

SWYXIT!

MANUALE DELLE ISTRUZIONI

Versione: giugno 2025

Note legali

© 6/25 Enreach GmbH. Tutti i diritti riservati

Marchi: Swyx, SwyxIt! e SwyxON sono marchi registrati della Enreach GmbH.

Tutti gli altri marchi, nomi di prodotti, nomi di società, marchi di fabbrica e marchi di servizio sono di proprietà dei rispettivi aventi diritto.

Il contenuto di questa documentazione è protetto dal diritto d'autore. La pubblicazione sul world wide web o altri servizi Internet non costituisce automaticamente una dichiarazione di consenso per qualsiasi altro utilizzo da parte di terzi. Qualsiasi utilizzo non consentito dalla legge tedesca sul diritto d'autore richiede il previo consenso scritto da parte della Enreach GmbH.

Le informazioni contenute in questa documentazione sono state attentamente verificate in ordine alla loro correttezza, ma possono contenere errori dovuti a costanti aggiornamenti e modifiche.

La Enreach GmbH non si assume alcuna responsabilità per errori di stampa e di battitura.

Nonostante un attento controllo del contenuto, la Enreach GmbH non si assume alcuna responsabilità per il contenuto di collegamenti esterni e non li adotta come propri. Gli operatori delle pagine collegate sono gli unici responsabili del loro contenuto.

Enreach GmbH

Robert-Bosch-Straße 1

D-44803 Bochum

office@enreach.de

www.enreach.de/en

FUNZIONI NUOVE

Questo capitolo contiene un quadro generale delle nuove funzioni che SwyxWare offre agli utenti.

Swyxt! 14.20

Funzione	Spiegazione
Drag-and-drop per conferenze ad hoc	A partire dalla versione 14.20, è possibile avviare le conferenze trascinando e rilasciando le linee. Vedi <i>App. B: Quadro generale: Drag & Drop</i> , pagina 167.
Deviazione di chiamata su linea, numero di telefono o contatto	È possibile trasferire una chiamata a qualsiasi numero di telefono, al risultato della ricerca di un contatto o a una linea, vedere <i>5.1.5 Collegamento</i> , pagina 46 e <i>5.1.6 Collegamento senza precedente richiesta (Blind Call Transfer)</i> , pagina 47.
Nuovo sotto-menu della guida	Il sotto-menu della guida mostra ora in modo permanente le ultime novità della versione Swyxt! e il nuovo Quickstart.
Connessione con Microsoft Entra ID	Se configurato, è possibile accedere a Swyxt! dalla versione 14.20 con un UPN Microsoft Entra ID.

Swyxt! 14.10

Funzione	Spiegazione
Inoltro di chiamate tramite drag & drop	Ora può inoltrare le chiamate ai suoi contatti trascinandoli su un tasto linea, un tasto nome o una voce dell'elenco. Vedi <i>App. B: Quadro generale: Drag & Drop</i> , pagina 167.
Avviare la chat tramite un tasto nome o la rubrica telefonica	È ora possibile avviare una chat con un contatto da un tasto nome creato o da una voce della rubrica, vedere <i>Così si avvia una chat tramite il tasto nome</i> , pagina 24 e <i>Così si avvia una chat dalla rubrica telefonica</i> , pagina 24.

Funzione	Spiegazione
Jump list	Può accedere rapidamente a diverse sezioni di Swyxt! tramite l'icona dell'applicazione nella barra delle applicazioni.
Trascrizione di messaggi vocali	Dalla versione 14.10, Swyxt! abilita la trascrizione dei messaggi vocali. Con la licenza e la configurazione appropriate, l'utente può visualizzare la versione testuale dei messaggi vocali ricevuti nella propria Voice Box o nella messaggeria, vedere <i>7.2 Trascrizione di messaggi vocali</i> , pagina 62.
Cambio automatico del tema	Se configurato, Swyxt! adotta automaticamente il tema del sistema operativo (chiaro o scuro) dalla versione 14.10, vedere <i>10.1.1 Tema</i> , pagina 109.
Controllo di chiamata integrato	È inoltre possibile gestire le chiamate direttamente tramite il display della linea sull'interfaccia Swyxt! senza una finestra di controllo delle chiamate esterna.

Swyxt! 14.01

Funzione	Spiegazione
Inviare un'e-mail dal diario chiamate	A partire dalla versione 14.01, è possibile inviare e-mail direttamente dal diario chiamate in Swyxt! e Swyx Connector per Microsoft Teams, vedere <i>Così si invia un'e-mail dal diario chiamate</i> , pagina 26.
Doppio clic per avviare una chiamata	Facendo doppio clic su una voce dell'elenco (Rubrica telefonica, Diario chiamate, Voice Box, Registrazioni, VisualContacts), è possibile comporre direttamente un numero di telefono.
Riselezione	Nel campo di immissione è possibile ricomporre i numeri già composti e aprire l'elenco di riselezione. Vedi <i>8.8 Riselezione</i> , pagina 80 e <i>Elenco riselezione</i> , pagina 30.
Icone della barra delle applicazioni per messaggi vocali e chiamate perse	A partire dalla versione 14.01, l'icona Swyxt! nella barra delle applicazioni segnala anche le chiamate perse e i messaggi vocali, vedere <i>C.1 Nuove icone nella barra delle applicazioni</i> , pagina 168.

CONTENUTO

Funzioni nuove	1	2.2	Connessione allo SwyxServer mediante i dati utente Windows.....	15
Introduzione	7	2.3	Connessione allo SwyxServer con dati utente SwyxWare	15
Cosa si intende per...?	9	2.4	Accesso tramite provider di identità	16
1.1 Utenti	9	2.5	Modifica password	16
1.2 Gruppo	9	2.5.1	Password complessa	17
1.3 Avviso di chiamata.....	9	2.5.2	Numero limitato di tentativi di connessione	17
1.4 Segnalazione dello stato	9	2.6	Resettare la password	17
1.5 Numero telefonico	10	2.7	Modifica utente.....	18
1.6 Abilitazioni.....	10	2.8	Protocollo messaggi	19
1.7 Linea	10	2.9	Diritti d'accesso	19
1.8 Trunk o gruppo trunk	10	Superficie utente		21
1.9 Utente	11	3.1	Barra menu.....	21
1.10 Collegamento attivo.....	11	3.2	Campo audio	22
1.11 Collegamento in attesa	11	3.3	Opzioni di chiamata	22
1.12 Bussare	11	3.4	Tasti nome	22
1.13 Conferenza	12	3.5	Rubrica telefonica	24
1.14 Inverti	12	3.6	Diario chiamate.....	25
1.15 Segnali acustici	12	3.7	Voice Box	27
1.16 Call Routing.....	12	3.8	Registrazioni.....	28
1.17 Voice Box	13	3.9	VisualContacts	29
1.18 Interrogazione remota.....	13	3.10	Messenger.....	30
1.19 CTI	13	3.11	Campo digitazione	30
1.20 Richiamata	13	3.12	Linee	31
1.21 Pausa.....	13	3.12.1	Uso di una determinata linea per chiamate in uscita	31
Connessione e disconnessione	14	3.12.2	Inversione di chiamata.....	31
2.1 Connessione allo SwyxServer via e-mail di benvenuto.....	14	3.13	Finestra di controllo delle chiamate.....	32
		3.13.1	Menù contestuale generale	32
		3.13.2	Menu File.....	33
		3.13.3	Menu modifica	33
		3.13.4	Menu linee	34
		3.13.5	Menu funzioni	34

3.13.6	Menu elenchi.....	36	6.1.1	Tasto "Deviazioni"	53
3.13.7	Menu impostazioni	37	6.1.2	Deviazione predefinita e deviazione temporanea.....	54
3.13.8	Menu guida	38	6.1.3	Modificare la deviazione immediata da un altro terminale	55
Telefonare con Swyxt! - Primi passi		39	6.2	Deviazione ritardata	56
4.1	Avviare Swyxt!	39	6.3	Deviazione su occupato	57
4.2	Come chiamare un utente?	39	6.4	Estensioni mobili	58
4.3	Come prendere una chiamata?.....	40	Voice Box e interrogazione remota		60
4.4	Come terminare una conversazione?.....	40	7.1	Registrazione, ascoltare e modificare messaggi vocali	60
4.5	Come avviare una richiesta?	41	7.1.1	Ascoltare i messaggi vocali	60
4.6	Come passare da un utente all'altro con più utenti collegati?	41	7.1.1.1	Opzioni per i messaggi vocali della propria applicazione e-mail	61
4.7	Come collegare due utenti?.....	42	7.1.2	Elaborazione di messaggi registrati	61
4.8	Come inoltrare una chiamata senza attendere la risposta?	42	7.2	Trascrizione di messaggi vocali	62
4.9	Come inoltrare direttamente una chiamata.....	43	7.3	L'assistente per gli annunci	63
Linee		44	7.4	Configurazione della Voice Box standard.....	64
5.1	Funzioni di telecomunicazione	44	7.5	Interrogazione remota.....	65
5.1.1	Effettuare una chiamata	45	7.5.1	Modificare le procedure di deviazione immediata via interrogazione remota.....	68
5.1.2	Rispondere a una chiamata o rifiutarla	45	Swyxt! – Spiegazione dettagliata delle funzioni		70
5.1.3	Attesa	45	8.1	Quadro delle funzioni di Swyxt!.....	70
5.1.4	Inversione di chiamata.....	46	8.2	Diffusori e microfono	73
5.1.5	Collegamento.....	46	8.2.1	Regolazione volume	73
5.1.6	Collegamento senza precedente richiesta (Blind Call Transfer)	47	8.2.2	Disattivazione microfono	73
5.1.7	Bloccare linee (pausa elaborazione)	47	8.3	Modalità audio	74
5.1.8	Uso di una determinata linea	48	8.3.1	Effettuare chiamate in diverse modalità audio	75
5.1.8.1	Uso di una determinata linea per chiamate in uscita.....	49	8.4	Disattivazione chiamata secondaria	76
5.1.8.2	Definizione di una linea standard per chiamate in uscita	49	8.5	Soppressione del proprio numero di telefono.....	76
5.2	Funzioni del tasto linea	50	8.6	Funzione di ricerca nel campo digitazione	77
5.2.1	Stato della linea	50	8.7	Diario chiamate.....	77
5.2.2	Configurazione tasto linea.....	51	8.7.1	Tutte le chiamate	79
Deviazioni		53	8.7.2	Chiamate perse	79
6.1	Deviazione immediata.....	53	8.7.3	Richieste richiamata.....	79

8.7.4	Configurazione diario delle chiamate	79	8.18	Inviare feedback	101
8.8	Riselezione	80	Swyx Messenger		103
8.9	Tasto nome e segnalazione dello stato	80	9.1	Opzioni di Swyx Messenger	103
8.9.1	Configurazione dei tasti nome	81	9.2	Chat individuali in Swyx Messenger	105
8.9.2	Segnalazione di stato	85	9.3	Chat di gruppo in Swyx Messenger	106
8.9.3	Informazioni sullo stato ampliate (Rich Presence)	85	Impostare SwyxIt!		109
8.9.4	Sincronizzazione dello stato con Microsoft Teams	87	10.1	Impostazioni dell'app	109
8.10	Segnalazione di chiamata e prendere chiamate in sostituzione.....	88	10.1.1	Tema	109
8.10.1	Configurazione della segnalazione di chiamata	89	10.1.2	Risoluzione della finestra di controllo delle chiamate.....	109
8.11	Collaborazione mediante clic	89	10.1.3	Cambia tra SwyxIt! e SwyxIt! Classic	110
8.11.1	Presupposti	90	10.2	Impostazioni utente	110
8.11.2	Avviare la funzione collaborazione.....	90	10.2.1	Nozioni generali.....	110
8.11.3	Aspetti particolari nell'uso della funzione "Collaborazione" con TeamViewer	90	10.2.2	Elenchi	112
8.11.4	Definizione dell'applicazione predefinita per la collaborazione	91	10.2.3	Registrazione conversazione	112
8.12	Registrazione conversazione	91	10.2.4	Tasti nome (Selezione rapida).....	113
8.12.1	Registrazione di conversazioni.....	92	10.2.5	Tasti collegamento	113
8.12.2	Configurazione dell'opzione registrazione.....	93	10.2.6	Linee.....	114
8.13	Codice progetto	94	10.2.7	Squillo.....	114
8.14	Richiamata	94	10.2.7.1	Abbinamento squilli numeri	115
8.14.1	Richiamata su occupato	94	10.2.7.2	Segnalazione chiamata secondaria limitata alla superficie ...	116
8.14.2	Richiamata in caso di chiamata senza risposta	95	10.2.7.3	Squillo "silenzioso"	116
8.15	Selezione da qualsiasi applicazione	96	10.2.8	Tastiera.....	117
8.16	Conferenza	97	10.2.9	SwyxPhone	118
8.16.1	Avviare una conferenza	97	10.2.10	Strumento di accesso.....	121
8.16.2	Richieste e aggiunte.....	97	10.2.11	Voice Box	121
8.16.3	Abbandonare o terminare una conferenza	98	10.2.12	Codifica.....	122
8.16.4	Sale riunioni	99	10.3	Impostazioni locali.....	123
8.16.5	Partecipazione silenziosa.....	99	Segnalazione dello stato di contatti Microsoft Office nell'ambito di SwyxIt!		132
8.17	Intervento	100	11.1	Installazione dell'Office Communication AddIn	132
8.17.1	Più interventi.....	101			
8.17.2	Configurazione di un tasto nome per la funzione intervento.....	101			

11.2	Funzioni dell'Office Communication AddIn	133	14.5	Configurazione della suoneria in CTI SwyxIt!.....	155
Microsoft Outlook - Telefonare con SwyxIt!	135	14.6	Terminare la modalità CTI.....	156	
12.1	Il formato di numeri telefonici in Outlook.....	135	14.7	Modifiche della modalità CTI+ con telefoni esterni dopo la disconnessione, termine e riavvio di SwyxIt!	157
12.2	SwyxIt! e Microsoft Outlook	135	Installazione e disinstallazione di SwyxIt!	158	
12.2.1	Configurazione	136	15.1	Presupposti	158
12.2.2	Chiamare utenti direttamente dai contatti di Outlook.....	138	15.2	Preparativi per l'installazione.....	159
12.2.3	Effettuare una chiamata da un'email.....	140	15.2.1	Installazione del SwyxIt! Handset	159
12.2.4	Effettuare una chiamata da una voce del calendario	140	15.2.2	Installazione del SwyxIt! Headset	159
12.2.5	Usare i contatti Outlook con chiamate in arrivo.....	140	15.2.3	Utilizzare SwyxIt! Handset / SwyxIt! Headset senza diffusori complementari	159
12.2.6	Visualizzazione e creazione di contatti Outlook durante la conversazione	141	15.3	Installazione del software SwyxIt!.....	159
12.2.7	Creazione e visualizzazione di voci nel diario Outlook.....	141	15.3.1	Installazione.....	159
12.2.8	Creazione di una voce di diario durante la conversazione.....	142	15.3.2	Installazione specifica	160
12.2.9	Swyx Voicemail Player	142	15.3.3	Aggiornare o modificare la versione di SwyxIt!	162
12.3	Identificazione nomi tra contatti Outlook.....	143	15.3.3.1	Aggiornamento automatico	162
VisualContacts e DATEV	145	15.3.3.2	Aggiornamento tramite installazione.....	162	
13.1	Presupposti per l'uso di Swyx VisualContacts.....	146	15.3.4	Disinstallazione	163
13.2	Installazione e impostazione di Swyx VisualContacts	146	15.4	Installazione di SwyxIt! all'esterno della rete aziendale.....	163
13.2.1	Presupposti	146	15.5	Trace file per l'eliminazione di errori	164
13.2.1.1	Impostare i parametri del server LDAP	147	SwyxIt! Telecomunicazione basata su applicazioni di terzi	165	
13.3	Swyx VisualContacts	147	A.1	Installazione della TAPI2.x	165
13.3.1	Superficie utente	147	A.2	Applicazioni di terzi per SwyxIt! - configurazione sulla base dell'esempio della connessione telefonica 1.0 di Microsoft	165
13.4	Ricerca contatti	148	Quadro generale: Drag & Drop	167	
13.5	Visualizzazione dei contatti durante la chiamata	149	Barra delle applicazioni e system tray	168	
13.5.1	Più chiamate.....	149	C.1	Nuove icone nella barra delle applicazioni	168
Comando di telefoni dal PC con SwyxCTI e SwyxCTI+	150	C.1.1	Jump list	168	
14.1	SwyxIt! gestisce uno SwyxPhone o telefono SIP certificato	151	C.2	Icone nella system tray	169
14.2	CTI SwyxIt! su un terminal server comanda uno SwyxIt!	152			
14.3	SwyxIt! gestisce un telefono di terzi	153			
14.4	SwyxIt! gestisce un telefono esterno	154			

SwyxIt! Handsets	170
D.1 Comportamento standard dello SwyxIt! Handsets	171
D.2 SwyxIt! Handset – Spiegazione dettagliata delle funzioni.....	171
D.2.1 Segnalazione del LED in alto SwyxIt! Handset P280.....	171
D.2.2 Segnalazione del LED in alto SwyxIt! Handset P300.....	171
D.2.3 Tasto headset (solo SwyxIt! Handset P280)	172
D.2.4 Tasto più/meno	173
D.2.5 Tasto "Silenzio"	174
D.3 Abbinare SwyxIt! Handset a una modalità audio	174
Terminali	177
E.1 Quadro dei terminali disponibili	177
E.1.1 Handset	177
E.1.2 Telefoni da tavolo	177
E.1.3 Telefoni DECT wireless	177
E.2 Configurazione dei terminali in SwyxIt!.....	178
E.3 Terminali di altri produttori.....	178
E.3.1 Terminali SIP	179
E.3.2 Adattatore IP a/b	179
SwyxIt! in modalità terminal server	180
F.1 CTI SwyxIt! su terminal server	180
F.2 TAPI per Windows Terminal Services	180
Termini tecnici	182
Codici funzione	188

INTRODUZIONE

Con SwyxIt! è disponibile una sistema di telecomunicazione su base software che offre numerosi vantaggi.

SwyxWare offre diversi livelli di funzioni scalabili; in questo modo i diversi pacchetti opzionali possono essere acquistati in dipendenza delle esigenze di comunicazione. Il sistema può quindi essere facilmente adeguato a nuove esigenze se si dovessero presentare.

Cos'è SwyxIt!?

SwyxIt! è un software che in collaborazione con SwyxServer nella rete PC dell'azienda, trasforma il PC in un potente telefono che dispone di numerose funzioni confortevoli. SwyxIt! offre prestazioni e funzioni che consentono di eseguire i compiti all'interno dell'azienda e legati in qualche modo alla telecomunicazione in maniera più semplice, veloce e proficua.

Un quadro generale delle numerose funzioni supportate con l'uso di SwyxIt! come periferica del proprio SwyxServer è riportato nel *8.1 Quadro delle funzioni di SwyxIt!*, pagina 70.

SwyxIt! Manuale

La documentazione è stata creata e pensata per gli utenti di SwyxIt!. E' disponibile in versione online oppure come PDF. La documentazione affronta tutti gli aspetti importanti per l'uso del client SwyxIt!.

SwyxExtended Call Routing Manuale

La presente documentazione contiene la descrizione dei componenti di SwyxIt!, che consentono la gestione professionale delle chiamate. Essi sono:

- del Call Routing Manager
- der Grafische Skript Editor

La documentazione presuppone che le funzioni basi di SwyxIt!, come descritte nella documentazione di SwyxIt! siano familiari.

SwyxFax Client Manuale

Le istruzioni d'uso "SwyxFax Client" indicano come inviare fax dal PC e come riceverli sul PC, vedi [help.enreach.com/cpe/latest.version/Administration/Swyx/en-US/index.html#context/help/SwyxFax_Server_\\$](http://help.enreach.com/cpe/latest.version/Administration/Swyx/en-US/index.html#context/help/SwyxFax_Server_$)

Convenzioni per le descrizioni

Per cliccare in questa documentazione si intende generalmente: Cliccare una volta con il tasto **sinistro** del mouse.

"Doppio clic": Cliccare brevemente **due** volte con il tasto **sinistro** del mouse.

Se una determinata azione richiede l'uso del tasto destro del mouse, vi è un particolare riferimento:

"Cliccare con il tasto **destro** del mouse..."

Uso dei menu

Indicazioni che invitano alla scelta di determinate voci di menu sono riportate come segue:

Elenchi | Rubrica...

si riferisce alla voce **Rubrica...** che si trova nel menu **Elenchi**.

Il menu contestuale a questo elemento si apre cliccandovi sopra con il tasto destro del mouse.

Particolari elementi di configurazione



Così si configurano avvertenze di sicurezza, il cui mancato rispetto potrebbe causare danni materiali o la perdita di dati.



Così si configurano avvertenze il cui mancato rispetto potrebbe causare la violazione di diritti inerente licenze, equivoci, disfunzioni e ritardi nell'uso del software.



Così si configurano informazioni che dovrebbero essere assolutamente lette.



Così si configurano consigli che possono facilitare l'uso del software.

Così si predispongono indicazioni

... che invitano l'utente a un'azione che può essere svolta anche in più fasi (1., 2. ecc.).

Guida in rete

Per richiamare la guida, cliccare su **Impostazioni**  | **Guida**  . È quindi possibile aprire la **Guida in linea**  o la **Quickstart**  . Come alternativa rapida, si può anche premere il tasto funzione **F1** per aprire la guida in linea.

Funzioni nuove

Se è disponibile un aggiornamento, sull'interfaccia utente viene visualizzato il simbolo  viene visualizzato sull'interfaccia utente. È possibile recuperare e installare l'aggiornamento facendo clic sull'icona. Una panoramica delle nuove funzioni si trova in **Impostazioni**  | **Guida**  | **Nuove funzioni**  .

Per visualizzare informazioni sulla versione corrente del cliente SwyxIt!, cliccare su **Impostazioni**  | **Aiuto**  | **Informazioni**  .

Ulteriori informazioni

- Per le informazioni più recenti sui prodotti si rimanda alla homepage: enreach.com
- Ulteriori indicazioni su particolari scenari di installazione e consigli e trucchi relativi all'uso ottimale di SwyxWare sono disponibili nel SwyxHelp Center. service.swyx.net/hc/en-gb
- La documentazione più recente per tutti i prodotti è disponibile nell'area di supporto della homepage: enreach.de/de/service/dokumentationen

Ulteriore guida in rete

Prodotto	WWW-Link
SwyxWare Administration	help.enreach.com/cpe/latest.version/Administration/Swyx/en-US/
SwyxIt! Classic	help.enreach.com/cpe/latest.version/Client/Swyx/it-IT/
SwyxFax Client	help.enreach.com/cpe/latest.version//FaxClient/Swyx/it-IT/
Call Routing Manager	help.enreach.com/cpe/latest.version/CRM/Swyx/en-US/
Grafischer Skript Editor	help.enreach.com/cpe/latest.version/GSE/Swyx/en-US/

1 COSA SI INTENDE PER...?

In questo capitolo vengono specificati termini frequentemente usati nella documentazione SwyxWare.

Per la spiegazione di ulteriori termini tecnici usati in relazione alla tecnica "Voice-over-IP" si rimanda a *App. G: Termini tecnici*, pagina 182.

1.1 UTENTI

Per definizione gli utenti sono le persone che colloquiano tra di loro via telefono.

Si distinguono

- utenti interni e
- utenti esterni.

Per utenti interni si intendono utenti all'interno di un'azienda, anche se dislocati in sedi diverse. Utenti esterni sono raggiungibili attraverso la rete pubblica oppure via internet (telefonia via internet).

1.2 GRUPPO

Per gruppo si intende la riunione in un contesto logico di diversi utenti. La creazione dei gruppi e la relativa allocazione di componenti è prerogativa dell'amministratore di sistema. Tutti i collaboratori del reparto distribuzione di un'azienda possono per esempio essere riuniti in un gruppo, definito "distribuzione". Al gruppo è assegnato un numero interno diretto (interno gruppo).

Chiamando il numero interno diretto assegnato al gruppo, squilla il telefono di tutti i componenti del gruppo (chiamata gruppo). Qualsiasi membro del gruppo può rispondere alla chiamata. L'amministratore può comunque creare gruppi all'interno dei quali le chiamate vengono distribuite secondo uno schema predefinito. Secondo l'ordine definito,

una chiamata in arrivo viene inoltrata primo a un determinato membro del gruppo. Se esso non risponde, ad es. perché è assente o impegnato in una conversazione, la chiamata viene deviata al membro successivo. L'amministratore può stabilire un ordine preciso in base al quale le chiamate vengono deviate oppure lasciate al caso.

1.3 AVVISO DI CHIAMATA

Al momento dell'avviso di chiamata, chiamate in arrivo per un utente (A) vengono visualizzate anche a un altro utente (B). L'utente B può quindi eventualmente rispondere alle chiamate. Il segnale acustico viene stabilito dall'amministratore di sistema in considerazione dei rapporti degli utenti tra di loro.

Le chiamate vengono segnalate all'utente B nella barra delle applicazioni Windows. Il tasto per prendere in sostituzione le chiamate è attivo. Qualora l'utente B abbia abbinato un tasto nome al numero dell'utente (A) chiamato, questo lampeggia. Se la risposta alla chiamata non avviene entro 10 secondi, verrà generato un singolo segnale acustico di avviso. L'utente B può rispondere immediatamente alla chiamata, oppure dopo il segnale acustico, vedi *8.10 Segnalazione di chiamata e prendere chiamate in sostituzione*, pagina 88.

L'avviso di chiamata impedisce che una chiamata vada a vuoto (se l'utente A non avesse attivato la Voice Box standard oppure la deviazione).

Il segnale acustico e la visualizzazione nella taskbar possono essere attivati o disattivati nelle impostazioni utente, la chiamata viene comunque segnalata in SwyxIt!

1.4 SEGNALAZIONE DELLO STATO

La segnalazione dello stato di un altro utente interno (p.e. squillo, conversazione in corso, Disponibile, assente, ecc) avviene attraverso il tasto nome abbinato al suo numero, vedere *8.9 Tasto nome e segnalazione dello stato*, pagina 80.

Il segnale acustico viene stabilito dall'amministratore di sistema in considerazione dei rapporti degli utenti tra di loro.

1.5 NUMERO TELEFONICO

Un numero telefonico è una sequenza di cifre o un SIP-URI. Nel caso di numeri telefonici si distinguono

- numeri interni e
- numeri esterni

Numeri interni servono per chiamare utenti o gruppi interni che nella maggior parte dei casi operano all'interno dell'azienda e sono quindi riconosciuti dallo SwyxServer.

Numeri esterni si riferiscono agli altri utenti della rete pubblica. Vengono chiamati digitando il loro numero telefonico di rete pubblica. In questo caso è necessario chiamare prima la linea urbana (ad es. digitando lo "0"). Utenti esterni di una rete IP pubblica (internet) invece, possono essere contattati usando il loro indirizzo internet, SIP-URI oppure il loro nome di domain (p.e. MarioRossi.ditta.com).

Esempi per numeri telefonici validi

Numero telefonico	Significato
123	Numero interno di un utente all'interno dell'azienda che si appoggia a SwyxServer.
09776123	Numero telefonico di un utente raggiungibile attraverso la rete pubblica (chiamata urbana, lo "0" serve per chiamare la linea urbana).
002319776123	Numero telefonico di un utente raggiungibile attraverso la rete pubblica (chiamata interurbana, lo "0" serve per chiamare la linea urbana). E' da tenere presente che il prefisso deve essere sempre indicato, perché la chiamata possa essere inoltrata.
0001324345456	Chiamata internazionale (il primo "0" serve per chiamare la linea urbana).

Numero telefonico	Significato
mario.rossi@ditta.it	SIP-URI. Ha una struttura simile a un indirizzo e-mail ed è composto da un nome utente e da un realm (un nome identificativo simile al nome di domain).

1.6 ABILITAZIONI

L'amministratore può configurare autorizzazioni particolari per chiamate in uscita valide per determinati gruppi o utenti, cioè interdire la chiamata di determinati numeri (ad es. chiamate urbane, interurbane o internazionali). Selezionando un numero bloccato, appare una segnalazione di errore. Per ulteriori informazioni rivolgersi al proprio amministratore di sistema

1.7 LINEA

Per "linea" in SwyxWare si intende un possibile collegamento utilizzabile per le proprie telefonate.

E' così possibile stabilire con pochi interventi, di quante linee dotare il proprio posto di lavoro, senza dover per questo installare fisicamente una nuova linea o un nuovo telefono.

1.8 TRUNK O GRUPPO TRUNK

Per „trunk“ si intende il collegamento a un'altra rete, ad es. alla rete telefonica pubblica. Il collegamento alla rete telefonica pubblica può ad es. essere un "trunk ISDN", un collegamento a internet un "trunk SIP". Collegamenti (trunk) del medesimo tipo possono essere riuniti in gruppi. I trunk riuniti in un gruppo hanno quindi proprietà identiche. I gruppi trunk sono quindi da intendersi principalmente come ampliamento della capacità.

L'amministratore può assegnare una diversa priorità ai vari gruppi trunk. Lo scopo potrebbe essere tra l'altro quello di incanalare le chia-

mate su una linea conveniente (ad es. su internet attraverso un trunk SIP). Se non è disponibile verrà scelta una via con priorità più bassa, ad es. un trunk ISDN per collegarsi alla rete telefonica normale, vedi [help.enreach.com/cpe/latest.version/Administration/Swyx/en-US/index.html#context/help/Trunks_TrunkGroups_\\$](http://help.enreach.com/cpe/latest.version/Administration/Swyx/en-US/index.html#context/help/Trunks_TrunkGroups_$).

1.9 UTENTE

Per utente si intende una persona, un gruppo oppure un luogo (p.e. la sala riunioni), per la/il quale sia stato creato un account su SwyxServer. Ad ogni account su SwyxServer è abbinato un nome utente, un numero personale di identificazione PIN (Personal Identification Number) e generalmente un account Windows (oppure anche più di uno). Il PIN è necessario usando SwyxPhone, il telefono da tavolo della famiglia di prodotti SwyxWare e nel caso di interrogazione remota, per autenticare l'utente.

Avviando SwyxIt! viene utilizzato automaticamente il proprio account di Windows attuale per verificare il diritto di accesso e per riconoscere l'account impostato su SwyxServer. Ove SwyxServer non fosse in grado di trovare nessun account SwyxServer per il proprio account Windows, SwyxIt! verrà terminato segnalando l'errore. Se su SwyxServer esistono invece più account per il proprio account Windows, SwyxIt! richiederà di scegliere uno di essi.

Le impostazioni personali di ogni utente vengono salvate centralmente su SwyxServer (per esempio registrazioni nella rubrica personale, regole per la deviazione di chiamate, abbinamento di interni su determinate linee).

Dovendo dividere un apparecchio SwyxPhone con un altro utente, l'amministratore dovrà impostare un account utente comune per entrambi. In questo caso sarà necessario mettersi d'accordo sulla password da usare e sulle impostazioni, perché entrambi possano eventualmente apportare delle modifiche.

1.10 COLLEGAMENTO ATTIVO

Per collegamento attivo si intende una conversazione telefonica per tutta la durata in cui è in essere un colloquio con l'interlocutore.

1.11 COLLEGAMENTO IN ATTESA

Per collegamento in attesa si intende un colloquio attivo brevemente interrotto.

L'utente sulla linea in attesa viene intrattenuto con della musica. Il collegamento in attesa può essere riattivato. Nel caso in cui parallelamente si fosse impegnati in una seconda conversazione su un'altra linea, il collegamento attivo diventa collegamento in attesa.

Questo consente di condurre più conversazioni "contemporaneamente", passando da un interlocutore all'altro (inversione di chiamata).

Esempio:

Impegnato in una conversazione telefonica, arriva un'ulteriore chiamata. La nuova chiamata viene segnalata come chiamata in arrivo. Rispondendo alla chiamata successiva, il collegamento attivo viene messo in attesa, mentre la seconda chiamata diventerà collegamento attivo.

1.12 BUSSARE

Se durante una telefonata giungesse un'ulteriore chiamata, questa viene segnalata come chiamata in arrivo. Contemporaneamente si avvertirà un segnale acustico (non il classico squillo). Questo processo viene definito "bussare". A questo punto si può decidere se mettere in attesa l'interlocutore con il quale si sta parlando, per rispondere alla chiamata segnalata, oppure se continuare la conversazione senza interruzioni. Rispondendo alla chiamata successiva, il collegamento attivo viene messo in attesa, mentre la seconda chiamata diventerà collegamento attivo.

1.13 CONFERENZA

Per conferenza si intende una conversazione alla quale partecipano almeno tre interlocutori. E' possibile indire una conferenza, quando almeno due collegamenti sono attivi. Ogni partecipante ad una conferenza può aggiungere altri interlocutori.

L'amministratore di sistema può però anche creare una sala riunioni virtuale, accessibile indipendentemente dai partecipanti.

Vedi *8.16 Conferenza*, pagina 97.

1.14 INVERTI

Per inversione chiamata si intende il passaggio tra il collegamento attivo e uno o più collegamenti in attesa. Il colloquio attualmente condotto diventa collegamento in attesa e un collegamento precedentemente messo in attesa diventa attivo, vedi *1.10 Collegamento attivo*, pagina 11 e *1.11 Collegamento in attesa*, pagina 11.

1.15 SEGNALI ACUSTICI

La seguente tabella riporta i principali segnali acustici ed il loro significato.

Segnale acustico	Significato
Squillo	Segnala una chiamata in arrivo. E' possibile scegliere diversi tipi di squillo per diverse chiamate (ad es. abbinate a determinati numeri telefonici o chiamate interne ed esterne).
Segnale di libero	Si avverte prima che un collegamento viene instaurato.
Segnale di selezione interrotto	C'è un nuovo messaggio vocale.
Segnale di occupato	Segnala che un utente chiamato è occupato.

Segnale acustico	Significato
Segnale "bussare"	Questo segnale viene generato presso un utente impegnato in una conversazione, nel momento in cui arriva una seconda chiamata alla quale è possibile rispondere su un'altra linea. Presupposto è però che la funzione "Bloccare chiamata secondaria" sia attivata.
Avviso di chiamata	Il segnale si avverte se l'utente chiamato non ha risposto ed è decorso il periodo del timer impostato (10 secondi). Con la funzione avviso di chiamata attivata, il segnale acustico di avviso è generato una volta sola.
Segnale di richiamata	E' generato avendo depositato una richiesta di richiamata su occupato. L'utente chiamato ha terminato il suo colloquio telefonico. Confermando la richiamata, verrà instaurato un collegamento.
Segnale Intercom	E' riprodotto prima di attivare l'intercomunicazione. Un altro utente interno al quale si segnala il proprio stato ha attivato la funzione di intercomunicazione e il telefono attiva il diffusore. Per rispondergli sollevare il microtelefono.

1.16 CALL ROUTING

Call Routing descrive la gestione di chiamate in arrivo secondo determinate regole prestabilite, p.e. la deviazione di chiamate in arrivo ad altri utenti.

Con il Call Routing Manager, in SwyxIt! è disponibile uno strumento assai potente che migliora in maniera significativa la raggiungibilità all'interno dell'azienda e riduce sensibilmente il numero delle chiamate andate a vuoto. Per ottimizzarne l'uso, Call Routing Manager mette a disposizione un "Regel-Assistenten" per modificare o creare regole.



Si avverte che l'autorizzazione alla creazione di regole con Call Routing Manager deve essere concessa dall'amministratore di sistema.

Lo Der Grafische Skript Editor offre ulteriori possibilità di gestione delle chiamate e consente di visualizzare graficamente un insieme complesso di regole. Le regole così create sono comunque applicabili soltanto se precedentemente Extended Call Routing è stato installato sullo SwyxServer. Vedere anche [help.enreach.com/cpe/latest.version/CRM/Swyx/en-US/index.html#context/help/user_rights_\\$](http://help.enreach.com/cpe/latest.version/CRM/Swyx/en-US/index.html#context/help/user_rights_$).

1.17 VOICE BOX

SwyxWare mette a disposizione dei suoi utenti una casella vocale personale.

Il messaggio vocale del chiamante viene registrato e può essere richiamato nell'area Voice Box. Se configurato in modo appropriato, può essere inviato a un indirizzo e-mail, queste e-mail vengono definite come messaggio.

Le funzioni offerte vanno però ben oltre quelle di una semplice casella vocale. Per esempio è possibile personalizzare gli annunci in base al chiamante, all'ora o alla data della chiamata. E' possibile inviare il messaggio vocale ad un determinato indirizzo come una e-mail convenzionale, oppure renderlo accessibile agli utenti contenuti in un elenco di distribuzione. Il tutto semplicemente con un clic del mouse.

In alternativa, i messaggi vocali lasciati nella propria casella vocale possono essere ascoltati e gestiti tramite SwyxIt!, SwyxPhone oppure tramite un altro telefono, usando la funzione di interrogazione remota.

1.18 INTERROGAZIONE REMOTA

La funzione interrogazione remota consente di ascoltare i messaggi vocali da qualsiasi telefono. Chiamando il proprio numero SwyxWare l'utente si identificherà nei confronti di SwyxWare con l'aiuto del proprio PIN. Dopo è possibile ascoltare prima tutti i nuovi, in seguito tutti gli altri messaggi vocali registrati, è possibile riascoltarli ed eventualmente cancellarli. È inoltre possibile modificare la destinazione della deviazione immediata o registrare un nuovo saluto.

1.19 CTI

CTI è l'acronimo di Computer Telephony Integration, cioè la combinazione di telefonia e elaborazione dati. Usando SwyxIt! in modalità CTI (CTI SwyxIt!) ad es. è possibile chiamare direttamente dai contatti (Outlook oppure Lotus/IBM/HCL Notes).

Sono a disposizione le seguenti opzioni:

- CTI SwyxIt! gestisce uno SwyxPhone
- CTI SwyxIt! su terminal server gestisce SwyxIt!
- CTI SwyxIt! gestisce un terminale telefonico (opzione CTI+)
- CTI SwyxIt! gestisce un telefono esterno tramite il relativo numero (opzione CTI+)

1.20 RICHIAMATA

SwyxWare consente di depositare presso un altro utente interno una richiesta di richiamata. Questo utente può quindi richiamare in un secondo momento. Ove l'utente chiamato fosse occupato, è possibile avviare la **Richiamata su occupato**. In questo caso verrà riproposta la richiamata non appena l'utente si sarà liberato.

1.21 PAUSA

E' possibile disattivare (bloccare) miratamente le linee per evitare ulteriori chiamate in arrivo, ades. per avere il tempo necessario per gestire una precisa richiesta di un cliente a seguito di una sua chiamata.

2 CONNESSIONE E DISCONNESSIONE



Nell'ambito del trattamento e della memorizzazione di dati personali va rispettata la relativa normativa. Per domande in particolare relative al trattamento dei dati personali in SwyxWare rivolgersi al proprio amministratore di sistema.

Avviando lo SwyxIt! la connessione a SwyxServer è automatica:

Vi è una verifica dell'autorizzazione all'accesso a SwyxIt!.

- Se l'accesso è autorizzato, le impostazioni personalizzate di SwyxIt! vengono trasferite sul PC, dal quale è partita l'operazione di connessione.
- Se si è disconnessi, se la password deve essere cambiata o la ricerca automatica non individua alcun server, viene visualizzato una finestra che consente l'indicazione di tutti i dati necessari.

Terminando SwyxIt!, la disconnessione da SwyxServer è automatica. Chiamate eventualmente in arrivo non verranno più inoltrate, ma gestite automaticamente da SwyxServer come definito in precedenza, ad es. inoltrate alla Voice Box.

In presenza di collegamenti in essere al momento della disconnessione, SwyxIt! chiederà se si desidera terminarli.



Per essere raggiungibile via SwyxIt! immediatamente dopo l'avvio del PC, inserire nella cartella "Autostart" il collegamento a SwyxIt!. SwyxIt! viene eseguito automaticamente all'avvio del computer.

Il salvaschermo eventualmente installato sul PC sparisce quando è in arrivo una chiamata.

Se è richiesta una password per uscire dal salvaschermo, è necessario immettere prima la password per una chiamata in arrivo e per poter effettuare una chiamata tramite SwyxIt!. Usando il microtelefono

SwyxIt! Handset invece, in caso di chiamata in arrivo è possibile telefonare senza immettere precedentemente la password. La superficie personalizzata di SwyxIt! è disponibile soltanto dopo aver immesso la propria password.

Connessione allo SwyxServer via e-mail di benvenuto

Connessione allo SwyxServer con dati utente SwyxWare

Così si effettua la connessione a SwyxIt! con i dati utente SwyxWare

Modifica password

2.1 CONNESSIONE ALLO SWYXSERVER VIA E-MAIL DI BENVENUTO

Se avete ricevuto un'e-mail di benvenuto dal vostro amministratore, potete accedere a SwyxServer cliccando sull'URL.

Così si accede via e-mail di benvenuto a SwyxServer

- 1 Cliccare sul pulsante **Configura il suo Swyx Desktop Client** nell'e-mail di benvenuto che ha ricevuto dal suo amministratore. L'amministratore può aver preimpostato per voi i seguenti parametri:
 - Dati di accesso (nome utente, nome principale dell'utente (UPN), password)
 - Indirizzo del server per la connessione all'interno della rete aziendale
 - Indirizzo del server per la connessione al di fuori della rete aziendale
 - Modalità di collegamento RemoteConnector: **Automatico**, vedi *Così si configurano la modalità di connessione dello SwyxRemoteConnector*, pagina 129
 - ✓ Si apre una finestra di dialogo in cui è possibile accettare o rifiutare il trasferimento dei parametri di configurazione e a SwyxIt!.
- 2 Confermare con **Sì**.

- 3 Se necessario, confermare l'accettazione del certificato di sicurezza con **Sì**.
- 4 Se necessario, confermare la sovrascrittura della Password precedente con **Sì**.
- 5 Inserite la vostra password se necessario e premete **OK**.
✓ I dati vengono salvati e si è connessi a SwyxIt!.



La password viene memorizzata criptata nel registro di sistema. È possibile modificarlo in un secondo momento, vedi *Così si modifica la password*, pagina 16.

Vedi anche *Così si configurano le impostazioni di connessione*, pagina 128 e *Così si configurano la modalità di connessione dello SwyxRemoteConnector*, pagina 129.

2.2 CONNESSIONE ALLO SWYXSERVER MEDIANTE I DATI UTENTE WINDOWS



Il login con i dati utente di Windows funziona solo all'interno della rete aziendale o tramite connessione VPN.

L'avvio di SwyxIt! deve essere preceduto dalla connessione alla rete Windows. Di norma questa procedura viene effettuata immediatamente dopo l'avvio del PC, quando viene richiesta l'immissione del nome utente e della propria password. In alternativa è possibile connettersi allo SwyxServer tramite nome utente e password o tramite autenticazione federata, vedere *Così si accede a SwyxIt! con un provider di identità*, pagina 16 e *Così si effettua la connessione a SwyxIt! con i dati utente SwyxWare*, pagina 16.

Dopo la connessione alla rete, si può procedere all'avvio di SwyxIt!. Attivare l'opzione **Usa sempre questo nome utente** quando si accede SwyxIt! per utilizzare automaticamente l'account utente selezionato quando SwyxIt! viene riavviato. Per modificare queste impostazioni, vedere *10.3 Impostazioni locali*, pagina 123.



Questa funzione non è disponibile su SwyxON.

2.3 CONNESSIONE ALLO SWYXSERVER CON DATI UTENTE SWYXWARE

In alternativa all'account utente di Windows, è possibile accedere a SwyxIt! con i dati dell'utente SwyxWare. L'amministratore è in grado di fornire le necessarie coordinate.

A seconda della configurazione del sistema e degli utenti, è possibile utilizzare i seguenti nomi di accesso:

- **Nome principale dell'utente (UPN):** "john.jones@example.com"
- **Nome visualizzato:** "John Jones". Il nome visualizzato è ancora supportato per motivi di compatibilità, ma si consiglia di non utilizzarlo più.

È possibile modificare la **password** tramite la finestra di controllo delle chiamate nel menu **File**, vedere *2.5 Modifica password*, pagina 16.

Così si modifica la password

Password complessa

Numero limitato di tentativi di connessione

Così si effettua la connessione a SwyxIt! con i dati utente SwyxWare

Avviando lo SwyxIt! per la prima volta dopo l'installazione appare una finestra di connessione. In caso di necessità questa può essere aperta anche dal menu.

- 1 Inserire il nome del vostro server in **Nome del server**. Questo viene memorizzato e riproposto alla prossima connessione.
Il nome del server ricevuto dall'amministratore può essere in forma di testo o indirizzo IP.
- 2 Alla voce **Nome utente**, inserire l'UPN o il suo nome utente. Questo viene memorizzato e riproposto alla prossima connessione.
- 3 Inserire la password in **Password**.
- 4 Se si desidera che SwyxIt! memorizzi la password, spuntare la casella **Memorizza password**. Successivamente la connessione al server sarà automatica e il dialogo per la connessione non verrà più visualizzato.
- 5 Confermare con **OK**.
✓ Ora è effettuata la connessione al server.
Se la connessione non riesce, il dialogo per la connessione richiederà di correggere i dati immessi. Controllare se i dati indicati sono corretti e se esiste una connessione di rete valida.

2.4 ACCESSO TRAMITE PROVIDER DI IDENTITÀ

Se l'amministratore ha attivato la funzione, è possibile accedere a SwyxIt! con un provider di identità (ad es. **Auth0** o **Microsoft Entra ID**).

Se è attivata la configurazione di un provider di identità, SwyxServer offre l'autenticazione federata invece dell'autenticazione tramite l'account utente di Windows. Per abilitare nuovamente l'account utente

Windows come opzione di login, tutte le configurazioni del provider di identità devono essere disattivate.



Per poter utilizzare l'autenticazione federata, l'utente deve avere il profilo caratteristiche **Premium** o **Professional**.

Così si accede a SwyxIt! con un provider di identità

- 1 Aprire il client SwyxIt!.
✓ Viene visualizzata una finestra di dialogo di accesso.
- 2 Selezionare **Usa [Nome del provider di identità]**.
- 3 Cliccare su **OK**.
✓ Viene visualizzata la finestra di login del provider di identità.
- 4 Inserire i dati di accesso configurati dall'amministratore in SwyxWare.
✓ Sei connesso a SwyxIt!.

2.5 MODIFICA PASSWORD

È possibile modificare la password tramite la finestra di controllo delle chiamate. Questa opzione è disponibile solo connettendosi allo Swyx-Server con nome utente e password SwyxWare. Connettendosi allo SwyxServer attraverso il proprio account Windows non è possibile modificare la password.

Così si modifica la password

- 1 Effettuare un doppio clic su  nel tray (barra delle applicazioni).
✓ Si apre la finestra di controllo delle chiamate.
- 2 Cliccare con il tasto destro del mouse in alto, accanto al logo di Enreach.
✓ Appare il menu contestuale.
- 3 Selezionare **File | Modifica password**.
✓ Si apre la finestra per la modifica della Password.

- 4 Digitare la vecchia password, digitare la nuova password e quindi digitare nuovamente la nuova password.
- 5 Terminare l'operazione cliccando **OK**.
 - ✓ La password è modificato.

Avendo attivato la connessione automatica (se è stata barrata la casella di controllo **Memorizza password** nel dialogo per la connessione), la modifica della password viene automaticamente applicata. Non è necessario indicarla.

2.5.1 PASSWORD COMPLESSA

L'amministratore SwyxWare può impostare l'obbligo di usare password complesse. In questo caso, ogni qual volta la password viene cambiata, è necessario scegliere una password complessa.

Password complesse per SwyxServer devono avere almeno i seguenti requisiti:

- la password è formata da almeno otto caratteri ovvero cifre
- la password contiene un numero discrezionale di caratteri di almeno tre delle seguenti quattro categorie:
 - lettere maiuscole ad es.:
 - lettere minuscole ad es.:
 - numeri [0-9]
 - caratteri speciali ad es: punto, virgola, parentesi, spazi, cancelletto (#), punto interrogativo (?), simbolo percentuale (%), e commerciale (&).



(ß, ü, ä, è, ô) e caratteri non facenti parte dell'alfabeto latino (ad es.: Ω, π, μ) non sono simboli ma vengono definiti come caratteri speciali.



Per motivi di sicurezza, non è possibile utilizzare nuovamente la password precedente quando si cambia la password.

Una volta effettuata la connessione, la password complessa può sempre essere cambiata. Vedi *2.5 Modifica password*, pagina 16.

2.5.2 NUMERO LIMITATO DI TENTATIVI DI CONNESSIONE

L'amministratore può limitare i tentativi di connessione allo SwyxServer. In questo caso l'utente ha a disposizione solo un numero limitato di tentativi per connettersi allo SwyxServer.



Per motivi di sicurezza, il numero di tentativi rimanenti non viene visualizzato.

Se si raggiunge il numero massimo di accessi falliti, viene visualizzato il messaggio di errore durante l'accesso: **Il conto utente è stato bloccato. Prego rivolgersi all'amministratore.**

Di conseguenza, prima che l'amministratore non abbia riattivato il conto, SwyxWare non potrà essere usato con SwyxIt!, SwyxFax Client o un terminale.



Il numero dei tentativi di connessione falliti, dopo una connessione riuscita viene azzerato.



Il numero dei tentativi di connessione falliti non fa testo se l'amministratore ha impostato il cambio obbligatorio della password e l'utente tenta di connettersi con la password vecchia.

2.6 RESETTARE LA PASSWORD

Se si è dimenticata la password, è possibile reimpostarla.

Presupposti

Per reimpostare la password, sono necessarie le seguenti impostazioni del SwyxServer e dell'utente SwyxWare:

- 1 Configurazione del server e-mail

2. Configurazione dell'indirizzo e-mail dell'utente
3. Configurazione in Swyx Control Center: URL SCC, vedere anche help.enreach.com/controlcenter/latest.version/web/Swyx/en-US/#context/help/GeneralSettings-System-Login

Così si resetta la password

- 1 Cliccare su **Password dimenticata** nella finestra di login di SwyxIt!.
✓ Si verrà reindirizzati alla finestra di dialogo del Swyx Control Center.
- 2 Inserite il vostro indirizzo e-mail o il vostro nome di accesso a SwyxWare e cliccate su **Reimposta password**.
✓ La pagina **Reimpostazione della password** si apre.
- 3 Digitare la nuova password nel campo "**Password nuova**", ripetere digitandola nel campo **Conferma password nuova**. Per i requisiti minimi delle password, vedere *2.5.1 Password complessa*, pagina 17.
- 4 Cliccare su **Modifica password**.
✓ La password verrà reimpostata.



Non è possibile riutilizzare le ultime tre password se per l'utente è attiva l'opzione **Forzare le password complesse degli utenti e la cronologia delle password**.

Una volta effettuata la connessione, la password può sempre essere cambiata, vedere *2.5 Modifica password*, pagina 16.

Reimpostazione della password da parte dell'amministratore

La password di un utente può anche essere reimpostata dall'amministratore. La password viene quindi cancellata e l'utente non può più accedere a SwyxServer. La sessione di accesso esistente dell'utente viene interrotta automaticamente entro un'ora. L'utente riceve un'e-mail con l'URL della finestra di dialogo dello Swyx Control Center (URL SCC) dove può reimpostare la password.



Il link per la reimpostazione della password è valido solo per 24 ore. Se l'utente non ha cambiato la password prima della fine del periodo di validità, la password deve essere reimpostata. Viene inviata una nuova e-mail con il link, oppure l'amministratore può inviare l'URL SCC generato con il token utente direttamente all'utente.

2.7 MODIFICA UTENTE

SwyxIt! Può essere connesso allo SwyxServer usando un altro nome utente.

Così si modifica l'utente connesso

- 1 Effettuare un doppio clic su  nel tray (barra delle applicazioni).
✓ Si apre la finestra di controllo delle chiamate.
- 2 Cliccare con il tasto destro del mouse in alto, accanto al logo di Enreach.
✓ Appare il menu contestuale.
- 3 Selezionare la voce di menù **File | Cambia utente**.
✓ Appare la finestra SwyxWare.
- 4 Definire se si desidera connettersi mediante un account Windows/provider di identità oppure mediante nome utente e password SwyxWare, vedi *2.2 Connessione allo SwyxServer mediante i dati utente Windows*, pagina 15 o *Così si effettua la connessione a SwyxIt! con i dati utente SwyxWare*, pagina 16.
Tenere presente che la connessione mediante account Windows è possibile solo se il proprio nome utente SwyxWare è abbinato al relativo account Windows. Non è il caso ad es. trovandosi sul posto di lavoro di un collega.
- 5 Se è stata scelta l'opzione **Usare nome utente / Password**, digitare nome utente o UPN e password.
- 6 Cliccare su **OK**.

- 7 Connettendosi mediante account Windows/provider di identità, scegliere l'utente SwyxWare mediante il quale si desidera connettersi.
 - ✓ La connessione allo SwyxServer verrà effettuata mediante il nuovo account.

2.8 PROTOCOLLO MESSAGGI

Il protocollo messaggi contiene informazioni su connessioni riuscite o fallite. Qui è possibile controllare se la connessione ha avuto successo, soprattutto se si dispone di diversi account con diversi operatori.

Così si accede al protocollo messaggi

- 1 Effettuare un doppio clic su  nel tray (barra delle applicazioni).
 - ✓ Si apre la finestra di controllo delle chiamate.
- 2 Cliccare con il tasto destro del mouse in alto, accanto al logo di Enreach.
 - ✓ Appare il menu contestuale.
- 3 Nel menu, selezionare **Guida | Mostra Log Messaggio**.
 - ✓ Si apre la finestra con i messaggi. Qui sono visualizzate informazioni relative ai tentativi di connessione allo SwyxServer (ad es. nome server, nome utente).
- 4 Sono a disposizione queste possibilità:
 - I messaggi possono essere aggiornati cliccando sul tasto **Ricarica**.
 - Può eliminare i messaggi visualizzati tramite il pulsante **Cancella**.

2.9 DIRITTI D'ACCESSO

Esistono diversi livelli di abilitazione per gli utenti SwyxWare. Le chiamate all'esterno potrebbero essere limitate oppure non tutte le funzioni potrebbero essere accessibili.

Per ulteriori informazioni rivolgersi all'amministratore.

Autorizzazione chiamata

Esistono diversi livelli di abilitazione alle chiamate; l'amministratore è in grado di programmare diverse variabili, ad es.

- Collegamenti interni
solo chiamate all'interno di SwyxWare
- Chiamate urbane
solo chiamate senza prefisso
- Chiamate interurbane
Chiamate all'interno del proprio stato, senza prefisso internazionale
- Chiamate internazionali
tutte le chiamate con prefisso internazionale

Inoltre l'amministratore può bloccare anche determinati numeri telefonici o prefissi (ad es. prefissi a pagamento).

Per ulteriori informazioni rivolgersi all'amministratore.

Funzioni disponibili

L'amministratore è in grado di autorizzare l'uso o di bloccare diverse funzioni di SwyxIt!. L'assegnazione può avvenire mediante abilitazioni o un determinato profilo di amministratore. Per ulteriori informazioni rivolgersi all'amministratore.

- Modifica deviazioni
L'utente è autorizzato a modificare le sue procedure di redirectione (immediata, ritardata, su occupato), cioè può stabilire a quale numero la chiamata verrà redirectionata o se chiamate vadano redirectionate direttamente alla Voice Box.
Vedi anche **6 Deviazioni**, pagina 53.
- Usare Call Routing Manager (CRM)
Qui con l'ausilio dell'Regel-Assistenten ogni utente può creare un compendio di regole per la gestione delle chiamate. Vedere anche [help.enreach.com/cpe/latest.version/CRM/Swyx/en-US/index.html#context/help/CRM_start_\\$](http://help.enreach.com/cpe/latest.version/CRM/Swyx/en-US/index.html#context/help/CRM_start_$).

- Usare Grafischer Skript Editor (GSE)
Oltre all'Regel-Assistenten del Call Routing Manager è a disposizione la visualizzazione grafica delle regole. Der Grafische Skript Editor fa parte del pacchetto opzionale 'SwyxECR'.
Vedere anche [help.enreach.com/cpe/latest.version/GSE/Swyx/en-US/index.html#context/extended_call_routing_\\$](http://help.enreach.com/cpe/latest.version/GSE/Swyx/en-US/index.html#context/extended_call_routing_$).
- Avviare la funzione collaborazione
Con la funzione di collaborazione, l'utente può condividere il suo schermo con il suo interlocutore durante una conversazione via SwyxIt!. La condivisione avviene sulla superficie di SwyxIt! attraverso il menù **Funzioni | Collaborazione**. L'autorizzazione alla condivisione di applicazioni abilita l'interlocutore ad accedere al PC dell'utente.
Vedi anche *8.11 Collaborazione mediante clic*, pagina 89.



Questa funzione è ammessa soltanto tra utenti di SwyxIt!. Non può esserci condivisione con uno SwyxPhone. Sul PC di entrambi gli utenti deve essere installato TeamViewer a partire dalla versione 8 (per ottimizzare le operazioni da versione 9) e per entrambi gli utenti deve essere abilitata la funzione collaborazione. E' ammessa solo un'autorizzazione alla volta.

- Modificare configurazione locale
In configurazione locale, l'utente può stabilire a quale server connettersi e se per la connessione vuole appoggiarsi alla rete locale oppure allo SwyxRemoteConnector. Altre configurazioni locali riguardano il nome utente, il client di posta elettronica aperto da SwyxIt! e la compressione vocale utilizzata.
Le impostazioni locali per i terminali per la voce vengono effettuate su un'altra scheda. Queste impostazioni sono valide per il PC locale e normalmente non più modificate dopo l'installazione.
La configurazione locale non può essere effettuata nella SwyxWare Administration. Per questo motivo la configurazione locale può essere modificata direttamente sul PC dell'utente a SwyxIt! disconnesso. Le modifiche diventeranno attive con la nuova connessione di SwyxIt!.
Vedi anche *10.3 Impostazioni locali*, pagina 123.

- Modificare le impostazioni utente
Qui è possibile effettuare tutte le impostazioni che riguardano l'utente e che lo stesso troverà su tutti i client telefonici non appena si connette a SwyxServer, come ad es. tasti nome e collegamento, la suoneria ecc. Le impostazioni possono essere effettuate anche nell'ambito di SwyxWare Administration alla voce impostazioni utente.
Vedi anche *10.2 Impostazioni utente*, pagina 110.
- Registrazione conversazione in SwyxIt!
L'utente ha la facoltà di registrare conversazioni condotte via SwyxIt!.
Questa funzione fa parte del pacchetto opzionale SwyxRecord.
Vedi anche *8.12 Registrazione conversazione*, pagina 91.
- Videochiamate
All'utente è permesso iniziare videochiamate e riceverle.
- Modificare quantità e numero delle linee
L'utente può stabilire la quantità delle linee e il loro numero.
- Modificare le impostazioni per la codifica
- CTI+ (telefono esterno mediante numero di telefono)
Con CTI+ l'utente può gestire un telefono esterno tramite il suo numero.

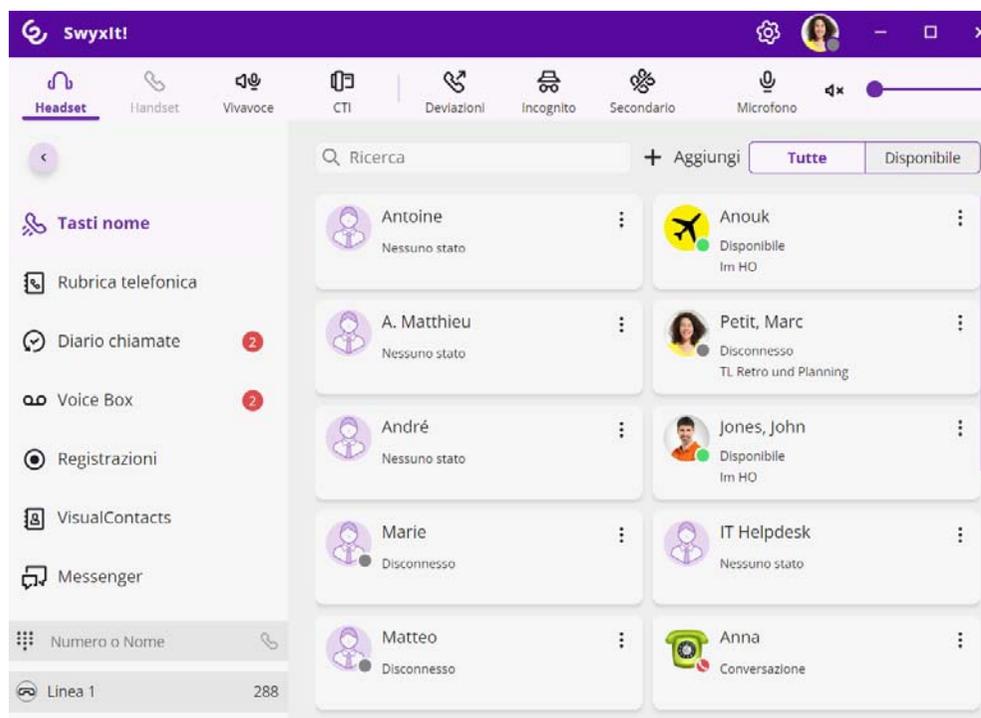
3 SUPERFICIE UTENTE

Sull'interfaccia utente di SwyxIt! sono disponibili diverse funzioni.

Per ulteriori informazioni sulle caratteristiche di base della telefonia di SwyxIt! vedere *4 Telefonare con SwyxIt! - Primi passi*, pagina 39.

Per informazioni dettagliate sulle caratteristiche di SwyxIt! vedere *8 SwyxIt! - Spiegazione dettagliata delle funzioni*, pagina 70.

Per ulteriori informazioni sulle impostazioni di SwyxIt! consultare *10 Impostare SwyxIt!*, pagina 109.



Barra menu

Campo audio

Opzioni di chiamata

Tasti nome

Rubrica telefonica

Diario chiamate

Voice Box

Registrazioni

VisualContacts

Messenger

Campo digitazione

Linee

Finestra di controllo delle chiamate

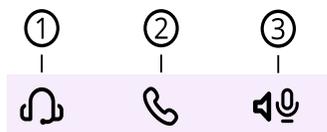
3.1 BARRA MENU

Mediante la barra dei menu è possibile accedere rapidamente a funzioni importanti. Le funzioni sono visualizzate senza etichette in una finestra ridotta.

Icona	Funzione
	<i>Tasti nome</i>
	<i>Rubrica telefonica</i>
	<i>Diario chiamate</i>
	<i>Voice Box</i>

Icona	Funzione
	Registrazioni
	VisualContacts
	Messenger

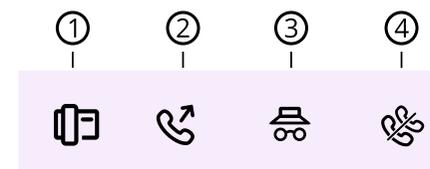
3.2 CAMPO AUDIO



No. - Spiegazioni

- ① Modalità audio "headset"
- ② Modalità audio "handset"
- ③ Modalità audio "vivavoce"

3.3 OPZIONI DI CHIAMATA



No. - Spiegazione

- ① Comando di telefoni dal PC con SwyxCTI e SwyxCTI+
- ② Tasto "Deviazioni"
- ③ Soppressione del proprio numero di telefono
- ④ Disattivazione chiamata secondaria

3.4 TASTI NOME

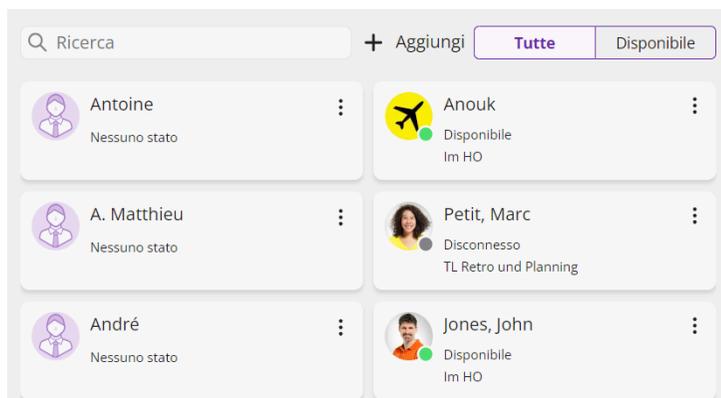
I numeri degli interlocutori chiamati frequentemente possono essere salvati sui tasti nome. I tasti nome le permettono di comporre rapidamente i suoi contatti con un solo clic. Sul tasto nome viene inoltre indicato lo stato dell'utente.



Nell'ambito del trattamento e della memorizzazione di dati personali va rispettata la relativa normativa. Per domande in particolare relative al trattamento dei dati personali in SwyxWare rivolgersi al proprio amministratore di sistema.



Dati personali non possono essere cancellati automaticamente. Per ottemperare alla normativa in tema di protezione dei dati personali è eventualmente necessario cancellarli manualmente.



Opzioni sul tasto nome

Opzione	Spiegazione
	Chiamare il contatto
	Aprire la chat
	Modificare tasto nome

Facendo clic sulla scheda **Disponibile**, è possibile filtrare i tasti nome per i contatti che sono connessi e disponibili.

Così si aggiungono un tasto nome

- 1 Fare clic su  nella barra dei menu.
 - ✓ Compaiono i tasti nome.

- 2 Cliccare su **Aggiungi**.
 - ✓ Si appare una finestra pop-up dove è possibile configurare il tasto nome. Vedi *8.9.1 Configurazione dei tasti nome*, pagina 81.

Così si modificare un tasto nome

- 1 Fare clic su  nella barra dei menu.
 - ✓ Compaiono i tasti nome.
- 2 Cliccare su  sopra il tasto nome.
- 3 Nella finestra pop-up, cliccare su .
 - ✓ Si appare una finestra pop-up dove è possibile modifica il tasto nome, vedere *8.9.1 Configurazione dei tasti nome*, pagina 81.

Per ulteriori informazioni sui tasti nome, vedere *8.9 Tasto nome e segnalazione dello stato*, pagina 80.

Così si avvia una chiamata con il tasto nome

- 1 Fare clic su  nella barra dei menu.
 - ✓ Compaiono i tasti nome.
- 2 Cliccare sul tasto nome desiderato.
 - ✓ Il collegamento viene instaurato.

oppure

- 1 Fare clic su  nella barra dei menu.
 - ✓ Compaiono i tasti nome.
- 2 Cliccare su  sopra il tasto nome.
- 3 Nella finestra pop-up, cliccare su .
 - ✓ Il collegamento viene instaurato.

Così si avvia una chat tramite il tasto nome

- 1 Fare clic su  nella barra dei menu.
✓ Compaiono i tasti nome.
- 2 Cliccare su  sopra il tasto nome.
- 3 Nella finestra pop-up, cliccare su .
✓ Swyx Messenger viene aperto e si può utilizzare la funzione di messaggistica istantanea.

Per ulteriori informazioni, vedere *9 Swyx Messenger*, pagina 103.

3.5 RUBRICA TELEFONICA

Numeri di telefono usati frequentemente vengono registrati nella rubrica. La selezione di questi numeri può poi avvenire direttamente dalla rubrica. È possibile filtrare la rubrica in base a vari criteri facendo clic sul pulsante corrispondente:

- **Tutte:** tutti i contatti sono visualizzati qui.
- **Utenti:** qui si possono vedere tutti gli utenti di SwyxWare, vedi Segnalazione di stato.
- **Gruppi:** qui si possono vedere tutti gli Gruppi di SwyxWare
- **Globale:** qui è possibile vedere tutte le voci della rubrica globale del server SwyxWare senza SwyxWare utenti e gruppi.
- **Personale:** In questa scheda sono visualizzate le voci della rubrica personale.



Nell'ambito del trattamento e della memorizzazione di dati personali va rispettata la relativa normativa. Per domande in particolare relative al trattamento dei dati personali in SwyxWare rivolgersi al proprio amministratore di sistema.



Dati personali non possono essere cancellati automaticamente. Per ottemperare alla normativa in tema di protezione dei dati personali è eventualmente necessario cancellarli manualmente.

Segnalazione dello stato

L'elenco telefonico fornisce informazioni su

- se il contatto è raggiungibile, assente o disconnesso oppure se desidera non essere disturbato.
- se la linea dell'utente è occupata.

Così si avvia una chiamata dalla rubrica telefonica

- 1 Fare clic su  nella barra dei menu.
✓ Viene visualizzata la rubrica telefonica.
 - 2 Se necessario, selezionare una scheda (**Tutte**, **Utenti**, **Gruppi**, **Globale** o **Personale**).
- oppure
- 2 Inserire un nome o un numero nel campo di ricerca.
✓ I contatti sono filtrati.
 - 3 Spostare il puntatore del mouse sulla riga del contatto corrispondente e fare clic sotto **Azione** su .
- oppure
- 3 Fare doppio clic sulla voce desiderata.
✓ Il collegamento viene instaurato.

Così si avvia una chat dalla rubrica telefonica

- 1 Fare clic su  nella barra dei menu.
✓ Viene visualizzata la rubrica telefonica.

- 2 Se necessario, selezionare una scheda (**Tutte**, **Utenti**, **Gruppi**, **Globale** o **Personale**),
oppure
 - 2 Inserire un nome o un numero nel campo di ricerca.
✓ Vengono visualizzati i contatti.
 - 3 Spostare il puntatore del mouse sulla riga del contatto
corrispondente e fare clic sotto **Azione** su .
✓ Swyx Messenger viene aperto e si può utilizzare la funzione di
messaggistica istantanea.
- Per ulteriori informazioni, vedere *9 Swyx Messenger*, pagina 103.

3.6 DIARIO CHIAMATE

Il diario delle chiamate offre un quadro delle proprie chiamate. Le chiamate elencate nel diario chiamate sono accompagnate da importanti informazioni indicate direttamente negli elenchi; sono anche disponibili diverse funzioni per la gestione delle chiamate. Ad esempio è possibile chiamare un utente o inviare un'e-mail direttamente da questi elenchi.



Nell'ambito del trattamento e della memorizzazione di dati personali va rispettata la relativa normativa. Per domande in particolare relative al trattamento dei dati personali in SwyxWare rivolgersi al proprio amministratore di sistema.



Dati personali non possono essere cancellati automaticamente. Per ottemperare alla normativa in tema di protezione dei dati personali è eventualmente necessario cancellarli manualmente.

È possibile filtrare le chiamate facendo clic su una delle schede. A seconda delle dimensioni della finestra, potrebbe essere necessario aprire l'elenco a discesa e fare clic sulla voce corrispondente:

- **Tutte**: tutte le chiamate.
- **Perse**: chiamate in arrivo senza risposta.
- **In arrivo**: tutte le chiamate in arrivo.

- **In uscita**: tutte le chiamate effettuate dall'utente.
- **Richiamate**: chiamate in uscita a cui l'utente chiamato non ha risposto e per le quali è stata depositata una richiesta di richiamata.

Informazioni relative alle chiamate

Il diario delle chiamate contiene anche ulteriori informazioni relative alle chiamate:

Definizione	Spiegazione
Nome	Nome del chiamante
Numero	Nome del chiamante
Data/Ora	Momento della chiamata
Connesso a	Qui è possibile individuare chi ha risposto alla chiamata al posto suo.
Chiamata per	Qui è possibile individuare il numero chiamato in origine, se cioè la chiamata è stata ad es. deviata.
Stato	Ad esempio, l'icona accanto a una chiamata indica se è stata accettata o inoltrata.
Durata	Qui è indicata la durata della telefonata.
Azione	Opzioni per reagire alla chiamata: <ul style="list-style-type: none"> ●  Può richiamare il chiamante. ●  Può inviare un'e-mail al chiamante. ●  Può inviare informazioni sulla chiamata a DATEV.

Stato delle chiamate

Nel diario chiamate è possibile visualizzare lo stato di tutte le chiamate.

Icona	Spiegazione
	Chiamata in arrivo (risposta)

Icona	Spiegazione
	Chiamata in uscita
	Chiamata in arrivo (deviata alla Voice Box)
	Chiamata persa
	Chiamata in arrivo (deviata)
	Il chiamante ha chiesto di essere richiamato.

Così si avviare una chiamata dal diario chiamate

- 1 Fare clic su  nella barra dei menu.
✓ Si apre il diario chiamate.
- 2 Se necessario, selezionare una scheda (**Tutte**, **Perse**, **In arrivo**, **In uscita** o **Mie richieste di richiamo**).
- 3 Spostare il puntatore del mouse sulla voce desiderata e fare clic sotto **Azione** su .
oppure
- 3 Fare doppio clic sulla voce desiderata.
✓ Il collegamento viene instaurato.

Così si invia un'e-mail dal diario chiamate

- 1 Fare clic su  nella barra dei menu.
✓ Si apre il diario chiamate.

- 2 Spostare il puntatore del mouse sulla voce desiderata e fare clic sotto **Azione** su .
✓ Viene avviata l'applicazione e-mail predefinita e viene generata una nuova e-mail che contiene già i dati del contatto (nome, numero, ora della chiamata).

Così si risponde una richiesta di richiamata

- 1 Fare clic su  nella barra dei menu.
✓ Si apre il diario chiamate.
- 2 Cliccare su **Perse**.
✓ Viene visualizzato l'elenco delle chiamate perse. Le richieste di richiamata sono contrassegnate da .
- 3 Spostare il puntatore del mouse sulla voce desiderata e fare clic sotto **Azione** su .
oppure
- 3 Fare doppio clic sulla voce desiderata.
✓ Il collegamento viene instaurato.

Così visualizzate il proprie richieste di richiamata

- 1 Fare clic su  nella barra dei menu.
✓ Si apre il diario chiamate.
- 2 Cliccare su **Mie richieste di richiamo**.
✓ Viene visualizzato l'elenco delle proprie richieste di richiamo.

Così è possibile eliminare la voce del diario chiamate

- 1 Fare clic su  nella barra dei menu.
✓ Si apre il diario chiamate.

- 2 Cliccare su  e confermare con **Elimina**.
✓ Le voci del diario chiamate vengono cancellate.



Quando si cancellano le voci, si tiene conto dell'impostazione corrente del filtro, cioè si cancellano solo le voci attualmente visualizzate.

oppure

- 3 Cliccare su una o più voci e poi su  per eliminare solo le voci selezionati.

Vedi *8.7 Diario chiamate*, pagina 77.

3.7 VOICE BOX

Se un chiamante non era in grado di parlare personalmente con l'utente chiamato può lasciare un messaggio vocale. La presenza di un messaggio vocale è indicato sul tasto **Voice Box**.

Facendo clic su **Voice Box** si apre la panoramica dei messaggi vocali ed è possibile ascoltarli direttamente in Swyxt!. I messaggi vocali personali si trovano alla voce **Personale**. Se si è membri di un gruppo e si riceve un messaggio vocale per questo gruppo, accanto a **Personale** appare una scheda con il nome del gruppo. A seconda delle dimensioni della finestra e del numero di gruppi, potrebbe essere necessario aprire l'elenco a discesa per selezionare un gruppo.

Swyxt! abilita la trascrizione dei messaggi vocali. Con la licenza e la configurazione appropriate, l'utente può visualizzare la versione testuale dei messaggi vocali ricevuti nella propria Voice Box o nella messaggeria.

Le trascrizioni esistenti sono contrassegnate da .

Informazioni sui messaggi vocali

Ulteriori informazioni sulle chiamate sono elencate nella panoramica dei messaggi vocali:

Stato	Spiegazione
Nome/Numero	Nome/numero di telefono del chiamante
Data/Ora	Momento della chiamata
Durata chiamata	Qui viene specificata la durata del messaggio vocale.

Così si riproduci un messaggio vocale

- 1 Fare clic su  nella barra dei menu.
✓ Si apre la panoramica dei messaggi vocali.
- 2 Se necessario, selezionare la scheda con il nome del gruppo in cui si desidera riprodurre il messaggio.
✓ Si apre la panoramica dei tuoi messaggi vocali. I messaggi vocali non ancora ascoltati sono evidenziati in grassetto.
- 3 Nella riga del messaggio che vuoi riprodurre, clicca su .
✓ Il messaggio viene riprodotto e non è più evidenziato in grassetto.

Così si eliminare un messaggio vocale

- 1 Fare clic su  nella barra dei menu.
✓ Si apre la panoramica dei messaggi vocali.
- 2 Se necessario, selezionare la scheda con il nome del gruppo in cui si desidera eliminare il messaggio.
- 3 Cliccare su  per eliminare tutti i messaggi vocali visualizzati.
oppure
- 3 Cliccare su una o più voci e poi su  per eliminare solo i messaggi vocali selezionati.
- 4 Conferma la cancellazione cliccando su **Elimina**.
✓ I messaggi vocali selezionati vengono eliminati.

Così si avvia una chiamata dal diario chiamate

- 1 Fare clic su  nella barra dei menu.
- 2 Se necessario, selezionare la scheda con il nome del gruppo.
✓ Si apre la panoramica dei messaggi vocali.
- 3 Spostare il puntatore del mouse sulla voce desiderata e fare clic su .
oppure
- 3 Fare doppio clic sulla voce desiderata.
✓ Il collegamento viene instaurato.

Così si visualizza la trascrizione di un messaggio vocale

- 1 Fare clic su  nella barra dei menu.
✓ Si apre la panoramica dei messaggi vocali.
- 2 Se necessario, selezionare la scheda con il nome del gruppo in cui si desidera riprodurre il messaggio.
✓ Si apre la panoramica dei messaggi vocali.
- 3 Passare il mouse sul messaggio vocale desiderato e fare clic su .
✓ Viene visualizzata la trascrizione del messaggio vocale.

Mostrare l'utilizzo

Puoi visualizzare il carico attuale della tua casella vocale. Il colore del simbolo del carico indica il livello di carico attuale:

Icona	Utilizzo
	0%-79%
	80%-94%

Icona	Utilizzo
	95%-100%



Il carico della Voice Box viene visualizzato solo per la tua Voice Box. Se ha raggiunto il carico massimo, potrebbe essere necessario liberare manualmente lo spazio di archiviazione, a seconda dell'impostazione. Il simbolo  indica che il limite della Voice Box è stato raggiunto.



Nella Voice Box di gruppo, lo spazio di archiviazione viene liberato automaticamente al massimo dell'utilizzo.

Per ulteriori informazioni, vedere *7 Voice Box e interrogazione remota*, pagina 60 e *10.2.11 Voice Box*, pagina 121.

Così si visualizza l'utilizzo della sua Voice Box

- 1 Fare clic su  nella barra dei menu.
✓ Si apre la panoramica dei messaggi vocali.
- 2 Fare clic su .
✓ Viene visualizzata una finestra pop-up con informazioni sullo spazio di archiviazione disponibile e utilizzato.

3.8 REGISTRAZIONI

Con le opportune autorizzazioni, è possibile registrare le telefonate in SwyxIt!. Le registrazioni possono essere riprodotte direttamente attraverso SwyxIt!.

Nella scheda **Registrazioni** sono disponibili le seguenti opzioni:

- visualizzare e ascoltare le registrazioni

- chiamare l'interlocutore

Informazioni sulle registrazioni

Sono elencate ulteriori informazioni sulle registrazioni:

Stato	Spiegazione
Nome/Numero	Nome/numero di telefono del chiamante
Data/Ora	Momento della chiamata
Durata chiamata	Qui viene specificata la durata della registrazione.

Così si ascoltano i registrazioni

- 1 Fare clic su  nella barra dei menu.
 - ✓ Si apre la panoramica delle registrazioni delle chiamate.
- 2 Spostare il puntatore del mouse sulla registrazione della chiamata desiderata e fare clic su .
 - ✓ La registrazione della chiamata viene riprodotta.

Così si eliminare una registrazione delle chiamate

- 1 Fare clic su  nella barra dei menu.
 - ✓ Si apre la panoramica delle registrazioni delle chiamate.
- 2 Cliccare su  per eliminare tutte le registrazioni delle chiamate visualizzate.

oppure
- 2 Cliccare su una o più voci e poi su  per eliminare solo le registrazioni delle chiamate selezionati.
- 3 Conferma la cancellazione cliccando su **Eliminare**.
 - ✓ Le registrazioni delle chiamate selezionati vengono eliminati.

Per ulteriori informazioni, vedere *8.12 Registrazione conversazione*, pagina 91.

Così si avvia una chiamata dalle registrazioni

- 1 Fare clic su  nella barra dei menu.
 - ✓ Si apre la panoramica delle registrazioni delle chiamate.
- 2 Spostare il puntatore del mouse sulla voce desiderata e fare clic su .

oppure
- 2 Fare doppio clic sulla voce desiderata.
 - ✓ Il collegamento viene instaurato.

3.9 VISUALCONTACTS

Swyx VisualContacts consente di accedere in modo individuale ed efficace a informazioni relative ai contatti cioè nomi, indirizzi, numeri telefonici, immagini e altri dati specifici dei clienti.

Le funzioni di Swyx VisualContacts vengono visualizzate nelle seguenti condizioni:

- Il plugin Swyx VisualContacts è installato
- Siete in possesso di una licenza valida per il sito Swyx VisualContacts

Nelle impostazioni è possibile definire per quali tipi di chiamate deve essere avviata la ricerca automatica. Nel caso di una chiamata per la quale è stata impostata la ricerca automatica per il tipo, le voci trovate per il chiamante corrispondente vengono visualizzate automaticamente.

La ricerca automatica può essere impostata per i seguenti tipi di chiamata:

- Chiamate in arrivo
- Chiamata in uscita
- Chiamate esterne

- Chiamate interne

Per ulteriori informazioni, vedere *13 VisualContacts e DATEV*, pagina 145.

Così si effettua una ricerca per contatti

- 1 Fare clic su  nella barra dei menu.
- 2 Sul campo **Ricerca** inserire il termine di ricerca o un numero di chiamata.
 - ✓ La ricerca si avvia automaticamente.
- 3 Per visualizzare tutte le informazioni memorizzate per la voce selezionata (nomi, indirizzi, numeri telefonici, immagini, dati specifici riferiti al client ecc.), cliccare su  a destra della voce.

3.10 MESSENGER

In SwyxIt! è disponibile un'ampia funzione di messaggistica istantanea. L'utilizzo della funzione di messaggistica deve essere attivata da parte dell'amministratore al momento dell'installazione.

Così si avvia Swyx Messenger

- 1 Fare clic su  nella barra dei menu.
 - ✓ Swyx Messenger viene aperto e si può utilizzare la funzione di messaggistica istantanea.

Per ulteriori informazioni, vedere *9 Swyx Messenger*, pagina 103.

3.11 CAMPO DIGITAZIONE

È possibile utilizzare il campo di immissione per comporre i numeri e avviare il processo di composizione.



Se la barra dei menu è chiusa, il campo di immissione non viene visualizzato.

Così si avvia una chiamata tramite il campo di immissione

- 1 Cliccare eventualmente su  per espandere la barra dei menu. oppure
- 1 Cliccare su  per aprire il campo di immissione.
- 2 Inserire un numero o un nome nel campo di immissione.
- 3 Cliccare su  per avviare la chiamata.
 - ✓ Il collegamento viene instaurato.

Elenco rielezione

Mediante la funzione rielezione è possibile selezionare nuovamente numeri già selezionati e chiamati. Numeri di telefono selezionati vengono memorizzati nell'elenco rielezione. Vengono visualizzati gli ultimi dieci numeri composti senza voci doppie. Vedi anche *8.8 Rielezione*, pagina 80.

Così si viene visualizzato l'elenco rielezione

- 1 Cliccare eventualmente su  per espandere la barra dei menu.
- 2 Cliccare con il tasto destro del mouse su  nella barra dei menu.
 - ✓ L'elenco delle ultimi numeri composti viene visualizzato.
- 3 Per chiamare un utente, è sufficiente cliccare sulla relativa voce.

3.12 LINEE

Le linee sono rappresentate da tasti di linea  sull'interfaccia utente e sulla finestra di controllo delle chiamate.



Se la barra dei menu è chiusa, il tasto di linea non viene visualizzato.

Per ulteriori informazioni, vedere *5 Linee*, pagina 44.

3.12.1 USO DI UNA DETERMINATA LINEA PER CHIAMATE IN USCITA

Non avendo definito una linea standard per chiamate in uscita, il sistema si appoggia sempre sulla prima linea libera. Avendo abbinato un determinato numero telefonico a una linea (ad es. il numero di un gruppo) per la chiamata che si intende effettuare può essere scelta una linea particolare in modo da segnalare un determinato numero di telefono all'utente chiamato. Per informazioni su come abbinare numeri di telefono a tasti linea consultare il *5.2.2 Configurazione tasto linea*, pagina 51.

Così si seleziona una linea per le chiamate

- 1 Cliccare eventualmente su  per espandere la barra dei menu.
- 2 Fare clic su  .
 - ✓ Vengono visualizzate le linee esistenti.
 - Linea 1
 - Linea 2
- 3 Selezionare la linea da cui effettuare le chiamate.
 - ✓ La linea viene attivata e utilizzata per le chiamate.

Così si chiama un utente usando una determinata linea

- 1 Cliccare eventualmente su  per espandere la barra dei menu.
- 2 Cliccare su  e selezionare la linea da cui deve provenire la chiamata.
 - ✓ La linea viene attivata.
- 3 Digitare il numero nel campo di immissione mediante la tastiera e cliccare su  .
 - ✓ Il numero viene selezionato immediatamente.

Oppure

- 1 Aprire la finestra di controllo delle chiamate.
- 2 Immettere il numero nel campo usando la tastiera.
- 3 Cliccare sul tasto corrispondente alla linea scelta per il collegamento.
 - ✓ La chiamata viene avviata.

3.12.2 INVERSIONE DI CHIAMATA

E' possibile passare da una linea all'altra. Se conducendo una conversazione su una linea si passa su un'altra linea, la conversazione viene messa in attesa. L'interlocutore sente musica.

Il passaggio da una linea all'altra spesso è identificato anche con il termine **scambio**.

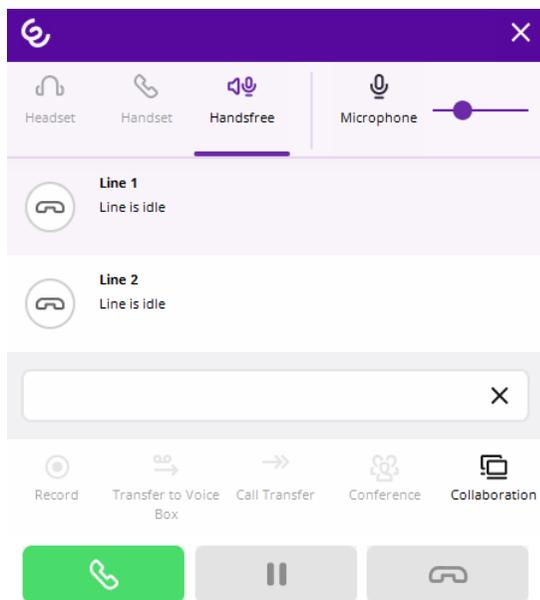
Così si passa da una linea all'altra (Inversione chiamata)

Con più chiamate è possibile passare da quella attiva a quella (quelle) in attesa.

- 1 Per farlo cliccare sulla linea alla quale si desidera passare.
 - ✓ Il collegamento attivo è messo in attesa e quello precedentemente in attesa diventa attivo.

Vedi anche *In questo modo si invertono la chiamata attiva e quella in attesa, cioè si passa da una chiamata all'altra*, pagina 41.

3.13 FINESTRA DI CONTROLLO DELLE CHIAMATE



Durante una chiamata, è possibile aprire la finestra di controllo delle chiamate esterne, dove si può gestire la chiamata e utilizzare varie funzioni di Swyxt!.

È possibile richiamare la finestra di controllo delle chiamate anche al di fuori di una chiamata attiva. Fare clic sulla barra del titolo per aprire il menu per il controllo e la configurazione di Swyxt!.

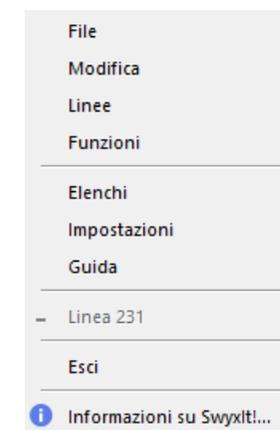
Così se accede a la finestra di controllo delle chiamate

- 1 Cliccare su  durante una chiamata.
 - ✓ Si apre la finestra di controllo delle chiamate e si possono utilizzare altre funzioni.

oppure

- 1 Effettuare un doppio clic su  nel tray (barra delle applicazioni).
 - ✓ Si apre la finestra di controllo delle chiamate.

3.13.1 MENÙ CONTESTUALE GENERALE



Oltre al **menù contestuale generale** esistono poi anche **menù contestuali specifici** riferiti a determinati elementi, ad esempio i tasti nome o linea. Per informazioni relative ai diversi menù contestuali si rimanda ai capitoli che descrivono i rispettivi elementi.

Così si apre il menu contestuale generale

- 1 Effettuare un doppio clic su  nel tray (barra delle applicazioni).
 - ✓ Si apre la finestra di controllo delle chiamate.
- 2 Cliccare con il tasto destro del mouse in alto, accanto al logo di Enreach.
 - ✓ Si apre il menu contestuale generale.

Menu File

Menu modifica

Menu linee

Menu funzioni

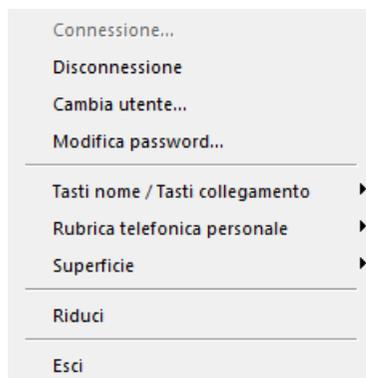
Menu elenchi

Menu impostazioni

Menu guida

3.13.2 MENU FILE

Il menù **File** propone le seguenti funzioni



Comando	Spiegazione
Connessione	Connessione a SwyxServer. Durante le procedure di connessione sono richiesti il medesimo nome utente e la medesima password immessa avviando Windows (autenticazione Windows). E' possibile connettersi anche con i dati utente SwyxWare. Dopo la connessione è possibile telefonare. Operando con diversi account SwyxWare al momento dell'autenticazione Windows è possibile selezionare il relativo account. Vedi <i>2 Connessione e disconnessione</i> , pagina 14.
Disconnessione	Disconnessione da SwyxServer. La connessione con il server viene interrotta, SwyxIt! viene disattivato. In questo modo si previene l'uso non autorizzato. Dopo la disconnessione non è più possibile telefonare.

Comando	Spiegazione
Cambia utente...	Questa opzione consente di cambiare l'account con il quale si è connessi. Operando con diversi account SwyxWare al momento dell'autenticazione Windows è possibile selezionare un diverso account. Connettendosi con i dati utente SwyxWare, è possibile ad esempio telefonare da un'altra postazione di lavoro appoggiandosi al proprio account SwyxWare indipendentemente dalla connessione a Windows. Vedi anche <i>2.7 Modifica utente</i> , pagina 18.
Modifica password...	Non usando i propri dati Windows per la connessione allo SwyxServer, qui è possibile modificare la propria password per l'accesso al server, vedi <i>2.5 Modifica password</i> , pagina 16. Questa opzione è disponibile solo se si è connessi con i dati utente SwyxWare.
Tasti nome / Tasto collegamento	Importa... Caricamento da una fonte esterna di tasti nome /collegamento predefiniti. Tasti già abbinati verranno sovrascritti. Esporta... Memorizzazione esterna di tasti nome / collegamento creati.
Rubrica telefonica personale	Importa... Importare file composto da valori separati da virgole (CSV) con voci di rubrica telefonica. Viene verificata la bontà delle voci del file da importare; è possibile apportare eventuali modifiche. E' possibile stabilire se sovrascrivere voci esistenti oppure mantenerle. Esporta... Memorizzazione esterna di tutte o determinate voci della rubrica come file separato da virgole (.csv).
Riduci a icona	Per ridurre SwyxIt! a icona. Secondo l'impostazione nelle impostazioni utente, SwyxIt! è rintracciabile nella barra delle applicazioni o come icona nella system tray.
Chiudere	SwyxIt! viene chiuso.

3.13.3 MENU MODIFICA

Questo menu contiene le funzioni standard **Copia**, **Incolla** ed **Elimina**.

 Copia	Strg+C
 Incolla	Strg+V
 Elimina	Entf

Comando	Spiegazione
Copia	Copia il testo o l'elemento evidenziato negli appunti.
Incolla	Inserisce il testo/elemento dagli appunti.
Elimina	Elimina il testo/elemento evidenziato.

3.13.4 MENU LINEE

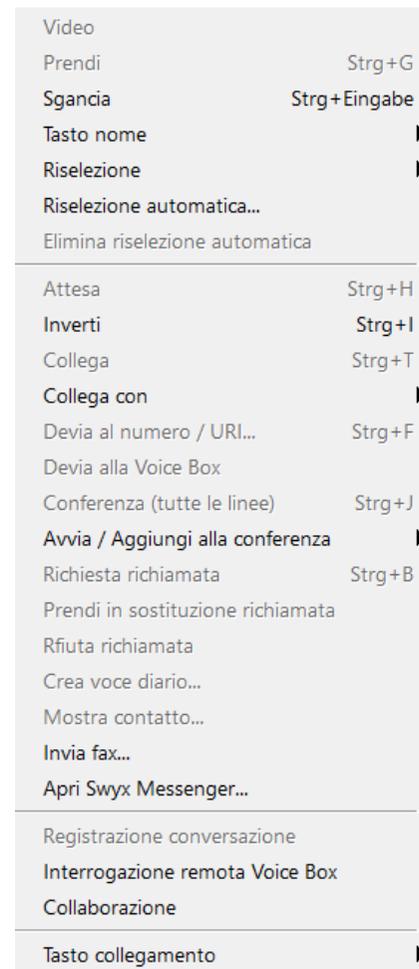
I comandi di questo menu servono per passare da una **linea** all'altra.



Per passare ad un'altra linea, cliccare su sulla linea desiderata.

3.13.5 MENU FUNZIONI

Questo menu comprende tutte le funzioni accessibili dalla superficie standard e mediante tasti.



Comando	Spiegazione
Video	Durante un colloquio avvia la trasmissione di dati video. Avviata la trasmissione, l'interlocutore è in grado di vedere il chiamante su video.

Comando	Spiegazione
Rispondere a una chiamata	Consente di rispondere a chiamate destinate ad un altro utente (segnalazione di chiamata). Attivata la funzione di segnalazione delle chiamate tra lei e un altro utente, le chiamate di quest'ultimo verranno segnalate sul display, nel fumetto e sul relativo tasto nome (se esistente). Il tasto dedicato a prendere le chiamate in sostituzione lampeggia e dopo 10 secondi si avverte un segnale acustico. Cliccando su questo comando, sul tasto dedicato o sul tasto nome, la chiamata può essere presa immediatamente.
Sgancia / Termina collegamento	Equivale a sganciare il microtelefono/terminare collegamento.
Tasti nome	Selezione abbreviata, cioè chiamare un utente il cui numero/nome è abbinato al tasto nome premuto. Cliccare sulla freccia per elencare i propri tasti nome. Cliccare su un nome desiderato per chiamare il relativo utente. Cliccare su "Aggiungi/Modifica..." per creare nuovi abbinamenti o modificare abbinamenti di tasti nome esistenti, vedi anche 8.9 <i>Tasto nome e segnalazione dello stato</i> , pagina 80.
Riselezione	Seleziona un numero chiamato in precedenza. In dipendenza dalla configurazione, il numero viene selezionato immediatamente oppure premendo sul tasto linea dopo averlo scelto.
Riselezione automatica...	Un numero viene riselezionato ripetutamente. E' possibile inserire numero di destinazione e pausa tra una selezione e la successiva. La riselezione automatica del numero desiderato va avanti fino a trovare la linea libera, oppure finché la riselezione non verrà interrotta.
Interrompere la riselezione automatica	Interrompe la riselezione automatica.
Mettere in attesa	Mette in attesa la conversazione in corso. L'utente sente musica. Cliccare nuovamente su questo comando per riattivare la conversazione messa in attesa.

Comando	Spiegazione
Inversione chiamata	Passare alla linea successiva. Il collegamento attivo è messo in attesa, si passa alla linea successiva. Questa può essere una linea libera oppure una linea messa precedentemente in attesa che diventa quindi attiva. Passando ad una linea libera si sente il segnale di libero ed è possibile chiamare un utente. Cliccare ripetutamente fino a raggiungere la linea desiderata, vedi 4.6 <i>Come passare da un utente all'altro con più utenti collegati?</i> , pagina 41.
Inoltro / Collegamento	Serve per collegare due utenti. Il collegamento attivo è collegato con uno in attesa. Entrambe le linee si liberano (diventano inattive).
Collega con	Il collegamento relativo alla linea attiva viene inoltrato ad una delle linee in attesa. Questa opzione è attiva soltanto se almeno una linea è in attesa.
Collega con il numero/URI	E' possibile digitare un nuovo numero al quale inoltrare la conversazione.
Devia alla Voice Box	Il chiamante è direttamente collegato con la propria Voice Box.
Conferenza (tutte le linee)	Con almeno due collegamenti in essere, è possibile riunire tutte le proprie linee in conferenza.
Avvia / aggiungi alla conferenza	Con almeno due collegamenti in essere, è possibile scegliere con quale dei collegamenti avviare una conferenza. Con una conferenza in corso è possibile scegliere la linea alla quale estendere la conferenza.

Comando	Spiegazione
Richiesta richiamata	<p>Depositare una richiesta di richiamata è possibile solo tra utenti all'interno dell'azienda, vedi 8.14 <i>Richiamata</i>, pagina 94.</p> <ul style="list-style-type: none"> ● L'interno dell'utente chiamato è occupato: Il numero chiamato viene memorizzato in un apposito elenco. Non appena l'interno si libera, si avverte un segnale acustico e nella system tray di Windows appare un fumetto che propone la rielezione. ● L'utente chiamato non risponde. Il proprio numero viene memorizzato nell'elenco delle chiamate dell'utente desiderato. Nel proprio elenco delle chiamate viene segnalato "Richiesta richiamata".
Prendi richiamata	<p>Confermare richiamata su occupato Una richiesta di richiamata su occupato è stata depositata e l'utente desiderato ha terminato la sua conversazione. E' ora possibile un nuovo tentativo di collegamento. Confermando la richiamata, verrà instaurato un collegamento.</p>
Rifiuta richiamata	<p>Rifiutare richiamata su occupato Una richiesta di richiamata su occupato è stata depositata e l'utente desiderato ha terminato la sua conversazione. Rifiutando la richiamata su occupato, non verrà proposto un ulteriore tentativo di collegamento. La voce dell'elenco "Richieste richiamata proprie" rimane in essere.</p>
Crea voce diario	<p>E' possibile creare una voce nel diario in Outlook per la conversazione in corso.</p>
Mostra contatto	<p>E' possibile visualizzare un contatto Outlook per la conversazione in corso o crearne uno nuovo.</p>
Invia fax...	<p>Mediante questa opzione si avvia lo SwyxFax Client e il dialogo per inviare un fax breve. Vedere anche help.enreach.com/cpe/latest.version/FaxClient/Swyx/IT/index.html#context/help/send_fax_\$.</p>

Comando	Spiegazione
Registrazione conversazione	<p>Consente di registrare una conversazione. La conversazione in corso viene registrata. Un breve segnale acustico avvisa l'utente che la registrazione è iniziata. La registrazione delle conversazioni telefoniche presuppone la concessione della relativa autorizzazione da parte dell'amministratore. Le registrazioni possono essere esportate in un secondo momento.</p>
Voice Box Interrogazione remota	<p>Viene instaurato il collegamento con la propria Voice Box. E' possibile ascoltare i messaggi vocali.</p>
Collaborazione	<p>Consente di visualizzare la propria schermata all'interlocutore, vedi anche 8.11 <i>Collaborazione mediante clic</i>, pagina 89.</p>
Tasti collegamento	<p>Vengono visualizzati i tasti collegati a programmi usati frequentemente. Cliccare su "Aggiungi/Modifica..." per creare nuovi abbinamenti o modificare abbinamenti di tasti collegamento esistenti.</p>

3.13.6 MENU ELENCHI

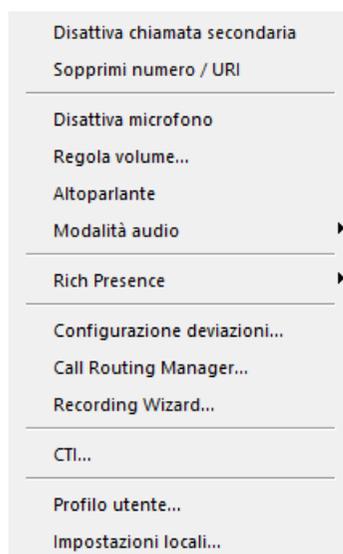
Tramite questo menù si accede a elenchi e registrazioni prodotti durante l'uso di SwyxIt!.

Diario chiamate	Strg+L
Elenco chiamate...	
Elenco rielezione	Strg+R
Chiamate perse...	
Richieste richiamata proprie...	
Conversazioni registrate...	
Avvia e-mail client...	
Interrogazione remota Voice Box	
Messaggi vocali...	
Rubrica telefonica...	Strg+P

Comando	Spiegazione
Avvia email client...	L'applicazione di posta elettronica configurata in "Impostazioni Swyx!t! configurazione locale..." viene aperta, vedi <i>10.3 Impostazioni locali</i> , pagina 123. Email o messaggi vocali possono essere elaborati.
Rubrica telefonica...	Consente di aprire una rubrica.

3.13.7 MENU IMPOSTAZIONI

Mediante il presente menu è possibile modificare azioni ed impostazioni di Swyx!t!.



Comando	Spiegazione
Disattivare chiamata secondaria	Mediante questa funzione è possibile bloccare la segnalazione di chiamate in arrivo durante una conversazione. Vedi anche <i>8.4 Disattivazione chiamata secondaria</i> , pagina 76.

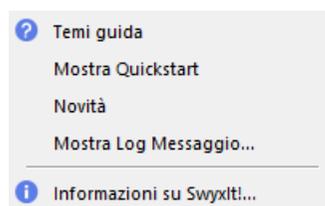
Comando	Spiegazione
Soppressione del proprio numero di telefono/URI	Attivata la soppressione del proprio numero, questo non verrà trasmesso all'interlocutore esterno. Vedi anche <i>8.5 Soppressione del proprio numero di telefono</i> , pagina 76.
Disattivazione microfono	Durante una conversazione il microfono può essere attivato e disattivato. Vedi anche <i>8.2.2 Disattivazione microfono</i> , pagina 73.
Regola volume...	Appare un cursore per impostare il volume. Vedi anche <i>8.2.1 Regolazione volume</i> , pagina 73.
Altoparlante	La comunicazione viene diffusa attraverso l'altoparlante. Così altre persone possono assistere alla conversazione. Vedi anche <i>Opzione "Altoparlante"</i> , pagina 74.
Modalità audio	Mediante questa voce del menù si accede alle funzioni delle modalità audio.
Informazioni sullo stato ampliate	Configurare qui il proprio stato. E' possibile scegliere tra "Liberato", "Assente", "Silenzio" e "Disconnesso". Inoltre l'indicazione relativa allo stato può essere ampliata con un testo individuale. E' possibile abbinare anche una determinata immagine.
Configurazione deviazione...	Qui si può configurare la deviazione immediata, la deviazione ritardata, su occupato e le chiamate in parallelo. Vedi anche <i>6 Deviazioni</i> , pagina 53.
Call Routing Manager...	Con l'aiuto del Call Routing Manager è possibile definire procedure più complesse per la gestione delle chiamate. Vedere anche help.enreach.com/cpe/latest.version/CRM/Swyx/en-US/index.html#context/help/CRM_start_\$.
L'assistente per gli annunci	L'assistente appoggia la registrazione degli annunci, ad es. l'annuncio per la Voice Box. Vedi anche <i>7.3 L'assistente per gli annunci</i> , pagina 63.

Comando	Spiegazione
CTI...	Grazie alla CTI è possibile gestire uno dei propri telefoni, uno SwyxIt! oppure un telefono esterno tramite il relativo numero. Vedi anche <i>14 Comando di telefoni dal PC con SwyxCTI e SwyxCTI+</i> , pagina 150.
Profilo utente...	Sotto questa voce si possono trovare tutte le altre impostazioni abbinata all'utente. Vedi anche <i>10.2 Impostazioni utente</i> , pagina 110.
Impostazione locale...	Sotto questa voce si possono trovare tutte le altre impostazioni apportate al SwyxIt! locale. Vedi anche <i>10.3 Impostazioni locali</i> , pagina 123.

Comando	Spiegazione
Novità	Apri la guida in rete. Il capitolo contenente le nuove funzioni dell'attuale versione viene visualizzato direttamente.
Protocollo messaggi...	Visualizza i messaggi ad es. relativi alla connessione o disconnessione). Vedi anche <i>2.8 Protocollo messaggi</i> , pagina 19.
Informazioni su SwyxIt!...	Visualizzare informazioni su versione e copyright.

3.13.8 MENU GUIDA

Questo menù consente di accedere alle seguenti informazioni su SwyxIt!:



Comando	Spiegazione
Temi guida...	Per aprire la guida in rete.
Mostra quickstart	Apri il documento quickstart che contiene la descrizione di funzioni basilari e consente quindi la familiarizzare velocemente con le funzioni di SwyxIt!.
Swyx Help Center	Apri l'Help Center Swyx, dove è possibile trovare soluzioni per informazioni tecniche sui prodotti.
Swyx Community /Swyx Forum	Apri la comunità Swyx, dove è possibile scambiare informazioni con gli altri membri della comunità.

4 TELEFONARE CON SWYXIT! - PRIMI PASSI

Questo capitolo contiene la descrizione delle funzioni base di SwyxIt!.

Avviare SwyxIt!

Come chiamare un utente?

Come prendere una chiamata?

Come terminare una conversazione?

Come avviare una richiesta?

Come passare da un utente all'altro con più utenti collegati?

Come collegare due utenti?

Come inoltrare una chiamata senza attendere la risposta?

Come inoltrare direttamente una chiamata



Tutte le modalità di comunicazione telefonica a cui si accede tramite la superficie di SwyxIt! (ad es. cliccare sul tasto diffusore oppure su un tasto linea) si appoggiano alla modalità audio standard, vedi *Modalità audio predefinita*, pagina 74.

4.1 AVVIARE SWYXIT!

Se SwyxIt! non dovesse essere avviato automaticamente accendendo il PC, per avviare SwyxIt! bisogna procedere come descritto di seguito.

Così si avvia SwyxIt!

- 1 Sono a disposizione più opzioni:
 - Effettuare doppio clic su simbolo SwyxIt! sul desktop oppure
 - cliccare su **Avvio** | **Programmi** | **SwyxWare** | **SwyxIt!** nella barra

delle applicazioni.

- ✓ SwyxIt! viene avviato. Segue la connessione allo SwyxServer. Vedi anche *2 Connessione e disconnessione*, pagina 14. A connessione avvenuta appare la superficie di SwyxIt!.

4.2 COME CHIAMARE UN UTENTE?

Esistono varie possibilità per selezionare un numero:

- Digitare il numero telefonico e avviare la procedura di selezione (come con un cellulare).
- Si solleva prima il microtelefono e si digita il numero successivamente (come con un telefono convenzionale).
- Si usa la funzione vivavoce. E' necessario un handset che supporta questa funzione ad es. lo.



L'amministratore può configurare autorizzazioni particolari per chiamate in uscita valide per determinati gruppi o utenti, cioè interdire la chiamata di determinati numeri (ad es. chiamate urbane, interurbane o internazionali). Selezionando un numero bloccato, appare una segnalazione di errore. Per ulteriori informazioni rivolgersi al proprio amministratore di sistema

Così si chiama un utente

- 1 Fare clic su  nella barra dei menu.
 - ✓ Compaiono i tasti nome.
- 2 Cliccare sul tasto nome desiderato.
 - ✓ Il collegamento viene instaurato.

oppure

- 1 Immettere il numero nel campo usando la tastiera. E' possibile immettere un SIP-URI o un nome simbolico, come per esempio il nome utente.
 - ✓ Cifre o caratteri digitati appaiono nel campo. Con microtelefono agganciato, il tasto "Indietro" consente di correggere quanto digitato, oppure di digitare ulteriori cifre.

- 2 Per avviare la procedura di selezione,
 - premere il tasto invio sulla tastiera o
 - fare clic su .

Così si chiama un utente (telefonare in modo convenzionale con il Swyxt! Handset)

- 1 Sganciare lo Swyxt! Handset.
 - ✓ Si sente il segnale di libero o il segnale di selezione per chiamate interne.
- 2 Immettere il numero nel campo usando la tastiera.
 - ✓ Le cifre digitate appaiono nel campo.
- 3 Premere il tasto Invio o cliccare su .
 - ✓ Il collegamento viene instaurato.

4.3 COME PRENDERE UNA CHIAMATA?

In presenza di una chiamata in arrivo diretta, di una chiamata deviata o di una chiamata a un gruppo di cui si fa parte,

- nella barra delle applicazioni appare un simbolo di chiamata e l'indicazione **Nuova chiamata** con il numero ed il nome del chiamante,
- sulla linea appare il numero o il nome del chiamante,
- si avverte uno squillo e
- sul tasto relativo alla linea sulla quale la chiamata è in arrivo appare un'animazione.

Se il numero del chiamante è conosciuto SwyxWare tenta di abbinarlo; se cioè un nome è inserito nella rubrica globale o personale, nei contatti o è memorizzato su uno dei tasti nome ed è abbinato a questo numero, il nome verrà visualizzato. In caso contrario verrà visualizzato soltanto il numero di telefono, vedi *12.3 Identificazione nomi tra contatti Outlook*, pagina 143.

Se sul display appare "XXX", il numero del chiamante non è stato trasmesso, ad es. perché soppresso.

Così si prende una chiamata

- 1 Per prendere la chiamata
 - cliccare su  o sul tasto linea visualizzato.
 - oppure
 - cliccare sulla notifica di chiamata nella barra delle applicazioni.
 - oppure
 - sganciare semplicemente il Swyxt! Handset
 - ✓ Diffusore e microfono, o Swyxt! Handset oppure Swyxt! Headset vengono attivati, in modo da poter dialogare con il chiamante.



Se, con una chiamata in arrivo, è attivo il salvaschermo o Swyxt! è ridotto ad un'icona nella barra delle applicazioni, la chiamata può essere presa semplicemente sganciando il microtelefono. In dipendenza del sistema operativo, in questo caso Swyxt! appare generalmente in primo piano. Swyxt! Può essere attivato con il mouse, se ciò non avvenisse automaticamente.

4.4 COME TERMINARE UNA CONVERSAZIONE?

Si è impegnati in una conversazione telefonica e si intende terminarla.

Così si termina una conversazione

- 1 Per terminare il collegamento,
 - Agganciare il Swyxt! Handset.
 - oppure
 - cliccare sul tasto linea su  (la conversazione viene terminata; la linea risulterà ancora in stato „sganciato“)



Terminando la chiamata avendo una seconda chiamata in attesa, dopo 5 secondi si avvertirà un singolo segnale acustico di avvertimento. Sganciando nuovamente il microtelefono si attiverà la linea in attesa.



Se in SwyxIt! è attivata l'opzione **Collegamento mediante aggancio** e se durante una conversazione in corso viene effettuata una seconda chiamata, agganciando la cornetta i due interlocutori vengono collegati. Con più di due interlocutori in attesa, agganciando la cornetta non vengono collegati. Tutte le conversazioni rimangono in attesa. Dopo 5 secondi si avverte un singolo segnale acustico di avvertimento. Sganciando nuovamente il microtelefono si attiverà l'ultima linea attiva. Vedi anche **10.2.1 Nozioni generali**, pagina 110.

4.5 COME AVVIARE UNA RICHIESTA?

Con una conversazione in corso si desidera chiamare un ulteriore utente (richiesta). In seguito si intende parlare alternativamente con i due interlocutori (inversione di chiamata).

Esempio:

Telefonando con un cliente (utente A), si desidera assumere informazioni sulla disponibilità di un determinato articolo in magazzino (utente B).

Avviare contemporaneamente una seconda conversazione con l'utente B. In seguito sarà possibile la conversazione alternativamente con utente A e utente B

Parlando con uno degli utenti (il tasto relativo alla linea è attivato), l'altro utente sentirà della musica.

Terminando il collegamento con uno dei due interlocutori (usando il tasto microtelefono), la relativa linea si libera. E' possibile passare al collegamento messo in attesa.

Quando si è artefice del collegamento e il microtelefono viene agganciato, i due interlocutori verranno collegati.

Così si chiama un ulteriore utente

- 1 Premere il tasto relativo a una linea libera durante un collegamento attivo. Appena si sentirà il segnale di libero, è possibile chiamare un ulteriore utente.
- 2 Selezionare il numero (manualmente, usando un tasto nome o mediante la rubrica) e attendere il collegamento. Nel frattempo il collegamento attivo è in attesa, l'utente sentirà della musica. Lo stato della linea in attesa viene indicato mediante la particolare animazione. Vedi anche **5.2.1 Stato della linea**, pagina 50.

4.6 COME PASSARE DA UN UTENTE ALL'ALTRO CON PIÙ UTENTI COLLEGATI?

Conversazioni in contemporanea con più utenti. Il collegamento attivo è quello relativo alla conversazione in corso. I collegamenti con gli altri utenti che potranno ascoltare della musica sono collegamenti in attesa.

Esempio:

Al centralino giungono più chiamate da inoltrare a diversi colleghi, attualmente però non raggiungibili. E' possibile mettere in attesa i chiamanti, nel frattempo potranno ascoltare della musica, e tornare in qualsiasi momento ai collegamenti in attesa, per metterli al corrente sullo stato del collegamento da loro richiesto.

In questo modo si invertono la chiamata attiva e quella in attesa, cioè si passa da una chiamata all'altra

Condizione: Un collegamento è attivo e almeno un altro è in attesa.

- 1 Per passare da una conversazione all'altra, cliccare sul relativo tasto linea.
oppure
- 1 Nel menù **Funzioni** selezionare l'opzione **Inverti chiamata**.

- 2 Premendo più volte il tasto **Inverti**, tutte le linee disponibili verranno attivate in successione.



Il numero di conversazioni contemporanee possibile è uguale al numero di linee disponibili; al massimo una linea sarà attiva, le altre in attesa.

4.7 COME COLLEGARE DUE UTENTI?

Collegamento contemporaneo con due utenti. Parlando con uno degli interlocutori, l'altro è messo in attesa. L'utente sente musica. I due utenti possono quindi essere collegati.

Esempio:

Si è impegnati con l'utente A sulla linea 1. Su linea 2 l'utente B è in attesa. A seguito del collegamento di utente A con utente B entrambe le linee si liberano (diventano inattive).

Vedi anche [5.1.5 Collegamento](#), pagina 46.

Così si collegano due utenti

oppure

- 1 Trascinare e rilasciare la linea attiva sulla linea di attesa.
 - ✓ I due utenti vengono collegati. Entrambe le linee diventano inattive.

Oppure

- 1 Cliccare sul tasto **Collega** →→ .
- 2 Cliccare sulla linea visualizzato nella finestra pop-up.
 - ✓ I due utenti vengono collegati. Entrambe le linee diventano inattive.

Vedi anche [5.1.5 Collegamento](#), pagina 46.



Nonostante due utenti siano stati collegati direttamente e non si partecipasse ulteriormente alla conversazione, potrebbero maturare dei costi. Ciò può avvenire soltanto se si è artefice di uno dei due collegamenti interessati. Ammesso che in seguito alla chiamata ad opera dell'utente A, si chiami l'utente B per una qualsiasi richiesta, i costi che matureranno per il collegamento con l'utente B saranno a proprio carico. Se invece entrambe le chiamate sono partite dall'utente A e dall'utente B, non matureranno costi. Chiamando entrambi gli utenti invece, saranno a proprio carico anche i costi di entrambi i collegamenti.

4.8 COME INOLTARE UNA CHIAMATA SENZA ATTENDERE LA RISPOSTA?

Con SwyxIt!, chiamate in arrivo possono essere inoltrate ad un utente senza attendere la sua risposta, cioè è possibile collegare due utenti prima che sia instaurato il collegamento.

In questo modo si inoltra una chiamata senza richiesta

Impegnato in una conversazione (ad es. con utente A), la linea è attiva

- 1 Trascinare il tasto linea su un tasto nome o su una voce dell'elenco (rubrica telefonica, diario chiamate, Voice Box, registrazioni...).
 - ✓ La chiamata viene immediatamente inoltrata al contatto interessato.

Se la risposta alla chiamata inoltrata non avviene entro 20 secondi, o se viene deviata alla Voice Box il tentativo di collegamento viene interrotto, il chiamante è nuovamente **in attesa** e sente la musica di attesa.

Premendo  oppure il relativo tasto linea, può riprendere la chiamata.

Oppure

- 1 Cliccare sul tasto linea su →→ .

- 2 Cliccare sulla linea visualizzato nella finestra pop-up.
 - ✓ La chiamata viene inoltrata all'abbonato della linea selezionata.

Oppure

- 1 Cliccare sul tasto linea su **→→**.
- 2 Inserisca il numero di chiamata desiderato nel campo di immissione della finestra pop-up usando la tastiera.

- 3 Cliccare nuovamente su **→→**.
 - ✓ La chiamata verrà inoltrata.

Oppure

- 1 Cliccare sul tasto linea su **→→**.
- 2 Inserire un URI SIP o un nome nel campo di immissione della finestra pop-up.
- 3 Selezionare il contatto desiderato dall'elenco visualizzato per trasferire la chiamata.
 - ✓ La chiamata verrà inoltrata.



E' necessario tenere conto del fatto che il collegamento verrà probabilmente redirezionato in modo ritardato (dopo oltre 20 secondi), nel caso in cui l'utente destinatario del collegamento non fosse disponibile. Il tentativo di inoltro della chiamata viene invece automaticamente interrotto, se la chiamata viene deviata alla Voice Box. Il chiamante è messo nuovamente in attesa e sente la musica di attesa.



Una chiamata inoltrata che torna al mittente è messa in attesa. Informazioni in merito alla chiamata vengono indicate mediante una quickinfo (ToolTip) relativa al tasto linea.

4.9 COME INOLTARE DIRETTAMENTE UNA CHIAMATA

Una chiamata in arrivo può anche essere inoltrata a un altro utente o alla Voice Box senza rispondervi. Può utilizzare la funzione drag & drop o le funzioni del menu contestuale del tasto linea nella finestra di controllo delle chiamate.

Così si inoltra una chiamata senza rispondere

Si riceve una chiamata.

- 1 Trascinare il tasto linea della chiamata in arrivo su un tasto nome o su una voce dell'elenco (rubrica telefonica, diario chiamate, Voice Box, registrazioni...).
 - ✓ La chiamata viene immediatamente inoltrata al contatto interessato.

Oppure

- 1 Cliccare su **☎** sulla linea della chiamata in arrivo.
 - ✓ La chiamata viene immediatamente inoltrata alla Voice Box.

Oppure

- 1 Cliccare su **→→** sulla linea della chiamata in arrivo.
- 2 Cliccare sulla linea visualizzato nella finestra pop-up.
 - ✓ La chiamata viene inoltrata all'abbonato della linea selezionata.

Oppure

- 1 Cliccare su **→→** sulla linea della chiamata in arrivo.
- 2 Inserisca il numero di chiamata desiderato nel campo di immissione usando la tastiera.
- 3 Può anche inserire un URI SIP o un nome e selezionare il contatto desiderato dall'elenco visualizzato.
 - ✓ La chiamata viene immediatamente inoltrata al contatto interessato.

5 LINEE

In questo capitolo sono descritte le funzioni delle linee.

Le linee sono rappresentate da tasti di linea sull'interfaccia utente e sulla finestra di controllo delle chiamate. Questi offrono una serie di funzioni, ma servono anche per visualizzare informazioni.

Con un semplice clic del mouse è possibile

- scegliere la linea da utilizzare per la conversazione oppure
- passare da una linea all'altra o
- "unire" linee, per esempio per collegare due utenti.

Questo capitolo contiene descrizioni dettagliate

1 delle più importanti funzioni di telecomunicazione:

- Effettuare una chiamata (vedi *5.1.1 Effettuare una chiamata*, pagina 45)
- collegare una chiamata (vedi *5.1.2 Rispondere a una chiamata o rifiutarla*, pagina 45)
- chiamata in attesa (vedi *5.1.3 Attesa*, pagina 45)
- passare da una linea ad un'altra (vedi *5.1.4 Inversione di chiamata*, pagina 46)
- Collegamento di chiamate (vedi *5.1.5 Collegamento*, pagina 46)
- Collegamento di chiamate senza richiesta (vedi *5.1.6 Collegamento senza precedente richiesta (Blind Call Transfer)*, pagina 47)
- Bloccare linee (vedi *5.1.7 Bloccare linee (pausa elaborazione)*, pagina 47)
- Uso di una determinata linea per chiamate in uscita (vedi *5.1.8 Uso di una determinata linea*, pagina 48)

2. delle funzioni delle linee:

- linee e tasti linea, vedi *5.2.1 Stato della linea*, pagina 50
- della configurazione dei tasti linea (numeri di telefono, numero e intestazione delle linee), vedi *5.2.2 Configurazione tasto linea*, pagina 51

Funzioni di telecomunicazione

Funzioni del tasto linea

5.1 FUNZIONI DI TELECOMUNICAZIONE

Questa sezione contiene descrizioni dettagliate delle più importanti funzioni di telecomunicazione:

- Effettuare una chiamata
- collegare una chiamata
- chiamata in attesa
- passare da una linea ad un'altra
- Bloccare linee
- Uso di una determinata linea per chiamate in uscita



Tutte le modalità di comunicazione telefonica a cui si accede tramite la superficie di SwyxIt! (ad es. cliccare sul tasto diffusore oppure su un tasto linea) si appoggiano alla modalità audio standard, vedi *Modalità audio predefinita*, pagina 74.

Effettuare una chiamata

Rispondere a una chiamata o rifiutarla

Attesa

Inversione di chiamata

Collegamento

Bloccare linee (pausa elaborazione)

Uso di una determinata linea

Stato della linea

Configurazione tasto linea

5.1.1 EFFETTUARE UNA CHIAMATA

Dopo la connessione allo SwyxServer è possibile effettuare chiamate con SwyxIt!.

Così si chiama un utente

- 1 Cliccare su un tasto nome.
 - ✓ Il collegamento viene instaurato.

oppure

- 1 Inserisca il numero di chiamata desiderato nel campo di immissione usando la tastiera.

Può anche inserire un URI SIP o un nome e selezionare il contatto desiderato dall'elenco visualizzato.

È possibile utilizzare il tasto backspace per correggere l'immissione o inserire altre cifre, purché la chiamata non sia ancora stata avviata.

- 2 Per avviare la procedura di selezione, premere il tasto Invio sulla tastiera o fare clic su .

oppure

- 1 Spostare il puntatore del mouse su una voce dell'elenco (rubrica telefonica, diario chiamate, Voice Box, registrazioni...) e fare clic sotto **Azione** su  oppure fare doppio clic sulla voce desiderata.
 - ✓ Il collegamento viene instaurato.

5.1.2 RISPONDERE A UNA CHIAMATA O RIFIUTARLA

SwyxIt! consente di rispondere a una chiamata semplicemente sgan-ciando il microtelefono. È comunque possibile rifiutare la chiamata. Se è stata configurata la deviazione ritardata, una chiamata rifiutata viene deviata all'interno indicato nella procedura.

Così si prende una chiamata

- 1 Per prendere la chiamata
 - sganciare semplicemente il SwyxIt! Handset

oppure

- effettuare un doppio clic sul simbolo chiamata nel tray (barra delle applicazioni)
- oppure
- cliccare sul tasto relativo al microtelefono oppure sul tasto linea animato.

Diffusore e microfono, o SwyxIt! Handset oppure SwyxIt! Headset vengono attivati, in modo da poter dialogare con il chiamante.

Vedi anche *4.3 Come prendere una chiamata?*, pagina 40.

Così si rifiuta una chiamata

Se è in arrivo una chiamata il tasto linea si anima.

- 1 Cliccare su .
 - ✓ La chiamata viene annullata.
- oppure
- 1 Cliccare con il tasto destro del mouse sul tasto di linea nella finestra di controllo delle chiamate.
- 2 Fare clic su **Rifiuta chiamata**.
 - ✓ La chiamata viene annullata.



Se è stata configurata la deviazione ritardata, una chiamata rifiutata viene deviata all'interno indicato nella procedura.

5.1.3 ATTESA

Con la funzione **Attesa** una conversazione attiva viene messa in attesa ad esempio per effettuare una richiesta o per avviare una seconda chiamata. Se una chiamata viene messa in attesa, l'interlocutore sentirà musica e il simbolo sulla linea cambia di conseguenza.

Così si mette in attesa un collegamento

E' attiva una conversazione su una linea.

- 1 Cliccare su  o sul tasto linea.
 - ✓ La conversazione è messa in attesa. oppure
- 1 Nella finestra di controllo delle chiamate, cliccare con il tasto destro del mouse sul tasto linea sulla quale si conduce la conversazione.
- 2 Selezionare l'opzione **Attesa** nel menù contestuale del tasto linea.
 - ✓ La conversazione è messa in attesa. oppure
- 1 Cliccare su un altro tasto linea o effettuare un'altra chiamata (veder *Così si avvia una chiamata con il tasto nome* o *Così si avvia una chiamata dalla rubrica telefonica*).
 - ✓ La nuova linea diventa attiva e la conversazione in corso è messa in attesa.

Per riattivare una chiamata in attesa cliccare su  o sul tasto linea.

5.1.4 INVERSIONE DI CHIAMATA

E' possibile passare da una linea all'altra. Se conducendo una conversazione su una linea si passa su un'altra linea, la conversazione viene messa in attesa. L'interlocutore sente musica.

Il passaggio da una linea all'altra spesso è identificato anche con il termine "scambio".

Così si passa da una linea all'altra (Inversione chiamata)

Con due o più chiamate è possibile passare da quella attiva a quella (quelle) in attesa.

- 1 Per farlo cliccare sulla linea alla quale si desidera passare.
 - ✓ Il collegamento attivo è messo in attesa e quello precedentemente in attesa diventa attivo.

Vedi anche *In questo modo si invertono la chiamata attiva e quella in attesa, cioè si passa da una chiamata all'altra*, pagina 41.

5.1.5 COLLEGAMENTO

E' possibile collegare due utenti. Una conversazione attiva può essere collegata con una conversazione in attesa, vedi *Così si collegano due utenti*, pagina 42.

- Solo un collegamento è in attesa, allora i due utenti vengono collegati direttamente.

A collegamento avvenuto, entrambe le linee diventano automaticamente inattive.

Collegamento mediante il tasto nome

E' possibile instaurare un collegamento anche in presenza di un tasto nome abbinato ad un determinato utente. Cliccare su tasto linea del collegamento attivo, tenendo premuto il tasto del mouse. Trascinare il mouse sul tasto nome relativo all'utente che si intende collegare con l'utente del collegamento attivo. Rilasciando il tasto mouse, i due utenti saranno collegati.

Abilita collegamento su agganciato

Se una seconda linea è stata attivata, ad es. per consentire eventualmente una richiesta, le due linee possono essere collegate direttamente agganciando il microtelefono oppure premendo il tasto diffusore. Ove questa linea fosse stata attivata in seguito ad una chiamata in arrivo, il collegamento verrà terminato agganciando il microtelefono oppure premendo il tasto diffusore e la linea precedentemente in attesa diventerà attiva. Questa procedura può essere configurata, vedi anche *10.2.1 Nozioni generali*, pagina 110.

Costi relativi alla conversazione

Nonostante due utenti siano stati collegati direttamente e non si partecipasse ulteriormente alla conversazione, potrebbero maturare dei costi. Ciò può avvenire soltanto se si è artefice di uno dei due collegamenti interessati. Ammesso che in seguito alla chiamata ad opera dell'utente A, si chiami l'utente B per una qualsiasi richiesta, i costi che matureranno per il collegamento con l'utente B saranno a proprio carico. Se invece entrambe le chiamate sono partite dall'utente A e

dall'utente B, non matureranno costi. Chiamando entrambi gli utenti invece, saranno a proprio carico anche i costi di entrambi i collegamenti.

Così si collegano due utenti

E' già attiva una conversazione con un altro utente. Si desidera collegarlo con un utente **in attesa** su un'altra linea.

- 1 Cliccare su tasto linea del collegamento attivo, tenendo premuto il tasto del mouse.
- 2 Trascinare ora il mouse sul tasto linea dell'utente che si intende collegare con l'utente del collegamento attivo.
- 3 Rilasciare ora il tasto del mouse (drag & drop).
 - ✓ I due utenti vengono collegati. Entrambe le linee diventano inattive.
 oppure
 - 1 Cliccare sul tasto linea su →→.
 - 2 Cliccare sulla linea visualizzato nella finestra pop-up.
 - ✓ I due utenti sono collegati direttamente e le due linee sono libere.

5.1.6 COLLEGAMENTO SENZA PRECEDENTE RICHIESTA (BLIND CALL TRANSFER)

Una chiamata può essere inoltrata anche prima che sia instaurato il collegamento.

Così si inoltra una chiamata senza richiesta

E' in arrivo una chiamata.

- 1 Se esiste un tasto nome relativo all'utente destinatario della conversazione, è sufficiente trascinare il tasto linea sul tasto nome con l'ausilio della funzione drag & drop.
- oppure
- 1 Trascinare il tasto linea della chiamata in arrivo su un tasto nome o su una voce dell'elenco (rubrica telefonica, diario chiamate, Voice

Box oppure registrazioni) per inoltrare la chiamata al contatto desiderato.

Oppure

- 1 Cliccare con il tasto destro del mouse sul tasto linea della chiamata in arrivo nella finestra di controllo delle chiamate.
 - ✓ Si apre il menu contestuale.
- 2 Selezionare **Devia al numero/URI...**
- 3 Inserire il numero a cui si desidera inoltrare la chiamata.
- 4 Confermare con **Collega**.
 - ✓ La chiamata verrà inoltrata.



Se la chiamata inoltrata non riceve risposta, non viene richiamata automaticamente.

5.1.7 BLOCCARE LINEE (PAUSA ELABORAZIONE)

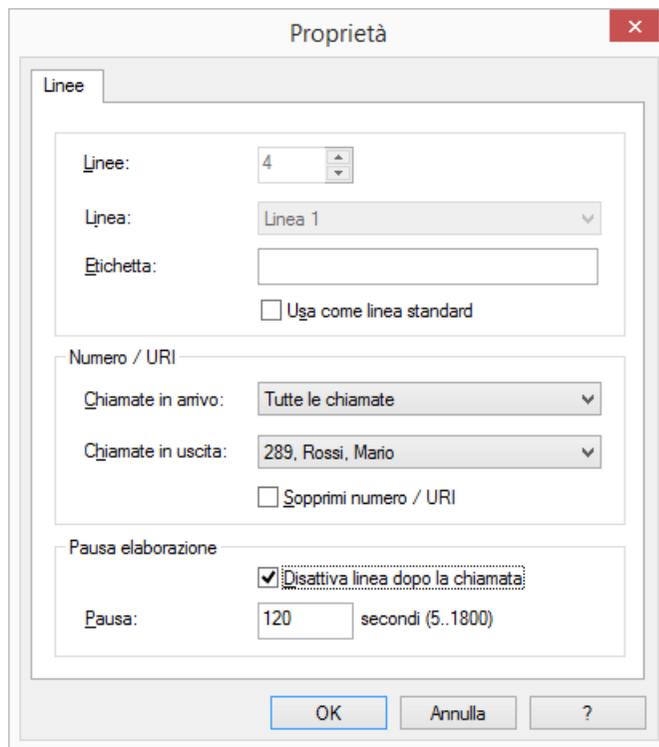
E' possibile disattivare (bloccare) miratamente le linee per evitare ulteriori chiamate in arrivo, ades. per avere il tempo necessario per gestire una precisa richiesta di un cliente a seguito di una sua chiamata. SwyxIt! Risulta quindi occupato per ulteriori chiamate. Se si desidera configurare sempre una pausa di elaborazione per una determinata linea, è consigliato provvedere alle relative impostazioni già all'atto della configurazione della linea.



Chiamate in arrivo su una linea così disattivata verranno gestite secondo le procedure di deviazione su occupato.

Così si blocca una linea dopo ogni conversazione

- 1 Cliccare con il tasto destro del mouse sul tasto linea scelto.
 - ✓ Appare il menu contestuale.
- 2 Scegliere la voce **Proprietà** nel menu contestuale.
 - ✓ Appare la finestra **Proprietà di...**



- 3 Attivare l'opzione **Disattiva linea dopo la chiamata**.
- 4 Stabilire un lasso di tempo (da 5 a 1800 secondi).
- 5 Confermare l'immissione dei dati cliccando su **OK**.

La linea risulterà ora disattivata dopo ogni conversazione per il lasso di tempo indicato.



Effettuando una chiamata su una linea disattivata, questa è nuovamente libera per chiamate in arrivo, terminata la conversazione.

Così si blocca una linea

- 1 Cliccare su  durante una chiamata.
Oppure

- 1 Effettuare un doppio clic su  nel tray (barra delle applicazioni).
✓ Si apre la finestra di controllo delle chiamate.
- 2 Cliccare con il tasto destro del mouse sulla linea che si desidera disattivare.
✓ Si apre il menu contestuale.
- 3 Selezionare l'opzione **Disattiva linea**.
✓ Non è possibile avviare una chiamata sulla linea.

Così si sblocca una linea disattivata

- 1 Cliccare su  durante una chiamata.
Oppure
- 1 Effettuare un doppio clic su  nel tray (barra delle applicazioni).
✓ Si apre la finestra di controllo delle chiamate.
- 2 Cliccare con il tasto destro del mouse sulla linea disattivata.
✓ Si apre il menu contestuale.
- 3 Selezionare l'opzione **Attiva linea**.
✓ È possibile avviare una chiamata sulla linea come di consueto.

5.1.8 USO DI UNA DETERMINATA LINEA

È possibile stabilire quale linea usare per chiamate in uscita. Avendo ad es. a disposizione due numeri di telefono (ad es. il numero interno e un numero di gruppo) e segnalandoli su diverse linee, selezionando una linea per ogni chiamata è possibile definire il numero che verrà segnalato.

È possibile:

- scegliere una linea solo per la chiamata seguente, vedi *5.1.8.1 Uso di una determinata linea per chiamate in uscita*, pagina 49.
- definire una linea standard mediante la quale gestire tutte le chiamate in uscita, a meno che non sia stata scelta una linea particolare. Vedi anche *5.1.8.2 Definizione di una linea standard per chiamate in uscita*, pagina 49.

5.1.8.1 USO DI UNA DETERMINATA LINEA PER CHIAMATE IN USCITA

Non avendo definito una linea standard per chiamate in uscita, il sistema si appoggia sempre sulla prima linea libera. Avendo abbinato un determinato numero telefonico a una linea (ad es. il numero di un gruppo) per la chiamata che si intende effettuare può essere scelta una linea particolare in modo da segnalare un determinato numero di telefono all'utente chiamato. Per informazioni su come abbinare numeri di telefono a tasti linea consultare il 5.2.2 *Configurazione tasto linea*, pagina 51.

Così si chiama un utente usando una determinata linea

1 Cliccare eventualmente su  per espandere la barra dei menu.

2 Cliccare su  e selezionare la linea da cui deve provenire la chiamata.
✓ La linea viene attivata.

3 Immettere il numero o il nome nel campo usando la tastiera e fare clic su .
✓ Il collegamento viene instaurato.

Oppure

1 Cliccare su  per aprire la finestra di controllo delle chiamate.

2 Immettere il numero o il nome nel campo usando la tastiera.

3 Cliccare sul tasto corrispondente alla linea scelta per il collegamento.
✓ Il collegamento viene instaurato.

5.1.8.2 DEFINIZIONE DI UNA LINEA STANDARD PER CHIAMATE IN USCITA

E' possibile definire una linea standard. Su questa linea verranno poi gestite tutte le chiamate in uscita, a meno che non si scelga esplicita-

mente un'altra linea. Ciò può essere interessante se il proprio SwyxIt! è ad es. collegato a un'altra applicazione come la banca dati di clienti (TAPI o ClientSDK).

Così si definisce una linea standard

1 Cliccare su  durante una chiamata.
Oppure

1 Effettuare un doppio clic su  nel tray (barra delle applicazioni).
✓ Si apre la finestra di controllo delle chiamate.

1 Cliccare con il tasto destro del mouse sulla linea da usare per default per tutte le chiamate in uscita.

2 Nel menù contestuale, selezionare l'opzione **Usa come linea standard**.

✓ L'opzione **Usa come linea standard** nel menù contestuale è ora contrassegnata da una spunta.

Per annullare l'operazione ripetere la procedura. La spunta che precede l'opzione **Usa come linea standard** sparisce.

Volendo impostare come standard una diversa linea, definirla come tale. L'opzione **Usa come linea standard** viene automaticamente rimossa dalla linea precedentemente impostata come standard.

La configurazione come linea standard può essere effettuata anche mediante il tasto linea. Vedi anche 5.2.2 *Configurazione tasto linea*, pagina 51.

Comportamento della linea standard abbinata a altre funzioni

Inversione chiamata

Con una chiamata su una linea non definita come standard, attivando la funzione scambio viene attivata la linea standard.

"Richiamata su occupato"

Per la funzione "Richiamata su occupato" viene sempre utilizzata la linea usata in origine per la chiamata, anche se un'altra linea fosse stata definita come linea standard.

CTI

La definizione di una linea standard ha effetto anche su uno SwyxPhone comandato via CTI.

5.2 FUNZIONI DEL TASTO LINEA

I tasti linea rappresentano le linee disponibili. Ad ogni linea può essere abbinato un numero usato sia per chiamate in arrivo che per chiamate in uscita. Inoltre è possibile definire una pausa per ogni linea, cioè un periodo in cui la linea rimarrà bloccata per altre chiamate in arrivo, vedi [5.1.7 Bloccare linee \(pausa elaborazione\)](#), pagina 47.

Esempio:

Avendo abbinato il numero "100" ad una linea, effettuando una chiamata su questa linea, verrà trasmesso il numero "100", cioè l'utente chiamato vedrà sul suo display il numero "100". Una chiamata in arrivo al numero "100" appare come in arrivo sulla linea 1.

Così si chiama un utente usando una determinata linea

Così si prende una chiamata

Così si rifiuta una chiamata

Così si passa da una linea all'altra (Inversione chiamata)

Così si definisce una linea standard

Così si blocca una linea dopo ogni conversazione

Così si blocca una linea

Così si stabiliscono le proprietà di un tasto linea

5.2.1 STATO DELLA LINEA

Una linea può assumere diversi stati. Determinate funzioni sono accessibili in dipendenza dello stato. Ogni tipo di stato è raffigurato da una grafica animata sulla superficie di lavoro.

Stato della linea	Grafica animata	Spiegazione
Libera		Nessuna conversazione in essere.
Microtelefono sganciato, Segnale di linea interno		Si sente il segnale di libero oppure il segnale di linea interno; è possibile procedere alla selezione del numero.
Microtelefono sganciato, Segnale di linea interrotto		In presenza di un nuovo messaggio vocale, si sente un segnale di libero interrotto. E' comunque possibile procedere con la selezione.
Microtelefono sganciato, Segnale di linea urbana		La linea urbana è stata selezionata e si sente il relativo segnale. Ora è possibile selezionare il numero della rete pubblica desiderato.
Selezione, nessun segnale		La selezione è in corso ed alcune cifre sono già state digitate, per cui non si sente più alcun segnale.
Chiamata in arrivo		E' in arrivo una chiamata. La chiamata su questa linea è segnalata mediante lo squillo.
Chiamata in uscita (squillo)		Si chiama un utente. Si sente lo squillo presso il suo telefono.
Chiamata in uscita (bussare)		L'utente chiamato è al telefono. La chiamata viene segnalata "bussando".
Chiamata in uscita (occupato)		Il numero chiamato è occupato, oppure l'utente desiderato non è raggiungibile.

Stato della linea	Grafica animata	Spiegazione
Collegamento attivo		Il collegamento è instaurato. E' possibile dialogare con l'utente chiamato.
Collegamento in attesa		La conversazione è messa in attesa. L'interlocutore sente della musica.
Collegamento senza precedente richiesta (Blind Call Transfer)		Una conversazione viene inoltrata senza chiedere precedentemente l'approvazione dell'utente desiderato.
Conferenza		Si partecipa attivamente ad una conferenza, cioè è possibile dialogare con tutti i partecipanti.
Conferenza in attesa		Si partecipa ad una conferenza ma la si abbandona brevemente (in attesa). Gli altri partecipanti alla conferenza continuano a dialogare tra di loro.
Terminato		La conversazione è stata terminata dall'interlocutore. Si sente il segnale di occupato.
Linea bloccata		La linea è in pausa per consentire un eventuale elaborazione della chiamata ed è quindi bloccata per chiamate in arrivo.
Intercomunicazione		Il collegamento per la funzione intercomunicazione viene instaurato immediatamente. Il chiamante può parlare immediatamente. Lo stato della linea "Intercom" è visibile solo all'utente chiamato. Per il chiamante la linea assume lo stato di una normale chiamata.

5.2.2 CONFIGURAZIONE TASTO LINEA

E' possibile definire l'intestazione per ogni singolo tasto linea. Poiché ad ogni utente possono essere generalmente abbinati più numeri, qui si stabilisce quali numeri verranno usati per chiamate in uscita e quali per chiamate in arrivo.

Esempio per chiamate in arrivo:

Alla linea1 è stato abbinato il numero100 e alla linea2 il numero 101. Se un utente seleziona l'interno101, la chiamata arriverà sulla linea2.

Esempio per chiamate in uscita:

Alla linea2 è stato abbinato il numero101. Chiamando un utente sulla linea2, verrà utilizzato l'interno101. L'utente chiamato vedrà visualizzato sul proprio display che a chiamarlo è l'utente con l'interno101. Se l'amministratore ha configurato per Lei un numero telefonico alternativo, questo può essere scelto qui. E' contrassegnato con l'inciso (numero alternativo).

L'abbinamento di conti utente, ad es. disponendo di conti SIP presso più operatori, avviene in modo simile. In questo caso la chiamata è gestita attraverso l'operatore abbinato a quella particolare linea.

Così si stabiliscono le proprietà di un tasto linea

- 1 Cliccare su  e su **Impostazioni utente**.
- oppure
- 1 Premete la combinazione di tasti **Alt + Maiusc + U**.
 - ✓ Appare la finestra **Proprietà di...**, che contiene diverse schede con le impostazioni.
 - 2 Selezionare la scheda **Linee**.
 - ✓ Appare la finestra **Proprietà di...**

- 3 Nel campo **Etichetta** inserire il testo da visualizzare sul tasto linea.
- 4 Spuntare la casella **Usa come linea standard**, se si desidera che SwyxIt! usi questa linea per tutte le Chiamate in uscita, vedi [5.1.8.1 Uso di una determinata linea per chiamate in uscita](#), pagina 49.
- 5 Cliccare nel menu di selezione a discesa **Chiamate in arrivo** sul (sui) numero/i da abbinare a questa linea.
 - Tutti gli interni
Tutte le chiamate in arrivo, a prescindere a quale interno siano dirette, vengono visualizzate su questa linea. Non vengono visualizzate chiamate dirette ad un gruppo.
 - Numero o conto SIP
Questa linea è riservata a chiamate abbinare a questo numero o destinate a questo conto.
Esempio: Per la "linea 1" è stata configurato l'interno "Chiamate in arrivo" 100. Selezionando il 100, la chiamata arriverà su "Linea 1".
 - Solo chiamata gruppo

- Tutte le chiamate dirette ai gruppi di cui si è parte.
 - Tutte le chiamate
Tutte le chiamate dirette ai propri interni e tutte le chiamate dirette a gruppi di cui si è parte.
- 6 Cliccare nel menu di selezione a discesa **Chiamate in uscita** sul numero o conto SIP da abbinare alla linea per chiamate in uscita. Questo numero
 - di norma viene visualizzato sul display dell'utente chiamato e
 - serve per il calcolo dei costi telefonici.
 Disponendo di un solo numero, questo verrà utilizzato automaticamente anche per chiamate in uscita.
 - 7 Attivare la casella di controllo **Sopprimi numero / URI** se nel caso di chiamate in uscita, il proprio numero debba sempre essere soppresso.
 - 8 Se si desidera bloccare la linea temporaneamente dopo ogni conversazione, è necessario attivare l'opzione **Disattiva linea dopo la chiamata**.
 - 9 E' possibile definire il lasso di tempo per il quale la linea rimarrà disattivata dopo una conversazione (valore standard: 100 sec)
 - 10 Cliccare su **OK**.



Il numero di tasti linea va configurato nelle impostazioni utente. In quel contesto è possibile configurare tutti i tasti linea in una unica sessione, vedi [5.2.2 Configurazione tasto linea](#), pagina 51.

6 DEVAZIONI

SwyxIt! offre diverse possibilità per deviare chiamate in modo semplice:

- a un altro utente
- alla Voice Box
- a un apparecchio esterno
- immediatamente o con ritardo
- "su occupato"

Diverse procedure di deviazione possono essere attivate anche contemporaneamente. Verrà applicato automaticamente il tipo di deviazione appropriato.

Nella deviazione a un apparecchio esterno è possibile definire la segnalazione di chiamata parallela.

Il Call Routing Manager consente anche di creare regole per la deviazione che vengono applicate solo se si verificano determinate condizioni. (ades. se una chiamata arriva in un determinato momento o da un determinato numero). Vedere anche [help.enreach.com/cpe/latest.version/CRM/Swyx/en-US/index.html#context/help/system_rules_\\$](https://help.enreach.com/cpe/latest.version/CRM/Swyx/en-US/index.html#context/help/system_rules_$).



L'uso del Call Routing Managers e des Grafischen Skript Editors deve essere autorizzato dall'amministratore di sistema.

[Deviazione immediata](#)

[Deviazione ritardata](#)

[Deviazione su occupato](#)

[Estensioni mobili](#)

6.1 DEVAZIONE IMMEDIATA

La deviazione immediata viene applicata a tutte le chiamate in arrivo direttamente, cioè senza ritardo.

La deviazione immediata può essere attivata:

- mediante il tasto  sulla superficie di SwyxIt!
- mediante la configurazione della procedura di deviazione, vedi *Così si deviano tutte le chiamate (deviazione immediata)*, pagina 54



Se la deviazione immediata è attiva, sull'interfaccia utente appare un messaggio corrispondente. Tutte le chiamate vengono inoltrate in base alla deviazione predefinita configurata.

A seconda della configurazione le chiamate vengono deviate alla Voice Box standard o a un altro numero.

La procedura di deviazione immediata può essere modificata anche da un altro telefono, vedi *Così si modificano le impostazioni della deviazione immediata attraverso l'interrogazione remota*, pagina 68.

Non avendo attivata la deviazione immediata, chiamate in arrivo possono essere inoltrate anche in modo ritardato ([6.2 Deviazione ritardata](#), pagina 56) oppure, durante la conversazione, seguendo un percorso particolare, vedi [6.3 Deviazione su occupato](#), pagina 57.

6.1.1 TASTO "DEVAZIONI"

Il tasto **Deviazioni**  si trova tra le altre opzioni di chiamata. Mediante questo tasto si attiva la procedura di deviazione predefinita. A seconda della configurazione le chiamate vengono deviate alla Voice Box standard o a un altro numero.

Se è stata impostata la deviazione immediata delle chiamate, il pulsante **di deviazione** appare di colore viola. Può disattivare la deviazione

immediata facendo clic su .

Così si attiva la deviazione immediata

Condizione: la procedura di deviazione predefinita è configurata.

- 1 Cliccare su  sull'interfaccia utente di SwyxIt!.
 - ✓ Tutte le chiamate in arrivo vengono immediatamente deviate in base alla deviazione predefinita configurata.



Se la deviazione immediata è attiva, sull'interfaccia utente appare un messaggio corrispondente.

Per configurare ulteriormente il trasferimento di chiamata, vedi [6.1.2 Deviazione predefinita e deviazione temporanea](#), pagina 54.

[Deviazione immediata](#)

[Deviazione ritardata](#)

[Deviazione su occupato](#)

6.1.2 DEVIAZIONE PREDEFINITA E DEVIAZIONE TEMPORANEA

Avendo attivata la deviazione immediata con l'opzione **Devia immediatamente tutte le chiamate**, è possibile stabilire la deviazione "una tantum" ad un determinato utente (deviazione temporanea) oppure se seguire la procedura standard:

- Deviazione standard
Le impostazioni verranno applicate con ogni azionamento del tasto "Deviazione". Le impostazioni ivi definite verranno seguite fino alla disattivazione della deviazione. Le impostazioni possono essere richiamate ogni qualvolta ci si serve delle procedure di deviazione. La deviazione stabile è attivata cliccando sul tasto **Deviazioni**. Le relative impostazioni vengono definite all'atto della configurazione, alla voce **Deviazione predefinita (attivabile mediante il tasto dedicato)**.

- Deviazione temporanea
Questo tipo di deviazione è attivato o disattivato individualmente. La relativa procedura è valida soltanto fino alla disattivazione della deviazione temporanea. Attivando nuovamente la deviazione verranno attivate automaticamente le procedure standard.

Avendo configurato la deviazione immediata delle chiamate, sull'interfaccia utente verrà attivato il simbolo corrispondente.

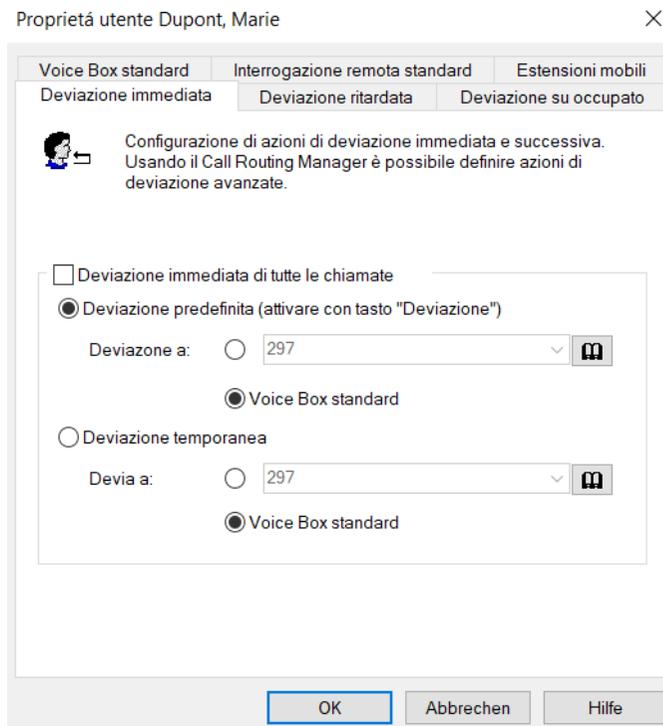
Se le procedure di deviazione sono state opportunamente configurate, i parametri per la deviazione immediata possono essere modificati anche via interrogazione remota, vedi [7.5.1 Modificare le procedure di deviazione immediata via interrogazione remota](#), pagina 68.

La deviazione immediata a un utente può essere attivata anche direttamente dal terminale di quest'ultimo.

Vedi anche [6.1.3 Modificare la deviazione immediata da un altro terminale](#), pagina 55.

Così si deviano tutte le chiamate (deviazione immediata)

- 1 Cliccare su  e su **Impostazioni di inoltro**.
oppure
- 1 Premete la combinazione di tasti **Alt + Maiusc + F**.
 - ✓ Si apre una finestra pop-up dove è possibile configurare le impostazioni.



- 2 Cliccare sulla scheda **Deviazione immediata**.
- 3 Attivare l'opzione **Deviazione immediata di tutte le chiamate**, se si desidera attivare subito le regole stabilite per la deviazione delle chiamate (corrisponde al tasto **Deviazioni** sulla superficie attivato) oppure non attivare l'opzione "Deviazione immediata di tutte le chiamate" se si desidera attivare successivamente le regole stabilite cliccando sul tasto dedicato alla deviazione.
- 4 Attivare **Deviazione predefinita (azionabile mediante il tasto deviazione)**, per stabilire dove verranno deviate le chiamate, nel momento in cui verrà cliccato il tasto **Deviazione** sulla superficie. La destinazione della deviazione può essere
 - digitata direttamente
 - oppure
 - selezionata dalla rubrica
 - oppure
 - attivare la Voice Box standard.

- 5 Per deviare chiamate **senza** modificare le impostazioni del tasto **Deviazioni**, attivare **Deviazione temporanea**. Disattivando successivamente la deviazione di chiamata tramite l'interfaccia utente, la deviazione impostata qui non verrà applicata quando si accende il tasto **Deviazioni**, ma verrà utilizzata l'impostazione alla voce **Deviazione predefinita**. In questo modo è possibile deviare chiamate senza dover modificare le impostazioni standard che successivamente devono essere ripristinate.
- 6 Cliccare su **OK** o passare ad un'altra scheda per configurare ulteriori procedure di deviazione.

Attivata la deviazione alla Voice Box standard, verranno applicate le impostazioni configurate nella scheda **Voice Box standard**.

I parametri stabiliti su questa scheda possono essere modificati anche da un altro telefono.

Vedi anche *7.5 Interrogazione remota*, pagina 65.

6.1.3 MODIFICARE LA DEVAZIONE IMMEDIATA DA UN ALTRO TERMINALE

La deviazione immediata a un utente può essere attivata anche direttamente dal terminale di quest'ultimo. Digitando un codice le chiamate possono essere deviate a questo utente. Una deviazione immediata eventualmente esistente (ades. a un altro utente o alla Voice Box) viene disattivata.

Così si attiva la deviazione immediata a un determinato utente

Presupposto:

- aver impostato la funzione di interrogazione remota, vedi *Così si definiscono i parametri per l'interrogazione remota standard*, pagina 66.
- 1 Nnn*ppp*8* (nnn = il proprio interno, ppp = il proprio PIN per l'interrogazione remota). Si sente un segnale acustico di conferma e il collegamento viene interrotto.

Le chiamate vengono ora deviate immediatamente all'utente sul terminale del quale (SwyxIt! o SwyxPhone) è stato digitato il codice.

Sotto *App. H: Codici funzione*, pagina 188 è riportato un elenco di tutti i codici per il comando di funzioni.

Deviazione ritardata

Deviazione su occupato

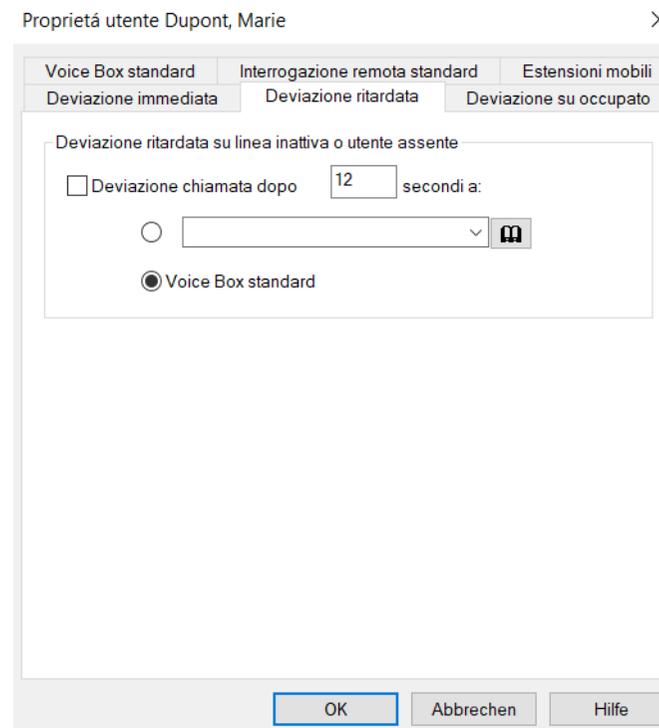
6.2 DEVIAZIONE RITARDATA

Con questa scheda è possibile stabilire se chiamate in arrivo devono essere deviate, se

- Non si rispondesse alla chiamata dopo un certo numero di squilli o
- se non si fosse connessi a SwyxServer.

Così vengono deviate chiamate alle quali non si risponde (deviazione ritardata)

- 1 Cliccare su  e su **Impostazioni di inoltro**.
oppure
- 1 Premete la combinazione di tasti **Alt + Maiusc + F**.
✓ Si apre una finestra pop-up dove è possibile configurare le impostazioni.



- 2 Cliccare sulla scheda **Deviazione ritardata**.
- 3 Attivare l'opzione **Deviazione chiamata dopo <numero> secondi a:**, per deviare chiamate alle quali non si risponde entro il tempo indicato. Questa opzione è utilizzabile quando
 - chiamate in arrivo sono state segnalate per un certo periodo senza che vengano prese o
 - Non si è connessi a SwyxServer (ades. perché il PC è spento).
- 4 Impostare un intervallo.
Se chiamate che vengono inoltrate senza precedente richiesta, non devono essere ulteriormente deviate, il ritardo deve essere regolato a più di 20 secondi. Durante questo periodo la chiamata ritorna al mittente e questo ha la possibilità di mettere in collegamento il chiamante con un altro collega.
- 5 Digitare la destinazione della deviazione. La destinazione della deviazione può essere
 - digitata direttamente

oppure

- selezionata dalla rubrica

oppure

- attivare la Voice Box standard.

- 6 Cliccare su **OK** o passare ad un'altra scheda per configurare ulteriori procedure di deviazione.

Attivata la deviazione alla Voice Box standard, verranno applicate le impostazioni configurate nella scheda **Voice Box standard**.

Entrambe le modalità di deviazione (ritardata o se l'interno è occupato) possono essere attivate contemporaneamente. Nel caso di una chiamata in arrivo, SwyxIt! riconosce automaticamente se una linea è libera o occupata ed applica di conseguenza la modalità di deviazione appropriata.

Presupposto perché una chiamata venga deviata se si è occupati è l'attivazione della funzione **Disattiva chiamata secondaria** o che tutte le proprie linee siano occupate.

Deviazione immediata

Deviazione su occupato

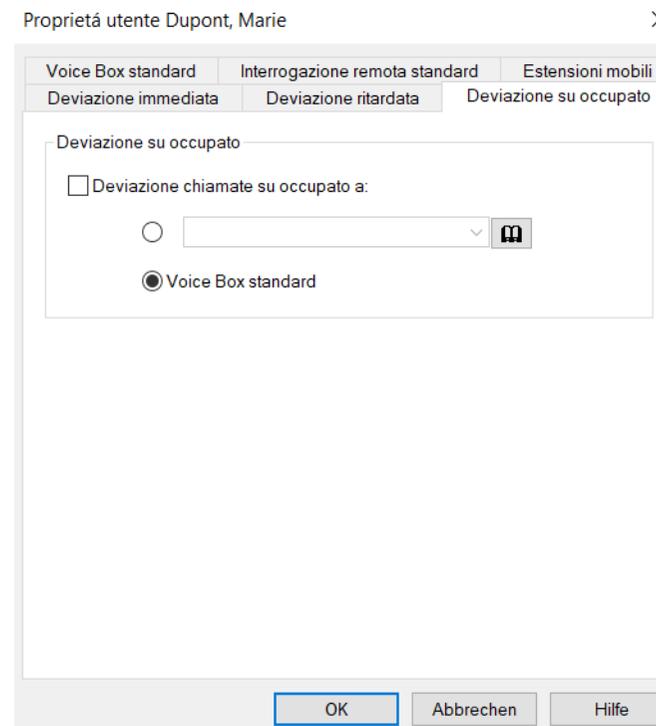
6.3 DEVIAZIONE SU OCCUPATO

Con questo tipo di deviazione è possibile stabilire se chiamate in arrivo devono essere deviate se l'interno è occupato (conversazione in corso). Presupposto perché una chiamata venga deviata se si è occupati è l'attivazione della funzione **Disattiva chiamata secondaria** o che tutte le proprie linee siano occupate.

Così si deviano chiamate con una conversazione in corso (Deviazione su occupato)

- 1 Cliccare su  e su **Impostazioni di inoltro**,
oppure

- 1 Premete la combinazione di tasti **Alt + Maiusc + F**.
✓ Si apre una finestra pop-up dove è possibile configurare le impostazioni.
- 2 Cliccare sulla scheda **Deviazione su occupato**.



- 3 Attivare l'opzione **Deviazione chiamate su occupato a:**. Si stabilisce come verrà gestita una chiamata che non può essere inoltrata perché si è occupati al telefono e le chiamate secondarie sono state bloccate.
- 4 Digitare la destinazione della deviazione. La destinazione della deviazione può essere
 - digitata direttamente
 - oppure
 - selezionata dalla rubrica
 - oppure
 - attivare la Voice Box standard.

5 Cliccare su **OK** o passare ad un'altra scheda per configurare ulteriori procedure di deviazione.

Attivata la deviazione alla Voice Box standard, verranno applicate le impostazioni configurate nella scheda **Voice Box standard**.

Entrambe le modalità di deviazione (ritardata o se l'interno è occupato) possono essere attivate contemporaneamente. Nel caso di una chiamata in arrivo, SwyxIt! riconosce automaticamente se una linea è libera o occupata e applica di conseguenza la modalità di deviazione appropriata.

Presupposto perché una chiamata venga deviata se si è occupati è l'attivazione della funzione **Disattiva chiamata secondaria** o che tutte le proprie linee siano occupate.



Se effettuando una deviazione di chiamata maturano dei costi, questi Le verranno addebitati.

Deviazione immediata

Deviazione ritardata

6.4 ESTENSIONI MOBILI

Sulla scheda **Estensioni mobili** è possibile stabilire la segnalazione di chiamata su un apparecchio esterno.

Con **Chiamate parallele**, chiamate in arrivo vengono segnalate anche su uno o più apparecchi esterni (ades. telefono ISDN o cellulare) da dove è anche possibile rispondere. Qui si indica il numero telefonico di un qualsiasi apparecchio. Con l'avviso parallelo di chiamata sul terminale non sono disponibili altre funzioni di SwyxWare. Per utilizzare altre funzioni è possibile usare le estensioni mobili direttamente via DTMF.

Così si stabiliscono i numeri presso i quali l'avviso di chiamata è segnalata in parallelo

- 1 Cliccare su  e su **Impostazioni di inoltro**, oppure
- 1 Premete la combinazione di tasti **Alt + Maiusc + F**.
✓ Si apre una finestra pop-up dove è possibile configurare le impostazioni.
- 2 Cliccare sulla scheda **Estensioni mobili**.

Proprietà utente Dupont, Marie

Deviazione immediata Deviazione ritardata Deviazione su occupato
 Voice Box standard Interrogazione remota standard Estensioni mobili

Qualora chiamate venissero dirette presumibilmente ad apparecchi di questo utente, potrebbero essere dirette parallelamente anche a un numero esterno.

Chiamate Parallele

Attiva Chiamate Parallele per questo utente:

Numero esterno per chiamata parallela:

OK Abbrechen Hilfe

- 3 Barrare la casella **Attiva chiamate parallele per questo utente**, se si desidera che chiamate in arrivo vengano segnalate anche presso un apparecchio esterno.
- 4 Indi, digitare i numeri esterni in formato canonico. Se si desidera che la chiamata venga segnalata su più di un apparecchio esterno, digitare i numeri uno dietro l'altro separandoli con punto e virgola.



Se effettuando una deviazione di chiamata maturano dei costi, questi Le verranno addebitati.

- 5 Cliccare su **OK** o passare ad un'altra scheda per configurare ulteriori procedure di deviazione.

7 VOICE BOX E INTERROGAZIONE REMOTA

Questo capitolo descrive l'uso della Voice Box e dell'interrogazione remota.



Nell'ambito del trattamento e della memorizzazione di dati personali va rispettata la relativa normativa. Per domande in particolare relative al trattamento dei dati personali in SwyxWare rivolgersi al proprio amministratore di sistema.



Dati personali non possono essere cancellati automaticamente. Per ottemperare alla normativa in tema di protezione dei dati personali è eventualmente necessario cancellarli manualmente.

La Voice Box offre molte più funzioni ed è decisamente più flessibile di una comune segreteria telefonica:

- Semplice inoltro di e-mail a altri destinatari
- accesso al proprio e-mail client o interrogazione remota dal proprio SwyxIt!, il proprio SwyxPhone o un altro telefono

La funzione interrogazione remota consente di ascoltare i messaggi vocali da qualsiasi telefono. Chiamando il proprio numero SwyxWare l'utente si identificherà nei confronti di SwyxWare con l'aiuto del proprio PIN. Dopo è possibile ascoltare prima tutti i nuovi, in seguito tutti gli altri messaggi vocali registrati, è possibile riascoltarli ed eventualmente cancellarli. È inoltre possibile modificare la destinazione della deviazione immediata o registrare un nuovo saluto.

7.1 REGISTRARE, ASCOLTARE E MODIFICARE MESSAGGI VOCALI

Se un chiamante non era in grado di parlare personalmente con l'utente chiamato può lasciare un messaggio vocale. Questo messaggio vocale può essere ascoltato al ritorno sul proprio posto di lavoro o anche dall'esterno mediante interrogazione remota.

La presenza di un nuovo messaggio vocale è segnalata mediante

- il numero di nuovi messaggi vocali sul pulsante **Voice Box** sulla interfaccia utente
- un segnale acustico di selezione a breve intermittenza
- dietro opportuna configurazione i messaggi vocali vengono inviati alla propria applicazione e-mail.

Per ascoltare i messaggi vocali è possibile accedere alla propria casella vocale via interrogazione remota da qualsiasi apparecchio telefonico. Per poter utilizzare questa funzione, occorre che la Voice Box standard sia opportunamente configurata, vedi *7.4 Configurazione della Voice Box standard*, pagina 64 e *7.5 Interrogazione remota*, pagina 65.

Il chiamante può interrompere l'annuncio e la registrazione di un messaggio in ogni momento digitando lo '0'. In questo caso verrà deviato al centralino.

Ascoltare i messaggi vocali

Opzioni per i messaggi vocali della propria applicazione e-mail

Elaborazione di messaggi registrati

Interrogazione remota

Configurazione della Voice Box standard

7.1.1 ASCOLTARE I MESSAGGI VOCALI

La presenza di un messaggio vocale è indicato sul tasto **Voice Box**. Facendo clic su **Voice Box** si apre l'elenco **Personale** e si può riprodurre direttamente in SwyxIt!.

Così si ascoltano i messaggi vocali

- 1 Fare clic su  .
- 2 Cliccare eventualmente su **Personale**.
✓ Si apre la panoramica dei messaggi vocali. I messaggi vocali non riprodotti sono evidenziati in grassetto.
- 3 Passare il mouse sul messaggio vocale desiderato e fare clic sotto

Azione su  .

✓ Il messaggio vocale viene riprodotto.



Se si clicca su  , vengono cancellate tutte le voci visualizzate, compresi i messaggi vocali non ancora riprodotti.

Così si riproduci messaggi vocali di gruppo

- 1 Fare clic su  .
✓ Si apre la panoramica dei messaggi vocali.
 - 2 Cliccare sulla scheda con il nome del gruppo da cui si desidera ascoltare i messaggi vocali.
✓ Viene visualizzato l'elenco dei messaggi ricevuti dal gruppo selezionato. I messaggi vocali non riprodotti sono evidenziati in grassetto.
 - 3 Passare il mouse sul messaggio vocale desiderato e fare clic sotto
- Azione** su  .
- ✓ Il messaggio vocale viene riprodotto. La colonna **Riprodotta da** visualizza il nome del membro del gruppo che ha riprodotto per primo il messaggio vocale.

7.1.1.1 OPZIONI PER I MESSAGGI VOCALI DELLA PROPRIA APPLICAZIONE E-MAIL

Al messaggio vocale inviato come e-mail sono legate più opzioni:

- File audio come allegato a un'e-mail
- Avvio del Voicemail-Player (se configurato), vedi *12.2.9 Swyx Voicemail Player*, pagina 142



Il SwyxVoicemail Player non viene visualizzato nel nuovo Outlook. I messaggi vocali devono essere scaricati e ascoltati con un programma audio.

- richiamata direttamente dall'e-mail
- invio di un'e-mail al chiamante (se il nome dell'utente è identificabile).
- Collegamento per l'ascolto del messaggio vocale via interrogazione remota (ad es. se un utente opera via CTI e il PC non è dotato di un dispositivo audio).



Per impostazione predefinita, durante il salvataggio viene utilizzato il codec Opus. I messaggi vocali in formato Opus non possono essere riprodotti con Swyx Voicemail Player. Devono essere scaricati dall'applicazione e-mail e ascoltati con un programma audio.

7.1.2 ELABORAZIONE DI MESSAGGI REGISTRATI

Registrato il messaggio vocale il chiamante ha la possibilità di ascoltarlo e di ripetere eventualmente la registrazione. Il relativo menu viene proposto alla fine della registrazione.

La registrazione di un messaggio vocale viene terminata

- quando il chiamante interrompe il collegamento (non esistono opzioni per l'elaborazione, il messaggio viene inviato direttamente)
- esaurito il tempo massimo per la registrazione
- in seguito a una pausa di cinque secondi
- dopo avere immesso '#'.

Sono a disposizione le seguenti opzioni:

Immissione DTMF	Spiegazione
	Interruzione del messaggio e deviazione al centralino

Immissione DTMF	Spiegazione
1	Salvare e inviare il messaggio registrato
2	Ascoltare il messaggio registrato
3	Ripetere la registrazione del messaggio. Il precedente messaggio verrà cancellato.
*	Avvio dell'interrogazione remota, se è stata configurata.

La selezione delle voci di menu avviene mediante segnali DTMF che il chiamante immette mediante il suo telefono.

7.2 TRASCRIZIONE DI MESSAGGI VOCALI

In SwyxIt!, la funzione **Trascrizione di messaggi vocali** abilita la conversione dei messaggi vocali ricevuti in testo. Con la licenza e la configurazione appropriate, può visualizzare la versione testuale dei messaggi vocali ricevuti nella Voice Box o nella messaggeria. Le trascrizioni esi-

stenti sono contrassegnate da .



Se il chiamante non registra un messaggio o il sistema non riesce a riconoscere il testo, la trascrizione viene visualizzata come fallita .

In una trascrizione sono disponibili le seguenti opzioni:

- copiare il testo
- inviare un'e-mail all'interlocutore
- comporre il numero lasciato.

Così si visualizza la trascrizione di un messaggio vocale

- 1 Fare clic su  nella barra dei menu.
 - ✓ Si apre la panoramica dei messaggi vocali.

- 2 Se necessario, selezionare la scheda con il nome del gruppo in cui si desidera riprodurre il messaggio.
 - ✓ Si apre la panoramica dei messaggi vocali.

- 3 Passare il mouse sul messaggio vocale desiderato e fare clic sotto

Azione su .

- ✓ Viene visualizzata la trascrizione del messaggio vocale.



Quando si riceve un messaggio vocale, la lingua utilizzata viene riconosciuta e trascritta di conseguenza. Il messaggio non viene tradotto.

Così si copia il testo di una trascrizione

- 1 Fare clic su  nella barra dei menu.
 - ✓ Si apre la panoramica dei messaggi vocali.
- 2 Se necessario, selezionare la scheda con il nome del gruppo in cui si desidera riprodurre il messaggio.
 - ✓ Si apre la panoramica dei messaggi vocali.
- 3 Passare il mouse sul messaggio vocale desiderato e fare clic sotto

Azione su .

- ✓ Viene visualizzata la trascrizione del messaggio vocale.

- 4 Fare clic su .

- ✓ Il testo viene copiato negli appunti e può essere utilizzato in un'altra applicazione.

Così comporre un numero di telefono da una trascrizione

- 1 Fare clic su  nella barra dei menu.
 - ✓ Si apre la panoramica dei messaggi vocali.
- 2 Se necessario, selezionare la scheda con il nome del gruppo in cui si desidera riprodurre il messaggio.
 - ✓ Si apre la panoramica dei messaggi vocali.

- 3 Passare il mouse sul messaggio vocale desiderato e fare clic sotto

Azione su .

- ✓ Viene visualizzata la trascrizione del messaggio vocale.
 - ✓ Se il chiamante ha lasciato un numero di telefono nel messaggio vocale, questo viene evidenziato nel testo.
- 4 Cliccare sul numero di telefono per comporlo.
 - ✓ Il collegamento viene instaurato.

È possibile richiamare il chiamante facendo clic su .

Così si invia un'e-mail da una trascrizione

- 1 Fare clic su  nella barra dei menu.
 - ✓ Si apre la panoramica dei messaggi vocali.
- 2 Se necessario, selezionare la scheda con il nome del gruppo in cui si desidera riprodurre il messaggio.
 - ✓ Si apre la panoramica dei messaggi vocali.
- 3 Passare il mouse sul messaggio vocale desiderato e fare clic sotto

Azione su .

- ✓ Viene visualizzata la trascrizione del messaggio vocale.
- 4 Fare clic su .
 - ✓ Si apre l'applicazione di messaggeria standard e si può comporre l'e-mail.

7.3 L'ASSISTENTE PER GLI ANNUNCI

L'assistente per gli annunci consente di registrare nome e annuncio di benvenuto per la Voice Box. L'assistente viene avviato automaticamente alla prima connessione allo SwyxServer; poi è possibile registrare nome e annuncio di benvenuto per la Voice Box. E' possibile registrarli in un secondo momento.

Annuncio di benvenuto per la Voice Box

Il annuncio di benvenuto viene riprodotto se un utente è stato deviato alla Voice Box. Il annuncio di benvenuto può essere registrato solo con l'ausilio dell'assistente per gli annunci al primo avvio. La modifica del annuncio di benvenuto è possibile solo attraverso le operazioni di configurazione della Voice Box, vedi *7.4 Configurazione della Voice Box standard*, pagina 64.

Indicazione del nome per la Voice Box

Per diffondere, oltre al proprio numero, anche il proprio nome ad altri utenti interni, si consiglia di registrare un file con l'indicazione "nome.wav". Questo viene memorizzato nella banca dati sullo SwyxServer. Per modificare la registrazione in un secondo momento avviare l'assistente per gli annunci.

Così si registrano nome e annuncio di benvenuto per la Voice Box

- 1 Effettuare un doppio clic su  nel tray (barra delle applicazioni).
 - ✓ Si apre la finestra di controllo delle chiamate.
- 2 Cliccare con il tasto destro del mouse in alto, accanto al logo di Enreach.
 - ✓ Appare il menu contestuale generale.
- 3 Selezionare la voce di menu **Impostazioni | Assistente per gli annunci...**
 - ✓ L'assistente per gli annunci è avviato.
- 4 Cliccare su **Avanti**.
- 5 Nome proprio

Registrare il proprio nome.

 - Per registrare un nuovo messaggio cliccare su .

Appare la finestra **Registrazione conversazione**.
Cliccare su **Avvio**, per iniziare la registrazione del proprio nome.
 - La registrazione verrà terminata cliccando su .
 - Cliccando su  il file scelto può essere eliminato.

- Cliccando su  è possibile ascoltare il file scelto.

- 6 Cliccare su **Avanti**.
- 7 Registrare il messaggio di benvenuto.
Questa funzione è supportata dall'assistente per gli annunci. La modifica del annuncio di benvenuto è possibile solo attraverso le operazioni di configurazione della Voice Box.
Il messaggio può anche essere registrato in un secondo momento. In questo caso saltare la registrazione cliccando su **Avanti**.
- 8 **Cliccare su Terminare**.
 - ✓ Su SwyxServer è quindi disponibile un file denominato "nome.wav", che consente a SwyxWare di abbinare un determinato annuncio ad un numero interno e di diffonderlo al chiamante nel caso di interrogazione remota.

7.4 CONFIGURAZIONE DELLA VOICE BOX STANDARD

Per ricevere messaggi vocali è opportuno configurare prima la Voice Box standard. Generalmente la configurazione avviene immediatamente dopo l'installazione di SwyxIt! con l'ausilio del Recording Wizard. Le impostazioni della Voice Box standard possono essere modificate in ogni momento mediante le procedure di configurazione delle deviazioni, vedi *Così si configura la Voice Box standard*, pagina 64.

E' possibile stabilire le seguenti opzioni:

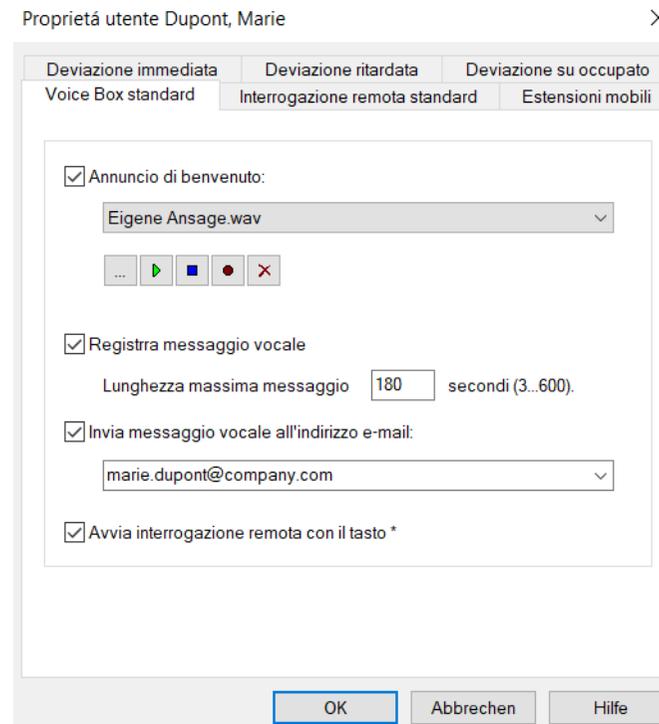
- il messaggio di benvenuto riprodotto al chiamante
- l'opzione per lasciare un messaggio
- la lunghezza del messaggio registrato
- l'indirizzo e-mail al quale inviare il messaggio vocale
- uso dell'interrogazione remota

Abilitata la funzione interrogazione remota è possibile ades. ascoltare i messaggi vocali da un altro telefono e modificare le procedure per la deviazione immediata.

Mediante il Call Routing Manager possono essere inoltre definite altre procedure per la gestione delle chiamate. Vedere anche [help.enreach.com/cpe/latest.version/CRM/Swyx/en-US/index.html#context/help/CRM_rules_\\$](http://help.enreach.com/cpe/latest.version/CRM/Swyx/en-US/index.html#context/help/CRM_rules_$).

Così si configura la Voice Box standard

- 1 Cliccare su  e su **Impostazioni di inoltro**,
oppure
 - 1 Premete la combinazione di tasti **Alt + Maiusc + F**.
✓ Si apre una finestra pop-up dove è possibile configurare le impostazioni.
- 2 Aprire la scheda **Standard Voice Box**.



Proprietà utente Dupont, Marie

Deviazione immediata Deviazione ritardata Deviazione su occupato

Voice Box standard Interrogazione remota standard Estensioni mobili

Annuncio di benvenuto:

Eigene Ansage.wav

...    

Registra messaggio vocale

Lunghezza massima messaggio secondi (3..600).

Invia messaggio vocale all'indirizzo e-mail:

marie.dupont@company.com

Avvia interrogazione remota con il tasto *

OK Abbrechen Hilfe

- 3 Attivare **Annuncio di benvenuto** per definire il relativo testo.

All'atto dell'installazione l'assistente per gli annunci ha già invitato a registrare ilannuncio di benvenuto per la Voice Box. Qui può essere modificata.

- 4 Definire l'annuncio da riprodurre.
Sono a disposizione più opzioni:
 - Nel menu di selezione a discesa scegliere una file.
 - Avviare una ricerca sul disco rigido cliccando su  .
E' possibile scegliere anche un file in formato MP3. Una volta selezionato, il file MP3 viene convertito automaticamente in un file WAV e salvato nella directory personale sullo SwyxServer. I file convertiti sono a disposizione per l'uso. Durante il processo di conversione si apre la finestra "Attendere, conversione file in formato WAV in corso".
 - Cliccare su  , per ascoltare il file evidenziato.
Cliccare su  , per interrompere l'ascolto.
 - Per registrare un nuovo messaggio cliccare su  . Verrà richiesta l'immissione di un nome da dare al file. Appare la finestra **Inizia registrazione**. Cliccare su **Avvio**, per iniziare la registrazione. La registrazione verrà terminata cliccando su  .
 - Cliccando su  il file scelto può essere eliminato.



I nomi dei file WAV messi a disposizione a tutti gli utenti da parte dell'amministratore recano l'inciso "(campione)". I campioni non possono essere cancellati.

- 5 Attivare la casella di controllo **Registra messaggio vocale** se si desidera offrire ai chiamanti la possibilità di registrare messaggi vocali.
- 6 Impostate il tempo massimo di registrazione di un messaggio vocale in **Lunghezza massima del messaggio**, per evitare che i file, nei quali i messaggi verranno salvati, occupino troppo spazio.



E' da tenere presente che è opportuno limitare la durata del messaggio, in quanto ogni secondo di messaggio vocale necessita da 2a 16KB (un messaggio di 14 secondi ades. occupa da 28 a 224 KB di spazio, ad un annuncio di 1:21 minuti richiede fino a 1,2 MB).

- 7 Attivare la casella di controllo **Invia messaggio vocale al seguente indirizzo e-mail** e inserire un indirizzo e-mail se i messaggi vocali ricevuti devono essere recapitati anche via e-mail. E' possibile indicare più indirizzi e-mail. Devono essere divisi da punto e virgola.
 - ✓ Ogni messaggio vocale registrato verrà inviato come allegato ad un'email al proprio e-mail client (ades. Outlook).
- 8 Attivare "**Avvio interrogazione remota mediante tasto-*** per ascoltare i messaggi vocali da un altro telefono o per modificare a distanza le procedure di trasferimento immediato.

7.5 INTERROGAZIONE REMOTA

La funzione interrogazione remota consente di ascoltare i messaggi vocali da qualsiasi telefono. Chiamando il proprio numero SwyxWare l'utente si identificherà nei confronti di SwyxWare con l'aiuto del proprio PIN. Dopo è possibile ascoltare prima tutti i nuovi, in seguito tutti gli altri messaggi vocali registrati, è possibile riascoltarli ed eventualmente cancellarli. È inoltre possibile modificare la destinazione della deviazione immediata o registrare un nuovo saluto.

Per accedere all'interrogazione remota, la deviazione deve essere configurata in modo tale da essere deviati alla Voice Box (immediatamente o con ritardo). Premendo il tasto asterisco (*) è possibile passare al menù relativo all'interrogazione remota durante la riproduzione del annuncio di benvenuti se tale opzione è stata configurata, vedi **7.4 Configurazione della Voice Box standard**, pagina 64.



Il numero dei messaggi vocali disponibili per l'interrogazione remota è limitata ai 100 più attuali.

Si distingue tra

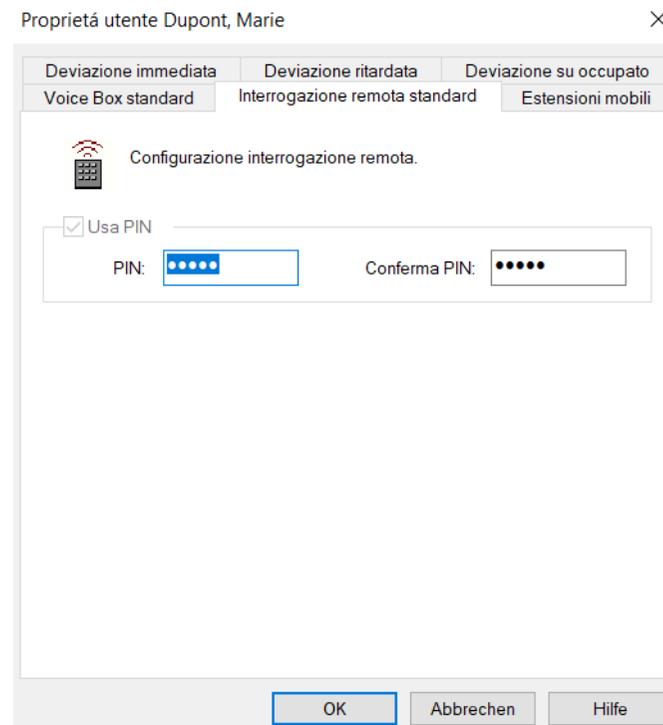
- **interrogazione remota standard**
è la procedura standard definita per un utente. Offre le funzioni qui descritte.
- **interrogazione speciale**
Le relative procedure possono essere definite con l'aiuto del Call Routing Manager se l'amministratore di sistema ha concesso i necessari diritti. Ad esempio è possibile usare un diverso menù per l'interrogazione remota legato a una particolare password. Le procedure dell'interrogazione standard rimangono inalterate. Vedere anche [help.enreach.com/cpe/latest.version/CRM/Swyx/en-US/index.html#context/help/standard_remote_inquiry_\\$](http://help.enreach.com/cpe/latest.version/CRM/Swyx/en-US/index.html#context/help/standard_remote_inquiry_$).

Il numero di identificazione personale PIN è assegnato dall'amministratore. E' possibile configurarlo da soli.

Così si definiscono i parametri per l'interrogazione remota standard

Prima di tutto definire la casella vocale standard e attivare l'opzione **Avvia interrogazione remota mediante tasto ***, vedi 7.4 *Configurazione della Voice Box standard*, pagina 64.

- 1 Cliccare su  e su **Impostazioni di inoltro**.
oppure
- 1 Premete la combinazione di tasti **Alt + Maiusc + F**.
✓ Si apre una finestra pop-up dove è possibile configurare le impostazioni.
- 2 Passare alla scheda **Interrogazione remota standard**.



- 3 Definire il PIN che servirà come identificazione per l'interrogazione remota. Scegliere un numero non scontato composto da cinque cifre.
- 4 Immettere nuovamente il numero PIN nel campo **Conferma PIN**.
- 5 Confermare l'immissione dei dati cliccando su **OK**.
✓ Appoggiandosi a queste indicazioni, nel caso di interrogazione remota, SwyxServer è in grado di interrogare conseguentemente il mail-server e di mettere a disposizione i messaggi vocali.

Così si configura la deviazione per l'interrogazione remota

Per poter ascoltare i messaggi vocali da lontano, la funzione di trasferimento deve essere impostata in maniera da consentire l'accesso al menu relativo all'interrogazione remota mediante una chiamata:

- Non avendo attivato altre regole del Call Routing Manager, impostare la **deviazione ritardata** in maniera che una chiamata venga

deviata alla Voice Box standard. Durante il messaggio di benvenuto, premendo il tasto * si accede al menu relativo all'interrogazione remota.

- Avendo attivato regole del Call Routing Manager è necessario fare sì che la facoltà dell'interrogazione remota sia garantita. Vedere anche [help.enreach.com/cpe/latest.version/CRM/Swyx/en-US/index.html#context/help/standard_remote_inquiry_\\$.](http://help.enreach.com/cpe/latest.version/CRM/Swyx/en-US/index.html#context/help/standard_remote_inquiry_$.)



Non avendo attivato nessuna regola nel Call Routing Manager e modificando i parametri della deviazione immediata (ades. impostando la deviazione di una chiamata ad un altro numero invece che alla Voice Box standard), in seguito non è più possibile accedere alla funzione di interrogazione remota.

Così si ascoltano i propri messaggi vocali tramite interrogazione remota

Presupposto:

- aver impostato la funzione di interrogazione remota, vedi *Così si definiscono i parametri per l'interrogazione remota standard*, pagina 66 e
- aver configurato conseguentemente la deviazione, vedi *Così si configura la deviazione per l'interrogazione remota*, pagina 66.

Perché la casella Voice Box sia in grado di registrare un messaggio, rendendo possibile con ciò anche l'interrogazione remota, le procedure di deviazione devono essere opportunamente configurate, cioè una chiamata in arrivo deve essere trasferita alla Voice Box e non deve essere inoltrata, vedi *6 Deviazioni*, pagina 53.

- 1 Selezionare il proprio numero SwyxWare.
 - ✓ Una volta instaurato il collegamento, si sentirà ilannuncio di benvenuto della propria Voice Box.
- 2 Durante l'annuncio premere il tasto *.
 - ✓ Si sentirà l'annuncio di benvenuto relativo all'interrogazione remota, seguito dalla richiesta di immissione del proprio PIN.



Non avendo attivato nessuna regola nel Call Routing Manager e modificando i parametri della deviazione immediata (ades. impostando la deviazione di una chiamata ad un altro numero invece che alla Voice Box standard), in seguito non è più possibile accedere alla funzione di interrogazione remota.

- 3 Immettere il PIN e terminare l'operazione premendo il tasto #.
- 4 La prima informazione riguarda il numero di eventuali messaggi vocali nuovi. Successivamente verranno diffusi tutti i nuovi messaggi vocali iniziando da quello più recente. Prima del messaggio vocale vero e proprio si potranno ascoltare le informazioni relative al mittente:
 - data di registrazione
 - ora
 - numero del mittente (se disponibile)
 - Nome dell'utente (se, nel caso di chiamate interne, è disponibile un file WAV del chiamante; vedi *Così si registrano nome e annuncio di benvenuto per la Voice Box*, pagina 63)
 e in seguito
 - consente di ascoltare messaggi vocali registrati.
 L'annuncio corrente (informazioni sul mittente o messaggio vocale) può essere saltato con l'aiuto del tasto *. Durante la riproduzione di un messaggio vocale sono disponibili le seguenti opzioni:

Tasto	Effetto
0	Collegamento con il chiamante (se possibile)
1	Ritorna all'inizio del messaggio vocale
3	Avanza alla fine del messaggio vocale
4	Torna indietro di 10 secondi
5	Arresto/Awio della riproduzione
6	Avanza di 10 secondi
7	Passa al messaggio vocale precedente

Tasto	Effetto
8	Passa al messaggio vocale successivo
9	Menu principale
*	Passa all'informazione successiva (Data, ora, numero, contenuto messaggio vocale)
#	Guida

In assenza di messaggi vocali si ritorna al menu principale. In questo modo è possibile ascoltare tutti messaggi registrati e configurare i parametri per la deviazione immediata, vedi *Così si modificano le impostazioni della deviazione immediata attraverso l'interrogazione remota*, pagina 68.

- 5 Dopo ogni messaggio vocale ascoltato sono disponibili le seguenti opzioni:

Tasto	Effetto
0	Collegamento con il chiamante (se possibile)
1	Ripete il messaggio vocale attuale
3	Elimina il messaggio vocale attuale, conferma con *
4	Ascoltare via messaggio vocale (solo internamente)
5	Contrassegnare tutti i messaggi vocali come ascoltati
6	Deviazione a un numero interno
7	Passa al messaggio vocale precedente
8	Passa al messaggio vocale successivo
9	Menu principale
#	Guida

Alla riproduzione dei nuovi messaggi vocali seguirà il menu principale. Sono a disposizione le seguenti opzioni:

Tasto	Effetto
0	Termine dell'interrogazione remota (=aggancio)
1	Riproduzione di tutti i messaggi vocali (prima quelli nuovi)
4	Modifica della deviazione immediata
5	Annotazione
6	Cambiare l'annuncio della Voice Box
7	Cancella tutti i messaggi vocali, conferma con *
#	Guida

- 6 Terminare l'interrogazione remota agganciando il microtelefono.



Terminando l'interrogazione remota nel menu principale con '0', sono applicabili altre azioni del Call Routing Manager. Cfr. anche [help.swyx.com/cpe/latest.version/CRM/Swyx/en-US/index.html#context/help/CRM_actions_\\$](http://help.swyx.com/cpe/latest.version/CRM/Swyx/en-US/index.html#context/help/CRM_actions_$).

7.5.1 MODIFICARE LE PROCEDURE DI DEVIAZIONE IMMEDIATA VIA INTERROGAZIONE REMOTA

Le impostazioni relative alla deviazione immediata possono essere modificate attraverso il menu dell'interrogazione remota. Le opzioni possibili sono

- deviazione immediata ad un numero telefonico,
- deviazione immediata alla Voice Box oppure
- disattivazione della deviazione immediata.

Così si modificano le impostazioni della deviazione immediata attraverso l'interrogazione remota

Presupposto:

- aver impostato la funzione di interrogazione remota, vedi *Così si definiscono i parametri per l'interrogazione remota standard*,

pagina 66 e

- aver configurato conseguentemente la deviazione, vedi *Così si configura la deviazione per l'interrogazione remota*, pagina 66.

- 1 Selezionare il proprio numero SwyxWare.
Una volta instaurato il collegamento, si sentirà ilannuncio di benvenuto della propria Voice Box.
- 2 Durante l'annuncio premere il tasto *.
Si sentirà l'annuncio di benvenuto relativo all'interrogazione remota, seguito dalla richiesta di immissione del proprio PIN.
- 3 Immettere il PIN e terminare l'operazione premendo il tasto #.



Non verrà invece richiesto di immettere il PIN, se la chiamata viene effettuata dal proprio interno.

- 4 Nuovi messaggi vocali possono ora essere ascoltati.
- 5 Per modificare le impostazioni relative alla deviazione immediata, digitare '9' per aprire il menu principale.
Nel menu principale sono disponibili le seguenti opzioni:

Tasto	Effetto
1	Riproduzione di tutti i messaggi vocali (prima quelli nuovi)
4	Modifica della deviazione immediata
5	Annotazione
6	Cambiare l'annuncio della Voice Box
7	Cancella tutti i messaggi vocali, conferma con *
#	Guida
0	Termine dell'interrogazione remota (= aggancio)

- 6 Per modificare la deviazione immediata digitare '4'.
Seguirà l'informazione sull'impostazione attuale della deviazione immediata. Adesso è possibile modificare tale impostazione, scegliendo tra le seguenti opzioni:

Tasto	Effetto
1	Attivare la deviazione al numero memorizzato La deviazione immediata al numero memorizzato è attivata. In assenza di un numero, seguirà la richiesta di digitare un numero telefonico.
2	Attivare la deviazione alla Voice Box La deviazione alla Voice Box standard è attivata.
3	Disattivare la deviazione La deviazione immediata è disattivata. In questo caso sono applicabili altre regole del Call Routing Manager.
4	Definire una nuova destinazione per la deviazione E' possibile inserire un nuovo numero di destinazione che va confermato con #. Successivamente la deviazione immediata al numero impostato è attiva.
5	Stato attuale della deviazione Seguirà l'informazione sull'impostazione attuale della deviazione immediata.
6	Cambiare l'annuncio della Voice Box
9	Menu principale La configurazione remota della funzione di deviazione immediata è terminata e si ritornerà al menu principale.
0	Deviazione al numero telefonico attuale (possibile solo con invio del numero del chiamante)
#	Guida

8 SWYXIT! – SPIEGAZIONE DETTAGLIATA DELLE FUNZIONI

Questo capitolo contiene descrizioni dettagliate di tutte le funzioni di Swyxt!.

8.1 QUADRO DELLE FUNZIONI DI SWYXIT!

Il quadro seguente contiene indicazioni sulle funzioni e una descrizione dei menu e delle relative funzioni.

Funzione	Spiegazione
Casella vocale / Voice Box	E' possibile memorizzare messaggi vocali, vedi 7.1 <i>Registrare, ascoltare e modificare messaggi vocali</i> , pagina 60. Successivamente questi messaggi possono essere ascoltati direttamente o mediante interrogazione remota, vedi 7.5 <i>Interrogazione remota</i> , pagina 65.
Configurazione di audio	Swyxt! offre diverse opzioni per la regolazione del volume, vedi 8.2 <i>Diffusori e microfono</i> , pagina 73, e per l'utilizzo di terminali come headset e handset vedi 8.3 <i>Modalità audio</i> , pagina 74.
Elaborazione del numero di telefono durante la digitazione	Numeri di telefono possono essere modificati prima della selezione, vedi 4.2 <i>Come chiamare un utente?</i> , pagina 39.
Uso di un telefono dal PC (CTI/CTI+)	Swyxt! può comandare un telefono, l'utente può cioè utilizzare le funzioni di Swyxt! chiamando mediante un apparecchio telefonico. A PC spento le funzioni proprie del telefono sono comunque sempre a disposizione, vedi 14 <i>Comando di telefoni dal PC con SwyxCTI e SwyxCTI+</i> , pagina 150.

Funzione	Spiegazione
Call Routing Manager Grafischer Skript Editor	Swyxt! consente, con l'ausilio di queste due componenti, la gestione di chiamate con procedure complesse. Vedere anche help.enreach.com/cpe/latest.version/CRM/Swyx/it-IT/ .
Collaborazione	Mediante la funzione "Collaborazione", durante una conversazione è possibile autorizzare l'interlocutore a prendere visione della propria schermata o addirittura consentirgli di accedere al proprio PC, vedi 8.11 <i>Collaborazione mediante clic</i> , pagina 89.
Inviare fax	Attraverso il menù Funzioni di Swyxt! è possibile inviare un fax semplicemente con un clic del mouse. Mediante questa opzione si avvia lo SwyxFax Client e si apre il dialogo per inviare un fax breve. Vedere anche help.enreach.com/cpe/latest.version/FaxClient/Swyx/it-IT/index.html#context/help/send_fax_\$.
Interrogazione remota	E' possibile ascoltare i messaggi vocali anche da un altro telefono, vedi 7.5 <i>Interrogazione remota</i> , pagina 65.
Chiamata gruppo	Più utenti possono essere raggruppati e chiamati via chiamata al gruppo, vedi 1.2 <i>Gruppo</i> , pagina 9. Le chiamate in arrivo per un gruppo vengono segnalate a tutti i suoi componenti. Qualsiasi membro del gruppo può rispondere alla chiamata, vedi 4.3 <i>Come prendere una chiamata?</i> , pagina 40.
Integrazione in Outlook o Lotus/IBM/HCL Notes	Swyxt! consente la più ampia integrazione in Outlook o Lotus/IBM/HCL Notes e quindi ad es. la possibilità di usare contatti o informazioni contenute nell'agenda, Vedi 12 <i>Microsoft Outlook - Telefonare con Swyxt!</i> , pagina 135 o 15 <i>Lotus/IBM/HCL Notes – Telefonare con Swyxt!</i> , pagina 188.
Conferenza	La funzione conferenza consente di condurre una conversazione simultanea con più interlocutori, vedi 8.16 <i>Conferenza</i> , pagina 97.

Funzione	Spiegazione
Tasti nome	Tasti nome liberamente configurabili consentono di comporre rapidamente il numero dei interlocutori più frequentemente contattati, vedi <i>8.9 Tasto nome e segnalazione dello stato</i> , pagina 80.
Diffusori e microfono	Swyxt! offre diverse opzioni per la regolazione del volume, vedi <i>8.2 Diffusori e microfono</i> , pagina 73.
Tasti linea	I tasti linea indicano simbolicamente linee virtuali. Usando il mouse è possibile passare da una linea, cioè da un interlocutore all'altro, collegare utenti ecc. I tasti linea possono essere abbinati a diversi numeri di telefono ed inoltre è possibile definire per ogni linea una pausa per l'elaborazione di dati prima che sia nuovamente libera, vedi <i>5.2 Funzioni del tasto linea</i> , pagina 50.
Inversione chiamata	L'inversione di chiamata consente di passare da un interlocutore all'altro, vedi <i>5.1.4 Inversione di chiamata</i> , pagina 46.
Registrazione conversazione	Chiamate possono essere registrate e successivamente ascoltate, oppure essere inviate sotto forma di e-mail, vedi anche <i>8.12 Registrazione conversazione</i> , pagina 91.
Numeri supplementari	Numeri supplementari vengono inviati via DTMF seguendo il numero telefonico, non appena è instaurato il collegamento. In questo modo è ad es. possibile gestire determinati script via DTMF.
Codice progetto	Se il numero telefonico è preceduto da un codice progetto (ad es. numero di registro, stazione di costo), l'amministratore è in grado di abbinare la conversazione seguente a un progetto, vedi <i>8.13 Codice progetto</i> , pagina 94.
Richieste/Attesa	Durante una conversazione in corso, è possibile chiamare un altro utente, senza interrompere il primo collegamento, vedi <i>5.1.3 Attesa</i> , pagina 45.

Funzione	Spiegazione
Richiamata	La Richiesta di richiamata consente di segnalare a un utente interno non raggiungibile: "Prego richiamare!", vedi <i>8.14 Richiamata</i> , pagina 94.
Intervento	Il intervento permette di attivare a una chiamata di un altro utente, vedi <i>8.17 Intervento</i> , pagina 100.
Diario chiamate	Il diario chiamate offre un quadro delle chiamate e delle richieste di richiamata, vedere <i>8.7 Diario chiamate</i> , pagina 77.
Soppressione del proprio numero di telefono	E' possibile sopprimere la trasmissione del proprio numero di telefono. L'utente chiamato non è quindi in grado di identificare il chiamante, vedi <i>8.5 Soppressione del proprio numero di telefono</i> , pagina 76.
Segnalazione di chiamata e accettazione di chiamata	Mediante la segnalazione di chiamata, altri utenti possono essere informati della chiamata in arrivo al proprio numero. E' possibile prendere in sostituzione una chiamata segnalata, vedi <i>8.10 Segnalazione di chiamata e prendere chiamate in sostituzione</i> , pagina 88 e <i>4.3 Come prendere una chiamata?</i> , pagina 40.
Deviazione di chiamata	Con la funzione "Deviazione" a un diverso numero (oppure alla Voice Box) è possibile stabilire se chiamate in arrivo vengono deviate e dove. E' possibile impostare la deviazione immediata o ritardata per tutte le chiamate. Nel caso l'utente fosse occupato al telefono, è possibile impostare la deviazione su occupato. Una chiamata può essere deviata ad un determinato numero di telefono, ma anche alla Voice Box standard, vedi <i>6 Deviazioni</i> , pagina 53. La deviazione immediata può essere configurata anche a distanza, vedi <i>7.5.1 Modificare le procedure di deviazione immediata via interrogazione remota</i> , pagina 68.
Deviazione a distanza	La procedura di deviazione immediata può essere modificata anche a distanza nel relativo menu, vedi <i>7.5.1 Modificare le procedure di deviazione immediata via interrogazione remota</i> , pagina 68.

Funzione	Spiegazione
Trascrizione di messaggi vocali	Questa funzione permette di convertire in testo i messaggi vocali ricevuti. Con la licenza e la configurazione appropriate, l'utente può visualizzare la versione testuale dei messaggi vocali nella Voice Box Swyxt! o nella messengeria.
Informazioni sullo stato	Le informazioni di stato possono essere utilizzate per segnalare agli altri partecipanti lo stato attuale di Swyxt!, l'immagine utente attualmente selezionata e il testo di stato, vedi <i>8.9.2 Segnalazione di stato</i> , pagina 85 e <i>8.9.3 Informazioni sullo stato ampliate (Rich Presence)</i> , pagina 85.
Funzione di ricerca nel campo digitazione	Su Swyxt! è possibile digitare direttamente nell'apposito campo il nome di un utente che si desidera chiamare. Premendo invio si lancia la ricerca di un numero abbinabile al nome, vedi <i>8.6 Funzione di ricerca nel campo digitazione</i> , pagina 77.
Swyx Meeting	Con Swyx Meeting puoi avviare il tuo meeting online direttamente dal tuo browser senza dover scaricare alcun software aggiuntivo. Ulteriori informazioni su Swyx Meeting sono disponibili all'indirizzo help.enreach.com/meeting/1.00/web/Swyx/it-IT/ .
Swyx Messenger	Swyx Messenger è una nuova e completa funzione di messaggistica istantanea in Swyxt!. Potete comunicare con i vostri contatti tramite messaggi di testo nelle chat individuali e di gruppo. Vedi <i>9 Swyx Messenger</i> , pagina 103.
Swyx VisualContacts	Con Swyx VisualContacts è possibile accedere alle informazioni relative ai contatti memorizzate in diverse banche dati, vedi <i>13.3 Swyx VisualContacts</i> , pagina 147.
Swyx Connector für DATEV	Questa opzione consente lo scambio di dati relativi a contatti e chiamate con DATEV. I contatti di DATEV sono accessibili tramite Swyxt!, vedi <i>14</i> , pagina 149.

Funzione	Spiegazione
Rubriche	E' possibile memorizzare numeri di telefono nella rubrica e selezionarli direttamente da essa. E' possibile utilizzare una rubrica personale per i propri numeri oppure una rubrica globale che contiene numeri telefonici a disposizione per tutti gli utenti.
Collegamento/Mediazione	E' possibile inoltrare una chiamata ad un altro utente, vedi <i>5.1.5 Collegamento</i> , pagina 46.
Collegamento senza richiesta	E' possibile inoltrare chiamate anche senza prima interpellare il destinatario, vedi <i>4.8 Come inoltrare una chiamata senza attendere la risposta?</i> , pagina 42.
Video	La funzione video consente di usare Swyxt! in combinazione con una webcam. L'interlocutore è quindi in grado di vedere il chiamante.
Selezione da qualsiasi applicazione	E' possibile selezionare un numero da qualsiasi applicazione Microsoft Windows, vedi <i>8.15 Selezione da qualsiasi applicazione</i> , pagina 96.
Riselezione	Mediante la funzione riselezione è possibile selezionare nuovamente numeri già selezionati e chiamati, vedi <i>8.8 Riselezione</i> , pagina 80.
Disattivare chiamata secondaria	È possibile ad es. bloccare chiamate in arrivo durante una conversazione in corso. Queste chiamate verranno deviate alla propria Voice Box, vedi <i>8.4 Disattivazione chiamata secondaria</i> , pagina 76.

Modalità audio

Diario chiamate

Tasto nome e segnalazione dello stato

Registrazione conversazione

Richiamata

Conferenza

Intervento

8.2 DIFFUSORI E MICROFONO

Il microfono può essere attivato e disattivato e il suo volume regolato.

Si raccomanda di osservare le indicazioni relative alle funzioni dei diversi apparecchi (*App. E: Terminali*, pagina 177).

8.2.1 REGOLAZIONE VOLUME

Il volume può essere comodamente regolato mediante l'apposito cursore sulla superficie. L'indicazione in percentuale del volume viene visualizzata stando brevemente sul tasto meno o più con il puntatore del mouse.

In assenza di un collegamento, l'apposito regolatore serve per impostare il volume della modalità audio standard, vedi *Modalità audio predefinita*, pagina 74.

Il volume è regolabile anche durante una conversazione o quando il telefono squilla. In questo caso viene modificato il volume della modalità audio attualmente in uso, vedi *8.3 Modalità audio*, pagina 74.

Le modifiche vengono memorizzate e applicate alle impostazioni della modalità audio.

Così si regola il volume

Sono a disposizione più opzioni:

- 1 Usare il cursore sulla superficie nell'area audio:



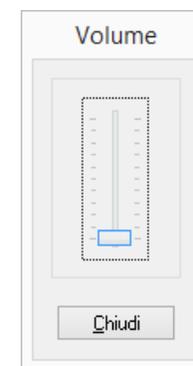
oppure

- 1 Nella barra del menu cliccare su [Impostazioni | Regola volume...](#)

oppure

Cliccare con il tasto destro del mouse sul tasto funzione relativo alla modalità audio desiderata nel campo Audio.

- ✓ Appare il menu contestuale.
- 2 Cliccare su [Regola volume...](#)
 - ✓ Appare la finestra **Volume**.



- 3 Ora il volume può essere regolato muovendo il cursore.
 - ✓ Il risultato della modifica è immediato.
- 4 Cliccare **Chiudi** per chiudere la finestra.

8.2.2 DISATTIVAZIONE MICROFONO

Disattivato il microfono (rilevabile dall'icona microfono barrata sulla superficie Swyxt!) l'interlocutore non sente più nulla.

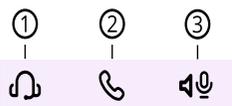


Così si disattiva il microfono

- 1 Cliccare sull'icona del microfono nell'interfaccia utente o nella finestra di controllo delle chiamate.
 - ✓ Il simbolo cambia e il microfono si spegne.
 - 2 Cliccare nuovamente sull'icona del microfono barrata per attivare il microfono.
- oppure
- 1 Cliccare con il tasto destro del mouse sulla finestra di controllo delle chiamate.
 - ✓ Appare il menu contestuale.
 - 2 Cliccare su [Impostazioni | Disattiva microfono](#).
 - ✓ Un segno di spunta accanto all'impostazione indica che il microfono è spento.
 - 3 Fare nuovamente clic sull'impostazione per attivare il microfono.

8.3 MODALITÀ AUDIO

In diverse situazioni di comunicazione telefonica (vivavoce, telefonare mediante headset ecc.) vengono attivate le rispettive impostazioni. L'utilizzo dei dispositivi audio avviene in base a queste impostazioni. La combinazione di impostazioni ottimali per una determinata situazione di telecomunicazione viene definita modalità audio.



Dispositivi vengono generalmente individuati e impostati automaticamente una volta allacciati. E' sufficiente selezionare la modalità audio desiderata e Swyxt! si appoggia automaticamente ai dispositivi appropriati con le impostazioni ottimali.

La configurazione automatica può comunque essere adattata alle proprie esigenze. A ogni modalità audio vanno abbinati dispositivi audio installati, il relativo volume desiderato e un grado di sensibilità del microfono.

Una chiamata può essere effettuata e vi si può rispondere nella modalità audio desiderata a seconda di come si vuole condurre la conversazione: via vivavoce, mediante handset o headset. E' possibile cambiare la modalità audio anche con una conversazione telefonica in corso.

A dispositivi audio con diverse tipologie per la ricezione e la diffusione della voce (ad es. auricolare e altoparlante della base nel caso dell'handset) possono essere abbinati diverse modalità audio (ad es. "handset" e "Vivavoce").

Tale modalità non è disponibile qualora non sono installati dispositivi audio che possono essere abbinati a una modalità audio.

Modalità audio "handset"

In questa modalità audio vengono usati il diffusore della cornetta e il microfono dell'handset abbinato a tale modalità.



Modalità audio "headset"

In questa modalità audio vengono usati l'auricolare e il microfono dell'headset abbinato a tale modalità.



Modalità audio "vivavoce"

In questa modalità audio vengono usati il diffusore e il microfono integrati nel dispositivo vivavoce abbinato a tale modalità. In modalità vivavoce tutte le persone che si trovano nel raggio del dispositivo possono partecipare alla conversazione.



Opzione "Altoparlante"

Utilizzando le modalità audio "handset" o "headset", la voce viene diffusa attraverso il diffusore della cornetta o l'auricolare. Perché altre persone possano ascoltare la conversazione, oltre alle modalità audio citate è possibile attivare l'opzione "altoparlante". La conversazione può essere ascoltata mediante un diffusore supplementare.



L'opzione "altoparlante" viene attivata o disattivata mediante l'apposito tasto nell'area delle linee.

Configurazione

Cliccando con il tasto destro del mouse sulla relativa icona o sul tasto funzione, è possibile accedere alla configurazione delle modalità audio e dell'opzione "Altoparlante". Vedi *Così si configurano le impostazioni relative all'uso dei dispositivi audio*, pagina 125.

Modalità audio predefinita

Una delle modalità audio è impostata come predefinita. Impostando come predefinita una determinata modalità audio si definisce quale modalità audio verrà usata per le funzioni di telecomunicazione a cui si accede tramite la superficie di Swyxt!.

Non appena attivata la funzione forcilla (sganciare, agganciare) di un dispositivo audio, Swyxt! commuta sulla relativa modalità (a prescindere dalla modalità audio predefinita).

Terminata una conversazione telefonica non condotta mediante la modalità audio predefinita, Swyxt! commuta automaticamente sulla modalità audio predefinita.

Per impostare una modalità audio come predefinita, fare clic sul tasto funzione desiderato, oppure cliccare sul relativo tasto funzione ("handset", "headset" o "vivavoce") con il tasto destro del mouse e impostare la modalità come predefinita.

La modalità audio predefinita viene contrassegnata con il seguente simbolo:

Icona	Funzione forcella "agganciato"	Funzione forcella "sganciato"
	La modalità audio è impostata come predefinita.	La modalità audio è attiva.
	Attualmente la modalità audio non viene usata.	
	La modalità audio non è disponibile (non sono installati dispositivi audio adatti)	

Così si effettua una chiamata con la modalità audio desiderata

Così si risponde a una chiamata con la modalità audio desiderata

Così si commuta da una modalità audio a un'altra

8.3.1 EFFETTUARE CHIAMATE IN DIVERSE MODALITÀ AUDIO

Una chiamata può essere avviata e ad essere può essere risposto in qualsiasi modalità audio a prescindere dalla modalità impostata come

predefinita. E' possibile cambiare la modalità audio anche con una conversazione telefonica in corso.

Così si effettua una chiamata con la modalità audio desiderata

- 1 Immettere il numero nel campo usando la tastiera.
- 2 Per avviare la procedura di selezione cliccare sul tasto funzione relativo alla modalità audio desiderata nel campo Audio.
 - ✓ Il collegamento viene instaurato, il diffusore e il microfono abbinati alla modalità audio vengono attivati.

Così si risponde a una chiamata con la modalità audio desiderata

E' in arrivo una chiamata.

- 1 Per rispondere, cliccare sul tasto funzione relativo alla modalità audio desiderata nel campo Audio.
 - ✓ Il collegamento viene instaurato, il diffusore e il microfono abbinati alla modalità audio vengono attivati.



Effettuando una chiamata in modalità audio predefinita "handset" tramite la superficie o rispondendo a essa, la modalità audio "vivavoce" o "altoparlante" si attiva se non si sgancia la cornetta. Cliccando sul tasto funzione "Handset" si attivano solo il microfono e il diffusore della cornetta. Per condurre la conversazione è necessario sganciare la cornetta oppure commutare su una diversa modalità audio.

Così si commuta da una modalità audio a un'altra

Si conduce una conversazione telefonica (ad es. in modalità audio "Headset")

- 1 Cliccare sul tasto funzione relativo alla modalità audio desiderata nel campo audio per continuare la conversazione con un altro dispositivo audio (ovvero una diversa modalità audio)
 - ✓ Il diffusore e il microfono abbinati alla modalità audio vengono attivati.



Qualora venisse supportata la funzione forcella (sganciare, agganciare), per effettuare una chiamata, per continuarla o rispondere a una chiamata in arrivo può essere azionato il tasto sul dispositivo. La conversazione si basa quindi sulla modalità audio abbinata al dispositivo.



Durante una conversazione è possibile passare dal "handset" alla modalità "vivavoce" o "altoparlante" tenendo premuto il tasto shift o il tasto ctrl e agganciando la cornetta. Volendo tornare a gestire la conversazione con l'handset è sufficiente sganciarlo.

8.4 DISATTIVAZIONE CHIAMATA SECONDARIA

Durante una conversazione, eventuali chiamate in arrivo vengono generalmente segnalate con un particolare segnale acustico. Per bloccare questo tipo di segnale è sufficiente attivare la funzione **Disattivare la chiamata secondaria**.

Attivata questa funzione (rilevabile dal tasto attivato), il chiamante sentirà il segnale di occupato, oppure la chiamata verrà deviata, a patto che in precedenza sia stata configurata la deviazione su occupato, vedi **6 Deviazioni**, pagina 53.

Così si impedisce una chiamata secondaria

1 Fare clic su .

- ✓ Le seconde chiamate non vengono segnalate.

Fare nuovamente clic su questo pulsante per consentire nuovamente le seconde chiamate.

8.5 SOPPRESSIONE DEL PROPRIO NUMERO DI TELEFONO

Chiamando un utente, sul suo display (ammesso che abbia i presupposti tecnici) verrà visualizzato il numero. Attivando la soppressione del proprio numero (rilevabile dal tasto attivato), l'utente chiamato non sarà in grado di individuare il numero del chiamante.

Così si impedisce la trasmissione del proprio numero di telefono

1 Fare clic su .

- ✓ Il vostro numero di telefono è soppresso per le chiamate in uscita.

Fare nuovamente clic su questo pulsante per trasmettere nuovamente il numero di telefono.

oppure

1 Cliccare con il tasto destro del mouse su un tasto linea.

- ✓ Appare il menu contestuale.

2 Scegliere la voce **Proprietà** nel menu contestuale.

- ✓ Appare la finestra **Proprietà di...**

3 Barrare la casella **Sopprimi numero / URI**.

- ✓ Il vostro numero di telefono è soppresso per le chiamate in uscita.

Ripetendo questa procedura, il proprio numero di telefono verrà nuovamente trasmesso.



La linea ISDN deve appoggiare la funzione di soppressione del numero telefonico, altrimenti ad essere soppressa è solo la parte relativa al numero interno.

8.6 FUNZIONE DI RICERCA NEL CAMPO DIGITAZIONE

Su Swyxt! è possibile digitare direttamente nell'apposito campo il nome di un utente che si desidera chiamare. Premendo invio si lancia la ricerca di un numero abbinabile al nome. La ricerca interessa:

- i contatti di Outlook o Lotus/IBM/HCL Notes
- la rubrica personale
- la rubrica globale

I risultati vengono visualizzati in un elenco. Da lì il relativo numero può poi essere selezionato con assoluta comodità.

In presenza di determinati caratteri la funzione di ricerca non viene attivata per consentire la digitazione di un numero da selezionare direttamente o di un numero SIP-URI. Se la sequenza digitata inizia con una cifra o i simboli *#(viene interpretata come numero telefonico. Se la sequenza contiene il simbolo @ o se inizia con "sip:" viene interpretata come indirizzo SIP-URI. In tutti gli altri casi la sequenza viene interpretata come nome. Viene quindi avviata la ricerca nelle rubriche.

Così si avvia una ricerca

- 1 Portare in primo piano Swyxt! perché la finestra sia attiva.
- 2 Indi usando la tastiera digitare il nome o parte di esso.
 - ✓ I risultati vengono visualizzati in un elenco. In tale elenco è visualizzato anche lo stato del relativo utente. Voci con indicazione dello stato vengono elencate prima di quelle senza stato.
- 3 Clicca su una voce.
 - ✓ Il collegamento viene instaurato.

È possibile selezionare la voce desiderata utilizzando i tasti freccia della tastiera e avviare la selezione con il tasto Invio.

Mediante il simbolo per la cancellazione ✕ il contenuto del campo può essere cancellato per interrompere la funzione di ricerca.

8.7 DIARIO CHIAMATE

Il diario delle chiamate offre un quadro delle proprie chiamate. Al diario delle chiamate si accede mediante il tasto **Diario chiamate**.



Nell'ambito del trattamento e della memorizzazione di dati personali va rispettata la relativa normativa. Per domande in particolare relative al trattamento dei dati personali in SwyxWare rivolgersi al proprio amministratore di sistema.



Dati personali non possono essere cancellati automaticamente. Per ottemperare alla normativa in tema di protezione dei dati personali è eventualmente necessario cancellarli manualmente.

Le chiamate sono elencate nelle schede seguenti:

- Tutte: tutte le chiamate.
- Perse: chiamate in arrivo senza risposta.
- In arrivo: tutte le chiamate in arrivo.
- In uscita: tutte le chiamate effettuate dall'utente.
- Richiamate: chiamate in uscita a cui l'utente chiamato non ha risposto e per le quali è stata depositata una richiesta di richiamata.

Ricerca		Tutte	Perse	In arrivo	In uscita	Richiamate
Nome / Numero	Data / Ora	Durata				
Rossi, Mario 289	10:22 ven 17.05.2024	00:00				
Anouk 297	17:13 lun 06.05.2024	01:27				
Rossi, Mario 289	17:05 lun 06.05.2024	00:00				

Le chiamate elencate nel diario chiamate sono accompagnate da importanti informazioni indicate direttamente negli elenchi; sono anche disponibili diverse funzioni per la gestione delle chiamate. Ad esempio è possibile chiamare un utente o inviare un'e-mail direttamente da questi elenchi.

*Informazioni relative alle chiamate**Chiamate perse**Richieste richiamata**Configurazione diario delle chiamate***Informazioni relative alle chiamate**

Il diario delle chiamate contiene anche ulteriori informazioni relative alle chiamate:

Definizione	Spiegazione
Nome	Nome del chiamante
Numero	Nome del chiamante
Data/Ora	Momento della chiamata
Connesso a	Qui è possibile individuare chi ha risposto alla chiamata al posto suo.
Chiamata per	Qui è possibile individuare il numero chiamato in origine, se cioè la chiamata è stata ad es. deviata.
Stato	Solo con chiamate in arrivo (in arrivo, perse o tutte). Si evince se a una chiamata è stato risposto o se è stata deviata. Vedi <i>Stato delle chiamate</i> .
Durata	Qui è indicata la durata della telefonata.
Azione	Opzioni per reagire alla chiamata: <ul style="list-style-type: none">  Può richiamare il chiamante.  Può inviare un'e-mail al chiamante.  Può inviare informazioni sulla chiamata a DATEV.



La dimensione del dialogo e delle varie colonne può essere modificata semplicemente per trascinamento. Il formato per la visualizzazione di data e ora dipende dalle impostazioni di Windows.

*Diario chiamate**Stato delle chiamate**Configurazione diario delle chiamate***Stato delle chiamate**

Nel diario chiamate è possibile visualizzare lo stato di tutte le chiamate.

Icona	Spiegazione
	Chiamata in arrivo (risposta)
	Chiamata in uscita
	Chiamata in arrivo (deviata alla Voice Box)
	Chiamata persa
	Chiamata in arrivo (deviata)
	Il chiamante ha chiesto di essere richiamato.

*Diario chiamate**Informazioni relative alle chiamate**Tutte le chiamate**Chiamate perse*

Configurazione diario delle chiamate

8.7.1 TUTTE LE CHIAMATE

La scheda **Tutte** fornisce un quadro generale di tutte le chiamate in arrivo e in uscita. Non contiene le proprie richieste di richiamata. È possibile inserire un nome o un numero nel campo di ricerca per filtrare le voci.

8.7.2 CHIAMATE PERSE

Per chiamate perse si intendono chiamate in arrivo a cui l'utente chiamato non ha risposto direttamente. Sono comprese chiamate deviate (ad es. alla Voice Box o a un altro utente) oppure chiamate prese da un altro utente nell'ambito del sistema di segnalazione delle chiamate. Queste chiamate sono annotate nel giornale delle chiamate nelle schede **Perse** e **Tutte**.

Una chiamata alla quale non è stato risposto viene segnalata mediante:

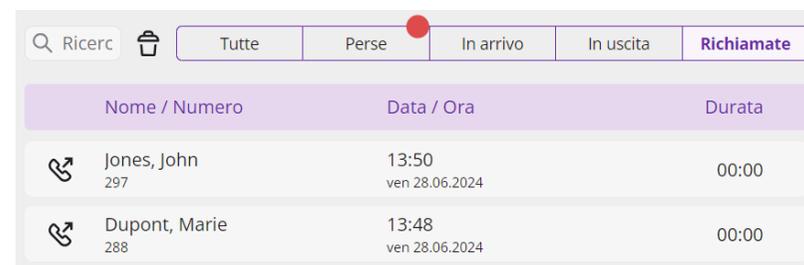
- un'icona nella barra delle applicazioni e nell'area di notifica di Windows 
- un'indicazione sulla superficie, accanto al tasto funzione **Diario chiamate** sulla barra delle funzioni appare il numero delle chiamate perse 

- 1 Fare clic sul tasto funzione **Diario chiamate** e selezionare la scheda **Perse** per visualizzare l'elenco delle chiamate perse. Tutte le chiamate perse nuove vengono evidenziate in grassetto.

Chiudendo l'elenco **Perse**, le nuove chiamate perse non sono più evidenziate e l'indicazione sulla superficie viene azzerata. Nell'elenco delle chiamate tali chiamate continuano a figurare. Le richieste di richiamate rimangono nell'elenco finché non sono state evase o contrassegnate come superate.

8.7.3 RICHIESTE RICHIAMATA

Mediante questa funzione è possibile depositare una richiesta di essere richiamato presso un altro utente. Tali richieste vengono memorizzate nell'elenco **Mie richieste di richiamo**.



Nome / Numero	Data / Ora	Durata
 Jones, John 297	13:50 ven 28.06.2024	00:00
 Dupont, Marie 288	13:48 ven 28.06.2024	00:00

Richieste di richiamata depositate da altri utenti vengono invece memorizzate nell'elenco **Tutte** o **Perse**. Un cerchio rosso sul tasto funzione **Giornale delle chiamate** e sull'elenco delle **chiamate perse** indica che è stata presentata una richiesta di richiamata.

Per ulteriori indicazioni sulle richieste di richiamata consultare il, vedi **8.14 Richiamata**, pagina 94.

8.7.4 CONFIGURAZIONE DIARIO DELLE CHIAMATE

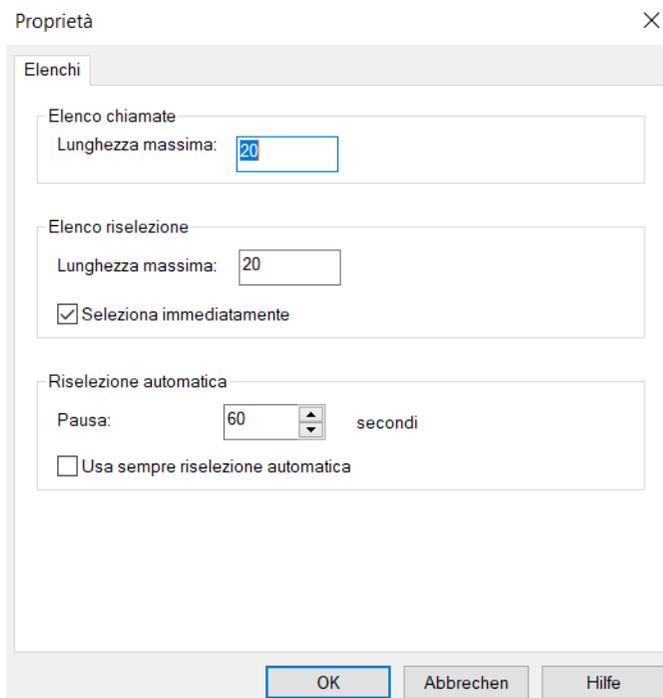
Al momento della configurazione del diario delle chiamate è possibile definire la lunghezza dell'elenco delle chiamate e delle riselezioni.

La modifica della lunghezza dell'elenco delle chiamate si ripercuote anche sugli elenchi **Tutte** e **Perse** perché le voci dell'elenco delle chiamate servono da base per detti elenchi. E' da tenere presente che l'eliminazione di una chiamata dall'elenco chiamate elimina anche la relativa richiesta di richiamata.

Così si definisce la lunghezza degli elenchi nel diario delle chiamate

- 1 Cliccare su  e su **Impostazioni utente**,
oppure

- 1 Premete la combinazione di tasti **Alt + Maiusc + U**.
✓ Appare la finestra **Proprietà di...**, che contiene diverse schede con le impostazioni.
- 2 Scegliere la scheda **Elenchi**.



- 3 Nel campo **Lunghezza massima** del riquadro **Elenco chiamate** inserire il numero massimo di voci che l'elenco chiamate dovrà contenere.
Il superamento del limite impostato causerà la cancellazione della voce più datata. Tenere presente che questo potrebbe causare anche l'eliminazione di richieste di richiamata.
- 4 Nel campo **Lunghezza massima** del riquadro **Elenco riselezione**, inserire il numero massimo di voci che l'elenco riselezione dovrà contenere.
- 5 Cliccare su **OK**.

8.8 RISELEZIONE

Mediante la funzione riselezione è possibile selezionare nuovamente numeri già selezionati e chiamati. E' possibile:

- ricomporre l'ultimo numero selezionato
- accedere all'elenco riselezione, vedere *Elenco riselezione*, pagina 30.

Così si avvia la riselezione dell'ultimo numero chiamato

- 1 Cliccare eventualmente su  per espandere la barra dei menu.
- 2 Fare clic su  nella barra dei menu.
✓ L'ultimo numero composto viene visualizzato nel campo di immissione.
- 3 Cliccare nuovamente su  per avviare la chiamata.
✓ Il collegamento viene instaurato.

Così si avvia la riselezione di un numero specifico

- 1 Cliccare eventualmente su  per espandere la barra dei menu.
- 2 Cliccare con il tasto destro del mouse su  nella barra dei menu.
✓ L'elenco delle ultimi numeri composti viene visualizzato.
- 3 Cliccare sul numero desiderato.
✓ Il collegamento viene instaurato.

8.9 TASTO NOME E SEGNALAZIONE DELLO STATO

I numeri degli interlocutori chiamati frequentemente possono essere salvati sui tasti nome. I tasti così configurati, consentono di comporre

rapidamente: Per chiamare un utente, è sufficiente cliccare sul relativo tasto nome.



Nell'ambito del trattamento e della memorizzazione di dati personali va rispettata la relativa normativa. Per domande in particolare relative al trattamento dei dati personali in SwyxWare rivolgersi al proprio amministratore di sistema.



Dati personali non possono essere cancellati automaticamente. Per ottemperare alla normativa in tema di protezione dei dati personali è eventualmente necessario cancellarli manualmente.

Segnalazione di stato

Segnalazione di chiamata e prendere chiamate in sostituzione

Configurazione dei tasti nome

8.9.1 CONFIGURAZIONE DEI TASTI NOME

E' possibile configurare i tasti nome uno ad uno oppure più tasti alla volta tramite le impostazioni utente. Sono a disposizione le seguenti opzioni:

- Numero di tasti nome
- Numero telefonico e intestazione a un tasto
- Ev. un contatto abbinato
- Ev. l'immagine di un tasto
- Selezione immediata del numero
- Cancellazione del campo (display) prima della selezione
- Uso della funzione "Intercom"

Così si stabiliscono le proprietà di un tasto nome

- 1 Cliccare su  sopra il tasto nome.

- 2 Nella finestra pop-up, cliccare su  .
✓ Appare la finestra **Proprietà di...**

- 3 Nel campo **Numero/URI** immettere il numero di telefono standard che viene selezionato cliccando sul tasto nome, (numeri validi sono ad es. sequenze di cifre o SIP-URI)
oppure

Cliccare su  a destra accanto al campo **Numero/URI** per accedere alle rubriche di Swyxit!.

- Selezionare il contatto desiderato nella rubrica globale o personale e confermare con il tasto invio.

Numero di telefono e nome del contatto vengono riportati nei campi **Numero/URI** e **Etichetta**.

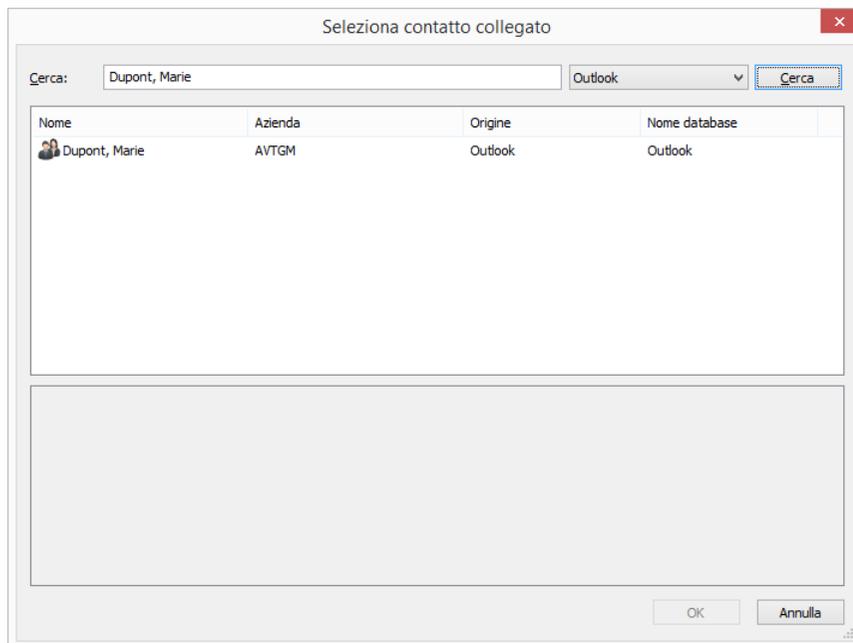
- 4 Nel campo **Etichetta** inserire eventualmente il testo per l'intestazione del tasto nome.

5 Volendo abbinare un contatto collegato a un tasto nome, cliccare su



a destra accanto al campo **Contatto abbinato**.

Si apre la finestra **Seleziona contatto abbinato**:



- Nell'elenco selezionare l'applicazione desiderata (fonte dati) oppure lasciare l'impostazione su **Tutte le fonti**.
- Nel campo **Ricerca** indicare il termine per la ricerca. (E' possibile digitare sequenze di caratteri per cercare persone o aziende)
- Cliccare sul tasto **Ricerca**.
Appare l'elenco con i risultati della ricerca.
I risultati della ricerca possono contenere le seguenti informazioni riportate nelle relative colonne:
 - nome
 - azienda (organizzazione)
 - banca dati
 - fonte (applicazione)



Una colonna non desiderata può essere nascosta cliccando sulla riga d'intestazione con il tasto destro del mouse e disattivando la relativa voce nel menù contestuale.

- Cliccare su una riga o navigare nell'elenco mediante le frecce. Nel campo sottostante appare un quadro relativo al contatto evidenziato.
 - Fare doppio clic sulla riga desiderata.
I dati del contatto vengono riportati nei relativi campi del dialogo.
- 6 Nel campo **File grafico utente** inserire il nome del file di una determinata grafica. Questa immagine viene visualizzata sul tasto nome. Questo file potrebbe essere p.e. la foto formato tessera del relativo utente. Cliccare su , per la ricerca di file appropriati.
- Impostando **<Automatico>** sul tasto nome verrà visualizzata automaticamente l'immagine memorizzata dall'utente per il proprio profilo. Se cambia immagine, cambierà anche l'immagine sul tasto nome.



Avendo impostato **<Automatico>**, Swyxt! aggiornerà automaticamente l'immagine sul tasto nome nel momento in cui ci si connette al server. Se un utente cambia la sua immagine, quella nuova sarà visibile solo in seguito a una nuova connessione dello Swyxt! al server.



Nell'ambito della nuova installazione l'impostazione dell'opzione su **Automatico** è predefinita. Effettuando l'aggiornamento di una versione datata, l'immagine usata fino a quel momento verrà mantenuta.

E' possibile usare formati del tipo BMP, JPEG, PNG e TIFF. Durante il caricamento vengono automaticamente adattati se la dimensione eccede lo spazio sul tasto nome.



Si consiglia di usare un'immagine che non superi i 100 x 100 pixel. Scegliendo un'immagine più grande Swyxit! la ridurrà in proporzione a queste dimensioni. In questo caso si perderanno eventuali impostazioni relative alla trasparenza dell'immagine.

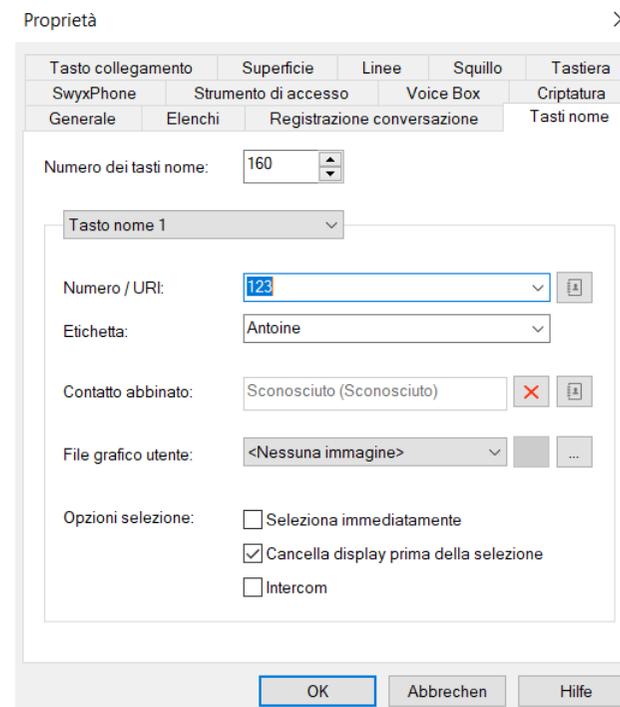
- 7 Attivare l'opzione **Seleziona immediatamente** per chiamare subito l'utente cliccando sul tasto nome.
Se questa opzione rimane disattivata, il numero scelto può essere modificato prima della selezione vera e propria.
- 8 Attivare l'opzione **Cancella display prima della selezione** per riportare solo quel numero. Valori già presenti vengono cancellati.
Se tale opzione rimane disattivata, il numero abbinato viene aggiunto a contenuti già presenti. In questa maniera è possibile, cliccando in successione su due tasti nome, combinare un prefisso Call-by-call e il numero di un utente.
- 9 Attivata l'opzione **Intercom**, il numero viene selezionato immediatamente e il collegamento viene instaurato direttamente, cioè il telefono dell'utente chiamato accetta la chiamata senza che l'interlocutore lo faccia attivamente ().
- 10 Cliccare su **OK**.
✓ Il tasto nome è assegnato.



Avendo abbinato un contatto al tasto nome, i relativi dati vengono abbinati anche al menù contestuale e alla scheda contatto del tasto nome.

Così si configura i tasti nome nelle impostazioni utente

- 1 Cliccare su  e su **Impostazioni utente**.
oppure
- 1 Premete la combinazione di tasti **Alt + Maiusc + U**.
✓ Appare la finestra **Proprietà di...**, che contiene diverse schede con le impostazioni.
- 2 Cliccare sulla scheda **Tasti nome**.



Proprietà

Tasto collegamento	Superficie	Linee	Squillo	Tastiera
SwyxPhone	Strumento di accesso	Voice Box	Criptatura	
Generale	Elenchi	Registrazione conversazione	Tasti nome	

Numero dei tasti nome: 160

Tasto nome 1

Numero / URI: 123

Etichetta: Antoine

Contatto abbinato: Sconosciuto (Sconosciuto)

File grafico utente: <Nessuna immagine>

Opzioni selezione:

- Seleziona immediatamente
- Cancella display prima della selezione
- Intercom

OK Abbrechen Hilfe

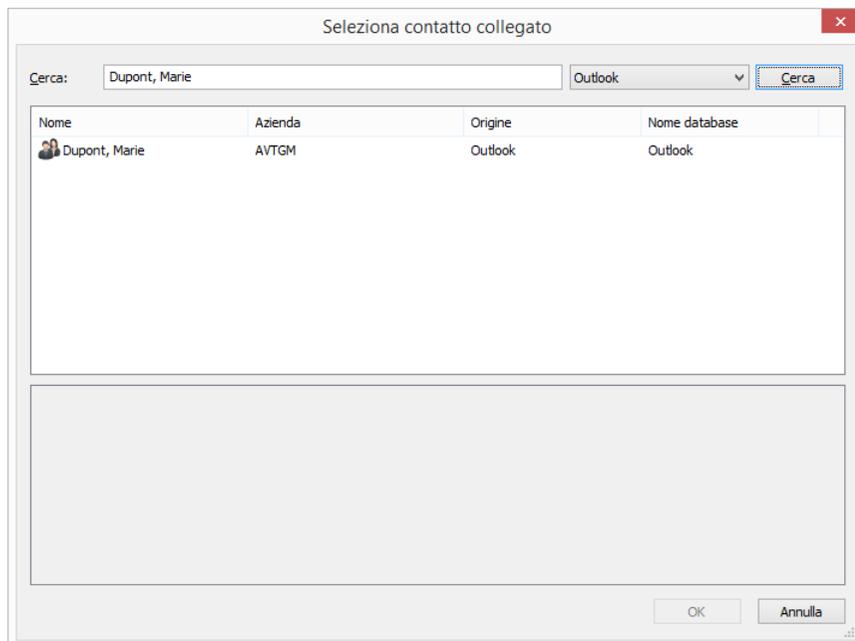
- 3 Nel primo campo si stabilisce il numero massimo dei tasti nome visualizzati.
- 4 Nel menu a discesa **Tasto nome** scegliere il tasto da configurare.
- 5 Nel campo **Numero telefono/URI** immettere il numero di telefono che viene selezionato cliccando sul tasto nome, (numeri validi sono ad es. sequenze di cifre o SIP-URI)
oppure
Cliccare su  a destra accanto al campo **Numero/URI** per accedere alle rubriche di Swyxit!.
 - Selezionare il contatto desiderato nella rubrica globale o personale e confermare con il tasto invio.
Numero di telefono e nome del contatto vengono riportati nei campi **Numero telefono/URI** e **Etichetta**.
- 6 Nel campo **Etichetta** inserire il testo per la descrizione del tasto nome.

7 Volendo abbinare un contatto collegato a un tasto nome, cliccare su



a destra accanto al campo **Contatto abbinato**.

✓ Si apre la finestra **Selezione contatto abbinato**:



- Nell'elenco selezionare l'applicazione desiderata (fonte dati) oppure lasciare l'impostazione su **Tutte le fonti**.
- Nel campo **Ricerca** indicare il termine per la ricerca. (E' possibile digitare sequenze di caratteri per cercare persone o aziende)
- Cliccare sul tasto **Ricerca**.
Appare l'elenco con i risultati della ricerca.
I risultati della ricerca possono contenere le seguenti informazioni riportate nelle relative colonne:
 - nome
 - azienda (organizzazione)
 - banca dati
 - fonte (applicazione)



Una colonna non desiderata può essere nascosta cliccando sulla riga d'intestazione con il tasto destro del mouse e disattivando la relativa voce nel menù contestuale.

- Cliccare su una riga o navigare nell'elenco mediante le frecce. Nel campo sottostante appare un quadro relativo al contatto evidenziato.
 - Fare doppio clic sulla riga desiderata.
I dati del contatto vengono riportati nei relativi campi del dialogo.
- 8 Selezionare un'immagine. Le possibili opzioni sono:
- immagine predefinita della banca dati SwyxWare, contrassegnata dall'inciso (**Modello**).
 - impostazione dell'opzione **<Automatico>**, in questo caso sul tasto nome viene visualizzata l'immagine memorizzata dal relativo utente.
 - **nessuna immagine**, in questo caso viene visualizzata un'immagine standard di colore grigio
 - immagine individuale memorizzata in una banca dati.
- 9 Scegliere la modalità di selezione e stabilire se
- Il numero deve essere selezionato immediatamente, cioè se cliccando sul tasto viene instaurato subito un collegamento.
 - il contenuto del campo di digitazione (o del display) dovrà essere cancellato prima della selezione, cioè verrà visualizzato solo il numero configurato. Non verrà preceduto da un prefisso o da un codice progetto.
 - il numero dovrà essere utilizzato per la funzione Intercom. In questo caso il collegamento viene instaurato immediatamente ed è possibile inviare un messaggio all'interlocutore senza che questo debba sganciare il telefono.

Tutti i tasti nome utilizzati possono essere configurati in successione allo stesso modo. Vedi anche **8.9 Tasto nome e segnalazione dello stato**, pagina 80.

8.9.2 SEGNALAZIONE DI STATO

In relazione ad utenti all'interno dell'azienda, il tasto nome da anche le seguenti informazioni:

- se è raggiungibile, assente o disconnesso oppure se desidera non essere disturbato, vedi anche **8.9.3 Informazioni sullo stato ampliate (Rich Presence)**, pagina 85.
- se la linea dell'utente è occupata.
- non sono disponibili informazioni sullo stato.

Le informazioni sullo stato degli utenti devono essere definite dall'amministratore. Le informazioni possono essere unilaterali o reciproche e comprendere eventualmente più SwyxServer. Vedere anche [help.enreach.com/cpe/latest.version/Administration/Swyx/en-US/index.html#context/help/status_signalling_\\$](http://help.enreach.com/cpe/latest.version/Administration/Swyx/en-US/index.html#context/help/status_signalling_$).

Icona	Stato	Spiegazione
	Disponibile	Impostando lo stato "Disponibile" al potenziale interlocutore viene segnalato che è possibile essere contattati (<i>Così si imposta il proprio stato su "Disponibile"</i> , pagina 86).
	Assente	<p>Impostando lo stato su "Assente" si segnala agli altri utenti che attualmente non si è sul posto di lavoro e quindi non si è raggiungibili. Questo stato viene visualizzato in diverse situazioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Lo stato è stato impostato manualmente (<i>Così si imposta il proprio stato su "Assente"</i>, pagina 86). ● Nelle impostazioni locali è stato definito un periodo temporale, passato il quale, lo stato passa automaticamente a "Assente" senza necessità di intervenire manualmente. ● Nelle impostazioni locali è stato definito che lo stato passi automaticamente a "Assente" nel momento in cui si attiva il salvaschermo. ● Nelle impostazioni locali è stato definito che lo stato passi automaticamente a "Assente" nel momento in cui il PC viene bloccato. ● Nelle impostazioni locali è stato definito che lo stato passi automaticamente a "Assente" nel momento in cui nell'agenda risulta un appuntamento. <p>Vedi anche 10.3 Impostazioni locali, pagina 123.</p>

Icona	Stato	Spiegazione
	Silenzio	Impostando lo stato su "Silenzio" si segnala agli altri utenti che attualmente si desidera non essere disturbati. Se nonostante qualcuno tenterà di chiamare non squillerà né lo Swyxt! né lo SwyxPhone. La linea viene segnalata al chiamante come "Occupata" e la chiamata viene visualizzata nel diario chiamate come persa, vedere <i>Così si imposta il proprio stato su "Silenzio"</i> , pagina 86.
	Conversazione in corso	Questo stato viene segnalato non appena si risponde alla chiamata.
	Disconnesso	Lo stato "Disconnesso" indica ai vostri interlocutori che al momento non siete connessi a Swyxt!.
-	Inserisci testo sullo stato	Questa opzione consente di immettere un testo a libera scelta come informazione supplementare a potenziali interlocutori. Il testo è limitato a 252 caratteri e viene visualizzato su un tasto nome creato per l'utente e nella rubrica. Il testo viene visualizzato anche dopo aver spento il proprio PC (<i>Così si inserisce il testo relativo allo stato</i> , pagina 87).
-	Inserisci immagine personale	L'immagine scelta nell'ambito di questa opzione viene visualizzata sul tasto nome, qualora l'interlocutore ha impostato l'opzione "Immagini utente" nelle proprietà del tasto nome su "<Automatico>". E' possibile scegliere un'immagine dalla banca dati di SwyxWare oppure scegliere un'immagine individuale (<i>Così si imposta la propria immagine</i> , pagina 87).

8.9.3 INFORMAZIONI SULLO STATO AMPIATE (RICH PRESENCE)

Tutti gli stati impostati, presso l'interlocutore non verranno visualizzati solo sul tasto nome, ma anche nella rubrica.

Così si imposta il proprio stato su "Disponibile"

Così si imposta il proprio stato su "Assente"

Così si imposta il proprio stato su "Silenzio"

Così si inserisce il testo relativo allo stato

Così si imposta la propria immagine

Con l'aiuto di informazioni avanzate sullo stato, si possono dare all'interlocutore informazioni precise sul proprio stato di presenza. Queste informazioni vengono visualizzate anche al contrario, se anche l'interlocutore si appoggia all'opzione delle informazioni sullo stato ampliate.



Nell'ambito del trattamento e della memorizzazione di dati personali va rispettata la relativa normativa. Per domande in particolare relative al trattamento dei dati personali in SwyxWare rivolgersi al proprio amministratore di sistema.

Così si imposta il proprio stato su “Disponibile”

- 1 Cliccate sulla vostra immagine del profilo.
 - ✓ Si apre una finestra pop-up dove è possibile configurare le informazioni di stato.
- 2 Selezionare lo stato **Disponibile** dal menu a discesa **Stato di presenza**.
 - ✓ Lo stato viene visualizzato sull'immagine del profilo e appare per l'interlocutore sul tasto del nome creato. Inoltre lo stato viene indicato anche nella rubrica globale.

Così si imposta il proprio stato su “Assente”

- 1 Cliccate sulla vostra immagine del profilo.
 - ✓ Si apre una finestra pop-up dove è possibile configurare le informazioni di stato.
- 2 Selezionare lo stato **Assente** dal menu a discesa **Stato di presenza**.
 - ✓ Lo stato viene visualizzato sull'immagine del profilo e appare per l'interlocutore sul tasto del nome creato. Inoltre lo stato viene indicato anche nella rubrica globale.

Lo stato **Assente** può anche essere visualizzato automaticamente. Le relative situazioni devono essere impostate a livello di configurazione locale. Vedi anche *Scheda “Impostazioni locali”*, pagina 123.

Nel momento di un nuovo accesso a Swyxt! oppure nel caso di un riavvio di Swyxt!, l'utente verrà interpellato se intende impostare il proprio stato su **Disponibile** oppure se debba rimanere su **Assente**.



Usando più Swyxt!, ad es. sul PC e anche su un notebook e impostando lo stato manualmente su **Assente** in uno degli Swyxt!, lo stato viene visualizzato come **Assente** sul tasto nome presso l'interlocutore. Se lo Swyxt! commuta automaticamente lo stato in **Assente** come da configurazione, lo stato **Assente** apparirà sul tasto nome solo se tutti i client hanno automaticamente commutato su **Assente**.

Così si imposta il proprio stato su “Silenzio”

- 1 Cliccate sulla vostra immagine del profilo.
 - ✓ Si apre una finestra pop-up dove è possibile configurare le informazioni di stato.
- 2 Selezionare lo stato **Silenzio** dal menu a discesa **Stato di presenza**.
 - ✓ Lo stato viene visualizzato sull'immagine del profilo e appare per l'interlocutore sul tasto del nome creato. Inoltre lo stato viene indicato anche nella rubrica globale.

Non appena impostato lo stato su **Silenzio**, non si ricevono più chiamate in entrata. La linea viene segnalata al chiamante come “Occupata” e le chiamate vengono visualizzate come perse nel diario chiamate.

Nel momento di un nuovo accesso a Swyxt! oppure nel caso di un riavvio di Swyxt!, l'utente verrà interpellato se intende impostare il proprio stato su **Disponibile** oppure se debba rimanere su **Silenzio**.



Modificando lo stato in **Silenzio** quando il telefono sta già squillando, il segnale acustico verrà disattivato. La chiamata viene segnalata solo mediante animazione del tasto linea o un fumetto.

Così si inserisce il testo relativo allo stato

- 1 Cliccate sulla vostra immagine del profilo.
 - ✓ Si apre una finestra pop-up dove è possibile configurare le informazioni di stato.
- 2 Inserire il testo desiderato in **Testo di stato**. Il numero massimo di battute disponibili è 252.
 - ✓ Lo stato viene accettato e visualizzato nella rubrica telefonica o sul tasto nome creato dall'interlocutore.



Vengono salvate le ultime cinque voci. In questo modo è più facile impostare rapidamente messaggi di stato ricorrenti.



Il testo digitato verrà visualizzato sempre. La visualizzazione del testo è quindi indipendente dallo stato impostato. Anche se si spegne il PC ad es. e il proprio stato su un tasto nome cambierà in "Disconnesso", il testo digitato apparirà comunque. Grazie a questa opzione è possibile indicare ad es. informazioni sulla propria assenza per ferie (ad. es. "Assente per ferie dal 01 al 09.10"). Un potenziale interlocutore sa quindi in che periodo l'utente cercato non è raggiungibile in azienda e quando potrà invece contattarlo.

Così si imposta la propria immagine

- 1 Cliccare sull'immagine del profilo attuale.
 - ✓ Si apre una finestra pop-up dove è possibile configurare le informazioni di stato.
- 2 Cliccare sull'immagine del profilo.
 - ✓ Si apre la finestra pop-up **Cambiare l'immagine dell'utente**.
- 3 Cliccare su  .
- 4 Selezionare un'immagine dal proprio file system.
- 5 Cliccare su **Salvare**.
 - ✓ L'immagine viene salvata ed è visibile ai contatti sul proprio profilo.
 oppure

- 1 Cliccare con il tasto destro del mouse accanto al logo Enreach nella finestra di controllo delle chiamate.
 - ✓ Si apre il menu contestuale.
- 2 Nel menù **Impostazioni** selezionare l'opzione **Rich Presence | Inserisci immagine personale**.
 - ✓ Si apre la finestra **Inserisci immagine personale**.
- 3 Scegliere l'immagine desiderata nel menù a discesa. L'immagine impostata verrà visualizzata sul tasto nome presso gli interlocutori, se è stata impostata l'opzione di visualizzazione automatica dell'immagine.

Le opzioni possibili sono

 - immagine della banca dati di SwyxWare. Le relative immagini sono riportate in un elenco a discesa e contrassegnate con (Modello). Sono state memorizzate dall'amministratore.
 oppure
 - immagine scelta da proprie banche dati. Le ultimi immagini scelte da proprie banche dati appariranno nell'elenco a discesa.
 oppure

<nessuna immagine>, se non si desidera visualizzare immagini. In questo caso sul tasto nome verrà visualizzata un'immagine standard grigia.

8.9.4 SINCRONIZZAZIONE DELLO STATO CON MICROSOFT TEAMS

Se l'utente dispone anche di un account MS Teams. Lo stato in Swyxt! può essere sincronizzato con tale account. Lo stato impostato in Microsoft Teams, dopo cinque secondi viene automaticamente ripreso da Swyxt!.



Questa funzione deve essere configurata dall'amministratore.



La sincronizzazione dello stato per MS Teams non incide sul testo relativo allo stato impostato in Swyxt!.

In MS Teams (impostato dall'utente)	In MS Teams (automatico, secondo l'attività)	Stato conseguente di SwyxWare
Disponibile	Disponibile	Disponibile
	Disponibile, fuori sede	Disponibile
Non disponibile	Non disponibile	Assente
	Chiamata in corso	Conversazione in corso
	In riunione	Assente
	Chiamata in corso, fuori sede	Conversazione in corso
Silenzio	-	Silenzio
	Presentazione in corso	Conversazione in corso
	Incentrato	Silenzio
Assente	Assente	Assente
	Assente, ultimo accesso orario	Assente
Torno subito	-	Assente
Risulta offline	-	Assente
	Offline	Nessuna sincronizzazione con Microsoft Teams
	Stato sconosciuto	
	Fuori sede	

8.10 SEGNALAZIONE DI CHIAMATA E PRENDERE CHIAMATE IN SOSTITUZIONE

Nel caso di segnalazione di una chiamata (avviso di chiamata) invece, viene visualizzato che è in arrivo una chiamata diretta ad un altro utente o ad un gruppo. Questo tipo di segnalazione viene creata dall'amministratore del sistema. È possibile accettare una chiamata segnalata.

Una chiamata viene segnalata come segue:

- Nella barra delle applicazioni di Windows appare un simbolo di chiamata con un fumetto **Segnalazione de chiamata** con il numero ed il nome del chiamante e del destinatario della chiamata. (La notifica di chiamata nella barra delle applicazioni può essere disattivata anche nelle impostazioni utente. Vedi anche **8.10.1 Configurazione della segnalazione di chiamata**, pagina 89.
- Se al destinatario della chiamata è abbinato un tasto nome, questo lampeggia.
- Se il destinatario della chiamata non risponde, dopo 10 secondi si avverte un segnale acustico.

Così si definiscono le opzioni per la segnalazione di chiamata

In questo modo si prende in sostituzione la chiamata segnalata

Per prendere la chiamata

- 1 Cliccare su **Prendere chiamata** sull'interfaccia utente Swyxt!.

Oppure

- 1 effettuare un doppio clic sul simbolo chiamata nel tray (barra delle applicazioni)

Oppure

- 1 Sollevare l'handset.

- 2 Cliccare sul tasto per prendere in sostituzione chiamate o sul tasto nome.
 - ✓ Diffusore e microfono, o SwyxIt! Handset oppure SwyxIt! Headset vengono attivati, in modo da poter dialogare con il chiamante.

Così si prende una chiamata in sostituzione pur essendo già impegnato in una conversazione

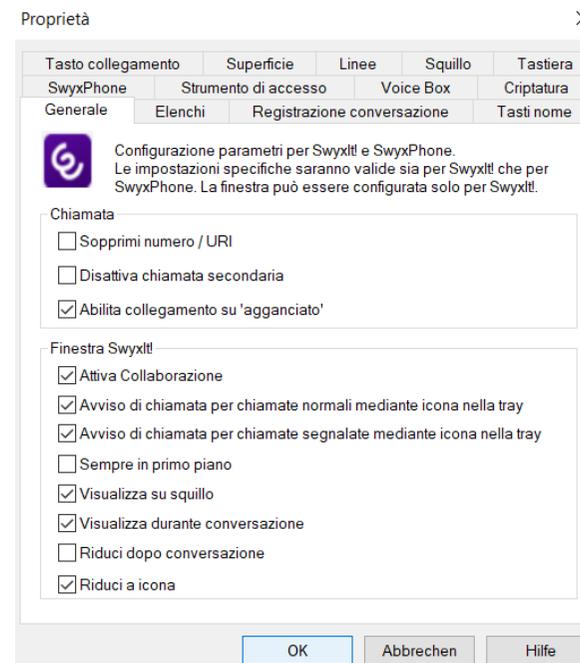
- 1 Cliccare su **Prendere chiamata** o sul tasto del nome sull'interfaccia utente SwyxIt!.
Oppure
- 1 Scegliere una seconda linea (inversione di chiamata) e premere il tasto per prendere chiamate in sostituzione.
Oppure
- 1 Effettuare un doppio clic sul simbolo chiamata nel tray (barra delle applicazioni).
 - ✓ La linea attiva è messa in attesa, l'utente sentirà della musica, si può rispondere alla chiamata in arrivo.

8.10.1 CONFIGURAZIONE DELLA SEGNALAZIONE DI CHIAMATA

Mediante il impostazioni utente è possibile stabilire se una chiamata debba essere accompagnata da una segnalazione nella barra delle applicazioni e un segnale acustico.

Così si definiscono le opzioni per la segnalazione di chiamata

- 1 Cliccare su  e su **Impostazioni utente**.
oppure
- 1 Premete la combinazione di tasti **Alt + Maiusc + U**.
 - ✓ Appare la finestra **Proprietà di...**, che contiene diverse schede con le impostazioni.
- 2 Scegliere la scheda **Generale**.



- 3 Sulla scheda SwyxIt! attiva la casella **Avviso di chiamata per chiamate segnalate mediante icona nelle tray**.
 - ✓ Le chiamate per altri utenti o le chiamate di gruppo vengono visualizzate in una bolla vocale nella barra delle applicazioni.



La visualizzazione nella taskbar possono essere attivati o disattivati nelle impostazioni utente, la chiamata viene comunque segnalata in SwyxIt!.

8.11 COLLABORAZIONE MEDIANTE CLIC

Con SwyxIT sono disponibili le seguenti applicazioni e funzioni di collaborazione:

- Swyx Meeting
 - Videoconferenze online
 - Chat
 - Condivisione dello schermo
 - Abilitazione
 Ulteriori informazioni su Swyx Meeting sono disponibili all'indirizzo help.enreach.com/meeting/1.00/web/Swyx/it-IT/



Per mettere a disposizione il servizio Swyx Meeting, alcuni dati relativi all'utente vengono trasmessi al nostro incaricato del trattamento, Voiceworks B.V. (anch'esso parte del gruppo Enreach) sulla base di un contratto di elaborazione da esso trattati. Utilizzando i prodotti, vengono trasmessi diversi dati come l'indirizzo IP, dati di accesso, messaggi di chat, nomi degli interlocutori, numero di accesso (Swyx Meeting), file inviati e contenuti di condivisione dello schermo (Swyx Meeting).

- Applicazione di terze parti

8.11.1 PRESUPPOSTI

I presupposti per utilizzare la funzione "Collaborazione" sono:

- l'amministratore deve consentire la collaborazione (o la condivisione di applicazioni). Vedi anche *10.2.1 Nozioni generali*, pagina 110.
- La funzione "Collaborazione" deve essere attivata nelle impostazioni utente. Vedi anche *10.2.1 Nozioni generali*, pagina 110.
- Collaborazione con TeamViewer: Durante l'installazione di Swyxt! è stata attivata la relativa funzione. Vedi anche *15.3.2 Installazione specifica*, pagina 160.
- Collaborazione con Swyxt! Meeting Durante l'installazione di Swyxt! è stata attivata la relativa funzione. Vedi anche *15.3.2 Installazione specifica*, pagina 160.
- Collaborazione con Swyx Meeting: Stai usando Chrome o Firefox come browser. Vedi anche *Così si definisce un'applicazione standard per la funzione "Collaborazione"*

8.11.2 AVVIARE LA FUNZIONE COLLABORAZIONE

È possibile avviare una collaborazione tramite Swyxt!.

Così sia avvia la collaborazione

- 1 Cliccare su  per aprire la finestra di controllo delle chiamate.
- 2 Durante la conversazione cliccare sul tasto **Collaborazione**.
 - ✓ In questo modo viene avviata l'applicazione "Collaborazione" definita come predefinita.
 Oppure
 - 1 Durante una conversazione cliccare sul tasto **Collaborazione** con il tasto destro del mouse.
 - ✓ Si apre il menù contestuale con le applicazioni disponibili.
 - 2 Cliccare sull'applicazione desiderata.
 - ✓ Si avvia l'applicazione funzionale alla collaborazione selezionata. La successiva procedura dipende dall'applicazione selezionata.



La funzione di collaborazione con Swyxt! Meeting e TeamViewer è disponibile solo durante una chiamata attiva. Al di fuori delle chiamate, Swyx Meeting è disponibile come applicazione di collaborazione.

help.enreach.com/meeting/1.00/web/Swyx/it-IT/

8.11.3 ASPETTI PARTICOLARI NELL'USO DELLA FUNZIONE "COLLABORAZIONE" CON TEAMVIEWER

Nella comunicazione tra Swyxt! e TeamViewer, in diversi scenari si notano però compartimenti differenti:

- Avviando un meeting mediante la funzione collaborazione in Swyxt! senza aver precedentemente avviato TeamViewer ed essendo connessi con il proprio account TeamViewer, è necessario confermare la connessione cliccando su **Connessione come organizzatore** nella

finestra di TeamViewer, perché la seduta mediante TeamViewer possa essere avviata.

Partecipanti a un meeting TeamViewer non hanno bisogno di un account TeamViewer.

- Quando il partecipante termina il meeting, rimane comunque in essere per l'organizzatore. L'organizzatore deve terminare il meeting manualmente.
- Sul lato del partecipante il tasto "Collaborazione" mantiene lo stato "Abilitato" (rosso) finché la chiamata viene terminata su Swyxt!, indipendentemente dal fatto se il meeting TeamViewer è ancora attivo.
- Il meeting collaborazione rimane in essere anche se il colloquio è stato terminato. La finestra TeamViewer deve essere chiusa manualmente da entrambi i partecipanti al meeting.

8.11.4 DEFINIZIONE DELL'APPLICAZIONE PREDEFINITA PER LA COLLABORAZIONE

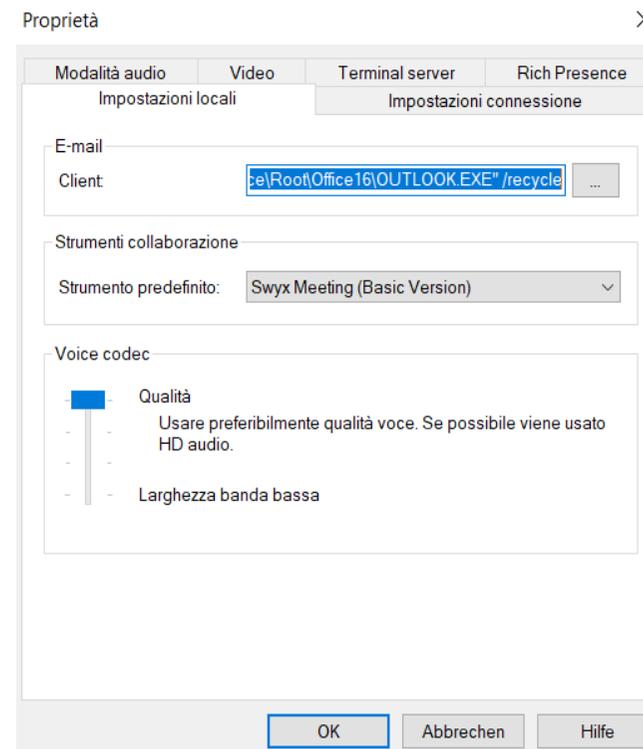
Se nell'ambito del sistema sono disponibili più plug in o applicazioni funzionali all'uso di "Collaborazione" è possibile stabilire quali di questi debbano fungere da opzioni predefinite. L'opzione predefinita viene selezionata direttamente cliccando sul tasto dedicato ad attivare la funzione "Collaborazione".

Tutte le applicazioni disponibili sono comunque accessibili attraverso il menù contestuale del tasto dedicato alla funzione "Collaborazione"; anche le applicazioni non predefinite possono quindi essere attivate semplicemente con un clic.

L'applicazione predefinita non viene memorizzata nelle impostazioni utente. E' un'impostazione locale cioè è valida solamente per il rispettivo PC. In questo modo si garantisce l'avvio dell'applicazione scelta anche se nell'ambito del sistema esistono diverse installazioni.

Così si definisce un'applicazione standard per la funzione "Collaborazione"

- 1 Cliccare sul tasto **Collaborazione** con il tasto destro del mouse e selezionare l'opzione **Proprietà** nel menù contestuale.
 - ✓ Si apre il dialogo per la configurazione locale.



- 2 In **Strumenti collaborazione**, selezionare l'applicazione standard.

8.12 REGISTRAZIONE CONVERSAZIONE

Swyxt! consente di registrare le conversazioni. L'amministratore deve concedere l'autorizzazione ad usare tale funzione. Le opzioni sono due:

- la registrazione di tutte le conversazioni e
- la registrazione di determinate conversazioni a scelta dell'utente.



Nell'ambito del trattamento e della memorizzazione di dati personali va rispettata la relativa normativa. Per domande in particolare relative al trattamento dei dati personali in SwyxWare rivolgersi al proprio amministratore di sistema.



Dati personali non possono essere cancellati automaticamente. Per ottemperare alla normativa in tema di protezione dei dati personali è eventualmente necessario cancellarli manualmente.

Registrazione di tutte le conversazioni

In determinati casi, la registrazione di tutte le conversazioni di un utente è una necessità impellente, ad es. nel caso di hotline. Questa funzione viene gestita dall'amministratore del sistema. Attivata dall'amministratore, l'utente non può definire ulteriori opzioni per la funzione registrazione. Le opzioni sulla scheda dedicata alla configurazione delle registrazioni sono disattivate. Tutte le conversazioni vengono registrate e memorizzate in formato wav. Le conversazioni figurano nell'elenco delle registrazioni nel diario delle chiamate e possono essere riprodotte o eliminate se l'utente è abilitato.

Registrazione di conversazioni ad opera dell'utente

La registrazione delle conversazioni da parte dell'utente può essere completa o limitata a determinate parti.

Tutte le chiamate registrate sono visualizzate in [Registrazioni](#). L'elenco contiene le conversazioni registrate unitamente ad informazioni accessorie ad es. data ed ora, numero di telefono dell'interlocutore e il proprio interno.

Le chiamate registrate vengono salvate nella directory utente come file .wav e possono essere richiamate nella scheda [Registrazioni](#). Vedi [8.12.2 Configurazione dell'opzione registrazione](#), pagina 93.

Registrazione di conversazioni

8.12.1 REGISTRAZIONE DI CONVERSAZIONI

Cliccando il tasto [Registra](#) è possibile registrare la conversazione in corso. L'avvio della registrazione di una conversazione è segnalato mediante un segnale acustico e la colorazione del tasto. Cliccando nuovamente sul tasto [Registra](#), la registrazione verrà interrotta.

L'interlocutore verrà reso edotto della registrazione mediante un segnale acustico. Durante una conversazione, la registrazione può essere più volte attivata e disattivata. Le registrazioni di varie parti di una conversazione verranno salvate in un unico file-quindi anche la voce nell'elenco delle registrazioni sarà una sola.

Così si registra una conversazione

E' in corso una conversazione.

- 1 Fare clic su  .
 - ✓ L'interlocutore sentirà un segnale acustico e la chiamata viene registrata.
 Per limitare la registrazione alle parti interessate, attivare o disattivare il tasto dedicato secondo occorrenza.

Così si termina la registrazione di una conversazione

- 1 Cliccare su  per terminare o interrompere la registrazione, oppure per termina la conversazione. Terminando la registrazione non verrà generato alcun segnale acustico. Per limitare la registrazione alle parti interessate, attivare o disattivare il tasto dedicato secondo occorrenza.

Così si ascoltano i registrazioni

- 1 Fare clic su  nella barra dei menu.
 - ✓ Si apre la panoramica delle registrazioni delle chiamate.

- 2 Spostare il puntatore del mouse sulla registrazione della chiamata desiderata e fare clic su  .
✓ La registrazione della chiamata viene riprodotta.

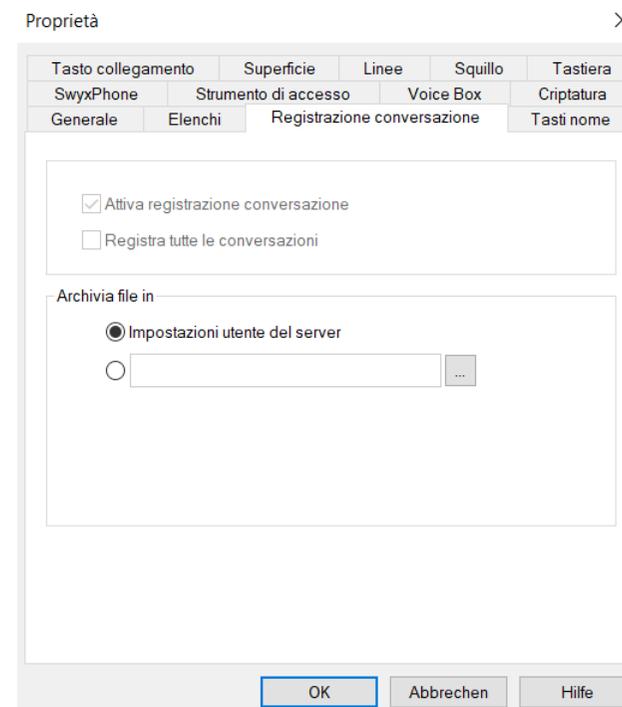
Così si registra una conversazione

8.12.2 CONFIGURAZIONE DELL'OPZIONE REGISTRAZIONE

Normalmente le registrazioni vengono salvate su PC sotto Dati applicazioni o in una diversa directory stabilita dall'amministratore. La directory può essere modificata se l'amministratore ha concesso la relativa autorizzazione. Dalla scheda è rilevabile se vengono registrate tutte le conversazioni, oppure se esse possono essere registrate secondo le proprie esigenze. Le relative caselle non sono evidenziate in quanto eventuali modifiche possono essere apportate soltanto ad opera dell'amministratore.

Così si definisce la directory per l'archiviazione delle conversazioni registrate

- 1 Cliccare su  e su **Impostazioni utente**.
oppure
 - 1 Premete la combinazione di tasti **Alt + Maiusc + U**.
✓ Appare la finestra **Proprietà di...**, che contiene diverse schede con le impostazioni.
 - 2 Selezionare la scheda **Registrazione conversazione**.



- 3 Cliccare su  sotto **Archivia file in**, per la ricerca della directory desiderata.
L'opzione è automaticamente attivata nel momento in cui il campo contiene almeno una directory.
Se si desidera che le registrazioni vengano salvate in una directory standard stabilita dall'amministratore, attivare l'opzione "Directory predefinita del server". Se l'amministratore ha usato le impostazioni standard le proprie registrazioni vengono salvate nella propria directory utente Windows (generalmente localmente sul PC). Per visualizzare la directory digitare in Windows Explorer:
`%appdata%\Swyx\Recording`
- 4 Cliccare **OK** per chiudere la finestra.

8.13 CODICE PROGETTO

SwyxWare può registrare i dati di diversi colloqui (Call Detail Records) e abbinarli a diversi codici progetto. Questi dati possono essere analizzati successivamente. Vedere anche [help.enreach.com/cpe/latest.version/Administration/Swyx/en-US/index.html#context/help/CDR_\\$](http://help.enreach.com/cpe/latest.version/Administration/Swyx/en-US/index.html#context/help/CDR_$).

Per abbinare una chiamata ad un progetto, è necessario immettere il relativo codice progetto prima della chiamata.

L'uso dei codici progetto è possibile anche telefonando da Outlook.

Così si abbina una chiamata ad un progetto

- 1 Digitare '*' e successivamente il codice progetto.
- 2 Terminare l'immissione del codice progetto premendo '#'.
- 3 Selezionare quindi il numero da chiamare come di solito.
 - ✓ Il codice progetto verrà registrato da SwyxWare nelle informazioni dei singoli collegamenti (CDR).

Il codice progetto può essere abbinato ad un tasto nome (ades. *123#, opzione: Attivare **Cancelar display prima della selezione** e disattivare **Selezione immediata**) abbinando il relativo interlocutore ad un secondo tasto nome (ades. 00123 4567, in questo caso non è da attivare **Cancelar display prima della selezione**). Volendo quindi abbinare ad un determinato progetto una conversazione con l'interlocutore, basta premere prima il tasto nome con il codice progetto e successivamente il tasto abbinato al numero di telefono.

Così si abbina una chiamata da Outlook o da Lotus/IBM/HCL Notes a un progetto

- 1 Selezionare un contatto e cliccare sul simbolo Swyxt!.
 - ✓ Appare la finestra Swyxt! **Connessione telefonica**.
- 2 Immettere un codice progetto o selezionare un codice dall'elenco a discesa.
- 3 Successivamente cliccare su **Seleziona** accanto al numero scelto.

- 4 Il numero indicato viene selezionato preceduto dal codice progetto.
 - ✓ Il codice progetto verrà registrato da SwyxWare nelle informazioni dei singoli collegamenti (CDR).

8.14 RICHIAMATA

Chiamando un utente interno e non potendo instaurare il relativo collegamento (ad es. perché impegnato in una conversazione, occupato, assente o perché la chiamata non è stata presa), è possibile depositare una richiesta di richiamata.

Possiamo distinguere due casi:

- Richiamata su occupato, cioè l'utente chiamato è impegnato in una conversazione
- Richiamata (l'interno è libero, ma la chiamata non viene presa o è deviata alla Voice Box)

Swyxt! mette a disposizione un elenco per gestire le proprie richieste di richiamata.

La richiesta di essere richiamato depositata da un altro utente viene registrata diario chiamate in **Tutte** e **Perse**.

Richiamata su occupato

Richiamata in caso di chiamata senza risposta

8.14.1 RICHIAMATA SU OCCUPATO

Si chiama un utente all'interno dell'azienda impegnato in una conversazione. Appare l'avviso "occupato" oppure "bussare", se l'utente chiamato ha ammesso chiamate secondarie. (Nell'elenco delle chiamate in arrivo dell'utente chiamato apparirà -come sempre- una relativa voce). Al proprio Swyxt! verrà segnalato che l'utente chiamato ha terminato la sua conversazione. Previa richiesta verrà automaticamente avviata la richiamata.

Per la funzione "Richiamata su occupato" viene sempre utilizzata la linea usata in origine per la chiamata, anche se un'altra linea fosse stata definita come linea standard.

Così si avvia la richiamata su occupato

Presupposto: E' stata manifestata una richiesta di richiamata su occupato.

- 1 L'utente chiamato termina la conversazione.
 - ✓ Si avverte un segnale acustico e nella system tray di Windows appare un fumetto che propone la rifelezione.
- 2 Confermare la nuova chiamata cliccando sul fumetto nella system tray di Windows.
 - ✓ Il collegamento viene instaurato.

Non confermando la nuova chiamata entro 20 secondi, la voce nell'elenco **Richiamate** cambia in **Era libero. Nuovo tentativo?**.
Cliccare quindi la voce per effettuare una chiamata dall'elenco. Instaurato il collegamento con l'utente, la relativa voce dell'elenco **Richiamate** è cancellata automaticamente.

Così si rifiuta una richiamata su occupato

Condizione: E' stata manifestata una richiesta di richiamata su occupato. L'utente desiderato si libera, viene proposta una richiamata. Si avverte un segnale acustico e nella system tray di Windows appare un fumetto che propone la rifelezione.

- 1 Nella finestra di controllo delle chiamate, selezionare l'opzione **Rifiuta richiamata** nel menù **Funzioni**.
 - ✓ La voce dell'elenco **Richiamate** viene cancellata.

Così si cancella una richiamata su occupato

Condizione: E' stata manifestata una richiesta di richiamata su occupato.

- 1 Cliccare su **Mie richieste di richiamo** nel diario chiamate.

- 2 Cliccare su  e confermare con **Elimina**.
 - ✓ Le voci del diario chiamate vengono cancellate.



Quando si cancellano le voci, si tiene conto dell'impostazione corrente del filtro, cioè si cancellano solo le voci attualmente visualizzate.

oppure

- 3 Cliccare su una o più voci e poi su  per eliminare solo le voci selezionati.

8.14.2 RICHIAMATA IN CASO DI CHIAMATA SENZA RISPOSTA

Si chiama un utente interno ma la chiamata non viene presa. Appare il messaggio Chiamata in uscita, squillo o si sente il messaggio della Voice Box (nel diario delle chiamate dell'utente chiamato apparirà -come sempre- una relativa voce, l'opzione "Chiamate perse" è attiva).

Nel menù **Funzioni** selezionare l'opzione **Richiesta richiamata**, la voce del diario delle chiamate dell'utente chiamato acquisirà lo stato "Richiesta richiamata".

Nell'elenco **Mie richieste di richiamo** tale richiesta è memorizzata con **Richiamata richiesta**. Se l'utente chiamato elabora il proprio diario delle chiamate può

- richiamare un numero dal diario stesso. Prendendo la chiamata, la richiesta di richiamata memorizzata nel proprio elenco verrà cancellata. In assenza di collegamento, la voce relativa alla richiesta di richiamata rimarrà invariata.
- Ignorare la richiesta di richiamata. Ignorando l'utente chiamato la voce nel suo elenco, lo stato della voce cambia in **Richiamata superata**.

- eliminare la richiesta di richiamata dal diario delle chiamate.
La voce dell'elenco dell'utente chiamato è cancellata e la relativa voce del proprio elenco **Richiamate** cambierà in **Richiamata superata**.



Richieste di richiamata in seguito a chiamate senza risposta possono essere depositate solo per utenti connessi allo stesso SwyxServer del chiamante.

Così si risponde una richiesta di richiamata

- 1 Aprire il diario chiamate.
- 2 Cliccare sulla scheda **Perse**.
✓ Viene visualizzato l'elenco delle chiamate perse e le richieste di richiamata sono contrassegnate da .
- 3 Spostare il puntatore del mouse sulla voce desiderata e fare clic su **Chiamare**.
✓ Si apre la finestra di controllo della chiamata e la chiamata viene instaurata.

Richieste richiamata proprie

Nel diario chiamate troverai tutte le richiamate che hai richiesto in **Mie richieste di richiamo**.

In questo elenco è possibile verificare lo stato della richiamata richiesta:

- Richiamata su occupato
Ad un utente occupato è stata manifestata la propria richiesta di richiamata. L'utente è ancora impegnato in una conversazione.
- Era libero. Nuovo tentativo?
Ad un utente occupato è stata manifestata e successivamente segnalata la propria richiesta di richiamata. La richiamata non è stata presa. Cliccando su **Chiamare** è possibile ripetere la chiamata.
- Richiesta richiamata
Ad un utente libero è stata manifestata la propria richiesta di richiamata. Il relativo collegamento non è stato ancora instaurato.

- Richiamata superata
Ad un utente libero è stata manifestata la propria richiesta di richiamata. La richiesta di richiamata è stata ignorata o cancellata dall'utente oppure la risposta è avvenuta mediante e-mail. E' possibile selezionare una delle voci, cancellare singole voci o l'elenco intero. Cancellando delle voci, anche il commento **Richiesta richiamata** nell'elenco dell'utente chiamato verrà cancellato.

8.15 SELEZIONE DA QUALSIASI APPLICAZIONE

E' possibile selezionare un numero da qualsiasi applicazione Microsoft Windows. Evidenziare il numero desiderato. Quando il numero è evidenziato per intero, premere il tasto F11 sulla tastiera. Swyxt! verrà attivato e il numero selezionato. Sollevare il microtelefono per parlare.

Swyxt! selezionerà il testo evidenziato nel seguente modo:

- Sequenza di caratteri
selezionata direttamente da Swyxt! come ad es. il numero di un utente. Questo deve essere memorizzato nel giusto formato nella rubrica globale o personale.
- numero telefonico canonico (ad es. +123 4567-890)
viene selezionato direttamente.
- SIP-URI (ad es. mario.rossi@ditta.it)
viene selezionato direttamente. Il collegamento viene generalmente instaurato in toto attraverso internet.
- Sequenza con più di 4 cifre
viene selezionata come numero esterno con accesso a linea urbana
- Sequenza con 4 cifre o meno
viene selezionata direttamente come numero interno.

Per sapere come abbinare questa funzione a un altro tasto consultare il **10.2.8 Tastiera**, pagina 117.

8.16 CONFERENZA

Mediante SwyxWare utenti esterni ed interni possono essere riuniti in conferenza. E' inoltre possibile aggiungere utenti nuovi ad una conferenza in corso. In alternativa è possibile darsi appuntamento in una sala riunioni virtuale. All'interno di una sala riunioni è possibile partecipare attivamente alla conversazione o fungere semplicemente da ascoltatore.

Avviare una conferenza

Richieste e aggiunte

Sale riunioni

Partecipazione silenziosa

8.16.1 AVVIARE UNA CONFERENZA

Se almeno due linee sono in stato "Attivo" o "Attesa", è possibile avviare una conferenza con questi utenti.

Così si aggiunge un ulteriore utente ad una conferenza

Così si avvia una conferenza

Condizione: Almeno due linee sono in stato "Attivo" o "In attesa".

- 1 Cliccare sul tasto **Conferenza** .
- Oppure
- 1 Selezionare **Conferenza (Tutte le linee)** nel menu contestuale del tasto di linea nella finestra di controllo delle chiamate.
 - ✓ Tutti i collegamenti in essere, attivi o in attesa, vengono riuniti in conferenza.
 - ✓ Tutte le linee si liberano, eccetto la linea utilizzata per la conferenza. Sulla linea dedicata alla conferenza appare la segnalazione **Conferenza**. Tutti gli utenti sentono un segnale acustico di benvenuto quando entrano in conferenza.



Va considerato che è possibile avviare solo **una** conferenza alla volta. E' comunque possibile partecipare anche ad altre conferenze. Queste conferenze devono però essere state avviate da altri utenti.

8.16.2 RICHIESTE E AGGIUNTE

Come partecipante ad una conferenza è possibile avviare una richiesta ad un altro utente durante la conferenza stessa. Durante la richiesta questo utente può essere aggiunto alla conferenza in corso. L'altro utente potrà a sua volta avviare una conferenza alla quale partecipare. Usando il tasto **Conferenza** le due conferenze in corso potranno essere riunite.

Così si avvia una richiesta durante una conferenza in corso

Condizione: Partecipare ad una conferenza.

- 1 Cliccare sul tasto nome, se disponibile.
 - ✓ La linea con la conferenza viene messa **in attesa**.

Oppure

- 1 Cliccare su tasto di una linea libera.
 - ✓ La linea con la conferenza viene messa **in attesa**. La linea libera successiva è utilizzabile per selezionare il numero al quale è diretto la richiesta.
- 2 Effettuare la richiesta e cliccare sul tasto della linea sulla quale è in atto la conferenza per rientrare.
 - Invertire le chiamate passando da una conferenza ad un'altra. Partecipando a diverse conferenze, ad es. se l'utente destinatario di una richiesta ha avviato a sua volta una conferenza, il tasto "Inverti" consente di passare da una conferenza all'altra.
- 3 Per terminare il collegamento con l'utente destinatario di una richiesta, è sufficiente agganciare il microtelefono o premere il tasto della relativa linea.



Essendo connessi al medesimo SwyxWare dell'artefice della conferenza, la linea relativa alla conferenza può essere messa in attesa. Se ciò non fosse il caso, se cioè p.e. il collegamento con l'artefice è instaurato tramite uno SwyxLink, mettendo il collegamento in attesa, gli altri partecipanti sentiranno la rituale musica di attesa.

Così si avvia una conferenza

Così si aggiunge un ulteriore utente ad una conferenza

Condizione: Partecipare ad una conferenza.

- 1 Se c'è una chiamata su un'altra linea, trascinare il tasto di linea sulla linea di conferenza.
 - ✓ La chiamata viene aggiunta alla conferenza e la linea diventa libera.

Oppure

- 1 Chiamare l'utente desiderato su una linea libera. Il numero può essere selezionato digitandolo oppure dalla rubrica o i propri elenchi.
- 2 Appena l'utente chiamato risponde cioè appena il collegamento è instaurato, premere il tasto **Conferenza**  o selezionare la voce del menu **Funzioni | Indire/ampliare conferenza** nella finestra di controllo della chiamata. In alternativa è possibile trascinare la seconda linea sulla linea sulla quale è in corso la conferenza oppure sul tasto "Conferenza" mediante la funzione drag & drop. Adesso è avviata una conferenza con il nuovo utente; l'altra linea è libera. Con l'aggiunta di un nuovo partecipante, anche tutti gli altri partecipanti sentono il segnale di benvenuto.



Se il partecipante ad una conferenza mette in attesa la sua linea di accesso, ritornando in conferenza, **non** ci sarà nessun segnale di benvenuto.

Così si avvia una conferenza

8.16.3 ABBANDONARE O TERMINARE UNA CONFERENZA

Agganciando il microtelefono si distinguono due casi:

- Come artefice della conferenza: Agganciando il microtelefono la conferenza verrà terminata per tutti i partecipanti.
- La conferenza è stata avviata da un altro utente: Agganciando il microtelefono, si abbandonerà la conferenza. Tutti i partecipanti sentiranno un segnale di commiato e gli utenti rimanenti potranno continuare la conferenza.



Per tutti gli utenti aggiunti alla conferenza da parte di un **determinato utente** la conferenza terminerà nel momento in cui egli la abbandona. La conferenza rimane in essere per tutti gli altri utenti.

Così si abbandona una conferenza

Condizione: La conferenza è stata avviata da un altro utente:

- 1 Agganciare il microtelefono. Ogni qual volta un utente abbandona una conferenza si sentirà un segnale di commiato.

Così si termina una conferenza

Condizione: Si è artefice della conferenza.

- 1 Sono a disposizione più opzioni:
 - Se la linea sulla quale è stata avviata la conferenza è attiva, è sufficiente agganciare il microtelefono.
 - Se la linea relativa alla conferenza è in attesa, scegliere la voce **Termina conferenza** cliccando sul tasto della linea con il tasto destro del mouse.

La conferenza è terminata. La linea si libera ed il tasto **Conferenza** è disattivato.



Nel caso l'utente A avesse aggiunto altri utenti, ad es. B e C, ad una conferenza in corso, la seconda conferenza tra A, B e C rimarrà in essere finché l'utente A, come artefice della seconda conferenza non interrompe il collegamento, terminando quindi la conferenza.

8.16.4 SALE RIUNIONI

L'istituzione di sale riunioni è riservata all'amministratore. La sala virtuale è dotata di un numero telefonico selezionando il quale è possibile accedervi. A differenza di una conferenza condotta esclusivamente attraverso Swyxt! in questo caso tutti i partecipanti alla conferenza possono abbandonare la conferenza indipendentemente senza che la conferenza è terminata. Tutti gli utenti possono accedere alla sala riunioni digitando questo numero e partecipare ad una conferenza con altri utenti presenti. E' possibile accedere a una sala riunioni come parte attiva di una conferenza o come ascoltatore, vedi *8.16.5 Partecipazione silenziosa*, pagina 99.

Così si accede ad una sala riunioni

Condizione: La sala riunioni è stata precedentemente creata dall'amministratore.

- 1 Digitare il numero della sala riunioni.
Il collegamento con la sala riunioni verrà instaurato. Tutti i partecipanti alla conferenza sentiranno un segnale di benvenuto. Un determinato annuncio appropriato verrà diffuso, se si fosse l'unico presente.
- 2 Per abbandonare la conferenza è sufficiente agganciare il microtelefono. Tutti gli utenti presenti all'interno della sala riunioni sentiranno un segnale di commiato. La conferenza degli altri utenti rimarrà in essere.

Anche dalla sala riunioni è possibile avviare richieste ad altri utenti, vedi *Così si avvia una richiesta durante una conferenza in corso*, pagina 97.

Inoltre è possibile aggiungere altri utenti alla sala riunioni, vedi *Così si aggiunge un ulteriore utente ad una conferenza*, pagina 98.

Va osservato che tutti gli utenti così aggiunti abbandoneranno la conferenza con l'artefice.

E' anche possibile collegare un altro utente con la sala riunioni. L'utente collegato partecipa alla conferenza indipendentemente da chi l'ha aggiunto e deve quindi eventualmente abbandonare e terminare la conferenza per conto proprio.

Così si collega un altro utente con la sala riunioni

Presupposti

- E' instaurato un collegamento con la sala riunioni e
- è disponibile una seconda linea per un collegamento con un altro utente.

- 1 Premere il tasto **Collega**, o confermare la voce del menu **Collega**. L'altro utente è collegato con la sala riunioni e la conferenza sentirà un segnale di benvenuto. Entrambe le proprie linee si liberano.



I costi per questo collegamento verranno addebitati a chi ha instaurato il collegamento con l'altro utente.



Diverse sale riunioni non possono essere collegate direttamente. Volendo consentire la conversazione di partecipanti a due differenti conferenze, è possibile avviare una conferenza tra le due relative linee. La "conferenza delle sale riunioni" rimarrà in essere finché anche l'artefice vi partecipa e termina quindi, se esso chiude il collegamento.

8.16.5 PARTECIPAZIONE SILENZIOSA

A conferenze indette in sale riunioni virtuali è possibile partecipare anche solo in qualità di ascoltatore. In questo caso si segue la conferenza senza prendervi parte attivamente.

Per accedere alla sala riunioni come ascoltatore e partecipare quindi silenziosamente alla conferenza si seleziona la sequenza '#OWC', quindi

ad es. „219#OWC“. La modalità di accesso può essere adeguata individualmente dall'amministratore mediante script. Vedere anche [help.enreach.com/cpe/latest.version/Administration/Swyx/en-US/index.html#context/help/silent_conference_\\$](http://help.enreach.com/cpe/latest.version/Administration/Swyx/en-US/index.html#context/help/silent_conference_$).



E' da osservare che la sequenza di caratteri e cifre (numero della sala riunioni#OWC) deve essere digitata in blocco.



Anche l'accesso e l'abbandono della sala riunioni da parte di un ascoltatore vengono segnalati acusticamente. il segnale acustico è diverso da quello convenzionale per riconoscere che si tratta di un partecipante silenzioso che non può partecipare attivamente alla conferenza.

8.17 INTERVENTO

Il pacchetto opzionale „SwyxMonitor“ consente la registrazione continua (solo per amministratori) e anche di intervenire nelle conversazioni di altri utenti. Questa funzione consente ad es. a un supervisore (ad es. di un call center) di ascoltare le conversazioni (modalità "Ascolto"), di dare indicazioni all'operatore impegnato nella conversazione (ad es. degli argomenti da addurre) o di partecipare attivamente alla conversazione.



E' compito dell'utente osservare la vigente normativa quando decide di utilizzare il pacchetto opzionale SwyxMonitor. Per domande in particolare relative al trattamento dei dati personali in SwyxWare rivolgersi al proprio amministratore di sistema.

Per consentire l'intervento deve essere installato il pacchetto opzionale "SwyxMonitor" e l'amministratore SwyxWare deve abilitare ogni singolo utente a questa funzione.



Per poter utilizzare l'intervento, il rispettivo utente (agente) di cui un supervisore vuole ascoltare le chiamate deve possedere una **Licenza premium**.

Solo conversazioni condotte tramite Swyxt! (e non in modalità CTI) possono essere ascoltate. Non è altresì possibile ascoltare colloqui condotti con uno SwyxPhone.

Così si ascolta una conversazione

- 1 Selezionare il numero dell'agente la cui conversazione si desidera ascoltare, seguito dal segnale DTMF *24*1# e avviare la chiamata come di rito. Tenere presente che il collegamento può essere instaurato solo mediante il comando DTMF per la modalità "Ascolto". Se un altro supervisore dovesse già essere intervenuto in modalità voce, questa modalità vale automaticamente anche per il secondo intervento.

Il numero dell'agente viene selezionato. Presso il terminale dell'operatore la chiamata non viene segnalata, che invece viene inserita automaticamente nella conversazione in corso. Chi interviene può ascoltare la conversazione senza essere sentito dagli altri due interlocutori.

Se l'operatore non è impegnato in nessuna conversazione, la chiamata viene interrotta. Deviazioni eventualmente impostate dall'operatore (ad es. deviazione di una chiamata secondaria alla Voice Box o a un collega) vengono ignorate, cioè la chiamata verrà comunque accettata dal terminale. L'unica eccezione è la deviazione immediata incondizionata. In questo caso anche l'intervento viene deviato.

- 2 Digitare il relativo comando DTMF per parlare all'operatore o a entrambi gli interlocutori.
- 3 L'intervento viene terminato come una normale conversazione, ad es. agganciando l'handset.

Se la conversazione viene terminata dall'interlocutore dell'operatore (cliente), chi è intervenuto si ritrova automaticamente collegato con l'operatore a meno che non sia intervenuto in modalità "Ascolto". in questo caso la chiamata viene terminata.

Comando DTMF	Spiegazione
*24*1#	Solo ascoltare E' possibile ascoltare entrambi gli interlocutori

Comando DTMF	Spiegazione
*24*2#	Ascoltare entrambi gli interlocutori, dialogare con l'operatore E' possibile sentire entrambi gli interlocutori, l'operatore può sentire chi è intervenuto. L'interlocutore (ad es. cliente esterno) sente solo l'operatore.
*24*3#	Ascoltare entrambi gli interlocutori, dialogare con entrambi E' possibile partecipare direttamente alla conversazione.

8.17.1 PIÙ INTERVENTI

Una conversazione può essere ascoltata da diverse persone. I supervisori intervengono con la stessa identica modalità. Nel momento in cui uno dei supervisori passa dalla modalità "Ascolto" a una modalità voce mediante il relativo comando DTMF, l'operatore sente anche tutti gli altri supervisori eventualmente intervenuti.

I supervisori possono dialogare tra loro anche in modalità "Ascolto". Ne l'operatore ne il suo interlocutore sono in grado di sentirli.

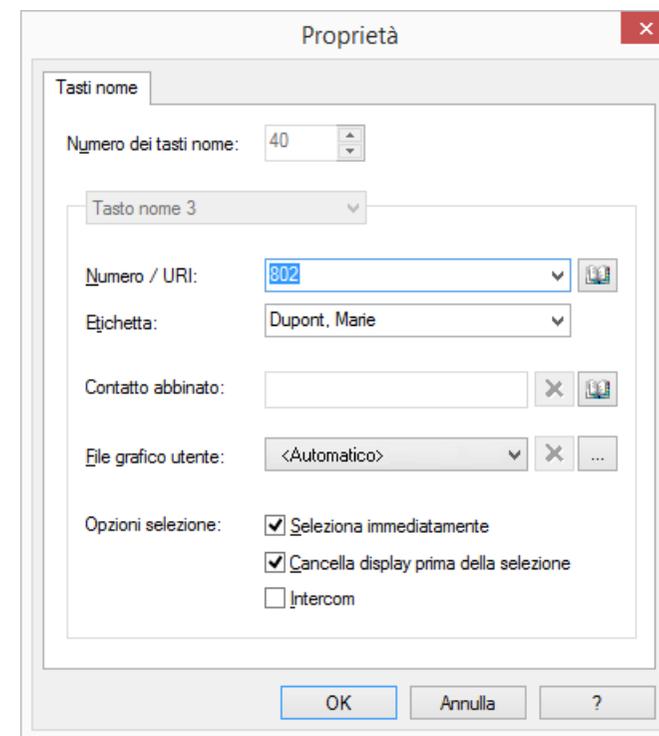
8.17.2 CONFIGURAZIONE DI UN TASTO NOME PER LA FUNZIONE INTERVENTO

Se la funzione viene usata frequentemente, è consigliato abbinare un tasto nome al relativo comando DTMF. In questo modo è sufficiente digitare il numero dell'operatore e avviare la modalità di intervento desiderata premendo il relativo tasto nome.

Così si configura un tasto nome per la funzione intervento

- 1 Cliccare su  sopra il tasto nome.
- 2 Nella finestra pop-up, cliccare su  .
✓ Appare la finestra „Proprietà di...“.

- 3 Digitare il comando DTMF *24*1# per avviare l'intervento nel campo Numero/URI.
- 4 In questo caso va disattivata la casella "Cancella schermo prima della chiamata" perché il numero dell'operatore, la conversazione del quale si intende ascoltare, verrebbe cancellato.



8.18 INVIARE FEEDBACK

Come utente beta, potete utilizzare la funzione di feedback per inviare le vostre osservazioni al team di sviluppo.

Così si invia un feedback

- 1 Fare clic su .
 - ✓ Viene avviata l'applicazione e-mail predefinita e viene generata una nuova e-mail che contiene già il destinatario, l'oggetto e le informazioni sulla versione Swyxt! utilizzata.
- 2 Immettere il testo sotto la riga [Add feedback below](#) e inviare l'e-mail.
 - ✓ Il vostro feedback ci verrà inviato.

9 SWYX MESSENGER

In SwyxIt! è disponibile un'ampia funzione di messaggistica istantanea. L'utilizzo della funzione di messaggistica deve essere attivata da parte dell'amministratore al momento dell'installazione.



Per mettere a disposizione il servizio Swyx Messenger / Swyx Meeting, alcuni dati relativi all'utente vengono trasmessi al nostro incaricato del trattamento, Voiceworks B.V. (anch'esso parte del gruppo Enreach) sulla base di un contratto di elaborazione da esso trattati. Utilizzando i prodotti, vengono trasmessi diversi dati come l'indirizzo IP, dati di accesso, messaggi di chat, nomi degli interlocutori, numero di accesso (Swyx Meeting), file inviati e contenuti di condivisione dello schermo (Swyx Meeting).

9.1 OPZIONI DI SWYX MESSENGER

Nella finestra di Swyx Messenger sono disponibili altre opzioni per l'invio e la ricezione di messaggi.

Visualizzazione cronologia dei messaggi

È possibile visualizzare gli ultimi 50 messaggi di una chat. La visualizzazione è possibile anche quando non si è connessi a internet. L'ulteriore cronologia dei messaggi viene visualizzata in modalità online scorrendo oltre gli ultimi 50 messaggi.

Emoticons (Smileys)

Cliccando su uno degli emoticon in una chat, è possibile aggiungere faccine al messaggio. Inoltre è possibile trovare emoticon tramite la funzione "cerca".

Invia i dati

Per inviare un file a un contatto o a un gruppo, cliccare sul  nell'apposita finestra di chat all'indirizzo e selezionare il file che si desidera inviare.

Cliccando su , voi o il vostro contatto potete scaricare il file e salvarlo ovunque sul suo computer.

Ricerca utente

Avviando una chat è possibile ricercare utenti tramite l'apposita funzione di ricerca SwyxWare. Per farlo, digitare il nome dell'utente desiderato e Premere il tasto "Invio".

È possibile cercare contatti dalla rubrica globale, dai gruppi o dalle chat.

Ricevuta di ricevimento

Inviato un messaggio, accanto ad esso appare un punto:

Icona	Spiegazione
	Il messaggio è stato letto dall'utente.
	Il messaggio non è ancora stato letto dall'utente.

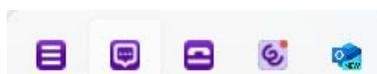
Nelle chat di gruppo, il punto di notifica blu appare non appena uno degli utenti ha letto il messaggio inviato.

Icone nella barra delle applicazioni e nell'area di notifica di Windows

Dopo l'avvio del programma nella barra delle applicazioni appare la relativa icona. Swyx Messenger nella barra delle applicazioni vengono visualizzate le seguenti icone:

Icona	Spiegazione
	La finestra del Swyx Messenger è aperta.
	In Swyx Messenger è disponibile un nuovo messaggio.

La system tray è posizionata a destra nella barra delle applicazioni.



Nella system tray di Windows possono essere visualizzate le seguenti icone quando Swyx Messenger è aperto:

Icona	Spiegazione
	Swyx Messenger è attivo. Cliccare sull'icona per aprire Swyx Messenger.
	In Swyx Messenger è disponibile un nuovo messaggio. Cliccare sull'icona per aprire la chat.

Bozza di messaggio

Per salvare messaggi come bozza, digitarli nell'apposito campo della chat. Se successivamente si torna a questa chat, i messaggi vengono riproposti. Ora è possibile elaborarli e inviarli.

Un messaggio può essere salvato come bozza anche non essendo connessi a internet.

Avvisi

Nuovi messaggi vengono notificati sia sull'interfaccia utente SwyxIt! sia in Swyx Messenger. Il numero dei messaggi è riportato in un bollino rosso.

A seconda dell'impostazione di notifica del sistema operativo Windows, verrà anche visualizzata una notifica pop-up sul desktop.

Informazioni sullo stato e testo

Con l'aiuto di informazioni avanzate sullo stato, si possono dare all'interlocutore nella chat informazioni precise sul proprio stato di presenza. In Swyx Messenger vengono trasmesse le informazioni sullo stato e il relativo testo impostati dai propri contatti in SwyxIt! o Swyx Messenger.

Per impostare il testo e le informazioni sullo stato in Swyx Messenger,

cliccare su  .
Profil

Chat multiplatforma

Messaggi possono essere inviati trasversalmente a prescindere dalla piattaforma (ad es. da Windows a iOS, Android).

Adattare la dimensione di un a finestra

La dimensione della finestra può essere adattata mediante i punti di trascinamento sui bordi della stessa. Chiudendo e successivamente riaprendo la finestra di Swyx Messenger, le dimensioni impostate della finestra vengono mantenute.

Impostazioni

Cliccate su  per aprire le impostazioni. Vengono visualizzate le seguenti informazioni:

Definizione	Spiegazione
Notifica pop-up	Barrare la casella di controllo per attivare le notifiche per i messaggi.
Lingua	Lingua il tuo Swyx Messenger è impostato su
Archiviazione automatica	Intervallo al quale i tuoi messaggi vengono salvati automaticamente (in secondi)
Messaggi recuperati	Numero di messaggi recuperati e visualizzati nella cronologia della chat

Definizione	Spiegazione
Dimensione massima del download	Dimensione massima dei file che possono essere scaricati

9.2 CHAT INDIVIDUALI IN SWYX MESSENGER

Così si avvia una chat individuale

- 1 Fare clic su .
- 2 Selezionare il contatto desiderato o inserire un nome nel campo di ricerca.
Selezionando più di un contatto, verrà avviata una chat di gruppo.
Vedi anche *9.3 Chat di gruppo in Swyx Messenger*, pagina 106.
- 3 Cliccare su **Avvia chat**.
- 4 Digitare il messaggio nell'apposito campo.
- 5 Premere il tasto "Invio".
✓ Il contatto selezionato riceve il messaggio.

oppure

- 1 Cliccare su  su un tasto nome.
- 2 Nella finestra pop-up, cliccare su .
✓ Swyx Messenger viene aperto e si può inviare messaggi al contatto.
oppure
- 1 Spostare il puntatore del mouse su una voce della rubrica telefonica e fare clic sotto **Azione** su .
✓ Swyx Messenger viene aperto e si può inviare messaggi al contatto.

Così si torna alla chat individuale

- 1 Cliccare eventualmente su **Individuale**.
✓ Si apre l'elenco dei contatti con i quali sono già stati scambiati messaggi nella chat.
- 2 Cliccare sul contatto appropriato per riprendere la conversazione.
- 3 Digitare il messaggio nell'apposito campo.
- 4 Premere il tasto "Invio".
✓ Il messaggio viene inviato.

Così si modificare un messaggio



È possibile modificare solo messaggi di testo.

- 1 Cliccare eventualmente su **Individuale**.
✓ Si apre l'elenco dei contatti con i quali sono già stati scambiati messaggi nella chat.
- 2 Cliccare sul contatto appropriato per riprendere la conversazione.
- 3 Cliccare con il tasto destro del mouse sul messaggio che si desidera modificare e selezionare **Modifica**.
✓ Si apre una finestra in cui è possibile modificare il messaggio.
- 4 Modificate il vostro messaggio e cliccate su **Salva**.
✓ Il vostro contatto vede il messaggio modificato, contrassegnato come **edatto**.

Così si copiare un messaggio



È possibile copiare solo messaggi di testo.

- 1 Cliccare eventualmente su **Individuale**.
✓ Si apre l'elenco dei contatti con i quali sono già stati scambiati messaggi nella chat.
- 2 Cliccare sul contatto appropriato per riprendere la conversazione.
- 3 Cliccare con il tasto destro del mouse sul messaggio che si desidera copiare e selezionare **Copia**.
✓ Il messaggio verrà salvato negli appunti.

Così si cancellare un messaggio



È possibile cancellare solo messaggi di testo.

- 1 Cliccare eventualmente su **Individuale**.
✓ Si apre l'elenco dei contatti con i quali sono già stati scambiati messaggi nella chat.
- 2 Cliccare sul contatto appropriato per riprendere la conversazione.
- 3 Cliccare con il tasto destro del mouse sul messaggio che si desidera cancellare e selezionare **Cancella**.
- 4 Per confermare cliccare su .
✓ Il messaggio viene cancellato.

Così si avvia una chiamata da una chat individuale

- 1 Cliccare eventualmente su **Individuale**.
✓ Si apre l'elenco dei contatti con i quali sono già stati scambiati messaggi nella chat.
- 2 Cliccare sul contatto con il quale si intende iniziare una chiamata.
- 3 Cliccare su  per avviare una chiamata.
- 4 Se necessario, selezionare il numero di telefono che si desidera comporre dall'elenco a discesa.
✓ Il collegamento viene instaurato.

Così si avvia una riunione partendo da una chat individuale



Se si avvia un Meeting Swyx da Swyx Messenger, utilizzare la versione base di Swyx Meeting Basic, vedere anche [help.enreach.com/cpe/latest.version/Administration/Swyx/en-US/index.html#context/help/feature_profiles_\\$](https://help.enreach.com/cpe/latest.version/Administration/Swyx/en-US/index.html#context/help/feature_profiles_$).

- 1 Cliccare eventualmente su **Individuale**.
✓ Si apre l'elenco dei contatti con i quali sono già stati scambiati messaggi nella chat.
- 2 Cliccare sul contatto con il quale si intende iniziare una conferenza.
- 3 Cliccare su  per iniziare una conferenza.
✓ Swyx Meeting si apre e il vostro partner di chat riceve un messaggio con il quale può entrare nella sala riunioni, vedi anche help.enreach.com/meeting/1.00/web/Swyx/it-IT/index.html.

Così si cancella la chat individuale

- 1 Cliccare eventualmente su **Individuale**.
- 2 Nell'anteprima della chat relativa al contatto da cancellare cliccare su .
- 3 Per confermare cliccare su .
✓ La chat viene cancellata.

9.3 CHAT DI GRUPPO IN SWYX MESSENGER

Così si avvia una chat di gruppo

- 1 Fare clic su .
- 2 Selezionare i contatti con i quali iniziare una chat di gruppo.

- 3 Digitare eventualmente un nome per la chat di gruppo.
- 4 Cliccare su **Avvia chat**.
- 5 Digitare il messaggio nell'apposito campo.
- 6 Premere il tasto "Invio".
 - ✓ Il messaggio viene inviato al gruppo.

Così si aggiunge un altro contatto alla chat di gruppo

Solo in qualità di amministratore del gruppo è possibile aggiungere altri contatti alla chat. La qualità di amministratore è indicata nell'area informazioni di una chat di gruppo.

- 1 Cliccare eventualmente su **Gruppi**.
- 2 Nell'anteprima della chat di gruppo alla quale aggiungere un ulteriore contatto cliccare su .
- 3 Selezionare i contatti che si desidera aggiungere alla chat di gruppo.
- 4 Cliccare su **Salvare**.
 - ✓ Il contatto viene accettato nel gruppo.

Così si elimina un contatto dalla chat di gruppo

Solo in qualità di amministratore del gruppo è possibile eliminare contatti dalla chat. La qualità di amministratore è indicata nell'area informazioni di una chat di gruppo.

- 1 Cliccare eventualmente su **Gruppi**.
- 2 Nell'anteprima della chat di gruppo alla quale aggiungere un ulteriore contatto cliccare su .
- 3 Cliccare accanto al contatto appropriato su .
- 4 Cliccare su **Salvare**.
 - ✓ Il contatto viene eliminato dal gruppo.

Così si modifica il nome di una chat di gruppo

Solo in qualità di amministratore del gruppo è possibile modificare il nome della chat. La qualità di amministratore è indicata nell'area informazioni di una chat di gruppo.

- 1 Cliccare eventualmente su **Gruppi**.
- 2 Nell'anteprima della chat di gruppo alla quale aggiungere un ulteriore contatto cliccare su .
- 3 Digitare un nome nel campo „Nome gruppo“.
- 4 Cliccare su **Salvare**.
 - ✓ Il nome del gruppo è modificato.

Così si modificare un messaggio

Vedi anche *Così si modificare un messaggio*, pagina 105.

Così si copiare un messaggio

Vedi anche *Così si copiare un messaggio*, pagina 105.

Così si cancellare un messaggio

Vedi anche *Così si cancellare un messaggio*, pagina 106.

Così si abbandona una chat di gruppo

Abbandonando una chat di gruppo, si perde l'accesso a tutti i messaggi precedenti di questo gruppo.

- 1 Cliccare eventualmente su **Gruppi**.
- 2 Nell'anteprima della chat di gruppo alla quale aggiungere un ulteriore contatto cliccare su .
- 3 Confermare cliccando su .
- ✓ Il gruppo è stato abbandonato.



Non è possibile abbandonare una chat di gruppo se si è l'amministratore. A tal fine, è necessario eliminare la chat.

Così si cancella una chat di gruppo

Solo in qualità di amministratore del gruppo è possibile modificare il nome della chat. La qualità di amministratore è indicata nell'area informazioni di una chat di gruppo.

Cancellando una chat di gruppo, tutti gli utenti perdono l'accesso a tutti i messaggi precedenti di questo gruppo.

- 1 Cliccare eventualmente su **Gruppi**.
- 2 Nell'anteprima della chat di gruppo alla quale aggiungere un ulteriore contatto cliccare su .
- 3 Confermare cliccando su .
✓ Il gruppo è stato cancellato.

10 IMPOSTARE SWYXIT!

Questo capitolo contiene la descrizione su come impostare il comportamento di diverse funzioni di Swyxt!.

La maggior parte delle impostazioni vengono memorizzate nel impostazioni utente, cioè è possibile trovarle su ogni PC sul quale viene avviato Swyxt!. Usando SwyxPhone determinate impostazioni vengono usate anche per loSwyxPhone. Vedi anche *10.2 Impostazioni utente*, pagina 110.

Determinate impostazioni invece valgono solo per il PC sul quale attualmente si lavora. Vedi anche *10.3 Impostazioni locali*, pagina 123.



Nell'ambito del trattamento e della memorizzazione di dati personali va rispettata la relativa normativa. Per domande in particolare relative al trattamento dei dati personali in SwyxWare rivolgersi al proprio amministratore di sistema.

10.1 IMPOSTAZIONI DELL'APP

È possibile specificare la modalità di visualizzazione del sito Swyxt! e la risoluzione della finestra di controllo delle chiamate in **Impostazioni dell'app**. Qui si può anche passare da Swyxt! a Swyxt! Classic o specificare se si desidera ricevere versioni beta dell'app.

10.1.1 TEMA

In **Tema** è possibile definire la modalità di visualizzazione di Swyxt!.

Come definire il tema del vostro Swyxt!

1 Cliccare su  e su **Impostazioni dell'app**.

oppure

- 1 Premete la combinazione di tasti **Alt + Maiusc + P**.
 - ✓ Si apre una finestra pop-up dove è possibile configurare le impostazioni.
- 2 Selezionare una modalità di visualizzazione:
 - Utilizzare il tema del sistema operativo
 - Chiaro
 - Scuro
- 3 Cliccare su **Salvare**.
 - ✓ Viene utilizzato il tema selezionato.

10.1.2 RISOLUZIONE DELLA FINESTRA DI CONTROLLO DELLE CHIAMATE

È possibile specificare la risoluzione della finestra di controllo delle chiamate.

Così si configurano la risoluzione della finestra di controllo delle chiamate

- 1 Cliccare su  e su **Impostazioni dell'app**.
oppure
- 1 Premete la combinazione di tasti **Alt + Maiusc + P**.
 - ✓ Si apre una finestra pop-up dove è possibile configurare le impostazioni.
- 2 Impostare la risoluzione desiderata:
 - Rilevamento automatico
 - HD
 - UHD
- 3 Cliccare su **Salvare**.
 - ✓ Viene utilizzata la risoluzione selezionata.

10.1.3 CAMBIA TRA SWYXIT! E SWYXIT! CLASSIC

Con le opportune autorizzazioni, è possibile passare da Swyxt! a Swyxt! Classic in qualsiasi momento.

Così si passa da Swyxt! a Swyxt! Classic

- 1 Cliccare su  e su **Impostazioni dell'app**.
oppure
 - 1 Premete la combinazione di tasti **Alt + Maiusc + P**.
 - ✓ Si apre una finestra pop-up dove è possibile configurare le impostazioni.
 - 2 Attivare il cursore **Utilizzate 'Swyxt! Classic'**.
 - 3 Cliccare su **Salvare**.
 - 4 Confermare il cambio cliccando su **Sì**.
 - ✓ Swyxt! viene riavviato e viene eseguito un nuovo login al server.

È possibile tornare a Swyxt! tramite il menu **Visualizza** di Swyxt! Classic.

10.2 IMPOSTAZIONI UTENTE

Le impostazioni utente contengono informazioni specifiche relative ad un determinato utente, come l'abbinamento di numeri a determinate linee, l'abbinamento di tasti nome e altro.

Queste impostazioni utente sono memorizzato su SwyxServer. In questo modo è possibile ricorrere alle proprie impostazioni specifiche su ogni PC sul quale viene avviato Swyxt!. Swyxt! riconosce l'utente in base al proprio codice e carica le configurazioni appropriate da SwyxServer.

Nelle impostazioni utente l'abbinamento dei tasti del proprio SwyxPhone può essere comodamente definito. Non appena SwyxPhone è connesso allo SwyxServer l'abbinamento consueto dei tasti è disponibile anche sullo SwyxPhone.

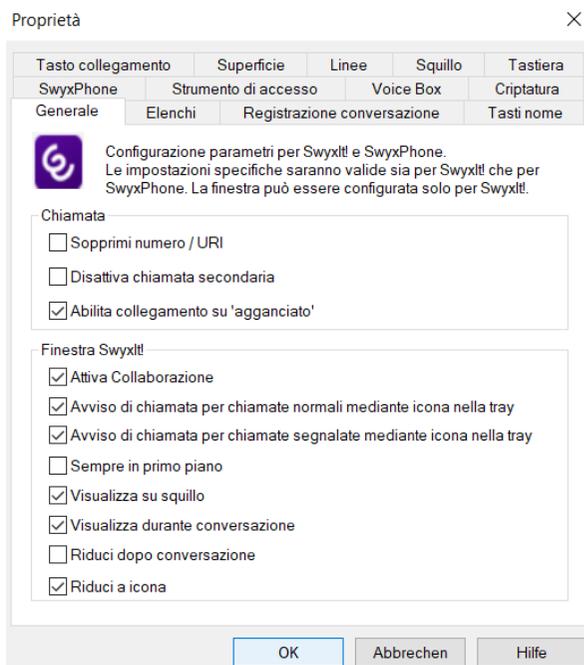
Sono evidentemente escluse le impostazioni effettuate sotto **Impostazioni locali**. Una di queste è p.e. la calibrazione del dispositivo audio (Swyxt! Handset, Swyxt! Headset ecc.). Queste impostazioni si riferiscono ad un PC specifico e sono quindi limitate ad esso.

Così si visualizza le impostazioni utente

- 1 Cliccare su  e su **Impostazioni utente**.
oppure
 - 1 Premete la combinazione di tasti **Alt + Maiusc + U**.
 - ✓ Appare la finestra **Proprietà di...**, che contiene diverse schede con le impostazioni.
 - 2 Cliccare su una scheda per configurarla.

10.2.1 NOZIONI GENERALI

Questa scheda serve per definire funzioni base relative alla gestione della telecomunicazione di Swyxt!.



Chiamata

Alla voce "chiamata" si definiscono funzioni base di SwyxIt! e SwyxPhone:

- **Soppressione del proprio numero di telefono/URI**
Attivare questa opzione per impedire la visualizzazione del proprio numero nel caso di chiamate all'esterno.
L'attivazione di questa opzione corrisponde a cliccare sul tasto "Sopprimi numero" sulla superficie. Vedi anche *8.5 Soppressione del proprio numero di telefono*, pagina 76.
- **Disattivare chiamata secondaria**
Attivando questa opzione, durante la conversazione non verranno segnalate ulteriori chiamate. L'utente che tenta di chiamare sentirà il segnale di occupato, oppure la sua chiamata verrà deviata in base

alle impostazioni definite per la "Deviazione su occupato". Vedi anche *6.3 Deviazione su occupato*, pagina 57.

L'attivazione di questa opzione corrisponde a cliccare sul tasto "Blocca chiamata secondaria" sulla superficie. Vedi anche *8.4 Disattivazione chiamata secondaria*, pagina 76.

- **Abilita collegamento su agganciato**
Attivando quest'opzione due interlocutori possono essere collegati semplicemente agganciando:
Il presupposto è quello di avere due conversazioni in essere. Se la conversazione avviata dal proprio numero è attiva, gli altri due interlocutori possono essere collegati direttamente semplicemente agganciando il microtelefono. La funzione **Collegamento mediante aggancio** è qui configurabile. Non avendo iniziata la conversazione, agganciando il microtelefono il collegamento verrà interrotto. Il secondo collegamento rimane in attesa.

Esempio:

Utente C chiama utente A. Successivamente l'utente A avvia un'ulteriore conversazione con l'utente B su un'altra linea (ades. per chiedere informazioni). Agganciando A il microtelefono, gli utenti B e C sono collegati direttamente.



Il microtelefono del terminale deve essere agganciato. Cliccando sulla superficie di SwyxIt! per terminare il collegamento. Le due linee **non** sono collegate tra loro.

Se l'opzione invece non è attivata, la conversazione attiva verrà terminata, mentre l'altra linea rimane in attesa.

SwyxIt! finestra dialogo

Queste impostazioni si riferiscono esclusivamente alla reazione della finestra SwyxIt!.

- **Consentire la collaborazione**
Attivare questa opzione se si desidera consentire l'accesso al proprio desktop durante una conversazione (per la condivisione di applicazioni). Vedi anche *8.11 Collaborazione mediante clic*, pagina 89.

- Segnalazione di chiamate in arrivo nella barra delle applicazioni
In questo caso una chiamata viene visualizzata mediante un "fumetto", cioè la finestra attiva non si modifica. Alla chiamata si può rispondere sganciando l'handset oppure facendo doppio clic sull'icona nella barra delle applicazioni.
- Segnalazione di chiamate nella barra delle applicazioni per chiamate segnalate
In questo caso una chiamata segnalata per un altro utente viene visualizzata mediante un "fumetto" cioè la finestra attiva non si modifica. È quindi possibile accettare la chiamata facendo doppio clic sull'icona nella barra delle applicazioni.
- Sempre in primo piano
Attivata questa opzione la finestra SwyxIt! sarà sempre in primo piano.
- Visualizza su squillo
Attivando questa opzione, nel caso di una chiamata in arrivo la finestra SwyxIt! verrà portata in primo piano per consentire una reazione immediata.
- Visualizza durante conversazione
Attivando questa opzione, la finestra SwyxIt! verrà portata in primo piano sganciando il microtelefono.
- Riduci dopo conversazione
Attivata questa opzione, terminate tutte le conversazioni, la finestra SwyxIt! verrà automaticamente chiusa e visualizzata come icona nella system tray.
- Riduci a icona
Attivare questa opzione per visualizzare SwyxIt! solo come icona nella system tray. Altrimenti SwyxIt! viene visualizzato nella system tray e nella barra delle applicazioni.

10.2.2 ELENCHI

Con l'aiuto di questa scheda si configurano l'elenco delle chiamate e le reazioni della riselectzione.

E' possibile stabilire le seguenti opzioni:

- il numero massimo di voci dell'elenco chiamate e dell'elenco riselectzione
- il comportamento della riselectzione automatica

The screenshot shows the 'Proprietà' dialog box with the 'Elenchi' tab selected. The 'Registrazione conversazione' sub-tab is active. The settings are as follows:

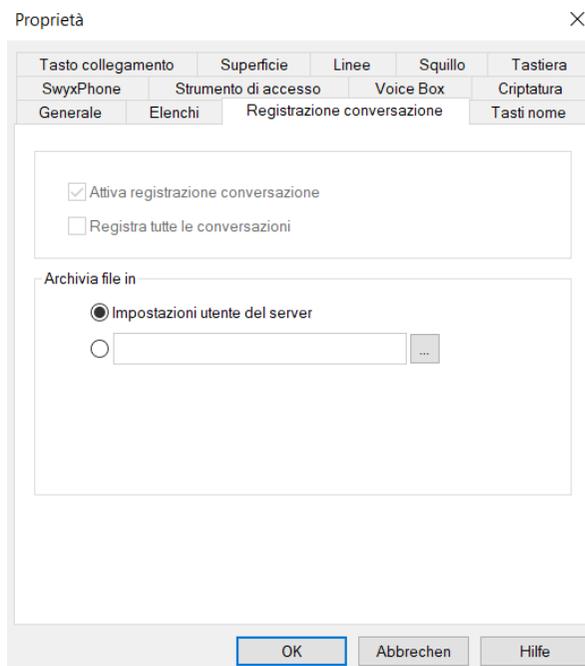
- Elenco chiamate:** Lunghezza massima: 20
- Elenco riselectzione:** Lunghezza massima: 20, Seleziona immediatamente
- Riselectzione automatica:** Pausa: 60 secondi, Usa sempre riselectzione automatica

Buttons at the bottom: OK, Abbrechen, Hilfe.

Così si definisce la lunghezza degli elenchi nel diario delle chiamate

10.2.3 REGISTRAZIONE CONVERSAZIONE

Normalmente le registrazioni vengono salvate su PC sotto Dati applicazioni o in una diversa directory stabilita dall'amministratore. La directory può essere modificata se l'amministratore ha concesso la relativa autorizzazione. Dalla scheda è rilevabile se vengono registrate tutte le conversazioni, oppure se esse possono essere registrate secondo le proprie esigenze. Le relative caselle non sono evidenziate in quanto eventuali modifiche possono essere apportate soltanto ad opera dell'amministratore.

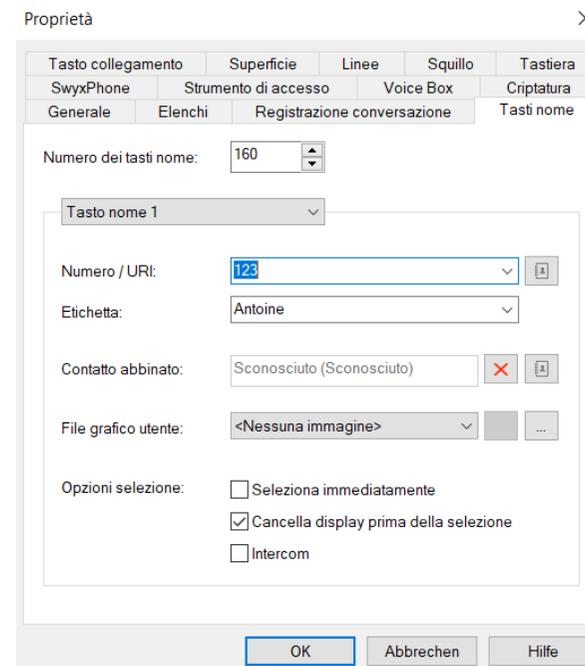


Così si definisce la directory per l'archiviazione delle conversazioni registrate

10.2.4 TASTI NOME (SELEZIONE RAPIDA)

Con l'aiuto di questa scheda si effettua la configurazione dei tasti nome:

- Numero di tasti nome
- Numero telefonico e intestazione a un tasto
- Contatti collegati
- Selezione immediata del numero
- Cancellazione del campo (display) prima della selezione
- Uso della funzione "Intercom"



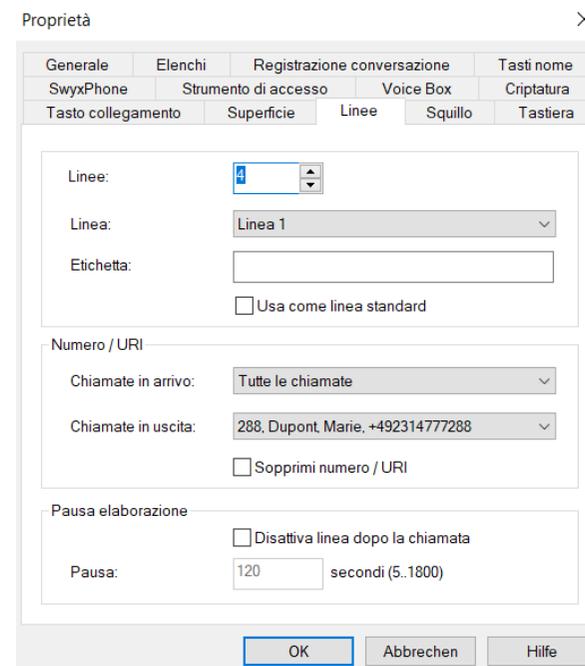
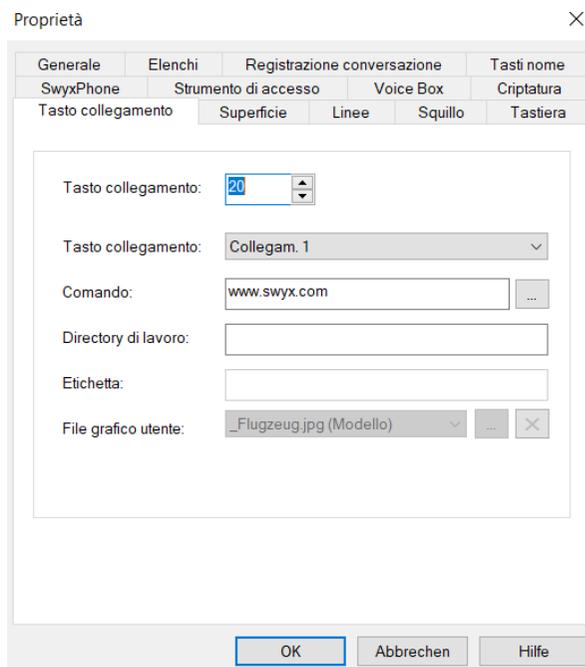
Vedi anche 8.9.1 Configurazione dei tasti nome, pagina 81.

Così si configura i tasti nome nelle impostazioni utente

10.2.5 TASTI COLLEGAMENTO

Con l'aiuto di questa scheda si effettua la configurazione dei tasti collegamento.

Con i tasti collegamento è possibile creare dei link con programmi o pagine web usati frequentemente. Cliccando sul relativo tasto è possibile ad es. avviare un browser oppure aprire una banca dati.



10.2.6 LINEE

Con l'aiuto di questa scheda si effettua la configurazione dei tasti linea. E' possibile stabilire le seguenti opzioni:

- Numero delle linee
- Intestazione dei tasti linea
- Riservare una linea per chiamate particolari (ades. chiamata al gruppo o chiamate a un determinato numero)

Questo numero viene generalmente visualizzato presso l'utente chiamato e può essere usato per il calcolo delle spese. Disponendo di un solo numero, questo verrà utilizzato automaticamente anche per chiamate in uscita.

- Impostare il numero da usare per chiamate in uscita.
- Soppressione del numero per chiamate in uscita su questa linea
- Impostare una pausa per una linea dopo una conversazione, vedi [5.1.7 Bloccare linee \(pausa elaborazione\)](#), pagina 47.

Così si stabiliscono le proprietà di un tasto linea

Così si blocca una linea

10.2.7 SQUILLO

Sulla scheda **Squillo** si definisce il tipo di segnale acustico per le chiamate.

Nell'ambito della definizione dei segnali acustici è possibile abbinare squilli a determinati utenti oppure all'interno selezionato, vedi [10.2.7.1 Abbinamento squilli numeri](#), pagina 115. In seguito la configurazione dei segnali acustici è possibile soltanto tramite la superficie, vedi [10.2.7.3 Squillo "silenzioso"](#), pagina 116. Il segnale acustico "bussare" per chiamate secondarie può essere disattivato, vedi [10.2.7.2 Segnalazione chiamata secondaria limitata alla superficie](#), pagina 116.

E' possibile usare file appoggiati da Windows Media Player (ades. WAV, MP3, WMA) oppure registrare nuovi segnali mediante SwyxIt!.

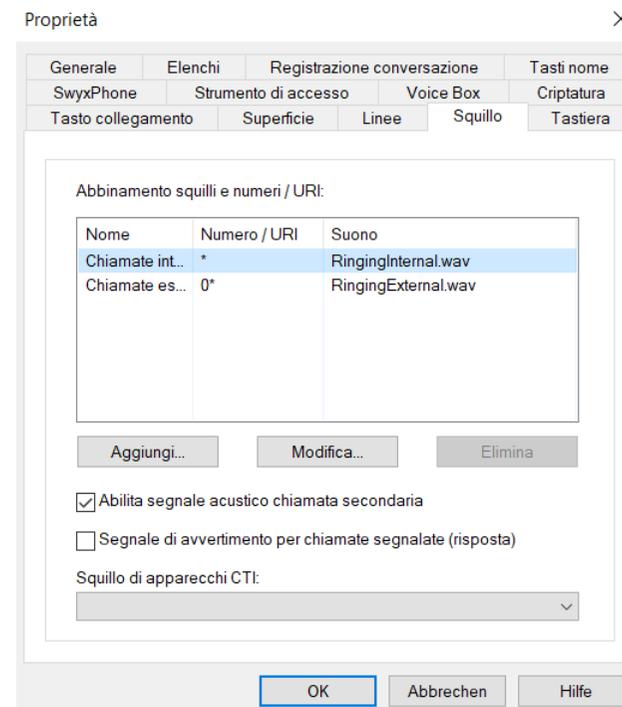
Così si definiscono i diversi tipi di squillo

10.2.7.1 ABBINAMENTO SQUILLI NUMERI

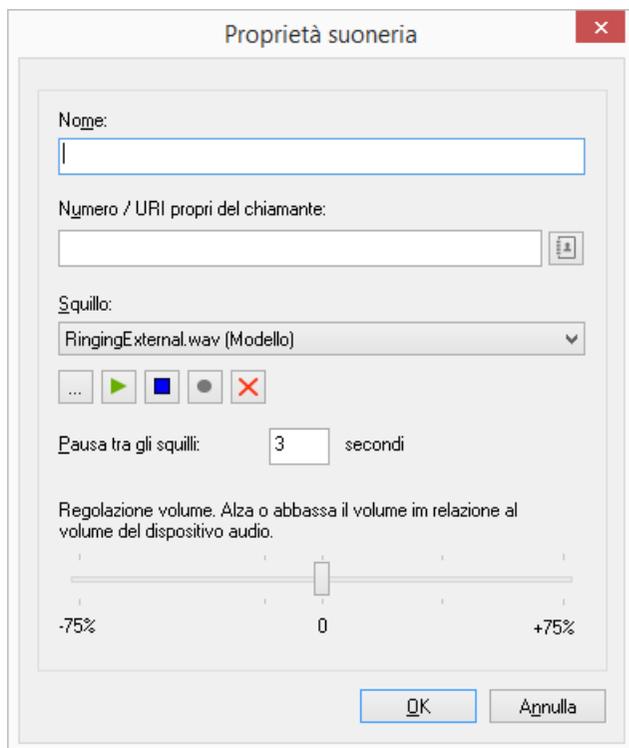
Con SwyxIt! è possibile scegliere diversi tipi di squillo a seconda dell'utente che sta chiamando. In alternativa possono essere indicati anche i propri numeri interni. Lo squillo sarà differente in dipendenza dell'interno chiamato.

Così si definiscono i diversi tipi di squillo

- 1 Cliccare su  e su **Impostazioni utente**.
- oppure
- 1 Premete la combinazione di tasti **Alt + Maiusc + U**.
 - ✓ Appare la finestra **Proprietà di...**, che contiene diverse schede con le impostazioni.



- 2 Scegliere la scheda **Squillo**.
- 3 Su questa scheda sono riconoscibili tutti i numeri e tutte le maschere con gli squilli ad essi abbinati. E' possibile modificare voci esistenti, cancellarle oppure aggiungere nuove voci.
- 4 Cliccare su **Aggiungi...** per definire un segnale acustico particolare.
- 5 Definire il nome ed il numero telefonico del chiamante. In alternativa qui può essere indicato uno dei propri numeri interni o MSN. In questo caso lo squillo verrà scelto se a tale numero interno è diretta una chiamata. Il carattere jolly "*" sta per un insieme di più caratteri, "?" per un carattere solo. Lo squillo verrà sempre scelto in base alla maggiore congruenza riscontrata.



- 6 Stabilire lo squillo. Scegliere un file dall'elenco a discesa, ricercare un file o registrarlo.
- 7 Definire la pausa tra gli squilli.
- 8 Definire il volume dello squillo.
Se necessario alzare o abbassare il volume della suoneria con questo comando in rapporto all'impostazione del volume nel menù **Squilli configurazione audio**, vedi *Così si configurano le impostazioni relative all'uso dei dispositivi audio*, pagina 125.
- 9 Cliccare su **OK**.
- 10 Si ritorna alla scheda **Squillo**.
- 11 Attivare **Segnale di avvertimento per chiamate segnalate (risposta)**, per generare un segnale acustico se, dopo 10 secondi, il destinatario della chiamata non risponde, vedi *1.3 Avviso di chiamata*, pagina 9.

12 Definire se si desidera sentire un segnale di avvertimento in caso di chiamata secondaria.

Se la casella non è attivata, la chiamata secondaria verrà segnalata solo sulla superficie del PC (segnalazione silenziosa).

13 Sotto **Squillo di terminali CTI** è possibile stabilire quale dei terminali suonerà trovandosi SwyxIt! in modalità CTI. Le situazioni selezionabili sono:

- squilla solo il CTI SwyxIt! comandante
- squilla solo il terminale (SwyxIt! o SwyxPhone) comandato
- squillano entrambi.

14 Cliccare su **OK**.



Gli squilli relativi a chiamate interne ed esterne non possono essere cancellati ma solo modificati.

10.2.7.2 SEGNALAZIONE CHIAMATA SECONDARIA LIMITATA ALLA SUPERFICIE

È possibile stabilire se una chiamata secondaria debba essere segnalata solamente visivamente (sulla superficie di SwyxIt!) oppure anche mediante un segnale acustico. Nella configurazione standard, il segnale acustico è attivato. A questo proposito disattivare l'opzione **Abilita segnale acustico chiamata secondaria** sulla scheda **Squillo**, vedi *Così si definiscono i diversi tipi di squillo*, pagina 115 passo (12).

10.2.7.3 SQUILLO "SILENZIOSO"

Non volendo abbinare uno squillo ad una chiamata in arrivo, nell'elenco a discesa "Squillo" relativo a tale numero scegliere l'opzione "no squillo", vedi *Così si definiscono i diversi tipi di squillo*, pagina 115 passo (6). SwyxIt! segnalerà la chiamata in arrivo sulla superficie, per esempio mediante animazione della linea oppure, qualora definito nelle impostazioni utente, mediante una finestra SwyxIt! in primo piano o un fumetto.

10.2.8 TASTIERA

Mediante la scheda **Tastiera** è possibile configurare collegamenti (hotkeys) individuali per le funzioni più importanti di Swyxt!.

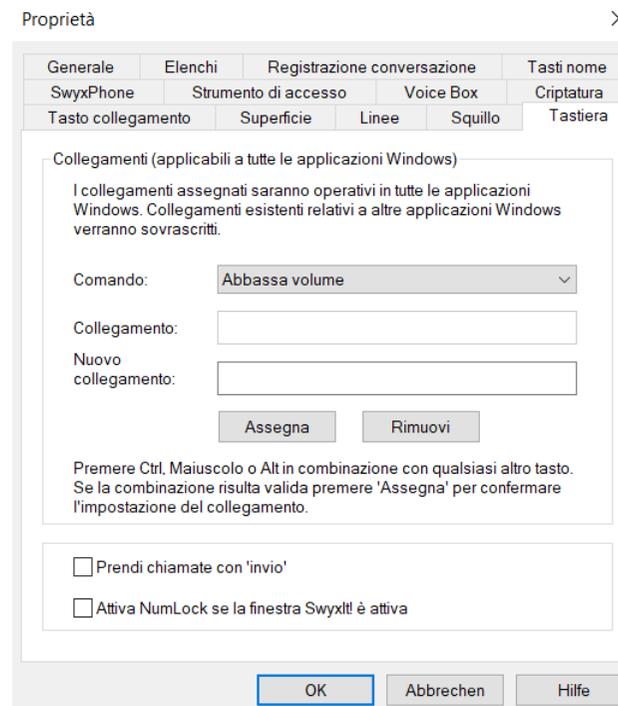
- Swyxt! in primo piano
- Sganciare/agganciare microtelefono
- Cifra 0-9, rombo, asterisco, tasto indietro
- Riselezione, attesa, rubrica, inversione chiamata, invio/collegamento
- Ridurre finestra ad icona
- Riunire in conferenza tutte le linee attive
- Prendere in sostituzione chiamata diretta al membro di un gruppo
- Richiesta richiamata
- Prendere chiamata segnalata
- Selezione del numero evidenziato
- Rubrica personale
- Volume più basso, Volume più alto
- Tutti i tasti nome



Questi collegamenti diventano attivi generalmente per tutti i programmi. Avendo ad esempio definito il tasto F5 come collegamento per una determinata funzione di Swyxt!, la funzione standard di Windows "Aggiorna" (ades. della visualizzazione) non funzionerà, ma verrà aperta la corrispondente funzione di Swyxt!. Per ripristinare la funzione originaria, è necessario annullare il collegamento definito per Swyxt!.

Così si definisce il comportamento di ulteriori immissioni mediante tasti

- 1 Cliccare su  e su **Impostazioni utente**.
oppure
- 1 Premete la combinazione di tasti **Alt + Maiusc + U**.
✓ Si apre una finestra pop-up dove è possibile configurare le impostazioni.



- 2 Scegliere la scheda **Tastiera**.
- 3 Nel menu di selezione a discesa scegliere una funzione. Ove un collegamento fosse già assegnato, questo viene visualizzato nel campo **Collegamento**.
- 4 Cliccare su campo **Nuovo collegamento**. Adesso è possibile indicare un collegamento azionando la combinazione di tasti.
- 5 Cliccare su **Assegna** per abbinare il comando al tasto prescelto. Swyxt! verificherà se il collegamento scelto non è già stato assegnato precedentemente. In caso affermativo, il sistema lo farà presente. La procedura è da ripetere (4).
- 6 Attivando la funzione **Prendi chiamate con invio**, al momento dello squillo queste possono essere accettate premendo il tasto "Invio" (enter). Usando un headset questo verrà attivato, telefonando con

un handset o un telefono (in modalità CTI) verrà attivata la funzione vivavoce (se disponibile). Altrimenti verrà attivato solo il diffusore.

- 7 Attivando la funzione **Attiva NumLock se la finestra Swyxt! è attiva**, con la finestra **attiva** Swyxt! è possibile immettere il numero immediatamente mediante il blocco cifre (tastiera numerica). Se tale casella non è attivata, premendo il tasto Num è comunque possibile digitare un numero anche quando la finestra Swyxt! non è attiva. La finestra Swyxt! si aprirà con il numero digitato evidenziato nel campo destinato alla digitazione.
- 8 Cliccare su **OK**.

Così si cancella un collegamento (hotkey)

- 1 Per rimuovere un collegamento, scegliere la funzione dal menu a discesa.
- 2 L'abbinamento assegnato è visualizzato nel campo **Collegamento**.
- 3 Cliccare su **Rimuovi** per cancellare il collegamento assegnato.
- 4 Cliccare su **OK**.



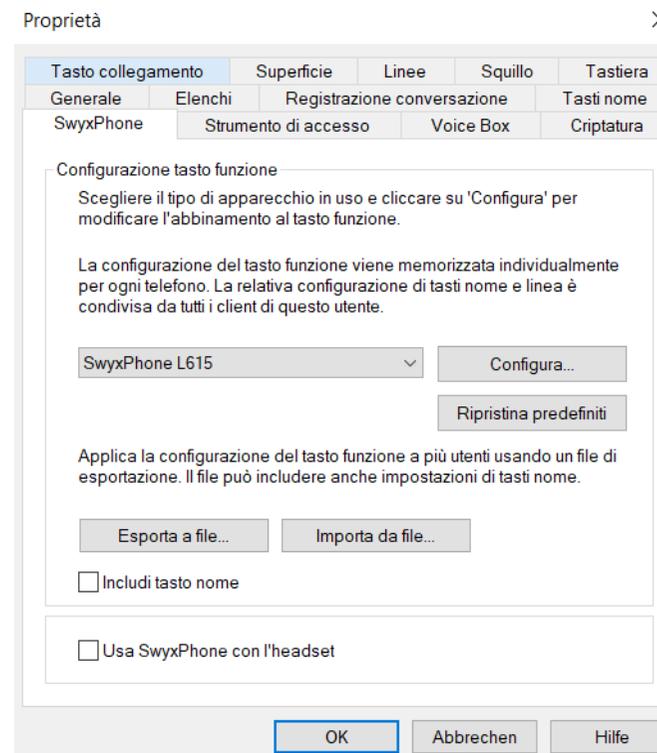
Rimosso il collegamento valido per Swyxt!, è automaticamente ripristinata la funzione Windows originaria.

10.2.9 SWYXPHONE

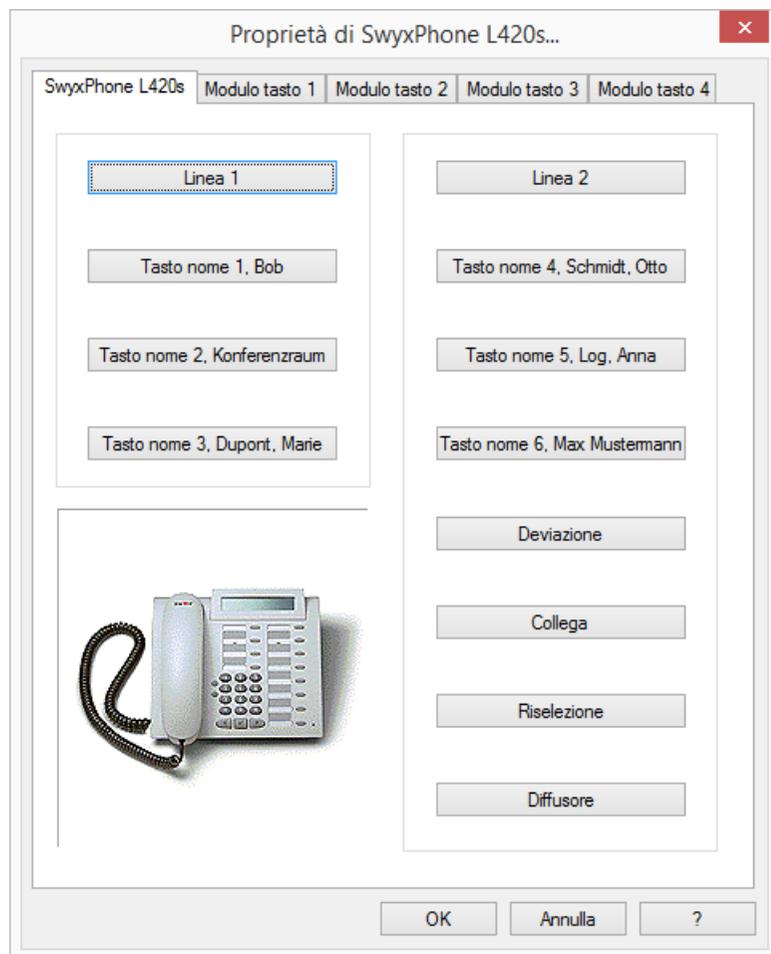
Mediante la scheda SwyxPhone è possibile assegnare comodamente i tasti dei diversi telefoni IP nelle impostazioni utente.

Così si configurano i tasti per SwyxPhone in Swyxt!

- 1 Scegliere il modello di telefono che si desidera configurare dal menu a discesa e cliccare su **Configura....**

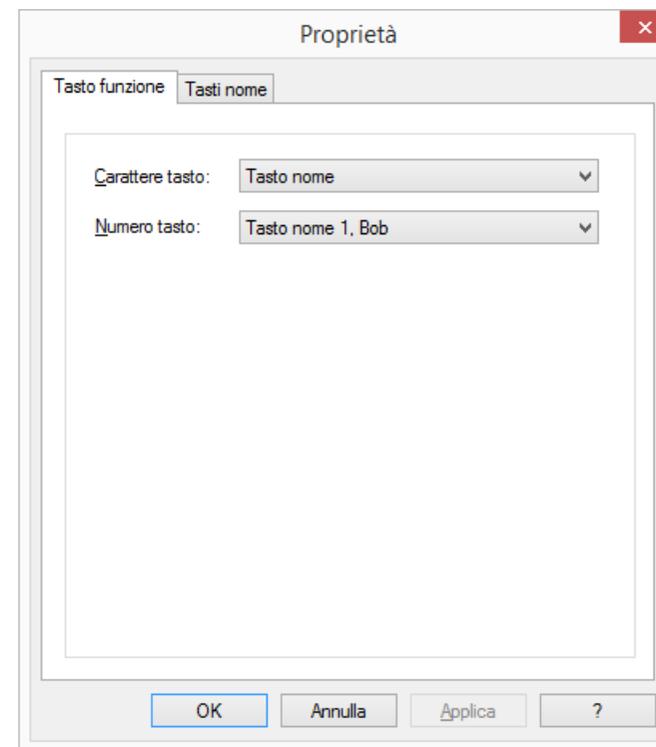


- ✓ Si apre una finestra con le proprietà del telefono scelto.



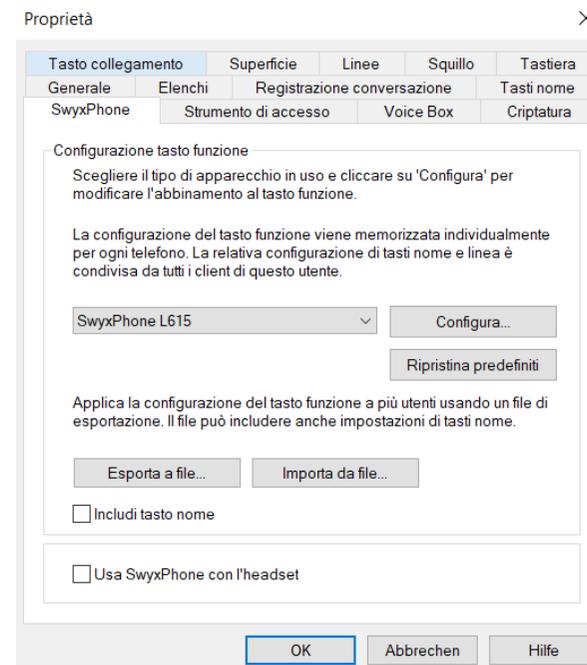
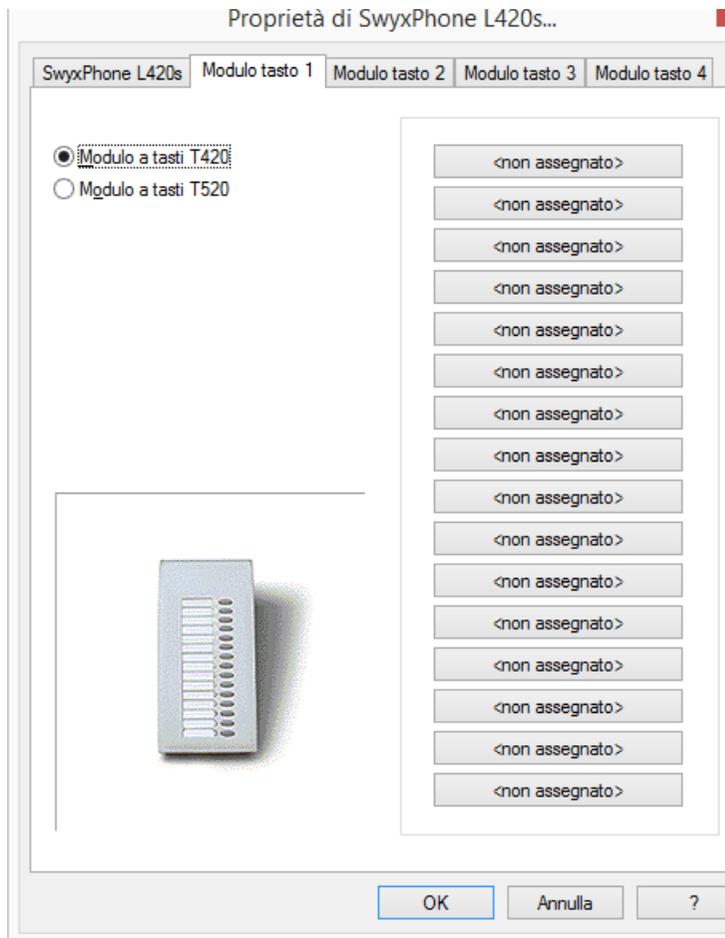
Si vede una foto del telefono e campi disposti in analogia ai tasti sul telefono.

- 2 Cliccare su un campo per configurare il relativo tasto del telefono.
 - ✓ Si apre la scheda delle proprietà del tasto.



A seconda della funzione scelta è disponibile un'ulteriore scheda per definire meglio le proprietà del tasto.

- 3 Seguire questo iter per configurare tutti i tasti del telefono scelto. Usando diversi modelli di telefono è possibile configurare tutti i tasti per tutti i modelli di telefono. A seconda del modello scelto sono eventualmente disponibili ulteriori schede per configurare moduli a tasto.



- 4 Scegliere il modulo da collegare.
- 5 Creare gli abbinamenti dei tasti come sul telefono e cliccare su **OK** per ritornare alla scheda **Proprietà di...**



Si noti che i tasti nome e i tasti di linea sono configurati allo stesso modo per SwyxIt! e SwyxPhone se sono collegati a SwyxServer con lo stesso account utente. Il tasto nome 1 ha lo stesso identico abbinamento per tutti i telefoni e lo SwyxIt!.

- 6 Nella finestra **Proprietà di...** è inoltre possibile importare ed esportare abbinamenti di tasti.



Verranno esportati tutti i dati configurati per il conto utente in questione. Connettendosi a uno SwyxPhone la configurazione standard verrà automaticamente memorizzata nel proprio conto utente.

- 7 Definire se si desidera allacciare un headset allo SwyxPhone.
 - Se questa opzione non è attivata, rispondendo ad es. a una chiamata con microtelefono agganciato verrà attivata la funzione vivavoce. Un headset allacciato verrà attivato solamente dopo aver premuto il tasto headset sul telefono.
 - Se l'opzione invece è attivata la conversazione potrà essere condotta mediante headset. Volendo attivare la funzione vivavoce

Per farlo usare i tasti **Esporta a file** o **Importa da file**. Qui è possibile stabilire se importando o esportando i dati relativi agli abbinamenti dei tasti devono contemplare anche numeri e nomi ad essi abbinati. Disattivando la casella **Includi tasto nome** verrà esportata solamente la funzione (ad es. tasto nome 3), ma non il relativo nome e numero telefonico.

è necessario premere il tasto diffusore sul telefono. L'opzione è comunque rilevante solo se l'utente utilizza uno SwyxPhone al quale vuole allacciare un'headset. Vedi anche *App. E: Terminali*, pagina 177.

Codifica di conversazioni mediante SRTP

A partire dalla versione SwyxWare è supportata la codifica delle conversazioni mediante il protocollo "Secure Real Time Transport Protocol" (SRTP). Il protocollo "in tempo reale", applicato cioè alle conversazioni attive contribuisce a rendere sicure le conversazioni stesse. La conversazione viene codificata.

I terminali della serie SwyxPhone Lxxx e SwyxIt! supportano questa tecnologia e sono quindi adatti per codificare le conversazioni mediante SRTP.

Vedi anche *10.2.12 Codifica*, pagina 122.

10.2.10 STRUMENTO DI ACCESSO

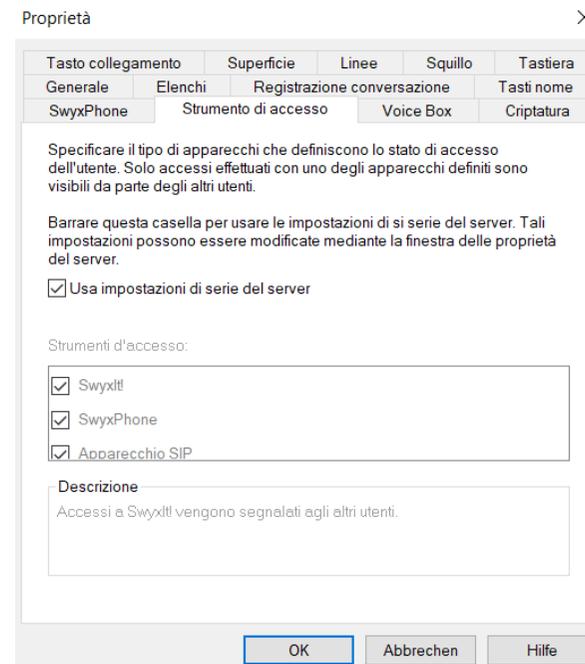
Un utente può segnalare il proprio stato ad un altro utente, vedi *1.4 Segnalazione dello stato*, pagina 9. Se un utente è connesso allo Swyx-Server con diversi terminali, qui si può definire quale di essi segnalerà lo stato dell'utente.

Esempio:

Un utente dispone di uno SwyxPhone e di SwyxIt! installato sul proprio computer. Lo SwyxPhone è sempre attivo mentre il computer è acceso solo in presenza dell'utente. In questo caso è logico definire che a segnalare il proprio stato sia SwyxIt!.

Così si definisce il terminale per segnalare lo stato

- 1 Definire se si desidera usare le impostazioni standard del server.



- 2 Disattivando la casella è possibile selezionare il tipo di terminale dall'elenco sottostante. Attivare la relativa casella nell'elenco. Solo i terminali attivati segnaleranno poi lo stato dell'utente.

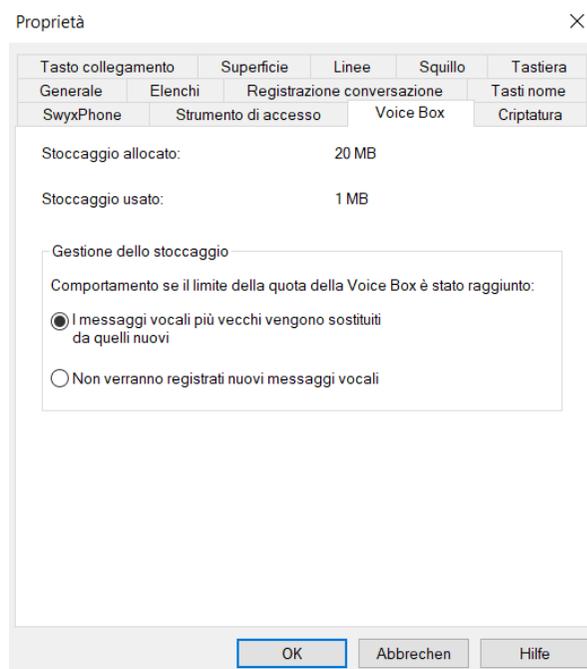
10.2.11 VOICE BOX

Sotto la scheda **Voice Box** è possibile visualizzare le informazioni sullo spazio di archiviazione dei messaggi vocali e impostare il comportamento da adottare quando si raggiunge il limite della quota. Per la gestione dello stoccaggio sono disponibili le seguenti opzioni:

- I messaggi vocali più vecchi vengono sostituiti da quelli nuovi: I messaggi vocali più vecchi vengono automaticamente cancellati dal sistema per fare spazio a quelli nuovi.
- Non verranno registrati nuovi messaggi vocali: Potrebbe essere necessario eliminare manualmente i messaggi vocali per liberare lo stoccaggio se si vuole continuare a ricevere i messaggi vocali.

Così si definisce il comportamento se il limite della quota della Voice Box è stato raggiunto

- 1 Cliccare su  e su **Impostazioni utente**.
oppure
- 1 Premete la combinazione di tasti **Alt + Maiusc + U**.
✓ Appare la finestra **Proprietà di...**, che contiene diverse schede con le impostazioni.
- 2 Selezionare la scheda **Voice Box**.



- 3 Selezionare l'opzione desiderata.
- 4 Cliccare su **OK**.
✓ L'impostazione viene salvata e utilizzata durante il salvataggio dei messaggi vocali.

10.2.12 CODIFICA

La modalità di codifica può essere impostata sulla scheda "Codifica". Per la codifica della conversazione il sistema si appoggerà sul protocollo "Secure Real Time Protocol" o SRTP. Il protocollo "in tempo reale", applicato cioè alle conversazioni attive contribuisce a rendere sicure le conversazioni stesse. La conversazione viene codificata e quindi risulta impossibile intercettarla.

Sono disponibili le seguenti modalità di codifica:

- **Nessuna codifica**
Le conversazioni non vengono codificate e sono in chiaro. Se questa casella è disattivata, l'amministratore ha scelto questa modalità già nell'ambito dell'impostazione globale dello SwyxServer.
- **Codifica preferita**
Scegliendo questa opzione le conversazioni vengono codificate solo se l'interlocutore ha configurato la modalità **Codifica preferita** oppure **Codifica necessaria**. In caso contrario le conversazioni non vengono codificate e possono comunque essere condotte.
- **Codifica necessaria**
Selezionando la modalità **Codifica necessaria** la codifica delle conversazioni è un requisito imprescindibile. Significa che le conversazioni vengono sempre codificate oppure la chiamata viene terminata con il motivo **Impostazioni di criptatura incompatibili**. Questo accade ad esempio quando l'interlocutore ha impostato la modalità **Nessuna codifica**.

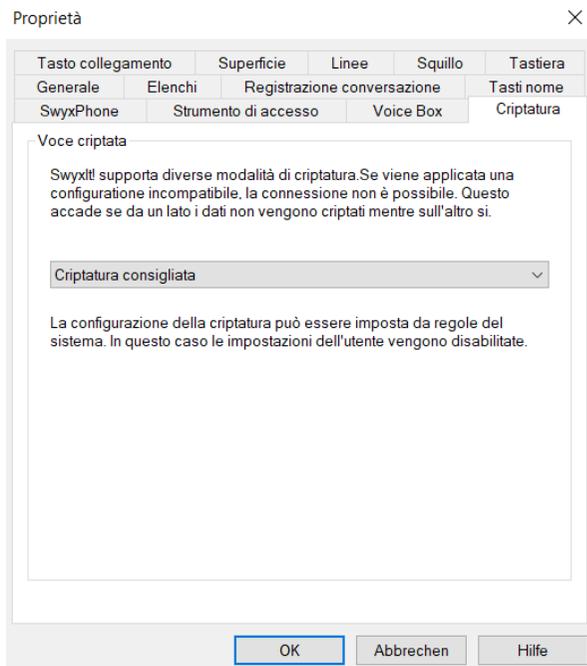


L'amministratore può stabilire impostazioni globali di codifica sullo Swyx-Server. Le scelte operate dall'amministratore si possono ripercuotere sulle modalità di configurazione descritte.

Vedere anche [help.enreach.com/cpe/latest.version/Administration/Swyx/en-US/index.html#context/help/encryption_\\$](http://help.enreach.com/cpe/latest.version/Administration/Swyx/en-US/index.html#context/help/encryption_$).

Così si configura la modalità di codifica

- 1 Selezionare la modalità di codifica desiderata:



- 2 Cliccare su **OK**.
✓ L'impostazione viene salvata.



I parametri qui configurati non verranno memorizzati nell'account utente su SwyxServer, ma soltanto sul PC.

10.3 IMPOSTAZIONI LOCALI

Mediante questa scheda vengono definite tutte le impostazioni locali, cioè tutte le indicazioni valide soltanto per il PC al quale attualmente si lavora. E' disponibile una finestra con diverse schede:

Scheda "Impostazioni locali"

- Indicazione dell'applicazione e-mail per recuperare il messaggio vocale

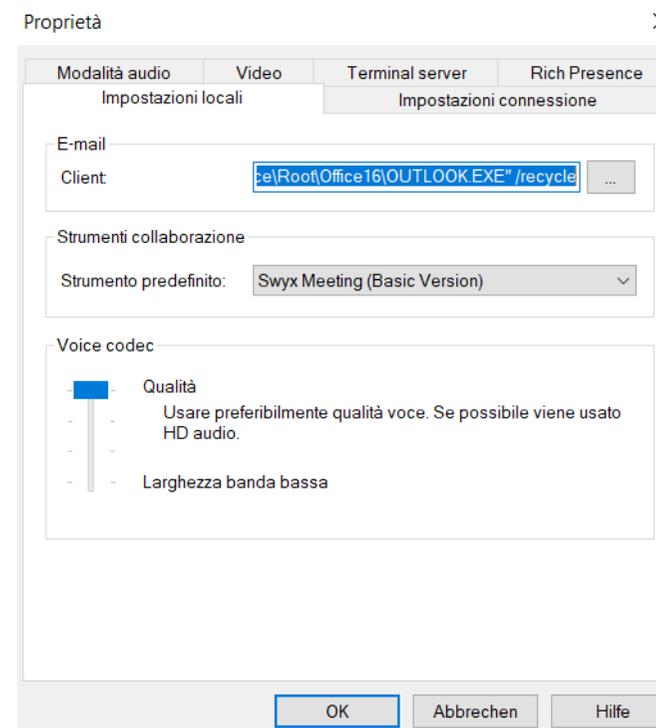
- Scelta dell'applicazione per la funzione "Collaborazione" da impostare come predefinita
- Impostazione della compressione vocale

Così si definiscono le impostazioni locali per il proprio PC Swyxt!

- 1 Cliccare su  e su **Impostazioni locali**.

oppure

- 1 Premete la combinazione di tasti **Alt + Maiusc + L**.
✓ Si apre una finestra pop-up dove è possibile configurare le impostazioni.



- 2 Selezionare la scheda **Impostazioni locali**.
- 3 Nel campo **Client** è possibile definire di e-mail che viene utilizzata per la consegna dei messaggi vocali o quando si utilizza la

funzionalità e-mail di SwyxIt!. Se all'atto dell'installazione di SwyxIt! è già installato un qualsiasi programma per la gestione della posta elettronica, il riferimento a questo verrà automaticamente inserito nel campo.

Oppure cliccare su per avviare la ricerca nella rete.

- 4 In **Strumenti collaborazione**, selezionare l'applicazione standard da quelle disponibili per la funzione "Collaborazione". Vedi anche **8.11.4 Definizione dell'applicazione predefinita per la collaborazione**, pagina 91.
- 5 Sotto **Voice codec** è possibile definire mediante un cursore come comprimere i dati audio durante la conversazione. Sono a disposizione le seguenti opzioni:
 - Qualità massima
Se possibile i dati vengono trasmessi in qualità HD. In questo caso il sistema tenterà di utilizzare codec in sequenza G.722/G.711a/G.711µ/G.729.
 - Qualità voce preferita
I dati vocali vengono compressi solo quando necessario. In questo caso il sistema tenterà di utilizzare codec in sequenza G.711a/G.711µ/G.729.
 - Bassa larghezza di banda preferita
I dati audio vengono compressi per risparmiare larghezza di banda. In questo caso il sistema tenterà di utilizzare codec in sequenza G.729/G.711a/G.711µ.
 - Utilizzare la larghezza di banda più bassa
In questo caso i dati audio vengono sempre compressi. Viene utilizzato il codec G.729.

Scheda "Informazioni sullo stato ampliate"

Configurare quando il proprio stato dovrà essere impostato su "Assente".

- Lo stato verrà commutato automaticamente su "Assente" nel momento in cui non risulta attività per il periodo in minuti qui indicato.
- Lo stato verrà automaticamente commutato su "Assente" nel momento in cui si attiva il salvaschermo.

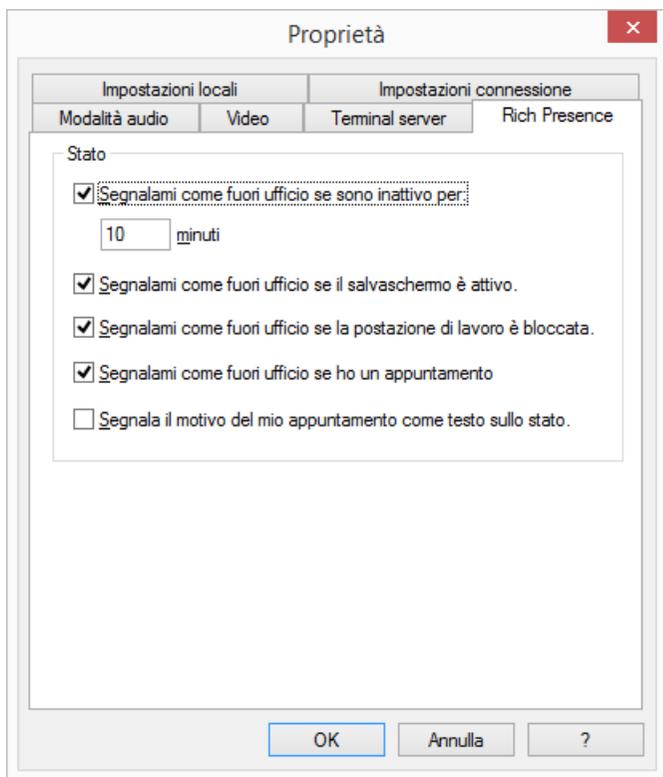
- Lo stato verrà automaticamente commutato su "Assente" nel momento in cui viene bloccato il PC.
- Lo stato verrà automaticamente commutato su "Assente" nel momento in cui nel calendario risulta un appuntamento.
 - L'oggetto dell'appuntamento può essere visualizzato come testo relativo allo stato.

Così si definiscono le impostazioni locali per le informazioni ampliate sullo stato

- 1 Cliccare su  e su **Impostazioni locali**.

oppure

- 1 Premete la combinazione di tasti **Alt + Maiusc + L**.
 - ✓ Si apre una finestra pop-up dove è possibile configurare le impostazioni.



- 2 Aprire la scheda **Rich Presence**.
- 3 Nel campo **Stato** va definito,
 - se lo stato dovrà essere commutato automaticamente su "Assente" nel momento in cui non risulta attività per il periodo in minuti qui indicato (impostazione predefinita: 10 min), e/o
 - se lo stato dovrà essere automaticamente commutato su "Assente" nel momento in cui si attiva il salvaschermo. e/o
 - se lo stato dovrà essere automaticamente commutato su "Assente" nel momento in cui viene bloccato il PC. e/o
 - se lo stato dovrà essere automaticamente commutato su "Assente" nel momento in cui nel calendario risulta un appuntamento.

e/o

- se l'oggetto dovrà essere visualizzato.



Bloccando il PC o se si attiva il salvaschermo durante una conversazione, lo stato non verrà commutato automaticamente su "Assente" anche se così fosse impostato. Lo stato rimarrà "Occupato". Lo stesso vale se durante una conversazione non si usa né la tastiera né il mouse per il periodo configurato.

Scheda "Modalità audio"

Su questa scheda è possibile configurare le impostazioni relative all'uso dei dispositivi audio:

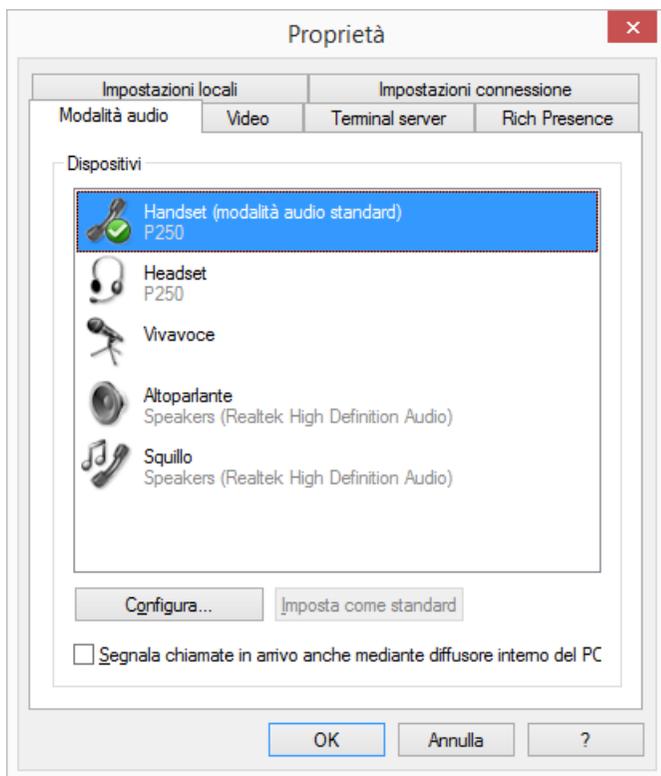
- Abbinamento di dispositivi audio a modalità audio
- impostare un dispositivo per l'opzione "Altoparlante"
- impostare un diffusore per la suoneria
- impostare il volume e la sensibilità del microfono per le modalità audio
- impostare il volume dell'opzione "Altoparlante"
- impostare il volume della suoneria
- riproduzione supplementare della suoneria (squillo) attraverso i diffusori del PC (ades. usando l'headset).

Così si configurano le impostazioni relative all'uso dei dispositivi audio

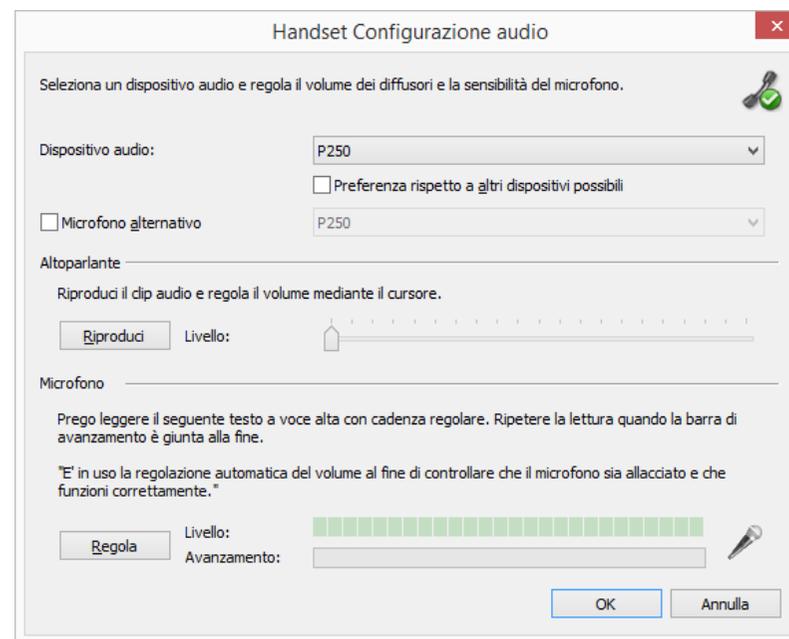
- 1 Cliccare su  e su **Impostazioni locali**.

oppure

- 1 Premete la combinazione di tasti **Alt + Maiusc + L**.
 - ✓ Si apre una finestra pop-up dove è possibile configurare le impostazioni.
- 2 Selezionare la scheda **Modalità audio**.



- 3 Sotto **Dispositivi** cliccare sulla riga desiderata di una modalità audio o di un'opzione.
La riga viene evidenziata.
- 4 Cliccare su **Configura**.
✓ Si apre la finestra dialogo **Configurazione audio**.



- 5 Nell'elenco **Dispositivi audio** selezionare un terminale al quale abbinare la modalità audio. Selezionando **Disattiva** la modalità audio in questione viene disattivata.



Associare un dispositivo audio alla funzione **Squillo** da usare per segnalare acusticamente chiamate in arrivo. Per altre informazioni sulle modalità audio e l'opzione **Altoparlante**, *8.3 Modalità audio*, pagina 74.

- 6 Barrare la casella **Preferenza rispetto a altri dispositivi possibili** perché il terminale venga selezionato nel caso di un'abbinamento automatico alla modalità audio.



Non barrando la casella, la priorità di dispositivi audio viene determinata da Swyxt!. Allacciando un ulteriore terminale che supporta la modalità audio, può sostituirsi automaticamente alla configurazione esistente.

- 7 Volendo usare il microfono di un diverso dispositivo audio, barrare la casella **Microfono alternativo** e scegliere il dispositivo desiderato dall'elenco.



Nell'ambito delle funzioni **Altoparlante** e **Squillo** non è possibile impostare il microfono.

- 8 Per regolare il volume di riproduzione in modalità audio, cliccare sul tasto **Riproduci** e spostare il cursore fino ad ottenere il volume desiderato.
- 9 Per configurare la sensibilità del microfono, cliccare su **Imposta** e leggere il testo virgolettato finché la procedura di configurazione non è terminata (la barra di avanzamento ha raggiunto la fine).
- 10 Cliccare su **OK**.
- 11 Attivando l'opzione **Segnala chiamate in arrivo anche mediante diffusore interno del PC**, in presenza di chiamate in arrivo si avvertirà, oltre allo squillo, anche un segnale acustico generato dal diffusore interno del PC.
Ciò è sensato p.e. usando una combinazione Swyxt! Headset, se questa non viene costantemente indossata.
la configurazione audio è stata memorizzata.
- 12 Per definire come standard la modalità audio evidenziata **Handset**, **Headset** o **Altoparlante**, cliccare sul tasto **Predefinito**.
✓ La modalità audio viene contrassegnata di conseguenza.
- 13 Cliccare su **OK**.
✓ Le impostazioni nel menù **Modalità audio** sono state memorizzate.

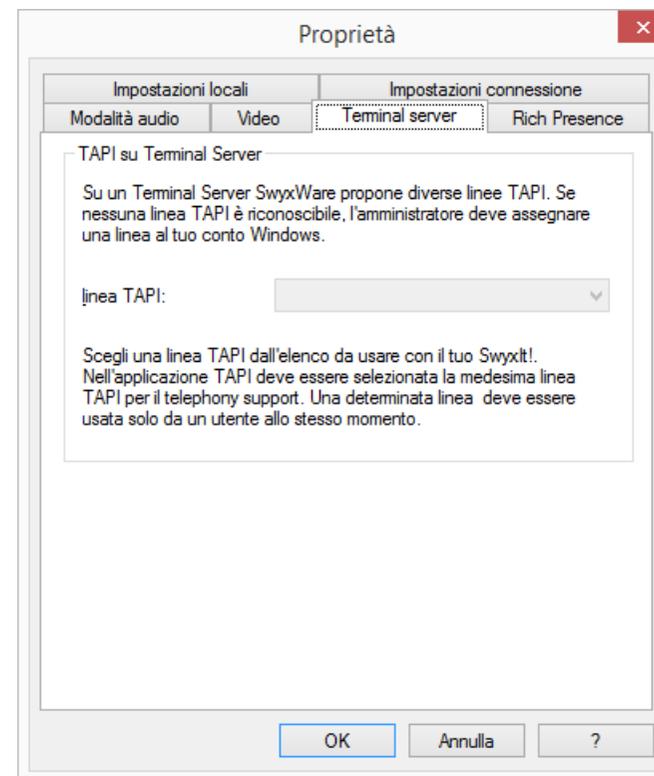
Scheda "Terminal server"

Qui è possibile stabilire impostazioni relative all'eventuale uso di un terminal server.

Così si definiscono le opzioni per il terminal server

- 1 Cliccare su  e su **Impostazioni locali**.
oppure

- 1 Premete la combinazione di tasti **Alt + Maiusc + L**.
✓ Si apre una finestra pop-up dove è possibile configurare le impostazioni.
- 2 Scegliere la scheda **Terminal server**.



- 3 Se Swyxt! viene utilizzato su un terminal server, è possibile assegnare qui una linea TAPI a questo Swyxt!.
Vedi anche *App. F: Swyxt! in modalità terminal server*, pagina 180.
- 4 Cliccare su **OK**.

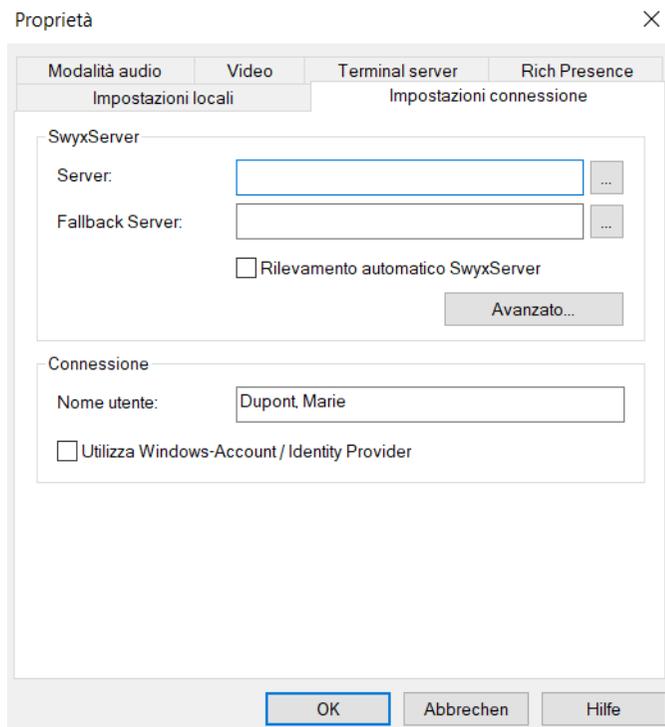
Scheda "Impostazioni connessione"

- nome PC dello SwyxServer o del Fallback-server o rilevamento automatico server
- connessione con nome utente e password o autenticazione Windows

- Impostazioni di connessione per lo SwyxRemoteConnector

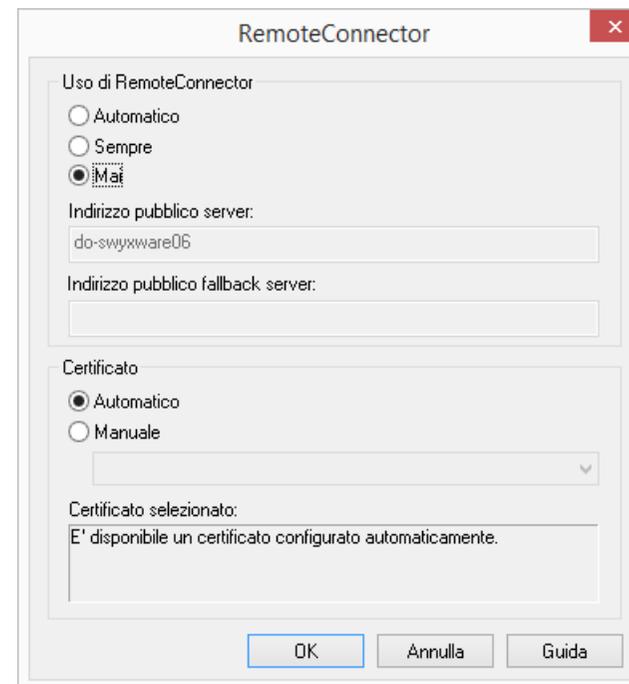
Così si configurano le impostazioni di connessione

- 1 Nel campo **Server** è da indicare il nome del computer sul quale è installato SwyxServer.



Oppure cliccare su per avviare la ricerca nella rete.

- 2 Perché SwyxIt! riconosca automaticamente con quale SwyxServer ci si intende connettere, attivare l'opzione **Rilevamento automatico SwyxServer**. Secondo configurazione della rete, il riconoscimento avviene mediante DNS. Prego rivolgersi all'amministratore. Impostando il riconoscimento automatico dello SwyxServer non è possibile inserire un server o un Fallback-Server.
- 3 Mediante il tasto **Avanzato** si apre la finestra con le impostazioni di connessione per SwyxRemoteConnector.



SwyxRemoteConnector consente di connettersi allo SwyxServer anche dall'esterno della rete aziendale. Per la codifica ci si appoggia a TLS (Transport Layer Security). I relativi certificati vengono gestiti e resi disponibili da parte dell'amministratore.



Per una connessione tramite SwyxRemoteConnector, DATEV, la funzione video SwyxIt! e SwyxIt! su un terminal server non sono disponibili nella versione corrente. Nelle connessione via VPN, le funzioni possono invece essere utilizzate pienamente.

- 4 Sotto **Connessione** è possibile stabilire se la connessione a SwyxServer deve avvenire usando un nome utente SwyxWare e/o un account Windows o un identity provider.

Utilizza Windows Account/ Identity Provider:

Se si attiva la casella **Utilizza Windows Account/ Identity Provider**, il sistema tenta prima di tutto l'autenticazione con il vostro account utente di Windows o con un identity provider. Se al proprio conto

utente sono abbinati più utenti SwyxWare, al momento della connessione verrà chiesto di indicare con quale utente ci si desidera connettere allo SwyxServer.

Connessione con nome utente SwyxWare:

Nel campo **Nome utente** indicare il nome dell'account su SwyxServer con il quale si desidera operare. L'amministratore deve averlo impostato. Non usando l'autenticazione con un account Windows o un identity provider (cioè la casella **Utilizza Windows Account/ Identity Provider** non è barrata) per la connessione è necessaria una password.

- 5 Cliccare su **OK**.

Così si configurano la modalità di connessione dello SwyxRemoteConnector



Per consentire a Swyxt! di collegarsi a SwyxServer tramite SwyxRemoteConnector, inserire le seguenti informazioni nel campo "Public Server Address" a partire dalla versione 12.20:
L'endpoint pubblico (come FQDN o indirizzo IP) della rete aziendale con le corrispondenti porte attraverso le quali è possibile raggiungere il **Servizio di autenticazione** deve essere inserito nelle impostazioni di connessione di Swyxt!.
Per esempio, connect.server.net:9101

- 1 Per connettersi allo SwyxServer mediante SwyxRemoteConnector, selezionare una delle tre seguenti opzioni sotto **Uso di Remote Connector**:
 - Automatico
Prima, tenta di connettersi direttamente allo SwyxServer. Qualora la connessione non dovesse riuscire, ades. perché non nel raggio della rete aziendale, si connette allo SwyxServer tramite SwyxRemoteConnector.



Questa è l'opzione predefinita. Tale impostazione può essere modificata solo se l'amministrazione ha abilitato l'utente alla selezione delle opzioni di connessione.

- Sempre
La connessione allo SwyxServer é sempre mediante SwyxRemoteConnector.
Ove non fosse possibile connettersi tramite SwyxRemoteConnector, non tenta di instaurare una connessione tramite la rete aziendale.
 - Mai
si connette sempre allo SwyxServer tramite la rete aziendale.
In questo caso SwyxRemoteConnector non viene usato.
- 2 Digitare indirizzo o nome del server indicati dall'amministratore per la connessione tramite SwyxRemoteConnector nel campo **Indirizzo server pubblico**.



In dipendenza delle impostazioni effettuate dall'amministratore gli indirizzi dei server potrebbero già essere indicati.
Quando si accede a SwyxServer tramite l'e-mail di benvenuto, gli indirizzi del server vengono presi dall'URL, vedi *Così si accede via e-mail di benvenuto a SwyxServer*, pagina 14.

- 3 Alla voce **Certificati** sono disponibili le seguenti opzioni:
 - Automatico
Se l'amministratore ha generato un certificato per la connessione tramite SwyxRemoteConnector, lo scarica automaticamente dallo SwyxServer.



Questa è l'opzione predefinita. Lo scarico automatico di certificati avviene indipendentemente dall'opzione di connessione scelta. Se l'amministratore ha messo a disposizione un certificato valido, questo è disponibile anche se prima è stata impostata l'opzione di connessione "Mai".

- Manuale
Selezionando questa opzione, dal menù a discesa l'utente può scegliere un certificato installato sul proprio PC.
Per ottenere le informazioni necessarie per l'installazione di certificati, rivolgersi al proprio amministratore.



Le opzioni di connessione relative allo SwyxRemoteConnector, gli indirizzi del server e le opzioni per l'importazione di certificati potrebbero essere predefinite dall'amministratore.



In caso di domande sui certificati, rivolgersi al proprio amministratore.

Scheda "Video"

Qui si imposta la funzione per le videochiamate.

Nell'ambito della funzione videochiamata

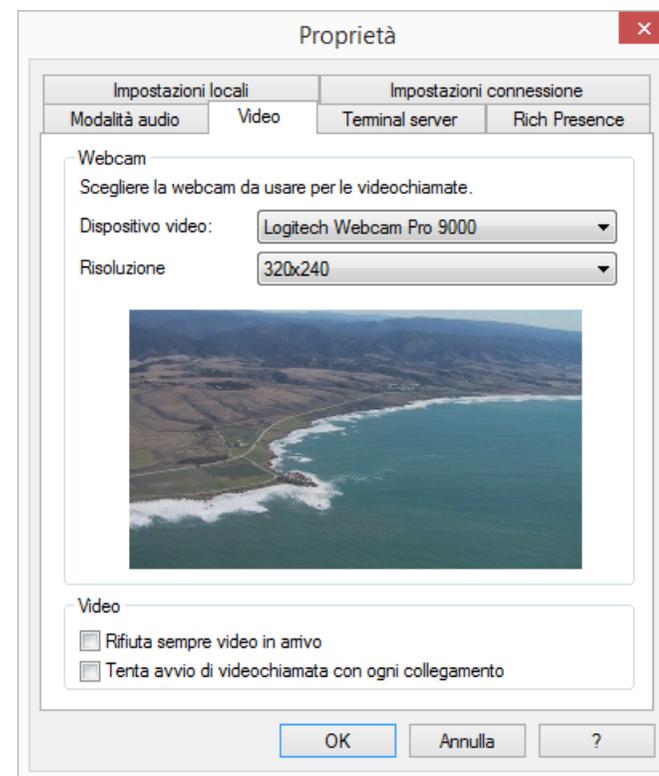
- dati video ricevuti dall'interlocutore (dati in arrivo)
e
- dati video inviati all'interlocutore (dati in uscita)
sono i due tipi di dati che si distinguono.

Così si definiscono le opzioni per la funzione videochiamata

1 Cliccare su  e su **Impostazioni locali**.

oppure

- 1 Premete la combinazione di tasti **Alt + Maiusc + L**.
- ✓ Si apre una finestra pop-up dove è possibile configurare le impostazioni.



2 Selezionare la scheda **Video**.

3 Nel campo **Dispositivo video** selezionare la webcam scelta per le videochiamate.

Dopo qualche secondo la webcam inizia a trasmettere. All'interno di una finestra sul monitor appare la propria immagine video.



La webcam deve essere ovviamente allacciata al PC e i relativi driver devono essere stati installati. La webcam deve essere attivata.

4 Impostare la risoluzione desiderata. La risoluzione è diversa da webcam a webcam. Tra parentesi viene visualizzata la larghezza di banda necessaria per la risoluzione impostata.

5 Attivando l'opzione **Rifiuta sempre dati video in arrivo** si stabilisce che i dati video inviati da un interlocutore non sono accettati e

verranno sempre bloccati. L'immagine video del proprio interlocutore non apparirà quindi mai sul monitor.

Per ricevere sempre i dati video disattivare tale opzione (impostazione predefinita). Ogni qual volta l'interlocutore invia dati video questi vengono visualizzati in un'apposita finestra.

- 6 Volendo inviare i propri dati video all'interlocutore indistintamente con chiamate in uscita o in arrivo, attivare l'opzione **Tenta avvio di videochiamata con ogni collegamento**.

Per decidere individualmente al momento di un collegamento se inviare i dati video, disattivare tale opzione (impostazione predefinita).

L'invio di dati video può essere attivata a scelta durante un collegamento attivo, semplicemente cliccando il tasto dedicato alle videochiamate sulla superficie.

- 7 Cliccare su **OK**.



L'invio di dati video è possibile solo con un collegamento attivo.

11 SEGNALAZIONE DELLO STATO DI CONTATTI MICROSOFT OFFICE NELL'AMBITO DI SWYXIT!

Office Communication AddIn è un'estensione di SwyxWare che consente di vedere lo stato dell'utente SwyxIt! quando vengono visualizzati contatti di Microsoft Office, ades. nell'header delle email in Outlook.

Sulle schede contatto nell'ambito di applicazioni Office, vengono visualizzate le informazioni relative a persone. Consentono l'uso di diversi mezzi di comunicazione per contattare una persona, ad es. email, messaggi istantanei o per telefono. L'Office Communication AddIn consente di effettuare chiamate con SwyxIt! direttamente da una scheda contatto.



Nell'ambito del trattamento e della memorizzazione di dati personali va rispettata la relativa normativa. Per domande in particolare relative al trattamento dei dati personali in SwyxWare rivolgersi al proprio amministratore di sistema.

L'Office Communication AddIn offre le seguenti funzioni:

- Visualizzazione dello stato dei contatti Office nell'ambito di SwyxIt!
- chiamate con SwyxIt! direttamente da una scheda contatto di Office
- Visualizzazione sulla scheda contatto dello stato di un utente nell'ambito di SwyxIt!

11.1 INSTALLAZIONE DELL'OFFICE COMMUNICATION ADDIN

Se Microsoft Office è già installato, l'Office Communication AddIn viene installato automaticamente installando SwyxIt!. La componente può essere installata anche successivamente aprendo il file di installazione di SwyxIt! e selezionando **Modifica** come tipologia di installazione.

Così si installa l'Office Communication AddIn

- 1 Chiudere tutte le applicazioni Office.
- 2 Avviare l'assistente all'installazione di SwyxIt! e seguire le istruzioni.
- 3 Come tipologia d'installazione scegliere l'opzione **Modifica**. Grazie a questa opzione è possibile definire i componenti da installare.
- 4 Selezionare la componente **Office Communication AddIn** e continuare con l'installazione.

Vedi anche *15.3 Installazione del software SwyxIt!*, pagina 159.



Per poter utilizzare l'Office Communication AddIn è necessario configurare le relative impostazioni nella SwyxWare Administration. Per ulteriori informazioni a riguardo interpellare l'amministratore di sistema.



Dopo aver installato l'Office Communication AddIn, nell'ambito di Office viene visualizzata solo la segnalazione di stato relativa a SwyxIt!.



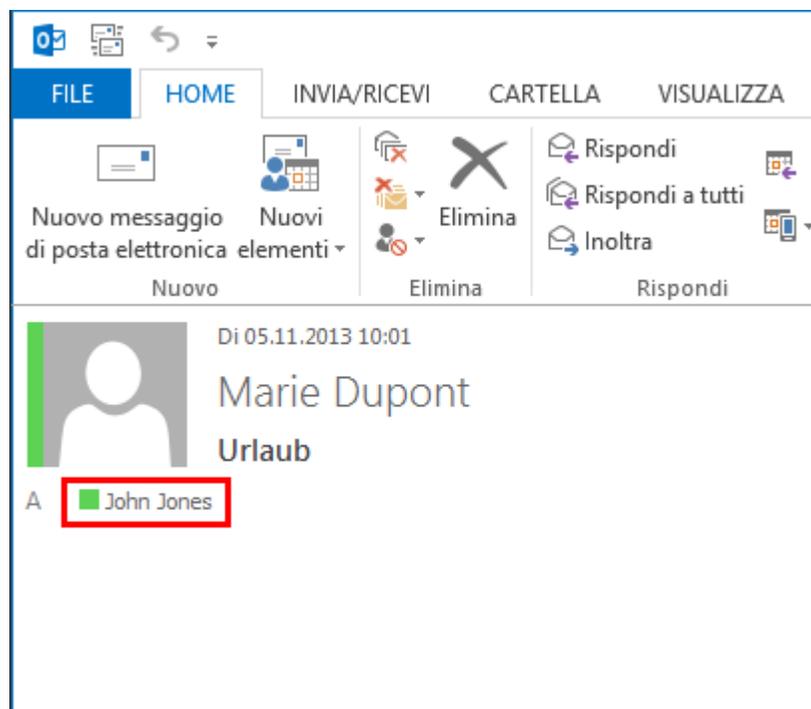
L'Office Communication AddIn di SwyxIt! supporta tutte le applicazioni del pacchetto Microsoft Office a partire dalla versione 2010.

11.2 FUNZIONI DELL'OFFICE COMMUNICATION ADDIN

Dopo l'installazione dell'Office Communication AddIn, nell'ambito di applicazioni Office viene visualizzato lo stato degli utenti Swyxt!, è possibile effettuare chiamate dalle schede contatto di Office e vedere il testo relativo allo stato in Swyxt!.

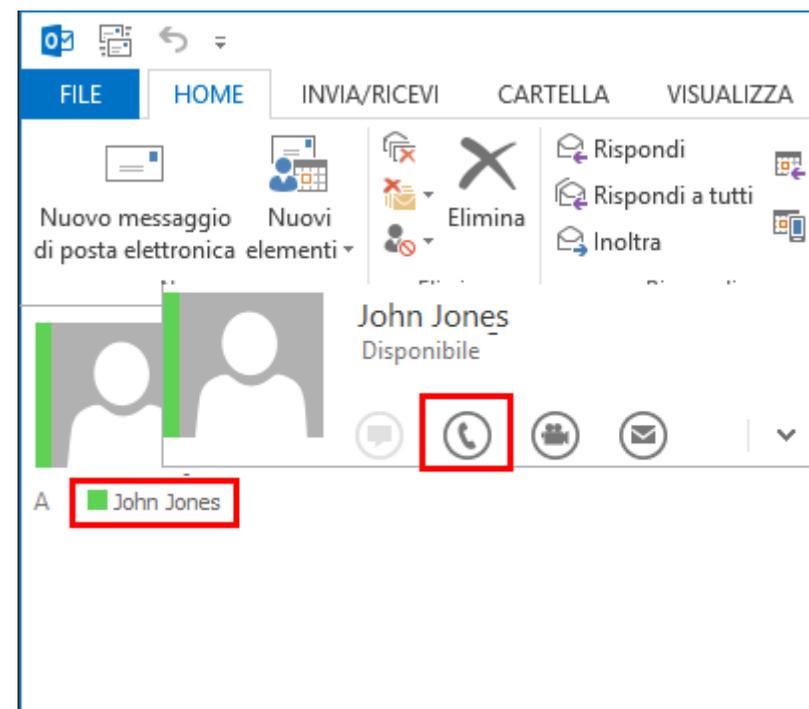
Così si visualizza lo stato degli utenti di Swyxt!

Lo stato di un utente Swyxt! interno (chiamata in arrivo, occupato, raggiungibile, assente ecc.) nell'ambito di applicazioni Office, ad es. Outlook viene indicato da una casella colorata accanto al nome.



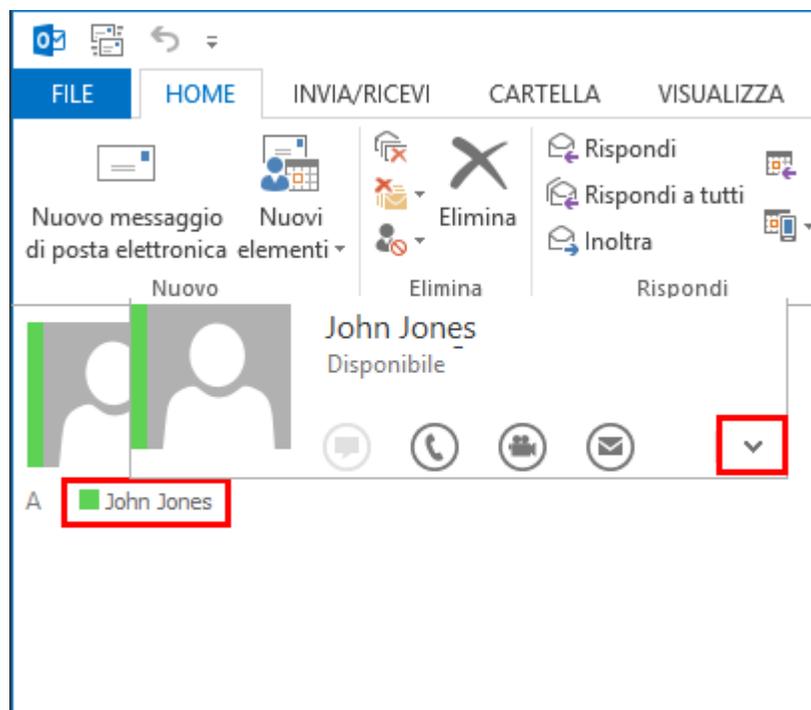
Così si effettuano chiamate con Swyxt! dalle schede contatto di Office

- 1 Muovere il puntatore del mouse sulla casella colorata per aprire la scheda contatto di Outlook.
- 2 Per effettuare una chiamata mediante Swyxt! cliccare sull'icona con la cornetta.

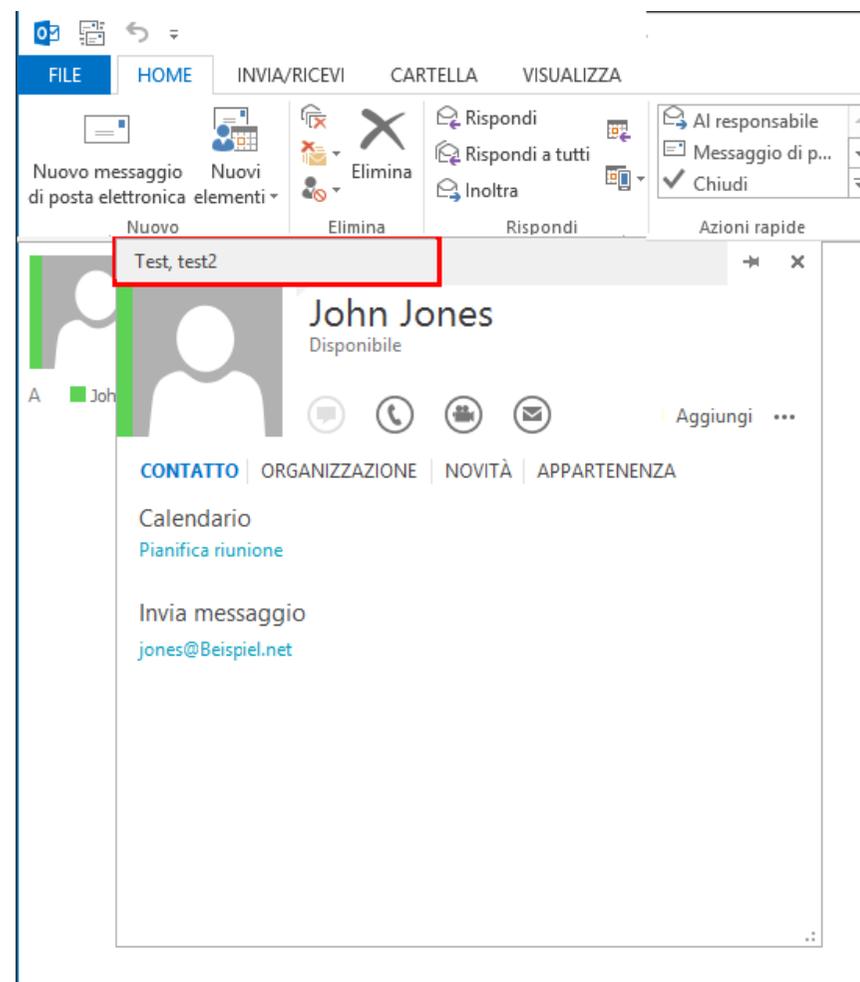


Così si visualizza il testo di stato di Swyxt! su schede contatto di Office

- 1 Muovere il puntatore del mouse sulla casella colorata per aprire la scheda contatto di Outlook.



- 2 Cliccare sulla freccia per espandere la scheda del contatto. Nella riga dell'intestazione viene visualizzato il testo di stato memorizzato in Swyxt! dall'utente.



12 MICROSOFT OUTLOOK - TELEFONARE CON SWYXIT!

Questo capitolo descrive come usare Swyxit! direttamente in Microsoft Outlook.

L'integrazione in Outlook facilita enormemente le operazioni con Swyxit!. In questo capitolo vengono descritte esaurientemente tutte le impostazioni necessarie.

Sono supportate tutte le versioni di Outlook per Windows a partire da Outlook 2010.

La componente necessaria per l'integrazione di Outlook viene installata automaticamente con Swyxit!, se è stata rinvenuta una versione di Outlook sul computer.

Avendo installato Outlook dopo Swyxit!, l'Add-In di Outlook per Swyxit! può essere installato manualmente aprendo il file d'installazione di Swyxit! e selezionando la modalità di installazione "Modifica". Vedi anche *15.3 Installazione del software Swyxit!*, pagina 159.



Outlook deve essere installato con la componente "Supporto programmazione NET" ("NET Programmability Support") per garantire il collegamento con Swyxit!.



Si noti che molte delle impostazioni e delle funzioni qui descritte si applicano solo alle versioni precedenti o alla versione classica di Outlook.

Swyxit! e Microsoft Outlook

12.1 IL FORMATO DI NUMERI TELEFONICI IN OUTLOOK

Per utilizzare Outlook assieme a Swyxit! è necessario che i numeri telefonici esterni dei contatti Outlook siano indicati nel cosiddetto formato canonico, peraltro consigliato da Microsoft. Un numero in formato canonico inizia con il segno più. Segue il prefisso del paese (ad es. per la Germania '49), il prefisso senza lo zero tra parentesi e poi il numero di telefono.

Esempio di un numero di telefono a Roma:

+39 (6) 12345678

E' ammesso l'inserimento di spazi per una migliore lettura, ma non è vincolante. Numeri interni di impianti telefonici possono essere staccati dal numero vero e proprio mediante un trattino.

Esempio:

+39 (6) 12345-67



Si raccomanda di tenere presente caratteristiche particolari per determinati paesi, come ad es. per l'Italia: In questo caso il prefisso deve essere indicato comprensivo dello zero.

12.2 SWYXIT! E MICROSOFT OUTLOOK

Con Outlook Swyxit! non si limita alla funzione di supporto per la selezione di numeri, ma consente anche di identificare chiamate in arrivo. Se il numero di una chiamata in arrivo può essere identificato tra i contatti di Outlook, il nome abbinato verrà sia visualizzato mentre il telefono squilla che inserito nell'elenco delle chiamate e nell'elenco di selezione. Swyxit! può effettuare una ricerca in tutte le cartelle contenenti contatti disponibili, vedi *12.3 Identificazione nomi tra contatti Outlook*, pagina 143.

Contatti Outlook

Direttamente in Outlook è anche possibile stabilire che la scheda del contatto relativo alla chiamata venga aperta automaticamente. Le cartelle di Outlook da prendere in considerazione possono essere scelte nelle opzioni di configurazione di Outlook. A seconda del tipo della chiamata (interna o esterna) si distingue tra:

- visualizzazione di contatti relativi a utenti già schedati in Outlook oppure
- visualizzazione di un contatto in ogni caso, quindi eventualmente creazione di una scheda nuova.

Voci del diario

Anche le funzioni del diario possono essere adattate alle proprie esigenze. Si distingue tra chiamate in arrivo e chiamate in uscita.

- Nel caso di chiamate in arrivo si distingue tra chiamate interne ed esterne. E' possibile stabilire se una voce del diario debba solo essere creata od anche visualizzata.
- E' possibile stabilire se per chiamate in arrivo verrà creata una voce nel diario e se questa verrà immediatamente visualizzata.
- Nel caso di chiamate in uscita è possibile impostare una distinzione tra chiamate effettuate basandosi su contatti Outlook oppure su altre applicazioni. E' inoltre possibile stabilire se voci del diario debbano essere solo create o anche visualizzate in dipendenza del fatto se una chiamata sia andata a buon fine o meno.



Solo se Outlook è già avviato prima di eventuali chiamate in arrivo, è possibile identificare il numero del chiamante come eventuale contatto Outlook.

Così si chiama un utente da Outlook

Così si opera con i contatti di Outlook con chiamate in arrivo

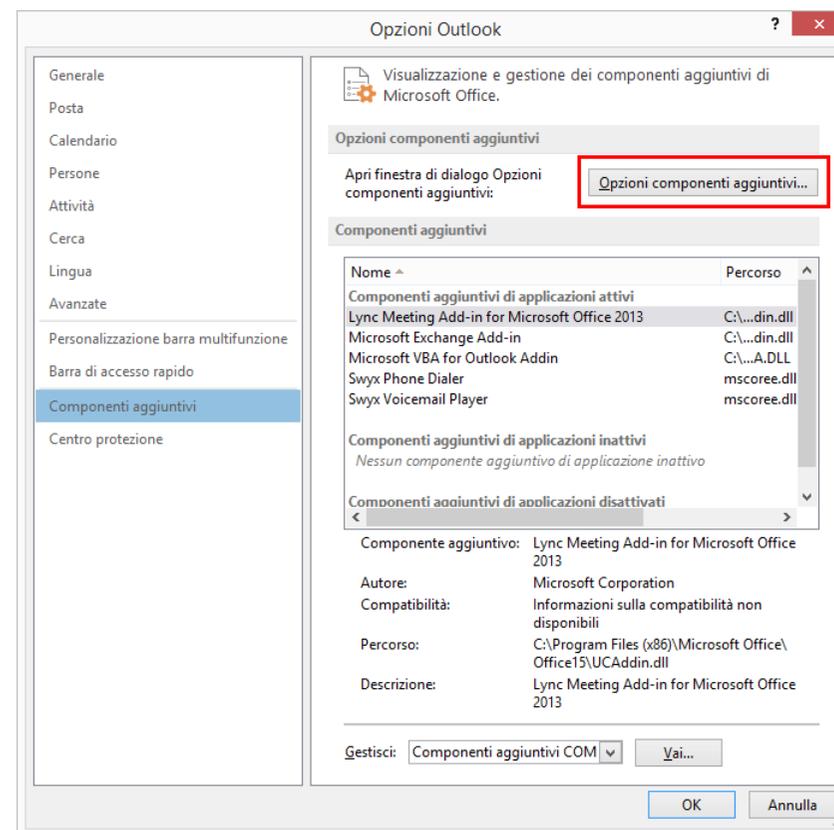
Così si usa il diario di Outlook

12.2.1 CONFIGURAZIONE

Le reazioni ed il comportamento di Outlook relativi a chiamate in arrivo ed uscita possono essere adattate alle proprie esigenze.

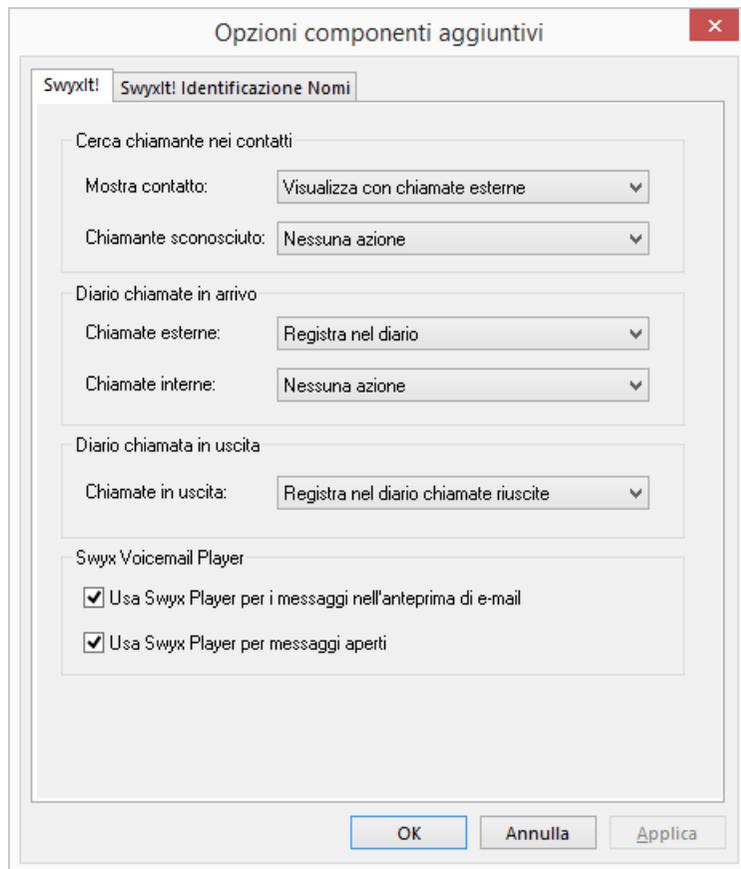
Così si stabilisce il comportamento dei contatti Outlook, dello Swyx Voicemail Player e del diario Outlook

- 1 Avviare Outlook.
- 2 Sotto "File | Opzioni | Add-Ins" cliccare su "Opzioni Add-In...".



Si apre la finestra "Opzioni Add In" ("Opzioni").

3 Selezionare la scheda "Swyxt!".

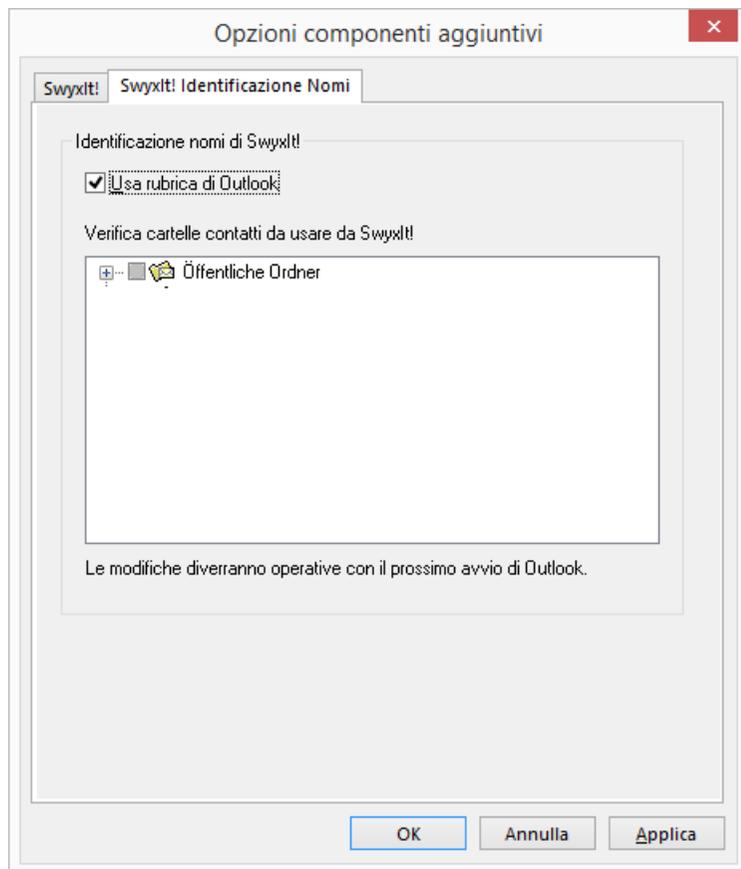


- 4 Nel menu a discesa "Mostra contatto" selezionare l'opzione
 - "non visualizzare" per disattivare la notificazione tramite contatti Outlook, oppure
 - "Visualizza con chiamate esterne" per ricercare ed eventualmente visualizzare solo chiamate esterne tra i contatti Outlook, oppure
 - "Visualizza con chiamate interne" per ricercare ed eventualmente visualizzare solo chiamate interne tra i contatti Outlook, oppure
 - "Visualizza con tutte le chiamate" per ricercare ed eventualmente visualizzare tutte le chiamate tra i contatti Outlook.
- 5 Nel menu a discesa "Chiamante sconosciuto" selezionare l'opzione

- "Nessuna azione" per non creare un contatto in Outlook per il chiamante, oppure
 - "Crea nuovo contatto" per creare un nuovo contatto in Outlook.
- 6 Per configurare il diario delle chiamate per chiamate in arrivo, nei menù a discesa "Chiamate esterne" e "Chiamate interne" selezionare l'opzione
 - "Nessuna azione" per non creare voci nel diario delle chiamate di Outlook per chiamate in arrivo, oppure
 - "Registra nel diario" per registrare chiamate in arrivo nel diario delle chiamate in Outlook. In questo caso informazioni disponibili vengono memorizzate nel diario o
 - "Registra nel diario e visualizza" per registrare chiamate in arrivo nel diario delle chiamate in Outlook e visualizzarle. Questa opzione consente di elaborare la voce del diario durante la conversazione. Determinati dettagli come durata o costo non verranno comunque memorizzati.
 - 7 Per configurare il diario per chiamate in uscita, scegliere dal menu a discesa l'opzione
 - „Nessuna azione", se non si desidera creare voci nel diario telefonando da Outlook, o
 - "Registra nel diario chiamate riuscite", per memorizzare nel diario di Outlook chiamate andate a buon fine, o
 - "Registra tutte le chiamate nel diario" per registrare tutte le chiamate effettuate, oppure
 - "Registra chiamate riuscite nel diario e visualizza" per creare e salvare una voce nel diario delle chiamate di Outlook se una chiamata è riuscita, oppure
 - "Registra tutte le chiamate e visualizza" per creare e salvare una voce con tutte le chiamate effettuate.
 - 8 Seleziona le opzioni appropriate per configurare il tuo Swyx Voicemail Player. Il Swyx Voicemail Player consente di ascoltare messaggi vocali senza l'ausilio di ulteriore software, vedi [12.2.9 Swyx Voicemail Player](#), pagina 142.
 - Usa Swyx-player per messaggi aperti": Attivando questa opzione, il Swyx Voicemail Player viene attivato automaticamente aprendo un messaggio in Outlook.
 - Usa Swyx-player per messaggi nell'anteprima di email": Attivando

questa opzione, il Swyx Voicemail Player viene attivato automaticamente cliccando su un messaggio dell'elenco di anteprima.

- Scegliere la scheda "Swyxt! Identificazione nomi". Appariranno tutte le cartelle relative a contatti che è possibile scegliere in Outlook.



- Indicare in quali cartelle dovrà essere effettuata la ricerca di contatti su chiamate in arrivo. Nell'impostazione standard, la ricerca verrà effettuata in tutte le cartelle.

- Cliccare su "OK".

A seconda delle impostazioni, le chiamate in arrivo vengono segnalate mediante la visualizzazione di contatti Outlook.



La formattazione corretta dei numeri come indicato nel *12.1 Il formato di numeri telefonici in Outlook*, pagina 135 è presupposto perché Swyxt! possa supportare l'utente nelle operazioni di telefonia.

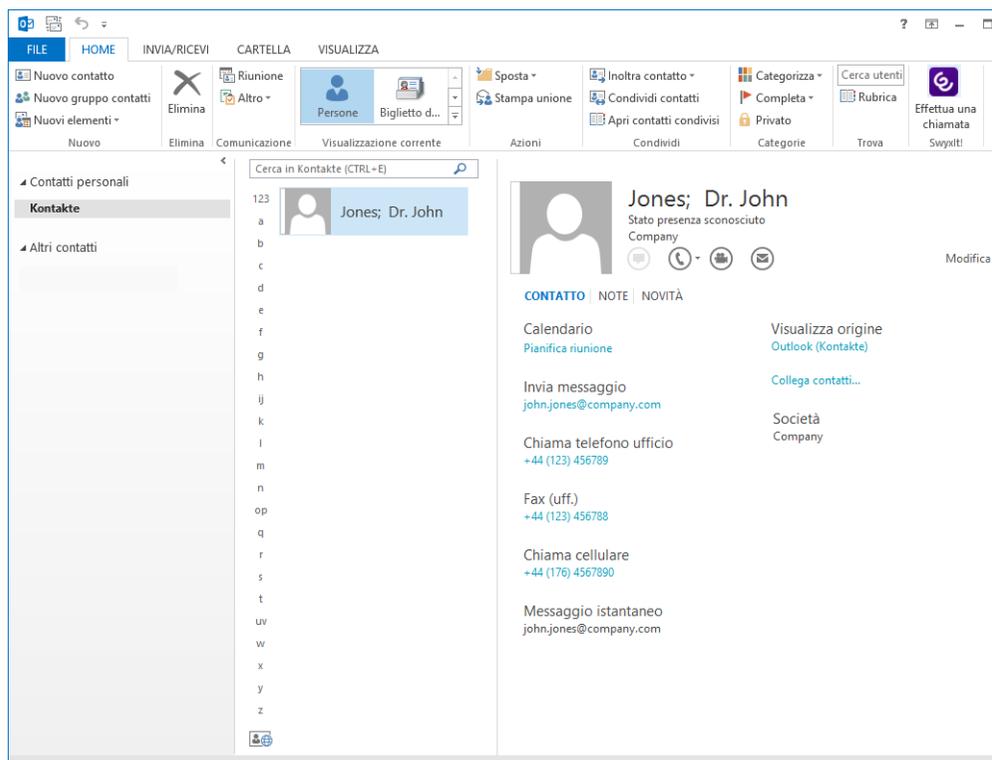
12.2.2 CHIAMARE UTENTI DIRETTAMENTE DAI CONTATTI DI OUTLOOK

E' possibile chiamare utenti direttamente dai contatti memorizzati in Outlook.

Così si chiama un utente da Outlook

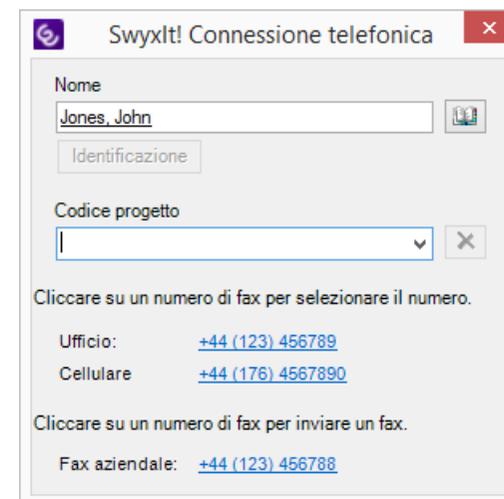
- Aprire la voce di menu Outlook "Contatti".

L'elenco dei contatti viene visualizzato.



- 2 Evidenziare il contatto desiderato cliccandoci sopra.
 - Nella barra dei menù cliccare sull'icona Swyxt! o (secondo la versione di Outlook)
 - selezionare la voce "Chiama" nel menu contestuale del contatto.

Appare la finestra Outlook "Swyxt! Connessione telefonica".



- 3 Mediante il campo di ricerca "Nome" è possibile cercare altri contatti Outlook,
- 4 Per abbinare una chiamata a un progetto, digitare il codice progetto o selezionare il codice dall'elenco a discesa. Vedi anche *8.13 Codice progetto*, pagina 94.
- 5 Cliccare sul numero desiderato. La finestra di Swyxt! appare in primo piano e Swyxt! seleziona il numero scelto. Avendo attivata l'opzione „Registra nel diario tutte le chiamate e visualizza“ sotto „Strumenti | Opzioni | “ in Outlook, la finestra contenente il contatto verrà visualizzata, viene visualizzata la finestra con la vce del diario. Da questo momento si esegue la conversazione con Swyxt! come si è soliti fare. oppure
- 6 Cliccare sul numero di fax desiderato. Si apre SwyxFax Client. Si apre la finestra per l'invio di fax brevi. I dati del ricevente vengono riportati dal contatto in Outlook negli appositi campi. Vedere anche [help.enreach.com/cpe/latest.version/FaxClient/Swyx/en-US/index.html#context/help/quickfax_\\$](http://help.enreach.com/cpe/latest.version/FaxClient/Swyx/en-US/index.html#context/help/quickfax_$).



Perché Swyxt! possa utilizzare i numeri telefonici memorizzati in Outlook, questi devono essere indicati nel formato corretto. Vedi anche *12.1 Il formato di numeri telefonici in Outlook*, pagina 135.



Si raccomanda di tenere presente caratteristiche particolari per determinati paesi, come ad es. per l'Italia: In questo caso il prefisso deve essere indicato comprensivo dello zero.

12.2.3 EFFETTUARE UNA CHIAMATA DA UN'EMAIL

E' possibile chiamare il mittente di un'email direttamente da questa. La connessione telefonica di Swyxt! evidenzia i numeri individuati nelle rubriche o nei contatti.

Così si chiama il mittente di un'email tramite Outlook

- 1 Evidenziare l'email nella casella della posta in arrivo.
 - Cliccare sull'icona Swyxt! nella barra dei menù oppure (secondo versione di Outlook)
 - selezionare la voce "Chiama" nel menu contestuale dell'email. La connessione telefonica di Swyxt! si apre e propone tutti i numeri telefonici disponibili per l'utente in questione.
- 2 Selezionare il numero che si desidera chiamare. In alternativa è possibile cercare un nome o consultare le rubriche.



Se l'email è generata da un messaggio vocale la connessione telefonica SwyxServer non riporta il mittente (Swyxt!) ma il chiamante.

12.2.4 EFFETTUARE UNA CHIAMATA DA UNA VOCE DEL CALENDARIO

E' possibile chiamare l'autore di un invito direttamente dalle voci del calendario. La connessione telefonica di Swyxt! evidenzia i numeri individuati nelle rubriche.

Così si chiama il mittente di una voce del calendario

- 1 Aprire il calendario. Evidenziare la voce del calendario.
 - Cliccare sull'icona Swyxt! nella barra dei menù oppure (secondo versione di Outlook)
 - selezionare la voce "Chiama" nel menu contestuale della voce. La connessione telefonica di Swyxt! si apre e propone tutti i numeri telefonici disponibili per l'utente in questione.
- 2 Selezionare il numero che si desidera chiamare. In alternativa è possibile cercare un nome o consultare le rubriche.

12.2.5 USARE I CONTATTI OUTLOOK CON CHIAMATE IN ARRIVO

Usando Outlook si desidera confrontare chiamate in arrivo con i propri contatti Outlook andando quindi oltre l'identificazione dei nomi in Swyxt! ed eventualmente creare contatti nuovi.

Così si opera con i contatti di Outlook con chiamate in arrivo

Il comportamento dei contatti di Outlook può essere adattato alle proprie esigenze, modificando l'opzione "Cerca chiamante nei contatti" sulla scheda "Swyxt!" sotto "File | Opzioni | Add-In | Opzioni Add-In...". Vedi anche *12.2.1 Configurazione*, pagina 136.

- 1 Si sente uno squillo e in relazione alla voce "Cerca chiamante nei contatti", precedentemente erano state attivate le opzioni "Visualizza con tutte le chiamate" e
 - "crea nuovo contatto", o

- "Nessuna azione".

Esistendo già un contatto in Outlook relativo al chiamante, questo verrà visualizzato. Se invece non esiste contatto, in base all'opzione attivata, ne verrà creato uno nuovo, oppure non seguirà nessuna azione.

- 2 Telefonando con SwyxIt! come di consueto, sarà ora possibile aggiornare eventualmente il contatto con dati nuovi, ad es. inserendo delle note nella finestra relativa al contatto aperto.

Verrà visualizzato il contatto con il più alto grado di congruenza.

Arrivando una chiamata dall'interno 123 ed avendo memorizzato un contatto „Meyer“ abbinato al numero „+39 (6) 444123“ ed un contatto „Jones“ abbinato al numero „123“, in questo caso verrà visualizzato il contatto „Jones“.



Presupposto perché un contatto di Outlook venga aperto è che il numero del chiamante venga trasmesso. Il contatto potrà essere visualizzato correttamente soltanto se il chiamante chiama da un telefono il cui numero è memorizzato nei contatti.



Avendo l'autorizzazione alla sovrascrittura per la cartella dei contatti nella quale il contatto è stato identificato, le modifiche verranno memorizzate direttamente in quella cartella. Se invece il contatto identificato è stato rinvenuto in una cartella per la quale si ha l'autorizzazione di sola lettura, il contatto deve essere eventualmente salvato in un'altra cartella.



In base all'impostazione della scheda "SwyxIt!" sotto "File | Opzioni | Add-In | Opzioni Add-In", mediante contatti Outlook vengono visualizzate tutte le chiamate, solo chiamate interne o chiamate esterne o non viene visualizzata nessuna chiamata.

12.2.6 VISUALIZZAZIONE E CREAZIONE DI CONTATTI OUTLOOK DURANTE LA CONVERSAZIONE

Outlook può essere configurato in maniera tale da visualizzare o creare automaticamente un contatto durante una conversazione, vedi [12.2.5 Usare i contatti Outlook con chiamate in arrivo](#), pagina 140.

Avendo disattivato tale funzione o attivata solo per determinate chiamate, durante la conversazione (ma anche già mentre il telefono squilla) è possibile visualizzare un contatto Outlook relativo al rispettivo interlocutore o crearne uno. Non trovando un contatto, ne verrà creato uno nuovo senza salvarlo direttamente. Il contatto nuovo può essere successivamente elaborato e memorizzato in Outlook.

Così si apre un contatto Outlook durante la conversazione

Una chiamata è in arrivo oppure un numero è stato appena selezionato o si è impegnati in una conversazione e si desidera visualizzare o creare un contatto Outlook.

- 1 Selezionare l'opzione "Mostra contatto" nel menu "Funzioni" o nel menu contestuale del relativo tasto linea.
Un contatto esistente viene aperto oppure ne viene creato uno nuovo. L'abbinamento di una chiamata a un contatto si basa sul numero telefonico.
- 2 Creato un nuovo contatto, può essere eventualmente adattato e memorizzato in Outlook.

12.2.7 CREAZIONE E VISUALIZZAZIONE DI VOCI NEL DIARIO OUTLOOK

Chiamate e conversazioni possono essere amministrare mediante il diario Outlook. Il diario di Outlook è uno strumento utile per tenere sotto controllo le proprie operazioni di telecomunicazione, nonché per memorizzare note relative alle conversazioni. Usando questa funzione, le conversazioni vengono automaticamente memorizzate nel diario. E' possibile stabilire quali chiamate (in arrivo interne, in arrivo esterne o in uscita) verranno generalmente memorizzate nel diario di Outlook. In casi di necessità voci di diario possono essere create anche durante una conversazione, vedi [12.2.8 Creazione di una voce di diario durante la conversazione](#), pagina 142.

Così si usa il diario di Outlook

Il comportamento del diario di Outlook può essere adattato alle proprie esigenze, modificando di conseguenza le opzioni "Diario chiamate in arrivo" e "Diario chiamate in uscita" sulla scheda "SwyxIt!" sotto "File | Opzioni | Add-In | Opzioni Add-In". Vedi anche **12.2.1 Configurazione**, pagina 136.

- 1 Per chiamate in arrivo sono state p.e. attivate le opzioni
 - "Registra nel diario e visualizza", per tutte le chiamate in arrivo viene creata una voce nel diario e visualizzata. E' possibile inserire delle note durante la conversazione.
 - "Registra nel diario", per chiamate in arrivo vengono create voci nel diario ma non visualizzate.
- 2 Per chiamate in uscita sono state p.e. attivate le opzioni
 - "Registra chiamate riuscite nel diario" e "Registra tutte le chiamate nel diario". In questo caso verranno create voci nel diario per chiamate in uscita da Outlook se l'utente desiderato è stato raggiunto, e per chiamate da SwyxIt!. Le voci non verranno però visualizzate.
- 3 A seconda delle impostazioni date, nel diario di Outlook sono rintracciabili le voci create in relazione a chiamate. Queste recano l'intestazione „SwyxIt! Chiamata a/da parte di Numero o nome“ e la classificazione della voce „Chiamata“. Con doppio clic aprire una voce del diario e aggiungere delle note.

12.2.8 CREAZIONE DI UNA VOCE DI DIARIO DURANTE LA CONVERSAZIONE

Outlook può essere configurato in maniera tale che , in presenza di chiamate in arrivo interne o esterne o chiamate in uscita, crei automaticamente una voce di diario ed eventualmente la visualizzi, vedi **12.2.7 Creazione e visualizzazione di voci nel diario Outlook**, pagina 141.

Se questa funzione è generalmente disattivata o attivata solo per determinate chiamate, durante la conversazione (ma anche già mentre il telefono squilla) è possibile creare una voce nel diario relativa alla conversazione.

Così si crea una voce nel diario durante la conversazione

Una chiamata è in arrivo oppure un numero è stato appena selezionato o si è impegnati in una conversazione e si desidera creare una voce nel diario.

- 1 Nel menù "Funzioni" o nel menù contestuale del relativo tasto linea selezionare l'opzione "Creazione voce nel diario".
La chiamata viene memorizzata nel diario di Outlook.

12.2.9 SWYX VOICEMAIL PLAYER



Il SwyxVoicemail Player non viene visualizzato nel nuovo Outlook. I messaggi vocali devono essere scaricati e ascoltati con un programma audio.

Il Swyx Voicemail Player consente di ascoltare messaggi vocali direttamente in Microsoft Outlook, senza installare ulteriore software.

E' possibile stabilire se il player debba essere avviato successivamente all'apertura del messaggio o già cliccando sul messaggio nell'anteprima delle email. In caso di nuova installazione queste funzioni sono attive. Per informazioni su come attivare/disattivare le funzioni, vedi *Così si stabilisce il comportamento dei contatti Outlook, dello Swyx Voicemail Player e del diario Outlook*, pagina 136.

E' possibile aprire più messaggi e riprodurli in sequenza e parallelamente cercare altri messaggi vocali nel campo per la navigazione.



Per impostazione predefinita, durante il salvataggio viene utilizzato il codec Opus. I messaggi vocali in formato Opus non possono essere riprodotti con Swyx Voicemail Player. Devono essere scaricati dall'applicazione e-mail e ascoltati con un programma audio.

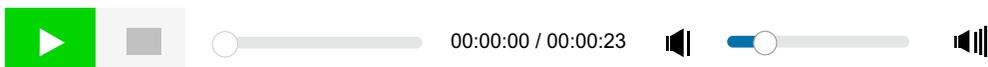
Così si ascoltano i messaggi vocali in Outlook

- 1 Avviare Outlook.
- 2 Selezionare un messaggio nel campo per la navigazione o aprire l'email (secondo configurazione). Lo Swyx Voicemail Player appare in

alto sopra il messaggio:

Swyx Voicemail Player

Speakers / Headphones 



 Rispondere  Rispondere a tutti  Trasmettere

mar. 23. 04. 2019 14:20



SwyxWare

Messaggio vocale di 297 Jones, John, Durata: 00:23

A  Dupont, Marie



SwyxWare Messaggio vocale

From

CallerID: 276

Nome: Jones, John

Data: 23.04.2019 14:20:08

Durata: 00:23

- Fare clic su  per ascoltare il messaggio vocale.
- Cliccare su , per interrompere l'ascolto.
- Cliccare su , per interrompere l'ascolto.
- Con il barra di scorrimento  00:00:00 / 00:00:23 è possibile saltare a un altro punto del messaggio.
- Il regolatore del volume  consente di regolare il volume.
Il volume standard è quello impostato su SwyxIt! separatamente

per ogni modalità audio.

-  È possibile selezionare la modalità audio per la riproduzione dall'elenco a discesa (in alto a destra).

Se non diversamente impostato, viene utilizzata la modalità audio standard di SwyxIt!. La scelta della modalità audio può essere effettuata con il dispositivo audio, azionando la funzione forcella (Aggancia/sgancia).

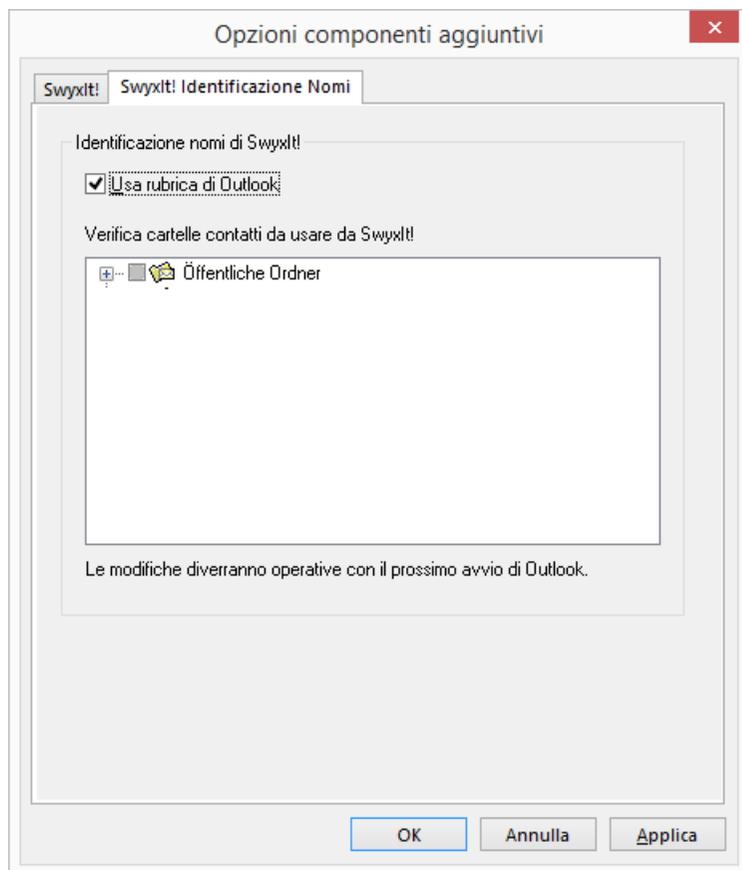
L'abbinamento di dispositivi audio e modalità audio viene definito nelle impostazioni locali di SwyxIt!, vedi *Così si configurano le impostazioni relative all'uso dei dispositivi audio*, pagina 125.

12.3 IDENTIFICAZIONE NOMI TRA CONTATTI OUTLOOK

Se il numero del chiamante è noto perché memorizzato (ad es. nei contatti Outlook oppure nella rubrica), SwyxIt! visualizzerà il nome del chiamante invece del numero. E' possibile scegliere in quale cartella di contatti la ricerca per identificare il numero venga effettuata. Sono a disposizione tutte le cartelle già elencate in Outlook.

Così si scelgono i contatti di Outlook per l'identificazione del nome

- 1 In Outlook sotto "File | Opzioni | Add-Ins" cliccare su "Opzioni Add-In...".



Scegliere la scheda SwyxIt! **Identificazione nomi**. Appariranno tutte le cartelle relative a contatti che è possibile scegliere in Outlook.

- 2 Indicare in quali cartelle dovrà essere effettuata la ricerca di contatti su chiamate in arrivo. Nell'impostazione standard, la ricerca verrà effettuata in tutte le cartelle.

13 VISUALCONTACTS E DATEV

Grazie a diverse funzioni aggiuntive è possibile integrare applicazioni di terze parti in SwyxWare:



Questa funzione non è disponibile su SwyxON.



Nell'ambito del trattamento e della memorizzazione di dati personali va rispettata la relativa normativa. Per domande in particolare relative al trattamento dei dati personali in SwyxWare rivolgersi al proprio amministratore di sistema.

Opzione Swyx VisualContacts

Swyx VisualContacts amplia le funzioni di SwyxIt! con un link a ESTOS MetaDirectory 4.0 Professional o C4B XPhone Connect Directory V6.0.81 SR 1.

ESTOS MetaDirectory e C4B XPhone Connect Directory V6.0.81 SR 1 sono applicazioni server che consentono il collegamento di fonti di dati esterne a SwyxIt!.

Swyx VisualContacts consente di accedere in modo individuale ed efficace a informazioni relative ai contatti cioè nomi, indirizzi, numeri telefonici, immagini e altri dati specifici dei clienti. In presenza di banche dati estese e sparse, la ricerca di queste informazioni diventa più semplice e i risultati possono essere visualizzati più rapidamente.

Vedi anche *13.3 Swyx VisualContacts*, pagina 147.

In caso di domande su ESTOS MetaDirectory e C4B XPhone Connect Directory, rivolgersi al proprio amministratore.

Opzione Swyx Connector für DATEV

L'integrazione di ESTOS MetaDirectory o C4B XPhone Connect Directory consente inoltre di implementare DATEV in SwyxWare. I contatti DATEV vengono quindi integrati con le funzioni di telecomunicazione di SwyxIt!, il client di computer telephony. Comunicazioni telefoniche e amministrazione di dati diventano più efficaci e gestibili con più semplicità.

SwyxIt! fa da interfaccia tra la linea telefonica e la gestione di dati in DATEV.

- Contatti selezionati su DATEV, vengono chiamati per SwyxIt!.
- I dati di chiamate in arrivo invece vengono confrontati con i dati anagrafici presenti in DATEV per cercare un'eventuale abbinamento con contatti memorizzati. Qualora un abbinamento sia possibile, quando cioè la chiamata parte da un contatto DATEV memorizzato, si accede dinamicamente alle relative informazioni e a link contestuali alla postazione DATEV che vengono visualizzati su SwyxIt!.
- A richiesta, i dati della chiamata (stato, durata) vengono visualizzati nel diario delle chiamate di SwyxIt! e inoltrati alla telefonia DATEV.

13.2.1.1 IMPOSTARE I PARAMETRI DEL SERVER LDAP

Impostazioni di Visual Contact

Server: 127.0.0.1

Porta: 712

Attivare il login:

Nome utente:

Password:

Utilizzare un nodo LDAP diverso:

Nodo: dc=meta

Avvia automaticamente la ricerca di:

Chiamate in arrivo:

Chiamate in uscita:

Chiamate esterne:

Chiamate interne:

Azzerare:

ESTOS MetaDirectory 4.0 Professional e C4B XPhone Connect Directory si basano su un server LDAP-(Lightweight Directory Access Protocol). Il server LDAP mette a disposizione servizi di directory per tutte le informazioni relative ai contatti.

Per consentire l'accesso a ESTOS MetaDirectory o C4B XPhone Connect Directory per SwyxIt!, è necessario indicare i parametri d'accesso del server LDAP sulla scheda "VisualContacts".

Per accedere ai parametri del server LDAP cliccare su  sulla scheda **VisualContacts**:

- Alla voce **Server** indicare l'indirizzo IP o il nome del server sul quale è installata ESTOS MetaDirectory. Eventualmente è necessario indicare anche il port. Il port standard usato da ESTOS MetaDirectory e C4B XPhone Connect Directory è 712.
- Se è necessaria un'autorizzazione per accedere al server, l'opzione **Attivare il login** deve essere attivato e devono essere specificati il nome utente e la password.
- Per l'accesso a un determinato nodo LDAP nella MetaDirectory, attivare l'opzione **Utilizzare un nodo LDAP diverso** indicando il nodo desiderato.

Per ulteriori informazioni rivolgersi al proprio amministratore di sistema.

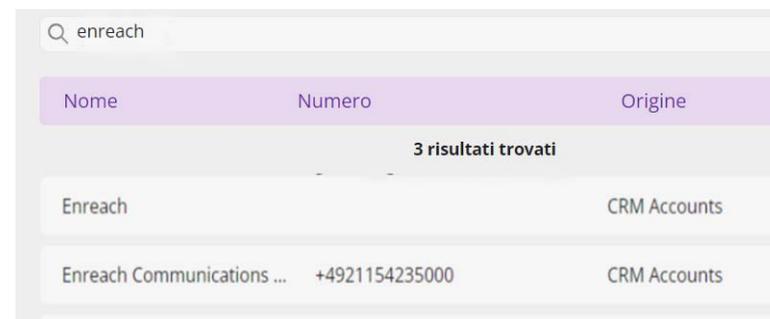
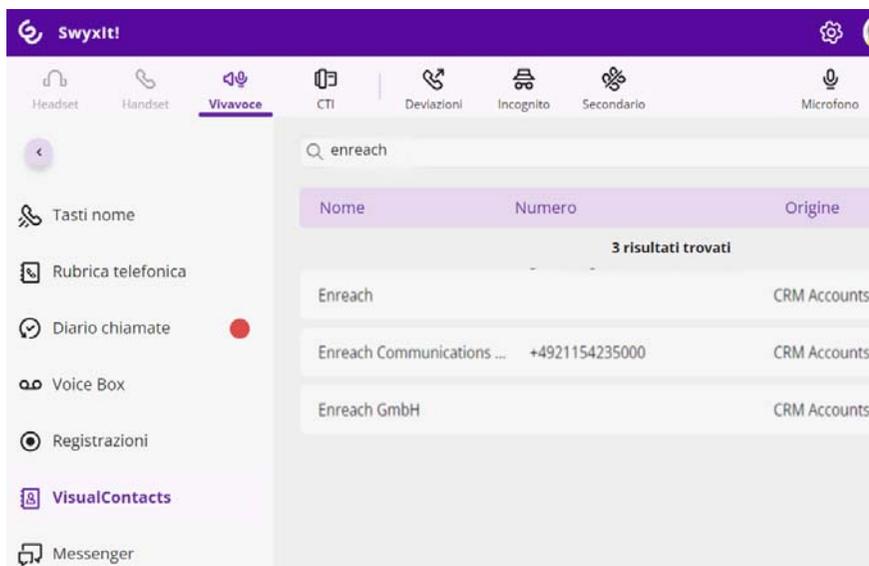
13.3 SWYX VISUALCONTACTS

Swyx VisualContacts serve per ricercare contatti in fonti dati predefinite. Inoltre, con chiamate in arrivo e in uscita, SwyxIt! rileva automaticamente i contatti memorizzati nella ESTOS MetaDirectory o C4B XPhone Connect Directory in base al numero telefonico e li visualizza sulla scheda "VisualContacts".

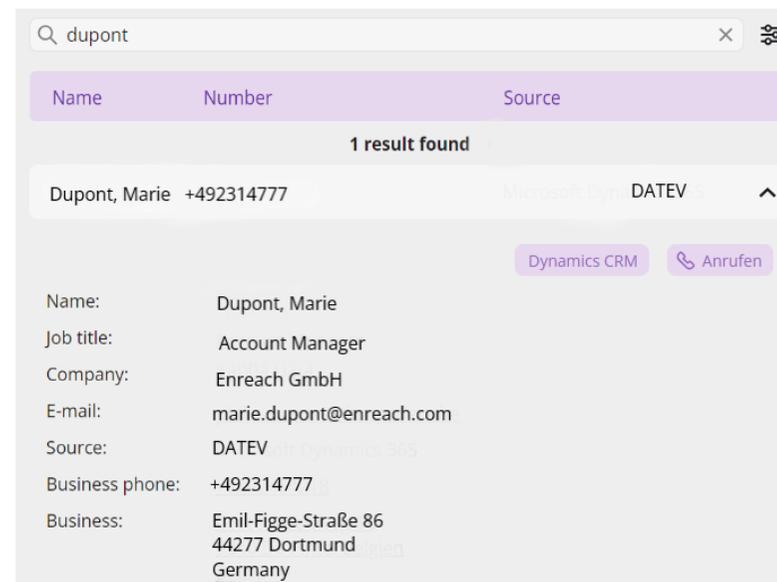
13.3.1 SUPERFICIE UTENTE

La scheda "VisualContacts" contiene elementi di comando e un elenco di contatti.

- Nel campo **Ricerca** è possibile digitare numeri o caratteri per trovare numeri telefonici, indirizzi o nomi.
- La ricerca viene avviata cliccando sul tasto per la ricerca.
- I risultati della ricerca e informazioni contestuali vengono visualizzati nell'elenco dei contatti.
- Premere  per richiamare le impostazioni di VisualContacts.



- 3 Per visualizzare tutte le informazioni memorizzate per la voce selezionata (nomi, indirizzi, numeri telefonici, immagini, dati specifici riferiti al cliente ecc.), cliccare sulla freccia alla destra della voce.



13.4 RICERCA CONTATTI

E' possibile ricercare indirizzi, nomi e numeri telefonici. La ricerca può essere effettuata anche durante la telefonata.

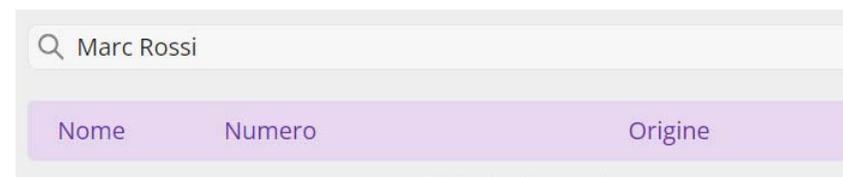


Viene visualizzato un numero limitato di risultati. Qualora il risultato desiderato non fosse visualizzato, affinare i termini di ricerca.

Così si effettua una ricerca per contatti

- 1 Fare clic su  .
- 2 Nel campo **Cerca** indicare il termine per la ricerca.
 - ✓ I risultati della ricerca vengono visualizzati nell'elenco dei contatti:

Se il termine cercato non è stato rinvenuto in nessuna delle fonti, appare il seguente messaggio: **0 risultati trovati**.



Ritentare la ricerca indicando un altro termine.

Per dettagli sui criteri di ricerca consultare la documentazione relativa alle MetaDirectory di ESTOS MetaDirectory o C4B XPhone Connect Directory.

13.5 VISUALIZZAZIONE DEI CONTATTI DURANTE LA CHIAMATA

Con chiamate in arrivo SwyxIt! ricerca automaticamente nella ESTOS MetaDirectory i dati relativi al contatto individuato in base al numero telefonico del chiamante e li visualizza.

Qualora il numero del chiamante non fosse abbinabile a nessuna fonte di dati, nella finestra di VisualContacts appare il messaggio: "La ricerca "termine cercato" non ha prodotto nessun contatto":

Se si rivelasse un destinatario DATEV, il contatto viene contrassegnato con un simbolo "DATEV-clic".

Per visualizzare tutte le informazioni memorizzate per la relativa voce (nomi, indirizzi, numeri telefonici, immagini, dati specifici riferiti al cliente ecc.), cliccare sulla freccia alla destra della voce.

Nel caso di una chiamata in uscita invece è ininfluente se questa viene effettuata servendosi del campo per la digitazione di SwyxIt! o di DATEV SwyxIt! visualizza comunque sulla scheda **VisualContacts** i dati relativi al contatto.

- Cliccando sul numero telefonico il contatto viene chiamato via SwyxIt!.
- Cliccando su un indirizzo email memorizzato nei contatti, si apre automaticamente il client di posta elettronica comunemente usato, proponendo il predetto indirizzo in una finestra di invio.
- Cliccando su un numero di faxsi accede allo SwyxFaxClient. Sia apre la finestra per l'invio di fax brevi. Vedere anche [help.enreach.com/cpe/latest.version/FaxClient/Swyx/en-US/index.html#context/help/quickfax_\\$](http://help.enreach.com/cpe/latest.version/FaxClient/Swyx/en-US/index.html#context/help/quickfax_$).
- Cliccando su un indirizzo si apre Google Maps.

Dai dati relativi ai contatti è anche possibile accedere a diverse applicazioni. Queste azioni devono essere precedentemente impostate nella MetaDirectory.

13.5.1 PIÙ CHIAMATE

Le informazioni relative ai contatti visualizzate si riferiscono all'interlocutore che sta chiamando. Con più chiamate parallele, le informazioni visualizzate si riferiscono all'interlocutore della linea attiva in quel momento. Passando a una chiamata in attesa, la visualizzazione dei dati viene aggiornata.

Per ulteriori informazioni su come passare da collegamenti attivi e in attesa consultare il *4.6 Come passare da un utente all'altro con più utenti collegati?*, pagina 41.

14 COMANDO DI TELEFONI DAL PC CON SWYXCTI E SWYXCTI+

Con SwyxIt! in modalità CTI (CTI SwyxIt!) è possibile gestire telefoni dal PC.



Nell'ambito del trattamento e della memorizzazione di dati personali va rispettata la relativa normativa. Per domande in particolare relative al trattamento dei dati personali in SwyxWare rivolgersi al proprio amministratore di sistema.

Con SwyxCTI sono a disposizione le seguenti opzioni:

- SwyxIt! gestisce uno SwyxPhone o telefono SIP certificato
- SwyxIt! su un terminal server gestisce SwyxIt!

Con SwyxCTI+ sono a disposizione le seguenti opzioni:

- SwyxIt! gestisce un telefono esterno, come un telefono DECT o un telefono SIP certificato
- SwyxIt! gestisce un telefono esterno tramite il proprio numero



Per i telefoni SIP certificati sono disponibili sia SwyxCTI che SwyxCTI+. Le funzioni SwyxCTI disponibili sono elencate nella tabella seguente.

Quadro delle funzioni SwyxCTI per i telefoni SIP certificati

Funzione	Supporto
Richiamata/Richiamata su occupato	No
Configurazione di tasti linea	No
Rispondere a una chiamata	Si
Effettuare una chiamata	Si
Avviare una chiamata secondaria	Si
Chiamata in attesa	Si
Inversione chiamata	Si
Inoltro chiamata in arrivo senza risposta	Si
Inoltro chiamata attiva	Si
Collegare interlocutori	Si
Avviare una conferenza	Si
Uso dei segnali DTMF	Si
Segnali DTMF	No
Gestire una chiamata con più di due interlocutori	No
Avviso di chiamata	Giusta telefono
Rispondere a una chiamata a un gruppo	Si
Overlap Dialing	No
Identificazione nome (ad es. di contatti Outlook)	No
Intercomunicazione (Intercom)	No



Nella modalità CTI solo possono riprendere annunci della Voice Box tramite interrogazione remota, vedi anche **1.18 Interrogazione remota**, pagina 13.

14.1 SWYXIT! GESTISCE UNO SWYXPHONE O TELEFONO SIP CERTIFICATO

SwyxIt! è installato sul PC dell'utente e con modalità CTI attivata gestisce uno SwyxPhone o telefono SIP certificato che deve essere connesso con il medesimo utente SwyxWare. In questo caso il telefono è indipendente dal PC, quindi funziona anche quando il PC è spento.

Con CTI SwyxIt! sono a disposizione le seguenti opzioni per il controllo di SwyxPhones:



Per la funzionalità per i telefoni sip certificati vedere *Quadro delle funzioni SwyxCTI per i telefoni SIP certificati*, pagina 150.

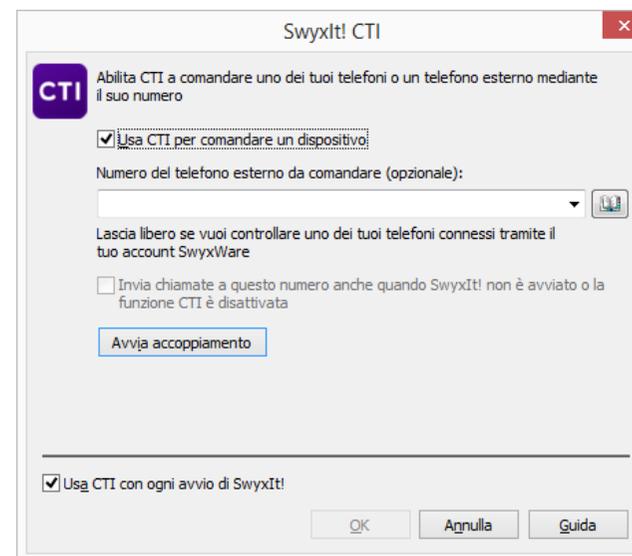
- E' possibile selezionare numeri da Outlook, da un'altra applicazione, ma anche dall'elenco chiamate o riselectone e dalle varie rubriche.
- Messa in attesa, inversione di chiamata (scambio), collegamento, indire conferenze, richiamata o richiamata su occupato
- effettuare una seconda chiamata o rispondere ad essa
- Collaborazione
- Funzione videochiamata
- Impostazioni
- Gli abbinamenti ai tasti (nomi e collegamenti)
- Segnalazioni di chiamata e dello stato
- Deviazioni, Voice Box e connotati del Call Routing Manager sono collegati all'account di un utente e sono quindi identici per lo SwyxPhone comandato e CTI SwyxIt!.

Non sono disponibili:

- Registrazione conversazione
- il tasto altoparlante e microfono del CTI SwyxIt!

Così si attiva SwyxCTI per comandare uno SwyxPhone o telefono SIP certificato

- 1 Cliccare su sull'interfaccia utente.
 - ✓ Si apre una finestra pop-up dove è possibile configurare le impostazioni.
- 2 Barrare la casella **Usa CTI per comandare un dispositivo**.



- 3 Selezionare il campo **Dispositivo** e selezionare l'apparecchio desiderato con l'opzione desiderata dall'elenco a discesa.



Sono disponibili solo apparecchi intestati in precedenza sul conto utente da parte dell'amministratore.

- 4 Successivamente cliccare su **Avvia accoppiamento**.
- 5 Cliccare su **OK**.
- 6 Attivare la casella **Usa CTI con ogni avvio di SwyxIt!** per specificare se SwyxIt! funziona in modalità CTI+ solo finché non viene chiuso o se viene attivato automaticamente a ogni avvio.

Sganciando il microtelefono dello SwyxPhone e attivando quindi una linea, si attiva anche la linea nel CTI SwyxIt!. In modalità CTI sullo SwyxPhone sono disponibili due linee.



Ogni conto utente SwyxWare consente la gestione contemporanea in modalità CTI di un solo SwyxIt!.



Utilizzando CTI SwyxIt! per gestire il proprio SwyxPhone con un altro apparecchio audio allacciato al PC (ad es. handset o headset), i comandi di tale apparecchio non funzionano. Non è più possibile rispondere alle chiamate o attivare una linea semplicemente sganciando l'handset. Ciò è possibile solo sullo SwyxPhone comandato.

14.2 CTI SWYXIT!SU UN TERMINAL SERVER COMANDA UNOSWYXIT!

CTI SwyxIt! è installato su un terminal server e comanda uno SwyxIt! installato sul PC dell'utente. Questo SwyxIt! locale serve soprattutto per la diffusione sonora e la registrazione mediante handset o headset.

Installato su un terminal server CTI SwyxIt! evidenzia un particolare comportamento:

- Su un terminal server SwyxIt! è sempre installato come CTI-Master
- Non viene avviato l'assistente agli annunci (Recording Wizard)
- Non vi è avvertenza in presenza di troppi colori

Installando il TAPI Service Provider si impostano tante linee TAPI quanto sono gli utenti SwyxIt! che useranno CTI SwyxIt! su un terminal server.

Così si attiva SwyxCTI in SwyxIt! su terminal server per comandare lo SwyxIt! locale

- 1 Cliccare su  sull'interfaccia utente.
 - ✓ Si apre una finestra pop-up dove è possibile configurare le impostazioni.
- 2 Barrare la casella **Usa CTI per comandare un dispositivo**.
- 3 Selezionare il campo **Dispositivo** e selezionare SwyxIt!/SwyxPhone dall'elenco a discesa.

- 4 Successivamente cliccare su **Avvia accoppiamento**. CTI SwyxIt! ricerca uno SwyxIt! connesso allo SwyxServer con il medesimo nome utente.
- 5 Confermare la richiesta sullo SwyxIt! locale con **Accetta**. Sul CTI SwyxIt! in ambiente terminal server cliccare su **OK** per avviare il collegamento.



L'uso di SwyxIt! in ambiente terminal server ha senso solo se SwyxIt! è attivato in modalità CTI. La modalità CTI può essere impostata dall'amministratore di sistema, vedi [help.enreach.com/cpe/latest.version/Administration/Swyx/en-US/index.html#context/help/CTI_\\$.](http://help.enreach.com/cpe/latest.version/Administration/Swyx/en-US/index.html#context/help/CTI_$.)



Videochiamate non sono possibili in questo scenario.

14.3 SWYXIT! GESTISCE UN TELEFONO DI TERZI

SwyxIt! è installato sul PC dell'utente e con modalità CTI+ attivata gestisce il telefono di un altro produttore come ad es. un telefono DECT, connesso con il medesimo utente SwyxWare. In questo caso il telefono è indipendente dal PC, quindi funziona anche quando il PC è spento.

Con l'opzione SwyxCTI+, in dipendenza del tipo di terminale, sono inoltre a disposizione le seguenti opzioni:

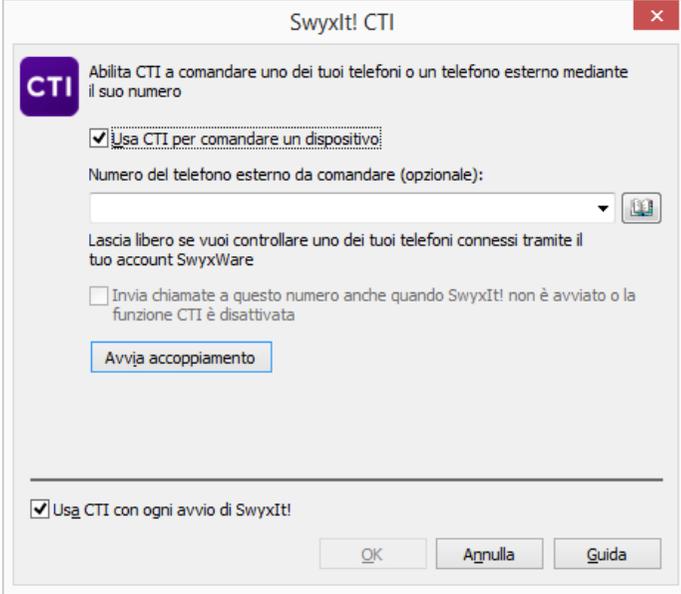
- Selezione
E' possibile selezionare numeri da Outlook, da un'altra applicazione, ma anche dall'elenco chiamate o rifelezione e dalle varie rubriche.
- Scambio (inversione di chiamata), collegamento, indire conferenze
- Richiamata su occupato (solo SwyxIt!)
- effettuare una seconda chiamata o rispondere ad essa
- Collaborazione

Non sono disponibili:

- Registrazione conversazione
- il tasto altoparlante e microfono del SwyxIt!
- Rispondere a chiamate in arrivo su SwyxIt!

Così si attiva SwyxCTI+ per comandare il telefono di un altro produttore mediante

- 1 Cliccare su  sull'interfaccia utente.
✓ Si apre una finestra pop-up dove è possibile configurare le impostazioni.
- 2 Barrare la casella **Usa CTI per comandare un dispositivo**.



- 3 Selezionare il campo **Dispositivo** e selezionare SwyxIt!/SwyxPhone dall'elenco a discesa.



Sono disponibili solo apparecchi intestati in precedenza sul conto utente da parte dell'amministratore.

- 4 Successivamente cliccare su **Avvia accoppiamento**.
- 5 Cliccare su **OK**.

- 6 Attivare la casella **Usa CTI con ogni avvio di SwyxIt!** per specificare se SwyxIt! funziona in modalità CTI+ solo finché non viene chiuso o se viene attivato automaticamente a ogni avvio.



E' da tenere presente che per poter utilizzare terminali telefonici con SwyxCTI+, nella SwyxWare Administration deve essere attivata la relativa impostazione SIP. Per ulteriori informazioni a riguardo interpellare l'amministratore di sistema.



Si ricorda che vengono comandati solo terminali telefonici connessi allo stesso SwyxServer con lo stesso nome utente. Per ulteriori informazioni a riguardo interpellare l'amministratore di sistema.



Per informazioni sull'uso di sequenze DTMF con CTI+ consultare *CTI+*, pagina 189.

14.4 SWYXIT! GESTISCE UN TELEFONO ESTERNO

SwyxIt! è installato sul PC dell'utente e con modalità CTI+ attivata gestisce un telefono esterno attraverso il suo numero. Potrebbe ad esempio essere un cellulare oppure il numero di telefono di un altro utente SwyxWare.

Quando si è in viaggio d'affari ad esempio è possibile usare il telefono della stanza d'albergo tramite SwyxCTI+ e rispondere alle chiamate da quel telefono. Tramite questo telefono è anche possibile effettuare chiamate. In SwyxCTI+ vengono comunque elencate solo le chiamate effettuate avviate dal SwyxCTI+. Chiamate avviate direttamente dal telefono esterno, generalmente non vengono registrate nel SwyxCTI+; il relativo costo viene quindi addebitato al numero del telefono esterno.

E' possibile anche indicare un numero di cellulare in modo che chiamate in arrivo vengano deviate automaticamente al cellulare.

Un'altra opzione d'utilizzo è data dalla situazione in cui un utente SwyxWare nell'ambito dell'azienda non si trovi nel suo ufficio ma in una sala riunioni o lavori dal posto di lavoro di un collega. E' possibile connettersi allo SwyxIt! da lì, avviare la modalità CTI e attivare il collegamento con il numero interno della sala riunioni o relativo al posto di lavoro del collega.

Nell'ambito dell'opzione SwyxCTI+ le possibilità di gestione di un telefono esterno tramite il suo numero sono:

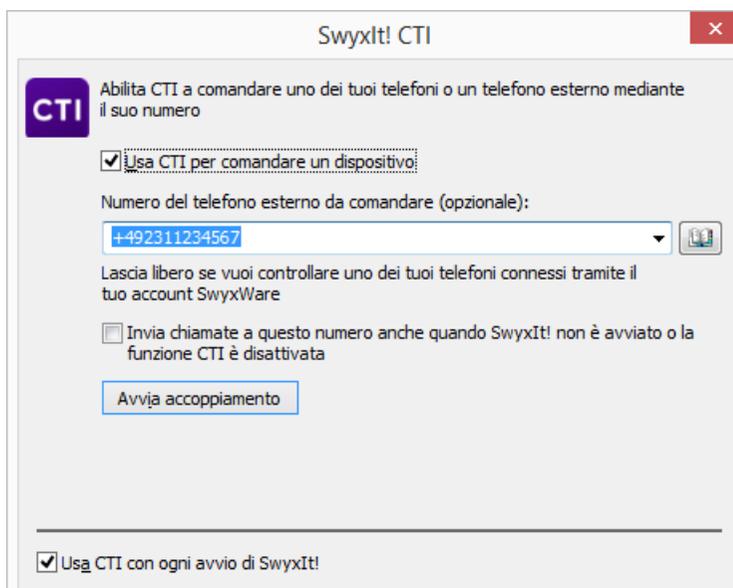
- **Selezione**
E' possibile selezionare numeri da Outlook, da un'altra applicazione, ma anche dall'elenco chiamate o riselectione e dalle varie rubriche.
- **Scambio (inversione di chiamata), collegamento, indire conferenze**
- **Effettuare una seconda chiamata o rispondere ad essa**
- **Collaborazione**

Non sono disponibili:

- **Registrazione conversazione**
- **il tasto altoparlante e microfono del SwyxIt!**
- **Rispondere a chiamate in arrivo su SwyxIt!**

Così si attiva SwyxCTI+ per comandare un telefono esterno

- 1 Cliccare su  sull'interfaccia utente.
✓ Si apre una finestra pop-up dove è possibile configurare le impostazioni.
- 2 Barrare la casella **Usa CTI per comandare un dispositivo**.



- 3 Selezionare il campo **Numero di telefono**.
- 4 Introdurre il numero del telefono che si desidera comandare mediante il proprio CTI SwyxIt!.
- 5 Attivando l'opzione **Inoltre chiamate a questo numero anche quando SwyxIt! non è avviato** si garantisce che chiamate in arrivo vengano deviate sul telefono esterno, indipendentemente da SwyxIt!, anche quando il PC dovesse essere spento.
- 6 Successivamente cliccare su **Avvia accoppiamento**. Il telefono esterno squilla.
- 7 Alzare il microtelefono e seguire le istruzioni del messaggio. Al termine agganciare il microtelefono.
- 8 Cliccare su **OK**.
Da questo momento in CTI SwyxIt! per il telefono sono disponibili le predette funzioni.
- 9 Attivare la casella **Usa CTI con ogni avvio di SwyxIt!** per specificare se SwyxIt! funziona in modalità CTI+ solo finché non viene chiuso o se viene attivato automaticamente a ogni avvio.



E' da tenere presente che nell'ambito di SwyxWare Administration è necessario essere dotati dei diritti per comandare un telefono esterno. In questo caso rivolgersi all'amministratore del sistema.



Indipendentemente da SwyxIt!, mediante il telefono esterno possono essere comunque effettuate chiamate. I costi per le chiamate vengono addebitate al relativo numero.



Tenere presente che il collegamento CTI con un numero abbinato al proprio account nell'ambito di SwyxWare Administration non è possibile.

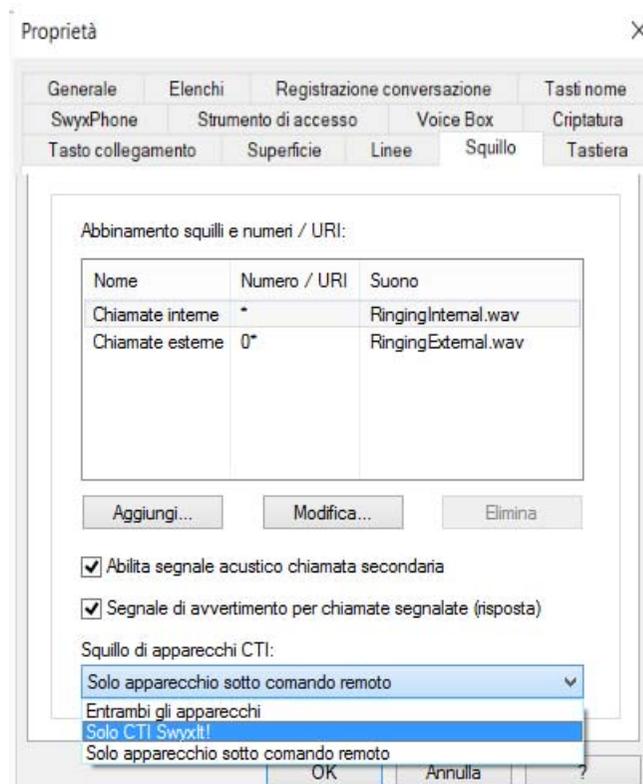


Per informazioni sull'uso di sequenze DTMF con CTI+ consultare *CTI+*, pagina 189.

14.5 CONFIGURAZIONE DELLA SUONERIA IN CTI SWYXIT!

Così si imposta la suoneria in CTI SwyxIt!

- 1 Cliccare su  e su **Impostazioni di inoltro**.
oppure
- 1 Premete la combinazione di tasti **Alt + Maiusc + U**.
✓ Si apre una finestra pop-up dove è possibile configurare le impostazioni.
- 2 Scegliere la scheda **Squillo**.



3 Selezionare l'opzione desiderata dall'elenco **Squillo di apparecchi CTI**:

- **Solo apparecchio sotto comando remoto**

In questo caso squilla solo il terminale comandato.

- **Entrambi gli apparecchi**

Squillano CTI SwyxIt! e il terminale telefonico.



Se si utilizza CTI SwyxIt! con uno SwyxPhone è possibile utilizzare solo l'opzione **Entrambi gli apparecchi**.

14.6 TERMINARE LA MODALITÀ CTI

Così si termina la modalità CTI

- 1 Fare clic su .
 - ✓ Si apre una finestra pop-up dove è possibile configurare le impostazioni.
- 2 Disattivare l'opzione **Invia chiamate a questo numero anche quando SwyxIt! non è avviato** se dopo aver terminato la modalità CTI si desidera che le chiamate non vengano più deviate al numero esterno.
- 3 Togliere la spunta dalla casella **Usa CTI per comandare un dispositivo** e cliccare su **OK**.
Il collegamento con il terminale viene annullato e SwyxIt! non è più in modalità CTI.
Vedi anche *14.4 SwyxIt! gestisce un telefono esterno*, pagina 154.



La modalità CTI non può essere disattivata da terminali comandati ma solo dal CTI SwyxIt!.



Se la casella **Usa CTI per comandare un dispositivo** risulta grigia e non è quindi possibile terminare la modalità CTI, rivolgersi all'amministratore.

14.7 MODIFICHE DELLA MODALITÀ CTI+ CON TELEFONI ESTERNI DOPO LA DISCONNESSIONE, TERMINE E RIAVVIO DI SWYXIT!

Mediante la casella **Usa CTI con ogni avvio di** SwyxIt! è possibile specificare se SwyxIt! funziona in modalità CTI+ solo finché non viene chiuso o se viene attivato automaticamente a ogni avvio.

Se questa opzione è attivata e si termina il comando di un telefono esterno mediante SwyxIt!, dopo il riavvio del programma appaiono le seguenti indicazioni, a seconda dell'avvenuto o mancato collegamento automatico con CTI:

Il collegamento CTI è avvenuto automaticamente

- Cliccare su **Continua usando CTI** per continuare a comandare il telefono esterno precedentemente selezionato mediante SwyxIt! .
- Cliccare su **Modifica configurazione CTI** per configurare il collegamento CTI.
- Cliccare su **Disattiva CTI** per terminare la modalità CTI e usare SwyxIt! in modalità convenzionale.

Il collegamento CTI non è avvenuto automaticamente

Se dopo il riavvio del programma appare un circuito di carica accanto al pulsante **CTI**, ciò significa che il collegamento CTI non può essere ripristinato automaticamente.

Eventualmente il terminale SwyxPhone o il telefono esterno di altro produttore non sono attivati. Accendere il terminale o il telefono esterno.

15 INSTALLAZIONE E DISINSTALLAZIONE DI SWYXIT!

Questo capitolo descrive come installare e disinstallare SwyxIt! e dispositivi audio (SwyxIt! Handset o SwyxIt! Headset).

Ad installazione avvenuta, secondo la configurazione verrà creato un collegamento a SwyxIt! sul desktop, SwyxIt! nel menu di avvio di Windows e nel menu di avvio automatico di Windows.



Nelle procedure di disinstallazione di SwyxIt! tenere presente che alcuni file devono essere eliminati manualmente dalla relativa directory. Questo include i file di tracciamento nella directory utente del sistema operativo (%localappdata%\Swyx\SwyxIt!\Traces) e i dati di accesso criptati dell'utente SwyxIt! nel registro di Windows (Computer\HKEY_CURRENT_USER\Software\Swyx\CommonLogin\CurrentVersion\Options\).

Presupposti

Preparativi per l'installazione

Installazione del software SwyxIt!

15.1 PRESUPPOSTI

SwyxServer

SwyxServer deve essere installato in rete e deve essere operativo. Usando SwyxON, SwyxServer non è localizzato nell'ambito di una rete.

SwyxIt!

Per poter utilizzare SwyxIt!, il PC deve avere seguenti requisiti:

- sistema operativo: Windows 10 (x64), Windows 11 (x64), Windows Server 2016, Windows Server 2019, Windows Server 2022 e Windows Server 2025

- RAM: almeno 200 MB
Su un terminal server, vengono utilizzati circa 200 MB per ogni SwyxIt! avviato e connesso.
- Memoria disco fisso: almeno 550 MB liberi (installando anche SwyxFax Client ca. 610 MB)
Su un terminal server, vengono utilizzati circa 550 MB di spazio sul disco rigido per il primo utente che accede a un computer in Windows e SwyxIt!. Per ogni ulteriore SwyxIt! avviato e connesso allo stesso computer, vengono consumati 460 MB.



Su tutti i sistemi operativi, utilizzi sempre l'ultimo aggiornamento di Windows rilasciato ufficialmente da Microsoft, che viene fornito tramite il Canale di disponibilità generale. Questo è supportato da Windows 10 e Windows 11. LTSC è supportato per Windows Server.

- Microsoft .NET Framework (sul DVD SwyxWare).



Per informazioni sui requisiti hardware, vedi service.swyx.net/hc/en-gb/articles/13916515322908-Supported-operating-systems-for-Swyx-14 (Potrebbe essere necessario essere connessi per visualizzare il contenuto).



Usando un desktop firewall è necessario che sia opportunamente configurato.

Integrazione in Microsoft Outlook

SwyxIt! supporta la connessione a Microsoft Outlook 2021 e Outlook 365 (64 bit) *Componenti SwyxIt!*, pagina 161.



Outlook deve essere installato con la componente "Supporto programmazione NET" ("NET Programmability Support") per garantire il collegamento con SwyxIt!.

15.2 PREPARATIVI PER L'INSTALLAZIONE

Il programma di installazione di SwyxIt! verifica la sussistenza di tutti i presupposti necessari. In caso negativo, l'installazione viene interrotta visualizzando un messaggio di errore.

Handset o headset possono essere allacciati prima dell'installazione o anche successivamente.

15.2.1 INSTALLAZIONE DEL SWYXIT! HANDSET

Nell'*App. E: Terminali*, pagina 177 è proposto un quadro generale dei diversi headset e handset che sono compatibili con l'uso di SwyxIt!.

Installazione dello SwyxIt! Handset P280

Collegare la spina USB dello SwyxIt! Handset con un ingresso USB del PC. L'handset viene riconosciuto al sistema operativo ed è disponibile in SwyxIt! come periferica audio. Vedi anche *App. D: SwyxIt! Handsets.*, pagina 170.

15.2.2 INSTALLAZIONE DEL SWYXIT! HEADSET

Uno SwyxIt! Headset consente di gestire le conversazioni in maniera assolutamente confortevole, permettendo ad es. di usare entrambe le mani per digitare.

Allacciando SwyxIt! Headset al PC, il sistema operativo riconosce l'adattatore e lo rende immediatamente disponibile in SwyxIt!.

15.2.3 UTILIZZARE SWYXIT! HANDSET / SWYXIT! HEADSET SENZA DIFFUSORI COMPLEMENTARI

Usando la combinazione SwyxIt! Headset oppure SwyxIt! Handset senza diffusori complementari, non è disponibile alcun dispositivo per riprodurre segnali acustici e squilli. In questo caso è possibile attivare il diffusore interno del PC, mediante il quale verranno riprodotti i segnali acustici relativi a chiamate in arrivo. Questa opzione può essere attivata

sulla scheda "Modalità audio" alla voce di menu "Impostazioni | Configurazione locale".

15.3 INSTALLAZIONE DEL SOFTWARE SWYXIT!

Durante l'installazione, vengono installati SwyxIt! Classic e la nuova SwyxIt! UI. Con le opportune autorizzazioni, è possibile passare da SwyxIt! a SwyxIt! Classic nelle impostazioni, vedi *10.1.3 Cambia tra SwyxIt! e SwyxIt! Classic*, pagina 110.

Con SwyxIt! verrà installato anche lo SwyxFax Client. Per usare lo SwyxFax Client è richiesto il pacchetto opzionale "SwyxFax".

Così si aggiorna la propria versione di SwyxIt! tramite aggiornamento automatico

Così si installa SwyxIt!

Così si disinstalla SwyxIt!

15.3.1 INSTALLAZIONE

L'installazione viene effettuata servendosi dei pulsanti standard "< Indietro", Avanti >" e "Annulla". Per modificare eventualmente dati immessi in finestre precedenti, cliccare su "< Indietro" fino a raggiungere la finestra desiderata, apportare le modifiche e continuare cliccando su "Avanti >". Per terminare la procedura di installazione cliccare su "Annulla".



Per installare SwyxIt! sono richiesti privilegi di amministratore per il PC in questione.

Così si installa SwyxIt!

- 1 Prima di iniziare le procedure di installazione, chiudere Microsoft Outlook o Lotus/IBM/HCL Notes. Altrimenti forse non tutti i componenti vengono installati correttamente.
- 2 Fare doppio clic sul file di installazione.
- 3 Scegliere l'opzione "Installare SwyxIt!".
La routine d'installazione verifica se Microsoft .Net Framework è già installato sul sistema. Questa componente rilevante per l'installazione di SwyxIt! è compresa nella fornitura. Se non fosse già installata cliccare sul relativo collegamento.
- 4 Per aprire il file read-me contenente informazioni importanti, cliccare sul relativo collegamento alla voce "Installare o aggiornare". Per avviare l'installazione selezionare l'opzione "Installare SwyxIt!" alla voce "Installare o aggiornare".
Appare la prima pagina della routine di installazione di SwyxIt!.
- 5 Leggere le avvertenze e cliccare su „Avanti“.
- 6 Licenza d'uso:
Sono a disposizione più opzioni:
 - Spuntare la casella "Accetto l'accordo" e cliccare su "Avanti >".
 - Se non si intende accettare l'accordo, interrompere le procedure di installazione cliccando su "Interrompi".
- 7 Informazioni all'utente:
Pregasi osservare le informazioni relative alla presente versione. Cliccare su "Avanti".
- 8 Tipo di installazione:
Sono a disposizione più opzioni:
 - Cliccare sull'opzione "Standard" per eseguire l'installazione di SwyxIt! nella versione standard. Successivamente cliccare su „Avanti“ e continuare con il passo (11).
 - Cliccare sull'opzione "Personalizzata" per definire anche la directory per l'installazione e le componenti da installare. Si consiglia di scegliere questa opzione soltanto se si ha una certa dimestichezza con i componenti di SwyxIt!. Successivamente cliccare su „Avanti“ e continuare con il passo (9).
 - Cliccare sull'opzione "Completa" per installare tutte le componenti disponibili per SwyxIt!. Successivamente cliccare su „Avanti“ e continuare con il passo (11).
- 9 Scegliendo l'opzione "Personalizzata", è possibile scegliere diverse altre opzioni di installazione. Vedi anche *15.3.2 Installazione specifica*, pagina 160.
Non volendo installare SwyxIt! nella directory indicata, è possibile scegliere una diversa directory cliccando sul "Sfoglia".
Per controllare lo spazio disponibile cliccare su "Memoria". Il controllo comprende tutti i drive locali e quelli in rete. Così è possibile definire se lo spazio richiesto per l'installazione dei componenti desiderati è sufficiente.
Cliccando su "Indietro" è possibile ripristinare le impostazioni standard dei componenti (corrisponde alla tipologia di installazione "Normale").
Cliccare su "Avanti".
- 10 Leggere attentamente le informazioni sull'utilizzo di SwyxIt! Analytics e selezionare la casella di controllo "Attiva SwyxIt! Analytics" per consentire la generazione di statistiche di utilizzo anonime. I dati non possono essere ricondotti a una persona specifica. Questo ci offre l'opportunità di saperne di più sull'uso di SwyxIt! e di adattare l'applicazione alle vostre esigenze future. È possibile disattivare la funzione in qualsiasi momento riavviando l'installazione e deselegnando la casella di controllo.
- 11 Avviare installazione
Con "<Indietro" è possibile verificare le impostazioni e se necessario correggerle.
Cliccare "Installa" per avviare l'installazione di SwyxIt!.
- 12 La guida all'installazione riferisce se l'installazione è avvenuta con successo. Per chiudere la guida cliccare su "Fine".

15.3.2 INSTALLAZIONE SPECIFICA

Installando SwyxIt! possono essere scelti determinate funzioni e componenti

Componenti SwyxIt!

- Grafischer Skript Editor
Questo componente amplia le funzioni del Call Routing Manager dando la possibilità di creare regole per la gestione delle chiamate visualizzandole graficamente. Vedere anche [help.enreach.com/cpe/latest.version/GSE/Swyx/en-US/index.html#context/extended_cal_routing_\\$](http://help.enreach.com/cpe/latest.version/GSE/Swyx/en-US/index.html#context/extended_cal_routing_$).
- Video
Questo componente consente un collegamento video con un altro SwyxIt!. In questo modo è possibile vedere l'interlocutore durante una conversazione.
- TeamViewer plugin
Il plugin TeamViewer abilita all'uso della funzione "Collaborazione" per TeamViewer. Durante la conversazione è possibile autorizzare l'interlocutore a prendere visione della schermata e addirittura consentirgli l'accesso al PC dell'altro interlocutore, vedi *8.11 Collaborazione mediante clic*, pagina 89.
- Outlook AddIn
Questo componente abilita il collegamento con Outlook, vedere *12 Microsoft Outlook - Telefonare con SwyxIt!*, pagina 135.
- Office Communication AddIn
Questa componente consente di visualizzare lo stato SwyxIt! dei contatti memorizzati in Microsoft Office e di effettuare una chiamata con SwyxIt! direttamente da una scheda contatti di Office, vedi *11 Segnalazione dello stato di contatti Microsoft Office nell'ambito di SwyxIt!*, pagina 132.
- Swyx Connector per Microsoft Teams
Con Swyx Connector per Microsoft Teams è possibile utilizzare le funzioni SwyxIt! direttamente sull'interfaccia utente Windows di Microsoft Teams. Per ulteriori informazioni vedere help.enreach.com/meeting/2.00/web/Swyx/it-IT/.
- Swyx VisualContacts
Questa componente amplia le funzioni di SwyxIt! tramite il collegamento con lo Swyx ContactServer. Swyx ContactServer è un'applicazione per server che integra diverse banche dati in un'unica e consistente directory LDAP (*13 VisualContacts e DATEV*, pagina 145).

- Swyx Meeting - interno ed esterno
Con Swyx Meeting puoi avviare il tuo meeting online direttamente dal tuo browser senza dover scaricare alcun software aggiuntivo. Per ulteriori informazioni vedere help.enreach.com/meeting/1.00/web/Swyx/it-IT/.
- DATEV-Add-In
Questa componente consente l'integrazione di DATEV in SwyxWare. I dati relativi ai contatti su DATEV vengono così integrati nelle funzioni di telefonia di SwyxIt! (*13 VisualContacts e DATEV*, pagina 145).
- TAPI Service Provider
TAPI consente di effettuare chiamate da applicazioni di terzi, vedi *App. A: SwyxIt!Telecomunicazione basata su applicazioni di terzi*, pagina 165.

Scegliendo "Normale" durante l'installazione di SwyxIt!, verrà installato lo der Grafische Skript Editor. Le componenti "Outlook AddIn" o "Lotus/IBM/HCL Notes AddIn" vengono installate solo se sul PC è installata una corrispondente versione di Outlook o Lotus/IBM/HCL Notes.

Funzioni di SwyxIt!

- Collegamento desktop
Durante l'installazione verrà automaticamente creato un collegamento sul desktop.
- Aggiungere SwyxIt! al gruppo avvio automatico (AutoStart)
SwyxIt! viene aggiunto automaticamente al gruppo AutoStart durante l'installazione, quindi verrà avviato automaticamente con ogni avvio di Windows.
- Documentazione Quickstart
Durante l'installazione nel menu avvio viene creato un collegamento con la documentazione sommaria "Quickstart". Si tratta di un file in formato PDF che è possibile stampare per una più veloce consultazione.

Scegliendo "Normale" durante l'installazione di SwyxIt!, verranno installate tutte e tre le funzioni.

SwyxFax Client:

- SwyxFax Client
Lo SwyxFax Client consente di inviare, ricevere e gestire fax. Per usare lo SwyxFax Client è richiesto il pacchetto opzionale "SwyxFax". Vedere anche [help.enreach.com/cpe/latest.version/FaxClient/Swyx/en-US/index.html#context/help/faxclient_\\$](http://help.enreach.com/cpe/latest.version/FaxClient/Swyx/en-US/index.html#context/help/faxclient_$).
- Collegamento desktop
Durante l'installazione verrà automaticamente creato un collegamento sul desktop.
- Aggiungere SwyxFax Client al gruppo avvio automatico (AutoStart)
SwyxFax Client viene aggiunto automaticamente al gruppo AutoStart durante l'installazione, quindi verrà avviato automaticamente con ogni avvio di Windows.

Scegliendo "Normale" durante l'installazione, verrà installato lo SwyxFax Client. Non viene creato un collegamento sul desktop e SwyxFax Client non viene aggiunto al gruppo autostart.

Per modificare le funzioni in un secondo momento, avviare nuovamente il file per l'installazione, selezionare "Modifica" e cambiare le impostazioni come desiderato.

15.3.3 AGGIORNARE O MODIFICARE LA VERSIONE DISWYXIT!

SwyxIt! offre le seguenti opzioni per aggiornare il software alla versione più recente:

- Aggiornamento automatico
- Nuova installazione

Aggiornamento automatico

Aggiornamento tramite installazione

15.3.3.1 AGGIORNAMENTO AUTOMATICO

SwyxIt! ha una funzione di aggiornamento automatico che non richiede diritti di amministratore. Con l'aggiornamento automatico, è possibile aggiungere nuove funzioni al tuo SwyxIt! senza un file di installazione. Se è disponibile un aggiornamento, sull'interfaccia utente viene visualiz-

zato il simbolo  viene visualizzato sull'interfaccia utente. Il simbolo viene visualizzato finché SwyxIt! non viene aggiornato.

Così si aggiorna la propria versione di SwyxIt! tramite aggiornamento automatico

- 1 Cliccare su  sull'interfaccia utente.
 - ✓ Si apre una finestra pop-up con le opzioni per eseguire l'aggiornamento.
 - Novità
 - Più tardi
 - Installare ora
- 2 Fare clic su **Cosa c'è di nuovo?** per avere una panoramica delle nuove funzioni.
- 3 Fare clic su **Più tardi** se si desidera eseguire l'aggiornamento in un secondo momento.
- 4 Cliccare su **Installa ora**.
 - ✓ L'aggiornamento viene installato e SwyxIt! viene riavviato.

15.3.3.2 AGGIORNAMENTO TRAMITE INSTALLAZIONE

Usando una precedente versione di SwyxIt! o volendo modificare l'ambito dell'installazione, è possibile aggiornare la versione. Le impostazioni personali rimarranno ovviamente inalterate. Nuove funzioni possono essere aggiunte con **Modifica**, poiché durante un processo di aggiornamento queste non vengono selezionate automaticamente.

Verificare la versione dello SwyxServer utilizzata nell'ambito dell'azienda. Prima di aggiornare la versione di SwyxIt! è opportuno aggiornare i componenti del server.

Così si aggiorna la propria versione di SwyxIt!

- 1 Se SwyxIt! fosse già attivo, è necessario chiudere SwyxIt!
- 2 Chiudere tutte le applicazioni di Office o Lotus/IBM/HCL Notes se necessario.
- 3 Fare doppio clic sul file di installazione.
- 4 Scegliere l'opzione **Installare/aggiornare** SwyxIt!.
✓ Il setup provvederà ora ad aggiornare SwyxIt!.
- 5 Seguire le indicazioni già note per effettuare l'aggiornamento.

Notifica pop-up



Per ricevere notifiche pop-up sulle nuove versioni di SwyxIt!, l'amministratore deve abilitare questa funzione.

Se è disponibile una nuova versione di SwyxIt!, dopo la registrazione potrebbe apparire una richiesta di aggiornamento con le seguenti opzioni:

- **Saltare:** L'aggiornamento viene scartato. La notifica ricompare solo quando è disponibile una versione più recente.
- **Promemoria:** Per il momento l'aggiornamento viene scartato. La notifica viene visualizzata quando si effettua nuovamente il login.
- **Si:** Il file di installazione è memorizzato nella directory impostata per il download nel browser, ad esempio „C:\Users\

Per installare SwyxIt!, è possibile eseguire il file scaricato al momento desiderato. Seguire le istruzioni della procedura guidata di installazione.

15.3.4 DISINSTALLAZIONE

La disinstallazione di SwyxIt! può essere eseguita comodamente mediante il pannello di controllo.

Così si disinstalla SwyxIt!



Per disinstallare SwyxIt! sono richiesti privilegi di amministratore relativi ad un determinato PC.

- 1 Chiudere tutte le applicazioni di Office o Lotus/IBM/HCL Notes se necessario.
- 2 Aprire il pannello di controllo di Windows.
- 3 Cliccare su **Disinstalla programma**.
- 4 Nell'elenco di selezione, selezionare SwyxIt! e cliccare su **Disinstalla**.
- 5 Confermare la richiesta di disinstallazione dello SwyxIt! cliccando **Si**.
✓ La disinstallazione avviene poi automaticamente.
- 6 Cliccare su **OK** per chiudere la finestra "Proprietà del software".



La disinstallazione di SwyxIt! non elimina le impostazioni utente su SwyxServer. Ciò significa che è possibile utilizzare tutti gli annunci e i toni di chiamata creati in precedenza anche dopo una nuova installazione.

15.4 INSTALLAZIONE DI SWYXIT! ALL'ESTERNO DELLA RETE AZIENDALE

Se SwyxIt! è connesso allo SwyxServer mediante rete geografica (WAN), la compressione vocale deve essere configurata secondo la larghezza di banda minima. Se la velocità di trasmissione dei dati per SwyxIt! è sufficientemente alta, è consigliato impostare sempre il massimo livello di qualità audio. Se la velocità di trasmissione è inferiore a 84 kbit/s (in up o download), deve essere impostata la compressione vocale.

Tutte le altre impostazioni necessarie verranno definite dall'amministratore direttamente su SwyxServer.

Così si configura Swyxt! per un collegamento WAN

- 1 Cliccare su  e su **Impostazioni locali**, oppure
- 1 Premete la combinazione di tasti **Alt + Maiusc + L**.
 - ✓ Si apre una finestra pop-up dove è possibile configurare le impostazioni.
- 2 Selezionare la scheda **Impostazioni locali**.
- 3 Nel campo **Codec lingua** selezionare l'impostazione che corrisponde alla larghezza di banda della connessione.



La funzionalità del client-telefonia non viene limitata nel caso di collegamenti HomeOffice. E' comunque il caso di sottolineare che l'avvio di Swyxt! e riproduzione e ascolto di annunci potrebbe richiedere del tempo, poiché in questi casi i dati necessari devono essere caricati da SwyxServer usando il collegamento WAN. Inoltre il salvataggio di registrazioni può richiedere più tempo e larghezza di banda, se la directory nella quale le registrazioni vengono salvate non si trova sul PC locale.

15.5 TRACE FILE PER L'ELIMINAZIONE DI ERRORI

SwyxWare consente di protocollare azioni e eventi del software. L'impostazione standard prevede la generazione di voci di protocollo solo se l'evento corrisponde almeno al livello "Error".

Per una più profonda analisi degli errori è spesso necessario ripercorrere in maniera più dettagliata le azioni. Esistono vari metodi di seguito brevemente descritti.

La definizione della cosiddetta profondità di tracciamento avviene mediante una serie di voci di registro.

La directory dei programmi di Swyxt! contiene file (TraceOn.reg o TraceOn-x64.reg) che di solito garantiscono sufficiente accuratezza per la maggior parte dei casi.



Usare questi file REG solo se invitati a farlo dall'assistenza Swyx.

Selezioni la directory a 64 bit (TraceOn-x64.reg o TraceOff-x64.reg). Per attivare la funzione di tracciamento fare doppio clic sul relativo file.

Dove posso trovare i file di traccia?

I trace file vengono salvati nella cartella Temp dell'utente che ha avviato Swyxt!. I trace file si trovano nel registro `%LOCALAPPDATA%\Swyx\Swyxt!\Traces`.

All'avvio Swyxt! cancella dalla cartella Temp tutte i Swyxt! trace file più vecchi di sette giorni.

Se in casi particolari si desidera memorizzare i file trace per un periodo più lungo, è possibile farlo adattando la cartella di destinazione di questi file. A questo proposito è necessario avviare il registry editor e adattare il valore "Logfile" sotto la chiave „HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Swyx\Client Line Manager\CurrentVersion\Tracing“. Se vi è indicato solo il nome di file, i trace file vengono memorizzati nella cartella Temp. Se vi è specificato un percorso completo (esempio: `c:\trace\CLMgr-20240507-101517.log`), i file di traccia vengono scritti nella directory corrispondente.

Disattivare la funzione tracing

Terminata la ricerca del guasto è consigliato ridurre la profondità di tracciamento perché i file così creati per un lungo periodo richiedono parecchia memoria. I necessari file (TraceOff.reg o TraceOff-x64.reg) si trovano nella directory di Swyxt!. Per ridurre la profondità di tracciamento e ripristinare l'impostazione standard fare doppio clic sul relativo file.

APP. A:SWYXIT!TELECOMUNICAZIONE E BASATA SU APPLICAZIONI DI TERZI

Questa appendice contiene informazioni su come effettuare chiamate da applicazioni di terzi con Swyxit!.

Per questa applicazione Swyxit! mette a disposizione una TAPI2.x (Telephony Application Interface).

A.1 INSTALLAZIONE DELLA TAPI2.X

Durante la procedura di installazione di Swyxit! deve essere stata scelta l'opzione installazione specifica, includendo anche l'installazione della componente TAPI Service Provider (*15.3.2 Installazione specifica*, pagina 160). Se ciò non fosse il caso, la TAPI 2.x può essere installata anche in un secondo momento.

Così si effettua l'installazione successiva della TAPI 2.x

- 1 Fare doppio clic su "Software" sotto "Avvio | Impostazioni | Pannello di controllo".
Appare un elenco dei programmi installati.
- 2 Evidenziare Swyxit! e cliccare su "Modifica".
Windows Installer apre ora la guida all'installazione di Swyxit!.
- 3 Evidenziare "Modifica" indi cliccare su "Avanti".
Appare la finestra "Scegli funzioni".
- 4 Nel menu di selezione a discesa scegliere della funzione "TAPI Service Provider" il tipo di installazione.
- 5 Cliccare su "Avanti" ed avviare l'installazione.
Inizia l'installazione della TAPI 2.x . Sulla scheda "Avanzato" sotto "Avvio | Impostazioni | Pannello di controllo | Opzioni telefono e modem" si trova ora la voce "Swyxit! TAPI Service Provider".

L'applicazione di terzi che dovrà ora appoggiarsi alla TAPI installata, deve essere conseguentemente impostata; come connessione TAPI è necessario scegliere "Swyx Line".

A.2 APPLICAZIONI DI TERZI PER SWYXIT! - CONFIGURAZIONE SULLA BASE DELL'ESEMPIO DELLA CONNESSIONE TELEFONICA 1.0 DI MICROSOFT

Installata la componente TAPI Service Provider è ora necessario impostare i seguenti parametri dell'applicazione, in questo caso come esempio la connessione 1.0 di Microsoft:

- località,
- prefisso,
- Codice di linea per chiamate urbane ed interurbane
- procedura di selezione.

Di seguito sono specificate le impostazioni necessarie sull'esempio della connessione telefonica 1.0 di Microsoft sotto Windows 2000.

Così si impostano le opzioni di telecomunicazione

- 1 Scegliere la voce "Modifica | Opzioni..." nella connessione telefonica di Windows.
- 2 Sotto la voce "Linea preferita per chiamate" cliccare su "Telefono".
- 3 Nel menu di selezione a discesa scegliere "Linea usata per chiamate" l'opzione "Swyx Line".
- 4 Cliccare su "Opzioni telefono e modem...".
Appare la finestra "Opzioni telefono e modem...".
- 5 Scegliere la propria località e cliccare su "Modifica" o cliccare su "Nuovo" per definire una nuova località.
Appare la finestra "Nuova località" o "Modifica località".

- 6 Selezionare dal menu a discesa "Paese/Regione" lo stato dal quale si desidera telefonare.
- 7 Nel campo "Prefisso" indicare il prefisso relativo alla propria località senza zero precedente.
- 8 Nei campi appositamente previsti, inserire il numero da selezionare per prendere la linea esterna per chiamate urbane ed extraurbane.
- 9 Cliccare su "OK".
- 10 Cliccare su "OK" nella finestra "Opzioni telefono e modem".
- 11 Cliccare su "OK" nella finestra "Opzioni".
Per verificare le proprie impostazioni, scegliere la voce di menu "Telefono | Componi..." e chiamare un utente.



Nelle applicazioni basate su TAPI2.x è di norma necessaria la corretta configurazione della località e l'immissione dei numeri di telefono in formato canonico. Eventuali codici di accesso alla linea esterna o prefissi vengono aggiunti automaticamente dalla TAPI2.x soltanto se i numeri sono stati immessi in formato canonico.

APP. B:QUADRO GENERALE: DRAG & DROP

Questa sezione contiene un quadro generale sulle varie possibilità offerte dalla funzione drag & drop sulla superficie di SwyxIt!.

Trascinando un tasto su un'area, nella maggior parte dei casi appare una breve indicazione (ToolTip). L'indicazione spiega l'effetto ottenuto se il tasto del mouse dovesse essere rilasciato in quella posizione della superficie.

Tasto linea attivo



Tasto	viene trascinato su:	Spiegazione
Tasto linea attivo	Tasto linea in attesa	Gli utenti vengono collegati; entrambe le linee si liberano.
Tasto linea attivo	Linea conferenza in attesa	L'utente viene aggiunto alla conferenza; la linea conferenza è attivata.
Tasto linea attivo	Voce di elenco (Rubrica telefonica, Voice Box, Diario chiamate, Registrazioni)	È possibile selezionare una voce a cui collegare la linea attiva.
Tasto linea attivo	Tasto nome	L'utente viene collegato con il numero abbinato al tasto nome, senza precedente richiesta.

Tasto linea in attesa



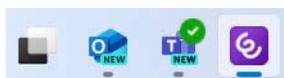
Tasto	viene trascinato su:	Spiegazione
Tasto linea in attesa	Tasto linea attivo	Sulla linea attiva è avviata una conferenza, la linea in attesa si libera.
Tasto linea in attesa	Tasto linea in attesa	Se viene avviata una conferenza sulla linea, l'altra linea torna libera.
Tasto linea in attesa	Linea conferenza attiva	L'utente in attesa viene aggiunto alla conferenza, la linea in attesa si libera.
Tasto linea in attesa	Linea conferenza in attesa	L'utente in attesa viene aggiunto alla conferenza, la linea conferenza è attivata e la linea in attesa si libera.
Tasto linea in attesa	Tasto selezione rapida	L'utente viene collegato con il numero abbinato al tasto nome, senza precedente richiesta.

APP. C: BARRA DELLE APPLICAZIONI E SYSTEM TRAY

Sulla barra delle applicazioni e nella system tray di Windows vengono segnalati determinati stati o processi di SwyxIt!. Il presente appendice contiene un quadro delle icone utilizzate e del relativo significato.

C.1 NUOVE ICONE NELLA BARRA DELLE APPLICAZIONI

Dopo l'avvio del programma nella barra delle applicazioni appare la relativa icona:



Per i programmi SwyxWare nella barra delle applicazioni vengono visualizzate le seguenti icone:

Icona	Programma	Significato
	SwyxIt!	Ci sono nuove chiamate inevase
	SwyxIt!	Ci sono nuovi messaggi vocali
	SwyxIt!	Sono state depositate richieste di richiamata
	Call Routing Manager	La finestra del Call Routing Managers è aperta
	Grafischer Skript Editor	La finestra dello des Grafischen Skript Editors è aperta
	SwyxFax Client	La finestra del SwyxFax Client è aperta

Icona	Programma	Significato
	Swyx Messenger	La finestra del Swyx Messenger è aperta
	Swyx Messenger	In Swyx Messenger è disponibile un nuovo messaggio



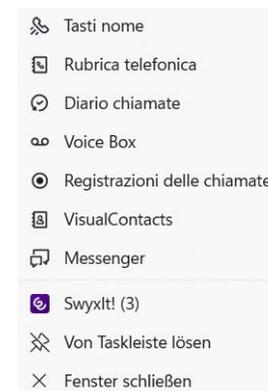
Se ci sono contemporaneamente chiamate perse, nuovi messaggi vocali e richieste di richiamata, la priorità applicata al display è la seguente: **Richieste di richiamata > Messaggi vocali > Chiamate perse.**



Le icone per chiamate perse, messaggi vocali e richieste di richiamata non vengono visualizzate, se nelle proprietà della barra delle applicazioni è attivata l'opzione **Usa pulsanti piccoli della barra delle applicazioni** (Windows 10).

C.1.1 JUMP LIST

SwyxIt! supporta la funzione jump list di Microsoft.



Può accedere alla jump list facendo clic con il pulsante destro del mouse sul simbolo SwyxIt! nella barra delle applicazioni.

La jump list consente di:

- Aprire diverse sezioni di SwyxIt!
- Avviare SwyxIt!
- sganciare SwyxIt! dalla barra delle applicazioni
- Terminare SwyxIt! (Chiudi finestra)



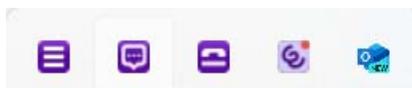
Può avviare una sola istanza (programma attivo) di SwyxIt!.



La jump list può essere aperta anche se SwyxIt! non è avviato, se l'icona di SwyxIt! è stata portata nella barra delle applicazioni.

C.2 ICONE NELLA SYSTEM TRAY

La system tray è posizionata a destra nella barra delle applicazioni.



La system tray di Windows può riportare le seguenti icone di SwyxWare, se i programmi SwyxWare sono aperti:

Icona	Significato	Spiegazione
	SwyxIt! è attivo	SwyxIt! è avviato e l'utente è connesso. È possibile telefonare ed essere chiamato.
	Microtelefono sganciato	È in atto una conversazione o è possibile selezionare un numero.
	SwyxIt! è disconnesso	SwyxIt! è avviato e l'utente non è connesso. Non è possibile telefonare ed essere chiamato.

Icona	Significato	Spiegazione
	È in arrivo una chiamata	È possibile sganciare il microtelefono per parlare con il chiamante (solo se nelle impostazioni utente è stato attivato Segnalazione chiamata nella barra delle applicazioni).
	SwyxFax Client è attivo	È possibile inviare e ricevere fax.
	È arrivato un nuovo fax	Cliccare sull'icona per aprire la casella dei fax in arrivo su SwyxFax Client.
	Swyx Messenger è attivo	Cliccare sull'icona per aprire Swyx Messenger.
	In Swyx Messenger è disponibile un nuovo messaggio	Cliccare sull'icona per aprire la chat.



Le icone vengono visualizzate solo se nelle proprietà della system tray della barra delle applicazioni è stata selezionata l'opzione [Mostra icone e notifiche](#).

APP. D:SWYXIT! HANDSETS.

Lo SwyxIt! Handset viene allacciato all'interfaccia USP del PC attraverso il quale viene anche alimentato. Altre funzioni importanti come inoltrare chiamate, metterle in attesa, deviarle o indire conferenze possono essere gestite in semplicità tramite la superficie di SwyxIt!.

SwyxIt! Handset P280

Il SwyxIt! Handset P280 garantisce qualità audio HD e supporta un l'uso di un headset supplementare sotto Windows 8.(1) e Windows 10.

Inoltre l'handset offre altre caratteristiche come un altoparlante, funzione vivavoce, aggancia/sgancia e la segnalazione visiva delle chiamate. Gli altoparlanti integrati consentono la segnalazione individuale della chiamata.

Oltre al microtelefono SwyxIt! Handset P280 dispone di

- un altoparlante per ascoltare le conversazioni
- una presa per headset (RJ11)
- cinque tasti sul lato destro e
- un LED per la segnalazione visiva di chiamate o messaggi vocali.



La regolazione del volume avviene con i due tasti "più" e "meno". La regolazione del volume produce il suo effetto sul dispositivo (headset, microtelefono e altoparlante) scelto per la diffusione della conversazione. Il tasto "Silenzio" attiva o disattiva il microfono usato per condurre la conversazione. Il tasto headset attiva la modalità headset. Il tasto "Diffusore" attiva l'altoparlante.

Come principio vale:

- il LED in alto lampeggia con una chiamata in arrivo
- il LED in alto si illumina in modo permanente in presenza di un messaggio vocale
- il tasto dell'altoparlante si accende se l'altoparlante è attivo
- Il tasto "Headset" si accende se è attivo il diffusore dell'headset
- il tasto "Silenzio" si accende se il microfono è disattivato

Tutte queste funzioni possono essere gestite anche mediante SwyxIt!.

SwyxIt! Handset P300

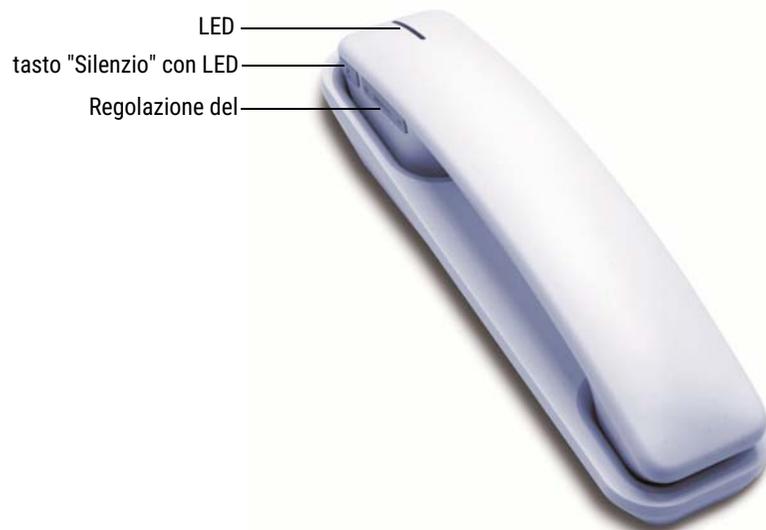
Il SwyxIt! Handset P300 convince per la sua straordinaria qualità audio HD e il microfono con controllo attivo del rumore.

L'handset senza fili ha un raggio d'azione di 20 metri e un'autonomia di funzionamento di 15 ore.

Inoltre l'handset offre altre caratteristiche la funzione aggancia/sgancia e la segnalazione visiva delle chiamate.

Il microtelefono SwyxIt! Handset P300 dispone di

- 2 tasti per la regolazione del volume e per la disattivazione del microfono
- un LED per la segnalazione visiva di chiamate



La regolazione del volume avviene con i due tasti "più" e "meno". Il tasto "Silenzio" attiva o disattiva il microfono.

Come principio vale:

- il LED in alto lampeggia in rosso se è in arrivo una chiamata
- il tasto "Silenzio" si accende con colore rosso se il microfono è disattivato

Tutte queste funzioni possono essere gestite anche mediante Swyxt!.

D.1 COMPORTAMENTO STANDARD DELLO SWYXIT! HANDSETS

- Swyxt! usa l'handset per la funzione aggancia/sgancia.
- Swyxt! usa l'handset per condurre la conversazione.
- Swyxt! usa l'handset P280 per la segnalazione acustica della chiamata (altoparlante).

- Premendo il tasto "Diffusore" del Swyxt! Handset P280 durante una conversazione, si attiva il diffusore integrato nella base per seguire la conversazione.
Il LED del tasto funzione si accende.
- Swyxt! usa la regolazione del volume sul Swyxt! Handset P280, per regolare il volume del segnale acustico quando il telefono squilla.
- Swyxt! usa la regolazione del volume sull'headset per regolare il volume durante la conversazione.

D.2 SWYXIT! HANDSET – SPIEGAZIONE DETTAGLIATA DELLE FUNZIONI

I diversi comportamenti di Swyxt! Handset P280 e Swyxt! Handset P300 sono descritti in dettaglio di seguito.

D.2.1 SEGNALAZIONE DEL LED IN ALTO SWYXIT! HANDSET P280

Il microtelefono è agganciato, il LED lampeggia

è in arrivo una chiamata. Rispondendo alla chiamata il LED si spegne.

Il microtelefono è agganciato, il LED si accende

E' stata lasciato un messaggio vocale. Dopo aver ascoltato il messaggio il LED si spegne.

D.2.2 SEGNALAZIONE DEL LED IN ALTO SWYXIT! HANDSET P300

Il microtelefono è agganciato, il LED lampeggia in rosso

è in arrivo una chiamata. Rispondendo alla chiamata il LED diventa verde.

Il microtelefono è agganciato, il LED è verde

Linea inattiva.

Situazione	Azionamento del tasto	Risultato
Il microtelefono è agganciato, il telefono squilla	Altoparlante	Si attiva la modalità vivavoce. Il LED del tasto dell'altoparlante è acceso. Sono attivati l'altoparlante dell'apparecchio e il microfono della funzione vivavoce abbinati a questa modalità. Azionando nuovamente il tasto dell'altoparlante la conversazione viene terminata.
Il microtelefono è agganciato.	Altoparlante	Il LED del tasto dell'altoparlante è acceso. L'altoparlante diffonde il segnale di libero. E' possibile digitare un numero. La conversazione viene condotta in modalità vivavoce.
Il microtelefono è sganciato, una conversazione è in corso.	Diffusore	L'altoparlante nello Swyxit! Handset P280 viene attivato. Il LED del tasto dell'altoparlante è acceso. Per parlare è comunque necessario servirsi del microfono integrato nel microtelefono. Azionando nuovamente il tasto dell'altoparlante, questo viene disattivato e il LED si spegne.
Il microtelefono è agganciato, la conversazione viene condotta mediante un headset allacciato.	Diffusore	L'altoparlante dello Swyxit! Handset P280 viene attivato. Il LED del tasto dell'altoparlante è acceso. La voce viene diffusa attraverso l'altoparlante dell'headset e attraverso l'headset. Per parlare è comunque necessario servirsi del microfono integrato nel microtelefono. Azionando nuovamente il tasto dell'altoparlante, l'altoparlante dell'headset viene disattivato e il LED si spegne.

Situazione	Azionamento del tasto	Risultato
Il microtelefono è agganciato, la conversazione viene condotta in modalità vivavoce.	Altoparlante	Il LED del tasto dell'altoparlante si spegne, la conversazione viene terminata.



Se nelle impostazioni la modalità vivavoce è stata disattivata, le conversazioni possono essere condotte solo attraverso il microtelefono o un headset opportunamente allacciato.

D.2.3 TASTO HEADSET (SOLO SWYXIT! HANDSET P280)

Situazione	Azionamento del tasto:	Risultato
Il microtelefono è agganciato, il telefono squilla	Headset	La conversazione viene condotta attraverso l'headset. Il LED del tasto dell'headset è acceso. Azionando nuovamente il tasto dell'headset la conversazione viene terminata.
Il microtelefono è agganciato, la conversazione viene condotta in modalità vivavoce.	Headset	La conversazione viene condotta attraverso l'headset. Il LED del tasto dell'headset è acceso. Azionando nuovamente il tasto dell'headset, il LED si spegne.
Il microtelefono è agganciato.	Headset	L'altoparlante dell'headset diffonde il segnale di libero. E' possibile digitare un numero. Il LED del tasto dell'headset è acceso. La conversazione viene condotta attraverso l'headset. Azionando nuovamente il tasto dell'headset, la conversazione viene terminata e il tasto si spegne.

Situazione	Azionamento del tasto:	Risultato
Il microtelefono è agganciato, il telefono squilla	Headset	Si risponde a una chiamata mediante headset. Il LED del tasto dell'headset è acceso. Azionando nuovamente il tasto dell'headset, la conversazione viene terminata e il LED si spegne.
Il microtelefono è sganciato, una conversazione è in corso.	Headset	La conversazione viene condotta attraverso l'headset, il LED del relativo tasto è acceso. E' possibile agganciare il microtelefono. Per condurre la conversazione nuovamente attraverso il microtelefono è sufficiente sganciarlo. Agganciando il microtelefono, la conversazione viene terminata. Per terminare la conversazione in modalità headset, premere semplicemente il relativo tasto.

Particolare caratteristica di un'headset non allacciato tramite lo Swyxt! Handset P280

Come impostazione standard lo Swyxt! Handset P280 è preconfigurato per essere utilizzato con un'headset allacciato.

Per poter utilizzare un'headset non allacciato allo Swyxt! Handset P280 ma direttamente all'interfaccia USB, la modalità headset sul P280 deve essere disattivata manualmente. Per farlo, premere il tasto headset sul P280 per almeno 5 secondi. Rilasciato il tasto, il LED rosso deve lampeggiare per 2 secondi. Nelle impostazioni di Swyxt!, il P280 ora non supporta più la modalità audio headset. Il tasto headset sul P280 non ha più funzioni (il LED è disattivato).

Premendo nuovamente il tasto headset dello Swyxt! Handset P280 per almeno 5 secondi, l'impostazione viene annullata. A conferma della nuova impostazione, il LED rosso lampeggia per 2 secondi.

D.2.4 TASTO PIÙ/MENO

Situazione	Azionamento del tasto:	Risultato
Il microtelefono è sganciato, una conversazione è in corso.	Tasto più/meno	Si imposta il volume di riproduzione sull'handset. Le modifiche vengono memorizzate e applicate alle impostazioni della modalità audio (<i>10.3 Impostazioni locali</i> , pagina 123).
Solo Swyxt! Handset P280		
Il microtelefono è agganciato, il telefono squilla	Tasto più/meno	Viene impostato il volume della suoneria dello Swyxt! Handset P280. Le modifiche vengono memorizzate e applicate alle impostazioni della modalità audio (<i>10.3 Impostazioni locali</i> , pagina 123).
Il microtelefono è agganciato, la conversazione viene condotta mediante l'headset.	Tasto più/meno	Si imposta il volume di riproduzione sull'headset sull' Swyxt! Handset P280. Le modifiche vengono memorizzate e applicate alle impostazioni della modalità audio (<i>10.3 Impostazioni locali</i> , pagina 123).
Il microtelefono è agganciato, la conversazione viene condotta in modalità vivavoce.	Tasto più/meno	Si imposta il volume di riproduzione dell'altoparlante dell'Swyxt! Handset P280. Le modifiche vengono memorizzate e applicate alle impostazioni della modalità audio (<i>10.3 Impostazioni locali</i> , pagina 123).

D.2.5 TASTO "SILENZIO"

Situazione	Azionamento del tasto:	Risultato
Il microtelefono è sganciato, una conversazione è in corso.	Silenzio	Il LED del tasto Silenzio è acceso. Il microfono del microtelefono viene disattivato. Si continua a sentire l'interlocutore, lui però non sente nulla. Premendo nuovamente il tasto il microfono viene nuovamente attivato, il LED si spegne.
Solo Swyxt! Handset P280		
Il microtelefono è agganciato, una conversazione mediante headset è in corso.	Silenzio	Il LED del tasto Silenzio sull'Swyxt! Handset P280 è acceso. Il microfono del microtelefono viene disattivato. Si continua a sentire l'interlocutore, lui però non sente nulla. Premendo nuovamente il tasto il microfono viene nuovamente attivato, il LED si spegne.
Il microtelefono è agganciato, la conversazione viene condotta in modalità vivavoce.	Silenzio	Il LED del tasto Silenzio sull'Swyxt! Handset P280 è acceso. Il microfono dell'handset viene disattivato. Si continua a sentire l'interlocutore, lui però non sente nulla. Premendo nuovamente il tasto il microfono viene nuovamente attivato, il LED si spegne.

Uso dei tasti dello Swyxt! Handset P280 allacciando altri dispositivi (ad es. uno Swyxt! Speakerphone P150)

L'uso dei tasti dello Swyxt! Handset P280 si riferisce sempre ed esclusivamente al solo handset. Non è possibile controllare altri apparecchi mediante i tasti dell'handset.



Scegliendo un apparecchio diverso dal P280, nelle impostazioni delle modalità audio, i relativi tasti sullo Swyxt! Handset P280 non hanno alcuna funzione. *10.3 Impostazioni locali, pagina 123 (Così si imposta manualmente lo Swyxt! Handset ad esempio in modalità audio "Handset", pagina 174).*

D.3 ABBINARE SWYXIT! HANDSET A UNA MODALITÀ AUDIO

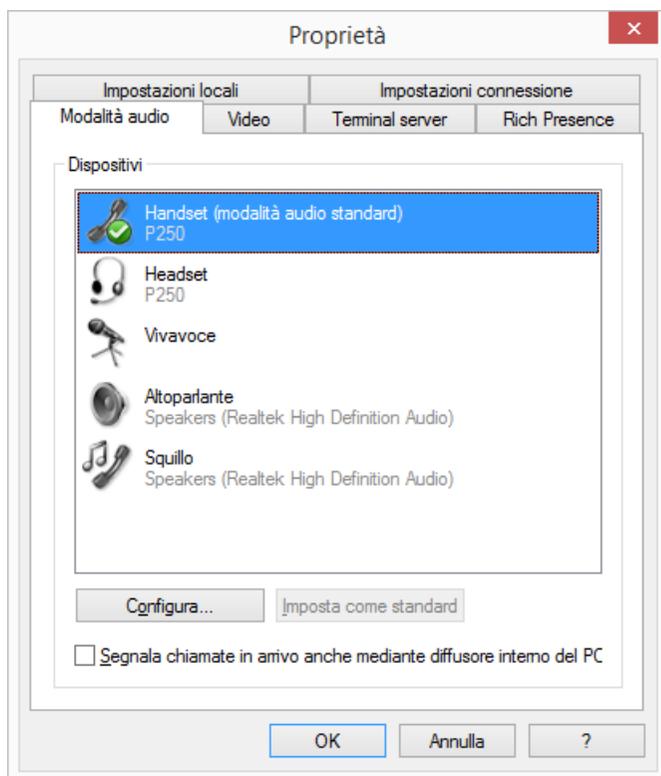
Lo Swyxt! Handset può essere abbinato a diverse modalità audio. Allacciando lo Swyxt! Handset alla presa USB del PC, l'handset viene automaticamente impostato nelle modalità audio "Handset", "Headset" e "Vivavoce". Qualora non fosse impostato nessun dispositivo audio per le funzioni "Altoparlante" e "Squilli", il P280 viene automaticamente impostato anche in quel contesto.



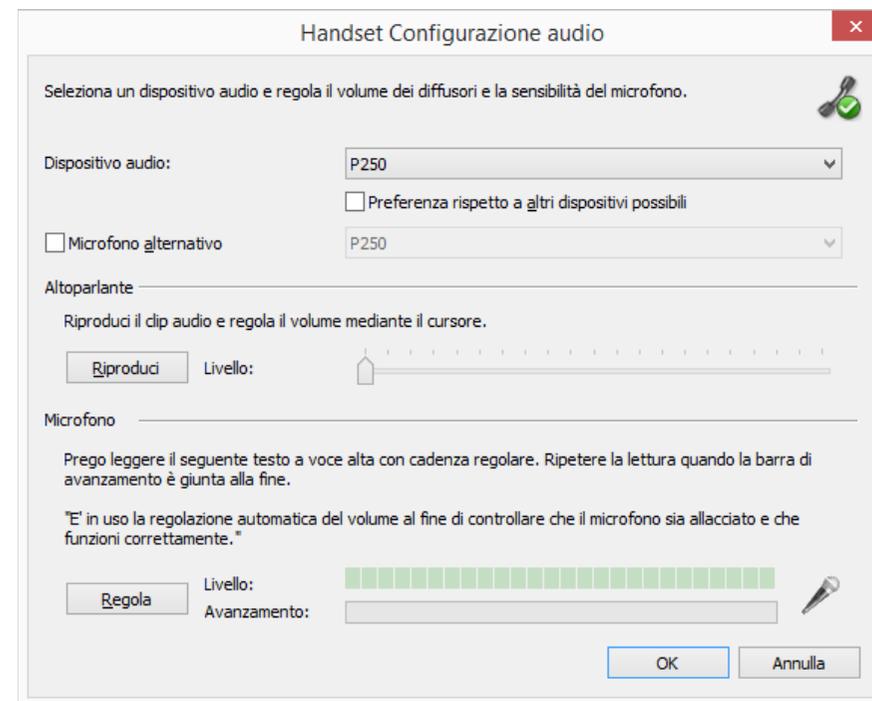
Swyxt! Handset P300 può essere abbinato solo alla modalità audio "Handset".

Così si imposta manualmente lo Swyxt! Handset ad esempio in modalità audio "Handset"

- 1 Cliccare su "Impostazioni | Impostazioni locali..." nel menu Swyxt!. Appare la finestra "Proprietà di...".
- 2 Selezionare la scheda "Modalità audio"



- 3 Nella sezione "Dispositivi" cliccare sulla riga desiderata relativa a una modalità audio (ad es. Handset) o a un'opzione. La riga viene evidenziata.
- 4 Cliccare su "Configura".
Appare la finestra per la configurazione audio dell'handset.



- 5 Scegliere "P280" o "P300" nell'elenco dei dispositivi audio. Al termine lo Swyxt! Handset è impostato in modalità audio "Handset".



Perché lo Swyxt! Handset figuri nelle impostazioni, deve prima essere inserito nella presa USB del PC.



Associare un dispositivo audio alla funzione "Squillo" da usare per segnalare acusticamente chiamate in arrivo. Per altre informazioni sulle modalità audio e l'opzione "Altoparlante", *8.3 Modalità audio*, pagina 74.

- 6 Volendo usare il microfono di un diverso dispositivo audio, barrare la casella "Microfono alternativo" e scegliere il dispositivo desiderato dall'elenco.



Nell'ambito delle funzioni "Altoparlante" e "Squillo" non è possibile impostare il microfono.

- 7** Per regolare il volume di riproduzione in modalità audio, cliccare sul tasto "Riproduci" e spostare il cursore fino ad ottenere il volume desiderato.
- 8** Per configurare la sensibilità del microfono, cliccare sul tasto "Impostazione" e leggere il testo visualizzato tra virgolette fino al completamento delle operazioni di configurazione.
- 9** Cliccare su "OK".
- 10** Attivando l'opzione "Segnala chiamate in arrivo anche mediante diffusore interno del PC", in presenza di chiamate in arrivo si avvertirà, oltre allo squillo, anche un segnale acustico generato dal diffusore interno del PC.
Ciò è sensato p.e. usando una combinazione Swyxt! Headset, se questa non viene costantemente indossata.
la configurazione audio è stata memorizzata.
- 11** Per definire come standard la modalità audio evidenziata "Handset, "Headset" o "Altoparlante", cliccare sul tasto "Predefinito".
La modalità audio viene contrassegnata di conseguenza.
- 12** Cliccare su "OK".
Le impostazioni nel menù "Modalità audio" sono state memorizzate.

APP. E: TERMINALI

Questo allegato contiene informazioni su terminali e periferiche (handset e headset) adatti all'uso con SwyxIt!

Tutti gli apparecchi forniti da Swyx, ma anche alcuni modelli di altri produttori, vengono riconosciuti automaticamente. A questi modelli vengono applicate automaticamente le impostazioni ideali.

E.1 QUADRO DEI TERMINALI DISPONIBILI

SwyxIt! consente l'uso di diversi terminali:

- Handset
- headset
- Telefoni da tavolo
- Telefoni DECT wireless

Per ulteriori informazioni su tutti i terminali supportati, vedere [qui](#).

E.1.1 HANDSET

Handset vengono allacciati alle porte USB.

Prodotto	Spiegazione
SwyxIt! Handset P280 e P300	Handsets con eccellente qualità audio con audio HD e allacciamento headset.

E.1.2 TELEFONI DA TAVOLO

Lo SwyxIt! installato su un PC può interagire con un telefono. Mediante SwyxIt! il telefono può essere configurato con facilità. Esiste tuttora la possibilità di gestire un telefono direttamente tramite SwyxIt!.

Sono disponibili i seguenti telefoni da tavolo:

Tipo telefono	Allacciamento headset	Spiegazione
SwyxPhone L62	Si	Telefono IP con display LCD a due righe
SwyxPhone L64	Si	Telefono IP con display LCD ampliato e illuminato, allacciamento per modulo a tasti.
SwyxPhone L66	Si	Telefono IP con display TFT a colori (480x272), allacciamento per modulo a tasti.
SwyxPhone Key Module 64		Modulo tasti supplementare (tasti a display) per l'ampliamento di SwyxPhone L64.
SwyxPhone Key Module 66		Modulo tasti supplementare (tasti a display) per l'ampliamento di SwyxPhone L66.
SwyxPhone L615		Telefono IP con display LCD a due righe
SwyxPhone L640	Si	Telefono IP con display LCD ampliato e illuminato, allacciamento per modulo a tasti o Besetztlampenfeld.
SwyxPhone L660	Si	Telefono IP con display TFT a colori (320x240), allacciamento per modulo a tasti.
moduo tasti T6xx		Modulo tasti supplementare (tasti a display) per l'ampliamento di SwyxPhone L640 e SwyxPhone L660. Per i diversi telefoni è disponibile un modello adeguato.
Funzionalità BLF		Modulo tasti supplementare (tasti a display) per l'ampliamento di SwyxPhone L640.

E.1.3 TELEFONI DECT WIRELESS

Swyx offre anche telefoni wireless. Grazie a questi un utente è raggiungibile anche se non è seduto alla propria scrivania. Presupposto è la disponibilità di stazioni base DECT nei punti in cui è richiesto il campo.

SwyxDECT 500

- SwyxDECT 500 stazione base

- SwyxPhone D510
- SwyxPhone D565
- Caricabatteria da tavolo

SwyxDECT 800

- SwyxDECT 800 stazione base (Ascom BS330 GAP/CAP), Power over LAN
- Alimentatore per stazione base
- SwyxPhone D843
- SwyxPhone D863

SwyxDECT 700

- SwyxPhone D710
- SwyxPhone D750
- SwyxPhone D765

E.2 CONFIGURAZIONE DEI TERMINALI IN SWYXIT!

Molti dei terminali possono essere configurati in SwyxIt!

Configurazione della riproduzione

Nelle impostazioni locali di SwyxIt! è possibile definire il terminale da usare con il PC (menu "Impostazioni | Configurazione locale", scheda "Modalità audio"). E' possibile impostare dispositivi diversi per:

- la modalità audio "handset"
- la modalità audio "headset",
- la modalità audio "vivavoce",
- l'opzione "altoparlante" e
- la diffusione della suoneria.

Configurazione di SwyxPhone Lxxx

Uno SwyxPhone Lxxx può essere facilmente configurato con l'aiuto di SwyxIt!. E' possibile

- definire i tasti del telefono e
- definire l'abbinamento di questi tasti (ad es. a numeri di telefono)

Configurazione della segnalazione di chiamata

Lo stato di un utente (disponibile, assente, occupato, disconnesso) può essere segnalato agli altri utenti.

Se più terminali (SwyxIt!, SwyxPhone terminale SIP) sono connessi con il medesimo nome utente è possibile stabilire quale di essi viene usato per segnalare lo stato dell'utente.

Uso di un headset con SwyxPhone Lxxx

Per utenti che telefonano frequentemente può essere conveniente allacciare l'headset direttamente a uno SwyxPhone Lxxx. Se uno SwyxPhone Lxxx è dotato di un'allacciamento per headset, il comportamento può essere configurato nelle impostazioni utente sulla scheda "SwyxPhone". Sono a disposizione le seguenti opzioni:

- opzione "Usare SwyxPhone con headset" non attiva
Rispondendo ad es. a una chiamata con microtelefono agganciato verrà attivata la funzione vivavoce. Un headset allacciato verrà attivato solamente dopo aver premuto il tasto headset sul telefono.
- opzione "Usare SwyxPhone con headset" attivata
La conversazione avverrà attraverso l'headset allacciato. Volendo attivare la funzione vivavoce è necessario premere il tasto diffusore sul telefono.

E.3 TERMINALI DI ALTRI PRODUTTORI

Oltre ai terminali di Swyx possono ovviamente essere usati anche terminali e periferiche (telefoni SIP e client PC) di altri produttori. A causa

del grande numero di diversi terminali disponibili, Swyx non è in grado di garantire l'interoperabilità.

E.3.1 TERMINALI SIP

Sono supportati terminali SwyxWare. Questi sono, in dettaglio le proprietà (Supplementary Services) offerte:

- chiamate in arrivo
- chiamate in arrivo
- Fax T.38
- Inverti chiamata, attivo
E' possibile passare dalla conversazione attiva a quella in attesa.
- Inverti chiamata, passivo
Il terminale può essere messo in attesa e riattivato dall'interlocutore.
- Deviazione, Immediata
Il terminale si mette in collegamento con un altro utente che devia immediatamente la chiamata.
- Deviazione, ritardata
Il terminale si mette in collegamento con un altro utente che devia la chiamata con ritardo.
- Deviazione su occupato
Il terminale si mette in collegamento con un altro utente che devia la chiamata in quanto l'interno è occupato.
- In attesa, attivo
Una chiamata può essere messa in attesa dal terminale.
- In attesa, passivo
Anche il terminale può essere messo in attesa.
- Collegamento, attivo
Il collegamento può avvenire anche da un terminale.
- Collegamento senza precedente richiesta (Blind Call Transfer). attivo
Il collegamento senza precedente richiesta può avvenire anche da un terminale.
- Collegamento, passivo
Il terminale può essere collegato.

- Conferenza, attiva
Da un terminale può essere indetta una conferenza.
- Conferenza, passiva
Il terminale può essere inserito in una conferenza.
- Segnalazione chiamata secondaria (bussare)
Al terminale può essere segnalata una seconda chiamata in arrivo (bussare).
- Chiamata gruppo
Il terminale può fare parte di un gruppo.
- Connessione secondaria
Il terminale può essere usato come apparecchio supplementare (funzione parallela).
- Trasmissione e ricezione di segnali DTMF
Dal terminale è possibile trasmettere segnali DTMF ed è possibile riceverli. Questi vengono trasmessi via SIP INFO (out-band) e sono Cisco-compatibili; RFC2833 e in-band nel flusso di dati RTP non vengono supportati da SwyxWare.

Qualora emergessero problemi con i dispositivi di terzi, rivolgersi all'assistenza del relativo produttore oppure consultare lo Swyx Forum indipendente.

E.3.2 ADATTATORE IP A/B

Adattatore per l'allacciamento di terminali analogici (ad es. fax o telefoni DECT):

- AudioCodes MP 112 (2 SXS/AC/SIP-3)
- AudioCodes MP 118 (8 FXS/AC/SIP-3)
- AudioCodes MP 124 (24 S/AC/SIP)

APP. F: SWYXIT! IN MODALITÀ TERMINAL SERVER

Questo allegato contiene informazioni su come Swyxt! può essere usato in ambiente terminal server.

La trasmissione di file audio in ambiente terminal server è sempre un processo critico soprattutto se la qualità deve rispondere ai requisiti richiesti dalle procedure di telefonia.

Le informazioni attuali possono essere consultate nel database.

F.1 CTI SWYXIT! SU TERMINAL SERVER

CTI è l'acronimo di Computer Telephony Integration, cioè la combinazione di telefonia e elaborazione dati. L'uso di Swyxt! in un ambiente Terminalserver ha senso solo se Swyxt! è in modalità CTI. CTI Swyxt! su un Terminalserver può ad es. gestire uno Swyxt! locale su un altro computer.

La modalità CTI può essere impostata dall'amministratore di sistema. Vedere anche [help.enreach.com/cpe/latest.version/Administration/Swyx/en-US/index.html#context/help/Swyx_CTI_\\$](http://help.enreach.com/cpe/latest.version/Administration/Swyx/en-US/index.html#context/help/Swyx_CTI_$).

F.2 TAPI PER WINDOWS TERMINAL SERVICES

Su un terminal server Windows lo Swyx TSP (TAPI Service Provider) può offrire un numero imprecisato di linee. Installando Swyxt! con proprietà "TSP" attivata, sul server appare automaticamente la finestra delle proprietà del TSP. La finestra può comunque essere aperta anche successivamente nella configurazione dei parametri di telefonia del server ([Avvio](#) | [Impostazioni](#) | [Pannello di controllo](#) | [Opzioni modem e telefono](#)).

La configurazione del TSP Swyx su un server ammette anche la definizione del numero desiderato di linee. La modifica successiva di questo valore richiede il riavvio del servizio di telefonia Windows.

Così si effettua la configurazione del TSP Swyx su un terminal server

Per ogni utente del terminal server deve essere configurata una linea TSP:

- 1 Sulla scheda per la configurazione delle opzioni di telefonia [Avvio](#) | [Impostazioni](#) | [Pannello di controllo](#) | [Opzioni modem e telefono](#) configurare tante linee quanti sono gli utenti Swyxt! che dovranno accedere al terminal server.
- 2 Abbinare un conto utente Windows a ciascuna linea TSP (*Così si abbinano linee a utenti*, pagina 181). Nella finestra del terminale di un determinato utente sono visibili solo le linee ad esso abbinate. Solo per utenti con diritti locali di amministratore relativi al terminal server sono visibili tutte le linee TSP.
- 3 Nell'applicazione TAPI attiva nella finestra del terminal client dell'utente selezionare la relativa linea TSP. Se l'abbinamento di linee TSP a conti utente Windows era mirato, sarà visibile solo quella determinata linea.
- 4 Selezionare la stessa linea TSP anche nello Swyxt! attivo nella finestra terminal client dello stesso utente (sotto "Swyxt! Configurazione locale..." sulla scheda "Terminalserver"). Se l'abbinamento di linee TSP a conti utente Windows era mirato, sarà visibile solo quella determinata linea.



E' importante che una determinata linea TSP venga effettivamente usata solo da un utente. Questo è importante per l'abbinamento di linee TSP alle sessioni terminali.

Così si attiva il server per telefonia

- 1 Cliccare su [Avvio](#) | [Esegui...](#)

Si apre la finestra **Esegui**.

- 2 Digitare **TapiMgmt.msc** e confermare con invio.
- 3 Cliccare sul simbolo + accanto a **Telefonia** per allargare il diagramma ad albero.
- 4 Evidenziare il server che si desidera configurare.
- 5 Aprire la scheda proprietà dell'operatore di telefonia nel menu contestuale.
- 6 Barrare la casella **Attiva operatore telefonia** per avviare il servizio.



Se la casella non è attivata, prima deve essere avviato il servizio di telefonia. Sotto **Avvio | Impostazioni | Pannello di controllo | Strumenti di amministrazione | servizi** aprire la configurazione dei servizi e aprire il menu contestuale del servizio di telefonia.

- 7 Attivato il server di telefonia al servizio devono essere assegnati diritti di amministratore.

Configurazione utente

Per ogni utente del terminal server deve essere configurata una linea TSP.

Così si abbinano linee a utenti

- 1 Dalla vista console della configurazione dei servizi di telefonia selezionare l'operatore da configurare.
- 2 Nella finestra a destra evidenziare la linea che si desidera configurare.
- 3 Nel menu contestuale selezionare "Modifica utente" e aggiungere un utente.

Le modifiche diventeranno attive al prossimo avvio del servizio di telefonia.

APP. G: TERMINI TECNICI

La sezione seguente contiene spiegazioni dettagliate dei termini tecnici utilizzati in relazione alla tecnica "Voice over IP".

Termine	Spiegazione
Allacciamento impianto	Allacciamento ISDN per il funzionamento di un unico terminale ISDN. Di norma si tratta di un impianto di telecomunicazione con selezione passante degli interni. Rispetto all'allacciamento di più apparecchi, l'impianto ha il vantaggio di disporre di un numero illimitato di numeri interni.
ACD	Automatic Call Distribution Distribuzione automatica delle chiamate
API	Application Programming Interface Interfaccia per applicazioni
Selezione del numero in blocco	Tutte le cifre del numero vengono digitate prima di sganciare il microtelefono. In questo caso il numero può essere modificato quando è stato digitato. Il numero digitato viene selezionato in blocco non appena si sgancia il microtelefono. L'altro metodo di selezione è denominato 'Overlap Sending'.
CAPI	Common-ISDN Application Programmable Interface CAPI è l'interfaccia che gestisce la trasmissione dei dati tra scheda ISDN e applicazioni. CAPI è uno standard che nella versione CAPI 2.0 appoggia anche il protocollo canale D dell'Euro-ISDN (DSS1).
CCITT	Comité Consultatif International Télégraphique et Téléphonique Consiglio Internazionale per i Servizi telegrafici e telefonici; oggi ITU-T
CDR	Call Detail Records Elenco delle chiamate, fornisce informazioni statistiche come ad es. interlocutore, durata e costi delle chiamate.
Client-PC	Come client-PC è inteso il singolo personal computer. Molti client-PC sono collegati al server mediante la rete.

Termine	Spiegazione
CMI	Cordless Multicell Integration Rete multicellulare per apparecchi cordless
CorNet®	Protocollo sviluppato dalla Siemens S.p.A. mediante il quale SwyxPhone Lxxx comunica con SwyxServer. Ad essere trasmessa è soltanto l'informazione, ades. relativa al tasto premuto al server e l'informazione sul display dal server allo SwyxPhone. Le funzioni di telefonia vere e proprie vengono eseguite in SwyxServer.
CTI	Computer Telephony Integration Termine per indicare il collegamento mediante una particolare interfaccia dell'impianto di telecomunicazione con sistemi computerizzati (ad es. banche dati). L'utente è in grado di utilizzare i servizi di telefonia direttamente dal PC.
DECT	Digital Enhanced Cordless Telecommunication Standard europeo per la telecomunicazione senza fili tra una stazione base e una periferica mobile con un raggio di azione di alcune centinaia di metri.
DHCP	Dynamic Host Configuration Protocol Invece di assegnare stabilmente un indirizzo-IP ad un computer di una rete LAN, DHCP consente l'abbinamento dinamico e variabile di indirizzi IP. Alle applicazioni che lo richiedono, viene immediatamente assegnato un indirizzo IP su richiesta.
DDI	Direct Dial In Per DDI si intende la selezione passante da una rete telefonica direttamente a un utente. Questa funzione di contattare direttamente determinati numeri interni mediante questo numero.
DMZ	Zona demilitarizzata ("terra di nessuno") Nel contesto dei firewall la DMZ configura una parte protetta della rete locale che contiene servizi di un'impresa accessibili dall'esterno. La DMZ protegge quindi dall'accesso a strutture IT interne dall'esterno.
DNS	Domain Name Server Server che traduce il nome simbolico (ad es. www.microsoft.com) in un indirizzo IP.

Termine	Spiegazione
DTMF	Dual Tone Multi-Frequency Sette differenti frequenze e altre frequenze miste vengono inviate sulla linea telefonica per identificare inequivocabilmente il tasto premuto.
DSP	Digital Signal Processor
Allacciamento capace di selezione passante	Allacciamento ISDN collegato ad un impianto di telecomunicazione dotato di numeri interni mediante i quali un utente può essere chiamato direttamente. Nel numero telefonico "(0231) 4777-227", "227" identifica il numero interno o diretto di un impianto di telecomunicazione. Il numero interno permette di chiamare direttamente certi utenti collegati ad un impianto di telecomunicazione.
E.164	Standard mondiale ITU-T per la numerazione telefonica (numero identificativo dello stato, prefisso e numero telefonico dell'utente, ad es. +39 (6) 123456-789.
ENUM	tElephone NUmber Mapping ENUM è un'applicazione del sistema di nomi a dominio per la trasformazione di numeri telefonici in indirizzi internet (in formato E. 164). La registrazione ENUM di un numero telefonico VoIP consente ad esempio di telefonare direttamente attraverso internet.
Ethernet	Rete per l'utilizzo limitato (10m bis 10km) nella rete LAN. I singoli PC sono collegati tra loro attraverso una rete cablata. La trasmissione dei dati su questa rete avviene alla velocità di 10Mbit/s, 100Mbit/s o 1Gbit/s.
FD	Full Duplex (DX, in alcuni casi anche FDX) consente la trasmissione e ricezione di dati in contemporanea, ad es. nel settore della telefonia.
FTP	File Transfer Protocol (protocollo rete per la trasmissione di dati)
G.711	Standard ITU-T per la compressione, in questo caso: Audiocodex 64 kbit/s
G.722	Standard ITU-T per la compressione, in questo caso: Audiocodex 64 kbit/s

Termine	Spiegazione
G.723.1	Standard ITU-T per la compressione, in questo caso: Audiocodex 5,3 kbit/s e 6,3 kbit/s
G.729	Standard ITU-T per la compressione, in questo caso: Audiocodex 8 kbit/s
GAP	Generic Access Protocol Standard per i cellulari DECT che consente la comunicazione tra cellulari e stazioni base di produttori diversi
Gateway	Per gateway si intende un sistema che collega due reti differenti ed ha la capacità di trasferire dati da una rete all'altra. La differenza delle reti può riguardare il loro carattere fisico ma anche il protocollo utilizzato (ad es. rete IP e ISDN).
GSM	Global System for Mobile Communication Sistema di comunicazione mobile mondiale
H.323	Raccolta di specifiche internazionali (ITU) che definiscono la trasmissione di dati multimediali su linee orientate alla trasmissione di pacchetti di dati.
H.323 Aliasname	Nome simbolico (ad es. TOMMY) che può essere utilizzato come indirizzo di un terminale H.323 al posto di un indirizzo IP.
H.450	Standard per proprietà accessorie in H.323 come ad es. conferenza, deviazione, attesa, inversione chiamata ecc.
HTTP	Hypertext Transfer Protokoll. Protocollo per la trasmissione di dati nell'ambito di una rete. Viene usato principalmente per accedere a pagine web e altri dati del world wide web (www) tramite un webbrowser.
Hub	Hub è un nodo all'interno di una rete LAN a forma stellare e collega più client alla rete.
ID	Identificazione
IEEE	Institute of Electrical and Electronics Engineers Organo internazionale per la definizione degli standard

Termine	Spiegazione
Instant Messaging	messengeria istantanea. Un servizio che consente di comunicare in tempo reale con altri utenti (chat) mediante un particolare software (client) chiamato Instant Messenger. Mediante la procedura push, brevi messaggi di testo vengono inviati tramite una rete (server) a un utente (nella maggior parte dei casi via internet) che può rispondervi immediatamente. Il sistema consente di scambiarsi anche dati. Numerosi programmi di messaging offrono anche funzioni di conferenza video o vocale. La letteratura specifica riporta come sinonimi per questa funzione i termini "Instant messaging" o eventualmente "Servizio talk".
IPEI	Indirizzo hardware a 12 cifre per l'identificazione inequivocabile di cellulari DECT,
IP	Internet Protocol Protocollo base di internet che riunisce in un'unica grande rete, reti orientate alla trasmissione dei dati in pacchetti, operanti su basi tecniche diverse. Questo protocollo (livello 3 del modello OSI) serve ad indirizzare e suddividere i dati in pacchetti.
Indirizzo IP	Per indirizzo IP si intende un numero a 32 bit, raffigurato nella maggior parte dei casi come numero a quattro sezioni ad es. 192.177.65.4 che viene assegnato ad ogni PC collegato a internet. Per rendere questi indirizzi più facilmente gestibili e leggibili per gli utenti sono stati creati i nomi di domain che sono chiaramente abbinabili agli indirizzi IP mediante un server DNS.
IP-PBX	IP-Private Branch Exchange Un telefono terminale (PBX) realizzato su base software. Per la trasmissione vocale utilizza la tecnologia "Voice over IP" (VoIP).
ISDN	Integrated Services Digital Network Rete digitale per servizi integrati

Termine	Spiegazione
ITSP	Internet Telephony Service Provider. Un provider di Internet Telephony Service offre tramite gateway un'interfaccia tra telecomunicazione via internet e la classica rete telefonica. Appoggiandosi a un provider ITSP, utenti della tecnologia VoIP possono comunicare con utenti legati alla rete classica e viceversa.
IVR	Interactive Voice Response Gestione interattiva delle chiamate
LAN	Local Area Network Una rete locale destinata alla trasmissione di dati costituita da tanti computer terminali, tra di loro collegati all'interno di un'area aziendale.
LDAP	Lightweight Directory Access Protocol Un protocollo di rete che consente lo scambio e la modifica di dati memorizzati in maniera gerarchica all'interno di una rete. La versione aggiornata è specificata in RFC 4511.
LED	Light Emitting Diode Diodo luminoso (lampadina) per la segnalazione di informazioni sullo stato, ad es. sullo SwyxPhone.
Indirizzo MAC	Indirizzo Medium Access Control Ogni scheda rete si identifica mediante l'indirizzo MAC. Questo tipo di indirizzo è composta da 8 byte ed è determinato inequivocabilmente a livello mondiale.
MAPI	Mail Application Programming Interface Mediante questa interfaccia Microsoft, applicazioni possono inviare messaggi di posta elettronica.
Allacciamento di una centralina con terminali	Presenza base per la gestione fin a 8 apparecchi terminali ISDN (telefoni ISDN etc.) su un S0-Bus. Alla presa multipla possono essere allacciati sia telefoni ISDN, schede ISDN oppure impianti di telecomunicazione ISDN. L'assegnazione degli indirizzi ai vari apparecchi avviene via MSN.

Termine	Spiegazione
MSN	Multiple Subscriber Number Una linea senza selezione passante può avere più numeri di telefono (MSN). L'abbinamento dei numeri MSN ai terminali avviene nei terminali stessi.
Identificazione nome	Abbinamento automatico di un nome al numero del chiamante. <i>Esempio: Se, prendendo una chiamata dalla rete pubblica, il numero del chiamante viene trasmesso, SwyxWare esegue una ricerca ad es. tra i contatti di Microsoft Outlook e nella rubrica personale, per individuare eventualmente un contatto riferibile al numero evidenziato. Individuando un contatto, oltre al numero, SwyxIt! visualizza anche il nome del chiamante sul display.</i>
NAT	Network Address Translation è un processo mediante il quale in indirizzo IP all'interno di un pacchetto di dati viene sostituito da un altro indirizzo. Questo processo viene usato spesso per riportare indirizzi IP privati su indirizzi IP pubblici.
NT-Mode	Network Terminator In ISDN (e altri protocolli), in dipendenza della funzione, si punta spesso a un comportamento diverso. Basandosi su ISDN il centralino opera in modalità NT e i telefoni (terminali) in modalità TE. Ne è esempio la trasmissione di informazioni sui costi che, ovviamente, vanno solo nella direzione da NT a TE e non viceversa.
NetBIOS-Name	Nome simbolico (ad es. WS-JONES) destinato a dare un indirizzo ad un PC, quando questo deve essere contattato mediante il protocollo Microsoft NetBIOS.
OPUS	Open Standard RFC 6716 (.opus) Bit rate regolabile dinamicamente. Migliore rapporto qualità audio/spazio di archiviazione.
Overlap Sending	La selezione delle cifre digitate è immediata. Non è possibile in seguito editare il numero digitato. L'altro metodo di selezione è denominato 'Selezione in blocco'.

Termine	Spiegazione
P2P	vedi Peer-to-Peer
PABX	Private Automatic Branch Exchange Centralino telefonico privato
PBX	Private Branch Exchange Centralino telefonico automatico, cioè impianto destinato a gestire impianti di telecomunicazione in una rete telefonica, nella maggior parte dei casi di estensione contenuta e dotata di accesso alla rete pubblica.
PDA	Personal Digital Assistant. Si tratta di un piccolo computer portatile equipaggiato con un veloce sistema operativo che serve principalmente come agenda per gestire appuntamenti, indirizzi e numeri di telefono oltre a offrire numerosi altri programmi.
PIN	Personal Identification Number Questo numero è legato al nome utente e server per l'autenticazione dell'utente.
Peer-to-Peer	Si tratta di un sistema di rete sulla quale lo scambio dei dati avviene in maniera decentralizzata, direttamente tra i singoli computer. In campo VoIP significa che il collegamento è instaurato direttamente tra due utenti senza server o provider come intermediari.
POTS	Plain Old Telephony System Si tratta del classico telefono analogico.
Power over LAN	Power over LAN indica una caratteristica di apparecchi con collegamento ethernet, ad es. telefoni IP. L'alimentazione è garantita attraverso la linea ethernet e non, come solitamente, mediante un alimentatore. In questo caso però lo switch o l'hub al quale l'apparecchio è collegato via ethernet, deve garantire l'alimentazione attraverso la linea ethernet.
PSTN	Public Switched Telephone Network Termine generico sovraordinato per reti di telecomunicazione di tipo analogico, per lo più attraverso commutatori digitali (switches).

Termine	Spiegazione
QoS	Quality of Service La qualità di reti di comunicazione. Secondo lo standard o il protocollo vengono usati diversi parametri per valutare le proprietà come coefficiente di perdita, disponibilità, capacità di ricezione e ritardo.
Router	Un router collega reti di diverso tipo tra loro. Riconosce le reti e i router adiacenti e stabilisce il percorso di un pacchetto dati. Il collegamento può essere realizzato sia mediante una soluzione di tipo software che di tipo hardware.
RSVP	Resource Reservation Protocol Standard IETF per garantire determinati parametri della qualità di trasmissione come larghezza di banda e priorità via TCP/IP.
Server	Per server si intende il "calcolatore centrale" al quale sono collegati i PC terminali (ad es. via ethernet).
SIP	Session Initiation Protocol Si tratta di un protocollo di rete per instaurare una sessione di comunicazione tra due o più utenti.
Smartphone	Questo apparecchio abbina le prestazioni di un telefono cellulare a quelle di un PDA. Se l'apparecchio è dotato di una tastiera completa o di un touchscreen è definito PDA-phone. Al pari di alcuni cellulari anche questi apparecchi possono essere dotati di una fotocamera digitale.
SNMP	Simple Network Management Protocol Protocollo di rete sviluppato dalla IETF, una libera associazione internazionale di tecnici, produttori e utenti deputata a produrre proposte per la standardizzazione di internet, per controllare e comandare da una stazione centrale elementi di una rete (ad es. router, server, switch, stampanti, PC ecc.).

Termine	Spiegazione
SNTP	Simple Network Time Protocol Standard per la sincronizzazione di orologi di sistemi computerizzati mediante reti di comunicazione basate su pacchetti. Benché si appoggia generalmente a UDP la trasmissione può avvenire anche attraverso altri protocolli layer 4 come TCP. E' stato sviluppato per consentire la sincronizzazione affidabile di orologi in reti con commutazione variabile di pacchetti (Ping).
Compressione vocale	I dati relativi alla voce vengono compressi prima della loro trasmissione sulla rete. In questo modo si riduce la quantità dei dati da trasmettere. Ciò è importante soprattutto per i collegamenti home office ed il collegamento di più sedi attraverso internet.
STUN	STUN è un protocollo di rete che consente di identificare il tipo di firewall e router NAT e di aggirarli.
Sottorete	La rete può essere suddivisa in diverse sottoreti; con l'indirizzo IP 192.177.65.xxx ad es. è possibile dare un indirizzo a tutti i calcolatori che hanno in comune le cifre 192.177.65. e si differenziano soltanto per le ultime tre cifre (xxx). La maschera sottorete indica, quali posizioni vengono consultate per definire la differenziazione all'interno della sottorete. Nella sottorete due utenti colloquiano direttamente. I pacchetti IP devono passare attraverso il router soltanto nel momento in cui utenti colloquiano al di fuori della sottorete.
Switch	Per switch si intende un hub attivo che opera come una postazione di commutazione. A differenza del hub, uno switch non invia a tutti i collegamenti i pacchetti di dati in arrivo, ma soltanto a quel preciso collegamento individuabile come meta del pacchetto.
TA	Adattatore per terminali
TAPI	Terminal Application Programming Interface Interfaccia per la programmazione di applicazioni per terminali
TE-Mode	Terminal Endpoint, vedi NT-Mode , pagina 185.

Termine	Spiegazione
TEI	Terminal Endpoint Identifier Con l'aiuto dei TEI, diversi terminali vengono indirizzati a un bus ISDN a livello 2.
TCP/IP	Transmission Control Protocol / Internet Protocol Due protocolli spesso utilizzati per la trasmissione di dati e il collegamento a internet che possono essere usati su diversi "mezzi di trasporto".
TLS	Transport Layer Security Protocollo internet per la trasmissione di dati criptati (evoluzione di SSL)
TSP	TAPI Service Provider TAPI Service Provider, driver per apparecchi TAPI
Unified Messaging	Sistema di gestione di messaggi sviluppato nel 1989. Si tratta di una procedura per unificare la forma di messaggi in arrivo o da inviare (ad es. messaggi vocali, email, fax, SMS, MMS ecc.) e per consentire a un utente di accedervi mediante diversi client (telefono fisso, mobile, posta elettronica).
USB	Universal Serial Bus Sistema bus per collegare un PC con apparecchi accessori. Uno slot USB occupa pochissimo spazio e consente di alimentare apparecchi semplici come mouse, tastiere o telefoni. Apparecchi dotati di USB possono essere collegati "a caldo", con il PC in funzione (hot-plugging), apparecchi allacciati e le loro proprietà vengono automaticamente riconosciuti.
VLAN	Virtual LAN Rete locale virtuale nell'ambito di una rete fisica. Un tipo di realizzazione tecnica largamente diffusa di VLANs è parzialmente definito all'interno dello standard IEEE 802.1Q.
VoIP	Voice over IP Termine generale per indicare tutte le tecniche per la trasmissione vocale utilizzando la rete IP.

Termine	Spiegazione
WAP	Wireless Application Protocol WAP, acronimo di Wireless Application Protocol, costituisce un insieme di tecnologie e protocolli che hanno come obiettivo quello di rendere disponibili contenuti di internet a cellulari che hanno velocità di trasmissione ridotte, tempi di risposta più lunghi e display più piccoli. WAP è un sistema concorrenziale al sistema i-mode.
WAV	Formato dati utilizzato per memorizzare input vocali o musica, ad es. annunci, musica diffusa durante l'attesa o messaggi vocali. Lo spazio necessario per memorizzare un secondo è di 16KB ca.

APP. H: CODICI FUNZIONE

Questa appendice contiene un quadro dei codici delle diverse funzioni. Grazie a questi codici alcune funzioni possono essere richiamate più rapidamente semplicemente tramite i tasti.

Nell'ambito di SwyxWare determinate funzioni possono essere gestite anche digitando determinati codici. SwyxServer interpreta la sequenza dei codici e reagisce di conseguenza. Si distingue tra

- **Template Script Code**

Questi codici vengono riconosciuti e interpretati dallo Script-Template dell'utente.

E' da tenere presente che i codici possono essere usati solo nell'ambito di SwyxWare

- **CTI+ Codice**

Queste sequenze DTMF vengono utilizzate in combinazione con CTI+ (gestione di terminali e di telefoni mediante il proprio numero di telefono). Determinate funzioni di SwyxWare possono essere eseguite direttamente dai terminali connessi tramite codici di funzione DTMF, indipendentemente da SwyxIt!.

- **Intervento**

Questi codici vengono usati solo nell'ambito di interventi di un utente nella conversazione di altri utenti (necessario il pacchetto opzionale SwyxMonitor). E' possibile solo la digitazione in blocco, cioè prima di sganciare il microtelefono (ad es. tramite un tasto dedicato).



Nell'ambito del trattamento e della memorizzazione di dati personali va rispettata la relativa normativa. Per domande in particolare relative al trattamento dei dati personali in SwyxWare rivolgersi al proprio amministratore di sistema.

- **Feature Codes**

Questi codici servono per l'interrogazione remota di messaggi vocali stranieri. E' possibile solo la digitazione in blocco, cioè prima di sganciare il microtelefono (ad es. tramite un tasto dedicato).

Questi i codici funzione disponibili:

Template Script Code (solo interno)

Code	Funzione	Descrizione
##	-	Sequenza iniziale che devia una chiamata direttamente all'utente stesso. Altri caratteri e simboli vengono elaborati da uno script (template.vbs).
##10	Interrogazione remota	Viene attivata l'interrogazione remota, non è richiesta l'immissione del PIN poiché è l'utente stesso a chiamare (dal suo apparecchio)! Per selezione continuata i sottomenù dell'interrogazione remota possono essere aperti direttamente.
##20nnn#	Deviazione immediata a nnn	<ul style="list-style-type: none"> ● Attivazione deviazione immediata a nnn*. ● Digitando * invece di nnn viene attivata la deviazione immediata alla Voice Box. ● Senza nnn la deviazione immediata viene disattivata.
##21nnn#	Deviazione su occupato a nnn	<ul style="list-style-type: none"> ● Deviazione su occupato a nnn*. ● Digitando * invece di nnn viene attivata la deviazione su occupato alla Voice Box. ● Senza nnn la deviazione su occupato viene disattivata.
##22nnn#	Deviazione ritardata a nnn	<ul style="list-style-type: none"> ● Deviazione ritardata a nnn*. ● Digitando * invece di nnn viene attivata la deviazione ritardata alla Voice Box. ● Senza nnn la deviazione ritardata viene disattivata.
##23	Disattivazione deviazione immediata	Disattivazione deviazione immediata
##24	Deviazione su occupato	Deviazione su occupato
##25	Disattivazione deviazione ritardata	Disattivazione deviazione ritardata
##70*	Chiamare tutti i terminali	Squillano tutti i terminali connessi dell'utente chiamato a prescindere dalle procedure di deviazione impostate
##71*	Collegamento con la Voice Box	L'utente chiamante viene collegato con la propria Voice Box a prescindere dalle procedure di deviazione impostate. Può quindi lasciarsi un messaggio.

Code	Funzione	Descrizione
##8nnn*ppp#	Deviazione immediata da nnn	Per l'utente identificato con il numero nnn viene attivata la deviazione immediata al numero chiamante. Viene controllato il PIN ppp.
##9nnn#	Interrogazione remota di nnn	E' avviata l'interrogazione remota per l'utente con il numero nnn. E' richiesta l'immissione del PIN.

*. <nnn> sta per numero diretto o numero esterno con linea urbana o nei formato **49231123456
<ppp> sta per il PIN

CTI+

Code	Funzione	Descrizione
*0	Disattivazione identificazione DTMF	Disattivazione funzione di decodifica dei DTMF. Ciò può essere necessario per inviare segnali DTMF a un interlocutore. Invece di # usare la sequenza ##.
#0	Attivazione identificazione DTMF	La funzione di decodifica dei DTMF viene attivata.
##	Invio di un # singolo	Invia un # come segnale DTMF all'interlocutore (trasparenza), se la funzione di identificazione dei segnali DTMF è disattivata.
*3	Indire una conferenza	Inizia una conferenza con interlocutori attivi e in attesa.
*7	Attesa/Scambio (inversione chiamata)/Attivazione	La linea attiva è messa in attesa. Si passa a una linea libera o a un'altra linea con una chiamata in attesa. Una chiamata in attesa viene attivata digitando *7.
*8	Chiudere	La conversazione attiva viene terminata.
*9	Collegamento	L'utente della chiamata attiva viene ora collegato con l'utente in attesa.

Code	Funzione	Descrizione
*9nnn#	Inoltro senza interpellare l'utente	La chiamata viene inviata a nnn senza aspettare la risposta. Condizione: Una sola chiamata. Se l'utente non risponde entro 20 secondi, la chiamata inoltratagli riappare su SwyxIt! come chiamata in attesa. Digitando *7 la chiamata in attesa può essere attivata.



Per utilizzare la codifica DTMF con SwyxCTI+ i terminali SIP devono supportare segnali DTMF via SIP-INFO.



Per l'utilizzo della codifica DTMF in combinazione con SwyxCTI+ vale la seguente indicazione: Per terminare una seconda chiamata prima del collegamento con un collegamento in attesa, non è possibile usare un segnale DTMF. In questo caso interrompere la chiamata agganciando il microtelefono del terminale comandato. Per il collegamento in attesa ci sarà una richiamata; digitando *7 potrà essere instaurato nuovamente un secondo collegamento.



Su cellulari SwyxDECT 500 in modalità CTI le tasti funzione sostituiranno le codici funzione per "Indire una conferenza", "Attesa/Scambio (inversione chiamata)/Attivazione" e "Collegamento". La funzione "Collegamento senza richiesta" è disponibili soltanto via codice funzione.

Intervento (solo con selezione in blocco del numero)

Code	Funzione	Descrizione
nnn*24*1#	Intervento (solo ascolto)	E' possibile intervenire in una conversazione condotta da un agente con il numero nnn in modalità di solo ascolto.
nnn*24*2#	Intervento (dialogo con l'agente)	E' possibile intervenire in una conversazione condotta da un agente con il numero nnn; l'agente riesce a sentire l'utente che interviene nella conversazione.
nnn*24*3#	Intervento (conferenza)	La conversazione condotta con il numero nnn da parte dell'agente diventa conferenza.

Feature code (solo con selezione in blocco del numero)

Code	Funzione	Descrizione
nnn*71*	Voice Box	Per connettersi con la casella vocale dell'utente nnn a prescindere dalle procedure di deviazione delle chiamate impostate. Adesso è possibile lasciare un messaggio vocale.
nnn*72*	Chiamata diretta	Per chiamare un utente senza che questo debba rispondere attivamente. Il diffusore viene quindi attivato automaticamente (Intercom).
nnn*ppp*8*	Deviazione immediata da nnn	Per l'utente identificato con il numero nnn viene attivata la deviazione immediata al numero chiamante. Viene controllato il PIN ppp.
nnn*9*	Interrogazione remota di nnn	E' avviata l'interrogazione remota per l'utente con il numero nnn. E' richiesta l'immissione del PIN.

*. <nnn> sta per numero diretto o numero esterno con linea urbana o nei formato **49231123456
<ppp> sta per il PIN