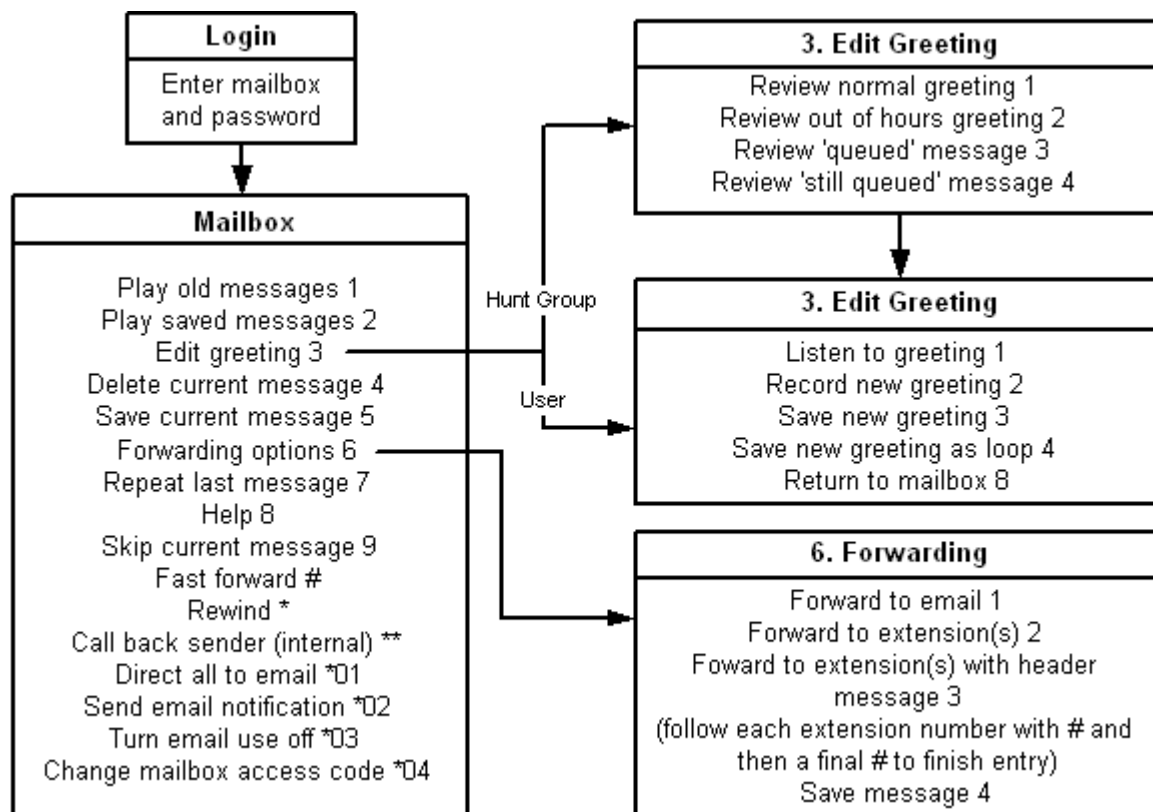


Collegamenti correlati

[Metodi di accesso alla casella postale](#) alla pagina 207

Modalità IP Office

Di seguito viene fornito un riepilogo dei comandi disponibili quando il server Voicemail è impostato per l'esecuzione in modalità di emulazione IP Office. Per ulteriori informazioni, fare riferimento alla guida per l'utente [Utilizzo della modalità IP Office IP Office Embedded Voicemail](#).




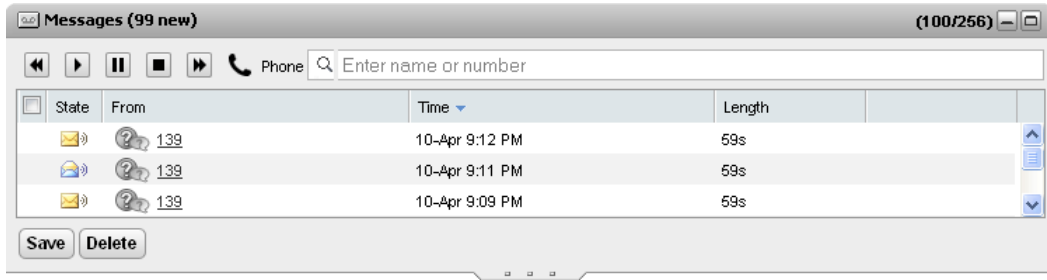
Collegamenti correlati

[Metodi di accesso alla casella postale](#) alla pagina 207

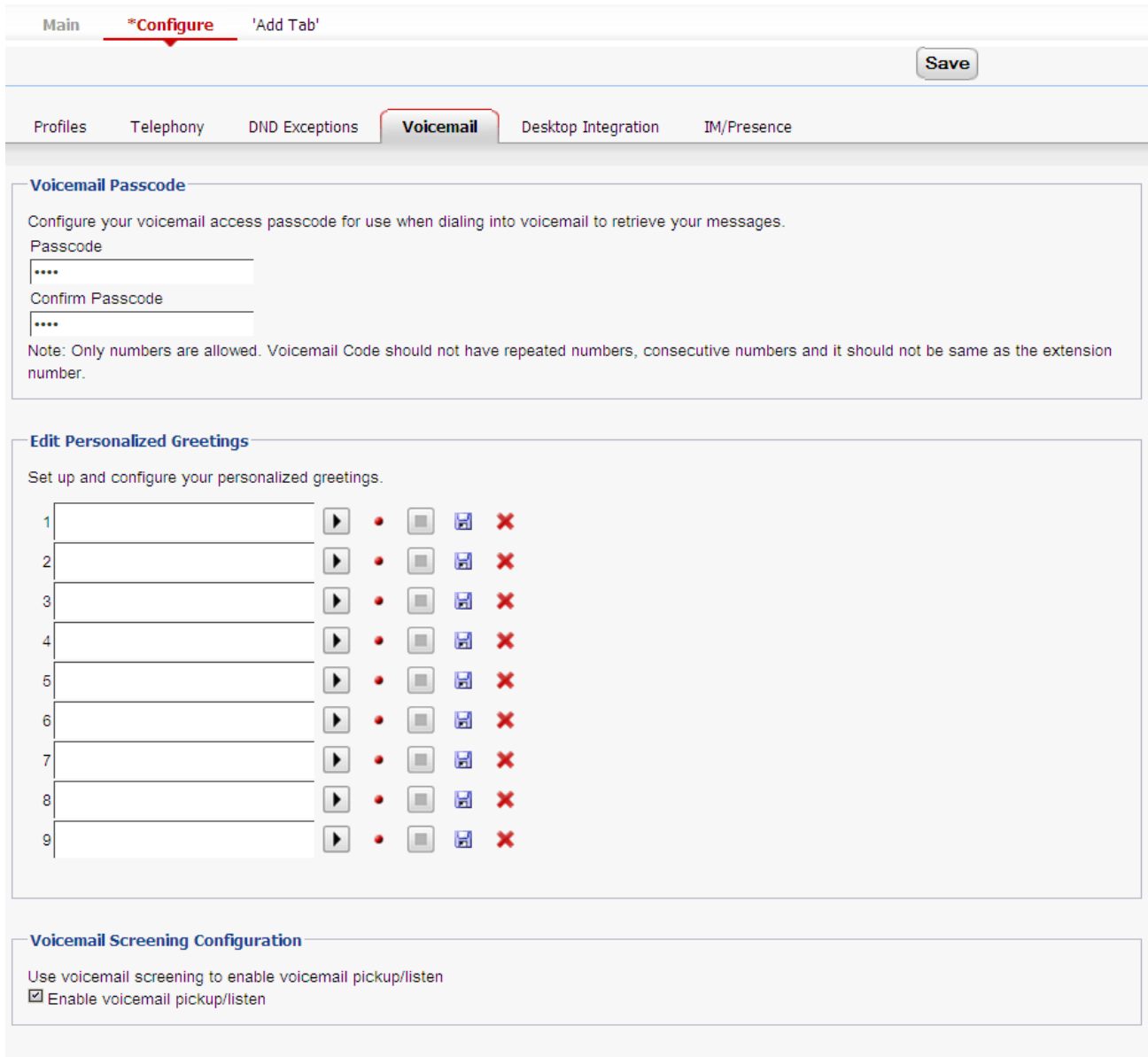
one-X Portal for IP Office

L'applicazione one-X Portal for IP Office fornisce una serie di funzionalità inerenti a Voicemail Pro. Per maggiori dettagli, consultare il manuale [Utilizzo di one-X Portal for IP Office](#).

- Gadget Messaggi: il gadget Messaggi di  è disponibile per tutti gli utenti di one-X Portal for IP Office con accesso a Voicemail. Il gadget Messaggi visualizza i messaggi Voicemail in una casella postale e fornisce i controlli per eseguire varie operazioni su un messaggio Voicemail.



- Configurare Voicemail: con l'applicazione one-X Portal for IP Office è possibile accedere alle impostazioni utente per Voicemail e modificarle.



Collegamenti correlati

[Metodi di accesso alla casella postale](#) alla pagina 207

Visual Voice

Visual Voice fornisce un menu su display che consente agli utenti di accedere direttamente alle loro caselle postali senza dover seguire i prompt vocali. Può essere usato con Voicemail Pro (modalità Intuity e IP Office) ed Embedded Voicemail.

Per impostazione predefinita, Visual Voice visualizza informazioni relative alla casella postale dell'utente e ad altre caselle postali per le quali l'utente è stato configurato a ricevere l'indicazione di messaggio in attesa. Quando si utilizza un pulsante Visual Voice programmato, tale pulsante può essere configurato per la casella postale specifica di un altro utente o del gruppo di ricerca. Vedere [Creazione di un pulsante Visual Voice](#) alla pagina 193.

Può essere utilizzato sulla maggior parte dei telefoni Avaya con display a più righe (più di 2) e pulsanti programmabili. Sui telefoni muniti di display che non supportano integralmente Visual Voice, l'uso dei pulsanti descritti in precedenza consente solo di accedere ai prompt normali di Voicemail. L'accesso a Visual Voice può essere fornito in vari modi:

- Per impostazione predefinita, l'accesso a Visual Voice è attivato dal pulsante **MESSAGGI** del telefono. Questo comportamento è controllato dall'impostazione del sistema telefonico **Sistema > Voicemail** e dall'opzione Pulsante Messaggi apre Visual Voice.
- Per i telefoni senza un pulsante Messaggi o quando l'opzione riportata sopra non è attivata, è possibile creare un pulsante programmabile per **Visual Voice**. Vedere [Creazione di un pulsante Visual Voice](#) alla pagina 193.
- Sui telefoni T3 è possibile accedere a Visual Voice selezionando **Menu > Impostazioni > Impostazioni Voicemail**. Se su questi telefoni si programma un tasto e lo si assegna a Visual Voice, sarà possibile usarlo solo per accedere alle funzioni di ascolto.

Collegamenti correlati

[Metodi di accesso alla casella postale](#) alla pagina 207

Comandi di Visual Voice

La disposizione delle opzioni sullo schermo varia a seconda del tipo di telefono e delle dimensioni del display.

- **Ascolta**: consente di accedere alla propria casella postale Voicemail. Se si preme la schermata, viene visualizzato il numero di messaggi nuovi, vecchi e salvati. Selezionare una di queste voci per avviare la riproduzione dei messaggi della categoria selezionata. Utilizzare le opzioni riportate di seguito:
 - **Ascolta**: riproduce il messaggio.
 - **Pausa**: interrompe la riproduzione del messaggio.
 - **Elimina**: elimina il messaggio.
 - **Salva**: contrassegna il messaggio come salvato.
 - **Chiama**: chiama il mittente del messaggio se è disponibile l'ID chiamante.
 - **Copia**: copia il messaggio in un'altra casella postale. Se si seleziona questa opzione, vengono visualizzate anche altre opzioni.
- **Nome**: è possibile configurare l'accesso di Visual Voice a un'altra casella postale. Ciò include caselle postali del gruppo di ricerca e caselle postali di un altro utente.

- **Messaggio**: consente di registrare e inviare un messaggio Voicemail ad altre caselle postali.
- **Annuncio**: consente di modificare l'annuncio principale utilizzato per i chiamanti alla casella postale. Se non è stato registrato alcun messaggio, viene utilizzato l'annuncio di sistema predefinito.
- **E-mail**: l'opzione viene visualizzata soltanto se l'utente è stato configurato con un indirizzo e-mail per l'utilizzo tramite e-mail di Voicemail nella configurazione di IP Office. Utilizzare questo comando per visualizzare e modificare la modalità e-mail corrente di Voicemail utilizzata per i nuovi messaggi ricevuti dalla casella postale di Voicemail. Usare **Cambia** per modificare la modalità selezionata. Premere **Fine** per confermare la selezione. Le modalità disponibili sono le seguenti:
- **Password**: consente di modificare la password della casella postale Voicemail. Per effettuare questa operazione, è necessario inserire la password correntemente impostata.
- **Voicemail**: attiva/disattiva Voicemail.

Utilizzo del pulsante Visual Voice per il trasferimento dei messaggi a Voicemail

Se si preme il pulsante **MESSAGGIO** o **Visual Voice** quando una chiamata è in corso, è possibile immettere un numero di interno per il trasferimento diretto a Voicemail della chiamata connessa. Per i pulsanti **Visual Voice** programmati per la casella postale di un altro utente o del gruppo di ricerca, il trasferimento viene eseguito automaticamente a tale casella postale.

Collegamenti correlati

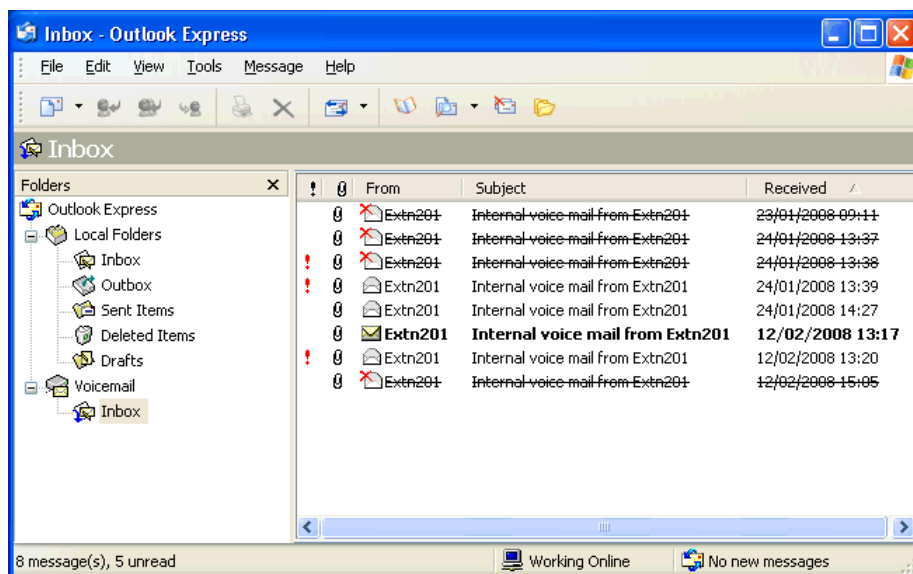
[Metodi di accesso alla casella postale](#) alla pagina 207

IMAP UMS

La maggior parte dei client e-mail che supportano IMAP visualizzano messaggi IMAP in una cartella separata. Il contenuto di tale cartella viene sincronizzato al momento della visualizzazione della cartella.

Nota:

Il tipo di icone utilizzato e la possibilità o meno di indicare i diversi stati dei messaggi con icone distinte dipendono dal tipo di client e-mail utilizzato. Le note di seguito sono relative a Outlook e Outlook Express.



Per la visualizzazione della cartella IMAP, tenere conto di quanto segue:

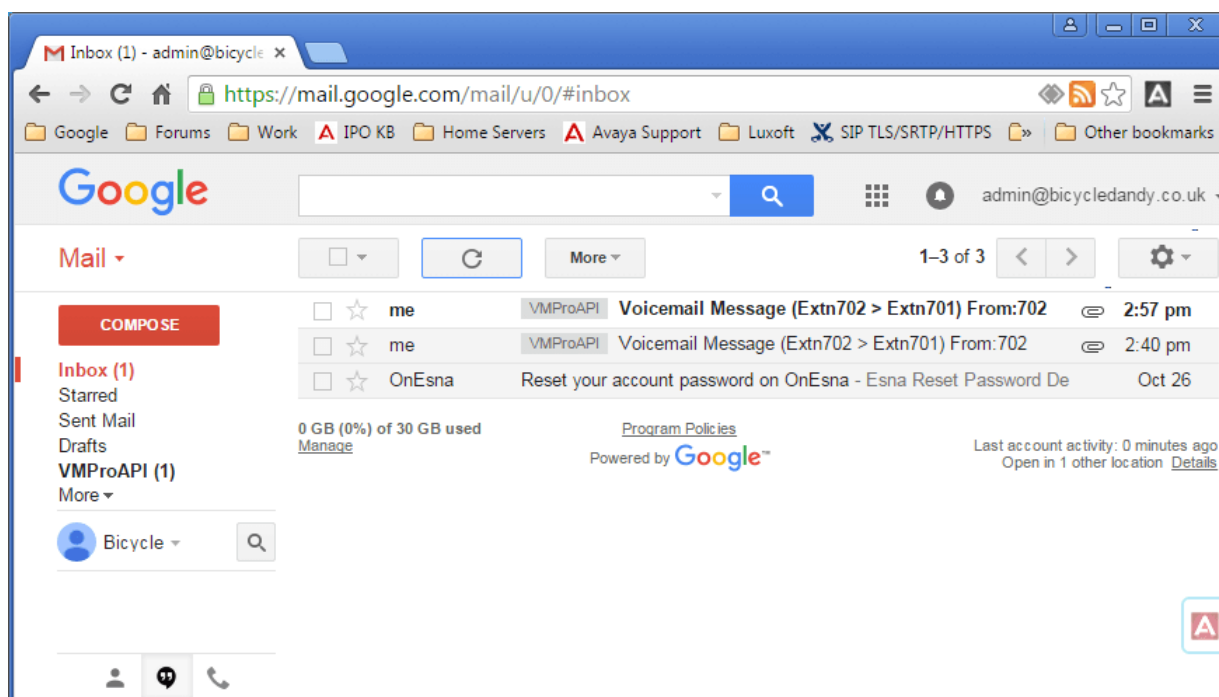
- I nuovi messaggi vengono visualizzati con il simbolo di una busta chiusa.
- I messaggi già letti vengono visualizzati con il simbolo di una busta aperta.
- I messaggi con priorità vengono visualizzati come tali.
- I messaggi privati non vengono visualizzati come tali. Tuttavia, il messaggio può essere indicato come riservato quando aperto.
- I messaggi salvati non vengono visualizzati come tali.
- I messaggi cancellati vengono contrassegnati come cancellati ma restano visibili.
 - Il server Voicemail non cancella i messaggi per le 24 ore successive dal momento in cui questi sono stati contrassegnati come cancellati.
 - I messaggi cancellati non sono accessibili tramite l'interfaccia dei prompt vocali Voicemail o Visual Voice.
 - È possibile annullare la cancellazione di un messaggio. In questo caso i messaggi sono accessibili da tutte le interfacce della casella postale.
- Lo spostamento di un messaggio dalla cartella IMAP a un'altra cartella del client e-mail viene effettuato copiando il messaggio e-mail nella nuova cartella ed evidenziando il messaggio originale nella cartella IMAP come cancellato.
- Il sistema continua a utilizzare le impostazioni di manutenzione di Voicemail Pro per l'eliminazione automatica di diversi tipi di messaggi (Nuovo, Letto e Salvato).
- IMAP non può essere utilizzato per inviare o inoltrare messaggi ad altre caselle postali di Voicemail.

Collegamenti correlati

[Metodi di accesso alla casella postale](#) alla pagina 207

UMS per Gmail

L'integrazione Gmail consente agli utenti della cassetta postale di gestire i messaggi Voicemail tramite una cassetta postale Gmail aziendale.



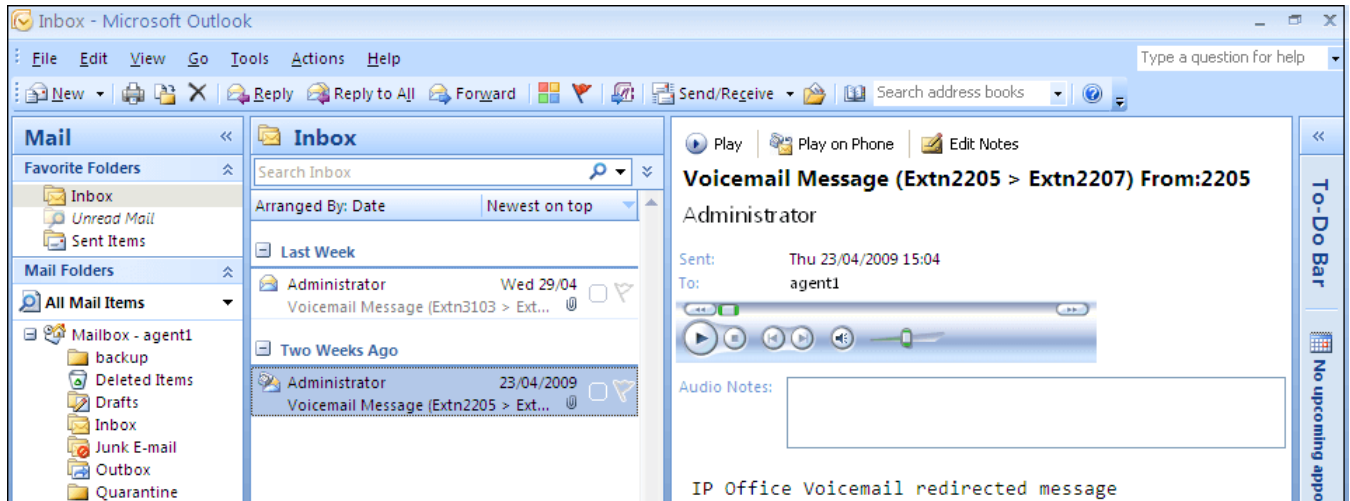
- I messaggi vengono contrassegnati con l'etichetta VMPProAPI. È ancora possibile visualizzare i messaggi esistenti che sono stati spostati nelle cartelle e non si trovano nella posta in arrivo selezionando VMPProAPI nell'elenco cartelle a sinistra.
- Lo stato dell'e-mail (letto o non letto) corrisponde allo stato del messaggio Voicemail (nuovo o vecchio) mostrato su IP Office. Lo stato del messaggio non letto corrisponde anche all'indicazione di messaggio in attesa di IP Office.
- Gli utenti possono anche riprodurre ed eliminare i messaggi utilizzando l'interfaccia del telefono standard e Visual Voice. Tuttavia, l'accesso tramite l'utilizzo di one-X Portal for IP Office non è supportato.

Collegamenti correlati

[Metodi di accesso alla casella postale](#) alla pagina 207

UMS per Outlook

È possibile configurare UMS per l'utilizzo di un account e-mail del server Exchange di un utente come archiviazione di messaggi Voicemail dell'utente invece del server Voicemail, allo scopo di permettere all'utente di visualizzare e riprodurre i messaggi tramite la sua cartella della posta in arrivo.



- I messaggi di posta vocale presenti nell'account di posta elettronica possono essere ascoltati tramite il telefono, Visual Voice oppure one-X Portal for IP Office. Pertanto alcune azioni offerte da interfacce non e-mail non possono essere usate in quanto non hanno equivalenti e-mail.
 - I messaggi archiviati in un account e-mail non possono essere salvati.
 - L'annullamento della cancellazione dei messaggi mediante **8 dal telefono non funziona per i messaggi Voicemail memorizzati in Exchange.
- L'accesso tramite UMS IMAP e UMS Web Voicemail non è supportato.
- Non è possibile usare le regole di Voicemail Pro per la manutenzione dei messaggi.
- Il sistema è in grado di riconoscere solo i messaggi Voicemail presenti nella cartella della posta in arrivo. Se un messaggio viene spostato in un'altra casella postale, il sistema Voicemail non è più in grado di identificarlo.
- La funzione di indicazione di messaggio in attesa (MWI) è supportata.

*** Nota:**

Se si utilizza un server Exchange per archiviare i messaggi delle cassette postali degli utenti, il server Voicemail trasferisce i messaggi al server Exchange al termine della registrazione. Tuttavia, il server Exchange rallenta la presentazione dell'indicazione di messaggio in attesa (MWI) in Outlook e sul server Voicemail. Il ritardo è di circa 1 o 2 minuti. Lo stesso ritardo si applica anche alle modifiche apportate allo stato dei messaggi che influenzano l'indicazione di messaggio in attesa.

Collegamenti correlati

[Metodi di accesso alla casella postale](#) alla pagina 207

Capitolo 28: Notifiche Voicemail remote

È possibile configurare le impostazioni dell'utente in modo che riceva le notifiche relative ai nuovi messaggi vocali quando non è raggiungibile al proprio interno. L'invio di una notifica può essere configurato in due modi:

- **Richiamata di Voicemail:** questo servizio consente di configurare Voicemail Pro in modo che chiami un numero specifico quando l'utente riceve un nuovo messaggio vocale. Per poter usare il servizio, è necessario creare un punto d'inizio per la richiamata in Voicemail Pro e inserire il numero da richiamare in IP Office Manager.
- **Chiamata in uscita Voicemail:** questo servizio consente di configurare l'invio di una notifica Voicemail a interni specifici e il suo successivo trasferimento ad altri interni fino all'effettivo ascolto del messaggio. Il servizio può essere configurato da tutti gli utenti Voicemail che utilizzano la modalità Intuity.



Nota:

Le funzioni di richiamata e chiamata in uscita sono diverse dalla funzione di richiamata standard di Voicemail. La funzione standard ha effetto unicamente sull'interno dell'utente, mentre le funzioni di richiamata e chiamata in uscita sono invece in grado di inviare una notifica a un'ubicazione esterna, come un numero di cellulare o cercapersone.

Collegamenti correlati

[Richiama](#) alla pagina 217

[Chiamata in uscita](#) alla pagina 220

Richiama

La funzione Richiamata di Voicemail è un servizio che consente di configurare Voicemail Pro in modo che chiami un numero specifico quando l'utente riceve un nuovo messaggio vocale. Appena l'utente risponde alla richiamata, il sistema legge l'avviso e attende che l'utente confermi con la selezione di un tasto prima di continuare con il flusso chiamate associato.

Per poter usare questo servizio, è necessario configurare un punto d'inizio per la funzione Richiamata in Voicemail Pro e inserire il numero da richiamare in IP Office Manager.

Consultare [Uso dell'azione Menu Opzioni personali](#) alla pagina 219. Il flusso chiamate illustrato di seguito è un esempio molto semplice. Nella realtà è possibile anche includere un menu che consenta agli utenti di selezionare altre funzioni. Ad esempio l'accesso a un'azione **Menu Opzioni personali** permette agli utenti di modificare in remoto più opzioni della casella postale, compreso il numero per la richiamata.

Collegamenti correlati

[Notifiche Voicemail remote](#) alla pagina 217

[Limitazioni relative ai canali](#) alla pagina 218

[Impostazione della richiamata](#) alla pagina 218

[Punto d'inizio predefinito per la funzione di richiamata](#) alla pagina 218

Limitazioni relative ai canali

Il server Voicemail prevede delle limitazioni relativamente al numero di canali che possono essere usati per i vari tipi di chiamate in uscita. Questi limiti cambiano per ciascun tipo di chiamata. Quando viene raggiunto il limite, tutte le ulteriori chiamate dello stesso tipo vengono ritardate finché non sono state completate quelle esistenti. Questi limiti dipendono dall'impostazione configurata per l'opzione **Canali Voicemail riservati/preassegnati**:






- Per le chiamate in uscita è possibile usare fino a 5 canali contemporaneamente
- Per le chiamate di invito di Conference Center è possibile usare fino a 5 canali contemporaneamente
- Per le richiamate è possibile usare fino a 2 canali contemporaneamente
- Per le chiamate di sveglia è possibile usare fino a 2 canali contemporaneamente

Collegamenti correlati

[Richiama](#) alla pagina 217




Impostazione della richiamata

Procedura

1. In  **Punti d'inizio specifici**, fare clic con il pulsante destro del mouse su  **Utenti**, quindi selezionare **Aggiungi**.
2. Nel campo **Nome** inserire il nome della casella postale dell'utente.
3. Selezionare il punto di ingresso **Richiamata**, quindi fare clic su **OK**.
4. In  selezionare  **Richiamata**.
5. Aggiungere un'azione  **Recupera posta** e nella scheda **Specifico** immettere nuovamente il nome dell'utente o il numero di interno in Casella postale.

Nota:

È sempre consigliabile registrare un prompt di inserimento per la prima azione nel flusso chiamate per la funzione Richiamata. Per esperienza per alcuni cellulari è necessario impostare una durata minima di 20 secondi per questa richiesta di inserimento.

6. Collegare il  **punto d'inizio** all'azione  **Recupera posta**.
7. Fare clic su  **Salva e Attiva** e selezionare **Sì**.

Collegamenti correlati

[Richiama](#) alla pagina 217

Punto d'inizio predefinito per la funzione di richiamata

L'esempio precedente si riferisce a un flusso chiamate di richiamata per singoli utenti. Per creare un flusso chiamate di richiamata predefinito per tutti gli utenti, è possibile invece usare il punto d'inizio Richiamata predefinita. Se si utilizza questo punto d' inizio, è necessario configurarlo in modo che tutti gli utenti specificino a quale casella postale desiderano accedere. Nell'esempio di flusso chiamate semplice usato in precedenza, questa operazione

può essere eseguita inserendo ? nel campo **Casella postale** dell'azione **Recupera posta**. Il numero di richiamata deve essere inizialmente impostato in IP Office Manager.

Collegamenti correlati



[Richiama](#) alla pagina 217

[Impostazione del numero di richiamata dell'utente](#) alla pagina 219

[Uso dell'azione Menu Opzioni personali](#) alla pagina 219

Impostazione del numero di richiamata dell'utente

Procedura

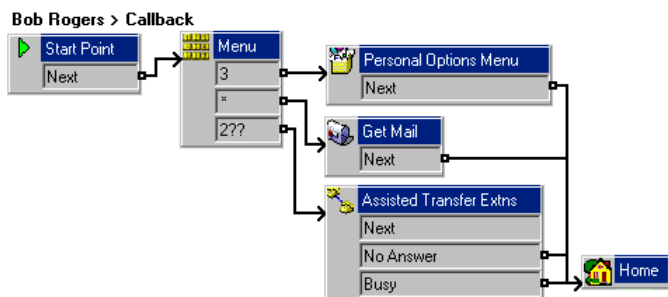
1. In IP Office Manager, aprire la configurazione del sistema.
2. Fare clic su  **Utente** per visualizzare l'elenco degli utenti esistenti.
3. Fare doppio clic sull'utente per cui si desidera impostare la richiamata.
4. Selezionare la scheda **Voicemail**.
5. Nel campo Codice Voicemail, inserire il codice PIN, quindi digitarlo nuovamente nel campo **Conferma codice Voicemail**.
6. Selezionare la scheda **Numeri sorgente**. Fare clic con il pulsante destro del mouse e scegliere di aggiungere un nuovo numero.
 - **Numero di richiamata**: inserire P seguito dal numero di telefono di destinazione. Se il sistema richiede la selezione di un prefisso per le chiamate esterne, inserire tale prefisso; ad esempio P901923555456. Se ci si collega a un cellulare o cercapersone che accetta le cifre in gruppi distinti, è necessario usare il simbolo "," (virgola) per aggiungere delle pause durante la selezione del numero.
 - **Origine accreditata**: se le chiamate provenienti un numero di richiamata comprendono un ICLID, è possibile impostare tale numero come origine accreditata. È possibile impostare tale numero come origine accreditata, per evitare che l'utente debba inserire il codice Voicemail al momento della richiamata. Inserire v seguito dal CLI visualizzato per le chiamate provenienti dal numero di richiamata; ad esempio V01923555456.
7. Fare clic su **OK**.
8. Fare clic su  per inviare la configurazione a IP Office.
 - Se sono state apportate modifiche solo alle impostazioni utente, selezionare **Unisci configurazione**.

Collegamenti correlati

[Punto d'inizio predefinito per la funzione di richiamata](#) alla pagina 218

Uso dell'azione Menu Opzioni personali

Il flusso chiamate per la funzione di richiamata descritto di seguito è più complesso rispetto all'esempio precedente e consente all'utente di controllare i propri messaggi, collegarsi ad altri interni e modificare varie impostazioni di configurazione della propria casella postale.



L'elemento più interessante di questo flusso di chiamata è l'azione **Menu Opzioni personali**. Che consente agli utenti remoti di modificare le impostazioni per i servizi di inoltro e Voicemail. I chiamanti possono utilizzare l'**Opzione 9** nel menu riprodotto per modificare il numero di richiamata. Per uscire da un'azione **Recupera posta** o **Menu Opzioni personali** e passare all'azione successiva, è sufficiente premere 0 (opzione non supportata per l'azione Recupera posta in modalità Intuity).

Collegamenti correlati

[Punto d'inizio predefinito per la funzione di richiamata](#) alla pagina 218

Chiamata in uscita

Se si utilizza la funzionalità Chiamata in uscita di Voicemail Pro in modalità Intuity, è possibile configurare Voicemail Pro in modo da inviare delle notifiche a un utente quando vengono ricevuti nuovi messaggi nella casella postale dell'utente.

Quando nella casella postale di un utente arriva un nuovo messaggio, Voicemail Pro chiama il numero di telefono configurato dall'utente e riproduce il prompt “<Nome utente>, hai ricevuto dei messaggi. Per accedere ai messaggi, immettere il numero di interno e premere cancelletto. Per evitare di ricevere ulteriori messaggi di notifica dell'arrivo di questi messaggi, premere i tasti *#”. Se l'utente esegue un'azione diversa da quella richiesta, Voicemail Pro elabora il tentativo di notifica con chiamata in uscita come senza risposta.

Limitazioni relative al canale

Il server Voicemail prevede delle limitazioni relativamente al numero di canali che possono essere usati per i vari tipi di chiamate in uscita. Questi limiti cambiano per ciascun tipo di chiamata. Quando viene raggiunto il limite, tutte le ulteriori chiamate dello stesso tipo vengono ritardate finché non sono state completate quelle esistenti. Questi limiti dipendono dall'impostazione configurata per l'opzione Canali Voicemail riservati/preassegnati:

Metodo	Limiti
Chiamata in uscita	Per le chiamate in uscita è possibile usare fino a 5 canali contemporaneamente
Inviti alle conferenze	Per le chiamate di invito di Conference Center è possibile usare fino a 5 canali contemporaneamente
Richiamate	Per le richiamate è possibile usare fino a 2 canali contemporaneamente
Allarmi	Per le chiamate di sveglia è possibile usare fino a 2 canali contemporaneamente

Nuovi tentativi

Se un tentativo di notifica di una chiamata in uscita non riceve risposta, il server Voicemail può effettuare un altro tentativo. Il numero di tentativi, fino a 10, e il tempo di attesa dopo un tentativo di notifica non riuscito possono essere basati sia sulle impostazioni predefinite del sistema che sulle quelle personalizzate dall'utente.

Destinazioni

L'utente della casella postale può definire fino a 5 numeri di destinazione da utilizzare con la funzione Chiamata in uscita. Le destinazioni devono comprendere gli eventuali prefissi esterni di selezione richiesti dal sistema IP Office. Per ciascuna destinazione, è possibile specificare per quanto tempo deve squillare la chiamata (l'impostazione predefinita è 15 secondi) prima che il server scolleghi la chiamata.

- **Scrivania**
- **Casa**
- **Mobile**
- **Sostituto** (chiamato anche Segretario nelle versioni di alcuni paesi)

Elenco di escalation

L'utente può scegliere di utilizzare un elenco di escalation, che raggruppa più numeri di destinazione all'interno di una sequenza in modo che il sistema possa utilizzare contemporaneamente questi numeri per un unico tentativo di notifica della chiamata in uscita. È possibile inserire nell'elenco fino a 9 destinazioni ed è possibile selezionare la stessa destinazione più volte. L'utilizzo di un elenco di escalation viene considerato come un unico tentativo di notifica di chiamata in uscita.

Metodi di configurazione

Metodo	Descrizione
Impostazioni predefinite sistema	Nel server Voicemail è possibile configurare una serie di orari predefiniti per l'utilizzo della funzione Chiamata in uscita, il numero di nuovi tentativi e con l'intervallo di tempo che deve trascorrere tra i tentativi di notifica. Questa operazione viene eseguita mediante le preferenze di sistema utilizzando il client Voicemail Pro (vedere Preferenze di sistema per "Chiamate in uscita" alla pagina 236) o la gestione Web (vedere Chiamata in uscita alla pagina 335).
Impostazioni delle caselle postali utente	I proprietari delle caselle postali possono configurare le opzioni di chiamata in uscita dalla propria casella postale Per maggiori dettagli, consultare <i>Avaya IP Office Intuity Mailbox Mode User Guide</i> . In qualità di amministratore, è possibile visualizzare e modificare le impostazioni della casella postale dell'utente utilizzando il client Voicemail Pro; vedere Configurazione delle impostazioni dell'utente per le chiamate in uscita alla pagina 183.

Collegamenti correlati

[Notifiche Voicemail remote](#) alla pagina 217

[Attivazione/disattivazione dell'inoltro comunicazioni](#) alla pagina 222


[Configurazione delle impostazioni dell'utente per le chiamate in uscita](#) alla pagina 222

Attivazione/disattivazione dell'inoltro comunicazioni

Informazioni su questa attività

L'utilizzo delle chiamate in uscita può essere disattivato a livello di sistema. Una volta eseguita questa operazione, quando si accede al sistema le impostazioni delle chiamate in uscita dell'utente risultano nascoste e il sistema non utilizza più le chiamate in uscita.

Procedura

1. Aprire IP Office Manager e acquisire la configurazione del sistema IP Office.
2. Selezionare **Sistema**, quindi selezionare la scheda **Posta vocale**.
3. L'opzione **Controllo chiamate in uscita** viene utilizzata per specificare se le chiamate in uscita sono consentite e le opzioni delle chiamate in uscita sono configurabili.
4. Fare clic su **OK**.
5. Fare clic sull'icona  per salvare le modifiche nel sistema IP Office.

Collegamenti correlati

[Chiamata in uscita](#) alla pagina 220

Configurazione delle impostazioni dell'utente per le chiamate in uscita

Informazioni su questa attività

Gli utenti possono utilizzare l'inoltro comunicazioni per essere chiamati quando hanno un nuovo messaggio Voicemail. Consultare [Chiamata in uscita](#) alla pagina 220.

Procedura

1. Nel riquadro di navigazione, fare clic su **Utenti**. Nel riquadro Dettagli viene visualizzato un elenco di tutte le caselle postali utente sul server.
2. Individuare la casella postale dell'utente e fare clic con il pulsante destro del mouse su di essa.
3. Selezionare **Visualizza dettagli casella postale**.
4. Selezionate il tab **Chiamata in uscita**.

Opzione	Descrizione
	Il primo menu a discesa consente di impostare quando l'inoltro comunicazioni viene utilizzato per l'utente:
Disabilitati	Spegnere la chiamata in uscita per l'utente.
Attivata durante i profili temporali	Utilizzare questa opzione per specificare un profilo temporale specifico per l'utente per le chiamate in uscita.
Attivata durante le ore di picco	Usare le chiamate in uscita durante il periodo di massimo picco definito sul server di voicemail.
Attivata durante le ore principali	Usare le chiamate in uscita durante il periodo di massimo ascolto definito sul server di voicemail.

La tabella continua...

Opzione	Descrizione
N. tentativi	Queste impostazioni controllano il numero e la frequenza dei tentativi di inoltrare comunicazioni finché non si risponde correttamente.
Sistema	Utilizzare le impostazioni dei nuovi tentativi di sistema configurate sul server Voicemail.
Personalizzato	Usare le opzioni di seguito per configurare le impostazioni di tentativi specifici per utente.
Numero di nuovi tentativi	Possono essere specificati fino a 10 tentativi.
Intervalli tra tentativi	Questi valori indicano l'intervallo fra un tentativo di notifica e il successivo (senza comprendere il tempo effettivo degli squilli per la chiamata verso la destinazione prescelta). I primi 5 tentativi di richiamata possono essere indicati variando gli intervalli fra 0 e 60 minuti. Per modificare un valore, fare clic sul valore da cambiare e inserire il valore nuovo. Quando vengono selezionati più di 5 tentativi di chiamata, viene utilizzato il valore di default per tutti i tentativi effettuati dopo il quinto.
Elenco di escalation	<p>Può essere usato un elenco di escalation come destinazione per un tentativo di chiamata in uscita. L'elenco può contenere fino a 9 voci selezionate dalle impostazioni account dell'utente. Lo stesso numero può essere usato più di una volta se necessario.</p> <p>Per ciascun numero nell'elenco è possibile impostare la durata dello squillo e inoltre il ritardo prima di tentare il numero successivo nell'elenco di escalation.</p> <p>Se sono stati configurati dei tentativi di richiamata multipli, occorre completare l'intero elenco di escalation prima che inizi il nuovo tentativo.</p>
Destinazione	Le destinazioni selezionate. L'utente può impostare le destinazioni tramite la propria casella postale. Gli amministratori possono visualizzare e modificare tali destinazioni. Consultare Gestione delle caselle postali alla pagina 180.
Timeout (sec)	Il timeout applicato a ogni singolo tentativo di inoltrare comunicazioni verso la destinazione.
Ritardo (min.)	Il ritardo minimo applicato prima di qualsiasi tentativo di inoltrare comunicazioni successivo.

Collegamenti correlati

[Chiamata in uscita](#) alla pagina 220

Parte 6: Amministrazione server

Capitolo 29: Preferenze di sistema

Diverse preferenze controllano il funzionamento del server Voicemail. È possibile impostare queste preferenze utilizzando il client Voicemail Pro come descritto in questo capitolo. Possono essere impostate anche tramite l'uso dei menu di gestione Web del server; vedere [Configurazione delle preferenze del server](#) alla pagina 325.



Collegamenti correlati

- [Modifica delle preferenze di sistema](#) alla pagina 225
- [Preferenze di sistema per "Generale"](#) alla pagina 226
- [Preferenze di sistema per le "Directory"](#) alla pagina 228
- [Preferenze di sistema per "E-mail"](#) alla pagina 229
- [Preferenze del sistema per la "Manutenzione"](#) alla pagina 234
- [Preferenze di sistema degli "Allarmi SNMP"](#) alla pagina 235
- [Preferenze di sistema per "Chiamate in uscita"](#) alla pagina 236
- [Preferenze del sistema per "Registrazione Voicemail"](#) alla pagina 238
- [Preferenze di sistema per "Backup e ripristino"](#) alla pagina 239
- [Preferenze di sistema "Syslog"](#) alla pagina 240

Modifica delle preferenze di sistema

Informazioni su questa attività

Procedura

1. Connettersi al server Voicemail mediante il client Voicemail Pro.
2. Fare clic sull'icona  **Preferenze**.
3. Selezionare la scheda Preferenze richiesta.
4. Dopo aver apportato le modifiche, fare clic su **OK**.
5. Fare clic su  **Salva e attiva**.

Collegamenti correlati

- [Preferenze di sistema](#) alla pagina 225

Preferenze di sistema per "Generale"

Questo set di preferenze riguarda opzioni generali per il funzionamento del server Voicemail. Per i server diversi dal server Voicemail centrale/primario, è possibile regolare solo il **Livello di debug**.

General

Debug Level Critical ▼

Default Telephony Interface Intuity ▼

Voicemail Password: ●●●●●●●●●●

Client/Server Connection Timeout (min): 5 ▲▼

Min. Message Length (secs): 3 ▲▼

Max. Message Length (secs): 120 ▲▼

Min. Password Length: 4 ▲▼

Failback Option Graceful ▼

Max Call/VRL Record Length (Secs): 3600 ▲▼ Play Advice on Call Recording

System Fax Number (feature is disabled when empty)

Use as Prefix Enable Fax Sub-Addressing

Impostazione	Descrizione
Livello di debug	Impostazione predefinita = Informazioni (elemento critico per Unified Communications Module) Utilizzare questo campo per impostare il livello di informazioni che il server deve richiedere per un eventuale accesso. Questa impostazione può essere configurata anche tramite il menu Web Control del server Impostazioni > Generali .
Timeout connessione client/server	Impostazione predefinita = 5 minuti Visualizzato solo per il client Voicemail Pro. Poiché il server supporta solo un client connesso alla volta, questo campo imposta un periodo di timeout dopo il quale un client inattivo viene automaticamente disconnesso.

Impostazione	Descrizione
Interfaccia di telefonia predefinita	Impostazione predefinita = Intuity: utilizzare questo campo per selezionare la modalità di funzionamento per tutte le caselle postali. Le opzioni disponibili sono la modalità IP Office o la modalità di emulazione Intuity.

La tabella continua...

Impostazione	Descrizione
Password posta vocale	<p>Impostazione predefinita = nessuna impostazione: la password impostata qui deve corrispondere alla password Voicemail configurata nelle impostazioni di sicurezza di IP Office.</p> <ul style="list-style-type: none"> Per IP Office R11.1 FP1 e versioni successive, la password per la connessione Voicemail viene impostata obbligatoriamente a 31 caratteri con limitazione sui caratteri ripetuti e prevede l'inserimento di diversi tipi di caratteri (minuscole, maiuscole, numeri, caratteri estesi).
Lunghezza messaggio min	<p>Impostazione predefinita = 0 secondi (in modalità IP Office) e 3 secondi (in modalità Intuity).</p> <p>Utilizzare questo campo per impostare una restrizione sulla durata minima di un messaggio. Il valore minimo che è possibile impostare è di 0 secondi, mentre il valore massimo è di 10 secondi. I messaggi la cui lunghezza è minore di quella minima vengono eliminati immediatamente. In modalità IP Office questo campo non è disponibile.</p>
Lunghezza messaggio max	<p>impostazione predefinita = 120 secondi.</p> <p>Utilizzare questo campo per impostare una restrizione sulla durata massima di un messaggio. Il valore massimo che è possibile impostare è di 3600 secondi (60 minuti).</p>
Opzione di failback	<p>Impostazione predefinita = Normale</p> <p>Utilizzare questo campo per configurare la modalità dell'operazione di failback in un sistema Voicemail con un server Voicemail di backup. Il failback viene preso in considerazione solo se i server Voicemail preferiti e di backup hanno avviato l'operazione di sincronizzazione (scambio di messaggi SMTP e così via).</p> <ul style="list-style-type: none"> Manuale L'amministratore di sistema deve avviare l'operazione di failback. Normale Il server di backup avvia l'operazione di failback una volta che tutte le chiamate correnti sul server Voicemail di backup sono terminate. Automatico Il server di backup avvia l'operazione di failback una volta che tutte le chiamate correnti sul server Voicemail di backup sono terminate o, se superato, dopo il periodo di timeout specificato (massimo 60 minuti).
Lunghezza max chiamataregistrazione VRL	<p>impostazione predefinita = 3600 secondi.</p> <p>Utilizzare questo campo per impostare una restrizione sulla durata massima di registrazione per le chiamate. Il valore massimo è di 18.000 secondi (300 minuti). Il valore minimo è di 3 secondi (modalità IP Office) o 5 secondi (modalità Intuity).</p>
Riproduci Avviso di Registrazione Chiamata	<p>Impostazione predefinita = opzione attivata</p> <p>Utilizzare questa casella di controllo per specificare se deve essere riprodotto o meno un avviso per i chiamanti che segnala l'avvio della registrazione della chiamata. In alcuni paesi questo tipo di avviso costituisce una disposizione legale, pertanto, assicurarsi di non infrangere tale disposizione prima di deselezionare questa casella di controllo.</p>

La tabella continua...

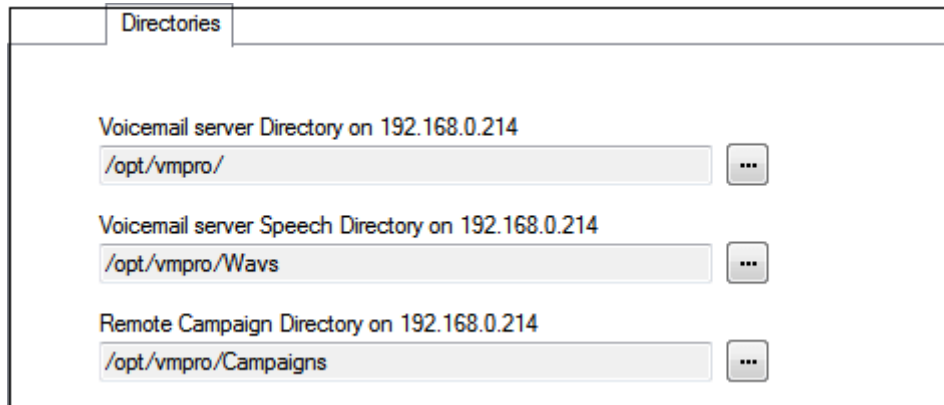
Impostazione	Descrizione
Numero di fax di sistema	<p>Impostazione predefinita = Vuoto</p> <p>Utilizzare questo campo per impostare il numero del fax a cui devono essere diretti tutti i fax in entrata. Se si utilizza una scheda fax, il numero immesso deve corrispondere all'interno collegato alla scheda fax del computer server fax. Per maggiori dettagli, vedere Impostazione del numero di fax del sistema alla pagina 381.</p> <ul style="list-style-type: none"> • I proprietari delle caselle postali Intuity possono anche impostare un numero di fax personale da usare in alternativa a quello di sistema. Tuttavia, anche in questo caso l'amministratore del sistema deve comunque impostare un numero di fax di sistema per consentire ai proprietari delle caselle postali di ignorarlo e di usare il proprio numero di fax personale. Le chiamate in entrata vengono indirizzate a Voicemail Pro, quindi Voicemail Pro provvede a reindirizzare le chiamate fax al numero personale impostato dal proprietario della casella postale, se configurato. Per informazioni, i proprietari delle caselle postali possono fare riferimento a Avaya IP Office Using Voicemail Pro in Intuity Mode (Uso di Avaya Voicemail Pro in IP Office in modalità Intuity) (15-601130). • Se il sistema fax richiede l'inserimento di un prefisso, come accade per il server fax C3000, non inserire un numero di fax nella casella Numero di fax di sistema, ma inserire il numero da usare come prefisso in modo da permettere al sistema di identificare il messaggio fax e di inoltrarlo all'interno del destinatario corretto. Se ad esempio si imposta il prefisso 55, quest'ultimo viene automaticamente aggiunto a tutti i fax indirizzati all'interno 201, in modo da formare il numero di fax completo 55201.
Usa come prefisso	Se il sistema fax non richiede prefissi, lasciare questa casella di controllo deselezionata. Per poter usare questa funzione, è necessario anche configurare un codice funzione.
Attiva sottoindirizzamento fax	La maggior parte dei server fax inoltrano le chiamate in base ai segnali DTMF ricevuti con la chiamata fax. Selezionare la casella di controllo Attiva sottoindirizzamento fax per fare in modo che il segnale DTMF venga trasmesso al server fax dopo che la chiamata ha ricevuto una risposta per poter inoltrare il fax all'indirizzo e-mail del destinatario corretto.

Collegamenti correlati

[Preferenze di sistema](#) alla pagina 225

Preferenze di sistema per le "Directory"

Durante l'installazione di Voicemail Pro, le cartelle di sistema vengono create in alcune ubicazioni predefinite, Queste preferenze non sono accessibili dai menu di gestione Web.



Impostazione	Descrizione
Directory server di posta vocale	Impostazione predefinita = /opt/vmpro Il percorso della cartella in cui è installato il servizio Voicemail Pro. Questa è la cartella in cui viene salvato anche il file <code>Root.vmp</code> quando si seleziona l'opzione Salva e attiva .
Directory di file vocali server di posta vocale	Impostazione predefinita = /opt/vmpro/Wavs Il percorso della cartella in cui sono installate le librerie con i prompt vocali. Questa viene utilizzata come cartella superiore per tutti i prompt dei flussi chiamate comprensivi di registrazioni personalizzate.
Directory campagna remota	Impostazione predefinita = /opt/vmpro/Campaigns Il percorso della cartella in cui sono memorizzati i file delle campagne.

Collegamenti correlati

[Preferenze di sistema](#) alla pagina 225

Preferenze di sistema per "E-mail"

La scheda **E-mail** consente di configurare quale modalità e-mail (MAPI o SMTP) il server di Voicemail deve usare e le impostazioni per la modalità in questione.

Collegamenti correlati

[Preferenze di sistema](#) alla pagina 225

[Preferenze del servizio MAPI](#) alla pagina 229

[Preferenze MAPI](#) alla pagina 230

[Panoramica del mittente SMTP](#) alla pagina 230

[Preferenze del destinatario SMTP](#) alla pagina 233

Preferenze del servizio MAPI

Queste preferenze consentono di impostare i dettagli di un server Windows su cui è stato installato il proxy MAPI Voicemail. Il programma di installazione per il proxy MAPI può essere scaricato dalle pagine Centro app dei menu della piattaforma del server Voicemail.

Impostazione	Descrizione
Indirizzo	Consente di immettere l'indirizzo IP o il nome di dominio completo del server su cui è stato installato il proxy MAPI.
Porta	Imposta l'indirizzo da utilizzare per la connessione al client MAPI. L'impostazione predefinita è 50792.

Collegamenti correlati

[Preferenze di sistema per "E-mail"](#) alla pagina 229

Preferenze MAPI

Questo modulo serve per configurare le impostazioni MAPI che devono essere utilizzate da un server Voicemail basato su Windows. Per i server basati su Linux, utilizzare la scheda Servizio MAPI per configurare la posizione del servizio proxy MAPI.

Impostazione	Descrizione
Attiva MAPI	Se si seleziona questa opzione, il server Voicemail utilizzerà MAPI anziché SMTP per le opzioni e-mail.
Profilo	Usato per selezionare l'account e-mail MAPI che il server Voicemail deve utilizzare per fornire visibilità alla cassette postali e-mail a cui ha accesso. Il profilo deve esistere sul client e-mail MAPI del computer server e deve poter essere utilizzato dall'account Windows usato per l'esecuzione del servizio Voicemail Pro.

Collegamenti correlati

[Preferenze di sistema per "E-mail"](#) alla pagina 229

Panoramica del mittente SMTP

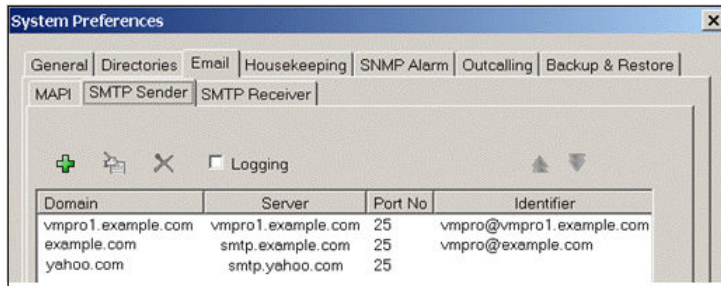
Tali impostazioni sono utilizzate per configurare il server e gli account del server che Voicemail utilizza per inviare le e-mail attraverso SMTP. È possibile configurare più server.

- La prima voce è il server SMTP predefinito utilizzato se non c'è nessun'altra voce che corrisponde al dominio specificato nell'indirizzo e-mail in uscita. Questa voce è anche quella utilizzata per il traffico all'interno del server Voicemail, ad esempio tra i server Voicemail centralizzati e di backup.
- Ulteriori server possono essere aggiunti quando diverse impostazioni sono richieste per l'invio di e-mail a domini specifici. Ad esempio, il server predefinito può essere configurato tramite il server Exchange della rete interna del cliente' con ulteriori voci aggiunte per le e-mail ai server di posta elettronica esterni, come gmail.com.
- **Messaggistica tra server Voicemail:** server Voicemail distribuito, server Voicemail primario/di backup e la resilienza di Voicemail IP Office Server Edition utilizzano tutti SMTP per scambiare informazioni e messaggi tra i server Voicemail. In questo caso, la prima voce nell'elenco **Mittente SMTP** deve essere quella utilizzata ed è necessario configurarla per quel servizio con il dominio e l'impostazione del server che corrispondono entrambi all'indirizzo IP o al dominio completo dell'altro server Voicemail.

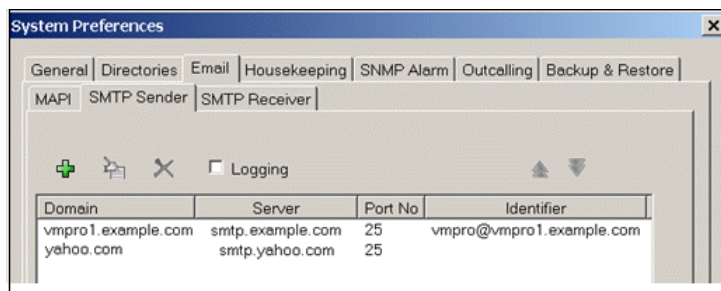
Esempio

Nell'esempio qui sotto:

- La prima voce è utilizzata per i messaggi ad altri server Voicemail. Viene utilizzato lo stesso indirizzo nelle impostazioni del dominio e del server per la prima voce, poiché il servizio SMTP utilizzato è in esecuzione nello stesso computer server in cui è in esecuzione il servizio di posta vocale (ad esempio, IIS SMTP in Windows Server).
- La voce successiva è utilizzata per le e-mail che sfruttano l'indirizzo del dominio e-mail generale del cliente' con il server impostato sul server di posta elettronica del cliente. È stata aggiunta una terza voce per inviare alcune e-mail generate da Azioni e-mail nei flussi chiamate diretti a un servizio e-mail esterno.



- Le prime due voci nell'esempio sopra possono essere combinate. Il server Voicemail per la sincronizzazione dei server usa l'impostazione **Dominio** solo dove altri servizi e-mail usano l'indirizzo **Server** e un'altra impostazione.



Preferenze del mittente SMTP

Impostazione	Descrizione
Registraz.	Se si seleziona questa opzione, sul server viene abilitata la registrazione SMTP.
Server	In questa sezione è possibile inserire i dati dei server SMTP a cui il server Voicemail deve inviare i messaggi. Fare clic sull'icona + per aggiungere un'altra voce utilizzando le impostazioni riportate di seguito. Le icone ^ e v possono essere utilizzate per modificare l'ordine delle voci quando sono specificati diversi server SMTP.

La tabella continua...

Impostazione	Descrizione
Dominio posta	<p>Questo campo è usato diversamente se si tratta della prima voce nell'elenco o di altre.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Per la prima voce del server nell'elenco: si tratta dell'impostazione predefinita per le e-mail in uscita. Imposta inoltre il dominio della destinazione della posta sul quale il server voicemail filtra i messaggi in entrata (vedere di seguito) e ripetuti poi sulla scheda Destinatario SMTP. • Messaggistica tra i server di Voicemail: per la messaggistica tra i server Voicemail, la prima voce nell'elenco Mittente SMTP deve essere quella configurata e usata. Ciascun server usa il servizio server SMTP sullo stesso computer server del servizio Voicemail. Ad esempio, il server basato su Windows usa le e-mail SMTP fornite da IIS sullo stesso server. Anche il servizio di posta vocale utilizza il dominio impostato per filtrare la posta SMTP in entrata ricevuta dal server SMTP. Affinché funzioni, il dominio immesso deve essere il nome completo del server su cui il server Voicemail è in esecuzione, ad esempio vmpro1.esempio.com. Tutti i messaggi in entrata dove il dominio di posta del destinatario non è esattamente lo stesso del dominio specificato vengono ignorati. Il destinatario può essere identificato da vmsyncmaster, vmsyncslave oppure dal nome o dall'interno di una cassetta postale sul server Voicemail, ad esempio Extn201@vmprocentral.esempio.com o 201@vmprocentral.esempio.com. • Per le voci successive: il dominio specifica che queste impostazioni vanno usate per le e-mail inviate al dominio corrispondente. La voce deve essere un nome completamente qualificato risolvibile da un indirizzo DNS o IP.
Server	<p>Specifica l'indirizzo IP o il nome dominio completamente qualificato del server SMTP a cui sono inviati i messaggi. Voicemail Pro supporta la comunicazione SMTP sia in SSL/TLS che in testo semplice.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Per la prima voce server dell'elenco: quando vengono utilizzati messaggi tra i server Voicemail (centrale, backup e/o server distribuiti), viene utilizzata la prima voce e corrisponderà al dominio impostato sopra. • Per le voci successive: sarà l'indirizzo del server e-mail che gestirà le e-mail per i destinatari diversi da un altro server Voicemail sulla rete.
Numero porta	Si tratta del numero di porta nel server SMTP a cui vengono inviati i messaggi.
Mittente (Identificatore)	Si noti che alcuni server accetteranno solo le e-mail da un mittente specifico o un dominio mittente. Se lasciato vuoto, il server Voicemail inserirà un mittente utilizzando l'indirizzo e-mail impostato per l'utente della cassetta postale vocale, se impostato, o altrimenti il nome con maggiore corrispondenza che può risolvere da IP Office.
Il server richiede autenticazione	Questa casella di controllo indica se la connessione per inviare i messaggi SMTP al server di posta richiede l'autenticazione con il server in questione. L'autenticazione sarà di solito nome e password di un account di casella postale configurato sul server in questione.
Nome account	Imposta il nome da usare per l'autenticazione.
Password	Impostare la password da usare per l'autenticazione.
Utilizza Challenge Response Authentication (Cram MD5)	Se questa casella di controllo è selezionata, il nome e la password vengono inviati mediante Cram MD5.

Collegamenti correlati

[Preferenze di sistema per "E-mail"](#) alla pagina 229

Preferenze del destinatario SMTP

Selezionare questa scheda per specificare dove il server Voicemail deve ricercare i messaggi SMTP in entrata.

 **Nota:**

- Se si utilizza Voicemail Pro in un ambiente distribuito, al termine della registrazione un server distribuito invia un messaggio registrato al server Voicemail centrale. La presentazione dell'indicazione di messaggio in attesa al server Voicemail e l'accesso tramite telefono potrebbero tuttavia subire un ritardo a causa dell'elaborazione interna del messaggio e della latenza di rete. Nei momenti di traffico intensivo potrebbe verificarsi un ritardo fino a 2 minuti.

Impostazione	Descrizione
Destinatario SMTP	L'opzione Destinatario SMTP può essere impostata su Interno o Esterne . Le impostazioni disponibili variano in base a tale selezione.
Interno	<p>Utilizzare l'impostazione Interno se il server Voicemail deve ricercare i messaggi in attesa di un account specifico su un server SMTP. Le impostazioni del server vengono acquisite automaticamente dalle opzioni specificate nel modulo Mittente SMTP. Utilizzare questa opzione per i server Voicemail in esecuzione nel server IP Office Application Server.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Voicemail distribuito/primario/backup: questa è l'opzione da utilizzare quando il server Voicemail è in esecuzione su un IP Office Application Server come un server Voicemail distribuito o come un server con associazione di server primario/backup.
Porta	Questa è la porta su cui il server Voicemail è in ascolto di messaggi in entrata. L'impostazione predefinita è 25.
Dominio	<p>: si tratta dell'indirizzo della destinazione del dominio per il quale il server accetta le e-mail in entrata. Si noti che corrisponde al dominio impostato dalla prima voce del server nella scheda Mittente SMTP.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Messaggistica tra i server di Voicemail: per la messaggistica tra i server Voicemail, la prima voce nell'elenco Mittente SMTP deve essere quella configurata e usata. Ciascun server usa il servizio server SMTP sullo stesso computer server del servizio Voicemail. Ad esempio, il server basato su Windows usa le e-mail SMTP fornite da IIS sullo stesso server. Anche il servizio di posta vocale utilizza il dominio impostato per filtrare la posta SMTP in entrata ricevuta dal server SMTP. Affinché funzioni, il dominio immesso deve essere il nome completo del server su cui il server Voicemail è in esecuzione, ad esempio vmpro1.esempio.com. Tutti i messaggi in entrata dove il dominio di posta del destinatario non è esattamente lo stesso del dominio specificato vengono ignorati. Il destinatario può essere identificato da vmSyncmaster, vmSyncslave oppure dal nome o dall'interno di una cassetta postale sul server Voicemail, ad esempio Extn201@vmprocentral.esempio.com o 201@vmprocentral.esempio.com.

La tabella continua...

Impostazione	Descrizione
Esterne	Utilizzare questa opzione se il server Voicemail si trova in un server dove coesiste con un'applicazione di terza parte SMTP, ad esempio un server IIS con SMTP attivato. Selezionare l'opzione Esterne se si desidera che il server Voicemail ricerchi i messaggi SMTP nella cartella di rilascio della posta sul server SMTP locale; Ad esempio, nel caso in cui ci sia un server IIS con SMTP attivato sullo stesso computer server del server Voicemail.
Cartella di rilascio	Questa opzione specifica quale cartella deve essere monitorata dal servizio SMTP per le e-mail in entrata.
Dominio	Si tratta dell'indirizzo della destinazione del dominio per il quale il server accetta le e-mail in entrata. Si noti che corrisponde al dominio impostato dalla prima voce del server nella scheda Mittente SMTP.

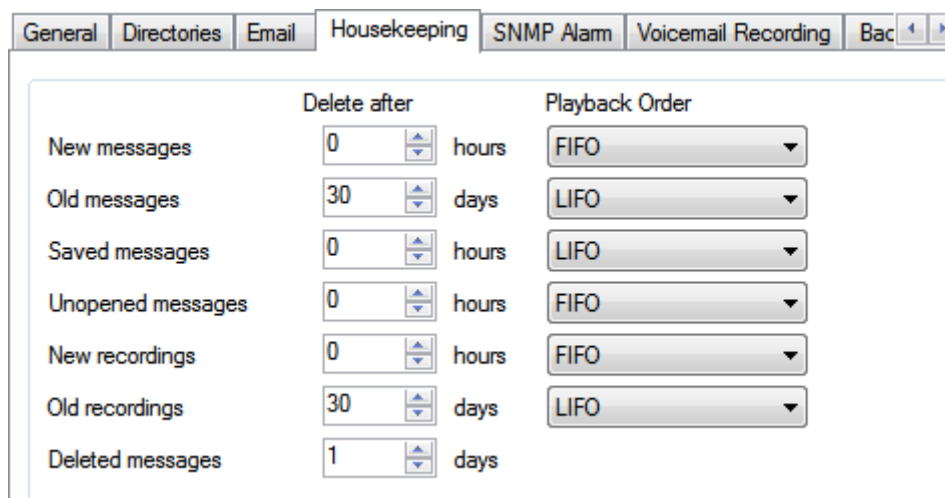
Collegamenti correlati

[Preferenze di sistema per "E-mail"](#) alla pagina 229

Preferenze del sistema per la "Manutenzione"

Queste preferenze vengono utilizzate per:

- Impostare l'intervallo di tempo dopo il quale il server Voicemail elimina automaticamente differenti tipi di messaggi e registrazioni.
- La dimensione massima della casella postale è limitata dal server a 60 minuti di spazio di archiviazione. Si devono utilizzare le preferenze di manutenzione del server Voicemail per garantire l'eliminazione automatica dei messaggi vecchi secondo i requisiti aziendali del cliente. Per l'archiviazione a lungo termine dei messaggi, si deve utilizzare un'applicazione come Media Manager.
- Impostare l'ordine di riproduzione predefinito per i differenti tipi di messaggi e registrazioni.
- Queste impostazioni possono essere configurate solo nelle preferenze del server Voicemail centrale/primario. Le impostazioni degli altri server Voicemail nella rete si sincronizzano automaticamente con queste impostazioni.



Impostazione	Descrizione
Elimina dopo	Impostare il tempo dopo il quale si desidera eliminare automaticamente i vari tipi di messaggi. Un valore pari a 0 disabilita l'eliminazione automatica (ad eccezione di Messaggi eliminati, in cui un valore pari a 0 comporta l'eliminazione immediata). L'eliminazione effettiva viene eseguita durante il periodo di inattività successivo, se non sono presenti chiamate in arrivo o in uscita nel server Voice-mail.
Ordine di registrazione	Impostare l'ordine di riproduzione per i vari tipi di messaggi. Le opzioni disponibili sono FIFO (First in-First out) e LIFO (Last in-First out).
Tipo messaggio Le impostazioni della scheda Manutenzione si applicano alle seguenti categorie di messaggi:	
Nuovi messaggi	Questo stato viene applicato ai messaggi di cui non è stata riprodotta né l'intestazione, né il contenuto.
Vecchi messaggi	Questo stato viene applicato ai messaggi di cui l'utente ha riprodotto il contenuto, ma che non sono stati contrassegnati come salvati.
Messaggi salvati	Questo stato viene applicato ai messaggi che sono stati contrassegnati come salvati dall'utente.
Messaggi non aperti	Questo stato viene utilizzato per i messaggi per i quali l'utente ha riprodotto l'intestazione, ma non il contenuto in modalità di emulazione Intuity.
Nuove registrazioni	Questo stato viene utilizzato per le registrazioni che non sono state riprodotte.
Vecchie registrazioni	Questo stato viene utilizzato per le registrazioni che sono state riprodotte.
Messaggi eliminati	Questo stato è utilizzato per i messaggi che sono stati contrassegnati come eliminati tramite l'accesso alla casella postale. Questa impostazione viene utilizzata anche per i messaggi inoltrati a un server Exchange.

Collegamenti correlati

[Preferenze di sistema](#) alla pagina 225

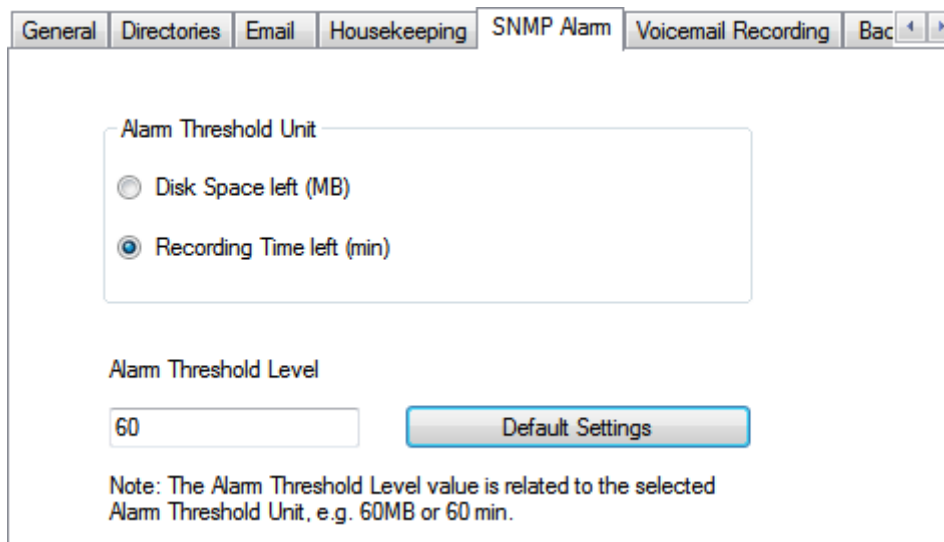
Preferenze di sistema degli "Allarmi SNMP"

Il sistema IP Office può essere configurato in modo da generare allarmi. Questi allarmi possono essere inviati da IP Office in formato SNMP oppure sotto forma di messaggi e-mail SMTP o allarmi Syslog. Le preferenze del server Voicemail impostano il livello al quale il server indica a IP Office di inviare un allarme.

Per Voicemail Pro Server Edition, il sistema IP Office invia anche allarmi SNMP in base alla percentuale dello spazio libero disponibile rispetto allo spazio su disco totale. Tali allarmi SNMP sono:

- Stato disco Critico: lo spazio libero su disco è inferiore al 5%
- Stato disco OK: lo spazio su disco è compreso tra il 5 e il 10%
- Stato disco Libero: lo spazio su disco libero è superiore al 10%
- Stato disco Interrompi registrazione: lo spazio libero su disco è 0.

Queste impostazioni possono essere configurate solo nelle preferenze del server Voicemail centrale/primario. Le impostazioni degli altri server Voicemail nella rete si sincronizzano automaticamente con queste impostazioni.



Impostazione	Descrizione
Unità soglia di allarme	In Unità soglia di allarme, selezionare Spazio su disco rimanente (MB) o Tempo di registrazione rimanente (min.) .
Livello soglia di allarme	Immettere il numero di unità (minuti o MB) a cui gli allarmi SNMP devono essere attivati. Il valore minimo che è possibile immettere è 11. Oltre a questo allarme, anche i seguenti allarmi aggiuntivi vengono impostati in base a Livello soglia di allarme : <ul style="list-style-type: none"> • Allarme spazio OK: questo allarme si attiva quando la quantità di spazio libero è superiore a Livello soglia di allarme + 30. • Allarme critico: questo allarme è impostato su 30. Se Livello soglia di allarme è impostato su un valore inferiore a 40, l'allarme critico è impostato su Livello soglia di allarme meno 10. <ul style="list-style-type: none"> - Si noti che il valore dell'allarme critico diminuisce al diminuire di Livello soglia di allarme, ma non aumenta se Livello soglia di allarme viene aumentato. Il valore dell'allarme critico continua pertanto a diminuire e rimane impostato sull'ultimo valore assunto. Per reimpostare l'allarme critico su 30, fare clic su Impostazioni predefinite.
Impostazioni predefinite	Per ripristinare le impostazioni di allarme predefinite, fare clic su Impostazioni predefinite . Livello soglia di allarme viene reimpostato su 60. e l'opzione Allarme spazio OK su 90. L'opzione Allarme critico viene reimpostata su 30.

Collegamenti correlati

[Preferenze di sistema](#) alla pagina 225

Preferenze di sistema per "Chiamate in uscita"

Questa scheda specifica le impostazioni predefinite per l'operazione di Chiamata in uscita. Questa scheda non viene mostrata se la chiamata in uscita è disattivata. Consultare [Attivazione/disattivazione dell'inoltro comunicazioni](#) alla pagina 222.

I proprietari delle cassette postali possono quindi configurare le opzioni per le chiamate in uscita dal telefono, ad esempio creando un profilo temporale personalizzato. È possibile anche visualizzare e modificare le impostazioni del singolo utente, vedere [Configurazione delle impostazioni dell'utente per le chiamate in uscita](#) alla pagina 183

Queste impostazioni possono essere configurate solo nelle preferenze del server Voicemail centrale/primario. Le impostazioni degli altri server Voicemail nella rete si sincronizzano automaticamente con queste impostazioni.

Retry	Interval ...
1 st	1
2 nd	5
3 rd	10
4 th	15
5 th	30

Impostazione	Descrizione
Ore di sistema	Questi campi impostano gli orari di inizio e di fine definiti per due differenti categorie temporali. I singoli utenti possono quindi scegliere se desiderano utilizzare le chiamate in uscita durante questi periodi di tempo anziché doverli definire manualmente per le chiamate in uscita.
Ore principali	Periodo di tempo durante il quale gli utenti possono effettuare chiamate in uscita.
Ore di picco	Orario con il maggior carico di lavoro.
Impostazioni tentativi sistema	Imposta la frequenza predefinita per i tentativi di chiamate in uscita.
Numero di nuovi tentativi	Intervallo 0 e 10. Se il messaggio non viene ascoltato dopo l'ultimo tentativo, la notifica successiva viene inviata solo al momento in cui viene rilevato un nuovo messaggio nella casella postale dell'utente.
Intervallo tra i tentativi	Intervallo di richiamata per ciascun tentativo di richiamata successivo. Questo intervallo rappresenta il tempo che intercorre tra ciascun tentativo di richiamata a un numero specifico. Per la sesta e decima chiamata viene utilizzato l'intervallo di richiamata predefinito.

Collegamenti correlati

[Preferenze di sistema](#) alla pagina 225

Preferenze del sistema per "Registrazione Voicemail"

Tali impostazioni vengono utilizzate solo per un server Voicemail quando l'applicazione di archiviazione della registrazione chiamate è in esecuzione su un server diverso. Ciò si applica a diversi scenari:

- Sul server Voicemail primario, quando l'applicazione di archiviazione della registrazione chiamate è in esecuzione su un server IP Office Application Server separato dal server Voicemail primario.
- Sul server Voicemail secondario, quando viene utilizzato per il supporto alla resilienza del server Voicemail primario.
- Sul server Voicemail secondario in modalità IP Office Select se si utilizzano due server Voicemail attivi.

! Importante:

Queste impostazioni non devono essere configurate sul servizio Voicemail in esecuzione sullo stesso server dell'applicazione di archiviazione chiamate.

The screenshot shows a web interface with a tabbed menu at the top containing 'Housekeeping', 'SNMP Alarm', 'Voicemail Recording', 'Backup & Restore', and 'Syslog'. The 'Voicemail Recording' tab is active. Below the tabs is a section titled 'Remote Server Settings' containing four text input fields: 'FTP User Name', 'FTP Password', 'Remote FTP Location', and 'Remote FTP Host'. At the bottom of this section is a 'Test Connection' button.

Impostazione	Descrizione
Nome utente FTP	Imposta il nome utente per l'accesso al server SFTP remoto.
Password FTP	Imposta la password per l'accesso al server SFTP remoto.
Posizione FTP remota	Consente di immettere il percorso per i file sul server di destinazione. Si tratta di un sottopercorso della cartella radice dei server remoti.
Host FTP remoto	Imposta l'indirizzo (indirizzo IP o nome di dominio completo) del server di destinazione.
Prova connessione	Quando selezionata, il server verificherà la connessione utilizzando le impostazioni correnti e restituirà i risultati.

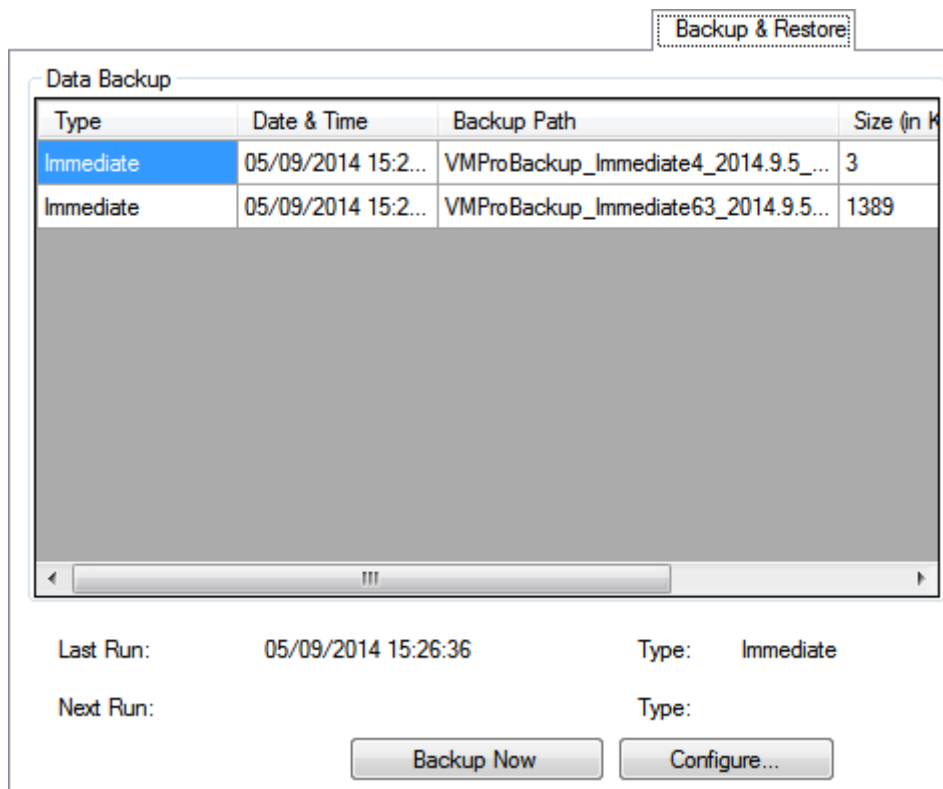
Collegamenti correlati

[Preferenze di sistema](#) alla pagina 225

Preferenze di sistema per "Backup e ripristino"

Questa scheda consente di eseguire, pianificare e ripristinare i backup del server Voicemail. Si tratta di funzioni legacy utilizzate principalmente con vecchi server Voicemail basati su Windows (vedere [Backup e ripristino del client](#) alla pagina 247).

Per i server Voicemail correnti, si consiglia di utilizzare le funzioni di backup e ripristino disponibili tramite i menu di gestione Web del server (vedere [Backup e ripristino tramite Web Manager](#) alla pagina 346).



Impostazione	Descrizione
Backup dati	Nella sezione Backup dati sono visualizzati i dettagli sui backup precedenti. L'elenco include solo i backup salvati nel computer che esegue il client. Per aggiornare l'elenco, chiudere e riaprire la finestra di dialogo Preferenze di sistema.
Ultima esecuzione/dest.	Data/ora e tipo del backup precedente.
Esecuzione successiva/dest.	Data/ora e tipo del prossimo backup pianificato per l'esecuzione. Se è già in corso un backup, nel campo Esecuzione successiva è visualizzato lo stato Attivi .
Ripristina	Fare clic per ripristinare da un backup i dati e le impostazioni di posta vocale. Consultare Backup e ripristino del client alla pagina 247.
Esegui backup ora	Eseguire immediatamente il backup dei dati e delle impostazioni di Voicemail.
Interrompi	Se è già in corso un backup, fare clic per abbandonarlo.
Configura	Fare clic per pianificare i backup dei dati e delle impostazioni di Voicemail.

Collegamenti correlati

[Preferenze di sistema](#) alla pagina 225

Preferenze di sistema "Syslog"

Utilizzare queste preferenze per configurare il server Voicemail in modo da scrivere record Syslog in un apposito server. I record possono includere allarmi, eventi e modifiche al funzionamento del server Voicemail.

Impostazione	Descrizione
Attiva syslog	Impostazione predefinita = opzione disattivata. Consente di scegliere se il server Voicemail deve inviare record Syslog.
Indirizzo IP	Imposta l'indirizzo IP del server Syslog di destinazione.
Porta	impostazione predefinita = 514. Imposta la porta UDP su cui il server di destinazione ascolta i rapporti Syslog in entrata.

Collegamenti correlati

[Preferenze di sistema](#) alla pagina 225

Capitolo 30: Amministrazione

Configurazione dell'opzione di failback

Informazioni su questa attività Procedura

1. Dal menu **Amministrazione** selezionare **Preferenze > Generale**.
2. Nella scheda **Generale** utilizzare il campo **Opzione di failback** per impostare l'opzione di failback che si desidera configurare.
 - **Manuale**: l'amministratore di sistema deve avviare l'operazione di failback.
 - **Normale (predefinito)**: il server di backup avvia l'operazione di failback una volta che tutte le chiamate correnti sul server Voicemail di backup sono terminate.
 - **Automatico**: il server di backup avvia l'operazione di failback una volta che tutte le chiamate correnti sul server Voicemail di backup sono terminate o, se superato, dopo il periodo di timeout specificato (massimo 60 minuti).
3. Fare clic su **OK**.

Arresto o sospensione di Voicemail

Informazioni su questa attività

È possibile richiedere che il server Voicemail venga chiuso o sospeso:

- **Sospendi**: l'unità IP Office interrompe l'invio di chiamate al server Voicemail finché non riceve un'istruzione per riavviare Voicemail o finché il server Voicemail non viene riavviato.
- **Arresta**: l'unità IP Office interrompe l'invio di chiamate al server Voicemail finché i servizi Voicemail o il server Voicemail non vengono riavviati.
 - Se si seleziona l'arresto, il server Voicemail attende che tutte le chiamate vengano completate prima di avviare la procedura di arresto. Per effettuare tale operazione invierà inizialmente una richiesta all'unità IP Office che lo ospita, richiedendo che l'unità IP Office interrompa l'invio di nuove chiamate a Voicemail. Una volta completate tutte le chiamate in corso, il server Voicemail si arresta.
 - Se viene selezionato un arresto immediato, il sistema termina tutte le chiamate in corso.
 - Se un server Voicemail in un'impostazione di Voicemail distribuito viene arrestato, le nuove chiamate al server Voicemail vengono instradate al server Voicemail centrale.

- Se si arresta il server Voicemail centrale nel Voicemail centralizzato con un'impostazione di server di backup, le nuove chiamate a Voicemail vengono instradate al server Voicemail di backup.

Procedura

1. Selezionare **File**, quindi **Chiudi Voicemail**.
2. Selezionare una delle opzioni:
 - **Continua**: selezionare questa opzione per avviare il processo di arresto che completa le chiamate per il server. Una volta chiuso, il server può essere riavviato solo riavviando il servizio Voicemail Pro o riavviando il computer del server Voicemail Pro.

Se si seleziona nuovamente **File** durante l'arresto del server, verrà visualizzato il messaggio *Posta vocale (...arresto in corso)*. Se si seleziona questo messaggio viene visualizzato un menu che mostra lo stato dell'arresto e le opzioni per annullarlo o per modificarlo.

Una volta completato l'arresto, i client Voicemail Pro sono gli stessi della modalità non in linea. Per riavviare il server, il computer deve essere riavviato.

- **Sessioni attive**: visualizza il numero di sessioni (chiamate) attualmente in corso. L'arresto si verifica quando raggiunge zero.
- **Arresto**: visualizza da quanto tempo è in esecuzione il processo di arresto.
- **Arresta immediatamente**: consente di modificare l'arresto in arresto immediato. Tutte le chiamate in corso vengono disconnesse.
- **Annulla arresto**: annulla il processo di arresto.
- **Sospendi chiamate**: se si seleziona questa opzione si avvia il processo di sospensione delle chiamate per il server. Una volta sospeso il server, può essere riavviato selezionando **File > Riavvia Voicemail**.

Se si seleziona nuovamente **File** mentre è in corso l'operazione di sospensione, viene visualizzato il messaggio *Posta vocale (...sospensione chiamate in corso)*. Se si seleziona questo messaggio viene visualizzato un menu che mostra il processo di sospensione delle chiamate e le opzioni per annullarlo o per modificarlo.

Se si seleziona nuovamente **File** mentre è in corso la sospensione, viene visualizzato il messaggio *Riavvia Voicemail*. Se si seleziona questo messaggio, IP Office riavvierà l'instradamento delle chiamate verso il server Voicemail.

- **Sessioni attive**: visualizza il numero di sessioni (chiamate) attualmente in corso. L'arresto si verifica quando raggiunge zero.
- **Sospensione chiamate in corso**: visualizza da quanto tempo è in esecuzione il processo di arresto.
- **Arresta immediatamente**: consente di modificare l'arresto in arresto immediato. Tutte le chiamate in corso vengono disconnesse.
- **Annulla sospensione**: annulla il processo di arresto.
-

Supporto del fuso orario internazionale

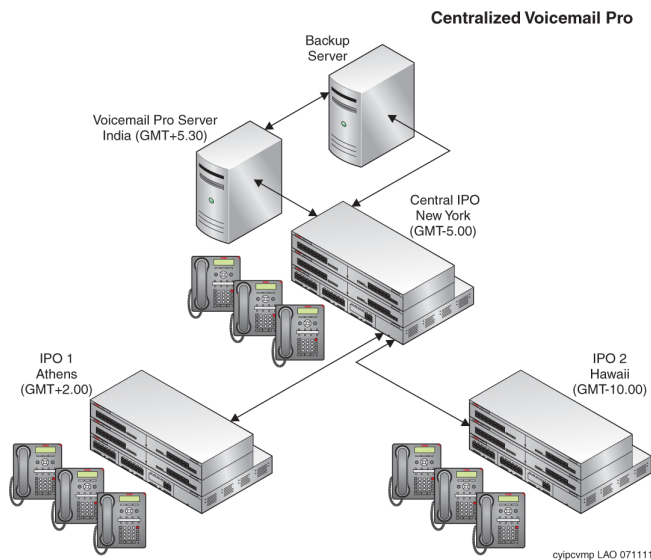
Il supporto del fuso orario internazionale (ITZ) è disponibile sul server Voicemail centrale e sui server Voicemail distribuiti connessi agli IP Office posizionati in diversi fusi orari nel mondo. Con il supporto del Fuso orario internazionale abilitato sul server Voicemail centrale, gli utenti di IP Office situati in vari punti del mondo ricevono i messaggi nel proprio sistema Voicemail con il rispettivo indicatore data e ora locale.

*** Nota:**

UTC (Coordinated Universal Time) è il fuso orario di riferimento che regola tutti gli altri fusi orari del mondo. I server di computer, i servizi online e altre entità che si basano un orario universale utilizzano UTC.

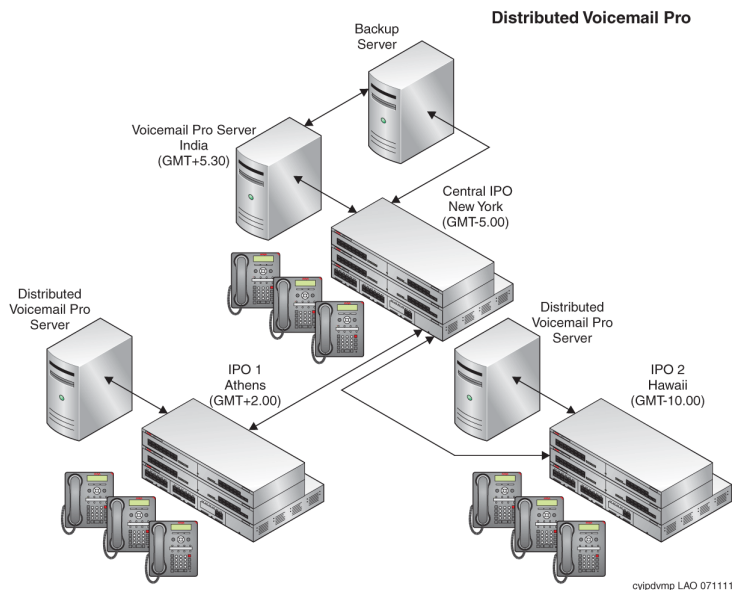
Example Centralized Voicemail Pro Setup

- Scenario di esempio: tre sistemi IP Office posizionati in diversi fusi orari si connettono tra loro. Due degli IP Office si trovano in posizioni geografiche diverse e sono connessi all'IP Office centrale. Il server Voicemail si connette all'IP Office centrale. Il sistema memorizza i messaggi Voicemail sul Voicemail Pro centralizzato. Ciascun sistema IP Office è configurato per l'utilizzo di SNTP (Simple Network Time Protocol) o di "Nessuno" come riferimento orario.



Configurazione di Voicemail Pro distribuito di esempio

- Scenario di esempio: tre sistemi IP Office posizionati in diversi fusi orari si connettono tra loro. Due degli IP Office si trovano in posizioni geografiche diverse e sono connessi all'IP Office centrale. L'IP Office centrale si connette a un server Voicemail centrale e gli altri IP Office si connettono ai server Voicemail distribuiti. Ciascun sistema IP Office è configurato per l'utilizzo di SNTP o di "Nessuno" come riferimento orario.



Scenari di Fuso orario internazionale

I vari scenari in cui la funzionalità di supporto del Fuso orario internazionale opera sui server Voicemail sono:

Scenario	Descrizione
<p>Risposta a chiamata:</p>	<p>Quando si chiama un utente di un altro fuso orario e gli si lascia un messaggio nella casella, il sistema calcola il time stamp associato con il risponditore utilizzando l'ora UTC e l'offset dell'ora locale dell'IPO in base alla posizione dell'utente che riceve il messaggio.</p> <ul style="list-style-type: none"> Esempio: in una configurazione in cui l'utente è in IPO1 dove l'ora è 14:00 (UTC + 2:00). È possibile chiamare un altro utente in IPO2 dove l'ora è 2:00 (UTC - 10:00) e lasciare un messaggio per l'utente in IPO2. Il sistema memorizza i messaggi in Voicemail Pro posizionato in un fuso orario dove l'ora è 17:30 (UTC + 5:30). Pur memorizzando i messaggi nel server Voicemail, il sistema indica l'ora come 02:00 (UTC - 10:00) e non 17:30 (UTC + 5:30). <p>* Nota:</p> <p>Se si tratta di un utente hot desking in IPO2 in un fuso orario diverso da IPO1, il sistema utilizza l'ora di offset impostata su IPO1.</p>
<p>Azione Orologio</p>	<p>Quando si richiama un'azione Orologio configurata su un server Voicemail, questa riporta l'ora in base al fuso orario in cui ci si trova e non in base all'orario in cui si trova il server Voicemail.</p> <ul style="list-style-type: none"> Esempio: in una configurazione in cui l'utente è in IPO1 dove l'ora è 14:00 (UTC + 2:00). Si richiama un'azione Orologio configurata su un server Voicemail dove l'ora è 17:30 (UTC + 5:30). Il sistema indica l'ora com 14:00 e non come 17:30. <p>* Nota:</p> <p>In una configurazione del server Voicemail distribuito, le funzioni di supporto del Fuso orario internazionale sono simili a quelle della configurazione del server Voicemail centralizzato.</p>

La tabella continua...

Scenario	Descrizione
Registrazione chiamate	<p>Il sistema calcola il time stamp associato con la registrazione di una chiamata utilizzando l'ora UTC e l'offset dell'ora locale dell'IPO in base al luogo in cui è avvenuta la registrazione.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Esempio: in una configurazione in cui l'utente è in IPO1 dove l'ora è 14:00 (UTC + 2:00) e viene registrata una chiamata. Il sistema lo memorizza nel sistema di posta elettronica su un server Voicemail dove l'ora è 17:30 (UTC + 5:30). Il sistema indica l'ora registrata della chiamata come 14:00 (UTC + 2:00) invece di 17:30 (UTC + 5:30).
Registrazioni campagne	<p>Quando si registra una campagna, il sistema calcola il time stamp associato con una risposta registrata di una campagna utilizzando l'ora UTC e l'offset dell'ora locale dell'IPO in base al luogo in cui è stata registrata la risposta della campagna.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Esempio: in una configurazione in cui l'utente è in IPO1 dove l'ora è 14:00 (UTC + 2:00). L'utente chiama e registra la risposta a una campagna. Quando memorizza il messaggio nel server Voicemail centralizzato, il sistema visualizza l'ora come 17:30 (UTC + 5:30). Con il supporto del Fuso orario internazionale, il sistema indica l'ora registrata come 14:00 (UTC + 2:00) invece di 17:30 (UTC + 5:30).
Condizione Agenda settimanale	<p>Quando viene progettato un flusso chiamate e viene memorizzato nel Voicemail Pro centralizzato che contiene una condizione Agenda settimanale impostata per un'ora particolare, il sistema controlla la condizione Agenda settimanale impostata basata sul fuso orario in cui ci si trova e non quella basata sull'orario in cui si trova il Voicemail Pro centralizzato.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Esempio: in una configurazione in cui l'utente è in IPO1 dove l'ora è 14:00 (UTC + 2:00). È possibile chiamare un utente che si trova in una zona con fuso orario diverso dove l'ora è 2:00 (UTC - 10:00). Se l'utente ha impostato la condizione Agenda settimanale sulle 02:00 (UTC - 10:00) e il flusso chiamate si trova su un server Voicemail centralizzato dove l'ora è 17:30 (UTC + 5:30), la condizione del flusso chiamate si basa sul fuso orario dell'utente e non su quello del server Voicemail in cui il sistema memorizza il flusso chiamate. <p>* Nota:</p> <p>se è stata regolata la programmazione dell'orario per la configurazione di un offset dell'ora di un utente nelle versioni precedenti di Voicemail Pro, è necessario rimuovere queste regolazioni poiché Voicemail Pro tiene automaticamente conto dell'offset dell'ora dell'utente.</p>
Gruppi di ricerca	<p>Quando si lascia un messaggio in una casella postale del gruppo di ricerca, il sistema calcola il time stamp associato con la segreteria telefonica utilizzando l'ora UTC e l'offset dell'ora locale dell'IPO in cui si trova il gruppo di ricerca che ha ricevuto il messaggio. Indipendentemente dall'ora di offset impostata nei centralini IP Office, dove si trovano gli utenti di tale gruppo di ricerca, il time stamp associato ai messaggi nel gruppo di ricerca è sempre basato sull'ora di offset impostata nel sistema IP Office a cui appartiene il gruppo di ricerca.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Esempio: in una configurazione in cui l'utente è in IPO1 dove l'ora è 14:00 (UTC + 2:00). L'utente chiama un gruppo di suoneria2 in IPO2 dove l'ora è 02:00 (UTC -10.00) e lascia un messaggio sul Voicemail Pro centralizzato dove l'ora è 17:30 (UTC+5.30). Pur memorizzando i messaggi nel server Voicemail centralizzato, il sistema indica l'ora come 02:00 (UTC - 10:00) e non 17:30 (UTC + 5:30).

La tabella continua...

Scenario	Descrizione
Elenco di distribuzione	<p>Quando si invia un messaggio tramite un elenco di distribuzione, il time stamp associato con la registrazione nella casella postale di ciascun destinatario è l'ora UTC e l'offset dell'ora locale del sistema IP Office al quale appartiene il destinatario.</p> <ul style="list-style-type: none"> Esempio: in una configurazione in cui l'utente è in IPO1 dove l'ora è 14:00 (UTC + 2:00). Quando si invia un messaggio tramite un elenco di distribuzione a tutti gli utenti in IPO2 dove l'ora è 02:00 (UTC - 10:00), il sistema memorizza i messaggi sul Voicemail Pro centralizzato dove l'ora è 17:30 (UTC + 5:30). Il time stamp associato alla registrazione è l'ora di IPO2 02:00 (UTC - 10:00), a cui appartengono tutti i destinatari dell'elenco di distribuzione.
Chiamata in uscita	<p>È possibile configurare la casella postale in modo che ogni volta che si riceve un nuovo messaggio, il sistema generi una chiamata su una destinazione pre-configurata. La destinazione può essere il proprio numero o un numero esterno, fisso o cellulare. Per informazioni dettagliate sulla configurazione, vedere Impostazione delle preferenze di sistema per le chiamate in uscita alla pagina 236. Il server Voicemail confronta gli intervalli temporali configurati con l'ora locale dell'utente (UTC + offset dell'ora locale). Quando si riceve un nuovo messaggio nella casella postale, Voicemail Pro utilizza il valore temporale locale, che è l'ora UTC e l'offset dell'ora dell'utente, per eseguire un confronto con l'orario per le chiamate in uscita configurato. Il confronto tra l'ora locale e l'ora della chiamata in uscita determina la destinazione della chiamata in uscita.</p> <ul style="list-style-type: none"> Esempio: in un'impostazione in cui IPO è nel fuso orario 14:00 (UTC + 2:00) e il server Voicemail è nel fuso orario 17:30 (UTC + 5:30). L'utente è in IPO1 ed è stata configurata la funzione della chiamata in uscita per il proprio numero dalle 13:00 alle 15:00. Se si riceve un messaggio alle 14:00 (UTC + 2:00) secondo l'orario di IPO1, il server Voicemail avvia la chiamata in uscita anche se l'ora corrente del server Voicemail è 17:30 (UTC + 5:30) e al di fuori dell'intervallo temporale impostato. <p>* Nota:</p> <p>Se è stata regolata la programmazione dell'orario per la configurazione dell'offset dell'ora dell'utente nelle versioni precedenti di Voicemail Pro, è necessario rimuovere queste regolazioni poiché Voicemail Pro tiene automaticamente conto dell'offset dell'ora dell'utente.</p>
Impostazione allarme	<p>È possibile configurare Voicemail Pro per la corrispondenza dell'ora per l'allarme con il fuso orario in cui ci si trova. Quando si imposta un allarme sul telefono, Voicemail Pro fa corrispondere automaticamente l'ora per l'allarme all'ora locale dell'utente.</p> <ul style="list-style-type: none"> Esempio: in un'impostazione in cui l'ora di IPO1 è 14:00 (UTC +2:00) e quella del server Voicemail è 17:30 (UTC +5:30). Su IPO1 è stato impostato un allarme per le 14:30. Il sistema attiva l'allarme quando l'ora su IPO1 è 14:30 e non quando l'ora sul server Voicemail è 14:30.
Lettura di e-mail	<p>Quando si utilizza Voicemail Pro TTS per leggere le e-mail, il sistema calcola il time stamp associato a un'e-mail tramite l'ora UTC e l'offset dell'ora locale di IPO a cui appartiene il destinatario.</p> <ul style="list-style-type: none"> Esempio: in una configurazione in cui l'utente è in IPO1 dove l'ora è 14:00 (UTC + 2:00). Viene ricevuta un'e-mail. Durante la lettura delle e-mail, il time stamp riprodotto dal sistema è l'ora UTC e l'offset dell'ora locale dell'IPO1 (14:00 - UTC +2:00).

Capitolo 31: Backup e ripristino del client

Il client Voicemail Pro può essere utilizzato per eseguire funzioni di backup e ripristino su un server FTP remoto. È inoltre possibile utilizzare il client per ripristinare i file di backup precedenti.

! Importante:

- Si tratta di una serie di funzionalità legacy. Si consiglia di utilizzare i menu di backup e ripristino disponibili tramite i menu di gestione Web del server. Consultare [Backup e ripristino tramite Web Manager](#) alla pagina 346.

Collegamenti correlati

- [Backup immediati](#) alla pagina 247
- [Pianificazione di backup](#) alla pagina 249
- [Ripristino di backup](#) alla pagina 250

Backup immediati

Informazioni su questa attività

Utilizzando il client Voicemail Pro, è possibile creare un backup immediato.

Procedura

1. Aprire l'applicazione Voicemail Pro Client e connettersi al server Voicemail.
2. Dal menu **Amministrazione**, selezionare **Preferenze > Generale** .
3. Fare clic sulla scheda **Backup e ripristino**.
4. Fare clic su **Esegui backup ora**.
5. Selezionare la casella di controllo **Codifica backup** per proteggere i file di backup dalla manomissione accidentale o intenzionale.
6. Selezionare gli elementi che si desidera includere nel backup. [Descrizione delle opzioni di backup](#) alla pagina 248.
7. Per salvare i file di backup localmente, immettere un percorso di file locale o un percorso di file remoto in formato UNC (`\server\filepath`) nel campo **Percorso**.
 - Percorso predefinito: `/opt/vmpro/Backup/Scheduled`.
 - In un Unified Communications Module, i percorsi `/media/sdb1` and `/media/sdc1` possono essere utilizzati per accedere agli slot USB del modulo.

8. Se si desidera salvare i file di backup su un server FTP remoto, selezionare **Configurazione backup remoto** e procedere come segue:
 - a. Immettere il nome host o l'indirizzo IP del server FTP remoto in **Host FTP remoto**.
 - b. Immettere il percorso FTP assoluto della cartella del server FTP remoto in **Posizione FTP remota**.
 - c. Immettere il nome utente per il server FTP nel campo **Nome utente FTP**.
 - d. Immettere la password per il server FTP nel campo **Password FTP**.
 - e. Se si desidera utilizzare SFTP per il trasferimento dei dati, selezionare **SFTP**.
 - f. Fare clic su **Prova connessione** per verificare la connettività del server Voicemail al server remoto FTP o FTP sicuro.
 Se viene visualizzato un messaggio di errore relativo all'autenticità dell'host.
9. Fare clic su **OK** per avviare il backup.

*** Nota:**

Se è già in corso un backup, nella finestra di dialogo **Backup e ripristino** viene visualizzato il pulsante **Interrompi** al posto del pulsante **Esegui backup ora**. Fare clic su **Interrompi** per annullare il backup in corso.

Collegamenti correlati

- [Backup e ripristino del client](#) alla pagina 247
- [Descrizione delle opzioni di backup](#) alla pagina 248

Descrizione delle opzioni di backup

Opzioni	Descrizione
Posta vocale	messaggi vocali ricevuti nelle caselle postali dell'utente e del gruppo di ricerca.
Messaggi di saluto e impostazioni utente	formule di saluto personali e temporanee, impostazioni di configurazione delle formule di saluto, impostazioni di configurazione della casella postale, impostazioni di configurazione delle chiamate in uscita e registrazioni personalizzate.
Nome campagne	risposte ricevute per le campagne.
Flussi di chiamata, moduli e condizioni	flussi di chiamate, moduli, condizioni e metainformazioni per le campagne.
Registrazioni moduli	registrazioni per i vari moduli.
Impostazioni di sistema	opzioni quali impostazioni di Voicemail Pro, impostazioni COS, impostazioni di debug e così via.

Collegamenti correlati

- [Backup immediati](#) alla pagina 247
- [Pianificazione di backup](#) alla pagina 249

Pianificazione di backup

Informazioni su questa attività

Utilizzando il client Voicemail Pro, è possibile pianificare un backup giornaliero, settimanale e mensile per il server.

Procedura

1. Aprire l'applicazione Voicemail Pro e connettersi al server Voicemail.
2. Dal menu **Amministrazione**, selezionare **Preferenze > Generale**.
3. Fare clic sulla scheda **Backup e ripristino**.
4. Fare clic su **Configura**.
5. Nel campo **Inizio** pianificare l'ora di inizio dell'operazione di backup.
6. Selezionare la casella di controllo **Codifica backup** per proteggere i file di backup dalla manomissione accidentale o intenzionale.
7. Selezionare le caselle di controllo **Giornaliero**, **Settimanale** e **Mensile** per abilitare le pianificazioni di backup corrispondenti.

 **Nota:**

a una determinata ora viene eseguito un tipo di backup specifico. Se più backup sono pianificati per essere eseguiti alla stessa ora, il backup mensile ha la priorità su quello settimanale o giornaliero e il backup settimanale ha la priorità su quello giornaliero.

8. Per ogni pianificazione abilitata, selezionare gli elementi che si desidera includere nel backup. Consultare [Descrizione delle opzioni di backup](#) alla pagina 248.
9. Per salvare i file di backup localmente, immettere un percorso di file locale o un percorso di file remoto in formato UNC (`\server\filepath`) nel rispettivo campo **Posizione**.
 - Percorso predefinito: `/opt/vmpro/Backup/Scheduled`.
 - In un Unified Communications Module, i percorsi `/media/sdb1` e `/media/sdc1` possono essere utilizzati per accedere agli slot USB del modulo.
10. Se si desidera salvare i file di backup su un server FTP remoto, selezionare **Configurazione backup remoto** e procedere come segue:
 - a. Immettere il nome host o l'indirizzo IP del server FTP remoto in **Host FTP remoto**.
 - b. Immettere il percorso FTP assoluto della cartella del server FTP remoto in **Posizione FTP remota**.
 - c. Immettere il nome utente per il server FTP nel campo **Nome utente FTP**.
 - d. Immettere la password per il server FTP nel campo **Password FTP**.
 - e. Se si desidera utilizzare SFTP per il trasferimento dei dati, selezionare **SFTP**.
 - f. Fare clic su **Prova connessione** per verificare la connettività del server Voicemail al server remoto FTP o FTP sicuro.

Se viene visualizzato un messaggio di errore relativo all'autenticità dell'host, vedere [Descrizione delle opzioni di backup](#) alla pagina 248.

11. Fare clic su **OK**.
12. Fare clic su **OK** per chiudere la finestra di dialogo **Preferenze di sistema**.

Collegamenti correlati

[Backup e ripristino del client](#) alla pagina 247

[Descrizione delle opzioni di backup](#) alla pagina 248

Descrizione delle opzioni di backup

Opzioni	Descrizione
Posta vocale	messaggi vocali ricevuti nelle caselle postali dell'utente e del gruppo di ricerca.
Messaggi di saluto e impostazioni utente	formule di saluto personali e temporanee, impostazioni di configurazione delle formule di saluto, impostazioni di configurazione della casella postale, impostazioni di configurazione delle chiamate in uscita e registrazioni personalizzate.
Nome campagne	risposte ricevute per le campagne.
Flussi di chiamata, moduli e condizioni	flussi di chiamate, moduli, condizioni e metainformazioni per le campagne.
Registrazioni moduli	registrazioni per i vari moduli.
Impostazioni di sistema	opzioni quali impostazioni di Voicemail Pro, impostazioni COS, impostazioni di debug e così via.

Collegamenti correlati

[Backup immediati](#) alla pagina 247

[Pianificazione di backup](#) alla pagina 249

Ripristino di backup

Informazioni su questa attività

Non è possibile utilizzare il client Voicemail Pro per ripristinare i backup precedenti eseguiti. Tuttavia, i file di backup possono essere copiati sul server, quindi ripristinati utilizzando i menu di controllo Web.

Avvertenza:

Il processo di ripristino richiede che il servizio Voicemail sia arrestato e riavviato. Questo non si verifica se un client Voicemail Pro è connesso al servizio durante il ripristino e risulta in un ripristino non corretto dei file.

Procedura

1. Connettersi al server Linux utilizzando uno strumento di trasferimento file SSH.
2. Copiare la cartella di backup nella cartella `/opt/vmpro/Backup/Scheduled/OtherBackups` su IP Office Application Server.
 - Se i backup sono salvati su un host FTP remoto, è possibile scaricare la cartella di backup dall'host FTP remoto utilizzando un'applicazione client FTP.

- Se si utilizza un server Voicemail Pro in esecuzione in Unified Communications Module, è possibile copiare la cartella di backup in una periferica USB. Per i dettagli.
3. Dal browser, collegarsi direttamente ai menu di controllo Web del server sulla porta 7071.
 4. Fare clic su **Impostazioni**, quindi selezionare la scheda **Generale**.
 5. Nella sezione **Backup e ripristino**, fare clic su **Ripristina** per il servizio **Voicemail**.
 6. Selezionare il file di backup che si desidera ripristinare.
 7. Fare clic su **OK**.

Collegamenti correlati

[Backup e ripristino del client](#) alla pagina 247

Parte 7: Registrazione delle chiamate

Capitolo 32: Registrazione delle chiamate

Oltre ai servizi di messaggistica, è possibile utilizzare Voicemail Pro anche per il servizio di registrazione delle chiamate. È possibile configurare IP Office per attivare la registrazione manuale o automatica delle chiamate.

- Se si registra una chiamata in conferenza, la registrazione continuerà fino a quando un altro utente non si unirà alla conferenza. Tuttavia, il messaggio registrato dalla chiamata verrà ripetuto ogni volta che un utente si unirà alla conferenza.
- Se si registra una chiamata che viene parcheggiata o messa in attesa, il sistema di posta vocale sospenderà la registrazione della chiamata. Una volta ripresa la chiamata, verrà riattivata anche la registrazione.
- Le registrazioni delle chiamate vengono salvate nella casella postale per impostazione predefinita. È tuttavia possibile modificare la posizione di destinazione per salvare le registrazioni.
- La registrazione di un agente che si inserisce in una chiamata continua finché la chiamata di intrusione non viene scollegata. Questo consente all'agente di annotare la registrazione.

Funzione	Descrizione
Capacità di conferenza	La funzione di registrazione delle chiamate utilizza le opzioni per le chiamate in conferenza disponibili in IP Office.
Trunk e interni IP	Le chiamate verranno trasformate in non Direct Media durante la registrazione quando si utilizza un percorso diretto con i trunk o gli interni IP.
Avviso di registrazione chiamata	In molti paesi è obbligatorio per legge informare i partecipanti a una chiamata in merito al fatto che verrà registrata. Voicemail Pro esegue questa operazione riproducendo un prompt di Riproduci Avviso di Registrazione Chiamata che può essere disattivato. Alcuni telefoni sono anche in grado di segnalare visivamente l'attivazione della funzione di registrazione.
Durata della registrazione	È possibile registrare chiamate per un massimo di cinque ore complessive. Il valore massimo effettivo viene configurato nelle preferenze di sistema del server Voicemail.
Libreria delle registrazioni vocali (VRL)	Per impostazione predefinita le registrazioni vengono inserite nelle caselle postali Voicemail standard. Tuttavia, il IP Office sistema può essere configurato per supportare un'applicazione VRL (Voice Recording Library) separata. In questo caso, una volta Voicemail Pro registrata una chiamata, la registrazione viene trasferita all'applicazione VRL.

Collegamenti correlati

[Avviso di registrazione chiamata](#) alla pagina 254

[Impostazione della lunghezza massima di registrazione](#) alla pagina 255

[Ottenere il consenso del chiamante](#) alla pagina 255

Avviso di registrazione chiamata

Le leggi di molti paesi impongono di avvisare sempre i chiamanti nel caso in cui la loro chiamata venga registrata. Un metodo per farlo è abilitare il messaggio Advice of Call Recording (AOCR) fornito dal server Voicemail.

- Se si abilita l'uso "dell'avviso di registrazione chiamata", questo avviso viene sempre riprodotto prima dell'avvio della registrazione.
- È possibile che un chiamante non senta un "avviso di registrazione chiamata" quando la chiamata utilizza trunk analogici. I trunk analogici non supportano infatti la segnalazione dello stato delle chiamate, quindi "l'avviso di registrazione chiamata" viene riprodotto solo al momento in cui il trunk viene occupato, anche nel caso in cui la telefonata stia squillando e non abbia ancora ricevuto una risposta.
- L'opzione **Riproduci Avviso di Registrazione Chiamata** è abilitata per impostazione predefinita.

Il messaggio Advice of Call Recording

Questo messaggio viene fornito nel file *aor_00.wav* per ciascuna lingua.

Collegamenti correlati


[Registrazione delle chiamate](#) alla pagina 253

[Attivazione/disattivazione dell'avviso di registrazione chiamata](#) alla pagina 254

[Nascondere l'indicazione di registrazione automatica](#) alla pagina 254

Attivazione/disattivazione dell'avviso di registrazione chiamata

Procedura

1. Dal client Voicemail Pro, fare clic su  o selezionare **Amministrazione > Preferenze > Generale**.
2. Fare clic su **Riproduci Avviso di Registrazione Chiamata** per attivare (casella di controllo selezionata) o disattivare la funzione (casella di controllo deselezionata).
3. Fare clic su **OK**.
4. Fare clic su **Salva e attiva**.

Collegamenti correlati


[Avviso di registrazione chiamata](#) alla pagina 254

Nascondere l'indicazione di registrazione automatica

Informazioni su questa attività

Oltre all'avviso acustico del prompt di registrazione chiamate, alcuni terminali Avaya visualizzano l'indicazione REC per mostrare che la registrazione della chiamata è in corso. Se necessario, è possibile anche disattivare la visualizzazione di questa indicazione.

Procedura

1. Aprire IP Office Manager e caricare la configurazione da IP Office.
2. Nel riquadro **Navigazione** fare clic su  **Sistema**.
3. Nella finestra Configurazione sistema selezionare la scheda **Sistema**.


4. Selezionare **Nascondi registrazione automatica** per non visualizzare l'indicazione **REC** sul terminale.
5. Salvare la configurazione nel sistema IP Office.

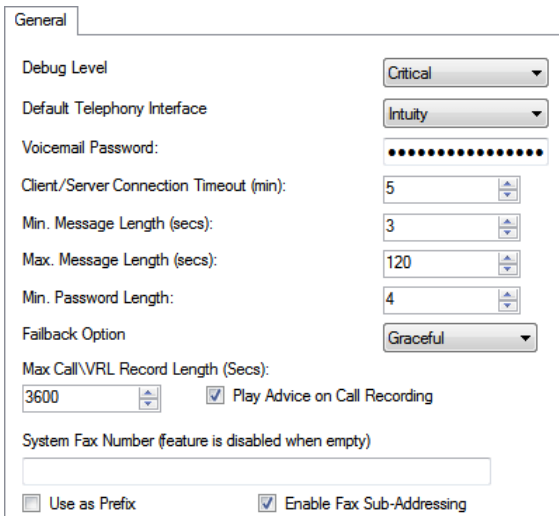
Collegamenti correlati

[Avviso di registrazione chiamata](#) alla pagina 254

Impostazione della lunghezza massima di registrazione


Procedura

1. Aprire l'applicazione Voicemail ProClient e connettersi al server Voicemail.
2. Selezionare  **Preferenze, Generale**.



The screenshot shows the 'General' settings window with the following fields and options:

- Debug Level: Critical (dropdown)
- Default Telephony Interface: Intuity (dropdown)
- Voicemail Password: [Redacted]
- Client/Server Connection Timeout (min): 5 (spin box)
- Min. Message Length (secs): 3 (spin box)
- Max. Message Length (secs): 120 (spin box)
- Min. Password Length: 4 (spin box)
- Failback Option: Graceful (dropdown)
- Max Call/VRL Record Length (Secs): 3600 (spin box)
- Play Advice on Call Recording
- System Fax Number (feature is disabled when empty): [Empty text box]
- Use as Prefix
- Enable Fax Sub-Addressing

3. Impostare un valore nel campo **Lunghezza max chiamata\registrazione VRL**. Il valore minimo che è possibile impostare è 5 secondi, mentre il valore massimo è 18000 secondi (300 minuti).
4. Fare clic su **OK**.
5. Fare clic su  **Salva e attiva** e selezionare **Sì**.

Collegamenti correlati

[Registrazione delle chiamate](#) alla pagina 253

Ottenere il consenso del chiamante

In alcuni scenari, è possibile richiedere all'utente se consentire o meno la registrazione delle chiamate. Se la registrazione viene attivata da un flusso di chiamata, è possibile richiedere tale consenso e rispondere di conseguenza nel flusso di chiamata.

Tuttavia, in alcune impostazioni internazionali, potrebbe inoltre essere necessario conservare un record del consenso del chiamante. A questo scopo, utilizzare le impostazioni relative alla Direttiva sul consenso disponibili con qualsiasi azione.

In questo modo, un valore del consenso sarà incluso nell'output SMDR del sistema IP Office per la chiamata (0 = non richiesto, 2 = consenso fornito, 6 = consenso negato). Il valore del consenso è disponibile anche tra quelli disponibili per l'output DevLink3 CTI del sistema IP Office.

Collegamenti correlati

[Registrazione delle chiamate](#) alla pagina 253

[Esempio di acquisizione del consenso del chiamante](#) alla pagina 256

Esempio di acquisizione del consenso del chiamante

Informazioni su questa attività

Il cliente ha un gruppo Vendite e desidera utilizzare la registrazione automatica delle chiamate per registrare campioni delle chiamate a cui i membri del gruppo rispondono. Tuttavia, le leggi locali impongono di chiedere ai chiamanti se acconsentono alla registrazione della chiamata e di registrare la risposta del chiamante.

Procedura

1. Nella configurazione del sistema IP Office, sono stati configurati 2 gruppi Vendite. Hanno gli stessi membri e le stesse impostazioni, ma solo uno ha le impostazioni di registrazione automatica delle chiamate abilitate.
2. Nella configurazione di Voicemail Pro, è stato creato un modulo che richiede il consenso del chiamante per la registrazione.
 - a. L'azione di menu richiede al chiamante di premere 1 se acconsente alla registrazione delle chiamate, 0 in caso contrario. Dispone inoltre di opzioni per il timeout e altre risposte.
 - b. Le due azioni generiche includono un'impostazione relativa alla Direttiva sui consensi nella scheda Creazione di rapporti impostata rispettivamente su Consenso dato e Consenso negato.
 - c. Le 3 azioni di ritorno al modulo sono state aggiunte per diverse possibili risposte del chiamante.
 - d. Eseguendo questa operazione in un modulo separato, è possibile includerlo nei flussi di chiamata diversi da quelli delle vendite. Consente inoltre di semplificare la visualizzazione di questi altri flussi di chiamata.
3. Viene creato un altro modulo per le chiamate in entrata per le vendite. Nell'instradamento chiamate in entrata del sistema IP Office per le chiamate alle Vendite, la destinazione è stata impostata come VM:Sales.
 - a. Il modulo di consenso alla registrazione è stato trascinato in questo flusso di chiamata e viene visualizzato con un collegamento risultante per ciascuna delle azioni di ritorno al modulo.
 - b. Il risultato per i chiamanti che hanno acconsentito alla registrazione delle chiamate è stato collegato a un'azione che trasferisce il chiamante al gruppo Vendite con la registrazione automatica delle chiamate abilitata.

- c. Gli altri risultati rappresentano collegamenti a un'azione che trasferisce il chiamante a un gruppo Vendite in cui la registrazione automatica delle chiamate non è abilitata.

Collegamenti correlati

[Ottenere il consenso del chiamante](#) alla pagina 255

Capitolo 33: Libreria di registrazioni vocali

Le registrazioni manuali o automatiche delle chiamate vengono salvate per impostazione predefinita in una casella postale specificata. Le registrazioni potranno quindi essere riprodotte come messaggi comuni.

Tuttavia, se si imposta la destinazione di qualsiasi impostazione **Registrazione (automatica)** o **Registrazione (manuale)** su **Libreria registrazioni vocali** o **Libreria registrazioni vocali autenticata**, tali registrazioni vengono salvate in una directory VRL.

La directory VRL è la posizione che le applicazioni che eseguono l'archiviazione delle chiamate, possono controllare regolarmente per raccogliere tali registrazioni. È inoltre possibile specificare VRL come destinazione delle chiamate registrate tramite l'aggiunta di un'azione **Lascia messaggio** in un flusso di chiamata.

Collegamenti correlati

[Setting the VRL Recording Format](#) alla pagina 258

[Media Manager](#) alla pagina 259

[Centralized Media Manager](#) alla pagina 259

Setting the VRL Recording Format

Il formato di registrazione richiesto dall'applicazione che raccoglie le registrazioni VRL può variare. Questo processo consente di impostare il formato utilizzato.

Procedura

1. Utilizzando un browser Web, accedere ai menu di gestione Web per il server che ospita il servizio Voicemail.
2. Fare clic su **Applicazioni** e selezionare **Voicemail Pro - Preferenze di sistema**.
3. Fare clic su **Soluzione per l'archiviazione** e selezionare l'opzione desiderata:

Impostazione	Descrizione
Media Manager	Salvare le registrazioni in formato <code>.opus</code> affinché vengano raccolte dall'applicazione di sistema VRL, ad esempio Media Manager. <ul style="list-style-type: none">• Quando si utilizza questo formato, tutte le registrazioni vengono autenticate. ovvero i metodi di registrazione VRL e VRLA sono gli stessi.
Esterne	Salvare le registrazioni in formato <code>.wav</code> affinché vengano raccolte da un'applicazione che archivia le chiamate da terze parti.

4. Fare clic su **Aggiorna**.

Collegamenti correlati

[Libreria di registrazioni vocali](#) alla pagina 258

Media Manager

Media Manager è un'applicazione VRL eseguita sullo stesso server del servizio Voicemail. Fornisce una serie di strumenti che consentono di ordinare, ricercare e riprodurre le registrazioni, Consente anche di archiviare le registrazioni su DVD o su uno spazio di archiviazione di rete.

- Per l'installazione e la configurazione, fare riferimento alla documentazione relativa all'[Amministrazione di Avaya IP Office™ Platform Media Manager](#).
- VRL è una funzione concessa in licenza/assegnata:
 - Per i sistemi in modalità IP Office Subscription, è richiesta una sottoscrizione a Media Manager.
 - Per i sistemi in modalità IP Office Server Edition, è necessario immettere la licenza Media Manager nella configurazione del server primario.
 - Per i sistemi che utilizzano server Voicemail dual-active, è necessaria una licenza sia per i server primario che per quelli secondari.
 - Per gli altri sistemi in modalità IP Office, è necessaria una licenza Media Manager nella configurazione di ciascun sistema nella rete.
- Media Manager deve essere configurata per memorizzare la registrazione su un'unità differente rispetto a quello utilizzato dal server Voicemail. Per evitare conflitti tra la memorizzazione a lungo termine degli archivi di registrazioni e lo spazio disponibile per i messaggi delle caselle postali.
- I file possono essere registrati come file autenticati per l'archiviazione e la riproduzione. Questi file indicano se sono stati modificati in qualche modo.

Collegamenti correlati

[Libreria di registrazioni vocali](#) alla pagina 258

Centralized Media Manager

Centralized Media Manager non è supportato nei sistemi in modalità sottoscrizione. Si tratta di un'applicazione VRL eseguita sugli stessi server cloud che forniscono le sottoscrizioni ai sistemi.

- VRL è una funzione concessa in licenza/assegnata:
 - Per i sistemi in modalità IP Office Subscription, è richiesta una sottoscrizione a Media Manager.
- I file possono essere registrati come file autenticati per l'archiviazione e la riproduzione. Questi file indicano se sono stati modificati in qualche modo.

Libreria di registrazioni vocali

Collegamenti correlati


[Libreria di registrazioni vocali](#) alla pagina 258

Capitolo 34: Registrazione manuale delle chiamate

Esistono molti modi per avviare manualmente la registrazione di una chiamata.


SoftConsole

Gli operatori di SoftConsole possono decidere se registrare la chiamata in corso per intero o in parte.

- Premere il pulsante  sulla barra degli strumenti. Se premuto una seconda volta, il pulsante consente di interrompere la registrazione.
- Selezionare **Azioni > Registra chiamata**. Selezionare questa opzione una seconda volta per interrompere la registrazione.
- **Premere F5** per avviare la registrazione. **Premere nuovamente F5** per interromperla.

Serie 4400

Con i telefoni serie 4400 dotati di tasto Menu è possibile avviare manualmente la registrazione chiamate come segue:

- Premere  **Menu > Menu > Funz > Reg..**

Collegamenti correlati

[Impostazione delle opzioni per la registrazione manuale](#) alla pagina 261

[Impostazione di un tasto DSS per la registrazione manuale](#) alla pagina 262


[Utilizzo dei codici funzione](#) alla pagina 263

[Personalizzazione della registrazione manuale](#) alla pagina 263

Impostazione delle opzioni per la registrazione manuale

Informazioni su questa attività

Procedura


1. Aprire IP Office Manager e caricare la configurazione da IP Office.
2. Fare clic su  **Utente** e selezionare il singolo utente.

3. Selezionate il tab **Registrazione vocale**.

Recording Outbound	None	
Recording Inbound	None	
Record Time Profile	<None>	
Recording (Auto)	Mailbox	402 Extn402
Auto Record Calls	External	
Recording (Manual)	Mailbox	402 Extn402

4. Utilizzare **Registrazione (manuale)** per specificare la destinazione per le registrazioni. L'impostazione predefinita è la casella postale dell'utente.

Opzione	Descrizione
Casella postale	Questa opzione è predefinita. Quando selezionata, l'elenco a discesa adiacente può essere usato per selezionare l'utente di destinazione o la casella postale del gruppo di ricerca.
Libreria registrazioni vocali	Queste opzioni devono essere usate solo se è stata installata un'applicazione VRL. I file di registrazione sono posizionati in una cartella VRL per la raccolta da parte dell'applicazione VRL. Vedere Voice Recording Library (VRL) alla pagina 258. Per le registrazioni che utilizzano il .opus formato, le due impostazioni funzionano allo stesso modo (le registrazioni sono autenticate). Per le registrazioni che utilizzano il .wav formato, solo l' Libreria registrazioni vocali autenticata opzione produce registrazioni autenticate.
Libreria registrazioni vocali autenticata	

5. Fare clic su **OK**.
6. Fare clic su  per unire le modifiche apportate alla configurazione in IP Office.

Collegamenti correlati


[Registrazione manuale delle chiamate](#) alla pagina 261


Impostazione di un tasto DSS per la registrazione manuale

Informazioni su questa attività

È possibile configurare la funzione di registrazione chiamate su un tasto DSS. In questo caso è sufficiente premere il tasto per iniziare a registrare una conversazione.

Procedura

1. Aprire IP Office Manager e caricare la configurazione da IP Office.
2. Fare clic su  **Utente** e selezionare il singolo utente.
3. Selezionate il tab **Programmazione tasti**.
4. Selezionare il tasto DSS desiderato e fare clic su **Modifica**.
5. Fare clic su Sfoglia per **Azione**.

6. Selezionare **Avanzate > Chiamata > Record Ch**. Fare clic su **OK**.
7. Nel campo **Dati azione** inserire la descrizione che deve essere visualizzata sul display.
8. Fare clic su **OK**.
9. Fare clic su  per salvare il file di configurazione.

In questo caso, l'utente deve semplicemente premere il tasto DSS programmato per avviare la registrazione della chiamata in corso. Il chiamante sente l'avviso di registrazione chiamata obbligatorio se attivato. Vedere [Avviso di registrazione chiamata](#) alla pagina 254.

Collegamenti correlati

[Registrazione manuale delle chiamate](#) alla pagina 261

Utilizzo dei codici funzione

Informazioni su questa attività

È possibile usare il codice funzione "Registrazione chiamata" per attivare la registrazione di chiamate nell'apposita cassetta postale dell'utente. Il codice funzione (*95) usato nell'esempio può essere configurato come codice funzione utente o di sistema e usato in entrambi i casi per attivare la registrazione.

Campo	Descrizione
Campo	Contenuto
Codice	*95
Funzione	Record Ch
Numero di telefono	[Nessuna impostazione]
ID gruppo linee	0

Per usare il codice funzione:

Procedura

1. Mettere la chiamata in corso in attesa.
2. Comporre il codice funzione per riconnettere. automaticamente la chiamata e avviare la registrazione.

Collegamenti correlati

[Registrazione manuale delle chiamate](#) alla pagina 261

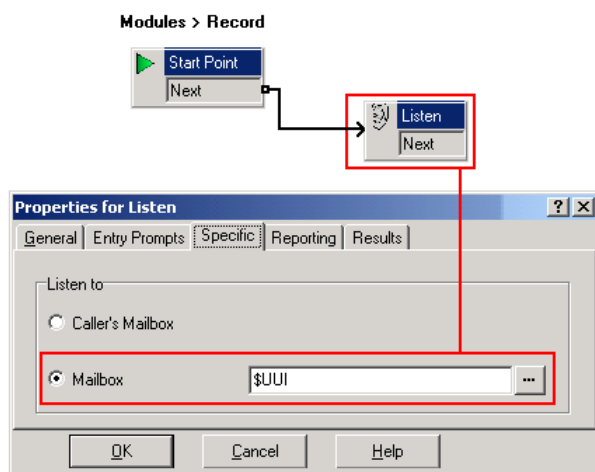
Personalizzazione della registrazione manuale

Per impostazione predefinita, la registrazione viene eseguita dal server Voicemail. Tuttavia, è possibile utilizzare un modulo denominato `Record` per personalizzare il funzionamento della registrazione manuale (`vrlmanual` per le chiamate registrate nella libreria delle registrazioni vocali).

*** Nota:**

Se creato, il modulo `Record` ha la priorità rispetto alle impostazioni di registrazione predefinite. Pertanto, tale modulo deve sempre essere in grado di emulare il processo di registrazione manuale predefinito, ossia di inserire le registrazioni nella casella postale dell'utente che ha attivato la registrazione. Nel seguente flusso di chiamata di esempio, l'azione **Ascolta** è impostata su `$UUI`.

Quindi, quando si attiva una registrazione, `$UUI` contiene sempre il nome dell'utente che ha attivato il processo di registrazione.



Collegamenti correlati

[Registrazione manuale delle chiamate](#) alla pagina 261

Capitolo 35: Registrazione automatica delle chiamate

È possibile configurare il IP Office sistema in modo che registri automaticamente le chiamate in base a determinati elementi coinvolti nella chiamata.

Attivazione	In entrata	In uscita	Registrazione predefinita della destinazione	Durata ^[1]
Instradamento chiamata in entrata	Sì	–	Nessuno	Per la durata complessiva della chiamata.
Gruppo di chiamata	Sì	–	Casella postale del gruppo di ricerca	Fino al termine della chiamata o al suo trasferimento a un utente esterno al gruppo di suoneria o al relativo gruppo di overflow
Utente	Sì	Sì	Casella postale dell'utente	Fino al termine o al trasferimento della chiamata
Codice account	No	Sì	Casella postale dell'utente	
Conferenza di sistema	Sì	–	Casella postale conferenza	Per la durata della conferenza

1. Fino all'impostazione **Lunghezza max chiamataregistrazione VRL** configurata del server Voicemail. Consultare [Impostazione della lunghezza massima di registrazione](#) alla pagina 255.

Tenere presente quanto segue:

- Le singole chiamate possono soddisfare più criteri di registrazione. In queste circostanze, si verifica quanto segue:
 - Se le destinazioni delle registrazioni sono diverse, vengono effettuate più registrazioni con la durata specificata in precedenza.
 - Se le destinazioni sono uguali, viene effettuata un'unica registrazione utilizzando, in ordine di priorità, l'instradamento delle chiamate entrati, il gruppo di suoneria o la durata.
- Per le registrazioni multiple della stessa chiamata, vengono usati più canali Voicemail.
- La modalità di utilizzo della funzione di registrazione automatica può essere gestita anche tramite profili temporali.
- Nel caso specifico delle chiamate in entrata, la registrazione non viene effettuata se la chiamata viene trasferita a Voicemail.
- È possibile configurare impostazioni diverse per la frequenza (che deve essere specificata come valore percentuale) della registrazione automatica delle chiamate in arrivo e in uscita.
- È possibile usare l'impostazione Obbligatoria per restituire un tono di occupato se al momento dell'attivazione della registrazione non ci sono porte Voicemail libere.

- Se si risponde alle chiamate tramite un pulsante identificativo di linea, le relative registrazioni vengono inserite nell'impostazione della casella postale della destinazione originale delle chiamate.

Collegamenti correlati

[Impostazione delle opzioni di registrazione automatica per un utente](#) alla pagina 266

[Impostazione della registrazione automatica delle chiamate per un gruppo di ricerca](#) alla pagina 267

[Impostazione della registrazione automatica delle chiamate per un instradamento chiamate in entrata](#) alla pagina 268

[Impostazione della registrazione automatica delle chiamate per una chiamata uscente di un account](#) alla pagina 270

[Impostazione della registrazione automatica delle chiamate per una conferenza di sistema](#) alla pagina 271


[Personalizzazione della funzione di registrazione automatica](#) alla pagina 271

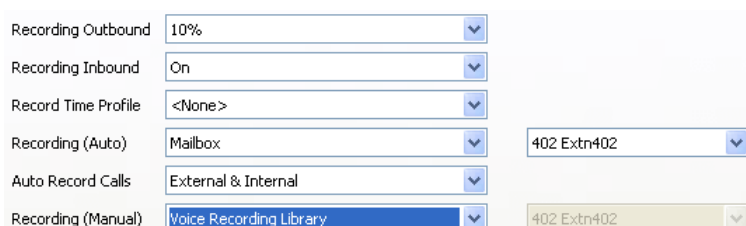
Impostazione delle opzioni di registrazione automatica per un utente

Informazioni su questa attività

Questo processo consente di configurare la registrazione automatica delle chiamate per un utente.

Procedura

1. Aprire IP Office Manager e caricare la configurazione da IP Office.
2. Fare clic su  **Utente**. Selezionare l'utente desiderato.
3. Selezionate il tab **Registrazione vocale**.




4. Dagli elenchi a discesa **Registrazione in entrata** e **Registrazione in uscita**, selezionare la frequenza di registrazione desiderata. Nel caso specifico delle chiamate in entrata, la registrazione si interrompe se la chiamata viene trasferita a Voicemail.

Opzione	Descrizione
Nessuno	non vengono effettuate registrazioni.
Attivo	le chiamate vengono registrate laddove possibile.
Obbligatorio	vengono registrate tutte le chiamate. Se la registrazione non può essere effettuata, il sistema restituisce un tono di occupato.
xx%	Le chiamate vengono registrate agli intervalli corrispondenti alla percentuale specificata, ad esempio ogni chiamata per 50% .

- Utilizzare **Profilo temporale registrazione** per selezionare un profilo temporale che specifica quando sarà attiva la registrazione automatica di una chiamata. Se non è impostata, la registrazione è sempre attiva.
- Utilizzare **Registrazione automatica chiamate** per decidere se includere le chiamate di **Esterne** o di **Esterne e interne**.
- Utilizzare **Registrazione (automatica)** per specificare la destinazione per le registrazioni. L'impostazione predefinita è la casella postale dell'utente.

Opzione	Descrizione
Casella postale	Questa opzione è predefinita. Quando selezionata, l'elenco a discesa adiacente può essere usato per selezionare l'utente di destinazione o la casella postale del gruppo di ricerca.
Libreria registrazioni vocali	Queste opzioni devono essere usate solo se è stata installata un'applicazione VRL. I file di registrazione sono posizionati in una cartella VRL per la raccolta da parte dell'applicazione VRL. Vedere Voice Recording Library (VRL) alla pagina 258. Per le registrazioni che utilizzano il <code>.opus</code> formato, le due impostazioni funzionano allo stesso modo (le registrazioni sono autenticate). Per le registrazioni che utilizzano il <code>.wav</code> formato, solo l' Libreria registrazioni vocali autenticate opzione produce registrazioni autenticate.
Libreria registrazioni vocali autenticate	


- Fare clic su **OK**.
- Fare clic su  per inviare la configurazione a IP Office.

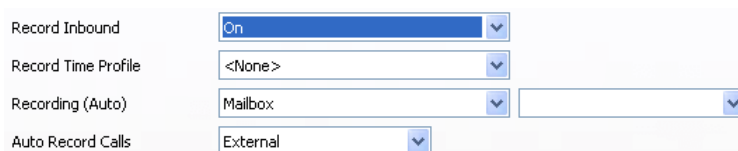
Collegamenti correlati

[Registrazione automatica delle chiamate](#) alla pagina 265

Impostazione della registrazione automatica delle chiamate per un gruppo di ricerca

Procedura

- Aprire IP Office Manager caricare la configurazione da IP Office.
- Fare clic su  **Gruppo**.
- Selezionare il gruppo di ricerca desiderato.
- Selezionate il tab **Registrazione vocale**.




- Utilizzare **Profilo temporale registrazione** per selezionare un profilo temporale che specifica quando sarà attiva la registrazione automatica di una chiamata. Se non è impostata, la registrazione è sempre attiva.

- Utilizzare **Registrazione automatica chiamate** per decidere se includere le chiamate di **Esterne** o di **Esterne e interne**.
- Nell'elenco a discesa **Registrazione in entrata** selezionare la frequenza di registrazione desiderata. Nel caso specifico delle chiamate in entrata, la registrazione si interrompe se la chiamata viene trasferita a Voicemail.

Opzione	Descrizione
Nessuno	non vengono effettuate registrazioni.
Attivo	le chiamate vengono registrate laddove possibile.
Obbligatorio	vengono registrate tutte le chiamate. Se la registrazione non può essere effettuata, il sistema restituisce un tono di occupato.
xx%	Le chiamate vengono registrate agli intervalli corrispondenti alla percentuale specificata, ad esempio ogni chiamata per 50% .

- Utilizzare **Registrazione (automatica)** per specificare la destinazione per le registrazioni.

Opzione	Descrizione
Casella postale	Questa opzione è predefinita. Quando selezionata, l'elenco a discesa adiacente può essere usato per selezionare l'utente di destinazione o la casella postale del gruppo di ricerca.
Libreria registrazioni vocali	<p>Queste opzioni devono essere usate solo se è stata installata un'applicazione VRL. I file di registrazione sono posizionati in una cartella VRL per la raccolta da parte dell'applicazione VRL. Vedere Voice Recording Library (VRL) alla pagina 258.</p> <p>Per le registrazioni che utilizzano il <code>.opus</code> formato, le due impostazioni funzionano allo stesso modo (le registrazioni sono autenticate). Per le registrazioni che utilizzano il <code>.wav</code> formato, solo l'Libreria registrazioni vocali autenticata opzione produce registrazioni autenticate.</p>
Libreria registrazioni vocali autenticata	


- Fare clic su **OK**.
- Fare clic su  per inviare la configurazione a IP Office.

Collegamenti correlati

[Registrazione automatica delle chiamate](#) alla pagina 265

Impostazione della registrazione automatica delle chiamate per un instradamento chiamate in entrata

Procedura

- Aprire IP Office Manager e caricare la configurazione da IP Office.
- Fare clic su  **Instradamento chiamata in entrata**.
- Selezionare l'instradamento chiamate in entrata desiderato.

4. Selezionate il tab **Registrazione vocale**.

Recording Inbound	On	
Record Time Profile	<None>	
Recording (Auto)	Mailbox	<None>

5. Nell'elenco a discesa **Registrazione in entrata** selezionare la frequenza di registrazione desiderata. Nel caso specifico delle chiamate in entrata, la registrazione si interrompe se la chiamata viene trasferita a Voicemail.


Opzione	Descrizione
Nessuno	non vengono effettuate registrazioni.
Attivo	le chiamate vengono registrate laddove possibile.
Obbligatorio	vengono registrate tutte le chiamate. Se la registrazione non può essere effettuata, il sistema restituisce un tono di occupato.
xx%	Le chiamate vengono registrate agli intervalli corrispondenti alla percentuale specificata, ad esempio ogni chiamata per 50% .

6. Utilizzare **Profilo temporale registrazione** per selezionare un profilo temporale che specifica quando sarà attiva la registrazione automatica di una chiamata. Se non è impostata, la registrazione è sempre attiva.

7. Specificare la destinazione per le registrazioni oppure selezionare l'opzione che consente di inserire le registrazioni nella Libreria registrazioni vocali.

Opzione	Descrizione
Casella postale	Questa opzione è predefinita. Quando selezionata, l'elenco a discesa adiacente può essere usato per selezionare l'utente di destinazione o la casella postale del gruppo di ricerca.
Libreria registrazioni vocali	Queste opzioni devono essere usate solo se è stata installata un'applicazione VRL. I file di registrazione sono posizionati in una cartella VRL per la raccolta da parte dell'applicazione VRL. Vedere Voice Recording Library (VRL) alla pagina 258. Per le registrazioni che utilizzano il <code>.opus</code> formato, le due impostazioni funzionano allo stesso modo (le registrazioni sono autenticate). Per le registrazioni che utilizzano il <code>.wav</code> formato, solo l' Libreria registrazioni vocali autenticata opzione produce registrazioni autenticate.
Libreria registrazioni vocali autenticata	

8. Fare clic su **OK**.


9. Fare clic su  per inviare la configurazione a IP Office.

Collegamenti correlati

[Registrazione automatica delle chiamate](#) alla pagina 265

Impostazione della registrazione automatica delle chiamate per una chiamata uscente di un account

Procedura

1. Aprire IP Office Manager e caricare la configurazione da IP Office.
2. Fare clic su  **Codice account**.
3. Selezionare il codice account desiderato.
4. Selezionate il tab **Registrazione vocale**.

Record Outbound

Record Time Profile


Recording (Auto)

5. Nell'elenco a discesa **Registrazione in uscita** selezionare la frequenza di registrazione desiderata.

Opzione	Descrizione
Nessuno	non vengono effettuate registrazioni.
Attivo	le chiamate vengono registrate laddove possibile.
Obbligatorio	vengono registrate tutte le chiamate. Se la registrazione non può essere effettuata, il sistema restituisce un tono di occupato.
xx%	Le chiamate vengono registrate agli intervalli corrispondenti alla percentuale specificata, ad esempio ogni chiamata per 50% .

6. La selezione di **Profilo temporale registrazione** è obbligatoria. Se non si seleziona questa opzione, la registrazione viene sempre effettuata.
7. Impostare la destinazione **Registrazione (automatica)**:

Opzione	Descrizione
Casella postale	Questa opzione è predefinita. Quando selezionata, l'elenco a discesa adiacente può essere usato per selezionare l'utente di destinazione o la casella postale del gruppo di ricerca.
Libreria registrazioni vocali	Queste opzioni devono essere usate solo se è stata installata un'applicazione VRL. I file di registrazione sono posizionati in una cartella VRL per la raccolta da parte dell'applicazione VRL. Vedere Voice Recording Library (VRL) alla pagina 258. Per le registrazioni che utilizzano il <code>.opus</code> formato, le due impostazioni funzionano allo stesso modo (le registrazioni sono autenticate). Per le registrazioni che utilizzano il <code>.wav</code> formato, solo l' Libreria registrazioni vocali autenticate opzione produce registrazioni autenticate.
Libreria registrazioni vocali autenticate	

8. Fare clic su **OK**.
9. Fare clic su  per inviare la configurazione a IP Office.

Collegamenti correlati

[Registrazione automatica delle chiamate](#) alla pagina 265

Impostazione della registrazione automatica delle chiamate per una conferenza di sistema

Una conferenza di sistema può essere configurata per una registrazione automatica.

Procedura

1. Tramite IP Office Manager o IP Office Web Manager, selezionare **Gestione chiamate > Voicemail > Conferenze**.
2. Selezionare la conferenza di sistema da registrare.
3. Impostare **Tipo registrazione** su **Automatico**.
4. Impostare **Casella postale conferenza** sulla destinazione desiderata:
5. Salvare le modifiche.

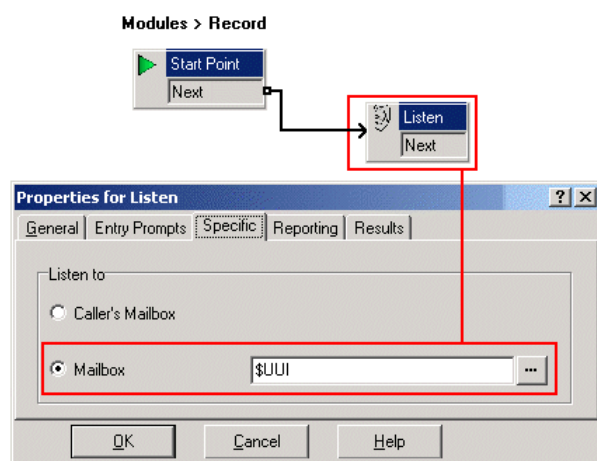
Collegamenti correlati

[Registrazione automatica delle chiamate](#) alla pagina 265

Personalizzazione della funzione di registrazione automatica

Per impostazione predefinita, la registrazione automatica viene eseguita dal server Voicemail. Tuttavia, è possibile anche usare un modulo chiamato `AutoRecord` per personalizzare la funzione di registrazione automatica (`vrlauto` per le chiamate registrate nella libreria registrazioni vocali).


Quando si attiva una registrazione automatica, `$UUI` contiene il codice dell'account, il nome dell'utente o del gruppo di ricerca che ha attivato la registrazione automatica.




Il valore della condizione **Account1** viene verificato utilizzando un'azione **Verifica condizione**.

- Se il risultato è Vero, la chiamata viene registrata tramite un'azione **Ascolta** che deve indicare la casella postale da usare per la registrazione.

- Se il risultato è Falso, viene verificata la condizione successiva.

Le condizioni create in  **Editor condizioni** confrontano la variabile \$UUI con tutti i possibili valori dell'account.

L'azione  **Ascolta** finale, che viene usata se nessuna delle condizioni risulta vera, contiene una casella postale impostata su \$UUI. Se \$UUI non corrisponde a nessuno dei codici account usati per la registrazione automatica, il valore risultante sarà il nome utente o del gruppo di ricerca che ha attivato la registrazione automatica.

Collegamenti correlati

[Registrazione automatica delle chiamate](#) alla pagina 265

Parte 8: Esempi

Esempi di Voicemail Pro

Questa sezione contiene numerosi esempi su alcune aree di utilizzo specifiche di Voicemail Pro.

Per una serie di esempi semplici, fare riferimento al manuale [Voicemail Pro Esercizi di esempio](#). Questo documento contiene una serie di esempi che spiegano come impostare un assistente automatico di base e aggiungere funzioni supplementari. La lettura di questo documento consente di acquisire le conoscenze necessarie per impostare e verificare i flussi chiamate.

Capitolo 36: Instradamento delle chiamate a Voicemail

Esistono vari metodi per instradare le chiamate a Voicemail. La funzione di trasferimento, ad esempio, può essere usata per trasferire le chiamate a una casella postale specifica per la registrazione o l'ascolto di messaggi oppure a un punto d'inizio Voicemail Pro specifico. Le seguenti sezioni spiegano come usare i codici funzione per l'ascolto di Voicemail e **VM**: percorsi come numeri di telefono. Possono quindi essere applicati alla digitazione dei tasti DSS in SoftConsole. Viene fornito un esempio di modulo Voicemail Pro che consente agli utenti delle chiamate trasferite di selezionare l'interno con cui desiderano parlare o a cui desiderano lasciare un messaggio.

• Confronto tra il metodo VM: e i codici funzione

- Il metodo **VM**: è più semplice da distribuire. Nelle applicazioni IP Office come SoftConsole, può essere usato senza che sia necessario accedere e modificare la configurazione di IP Office tramite IP Office Manager. Lo svantaggio risiede nel fatto che il metodo **VM**: non consente la composizione sui telefoni fisici. I codici funzione offrono il vantaggio di poter essere selezionati direttamente sugli interni, se configurati tramite IP Office Manager.

Collegamenti correlati

[Instradamento delle chiamate a Voicemail](#) alla pagina 274

[Trasferimento delle chiamate a Voicemail](#) alla pagina 275

[Uso dei codici funzione per l'accesso a Voicemail](#) alla pagina 275

[Utilizzo di VM: per l'accesso a Voicemail](#) alla pagina 276

[Numeri di telefono di Voicemail](#) alla pagina 277

[Impostazione dell'interno tramite il modulo Voicemail Pro](#) alla pagina 278

Instradamento delle chiamate a Voicemail

Se un utente ha attivato Voicemail, le sue chiamate vengono automaticamente trasferite a Voicemail se:

1. L'interno è occupato e la funzione di chiamata in attesa è stata disattivata.
2. L'utente ha impostato la funzione Non disturbare oppure l'interno non risponde entro il Tempo di non risposta impostato nel programma IP Office Manager (l'impostazione predefinita è 15 secondi).

Ai chiamanti viene presentato l'annuncio standard *Risponde IP Office*. Ai chiamanti viene presentato l'annuncio standard *"Risponde IP Office. <Nome> non è disponibile. Lasciare un messaggio dopo il segnale acustico"*. Gli utenti possono tuttavia registrare un annuncio personalizzato. Se vengono ricevuti nuovi messaggi, il display di chiamata dell'utente o l'applicazione one-X Portal for IP Office viene aggiornata per indicare il numero di nuovi

messaggi in attesa. Se la funzione Richiamata posta vocale è attivata, il server Voicemail chiama l'interno dell'utente e consegna i messaggi quando l'utente utilizza nuovamente il telefono. Tutti i messaggi vengono memorizzati fino all'ascolto ed automaticamente eliminati dopo l'intervallo di tempo predefinito. Per impostazione predefinita tale intervallo di tempo è impostato su 36 ore in modalità IP Office. In modalità IP Office gli utenti possono anche contrassegnare un messaggio come salvato per evitare che venga automaticamente eliminato. Il proprietario di una casella postale può attivare o disattivare la posta vocale e il relativo segnale di richiamata mediante l'applicazione one-X Portal for IP Office. In alternativa, è possibile anche usare codici funzione. I codici funzione predefiniti sono:

- *18 - Attiva Voicemail
- *19 - Disattiva Voicemail
- *48 - Attiva la funzione Richiamata Voicemail
- *49 - Disattiva la funzione Richiamata Voicemail

Collegamenti correlati

[Instradamento delle chiamate a Voicemail](#) alla pagina 274

Trasferimento delle chiamate a Voicemail

La funzione per il trasferimento diretto di una chiamata alla posta vocale di un utente è disponibile mediante l'applicazione SoftConsole. Per gli utenti che non dispongono di queste applicazioni, è tuttavia possibile creare un codice funzione.

Campo	Impostazione
Codice	*201
Funzione	Ascolta posta vocale
Numero telefonico	"#Int201"
ID gruppo linee	0

Nei codici funzione usati con Voicemail, il simbolo ? sta per "Ascolta Voicemail", mentre il simbolo # sta per "Lascia in Voicemail". Il numero di telefono deve sempre essere racchiuso da virgolette, come mostra l'esempio.

Collegamenti correlati

[Instradamento delle chiamate a Voicemail](#) alla pagina 274

Uso dei codici funzione per l'accesso a Voicemail

È possibile usare il codice funzione della funzione Ascolta Voicemail per indirizzare le chiamate al servizio Voicemail. Il servizio Voicemail di destinazione dipende dal parametro specificato tra virgolette nel campo Numero di telefono. Consultare [Numeri di telefono di Voicemail](#) alla pagina 277.

In questi esempi è stato usato il codice funzione *80, ma è possibile usare qualsiasi altro codice funzione.

Esempio 1: accesso alla casella postale Principale

Il seguente codice funzione consentirà di accedere alla casella postale Principale. Il simbolo ? viene usato per l'ascolto dei messaggi; la selezione del simbolo # permette ai chiamanti di lasciare un messaggio nella casella postale.

Campo	Impostazione
Codice	*80
Funzione	Ascolta posta vocale
Numero di telefono	"?Principale"
ID gruppo linee	0

Esempio 2: accesso a un modulo di Voicemail Pro

Se si crea un modulo Voicemail Pro con il nome ControllaTempo, è possibile utilizzare il seguente codice funzione per accedervi.

Campo	Impostazione
Codice	*80
Funzione	Ascolta posta vocale
Numero di telefono	"ControllaTempo"
ID gruppo linee	0

Per accedere ai punti di inizio del codice funzione, è possibile anche usare il codice funzione della funzione **Nodo Voicemail**, Il nome deve essere racchiuso tra parentesi.

Collegamenti correlati

[Instradamento delle chiamate a Voicemail](#) alla pagina 274

Utilizzo di VM: per l'accesso a Voicemail**Informazioni su questa attività**

Un altro metodo per accedere a Voicemail è l'opzione VM:, specificando dopo VM: il nome della casella postale o del punto d'inizio Voicemail Pro desiderato. Questa opzione può essere inserita nel campo del numero di telefono di applicazioni IP Office quali SoftConsole e Manager.

- Esempio 1: accesso alla casella postale Principale tramite Softconsole - In questo esempio si suppone che l'utente desideri poter effettuare una sola operazione per controllare i messaggi della casella postale del gruppo di ricerca chiamato Principale (con ID interno 200).

Procedura

1. Avviare **SoftConsole**.
2. Selezionare una delle schede del riquadro BLF.
3. Fare clic con il pulsante destro del mouse e selezionare **Nuovo > Membro del gruppo**.
4. Inserire un Nome, ad esempio *Messaggi*.
5. Inserire un Numero, in questo caso inserire VM:?Principale o VM:?200.

6. Fare clic su **OK**. A questo punto è possibile controllare gli eventuali messaggi contenuti nella casella postale del gruppo specificato con un'unica operazione

Esempio 2: instradamento delle chiamate in entrata - L'opzione VM può essere usata anche nel campo **Destinazione** di un instradamento chiamate in entrata di Manager per inoltrare tutte le chiamate che soddisfano, per inoltrare tutte le chiamate che soddisfano i criteri dell'inoltro a una casella postale o un modulo Voicemail Pro specifico.

Collegamenti correlati

[Instradamento delle chiamate a Voicemail](#) alla pagina 274

Numeri di telefono di Voicemail

Questa sezione descrive le opzioni che possono essere usate con i codici funzione Ascolta Voicemail e VM: per accedere a una casella postale o a un punto d'inizio di Voicemail Pro.

	Codice funzione	Campo numerico dell'applicazione
Ascolto messaggi	?200	VM:?200
	"?Principale"	VM:?Principale
Lascia messaggi	#200	VM:#200
	"#Principale"	VM:#Principale

A un utente che accede alla casella postale verrà richiesto di inserire il codice PIN Voicemail se non effettua l'accesso da una postazione accreditata. Vedere [Creazione di una posizione accreditata](#) alla pagina 195.

Punti d'inizio di Voicemail Pro

Quanto descritto di seguito si applica solo nel caso in cui sia stato configurato un punto d'inizio corrispondente. Se si desidera che la chiamata squilli sempre per un breve intervallo di tempo, è necessario inserire il simbolo # prima del nome del punto d'inizio. Ciò può essere utile quando si trasferiscono le chiamate, perché consente di completare il trasferimento prima che venga riprodotto il prompt di Voicemail.

	Codice funzione	Campo numerico dell'applicazione
Punti d'inizio utente	Si supponga ad esempio che l'utente chiami l'interno 205.	
Raccolta	"Int205.Ascolta"	VM:Int205.Ascolta
Abbandona	"Int205.Lascia"	VM:Int205.Lascia
Richiama	"Int205.Richiamata"	VM:Int205.Richiamata
In coda	-	-
Ancora in coda	-	-
Punti d'inizio del gruppo	Si supponga che il gruppo di ricerca si chiami Principale.	
Raccolta	"Principale.Ascolta"	VM:Principale.Ascolta
Abbandona	"Principale.Lascia"	VM:Principale.Lascia

La tabella continua...

In coda	-	-
Ancora in coda	-	-
Punti d'inizio predefiniti		
Raccolta	"Predefinito.Ascolta"	VM:Predefinito.Ascolta
Abbandona	"Predefinito.Lascia"	VM:Predefinito.Lascia
In coda	-	VM:Predefinito.InCoda"
Ancora in coda	-	VM:Predefinito.Ancora In coda"
Punti d'inizio dei codici funzione	Si supponga ad esempio che il punto d'inizio del codice funzione si chiami DVM.	
	"Codici funzione.DVM"	VM:Codici funzione.DVM
Punti d'inizio del modulo	Si supponga che il modulo si chiami Assist...	
	"Assist"	VM:Assist
Campagne	Si supponga che la campagna si chiami Catalogo.	
Abbandona	-	VM:Catalogo
Raccolta	-	VM:Catalogo.Ascolta

Per accedere ai punti di inizio del codice funzione, è possibile anche usare il codice funzione della funzione **Nodo Voicemail**, Il nome deve essere racchiuso tra parentesi.

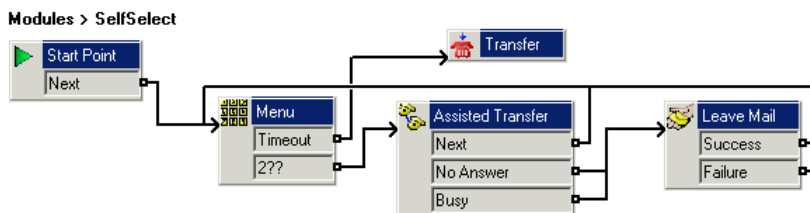
Collegamenti correlati

[Instradamento delle chiamate a Voicemail](#) alla pagina 274

Impostazione dell'interno tramite il modulo Voicemail Pro

Informazioni su questa attività

Questo esempio spiega come creare un modulo Voicemail Pro che consenta ai chiamanti di scegliere l'interno con cui desiderano parlare. Se l'interno è occupato o non risponde, i chiamanti possono scegliere di lasciare un messaggio nella casella postale dell'utente.



Procedura

1. In Voicemail Pro, aggiungere un modulo denominato `SelfSelect`.
2. Aggiungere un'azione **Menu**. Impostare le proprietà come:
 - Nella scheda **Sequenza toni**, impostare l'opzione **Timeout** su 5 secondi. Questa impostazione produce un risultato di timeout che può essere usato nel caso in cui il chiamante non intraprenda alcuna azione o non disponga di una composizione DTMF.

- Gli interni e i gruppi di IP Office sono compresi nell'intervallo tra 200 e 299. Viene aggiunta la sequenza di toni di selezione **???** per garantire la corrispondenza con eventuali selezioni comprese in tale intervallo.
- In **Prompt di inserimento** viene registrato un annuncio del tipo "Selezionare il numero desiderato oppure attendere per essere trasferiti al centralino".

3. Aggiungere l'azione **Trasferisci**.

Nelle proprietà di **Trasferisci**, nella scheda **Specifico**, impostare **Destinazione** su **Main**, ovvero il gruppo di ricerca contenente i centralinisti.

Viene aggiunta una connessione dal risultato **Timeout** dell'azione **Menu** all'azione **Trasferisci**.

4. Aggiungere un'azione **Trasferimento assistito**.

Nelle proprietà di **Trasferisci**, nella scheda **Specifico**, impostare **Casella postale** su \$KEY.

5. I risultati **Senza risposta** e **Occupato** dell'azione **Trasferimento assistito** sono collegati all'azione **Lascia messaggio**.

6. Il risultato **Avanti** dell'azione **Trasferimento assistito** e dell'azione **Lascia messaggio** è collegato all'azione **Operazione riuscita** e **Errore**, i risultati all'azione **Menu**.

Le azioni **Operazione riuscita** e **Errore** vengono utilizzate solo se il chiamante preme 0 quando si trova nella casella postale.

Risultato

Il flusso chiamate è stato quindi salvato e attivato.

Collegamenti correlati

[Instradamento delle chiamate a Voicemail](#) alla pagina 274

[Creazione di un codice funzione corrispondente](#) alla pagina 279

[Utilizzo del modulo](#) alla pagina 280

Creazione di un codice funzione corrispondente

Informazioni su questa attività

È stato necessario configurare un codice funzione per instradare i chiamanti sul modulo **SelfSelect**.

Procedura

1. Avviare IP Office Manager e ricevere la configurazione.
2. È stato aggiunto un nuovo codice funzione di sistema utilizzabile per tutte le chiamate. Il codice funzione ***80** è stato configurato così come indicato in tabella.

Campo	Contenuto
Codice	*80
Funzione	Ascolta posta vocale
Numero di telefono	"#SelfSelect"
ID gruppo linee	0

3. La voce "#SelfSelect" indica il nome del punto d'inizio di posta vocale per la chiamata. Nell'esempio si tratta di un modulo SelfSelect di Voicemail Pro.
4. Il simbolo # non deve necessariamente essere specificato per il punti d'inizio dei moduli. Se usato, questo simbolo indica che le azioni del modulo devono essere attivate solo dopo una breve sequenza di squilli. Ciò può essere utile, ad esempio, quando si ha l'esigenza di trasferire manualmente le chiamate e si corre il rischio di non sentire la parte iniziale dei prompt di inserimento del modulo.
5. La nuova configurazione è stata quindi salvata.
6. Per verificare il funzionamento dell'indirizzamento sull'interno, è possibile comporre *80 AAAche la chiamata venga trasferita al centralino oppure che sia possibile selezionare il numero dell'utente o del gruppo desiderato.

Collegamenti correlati

[Impostazione dell'interno tramite il modulo Voicemail Pro](#) alla pagina 278

Utilizzo del modulo

A questo punto è possibile assegnare il codice funzione *80 o il percorso **VM:SelfSelect** per trasferire il chiamante al servizio Voicemail, a seconda del metodo preferito.

Generalmente, è consigliabile anche configurare un codice funzione di sistema per gestire le selezioni di numeri interni errati. In questo esempio, il codice funzione **2??/./"SelfSelect"/AscoltaVoicemail** può essere utilizzato per reindirizzare i chiamanti al modulo **SelfSelect**.

Collegamenti correlati

[Impostazione dell'interno tramite il modulo Voicemail Pro](#) alla pagina 278

Capitolo 37: Comunicazioni

Gli annunci possono essere riprodotti quando:

- **Ci sono chiamate in attesa di risposta o in coda per un gruppo di ricerca:**

In Voicemail Pro, gli annunci e le azioni selezionabili dai chiamanti nella coda di un gruppo di ricerca possono essere personalizzati tramite i punti d'inizio In coda e Ancora in coda del gruppo. È possibile rispondere alla chiamata in qualsiasi momento durante la riproduzione dell'annuncio. Vedere [Configurazione degli annunci](#) alla pagina 202.

- **Le chiamate verranno registrate:**

Le leggi di molti paesi impongono di avvisare sempre i chiamanti nel caso in cui la loro chiamata venga registrata. Vedere Avviso di registrazione chiamata. [Avviso di registrazione chiamata](#) alla pagina 254.

- **Si ricevono chiamate:**

È possibile creare un flusso di chiamate con un annuncio in modo che i chiamanti sentano un annuncio obbligatorio. Questo annuncio viene riprodotto prima che la chiamata riceva una risposta. Vedere [Esempio di annuncio obbligatorio](#) alla pagina 281.

- **Le chiamate sono nella coda di un interno:**

Tutti gli utenti possono configurare annunci personali. Le chiamate dirette a un interno occupato vengono messe e mantenute nella coda dell'interno occupato fino alla scadenza dell'intervallo di tempo impostato per Tempo senza risposta. L'annuncio personale viene riprodotto anche prima del trasferimento a Voicemail, se disponibile. Vedere [Annunci personali](#) alla pagina 282.

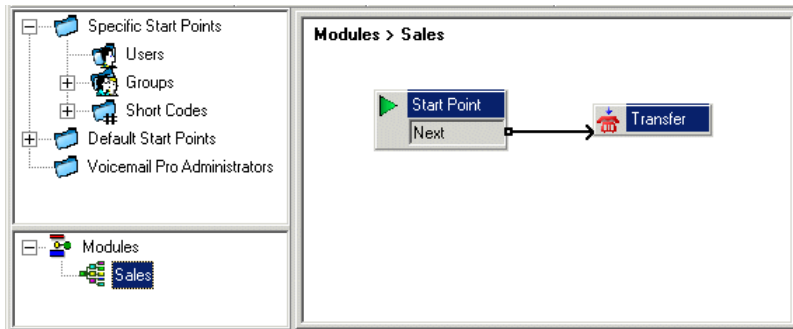
Collegamenti correlati

[Esempio di annuncio obbligatorio](#) alla pagina 281

[Annunci personali](#) alla pagina 282

Esempio di annuncio obbligatorio

La figura seguente mostra un esempio di flusso chiamate che riproduce un annuncio per tutte le chiamate dirette al gruppo di ricerca Vendite. I chiamanti inseriti nel flusso in questo punto sentono sempre l'annuncio.



La scheda **Prompt di accesso** dell'azione Trasferisci contiene l'annuncio. Dopo la riproduzione dell'annuncio, il chiamante viene trasferito al gruppo di ricerca Vendite, in conformità alle impostazioni configurate nella scheda **Specifico**. Vedere [Azione Trasferimento](#) alla pagina 125. Dopo aver creato il flusso chiamate, è necessario configurare IP Office perché trasferisca le chiamate a tale flusso. In IP Office Manager la destinazione dell'instradamento chiamate in entrata deve essere indicata come **VM:Vendite**. In questo caso l'instradamento delle chiamate in entrata trasferisce tutte le chiamate al modulo Voicemail "Vendite". Tuttavia, poiché il nome del modulo del flusso chiamate corrisponde a quello del gruppo di ricerca, se Voicemail non è disponibile, le chiamate vengono automaticamente trasferite al gruppo di ricerca. In questo caso però i chiamanti non sentono l'annuncio. Se si desidera che le chiamate ricevano una risposta solo dopo che i chiamanti hanno sentito l'annuncio, è necessario impostare un nome modulo per il flusso chiamate diverso da quello del gruppo di ricerca. In questo caso se Voicemail non è disponibile, le chiamate non vengono trasferite al gruppo di ricerca di destinazione.

Collegamenti correlati

[Comunicazioni](#) alla pagina 281

Annunci personali

Voicemail Pro supporta la riproduzione di annunci personali quando un chiamante è in coda nel numero di interno di un utente. Le chiamate vengono mantenute nella coda dell'interno dell'utente se questo è occupato e successivamente trasferite a Voicemail, se disponibile. Gli annunci personali possono essere abilitati con la stessa procedura utilizzata per gli annunci dei gruppi di ricerca, utilizzando in questo caso la scheda **Utente | Annunci** di IP Office Manager.

- Se si desidera che gli utenti sentano solo gli annunci, è necessario disattivare Voicemail.
 - Se necessario, è possibile anche modificare i punti d'inizio in modo da includere altre azioni. Voicemail Pro consente di personalizzare gli annunci personali utilizzando i punti d'inizio **In coda** e **Ancora in coda** dell'utente con le stesse modalità con cui vengono utilizzati per personalizzare gli annunci dei gruppi di ricerca. Ad esempio è possibile aggiungere un'azione menu al punto d'inizio **Ancora in coda** per permettere agli utenti di mantenere la chiamata in coda o trasferirla al centralino.
- Se Voicemail è attivo, gli annunci vengono riprodotti fino alla scadenza dell'intervallo di tempo impostato per **Tempo di non risposta**. Alla scadenza di questo intervallo, le chiamate vengono trasferite alla cassetta Voicemail dell'utente. L'impostazione predefinita di sistema per **Tempo di non risposta** è 15 secondi, ma può anche essere modificato per i singoli utenti.

Collegamenti correlati

[Comunicazioni](#) alla pagina 281

Capitolo 38: Modifica della lingua

Voicemail Pro può essere usato in varie lingue. Per le chiamate esterne, Voicemail Pro tenta di trovare la corrispondenza con le impostazioni internazionali configurate in IP Office. Per le chiamate interne, Voicemail Pro tenta di trovare una corrispondenza con la lingua specificata se le impostazioni internazionali configurate dall'utente sono diverse. Se Voicemail Pro viene usato in configurazione centralizzata, le impostazioni internazionali predefinite sono quelle del sistema IP Office centrale. Quindi, se gli utenti di IP Office desiderano visualizzare gli annunci in una lingua diversa, è necessario modificare singolarmente le impostazioni internazionali di ciascun utente.

- Per i prompt in lingue non impostate, Voicemail Pro utilizza una serie di regole per trovare la migliore lingua alternativa. Consultare [Lingue supportate](#) alla pagina 283. Ad esempio:
- Se i prompt non sono disponibili per gli utenti che utilizzano le impostazioni internazionali del francese canadese, ricerca i prompt in francese.

Se i prompt in francese non sono installati, Voicemail Pro li ricerca in inglese americano, quindi in inglese.

La lingua riprodotta può essere modificata nel corso di una chiamata, utilizzando l'azione **Selezionare lingua dei prompt di sistema**. Vedere [Modifica della lingua dei prompt di sistema](#) alla pagina 285.

Collegamenti correlati

[Lingue supportate](#) alla pagina 283

[Risoluzione delle chiamate locali](#) alla pagina 285

[Modifica della lingua dei prompt di sistema](#) alla pagina 285

[Modifica della lingua dei prompt personalizzati](#) alla pagina 287

Lingue supportate

Per impostazione predefinita i prompt vengono visualizzati nella lingua selezionata al momento dell'installazione e in inglese. Per visualizzare i prompt in altre lingue, è necessario selezionarle effettuando un'installazione personalizzata. I prompt Voicemail Pro disponibili per l'installazione sono elencati nella tabella sottostante. La disponibilità di una lingua in Voicemail non significa necessariamente che vi sia una versione di IP Office disponibile in tale lingua.

Lingua	Cartella WAV	Ordine di fallback	TTS	
			Locale	Google
Arabo	–	ara > en	–	Sì
Portoghese brasiliano	ptb	pt > en	Sì	Sì
Cinese (cantonese)	zzh	en > enu	–	–

La tabella continua...

Lingua	Cartella WAV	Ordine di fallback	TTS	
			Locale	Google
Cinese (Mandarino)	ch	en > enu	Sì	–
Ceco	–	it	–	Sì
Danese	da	it	Sì	Sì
Olandese	nl	it	Sì	Sì
Inglese (Australia)	–	it	–	Sì
Inglese (Regno Unito)	en	it	Sì	Sì
Inglese Stati Uniti	enu	it	Sì	Sì
Finlandese	fi	it	Sì	Sì
Francese	fr	frc > en	Sì	Sì
Francese (Canada)	frc	fr > enu > en	Sì	Sì
Tedesco	de	it	Sì	Sì
Grecia	el	it	Sì	Sì
Ungherese	hu	it	–	Sì
Italiano	it	it	Sì	Sì
Giapponese	jp	it	–	Sì
Coreano	ko	it	–	–
Mediterraneo	heb	it	–	–
Norvegese	no	it	Sì	Sì
Polacco	pl	it	Sì	Sì
Portoghese	pt	ptb > en	Sì	Sì
Russo	ru	it	Sì	–
Spagnolo	es	eso > en	Sì	Sì
Spagnolo (Colombia)	eso	es > enu > en	Sì	–
Svedese	sv	it	Sì	Sì
Turco	trk	it	–	Sì

Prompt TTY Teletype

L'elenco delle lingue che possono essere installate include anche TTY (Teletype (Textphone)). TTY è un sistema basato su testo che consente di fornire i servizi anche agli utenti con problemi di vista o udito. Consultare [Supporto per i chiamanti con problemi di udito](#) alla pagina 320.

Impostazione dei caratteri internazionali

Se si inserisce un testo che utilizza caratteri non inglesi, inserire il testo all'interno di virgolette affinché il sistema lo visualizzi correttamente. Ad esempio, inserire "Fonctionnalités de recherche sur le Web" per *Fonctionnalités de recherche sur le Web* e "Maps für Handys" per *Maps für Handys*.

Collegamenti correlati

[Modifica della lingua](#) alla pagina 283

Risoluzione delle chiamate locali

Quando IP Office instrada una chiamata al server di Voicemail indica l'impostazione locale per cui dovrebbero essere forniti i prompt corrispondenti se disponibili. Nella configurazione di IP Office sono sempre specificate le impostazioni internazionali per il sistema. È possibile anche configurare più impostazioni internazionali per ciascun utente, instradamento di chiamate in entrata e codici funzione in aggiunta alle impostazioni internazionali predefinite.

Le impostazioni internazionali inviate da IP Office al server Voicemail vengono determinate come segue:

Origine delle impostazioni internazionali	Utilizzo
Impostazioni internazionali dei codici funzione	Se configurate, le impostazioni internazionali dei codici funzione vengono usate ogni volta che si utilizza il codice funzione per trasferire la chiamata a Voicemail.
Impostazioni internazionali del sistema	Se non si configurano impostazioni internazionali per gli utenti o l'instradamento delle chiamate in entrata, vengono utilizzate le impostazioni internazionali del sistema a meno che non siano state configurate impostazioni internazionali per i codici funzione.
Impostazioni internazionali per l'instradamento di chiamate in entrata	Se configurate, le impostazioni internazionali delle chiamate in entrata vengono sempre utilizzate per le chiamate esterne.
Impostazioni locali dell'utente	Se configurate, le impostazioni internazionali dell'utente vengono sempre usate per le chiamate interne.

Se non ci sono prompt che corrispondono alle impostazioni internazionali di IP Office, il server Voicemail utilizza i prompt della lingua di fallback se disponibile.

Se necessario, è possibile anche modificare la lingua fornita da un flusso di chiamate **tramite l'azione Seleziona lingua dei prompt di sistema**.

Collegamenti correlati

[Modifica della lingua](#) alla pagina 283

Modifica della lingua dei prompt di sistema

Informazioni su questa attività

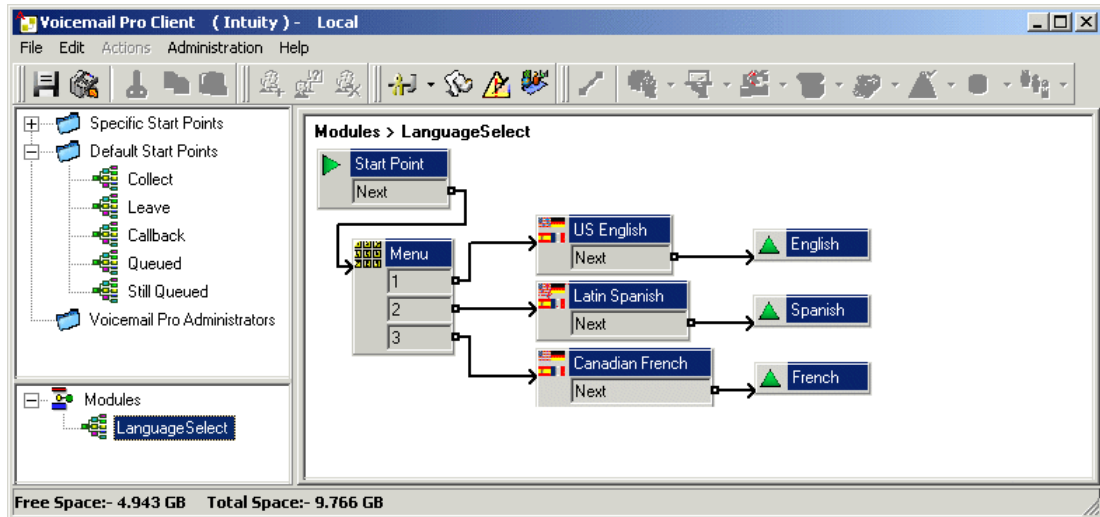
L'azione **Seleziona lingua dei prompt di sistema** consente di modificare la lingua utilizzata in un flusso chiamate, ossia di sostituire la lingua utilizzata dal sistema IP Office o configurata nelle impostazioni internazionali della casella postale dell'utente. Di seguito viene fornita una descrizione dettagliata della procedura da seguire per usare l'azione **Seleziona lingua dei prompt di sistema**.

- L'azione **Seleziona lingua dei prompt di sistema** permette di modificare i prompt nella lingua predefinita, ma non quelli personalizzati. Per modificare i prompt personalizzati, inserire la variabile `$LOC` nel percorso dei file dei prompt personalizzati. Per ulteriori informazioni, vedere [Modifica della lingua dei prompt personalizzati](#) alla pagina 287.

Esempio: si supponga che Voicemail Pro venga utilizzato in un piccolo hotel per fornire il servizio di posta vocale alle singole camere. Per rendere più agevole l'uso del sistema, l'hotel ha stabilito che i clienti possono scegliere la lingua in cui desiderano ascoltare gli annunci del sistema Voicemail.

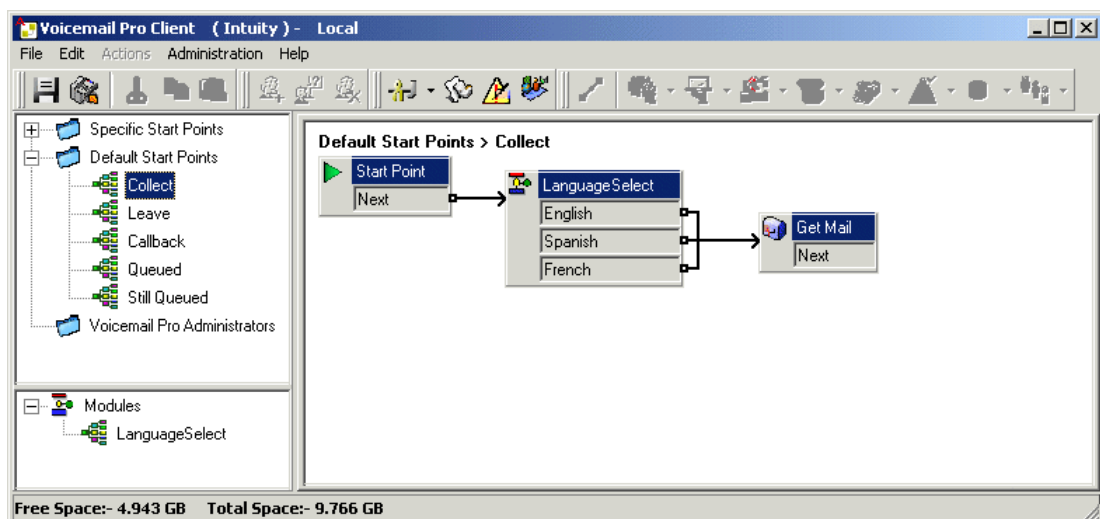
Procedura

1. La prima operazione consiste nel creare un modulo per la selezione della lingua.



Questo modulo contiene un'azione **Menu** con l'azione **Seleziona lingua dei prompt di sistema** impostata sulla lingua richiesta per ciascuna selezione di tasti.

- Per l'azione **Menu** è stato registrato un **Prompt di inserimento** con la richiesta all'utente di indicare la lingua scelta; "Press 1 for English, 2 por Español, 3 pour Français".
 - Le azioni **Seleziona lingua dei prompt di sistema** erano tutte collegate alle azioni **Ritorno al modulo**.
2. Il passaggio successivo consiste nel modificare il punto d'inizio predefinito per l'acquisizione dei messaggi, Sono stati inseriti il modulo `Language Select` e un'azione **Recupera posta**.



- Le azioni per la selezione della lingua possono anche essere inserite direttamente nel flusso chiamate. Tuttavia, in questo caso è possibile che il processo di selezione delle lingue venga riutilizzato anche da altri punti d'inizio.

Collegamenti correlati

[Modifica della lingua](#) alla pagina 283

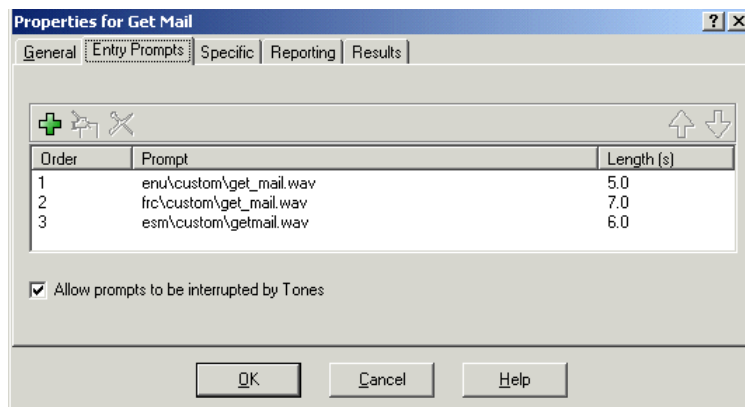
Modifica della lingua dei prompt personalizzati

Informazioni su questa attività

Anziché usare più punti di ritorno nel modulo Selezione lingua (uno per ciascuna lingua) ed eseguire il collegamento alle singole azioni **Recupera posta** (ciascuna con un **Prompt di inserimento** nella lingua richiesta), è possibile usare un'unica azione **Recupera posta**.

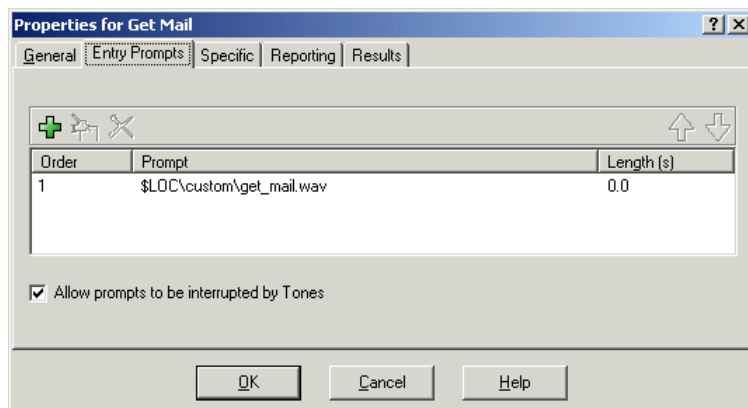
Procedura

- Tramite le proprietà dell'azione **Recupera posta**, registrare un **Prompt di inserimento** per gli utenti inglesi statunitensi e salvarlo come `enu\custom\getmail.wav`.
- Registrare un prompt simile per gli utenti canadesi di lingua francese e gli utenti dell'America Latina di lingua spagnola, utilizzando ogni volta lo stesso nome file e salvandolo in una cartella lingua diversa.



- Eliminare tutti i prompt di inserimento meno uno, per non eliminare nessuno dei prompt registrati.

4. Per le voci rimanenti, cambiare il percorso del file sostituendo il nome della cartella della lingua con \$LOC, ad esempio \$LOC\custom\getmail.wav.



Collegamenti correlati

[Modifica della lingua](#) alla pagina 283

Capitolo 39: Utilizzo della conversione da testo a voce (TTS)

Il servizio Voicemail può utilizzare la conversione da testo a voce (TTS) per diverse funzioni:

- Fornire automaticamente un prompt di inserimento per le azioni utilizzando il testo descrittivo dell'azione.
- Aggiungere prompt vocali durante un flusso chiamate utilizzando **Pronuncia testo** le azioni .
- Eseguire la lettura delle e-mail.

I motori di conversazione utilizzati per TTS sono forniti come segue:

- **Installazione locale** - Utilizzo dei servizi installati sullo stesso server del servizio Voicemail.
- **Google speech** - È possibile configurare il sistema in modalità di sottoscrizione in modo che utilizzi i servizi vocali Google per fornire TTS. Ciò ha la priorità su qualsiasi servizio TSS locale.
 - Il servizio vocale Google fornisce inoltre il supporto per una serie di funzioni automatiche di riconoscimento vocale.

Collegamenti correlati

[Installazione dei motori vocali TTS locali](#) alla pagina 289

[Attivazione di Google Speech TTS](#) alla pagina 290

[Uso dell'azione Pronuncia testo](#) alla pagina 290

[Comandi SSML di TTS](#) alla pagina 291

[Configurazione di TTS per la lettura dei messaggi e-mail](#) alla pagina 294

[Configurazione della lettura e-mail](#) alla pagina 295

Installazione dei motori vocali TTS locali

TTS locale utilizza un set di file RPM, uno per ciascuna lingua, installato sullo stesso server del servizio Voicemail. Sui nuovi sistemi viene installato solo l'inglese per impostazione predefinita. Per i dettagli sull'installazione di altre lingue TTS, fare riferimento ai [Distribuzione IP Office Server Edition](#) o [Installazione e manutenzione di un IP Office Unified Communications Module](#) manuali.

- Sui sistemi che utilizzano le licenze, il supporto TTS locale è una funzione delle licenze. Sui sistemi in abbonamento, non è richiesta alcuna sottoscrizione per TTS locale.
- Le lingue disponibili per TTS locale sono:
 - Brasiliano (Portoghese), Cinese (Mandarino, Danese, Olandese, Inglese (Regno Unito), Inglese (Stati Uniti), Finlandese, Francese (Canadese), Tedesco, Greco,

Norvegese, Polacco, Portoghese, Russo, Spagnolo, Spagnolo (Colombiano) e Svedese.

*** Nota:**

- Se sul sistema è abilitato anche Google Speech, l'utilizzo di Google Speech per TTS ha la priorità su TTS installato localmente.

Collegamenti correlati

[Utilizzo della conversione da testo a voce \(TTS\)](#) alla pagina 289

Attivazione di Google Speech TTS

Informazioni su questa attività

I sistemi in sottoscrizione possono utilizzare Google Speech per fornire prompt da testo a voce e riconoscimento vocale automatico. Possono essere utilizzati con assistenti automatici e conferenze di sistema.

- Le lingue disponibili per Google Speech TTS sono:
 - Arabo, Portoghese brasiliano, Ceco, Danese, Olandese, Inglese (Australiano), Inglese (Regno Unito), Inglese (Stati Uniti), Finlandese, Francese, Francese (Canadese), Tedesco, Greco, Ungherese, Italiano, Giapponese, Norvegese, Polacco, Portoghese, Spagnolo, Svedese e Turco.

*** Nota:**

- Se l'opzione è attivata, Google TTS sovrascrive qualsiasi servizio TTS installato localmente.


Procedura

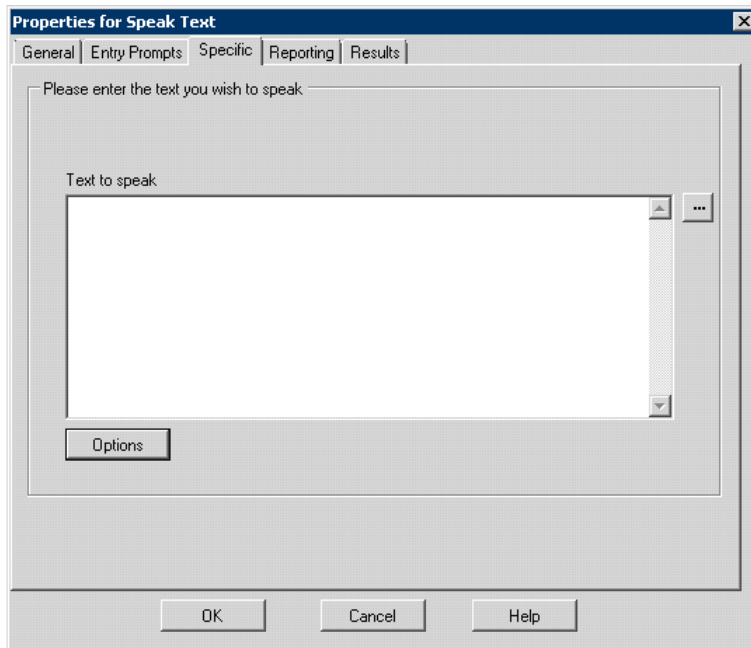
1. Tramite IP Office Manager o IP Office Web Manager, selezionare **Sistema > Voicemail**.
2. Attivare **Google Speech AI**.
3. Selezionare l'impostazione predefinita **Lingua discorso** e **Voce discorso** il sistema deve utilizzare. Questa scelta predefinita può essere sovrascritta all'interno di flussi di chiamata specifici utilizzando **Seleziona lingua dei prompt di sistema** e all'interno dell'editor prompt durante la configurazione dei prompt TTS.
4. Salvare le impostazioni aggiornate.

Collegamenti correlati

[Utilizzo della conversione da testo a voce \(TTS\)](#) alla pagina 289

Uso dell'azione Pronuncia testo

Uno dei metodi per utilizzare TTS consiste nell'aggiungere un'azione  **Pronuncia testo** a un flusso di chiamata. Il testo da leggere può essere inserito nella scheda **Specifico** dell'azione.



Tale testo può comprendere più combinazioni di:

- Frasi di testo inserite dall'utente
- Variabili chiamate . Ad esempio:
 - Durante una riproduzione vocale, la variabile `$KEY` viene sostituita dalle ultime tre cifre nel flusso di chiamata composte dal chiamante.
 - Se è attiva la connessione a un database, la variabile `$DBD[x]` viene sostituita dal valore corrente contenuto nel campo del database corrispondente.
 - La variabile `$CLI` viene invece sostituita dal CLI del chiamante se disponibile.
- Per modificare la modalità di lettura del testo, è possibile aggiungere tag XML SSML. Ad esempio, se si desidera leggere 123 come “uno due tre” invece di “centoventitré” immettere `<say-as interpret-as="numero" format="cifre">123</say-as>`.

Collegamenti correlati

[Utilizzo della conversione da testo a voce \(TTS\)](#) alla pagina 289

Comandi SSML di TTS

Quando si utilizza TTS per generare prompt, è possibile utilizzare anche **Speech Synthesis Markup Language (SSML)**.

I tag XML nel testo cambiano la modalità di lettura del testo. Ad esempio, nel testo seguente, le voci tra parentesi `<>` sono tag XML utilizzati dai motori TTS per modificare la modalità di riproduzione del testo.

Questo è il volume `<volume level="90">text</volume>` da usare

Collegamenti correlati


[Utilizzo della conversione da testo a voce \(TTS\)](#) alla pagina 289

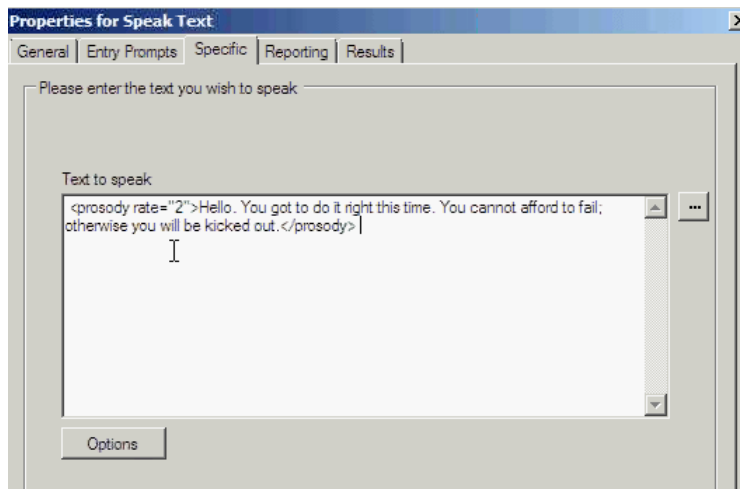
[Utilizzo dei tag SSML](#) alla pagina 292

[Tag XML SSML](#) alla pagina 293

Utilizzo dei tag SSML

Procedura

1. Creare un flusso di chiamate per l'azione  **Pronuncia testo**.
2. Fare clic con il pulsante destro del mouse e selezionare **Proprietà**.
3. Fare clic su **Opzioni**.
4. Dall'elenco delle opzioni disponibili, selezionare un'opzione per modificare la lettura del testo.



Ad esempio, selezionare **Modifica la velocità relativa** e impostare il valore su 2.

- **Importazione dei flussi di chiamata con i tag di lettura non supportati:** se il flusso di chiamata contiene un tag XML non supportato, ovvero un tag non disponibile nell'elenco a discesa **Opzioni voce** il sistema visualizza un messaggio di errore. Quando si importano tali chiamate, il sistema visualizza un messaggio di errore con i nomi dei flussi di chiamate corrispondenti e la relativa posizione che richiede se si desidera continuare o uscire.
 - Procedendo con l'importazione, il sistema aggiungerà i file corrispondenti al database. È possibile ritornare al flusso di chiamata e sostituire il tag non supportato con il tag SSML corretto.
 - Se si abbandona l'importazione, il sistema interrompe l'importazione del flusso di chiamata.
- **Ripristino dei flussi di chiamata con i tag di lettura non supportati:** quando si ripristinano flussi di chiamata con tag XML non supportati in un'azione di **Pronuncia testo**, Voicemail Pro registra un messaggio di avviso per ciascuna azione di flusso di chiamata rilevata corrispondente, indicando il nome del flusso di chiamata in cui è stata rilevata l'azione.

Collegamenti correlati

[Comandi SSML di TTS](#) alla pagina 291

Tag XML SSML

Voicemail Pro TTS supporta solo i controlli vocali utilizzando i tag SSML.

Attributo	Descrizione
Volume	<p>Imposta il volume del messaggio vocale.</p> <p>Attributo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <code>volume=</code> Può contenere valori compresi tra 0 e 100, che rappresentano il volume impostato sul sistema in percentuale. <p>Esempi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <code><prosody volume="50"/></code> <code><prosody volume="50">Leggi questo testo al livello 50</prosody></code> e considera questa condizione come normale.
Frequenza	<p>Consente di impostare la velocità con cui viene riprodotto il messaggio vocale.</p> <p>Attributo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <code>rate=</code> Imposta la velocità di lettura da 0 a 10 dove 0 rappresenta l'impostazione normale. Questo attributo non supporta i valori negativi. <p>Esempi:</p> <ul style="list-style-type: none"> Tasso assoluto: <code><prosody rate="default"/><prosody rate=5>pronunciare questo testo alla velocità 5</prosody></code> Velocità relativa: <code><prosody rate="5">aumentare la velocità corrente di 5</prosody></code>
Pitch	<p>Consente di regolare l'intensità con cui viene riprodotto il messaggio vocale.</p> <p>Attributo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <code>pitch=</code> Imposta l'intensità di lettura da -10 a 10 dove 0 rappresenta l'impostazione normale. <p>Esempi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <code><prosody pitch="default"/><prosody pitch="5st">Leggere questo testo all'intensità 5</prosody></code> <code><prosody pitch="default"/><prosody pitch="5"/></code> Leggere tutto il testo seguente all'intensità 5 <code><prosody pitch="-5">Riduci l'intensità corrente di 5</prosody></code>
Emphasis	<p>Consente di attribuire più enfasi a una parola o una sezione di testo.</p> <p>Esempio:</p> <ul style="list-style-type: none"> Dai <code><emphasis>il benvenuto</emphasis></code>

La tabella continua...

Attributo	Descrizione
Spell	<p>Consente di configurare il motore in modo che legga alla lettera il testo anziché applicare le normali regole vocali. Questo tag non deve essere vuoto.</p> <p>Attributi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <code>interpret-as=</code> Imposta il tipo di testo da interpretare. • <code>format=</code> Imposta il formato del testo. <p>Esempi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Il numero di telefono è <code><say-as interpret-as="number" format="digits">555 3468</say-as></code> • La grafia del saluto è <code><say-as interpret-as="characters" format="characters">benvenuto</say-as></code>
Silenzio	<p>Consente di aggiungere una pausa. Questo tag deve essere vuoto.</p> <p>Attributo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <code>time=</code> Imposta la durata in millisecondi. <p>Esempio:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Un breve silenzio di 1 secondo <code><break time="1000ms"/></code> fatto.

Collegamenti correlati

[Comandi SSML di TTS](#) alla pagina 291

Configurazione di TTS per la lettura dei messaggi e-mail

TTS può essere usato, insieme ai client di posta MAPI e al server Exchange, per leggere i nuovi messaggi e-mail nella cartella della posta in arrivo al momento in cui si accede alla casella postale Voicemail.

- Il server Voicemail deve essere stato installato e configurato per supportare l'e-mail Voicemail mediante un client MAPI.
 - La lettura delle e-mail non è supportata con Exchange 2013 o quando si utilizza EWS per l'integrazione del server Exchange.
- La lettura delle e-mail può solo essere abilitata per gli utenti la cui impostazione di profilo è Mobile User, Power User o Unified Communications User.
- Questa funzione, disponibile solo in modalità Intuity, AAAconsente agli utenti di ascoltare i nuovi messaggi Voicemail e di sapere quanti "messaggi di testo" sono presenti. Prima della lettura di ciascun messaggio e-mail, vengono fornite informazioni sul mittente, l'ora di invio e le dimensioni. Questi dettagli consentono di ignorare e-mail lunghe o non urgenti.
- Non è possibile leggere i messaggi e-mail in formato HTML. Pertanto, tutto il codice dei messaggi e-mail in formato HTML viene interpretato come testo del messaggio.

Collegamenti correlati

[Utilizzo della conversione da testo a voce \(TTS\)](#) alla pagina 289

Configurazione della lettura e-mail

Procedura

1. Nella configurazione di IP Office, visualizzare le impostazioni per l'utente.
2. Nella scheda **Utente**, impostare il Profilo dell'utente **suUtente Mobile** o **Utente Power**.

Menu Programming	Mobility	Phone Manager Options	Hunt Group Membership	Announcements	Personal Directory				
User	Voicemail	DND	ShortCodes	Source Numbers	Telephony	Forwarding	Dial In	Voice Recording	Button Programming
Name	Extn201								
Password									
Confirm Password									
Full Name	Albert								
Extension	201								
Locale									
Priority	5								
Profile	Mobile User								
	<input type="checkbox"/> Receptionist								

3. Nella scheda **Voicemail**,

- **E-mail di Voicemail:** inserire l'indirizzo e-mail dell'utente.

Menu Programming	Mobility	Phone Manager Options	Hunt Group Membership	Announcements	Personal Directory				
User	Voicemail	DND	ShortCodes	Source Numbers	Telephony	Forwarding	Dial In	Voice Recording	Button Programming
Voicemail Code	****				<input checked="" type="checkbox"/> Voicemail On				
Confirm Voicemail Code	****				<input type="checkbox"/> Voicemail Help				
Voicemail Email	test@example.com				<input type="checkbox"/> Voicemail Ringback				
					<input checked="" type="checkbox"/> Voicemail Email Reading				
					<input type="checkbox"/> UMS Web Services				

- **Lettura dei messaggi e-mail Voicemail:** abilitare questa opzione per la lettura di e-mail TTS.

Attualmente non supportata se si utilizza EWS per l'integrazione del server Exchange.

Collegamenti correlati

[Utilizzo della conversione da testo a voce \(TTS\)](#) alla pagina 289

Capitolo 40: Abbinamento cellulari

L'abilitazione della funzione Abbinamento cellulari in IP Office consente agli utenti di inviare chiamate interne ed esterne a un numero esterno, ad esempio a un numero di cellulare.

- L'arrivo di una chiamata viene segnalato sia sui telefoni interni che esterni ed è possibile rispondere da qualsiasi telefono.
- Se la funzione Non disturbare (DND) è attiva, tutti gli utenti che chiamano l'interno sentiranno il tono di occupato e la chiamata esterna non squilla sul telefono esterno. Se un chiamante è stato inserito nell'elenco di eccezioni DND, ad esempio tramite l'applicazione one-X Portal for IP Office, le chiamate squillano solo sul telefono interno.
- Se sono state attivate le opzioni di inoltrare, le chiamate squillano sia sui telefoni interni che esterni configurati per l'inoltrare.
- Se si attiva l'opzione Seguimi, le chiamate squillano solo sui telefoni a cui vengono inoltrate. ma non su quelli esterni.

Abbinamento cellulari: comando Formato libero

È possibile eseguire un'azione **Imposta valore CPxx** come comando in formato libero. Ad esempio, `CP4:$KEY` archivia il valore corrente di `$KEY` come variabile `$CP4`.

In Voicemail Pro è possibile amministrare le funzioni Abbinamento cellulari utilizzando azioni **Generico** con comandi in formato libero. Ad esempio:

- `CFG:Set MattR twinning_type Mobile:` consente di attivare la funzione Abbinamento cellulari sull'interno `MattR`.
 - È possibile inserire l'utente utilizzando il nome utente o il numero di interno.
- `CFG:Set MattR mobile_twinning_number $KEY:` consente di impostare il numero di abbinamento cellulari per l'utente `MattR` sul valore corrente di `$KEY`.
- `CFG:Set MattR twinning_type Internal:` disattiva Abbinamento cellulari per l'utente `MattR`.

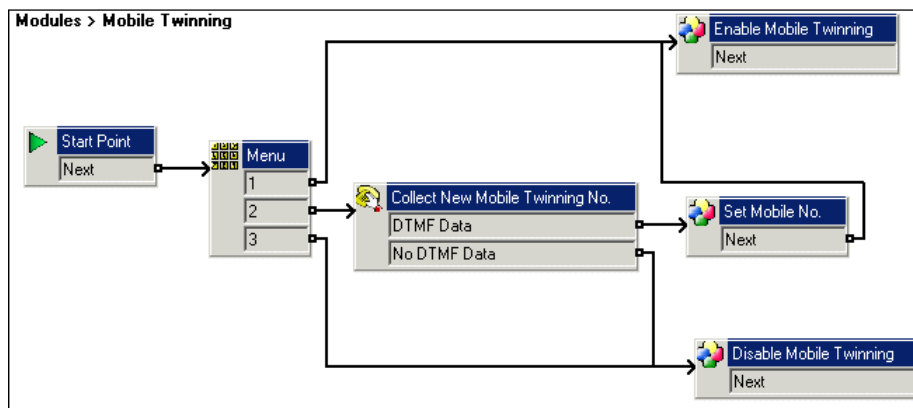
Collegamenti correlati

[Esempio di creazione del flusso di chiamata per l'abbinamento cellulari](#) alla pagina 297
[Creazione di un codice funzione per verificare il flusso di chiamata](#) alla pagina 298

Esempio di creazione del flusso di chiamata per l'abbinamento cellulari



Informazioni su questa attività

Questo esempio spiega come creare un modulo Voicemail Proche un utente possa utilizzare per attivare o disattivare la funzione Abbinamento cellulari nonché di impostare il numero di cellulare. Nell'esempio la funzione è stata impostata sull'interno 203.



Procedura

1. Creare un nuovo modulo denominato `Mobile Twinning`.
2. Aggiungere un'azione menu contenente le opzioni 1, 2 e 3. Aggiungere un prompt che descriva le opzioni disponibili ai chiamanti.
3. Aggiungere l'opzione per l'attivazione della funzione Abbinamento cellulari.
 - Fare clic sull'icona **Azioni di base** e selezionare **Generico**.
 - Modificare il nome del token in `Enable Mobile Twinning`.
 - Fare clic sulla scheda **Specifico**.
 - Inserire il comando `CFG:Set 203 twinning_type Mobile`.
 - Fare clic su **OK**.
4. Per aggiungere l'opzione per la disattivazione della funzione Abbinamento cellulari:
 - Fare clic sull'icona **Azioni di base** e selezionare **Generico**.
 - Modificare il nome del token in `Disable Mobile Twinning`.
 - Fare clic sulla scheda **Specifico**.
 - Inserire il comando `CFG:Set 203 twinning_type Internal`.
 - Fare clic su **OK**.
5. Per aggiungere l'opzione per l'inserimento del numero di cellulare:
 - Fare clic sull'icona **Azioni di telefonia** e selezionare **Raccolta alfanumerica**.
 - Modificare il nome del token in `Collect New Mobile Twinning No.`
 - Registrare un prompt di inserimento che richieda all'utente di inserire il numero di cellulare per l'abbinamento.

- Fare clic su **OK**.
6. Per aggiungere un'azione per impostare il numero di cellulare:
 - Fare clic sull'icona  **Azioni di base** e selezionare  **Generico**.
 - Modificare il nome del token in `Set Mobile No.`
 - Fare clic sulla scheda **Specifico**.
 - Inserire il comando `CFG:Set 203 mobile_twinning_number_$KEY.`
 - Fare clic su **OK**.
 7. Collegare le azioni e confermare le modifiche per renderle effettive.

Collegamenti correlati

[Abbinamento cellulari](#) alla pagina 296

Creazione di un codice funzione per verificare il flusso di chiamata

Procedura

1. In IP Office Manager, aggiungere il seguente codice funzione. Nell'esempio è stato usato il codice funzione ***90**, ma è possibile usare un codice funzione qualsiasi.

Campo	Contenuto
Codice	*90
Funzione	Ascolta posta vocale
Numero di telefono	"Abbinamento cellulari"
ID gruppo linee	0
Impostazioni internazionali	[Nessuna impostazione]
Forza codice account	[Nessuna impostazione]

2. Salvare e unire la configurazione nell'unità IP Office.
3. Verificare il funzionamento del codice funzione componendo ***90** dall'interno 203.
 - Premere 1 per abilitare la funzione Abbinamento cellulari sull'interno 203.
 - Premere 2 per inserire un nuovo numero di cellulare per l'interno 203.
 - Premere 3 per disabilitare la funzione Abbinamento cellulari per l'interno 203.

Collegamenti correlati

[Abbinamento cellulari](#) alla pagina 296

Capitolo 41: Connessione al database

Voicemail Pro i flussi di chiamata di possono interagire con i database PostgreSQL. Le **Azioni del database** che possono essere utilizzate in un flusso di chiamata sono:

Azione	Descrizione
Apertura database	Apri il database desiderato, unitamente alle autorizzazioni e alle opzioni di protezione.
Esecuzione database	Definisce una query SQL che consente di leggere i record corrispondenti nel database oppure di scrivervi dati. Possono essere restituiti un massimo di 6 campi per i record del database corrispondenti.
Acquisizione dati database	Seleziona il record corrente tra le corrispondenze restituite dall'azione Esecuzione database precedente. I campi di record vengono quindi inseriti nelle variabili Voicemail Pro da \$DBD[0] a \$DBD[5]. Utilizzare Acquisizione dati database per selezionare il primo record, il successivo, il precedente o l'ultimo.
Chiusura database	Chiude la connessione al database. Questa operazione viene eseguita automaticamente quando il chiamante termina la chiamata.

Collegamenti correlati

[Supporto database](#) alla pagina 299

[Scenario di esempio relativo all'uso di un database](#) alla pagina 300

[Acquisizione di dati dal database](#) alla pagina 300

[Informazioni restituite dal database](#) alla pagina 304

[Inserimento di informazioni nel database](#) alla pagina 305

Supporto database

Voicemail Pro supporta l'integrazione di database di terze parti per il flusso di chiamate con le versioni del database descritte di seguito. Il supporto dipende dal connettore del database installato come parte del sistema operativo Linux sottostante sul server Voicemail.

IP Office versione	PostgreSQL		MySQL	
	Versione Connettore	Versione Database	Versione Connettore	Versione Database
11.0	8.4	8.4 e versioni successive	5.1	4.1.1 e versioni successive
11.1.0	9.4	9.4 e versioni precedenti	5.25	4.1.1 e versioni successive
11.1.1	9.6	9.6 e versioni precedenti	Nessun connettore installato.	

Per maggiori informazioni, consultare la documentazione ufficiale.

- **PostgreSQL:** <https://odbc.postgresql.org>
 - Il server Voicemail utilizza l'autenticazione MD5. Altri metodi di autenticazione come SCRAM non sono supportati.
- **MySQL:** <https://dev.mysql.com/doc/connector-odbc/en/connector-odbc-versions.html>

Collegamenti correlati

[Connessione al database](#) alla pagina 299

Scenario di esempio relativo all'uso di un database

In questo esempio di flusso chiamate, è stato creato un assistente automatico per consentire ai chiamanti di ordinare libri. Le informazioni relative ai libri sono contenute in un database Microsoft Access. Ai chiamanti viene chiesto di inserire il codice ISBN o il nome dell'autore. Verrà cercato e visualizzato il titolo e il costo dell'articolo per consentire al chiamante di prendere una decisione sull'acquisto dell'articolo. Se il chiamante decide di acquistare il libro, può inserire tramite il tastierino del telefono i dettagli relativi alla carta di credito e un numero di telefono.

Esempio di database usato in un flusso chiamate



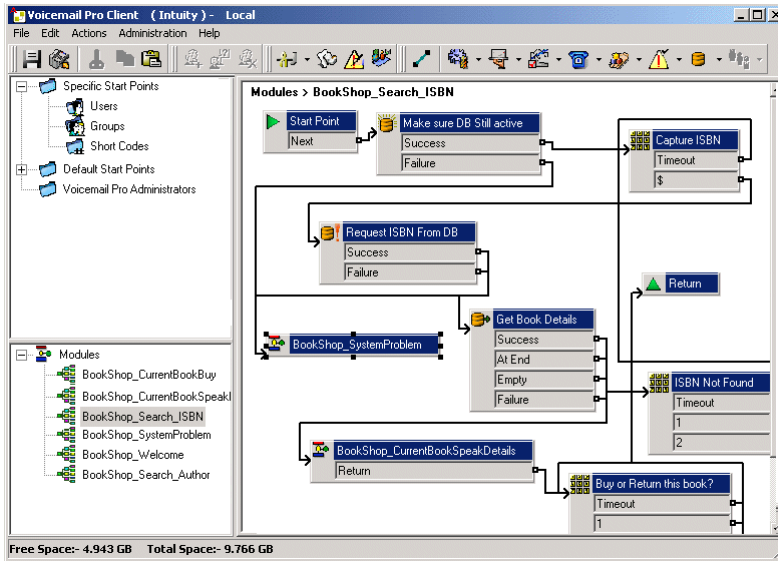
	ISBN	Author	Title	Cost
	1001	James Herbert	The Fog	£4.30
	1002	James Herbert	The Rats	£2.59
	6666	J D Salinger	The Catcher in the Rye	£3.10
	6767	J K Rowling	The Harry Potter Books	£9.50
	7777	A A Milne	Winnie the Poo	£2.60
	8888	Rudyard Kipling	The Jungle Books	£3.40
	9999	Jonathan Swift	Gulliver's Travels	£2.30
				£0.00

Collegamenti correlati

[Connessione al database](#) alla pagina 299

Acquisizione di dati dal database

Il modulo **Bookshop_Welcome** consente ai chiamanti di ricercare libri in un database utilizzando il codice ISBN o il nome dell'autore. La seguente schermata mostra il modulo del flusso chiamate usato quando il chiamante sceglie di usare il codice ISBN per le ricerche. Le azioni del database usate sono descritte sotto allo schema del flusso chiamate, informazioni più specifiche sono invece fornite nelle pagine seguenti.

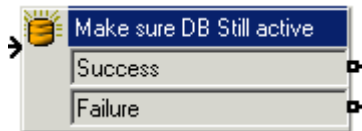


Collegamenti correlati

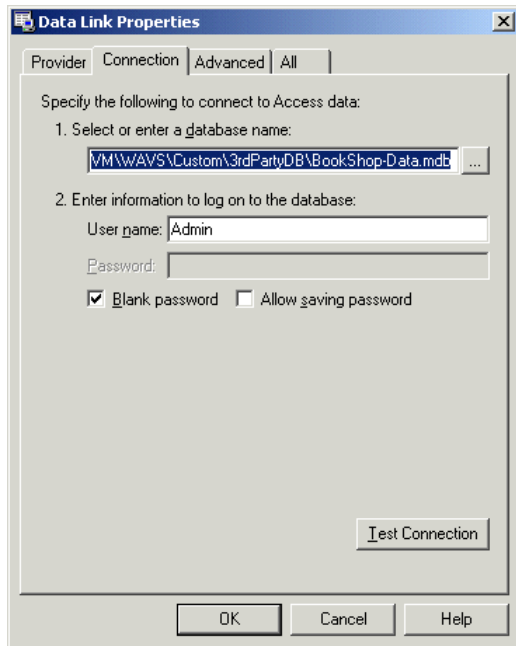
- [Connessione al database](#) alla pagina 299
- [Azione Apertura database](#) alla pagina 301
- [Azione Esecuzione database](#) alla pagina 302
- [Azione Acquisizione dati database](#) alla pagina 303

Azione Apertura database

L'azione **Apertura database** consente di stabilire un collegamento con il database della libreria.



La scheda Specifico dell'azione contiene l'ubicazione del database. Fare clic sul pulsante Sfoglia per visualizzare la finestra di dialogo Proprietà collegamento dati. Le informazioni inserite in questa schermata cambiano a seconda del tipo di database usato. Se il database è disponibile, i chiamanti passano dal flusso chiamate all'azione Menu che acquisisce il codice ISBN inserito.



- Il server Voicemail utilizza l'autenticazione MD5. Altri metodi di autenticazione come SCRAM non sono supportati.

Collegamenti correlati

[Acquisizione di dati dal database](#) alla pagina 300

Azione Esecuzione database

Informazioni su questa attività

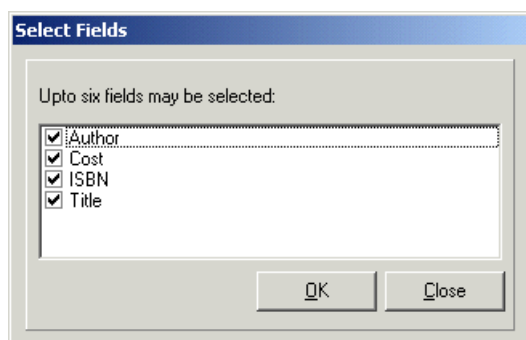
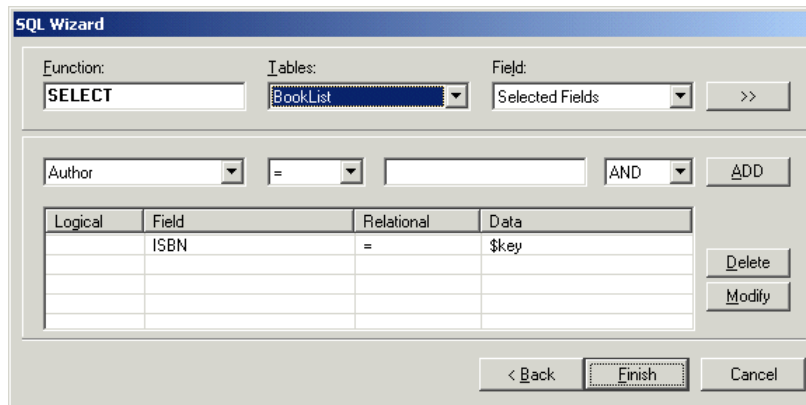
L'azione **Esecuzione database** contiene l'elemento da ricercare nel database aperto, in questo esempio, l'azione contiene il codice ISBN acquisito tramite l'azione Menu precedente. Se la sequenza di numeri inseriti dal chiamante corrisponde al codice ISBN presente nel database, il sistema acquisisce le informazioni relative al nome dell'autore, il costo, il codice ISBN e il titolo del libro. La query viene inserita nell'azione **Esecuzione database** tramite la scheda Specifico. Quando si inseriscono le informazioni nella scheda Specifico per la prima volta, è necessario effettuare le seguenti operazioni:



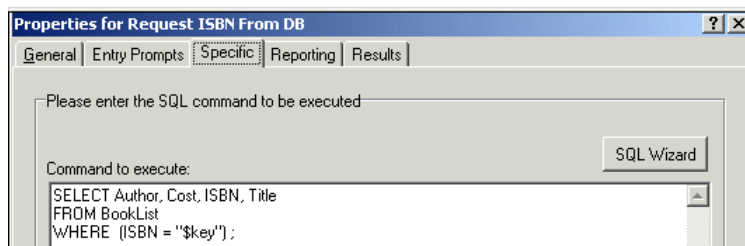
Procedura

1. Selezionare l'icona **Apertura database** desiderata. In questo esempio è stata selezionata l'icona "Verifica che il database sia ancora attivo".
2. **Nella finestra Funzione SQL è stata selezionata l'opzione 'Scegli ...da'** come informazione database richiesta.

3. I dati vengono quindi inseriti nella Procedura guidata SQL, come mostra il seguente esempio.



4. Al termine dell'inserimento della query, la Procedura guidata SQL si chiude. In questo caso la scheda Specifico dell'azione contiene la query inserita, come mostra il seguente esempio.



Collegamenti correlati

[Acquisizione di dati dal database](#) alla pagina 300

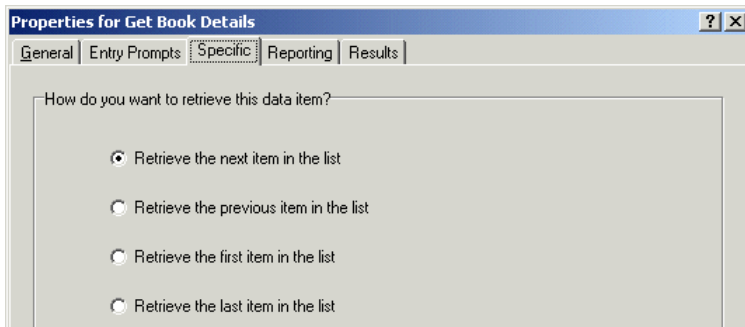
Azione Acquisizione dati database

L'azione **Acquisizione dati database** restituisce i dettagli di tutte le voci corrispondenti risultanti dalla ricerca nel database.



Per visualizzare i risultati, è necessario selezionare nella scheda Specifico l'opzione che consente di specificare la modalità con cui i dati vengono ripristinati dal database. In questo

esempio, viene selezionata l'opzione **Recupera la voce successiva in elenco** e il chiamante può passare da un risultato all'altro, se viene rilevata più di una corrispondenza del codice ISBN.



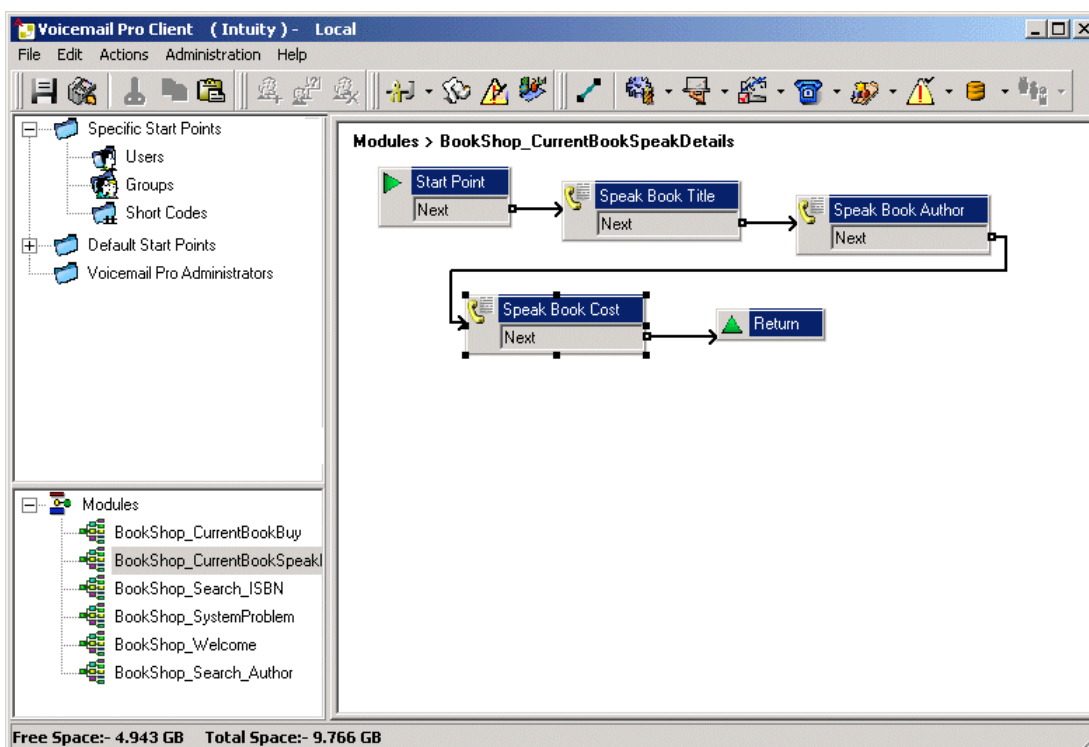
Se viene rilevato un codice ISBN corrispondente, il flusso chiamate viene trasferito a un altro modulo chiamato "Bookshop_CurrentBookSpeakDetails".

Collegamenti correlati

[Acquisizione di dati dal database](#) alla pagina 300

Informazioni restituite dal database

Il modulo *Bookshop_CurrentBookSpeakDetails* restituisce al chiamante il titolo del libro, il nome dell'autore e il costo del libro che corrispondono al codice ISBN inserito.



Le informazioni contenute nel database vengono fornite al chiamate tramite l'azione "Pronuncia testo".

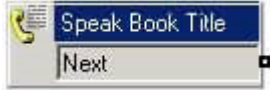
Collegamenti correlati

[Connessione al database](#) alla pagina 299

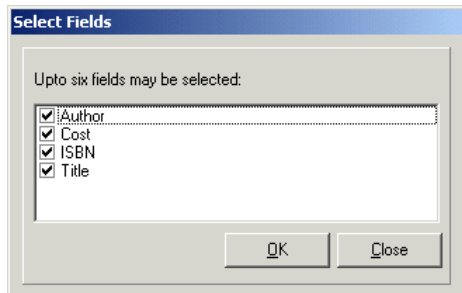
[Pronuncia titolo libro](#) alla pagina 305

Pronuncia titolo libro

Questa azione viene usata per fornire al chiamante il titolo del libro associato al codice ISBN inserito.



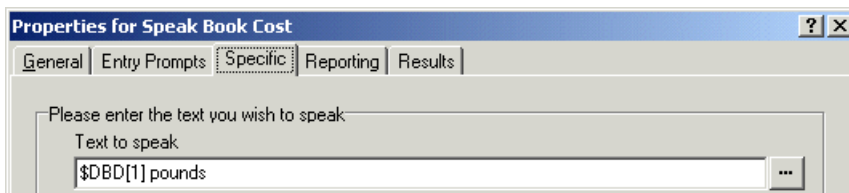
I campi selezionati nell'azione "Richiedi ISBN da DB" contengono le informazioni recuperate dal database della libreria. I campi selezionati sono **Autore**, **Costo**, **ISBN** e **Titolo**.



Tutti i campi selezionati nella query vengono visualizzati in ordine alfabetico.

- `$(DBD[0])` restituisce le informazioni contenute nel campo Autore
- `$(DBD[1])` restituisce le informazioni contenute nel campo Costo
- `$(DBD[2])` restituisce le informazioni contenute nel campo ISBN
- `$(DBD[3])` restituisce le informazioni contenute nel campo Titolo

Ciascuna azione **Pronuncia testo** del flusso di chiamata restituisce i valori dei diversi campi selezionati nella query del database. È possibile anche aggiungere all'azione "Pronuncia costo libro" ulteriore testo per fornire al chiamante indicazioni sulla valuta. Nell'esempio il prezzo è indicato in sterline.



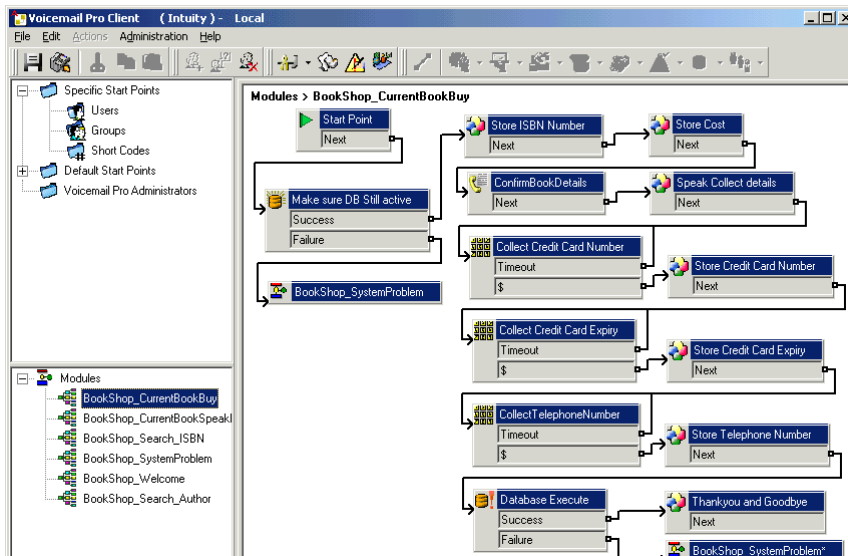
Collegamenti correlati

[Informazioni restituite dal database](#) alla pagina 304

Inserimento di informazioni nel database

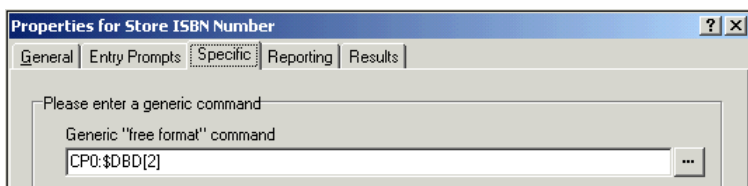
Si supponga in questo esempio che i clienti possano scegliere di acquistare un libro. Se scelgono di acquistare il libro, si attiva il modulo del flusso chiamate

Bookshop_CurrentBookBuy. Il flusso di chiamata controlla immediatamente che l'accesso al database della libreria sia ancora disponibile utilizzando un'azione **Apertura database**.

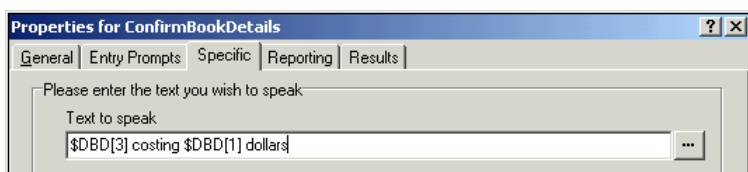


Conferma dei dati del libro

Per memorizzare il codice ISBN e il costo, vengono utilizzate azioni generiche. Nell'esempio successivo il codice ISBN è memorizzato nella variabile chiamata *CP0*.



Dopo la memorizzazione del titolo del libro, il costo viene proposto vocalmente al chiamante tramite un'azione **Pronuncia testo**. Vedere il seguente esempio.



Collegamenti correlati

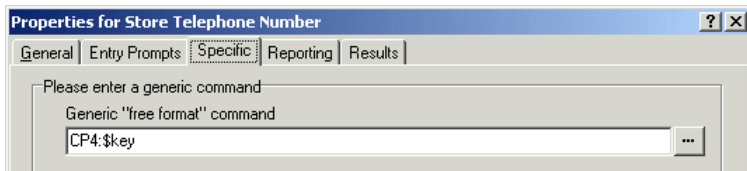
[Connessione al database](#) alla pagina 299

[Raccolta dei dettagli dei chiamanti](#) alla pagina 306

Raccolta dei dettagli dei chiamanti

Informazioni su questa attività

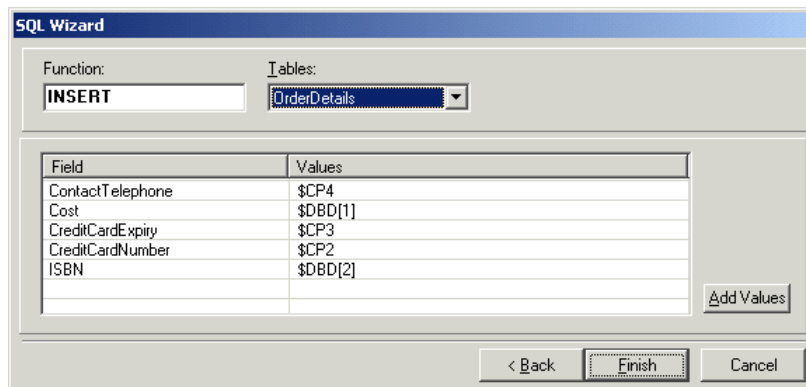
I dati possono essere inseriti in un database dal chiamante. In questo esempio il sistema acquisisce il numero di carta di credito del chiamante, la data di scadenza e il numero di telefono. Dopo l'acquisizione di questi dati, il database viene aggiornato. Il seguente esempio mostra come usare la scheda Specifico per acquisire il numero di telefono del chiamante e assegnarlo alla variabile chiamata *CP4*.



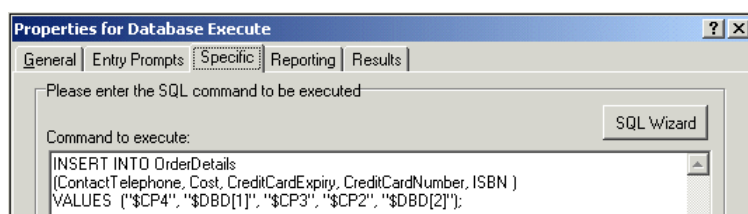
Dopo l'acquisizione di tutti i dati, è necessario aggiornare il database. Questa operazione può essere effettuata utilizzando l'azione Esecuzione database. Quando si inseriscono le informazioni nella scheda Specifico per la prima volta, è necessario effettuare le seguenti operazioni:

Procedura

1. Selezionare l'icona **Esecuzione database**.
2. Nella finestra Funzione SQL è stata scelta l'opzione "Inserisci ...valori" come tipo di informazione da aggiungere al database.
3. I dati vengono quindi inseriti nella Procedura guidata SQL, come mostra il seguente esempio. Quando si seleziona la tabella del database, il sistema inserisce l'elenco dei campi contenuti nella tabella.



4. Al termine dell'inserimento dei dati, la Procedura guidata SQL si chiude. In questo caso la scheda Specifico contiene il comando da eseguire, come mostra il seguente esempio.



Collegamenti correlati

[Inserimento di informazioni nel database](#) alla pagina 305

Capitolo 42: Composizione in base al nome

L'azione **Composizione in base al nome** consente ai chiamanti di specificare l'utente o il gruppo desiderato, componendo il nome tramite il tastierino del telefono e selezionando una delle corrispondenze trovate.

Per usare questa funzione, è necessario disporre di un telefono DTMF munito di un tastierino ITU alfanumerico simile a quello mostrato nell'esempio. I prerequisiti principali per l'uso dell'azione **Composizione in base al nome** sono:



1. **Nomi utente:** i nomi utente devono essere impostati in IP Office Manager. **Per l'azione Componi in base al nome è possibile usare indifferentemente il campo Nome o Nome completo dell'utente.** Se impostato, il campo **Nome completo** ha la priorità sul campo **Nome**.
 - **Modifica dei nomi:** vengono create le caselle postali Voicemail Procorrispondenti ai Nomi utenti esistenti. Se viene modificato un Nome utente, Voicemail Pro creerà una nuova casella postale che corrisponde al nuovo Nome. Pertanto, quando si impostano gli utenti per la prima volta, è necessario inserire valori precisi nel campo **Nome**. **Per l'azione Componi in base al nome, usare il campo Nome completo, poiché il contenuto di Nome completo può essere modificato senza cambiare le restanti voci della casella postale.**
2. **Registrazioni dei nomi utente:** il nome utente deve essere registrato per ciascuna casella postale che si desidera includere nell'azione **Composizione in base al nome**. Questa operazione può essere effettuata in due modi:
 - **Modalità Casella postale Intuity:** quando l'utente accede per la prima volta alla propria casella postale, per impostazione predefinita gli viene chiesto di impostare la password per il codice Voicemail e di registrare il proprio nome.
 - **Modalità Casella postale IP Office:** in questa modalità è possibile impostare un flusso di chiamate che consenta agli utenti di registrare il proprio nome. Questo documento include un modulo di esempio che è possibile utilizzare a tal fine. Il modulo può essere usato anche sui sistemi impostati in modalità casella postale Intuity per permettere gli utenti di registrare nuovamente il proprio nome. Vedere [Aggiunta di un modulo Registra nome](#) alla pagina 310.

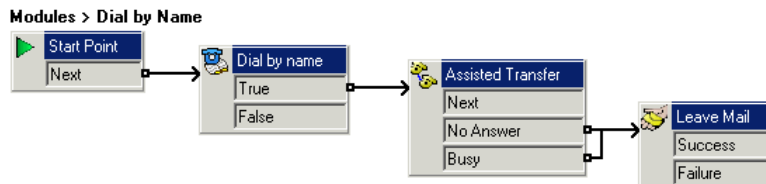
Collegamenti correlati

- [Esempio di flusso chiamate](#) alla pagina 309
- [Aggiunta di un codice funzione](#) alla pagina 310
- [Aggiunta di un modulo Registra nome](#) alla pagina 310
- [Uso della tabella Nome](#) alla pagina 311
- [Modifica dei nomi completi](#) alla pagina 312

Esempio di flusso chiamate

Informazioni su questa attività

In questo esempio, il chiamante seleziona un nome utilizzando il servizio Componi in base al nome e viene quindi trasferito all'interno corrispondente. Se l'interno non risponde o è occupato, il chiamante viene trasferito a Voicemail in modo che possa lasciare un messaggio.



Procedura

1. In Voicemail Pro è stato aggiunto un nuovo modulo chiamato `Dial by Name`.
2. Da **Azioni di telefonia** è stata aggiunta l'azione **Composizione in base al nome**.
3. Da **Azioni di telefonia** è stata aggiunta anche un'azione **Trasferimento assistito**. Nella scheda **Specifico** delle proprietà, l'opzione **Casella postale** è stata impostata su `$KEY`.
4. Il risultato **Vero** dell'azione **Composizione in base al nome** è collegato all'azione **Trasferimento assistito**.
5. Da **Azioni casella postale** è stata aggiunta un'azione **Lascia messaggio**.

Anche in questo caso, nella scheda **Specifico** l'opzione **Casella postale** è stata impostata come `$KEY`. Sono stati aggiunti collegamenti dai risultati **Senza risposta** e **Occupato** dell'azione **Trasferimento assistito** a questa azione.

Passi successivi

Aggiungere un codice funzione.

Collegamenti correlati

- [Composizione in base al nome](#) alla pagina 308

Aggiunta di un codice funzione

Procedura

1. In IP Office Manager, è stato aggiunto un nuovo codice funzione di sistema. Nell'esempio è stato scelto *75 e sono state inserite le informazioni elencate di seguito.

Campo	Contenuto
Codice	*75
Funzione	Ascolta posta vocale
Numero di telefono	"Componi in base al nome"
ID gruppo linee	0
Impostazioni internazionali	[Nessuna impostazione]
Forza codice account	[Nessuna impostazione]

2. Dopo il salvataggio di queste impostazioni in IP Office, gli utenti possono comporre *75 per usare la funzione Componi in base al nome. Inoltre, possono anche trasferire le chiamate che ricevono al flusso chiamate.
3. Il codice funzione può essere associato anche a un tasto SoftConsole o DSS. Inoltre, è possibile anche usare un instradamento chiamate in entrata per indirizzare chiamate esterne specifiche alla funzione, ciò può essere utile, ad esempio, se i dipendenti utilizzano un numero esterno specifico quando sono fuori ufficio.

Collegamenti correlati

[Composizione in base al nome](#) alla pagina 308

Aggiunta di un modulo Registra nome

Informazioni su questa attività

Tramite questo modulo gli utenti possono registrare/ripetere la registrazione del nome della propria casella postale. È necessario usare questo modulo o un altro modulo simile se Voicemail Pro è impostato in Modalità casella postale IP Office. Tuttavia, può essere usato anche se Voicemail Pro utilizza la modalità casella postale Intuity, poiché permette agli utenti di poter ripetere più rapidamente la registrazione dei propri nomi.

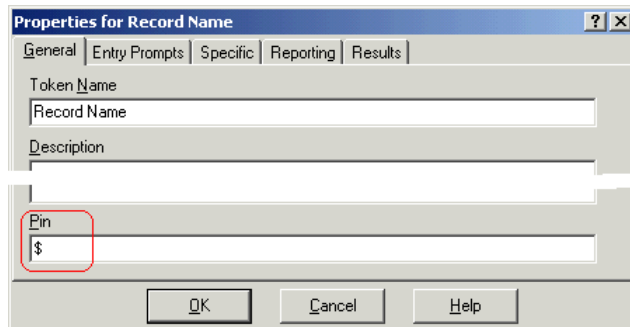
Modules > Record Name



Procedura

1. In Voicemail Pro, è stato aggiunto un nuovo modulo chiamato *Registra nome*.
2. È stata aggiunta un'azione **Nome record**.

3. Nella scheda **Generale** delle proprietà dell'azione **Nome record** è stato impostato **PIN** come \$. \$ significa che il chiamante deve immettere il proprio codice Voicemail per poter utilizzare l'azione.



4. **Specifico** è stato lasciato impostato su **Casella postale chiamante**.
5. Il modulo è stato salvato e attivato.

Passi successivi

Per aggiungere un codice funzione:

1. In IP Office Manager, è stato aggiunto un nuovo codice funzione di sistema. Nell'esempio è stato scelto ***74** e sono state inserite le informazioni specificate nella tabella.

Campo	Contenuto
Codice	*74
Funzione	Ascolta posta vocale
Numero di telefono	"Registra nome"
ID gruppo linee	0
Impostazioni internazionali	[Nessuna impostazione]
Forza codice account	[Nessuna impostazione]

2. Dopo il salvataggio delle impostazioni in IP Office, gli utenti possono comporre ***74** sul proprio interno per registrare il nome della propria casella postale.

Collegamenti correlati

[Composizione in base al nome](#) alla pagina 308

Uso della tabella Nome

Informazioni su questa attività

È possibile creare un servizio che permetta agli utenti di accedere al sistema e di registrare nuovamente il nome di una casella postale. Per effettuare questa operazione, è possibile utilizzare **NameWavsTable** che richiede un numero di interno e permette quindi agli utenti di riprodurre, ripetere la registrazione e salvare un nome registrato per un interno specifico. È quindi possibile inserire un altro numero interno e così via. Se viene utilizzata questa opzione, deve essere protetta tramite un codice PIN adatto e altre misure di protezione, poiché può essere utilizzata per registrare nomi per qualsiasi casella postale.

Procedura

1. In Voicemail Pro, creare un nuovo modulo.
2. Aggiungere un'azione **Vai a** e aprire la finestra delle proprietà.
3. Nella scheda **Generale** inserire un numero univoco nel campo Pin.
4. Nella scheda **Specifico** fare clic su Selezionare il nodo sul quale spostarsi, quindi inserire `NameWavsTable`.
5. Fare clic su **OK**.
6. Creare un instradamento al nuovo modulo utilizzando un codice funzione o un altro metodo.

Collegamenti correlati





[Composizione in base al nome](#) alla pagina 308

Modifica dei nomi completi

Informazioni su questa attività

Gli utenti che utilizzano telefoni con display muniti di porta DS possono impostare e modificare la modalità con cui viene visualizzato il loro nome completo sul telefono. Il nome impostato viene quindi usato per ricercare la corrispondenza con la parte di testo della funzione **Composizione in base al nome**.

Procedura

1. Premere due volte  **Menu**.
2. Premere  e selezionare **ProgA**.
3. Premere  e selezionare **Nome**.
4. Inserire il nuovo nome. Utilizzare i tasti di selezione e **Ruota** per specificare i caratteri. Ad esempio per inserire la lettera L, premere 5 volte il tasto, quindi premere **Ruota** fino a visualizzare la lettera **L**. Per cancellare i caratteri inseriti, usare il tasto di visualizzazione in alto a sinistra.
5. Se il testo visualizzato è corretto, premere **Fatto**.
6. Premere  **Esci**.

Collegamenti correlati

[Composizione in base al nome](#) alla pagina 308

Capitolo 43: Campagne

Le campagne sono costituite da una serie di domande e risposte. Chi chiama una campagna sente le domande e fornisce le proprie risposte parlando oppure utilizzando il tastierino numerico del telefono. Voicemail Pro salva le risposte per elaborarle in seguito.

Ciascuna campagna può includere un massimo di 21 domande. Gli agenti responsabili dell'elaborazione delle risposte possono accedere alla campagna per ascoltare le risposte e memorizzarle nel database o su altri supporti.

Collegamenti correlati

[Gestione delle campagne](#) alla pagina 313

[Prompt clienti](#) alla pagina 315

[Menu cliente](#) alla pagina 316

[Identificazione campagna](#) alla pagina 317

[Accesso ai risultati della campagna](#) alla pagina 318

Gestione delle campagne

Nel client Voicemail Pro, la **procedura guidata di composizione Campagna** consente di creare e modificare le campagne.

Collegamenti correlati

[Campagne](#) alla pagina 313

[Avvio della procedura guidata per le campagne](#) alla pagina 313


[Creazione di una nuova campagna](#) alla pagina 314

[Modifica di una campagna](#) alla pagina 314

[Eliminazione di una campagna](#) alla pagina 315

Avvio della procedura guidata per le campagne

Procedura

1. Premere F7 oppure fare clic su  **Editor campagna**.
2. Si apre la finestra Introduzione di Procedura guidata di composizione Campagna, in cui è possibile selezionare l'attività desiderata:
 - **Crea nuova campagna:** selezionare questa opzione per visualizzare i menu della procedura guidata che forniscono istruzioni su come configurare le impostazioni delle campagne.
 - **Modifica campagna esistente:** questa opzione consente di visualizzare un elenco delle campagne esistenti. È possibile selezionare una campagna che si desidera

modificare. Vengono visualizzati i menu della procedura guidata che consentono di configurare le impostazioni per la campagna.


- **Elimina campagna esistente:** selezionare questa opzione per visualizzare l'elenco delle campagne esistenti e selezionare la campagna da eliminare.

Collegamenti correlati

[Gestione delle campagne](#) alla pagina 313

Creazione di una nuova campagna

Procedura


1. Premere F7 oppure fare clic su  **Editor campagna**.
2. Selezionare **Crea nuova campagna** e fare clic su **Avanti**.
3. Si apre la finestra Prompt clienti.
 - Fare clic su **+**. Si apre la finestra **Modificare l'azione della campagna**. Ciascuna campagna può includere un massimo di 21 domande.
 - Inserire le domande per i clienti, quindi fare clic su **OK**
 - Apportare le modifiche desiderate alle domande.
 - **Modifica azione:** consente di modificare l'azione Campagna evidenziata.
 - **Elimina azione:** consente di eliminare l'azione Campagna evidenziata.
 - **Sposta azione:** consente di spostare la posizione dell'azione nella sequenza di azioni Campagna.
 - Fare clic su **Avanti**.
4. Si apre la finestra Menu cliente.
 - Selezionare le opzioni da rendere disponibili dopo la riproduzione del prompt.
 - Fare clic su **Avanti**.
5. Si apre la finestra Identificazione campagna.
 - Inserire i dati identificativi della campagna.
 - Fare clic su **Avanti**.
6. Fare clic su **Fine** per creare la campagna.

Collegamenti correlati

[Gestione delle campagne](#) alla pagina 313

Modifica di una campagna

Procedura

1. Premere F7 oppure fare clic su  **Editor campagna**.
2. Selezionare **Modifica campagna esistente** e fare clic su **Avanti**.
3. Selezionare la campagna desiderata e fare clic su **Avanti**.


4. Si apre la finestra **Prompt clienti**.
 - Fare clic su **+**. Si apre la finestra **Modificare l'azione della campagna**.
 - Inserire le domande per i clienti, quindi fare clic su **OK**
 - Apportare le modifiche desiderate alle domande.
 - **Modifica azione**: consente di modificare l'azione Campagna evidenziata.
 - **Elimina azione**: consente di eliminare l'azione Campagna evidenziata.
 - **Sposta azione**: consente di spostare la posizione dell'azione nella sequenza di azioni Campagna.
 - Fare clic su **Avanti**.
5. Si apre la finestra **Menu cliente**.
 - Selezionare le opzioni da rendere disponibili dopo la riproduzione del prompt.
 - Fare clic su **Avanti**.
6. Si apre la finestra Identificazione campagna.
 - Inserire i dati identificativi della campagna.
 - Fare clic su **Avanti**.
7. Fare clic su **Fine** per aggiornare la campagna.

Collegamenti correlati

[Gestione delle campagne](#) alla pagina 313

Eliminazione di una campagna

Procedura


1. Premere F7 oppure fare clic su  **Editor campagna**.
2. Selezionare **Elimina campagna esistente** e fare clic su **Avanti**.
3. Selezionare la campagna desiderata e fare clic su **Avanti**.
4. Fare clic su **Fine** per eliminare la campagna selezionata.

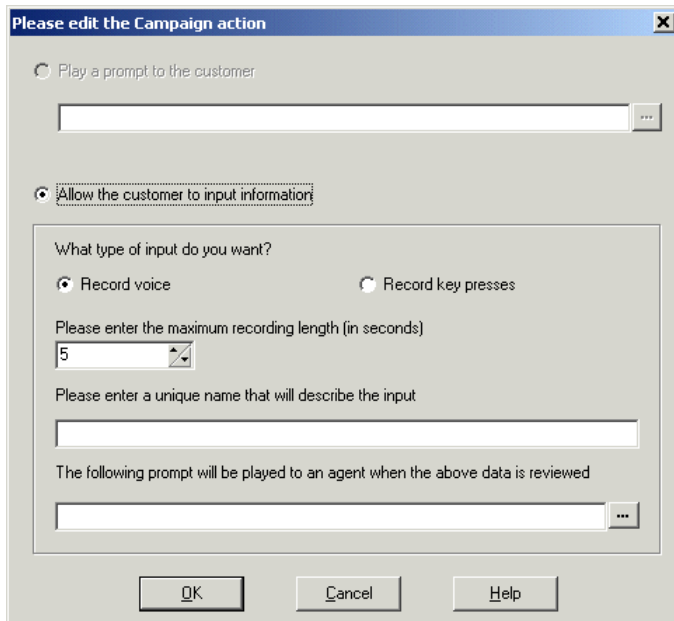
Collegamenti correlati



[Gestione delle campagne](#) alla pagina 313

Prompt clienti

La finestra Richieste clienti della procedura guidata di composizione Campagna permette di impostare la sequenza di domande da riprodurre ai chiamanti e registrare le loro risposte.

- **Aggiungi azione**: per aggiungere una nuova azione Campagna, fare clic su **+** **Aggiungi azione**. Viene visualizzata la finestra **Modificare l'azione della campagna**. Ciascuna campagna può includere un massimo di 21 domande.
- **Azione Modifica**: selezionare il prompt o la registrazione da modificare, quindi fare clic sull'azione  **Modifica**. Viene visualizzata la finestra **Modificare l'azione della campagna**.



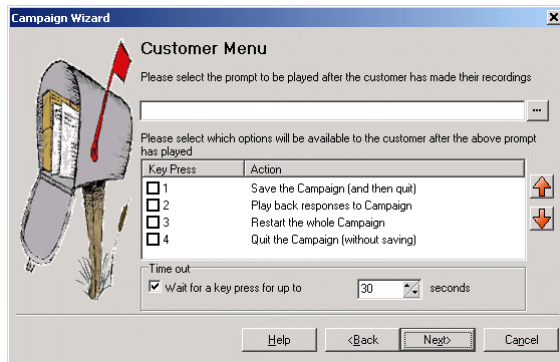
- **Riproduci un prompt al cliente:** selezionare questa opzione per riprodurre il prompt destinato al chiamante. Fare clic su  per specificare il prompt da riprodurre oppure crearne uno nuovo nella finestra Wave Editor. Vedere [Uso di Wave Editor](#) alla pagina 54.
- **Consenti a cliente di inserire le informazioni:** selezionare questa opzione se si desidera che l'azione registri la risposta del chiamante.
 - **Tipo di inserimento richiesto:** selezionare questa opzione per specificare se il server Voicemail deve **registrare un messaggio vocale** o **registrare i tasti selezionati**.
 - **Specificare la lunghezza di registrazione massima o Immettere il numero massimo di tasti premuti:** il nome del campo dipende dal tipo di inserimento scelto. L'intervallo in secondi rappresenta la durata massima della registrazione oppure il numero massimo di selezione tasti che devono essere registrati prima che venga intrapresa l'azione successiva.
 - **Inserire un nome univoco per descrivere l'inserimento:** selezionare questa opzione per assegnare un nome all'azione. Il nome deve essere costituito da una singola parola senza spazi.
 - **Il seguente prompt viene riprodotto all'agente in fase di verifica dei dati:** utilizzare questa opzione per selezionare o creare il prompt che deve essere riprodotto agli agenti prima dell'ascolto della risposta del chiamante. Fare clic su  per specificare il prompt da riprodurre oppure crearne uno nuovo nella finestra Wave Editor. Vedere [Uso di Wave Editor](#) alla pagina 54.

Collegamenti correlati

[Campagne](#) alla pagina 313

Menu cliente

Una volta completata la sequenza di domande e risposte, al chiamante viene presentato un menu di opzioni. La finestra Menu cliente della procedura guidata di composizione Campagna consente di selezionare le opzioni da rendere disponibili.



- **Selezionare il prompt da riprodurre dopo la registrazione del cliente:** è possibile selezionare o creare un prompt che deve essere riprodotto quando i chiamanti hanno completato la sequenza di domande e risposte. Il prompt deve indicare quali azioni dell'elenco possono essere selezionate. Fare clic su [...](#) per specificare il prompt da riprodurre oppure crearne uno nuovo nella finestra Wave Editor. Vedere [Uso di Wave Editor](#) alla pagina 54.
- **Selezionare le opzioni da rendere disponibili ai clienti dopo la riproduzione del prompt:** selezionare le caselle di controllo corrispondenti alle opzioni che si desidera rendere disponibili ai chiamanti. Per selezionare l'opzione, i chiamanti dovranno premere il tasto corrispondente.
 - **Salva la campagna (ed esci):** salva le risposte del chiamante e termina la chiamata.
 - **Riproduci risposte campagna:** riproduce le risposte fornite dai chiamanti e ripete le opzioni disponibili nel menu cliente.
 - **Riavvia l'intera campagna:** elimina le risposte del chiamante e riavvia la sequenza di domande e risposte.
 - **Chiudi la campagna (senza salvare):** termina la chiamata senza salvare le risposte del chiamante.
 - **Sposta opzioni:** consente di spostare l'opzione evidenziata in modo da modificare i tasti associati alle opzioni selezionabili
- **Timeout:** consente di specificare per quanto tempo il server Voicemail deve attendere una risposta prima di eseguire l'azione impostata in **Tempo di non risposta**.

Collegamenti correlati

[Campagne](#) alla pagina 313

Identificazione campagna

La finestra Identificazione campagna della procedura guidata di composizione Campagna consente di impostare uno slot di parcheggio per una campagna e di assegnare un nome alla campagna.

- **Dove parcheggiare la campagna:** inserire il numero di slot di parcheggio per la campagna. Questo numero può essere programmato tramite il tasto DSS. Successivamente usato dagli agenti per accedere alla campagna. Se il tasto DSS dispone anche di una spia BLF, questa spia si accende quando vengono rilevati nuovi messaggi per la campagna.
- **Il nome della campagna è:** inserire il nome della campagna.

Collegamenti correlati

[Campagne](#) alla pagina 313

Accesso ai risultati della campagna

È possibile accedere ai risultati di una campagna in vari modi:

- **Tramite l'azione Campagna:** l'azione **Campagna** consente di indirizzare le chiamate a una campagna dopo che sono state indirizzate a un punto d'inizio appropriato sul server Voicemail. Le proprietà dell'azione specificano se la chiamata deve essere gestita come chiamata diretta a una campagna o a un agente che gestisce i messaggi della campagna. Vedere [Azione Campagna](#) alla pagina 313.
- **Uso di un numero di slot di parcheggio campagna:** a ogni campagna viene assegnato un numero di slot di parcheggio. È possibile assegnare tale numero ai pulsanti di parcheggio sui telefoni dell'utente. L'utente può quindi utilizzare il pulsante per accedere alla campagna.

Collegamenti correlati

[Campagne](#) alla pagina 313

[Slot di parcheggio delle campagne](#) alla pagina 318

[Assegnazione di una campagna a un pulsante programmabile](#) alla pagina 318

[Utilizzo della funzione chiamata Riprendi da parcheggio](#) alla pagina 319

Slot di parcheggio delle campagne

Il numero di slot di parcheggio assegnato alla campagna può essere usato con i pulsanti programmabili per l'accesso alla campagna. Se il telefono dispone di una spia di attesa, questa si accende quando ci sono messaggi della campagna in attesa di essere elaborati. Quando si accede alle registrazioni dei chiamanti utilizzando un'azione **Campagna** o il numero di uno slot di parcheggio, è possibile usare i seguenti comandi tramite il tastierino del telefono.

1	Passa all'inizio della chiamata	7	Passa alla risposta precedente
2	Riavvolgimento	8	Avvia la riproduzione della risposta
3	Interrompe l'elaborazione del messaggio	9	Passa alla risposta successiva
4	Classifica la chiamata come elaborata e la elimina	0	Pausa
5	Classifica la chiamata come elaborata e la salva	#	Avanzamento rapido

Collegamenti correlati

[Accesso ai risultati della campagna](#) alla pagina 318

Assegnazione di una campagna a un pulsante programmabile

Informazioni su questa attività

Procedura

1. In **IP Office Manager**, caricare la configurazione di IP Office.
2. Aprire il modulo **Utente** desiderato.
3. Selezionare la scheda **Programmazione pulsanti**.
4. Selezionare un pulsante libero.
5. Fare clic con il pulsante destro del mouse sul campo **Azione**.
6. Selezionare **Emulazione > Parcheggio chiamate**.
7. Fare clic con il pulsante destro del mouse sul campo **Dati azione**. Inserire il numero di slot di parcheggio della chiamata.
8. Salvare la configurazione in IP Office e riavviare il computer.

Il pulsante programmabile sul telefono dell'utente inizia a lampeggiare in rosso quando vengono rilevati nuovi messaggi della campagna nello slot di parcheggio.
9. Premere il pulsante per visualizzare il nome della campagna e il numero di messaggi.
10. Premere nuovamente il pulsante per iniziare a elaborare i messaggi.

È possibile anche usare la funzione Riprendi da parcheggio per riprendere la chiamata. Tuttavia, questo metodo non fornisce alcuna indicazione visiva sull'eventuale presenza di messaggi.

Collegamenti correlati

[Accesso ai risultati della campagna](#) alla pagina 318

Utilizzo della funzione chiamata Riprendi da parcheggio

Informazioni su questa attività

Procedura

1. Selezionare un pulsante programmabile libero.
2. Fare clic con il pulsante destro del mouse sul campo **Azione**.
3. Selezionare **Avanzate > Chiamata > Riprendi da parcheggio**.

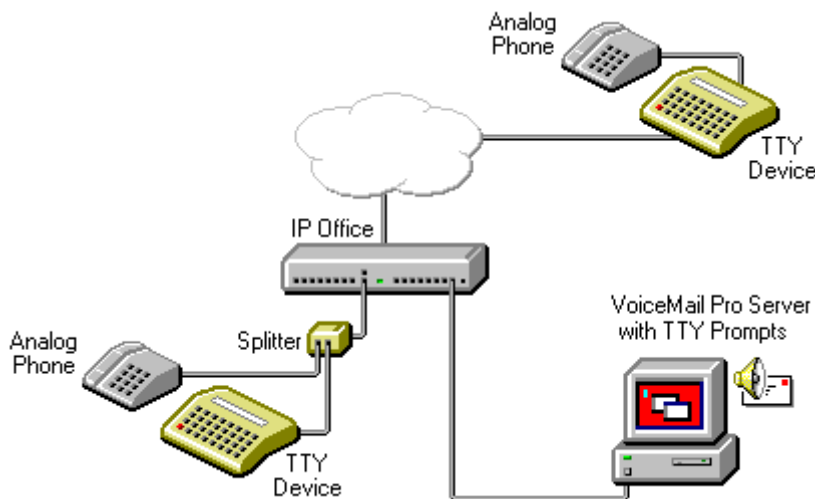
Collegamenti correlati

[Accesso ai risultati della campagna](#) alla pagina 318

Capitolo 44: Supporto per i chiamanti con problemi di udito

TTY è un metodo che consente di inviare e ricevere messaggi di testo utilizzando il percorso vocale delle telefonate. Il testo viene inserito e visualizzato su un'unità TTY, ovvero su un telefono con display di testo, collegato in parallelo al normale telefono dell'utente. Grazie alla sua diffusione e all'ampio supporto, questo metodo viene usato di serie per le unità destinate a utenti con problemi di vista o udito.

Voicemail Pro consente di aggiungere prompt TTY per permettere agli utenti di lasciare e raccogliere messaggi dalle caselle postali in modalità Intuity. Ciò significa che i chiamanti muniti di unità TTY possono visualizzare messaggi TTY e lasciare messaggi in formato TTY. Gli utenti di caselle postali con unità TTY possono a loro volta ascoltare e visualizzare i messaggi seguendo le istruzioni visualizzate sull'unità TTY.



L'unità TTY e il telefono analogico associato (collegato tramite una porta passante all'unità TTY o a uno splitter) sono collegati a una porta POT del sistema IP Office. In questo modo l'unità TTY può essere usata durante le chiamate per visualizzare e inviare messaggi TTY. Il telefono analogico può invece essere usato per inviare cifre di selezione e per fornire un percorso vocale durante le chiamate.

Collegamenti correlati

[Installazione dei prompt TTY di Voicemail Pro](#) alla pagina 321

[Modifica delle impostazioni internazionali dell'utente](#) alla pagina 321

[Suggerimenti per i proprietari di caselle postali che utilizzano un'unità TTY](#) alla pagina 322

[Modifica della lingua sulle unità TTY](#) alla pagina 322

Installazione dei prompt TTY di Voicemail Pro

Al momento dell'installazione di Voicemail Pro, è possibile selezionare gli annunci TTY dall'elenco delle lingue disponibili. Dopo aver installato i prompt, è necessario configurare le impostazioni degli utenti in modo che IP Office sia in grado di riconoscere l'unità TTY. Per configurare l'utente in modo da consentire l'uso di un'unità TTY con Voicemail Pro, è possibile seguire due diverse procedure.

1. Il metodo più semplice consiste nel modificare le impostazioni internazionali dell'utente in IP Office Manager. In questo caso non è necessario personalizzare la casella postale dell'utente. Vedere [Modifica delle impostazioni internazionali dell'utente](#) alla pagina 321 o fare riferimento alla guida IP Office Manager.
2. Anziché modificare le impostazioni internazionali dell'utente dell'unità TTY, è possibile anche modificare la lingua nei flussi di chiamata di Voicemail Pro per gli utenti che necessitano di prompt TTY. Consultare [Modifica della lingua sulle unità TTY](#) alla pagina 322.

Collegamenti correlati


[Supporto per i chiamanti con problemi di udito](#) alla pagina 320

Modifica delle impostazioni internazionali dell'utente

Informazioni su questa attività

IP Office Manager non è in grado di riconoscere l'impostazione tty. Quindi, tutte le opzioni relative alle funzioni di telefonia su IP Office vengono impostate sulle impostazioni internazionali predefinite del sistema (**Sistema** > **Sistema** > **Impostazioni internazionali**). Tuttavia, le impostazioni locali dell'utente vengono trasferite al server Voicemail al momento dell'accesso alla cassetta postale, quindi influiscono sui prompt forniti.

Procedura

1. Aprire IP Office Manager.
2. Nel riquadro **Navigazione**, fare clic su **Utente** e selezionare il singolo utente.
3. Selezionare la scheda **Utente**.
4. Selezionare l'opzione **Teletype (Textphone)** nel campo **Impostazioni internazionali**.
5. Fare clic su **OK**.
6. Fare clic su  per unire le modifiche apportate alla configurazione in IP Office.

Collegamenti correlati

[Supporto per i chiamanti con problemi di udito](#) alla pagina 320

Suggerimenti per i proprietari di caselle postali che utilizzano un'unità TTY

Per accedere alla casella postale tramite un'unità TTY, come un telefono con display di testo, i proprietari delle caselle postali devono comporre *17 e sollevare il ricevitore del telefono analogico. Appena è stata stabilita la connessione, le istruzioni vengono visualizzate direttamente sul display del telefono. Per richieste come "Premere 1 per...", utilizzare la tastiera del telefono. Per messaggi seguiti da GA (go ahead), è necessario inserire il testo tramite il dispositivo di inserimento testo. Per ulteriori informazioni, consultare la Guida per l'utente dell'interfaccia Audix TTY (555-300-710).

Collegamenti correlati

[Supporto per i chiamanti con problemi di udito](#) alla pagina 320

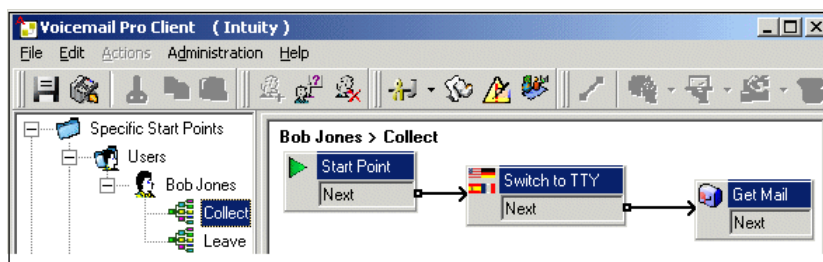
Modifica della lingua sulle unità TTY

Anziché modificare le impostazioni internazionali dell'utente dell'unità TTY, è possibile anche modificare la lingua nei flussi chiamate di Voicemail Pro. Di seguito vengono riportati due esempi.

Un esempio di personalizzazione di un flusso chiamate della cassetta postale semplice

L'azione **Seleziona lingua dei prompt di sistema** può essere utilizzata per cambiare la lingua dei prompt utilizzata dalle azioni successive in un flusso chiamate. Dopo l'installazione della patch di manutenzione TTY, il metodo TTY viene impostato come una delle lingue selezionabili incluse nell'azione.

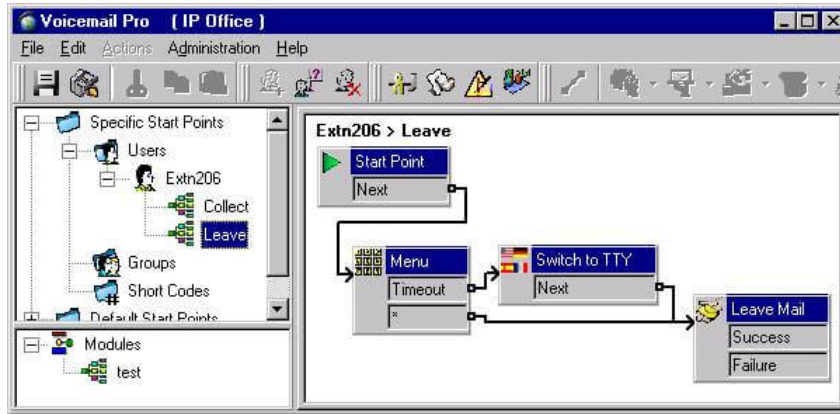
La procedura più semplice consiste nell'aggiungere un'azione **Seleziona lingua dei prompt di sistema** impostata su **TTY (Teletype (Textphone))** al punto d'inizio **Ascolta** dell'utente e farla seguire da un'azione **Recupera posta**.



In alternativa, è possibile anche utilizzare un'azione **Seleziona lingua dei prompt di sistema** impostata su **TTY (Teletype (Textphone))** al punto d'inizio **Lascia** dell'utente e farla seguire da un'azione **Lascia messaggio**.

Un esempio di personalizzazione di un flusso chiamate della cassetta postale complesso

Se necessario, possono essere configurati flussi chiamate di maggiore complessità. Ad esempio, nel seguente flusso chiamate, i chiamanti possono premere * per ascoltare annunci vocali oppure per attendere il timeout per qualche secondo prima che vengano riprodotti gli annunci TTY.



In questo caso i messaggi vengono sempre lasciati nella stessa casella postale, ma i chiamanti possono scegliere tra gli annunci vocali o gli annunci TTY predefiniti.

Per gli utenti con disturbi uditivi, il flusso di chiamate per i chiamanti che selezionano prompt vocali può disporre questi messaggi in una casella postale alternativa. Ascoltarli e trascriverli.

Collegamenti correlati

[Supporto per i chiamanti con problemi di udito](#) alla pagina 320

Parte 9: Utilizzo di Web Manager

Utilizzo di Web Manager

Questa sezione della documentazione tratta gli aspetti dell'amministrazione di Voicemail Pro che possono essere eseguiti utilizzando l'interfaccia IP Office Web Manager.

Funzione	Descrizione
Modificare le preferenze del server Voicemail	Utilizzare IP Office Web Manager per modificare le preferenze di sistema utilizzate dal server Voicemail.
Gestire il contenuto della cartella dei prompt personalizzati	Caricare, scaricare ed eliminare i file dei prompt dalla cartella dei prompt personalizzati.
Gestione delle impostazioni di backup COM	Eseguire le funzioni di backup e ripristino per le impostazioni di Voicemail e per le registrazioni e i prompt.
Eseguire la modifica del flusso di chiamata non in linea	Scaricare il flusso di chiamate Voicemail per la modifica locale tramite il client Voicemail Pro. quindi caricare il nuovo flusso di chiamate modificato.
Creazione assistenti automatici	IP Office Web Manager può essere utilizzato per creare assistenti automatici che utilizzano Voicemail Pro ma non appaiono nel flusso di chiamata. Per maggiori dettagli, fare riferimento al manuale Amministrazione Avaya IP Office™ della piattaforma con Web Manager .

Capitolo 45: Configurazione delle preferenze del server

È possibile modificare le preferenze del server Voicemail utilizzando l'interfaccia IP Office Web Manager del server.

Procedura

1. Utilizzando un browser Web, accedere ai menu di gestione Web per il server che ospita il servizio Voicemail.
2. Fare clic su **Applicazioni** e selezionare **Voicemail Pro - Preferenze di sistema**.
 - Se la rete include diversi server Voicemail, selezionare il server di cui si desidera configurare le preferenze facendo clic sull'icona ☰ accanto a tale server nell'elenco. Sui server diversi da quello primario è possibile modificare solo un numero limitato di preferenze. La maggior parte è sincronizzata con le impostazioni del server primario.
3. Selezionare il set di preferenze di sistema richiesto dall'elenco a sinistra.
4. Dopo aver apportato le modifiche, fare clic su **Aggiorna**.
5. Quando viene chiesto di confermare le modifiche, fare clic su **Sì**.

Collegamenti correlati

- [Generale](#) alla pagina 325
- [Posta elettronica](#) alla pagina 329
- [Integrazione Gmail](#) alla pagina 332
- [Manutenzione](#) alla pagina 332
- [Allarme SNMP](#) alla pagina 334
- [Chiamata in uscita](#) alla pagina 335
- [Registrazione Voicemail](#) alla pagina 337
- [Syslog](#) alla pagina 338
- [Allarmi](#) alla pagina 338
- [Gruppo di utenti](#) alla pagina 339
- [Configurazione backup](#) alla pagina 340

Generale

Questo set di preferenze riguarda opzioni generali per il funzionamento del server Voicemail.

Configurazione delle preferenze del server

SYSTEM PREFERENCES			
General	Default Telephony Interface IP Office	Minimum Message Length (sec) 0	Voicemail Password
Email	Maximum Message Length (sec) 120	Maximum Call/VRL Record Length (sec) 3600	Play Advice on Call Recording <input checked="" type="checkbox"/> YES
Gmail Integration	Failback Option Graceful	Failback Timeout 3	Enable Fax Sub-Addressing <input checked="" type="checkbox"/> YES
Housekeeping	System Fax Number 	Use as Prefix <input type="checkbox"/> NO	
SNMP Alarm	Enable Voicemail Pro Client Interface <input type="checkbox"/> NO	Minimum Protocol Version TLS 1.2	
Outcalling			
Voicemail Recording			
Syslog			

Impostazione	Descrizione
Interfaccia di telefonia predefinita	Impostazione predefinita = Intuity: utilizzare questo campo per selezionare la modalità di funzionamento per tutte le caselle postali. Le opzioni disponibili sono la modalità IP Office o la modalità di emulazione Intuity.
Password posta vocale	<p>Impostazione predefinita = nessuna impostazione: la password impostata qui deve corrispondere alla password Voicemail configurata nelle impostazioni di sicurezza di IP Office.</p> <ul style="list-style-type: none"> Per IP Office R11.1 FP1 e versioni successive, la password per la connessione Voicemail viene impostata obbligatoriamente a 31 caratteri con limitazione sui caratteri ripetuti e prevede l'inserimento di diversi tipi di caratteri (minuscole, maiuscole, numeri, caratteri estesi).
Lunghezza messaggio min	<p>Impostazione predefinita = 0 secondi (in modalità IP Office) e 3 secondi (in modalità Intuity).</p> <p>Utilizzare questo campo per impostare una restrizione sulla durata minima di un messaggio. Il valore minimo che è possibile impostare è di 0 secondi, mentre il valore massimo è di 10 secondi. I messaggi la cui lunghezza è minore di quella minima vengono eliminati immediatamente. In modalità IP Office questo campo non è disponibile.</p>
Lunghezza messaggio max	<p>impostazione predefinita = 120 secondi.</p> <p>Utilizzare questo campo per impostare una restrizione sulla durata massima di un messaggio. Il valore massimo che è possibile impostare è di 3600 secondi (60 minuti).</p>

La tabella continua...

Impostazione	Descrizione
Opzione di failback	<p>Impostazione predefinita = Normale</p> <p>Utilizzare questo campo per configurare la modalità dell'operazione di failback in un sistema Voicemail con un server Voicemail di backup. Il failback viene preso in considerazione solo se i server Voicemail preferiti e di backup hanno avviato l'operazione di sincronizzazione (scambio di messaggi SMTP e così via).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manuale L'amministratore di sistema deve avviare l'operazione di failback. • Normale Il server di backup avvia l'operazione di failback una volta che tutte le chiamate correnti sul server Voicemail di backup sono terminate. • Automatico Il server di backup avvia l'operazione di failback una volta che tutte le chiamate correnti sul server Voicemail di backup sono terminate o, se superato, dopo il periodo di timeout specificato (massimo 60 minuti).
Lunghezza max chiamata\registrazione VRL	<p>impostazione predefinita = 3600 secondi.</p> <p>Utilizzare questo campo per impostare una restrizione sulla durata massima di registrazione per le chiamate. Il valore massimo è di 18.000 secondi (300 minuti). Il valore minimo è di 3 secondi (modalità IP Office) o 5 secondi (modalità Intuity).</p>
Riproduci Avviso di Registrazione Chiamata	<p>Impostazione predefinita = opzione attivata</p> <p>Utilizzare questa casella di controllo per specificare se deve essere riprodotto o meno un avviso per i chiamanti che segnala l'avvio della registrazione della chiamata. In alcuni paesi questo tipo di avviso costituisce una disposizione legale, pertanto, assicurarsi di non infrangere tale disposizione prima di deselezionare questa casella di controllo.</p>

La tabella continua...

Impostazione	Descrizione
Numero di fax di sistema	<p>Impostazione predefinita = Vuoto</p> <p>Utilizzare questo campo per impostare il numero del fax a cui devono essere diretti tutti i fax in entrata. Se si utilizza una scheda fax, il numero immesso deve corrispondere all'interno collegato alla scheda fax del computer server fax. Per maggiori dettagli, vedere Impostazione del numero di fax del sistema alla pagina 381.</p> <ul style="list-style-type: none"> • I proprietari delle caselle postali Intuity possono anche impostare un numero di fax personale da usare in alternativa a quello di sistema. Tuttavia, anche in questo caso l'amministratore del sistema deve comunque impostare un numero di fax di sistema per consentire ai proprietari delle caselle postali di ignorarlo e di usare il proprio numero di fax personale. Le chiamate in entrata vengono indirizzate a Voicemail Pro, quindi Voicemail Pro provvede a reindirizzare le chiamate fax al numero personale impostato dal proprietario della casella postale, se configurato. Per informazioni, i proprietari delle caselle postali possono fare riferimento a Avaya IP Office Using Voicemail Pro in Intuity Mode (Uso di Avaya Voicemail Pro in IP Office in modalità Intuity) (15-601130). • Se il sistema fax richiede l'inserimento di un prefisso, come accade per il server fax C3000, non inserire un numero di fax nella casella Numero di fax di sistema, ma inserire il numero da usare come prefisso in modo da permettere al sistema di identificare il messaggio fax e di inoltrarlo all'interno del destinatario corretto. Se ad esempio si imposta il prefisso 55, quest'ultimo viene automaticamente aggiunto a tutti i fax indirizzati all'interno 201, in modo da formare il numero di fax completo 55201.
Usa come prefisso	Se il sistema fax non richiede prefissi, lasciare questa casella di controllo deselezionata. Per poter usare questa funzione, è necessario anche configurare un codice funzione.
Attiva sottoindirizzamento fax	La maggior parte dei server fax inoltrano le chiamate in base ai segnali DTMF ricevuti con la chiamata fax. Selezionare la casella di controllo Attiva sottoindirizzamento fax per fare in modo che il segnale DTMF venga trasmesso al server fax dopo che la chiamata ha ricevuto una risposta per poter inoltrare il fax all'indirizzo e-mail del destinatario corretto.

Attiva interfaccia client di Voicemail Pro	Se non è abilitata, il client Voicemail Pro non è autorizzato a connettersi al server Voicemail.
Soluzione per l'archiviazione	<p>Consente di impostare il modo in cui il server Voicemail deve trattare le registrazioni delle chiamate quando VRL è selezionato come destinazione di registrazione:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Media Manager Salvare le registrazioni in formato .opus affinché vengano raccolte dall'applicazione Media Manager. • Esterne • Salvare le registrazioni in formato .wav affinché vengano raccolte da un'applicazione che archivia le altre chiamate.
Versione protocollo minima	Consente di impostare il protocollo TLS minimo utilizzato per i collegamenti TLS al server Voicemail. Le opzioni sono TLS 1.0 o TLS 1.2. Si noti che le modifiche a questa impostazione richiedono il riavvio del servizio Voicemail perché diventino effettive.

Collegamenti correlati

[Configurazione delle preferenze del server](#) alla pagina 325

Posta elettronica

Queste preferenze vengono utilizzate per le funzioni e-mail. Anche se viene selezionato **MAPI** o **EWS**, si utilizza ancora **SMTP** per lo scambio di informazioni fra server Voicemail nella stessa rete clienti.

Impostazione	Descrizione
Abilita MAPI/EWS	<p>Questo campo viene utilizzato per impostare il metodo di integrazione con Microsoft Exchange. Successivamente, vengono mostrati i campi per configurare tale metodo.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nessuno: nessuna connessione al server Exchange di un cliente. • MAPI: selezionare MAPI come metodo di connessione al server Exchange del cliente. Supportato per Exchange 2007. • EWS: selezionare Enterprise Web Service come metodo di connessione ai server Exchange del cliente.

Servizio MAPI

Queste impostazioni vengono visualizzate quando **Abilita MAPI/EWS** è impostato su **MAPI**.

Queste preferenze consentono di impostare i dettagli di un server Windows su cui è stato installato il proxy MAPI Voicemail. Il programma di installazione per il proxy MAPI può essere scaricato dalle pagine Centro app dei menu della piattaforma del server Voicemail.

Impostazione	Descrizione
Indirizzo	Consente di immettere l'indirizzo IP o il nome di dominio completo del server su cui è stato installato il proxy MAPI.
Porta	Imposta l'indirizzo da utilizzare per la connessione al client MAPI. L'impostazione predefinita è 50792.

Impostazioni individuazione automatica

Queste impostazioni vengono visualizzate quando **Abilita MAPI/EWS** è impostato su **EWS**. Consentono di immettere i domini e-mail in cui il server Voicemail deve cercare i server Exchange tramite EWS. Vedere [Integrazione del server Exchange](#) alla pagina 369.

EWS

Queste impostazioni vengono visualizzate quando **Abilita MAPI/EWS** è impostato su **EWS**. Impostano i dettagli dell'account necessari per la connessione del server Voicemail con i server Exchange tramite EWS. Vedere [Integrazione del server Exchange](#) alla pagina 369.

Mittente SMTP

Queste impostazioni vengono utilizzate per l'invio di e-mail SMTP. Possono essere presenti più voci, quindi si utilizza la voce corrispondente al dominio dell'indirizzo e-mail del mittente o, in caso di mancata corrispondenza, la prima voce in elenco. La prima voce nell'elenco viene utilizzata anche per lo scambio di informazioni con altri server Voicemail.

Impostazione	Descrizione
Registraz.	Se si seleziona questa opzione, sul server viene abilitata la registrazione SMTP.
Server	
In questa sezione è possibile inserire i dati dei server SMTP a cui il server Voicemail deve inviare i messaggi. Fare clic sull'icona + per aggiungere un'altra voce utilizzando le impostazioni riportate di seguito. Le icone ^ e v possono essere utilizzate per modificare l'ordine delle voci quando sono specificati diversi server SMTP.	
Dominio posta	<p>Questo campo è usato diversamente se si tratta della prima voce nell'elenco o di altre.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Per la prima voce del server nell'elenco: si tratta dell'impostazione predefinita per le e-mail in uscita. Imposta inoltre il dominio della destinazione della posta sul quale il server voicemail filtra i messaggi in entrata (vedere di seguito) e ripetuti poi sulla scheda Destinatario SMTP. • Messaggistica tra i server di Voicemail: per la messaggistica tra i server Voicemail, la prima voce nell'elenco Mittente SMTP deve essere quella configurata e usata. Ciascun server usa il servizio server SMTP sullo stesso computer server del servizio Voicemail. Ad esempio, il server basato su Windows usa le e-mail SMTP fornite da IIS sullo stesso server. Anche il servizio di posta vocale utilizza il dominio impostato per filtrare la posta SMTP in entrata ricevuta dal server SMTP. Affinché funzioni, il dominio immesso deve essere il nome completo del server su cui il server Voicemail è in esecuzione, ad esempio vmpro1.esempio.com. Tutti i messaggi in entrata dove il dominio di posta del destinatario non è esattamente lo stesso del dominio specificato vengono ignorati. Il destinatario può essere identificato da vmsyncmaster, vmsyncslave oppure dal nome o dall'interno di una cassetta postale sul server Voicemail, ad esempio Extn201@vmprocentral.esempio.com o 201@vmprocentral.esempio.com. • Per le voci successive: il dominio specifica che queste impostazioni vanno usate per le e-mail inviate al dominio corrispondente. La voce deve essere un nome completamente qualificato risolvibile da un indirizzo DNS o IP.
Server	<p>Specifica l'indirizzo IP o il nome dominio completamente qualificato del server SMTP a cui sono inviati i messaggi. Voicemail Pro supporta la comunicazione SMTP sia in SSL/TLS che in testo semplice.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Per la prima voce server dell'elenco: quando vengono utilizzati messaggi tra i server Voicemail (centrale, backup e/o server distribuiti), viene utilizzata la prima voce e corrisponderà al dominio impostato sopra. • Per le voci successive: sarà l'indirizzo del server e-mail che gestirà le e-mail per i destinatari diversi da un altro server Voicemail sulla rete.
Numero porta	Si tratta del numero di porta nel server SMTP a cui vengono inviati i messaggi.
Mittente (Identificatore)	Si noti che alcuni server accetteranno solo le e-mail da un mittente specifico o un dominio mittente. Se lasciato vuoto, il server Voicemail inserirà un mittente utilizzando l'indirizzo e-mail impostato per l'utente della cassetta postale vocale, se impostato, o altrimenti il nome con maggiore corrispondenza che può risolvere da IP Office.
Il server richiede autenticazione	Questa casella di controllo indica se la connessione per inviare i messaggi SMTP al server di posta richiede l'autenticazione con il server in questione. L'autenticazione sarà di solito nome e password di un account di casella postale configurato sul server in questione.

La tabella continua...

Impostazione	Descrizione
Nome account	Imposta il nome da usare per l'autenticazione.
Password	Impostare la password da usare per l'autenticazione.
Utilizza Challenge Response Authentication (Cram MD5)	Se questa casella di controllo è selezionata, il nome e la password vengono inviati mediante Cram MD5.

Destinatario SMTP

Questi campi vengono utilizzati per configurare il punto in cui il server Voicemail deve ricercare le e-mail SMTP in arrivo.

Impostazione	Descrizione
Destinatario SMTP	L'opzione Destinatario SMTP può essere impostata su Interno o Esterne . Le impostazioni disponibili variano in base a tale selezione.
<p>Interno</p> <p>Utilizzare l'impostazione Interno se il server Voicemail deve ricercare i messaggi in attesa di un account specifico su un server SMTP. Le impostazioni del server vengono acquisite automaticamente dalle opzioni specificate nel modulo Mittente SMTP. Utilizzare questa opzione per i server Voicemail in esecuzione nel server IP Office Application Server.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Voicemail distribuito/primario/backup: questa è l'opzione da utilizzare quando il server Voicemail è in esecuzione su un IP Office Application Server come un server Voicemail distribuito o come un server con associazione di server primario/backup. 	
Porta	Questa è la porta su cui il server Voicemail è in ascolto di messaggi in entrata. L'impostazione predefinita è 25.
Dominio	<p>: si tratta dell'indirizzo della destinazione del dominio per il quale il server accetta le e-mail in entrata. Si noti che corrisponde al dominio impostato dalla prima voce del server nella scheda Mittente SMTP.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Messaggistica tra i server di Voicemail: per la messaggistica tra i server Voicemail, la prima voce nell'elenco Mittente SMTP deve essere quella configurata e usata. Ciascun server usa il servizio server SMTP sullo stesso computer server del servizio Voicemail. Ad esempio, il server basato su Windows usa le e-mail SMTP fornite da IIS sullo stesso server. Anche il servizio di posta vocale utilizza il dominio impostato per filtrare la posta SMTP in entrata ricevuta dal server SMTP. Affinché funzioni, il dominio immesso deve essere il nome completo del server su cui il server Voicemail è in esecuzione, ad esempio vmpro1.esempio.com. Tutti i messaggi in entrata dove il dominio di posta del destinatario non è esattamente lo stesso del dominio specificato vengono ignorati. Il destinatario può essere identificato da vmsyncmaster, vmsyncslave oppure dal nome o dall'interno di una cassetta postale sul server Voicemail, ad esempio Extn201@vmprocentral.esempio.com o 201@vmprocentral.esempio.com.
<p>Esterne</p> <p>Utilizzare questa opzione se il server Voicemail si trova in un server dove coesiste con un'applicazione di terza parte SMTP, ad esempio un server IIS con SMTP attivato. Selezionare l'opzione Esterne se si desidera che il server Voicemail ricerchi i messaggi SMTP nella cartella di rilascio della posta sul server SMTP locale; Ad esempio, nel caso in cui ci sia un server IIS con SMTP attivato sullo stesso computer server del server Voicemail.</p>	

La tabella continua...

Impostazione	Descrizione
Cartella di rilascio	Questa opzione specifica quale cartella deve essere monitorata dal servizio STMP per le e-mail in entrata.
Dominio	Si tratta dell'indirizzo della destinazione del dominio per il quale il server accetta le e-mail in entrata. Si noti che corrisponde al dominio impostato dalla prima voce del server nella scheda Mittente SMTP.

Collegamenti correlati

[Configurazione delle preferenze del server](#) alla pagina 325

Integrazione Gmail

Si utilizzano queste preferenze per abilitare l'integrazione UMS con Gmail di Google. Vedere [Integrazione Gmail](#) alla pagina 368.

Impostazione	Descrizione
Attiva integrazione Gmail	Abilitare il supporto per l'integrazione Gmail dal server.
File chiave JSON	Selezionare e caricare il file JSON scaricato nel momento in cui è stato creato il servizio API per Google.
File chiave P12	Selezionare e caricare il file P12 scaricato nel momento in cui è stato creato il servizio API per Google.

Collegamenti correlati

[Configurazione delle preferenze del server](#) alla pagina 325

Manutenzione

Queste preferenze vengono utilizzate per:

- Impostare l'intervallo di tempo dopo il quale il server Voicemail elimina automaticamente differenti tipi di messaggi e registrazioni.
- La dimensione massima della casella postale è limitata dal server a 60 minuti di spazio di archiviazione. Si devono utilizzare le preferenze di manutenzione del server Voicemail per garantire l'eliminazione automatica dei messaggi vecchi secondo i requisiti aziendali del cliente. Per l'archiviazione a lungo termine dei messaggi, si deve utilizzare un'applicazione come Media Manager.
- Impostare l'ordine di riproduzione predefinito per i differenti tipi di messaggi e registrazioni.
- Queste impostazioni possono essere configurate solo nelle preferenze del server Voicemail centrale/primario. Le impostazioni degli altri server Voicemail nella rete si sincronizzano automaticamente con queste impostazioni.

Delete after		Playback Order	
New messages	0 hours	FIFO	
Old messages	30 days	LIFO	
Saved messages	0 hours	LIFO	
Unopened messages	0 hours	FIFO	
New recordings	0 hours	FIFO	
Old recordings	30 days	LIFO	
Deleted messages	1 days		

Impostazione	Descrizione
Elimina dopo	Impostare il tempo dopo il quale si desidera eliminare automaticamente i vari tipi di messaggi. Un valore pari a 0 disabilita l'eliminazione automatica (ad eccezione di Messaggi eliminati, in cui un valore pari a 0 comporta l'eliminazione immediata). L'eliminazione effettiva viene eseguita durante il periodo di inattività successivo, se non sono presenti chiamate in arrivo o in uscita nel server Voicemail.
Ordine di registrazione	Impostare l'ordine di riproduzione per i vari tipi di messaggi. Le opzioni disponibili sono FIFO (First in-First out) e LIFO (Last in-First out).
Tipo messaggio	
Le impostazioni della scheda Manutenzione si applicano alle seguenti categorie di messaggi:	
Nuovi messaggi	Questo stato viene applicato ai messaggi di cui non è stata riprodotta né l'intestazione, né il contenuto.
Vecchi messaggi	Questo stato viene applicato ai messaggi di cui l'utente ha riprodotto il contenuto, ma che non sono stati contrassegnati come salvati.
Messaggi salvati	Questo stato viene applicato ai messaggi che sono stati contrassegnati come salvati dall'utente.
Messaggi non aperti	Questo stato viene utilizzato per i messaggi per i quali l'utente ha riprodotto l'intestazione, ma non il contenuto in modalità di emulazione Intuity.
Nuove registrazioni	Questo stato viene utilizzato per le registrazioni che non sono state riprodotte.
Vecchie registrazioni	Questo stato viene utilizzato per le registrazioni che sono state riprodotte.
Messaggi eliminati	Questo stato è utilizzato per i messaggi che sono stati contrassegnati come eliminati tramite l'accesso alla casella postale. Questa impostazione viene utilizzata anche per i messaggi inoltrati a un server Exchange.

Collegamenti correlati

[Configurazione delle preferenze del server](#) alla pagina 325

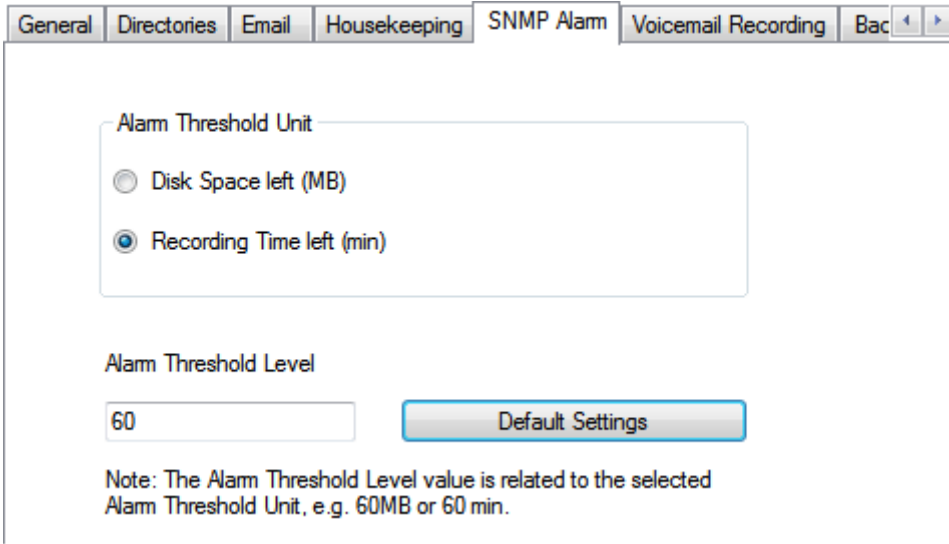
Allarme SNMP

Il sistema IP Office può essere configurato in modo da generare allarmi. Questi allarmi possono essere inviati da IP Office in formato SNMP oppure sotto forma di messaggi e-mail SMTP o allarmi Syslog. Le preferenze del server Voicemail impostano il livello al quale il server indica a IP Office di inviare un allarme.

Per Voicemail Pro Server Edition, il sistema IP Office invia anche allarmi SNMP in base alla percentuale dello spazio libero disponibile rispetto allo spazio su disco totale. Tali allarmi SNMP sono:

- Stato disco Critico: lo spazio libero su disco è inferiore al 5%
- Stato disco OK: lo spazio su disco è compreso tra il 5 e il 10%
- Stato disco Libero: lo spazio su disco libero è superiore al 10%
- Stato disco Interrompi registrazione: lo spazio libero su disco è 0.

Queste impostazioni possono essere configurate solo nelle preferenze del server Voicemail centrale/primario. Le impostazioni degli altri server Voicemail nella rete si sincronizzano automaticamente con queste impostazioni.



Impostazione	Descrizione
Unità soglia di allarme	In Unità soglia di allarme, selezionare Spazio su disco rimanente (MB) o Tempo di registrazione rimanente (min.) .

La tabella continua...

Impostazione	Descrizione
Livello soglia di allarme	<p>Immettere il numero di unità (minuti o MB) a cui gli allarmi SNMP devono essere attivati. Il valore minimo che è possibile immettere è 11. Oltre a questo allarme, anche i seguenti allarmi aggiuntivi vengono impostati in base a Livello soglia di allarme:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Allarme spazio OK: questo allarme si attiva quando la quantità di spazio libero è superiore a Livello soglia di allarme + 30. • Allarme critico: questo allarme è impostato su 30. Se Livello soglia di allarme è impostato su un valore inferiore a 40, l'allarme critico è impostato su Livello soglia di allarme meno 10. <p>- Si noti che il valore dell'allarme critico diminuisce al diminuire di Livello soglia di allarme, ma non aumenta se Livello soglia di allarme viene aumentato. Il valore dell'allarme critico continua pertanto a diminuire e rimane impostato sull'ultimo valore assunto. Per reimpostare l'allarme critico su 30, fare clic su Impostazioni predefinite.</p>
Impostazioni predefinite	<p>Per ripristinare le impostazioni di allarme predefinite, fare clic su Impostazioni predefinite. Livello soglia di allarme viene reimpostato su 60. e l'opzione Allarme spazio OK su 90. L'opzione Allarme critico viene reimpostata su 30.</p>

Collegamenti correlati

[Configurazione delle preferenze del server](#) alla pagina 325

Chiamata in uscita

Questa scheda specifica le impostazioni predefinite per l'operazione di Chiamata in uscita. Questa scheda non viene mostrata se la chiamata in uscita è disattivata. Consultare [Attivazione/disattivazione dell'inoltro comunicazioni](#) alla pagina 222.

I proprietari delle cassette postali possono quindi configurare le opzioni per le chiamate in uscita dal telefono, ad esempio creando un profilo temporale personalizzato. È possibile anche visualizzare e modificare le impostazioni del singolo utente, vedere [Configurazione delle impostazioni dell'utente per le chiamate in uscita](#) alla pagina 183

Queste impostazioni possono essere configurate solo nelle preferenze del server Voicemail centrale/primario. Le impostazioni degli altri server Voicemail nella rete si sincronizzano automaticamente con queste impostazioni.

General	Directories	Email	Housekeeping	SNMP Alarm	Outcalling	Voicemail Rec...												
System Times																		
	From		To															
Prime Times:	07:30		19:30															
Peak Times:	09:00		17:30															
System Retry Settings																		
Number of Retries:	Retry Interval:																	
5	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Retry</th> <th>Interval ...</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1 st</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>2 nd</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>3 rd</td> <td>10</td> </tr> <tr> <td>4 th</td> <td>15</td> </tr> <tr> <td>5 th</td> <td>30</td> </tr> </tbody> </table>						Retry	Interval ...	1 st	1	2 nd	5	3 rd	10	4 th	15	5 th	30
Retry	Interval ...																	
1 st	1																	
2 nd	5																	
3 rd	10																	
4 th	15																	
5 th	30																	

Impostazione	Descrizione
Ore di sistema	Questi campi impostano gli orari di inizio e di fine definiti per due differenti categorie temporali. I singoli utenti possono quindi scegliere se desiderano utilizzare le chiamate in uscita durante questi periodi di tempo anziché doverli definire manualmente per le chiamate in uscita.
Ore principali	Periodo di tempo durante il quale gli utenti possono effettuare chiamate in uscita.
Ore di picco	Orario con il maggior carico di lavoro.
Impostazioni tentativi sistema	Imposta la frequenza predefinita per i tentativi di chiamate in uscita.
Numero di nuovi tentativi	Intervallo 0 e 10. Se il messaggio non viene ascoltato dopo l'ultimo tentativo, la notifica successiva viene inviata solo al momento in cui viene rilevato un nuovo messaggio nella casella postale dell'utente.
Intervallo tra i tentativi	Intervallo di richiamata per ciascun tentativo di richiamata successivo. Questo intervallo rappresenta il tempo che intercorre tra ciascun tentativo di richiamata a un numero specifico. Per la sesta e decima chiamata viene utilizzato l'intervallo di richiamata predefinito.

Collegamenti correlati

[Configurazione delle preferenze del server](#) alla pagina 325

Registrazione Voicemail

Tali impostazioni vengono utilizzate solo per un server Voicemail quando l'applicazione di archiviazione della registrazione chiamate è in esecuzione su un server diverso. Ciò si applica a diversi scenari:

- Sul server Voicemail primario, quando l'applicazione di archiviazione della registrazione chiamate è in esecuzione su un server IP Office Application Server separato dal server Voicemail primario.
- Sul server Voicemail secondario, quando viene utilizzato per il supporto alla resilienza del server Voicemail primario.
- Sul server Voicemail secondario in modalità IP Office Select se si utilizzano due server Voicemail attivi.

! Importante:

Queste impostazioni non devono essere configurate sul servizio Voicemail in esecuzione sullo stesso server dell'applicazione di archiviazione chiamate.

Impostazione	Descrizione
Nome utente FTP	Imposta il nome utente per l'accesso al server SFTP remoto.
Password FTP	Imposta la password per l'accesso al server SFTP remoto.
Posizione FTP remota	Consente di immettere il percorso per i file sul server di destinazione. Si tratta di un sottopercorso della cartella radice dei server remoti.
Host FTP remoto	Imposta l'indirizzo (indirizzo IP o nome di dominio completo) del server di destinazione.
Prova connessione	Quando selezionata, il server verificherà la connessione utilizzando le impostazioni correnti e restituirà i risultati.

Collegamenti correlati

[Configurazione delle preferenze del server](#) alla pagina 325

Syslog

Utilizzare queste preferenze per configurare il server Voicemail in modo da scrivere record Syslog in un apposito server. I record possono includere allarmi, eventi e modifiche al funzionamento del server Voicemail.

Impostazione	Descrizione
Attiva syslog	Impostazione predefinita = opzione disattivata. Consente di scegliere se il server Voicemail deve inviare record Syslog.
Indirizzo IP	Imposta l'indirizzo IP del server Syslog di destinazione.
Porta	impostazione predefinita = 514. Imposta la porta UDP su cui il server di destinazione ascolta i rapporti Syslog in entrata.

Collegamenti correlati

[Configurazione delle preferenze del server](#) alla pagina 325

Allarmi

Il server Voicemail può essere configurato per eseguire chiamate di allarme agli utenti. Questa operazione viene eseguita indirizzando un chiamante a un'azione Impostazione allarme in un flusso chiamate. Come amministratore, è inoltre possibile visualizzare gli allarmi impostati e modificarli. È anche possibile aggiungere manualmente altri allarmi. È possibile visualizzare e modificare gli allarmi anche tramite il client Voicemail Pro. Voicemail Pro consente di effettuare contemporaneamente un massimo di 2 chiamate di allarme in uscita (a seconda delle porte disponibili nella voicemail). Tutte le successive chiamate di sveglia vengono ritardate fino a che non sono state completate quelle esistenti.

Impostazione	Descrizione
Ora (hh:mm)	Impostare l'ora dell'allarme nel formato a 24 ore. È possibile inserire un valore temporale o usare una variabile chiamata. Se non si inserisce alcun valore o se la variabile chiamata non è un valore temporale valido, il sistema chiede all'utente del flusso chiamate di inserire un'ora, come se fosse stata selezionata l'opzione Chiedi al chiamante .

La tabella continua...

Impostazione	Descrizione
Frequenza	Consente di impostare una frequenza per l'allarme. Le opzioni sono Singola , Giornaliero o Settimanale . È possibile anche usare una variabile con un valore 1, 2 o 3.
Giorno	Utilizzabile con gli allarmi Singola e Settimanale . Impostare il giorno per l'allarme. È possibile anche scegliere l'opzione Oggi se l'opzione Frequenza è impostata su Singola .
File	Questo campo è opzionale. Se si specifica un file, viene usato per la chiamata di allarme. Se non si specifica alcun file, viene usato il messaggio di allarme predefinito ("Questa è una chiamata di allarme. Si prega riagganciare.").
Testo visualizzato	Per impostazione predefinita viene sempre visualizzato il testo "Allarme" sull'interno se è un telefono Avaya con display. Questo campo può essere usato per personalizzare il testo da visualizzare.
Tempo suoneria	Impostazione predefinita = 60 secondi. Intervallo = da 5 a 120 secondi. Questo campo consente di impostare la durata del tempo di squillo usato per la chiamata di allarme se non riceve risposta.
Nuovi tentativi	Impostazione predefinita = 0 (opzione disattivata). Intervallo = da 0 a 10. Questo campo può essere usato per specificare quante volte l'allarme va ripetuto se non viene risposto o annullato. Quando viene selezionato un valore diverso da 0, l'opzione Intervallo diventa disponibile per specificare l'intervallo tra le ripetizioni.
Intervallo	Impostazione predefinita = Nessuna (Disattivata). Se viene specificato un numero di tentativi, questa opzione può essere usata per selezionare il numero di minuti tra i tentativi di allarme ripetuto finché l'allarme non viene annullato.
Codice annullamento	Impostazione predefinita = opzione disattivata. Quando disattivata, l'allarme viene annullato se si risponde alla chiamata di allarme. Se attivata, può essere specificato un codice di composizione. Se non viene composto il codice corretto in risposta all'allarme, l'allarme non viene annullato e si ripete se sono stati specificati i tentativi.
Codice annullamento	Impostazione predefinita = *, intervallo = fino a 4 caratteri. Questo campo è usato per immettere la composizione necessaria ad annullare la chiamata di allarme. Il valore * corrisponderà a qualsiasi composizione. Per annullare l'allarme, è necessario inserire il codice di annullamento seguito dal tasto cancelletto (#). Il file utilizzato per riprodurre il messaggio di allarme deve indicare il codice di annullamento e il fatto che quest'ultimo deve essere seguito dal tasto cancelletto (#).

Collegamenti correlati

[Configurazione delle preferenze del server](#) alla pagina 325

Gruppo di utenti

Queste preferenze sono accessibili solo dai menu di gestione Web. Queste impostazioni vengono utilizzate per selezionare le caselle postali utente da includere quando un backup di

Voicemail selettiva è in esecuzione. Consultare [Backup e ripristino tramite Web Manager](#) alla pagina 346.

Per i sistemi in sottoscrizione, imposta anche quali caselle postali sono incluse nel backup automatico giornaliero in Customer Operations Manager. Consultare [Configurazione backup](#) alla pagina 340.

Collegamenti correlati

[Configurazione delle preferenze del server](#) alla pagina 325

Configurazione backup

Queste impostazioni vengono visualizzate sui sistemi in sottoscrizione che impostano gli elementi di Voicemail da includere nel backup giornaliero automatico di tali sistemi in Customer Operations Manager.

Opzione	Descrizione
Backup configurazione	Se abilitata, include la configurazione del servizio Voicemail nei backup automatici.
Backup prompt personalizzati	Se abilitata, include la cartella dei prompt personalizzati nei backup automatici.
Backup selettivo caselle postali	Se abilitata, include i messaggi delle caselle postali definite dalla scheda Preferenze di Gruppo di utenti . Consultare Gruppo di utenti alla pagina 339.

Collegamenti correlati

[Configurazione delle preferenze del server](#) alla pagina 325

Capitolo 46: Gestione prompt personalizzati

Per caricare e gestire file di prompt personalizzati, è possibile utilizzare l'interfaccia Web Manager. Questo è possibile caricando i file WAV sulla cartella `VMPProCustomPrompts` mostrata nel **Gestore file**.

La cartella `VMPProCustomPrompts` non è la directory utilizzata dall'applicazione Voicemail Pro. L'icona **Applica prompt** viene utilizzata per aggiornare i prompt disponibili nel server Voicemail. Se si fa clic su di essa:

- Tutti i file di prompt presenti nella directory `VMPProCustomPrompts` vengono copiati nella directory `Custom Prompts (/opt/vmpro/Wavs/Custom Prompts)` utilizzata dall'applicazione Voicemail Pro e accessibile dal client Voicemail Pro.
- La sincronizzazione avviene unilateralmente con la directory `VMPProCustomPrompts` come master, ovvero:
 - Copia i nuovi file nella directory `Custom Prompt`.
 - Aggiorna i file esistenti già presenti nella directory `Custom Prompts`.
 - Elimina dalla directory `Custom Prompts` tutti i file che non sono più presenti nella directory `VMPProCustomPrompts`.
- Non supporta:
 - I file registrati direttamente nella directory `Custom Prompts` utilizzando il client Voicemail Pro.
 - Modifiche ai file nella directory `Custom Prompts` utilizzando il client Voicemail Pro.
 - I prompt numerici personalizzati utilizzati dalle azioni **Posizione in coda**. Questi prompt possono essere aggiunti solo mediante le azioni del proprio menu di impostazioni.

L'applicazione di prompt da Web Manager non è supportata mentre il client Voicemail Pro è connesso al servizio Voicemail.

Collegamenti correlati

[Caricamento dei prompt](#) alla pagina 342

[Copia di un prompt](#) alla pagina 342

[Rinominare un prompt](#) alla pagina 343

[Eliminazione di prompt personalizzati](#) alla pagina 343

[Recupero di un prompt eliminato](#) alla pagina 344

[Caricamento dei prompt sul server Voicemail](#) alla pagina 345

Caricamento dei prompt

Informazioni su questa attività

Tramite il Gestore file è possibile caricare file di prompt personalizzati dalla cartella **VMProCustomPrompts** sul server Voicemail. Per caricare file di prompt personalizzati:

Procedura

1. Utilizzando un browser Web, accedere ai menu di gestione Web per il server che ospita il servizio Voicemail.
2. Fare clic su **Applicazioni** e selezionare **File Manager**.
3. Selezionare la directory **VMProCustomPrompts**.
4. Fare clic sull'icona **+ carica**.
5. Immettere il nome file o utilizzare il pulsante **Sfoglia** per selezionare il file.
6. Per aggiungere un altro file, fare clic su **Aggiungi file**.
7. Dopo aver selezionato tutti i file desiderati, fare clic su **OK**.

Dopo aver apportato tutte le modifiche necessarie al set di prompt, fare clic sull'icona **Applica prompt**. In questo modo, tutti i prompt contenuti nella directory **VMProCustomPrompts** del file manager verranno copiati nella directory **Prompt personalizzati** utilizzata dall'applicazione Voicemail Pro.

Collegamenti correlati


[Gestione prompt personalizzati](#) alla pagina 341

Copia di un prompt

Informazioni su questa attività

Utilizzando il file manager è possibile copiare un prompt esistente da una cartella alla cartella **VMProCustomPrompts**.

Procedura

1. Utilizzando un browser Web, accedere ai menu di gestione Web per il server che ospita il servizio Voicemail.
2. Fare clic su **Applicazioni** e selezionare **File Manager**.
3. Selezionare la directory **VMProCustomPrompts**.
4. Selezionare la casella di controllo accanto al prompt o ai prompt che si desidera copiare.
5. Fare clic sull'icona  **Copia**.
6. Selezionare la cartella **VMProCustomPrompts** e fare clic su **Copia**.

Dopo aver apportato tutte le modifiche necessarie al set di prompt, fare clic sull'icona **→] Applica prompt**. In questo modo, tutti i prompt contenuti nella directory

VMPProCustomPrompts del file manager verranno copiati nella directory **Prompt personalizzati** utilizzata dall'applicazione Voicemail Pro.

Collegamenti correlati


[Gestione prompt personalizzati](#) alla pagina 341


Rinominare un prompt

Informazioni su questa attività

Tramite il Gestore file è possibile rinominare un file di prompt esistente.

Procedura

1. Utilizzando un browser Web, accedere ai menu di gestione Web per il server che ospita il servizio Voicemail.
2. Fare clic su **Applicazioni** e selezionare **File Manager**.
3. Selezionare la directory **VMPProCustomPrompts**.
4. Fare clic sul file che si desidera rinominare per selezionarlo.
5. Fare clic sull'icona  **Rinomina**.
6. Immettere il nuovo nome e fare clic su **OK**.

Dopo aver apportato tutte le modifiche necessarie al set di prompt, fare clic sull'icona  **Applica prompt**. In questo modo, tutti i prompt contenuti nella directory **VMPProCustomPrompts** del file manager verranno copiati nella directory **Prompt personalizzati** utilizzata dall'applicazione Voicemail Pro.

Collegamenti correlati


[Gestione prompt personalizzati](#) alla pagina 341

Eliminazione di prompt personalizzati

Informazioni su questa attività

Tramite il Gestore file è possibile eliminare i file di prompt personalizzati esistenti.

Procedura

1. Utilizzando un browser Web, accedere ai menu di gestione Web per il server che ospita il servizio Voicemail.
2. Fare clic su **Applicazioni** e selezionare **File Manager**.
3. Selezionare la directory **VMPProCustomPrompts**.
4. Selezionare la casella di controllo accanto al prompt o ai prompt che si desidera eliminare.
5. Fare clic sull'icona  **Elimina**.

6. Per confermare che si desidera eliminare i file, fare clic su **Sì**.

I file selezionati vengono spostati nella cartella **VMProCustomPromptsTrash** e indicati come file **Archivio** per l'eliminazione automatica quando verrà effettuata la manutenzione dei server Voicemail.

Dopo aver apportato tutte le modifiche necessarie al set di prompt, fare clic sull'icona **→] Applica prompt**. In questo modo, tutti i prompt contenuti nella directory **VMProCustomPrompts** del file manager verranno copiati nella directory **Prompt personalizzati** utilizzata dall'applicazione Voicemail Pro.

Collegamenti correlati

[Gestione prompt personalizzati](#) alla pagina 341

Recupero di un prompt eliminato

Informazioni su questa attività

Tramite il Gestore file è possibile recuperare prompt personalizzati eliminati. È possibile farlo soltanto se il prompt eliminato precedentemente non sia stato contestualmente rimosso dalla regolare funzione di manutenzione dei server Voicemail.

Procedura

1. Utilizzando un browser Web, accedere ai menu di gestione Web per il server che ospita il servizio Voicemail.
2. Fare clic su **Applicazioni** e selezionare **File Manager**.
3. Copiare i prompt eliminati sulla cartella dei prompt personalizzati:
 - a. Selezionare la directory **VMProCustomPromptsTrash**.
 - b. Selezionare la casella di controllo accanto al prompt o ai prompt di cui si desidera annullare l'eliminazione.
 - c. Fare clic sull'icona **⇄ Sposta**.
 - d. Selezionare la cartella **VMProCustomPrompts** e fare clic su **Sposta**.
4. Deselezionare la proprietà di archiviazione:
 - a. Selezionare la directory **VMProCustomPrompts**.
 - b. Selezionare la casella di controllo accanto al prompt o ai prompt appena spostati.
 - c. Fare clic sull'icona **⚙ Imposta attributi**.
 - d. Deselezionare la proprietà **Archivio** e fare clic su **OK**.

Dopo aver apportato tutte le modifiche necessarie al set di prompt, fare clic sull'icona **→] Applica prompt**. In questo modo, tutti i prompt contenuti nella directory **VMProCustomPrompts** del file manager verranno copiati nella directory **Prompt personalizzati** utilizzata dall'applicazione Voicemail Pro.

Collegamenti correlati

[Gestione prompt personalizzati](#) alla pagina 341

Caricamento dei prompt sul server Voicemail

Quando si fa clic sull'icona →] **Applica prompt**:

- Tutti i file prompt presenti nella directory VMProCustomPrompts vengono copiati nella directory Prompt personalizzati (/opt/vmpro/Wavs/Prompt personalizzati). Si tratta della directory utilizzata dall'applicazione Voicemail Pro e accessibile dal client Voicemail Pro.
- La sincronizzazione avviene unilateralmente con la directory **VMProCustomPrompts** come master, ovvero:
 - Copia i nuovi file nella directory **Prompt personalizzati**.
 - Aggiorna i file esistenti già presenti nella directory **Prompt personalizzati**.
 - Elimina dalla directory **Prompt personalizzati** tutti i file che non sono più presenti nella directory **VMProCustomPrompts**.
- Non supporta:
 - I file registrati direttamente nella directory **Prompt personalizzati** utilizzando il client Voicemail Pro.
 - Modifiche ai file nella directory **Prompt personalizzati** utilizzando il client Voicemail Pro.
 - I prompt numerici personalizzati utilizzati dalle azioni **Posizione in coda**. Questi prompt possono essere aggiunti solo mediante le azioni del proprio menu di impostazioni.
- L'applicazione di prompt da Web Manager non è supportata mentre il client Voicemail Pro è connesso al servizio Voicemail.

Collegamenti correlati

[Gestione prompt personalizzati](#) alla pagina 341

Capitolo 47: Backup e ripristino tramite Web Manager

È possibile utilizzare i menu di gestione Web del server per eseguire le funzioni di backup e ripristino del server.

*** Nota:**

Si tratta di funzioni valide per tutte le applicazioni ospitate dal server che includono il server Voicemail.

Il backup/ripristino di Voicemail è supportato solo sulla stessa versione precedente/successiva. Ad esempio, un backup da un sistema 9.1 non può essere ripristinato su un sistema 10.0.

Collegamenti correlati

[Esecuzione del backup tramite gestione Web](#) alla pagina 346

[Ripristino di un backup tramite gestione Web](#) alla pagina 347

Esecuzione del backup tramite gestione Web

Informazioni su questa attività

In questa sezione viene fornito un riepilogo dei processi di backup/ripristino di Voicemail utilizzando la gestione Web. Fare riferimento alla documentazione [Amministrazione Avaya IP Office™ Platform con Web Manager](#) per informazioni dettagliate, soprattutto sulla configurazione del proxy e del server remoto, poiché questi menu vengono utilizzati anche per il backup e il ripristino di altri servizi forniti dal server.

Procedura

1. Mediante un browser Web, accedere ai menu di gestione Web del server.
2. Nella pagina **Soluzioni**, fare clic sull'icona ☰ accanto al server e selezionare **Backup**.
3. Controllare che il server Voicemail sia incluso nell'elenco dei server selezionati.
4. Dall'elenco a discesa **Seleziona set Voicemail Pro**, selezionare il tipo di backup desiderato. Le opzioni disponibili sono:

Opzione	Descrizione
Configurazione di Voicemail Pro	Eseguire il backup di prompt personalizzati, flussi di chiamate e preferenze del server Voicemail.

La tabella continua...

Opzione	Descrizione
Messaggi e registrazioni	Consente di eseguire il backup di registrazioni e messaggi della casella postale, inclusi il nome della casella postale e le registrazioni di annunci.
Voicemail Pro - Completo	Questa opzione di backup è una combinazione delle due opzioni precedenti. Si tratta di un backup completo del server Voicemail.
Voicemail selettiva	Questa opzione consente la selezione delle caselle postali di cui eseguire il backup. Permette quindi di eseguire il backup di messaggi e registrazioni presenti in tali caselle postali. La selezione di utenti viene eseguita mediante la pagina Gruppo di utenti nelle preferenze di sistema. Consultare Gruppo di utenti alla pagina 339.

- Da **Seleziona server remoto**, selezionare il server remoto esistente su cui si deve inviare il backup.

Per creare una nuova destinazione server remoto, selezionare **Aggiungi nuovo server**. Vengono visualizzate le impostazioni per l'accesso al server remoto. I protocolli supportati per il backup/ripristino sono HTTPS o HTTP. Le destinazioni server remoto aggiunte vengono salvate e sono quindi selezionabili dall'elenco a discesa di server remoti per questa e altre funzioni Web Manager.

- Se per la connessione al server remoto è necessario il routing tramite un server proxy, selezionare **Usa proxy** e immettere i dettagli del server proxy.
- Per pianificare il backup, selezionare **Usa pianificazione** e immettere ora e data desiderate. Se si seleziona l'opzione per un backup periodico, selezionare la frequenza (Settimanale o Mensile).
- Fare clic su **Avvia**.

Collegamenti correlati

[Backup e ripristino tramite Web Manager](#) alla pagina 346

Ripristino di un backup tramite gestione Web

Informazioni su questa attività

Il processo riportato di seguito può essere utilizzato per ripristinare un backup di gestione Web precedente.

- Questa sezione riporta un riepilogo dei processi per il backup/ripristino di un server Voicemail utilizzando la gestione Web. Fare riferimento alla documentazione [Amministrazione Avaya IP Office™ Platform con Web Manager](#) per informazioni dettagliate, soprattutto sulla configurazione del proxy e del server remoto, poiché questi menu vengono utilizzati anche per il backup e il ripristino di altri servizi forniti dal server.

Procedura

- Mediante un browser Web, accedere ai menu di gestione Web del server.
- Nella pagina **Soluzioni**, fare clic sull'icona ☰ accanto al server e selezionare **Ripristina**.

3. Nell'elenco a discesa **Seleziona server remoto** selezionare il server remoto utilizzato per i backup precedenti.
4. Se per la connessione al server remoto è necessario il routing tramite un server proxy, selezionare **Usa proxy** e immettere i dettagli del server proxy.
5. Fare clic su **Ottieni punti di ripristino**.
6. Selezionare il backup e fare clic su **Ripristina**.

Collegamenti correlati

[Backup e ripristino tramite Web Manager](#) alla pagina 346

Capitolo 48: Modifica del flusso di chiamata non in linea

In situazioni in cui il client Voicemail Pro non è in grado di connettersi direttamente al server Voicemail, è possibile utilizzare i menu di gestione Web del server per scaricare una configurazione offline per la modifica locale. La configurazione modificata può quindi essere ricaricata sul server.

Collegamenti correlati

[Download del client Voicemail Pro Windows](#) alla pagina 349

[Download del flusso di chiamata per la modifica offline](#) alla pagina 349

[Modifica di un flusso di chiamata offline](#) alla pagina 350

[Caricamento del flusso della chiamata modificato](#) alla pagina 351

Download del client Voicemail Pro Windows

Informazioni su questa attività

Il programma di installazione per il client di Voicemail Pro può essere scaricato dai menu di gestione Web del server. Il client può quindi essere installato su un PC Windows.

Procedura

1. Mediante un browser Web, accedere ai menu di gestione Web del server.
2. Nella pagina **Soluzioni**, fare clic sull'icona ☰ accanto al server e selezionare **Visualizzazione piattaforma**.
3. Nella visualizzazione della piattaforma, fare clic sulla scheda **Centro applicazioni**.
4. Scaricare e installare il pacchetto del client Voicemail Pro.

Collegamenti correlati

[Modifica del flusso di chiamata non in linea](#) alla pagina 349

Download del flusso di chiamata per la modifica offline

Informazioni su questa attività

Questo processo scarica il flusso di chiamata del server Voicemail. Può quindi essere modificato e caricato nuovamente nel sistema.

Procedura

1. Utilizzando un browser Web, accedere ai menu di gestione Web per il server che ospita il servizio Voicemail.
2. Fare clic su **Applicazioni** e selezionare **Voicemail Pro - Gestione flusso chiamate**.
3. Attendere mentre la gestione Web sincronizza la propria copia del flusso di chiamata con quella attualmente utilizzata dal servizio Voicemail.
4. Fare clic su **Scarica il file di configurazione offline di Voicemail Pro**.
5. Per salvare il file, fare clic su **OK**.
6. Copiare il file `VMPProConfig.tar.gz` scaricato in `C:\Program Files (x86)\Avaya\IP Office\Voicemail Pro\VM\Input`.

Passi successivi

- Modificare il flusso di chiamata utilizzando il client Voicemail in modalità non in linea. Consultare [Modifica di un flusso di chiamata offline](#) alla pagina 350.

Collegamenti correlati

[Modifica del flusso di chiamata non in linea](#) alla pagina 349

Modifica di un flusso di chiamata offline


Informazioni su questa attività

Questo processo viene utilizzato per modificare il flusso di chiamata scaricato dal server Voicemail.

Prerequisiti

- Scaricare il flusso di chiamata corrente del sistema. Consultare [Download del flusso di chiamata per la modifica offline](#) alla pagina 349.

Procedura

1. Sul PC, avviare **IP Office > Designer flusso di chiamate offline**.
2. Modificare il flusso di chiamata come richiesto.
3. Al termine, fare clic su  **Salva e attiva**. Il flusso di chiamata modificato viene salvato nel file di archivio scaricato.

Passi successivi

- Caricare il flusso di chiamata sul server. Consultare [Caricamento del flusso della chiamata modificato](#) alla pagina 351.

Collegamenti correlati

[Modifica del flusso di chiamata non in linea](#) alla pagina 349

Caricamento del flusso della chiamata modificato

Informazioni su questa attività

Questo processo permette di ricaricare un flusso di chiamata offline modificato sul server.

Prerequisiti

- Modificare il flusso di chiamata scaricato in base alle proprie esigenze. Consultare [Modifica di un flusso di chiamata offline](#) alla pagina 350.

Procedura

1. Utilizzando un browser Web, accedere ai menu di gestione Web per il server che ospita il servizio Voicemail.
2. Fare clic su **Applicazioni** e selezionare **Voicemail Pro - Gestione flusso chiamate**.
3. Fare clic su **Carica il file di configurazione offline di Voicemail Pro**.
4. Selezionare un file dalla cartella C:\Program Files (x86)\Avaya\IP Office\Voicemail Pro\VM\Output.
5. Fare clic su **OK**.
6. Quando richiesto con **Attiva configurazione**, fare clic su **Sì**.

Collegamenti correlati

[Modifica del flusso di chiamata non in linea](#) alla pagina 349

Parte 10: Configurazione avanzata del server

Capitolo 49: Voicemail Pro centralizzato

Una rete SCN (Small Community Network) è costituita da più sistemi IP Office. Le reti SCN supportano l'uso delle seguenti opzioni per la distribuzione di Voicemail:

Metodo	Descrizione
Server Voicemail centralizzato	Un singolo server Voicemail collegato a uno dei sistemi IP Office nella rete fornisce servizi Voicemail per tutti i sistemi IP Office.
IP Office di fall-back	Se il collegamento di IP Office al server Voicemail centralizzato non riesce, è possibile configurare un altro sistema IP Office nella rete per assumere il controllo del server Voicemail.
Server Voicemail di backup	Un altro server Voicemail può essere configurato come server di backup inattivo. Se il server Voicemail centralizzato non è disponibile, il server di backup diventa disponibile e fornisce servizi Voicemail per la rete.
Voicemail distribuita	È possibile configurare più server Voicemail, ciascuno dei quali fornisce servizi Voicemail per vari sistemi IP Office nella rete, ad eccezione della memorizzazione dei messaggi. Tuttavia, il server Voicemail centralizzato continua

Possono essere implementate combinazioni di tutte le soluzioni descritte in precedenza. ad esempio usando un server di backup e il controllo IP Office di fallback.

In tutti i casi:

- Il server Voicemail Pro centrale viene sempre utilizzato per archiviare i messaggi e le registrazioni (eccetto che per gli utenti di UMS Exchange). Il server centrale effettua anche una segnalazione di attesa di tutti i messaggi ed è il server utilizzato per la raccolta dei messaggi.
- Solo quando il server centralizzato non è disponibile, ogni server di backup o distribuito eseguirà l'archiviazione e la raccolta dei messaggi.
- In questi scenari, quando il server centralizzato viene ripristinato, i messaggi e le registrazioni raccolti da altri server vengono inoltrati al server centralizzato.

Collegamenti correlati

[Voicemail centralizzato](#) alla pagina 354

[Controllo IP Office Fallback](#) alla pagina 355

[Funzionamento del server Voicemail di backup](#) alla pagina 356

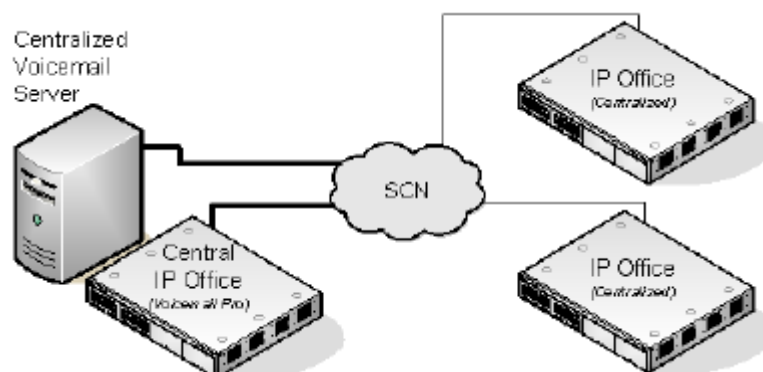
[Server di Voicemail distribuiti](#) alla pagina 359

[Opzioni combinate](#) alla pagina 363

[Note sull'installazione](#) alla pagina 365

Voicemail centralizzato

All'interno di una rete SCN, è possibile utilizzare un unico server Voicemail Pro per fornire le funzioni Voicemail agli altri sistemi IP Office connessi alla rete SCN.



Una delle unità IP Office viene configurata per l'utilizzo con il server Voicemail Pro e include la licenza per il funzionamento di Voicemail e delle funzioni richieste. Questa unità IP Office viene quindi considerata come sistema IP Office centrale per Voicemail.

- Con gli altri sistemi IP Office le impostazioni di Voicemail vengono configurate in modo che richiedano i servizi Voicemail al sistema IP Office centrale. Questi sistemi IP Office non necessitano di licenze per Voicemail (eccetto per UMS, se richiesto).
- Gli utenti dei sistemi IP Office posizionati in fusi orari diversi ricevono messaggi con il rispettivo indicatore di data e ora del fuso orario.
- Nella configurazione di Voicemail Pro centralizzato, l'origine temporale della rete IP Office deve essere SNTP (Simple Network Time Protocol).

Riepilogo delle impostazioni IP Office

Dopo la configurazione della rete SCN di IP Office, è possibile configurare le seguenti impostazioni nei sistemi IP Office per consentire l'utilizzo di Voicemail per tutti tali sistemi IP Office.

Impostazioni di IP Office	Sistema IP Office centrale	Altri sistemi IP Office
Tipo di Voicemail	Voicemail Pro	Voicemail centralizzato
Indirizzo IP Voicemail	Impostato sull'indirizzo IP del server Voicemail Pro.	Non in uso.
Destinazione Voicemail	Non in uso.	Impostato su ID gruppo in uscita della linea H323 del sistema IP Office centrale.
Licenze	È necessario installare delle licenze per tutte le funzioni di Voicemail Pro che si prevede di usare.	Gli altri sistemi IP Office richiedono licenze solo per UMS e/o per Media Manager, se necessario.

Quando si accede a un server Voicemail Pro che funge da server Voicemail Pro centralizzato, il client Voicemail Pro visualizza **Voicemail centralizzata** sulla barra del titolo.

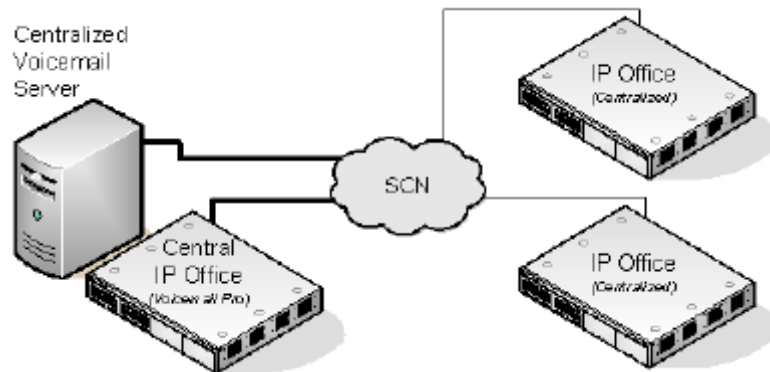
Collegamenti correlati

[Voicemail Pro centralizzato](#) alla pagina 353

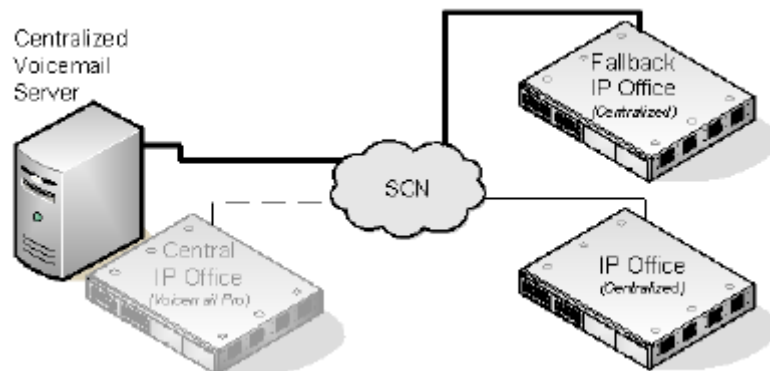
Controllo IP Office Fallback

Il fallback consente a un altro IP Office nella SCN di controllare il server Voicemail Pro se IP Office centrale non è disponibile.

- **Funzionamento normale:** durante il normale funzionamento, i servizi Voicemail per la rete vengono forniti da IP Office centrale che comunica con il server Voicemail Pro.



- **Funzionamento controllo di fallback:** se IP Office centrale non è più disponibile, il controllo del server Voicemail viene assunto da IP Office di fallback.



! Importante:

- Durante il passaggio del controllo del servizio Voicemail, l'accesso a Voicemail potrebbe non essere disponibile per qualche minuto. Le chiamate Voicemail esistenti vengono disconnesse e le nuove vengono indirizzate come se Voicemail non fosse disponibile. Lo stesso vale sia quando si va in fallback che quando si recupera da fallback.

Impostazione e requisiti per il fallback di Voicemail

- All'interno della configurazione del sistema IP Office centrale che funge da host per il server Voicemail Pro, sulla linea H323 che va al sistema IP Office di fallback:
 - L'impostazione **Servizi supplementari** deve essere modificata da **IP Office - SCN** in **IP Office -Fallback SCN**.
 - Quindi, è necessario selezionare **Esegui backup Voicemail** in **Opzioni di backup SCN**.

- Il sistema IP Office di fallback è configurato come di norma per il Voicemail centralizzato. Tuttavia la sua configurazione deve anche includere le licenze per il supporto di Voicemail Pro e le funzioni Voicemail richieste durante il fallback.

Collegamenti correlati

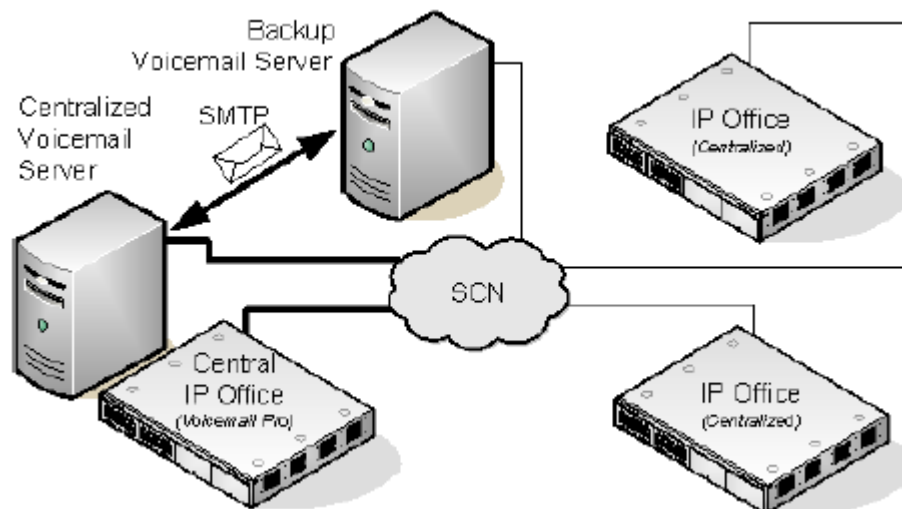
[Voicemail Pro centralizzato](#) alla pagina 353

Funzionamento del server Voicemail di backup

Il sistema IP Office centralizzato che funge da host per il server Voicemail Pro può essere configurato con l'indirizzo IP di un server di backup Voicemail Pro. Se il server Voicemail Pro centralizzato non è più disponibile, viene utilizzato il server di backup Voicemail Pro per fornire i servizi Voicemail.

Durante il normale funzionamento

I servizi Voicemail e l'archiviazione dei messaggi per il sistema IP Office vengono forniti dal server Voicemail Pro centrale.



- I flussi chiamate, gli annunci, i nomi registrati e le impostazioni di configurazione sul server Voicemail Pro di backup vengono sincronizzati con quelli del server Voicemail Pro centrale. Le impostazioni di configurazione sincronizzate comprendono le impostazioni del Registro di sistema, le variabili utente, le mappature SMTP e gli allarmi. Vengono invece esclusi dalla sincronizzazione i percorsi delle rubriche, le impostazioni specifiche per Voicemail Pro Client, le impostazioni Campagna, il Service SID del servizio Voicemail Pro e le impostazioni di configurazione di backup.
 - I flussi chiamate definiti sul server centrale vengono sincronizzati con quello di backup.
 - I flussi chiamate definiti sul server centrale non possono essere modificati su quello di backup.
 - I flussi chiamate non possono essere definiti sul server di backup.
 - I flussi chiamate definiti su un server distribuito non vengono sincronizzati con quelli dei server centrali o di backup.
- I messaggi sono sincronizzati ma il server Voicemail Pro centrale rimane l'archivio dei messaggi.

System	LAN1	LAN2	DNS	Voicemail	Telephony	Directory Services	System Events	SMTTP	SMDR	Twinning	VCM	CCR
Voicemail Type	Voicemail Lite/Pro			<input checked="" type="checkbox"/>	Messages Button Goes To Visual Voice							
Voicemail Destination	[Empty dropdown]											
Voicemail IP Address	192 . 168 . 42 . 201											
Backup Voicemail IP Address	192 . 156 . 42 . 211											

- Gli altri sistemi IP Office sono configurati come al solito per utilizzare Voicemail in modalità centralizzata o distribuita.

Collegamenti correlati

[Voicemail Pro centralizzato](#) alla pagina 353

[Failback manuale](#) alla pagina 358

[Failback normale](#) alla pagina 358

[Failback automatico](#) alla pagina 359

Failback manuale

L'operazione di failback manuale del server di backup prevede la seguente sequenza di eventi:

Procedura

1. Il server di backup funge da server Voicemail Pro attivo finché non viene arrestato dall'amministratore di sistema.
2. L'amministratore di sistema sceglie una delle opzioni seguenti per arrestare il server di backup:
 - Se non risultano chiamate Voicemail attive sul server di backup, questo viene arrestato immediatamente.
 - Se risultano attive delle chiamate Voicemail sul server di backup, questo viene messo in stato di sospensione per impedire l'arrivo di nuove chiamate. Quindi, il server di backup viene arrestato immediatamente dopo che tutte le chiamate Voicemail attive sul server di backup sono terminate.
 - Se risultano attive delle chiamate Voicemail sul server di backup, questo viene messo in stato di sospensione per impedire l'arrivo di nuove chiamate. Quindi, il server di backup viene arrestato immediatamente dopo che il numero di chiamate Voicemail attive sul server di backup si è ridotto sensibilmente.
3. In concomitanza con l'arresto del server di backup, il server centrale riassume il controllo come server Voicemail Pro attivo.

Collegamenti correlati

[Funzionamento del server Voicemail di backup](#) alla pagina 356

Failback normale

L'operazione di failback normale del server di backup prevede la seguente sequenza di eventi:

Procedura

1. Il server di backup funge da server Voicemail Pro attivo fintantoché risultano chiamate Voicemail attive su tale server.

2. Il server di backup passa il controllo al server centrale immediatamente dopo che tutte le chiamate Voicemail attive sul server di backup sono terminate.

Collegamenti correlati

[Funzionamento del server Voicemail di backup](#) alla pagina 356

Failback automatico

L'operazione di failback automatico del server di backup prevede la seguente sequenza di eventi:

Procedura

1. Il server di backup entra in modalità di sospensione per impedire l'arrivo di nuove chiamate Voicemail e avvia un timer di conto alla rovescia per l'operazione di failback.
2. Il server di backup funge da server Voicemail Pro attivo finché non si verifica uno dei seguenti eventi:
 - Tutte le chiamate Voicemail attive sul server di backup sono terminate.
 - L'intervallo di timeout per l'operazione di failback è scaduto. Se il valore di timeout dell'operazione di failback è 0, il passaggio di controllo è immediato.

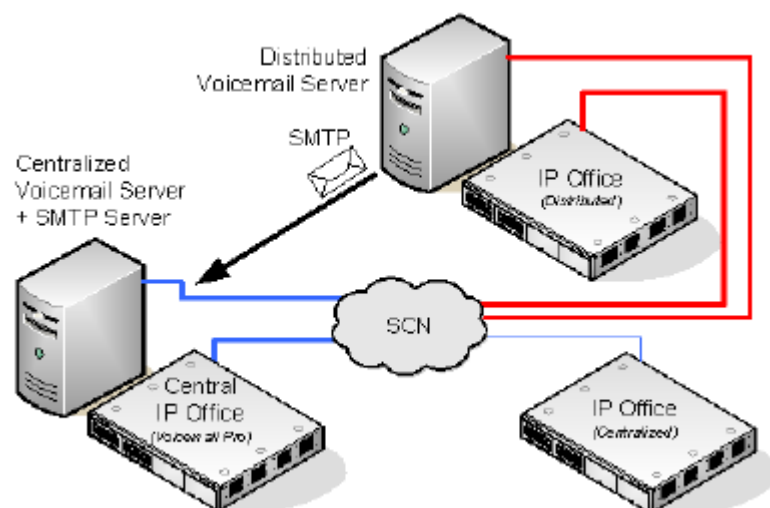
Collegamenti correlati

[Funzionamento del server Voicemail di backup](#) alla pagina 356

Server di Voicemail distribuiti

I sistemi IP Office remoti presenti nella rete SCN (Small Community Network) possono essere associati a un altro server Voicemail Pro oltre al server Voicemail Pro centralizzato. Il server distribuito aggiuntivo fornisce quindi tutti i servizi Voicemail, eccetto l'archiviazione e l'ascolto dei messaggi, per tale sistema IP Office. In questo caso, tuttavia, il sistema IP Office remoto deve disporre delle licenze per l'uso di Voicemail e delle relative funzioni.

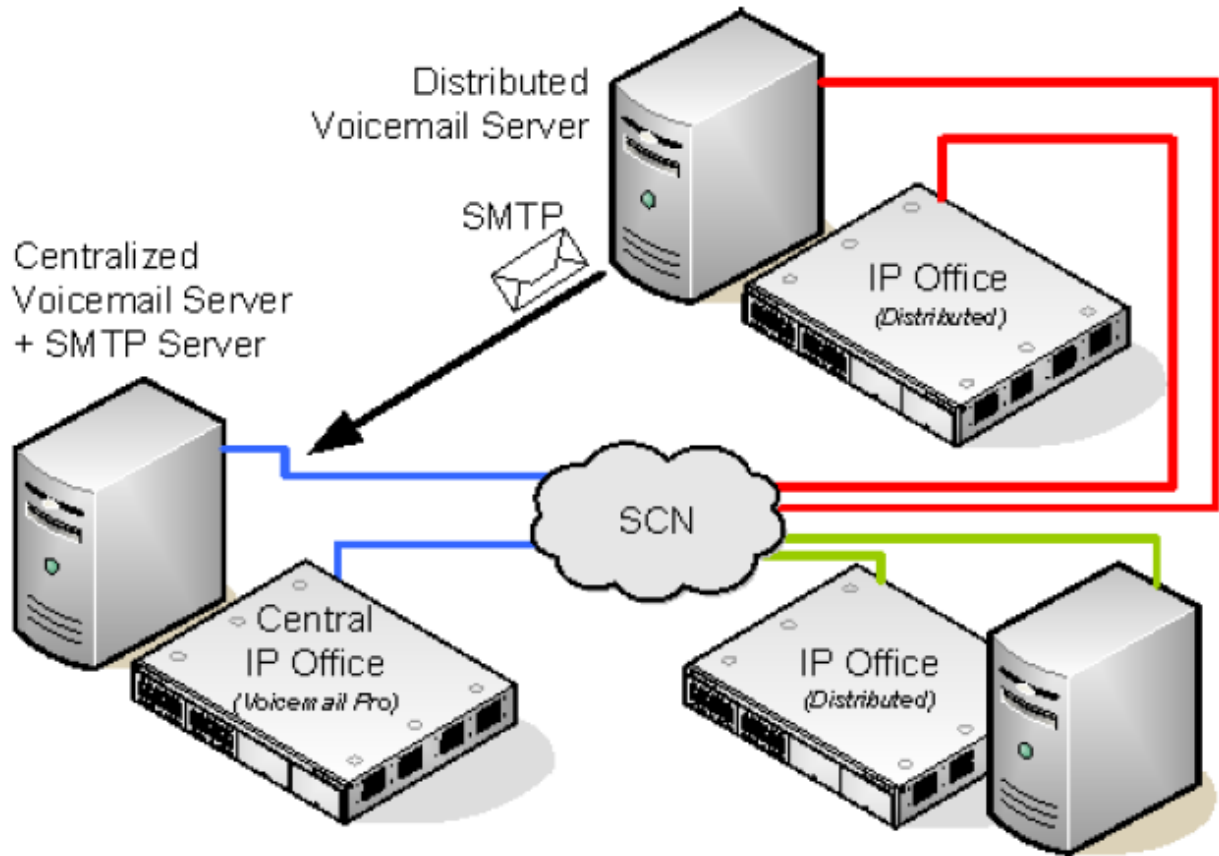
Mentre il server distribuito effettua la registrazione dei messaggi, inoltra tutti i messaggi al server Voicemail Pro centrale. I messaggi vengono quindi trasferiti tra i sistemi utilizzando i servizi e-mail SMTP. Per gli utenti della casella postale, la segnalazione dei messaggi in attesa e l'ascolto dei messaggi vengono comunque effettuati mediante il server Voicemail Pro centrale. Grazie al supporto della funzionalità del fuso orario internazionale (ITZ), gli utenti dei sistemi IP Office posizionati in diversi fusi orari nel mondo ricevono messaggi nel sistema Voicemail con il rispettivo time stamp locale.



- Ciascun sistema IP Office è impostato in modo da utilizzare SNTP (Simple Network Time Protocol), l'origine temporale della rete IP Office.
- Gli altri sistemi IP Office continuano a utilizzare come sempre il servizio Voicemail centralizzato.
- Un sistema IP Office che utilizza un server Voicemail Pro distribuito non può essere utilizzato come sistema IP Office di fallback per il server Voicemail Pro centrale.
- SMTP SSL/TLS consente ai server di scambiarsi informazioni. Se i server non riescono a connettersi mediante SSL/TLS in SMTP, verrà utilizzata la comunicazione tramite testo semplice.

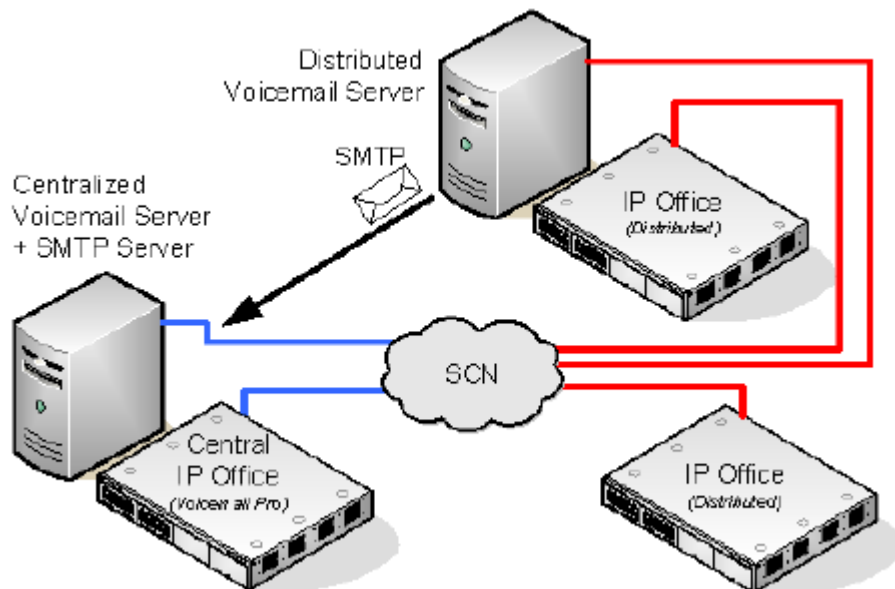
Più server distribuiti

È possibile aggiungere ulteriori server Voicemail Pro distribuiti, se i singoli sistemi IP Office presenti nella rete SCN lo richiedono.



Condivisione di server Voicemail distribuiti

È possibile condividere lo stesso server Voicemail Pro distribuito tra più sistemi IP Office. I servizi che fornirà a ciascuna unità dipendono dalle licenze di IP Office installate.



Riepilogo delle impostazioni di configurazione di IP Office per i server Voicemail distribuiti

Impostazioni di IP Office	Sistema IP Office centrale	Altri sistemi IP Office	IP Office con server distribuito
Tipo di Voicemail	Voicemail Pro	Voicemail centralizzato	Voicemail distribuita
Indirizzo IP Voicemail	Impostato sull'indirizzo IP del computer del server Voicemail Pro centrale.	Non utilizzato	Impostato sull'indirizzo IP del computer del server Voicemail Pro distribuito.
Destinazione Voicemail	Non utilizzato	Impostato su ID gruppo in uscita della linea H323 del sistema IP Office centrale.	Impostato su ID gruppo in uscita della linea H323 del sistema centrale IP Office.
Licenze	Per questo sistema è necessario installare licenze per tutte le funzioni di Voicemail Pro e Voicemail richieste.	Gli altri sistemi IP Office richiedono licenze solo per UMS e/o per Media Manager, se necessario.	Per questo sistema è necessario installare licenze per tutte le funzioni di Voicemail Pro e Voicemail richieste.

Configurazione del funzionamento del server Voicemail distribuito

- 1.
2. Il server Voicemail Pro centralizzato per la rete SCN e il sistema IP Office centrale corrispondente sono configurati normalmente.
3. Il software del server Voicemail Pro è installato come sempre sul computer del server Voicemail Pro distribuito. Il server Voicemail Pro distribuito non è configurato in modo specifico come server distribuito.
4. Ciascun IP Office che ospita un server Voicemail Pro distribuito è configurato con il tipo di Voicemail impostato su Voicemail distribuito.

The screenshot shows the 'Voicemail' configuration tab in the IP Office software. The following settings are visible:

- Voicemail Type:** Distributed Voicemail (selected from a dropdown menu)
- Voicemail Destination:** 10 (selected from a dropdown menu)
- Voicemail IP Address:** 192 . 168 . 42 . 212
- Backup Voicemail IP Address:** 0 . 0 . 0 . 0
- Messages Button Goes To Visual Voice

- La destinazione Voicemail è impostata sull'ID gruppo in uscita della linea H323 verso il sistema IP Office centrale che funge da host per il server Voicemail Pro centralizzato.
- L'indirizzo IP Voicemail è impostato sull'indirizzo IP del computer che esegue il server Voicemail Pro distribuito per IP Office.

* Nota:

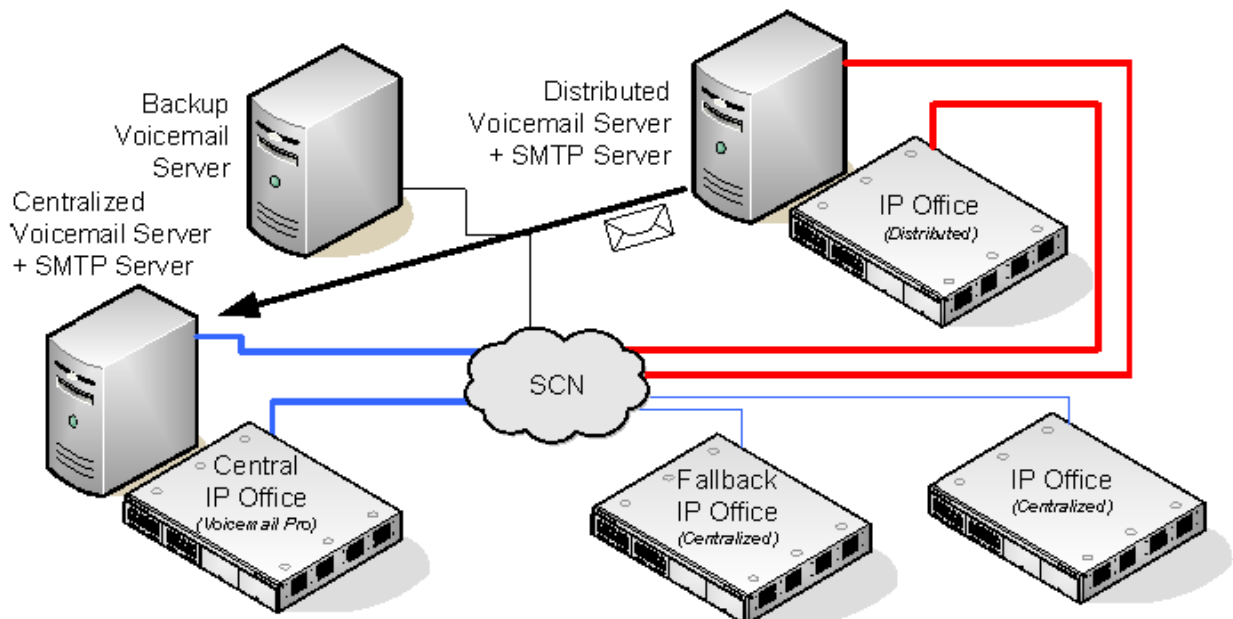
Se si utilizza Voicemail Pro in un ambiente distribuito, al termine della registrazione un server distribuito invia un messaggio registrato al server Voicemail centrale. La presentazione dell'indicazione di messaggio in attesa al server Voicemail e l'accesso tramite telefono potrebbero tuttavia subire un ritardo a causa dell'elaborazione interna del messaggio e della latenza di rete. Nei momenti di traffico intensivo potrebbe verificarsi un ritardo fino a 2 minuti.

Collegamenti correlati

[Voicemail Pro centralizzato](#) alla pagina 353

Opzioni combinate

Le varie opzioni di Voicemail centralizzato (standard, fallback, backup e distribuito) possono essere utilizzate all'interno della rete SCN.

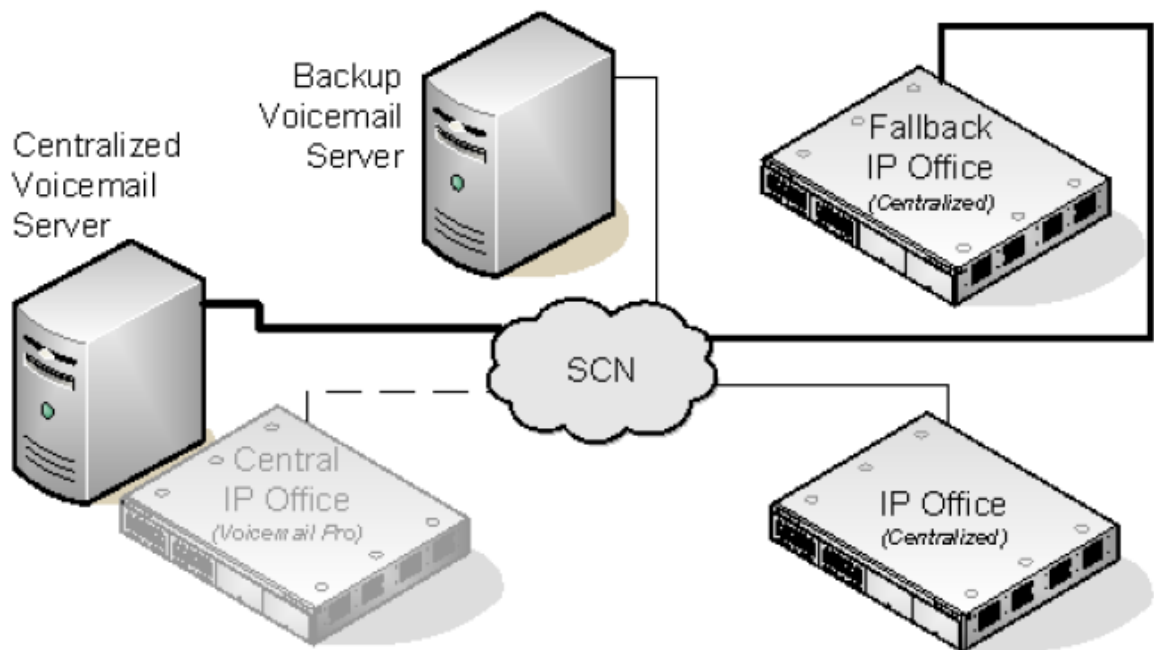


- Un sistema IP Office che utilizza un sistema Voicemail distribuito non può essere utilizzato come IP Office di fallback per il sistema IP Office centrale.
- Non è possibile utilizzare un server Voicemail Pro distribuito come server Voicemail Pro di backup e viceversa.

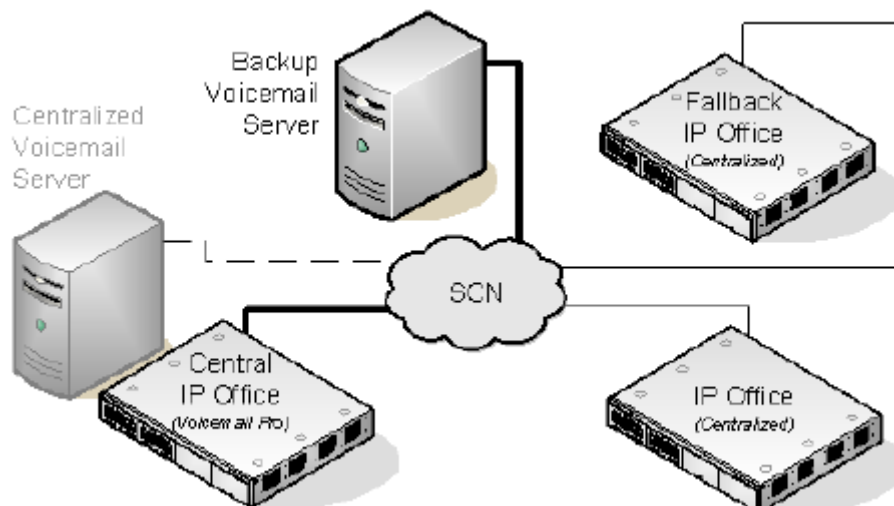
Esempio: controllo con fallback e utilizzo del server di backup combinati

Nel seguente esempio il controllo dell'unità IP Office di fallback e il funzionamento del server Voicemail di backup sono stati combinati.

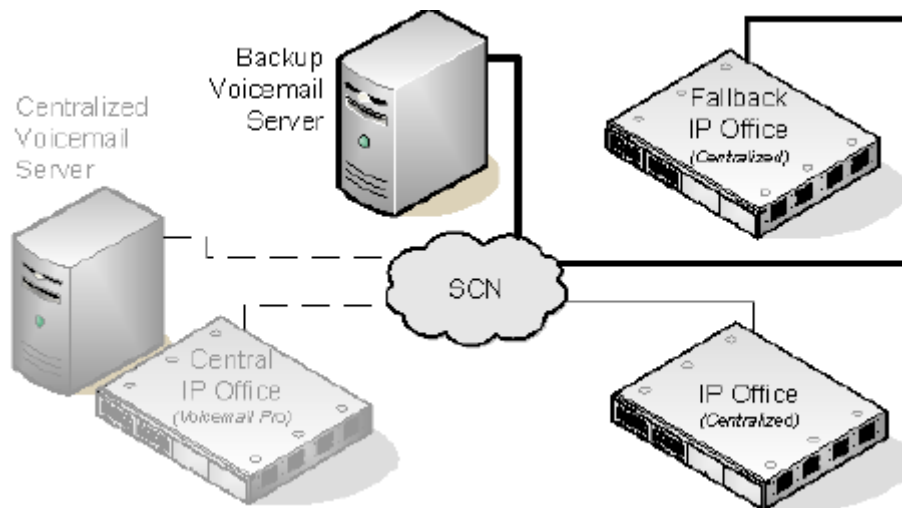
- **IP Office centrale non disponibile:** se IP Office centrale non più è disponibile nella rete, fallback IP Office assume il controllo dei servizi Voicemail tramite il server Voicemail Pro centralizzato.



- **Voicemail centrale non disponibile:** se il server Voicemail Pro centrale non è disponibile in rete, IP Office centrale utilizza il server di backup Voicemail Pro.



- **IP Office centrale e server Voicemail Pro centrale non disponibili:** se IP Office centrale e il server Voicemail Pro centrale non sono più disponibili nella rete, i servizi Voicemail passano al server di backup Voicemail Pro sotto il controllo di fallback IP Office.



Collegamenti correlati

[Voicemail Pro centralizzato](#) alla pagina 353

Note sull'installazione

Configurazione SMTP

Negli scenari con server Voicemail distribuiti e di backup vengono utilizzati gli stessi meccanismi per consentire lo scambio di informazioni tra i server. Tale meccanismo utilizza la comunicazione SMTP SSL/TLS tra i server Voicemail Pro. Se i server non riescono a connettersi mediante SSL/TLS in SMTP, verrà utilizzata la comunicazione tramite testo semplice.

Configurazione di Voicemail Pro

In tutti gli scenari, ciascun server Voicemail Pro deve utilizzare le stesse impostazioni di configurazione di base, ossia la stessa modalità Voicemail (Intuity o IP Office) e le stesse impostazioni di manutenzione.

Configurazione del funzionamento del server di posta vocale centralizzato

- Il server Voicemail Pro centralizzato per la rete SCN e il sistema IP Office centrale corrispondente sono configurati normalmente.
- Ciascun sistema IP Office che non funge da host per il server Voicemail Pro distribuito viene configurato con Tipo di Voicemail impostato su Voicemail centralizzato.

System	LAN1	LAN2	DNS	Voicemail	Telephony	Directory Services	System Events	SMTP	SMDR	Twining	VCM	CCR
Voicemail Type		Centralized Voicemail		<input checked="" type="checkbox"/> Messages Button Goes To Visual Voice								
Voicemail Destination		10										
Voicemail IP Address		0 . 0 . 0 . 0 . 0										
Backup Voicemail IP Address		0 . 0 . 0 . 0 . 0										

- La **destinazione Voicemail** è impostata sull'**ID gruppo in uscita** del trunk H323 verso il sistema IP Office centrale che funge da host per il server Voicemail Pro centralizzato.

Configurazione del funzionamento del server Voicemail distribuito

- Il server Voicemail Pro centralizzato per la rete SCN e il sistema IP Office centrale corrispondente sono configurati normalmente.
- Il software del server Voicemail Pro è installato come sempre sul computer del server Voicemail Pro distribuito. Il server Voicemail Pro distribuito non è configurato in modo specifico come server distribuito.
- Ciascun IP Office che ospita un server Voicemail Pro distribuito è configurato con il **tipo di Voicemail** impostato su **Voicemail distribuito**.

System	LAN1	LAN2	DNS	Voicemail	Telephony	Directory Services	System Events	SMTP	SMDR	Twinning	VCM	CCR
Voicemail Type	Distributed Voicemail							<input checked="" type="checkbox"/> Messages Button Goes To Visual Voice				
Voicemail Destination	10											
Voicemail IP Address	192 . 168 . 42 . 212											
Backup Voicemail IP Address	0 . 0 . 0 . 0											

- La **destinazione Voicemail** è impostata sull'**ID gruppo in uscita** della linea H323 verso il sistema IP Office centrale che funge da host per il server Voicemail Pro centralizzato.
- L'**indirizzo IP Voicemail** è impostato sull'indirizzo IP del computer che esegue il server Voicemail Pro distribuito per IP Office.

Configurazione del funzionamento del server di backup

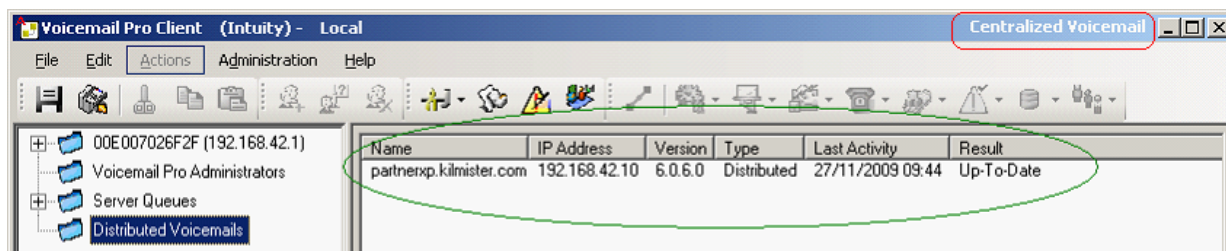
- Il software del server Voicemail Pro è installato come sempre sul computer del server di backup. Il server Voicemail Pro non è configurato in modo specifico come server di backup.
- L'unità IP Office centrale che ospita il server Voicemail Pro primario viene configurato con gli indirizzi IP sia del server Voicemail Pro primario che del server Voicemail Pro di backup.

System	LAN1	LAN2	DNS	Voicemail	Telephony	Directory Services	System Events	SMTP	SMDR	Twinning	VCM	CCR
Voicemail Type	Voicemail Lite/Pro							<input checked="" type="checkbox"/> Messages Button Goes To Visual Voice				
Voicemail Destination												
Voicemail IP Address	192 . 168 . 42 . 201											
Backup Voicemail IP Address	192 . 156 . 42 . 211											

- Gli altri sistemi IP Office sono configurati come al solito per utilizzare Voicemail in modalità centralizzata o distribuita.

Uso di Voicemail Pro Client per il controllo dello stato

Quando ci si connette a un server Voicemail Pro utilizzando il client Voicemail Pro, la barra del titolo del client visualizza il ruolo assunto dal server Voicemail Pro; **Voicemail centralizzata**, **Voicemail di backup** o **Voicemail distribuita**.



Quando ci si connette a un server di backup Voicemail Pro attivo, il titolo viene modificato da **Voicemail di backup** in **Voicemail di backup (Live)**.

Quando ci si connette a un server Voicemail Pro centralizzato, è possibile visualizzare la cartella **Voicemail distribuiti** per visualizzare informazioni dettagliate sui server distribuiti e lo stato della connessione con ciascuno di essi. Il risultato può essere:

- **In corso:** i server stanno sincronizzando le informazioni tramite SMTP.
- **Aggiornato:** i server sono sincronizzati.

Collegamenti correlati

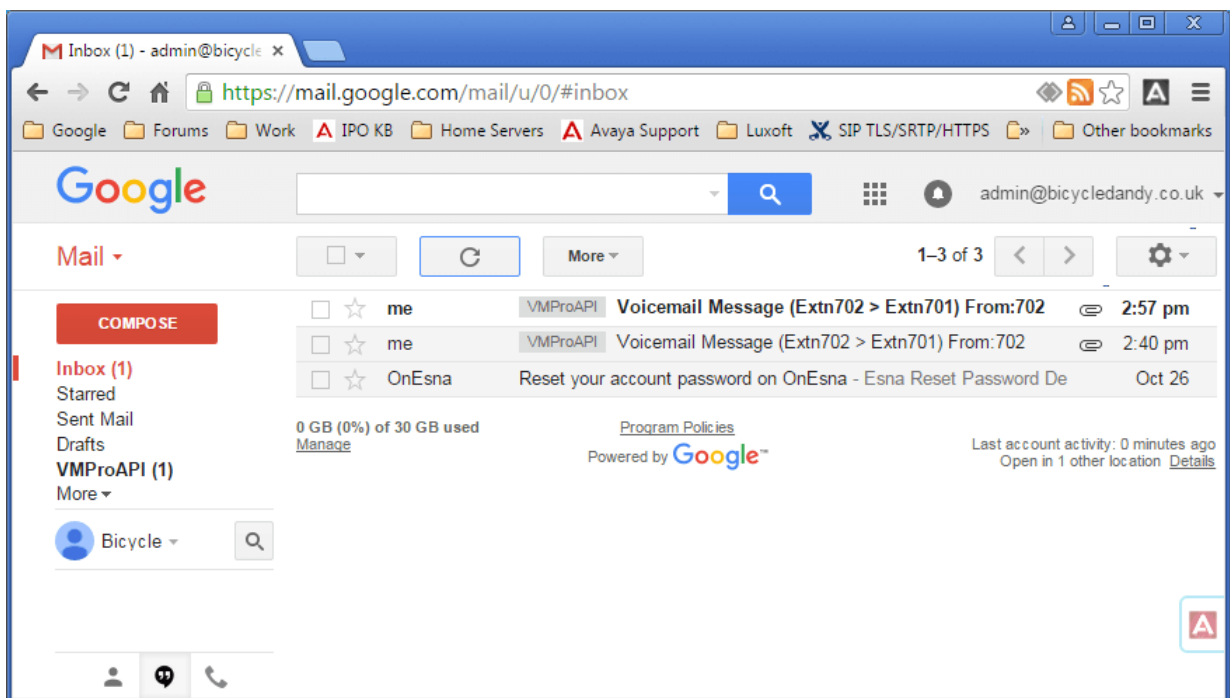
[Voicemail Pro centralizzato](#) alla pagina 353

Capitolo 50: Integrazione di Gmail

L'integrazione Gmail consente agli utenti di accedere ai messaggi Voicemail tramite Gmail di Google.

! Importante:

- A causa delle modifiche apportate all'API Google Gmail, questa funzione non è attualmente supportata. Il supporto verrà riattivato in una versione futura.



Capitolo 51: Integrazione del server Exchange

Per i clienti che utilizzano Microsoft Exchange, l'utente di Voicemail può essere configurato in modo da inoltrare i messaggi Voicemail alla propria casella postale e-mail. Tali utenti possono quindi utilizzare Microsoft Outlook per visualizzare, gestire e riprodurre i propri messaggi Voicemail. Questo processo è denominato Integrazione di UMS Exchange.

Per IP Office versione 9.1, il server Voicemail può utilizzare il servizio Web di Exchange (EWS, Exchange Web Service) per connettersi al server Exchange. Questo semplifica l'integrazione di Exchange poiché elimina l'esigenza di installare e configurare MAPI su PC client e server. È supportato per i server Voicemail basati su IP Office Server Edition, IP Office Application Server e Unified Communications Module che si connettono ai server Exchange 2013, 2016 e 2019.

- Utenti diversi possono utilizzare l'integrazione Google sullo stesso sistema di altri utenti tramite UMS del server Exchange (MAPI o EWS) e viceversa. Tuttavia, un singolo utente può usare un solo metodo UMS.

Prerequisiti

1. Deve essere presente la connettività di rete e la rete deve essere rilevabile da Voicemail Pro Server e dal servizio Exchange. Il dominio e gli host del server Exchange devono essere raggiungibili.
2. Il servizio di individuazione automatica deve essere in esecuzione sul server Exchange.
3. Licenze dei profili utente di IP Office appropriate (*Teleworker, Office Worker o Power User*) sul sistema IP Office.

Collegamenti correlati

[Configurazione del server Exchange](#) alla pagina 369

[Configurazione di Voicemail Pro per l'utilizzo di EWS](#) alla pagina 373

[Configurazione utente](#) alla pagina 374

[Configurazione di domini multipli](#) alla pagina 376

[Funzionamento della casella postale Exchange](#) alla pagina 378

Configurazione del server Exchange

Informazioni su questa attività

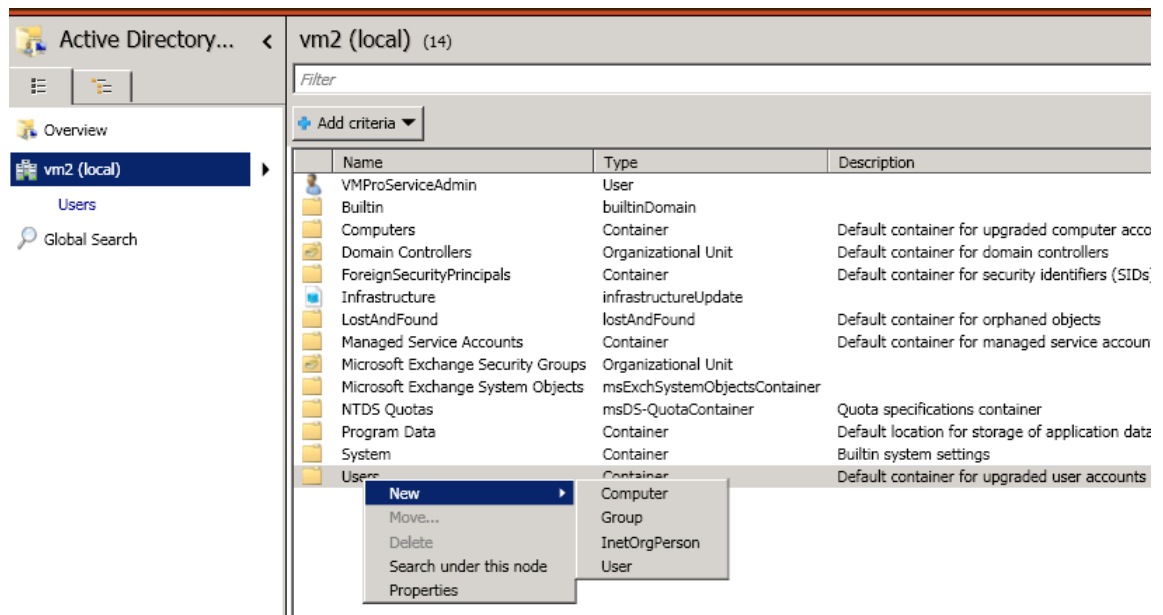
Sul server Exchange viene creato un gruppo di accesso. Qualsiasi utente e-mail che richiede l'integrazione di Exchange può quindi essere aggiunto a tale gruppo e il relativo indirizzo e-mail viene impostato in base alla configurazione dell'utente in IP Office. Un account del servizio viene creato anche per il IP Office server Voicemail.

*** Nota:**

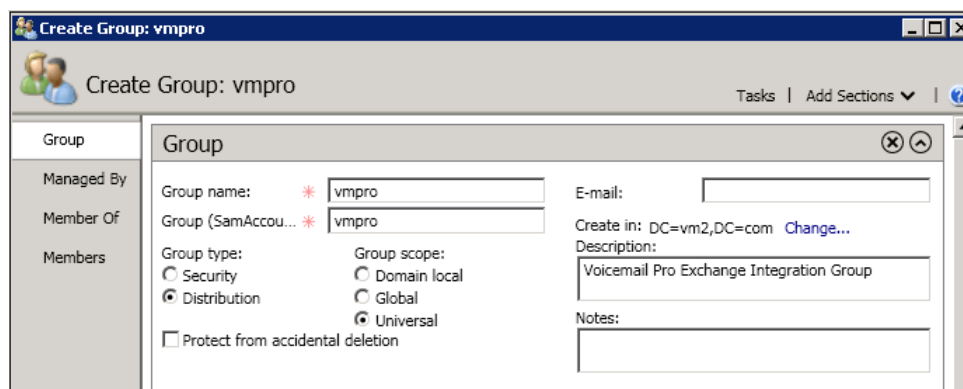
In una configurazione Exchange con domini multipli (Exchange e AD fanno parte di un sottodominio) o Exchange con diverso dominio accettato predefinito (il nome di dominio e-mail di Exchange è diverso dal dominio AD), sono richieste configurazioni aggiuntive.

Procedura

1. Creare un gruppo di accesso per Voicemail Pro:
 - a. Aprire **Centro di amministrazione di Active Directory**. Nella console selezionare il dominio. Fare clic con il pulsante destro del mouse su **Utenti** e selezionare **Nuovo**, quindi **Gruppo**.



- b. Per questo esempio è stato utilizzato il **Nome gruppo** *vmpro*. Impostare **Ambito del gruppo** su *Universale* e **Tipo di gruppo** su *Distribuzione*. Fare clic su **OK**.



2. Creare un account del servizio Exchange:

In Exchange Management Console creare un **account del servizio**. Per questo esempio ne è stato creato uno denominato *VMProServiceAdmin*. Questo diventa l'identità dell'utente che il server Voicemail deve utilizzare per inoltrare i messaggi degli utenti al server Exchange.

New Mailbox

User Information
Enter the user name and account information.

Specify the organizational unit rather than using a default one:
vm2.com

First name: VMProServiceAdmin Initials: Last name:

Name: VMProServiceAdmin

User logon name (User Principal Name): VMProServiceAdmin @vm2.com

User logon name (pre-Windows 2000): VMProServiceAdmin

Password: Confirm password:

User must change password at next logon

3. Assegnare i diritti di rappresentazione dell'applicazione al gruppo:

Aprire **Exchange Management Shell** ed eseguire i seguenti comandi. In questi e nel seguente comando sostituire, dove applicabile, il nome di dominio, il nome del gruppo e il nome del servizio Exchange nei comandi con quelli utilizzati nei passaggi precedenti.

- a. Creare un ambito di gestione denominato `vmpro-scope` con un filtro per il gruppo creato sopra utilizzando il seguente comando: [PS]


```
C:\Windows\system32>New-ManagementScope -Name:vmproscope
-RecipientRestrictionFilter {MemberofGroup -eq "CN=vmpro,
CN=Users,DC=vm2,DC=com" }
```
- b. Assegnare le autorizzazioni di rappresentazione all'utente `VMProServiceAdmin` utilizzando il seguente comando:


```
[PS] C:\Windows\system32>New-ManagementRoleAssignment
-Name:VMProImpersonationRole -Role:ApplicationImpersonation
-User:VMProServiceAdmin@vm2.com
-CustomRecipientWriteScope:vmpro-scope
```

4. Configurare il servizio Web di Exchange:

Configurare l'URI esterno del servizio Web di Exchange utilizzando i seguenti comandi:

- a. Utilizzare il seguente comando per ottenere l'identità del server Exchange:


```
[PS] C:\Windows\system32>Get-WebServicesVirtualDirectory |
fl Identity Identity : WIN-UM2UN5GIKMG\EWS (sito Web predefinito)
```
- b. Utilizzare il seguente comando per impostare l'URL esterno per l'identità:

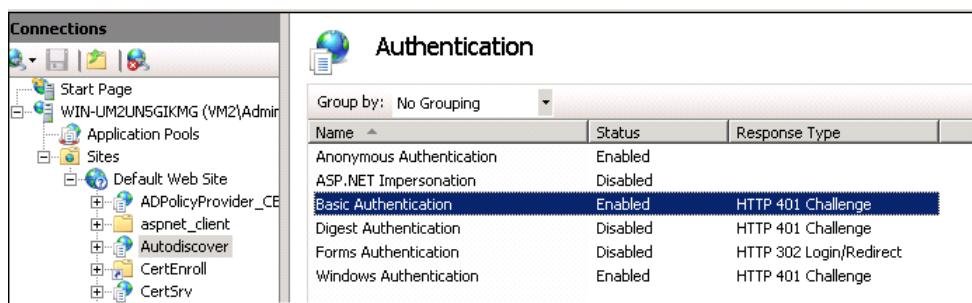

```
[PS] C:\Windows\system32>Set-WebServicesVirtualDirectory
-Identity "WIN-UM2UN5GIKMG\EWS (Default Web
Site)" -ExternalUrl https://win-um2un5gikmg.vm2.com/EWS/
Exchange.asmx
```

- c. Le proprietà finali della directory virtuale dovrebbero mostrare l'URL corretto. Controllare questo valore utilizzando il seguente comando: `Get-WebServicesVirtualDirectory | fl`
- 5. Configurare il servizio di individuazione automatica:
 - a. Utilizzare il seguente comando per impostare l'URL per l'individuazione automatica EWS. [PS]

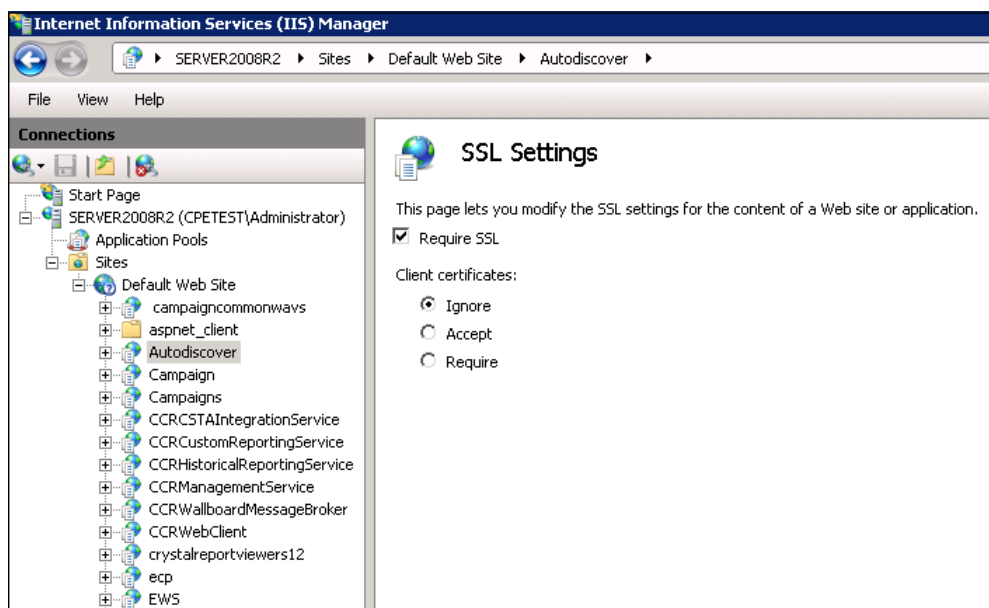

```
C:\Windows\system32>Set-ClientAccessServer -Identity "WIN-UM2UN5GIKMG" -AutoDiscoverServiceInternalUri https://win-um2un5gikmg.vm2.com/autodiscover/autodiscover.svc
```
 - b. Le proprietà finali della directory virtuale dovrebbero mostrare l'URL corretto. Eseguire una verifica con il seguente comando: `Get-ClientAccessServer | fl AutoDiscoverServiceInternalUri`
- 6. Configurare le opzioni IIS per EWS e l'individuazione automatica:

Mediante la console di gestione IIS.

- a. Espandere le impostazioni di **Sito Web predefinito** e selezionare **EWS**. Attivare **Autenticazione di base**.
- b. Selezionare **Individuazione automatica**. Attivare **Autenticazione di base**.



- c. Controllare che l'opzione **SSL** sia attivata per **EWS** e **Individuazione automatica**.



Collegamenti correlati

[Integrazione del server Exchange](#) alla pagina 369

Configurazione di Voicemail Pro per l'utilizzo di EWS


Informazioni su questa attività

EWS è attivato per Voicemail Pro mediante i menu di gestione Web del server. Per un sistema IP Office Server Edition si tratta dei menu del server principale.

Avvertenza:

- Questa procedura richiede l'arresto e il riavvio del servizio Voicemail. In questo modo si termineranno tutti i servizi e le chiamate correnti che utilizzano il server Voicemail.

Procedura

1. Utilizzando un browser Web, accedere ai menu di gestione Web per il server che ospita il servizio Voicemail.
2. Fare clic su **Applicazioni** e selezionare **Voicemail Pro - Preferenze di sistema**.
3. Fare clic su **E-mail**.
4. Fare clic sull'elenco a discesa **Attiva MAPI/EWS** e selezionare **EWS**. Vengono ora mostrati i campi che consentono di configurare la connessione EWS al server Exchange.
5. Fare clic su **+ Aggiungi individuazione automatica**. Impostare i dettagli in modo che corrispondano alle impostazioni di individuazione automatica configurate sul server Exchange (vedere [Configurazione del server Exchange](#) alla pagina 369).
 - a. Impostare **Dominio individuazione automatica** in modo che corrisponda al dominio utilizzato dal server Exchange. In questo esempio era *vm2.com*.
 - b. Impostare **URL individuazione automatica** in modo che corrisponda a quello impostato durante la configurazione del server Exchange. In questo esempio era `https://win-um2un5gikmg.vm2.com/autodiscover/autodiscover.svc`.
 - c. Fare clic su **Salva**.
6. Nella sezione **EWS** immettere i dettagli dell'account server configurato nel server Exchange per l'utilizzo da parte del server Voicemail (vedere [Configurazione del server Exchange](#) alla pagina 369).
7. Dopo aver apportato le modifiche, fare clic su **Aggiorna**.
8. Quando viene chiesto di confermare le modifiche, fare clic su Sì.
9. Il server Voicemail deve essere riavviato per poter utilizzare le nuove impostazioni:
 - a. Fare clic su **Soluzione**.
 - b. Fare clic sull'icona  accanto al server e selezionare **Visualizzazione piattaforma**.
 - c. Nell'elenco dei servizi fare clic sul pulsante **Stop** accanto al servizio Voicemail.

- d. Una volta interrotto il servizio, fare clic sul pulsante **Avvia** per riavviare il servizio.

Collegamenti correlati

[Integrazione del server Exchange](#) alla pagina 369

Configurazione utente

La configurazione dell'utente per l'integrazione di EWS Exchange prevede due parti:

1. **Configurazione di Exchange:** aggiungere l'utente Exchange al gruppo di accesso creato sul server Exchange.
2. **Configurazione dell'utente di IP Office:** nella configurazione del sistema IP Office immettere l'indirizzo e-mail nella configurazione dell'utente di IP Office e impostare i messaggi Voicemail in modo che vengano inoltrati al server Exchange.

Collegamenti correlati

[Integrazione del server Exchange](#) alla pagina 369

[Aggiunta della casella postale di un utente al gruppo di accesso](#) alla pagina 374

[Configurazione dell'utente per l'integrazione di Exchange](#) alla pagina 375

Aggiunta della casella postale di un utente al gruppo di accesso

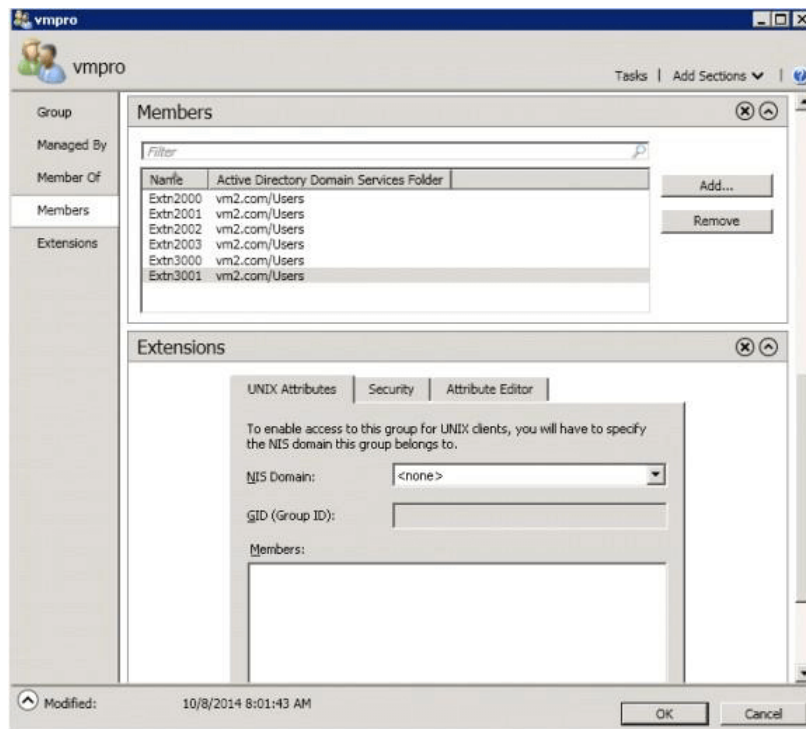
Informazioni su questa attività

Gli utenti per i quali è richiesta l'integrazione di EWS Exchange devono essere aggiunti al gruppo di accesso creato in precedenza sul server Exchange.

Procedura

1. Aprire **Centro di amministrazione di Active Directory**. Nella console selezionare il gruppo creato in precedenza per il server Voicemail. In questo esempio era *vmpro*.

- Fare clic con il pulsante destro del mouse sul gruppo e selezionare **Proprietà**.



- Fare clic su **Aggiungi** e selezionare l'account e-mail dell'utente.
- Ripetere la procedura per ogni utente che si desidera aggiungere.
- Fare clic su **OK**.

Collegamenti correlati

[Configurazione utente](#) alla pagina 374

Configurazione dell'utente per l'integrazione di Exchange

Informazioni su questa attività

L'integrazione di Exchange fa parte di un set di funzioni di IP Office denominato UMS Web Services. Comprende l'accesso Voicemail mediante il client e-mail IMAP, il browser Web o la casella postale Exchange. Per l'integrazione di Exchange il passaggio aggiuntivo è l'inoltro automatico dei messaggi Voicemail dell'utente al proprio indirizzo e-mail. Per poter utilizzare queste funzioni, l'utente deve essere configurato per uno dei seguenti profili utente di IP Office.

* Nota:

- Questi profili richiedono licenze IP Office appropriate per ciascun utente configurato.
- IP Office Server Edition:** per questi sistemi, l'integrazione di Exchange è supportata per gli utenti il cui **Profilo** sia impostato su *Office Worker* o *Power User*.
- Server applicazioni Unified Communications Module/IP Office:** per questi sistemi, l'integrazione di Exchange è supportata per gli utenti il cui profilo sia impostato su *Teleworker*, *Office Worker* o *Power User*.

Procedura

- Utilizzando IP Office Manager Web Manager, caricare le impostazioni utente e selezionare la scheda **Voicemail**.

2. Assicurarsi che sia stato impostato un **codice Voicemail**. Sebbene non venga utilizzato per l'integrazione di Exchange, viene utilizzato per altre funzioni di UMS Web Services.
3. Nel campo E-mail Voicemail immettere l'indirizzo e-mail dell'utente.
4. Impostare **Modalità e-mail Voicemail** su *Inoltro*.
5. Attivare l'opzione UMS Web Services.
6. Fare clic su **Aggiorna**.

Collegamenti correlati

[Configurazione utente](#) alla pagina 374

Configurazione di domini multipli

In una configurazione con domini multipli (in cui Exchange e AD fanno parte di un sottodominio) o in cui Exchange dispone di un diverso dominio accettato predefinito (il nome di dominio e-mail di Exchange è diverso dal dominio AD), sono richieste le configurazioni aggiuntive seguenti.

Configurazione di Exchange

Assicurarsi che l'URL di individuazione automatica sia diretto all'host su cui è installato Exchange. In altre parole, utilizzare l'FQDN dell'host nell'URL di individuazione automatica. Si tratta dell'attributo recuperato dal comando `Get-ClientAccessServer` | `fl` eseguito nel comando Exchange Management Shell.

1. Verificare l'FQDN utilizzando il comando seguente:

```
[PS] C:\Windows\system32>Get-ClientAccessServer | fl Fqdn
Fqdn : <FQDN>
[PS] C:\Windows\system32>Get-WebServicesVirtualDirectory | fl ExternalUrl
URL esterno: <FQDN>https://EWS/Exchange.asmx
[PS] C:\Windows\system32>Get-ClientAccessServer | fl
AutoDiscoverServiceInternalUri
URI interno servizio di rilevamento automatico: https://<FQDN>/autodiscover/
autodiscover.svc
```

2. Se l'FQDN visualizzato in uno qualsiasi dei parametri qui sopra non è corretto, rettificarlo all'FQDN corretto utilizzando il comando **Set-WebServicesVirtualDirectory** o **Set-ClientAccessServer** corrispondente.

* Nota:

- TLD = dominio di primo livello.
EAD = dominio accettato di Exchange.
- Impostare l'URL su un nome diverso dall'FQDN (ad esempio mail.TLD.com o mail.EAD.com) potrebbe non funzionare.
- Si consiglia inoltre di NON impostare il nome del TLD di AD su '.local'.

Collegamenti correlati

[Integrazione del server Exchange](#) alla pagina 369

[Configurazione IIS](#) alla pagina 377

[Configurazione di Web Manager](#) alla pagina 377

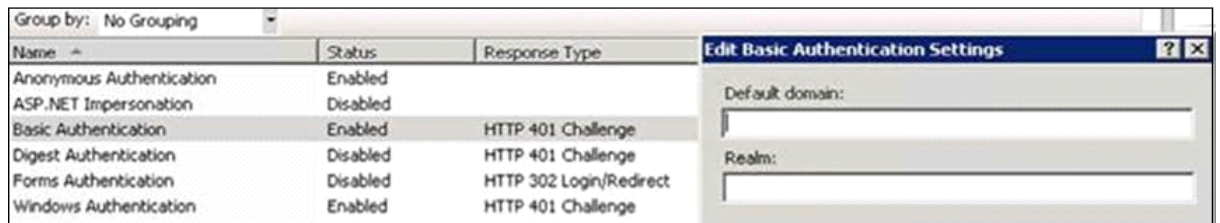
Configurazione IIS

Informazioni su questa attività

Modificare le impostazioni di individuazione automatica e della configurazione EWS del sito Web predefinito.

Procedura

1. Impostare il **Dominio predefinito** sul sito in cui è stato creato l'utente **ServiceAdmin** per Exchange.
 - a. Selezionare **Manager IIS > Sito Web predefinito > Individuazione automatica > Autenticazione**.
 - b. Fare doppio clic su **Autenticazione**.
 - c. Selezionare **Autenticazione di base**.
 - d. Modificare il **Dominio predefinito**.
 - e. Ripetere per **Manager IIS > Sito Web predefinito > EWS > Autenticazione**.
2. Dopo aver impostato i valori, riavviare il servizio IIS.



* Nota:

Se ServiceAdmin per VMPro viene creato su un sottodominio, il dominio predefinito deve disporre di un sottodominio incluso nell'FQDN. Ad esempio, se l'utente VMProServiceAdmin è contenuto nel sottodominio vendite del dominio padre avaya.com, il dominio predefinito sarà sales.avaya.com.

Tutti i certificati del client Outlook devono essere basati sul dominio del sito Service Admin per evitare l'interruzione del certificato di Outlook.

Collegamenti correlati

[Configurazione di domini multipli](#) alla pagina 376

Configurazione di Web Manager

Procedura

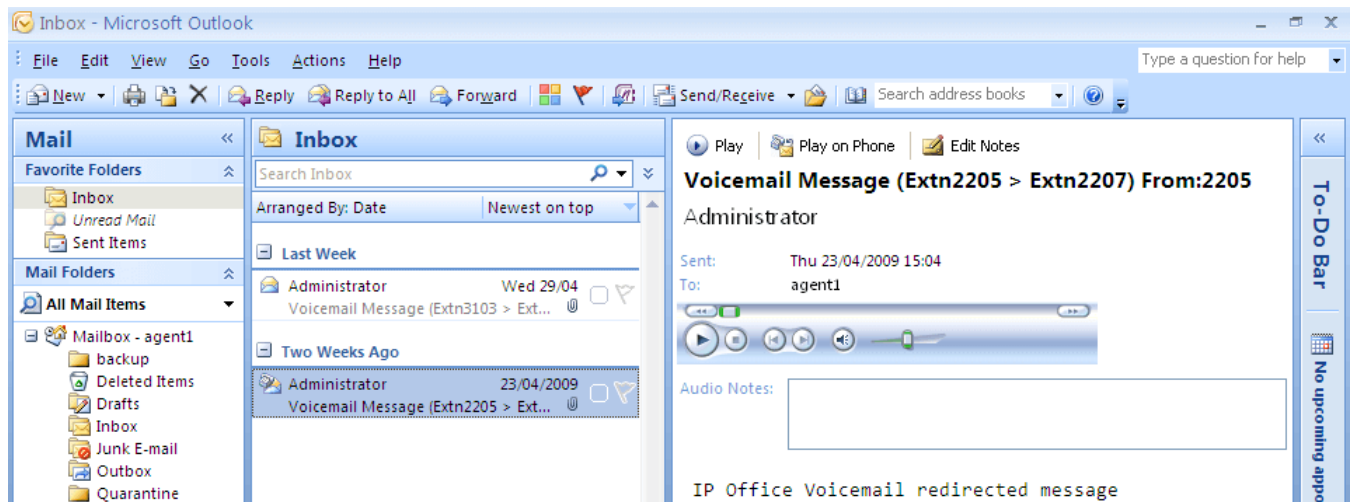
1. Selezionare **Preferenze di sistema > E-mail > EWS**.
2. Impostare **Account-UserName** sull'utente di gestione del servizio creato.
3. Impostare **Account-Domain** sul dominio a cui è rivolto l'ID e-mail dell'amministratore servizio.

Collegamenti correlati

[Configurazione di domini multipli](#) alla pagina 376

Funzionamento della casella postale Exchange

È possibile configurare UMS per l'utilizzo di un account e-mail del server Exchange di un utente come archiviazione di messaggi Voicemail dell'utente invece del server Voicemail, allo scopo di permettere all'utente di visualizzare e riprodurre i messaggi tramite la sua cartella della posta in arrivo.



- I messaggi di posta vocale presenti nell'account di posta elettronica possono essere ascoltati tramite il telefono, Visual Voice oppure one-X Portal for IP Office. Pertanto alcune azioni offerte da interfacce non e-mail non possono essere usate in quanto non hanno equivalenti e-mail.
 - I messaggi archiviati in un account e-mail non possono essere salvati.
 - L'annullamento della cancellazione dei messaggi mediante **8 dal telefono non funziona per i messaggi Voicemail memorizzati in Exchange.
- L'accesso tramite UMS IMAP e UMS Web Voicemail non è supportato.
- Non è possibile usare le regole di Voicemail Pro per la manutenzione dei messaggi.
- Il sistema è in grado di riconoscere solo i messaggi Voicemail presenti nella cartella della posta in arrivo. Se un messaggio viene spostato in un'altra casella postale, il sistema Voicemail non è più in grado di identificarlo.
- La funzione di indicazione di messaggio in attesa (MWI) è supportata.

*** Nota:**

Se si utilizza un server Exchange per archiviare i messaggi delle cassette postali degli utenti, il server Voicemail trasferisce i messaggi al server Exchange al termine della registrazione. Tuttavia, il server Exchange rallenta la presentazione dell'indicazione di messaggio in attesa (MWI) in Outlook e sul server Voicemail. Il ritardo è di circa 1 o 2 minuti. Lo stesso ritardo si applica anche alle modifiche apportate allo stato dei messaggi che influenzano l'indicazione di messaggio in attesa.

Collegamenti correlati

[Integrazione del server Exchange](#) alla pagina 369

Capitolo 52: Configurazione del server fax

I fax e i server usati con IP Office sono in grado di elaborare i messaggi fax in molti modi.

- **Chiamate fax gestite senza Voicemail Pro**

In IP Office è possibile configurare un fax in modo che indirizzi tutti i fax a interni o gruppi di ricerca specifici. I fax possono essere trasferiti ai fax o server in base ai numeri DDI o DID delle chiamate in entrata. Vedere la Guida in linea e il manuale di IP Office Manager.

- **Chiamate fax rilevate da Voicemail Pro**

Se viene lasciato un messaggio fax in una casella postale Voicemail, Voicemail Pro è in grado di rilevare che si tratta di una chiamata fax e trasferire il messaggio a un fax o server in grado di ricevere fax. Le chiamate in entrata possono essere trasferite a un numero di fax di sistema oppure al numero di fax specificato dal proprietario della casella postale (solo in modalità Intuity).

- **Invio delle chiamate fax a un numero fax di sistema**

Se Voicemail Pro rileva un tono fax, trasferisce la chiamata al numero impostato come fax di sistema. Questo numero può essere un interno analogico collegato alla scheda fax di un server fax. Per informazioni su come configurare un interno analogico, vedere [Configurazione di un numero di interno analogico per i fax](#) alla pagina 380.

- **Invio delle chiamate fax a un numero di casella postale specifico**

Se Voicemail Pro rileva che la chiamata in entrata è un fax ed è stato specificato un numero di fax di sistema, Voicemail Pro verifica che il numero di destinazione sia un numero di fax definito dall'utente. In caso affermativo, trasferisce la chiamata a questo numero anziché al numero di fax di sistema.

- Se l'utente non ha specificato un numero di fax personale, la chiamata viene trasferita al numero di fax di sistema. Se si specifica un numero fax di sistema, vengono trasferite a questo numero tutte le chiamate fax destinate alle caselle postali degli utenti o dei gruppi di ricerca. Sia in modalità IP Office che Intuity. Consultare [Impostazione del numero di fax del sistema Voicemail Pro](#) alla pagina 381.
- I proprietari delle caselle postali Intuity possono selezionare le opzioni disponibili sui loro telefoni per inoltrare i fax a un fax o a una stampante fax specifici. Per ulteriori informazioni su come impostare un numero di fax per la casella postale, consultare la guida per l'utente relativa all'uso delle caselle postali in modalità IP Office e Intuity.
- Se il sistema fax, come il sistema C3000, richiede l'aggiunta di un prefisso, non è possibile usare il numero di fax di sistema. In questo caso è infatti necessario specificare un prefisso in modo che il messaggio fax possa essere identificato e inoltrato all'interno del destinatario corretto. Ad esempio se si utilizza il prefisso 54, a tutti i messaggi fax indirizzati all'interno 201 viene automaticamente aggiunto il prefisso 54, quindi il numero

completo diventa 54201. Il server fax rimuove il prefisso di sistema e usa il numero di interno per determinare la destinazione del fax. Consultare [Impostazione del numero di fax del sistema Voicemail Pro](#) alla pagina 381

- **Reindirizzamento delle chiamate fax tramite un'azione Menu anziché il numero di fax di sistema:** se non si imposta un numero fax di sistema, è possibile usare un'azione Menu. In questo caso è possibile usare il carattere **F** come opzione DMTF di un'azione Menu per specificare le azioni che devono essere applicate alle chiamate fax. Per ulteriori informazioni, vedere [Instradamento dei fax tramite un'azione Menu](#) alla pagina 384.
- **Importante:** per impostazione predefinita, Voicemail Pro non è in grado di rilevare le chiamate fax. Per abilitare questa funzione, è necessario specificare un numero di fax di sistema. Consultare [Impostazione del numero di fax del sistema Voicemail Pro](#) alla pagina 381

Collegamenti correlati

[Configurazione del server fax](#) alla pagina 380

[Impostazione del numero di fax del sistema Voicemail Pro](#) alla pagina 381

[Impostazione della funzione di inoltro dei fax](#) alla pagina 383

[Impostazione di un numero di fax definito dall'utente](#) alla pagina 384

[Instradamento dei fax tramite un'azione Menu](#) alla pagina 384

[Configurazione di un numero di interno analogico per l'uso del fax](#) alla pagina 385

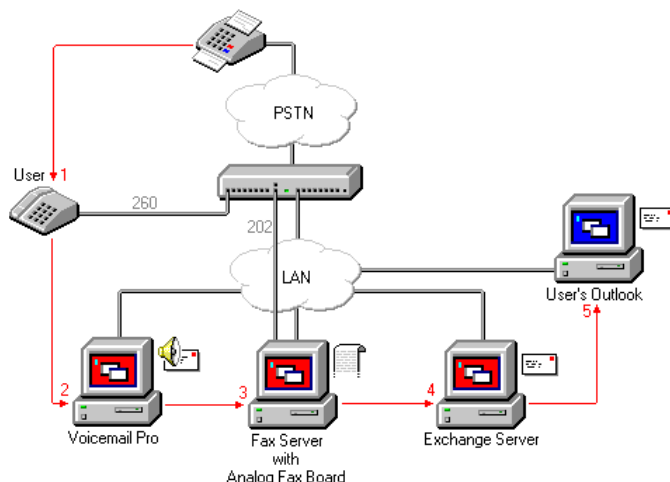
[Configurazione del server fax Castelle](#) alla pagina 386

Configurazione del server fax

Informazioni su questa attività

Le sezioni che seguono spiegano come configurare un server fax in modo che possa essere usato con un sistema IP Office. Le descrizioni si riferiscono alle seguenti applicazioni server fax:

- Gfi FAXMaker
- Fenestrae Faxination
- Equisys Zeta ax
- Captaris RightFax



Il server fax deve essere configurato in modo che distribuisca i fax alle caselle postali del server del centralino in base agli indirizzi fax secondari (DTMF) originali specificati in Voicemail Pro. Per l'interazione tra il server fax e Voicemail Pro sono necessari diritti utente specifici.

Se il computer usato come server fax utilizza una scheda fax analogica, è necessario collegare la scheda fax alla porta (POT) dell'interno analogico di IP Office.

Prerequisiti

Prima di configurare un server fax da utilizzare con Voicemail Pro, è necessario:

- Installare il software del server fax.
- Installare i componenti hardware necessari e collegarli a IP Office.
- Installare e configurare Exchange Connector.

Per informazioni dettagliate sui requisiti di sistema e istruzioni su come installare il server fax, consultare la documentazione fornita dal produttore oppure visitare il sito Web.

Per configurare un server fax per l'uso con Voicemail Pro:

Procedura

1. Impostare il numero di fax del sistema. Consultare [Impostazione del numero di fax del sistema Voicemail Pro](#) alla pagina 381.
2. Se si prevede di usare numeri con prefissi, è possibile anche configurare un codice funzione in modo che tutte le chiamate fax vengano indirizzate ai numeri con prefissi.
3. Se la modalità Casella postale scelta è Intuity, è necessario suggerire a tutti i proprietari di caselle postali di impostare le destinazioni fax preferite sui numeri desiderati. Vedere [Impostazione di un numero di fax definito dall'utente](#) alla pagina 384.
4. Se non si prevede di usare il numero di fax di sistema, è possibile anche configurare un'azione Menu per l'instradamento dei fax. Consultare [Instradamento dei fax tramite un'azione Menu](#) alla pagina 384.
5. Se il computer che funge da server fax dispone di una scheda fax analogica, è necessario configurare il numero di interno da usare per i fax. Vedere [Configurazione di un interno analogico per l'uso del fax](#) alla pagina 385.

Collegamenti correlati

[Configurazione del server fax](#) alla pagina 379

Impostazione del numero di fax del sistema Voicemail Pro

Informazioni su questa attività

L'opzione Numero di fax di sistema consente di:

- **Abilita rilevamento fax/destinazione fax di sistema:** per impostazione predefinita, il rilevamento fax non è abilitato quando viene installato Voicemail Pro per la prima volta. Se si abilita il rilevamento dei fax, tutte le chiamate fax che rimangono nella casella postale Voicemail, vengono automaticamente trasferite al numero di fax di sistema configurato.

- **Destinazione fax personale dell'utente della casella postale Intuity:** i proprietari delle caselle postali Intuity possono anche impostare un numero di fax personale da usare in alternativa a quello di sistema. Le chiamate in entrata vengono indirizzate a Voicemail Pro, quindi Voicemail Pro provvede a reindirizzare le chiamate fax al numero personale impostato dal proprietario della casella postale, se configurato. Per informazioni, i proprietari delle caselle postali possono fare riferimento a *Avaya IP Office Intuity Mailbox Mode User Guide (15-601130)*.

Procedura

1. Nel menu **Amministrazione** selezionare **Preferenze**. Viene visualizzata la finestra **Preferenze di sistema**.
2. Fare clic sulla scheda **Generale**.

The screenshot shows the 'General' tab of the system preferences. The settings are as follows:

- Debug Level: Critical
- Default Telephony Interface: Intuity
- Voicemail Password: [Masked]
- Client/Server Connection Timeout (min): 5
- Min. Message Length (secs): 3
- Max. Message Length (secs): 120
- Min. Password Length: 4
- Fallback Option: Graceful
- Max Call/VRL Record Length (Secs): 3600
- Play Advice on Call Recording: [Checked]
- System Fax Number (feature is disabled when empty): [Empty field]
- Use as Prefix: [Unchecked]
- Enable Fax Sub-Addressing: [Checked]

3. Nella casella **Numero di fax del sistema** inserire il numero del fax a cui vengono indirizzati tutti i fax in entrata.

Verificare che tale numero corrisponda a un interno analogico collegato alla scheda fax del computer server fax.

- I proprietari delle caselle postali Intuity possono ricevere i messaggi fax nelle loro caselle postali e impostare un numero di fax personale da usare in alternativa a quello di sistema. Anche in questo caso l'amministratore deve comunque impostare un numero di fax di sistema per consentire ai proprietari delle caselle postali di impostare un numero personale. Il numero personale impostato dal proprietario della casella postale ha sempre la priorità su quello di sistema. Per informazioni, i proprietari delle caselle postali possono fare riferimento a *Avaya IP Office Intuity Mailbox Mode User Guide (15-601130)*.
- Se il sistema fax richiede l'inserimento di un prefisso, come accade per il server fax C3000, non inserire un numero di fax nella casella Numero di fax del sistema, ma inserire il numero da usare come prefisso in modo da permettere al sistema di identificare il messaggio fax e di inoltrarlo all'interno del destinatario corretto. ma inserire il numero da usare come prefisso in modo da permettere al sistema di identificare il messaggio fax e di inoltrarlo all'interno del destinatario corretto. Quindi, il numero di fax completo diventa 54201.

4. Per usare un prefisso specifico, selezionare la casella di controllo **Usa come prefisso** in modo che il sistema utilizzi automaticamente il numero inserito in **Numero di fax di sistema**.

Se il sistema fax non richiede prefissi, lasciare questa casella di controllo deselezionata.

Importante: per poter usare questa funzione, è necessario anche configurare un codice funzione.

5. La maggior parte dei server fax inoltrano le chiamate in base ai segnali DTMF ricevuti con la chiamata fax. Selezionare la casella di controllo **Attiva sottoindirizzamento fax** per trasferire il segnale DTMF al server fax dopo che la chiamata ha ottenuto una risposta. Ciò consente di inoltrare il fax all'indirizzo e-mail del destinatario corretto.
6. Fare clic su **OK**.
7. Fare clic su **Salva e attiva**.

Se si utilizzano numeri con prefissi, è necessario creare un codice funzione in modo che le chiamate fax vengano instradate a tali numeri.

In modalità Intuity è necessario anche informare i proprietari di caselle postali che possono anche impostare un numero di fax personale per la ricezione di fax. Vedere [Impostazione di un numero di fax definito dall'utente](#) alla pagina 384.

Se non si prevede di usare il numero di fax di sistema, è possibile anche configurare un'azione Menu per l'instradamento dei fax. Per ulteriori informazioni, vedere [Instradamento dei fax tramite un'azione Menu](#) alla pagina 384.

Se il computer che funge da server fax dispone di una scheda fax analogica, è necessario configurare il numero di interno da usare per i fax. Vedere [Configurazione di un interno analogico per l'uso del fax](#) alla pagina 385.

Collegamenti correlati

[Configurazione del server fax](#) alla pagina 379

Impostazione della funzione di inoltra dei fax

Voicemail Pro è configurato per inoltrare automaticamente i fax quando gli utenti compongono *1. I fax vengono inoltrati come segue:

- I fax Gfi FAXMaker vengono inviati a <numerofax>@faxmaker.com.
- I fax Fenestrae Faxination vengono inviati a <numerofax>@faxination.com.
- I fax Equisys Zetafax vengono inviati a <numerofax>@zfconnector.com.
- I fax Captaris RightFax vengono inviati a <numerofax>@rightfax.com.

Si supponga che l'utente di un fax Gfi FAXMaker componga *1 e inserisca il numero di fax da usare seguito da # per terminare il numero di fax e da # per confermare. In questo caso, il fax viene inoltrato a <numerofax>@faxmaker.com. Quindi, se l'utente compone *1 seguito da 201# e # per confermare, il fax viene inoltrato al numero 201@faxmaker.com.

L'amministratore del server fax deve configurare i connettori Exchange per la ricezione di tali messaggi.

Collegamenti correlati

[Configurazione del server fax](#) alla pagina 379

Impostazione di un numero di fax definito dall'utente

Informazioni su questa attività

Se l'amministratore ha abilitato la funzione corrispondente, i proprietari delle casette postali Intuity possono impostare un numero di fax personalizzato più idoneo alle loro esigenze; ad esempio nei casi in cui sono fuori ufficio.

Procedura

1. Eseguire la procedura prevista per l'impostazione di un numero di fax. Vedere [Impostazione del numero di fax del sistema Voicemail Pro](#) alla pagina 381
2. Informare il proprietario della casella postale che può impostare il numero di fax personale. Per informazioni, i proprietari delle caselle postali possono fare riferimento a *Avaya IP Office Intuity Mailbox Mode User Guide (15-601130)*.
3. Se il server fax utilizza una scheda fax analogica, è necessario configurare il numero di fax analogico da usare. Vedere [Configurazione di un interno analogico per l'uso del fax](#) alla pagina 381.

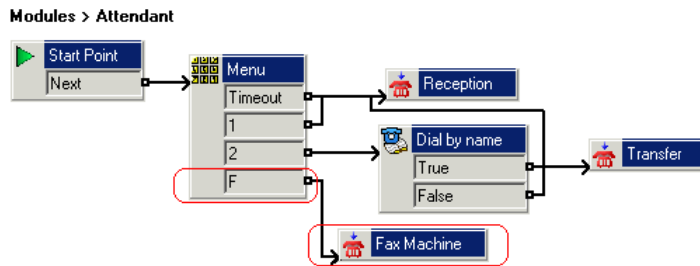
Collegamenti correlati

[Configurazione del server fax](#) alla pagina 379

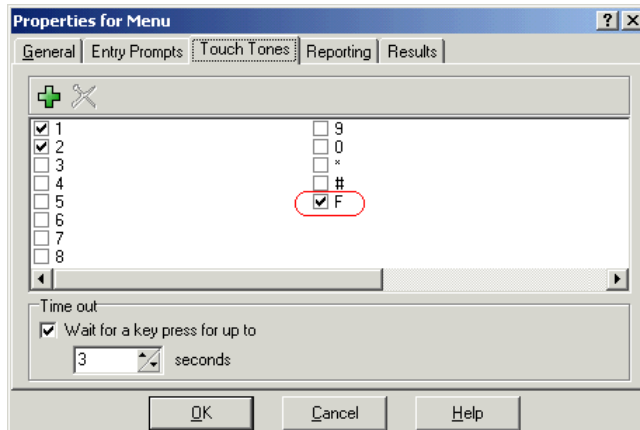
Instradamento dei fax tramite un'azione Menu

Se si ha l'esigenza di indirizzare le chiamate in entrata a un assistente automatico, è possibile usare l'azione **Menu** per rilevare e reinstradare le chiamate fax. Per attivare questa funzione, è necessario aggiungere un numero nel campo Numero fax di sistema tramite Voicemail Pro Client e aggiungere "F" come tono da rilevare nell'azione **Menu**. In questo modo le chiamate in entrata provenienti dall'azione **Menu** che presentano un tono fax seguono l'instradamento del flusso di chiamata "F", ossia vengono trasferite all'interno del server fax o a un gruppo di ricerca.

È anche possibile aggiungere il carattere F alle opzioni della sequenza di toni di un'azione **Menu** per specificare le azioni che devono essere applicate alle chiamate fax. Il risultato può quindi essere instradato seguendo le impostazioni specificate per le chiamate fax ricevute dal flusso chiamate associato. Nel seguente esempio di flusso chiamate è stato usato il carattere F per reinstradare tutte le chiamate fax a un numero specifico.



Il risultato F è stato quindi aggiunto alla scheda **Sequenza toni** dell'azione **Menu** tramite l'icona.



Collegamenti correlati

[Configurazione del server fax](#) alla pagina 379

Configurazione di un numero di interno analogico per l'uso del fax

Informazioni su questa attività

Se il computer usato come server fax è munito di una scheda fax analogica, è necessario che sia collegata alla porta (POT) dell'interno analogico di IP Office. Dopo questa operazione, è possibile configurare l'interno analogico per l'uso del fax.

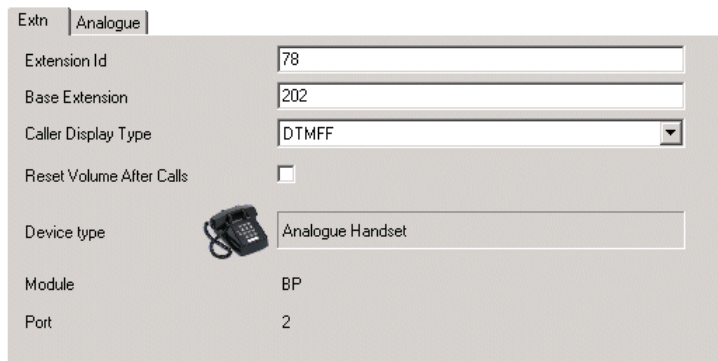
+ Suggerimento:

Se la scheda fax supporta più linee, è possibile configurarle come gruppo. Il numero del gruppo può quindi essere usato come destinazione fax al posto di un singolo numero di interno.

Procedura

1. In IP Office Manager, aprire i dettagli dell'interno utilizzato come fax.

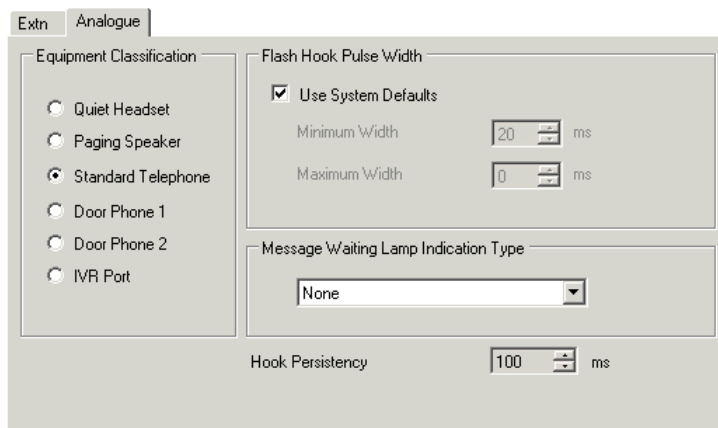
2. Aprire la scheda **Int.**



Extension Id	78
Base Extension	202
Caller Display Type	DTMFF
Reset Volume After Calls	<input type="checkbox"/>
Device type	Analogue Handset
Module	BP
Port	2

3. Nel campo **Tipo visualizzazione chiamante**, selezionare **DTMFF**.

4. Aprire la scheda **Analogico**.



Equipment Classification	Flash Hook Pulse Width
<input type="radio"/> Quiet Headset	<input checked="" type="checkbox"/> Use System Defaults
<input type="radio"/> Paging Speaker	Minimum Width: 20 ms
<input checked="" type="radio"/> Standard Telephone	Maximum Width: 0 ms
<input type="radio"/> Door Phone 1	Message Waiting Lamp Indication Type: None
<input type="radio"/> Door Phone 2	Hook Persistency: 100 ms
<input type="radio"/> IVR Port	

5. Impostare l'instradamento DDI delle chiamate in entrata per gli utenti desiderati.

6. Il passaggio successivo consiste nell'impostare il numero di fax di sistema per Voicemail Pro. Consultare [Impostazione del numero di fax del sistema Voicemail Pro](#) alla pagina 381.

Collegamenti correlati

[Configurazione del server fax](#) alla pagina 379

Configurazione del server fax Castelle

Informazioni su questa attività

Voicemail Pro 4.1 supporta ora anche i prodotti Castelle FaxPress che utilizzano il protocollo SMTP anziché MAPI per trasmettere fax ed e-mail tramite il server Voicemail.

Per consentire a Voicemail Pro di riconoscere i messaggi e-mail ricevuti dal server fax, è necessario verificare che il nome del mittente inizi con *FaxPress*. Questo nome può essere configurato tramite il software client FaxPress attenendosi alla seguente procedura:

Procedura

1. Accedere al software client **FaxPress** come supervisore.

2. Espandere la sezione **Amministrazione** a sinistra.
3. Selezionare **Embedded Services** (Servizi incorporati).
4. Selezionare **Email Gateway** (Gateway e-mail), quindi fare clic con il pulsante destro del mouse e selezionare **Configuration** (Configurazione).
5. Selezionare la scheda **Email to Fax** (Da e-mail a fax).
6. Nella sezione **Return address used in emails sent from the SMTP gateway** (Indirizzo di risposta da usare nei messaggi e-mail inviati dal gateway SMTP) inserire nel campo **Name** (Nome) un nome che inizi con `FaxPress`.

Collegamenti correlati

[Configurazione del server fax](#) alla pagina 379

Parte 11: Appendice

Capitolo 53: Esempi dei prompt di Voicemail

Questa sezione riporta alcuni dei prompt standard installati con il servizio Voicemail.

- Per informazioni dettagliate sull'utilizzo di Wave Editor per registrare i prompt, vedere [Utilizzo di Wave Editor](#) alla pagina 54.
- Per informazioni dettagliate sul caricamento dei file di prompt, vedere [Gestione prompt personalizzati](#) alla pagina 341.
- Per informazioni dettagliate sulla modifica della lingua dei prompt, vedere [Modifica della lingua](#) alla pagina 283.

Collegamenti correlati

[Prompt in lingua inglese non Intuity](#) alla pagina 389

[Prompt di Intuity in lingua inglese](#) alla pagina 404

Prompt in lingua inglese non Intuity

Di seguito è riportato un elenco dei file di prompt utilizzati da Voicemail Pro per l'inglese americano e britannico. Tali prompt vengono utilizzati principalmente, ma non esclusivamente, per le funzioni di casella postale della modalità IP Office e per le azioni del flusso di chiamata.

File	Prompt
105	"Invalid license key."
a60	"Please enter extension and # sign."
aa_01	"Good morning and thank you for calling. Please key in the required extension number or hold the line for other options."
aa_02	"Good afternoon and thank you for calling. Please key in the required extension number or hold the line for other options."
aa_03	"Good evening and thank you for calling. Please key in the required extension number or hold the line for other options."
aa_04	"Please hold while we try to connect you."
aa_05	"An operator is currently unavailable."
aa_06	"Please key in the extension number you would like to leave a message for."
aa_07	"Good bye and thank you for calling."
alpha_01	"Press # to accepted data, *1 to hear the data, *2 to delete the data, *3 to delete the last character, *# to accept the data and continue."

La tabella continua...

File	Prompt
alpha_02	"Data has been deleted."
alarm_1	"You have an alarm call set for."
alarm_2	"Alarm has been deleted press 1 to continue or * to quit."
alarm_3	"Please enter the time for the alarm call in 24 hour clock notation."
alarm_4	"You have set an alarm call for."
alarm_5	"Press 1 to validate press 2 to add a message to the end press # to cancel."
alarm_6	"Your alarm has now been set."
alarm_7	"Press 1 to verify this alarm or press 2 to delete it."
alarm_8	"This time is invalid please try again."
alarm_9	"This is an alarm call please hang up."
AM	"AM."
aor_00	"Warning: your call is being recorded."
cmp_01	"The current campaign message has been marked as deleted."
cmp_02	"The current campaign message has been marked as completed."
cmp_03	"The current campaign message has been abandoned."
cmp_04	"Press 1 to start again, press 2 to rewind, press 3 to abandon, press 4 to delete, press 5 to complete, press 7 for previous field, press 8 for start of current field, press 9 for next field, press # to forward, press 0 to pause, press * to rewind."
conf_01	"A conference is not currently scheduled."
conf_02	"There was a problem transferring you into the conference."
conf_03	"Please enter your conference id and press # to finish."
conf_04	"Please enter your PIN and press # to finish."
conf_05	"Your conference ID or PIN is not valid."
conf_06	"Your conference ID is not valid."
conf_07	"Your PIN is not valid."
conf_08	"Please try again."
conf_09	"To be announced into the conference please speak your name and press # when you have finished."
conf_10	"Your name is too short please try again."
conf_11	"Has invited."
conf_12	"To join them in an immediate conference press 1 to accept, 2 to decline and 3 if the delegate is not available."
conf_13	"Has requested."
conf_14	"To join in an ad-hoc conference press 1 to accept, 2 to decline and 3 if the delegate is not available."
conf_15	"Has declined the offer to attend the conference."
conf_16	"Is not available."
conf_17	"Has just entered the conference."
conf_18	"Has just left the conference."

La tabella continua...

File	Prompt
conf_19	"An unknown caller."
conf_20	"Has been invited."
conf_21	"No conference selected, thank you and good bye."
conf_22	"Transferring you to the conference now."
conf_23	"Conference not accessible."
conf_24	"You have been invited to a conference."
dbn_01	"There are."
dbn_02	"Press # to play list."
dbn_03	"To select."
dbn_04	"# for next."
dbn_05	"*# for previous."
dbn_06	"And #."
dbn_07	"Press **2."
dbn_10	"For selection by group."
dbn_11	"For selection by first name."
dbn_12	"For selection by last name."
dbn_13	"For selection by extension."
dbn_14	"Entries that match your selection."
dbn_15	"*3 to clear the list and restart."
dbn_16	"Or enter more characters followed by a # to reduce the size of the list."
dbn_17	"To change name format entry to."
dbn_18	"First name last name."
dbn_19	"Last name first name."
dbn_20	"Enter group name."
dbn_21	"Enter first name."
dbn_22	"Enter last name."
dbn_23	"Enter extension."
dom_01 ... dom_31:	Day of month ordinal numbers "1st" to "31st."
dow_01	"Sunday."
dow_02	"Monday."
dow_03	"Tuesday."
dow_04	"Wednesday."
dow_05	"Thursday."
dow_06	"Friday."
dow_07	"Saturday."
EOC_1	"Warning, your conference will end in."
EOC_2	"Your conference will end in."

La tabella continua...

File	Prompt
i0118	"As you use Avaya IP Office, your name will be included in system announcements that you and other people will hear. Press 1 and at the tone speak your name. After speaking your name press 1 again." (US English only)
i0119	"You are recording your name. After your record your name you can access other Avaya IP Office features. As you use Avaya IP Office, your name will be included in system announcements that you and other people will hear. Press 1 and at the tone speak your first and last name as you would like others to hear it. After speaking your name press 1 again." (US English only)
i0120a	"No message recorded. At the tone please say your message again. After saying your message press 1."
i6000	"If finished hangup or to disconnect Avaya IP Office press **X." (US English only)
i6001	"To record or send voicemail messages press 1." (US English only)
i6002	"To administer personal greetings press 3." (US English only)
i6003	"To customise your mailbox press 5."
i6004	"To change outcalling information press 6." (US English only)
i6005	"To re-logon press **7." (US English only)
i6006	"To change outcalling number."
i6007	"You have selected the option to configure your telephone number."
i6008	"To skip to the next header press the # key." (US English only)
i6009	"To save."
i6010	"Press **R."
i6011	"To listen to the header, rewind by pressing 2, then play by pressing 3." (US English only)
i6012	"To advance a few seconds press 6." (US English only)
i6013	"Return to the saved category."
i6014	"Mailbox ID must be less than or equal to 9 digits."
i6015	"To delete the previous entry press 83. To approve the list you are creating and move on to the next step press #." (US English only)
i6016	"For all calls, the personal greeting active."
i6017	"To create, change or delete a greeting press 1." (US English only)
i6018	"To activate a greeting press 3." (US English only)
i6019	"To approve press #." (US English only)
i6020	"To playback press 2 3." (US English only)
int_na	"Service not supported."
ivr_01	"The time according to the IVR server is."
ivr_02	"Directory wave table. Enter the number of the caller you want to edit."
ivr_03	"Name wave table. Enter the number of the extension you want to edit."
ivr_04	"Enter form entries with the # sign to terminate each line. Press # at the end to complete the form."
ivr_05	"Form verified."
ivr_06	"Form entry is complete."

La tabella continua...

File	Prompt
ivr_07	"Press * to abort # to accept or 0 to listen again."
ivr_08	"Do not disturb."
ivr_09	"Voicemail mode."
ivr_10	"Call forwarding."
ivr_11	"Forward number is set to."
ivr_12	"Follow me number is set to."
ivr_13	"Voicemail reception number is set to."
ivr_14	"." (UK English only)
ivr_15	"Parameter is set to."
ivr_16	"Parameter is enabled."
ivr_17	"Parameter is disabled press 1 to enable."
ivr_18	"Parameter is disabled."
ivr_19	"Parameter is enabled press 2 to disable."
ivr_20	"Press 1 to change press # to cancel."
ivr_21	"Enter new number after the tone."
ivr_22	"Repeat new number after the tone."
ivr_23	"Sorry the numbers you have entered are different."
ivr_24	"E-mail options."
ivr_25	"Alert e-mail on incoming message."
ivr_26	"Copy messages to e-mail."
ivr_27	"Forward messages to e-mail."
ivr_28	"E-mail turned off."
ivr_29	"Service mode."
ivr_30	"In service."
ivr_31	"Out of service."
ivr_32	"Night service."
LNG_CH	"Chinese."
LNG_DA	"Danish."
LNG_DE	"German."
LNG_EL	"Greek."
LNG_EN	"English UK."
LNG_ENU	"English US."
LNG_ES	"Spanish."
LNG_ESM	"Spanish Mexican."
LNG_ESO	"Spanish South American."
LNG_FI	"Finnish."
LNG_FR	"French Standard."
LNG_FRC	"French Canadian."

La tabella continua...

File	Prompt
LNG_HU	"Hungarian."
LNG_IT	"Italian."
LNG_JP	"Japanese."
LNG_KO	"Korean."
LNG_NL	"Dutch."
LNG_NO	"Norwegian."
LNG_PL	"Polish."
LNG_PT	"Portuguese."
LNG_PTBR	"Portuguese Brazilian."
LNG_RU	"Russian."
LNG_SV	"Swedish."
mc_00	"Beep."
mc_01	"Short silence."
mc_02	"One second's silence."
MISC_01	"Current email."
MISC_02	"For calling."
MISC_03	"From their desk."
MISC_04	"If your message is not urgent."
MISC_05	"If your message is urgent, please call."
MISC_06	"I am sorry, we have not been able to record your call."
MISC_07	"In a meeting."
MISC_07a	"Is in a meeting until."
MISC_08	"Mark as."
MISC_09	"Next email."
MISC_10	"Please try again later."
MISC_11	"Please wait."
MISC_12	"Press # to cancel."
MISC_13	"Previous email."
MISC_14	"Subject heading."
MISC_15	"Voicemail Pro."
MISC_16	"Voicemail Lite."
MISC_17	"Embedded Voicemail."
MISC_18	"Avaya IP Office."
MISC_19	"Intuity Emulation."
MISC_20	"Personal numbers."
MISC_21	"Follow me numbers."
MISC_22	"Outbound alerts."
misc_23	"Outcalling."

La tabella continua...

File	Prompt
MISC_24	"Is on holiday until."
MISC_25	"Is unavailable until."
MISC_26	"Is at lunch until."
MISC_27	"Is away on business until."
MISC_28	"And will be picking up messages regularly."
MISC_29	"And will not be contactable until their return."
MISC_30	"List length exceeded."
MISC_31	"*, cannot access private list."
MISC_32	"*, list length exceeded."
mnu_1	"You have four greeting options. For standard greeting press 1, for after hours greeting press 2, for you are in a queue greeting press 3, for you are still in a queue greeting press 4."
mnu_2	"To hear your greeting message press 1, to change your greeting message press 2, to save your greeting message press 3, to save your message for playing as a continuous loop press 4."
mnu_2a	"To hear your greeting message press 1, to change your greeting message press 2, to save your greeting message press 3, to save your message for playing as a continuous loop press 4, to return to the previous menu press 8."
mnu_2b	"To return to the previous menu press 8."
mnu_2c	"To hear your greeting message press 1, to change your greeting message press 2, to save your greeting message press 3, to save your message for playing on a continuous loop press 4, to return to mailbox press 8."
mnu_3	"When playing a message to delete the message press 4, to save the message press 5, to forward the message to e-mail press 6, to repeat the message press 7, to skip the message press 9, at the end of your messages to play old messages press 1, to play saved messages press 2, to edit your greeting press 3, to direct all messages to e-mail press *01, to turn off e-mail redirection press *02."
mnu_4	"When playing a message to delete the message press 4, to save the message press 5, for forwarding options press 6, to repeat the message press 7, to skip the message press 9, to call back the sender press **, at the end of your messages to play old messages press 1, to play saved messages press 2, to edit your greeting press 3, to direct all messages to e-mail press *01, to send e-mail notifications press *02, to turn off e-mail functions press *03, to change your access code press *04."
MNU_4a	"When playing a message to delete the message press 4, to save the message press 5, for forwarding options press 6, to repeat the message press 7, to skip the message press 9, to call back the sender press **, at the end of your messages to play old messages press 1, to play saved messages press 2, to edit your greetings press 3, to direct all messages to e-mail press *01, to send e-mail notifications press *02, to turn off e-mail functions press *03, to change your passcode press *04, to record you name press *05, to change outcalling information press *07."

La tabella continua...

File	Prompt
mnu_4evm	“When playing a message to delete the message press 4, to save the message press 5, for forwarding options press 6, to repeat the message press 7, to skip the message press 9, to call back the sender press **, at the end of your messages to play old messages press 1, to play saved messages press 2, to edit your greetings press 3, to direct all messages to e-mail press *01, to send e-mail notifications press *02, to turn off e-mail functions press *03, to change your pin press *04, to record you name press *05, to change outcalling information press *07.”
mnu_5	“To forward message to e-mail press 1, to forward message to other extensions press 2, to add a header message press 3, to send message into your saved messages list press 4, to skip this forwarding press #.”
mnu_6	“User configure options. To edit forwarding number press 1, to edit follow me number press 2, to set call forwarding press 3, to set voicemail press 4, to set do not disturb press 5, to edit voicemail access code press 6, to edit voicemail reception press 7, to set voicemail e-mail mode press 8, to edit voicemail call back number press 9.”
mnu_7	“Hunt group configure options. To set voicemail press 1, to edit voicemail access code press 2, to set voicemail e-mail mode press 3, to set service mode press 4.”
mnu_8	“Invalid entry please try again.”
mnu_9	“That destination is unavailable.”
MNU_9a	“That extension number is unavailable.”
MNU_10	“To play your old messages, press1. To play your saved messages, press 2. To edit your greeting, press 3. To delete the current message, press 4. To save the current message, press 5. To change your access code, press *04. For help at any time, press *4.”
MNU_11	“To forward message to other extensions press 2, to add a header message press 3, to send message into your saved messages list press 4, to skip this forwarding press #.”
MNU_12	“When playing a message, to delete the message press 4, to save the message press 5, for forwarding options press 6, to repeat the message press 7, to skip the message press 9, to callback the sender press **, to make an old or saved message new press *06, at the end of your messages to play old messages press 1, to play saved messages press 2, to edit your greeting press 3, to direct all messages to e-mail press *01, to send e-mail notifications press *02, to turn off e-mail functions press *03, to change your passcode press *04, to record you name press *05, to change outcalling information press *07 .”
mnu_13	“To return to the mailbox press 8.”
mo_01	“January”
mo_02	“February”
mo_03	“March”
mo_04	“April”
mo_05	“May”
mo_06	“June”
mo_07	“July”
mo_08	“August”

La tabella continua...

File	Prompt
mo_09	"September"
mo_10	"October"
mo_11	"November"
mo_12	"December"
Newmessage	"You have a new message."
no_	"Number."
no_00.wav ... no_59	"Zero" to "Fifty-nine."
no_24p	"More than 24."
noon	"Noon."
out_01	"To administer Outlook based greetings, press 5."
out_02	"You are administering Outlook based greetings."
out_03.	"Outlook based greetings are active for all calls."
out_04	"Outlook based greetings are used for the following call types."
out_05	"Outlook based greetings are currently inactive."
out_06	"To deactivate Outlook based greetings."
out_07	"To activate Outlook based greetings."
out_08	"They will be out of the office until."
out_09	"They will be busy until."
out_10	"Due to."
outb_01	"This is an IP Office outbound alert."
outb_02	"There is a message for you."
outb_03	"Press * to accept or # to reject."
outb_04	"Press any key to accept."
pg_0001	"To use this greeting for all calls press 1."
pg_0002	"To use this greeting for all calls press 0."
pg_0003	"For internal calls press 1."
pg_0004	"For external calls press 2."
pg_0005	"To activate for out of hours call press 3."
pg_0006	"If the number is busy press 4."
pg_0007	"For no reply calls press 5."
pin_01	"Enter your current access code after the tone."
pin_01a	"Enter your current passcode after the tone."
pin_02	"Now enter your new access code after the tone."
pin_02a	"Now enter your new passcode after the tone."
pin_03	"Now repeat your new access code after the tone."
pin_03b	"Now repeat your new passcode after the tone."
pin_04	"Your access code has now been changed."

La tabella continua...

File	Prompt
pin_04a	"Your passcode has now been changed."
pin_04b	"To return to mailbox press 8."
pin_05	"It has been possible to change your access code at this time."
pin_05a	"It has been possible to change your passcode at this time."
pin_06	"Press # when you have finished."
pin_06a	"Press # when you have finished."
pin_07	"Access code must contain 4 or more digits."
pin_07a	"Passcode must contain 4 or more digits."
pin_08a	"The passcode must be."
pin_09a	"To fifteen digits long."
pin_10	"Your password cannot be the same as your extension number, consecutive digits or a single repeated digit." (UK English only)
pin_10a	"Your passcode cannot be the same as your extension number, consecutive digits or a single repeated digit."
pin_11	"Contact administrator for help. Goodbye."
pin_12	"Contact administrator for help. Goodbye." (UK English only)
PM	"PM."
PN_0002	"You are configuring auto-reset options."
PN_0003	"You are administering an auto-reset timer."
PN_0004	"You are confirming the setting of an auto-reset timer."
PN_0005	"You are administering your escalations."
PN_0010	"To change escalations press 1."
PN_1000	"For timer 2 press 2."
PN_1001	"For timer 3 press 3."
PN_1002	"For timer 4 press 4."
PN_1003	"For timer 5 press 5."
PN_1004	"For timer 6 press 6."
PN_1005	"For timer 7 press 7."
PN_1006	"For timer 8 press 8."
PN_1007	"For timer 9 press 9."
PN_2802	"Home."
PN_2804	"Temporary."
PN_2806	"Voicemail."
PN_2809	"Invalid personal number setting."
PN_2811	"Number is."
PN_2812	"Press 2 to change your."
PN_2814	"Press 1 to set this as your as your current personal number, press 2 to change this number."
PN_2815	"Please enter the."

La tabella continua...

File	Prompt
PN_2816	"Followed by the # key."
PN_2817	"For auto-reset timer 1 press 1."
PN_2821	"To hear or change personal numbers press 1, for auto-reset options press 2."
PN_2825	"Is set to."
PN_2827	"At."
PN_2828	"To deactivate press 1."
PN_2830	"To change timer."
PN_2831	"Settings, press 2."
PN_2832	"Sorry, your."
PN_2833	"Number has not been set."
PN_2834	"Please set the auto-reset time."
PN_2835	"The auto-reset time should be entered as follows, hour hour minute minute where the hours are given in 24-hour format, for example 5 past 1 in the afternoon will be entered as 1 3 0 5 ."
PN_2836	"Auto-reset timer."
PN_2837	"Will be set to."
PN_2838	"Invalid time."
PN_2839	"Press 1 to confirm, press 2 to re-enter the time, or press *# to cancel and return to previous menu."
PN_2840	"To set escalation."
PN_2851	"Escalation set to."
PN_2852	"To desk press 1, to home press 2, to mobile press 3, to delegate press 4, to other press 5, to voicemail press 6."
PN_2853	"For desk number options press 1, for home number options press 2, for mobile number options press 3, for delegate number options press 4, for other number options press 5, to set your personal number to voicemail press 6, for escalation options press 7."
PN_2854	"For desk number options press 1, for home number options press 2, for mobile number options press 3, for delegate number options press 4, for other number options press 5, to set your personal number to voicemail press 6."
PN_2855	"For personal number options press 9."
PN_2857	"Your personal number is set to."
PN_2859	"Timer."
PN_2861	"Inactive."
PN_2865	"To set to desk press 1, to set to home press 2, to set to mobile press 3, to set to delegate press 4, to set to other press 5, to set to voicemail press 6, to set to escalation press 7."
PN_2866	"To set to desk press 1, to set to home press 2, to set to mobile press 3, to set to delegate press 4, to set to other press 5, to set to voicemail press 6."
PN_2872	"Press 1 to set this as your current personal number."
PressHash	"To continue, press #."

La tabella continua...

File	Prompt
que_01	"You are at queue position."
que_02	"In the queue."
que_03	"Call per."
que_04	"Estimated time to answer is."
que_05	"Your call will be answered in."
que_06	"This is an automatic callback service for."
que_07	"To request the automatic callback service."
rec_01	"Warning: this call is being recorded."
rec_02	"Recording paused."
RECNAM_01	"As you use IP Office, your name will be included in system announcements that you and other people will hear. At the tone please say your name. After saying your name, press 1."
RECNAM_02	"To re-record your name press 1, to confirm press #."
RECNAM_03	"Record at the tone."
sac_01	"Cannot retrieve your messages now due to multiple logins to your mailbox."
sac_02	"Please disconnect."
seconds	"Seconds."
SNG_A01	"At."
SNG_A02	"Away."
SNG_A03	"Except."
SNG_B01	"Build."
SNG_C01	"Code."
SNG_C02	"Current."
SNG_D01	"Dial."
SNG_D02	"Delegate."
SNG_D03	"Delete."
SNG_D04	"Deleted."
SNG_D05	"Desk."
SNG_D06	"Dot."
SNG_D07	"Default."
SNG_E01	"Edit."
SNG_E02	"Else."
SNG_E03	"Email."
SNG_E04	"Entry."
SNG_E05	"Enter."
SNG_F01	"Follow up."
SNG_F02	"For."
SNG_F03	"Forward."
SNG_F04	"Forwarded."

La tabella continua...

File	Prompt
SNG_F05	"From."
SNG_H01	"Holiday."
SNG_H03	"Help."
SNG_I01	"Is."
SNG_L01	"Lunch."
SNG_L02	"Language."
SNG_L03	"Languages."
SNG_M01	"Message."
SNG_M02	"Mode."
SNG_M03	"Mobile."
SNG_N01	"Nil."
SNG_N02	"Next."
SNG_N03	"Number."
SNG_O01	"Office."
SNG_O02	"On."
SNG_O03	"Options."
SNG_P01	"Password."
SNG_P02	"Phone number."
SNG_P03	"PIN."
SNG_P04	"Please."
SNG_P05	"Previous."
SNG_P06	"Private."
SNG_P07	"Press."
SNG_R01	"Read."
SNG_R02	"Reject."
SNG_S01	"Saved."
SNG_S02	"Secretary."
SNG_S03	"Standard."
SNG_S04	"Subject."
SNG_S05	"Setting."
SNG_S06	"Supported."
SNG_S07	"Switch."
SNG_S08	"Select."
SNG_T01	"Thank you."
SNG_T03	"Then."
SNG_T04	"To."
SNG_U01	"Unavailable."
SNG_U02	"Until."

La tabella continua...

File	Prompt
SNG_U03	"Urgent."
SNG_U04	"User ID."
SNG_U05	"Unknown."
SNG_V01	"Version."
SNG_W01	"White."
SNG_Y01	"Your."
ssb_00	"O" (Oh).
ssb_01	"O'Clock."
ssb_02	"No."
ssb_03	"None."
ssb_04	"Midnight."
ssb_05	"And."
ssb_06	"Date."
ssb_07	"Deleted."
ssb_08	"T number."
ssb_09	"For."
ssb_10	"Forwarded."
ssb_11	"Item."
ssb_12	"Press."
ssb_13	"Quantity."
ssb_14	"Saved."
ssb_15	"Yesterday."
ssb_16	"Hundred."
ssb_17	"Hour."
ssb_18	"O" (oh).
ssb_19	"At."
ssb_20	"1" (Down tone).
ssb_21	"1" (Up Tone).
ssb_22	"1" (Level Tone).
ssb_23	"Function failed to complete."
ssb_23a	"Invalid extension number. Action failed."
ssb_29	"Minutes."
ssb_31	"Sub-address."
ssb_51	"Space."
ssb_52	"Comma."
ssb_53	"Full stop."
ssb_54	"Dot."
ssb_55	"Colon."

La tabella continua...

File	Prompt
ssb_56	"Semi-colon."
ssb_57	"Question mark."
ssb_58	"Exclamation mark."
ssb_59	"www."
ssb_60	"http."
ssb_61	"Back slash."
ssb_62	"Double back slash."
ssb_63	"Plus."
ssb_64	"Minus."
ssb_65	"Dash."
ssb_66	"At."
ssb_67	"Quote."
ssb_68	"Pound."
ssb_69	"Pound sterling."
ssb_70	"Dollar."
ssb_71	"Hash."
ssb_72	"Dollar."
svm_01	"Called."
svm_02	"Calls have been forwarded to e-mail. New calls will also be forwarded to e-mail until turned off."
svm_03	"Caller was."
svm_04	"Thank you for leaving a message. Mailbox has now stopped recording."
svm_05	"Please enter your mailbox number."
svm_06	"Please enter your access code."
svm_06a	"Please enter your passcode."
svm_07	"There is no one available to take your call at the moment so please leave a message after the tone."
svm_07a	"There is no one available to take your call at the moment so please leave a message after the tone. When finished recording press #."
svm_08	"For help at anytime press 8."
svm_09	"That was the last message."
svm_10	"New message."
svm_11	"New messages."
svm_12	"Old message."
svm_13	"Old messages."
svm_14	"Saved message."
svm_15	"Saved messages."
svm_16	"Remote access is not configured on this mailbox."
svm_17	"E-mail is not enabled on this mailbox."

La tabella continua...

File	Prompt
svm_18	"I am afraid all the operators are busy at the moment but please hold and you will be transferred when somebody becomes available."
svm_19	"Message was recorded."
svm_20	"You're being transferred."
svm_21	"You have."
svm_22	"Unknown caller."
svm_23	"Forwarding to e-mail is now turned off."
svm_24	"Start speaking after the tone and your message will be inserted before the message prior to forwarding."
svm_25	"To hear the recording press 1, to change the recording press 2, to save the recording press 3."
svm_25a	"To hear the recording press 1, to change the recording press 2, to save the recording press 3, to return to mailbox press 8."
svm_26	"Enter the extension to which you wish this message to be forwarded, separating each extension using the # sign. Press # at the end to complete the list."
svm_27	"Message has not yet been recorded."
svm_28	"Start speaking after the tone and press 2 when you have finished recording."
svm_29	"There are no messages."
svm_35	"Message marked as new."
svm_36	"Message too short. Deleted. Goodbye."
svm_37	"Your message has been sent. Goodbye."
tim_h00	"Hour."
tim_h01	"One hour."
tim_h02	"Hours."
tim_m00	"Minute."
tim_m01	"One minute."
tim_m02	"Minutes."
tim_s00	"Second."
tim_s01	"One Second."
tim_s02	"Seconds."

Collegamenti correlati

[Esempi dei prompt di Voicemail](#) alla pagina 389

Prompt di Intuity in lingua inglese

Il seguente è un elenco dei file di prompt numerati utilizzati da Voicemail Pro per l'inglese americano. Questi prompt vengono usati principalmente, ma non esclusivamente, per le funzioni delle caselle postali Intuity.

I file corrispondenti nelle altre lingue potrebbero non essere gli stessi prompt. Questo set corrisponde solo all'inglese americano.

File	Prompt
2	"at."
4	"Not private."
5	"To record personal greeting press 1. To listen to personal greeting press 0. To select which greeting to use press *#."
8	"To record a new message press 4."
13	"To record press 1 after recording press 1 again."
14	"To make private press 1, to make public press 2."
15	"And is."
18	"To forward with comment press 2."
19	"To review from beginning press *1, if finished press *#."
21	"To listen press 0."
24	"To delete press *D."
27	"To attach original, press y for yes or n for no.."
30	"To change press 1."
35	"Login incorrect."
41	"To forward message with comment at beginning, press 2."
43	"Your call is being answered by IP Office."
44	"Is not available to leave a message wait for the tone."
45	"Is busy, to leave a message wait for the tone."
46	"To access your mailbox press *R."
49	"No operator defined."
56	"Thank you for leaving you message."
58	"For name addressing press *A."
60	"Changed."
61	"To modify status, press 9 for yes, or 6 for no."
62	"Please delete unneeded messages."
63	"New."
65	"Contains."
67	"To create another list."
70	"Unopened."
71	"To leave a message wait for the tone."
73	"You have."
74	"Deleted."
75	"To skip press # to delete press *D."
77	"Deleted."
80	"To have system wait press *W if finished please hang up or to disconnected IP Office press **X."
83	"Entries."
84	"Entry."

La tabella continua...

File	Prompt
85	"Erased."
86	"Extension."
87	"This call is experiencing difficulties."
88	"Cannot use the guest password."
89	"First message."
91	"At end."
94	"Goodbye."
95	"Please disconnect."
96	"For help press *H."
97	"For help at anytime press *H."
100	"Invalid entry."
105	"To restart at the activity menu press *R."
108	"You are recording a message."
109	"Later."
110	"List."
111	"Please enter list ID."
112	"Otherwise for assistance press Zero now."
113	"You already have a list."
114	"To replace list reenter ID and # sign, to create a new list enter new list ID."
115	"To transfer using names instead press *2."
117	"To reach the covering extension press *Zero."
118	"Enter last name."
119	"You wish to call."
120	"Too large to include."
124	"No more list space."
125	"Must be six or fewer numerals."
126	"To forward message with comment at end press 3."
127	"Return to previous activity."
130	"Because there were no entries."
134	"You can store your list or delete members but you cannot add members."
141	"No more lists."
142	"To list to the header press 3."
143	"To set back again press 2."
144a	"To administer mailing lists press 1."
144b	"To administer personal directory press 2."
145	"List has no entries."
146	"To continue press #."
147	"Review completed."

La tabella continua...

File	Prompt
148	"For extension addressing press *2."
150	"Members."
156	"Maximum length recorded."
159	"Member."
160	"Message."
161	"Midnight."
163	"To call sender press zero."
164	"Category."
165	"Returned to getting messages."
166	"At end to play back press 23."
167	"To approve press #, to record from here press 1, to play back press 23."
168	"Messages."
170	"Delivery scheduled."
172	"You have new"
173	"Please enter new password."
175	"Please note only IP Office subscribers can be specified by name."
178	"No addresses identified."
180	"Nothing to approve."
182	"Nothing to delete."
185	"Not found."
188	"Passwords do not match, please re-enter new password."
191	"No more messages."
192	"No messages."
193	"No name recorded."
194	"No new messages."
197	"Cannot step back."
198	"Partial name deleted."
201	"Noon."
202	"Not valid."
208	"Is not a public list."
209	"Cannot modify another subscriber's list."
210	"Please enter a new password."
211	"To 15 digits."
212	"Please enter password again for confirmation, to delete the password you just entered press *D."
213	"Re-enter password."
214	"Approved."
219	"Owned by."

La tabella continua...

File	Prompt
220	"Enter password."
223	"Please enter extension."
224	"And # sign."
226	"Private."
227	"Public."
228	"Record at the tone."
232	"Recording stopped."
233	"Previous login incorrect please re-enter extension."
234	"To respond or forward press 1."
235	"To restart at the activity menu press *R, to transfer to another extension press *T."
236	"Try again."
238	"To review another list."
240	"To skip press # to listen press zero."
242	"Returned to the."
243	"Rewound."
244	"Rewound to previous message."
252	"To respond to this message press 1."
253	"Please enter month, day."
255	"To delete this message press *D."
256	"At beginning to re-record press 1 to playback press 23."
262	"Received."
272	"Contact administrator for help."
274	"Please make entry soon or be disconnected."
275	"Cannot get your messages now due to multiple logins to your mailbox."
277	"To exit directory press #."
282	"To have system wait press *W, to access the names or numbers directory press **N. If finished please hang up or to disconnect IP Office press **X."
282a	"To have system wait press *W."
282b	"To access the names or numbers directory press **N."
285	"To add a member enter extension."
286	"To add a member enter last name."
287	"Welcome to IP Office."
288	"You are in the main directory. To find a subscribers extension, enter the last name followed by the # sign. To enter the letter Q press 7, for z press 9. To lookup by extension instead press *2."
288a	"You are in the names directory."
288b	"To find a subscribers extension, enter the last name followed by the # key."

La tabella continua...

File	Prompt
290	"If you wish to specify a non IP Office subscriber, first change to extension addressing by pressing *A."
291	"To transfer to another extension press *T."
292	"Louder press 4, softer press 7, faster press 9, slower press 8."
292a	"Louder press 4."
292b	"Softer press 7."
294	"To add entries press 1."
295	"To reenter list press *5."
298	"To specify owner by name press *2."
300	"AM."
301	"PM."
305	"You are at the activity menu."
306	"You are changing your password."
310	"January."
311	"February."
312	"March."
313	"April."
314	"May."
315	"June."
316	"July."
317	"August."
318	"September."
319	"October."
320	"November."
321	"December."
322	"You are in the numbers directory. To find a subscribers name, enter the extension followed by the # sign. To lookup by name instead press *2."
323	"You are responding to a piece of incoming mail."
325	"You are administering your lists. To create a mailing list press 1, to play a summary of all your lists press 2, to review a particular list press 3."
327	"You are creating a mailing list."
328	"To delete the previous entry, press *3. To add a mailing list you have already created or a public list owned by others, press *5. To review or modify the list you are creating, press *1. To approve the list you are creating and move on to the next step, press #."
329	"You have not yet entered enough characters to identify a specific subscriber. To enter the letter Q press 7, for Z press 9."
330	"Or enter just the # sign if it is your phone."
332	"System greeting used."
333	"To add entries to the list or to change status of the list press 1."

La tabella continua...

File	Prompt
334	"When finished addressing press #."
335	"When finished press #."
339	"To replay the last few seconds press 5, to advance a few seconds press 6.."
339a	"To replay the last few seconds press 5."
339b	"To advance a few seconds press 6."
347	"You are adding a list."
348	"You are specifying a mailing list to review."
350	"Sunday."
351	"Monday."
352	"Tuesday."
353	"Wednesday."
354	"Thursday."
355	"Friday."
356	"Saturday."
357	"You are choosing between subscribers whose names match your entry. To indicate no subscribers match, delete entry by pressing *3. To change to extension addressing and delete your entry press *2."
358	"You are identifying a list as private or public."
360	"You are scanning mailing lists, to review list members press 0, to rewind to previous list press 2, to continue scanning lists press 3."
361	"To skip to next list press #, to delete list press *3."
362	"If you own the list press #, if some else owns the list."
363	"To approve the list you are creating press #."
364	"Enter owner's extension."
366	"To specify a different owner by extension press *3."
367	"To specify a different owner by name press *3."
368	"You are entering the number for a new list. Please enter a number up to 6 digits long."
369	"To replace an existing list, enter that list's number."
370	"These are entries in your list."
371	"To rewind to current entry press 2, to rewind to previous entry press 2 as many times as necessary, to continue playback of list press 3."
372	"To skip to next entry press #, to delete current entry press *D."
373	"You are choosing whether to attach a copy of original message to your reply. To include the original press y for yes, to send only your reply press n for no."
376	"To skip the next header press the # sign to listen to the header rewind by pressing 2 then play by pressing 3 to skip to the next category press *#."
377	"To delete message press *D."
380	"Please wait."
381	"To listen to the message press 0, to re record message before delivery press 1."

La tabella continua...

File	Prompt
388	"To skip press the # key."
390	"O" (Oh)
391-450	"One" to "sixty." For zero, see 585.wav
451	"Seventy."
452	"Eighty."
453	"Ninety."
454	"Hundred."
455	"Thousand."
456	"Million."
464	"Enter extensions."
468	"To continue playing press 3."
471	"If it's your list press #."
472	"To approve press #, to record from here press 1."
477	"Press 1 to select."
478	"2 to select."
479	"3 to select."
484	"Enter more characters followed by the # sign. If you just completed entering the last name enter the first name."
485	"Has."
486	"To reply to sender by voicemail press 1."
493	"You are requesting a transfer."
499	"When finished recording press # to approve or 1 to edit your message."
500	"This is Audix."
543	"To avoid further notification of these messages press *#."
551	"To access your messages."
556	"To exit press *# now."
561	"You addressing your message."
562	"Enter the."
563	"Digit extension."
566	"You are responding to an outcall notifying you have new messages."
569	"To modify press 1, if finished press *#."
577	"To hold the message in its current category press **H."
578	"To skip to the next category press *#."
579	"Password must be."
585	"Zero."
587	"You are reviewing a list."
601	"Priority."

La tabella continua...

File	Prompt
604	"As you use IP Office, your name will be included in system announcements that you and other people will hear. Press 1 and at the tone please speak your name. After speaking your name press 1 again."
606	"To re-record you name press 1, to approve press #."
608	"At the tone please speak your name. After speaking your name press 1."
610	"You are recording your name. After you record your name, you can access other IP Office features. As you use IP Office your name will be included in system announcements that you and other people will hear. Press 1 and at the tone please speak your first and last name as you would like others to hear it. After speaking your name press 1 again."
611	"You are recording your name. To record your name, press 1. After recording press 1 again. To play back name press 23, to approve press #."
612	"To make private press 1."
613	"To make priority press 2."
617	"To remove private status press 1."
618	"To remove priority status press 2."
622	"Not priority."
643	"You are choosing options for this message there are no options currently set."
644	"You are choosing options for this message with the current settings."
645	"Private messages cannot be forwarded by the recipients."
646	"A priority message will be delivered before other messages and will be flagged for special attention in the recipient's mailbox."
647	"The message will be private."
648	"The message will be priority."
651	"The message will be private and priority."
681	"Sorry cannot leave a message now because this user's mailbox is full."
700	"To administer mailing lists press 1."
701	"To change your password press 4."
702	"To record your name press 5."
703	"You are at subscriber administration."
704	"To create lists press 1, to scan lists press 2, to review and modify lists press 3."
707	"If finished press *#."
708	"If finished adding entries press #."
736	"You are recording your name. As you use IP Office your name will be included in system announcements that you and other people will hear."
744	"For all calls."
745	"Active."
747	"For internal calls."
748	"For external calls."
749	"For busy calls."

La tabella continua...

File	Prompt
750	"For no answer."
751	"For out of hours calls."
752	"To listen to a greeting press 0, to create change or delete a greeting press 1, to scan all your greetings press 2, to activate a greeting press 3, to administer call types press 4, if finished press #."
753	"Enter greeting number."
754	"Greeting."
755	"Not recorded."
756	"To listen to greeting."
757	"To re-record, press 1."
759	"To review status, press 2."
760	"Press 0."
764	"To use this greeting for all calls press 0, for internal calls press 1, for external calls press 2."
765	"Recorded but not active."
766	"To use this greeting for all calls press 1."
767	"To use this greeting for all calls press 0, for busy calls press 1, for no answer calls press 2."
770	"Recorded and active."
771	"Approved and active."
772	"Again."
773	"To activate for out of hours call press 3."
775	"To record messages press 1. To get messages press 2. To administer personal greetings press 3."
775a	"To record messages press 1."
775b	"To get messages press 2."
775c	"To administer personal greetings press 3."
776	"The system greeting."
777	"Cannot listen to system greeting."
778	"Cannot modify system greeting."
779	"No greetings recorded."
780	"Personal greetings review completed."
781	"To skip to the next greeting press the # sign."
782	"To activate a greeting enter greeting number, to de-activate a greeting activate a different greeting in its place."
783	"To activate another greeting enter greeting number to de-activate a greeting activate a different greeting in its place."
784	"To activate system greeting enter 0."
785	"Same greeting used for all calls."
786	"To identify calls as internal and external press 1."

La tabella continua...

File	Prompt
787	"To identify calls as busy and no answer press 2."
788	"To identify calls as out of hours press 3."
790	"Calls identified as internal and external."
791	"Calls identified as busy and no answer."
792	"Calls identified as out of hours."
793	"Calls not identified as out of hours."
797	"To use the same greeting for all calls press 5."
810	"External."
812	"No answer."
814	"Calls."
815	"You are administering your personal greetings."
816	"You are listening to a personal greeting."
817	"You are recording a personal greeting."
818	"You have just recorded."
819	"You are scanning your personal greetings."
820	"You are selecting which greeting to activate."
821	"You administering call types."
822	"As you use IP Office, your name will be included in system announcements that you and other people will hear. At the tone please speak your name, after speaking your name press 1."
823	"For all calls."
825	"For internal."
826	"For external."
827	"For busy."
828	"For no answer."
829	"For out of hours."
830	"You must approve your recording."
832	"Please enter extension and # sign."
839	"To rewind to the previous greeting press 2."
840	"Option."
841	"Not defined."
843	"To scan headers and messages press 1, to scan headers only press 2, to scan messages only press 3."
844	"End of message."
845	"Next message."
846	"You are selecting an option for automatic message scan."
847	"You are automatically scanning your incoming messages. To listen to the message press 0, to respond to or forward the message press 1."
847a	"You are automatically scanning your incoming messages.."

La tabella continua...

File	Prompt
847b	"To listen to the message press 0."
848	"You are automatically scanning your incoming messages. To listen to the message press 0, to respond to the message press 1."
848a	"You are automatically scanning your incoming messages."
848b	"To listen to the message press 0."
849	"To skip the next message press the # key, to the listen to the header rewind by pressing 2, then play by pressing 3, to skip to the next category press *#."
849a	"To skip the next message press the # key."
849b	"To the listen to the header rewind by pressing 2, then play by pressing 3."
850	"Broadcast and login message services are not available."
852	"To rewind to the current entry press 2, to rewind to previous entry press 2 as many times as necessary."
868	"Mailbox id must be less than or equal to less than 16 digits."
869	"If the extension entered belongs to a casual subscriber you will be prompted for a mailbox id."
905	Short silence.
907	2 seconds of silence.
913	"If finished press #."
915	"No options menu available."
916	"To send message press # or enter an option to hear a list of options press 0."
924	"Seconds."
925	"Minutes."
926	Beep
928	"New messages."
929	"Old messages."
935	"Unopened messages."
936	"Partial entry deleted."
937	"Sorry you are having difficulty please get help and try again later."
938 - 968	Ordinal numbers "1st" to "31st."
971	"To send press #."
972	"To reach the covering extension press Zero."
973	"If you are finished please hang up or press **X."
977	"Name not found."
987	"Enter last name of the person."
990	"To record and send voicemail messages press 1."
992	"To get messages press 2."
1001	"To scan incoming messages automatically press 7, to relogon press **R."
1001a	"To change outcalling information press 6."
1001b	"To scan incoming messages automatically press 7."

La tabella continua...

File	Prompt
1001c	"To relogon press **R."
1006	"To record or change the greeting heard by callers press 3."
1010	"With priority."
1011	"With fax."
1020	"No message to send."
1028	"Page."
1029	"Pages."
1041	"There are no new faxes."
1048	"Nothing to print."
1052	"To specify your fax preferences press 3."
1061	"Your default print destination is...."
1071	"Fax message from..."
1073	"To print press *1."
1075	"To change the default print destination press 1."
1087	"To print to destination."
1088	"Press #."
1089	"To specify destination, enter digits followed by the # key."
1091	"You are specifying where your documents will be printed."
1092	"A default print destination has not been assigned."
1093	"To assign a default print destination press *7 then 53."
1098	"To approve press #."
1118	"You are specifying the default print destination for fax items."
1141	"When finished recording press # for more options."
1144	"To specify whether a message can be addressed before it is recorded press 6."
1145	"To administer call answer options press 7."
1152	"Address before record turned on."
1153	"To turn off press 1."
1154	"Address before record turned off."
1155	"To turn on press 1."
1157	"You are administering addressing options."
1158	"To prevent callers from leaving messages press 1."
1159	"Call answer messages will not be accepted."
1160	"To allow callers to leave messages press 1."
1161	"You are administering call answer options."
1162	"Sorry the mailbox you have reached is not accepting messages at this time."
1163	"Is not available."
1164	"Call answer messages will be accepted."
1219	"To review or change your reach options press 7."

La tabella continua...

File	Prompt
1305	"Please enter an outcalling option to hear a list of options press 0."
1430	"To following message was restored."
1431	"No message to restore."
1432	"To undelete last deleted message press **U."
1434	"To return to getting messages press #."
1440	Beep
1443	"Voice file system is out of space."
1444	"Please contact the administrator."
1457	"Old and new passwords cannot be the same."
1461	"You are getting your incoming messages."
1462	"To listen to the message press Zero."
1463	"To reply to sender by voicemail press 17."
1464	"To forward with comments press 12."
1465	"To record a new message press 14."
1466	"To respond to or forward the message press 1."
1467	"The return address for this message is not a mailbox on this system."
1469	"To reply to sender by voicemail press 7."
1964	"The ability for callers to leave messages in your mailbox is turned off."
1965	"To allow callers to leave messages press 571."
1970	"Invalid password please enter new password and # sign."
2007	"With text."
2008	"With other media."
2010	"Zero."
2011	"bytes."
2012	"Byte."
2013	"Kilobyte."
2014	"Kilobytes."
2015	"Megabyte."
2016	"Megabytes."
2018	"And."
2019	"Message from."
2021	"Private."
2022	"Private priority."
2023	"Priority."
2025	"Call from."
2026	"Call received."
2029	"This is a ."
2030	"Voice."

La tabella continua...

File	Prompt
2031	"Fax."
2032	"Text."
2033	"Attached file."
2034	"Multimedia."
2035	"To advance to the end of the message press *6."
2038	"Rewound."
2039	"Component."
2040	"To listen press 3."
2041	"To customize your mailbox, for example to create or edit your mailing lists or change your password, press 5."
2042	"To administer your media preference for sorting messages, press 8."
2043	"You are administering your preferred media type for sorting incoming messages. Messages with a primary media type matching your preference will be presented before other messages, regardless of the order in which they have been received."
2044	"No media preference for sorting incoming messages has been specified."
2045	"For voice press 1, for fax press 2, for text press 3, for binary files press 4."
2046	"To retain your current preference press the # key."
2047	"Your media preference for sorting incoming messages is."
2048	"For no preference press zero."
2049	"Will be your preferred media type."
2051	"Your password cannot be the same as your extension number consecutive digits or a single repeated digit. Please enter new password and the # key."
2052	"At beginning of message to step back to previous message press *2 to listen press Zero."
2053	"Approximately."
2057	"At beginning of message."
2061	"To enter the telephone number of a fax machine press **5."
2063	"Enter the telephone number of a fax machine followed by the # sign."
2065	"The telephone number of a fax machine should be entered as it would be dialed from the location of your messaging system. It can contain a maximum of 23 digits including trunk access, long distance or international access codes if necessary and is subject to administrator restrictions."
2071	"You are specifying the telephone number of a fax machine."
2165	"Transferring to."
4409-4434	Alphabetic characters "A" to "Z."
G0000 - G0009	"Press zero" through to "Press 9"
G0010 - G0019	"Press *zero" through to "Press *9."
G0020	"Press ** zero."
G0021	"Press **1."

La tabella continua...

File	Prompt
G0022	"Press **2."
G0023	"Press **3."
G0024	"Press **4."
G0025	"Press **5."
G0026	"Press **6."
G0027	"Press **7."
G0028	"Press **8."
G0029	"Press **9."
G0030	"Press **."
G0031	"Press the # key."
G0032	"Press *#."
G0033	"Press the 8 key."
G0038	"Followed by the # key."
G0039	"Hangup."
G0040	"You are changing your Outcalling options."
G0041	"System not administered for Outcalling."
G0042	"You are not authorized for Outcalling."
G0043	"When finished please hang up or ."
G0044	"You are selecting which messages will receive out calls."
G0045	"For instructions on entering your outcalling number."
G0046	"For instruction on configuring outcalling."
G0047	"You are not authorized to input a number."
G0048	"Goodbye."
G0049	"Goodbye and thank you for calling."
G0050	"Modified."
G0051	"To return to the activity menu."
G0052	"Subject to administrator restrictions."
G0053	"To change times."
G0054	"To turn off"
G0055	"To turn on"
G0059	"You are administering call types."
G0060	"To administer call types."
G0061	"To de-activate."
G0062	"To activate."
G0063	"To activate for all calls."
G0064	"To activate for external calls only."
G0065	"To activate for internal calls only."
G0066	"To listen to a greeting."

La tabella continua...

File	Prompt
G0067	"To create a greeting."
G0068	"To scan all your greetings."
G0069	"To activate a greeting."
G0070	"To deactivate a greeting."
G0071	"For all calls."
G0072	"For internal calls."
G0073	"For internal calls only."
G0074	"For external calls."
G0075	"For external calls only."
G0076	"For other calls."
G0077	"For out of service calls."
G0080	"To use this greeting."
G0081	"For the temporary greeting"
G0082	"For number engaged calls"
G0083	"For no reply calls."
G0084	"For the default greeting."
G0085	"When finished."
G0086	"Please enter a number between."
G0087	"Where zero will set the temporary greeting to not expire."
G0088	"Please enter the number of days you wish this greeting to be active for."
G0089	"Your temporary greeting."
G0090	"For the next."
G0091	"Days."
G0092	"For today."
G0098	"Based on an outcalling time profile."
G0099	"Not configured."
G0100	"Turned off."
G0101	"Inactive."
G0102	"Desk."
G0103	"Home."
G0104	"Mobile."
G0105	"Temporary."
G0106	"Delegate."
G0107	"Secretary."
G0108	"Other."
G0109	"SMS."
G0110	"Voicemail."
G0111	"Escalation."

La tabella continua...

File	Prompt
G0112	"An escalation list."
G0113	"Extension."
G0120	"For none."
G0121	"For internal."
G0122	"For desk."
G0123	"For home."
G0124	"For mobile."
G0125	"For temporary."
G0126	"For delegate."
G0127	"For secretary."
G0128	"For other."
G0129	"For SMS."
G0130	"For voicemail."
G0131	"For escalation."
G0137	"Warning."
G0139	"To continue."
G0140	"Currently."
G0141	"For help."
G0142	"For help at any time."
G0143	"To leave."
G0144	"To change."
G0145	"To reject."
G0147	"Time."
G0148	"The time out is."
G0149	"To change the time out."
G0150	"To configure outcalling."
G0151	"Your escalations have not been configured."
G0152	"Your escalations are configured to call the following locations in the listed order."
G0153	"To repeat list."
G0154	"To repeat list with numbers."
G0155	"To review the list."
G0156	"You are selecting locations for the escalation list."
G0157	"To input the list again."
G0158	"You have completed inputting the escalation list."
G0159	"To select a destination."
G0160	"Where the following destinations will be called in order."
G0161	"To configure escalations."
G0162	"Please input your."

La tabella continua...

File	Prompt
G0163	"Location."
G0164	"To enter a delay."
G0165	"Enter the delay in minutes."
G0171	"The ring time."
G0172	"The ring time is."
G0173	"The delay before calling the next number."
G0174	"The delay before calling the next number is."
G0184	"Or."
G0185	"To."
G0186	"Where."
G0187	"Between."
G0188	"Invalid time."
G0191	"Is active."
G0192	"Is inactive."
G0193	"Is set to."
G0194	"Is not set."
G0195	"To repeat."
G0196	"To listen."
G0197	"To listen press 0."
G0200	"And."
G0201	"Your outcalling is."
G0202	"Your outcalling is set."
G0203	"Your outcalling destination is set to."
G0204	"The number is."
G0205	"Number is."
G0206	"Number."
G0207	"To change numbers."
G0208	"To input a number."
G0209	"For instructions on entering your outcalling number."
G0210	"For instructions on configuring outcalling."
G0211	"To change the number."
G0212	"There is no number defined for the selected destination."
G0213	"You are configuring outcalling destination."
G0214	"To configure outcalling."
G0215	"To re-configure outcalling."
G0216	"To change outcalling."
G0217	"To change outcalling destination."
G0218	"To change destination."

La tabella continua...

File	Prompt
G0219	"To change."
G0220	"Destination."
G0221	"You have selected."
G0222	"There is no number defined."
G0223	"To select an alternate destination."
G0224	"To select another location."
G0225	"You have selected the option to configure your telephone numbers."
G0226	"To exit."
G0227	"To accept."
G0228	"To disable."
G0229	"To enable."
G0230	"To turn outcalling off."
G0231	"To turn outcalling on."
G0232	"To turn outcalling on for all new messages."
G0233	"To turn outcalling on for new priority messages only."
G0234	"To turn outcalling on for new private messages only."
G0235	"To turn outcalling on for new priority private messages only."
G0236	"The destination is set to."
G0237	"To change the destination."
G0238	"To set a number."
G0240	"Outcalling is turned off."
G0241	"Outcalling is turned on."
G0242	"Outcalling is turned on for all new messages."
G0243	"Outcalling is turned on only for new priority messages."
G0244	"Outcalling is turned on only for new private messages."
G0245	"Outcalling is turned on only for new priority private messages."
G0251	"Outcalling is turned on between."
G0252	"Outcalling is turned on for all new messages between."
G0253	"Outcalling is turned on only for new priority messages between."
G0254	"Outcalling is turned on only for new private messages between."
G0255	"Outcalling is turned on only for new priority private messages between."
G0260	"Outcalling is turned off."
G0261	"Outcalling is turned on."
G0262	"Outcalling is turned on for all new messages"
G0263	"Outcalling is turned on only for new priority messages."
G0264	"Outcalling is turned on only for new private messages."
G0265	"Outcalling is turned on only for new priority private messages."
G0272	"For all new messages."

La tabella continua...

File	Prompt
G0273	"For all new priority messages."
G0274	"For all new private messages."
G0275	"For all new priority private messages."
G0278	"Enter the time in second and #."
G0279	"Enter the new number and #."
G0280	"To input a new number."
G0281	"To input an outcalling number."
G0282	"Enter the number followed by #."
G0283	"Anything entered will be interpreted as part of the called number."
G0284	"No global commands, such as *4 will be accepted at this time."
G0285	"A * or # entered as the first character will result in the * or # being output."
G0286	"A * entered as part of the digit string will be interpreted as a pause of one and a half seconds."
G0287	"If a longer pause is required, use multiple stars in a row."
G0288	"To return to outcalling administration."
G0289	"Enter outcalling number and #."
G0290	"To exit press *# now."
G0301	"Your destination is currently configured to."
G0306	"For system outcalling schedules."
G0307	"You are specifying your outcalling time period."
G0308	"For outcalling during peak time."
G0309	"If not press *3 and re-enter time."
G0310	"To specify your times."
G0311	"To delete own time."
G0312	"Peak time is."
G0313	"For outcalling ant time press 1."
G0314	"The time you specify will be restricted by the times allowed by the system administrator."
G0315	"Outcalling specified to any time subject to administrator restrictions."
G0316	"For outcalling during prime time press 2."
G0317	"The system allows outcalls from."
G0318	"To change outcalling information press 6."
G0319	"Outcalling specified for."
G0320	"If correct press #."
G0321	"From time."
G0322	"To time."
G0325	"In the email store."
G0326	"In exchange."
G0327	"With one or more attachments."

La tabella continua...

File	Prompt
G0328	"Marked a priority."
G0329	"Marked as private."
G0330	"New message."
G0331	"New messages."
G0332	"Old message."
G0333	"Old messages."
G0334	"Saved message."
G0335	"Saved messages."
G0336	"New recording."
G0337	"New recordings."
G0338	"Old recording."
G0339	"Old recordings."
G0340	"Saved recording."
G0341	"Saved recordings."
G0342	"New email."
G0343	"New emails."
G0344	"Old email."
G0345	"Old emails."
G0346	"Saved email."
G0347	"Saved emails."
G0350	"There is a message for."
G0351	"Based on an outcalling time profile which is currently configured as follows."
G0352	"Your outcalling time profile is currently configured as follows."
G0353	"Your outcalling time profile is not configured."
G0354	"Based upon an outcalling time profile."
G0360	"You are specifying the time for outcalling time profile."
G0361	"To leave the current time profile."
G0362	"To change the time profile."
G0363	"Is set to."
G0364	"Please enter the time."
G0365	"The time should be entered as follows: hour, hour, minute, minute, where the hours are given in 24 hour format. For example, 5 past 1 in the afternoon would be entered as 1305."
G0366	"You are configuring outcalling time profile."
G0367	"The end time should be greater than the start time."
G0370	"You have failed to make an input."
G0371	"If you know the number you wish to dial, please dial it now."
G0372	"To use dial by name."
G0373	"To access your mailbox."

La tabella continua...

File	Prompt
G0374	"To leave a message."
G0375	"For the operator."
G0376	"The number entered is not known."
G0377	"Please enter your mailbox number."
G0378	"You have failed to make an input."
G0379	"Please try again."
G0380	"The delay before calling the next number."
G0381	"To change the delay."
G0384	"Today is not a good day."
G0385	"It's a public holiday."
G0386	"It's a company holiday."
G0387	"It's a work shutdown."
G0388	"It's the weekend."
G0389	"It's a working day."
G0390	"It's not a working day."
G0391	"Good morning."
G0393	"Good afternoon."
G0395	"Good evening."
G0397	"Goodnight."
G0399	"Don't know what time of day it is."
G0400	"You are modifying your personal settings."
G0401	"You are modifying your callback options."
G0402	"You are modifying your do not disturb options."
G0403	"You are modifying your e-mail mode options."
G0404	"You are modifying your follow me forward options."
G0405	"You are modifying your mobile twinning options."
G0406	"You are modifying your voicemail transfer options."
G0407	"You are modifying your voicemail options."
G0409	"To modify your forward on busy and on no answer feature setting."
G0410	"To modify your personal settings."
G0411	"To modify your callback options."
G0412	"To modify your DND options."
G0413	"To modify your e-mail mode options."
G0414	"To modify your follow me forward options."
G0415	"To modify your mobile twinning options."
G0416	"To modify your reception transfer options."
G0417	"To modify your follow me feature setting."
G0418	"To modify your forward unconditional setting."

La tabella continua...

File	Prompt
G0419	"To modify your forward on busy and on no answer setting."
G0420	"To modify your forward on no answer setting."
G0421	"Your follow me feature."
G0422	"Your forward unconditional feature."
G0423	"Your forward on busy and on no answer is set to."
G0424	"Your forward on busy is set to."
G0425	"Your forward no answer is set to."
G0426	"Your forward on busy and on no answer are inactive."
G0427	"Your do not disturb feature."
G0428	"Your e-mail mode feature."
G0429	"Your mobile twinning feature."
G0430	"Your callback option."
G0441	"To edit voicemail call."
G0442	"To set the service mode."
G0450	"To modify your voicemail transfer on zero."
G0451	"To modify your voicemail transfer on 1."
G0452	"To modify your voicemail transfer on 2."
G0453	"To modify your voicemail transfer on 3."
G0454	"To modify your voicemail transfer on."
G0455	"To review voicemail transfer on."
G0460	"Your voicemail transfer on zero."
G0461	"Your voicemail transfer on 1."
G0462	"Your voicemail transfer on 2."
G0463	"Your voicemail transfer on 3."
G0464	"Your voicemail transfer on."
G0491	"To print to."
G0492	"To print to printer."
G0493	"To printer to system printer."
G0494	"To print to personal printer."
G0495	"To print to destination."
G0501	"A."
G0502	"B."
G0503	"C."
G0504	"D."
G0505	"E."
G0551	"The first."
G0552	"The second."
G0553	"The third."

La tabella continua...

File	Prompt
G0554	"The fourth."
G0555	"The fifth."
G0680	"Second."
G0681	"Seconds."
G0682	"Star."
G0683	"Hash."
G0701	"There are."
G0702	"Press # to play list."
G0703	"To select."
G0704	"# for next."
G0705	"*# for previous."
G0706	"and #."
G0710	"For selection by group."
G0711	"For selection by first name."
G0712	"For selection by last name."
G0713	"For selection by extension."
G0714	"Entries that match your selection."
G0715	"*3 to clear the list and restart."
G0716	"or enter more characters followed by a # to reduce the size of the list."
G0717	"To change name format entry to."
G0718	"First name, last name."
G0719	"Last name, First name."
G0720	"Enter group name."
G0721	"Enter first name."
G0721a	"Enter name."
G0724	"Name not found."
G0727	"Invalid entry."
G1000	"You have logged into the administration mailbox."
G1001	"For mailbox options."
G1002	"For system options."
G1003	"Enter mailbox number."
G1004	"Re-enter mailbox number."
G1005	"To delete mailbox."
G1006	"To initialize mailbox."
G1007	"To set the passcode."
G1008	"Enter new passcode."
G1009	"To change the passcode."
G1010	"Re-enter passcode."

La tabella continua...

File	Prompt
G1011	"To initialize system."
G1012	"To set the system time."
G1013	"To reset the callflow."
G1014	"To modify the callflow."
G1015	"System initialised."
G1016	"Mailbox deleted."
G1017	"Mailbox initialized."
G1018	"Password set."
G1019	"Enter the time in 12-hour format."
G1020	"Enter the time in 24-hour format."
G1021	"For AM."
G1022	"For PM."
G1023	"The time entered is."
G1024	"The prime time is."
G1025	"The timezone offset is."
G1026	"Minus."
G1027	"Plus."
G1103	"You will be selecting Exchange as your voicemail store."
G1104	"You will be disabling Exchange as your voicemail store."

Collegamenti correlati

[Esempi dei prompt di Voicemail](#) alla pagina 389

Capitolo 54: Registrazione server Voicemail

In questa sezione vengono illustrate alcune delle opzioni per la registrazione del server Voicemail.

Collegamenti correlati

[Registrazione SMTP](#) alla pagina 430

[Syslog Voicemail Pro](#) alla pagina 431

Registrazione SMTP

È possibile attivare la registrazione degli errori SMTP in modo da creare un registro delle attività SMTP. I file di registro possono essere archiviati e scaricati usando i menu Web Control.

Valore	Descrizione
1	Si è verificata un'eccezione.
3	Memoria esaurita.
4	Si è verificato un errore nel corpo del messaggio o negli allegati.
5	Problema di comunicazione con il server di posta. Verificare che la proprietà del campo Dominio sia corretta.
6	Si è verificato un errore durante la chiusura della comunicazione con il server di posta SMTP.
7	L'indirizzo "Da" non è formattato correttamente oppure è stato rifiutato dal server di posta SMTP. Alcuni server SMTP non sono in grado di accettare messaggi e-mail da indirizzi o domini specifici. I server di posta SMTP possono talvolta rifiutare messaggi da un indirizzo, se il server non è in grado di ricercare direttamente l'indirizzo.
8	Errore nella risposta all'indirizzo del destinatario. Il server SMTP può non essere in grado di gestire messaggi e-mail di destinatari sconosciuti.
9	Si è verificato un errore durante la connessione al server di posta SMTP.
10	Si è verificato un errore durante l'apertura del file. Se sono presenti allegati, verificare che esistano e che sia possibile accedervi.
11	Si è verificato un errore durante la lettura del file. Se sono presenti allegati, verificare che esistano e che sia possibile accedervi.
15	Non è stato specificato un server di posta.

La tabella continua...

Valore	Descrizione
16	Si è verificato un problema con la connessione ed è stato generato un errore socket.
17	Impossibile risolvere l'host.
18	La connessione è stata stabilita, ma il server ha fornito una risposta errata.
19	Impossibile creare un thread.
20	Operazione annullata dalla chiamata del metodo Annulla.
21	Timeout dell'operazione durante la risoluzione dell'host.
22	Timeout dell'operazione durante la connessione.
24	Autenticazione ESMTP non riuscita.
25	La modalità di autenticazione ESMTP selezionata non è supportata dal server.
26	Errore nel protocollo di autenticazione ESMTP.
27	Errore di timeout del socket.
105	Chiave della licenza non valida.

Collegamenti correlati

[Registrazione server Voicemail](#) alla pagina 430

Syslog Voicemail Pro

È possibile utilizzare i syslog Voicemail Pro per la gestione del sistema di posta vocale e i controlli di protezione. I syslog possono includere:

- Registri dello storico accessi, per rispettare la conformità alle normative del settore e/o a specifici contratti con i clienti.
- Registri di protezione, per individuare e tenere traccia di violazioni alla protezione, nonché consentire risposte a minacce alla protezione.
- Registri di individuazione, per tenere traccia in modo dettagliato del flusso di processi, dati e comunicazioni. I registri di individuazione presentano dettagli di livello estremamente basso che possono essere utilizzati per operazioni di debugging avanzato e risoluzione di problemi.
- Registri di debugging, per risolvere problemi che richiedono informazioni dettagliate di livello basso. È possibile utilizzare questi registri per supportare il feedback al gruppo di progettazione dei prodotti al fine di predisporre miglioramenti e correzioni di errori.
- Registri di errori e prestazioni, per monitorare prestazioni e generare allarmi.

Per maggiori dettagli su come configurare il server Voicemail per scrivere syslog nell'apposito server, vedere [Syslog](#) alla pagina 338.

Prima di configurare il server Voicemail per scrivere syslog nell'apposito server, è necessario installare un server syslog (ad esempio Kiwi, WinSyslog, Syslog Watcher) in un computer connesso alla rete e configurarlo per essere in ascolto di syslog su una porta UDP.

È possibile visualizzare i messaggi syslog di Voicemail Pro utilizzando l'interfaccia Web Control del server. Vedere *Avaya IP Office: utilizzo dei menu di Web Control di Server Edition (15-601011)*.

Registrazione server Voicemail

Collegamenti correlati

[Registrazione server Voicemail](#) alla pagina 430

Parte 12: Ulteriore aiuto

Capitolo 55: Guida e documentazione aggiuntive

Le pagine seguenti forniscono le fonti per ulteriore assistenza.

Collegamenti correlati

[Manuali aggiuntivi e guide per l'utente](#) alla pagina 434

[Utilizzo della guida](#) alla pagina 434

[Ricerca di un business partner Avaya](#) alla pagina 435

[Risorse IP Office aggiuntive](#) alla pagina 435

[Formazione](#) alla pagina 436

Manuali aggiuntivi e guide per l'utente

Il sito Web [Avaya Centro documentazione](#) contiene manuali per l'utente e manuali per i prodotti Avaya, tra cui IP Office.

- Per un elenco dei manuali IP Office e delle guide utente correnti, consultare il documento [Avaya IP Office™ Manuali e guide per l'utente di™ Platform](#).
- I siti Web [Avaya IP Office Knowledge base](#) e [Avaya Supporto](#) consentono inoltre di accedere ai manuali tecnici IP Office e alle guide utente.
 - Se possibile, questi siti reindirizzano gli utenti alla versione del documento ospitato da [Avaya Centro documentazione](#).

Per altri tipi di documenti e altre risorse, visitare i vari siti Web Avaya (vedere [Risorse IP Office aggiuntive](#) alla pagina 435).

Collegamenti correlati

[Guida e documentazione aggiuntive](#) alla pagina 434

Utilizzo della guida

Avaya vende IP Office tramite partner commerciali accreditati. Questi business partner forniscono supporto diretto ai propri clienti e possono segnalano i problemi ad Avaya se necessario.

Se il sistema IP Office attualmente non dispone di un business partner Avaya che fornisce assistenza e manutenzione, è possibile utilizzare lo strumento Avaya Partner Locator per trovare un business partner. Consultare [Ricerca di un business partner Avaya](#) alla pagina 435.

Collegamenti correlati

[Guida e documentazione aggiuntive](#) alla pagina 434

Ricerca di un business partner Avaya

Se il sistema IP Office attualmente non dispone di un business partner Avaya che fornisce assistenza e manutenzione, è possibile utilizzare lo strumento Avaya Partner Locator per trovarne uno.

Procedura

1. Utilizzando un browser, accedere a [Sito Web Avaya](https://www.avaya.com) presso <https://www.avaya.com>
2. Selezionare **Partner**, quindi **Trova un partner**.
3. Immettere le informazioni sulla posizione.
4. Per i business partner IP Office, utilizzare il **Filtro**, selezionare **Piccola/media impresa**.

Collegamenti correlati

[Guida e documentazione aggiuntive](#) alla pagina 434

Risorse IP Office aggiuntive

Oltre al sito Web della documentazione (vedere [Manuali aggiuntivi e guide per l'utente](#) alla pagina 434), è disponibile una gamma di siti Web che forniscono informazioni sui prodotti e i servizi Avaya, tra cui IP Office.

- [Sito Web Avaya \(https://www.avaya.com\)](https://www.avaya.com)

Questo è il sito Web ufficiale di Avaya. Dalla home page è possibile accedere ai singoli siti Web di Avaya di varie aree e Paesi.

- [Portale Avaya Sales & Partner \(https://sales.avaya.com\)](https://sales.avaya.com)

Questo è il Sito Web ufficiale per tutti i business partner di Avaya. Per accedere al sito occorre registrare nome utente e password. Una volta effettuato l'accesso, è possibile personalizzare il portale in modo da visualizzare prodotti specifici e il tipo di informazioni che si desidera visualizzare.

- [Avaya IP Office Knowledge base \(https://ipofficekb.avaya.com\)](https://ipofficekb.avaya.com)

Questo sito fornisce l'accesso a una versione online regolarmente aggiornata delle guide dell'utente e del manuale tecnico IP Office.

- [Avaya Supporto \(https://support.avaya.com\)](https://support.avaya.com)

Questo sito fornisce l'accesso al software del prodotto di Avaya, alla documentazione e ad altri servizi per gli addetti all'installazione e alla manutenzione del prodotto di Avaya.

- [Avaya Forum di supporto \(https://support.avaya.com/forums/index.php\)](https://support.avaya.com/forums/index.php)

Questo sito fornisce forum di discussione dei problemi dei prodotti.

- **Gruppo utenti internazionale di Avaya** (<https://www.iuag.org>)

Si tratta dell'organizzazione per i clienti di Avaya. Vengono forniti gruppi e forum di discussione.

- **Avaya DevConnect** (<https://www.devconnectprogram.com/>)

Questo sito fornisce dettagli su API e SDK per i prodotti Avaya, incluso IP Office. Il sito fornisce inoltre note sull'applicazione per prodotti non-Avaya di terze parti che interagiscono con IP Office utilizzando tali API e SDK.

- **Avaya Learning** (<https://www.avaya-learning.com/>)

Questo sito fornisce l'accesso ai corsi di formazione e ai programmi di accreditamento per i prodotti di Avaya.

Collegamenti correlati

[Guida e documentazione aggiuntive](#) alla pagina 434

Formazione

La formazione e le credenziali di Avaya assicurano che i partner aziendali possiedano le capacità e le competenze necessarie per vendere, implementare e supportare con successo le soluzioni Avaya e superare le aspettative dei clienti. Sono disponibili le seguenti credenziali:

- Avaya Certified Sales Specialist (APSS)
- Avaya Implementation Professional Specialist (AIPS)
- Avaya Certified Support Specialist (ACSS)

Le mappe delle credenziali sono disponibili sul sito Web [Avaya Learning](#).

Collegamenti correlati

[Guida e documentazione aggiuntive](#) alla pagina 434

Indice

A

abbinamento cellulari	296	automatica	
accesso		failback	359
voicemail pro	21	avvia condizione	63
accesso a Voicemail da parte degli utenti	190	avvio arresto	241
accesso al client	21	avvio della procedura guidata per le campagne	313
accesso alle applicazioni	190	avvio sospensione delle chiamate	241
accesso utente		avviso di registrazione chiamata	254
posizione esterna	195	azione	
qualsiasi interno	194	azione del menu	86
accodamento per un gruppo di ricerca	204	Componi per nome	131
account amministratore	26	parcheggio e paging	137
acquisizione di dati dal database	300	Raccolta alfanumerica	136
agenda settimanale	67	test variabile	155
aggiungi agenda settimanale	67	trasferimento	125
aggiungi calendario	66	Trasferimento assistito	133
aggiungi codice funzione	45	azione acquisizione dati database	162 , 303
aggiungi condizione	63 , 68	azione apertura database	160 , 301
aggiungi confronto	69	azione apri porta	144
aggiungi connessione	52	azione aumenta contatore	157
aggiungi elementi	64	azione avvia	77
aggiungi elemento di confronto	69	azione campagna	113
aggiungi flusso chiamate	51	azione casella postale	107
aggiungi punto d'inizio	45	azione chiamata in uscita	236
aggiunta		azione chiusura database	164
flusso chiamate	59	azione coda	165
Modulo	59	azione composizione in base al nome	131
aggiunta azione flusso chiamate	51	azione condizione	152
aggiunta condizione	64	azione del database	160
aggiunta della casella postale di un utente al gruppo di		azione del menu	86
accesso	374	azione di avvio	77
aggiunta di connessione	52	azione di configurazione	115
aggiunta di un codice funzione	310	azione di paging	137
aggiunta di un modulo Registra nome	310	azione di parcheggio	137
aggiunta di un pulsante ascolta coicemail	192	azione di telefonia	122
allarme		azione disconnetti	90
impostazioni	37	azione disponibile	48
allarme snmp	235	azione e-mail	143
allarme SNMP	334	azione elenco chiamate	129
allarmi	36 , 338	azione esecuzione database	161 , 302
Amministratore	434	azione flusso di chiamata remoto	150
Amministratore del sistema	434	Azione generica	92
Amministrazione di Voicemail Pro	15	azione home	90
annunci	281	azione impostazione allarme	145
annunci personali	282	azione instradamento in base a stato chiamata	124
annunci registrati	203	azione invia selezione	149
Annuncio		azione orologio	148
registra	54	azione raccolta alfanumerica	136
API	435	azione registra nome	116
ASR	289	azione riduci contatore	158
assegna campagna	318	azione ritorno al modulo	91
assistenza	435	azione script della chiamata predittiva	139
attivazione		azione standard	77
Modulo	60	azione sussurro	127
attivazione dei messaggi di saluto	202	azione tempo stimato in coda	165
attivazione/disattivazione dell'avviso di registrazione	254	azione trasferimento	125
aumento contatore	98	Trasferimento assistito	133
		azione trasferimento assistito	133
		azione vai a	89

azione variabile utente	153 , 154	Conferenza di sistema	
azione verifica contatore	157 , 158	registrazione automatica	271
Azioni	74	conferma download	22
azioni del flusso chiamate	48	configura server fax	380
azioni di base	83	configurare interno analogico	385
azioni disponibili	48	Configurazione backup	340
azioni varie	143	configurazione degli annunci	202
azzerata contatore	97	configurazione del gruppo di ricerca	188 , 198 , 199
azzeramento contatore	97	Configurazione del server	379
		configurazione del server exchange	369
B		configurazione del server fax	380
backup		configurazione dell'accodamento per un gruppo di	
funzioni	247	ricerca	204
opzioni	248 , 250	configurazione dell'utente per l'integrazione di	
ripristino	247	exchange	375
backup e ripristino	239 , 346	configurazione della lettura e-mail	295
backup tramite gestione Web	346 , 347	configurazione delle preferenze del server	325
backupvoicemail		configurazione di una trasmissione broadcast di	
voicemail	356	gruppo	200
barra degli strumenti	38	configurazione di Voicemail Pro per l'utilizzo di exs	373
Bollettini tecnici	435	configurazione failback	241
broadcast di gruppo	200	configurazione gruppo	94
		configurazione IIS	377
C		Configurazione in corso...	
calendario	66	chiamate in uscita dell'utente	183 , 222
calore CPxx	102	distribuzione utente	182
cambia lingua	283	configurazione utente	374
campagna a pulsante programmabile	318	connessione	21
campagne	313	connessione al database	299
caricamento		connessioni	52
flusso di chiamata	351	continua offline	23
prompt	345	controlli dei codici funzione	208
caricamento dei prompt	342	conversione da testo a voce	20
casella postale	207	Annuncio	54
centralized media manager	259	conversione da testo a voce (TTS)	289
chiama		corsi	435
Dati	172	creazione	
Chiamata in uscita		moduli	58
Attiva	222	pulsante visual voice	193
chiamate		creazione codice funzione corrispondente	279
trasferimento	275	creazione nuova campagna	314
Chiamate in uscita	35		
Chiavi dtmf	86	D	
codice funzione		Database	
impostazioni internazionali	285	Assistenza	299
codice funzione per verificare il flusso di chiamata	298	definire variabile utente	176
codici funzione	208	definizioni di variabili utente	176
per l'accesso a Voicemail	275	descrizione punti d'inizio	44
comandi ssmi	291	descrizione variabili chiamata	169
comandi Voice	212	destinatario smtp	233
comando generico	99	disabilitazione di una casella postale	185
comando in formato libero	99	disconnessione	24
Componi per nome	308	distribuito	
condiviso		Messaggi vocali	33
opzioni	363	server voicemail	359
condizione di impostazione logica	65	domanda vocale	111
conferenza		download	
mwi	189	flusso di chiamata	349
registrazione automatica	271	download flusso chiamate	22

E

editor condizioni	63
elemento calendario	66
elemento condizione	68
elemento condizioni	62
elenco di distribuzione personale	182
elimina condizioni	66
elimina connessione	53
elimina elementi	66
elimina punto d'inizio	46
eliminazione azione	52
eliminazione connessione	53
eliminazione di campagne	315
eliminazione di prompt personalizzati	343
eliminazione punto d'inizio	46
esempi di voicemail pro	273
esempio di annuncio obbligatorio	281
esempio di flusso di chiamata	309
esempio di flusso di chiamata per l'abbinamento cellulari	297
esporta dati	71, 73
eventi	
automatica	35
exit	24

F

failback manuale	358
failback normale	358
fallback	
controllo	355
fax tramite azione menu	384
file del server voicemail	71
finestra voicemail pro	31
flusso chiamate mediante variabile	177
flusso di chiamata	
caricamento	351
download	349
esempio	70
flusso di chiamata di un gruppo di ricerca	205
formato	
registrazione	258
formato opus	258
Formato wav	258
formazione	435, 436
fornendo	
accesso utente	194, 195
forum	435
frode	
considerazione	19
funzionamento della casella postale exchange	378
funzione chiamata riprendi da parcheggio	319
funzione fuori orario	201
fuori orario	201

G

Generale, scheda	78
Generico	83
gestione	

gestione (<i>continua</i>)	
variabili definite dall'utente	175
gestione delle campagne	313
gestione delle caselle postali	180
gestione flusso di chiamata	177
gestione prompt personalizzati	341
gruppo di ricerca	188, 197-199
gruppo di utenti	339
Guida	434
Guide di riferimento rapido	434

I

icone	38
identificazione campagna	317
imap ums	213
imballaggio	
posizione accreditata	195
immediato	
backup	247
importa	72
importa dati	71
importazione dati	72
imposta apertura database	160
imposta aumenta contatore	157
imposta azione ascolta	110
imposta azione home	90
imposta azione impostazione allarme	145
imposta azione sussurro	127
imposta campagna	113
imposta condizione di prova	152
imposta contatore	101
imposta CPxx	102
imposta digitazione	105
imposta e-mail	143
imposta elenco chiamate	129
imposta esecuzione database	161
imposta flusso di chiamata remoto	150
imposta instradamento in base a stato chiamata	124
imposta instradamento variabile	122
imposta invia selezione	149
imposta lascia messaggio	109
imposta numero di fax	384
imposta opzioni personali	118
imposta orologio	148
imposta porta aperta	144
imposta priorità chiamante	125
imposta registra nome	116
imposta riduci contatore	158
imposta ritorno al modulo	91
imposta script della chiamata predittiva	139
imposta vai a	89
imposta variabile utente	153
imposta verifica contatore	157, 158
impostazione	
conversione da testo a voce	294
Dispositivo TTY	322
inoltro di fax	383
interno	278
leggi e-mail	294
impostazione chiusura database	164
impostazione del flusso di chiamata	39

impostazione del numero di fax del sistema	381
impostazione del numero di richiamata dell'utente	219
impostazione dell'acquisizione dati database	162
impostazione dell'azione ascolta	110
impostazione dell'instradamento chiamata in entrata	124
impostazione della domanda vocale	111
impostazione della lunghezza massima di registrazione	255
impostazione della richiamata	218
impostazione delle opzioni di registrazione automatica	266
impostazione delle opzioni per la registrazione manuale	261
impostazione destinatario smtp	233
impostazione di lascia messaggio	109
impostazione disconnessione	90
impostazione elenco di riproduzione	115
impostazione logica	62
impostazione recupera posta	107
impostazione tempo stimato in coda	165 , 166
impostazioni internazionali	285
in esecuzione	
modulo direttamente	59
Includere altri file	71
indicatore di messaggio in attesa	187 , 189
indicazione	187
informazioni	40
informazioni generali sui rapporti	80
informazioni restituite dal database	304
inoltro comunicazioni	220 , 335
inserire i dettagli nel database	305
installazione	
note	365
Installazione	
Google speech	290
installazione client	20
installazione dei prompt TTY di voicemail pro	321
instrada fax	384
instradamento chiamata in entrata	124
instradamento chiamate in entrata	
impostazioni internazionali	285
instradamento variabile	122
instradare le chiamate a Voicemail	274
integrazione del server exchange	369
integrazione gmail	332 , 368
interno analogico	385
introduzione al flusso chiamate	48
introduzione all'agenda	67
intuity	208
IPO di fallback	355
L	
lettura di variabili	174
lettura e-mail	295
libreria registrazioni vocali	258
Licenza Voicemail Pro	19
Licenze Voicemail	19
limitazioni relative al canale	218
lingua	
impostazioni internazionali	285
lingua dei prompt di sistema	120
lingue supportate	283
localizzatore business partner	435

M

manipola stringa	102
manipolazione stringhe	102
Manuali	434
Manuali dell'utente	434
manutenzione	332
media manager	259
centralizzata	259
menu cliente	316
menu opzioni personali	118
messaggio di attesa	187
messaggio offline	23
metodi di accesso	190 , 207
metodi di accesso al telefono	190
mittente smtp	230
modalità intuity	208
modalità ip office	
ip office	210
modifica	
impostazioni lingua	322
modulo predefinito	61
Modifica	
Non in linea	349
modifica appartenenza	27
modifica azione	51
modifica condizione	65
modifica condizioni	65
modifica degli utenti di sicurezza	26
modifica dei nomi completi	312
modifica dell'account amministratore	28
modifica della lingua dei prompt di sistema	285
modifica delle impostazioni internazionali dell'utente	321
modifica delle preferenze	225
modifica di IP Office	26
modifica di un punto d'inizio	46
modifica di una campagna	314
modifica diritti utente	27
modifica elementi	65
modifica elenco di riproduzione	115
modifica gruppo di diritti	27
modifica inizio	46
modifica lingua dei prompt personalizzati	287
Modifica non in linea	349
modifica password	29
modifica priorità chiamanti	93
modifica utente	94
moduli	57
modulo voicemail pro	
impostazione interno	278
multi-dominio	
configurazione	376
mwi	188 , 199

N

nascondere l'indicazione di registrazione automatica	254
Note sull'applicazione	435
notifica chiamante	125
notifiche voicemail remote	217
numeri di telefono di voicemail	277
numero di fax definito dall'utente	384

numero di fax del sistema voicemail pro	381
numero di utenti	17
nuova condizione	63
nuovi articoli sui clienti Avaya	15
nuovo prompt	54

O

Offline (Non in linea)	21
one-X portal	210
one-X Portal for IP Office	210
online	21
operazioni generali del server voicemail	325
opzione di failback	241

P

panoramica aritmetica	92
panoramica del database	160
panoramica del mittente smtp	230
panoramica dell'instradamento chiamata a voicemail	274
panoramica della casella postale	107
panoramica delle code	165
panoramica delle e-mail	229
panoramica di Inoltro comunicazioni	236
panoramica di syslog	240
panoramica inizio	42
panoramica snmp	235
panoramica specifico	80
panoramica su voicemail	238
panoramica sui risultati	81
panoramica sul backup	239
panoramica sul calendario	66
panoramica sul ripristino	239
panoramica sulla configurazione	115
panoramica sulla manutenzione	234
panoramica sulla scheda generale	78
panoramica sulla telefonia	122
panoramica sulle directory	228
panoramica valutazioni	92
panoramica varie	143
Parole chiave	86
passaggio alla modalità in linea	23
passaggio alla modalità non in linea	23
personalizza gruppo di ricerca	205
personalizzazione degli annunci	203
personalizzazione manuale	
Registrazione	263
pianificazione	
backup	249
posta elettronica	329
predefinito	
moduli	60
preferenze di directory	228
preferenze di sistema	225
preferenze di syslog	240
preferenze generali	226
preferenze per la manutenzione	234
preferenze server	225
priorità	125
priorità chiamanti	93, 125

Programma di installazione del client	
Scarica	349
prompt	
server voicemail	345
Prompt	389
prompt clienti	315
pronuncia testo	84
pronuncia titolo libro	305
pulsante ascolta voicemail	192
punto d'inizio	42
punto d'inizio predefinito	44
punto d'inizio predefinito per la funzione di richiamata	218

R

raccolta dei dettagli dei chiamanti	306
recupera posta	107
recupero di un prompt eliminato	344
registra	
formato di registrazione	258
registra prompt	54
Registraz.	430
registrazione	
automatica	265
Registrazione	
chiamate	253
registrazione automatica	
personalizzazione	271
registrazione automatica delle chiamate	265
Conferenza di sistema	271
registrazione automatica delle chiamate per un gruppo	
di ricerca	267
registrazione automatica delle chiamate per un	
instradamento chiamate in entrata	268
registrazione automatica delle chiamate per una	
chiamata in uscita	270
registrazione degli annunci	203
registrazione manuale delle chiamate	261
registrazione voicemail	238, 337
regole delle password delle caselle postali	191
regole per le password	191
reimpostazione	
Modulo	61
ricezione	
consenso del chiamante	255, 256
richiamare	217
riconoscimento vocale	86
riconoscimento vocale automatico	86, 289
riduzione contatore	98
rinomina codice funzione	46
rinomina gruppo	46
rinomina utente	46
rinominare un prompt	343
ripristino	
backup	250
ripristino di un backup	347
ritardo di digitazione	105
Rivenditore	434

S

salva flusso di chiamata	39
Scarica	
Programma di installazione del client	349
scenario di esempio relativo al database	300
scheda azione	77
Schermata principale di	31
SDK	435
seleziona prompt di sistema	120
selezione di un prompt	56
selezione prompt	56
server fax	379
server linux	20
siti Web	435
slot di parcheggio delle campagne	318
SMTP	
registrazione	430
suggerimenti per i proprietari di caselle postali che utilizzano unità TTY	322
supporto del fuso orario internazionale	243
supporto delle lingue	283
supporto per i chiamanti con problemi di udito	320
svuotamento della casella postale	186
syslog	338
syslog di voicemail pro	431

T

tag xml	293
Tasto DSS per la registrazione manuale	262
tempo stimato in coda	166
test variabile	155
testo	39
tipi di account	26
toll	
frode	19
trasferimento delle chiamate	
alla voicemail	275
tts	
Annuncio	54
TTS	289
TTS locale	289

U

UC Module Voicemail Pro	18
UCM	18
ums per gmail	214
ums per outlook	215
uso della tabella Nome	311
utente	
mwi	187
utenti	
gruppi	33
utenti simultanei	17
utilizza punti d'inizio	45
utilizzare riprendi chiamata dal parcheggio	319
utilizzare variabile	173
utilizzare wave editor	54
utilizzo	

utilizzo (continua)

azione del menu	219
azione pronuncia testo	290
codice funzione	200
codici funzione	275
Modulo	280
navigazione	32
opzioni personali	219
riquadri dettagli	32
Variabile chiamata	176
variabile utente	176
utilizzo dei codici funzione	263
ascolta messaggi Voicemail	200

V

Variabile	
test	155
Variabile chiamata	169
variabile nel nome file	173
variabile utente come variabile chiamata	175
variabili ai chiamanti	174
variabili chiamata disponibili	169
vendite	435
verifica variabile utente	154
versione	15
Visual Voice	212
button	193
visualizzazione	
flussi di chiamate	39
visualizzazione gruppo di diritti	27
vm: per l'accesso a voicemail	276
voce	
prompt	79
voicemail	
operazione server	356
Voicemail	
amministratori pro	28
Voicemail centralizzato	354
voicemail dei gruppi di ricerca	197
voicemail pro	24
voicemail pro centralizzato	353

W

wave editor	54
web manager	
configurazione	377
Web Manager	
Modifica flusso di chiamata	349