

SWYXIT! CLASSIC MANUALE DELLE ISTRUZIONI

Versione: luglio 2025

Note legali

© 7/25 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

Emil-Figge-Str. 86

D-44227 Dortmund

office@enreach.de

www.enreach.de/en

FUNZIONI NUOVE

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

SwyxIt! Classic 14.20

Funzione	Spiegazione
Connessione con Microsoft Entra ID	Se configurato, è possibile accedere a SwyxIt! Classic dalla versione 14.20 con un UPN Microsoft Entra ID.
Supporto per Microsoft 365	La compatibilità con Microsoft 365 sarà migliorata a partire dalla versione 14.20.

SwyxIt! Classic 14.00

Funzione	Spiegazione
Nuove superfici SwyxIt! Classic	A partire dalla versione 14.00, SwyxIt! Classic ha una nuova superficie. Oltre a SwyxIt! Classic, questa versione include anche la nuova app SwyxIt!. È possibile cambiare la skin tra SwyxIt! Classic e la nuova app SwyxIt!. Per ulteriori informazioni sui componenti e sulle funzioni consultare help.enreach.com/cpe/14.00/App/Swyx/it-IT/index.html#page/help/Title_Copy.html .

SwyxIt! Classic 13.28

Funzione	Spiegazione
Resettare la password	A partire dalla versione 13.28, è possibile richiedere il reset della password dalla finestra di login di SwyxIt! Classic, vedere <i>3.6 Resettare la password</i> , pagina 26.

SwyxIt! Classic 13.27

Funzione	Spiegazione
Messaggi vocali di gruppo	A partire dalla versione 13.27 è possibile lasciare messaggi vocali in SwyxIt! Classic e Swyx Connector per Microsoft Teams durante una chiamata di gruppo.
IMAP4 invece non viene più supportato	A partire dalla versione 13.27, i messaggi vocali non sono più gestiti tramite IMAP4 su un server di posta, ma all'interno di SwyxWare. I messaggi vocali possono ancora essere inviati per e-mail.
Accesso ai messaggi vocali tramite il diario chiamate	I messaggi vocali personali e di gruppo sono elencati nel diario chiamate e possono essere riprodotti lì.
Tasso di utilizzo della Voice Box	In SwyxIt! Classic e Swyx Connector per Microsoft Teams il tasso di utilizzo della propria Voice Box viene visualizzato nel diario chiamate. Per la configurazione della gestione dello spazio di archiviazione, vedere <i>12.1.12 Voice Box</i> , pagina 157.
Supporto per SwyxPhone L74 e L77	www.enreach.de/en/products/complete-your-telephone-system/phones-more/desk-telephones.html
Supporto per Yealink T31G	www.enreach.de/en/products/complete-your-telephone-system/phones-more/desk-telephones.html

SwyxIt! Classic 13.15

Funzione	Spiegazione
Accesso tramite provider di identità	A partire dalla versione 13.15, è possibile accedere a SwyxIt! Classic con un provider di identità. Vedi <i>3.4 Accesso tramite provider di identità</i> , pagina 24.

Swyxt! Classic 13.10

Funzione	Spiegazione
Componente Swyx Connector per Microsoft Teams	A partire dalla versione 13.10, il componente deve essere attivato durante l'installazione per poter utilizzare Swyx Connector for Microsoft Teams. Vedi <i>19.3.2 Installazione specifica</i> , pagina 238.

CONTENUTO

Funzioni nuove.....	3	Come funziona SwyxIt! Classic?	19
Introduzione	11	2.1 SwyxWare - Interazione dei componenti	19
Cosa si intende per...?	13	2.2 Ambito di funzioni variabile mediante moduli supplementari (pacchetti opzionali)	20
1.1 Utenti	13	Connessione e disconnessione.....	22
1.2 Gruppo	13	3.1 Connessione allo SwyxServer via e-mail di benvenuto.....	22
1.3 Avviso di chiamata.....	13	3.2 Connessione allo SwyxServer mediante i dati utente Windows.....	23
1.4 Segnalazione dello stato.....	13	3.3 Connessione allo SwyxServer con dati utente SwyxWare	23
1.5 Numero telefonico	14	3.4 Accesso tramite provider di identità	24
1.6 Abilitazioni.....	14	3.5 Modifica password	25
1.7 Linea	14	3.5.1 Password complessa	25
1.8 Trunk o gruppo trunk	14	3.5.2 Numero limitato di tentativi di connessione	25
1.9 Utente	15	3.6 Resettare la password	26
1.10 Collegamento attivo.....	15	3.7 Modifica utente.....	27
1.11 Collegamento in attesa	15	3.8 Protocollo messaggi	27
1.12 Bussare	15	3.9 Diritti d'accesso	27
1.13 Conferenza	16	3.10 Avvio dalla riga dei comandi.....	29
1.14 Inverti	16	3.11 Disconnetti	29
1.15 Segnali acustici	16	Superficie utente.....	30
1.16 Superficie (skin).....	16	4.1 Aree dei tasti linea	30
1.17 Call Routing	17	4.2 Barra delle funzioni	31
1.18 Voice Box	17	4.3 Campo audio	31
1.19 Interrogazione remota.....	17	4.4 Altre opzioni di chiamata.....	32
1.20 CTI	17	4.5 Schede con tasti nome.....	32
1.21 Richiamata	18	4.6 SwyxIt! Classic - Menu	33
1.22 Pausa	18	4.6.1 Menù contestuale generale	34
1.23 Intercomunicazione	18	4.6.2 Menu File.....	34
		4.6.3 Menu modifica	35
		4.6.4 Menu linee	35
		4.6.5 Menu funzioni	36

4.6.6	Menu elenchi.....	38	6.2.1.1	Menu contestuale del tasto linea	55
4.6.7	Menu impostazioni	39	6.2.2	Configurazione tasto linea.....	61
4.6.8	Menu visualizza.....	40	La rubrica		63
4.6.9	Menu guida.....	40	7.1	L'uso della rubrica.....	63
Telefonare con SwyxIt! Classic - Primi passi		41	7.2	Importare/Esportare voce di rubrica	66
5.1	Avviare SwyxIt! Classic	41	7.3	Aspetti particolari nella modifica della rubrica globale	68
5.2	Come chiamare un utente?	41	7.4	Numeri brevi globali	69
5.3	Come prendere una chiamata?.....	42	Deviazioni		70
5.4	Come terminare una conversazione?.....	42	8.1	Deviazione immediata.....	70
5.5	Come avviare una richiesta?	43	8.1.1	Tasti deviazione.....	70
5.6	Come passare da un utente all'altro con più utenti collegati?	43	8.1.2	Deviazione predefinita e deviazione temporanea.....	71
5.7	Come collegare due utenti?.....	44	8.1.3	Modificare la deviazione immediata da un altro terminale	72
5.8	Come inoltrare una chiamata senza attendere la risposta?	44	8.2	Deviazione ritardata	73
5.9	Come inoltrare direttamente una chiamata?	45	8.3	Deviazione su occupato	74
5.10	Come usare le informazioni sullo stato ampliate (Rich Presence)?..	45	8.4	Avviso parallelo di chiamata.....	75
Linee		48	Voice Box e interrogazione remota		76
6.1	Funzioni di telecomunicazione	48	9.1	Registrazione, ascoltare e modificare messaggi vocali	76
6.1.1	Effettuare una chiamata	48	9.1.1	Ascoltare messaggi vocali.....	77
6.1.2	Rispondere a una chiamata o rifiutarla	49	9.1.1.1	Opzioni per i messaggi vocali della propria applicazione e-mail.....	77
6.1.3	Attesa	49	9.1.1.2	Menu contestuale del tasto "Voice Box"	78
6.1.4	Inversione di chiamata.....	49	9.1.2	Elaborazione di messaggi registrati	78
6.1.5	Collegamento.....	50	9.2	L'assistente per gli annunci	78
6.1.5.1	Menu contestuale del tasto "Collega"	50	9.3	Configurazione della Voice Box standard.....	79
6.1.6	Collegamento senza precedente richiesta (Blind Call Transfer)	51	9.4	Interrogazione remota.....	81
6.1.7	Bloccare linee (pausa elaborazione)	51	9.4.1	Modificare le procedure di deviazione immediata via interrogazione remota.....	83
6.1.8	Uso di una determinata linea (segnalazione del rispettivo numero telefonico).....	52	SwyxIt! Classic – Spiegazione dettagliata delle funzioni		85
6.1.8.1	Uso di una determinata linea per chiamate in uscita.....	52	10.1	Quadro delle funzioni di SwyxIt! Classic.....	85
6.1.8.2	Definizione di una linea standard per chiamate in uscita	53			
6.2	Funzioni del tasto linea	53			
6.2.1	Stato della linea.....	54			

10.2	Diffusori e microfono	88	mediante Swyxt! Classic	115	
10.2.1	Regolazione volume	88	10.12	Esportare tasti collegamento e tasti nome	117
10.2.2	Disattivazione microfono	89	10.13	Segnalazione di chiamata e prendere chiamate in sostituzione	117
10.3	Modalità audio	89	10.13.1	Configurazione della segnalazione di chiamata	118
10.3.1	Effettuare chiamate in diverse modalità audio	90	10.14	Collaborazione mediante clic	119
10.4	Disattivazione chiamata secondaria	91	10.14.1	Presupposti	119
10.5	Soppressione del proprio numero di telefono	92	10.14.2	Avviare la funzione collaborazione	120
10.6	Funzione di ricerca nel campo digitazione	92	10.14.3	Aspetti particolari nell'uso della funzione "Collaborazione" con TeamViewer	120
10.7	Diario chiamate	93	10.14.4	Definizione dell'applicazione predefinita per la collaborazione	120
10.7.1	Informazioni relative alle chiamate	94	10.14.5	Collaborazione con Swyx Meeting	121
10.7.2	Funzioni nell'ambito del diario delle chiamate	95	10.15	Registrazione conversazione	122
10.7.3	Tutte le chiamate	96	10.15.1	Registrazione di conversazioni	122
10.7.4	Elenco chiamate	96	10.15.1.1	Menu contestuale del tasto "Registra"	123
10.7.5	Elenco riselezione	97	10.15.2	Ascoltare ed elaborare conversazioni registrate	123
10.7.6	Chiamate perse	98	10.15.3	Riproduzione ed esportazione di conversazioni registrate	123
10.7.7	Richieste richiamata proprie	99	10.15.4	Riproduzione di una registrazione durante una conversazione	124
10.7.8	Conversazioni registrate	99	10.15.5	Configurazione dell'opzione registrazione	124
10.7.9	I miei messaggi vocali	100	10.16	Codice progetto	126
10.7.10	Messaggi vocali di gruppo	100	10.17	Richiamata	126
10.7.11	Configurazione diario delle chiamate	101	10.17.1	Richiamata su occupato	126
10.8	Riselezione	102	10.17.2	Richiamata in caso di chiamata senza risposta	127
10.8.1	Menu contestuale del tasto riselezione	102	10.18	Cronologia delle chiamate	129
10.8.2	Riselezione automatica	103	10.19	Intercomunicazione	130
10.8.3	Configurazione procedura di riselezione	104	10.20	Selezione da qualsiasi applicazione	130
10.9	Tasto nome e segnalazione dello stato	105	10.21	Conferenza	131
10.9.1	Menu contestuale del tasto nome	105	10.21.1	Avviare una conferenza	131
10.9.2	Configurazione dei tasti nome	108	10.21.2	Richieste e aggiunte	132
10.9.3	Segnalazione dello stato	112	10.21.3	Abbandonare o terminare una conferenza	133
10.9.4	Sincronizzazione dello stato con Microsoft Teams	113	10.21.4	Sale riunioni	133
10.9.5	Spostare/Copiare tasti nome	114	10.21.5	Partecipazione silenziosa	134
10.10	Uso di segnali DTMF come numeri di selezione supplementare	114	10.22	Intervento	135
10.11	Tasti collegamento - accedere a un'applicazione o a internet				

10.22.1	Più interventi	135
10.22.2	Configurazione di un tasto nome per la funzione intervento	136
10.23	Video	136
10.23.1	Funzione videochiamata	137
10.23.2	Avviare una videochiamata	137
10.23.3	Mettere in attesa una videochiamata	138
Swyx Messenger	139
11.1	Inviare messaggi istantanei via SwyxIt! Classic	139
11.2	Opzioni di Swyx Messenger	139
11.3	Chat individuali in Swyx Messenger	141
11.4	Chat di gruppo in Swyx Messenger	143
Impostare SwyxIt! Classic	145
12.1	Profilo utente	145
12.1.1	Nozioni generali	145
12.1.2	Elenchi	147
12.1.3	Registrazione conversazione	147
12.1.4	Tasti nome (Selezione rapida)	148
12.1.5	Tasti collegamento	148
12.1.6	Linee	149
12.1.7	Superficie	149
12.1.8	Squillo	150
12.1.8.1	Abbinamento squilli numeri	150
12.1.8.2	Segnalazione chiamata secondaria limitata alla superficie ...	152
12.1.8.3	Squillo "silenzioso"	152
12.1.9	Tastiera	152
12.1.10	SwyxPhone	153
12.1.11	Strumento di accesso	156
12.1.12	Voice Box	157
12.1.13	Codifica	158
12.2	SwyxIt! Classic - Impostazione locale	158
Segnalazione dello stato di contatti Microsoft Office nell'ambito di SwyxIt! Classic		
13.1	Installazione dell'Office Communication AddIn	168
13.2	Funzioni dell'Office Communication AddIn	169
Microsoft Outlook – Telefonare con SwyxIt! Classic		
14.1	Il formato di numeri telefonici in Outlook	171
14.2	SwyxIt! Classic e Microsoft Outlook	171
14.2.1	Configurazione	173
14.2.2	Chiamare utenti direttamente dai contatti di Outlook	175
14.2.3	Effettuare una chiamata da un'email	176
14.2.4	Effettuare una chiamata da una voce del calendario	176
14.2.5	Usare i contatti Outlook con chiamate in arrivo	176
14.2.6	Visualizzazione e creazione di contatti Outlook durante la conversazione	177
14.2.7	Visualizzazione e creazione di contatti Outlook da elenchi	177
14.2.8	Creazione e visualizzazione di voci nel diario Outlook	178
14.2.9	Creazione di una voce di diario durante la conversazione	178
14.2.10	Calendario Outlook sul tasto nome	179
14.2.11	Pianificazione appuntamento mediante il tasto nome	179
14.2.12	Richiesta di esecuzione di un'attività mediante il tasto nome	180
14.2.13	Identificazione del contatto Outlook mediante il tasto nome	180
14.2.14	Swyx Voicemail Player	181
14.3	Identificazione nomi tra contatti Outlook	182
Lotus/IBM/HCL Notes – Telefonare con SwyxIt! Classic		
15.1	Swyx Connector für Notes - Installazione	183
15.2	Configurazione	183
15.2.1	Formato dei numeri telefonici	184
15.3	Chiamata da Lotus/IBM/HCL Notes	184
15.4	Identificazione dei nomi con chiamate in arrivo	185
15.5	Visualizzazione di un contatto Lotus/IBM/HCL Notes con chiamate in arrivo	185

15.6	Visualizzazione e creazione di contatti Lotus/IBM/HCL Notes durante la conversazione	186	Utilizzo delle superfici.....	204	
15.7	Visualizzazione e creazione di contatti Lotus/IBM/HCL Notes da liste	186	18.1	Caricare superfici.....	204
15.8	Tasti nome	186	18.2	Modificare la superficie.....	205
15.8.1	Agenda sul tasto nome	187	18.2.1	Nuovo (Comando).....	206
15.8.2	Pianificazione appuntamento mediante il tasto nome.....	187	18.2.2	Evidenziare uno o più oggetti	207
15.8.3	Richiesta di esecuzione di un'attività mediante il tasto nome.....	188	18.2.3	Copia (Comando).....	207
15.8.4	Identificazione del contatto Lotus/IBM/HCL Notes mediante il tasto nome	188	18.2.4	Copiare più elementi.....	207
15.9	Disinstallazione Swyx Connector für Notes.....	188	18.2.5	Incolla (Comando).....	208
VisualContacts e DATEV	190	18.2.6	Elimina (Comando).....	208	
16.1	Presupposti per l'uso di Swyx VisualContacts e Swyx VisualGroups	191	18.2.7	Copia stile (Comando)	209
16.2	Installazione e impostazione di Swyx VisualContacts, e Swyx VisualGroups	191	18.2.8	Incolla stile (Comando)	209
16.2.1	Presupposti	191	18.2.9	Oggetto in primo piano (Comando)	209
16.2.1.1	Impostare i parametri del server LDAP	192	18.2.10	Porta sopra oggetto (Comando)	209
16.3	Come usare Swyx VisualContacts	193	18.2.11	Oggetto sullo sfondo (Comando).....	210
16.3.1	Superficie utente	193	18.2.12	Porta sotto oggetto (Comando).....	210
16.4	Ricerca contatti	193	18.2.13	Ripristina tutte le stringhe (Comando).....	210
16.5	Visualizzazione dei contatti durante la chiamata	194	18.2.14	Carica superficie... (Comando).....	210
Comando di telefoni dal PC con SwyxCTI e SwyxCTI+	196	18.2.15	Modifica superficie (Comando)	210	
17.1	SwyxIt! Classic gestisce uno SwyxPhone o telefono SIP certificato	197	18.2.16	Salvare superfici (Comando).....	211
17.2	CTI SwyxIt!su un terminal server comanda unoSwyxIt! Classic	198	18.2.17	Temi guida (Comando)	211
17.3	SwyxIt! Classic gestisce un telefono di terzi	199	18.2.18	Informazione su SwyxIt! Classic (Comando)	211
17.4	SwyxIt! Classic gestisce un telefono esterno	200	18.2.19	Esci (Comando).....	211
17.5	Configurazione della suoneria in CTI SwyxIt!	201	18.2.20	Modificare sfondi.....	211
17.6	Terminare la modalità CTI.....	202	18.2.21	Copiare da una superficie all'altra	212
17.7	Modifiche della modalità CTI+ con telefoni esterni dopo la disconnessione, termine e riavvio di SwyxIt! Classic	202	18.2.22	Spostare oggetti	212
			18.2.23	Modificare tasti (aree azione)	213
			18.2.24	Modificare aree informazione (display)	218
			18.2.25	Modifica cursore.....	223
			18.2.26	Schede (pagine).....	227
			18.2.26.1	Modifica dell'intestazione della scheda (tab)	229
			18.2.27	SwyxIt! Web Extension.....	229
			18.2.27.1	Creare SwyxIt! Web Extension	229

18.2.27.2	Configurare SwyxIt! Web Extension	230			
18.2.27.3	Eventi	232			
18.2.27.4	Esempi di applicazione per variabili	233			
18.3	Salvare superficie	233			
Installazione e disinstallazione di SwyxIt! (SwyxIt! Classic)		235			
19.1	Presupposti	235			
19.2	Preparativi per l'installazione	236			
19.2.1	Installazione del SwyxIt! Handset	236			
19.2.2	Installazione del SwyxIt! Headset	236			
19.2.3	Utilizzare SwyxIt! Handset / SwyxIt! Headset senza diffusori complementari	236			
19.3	Installazione del software SwyxIt!	236			
19.3.1	Installazione	236			
19.3.2	Installazione specifica	238			
19.3.3	Installazione dalla barra dei comandi	239			
19.3.4	Aggiornamento.....	241			
19.3.5	Disinstallazione	241			
19.4	Installazione di SwyxIt! all'esterno della rete aziendale	242			
19.5	Trace file per l'eliminazione di errori	242			
Telecomunicazione basata su applicazioni di terzi		244			
A.1	Installazione della TAPI2.x	244			
A.2	Applicazioni di terzi per SwyxIt! Classic - configurazione sulla base dell'esempio della connessione telefonica 1.0 di Microsoft.....	244			
Quadro generale: Drag & Drop.....		246			
Barra delle applicazioni e system tray.....		248			
C.1	Nuove icone nella barra delle applicazioni	248			
C.1.1	Segnalazione dello stato nell'anteprima	248			
C.1.2	Jump list	249			
C.1.3	Informazioni sulle chiamate nella jump list di SwyxIt! Classic	250			
C.1.3.1	Effettuare chiamate dalla jump list.....	250			
C.1.3.2	Portare voci nella jump list o estrarle da essa	250			
C.1.3.3	Eliminare voci dalla jump list.....	250			
C.1.3.4	Definire il numero delle voci	251			
C.2	Icone nella system tray	251			
SwyxIt! Handsets		253			
D.1	Comportamento standard dello SwyxIt! Handsets	254			
D.2	SwyxIt! Handset – Spiegazione dettagliata delle funzioni.....	254			
D.2.1	Segnalazione del LED in alto SwyxIt! Handset P280.....	254			
D.2.2	Segnalazione del LED in alto SwyxIt! Handset P300.....	254			
D.2.3	Tasto headset (solo SwyxIt! Handset P280)	255			
D.2.4	Tasto più/meno	256			
D.2.5	Tasto "Silenzio"	257			
D.3	Abbinare SwyxIt! Handset a una modalità audio	257			
Terminali		260			
E.1	Quadro dei terminali disponibili	260			
E.1.1	Handset	260			
E.1.2	Telefoni da tavolo	260			
E.1.3	Telefoni DECT wireless	260			
E.2	Configurazione dei terminali in SwyxIt! Classic	261			
E.3	Terminali di altri produttori.....	261			
E.3.1	Terminali SIP.....	262			
E.3.2	Adattatore IP a/b	262			
SwyxIt! Classic in modalità terminal server		263			
F.1	CTI SwyxIt! su terminal server	263			
F.2	TAPI per Windows Terminal Services	263			
Termini tecnici		265			
Codici funzione		271			

INTRODUZIONE

Con SwyxIt! Classic 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! Classic"?

SwyxIt! Classic 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! Classic 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! Classic come periferica del proprio SwyxServer è riportato nel *10.1 Quadro delle funzioni di SwyxIt! Classic*, pagina 85.

Ulteriori informazioni sui prodotti di Enreach sono reperibili su internet sotto www.enreach.com.

SwyxIt! Classic Manuale

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

Manuale "Swyx Extended Call Routing"

La presente documentazione contiene la descrizione dei componenti di SwyxIt! Classic, 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! Classic, come descritte nella documentazione di SwyxIt! Classic siano familiari.

Manuale "SwyxFax Client"

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 inerenti 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 consultare il compendio di consigli e informazioni, cliccare su "Guida | Guida" nel menu. Molte finestre dispongono del tasto "Guida". Per ottenere consigli relativi al relativo dialogo, è sufficiente cliccare su "Guida". Alternativamente, per avere un supporto veloce, cliccare sul tasto F1 per aprire la guida in rete e consultare la tematica che interessa.

Ulteriori informazioni

Per le informazioni più recenti sui prodotti si rimanda alla homepage:

www.enreach.com

Ulteriore guida in rete

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

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 265.

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. perchè 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 *10.13 Segnalazione di chiamata e prendere chiamate in sostituzione*, pagina 117.

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 nel proprio profilo utente, su SwyxIt! Classic la chiamata viene comunque segnalata.

1.4 SEGNALAZIONE DELLO STATO

La segnalazione dello stato di un altro utente interno (p.e. chiamata in arrivo, occupato) avviene attraverso il tasto nome abbinato al suo numero, vedi *10.9 Tasto nome e segnalazione dello stato*, pagina 105.

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, perchè 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! Classic 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! Classic verrà terminato segnalando l'errore. Se su SwyxServer esistono invece più account per il proprio account Windows, SwyxIt! Classic 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, perchè 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 *10.21 Conferenza*, pagina 131.

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 15 e *1.11 Collegamento in attesa*, pagina 15.

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 SUPERFICIE (SKIN)

L'aspetto del software SwyxIt! Classic sul monitor (formato, sfondo, testi) può essere modificato secondo i propri gusti (superficie modificabile).

Le funzioni necessarie per la comoda gestione delle telefonate possono essere combinate semplicemente mediante la funzione drag & drop. Nuovi tasti per la selezione rapida possono essere aggiunti semplicemente usando il mouse. Sempre col mouse è possibile modificarne gli abbinamenti o l'intestazione. Tutti gli elementi della superficie possono essere organizzati in maniera tale da appoggiare il proprio stile di lavoro.

Oltre a garantire massima flessibilità nell'organizzazione funzionale, SwyxIt! Classic consente anche di creare superfici che rispecchiano i propri gusti. Forma, misura e colore dei "tasti" sono adattabili, lo sfondo può essere scelto a proprio piacimento. In questo modo la superficie

può rispettare le indicazioni della corporate identity della propria azienda, oppure può essere adattata alle proprie esigenze. Lo Skin Editor integrato consente di modificare le superfici in maniera semplice e veloce.

Vedi *18 Utilizzo delle superfici*, pagina 204.



Si avverte che l'autorizzazione a modificare la superficie, deve essere concessa dall'amministratore di sistema.

1.17 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! Classic 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_.

1.18 VOICE BOX

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

Il messaggio vocale del chiamante viene registrato e può essere richiamato nel diario chiamate. 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! Classic, SwyxPhone oppure tramite un altro telefono, usando la funzione di interrogazione remota.

1.19 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. Così si definisce la destinazione della deviazione immediata

1.20 CTI

CTI è l'acronimo di Computer Telephony Integration, cioè la combinazione di telefonia e elaborazione dati. Usando SwyxIt! Classic in moda-

lità 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! Classic
- CTI SwyxIt! gestisce un terminale telefonico (opzione CTI+)
- CTI SwyxIt! gestisce un telefono esterno tramite il relativo numero (opzione CTI+)

1.21 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.

1.22 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.

1.23 INTERCOMUNICAZIONE

Un utente interno che segnala il proprio stato può essere contattato direttamente. Significa che selezionando il numero, il contatto con l'utente è immediato se è connesso e non è impegnato in una telefonata. Utilizzando lo SwyxPhone verrà attivato il diffusore del telefono, con SwyxIt! Classic quelli del PC; il chiamante può trasmettere immediatamente la comunicazione. Ciò è possibile solo se un tasto nome è stato adeguatamente abbinato e se è attiva la segnalazione dello stato del collaboratore che si desidera contattare direttamente.

2 COME FUNZIONA SWYXIT! CLASSIC?

Questo capitolo contiene i concetti tecnici di base di SwyxIt! Classic.

SwyxWare - la moderna soluzione per telefonia VoIP

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

- disponibilità di numerose funzioni e opzioni che vanno ben al di là delle possibilità offerte da un comune impianto telefonico
- flessibilità nella deviazione di chiamate
- concetto utente: Le impostazioni sono disponibili su ogni terminale SwyxWare
- semplice configurazione di dati utente

2.1 SWYXWARE - INTERAZIONE DEI COMPONENTI

SwyxWare è composto da diversi componenti.

Componenti del server

SwyxServer

SwyxServer gestisce la distribuzione delle chiamate (ades. inoltra chiamate a interni, le indirizza nelle rete pubblica o alla Voice Box) nonché terminali e utenti.

SwyxGate

SwyxGate è una componente complementare di SwyxServer che consente la conversazione telefonica nella rete pubblica.

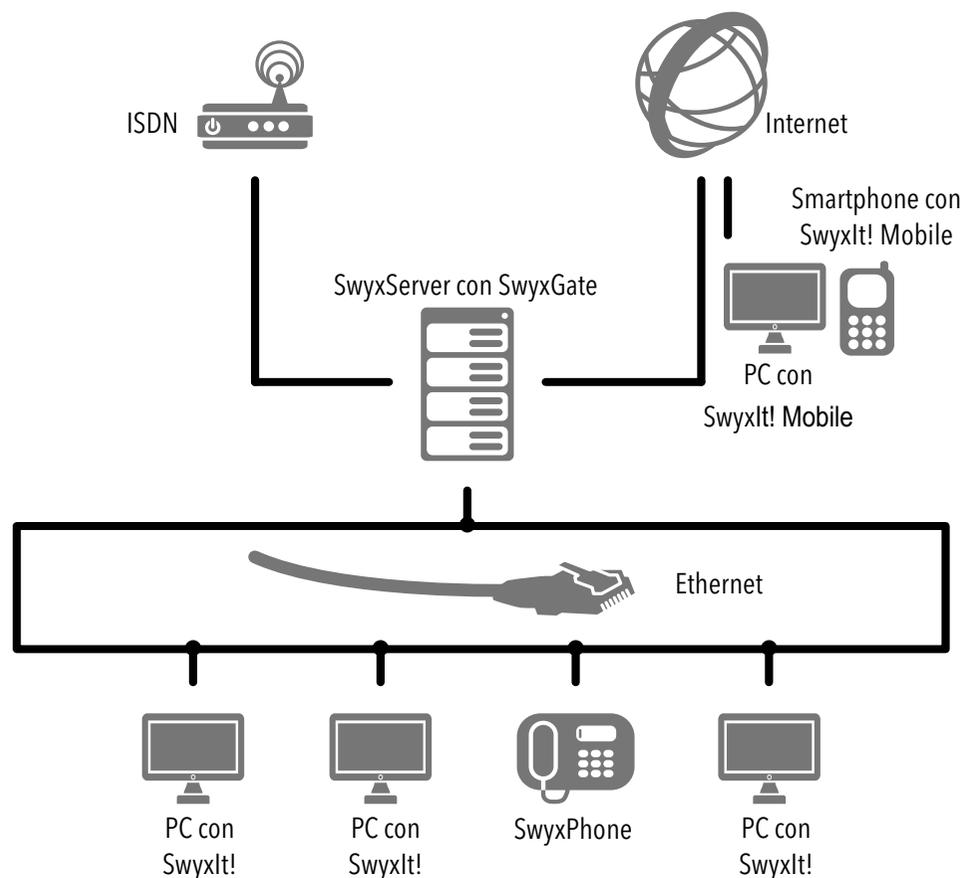
Terminali

SwyxPhone

SwyxPhone è un telefono da tavolo, non allacciato però alla rete telefonica, bensì alla rete PC. SwyxPhone può essere usato come qualsiasi altro telefono da tavolo. Per ulteriori informazioni sui terminali disponibili consultare *E.1 Quadro dei terminali disponibili*, pagina 260.

SwyxIt! Classic

SwyxIt! Classic è il telefono sul monitor del PC. Le conversazioni vengono condotte generalmente mediante SwyxIt! Handset che viene maneggiato come una cornetta telefonica convenzionale. Se abitualmente si usa spesso il telefono, è consigliabile invece l'uso del set SwyxIt! Headset. Per ulteriori informazioni sui terminali disponibili consultare *E.1 Quadro dei terminali disponibili*, pagina 260.



2.2 AMBITO DI FUNZIONI VARIABILE MEDIANTE MODULI SUPPLEMENTARI (PACCHETTI OPZIONALI)

L'ambito delle funzioni di Swyxt! Classic si definisce attraverso i moduli supplementari installati sullo SwyxServer e i diritti assegnati dall'amministratore. Le descrizioni contenute nella presente documentazione, se

non altrimenti sottolineato, sono riferite sempre all'ambito massimo possibile delle funzioni, quindi con tutti i pacchetti opzionali disponibili. Per informazioni sull'ambito delle funzioni disponibili, rivolgersi al proprio amministratore, vedi [/help.enreach.com/cpe/latest.version/Administration/Swyx/en-US/index.html#context/help/Options_Optionpacks_\\$](http://help.enreach.com/cpe/latest.version/Administration/Swyx/en-US/index.html#context/help/Options_Optionpacks_$).

La seguente tabella contiene un quadro delle singole funzioni supplementari:

Pacchetto opzionale	Spiegazione
SwyxConference	Il pacchetto opzionale "SwyxConference" è uno strumento professionale per la gestione di conferenze. Consente di indire conferenze con più utenti (più di tre), creare sale riunioni virtuali alle quali i singoli utenti possono accedere, sia dall'interno che dall'esterno, semplicemente digitando il relativo numero. Vedi anche <i>10.21 Conferenza</i> , pagina 131.
SwyxRecord	Il pacchetto opzionale "SwyxRecord" consente di registrare conversazioni con un semplice clic del mouse. Vedi anche <i>10.15 Registrazione conversazione</i> , pagina 122.
SwyxFax	Consente di inviare e ricevere fax comodamente dal/sul PC. Vedere anche help.enreach.com/cpe/latest.version/FaxClient/Swyx/it-IT/ .
SwyxECR (Extended Call Routing)	Questo pacchetto racchiude le funzioni complete dei Grafischen Skript Editors. Si tratta di un ulteriore componente del software Swyxt! Classic che dota l'utente di una superficie confortevole per definire e rappresentare in maniera chiara e semplice regole complesse per la gestione di chiamate. Vedere anche help.enreach.com/cpe/latest.version/GSE/Swyx/en-US/index.html#context/extended_call_routing_\$.

Pacchetto opzionale	Spiegazione
SwyxStandby	Il pacchetto opzionale "SwyxStandby" offre migliore protezione contro guasti e perdite grazie all'uso di un secondo server. Vedere anche help.enreach.com/cpe/latest.version/Administration/Swyx/en-US/index.html#context/help/Standby_\$.
SwyxMonitor	E' compito dell'utente osservare la vigente normativa quando decide di utilizzare il pacchetto opzionale SwyxMonitor. Vedere anche help.enreach.com/cpe/latest.version/Administration/Swyx/en-US/index.html#context/help/Monitor_\$. Vedi anche <i>10.22 Intervento</i> , pagina 135.
Swyx pacchetto opzionale per Lotus/IBM/HCL Notes	Il Swyx pacchetto opzionale per Lotus/IBM/HCL Notes consente la più ampia integrazione di SwyxIt! Classic e Lotus/IBM/HCL Notes. Nell'ambito di SwyxIt! Classic è inoltre possibile sfruttare le ampie possibilità dell'identificazione di nomi memorizzati in contatti Lotus/IBM/HCL Notes o l'indicazione di informazioni relative all'agenda nel menù contestuale di un tasto nome. Vedi <i>15 Lotus/IBM/HCL Notes – Telefonare con SwyxIt! Classic</i> , pagina 183.
SwyxCTI+	Questo pacchetto opzionale consente di comandare un telefono con CTI SwyxIt! oppure di collegare CTI SwyxIt! con un telefono esterno attraverso il numero ad esso abbinato. Vedi anche <i>17 Comando di telefoni dal PC con SwyxCTI e SwyxCTI+</i> , pagina 196.

3 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! Classic la connessione a SwyxServer è automatica: vi è una verifica dell'autorizzazione all'accesso a SwyxIt! Classic.

- Se l'accesso è autorizzato, le impostazioni personalizzate di SwyxIt! Classic 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! Classic o disconnettendosi da esso, 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! Classic chiederà se si desidera terminarli.



Per essere raggiungibile via SwyxIt! Classic immediatamente dopo l'avvio del PC, inserire nella cartella "Autostart" il collegamento a SwyxIt! Classic. SwyxIt! Classic 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! Classic. Usando il microtele-

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

SwyxIt! Classic installazione dalla barra dei comandi, vedi [3.10 Avvio dalla riga dei comandi](#), pagina 29.

Connessione allo SwyxServer via e-mail di benvenuto

Connessione allo SwyxServer con dati utente SwyxWare

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

Modifica password

Resettare la password

Modifica utente

Disconnetti

3.1 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 165

- ✓ Si apre una finestra di dialogo in cui è possibile accettare o rifiutare il trasferimento dei parametri di configurazione e a SwyxIt! Classic.
- 2 Confermare con **Si**.
 - 3 Se necessario, confermare l'accettazione del certificato di sicurezza con **Si**.
 - 4 Se necessario, confermare la sovrascrittura della Password precedente con **Si**.
 - 5 Inserite la vostra password se necessario e premete **OK**.
 - ✓ I dati vengono salvati e si accede a SwyxIt! Classic.



La password viene memorizzata criptata nel registro di sistema. È possibile modificarlo in un secondo momento, vedi *Così si modifica la password*, pagina 25.

Vedi anche *Così si configurano le impostazioni di connessione*, pagina 163 e *Così si configurano la modalità di connessione dello SwyxRemoteConnector*, pagina 165.

3.2 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! Classic 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 anche digitando il nome utente e la password, vedi *Così si effettua la connessione a SwyxIt! Classic con i dati utente SwyxWare*, pagina 24.

Dopo la connessione alla rete, si può procedere all'avvio di SwyxIt! Classic. Attivare l'opzione **Usa sempre questo nome utente** quando si accede SwyxIt! Classic per utilizzare automaticamente l'account utente selezionato quando SwyxIt! Classic viene riavviato. Per modificare queste impostazioni, vedere *12.2 SwyxIt! Classic - Impostazione locale*, pagina 158.



Questa funzione non è disponibile su SwyxON.

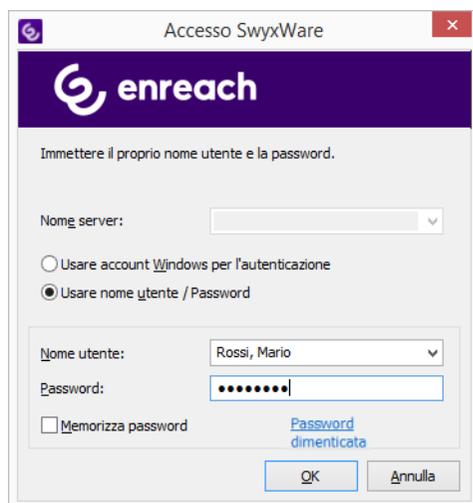
3.3 CONNESSIONE ALLO SWYXSERVER CON DATI UTENTE SWYXWARE

In alternativa all'account utente di Windows, è possibile accedere a SwyxIt! Classic 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.

La password può essere modificata mediante la voce di menu **File**, vedi *3.5 Modifica password*, pagina 25.



Così si modifica la password

Password complessa

Numero limitato di tentativi di connessione

Così si resetta la password

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

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

- 1 Per visualizzarlo, selezionare **File | Connessione** dal menu.
- 2 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.
- 3 Alla voce **Nome utente**, inserire l'UPN o il suo nome utente. Questo viene memorizzato e riproposto alla prossima connessione.

- 4 Inserire la password in **Password**.
- 5 Se si desidera che SwyxIt! Classic 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.
- 6 Confermare con **OK**.
 - ✓ Ora è effettuata la connessione al server e il nome utente viene visualizzato nella system tray di SwyxIt! Classic.
 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 il collegamento alla rete è attivo.

Il dialogo per la connessione consente di attivare la funzione per la connessione mediante un conto Windows o un provider di identità. In questo caso scegliere l'opzione **Usare account Windows per l'autenticazione**.

3.4 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 e gli utenti senza licenza possono accedere solo con nome utente e password.

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 Swyxt! Classic con un provider di identità

- 1 Aprire il client Swyxt! Classic.
 - ✓ Apparare una finestra di dialogo di accesso.
- 2 Selezionare **Usa [Nome del provider di identità]**.
- 3 Cliccare su **OK**.
 - ✓ Apparare la finestra di login del provider di identità.
- 4 Inserire i dati di accesso configurati dall'amministratore in SwyxWare.
 - ✓ Siete registrati su Swyxt! Classic.

Ulteriori informazioni sull'autenticazione federata sono disponibili [qui](#).



Per poter accedere con Auth0, il componente **Autenticazione Auth0** deve essere attivato durante l'installazione di Swyxt! Classic, vedere [19.3.2 Installazione specifica](#), pagina 238.

3.5 MODIFICA PASSWORD

La superficie di Swyxt! Classic consente la modifica della password. Questa opzione è disponibile solo connettendosi allo SwyxServer 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 Selezionare **File | Modifica password**.
 - ✓ Si apre la finestra per la modifica della Password.
- 2 Digitare la vecchia password, digitare la nuova password e quindi digitare nuovamente la nuova password.
- 3 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.

3.5.1 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 [3.5 Modifica password](#), pagina 25.

3.5.2 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! Classic, SwyxIt! Mobile, 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.

3.6 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
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! Classic.
✓ 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 **3.5.1 Password complessa**, pagina 25.
- 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 **3.5 Modifica password**, pagina 25.

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.

3.7 MODIFICA UTENTE

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

Così si modifica l'utente connesso

- 1 Selezionare la voce di menù **File | Cambia utente**.
✓ Appare la finestra SwyxWare.
- 2 Definire se si desidera connettersi mediante un account Windows o un provider di identità, oppure mediante nome utente e password SwyxWare, vedi *Così si effettua la connessione a SwyxIt! Classic con i dati utente SwyxWare*, pagina 24 o *Così si accede SwyxIt! Classic con un provider di identità*, pagina 25.
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.
- 3 Se è stata scelta l'opzione **Usare nome utente / Password**, digitare nome utente o UPN e password.
- 4 Cliccare su **OK**.
- 5 Connettendosi mediante account Windows/provider di identità, scegliere l'utente SwyxWare mediante il quale si desidera connettersi.
✓ La connessione allo SwyxServer verrà ora effettuata mediante il nuovo account.

3.8 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 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).
- 2 Sono a disposizione queste possibilità:
 - I messaggi possono essere aggiornati cliccando sul tasto **Ricarica**.
 - Può eliminare i messaggi visualizzati tramite il pulsante **Cancella**.

3.9 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! Classic. 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 *8 Deviazioni*, pagina 70.
- **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! Classic. La condivisione avviene sulla superficie di SwyxIt! Classic attraverso il menù **Funzioni | Collaborazione**. L'autorizzazione alla condivisione di applicazioni abilita l'interlocutore ad accedere al PC dell'utente.
Vedi anche *10.14 Collaborazione mediante clic*, pagina 119.



Questa funzione è ammessa soltanto tra utenti di SwyxIt! Classic. 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! Classic 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! Classic disconnesso. Le modifiche diventeranno attive con la nuova connessione di SwyxIt! Classic.
Vedi anche *12.2 SwyxIt! Classic - Impostazione locale*, pagina 158.
- **Modificare il profilo 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 *12.1 Profilo utente*, pagina 145.
- **Modificare la superficie**
L'utente può utilizzare anche altre superfici.
- **Modificare la superficie**
L'utente può elaborare la sua superficie con l'aiuto dello Skin Editor e usarla.
Vedi anche *18 Utilizzo delle superfici*, pagina 204.
- **Registrazione conversazione in SwyxIt! Classic**
L'utente ha la facoltà di registrare conversazioni condotte via SwyxIt! Classic.
Questa funzione fa parte del pacchetto opzionale SwyxRecord.
Vedi anche *10.15 Registrazione conversazione*, pagina 122.

- **Modifica delle impostazioni per estensioni mobili**
L'utente può configurare da solo le impostazioni (numero e Mobile ID) per l'uso delle estensioni mobili ad es. con un cellulare (Swyxt! Mobile).
Vedi anche *8.4 Avviso parallelo di chiamata*, pagina 75.
- **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.

3.10 AVVIO DALLA RIGA DEI COMANDI

Lo Swyxt! Classic può essere avviato anche dalla riga dei comandi. In questo caso valgono i seguenti parametri.

Parametri	Spiegazione
-M oppure -m	Avvio in formato ridotto Avvia Swyxt! Classic in una finestra ridotta.
-S <Nome server> oppure -S <Nome server>	Nome del SwyxServer Stabilisce il nome del SwyxServer in rete al quale Swyxt! Classic dovrà accedere.
-U <Nome utente> oppure -U <Nome utente>	Conto utente su SwyxServer Stabilisce il conto su SwyxServer al quale Swyxt! Classic dovrà connettersi.
-d <Numero di telefono> oppure -d <Nome utente>	Procedura di selezione Inizia la procedura di selezione immediatamente dopo l'avvio di Swyxt! Classic.

Parametri	Spiegazione
-?	Guida Visualizza sullo schermo un elenco dei parametri possibili e del loro significato.

La sequenza dei parametri non segue un ordine specifico. Contenendo un nome uno o più spazi, è opportuno metterlo tra virgolette.



Tutti i parametri indicati nella riga dei comandi sostituiranno per questa sessione i parametri stabiliti nella configurazione locale di Swyxt! Classic.

Esempio:

Per avviare Swyxt! Classic per l'utente "Giove" e per connettersi al Swyx-Server "Olimpo", passare alla directory nella quale è installato Swyxt! Classic ed inserire il seguente comando nell'apposita riga:

```
Swyxt!.exe -S "Olymp" -U "Zeus" -M
```



Se Swyxt! Classic è già avviato, qualsiasi altro tentativo di avvio verrà ignorato.

3.11 DISCONNETTI

Così ci si disconnette da Swyxt! Classic

- 1 Dal menu, selezionare **File | Disconnessione**.
✓ La connessione con il server viene interrotta, Swyxt! Classic viene disattivato.

4 SUPERFICIE UTENTE

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

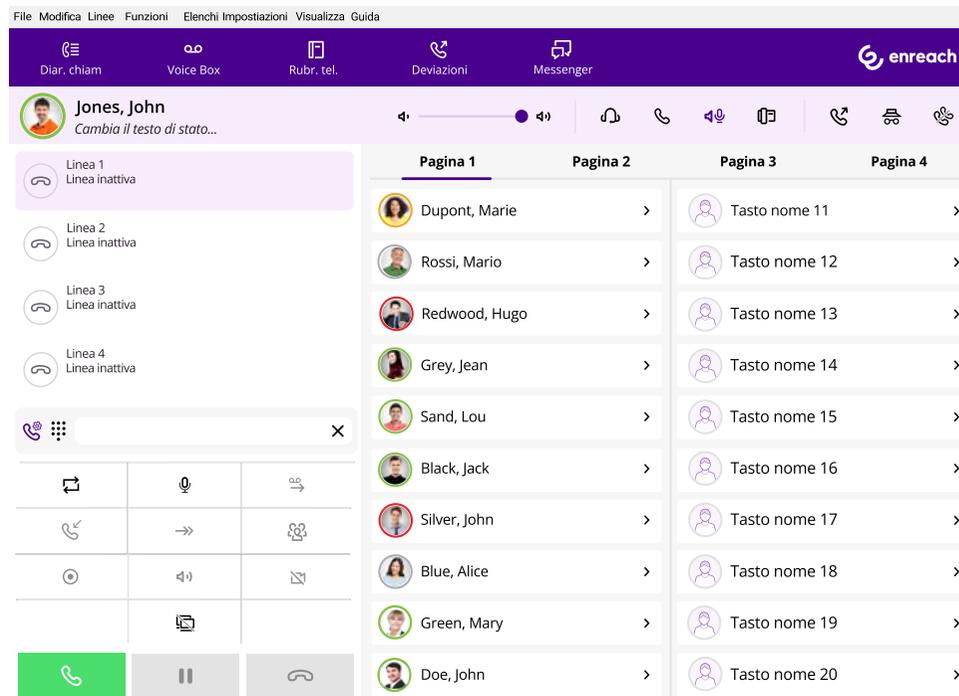
Per ulteriori informazioni sulle caratteristiche di base della telefonia di SwyxIt! Classic vedere *5 Telefonare con SwyxIt! Classic - Primi passi*, pagina 41.

Per informazioni dettagliate sulle caratteristiche di SwyxIt! Classic vedere *10 SwyxIt! Classic - Spiegazione dettagliata delle funzioni*, pagina 85.

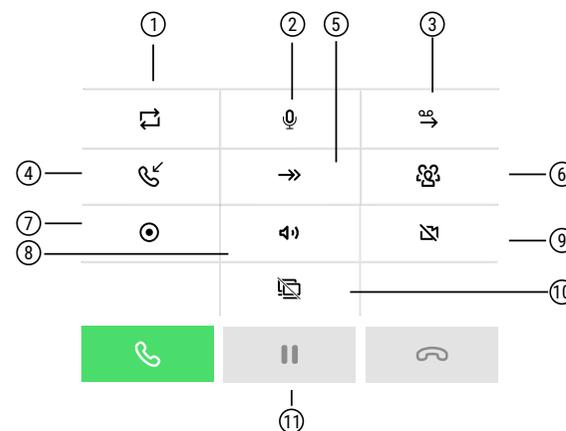
Per ulteriori informazioni sulle impostazioni di SwyxIt! Classic consultare *12 Impostare SwyxIt! Classic*, pagina 145.



La documentazione prende come esempio la superficie standard (superficie) che viene caricata automaticamente al momento della prima installazione di SwyxIt! Classic. E' comunque possibile usare anche una superficie diversa tra quelle in dotazione oppure, se ammesso dall'amministratore di sistema, adattarne una alle proprie esigenze mediante lo Skin Editor. Vedi anche *18 Utilizzo delle superfici*, pagina 204.



4.1 AREE DEI TASTI LINEA



No. - Spiegazione

- ① *Riselezione*
- ② *Diffusori e microfono*
- ③ *Voice Box e interrogazione remota*
- ④ *Segnalazione di chiamata e prendere chiamate in sostituzione*
- ⑤ *Collegamento*
- ⑥ *Conferenza*
- ⑦ *Registrazione conversazione*
- ⑧ *Opzione "Altoparlante"*
- ⑨ *Video*
- ⑩ *Collaborazione mediante clic*
- ⑪ *Attesa*

4.2 BARRA DELLE FUNZIONI

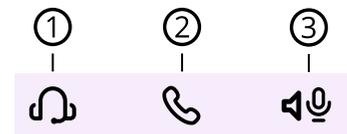
Mediante la barra delle funzioni è possibile accedere rapidamente a funzioni importanti. Con il tasto destro del mouse si accede al menù contestuale con ulteriori opzioni e impostazioni per le singole funzioni.



Spiegazione

- ① *Diario chiamate*
- ② *Voice Box e interrogazione remota*
- ③ *La rubrica*
- ④ *Deviazioni*
- ⑤ *Swyx Messenger*

4.3 CAMPO AUDIO



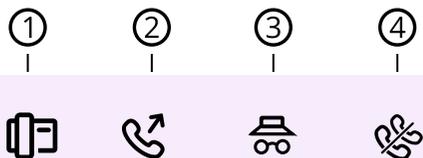
No. - Spiegazioni

- ① *Modalità audio "headset"*
- ② *Modalità audio "handset"*

No. - Spiegazioni

- ③ Modalità audio "vivavoce"

4.4 ALTRE OPZIONI DI CHIAMATA



No. - Spiegazione

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

4.5 SCHEDE CON TASTI NOME

I numeri di utenti chiamati frequentemente possono essere abbinati a un tasto nome. I tasti così configurati, consentono la selezione più rapida e comoda. Per chiamare un utente, è sufficiente cliccare sul relativo tasto nome. 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.

Determinate funzioni, come ad esempio la funzione di intercomunicazione sono possibili solo mediante i tasti nome.

Pagina 1	Pagina 2	Pagina 3	Pagina 4
Dupont, Marie >		Tasto nome 11 >	
Rossi, Mario >		Tasto nome 12 >	
Redwood, Hugo >		Tasto nome 13 >	
Grey, Jean >		Tasto nome 14 >	
Sand, Lou >		Tasto nome 15 >	
Black, Jack >		Tasto nome 16 >	
Silver, John >		Tasto nome 17 >	
Blue, Alice >		Tasto nome 18 >	
Green, Mary >		Tasto nome 19 >	
Doe, John >		Tasto nome 20 >	

Configurazione dei tasti nome
Menu contestuale del tasto nome

Scheda contatto

La scheda relativa al contatto viene visualizzata sostando brevemente con il cursore sul tasto nome oppure cliccando sulla freccia con il tasto sinistro del mouse.



La scheda contatto contiene il nome dell'interlocutore, il suo stato e il suo numero telefonico. Se memorizzato verrà visualizzato anche il testo sullo stato. Se l'interlocutore ha impostato che l'oggetto di eventuali appuntamenti memorizzati nel calendario venga indicato come informazione relativa al proprio stato questo verrà visualizzato. Se un utente ha configurato una deviazione, questo viene visualizzato sulla scheda di contatto.

Cliccando sull'apposita icona è possibile chiamare l'utente, inviargli un'email, un messaggio istantaneo oppure condurre una videochiamata. Se le icone sono attive o no dipende dallo stato del contatto abbinato al tasto nome in questione. L'icona della telecamera è attiva solamente se è installata una webcam.

Scheda contatto ampliata

Se al tasto nome è abbinato un contatto, cliccando sulla freccia nell'angolo inferiore destro, è possibile aprire la scheda per visualizzare altre informazioni.

La scheda ampliata viene visualizzata immediatamente cliccando sulla freccia del tasto nome.

Le informazioni per la scheda contatto ampliata vengono riportate da un'applicazione collegata (ades. Swyx VisualContacts, Microsoft® Outlook, IBM® Notes). Vedi anche *Contatti collegati*, pagina 108.

E' possibile visualizzare le seguenti informazioni:

- numeri di telefono
- indirizzi email
- numeri di fax
- Informazioni
 - denominazione dell'azienda (organizzazione)
 - Reparto
 - Banca dati
 - Fonte (ades. "Outlook")

E' possibile cliccare sul numero di telefono, l'indirizzo email o numero di fax desiderati. Le seguenti azioni vengono eseguite:

- Un numero viene immediatamente selezionato mediante SwyxIt! Classic.
- Tramite un numero di fax viene aperto SwyxFax Client, si apre la finestra "Invio fax".
Il numero di fax viene riportato nell'apposito campo. Vedere anche [help.enreach.com/cpe/latest.version/FaxClient/Swyx/it-IT/index.html#context/help/send_fax_\\$](http://help.enreach.com/cpe/latest.version/FaxClient/Swyx/it-IT/index.html#context/help/send_fax_$).
- Tramite un indirizzo email viene aperto l'email client collegato a SwyxIt! Classic, si apre una finestra per l'invio di un'email.
L'indirizzo email selezionato viene riportato nell'apposito campo.



Se Outlook non riesce a individuare il nome abbinato al tasto nome verrà visualizzato un messaggio. Eventualmente sarà necessario creare prima un contatto in Outlook.

4.6 SWYXIT! CLASSIC - MENU

Questo capitolo contiene informazioni sui menù utile a gestire e configurare SwyxIt! Classic. Ai menù si accede tramite la barra dei menù oppure il menù contestuale generale.



4.6.1 MENÙ CONTESTUALE GENERALE

Il menù contestuale generale è praticamente identico al menù della barra dei menù. La differenza sta nella verticalità.



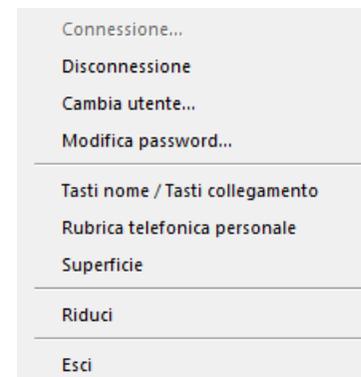
Oltre al menù contestuale generale esistono poi anche menù contestuali specifici riferiti a determinati elementi della superficie, ad esempio i tasti nome o linea. Per informazioni relative ai diversi menù contestuali si rimanda ai capitoli che descrivono i rispettivi elementi.

Così si apre il menu contestuale generale

- 1 Cliccare con il tasto destro del mouse sulla superficie di SwyxIt! Classic, precisamente su un punto non occupato da tasti o display. La superficie standard offre pochi spazi liberi. Si consiglia quindi di cliccare con il tasto destro del mouse sul campo libero tra i tasti funzione nell'area delle opzioni oppure sull'area libera sul campo delle schede a destra si consiglia quindi di cliccare con il tasto destro del mouse sulla scheda "Opzioni" sul campo libero tra i tasti funzione nell'area delle opzioni oppure sul campo libero sul campo delle schede a destra.
Appare il menu contestuale.

4.6.2 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 un nome utente e una password 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>3 Connessione e disconnessione</i> , pagina 22.
Disconnessione	Disconnessione da SwyxServer. La connessione con il server viene interrotta, SwyxIt! Classic viene disattivato. In questo modo si previene l'uso non autorizzato. Dopo la disconnessione non è più possibile telefonare.
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 un nome utente e una password SwyxWare è possibile add esempio telefonare da un'altra postazione di lavoro appoggiandosi al proprio account SwyxWare indipendentemente dalla connessione a Windows. Vedi anche <i>3.7 Modifica utente</i> , pagina 27.

Comando	Spiegazione
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>3.5 Modifica password</i> , pagina 25. Quest'opzione è disponibile solo se la connessione è avvenuta mediante nome utente e password 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. Vedi anche <i>10.12 Esportare tasti collegamento e tasti nome</i> , pagina 117.
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). Vedi anche <i>7.2 Importare/Esportare voce di rubrica</i> , pagina 66.
Superficie (skin)	Caricare Caricamento di una diversa superficie per Swyxt! Classic già esistente. La modifica è possibile soltanto se preventivamente autorizzata da parte dell'amministratore. Modifica Consente la modifica della superficie del proprio Swyxt! Classic. La modifica è possibile soltanto se preventivamente autorizzata da parte dell'amministratore. Memorizza Memorizza e salva una superficie modificata di Swyxt! Classic. La modifica è possibile soltanto se preventivamente autorizzata da parte dell'amministratore.

Comando	Spiegazione
Riduci a icona	Per ridurre Swyxt! Classic a icona. Secondo l'impostazione nel profilo utente, Swyxt! Classic è rintracciabile nella barra delle applicazioni o come icona nella system tray.
Chiudere	Swyxt! Classic viene chiuso.

4.6.3 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.



La funzione "Elimina" appare nel menù "Modifica" solo durante l'elaborazione della superficie.

4.6.4 MENU LINEE

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

Linea 1
Linea 2
Linea 3

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

4.6.5 MENU FUNZIONI

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

Video	
Prendi	Strg+G
Sgancia	Strg+Eingabe
Tasto nome	▶
Riselezione	▶
Riselezione automatica...	
Elimina riselezione automatica	
<hr/>	
Attesa	Strg+H
Inverti	Strg+I
Collega	Strg+T
Collega con	▶
Devia al numero / URI...	Strg+F
Devia alla Voice Box	
Conferenza (tutte le linee)	Strg+J
Avvia / Aggiungi alla conferenza	▶
Richiesta richiamata	Strg+B
Prendi in sostituzione richiamata	
Rfiuta richiamata	
Crea voce diario...	
Mostra contatto...	
Invia fax...	
Apri Swyx Messenger...	
<hr/>	
Registrazione conversazione	
Interrogazione remota Voice Box	
Collaborazione	
<hr/>	
Tasto collegamento	▶

Comando	Spiegazione
Video	Durante un colloquio avvia la trasmissione di dati video. Avviata la trasmissione, l'interlocutore è in gado di vedere il chiamante su video. Vedi anche <i>10.23 Video</i> , pagina 136.

Comando	Spiegazione
Prendi	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 <i>10.9 Tasto nome e segnalazione dello stato</i> , pagina 105.
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 finchè la riselezione non verrà interrotta.
Elimina 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 <i>5.6 Come passare da un utente all'altro con più utenti collegati?</i> , pagina 43.
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	Depositare una richiesta di richiamata è possibile solo tra utenti all'interno dell'azienda, vedi <i>10.17 Richiamata</i> , pagina 126. <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	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.
Rifiuta richiamata	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.
Creazione voce nel diario	E' possibile creare una voce nel diario in Outlook per la conversazione in corso.
Mostra contatto	E' possibile visualizzare un contatto Outlook per la conversazione in corso o crearne uno nuovo.
Invia fax...	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-IT/index.html#context/help/send_fax_\$.

Comando	Spiegazione
Registrazione conversazione	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.
Voice Box Interrogazione remota	Viene instaurato il collegamento con la propria Voice Box. E' possibile ascoltare i messaggi vocali.
Collaborazione	Consente di visualizzare la propria schermata all'interlocutore, vedi anche <i>10.14 Collaborazione mediante clic</i> , pagina 119.
Tasti collegamento	Vengono visualizzati i tasti collegati a programmi usati frequentemente. Cliccare su "Aggiungi/Modifica..." per creare nuovi abbinamenti o modificare abbinamenti di tasti collegamento esistenti.

4.6.6 MENU ELENCHI

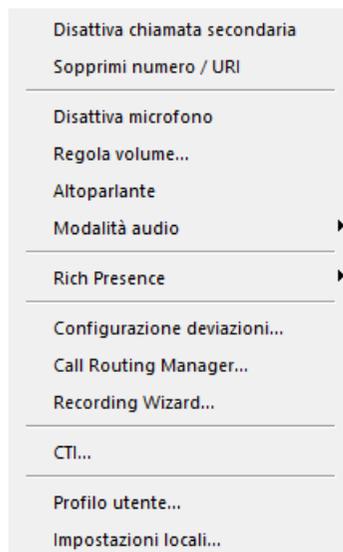
Tramite questo menù si accede a elenchi e registrazioni prodotti durante l'uso di Swyxt! Classic.

Diario chiamate	Strg+L
Elenco chiamate...	
Elenco riselezione	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
Diario delle chiamate...	Per visualizzare il diario delle chiamate. Il diario chiamate viene aperto, viene visualizzato l'elenco delle chiamate. Vedi anche <i>10.7 Diario chiamate</i> , pagina 93.
Elenco chiamate...	L'elenco delle chiamate in arrivo viene visualizzato nel diario delle chiamate. Vedi anche <i>10.7.4 Elenco chiamate</i> , pagina 96.
Elenco riselezione...	L'elenco delle chiamate in uscita viene visualizzato nel diario delle chiamate. Vedi anche <i>10.7.5 Elenco riselezione</i> , pagina 97.
Chiamate perse...	L'elenco delle chiamate in arrivo senza risposta viene visualizzato nel diario delle chiamate. Vedi anche <i>10.7.6 Chiamate perse</i> , pagina 98.
Richieste di richiamata proprie...	Visualizza l'elenco delle proprie richieste di richiamata, vedi <i>10.17 Richiamata</i> , pagina 126.
Conversazioni registrate	Visualizza l'elenco delle conversazioni registrate, vedi <i>10.15 Registrazione conversazione</i> , pagina 122.
Avvia email client...	L'applicazione di posta elettronica configurata in "Impostazioni Swyxt! Classic configurazione locale..." viene aperta, vedi <i>12.2 Swyxt! Classic - Impostazione locale</i> , pagina 158. Email o messaggi vocali possono essere elaborati.
Voice Box Interrogazione remota	Consente di ascoltare messaggi vocali registrati. I messaggi vocali si ascoltano come nella funzione di interrogazione remota, vedi <i>9.4 Interrogazione remota</i> , pagina 81.
Messaggi vocali	L'elenco delle messaggi vocali ricevuti viene visualizzato nel diario chiamate, vedi <i>10.7.9 I miei messaggi vocali</i> , pagina 100 und <i>10.7.10 Messaggi vocali di gruppo</i> , pagina 100.
Rubrica telefonica...	Consente di aprire una rubrica.

4.6.7 MENU IMPOSTAZIONI

Mediante il presente menu è possibile modificare azioni ed impostazioni di SwyxIt! Classic.



Comando	Spiegazione
Disattivare chiamata secondaria	Mediante questa funzione è possibile bloccare la segnalazione di chiamate in arrivo durante una conversazione. Vedi anche <i>10.4 Disattivazione chiamata secondaria</i> , pagina 91.
Soppressione del proprio numero di telefono/URI	Attivata la soppressione del proprio numero, questo non verrà trasmesso all'interlocutore esterno. Vedi anche <i>10.5 Soppressione del proprio numero di telefono</i> , pagina 92.
Disattivazione microfono	Durante una conversazione il microfono può essere attivato e disattivato. Vedi anche <i>10.2.2 Disattivazione microfono</i> , pagina 89.
Regola volume...	Appare un cursore per impostare il volume. Vedi anche <i>10.2.1 Regolazione volume</i> , pagina 88.

Comando	Spiegazione
altoparlante	La comunicazione viene diffusa attraverso l'altoparlante. Così altre persone possono assistere alla conversazione. Vedi anche <i>Opzione "Altoparlante"</i> , pagina 90.
Modalità audio	Mediante questa voce del menù si accede alle funzioni delle modalità audio, vedi <i>4.1 Aree dei tasti linea</i> , pagina 30.
Informazioni sullo stato ampliate	Configurare qui il proprio stato. E' possibile scegliere tra "Libero", "Assente", "Silenzio" e "Disconnesso". Inoltre l'indicazione relativa allo stato può essere ampliata con un testo individuale. E' possibile abbinare anche una determinata immagine. Vedi anche <i>4.1 Aree dei tasti linea</i> , pagina 30.
Configurazione deviazione...	Qui si può configurare la deviazione immediata, la deviazione ritardata, su occupato e le chiamate in parallelo. Vedi anche <i>8 Deviazioni</i> , pagina 70.
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>9.2 L'assistente per gli annunci</i> , pagina 78.
CTI...	Grazie alla CTI è possibile gestire uno dei propri telefoni, uno SwyxIt! Classic oppure un telefono esterno tramite il relativo numero. Vedi anche <i>17 Comando di telefoni dal PC con SwyxCTI e SwyxCTI+</i> , pagina 196.
Profilo utente...	Sotto questa voce si possono trovare tutte le altre impostazioni abbinare all'utente. Vedi anche <i>12.1 Profilo utente</i> , pagina 145.

Comando	Spiegazione
Impostazione locale...	Sotto questa voce si possono trovare tutte le altre impostazioni apportate al Swyxt! Classic locale. Vedi anche <i>12.2 Swyxt! Classic - Impostazione locale</i> , pagina 158.

4.6.8 MENU VISUALIZZA

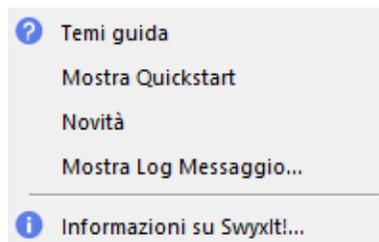
Con questo menu è possibile cambiare tra Swyxt! Classic e la nuova app Swyxt!.



Comando	Spiegazione
Swyxt!	Passa all'applicazione Swyxt!. Swyxt! viene riavviato e viene eseguito un nuovo login al server. Può tornare alla visualizzazione di Swyxt! Classic tramite le impostazioni dell'applicazione Swyxt!.
Swyxt! Classic	La voce in grigio indica che sta utilizzando la vista Swyxt! Classic.

4.6.9 MENU GUIDA

Questo menù consente di accedere alle seguenti informazioni su Swyxt! Classic :



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 di familiarizzare velocemente con le funzioni di Swyxt! Classic.
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.
Novità	Apri la guida in rete. Il capitolo contenente le nuove funzioni dell'attuale versione viene visualizzato direttamente.
Swyxt! Analytics	Apri le informazioni sull'utilizzo di Swyxt! Analytics.
Protocollo messaggi...	Visualizza i messaggi ad es. relativi alla connessione o disconnessione). Vedi anche <i>3.8 Protocollo messaggi</i> , pagina 27.
Informazioni su Swyxt! Classic...	Visualizzare informazioni su versione e copyright.

5 TELEFONARE CON SWYXIT! CLASSIC - PRIMI PASSI

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

Avviare SwyxIt! Classic

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?

Come usare le informazioni sullo stato ampliate (Rich Presence)?



Tutte le modalità di comunicazione telefonica a cui si accede tramite la superficie di SwyxIt! Classic (ad es. cliccare sul tasto diffusore oppure su un tasto linea) si appoggiano alla modalità audio standard, vedi *Modalità audio predefinita*, pagina 90.

5.1 AVVIARE SWYXIT! CLASSIC

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

Così si avvia SwyxIt! Classic

1 Sono a disposizione più opzioni:

- Effettuare doppio clic su simbolo SwyxIt! Classic sul desktop oppure
- cliccare su „Avvio | Programmi | SwyxWare | SwyxIt!“ nella barra delle applicazioni.

SwyxIt! Classic viene avviato. Segue la connessione allo SwyxServer. Vedi anche *3 Connessione e disconnessione*, pagina 22.

A connessione avvenuta appare la superficie di SwyxIt! Classic.

5.2 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 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,
 - sganciare semplicemente lo SwyxIt! Handset oppure
 - premere il tasto invio sulla tastiera o
 - cliccare su il tasto "Sgancia" o un tasto linea della superficie di

SwyxIt! Classic.

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

- 1 Sganciare lo SwyxIt! 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. L'utente viene chiamato immediatamente.

5.3 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 *14.3 Identificazione nomi tra contatti Outlook*, pagina 182.

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

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.



Se, con una chiamata in arrivo, è attivo il salvaschermo o SwyxIt! Classic 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 SwyxIt! Classic appare generalmente in primo piano. SwyxIt! Classic può essere attivato con il mouse, se ciò non avvenisse automaticamente.

5.4 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 SwyxIt! Handset.
oppure
 - cliccare sul tasto relativo al microtelefono sulla superficie SwyxIt! Classic (la conversazione viene terminata; la linea risulterà ancora in stato „sganciato“)
oppure
 - cliccare sul tasto linea con il tasto destro del mouse e quindi su „Terminare collegamento“ nel menu contestuale che apparirà.



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! Classic 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 12.1.1 *Nozioni generali*, pagina 145.

5.5 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 (utenteA), si desidera assumere informazioni sulla disponibilità di un determinato articolo in magazzino (utenteB).

Avviare contemporaneamente una seconda conversazione con l'utenteB. In seguito sarà possibile la conversazione alternativamente con utenteA e utenteB

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 6.2.1 *Stato della linea*, pagina 54.

5.6 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.

5.7 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 [6.1.5 Collegamento](#), pagina 50.

Così si collegano due utenti

- 1 Cliccare sul tasto "Collega".
oppure
- 1 Trascinare la linea attiva sul tasto relativo alla linea in attesa usando la funzione drag&drop.
I due utenti vengono collegati. Entrambe le linee diventano inattive.
Vedi anche [6.1.5 Collegamento](#), pagina 50.



Nonostante due utenti siano stati collegati direttamente e non si partecipi 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.

5.8 COME INOLTARE UNA CHIAMATA SENZA ATTENDERE LA RISPOSTA?

Con SwyxIt! Classic, 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 Cliccare su tasto di una linea libera.
L'interlocutore (utente A) viene messo in attesa e sente la relativa musica.
- 2 Digitare il numero di telefono dell'utente al quale il colloquio va inoltrato (utente B).
- 3 Cliccare sul tasto "Collega".

Oppure

- 1 Trascinare il tasto linea sul tasto nome, se esistente, usando la funzione drag & drop.
Il Suo interlocutore (utente A) sentirà il segnale di chiamata. La linea utilizzata per il secondo collegamento si libera e lo stato della prima linea passa da "In attesa" a "Collega". Il precedente interlocutore (utente A) sente lo squillo.
- 2 L'utente chiamato (utente B), alzato il microtelefono, sente il messaggio "Sta per essere collegato" prima di poter parlare con l'interlocutore (utente A) inoltratogli.
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.
- 3 Premendo il tasto "Attesa" oppure premendo il relativo tasto linea, il collegamento può essere ripreso.



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.

5.9 COME INOLTARE DIRETTAMENTE UNA CHIAMATA?

Una chiamata in arrivo può anche essere inoltrata a un altro utente o alla Voice Box senza rispondervi. E' possibile farlo basandosi sulle funzioni del menu contestuale del tasto linea o sulla funzione Drag&Drop (se è stato configurato un tasto nome).

Così si inoltra una chiamata senza rispondere

Sul Suo interno è in arrivo una chiamata.

- 1 Cliccare con il tasto destro del mouse sulla linea interessata. Si apre il menu contestuale.
- 2 Ci sono due possibilità:
 - Cliccare su "Devia alla Voice Box" per inoltrare la chiamata direttamente alla propria Voice Box.
 - Cliccare su "Devia al numero/URI..." per inoltrare la chiamata direttamente a un altro utente. Il numero dell'utente può essere digitato al momento o essere selezionato dalla rubrica di SwyxIt! Classic.

La chiamata dell'utente viene inoltrata immediatamente.

Oppure

- 1 Usando la funzione Drag&Drop, trascinare il tasto relativo alla linea sulla quale è arrivata la chiamata su un tasto nome opportunamente configurato o sul tasto della Voice Box ("nuovi messaggi vocali"). La chiamata dell'utente viene inoltrata immediatamente.

5.10 COME USARE LE INFORMAZIONI SULLO STATO AMPIATE (RICH PRESENCE)?

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 imposta il proprio stato su "Disconnesso"

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 Nel menù "Impostazioni" selezionare l'opzione "Informazioni sullo stato ampliate".
oppure
- 1 Cliccare con il tasto destro o sinistro del mouse sullo stato attuale nella system tray.

Si apre il menu contestuale.

- 2 Impostare lo stato "Disponibile". Lo stato verrà visualizzato sul tasto nome abbinato presso l'interlocutore. Inoltre lo stato viene indicato anche nella rubrica globale e nel campo dedicato alle ricerche.

Così si imposta il proprio stato su "Assente"

- 1 Nel menù "Impostazioni" selezionare l'opzione "Informazioni sullo stato ampliate".
oppure
- 1 Cliccare con il tasto destro o sinistro del mouse sullo stato attuale nella system tray.
Si apre il menu contestuale.
- 2 Impostare lo stato "Assente". Lo stato verrà visualizzato sul tasto nome abbinato presso l'interlocutore. Inoltre lo stato viene indicato anche nella rubrica globale e nel campo dedicato alle ricerche.

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 158.

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



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

Così si imposta il proprio stato su "Silenzio"

- 1 Nel menù "Impostazioni" selezionare l'opzione "Informazioni sullo stato ampliate".
oppure

- 1 Cliccare con il tasto destro o sinistro del mouse sullo stato attuale nella system tray.
✓ Si apre il menu contestuale.
- 2 Impostare lo stato "Silenzio".
✓ Lo stato verrà visualizzato sul tasto nome abbinato presso l'interlocutore. Inoltre lo stato viene indicato anche nella rubrica globale e nel campo dedicato alle ricerche.

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 SwyxIt! Classic oppure nel caso di un riavvio di SwyxIt! Classic, 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 imposta il proprio stato su "Disconnesso"

- 1 Nel menù "Impostazioni" selezionare l'opzione "Informazioni sullo stato ampliate".
oppure
- 1 Cliccare con il tasto destro o sinistro del mouse sullo stato attuale nella system tray.
Si apre il menu contestuale.
- 2 Impostare lo stato "Disconnesso". Lo stato verrà visualizzato sul tasto nome abbinato presso l'interlocutore. Inoltre lo stato viene indicato anche nella rubrica globale e nel campo dedicato alle ricerche.



Impostando il proprio stato su "Disconnesso", il collegamento con lo Swyx-Server viene interrotto, per cui si risulta non raggiungibili via telefono.

Così si inserisce il testo relativo allo stato

- 1 Nel menù "Impostazioni" selezionare l'opzione "Informazioni sullo stato ampliate".
oppure
- 1 Cliccare con il tasto destro o sinistro del mouse sullo stato attuale nella system tray.
Si apre il menu contestuale.
- 2 Selezionare "Inserisci testo sullo stato". Si apre la finestra "Testo stato proprio". Digitare quindi il testo che dovrà accompagnare il proprio stato sulla cheda contatto del tasto nome. Il numero massimo di battute disponibili è 252.



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", sulla scheda contatto 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 Nel menù "Impostazioni" selezionare l'opzione "Informazioni sullo stato ampliate".
oppure
- 1 Cliccare con il tasto destro del mouse sullo stato attuale nella system tray.
Si apre il menu contestuale.
- 2 Selezionare "Inserisci immagine personale". Si apre la relativa finestra.
- 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 isualizzata un'immagine standard grigia

6 LINEE

In questo capitolo sono descritte le funzioni delle linee.

Sulla superficie del telefono, le linee vengono raffigurate da tasti linea. 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 *6.1.1 Effettuare una chiamata*, pagina 48
- collegare una chiamata, vedi *6.1.2 Rispondere a una chiamata o rifiutarla*, pagina 49
- chiamata in attesa (vedi *6.1.3 Attesa*, pagina 49)
- passare da una linea ad un'altra, vedi *6.1.4 Inversione di chiamata*, pagina 49
- Collegamento di chiamate, vedi *6.1.5 Collegamento*, pagina 50
- Collegamento di chiamate senza richiesta, vedi *6.1.6 Collegamento senza precedente richiesta (Blind Call Transfer)*, pagina 51
- Bloccare linee, vedi *6.1.7 Bloccare linee (pausa elaborazione)*, pagina 51
- Uso di una determinata linea per chiamate in uscita (vedi *6.1.8 Uso di una determinata linea (segnalazione del rispettivo numero telefonico)*, pagina 52)

2. delle funzioni delle linee:

- linee e tasti linea, vedi *6.2.1 Stato della linea*, pagina 54
- della configurazione dei tasti linea (numeri di telefono, numero e intestazione delle linee), vedi *6.2.2 Configurazione tasto linea*, pagina 61

6.1 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! Classic (ad es. cliccare sul tasto diffusore oppure su un tasto linea) si appoggiano alla modalità audio standard, vedi *Modalità audio predefinita*, pagina 90.

6.1.1 EFFETTUARE UNA CHIAMATA

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

Così si chiama un utente

- 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,
 - sganciare semplicemente lo SwyxIt! Handset oppure
 - premere il tasto invio sulla tastiera o
 - cliccare su il tasto “Sgancia” o un tasto linea della superficie di SwyxIt! Classic.

6.1.2 RISPONDERE A UNA CHIAMATA O RIFIUTARLA

Swyxt! Classic consente di rispondere a una chiamata semplicemente sganciando 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 Swyxt! 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 Swyxt! Handset oppure Swyxt! Headset vengono attivati, in modo da poter dialogare con il chiamante.

Vedi anche 5.3 *Come prendere una chiamata?*, pagina 42.

Così si rifiuta una chiamata

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

- 1 Cliccare con il tasto destro del mouse su questo tasto linea.
- 2 Fare clic su "Rifiuta chiamata".



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

6.1.3 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. Sulla linea appare la segnalazione "Collegamento in attesa" e l'icona modifica il suo aspetto.

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

Così si mette in attesa un collegamento

E' attiva una conversazione su una linea.

- 1 Cliccare sul tasto "Attesa".
La conversazione è messa in attesa.
oppure
- 1 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 (ad es. dalla rubrica o mediante un tasto nome). La nuova linea diventa attiva e la conversazione in corso è messa in attesa.

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

6.1.4 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 43.

6.1.5 COLLEGAMENTO

E' possibile collegare due utenti. Una conversazione attiva può essere collegata con una conversazione in attesa, vedi *Così si collegano due utenti*, pagina 44.

In questa eventualità è necessario distinguere tra due casi:

- 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 ora 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 *12.1.1 Nozioni generali*, pagina 145.

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.

Menu contestuale del tasto "Collega"

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 "Collega".
 - 2 Con più collegamenti in attesa è necessario scegliere la linea da collegare.
I due utenti sono collegati direttamente e le due linee diventano inattive.

6.1.5.1 MENU CONTESTUALE DEL TASTO "COLLEGA"

Cliccando sul tasto "Collega" con il tasto destro del mouse, appare il menu contestuale.

Comando	Spiegazione
Inoltro /	Serve per collegare due utenti. Il collegamento attivo è collegato con uno in attesa. Entrambe le linee si liberano (diventano inattive). Se solo un collegamento è in attesa, i due utenti vengono collegati direttamente. Con più linee in attesa appare un elenco dal quale selezionare. Cliccare sulla linea che si desidera collegare con quella attiva.
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.
Guida	Per aprire la guida in rete.
Cliccare sul tasto "Collega"	Collega la linea attiva con una chiamata in attesa su un'altra linea.

6.1.6 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 corso una conversazione e arriva 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 Cliccare con il tasto destro del mouse sulla linea con la chiamata in arrivo.
- 2 Selezionare "Devia al numero telefonico/URI...".
- 3 Digitare il numero alla quale si desidera inoltrare la prima chiamata.

- 4 Confermare con "Collega".
 - ✓ La chiamata viene inoltrata e la linea diventa inattiva.



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

6.1.7 BLOCCARE LINEE (PAUSA ELABORAZIONE)

E' possibile disattivare (bloccare) in modo mirato una 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! Classic 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 con il tasto destro del mouse sul tasto linea scelto. Appare il menu contestuale.
- 2 Nel menu contestuale scegliere l'opzione "Disattiva linea".

La linea rimane disattivata fino alla riattivazione.

Così si sblocca una linea disattivata

- 1 Per abilitare una linea disattivata, accedere al menu contestuale e selezionare l'opzione "Attiva Linea".

Una linea disattivata può comunque essere usata per avviare una chiamata.

6.1.8 USO DI UNA DETERMINATA LINEA (SEGNALAZIONE DEL RISPETTIVO NUMERO TELEFONICO)

E' 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.

E' possibile:

- scegliere una linea solo per la chiamata seguente, vedi [6.1.8.1 Uso di una determinata linea per chiamate in uscita](#), pagina 52.
- 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 [6.1.8.2 Definizione di una linea standard per chiamate in uscita](#), pagina 53.

6.1.8.1 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 *6.2.2 Configurazione tasto linea*, pagina 61.

Così si chiama un utente usando una determinata linea

- 1 Cliccare sul tasto corrispondente alla linea scelta per il collegamento. La linea viene attivata.
- 2 Immettere il numero nel campo usando la tastiera. Il numero viene selezionato immediatamente.

Oppure

- 1 Immettere il numero nel campo usando la tastiera.
- 2 Cliccare sul tasto corrispondente alla linea scelta per il collegamento. La chiamata viene avviata.

6.1.8.2 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 esplicitamente un'altra linea. Ciò può essere interessante se il proprio SwyxIt! Classic 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 con il tasto destro del mouse sulla linea da usare per default per tutte le chiamate in uscita.
- 2 Nel menù contestuale (tasto destro del mouse) selezionare l'opzione "Impostare come linea standard".
L'opzione "Impostare 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 "Impostare come linea standard" sparisce.
Volendo impostare come standard una diversa linea, definirla come tale. L'impostazione come linea standard passa automaticamente

dalla linea precedentemente impostata come standard alla nuova linea.

La configurazione come linea standard può essere effettuata anche mediante il tasto linea. Vedi anche *6.2.2 Configurazione tasto linea*, pagina 61.

Comportamento della linea standard abbinata a altre funzioni

Inversione di chiamata (scambio)

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

Cambio della superficie

Se, modificata la superficie, il numero di linee disponibili è inferiore a prima e la linea standard non è più disponibile (ad es. la linea 3 è la linea standard mentre la nuova superficie dispone di soli due tasti linea) SwyxIt! Classic funziona come se non fosse definita una 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.

6.2 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 *6.1.7 Bloccare linee (pausa elaborazione)*, pagina 51.

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 conversazione

Così si blocca una linea

Così si stabiliscono le proprietà di un tasto linea

6.2.1 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.

Stato della linea	Grafica animata	Spiegazione
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.
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.

Stato della linea	Grafica animata	Spiegazione
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.

6.2.1.1 MENU CONTESTUALE DEL TASTO LINEA

Cliccando sul tasto linea con il tasto destro del mouse, appare il menu contestuale. Il contenuto di tale menu dipende dallo stato del collegamento.



Libero – la linea è inattiva (nessuna conversazione in essere)

Comando	Spiegazione
Sgancia e seleziona	Il microtelefono viene sganciato. Il numero dell'utente desiderato può essere digitato usando la tastiera coi i tasti del blocco cifre.

Comando	Spiegazione
Bloccare linea	La linea è in pausa per consentire un eventuale elaborazione della chiamata ed è quindi bloccata per chiamate in arrivo, vedi 6.1.7 Bloccare linee (pausa elaborazione) , pagina 51.
Incolla	Il contenuto degli appunti viene riportato come numero e selezionato.
Usare come linea standard	Questa opzione consente di definire una linea standard. Su questa linea verranno poi gestite tutte le chiamate in uscita, a meno che non si scelga esplicitamente un'altra linea.
Guida	Per aprire la guida in rete.
Proprietà	Per la configurazione di questo tasto linea, vedi 6.2.2 Configurazione tasto linea , pagina 61.
Cliccare su Tasto linea	Si passa allo stato "Microtelefono sganciato".



Microtelefono sganciato – si sente il segnale di libero oppure un segnale a intermittenza. E' possibile selezionare un numero.

Comando	Spiegazione
Interrompi procedura di collegamento	La linea è nuovamente libera (inattiva).
Incolla	Il contenuto degli appunti viene riportato come numero e selezionato.
Guida	Per aprire la guida in rete.
Proprietà	Per la configurazione di questo tasto linea, vedi 6.2.2 Configurazione tasto linea , pagina 61.
Cliccare su Tasto linea	Termina il collegamento. La linea è nuovamente libera (inattiva).

**Selezione - procedura di selezione in corso**

Comando	Spiegazione
Interrompi procedura di collegamento	La linea è nuovamente libera (inattiva).
Incolla	Il contenuto degli appunti viene aggiunto ai numeri finora digitati.
Guida	Per aprire la guida in rete.
Proprietà	Per la configurazione di questo tasto linea, vedi 6.2.2 Configurazione tasto linea , pagina 61.
Cliccare su Tasto linea	Termina il collegamento. La linea è nuovamente libera (inattiva).

**Chiamata in arrivo – il telefono squilla su tale linea**

Comando	Spiegazione
Prendi/ Prendi in sostituzione	Si prende la chiamata. La linea diventa attiva.
Rifiuta chiamata	La chiamata viene rifiutata senza che ad essa sia stato risposto e deviata alla Voice Box. La linea è nuovamente libera (inattiva).
Inoltra al numero telefonico/URI...	La chiamata viene inoltrata al numero telefonico/URI da digitare.
Devia alla Voice Box...	La chiamata viene inoltrata alla Voice Box.
Creazione voce nel diario	E' possibile creare una voce nel diario in Outlook per la conversazione in corso.
Mostrare contatto	E' possibile visualizzare un contatto Outlook per la conversazione in corso o crearne uno nuovo.

Comando	Spiegazione
Usare come linea standard	Questa opzione consente di definire una linea standard. Su questa linea verranno poi gestite tutte le chiamate in uscita, a meno che non si scelga esplicitamente un'altra linea.
Copia	Copia negli appunti le informazioni del tasto linea (numero telefonico/Nome dell'interlocutore).
Guida	Per aprire la guida in rete.
Proprietà	Per la configurazione di questo tasto linea, vedi 6.2.2 Configurazione tasto linea , pagina 61.
Cliccare su Tasto linea	Si prende la chiamata. Con una conversazione in corso, quest'ultima è messa in attesa. L'interlocutore sente della musica.

**Chiamata in uscita (squillo) – il telefono dell'utente chiamato squilla**

Comando	Spiegazione
Interrompi procedura di collegamento	La linea è nuovamente libera (inattiva).
Collega/Inoltra	La chiamata viene inoltrata alla linea in attesa (collegamento senza richiesta).
Collega con	Il collegamento relativo alla linea attiva viene inoltrato ad una delle linee in attesa.
Richiesta richiamata	La richiesta di richiamata viene memorizzata nell'elenco delle chiamate dell'utente chiamato. Nel proprio elenco di selezione appare l'inciso "Richiamata richiesta". La linea è nuovamente libera (inattiva). Possibile solo all'interno.
Creazione voce nel diario	E' possibile creare una voce nel diario in Outlook per la conversazione in corso.

Comando	Spiegazione
Mostrare contatto	E' possibile visualizzare un contatto Outlook per la conversazione in corso o crearne uno nuovo.
Copia	Copia negli appunti le informazioni del tasto linea (numero telefonico/Nome dell'interlocutore).
Guida	Per aprire la guida in rete.
Proprietà	Per la configurazione di questo tasto linea, vedi 6.2.2 Configurazione tasto linea , pagina 61.
Cliccare su Tasto linea	Termina il collegamento. La linea è nuovamente libera (inattiva).



Chiamata in uscita (Bussare) – l'utente chiamato sente un particolare segnale acustico

Comando	Spiegazione
Interrompi procedura di collegamento	La linea è nuovamente libera (inattiva).
Collega	La chiamata viene inoltrata alla linea in attesa (collegamento senza richiesta).
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.
Richiesta richiamata	La richiesta di richiamata viene memorizzata nell'elenco delle chiamate dell'utente chiamato. Nel proprio elenco riselectore appare l'inciso "Richiamata richiesta". La linea è nuovamente libera (inattiva). Possibile solo all'interno.
Creazione voce nel diario	E' possibile creare una voce nel diario in Outlook per la conversazione in corso.

Comando	Spiegazione
Mostrare contatto	E' possibile visualizzare un contatto Outlook per la conversazione in corso o crearne uno nuovo.
Copia	Copia negli appunti le informazioni del tasto linea (numero telefonico/Nome dell'interlocutore).
Guida	Per aprire la guida in rete.
Proprietà	Per la configurazione di questo tasto linea, vedi 6.2.2 Configurazione tasto linea , pagina 61.
Cliccare su Tasto linea	Termina il collegamento. La linea è nuovamente libera (inattiva).



Chiamata in uscita (occupato) - Si sente il segnale di occupato

Comando	Spiegazione
Interrompi procedura di collegamento	La linea è nuovamente libera (inattiva).
Richiamata su occupato	La richiesta di richiamata viene memorizzata nell'elenco delle chiamate dell'utente chiamato. Nel proprio elenco riselectore appare l'inciso "Richiamata richiesta". La linea è nuovamente libera (inattiva). Possibile solo all'interno.
Creazione voce nel diario	E' possibile creare una voce nel diario in Outlook per la conversazione in corso.
Mostrare contatto	E' possibile visualizzare un contatto Outlook per la conversazione in corso o crearne uno nuovo.
Copia	Copia negli appunti le informazioni del tasto linea (numero telefonico/Nome dell'interlocutore).
Guida	Per aprire la guida in rete.

Comando	Spiegazione
Proprietà	Per la configurazione di questo tasto linea, vedi 6.2.2 Configurazione tasto linea , pagina 61.
Cliccare su Tasto linea	Termina il collegamento. La linea è nuovamente libera (inattiva).



Collegamento attivo – è possibile iniziare la conversazione

Comando	Spiegazione
Mettere in attesa	La linea è messa in attesa. L'interlocutore sente della musica.
Termina collegamento	La linea è nuovamente libera (inattiva).
Collega	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.
Collegare con il numero/URI...	E' possibile digitare un nuovo numero al quale inoltrare la conversazione.
Conferenza (Tutte le linee)	Tutte le linee (attive ed in attesa) vengono riunite in conferenza.
Avvia /Aggiungi	La linea diventa linea conferenza. È possibile aggiungere successivamente altre linee alla conferenza.
Richiesta richiamata	La richiesta di richiamata viene memorizzata nell'elenco delle chiamate dell'utente chiamato. Nel proprio elenco ricezione appare l'inciso "Richiamata richiesta".

Comando	Spiegazione
Copia	Copia negli appunti le informazioni del tasto linea (numero telefonico/Nome dell'interlocutore).
Incolla	Riporta il contenuto degli appunti. In questo modo è possibile p.e. trasmettere il proprio PIN per interrogare una casella vocale.
Creazione voce nel diario	E' possibile creare una voce nel diario in Outlook per la conversazione in corso.
Email	Viene generata una nuova email che contiene i dati della chiamata (nome della persona chiamata, numero, data e ora della chiamata).
Mostrare contatto	E' possibile visualizzare un contatto Outlook per la conversazione in corso o crearne uno nuovo.
Guida	Per aprire la guida in rete.
Proprietà	Per la configurazione di questo tasto linea, vedi 6.2.2 Configurazione tasto linea , pagina 61.
Cliccare su Tasto linea	Mettere in attesa la conversazione. L'interlocutore sente della musica.



Collegamento in attesa – L'interlocutore sente della musica

Comando	Spiegazione
Sgancia	Un collegamento in attesa diventa nuovamente attivo.
Termina collegamento	La linea è nuovamente libera (inattiva).
Collega	Serve per collegare due utenti. Il collegamento attivo è collegato con uno in attesa. Entrambe le linee si liberano (diventano inattive).

Comando	Spiegazione
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.
Collegare con il numero/URI...	E' possibile digitare un nuovo numero al quale inoltrare la conversazione.
Conferenza (tutte le linee)	Tutte le linee (attive ed in attesa) vengono riunite in conferenza.
Avvia /Aggiungi	La linea diventa linea conferenza. È possibile aggiungere successivamente altre linee alla conferenza.
Creazione voce nel diario	E' possibile creare una voce nel diario in Outlook per la conversazione in corso.
Mostrare contatto	E' possibile visualizzare un contatto Outlook per la conversazione in corso o crearne uno nuovo.
Copia	Copia negli appunti le informazioni del tasto linea (numero telefonico/Nome dell'interlocutore).
Guida	Per aprire la guida in rete.
Proprietà	Per la configurazione di questo tasto linea, vedi 6.2.2 Configurazione tasto linea , pagina 61.
Cliccare su Tasto linea	Il collegamento in attesa diventa nuovamente attivo.



Collegamento trasferito (Blind Call Transfer)

Comando	Spiegazione
Sgancia	Un collegamento inoltrato diventa nuovamente attivo.
Termina collegamento	La linea è nuovamente libera (inattiva). Il collegamento inoltrato è terminato.

Comando	Spiegazione
Creazione voce nel diario	E' possibile creare una voce nel diario in Outlook per la conversazione in corso.
Mostrare contatto	E' possibile visualizzare un contatto Outlook per la conversazione in corso o crearne uno nuovo.
Copia	Copia negli appunti le informazioni del tasto linea (numero telefonico/Nome dell'interlocutore).
Guida	Per aprire la guida in rete.
Proprietà	Per la configurazione di questo tasto linea, vedi 6.2.2 Configurazione tasto linea , pagina 61.
Cliccare su Tasto linea	Un collegamento inoltrato diventa nuovamente attivo.



Conferenza - Si partecipa ad una conferenza

Comando	Spiegazione
Mettere in attesa	La linea conferenza è in attesa, gli altri partecipanti possono continuare il colloquio.
Termina conferenza	La conferenza è terminata per tutti i partecipanti. Ciò è possibile soltanto quando si è artefice della conferenza.
Conferenza (Tutte le linee)	Tutte le linee (attive ed in attesa) vengono riunite in conferenza.
Aggiungi	E' possibile scegliere la linea che si desidera aggiungere alla conferenza in essere.
Creazione voce nel diario	E' possibile creare una voce nel diario in Outlook per la conversazione in corso.
Copia	Copia negli appunti le informazioni del tasto linea (numero telefonico/Nome dell'interlocutore).

Comando	Spiegazione
Guida	Per aprire la guida in rete.
Proprietà	Per la configurazione di questo tasto linea, vedi 6.2.2 Configurazione tasto linea , pagina 61.
Cliccare su Tasto linea	La linea conferenza è in attesa.



Conferenza in attesa – la conferenza è in attesa, gli altri partecipanti continuano il colloquio

Comando	Spiegazione
Sgancia	Riattiva la conferenza in attesa.
Terminare conferenza	La conferenza è terminata per tutti i partecipanti. Ciò è possibile soltanto quando si è artefice della conferenza.
Conferenza (Tutte le linee)	Tutte le linee (attive ed in attesa) vengono riunite in conferenza.
Aggiungi	E' possibile scegliere la linea che si desidera aggiungere alla conferenza in essere. Successivamente la linea conferenza diventa attiva.
Creazione voce nel diario	E' possibile creare una voce nel diario in Outlook per la conversazione in corso.
Copia	Copia negli appunti le informazioni del tasto linea (numero telefonico/Nome dell'interlocutore).
Guida	Per aprire la guida in rete.
Proprietà	Per la configurazione di questo tasto linea, vedi 6.2.2 Configurazione tasto linea , pagina 61.
Cliccare su Tasto linea	La linea conferenza è nuovamente attivata.



Terminato – l'interlocutore ha agganciato

Comando	Spiegazione
Aggancia	Il microtelefono viene agganciato. La linea è nuovamente libera (inattiva).
Usare come linea standard	Questa opzione consente di definire una linea standard. Su questa linea verranno poi gestite tutte le chiamate in uscita, a meno che non si scelga esplicitamente un'altra linea.
Guida	Per aprire la guida in rete.
Proprietà	Per la configurazione di questo tasto linea, vedi 6.2.2 Configurazione tasto linea , pagina 61.
Cliccare su Tasto linea	Il microtelefono viene sganciato. Un numero di telefono/URI può essere digitato mediante la tastiera o il blocco cifre.



Pausa – la linea è temporaneamente bloccata per chiamate in arrivo

Comando	Spiegazione
Sgancia e seleziona	Il microtelefono viene sganciato. Il numero dell'utente desiderato può essere digitato usando la tastiera coi i tasti del blocco cifre.
Sblocco linea	Sblocca la linea per chiamate in arrivo.
Incolla	Il contenuto degli appunti viene riportato come numero e selezionato.
Usare come linea standard	Questa opzione consente di definire una linea standard. Su questa linea verranno poi gestite tutte le chiamate in uscita, a meno che non si scelga esplicitamente un'altra linea.
Guida	Per aprire la guida in rete.
Proprietà	Per la configurazione di questo tasto linea, vedi 6.2.2 Configurazione tasto linea , pagina 61.

Comando	Spiegazione
Cliccare su Tasto linea	Il microtelefono viene sganciato. Un numero di telefono/URI può essere digitato mediante la tastiera o il blocco cifre.



Intercom – comunicazione in arrivo

Comando	Spiegazione
Rispondere a una chiamata	L'intercomunicazione diventa collegamento attivo, è quindi possibile conferire con l'interlocutore. La linea passa allo stato di conversazione normale. A microtelefono agganciato si passa, se possibile, alla modalità "Vivavoce".
Rifiuta chiamata	Il collegamento attivo viene interrotto.
Creazione voce nel diario	E' possibile creare una voce nel diario in Outlook per la conversazione in corso.
Mostrare contatto	E' possibile visualizzare un contatto Outlook per la conversazione in corso o crearne uno nuovo.
Usare come linea standard	Questa opzione consente di definire una linea standard. Su questa linea verranno poi gestite tutte le chiamate in uscita, a meno che non si scelga esplicitamente un'altra linea.
Copia	Copia negli appunti le informazioni del tasto linea (numero telefonico/Nome dell'interlocutore).
Guida	Per aprire la guida in rete.
Proprietà	Per la configurazione di questo tasto linea, vedi 6.2.2 Configurazione tasto linea , pagina 61.
Cliccare su Tasto linea	La linea passa allo stato di conversazione normale. A microtelefono agganciato si passa, se possibile, alla modalità "Vivavoce".

6.2.2 CONFIGURAZIONE TASTO LINEA

E' possibile definire l'intestazione per ogni singolo tasto linea. Poichè 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 con il tasto destro del mouse sul tasto linea.
 - ✓ Appare il menu contestuale.
- 2 Cliccare su „Proprietà“.
 - ✓ 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! Classic usi questa linea per tutte le Chiamate in uscita, vedi *6.1.8.1 Uso di una determinata linea per chiamate in uscita*, pagina 52.
- 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 "Pausa".
 - 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 nel profilo utente. In quel contesto è possibile configurare tutti i tasti linea in una unica sessione, vedi *6.2.2 Configurazione tasto linea*, pagina 61.

7 LA RUBRICA

Questo capitolo contiene informazioni sull'uso della rubrica.

Numeri di telefono usati frequentemente vengono registrati nella rubrica. La selezione di questi numeri può poi avvenire direttamente dalla rubrica. Sono disponibili due tipi di rubrica:

- la rubrica globale e
- la 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.

La rubrica globale

La Rubrica globale è accessibile a tutti gli utenti e contiene informazioni sulla situazione degli utenti all'interno dell'azienda, ad es. se sono raggiungibili o se sono occupati al telefono. L'amministratore di sistema o utenti opportunamente autorizzati hanno la possibilità di inserire ulteriori numeri nella "rubrica globale", ad es. quelli di prestatori esterni di servizi. Per questi numeri non sono però disponibili informazioni circa lo stato degli utenti. Nella "Rubrica globale" vengono registrati anche i numeri relativi a singoli gruppi. Nel caso di un collegamento di server la rubrica globale riporta anche gli utenti dell'altro server se l'amministratore ha opportunamente configurato il sistema.

La rubrica personale

La "Rubrica personale" invece è riservata ai propri numeri personali che potranno essere registrati, modificati ed eliminati. Il numero delle voci è illimitato. Alla propria rubrica personale non può accedere nessun altro utente. Queste voci possono essere anche esportate o importate. Vedi anche *7.2 Importare/Esportare voce di rubrica*, pagina 66.

Ricerca per testo nella rubrica

La rubrica è dotata di una funzione di ricerca per testo che consente di cercare un nome contemporaneamente nelle rubriche globali e personali e nei contatti. Vedi anche *Così si esegue una ricerca nelle rubriche e nei contatti*, pagina 64.

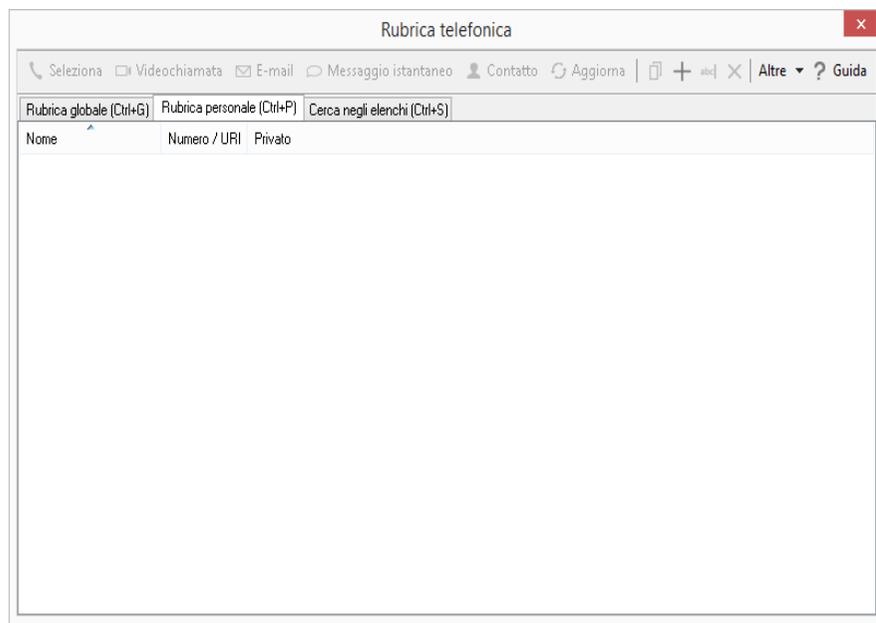
Contatti

SwyxIt! Classic è interfacciato con Microsoft Outlook e Lotus/IBM/HCL Notes. Questo consente di selezionare numeri telefonici memorizzati nei contatti direttamente con SwyxIt! Classic. L'identificazione di una chiamata in arrivo non si basa solo sulle rubriche di SwyxIt! Classic ma anche sui contatti. Dalla rubrica di SwyxIt! Classic è possibile visualizzare direttamente i contatti o creare contatti nuovi.

7.1 L'USO DELLA RUBRICA

Così si telefona usando la rubrica

- 1 Sono a disposizione più opzioni:
 - Cliccare sul tasto "Rubrica" oppure
 - nel menu cliccare su "Elenchi | Rubrica..."Appare la finestra "Rubrica".



Voci contrassegnate come private vengono usate per identificare un numero solo nell'ambito del proprio profilo (ad es. nei propri elenchi o con una chiamata in arrivo). Nel caso la chiamata venisse segnalata presso altri utenti verrà visualizzato solo il numero telefonico.



L'indicazione dello stato di un utente non è disponibile per tutte le voci della rubrica globale. L'indicazione vale solo per utenti connessi al medesimo SwyxServer o per utenti connessi a uno SwyxServer collegato al proprio SwyxServer e per il quale la segnalazione dello stato è stato configurato.

- 3 Nell'elenco cliccare sull'utente che si desidera chiamare.
- 4 Cliccare su "Seleziona".
Il numero viene selezionato. In alternativa fare doppio clic sulla voce.



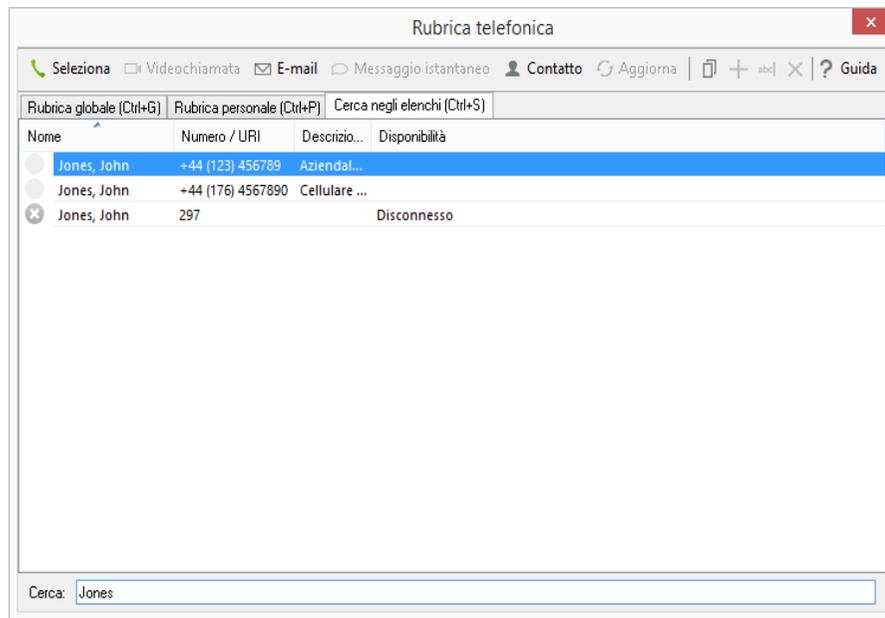
Tutte le modalità di comunicazione telefonica a cui si accede tramite la superficie di SwyxIt! Classic (ad es. cliccare sul tasto diffusore oppure su un tasto linea) si appoggiano alla modalità audio standard, vedi *10.3 Modalità audio*, pagina 89.

Così si chiama un utente dalla rubrica

- 1 Sono a disposizione più opzioni:
 - Cliccare sul tasto "Rubrica" oppure
 - nel menu cliccare su "Elenchi | Rubrica..." o
 - cliccare con il tasto destro del mouse sulla superficie di SwyxIt! Classic e successivamente su "Elenchi | Rubrica...".
 Appare la finestra "Rubrica".
- 2 Per selezionare la rubrica da usare (globale o personale), cliccare sulla relativa scheda. Viene visualizzato un elenco delle voci memorizzate nella rubrica e lo stato degli utenti. Un utente può essere individuato anche mediante la funzione di ricerca, vedi *Così si esegue una ricerca nelle rubriche e nei contatti*, pagina 64. Scelta la rubrica globale è possibile aggiornare lo stato attuale relativo alla raggiungibilità premendo il tasto "Aggiorna". La rubrica personale riporta l'eventuale indicazione "privato" relativa alle voci memorizzate.

Così si esegue una ricerca nelle rubriche e nei contatti

- 1 Aprire la rubrica e selezionare la scheda „Cerca negli elenchi“.



- 2 Nel campo "Cerca" digitare il nome dell'utente cercato o parte di esso.
SwyxIt! Classic visualizza tutte le voci della rubrica globale, personale e dei contatti che contengono il testo ovvero nome digitato. Più esteso è il testo digitato più circoscritta sarà la ricerca.
- 3 Cliccare sulla voce scelta per evidenziarla, indi su "Avanti" per avviare la selezione. Facendo doppio clic sulla voce la selezione è avviata direttamente.



Il testo che serve per la ricerca può anche essere immesso direttamente nell'apposito campo della superficie di SwyxIt! Classic e confermato con il tasto invio. Se mediante il testo digitato non è possibile individuare un numero, si apre la funzione di ricerca. I risultati vengono visualizzati sotto forma di un elenco.



Se un utente è connesso allo stesso SwyxServer oppure a uno SwyxServer con segnalazione dello stato impostata e collegato al proprio, dall'elenco si evince anche il suo stato.



Per la ricerca nei contatti, è necessario installare il plugin Outlook o SwyxIt! Classic Lotus/IBM/HCL Notes e configurare di conseguenza le cartelle/database da ricercare.

Per ulteriori informazioni consultare la documentazione SwyxIt! Classic.

Così è possibile integrare la voce di una rubrica

- 1 Sono a disposizione più opzioni:
 - Cliccare sul tasto "Rubrica" oppure
 - nel menu cliccare su "Elenchi | Rubrica..." o
 - cliccare con il tasto destro del mouse sulla superficie di SwyxIt! Classic e successivamente su "Elenchi | Rubrica...".
 Appare la finestra "Rubrica".
- 2 Selezionare la rubrica personale o globale cliccando sulla relativa scheda.
Per modificare la rubrica globale è necessario disporre della necessaria autorizzazione. Per ulteriori informazioni rivolgersi al proprio amministratore di sistema.
- 3 Cliccare su tasto "Esporta...". .
Appare la finestra "Aggiungi voce".
- 4 Inserire nome e numero dell'utente.
Si consiglia di non iniziare un nome con una cifra o il simbolo # per impedire interpretazioni errate.
- 5 Eventualmente barrare la casella "Privato". La casella è presente solo nella rubrica personale.
Casella "Privato" barrata: Voci contrassegnate come private vengono usate per identificare un numero solo nell'ambito del proprio profilo (ad es. nei propri elenchi o con una chiamata in arrivo). Nel caso la chiamata venisse segnalata presso altri utenti verrà visualizzato solo il numero telefonico.
Casella "Privato" non barrata: La nuova voce viene generalmente usata per identificare il nome di un utente. Il nome verrà visualizzato anche nel momento in cui una chiamata viene segnalata a un altro utente.



Si consiglia di memorizzare nella rubrica numeri della rete pubblica usando il formato canonico (+39 (89) 12345-67) ovvero come SIP-URI nel caso di numeri VoIP (thomas.meier@company.com). Memorizzando numeri telefonici in formato non canonico (ad es. omettendo il prefisso del relativo paese), è necessario indicare il numero per accedere alla rete pubblica.

- 6 Cliccare su „Aggiungi“.
La finestra "Voce rubrica" si chiude.
- 7 Cliccare su „Esci“.
La rubrica telefonica viene chiusa.

Così è possibile modificare la voce di una rubrica

- 1 Sono a disposizione più opzioni:
 - Cliccare sul tasto "Rubrica" oppure
 - nel menu cliccare su "Elenchi | Rubrica..." o
 - cliccare con il tasto destro del mouse sulla superficie di SwyxIt! Classic e successivamente su "Elenchi | Rubrica...".
 Appare la finestra "Rubrica".
- 2 Selezionare la rubrica personale o globale cliccando sulla relativa scheda.
Per modificare la rubrica globale è necessario disporre della necessaria autorizzazione. Per ulteriori informazioni rivolgersi al proprio amministratore di sistema.
- 3 Nell'elenco cliccare sulla voce che si desidera modificare.
- 4 Cliccare su "Modifica...". 
Appare la finestra "Aggiorna voce".
- 5 Apportare le modifiche.



Si consiglia di memorizzare nella rubrica numeri della rete pubblica usando il formato canonico (+39 (89) 12345-67) ovvero come SIP-URI nel caso di numeri VoIP (thomas.meier@company.com).

- 6 Cliccare su „Modifica...“.
La finestra "Voce rubrica" si chiude.

Così è possibile eliminare la voce di una rubrica

- 1 Sono a disposizione più opzioni:
 - Cliccare sul tasto "Rubrica" oppure
 - nel menu cliccare su "Elenchi | Rubrica..." o
 - cliccare con il tasto destro del mouse sulla superficie di SwyxIt! Classic e successivamente su "Elenchi | Rubrica...".
 Appare la finestra "Rubrica".
- 2 Selezionare la rubrica personale o globale cliccando sulla relativa scheda.
Per modificare la rubrica globale è necessario disporre della necessaria autorizzazione. Per ulteriori informazioni rivolgersi al proprio amministratore di sistema.
- 3 Nell'elenco cliccare sulla voce relativa all'utente che si desidera eliminare.
- 4 Cliccare su "Elimina". 
- 5 Cliccare "Sì" per confermare la cancellazione.
- 6 Cliccare "Chiudi" per chiudere la finestra.

7.2 IMPORTARE/ESPORTARE VOCE DI RUBRICA

E' possibile esportare voci della rubrica personale in un file CSV oppure importare voci da un file CSV.

Così si esportano le voci dalla rubrica

- 1 Sono a disposizione più opzioni:
 - Cliccare sul tasto "Rubrica" oppure
 - nel menu cliccare su "Elenchi | Rubrica..." o
 - cliccare con il tasto destro del mouse sulla superficie di SwyxIt! Classic e successivamente su "Elenchi | Rubrica...".
 Appare la finestra "Rubrica".

- 2 Cliccare su "Altre | Esporta...".
Appare la guida per l'esportazione. Essa appoggia la procedura di esportazione di voci della rubrica.
- 3 Cliccare su "Avanti".
Appare la finestra "Selezionare le voci della rubrica da esportare".
- 4 Disattivare la casella relativa alle voci che non devono essere esportate.



Per attivare/disattivare più voci contemporaneamente, evidenziarli cliccando su una delle voci e cliccare sulle altre voci tenendo premuto il tasto CTRL. Tutte le voci evidenziate assumono uno sfondo colorato. Lo stato attivato/disattivato può essere modificato premendo la barra spaziatrice.

- 5 Cliccare su "Avanti".
Appare la finestra "Selezionare il file di destinazione".
- 6 Selezionare qui la directory e il nome del file nel quale salvare il file esportato.
- 7 Si può stabilire anche se le voci vanno aggiunte a un file esistente oppure se un file esistente va sovrascritto.
- 8 Se si desidera che la prima riga del file contenga l'intestazione delle colonne (nome, numero telefonico), attivare la relativa casella.
- 9 Cliccare su "Avanti".
Prima dell'esportazione verrà visualizzato un quadro generale dei parametri per l'esportazione
Se si desidera apportare qualche modifica cliccare su "Indietro" e modificare i parametri.
- 10 Cliccare su "Avanti" per procedere all'esportazione.
- 11 Appare la finestra "Terminare la guida per l'esportazione della rubrica".
- 12 Cliccare su "Terminare".
La guida verrà chiusa
- 13 Cliccare "Chiudi" per chiudere la finestra.

Così è possibile importare voci nella propria rubrica

- 1 Sono a disposizione più opzioni:

- Cliccare sul tasto "Rubrica" oppure
- nel menu cliccare su "Elenchi | Rubrica..." o
- cliccare con il tasto destro del mouse sulla superficie di Swyxit! Classic e successivamente su "Elenchi | Rubrica...".
Appare la finestra "Rubrica".

- 2 Nella barra dei simboli cliccare su „Ulteriori | Importa...“. Appare la guida per l'importazione. Essa appoggia la procedura di importazione di voci nella rubrica personale.
- 3 Cliccare su "Avanti".
Appare la finestra "Selezionare la fonte".
- 4 Indicare il file dal quale le voci dovranno essere importate. Selezionato il file le voci verranno controllate e visualizzate in una finestra. Viene inoltre visualizzato il numero delle voci (righe) contenute nel file e se sono eventualmente presenti file danneggiati. Voci danneggiate vengono contrassegnate nella finestra con "****". Righe non valide "****".
Il file può essere elaborato prima di importarlo.
- 5 Cliccare su "Modifica...". Si apre un programma per l'elaborazione di testi. E' possibile modificare ed eliminare voci esistenti oppure aggiungere voci nuove. Al termine salvare e chiudere il file.
- 6 Se al file da importare sono state apportate modifiche, cliccare su "Ricarica...".
Il file viene nuovamente controllato.
- 7 Cliccare su "Avanti".
Appare la finestra "Selezionare le voci della rubrica da importare". Disattivare la casella relativa alle voci che non devono essere importate.



Per attivare/disattivare più voci contemporaneamente, evidenziarli cliccando su una delle voci e cliccare sulle altre voci tenendo premuto il tasto CTRL. Tutte le voci evidenziate assumono uno sfondo colorato. Lo stato attivato/disattivato può essere modificato premendo la barra spaziatrice.

- 8 Cliccare su "Avanti".
- 9 Appare la finestra "Eliminare rubrica prima dell'importazione".

Attivare la casella "Eliminare la rubrica esistente prima dell'importazione" se si desidera sostituire la rubrica esistente con quella da importare.

STOP

Tutte le voci della rubrica esistente vengono eliminate.

Per aggiungere le voci da importare a quelle esistenti nella rubrica non attivare la casella.

In questo caso si definisce

- se voci della rubrica esistenti con medesimo numero telefonico/URI ma nome diverso vanno aggiornate o
- se voci della rubrica esistenti con medesimo numero telefonico/URI ma nome diverso vanno saltate.

Prima dell'importazione verrà visualizzato un quadro generale dei parametri per l'importazione

Se si desidera apportare qualche modifica cliccare su "Indietro" e modificare i parametri.

10 Cliccare su "Avanti".

Appare la finestra "Terminare la guida per l'esportazione della rubrica".

Qui viene visualizzato quante e quali voci sono state aggiunte, aggiornate o saltate.

11 Cliccare su "Terminare".

La guida per l'importazione viene chiusa

12 Cliccare "Chiudi" per chiudere la finestra.

7.3 ASPETTI PARTICOLARI NELLA MODIFICA DELLA RUBRICA GLOBALE

Per modificare la rubrica globale è necessario disporre della necessaria autorizzazione. Per ulteriori informazioni rivolgersi al proprio amministratore di sistema.

La rubrica globale contiene voci relative agli utenti di SwyxWare con i loro relativi numeri e voci inserite manualmente (ad es. numeri esterni rilevanti per tutti gli utenti). Solo le voci inserite manualmente nella rubrica globale possono essere modificate. Solo SwyxWare Administration consente di modificare le voci relative agli utenti. Per ulteriori informazioni rivolgersi al proprio amministratore di sistema.

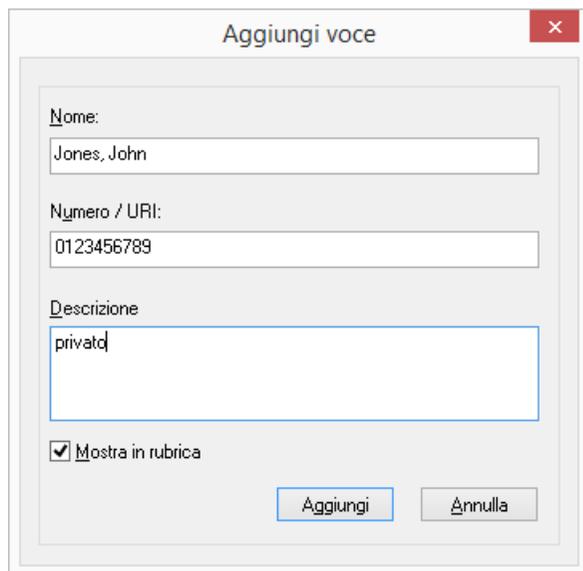
Disponendo dei diritti per modificare le voci della rubrica globale, oltre al numero, la descrizione e la raggiungibilità si rileva anche se la voce può essere modificata e se la voce è visibile a utenti che non dispongono di questi diritti.

Nome	Numero / URI	Descrizione	Disponibilità	Modificabile	Visibilità
#667	+491796938807	short cut testnumber		Si	Sopprimi
Stein Ralf	123			Si	Mostra
Mario Rossi	363			No	Sopprimi

Modifica, creazione o eliminazione di voci è analoga alle operazioni descritte per la rubrica personale, vedi *Così è possibile integrare la voce di una rubrica*, pagina 65, *Così è possibile modificare la voce di una rubrica*, pagina 66 o *Così è possibile eliminare la voce di una rubrica*, pagina 66.

Solo mediante SwyxWare Administration è possibile importare o esportare la rubrica globale. Per ulteriori informazioni rivolgersi al proprio amministratore di sistema.

Modificando la rubrica globale, durante le procedure di creazione o modifica di una voce è possibile inserire una descrizione. Questa verrà indicata nella rispettiva colonna della rubrica globale. Mediante la casella di controllo "Mostra in rubrica" è possibile stabilire se la voce debba essere visibile a tutti gli utenti. Utenti che dispongono dei diritti alla modifica della rubrica globale vedranno sempre questa voce (con l'indicazione "Sopprimi" nella colonna).



Aggiungi voce

Nome:
Jones, John

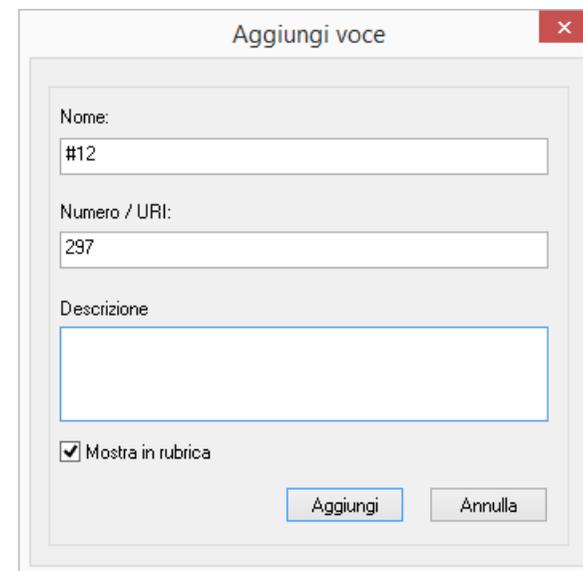
Numero / URI:
0123456789

Descrizione
privato

Mostra in rubrica

Aggiungi Annulla

Se dotato di autorizzazione per la modifica della rubrica globale, con l'aiuto di SwyxIt! Classic l'utente può memorizzare numeri brevi globali. Per farlo creare una nuova voce nella rubrica globale e digitare il numero breve desiderato nel campo "Nome".



Aggiungi voce

Nome:
#12

Numero / URI:
297

Descrizione

Mostra in rubrica

Aggiungi Annulla

E' da tenere presente che il numero digitato deve essere preceduto da un cancelletto. Due cancelletti vengono usati tra l'altro per il comando di altre funzioni, ##10 ad es. avvia l'interrogazione remota e non è quindi possibile usarli come numero breve.

7.4 NUMERI BREVI GLOBALI

Nella rubrica globale possono essere memorizzati numeri brevi a disposizione di tutti gli utenti del server. In questo caso in vece del nome viene memorizzato un numero breve (ad es. #11) al quale viene abbinato un numero di telefono.

I numeri brevi globali iniziano sempre con il simbolo cancelletto (#).

Digitando quindi #11, il dato non viene interpretato come numero di telefono; il codice viene identificato mediante la rubrica globale. Il numero memorizzato viene selezionato.

8 DEVAZIONI

SwyxIt! Classic 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 o integrare nel sistema uno SwyxIt! Mobile.

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_\\$](http://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

Avviso parallelo di chiamata

8.1 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 "Deviazione" sulla superficie di SwyxIt! Classic, vedi *8.1.1 Tasti deviazione*, pagina 70
- mediante la configurazione della procedura di deviazione, vedi *Così si deviano tutte le chiamate (deviazione immediata)*, pagina 72

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 84.

Non avendo attivata la deviazione immediata, chiamate in arrivo possono essere inoltrate anche in modo ritardato (*8.2 Deviazione ritardata*, pagina 73) oppure, durante la conversazione, seguendo un percorso particolare, vedi *8.3 Deviazione su occupato*, pagina 74.

8.1.1 TASTI DEVAZIONE

La superficie standard ha due tasti per la deviazione:

- Deviazione
- deviazioni di chiamata

Tasto "Deviazione"

Il tasto "Deviazione" è posizionato sotto 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 "Deviazione" nella barra delle funzioni appare di colore rosso. Cliccando nuovamente su "Deviazione" la procedura di deviazione immediata viene disattivata.

Tasto "Deviazioni"

Il tasto "Deviazioni" è posizionato nella barra delle funzioni. Mediante questo tasto è possibile configurare la procedura di deviazione predefinita o stabilire altre deviazioni.

Così si deviano tutte le chiamate

Condizione: la procedura di deviazione predefinita è configurata.

1 Cliccare sul tasto "Deviazione" della superficie di SwyxIt! Classic.

Tutte le senza risp in arrivo verranno deviate alla Voice Box o a un altro numero come previsto dalla procedura predefinita.

Menu contestuale del tasto "Deviazione"

Cliccando sul tasto "Deviazione" con il tasto destro del mouse, appare il menu contestuale.

Comando	Spiegazione
Attivare deviazione immediata	Attiva / disattiva deviazione immediata. Vedi anche <i>Così si deviano tutte le chiamate</i> , pagina 71.
Guida	Per aprire la guida in rete.
Proprietà	Configurazione deviazioni.
Cliccare sul tasto "Deviazioni"	Attiva la deviazione immediata.

Per configurare ulteriormente il trasferimento di chiamata, vedi **8.1.2 Deviazione predefinita e deviazione temporanea**, pagina 71.

[Deviazione immediata](#)

[Deviazione ritardata](#)

[Deviazione su occupato](#)

8.1.2 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 "Deviazione". 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.

Cliccando il tasto "Deviazioni" è possibile attivare la deviazione temporanea. Sulla scheda attivare l'opzione "Deviazione temporanea" ed inserire il numero al quale le chiamate in arrivo andranno deviate. La configurazione delle procedure di deviazione è possibile anche cliccando sul tasto "Deviazione" con il tasto destro del mouse e selezionando l'opzione "Proprietà" nel menù contestuale.

Avendo configurato la deviazione immediata delle chiamate, nella barra delle funzioni appare una particolare icona. Cliccando nuovamente su "Deviazione" la procedura di deviazione immediata viene disattivata.

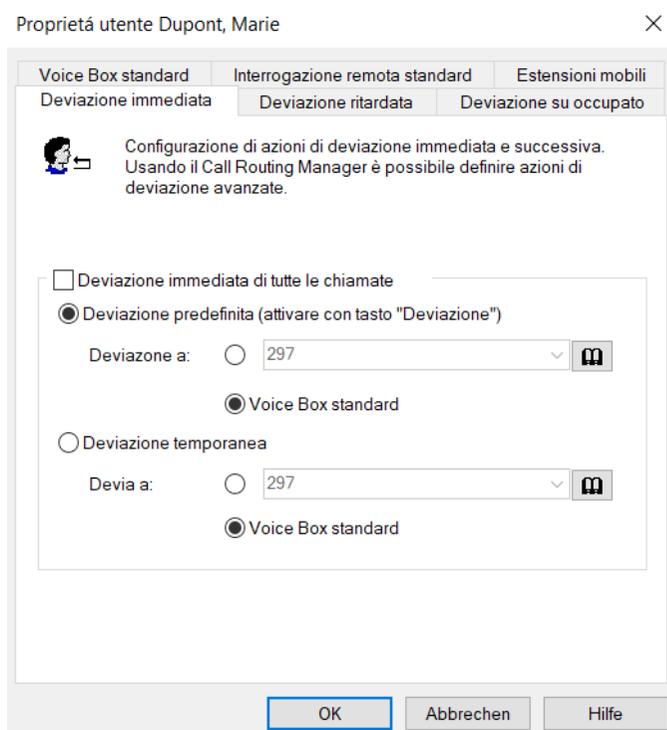
Se le procedure di deviazione sono state opportunamente configurate, i parametri per la deviazione immediata possono essere modificati anche via interrogazione remota, vedi **9.4.1 Modificare le procedure di deviazione immediata via interrogazione remota**, pagina 83.

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

Vedi anche [8.1.3 Modificare la deviazione immediata da un altro terminale](#), pagina 72.

Così si deviano tutte le chiamate (deviazione immediata)

- 1 Aprire la finestra delle proprietà ades nel menù sotto "Impostazioni | Configurazione deviazioni..." oppure mediante il tasto "Configurazione deviazioni". Passare alla scheda "Deviazione immediata".



- 2 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 "Deviazione" 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.

- 3 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.
- 4 Per deviare chiamate **senza** modificare le impostazioni del tasto "Deviazione", attivare "Deviazione temporanea". Disattivando successivamente la deviazione mediante la superficie, l'impostazione data al tasto **non** verrà applicata attivando la prossima volta il tasto "Deviazione". L'impostazione applicata sarà quella standardizzata (attivabile attraverso il tasto "Deviazione"). In questo modo è possibile deviare chiamate senza dover modificare le impostazioni standard che successivamente devono essere ripristinate.
- 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".

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

Vedi anche [9.4 Interrogazione remota](#), pagina 81.

8.1.3 MODIFICARE LA DEVIAZIONE 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 81.

- 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! Classic o SwyxPhone) è stato digitato il codice.

Sotto *App. H: Codici funzione*, pagina 271 è riportato un elenco di tutti i codici per il comando di funzioni.

Deviazione ritardata

Deviazione su occupato

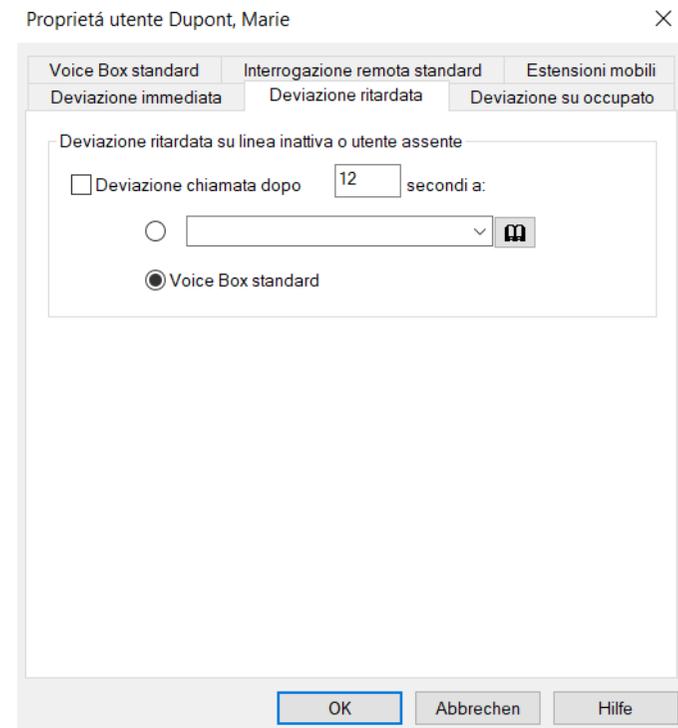
8.2 DEVAZIONE RITARDATA

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 non prese (deviazione ritardata)

- 1 Aprire la finestra delle proprietà ades nel menù sotto "Impostazioni | Configurazione deviazioni..." oppure mediante il tasto "Configurazione deviazioni".



- 2 Cliccare sulla scheda "Deviazione ritardata". 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. perchè il PC è spento).
- 3 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.
- 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! Classic riconosce automaticamente se una linea è libera o occupata ed applica di conseguenza la modalità di deviazione appropriata.

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

Deviazione immediata

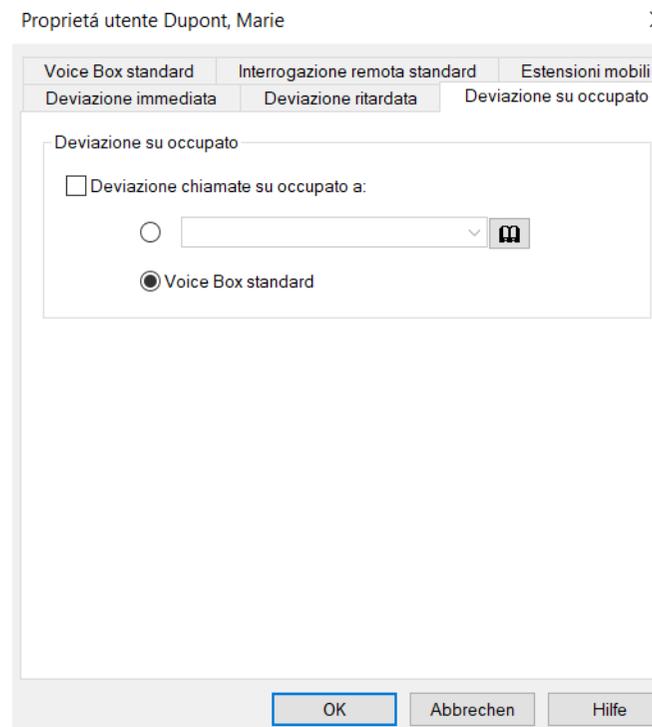
Deviazione su occupato

8.3 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 perchè una chiamata venga deviata se si è occupati è l'attivazione della funzione "Bloccare chiamata secondaria" o che tutte le proprie linee siano occupate.

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

- 1 Aprire la finestra delle proprietà ades nel menù sotto "Impostazioni | Configurazione deviazioni..." oppure mediante il tasto "Configurazione deviazioni".
- 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 perchè si è occupati al telefono e le chiamate secondarie sono state bloccate.

Digitare la destinazione della deviazione. La destinazione della deviazione può essere

- digitata direttamente
- oppure
- selezionata dalla rubrica
- oppure
- attivare la Voice Box standard.

- 4 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! Classic riconosce automaticamente se una linea è libera o occupata ed applica di conseguenza la modalità di deviazione appropriata.

Presupposto perchè una chiamata venga deviata se si è occupati è l'attivazione della funzione "Bloccare 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

8.4 AVVISO PARALLELO DI CHIAMATA

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 o con lo SwyxIt! Mobile, vedi *5 Cliccare su "OK" o passare ad un'altra scheda per configurare ulteriori procedure di deviazione.*, pagina 75.

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

- 1 Aprire la finestra delle proprietà ades nel menù sotto "Impostazioni | Configurazione deviazioni..." oppure mediante il tasto "Configurazione deviazioni".
- 2 Cliccare sulla scheda "Estensioni mobili".

- 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.

9 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! Classic, 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. Così si definisce la destinazione della deviazione immediata

9.1 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 skin
- 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 [9.3 Configurazione della Voice Box standard](#), pagina 79 e [9.4 Interrogazione remota](#), pagina 81.

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.

Esiste anche la possibilità di lasciare un messaggio vocale anche se connessi e senza avere configurato l'opportuna procedura di deviazione. Vedi anche [10.9.1 Menu contestuale del tasto nome](#), pagina 105.

Ascoltare messaggi vocali

Opzioni per i messaggi vocali della propria applicazione e-mail

Elaborazione di messaggi registrati

Interrogazione remota

Così si configura la Voice Box standard

9.1.1 ASCOLTARE MESSAGGI VOCALI

La presenza di un messaggio vocale è indicato sul tasto **Voice Box**. Facendo clic su **Voice Box** l'elenco **I miei messaggi vocali** nel diario chiamate, è possibile ascoltarli direttamente lì.

Così si ascoltano i messaggi vocali

- 1 Cliccare sul pulsante **Voice Box**.
 - ✓ L'elenco **I miei messaggi vocali** viene aperto nel diario chiamate. I messaggi vocali non riprodotti sono evidenziati in grassetto.

- 2 Selezionare il messaggio vocale desiderato e fare clic su .
 - ✓ Il messaggio vocale viene riprodotto.

È possibile utilizzare le funzioni standard del diario chiamate, vedere [10.7.2 Funzioni nell'ambito del diario delle chiamate](#), pagina 95.



La funzione **Cancella elenco** elimina **tutte** le voci dell'elenco, compresi i messaggi vocali non ancora riprodotti. Per evitare di cancellare accidentalmente un messaggio vocale, fare clic su una voce da cancellare nell'elenco e

poi su  oppure fare clic con il tasto destro del mouse su una voce e selezionare **Elimina voce** dal menu contestuale.

Così si ascolta i messaggi vocali di gruppo

- 1 Cliccare sul pulsante **Voice Box**.
 - ✓ Si apre il diario delle chiamate.
- 2 Cliccare su **Messaggi vocali di gruppo**.
 - ✓ L'elenco delle messaggi di gruppo ricevuti viene visualizzato. I messaggi vocali non riprodotti sono evidenziati in grassetto.
- 3 Selezionare il messaggio vocale desiderato e fare clic su .
 - ✓ Il messaggio vocale viene riprodotto. La colonna **Riprodotto da** visualizza il nome del membro del gruppo che ha riprodotto per primo il messaggio vocale.

È possibile utilizzare le funzioni standard del diario chiamate, vedere [10.7.2 Funzioni nell'ambito del diario delle chiamate](#), pagina 95.



La funzione **Cancella elenco** elimina **tutte** le voci dell'elenco, compresi i messaggi vocali non ancora riprodotti. Per evitare di cancellare accidentalmente un messaggio vocale, fare clic su una voce da cancellare nell'elenco e

poi su  oppure fare clic con il tasto destro del mouse su una voce e selezionare **Elimina voce** dal menu contestuale.

9.1.1.1 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 [14.2.14 Swyx Voicemail Player](#), pagina 181



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.

9.1.1.2 MENU CONTESTUALE DEL TASTO "VOICE BOX"

Cliccando sul tasto **Voice Box** con il tasto destro del mouse, appare il menu contestuale:

Comando	Spiegazione
Configurare la Voice Box...	E' possibile Configurare la Voice Box.
Guida	Per aprire la guida in rete.

9.1.2 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
0	Interruzione del messaggio e deviazione al centralino
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.

9.2 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 *9.3 Configurazione della Voice Box standard*, pagina 79.

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 Selezionare la voce di menu "Impostazioni | Assistente per gli annunci...".
✓ L'assistente per gli annunci è avviato.
- 2 Cliccare su "Avanti".
- 3 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.

4 Cliccare su "Avanti".

5 Annuncio della Voice Box

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".

6 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.

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

9.3 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! Classic 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 79.

E' possibile stabilire le seguenti opzioni:

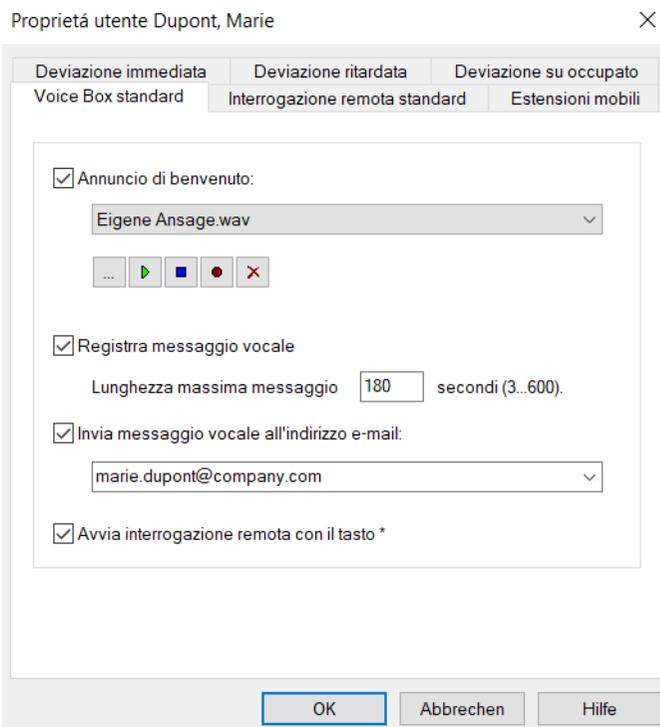
- il messaggio di benvenuto riprodotto al chiamante
- l'opzione per lasciare un messaggio
- la lunghezza del messaggio registrato
- l'indirizzo e-mail al quale inviare il messaggio vocale
- uso dell'interrogazione remota

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 Nel menu cliccare su **Impostazioni | Configurazione deviazioni.**
oppure
- 1 Cliccare con il tasto destro del mouse sul tasto **Voice Box** e cliccare su **Configurare la Voice Box.**
oppure
- 1 Cliccare su tasto **Deviazioni.**
✓ In ogni caso appare la finestra **Proprietà di...**
- 2 Aprire la scheda **Standard Voice Box.**



- 3 Attivare **Annuncio di benvenuto** per definire il relativo testo. All'atto dell'installazione l'assistente per gli annunci ha già invitato a registrare il messaggio 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.

9.4 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. Così si definisce la destinazione della deviazione immediata

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 9.3 *Configurazione della Voice Box standard*, pagina 79.



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 9.3 *Configurazione della Voice Box standard*, pagina 79.

- 1 Nel menu cliccare su **Impostazioni | Configurazione deviazioni**.
oppure
1 Cliccare con il tasto destro del mouse sulla superficie di SwyxIt! Classic.
Appare il menu contestuale.
- 2 Cliccare su "Impostazioni | Configurazione deviazioni".
In ogni caso appare la finestra „Proprietà di...“.
- 3 Passare alla scheda "Interrogazione remota standard".

Proprietà utente Dupont, Marie

Deviazione immediata Deviazione ritardata Deviazione su occupato

Voice Box standard Interrogazione remota standard Estensioni mobili

Configurazione interrogazione remota.

Usa PIN

PIN: Conferma PIN:

OK Abbrechen Hilfe

- 4 Definire il PIN che servirà come identificazione per l'interrogazione remota. Scegliere un numero non scontato composto da cinque cifre.

- 5 Immettere nuovamente il numero PIN nel campo **Conferma PIN**.
- 6 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 mailserver e di mettere a disposizione i messaggi vocali.

Così si configura la redirezione 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 81 e
- aver configurato conseguentemente la deviazione, vedi *Così si configura la redirezione per l'interrogazione remota*, pagina 82.

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 *8 Deviazioni*, pagina 70.

- 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 78)
 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/Avvio della riproduzione
6	Avanza di 10 secondi
7	Passa al messaggio vocale precedente
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 84.

- 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

Tasto	Effetto
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_$).

9.4.1 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 81 e
- aver configurato conseguentemente la deviazione, vedi *Così si configura la redirectione per l'interrogazione remota*, pagina 82.

- 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

Tasto	Effetto
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

10 SWYXIT! CLASSIC – SPIEGAZIONE DETTAGLIATA DELLE FUNZIONI

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

10.1 QUADRO DELLE FUNZIONI DI SWYXIT! CLASSIC

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 <i>9.1 Registrare, ascoltare e modificare messaggi vocali</i> , pagina 76. Successivamente questi messaggi possono essere ascoltati direttamente o mediante interrogazione remota, vedi <i>9.4 Interrogazione remota</i> , pagina 81.
Configurazione di audio	Swyxt! Classic offre diverse opzioni per la regolazione del volume, vedi <i>10.2 Diffusori e microfono</i> , pagina 88, e per l'utilizzo di terminali come headset e handset vedi <i>10.3 Modalità audio</i> , pagina 89.
Automatica Riselezione	La riselezione automatica seleziona reiteratamente un determinato numero, vedi <i>10.8.2 Riselezione automatica</i> , pagina 103.
Elaborazione del numero di telefono durante la digitazione	Numeri di telefono possono essere modificati prima della selezione, vedi <i>5.2 Come chiamare un utente?</i> , pagina 41.

Funzione	Spiegazione
Uso di un telefono dal PC (CTI/CTI+)	Swyxt! Classic può comandare un telefono, l'utente può cioè utilizzare le funzioni di Swyxt! Classic chiamando mediante un apparecchio telefonico. A PC spento le funzioni proprie del telefono sono comunque sempre a disposizione, vedi <i>17 Comando di telefoni dal PC con SwyxCTI e SwyxCTI+</i> , pagina 196.
Call Routing Manager Grafischer Skript Editor	Swyxt! Classic 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/en-US/ .
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 <i>10.14 Collaborazione mediante clic</i> , pagina 119.
Intercomunicazione	E' possibile chiamare un utente interno e rivolgersi ad esso senza che questo debba sganciare il microtelefono. Vedi anche <i>10.9 Tasto nome e segnalazione dello stato</i> , pagina 105.
Inviare fax	Attraverso il menù "Funzioni" di Swyxt! Classic 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 <i>9.4 Interrogazione remota</i> , pagina 81.

Funzione	Spiegazione
Chiamata gruppo	Più utenti possono essere raggruppati e chiamati via chiamata al gruppo, vedi <i>1.2 Gruppo</i> , pagina 13. Le chiamate in arrivo per un gruppo vengono segnalate a tutti i suoi componenti. Qualsiasi membro del gruppo può rispondere alla chiamata, vedi <i>5.3 Come prendere una chiamata?</i> , pagina 42.
Integrazione in Outlook o Lotus/IBM/HCL Notes	Swyxt! Classic 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 <i>14 Microsoft Outlook – Telefonare con Swyxt! Classic</i> , pagina 171 o <i>15 Lotus/IBM/HCL Notes – Telefonare con Swyxt! Classic</i> , pagina 183.
Conferenza	La funzione conferenza consente di condurre una conversazione simultanea con più interlocutori, vedi <i>10.21 Conferenza</i> , pagina 131.
Diffusori e microfono	Swyxt! Classic offre diverse opzioni per la regolazione del volume, vedi <i>10.2 Diffusori e microfono</i> , pagina 88.
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>6.2 Funzioni del tasto linea</i> , pagina 53.
Inversione chiamata	L'inversione di chiamata consente di passare da un interlocutore all'altro, vedi <i>6.1.4 Inversione di chiamata</i> , pagina 49.
Registrazione conversazione	Chiamate possono essere registrate e successivamente ascoltate, oppure essere inviate sotto forma di e-mail, vedi anche <i>10.15 Registrazione conversazione</i> , pagina 122.

Funzione	Spiegazione
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. Vedi anche <i>10.10 Uso di segnali DTMF come numeri di selezione supplementare</i> , pagina 114.
Tasti nome	Tasti nome liberamente configurabili consentono la selezione rapida del numero di utenti chiamati frequentemente, vedi <i>10.9 Tasto nome e segnalazione dello stato</i> , pagina 105.
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>10.16 Codice progetto</i> , pagina 126.
Richieste/Attesa	Durante una conversazione in corso, è possibile chiamare un altro utente, senza interrompere il primo collegamento, vedi <i>6.1.3 Attesa</i> , pagina 49.
Richiamata	La Richiesta di richiamata consente di segnalare a un utente interno non raggiungibile: "Prego richiamare!", vedi <i>10.17 Richiamata</i> , pagina 126.
Intervento	Il intervento permette di attivare a una chiamata di un altro utente, vedi <i>10.22 Intervento</i> , pagina 135.
Diario chiamate	Il diario delle chiamate fornisce un quadro generale di tutte le chiamate in arrivo e in uscita e delle chiamate registrate, vedi <i>(10.7 Diario chiamate</i> , pagina 93.
Elenco delle chiamate	Per un posto di lavoro dal quale passano numerose telefonate in contemporanea (ad es. centralino, call center) può essere vantaggioso avere un quadro dei tentativi di collegamento per ogni linea. Swyxt! Classic offre la possibilità di protocollare sulla superficie la storia di una chiamata (ad es. tentativi di collegamento). Vedi <i>10.18 Cronologia delle chiamate</i> , pagina 129.

Funzione	Spiegazione
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>10.5 Soppressione del proprio numero di telefono</i> , pagina 92.
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>10.13 Segnalazione di chiamata e prendere chiamate in sostituzione</i> , pagina 117 e <i>5.3 Come prendere una chiamata?</i> , pagina 42.
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>8 Deviazioni</i> , pagina 70. La deviazione immediata può essere configurata anche a distanza, vedi <i>9.4.1 Modificare le procedure di deviazione immediata via interrogazione remota</i> , pagina 83.
Deviazione a distanza	La procedura di deviazione immediata può essere modificata anche a distanza nel relativo menu, vedi <i>9.4.1 Modificare le procedure di deviazione immediata via interrogazione remota</i> , pagina 83.
Skin Editor	Swyxt! Classic consente di creare superfici di lavoro individuali personalizzate mediante il concetto superficie, vedi <i>18 Utilizzo delle superfici</i> , pagina 204.
Informazioni sullo stato	Le informazioni di stato possono essere utilizzate per segnalare agli altri partecipanti lo stato attuale di Swyxt! Classic, l'immagine utente attualmente selezionata e il testo di stato, vedi <i>10.9.3 Segnalazione dello stato</i> , pagina 112 e <i>5.10 Come usare le informazioni sullo stato ampliate (Rich Presence)?</i> , pagina 45.

Funzione	Spiegazione
Funzione di ricerca nel campo digitazione	Su Swyxt! Classic 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>10.6 Funzione di ricerca nel campo digitazione</i> , pagina 92.
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! Classic. Potete comunicare con i vostri contatti tramite messaggi di testo nelle chat individuali e di gruppo. Vedi <i>11 Swyx Messenger</i> , pagina 139.
Swyx VisualContacts	Con Swyx VisualContacts è possibile accedere alle informazioni relative ai contatti memorizzate in diverse banche dati, vedi <i>16.3 Come usare Swyx VisualContacts</i> , pagina 193.
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! Classic, vedi <i>16.3 Come usare Swyx VisualContacts</i> , pagina 195.
Abbinamento tasti importazione/esportazione	Le proprietà di tasti nome e tasti collegamento possono essere importate o esportate, vedi <i>10.12 Esportare tasti collegamento e tasti nome</i> , pagina 117.
Rubriche	E' possibile memorizzare numeri di telefono nella rubrica e selezionarli direttamente da essa, vedi <i>7 La rubrica</i> , pagina 63. 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>6.1.5 Collegamento</i> , pagina 50.

Funzione	Spiegazione
Collegamento senza richiesta	E' possibile inoltrare chiamate anche senza prima interpellare il destinatario, vedi <i>5.8 Come inoltrare una chiamata senza attendere la risposta?</i> , pagina 44.
Tasti collegamento	I tasti collegamento consentono l'esecuzione rapida di programmi usati frequentemente, ad es. il link ad una pagina web a cui si accede spesso, vedi <i>10.11 Tasti collegamento - accedere a un'applicazione o a internet mediante Swyxt! Classic</i> , pagina 115.
Video	La funzione video consente di usare Swyxt! Classic in combinazione con una webcam. L'interlocutore è quindi in grado di vedere il chiamante. Vedi <i>10.23 Video</i> , pagina 136.
Selezione da qualsiasi applicazione	E' possibile selezionare un numero da qualsiasi applicazione Microsoft Windows, vedi <i>10.20 Selezione da qualsiasi applicazione</i> , pagina 130.
Riselezione	Mediante la funzione riselezione è possibile selezionare nuovamente numeri già selezionati e chiamati, vedi <i>10.8 Riselezione</i> , pagina 102.
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>10.4 Disattivazione chiamata secondaria</i> , pagina 91.

10.2 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 260).

10.2.1 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 90.

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 *10.3 Modalità audio*, pagina 89.

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 (skin) nell'area audio:



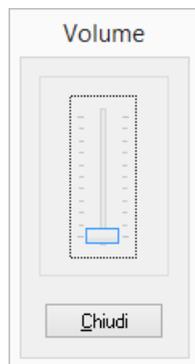
oppure

- 1 Nella barra del menu cliccare su "Impostazioni | Regolazione 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 "Regolazione 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.

10.2.2 DISATTIVAZIONE MICROFONO

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



Così si disattiva il microfono

Sono a disposizione più opzioni:

- 1 Cliccare sull'icona del microfono nel campo Linea.
oppure
- 1 Nella barra del menu cliccare su "Impostazioni | Disattivazione microfono".
oppure
- 1 Cliccare con il tasto destro del mouse sulla superficie di Swyxt! Classic.
Appare il menu contestuale.
- 2 Cliccare su "Impostazioni | Disattivazione microfono".

Per poter nuovamente parlare con il proprio interlocutore, richiamare ancora questa funzione.

10.3 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 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! Classic 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 abbinare 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.



Modalità audio "CTI"

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 161.

Modalità audio predefinita

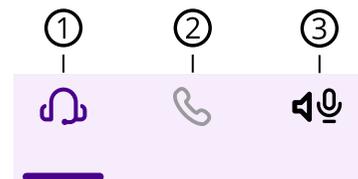
Una delle modalità audio è impostata come predefinita. Impostando come predefinita una determinata modalità audio si definisce quale modalità audio verrà usata per le funzioni di telecomunicazione a cui si accede tramite la superficie di Swyxt! Classic.

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

Terminata una conversazione telefonica non condotta mediante la modalità audio predefinita, Swyxt! Classic 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 standard è indicata da un trattino sotto il simbolo:



Icona	Significato
①	La modalità audio "Headset" è impostata su standard.
②	La modalità audio "Handset" non è disponibile (non sono installati dispositivi audio adatti).
③	Attualmente la modalità audio non viene usata.

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

10.3.1 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 Per continuare la conversazione con un altro dispositivo audio (ovvero una diversa modalità audio), cliccare sul tasto funzione relativo alla modalità audio desiderata nel campo Audio.
Il diffusore e il microfono abbinati alla modalità audio vengono attivati.



Qualora venisse supportata la funzione forcina (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.

10.4 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 "Disattiva 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 *8 Deviazioni*, pagina 70.

Così si impedisce una chiamata secondaria

Sono a disposizione più opzioni:

- 1 Fare clic su  oppure
- 1 Nella barra del menu cliccare su "Impostazioni | Disattivazione chiamata secondaria".

Ripetendo questa operazione, le chiamate secondarie verranno riabilitate.

10.5 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

Sono a disposizione più opzioni:

- 1 Fare clic su .
 - ✓ Il vostro numero di telefono è soppresso per le chiamate in uscita.
- oppure
- 1 Nella barra del menu cliccare su "Impostazioni | Sopprimi numero".
 - ✓ Il vostro numero di telefono è soppresso per le chiamate in uscita.
- 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.

10.6 FUNZIONE DI RICERCA NEL CAMPO DIGITAZIONE

Su Swyxt! Classic 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 sia vvia una ricerca

- 1 Portare in primo piano Swyxt! Classic perché la finestra sia attiva. Nel campo di digitazione è visibile un cursore.



- 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 Doppio clic su una voce. L'utente viene chiamato immediatamente. Cliccando su una voce o usando i tasti freccia è possibile selezionarla e effettuare poi la chiamata ad es. mediante il tasto diffusore sulla superficie o premendo invio.

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

10.7 DIARIO CHIAMATE

Il diario chiamate offre un quadro delle chiamate e dei messaggi vocali. 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 e i messaggi vocali vengono elencate su diverse schede:

- tutte le chiamate.
- Elenco chiamate: tutte le chiamate in arrivo.
- Elenco riselezione: tutte le chiamate in uscita.
- Chiamate perse: chiamate in arrivo senza risposta.
- Richieste richiamata proprie: chiamate in uscita a cui l'utente chiamato non ha risposto e per le quali è stata depositata una richiesta di richiamata.
- Conversazioni registrate: chiamate in arrivo e uscita registrate.
- I miei messaggi vocali: I vostri messaggi vocali personali.
- Messaggi vocali di gruppo: tutti i messaggi vocali dei gruppi di cui si è membri.

Diario chiamate

Numero / UPI	Nome	Data / Ora	Stato	Richiam...	Chiama	Connesso a	Dureta chiamata	Riprodotta da
288	Dupont, Marie	venerdi 26 maggio ...	Chiamata accettata		Dupont, Marie, 288	Dupont, Marie		
+492314777...	Dupont, Marie	venerdi 26 maggio ...					00:35	
297	Jones, John	martedi 23 maggio ...					00:28	
297	Jones, John	martedi 23 maggio ...					00:31	
297	Jones, John	martedi 23 maggio ...	Chiamata accettata		Dupont, Marie, 288	Dupont, Marie	00:36	
297	Jones, John	martedi 23 maggio ...						
297	Jones, John	martedi 23 maggio ...	Chiamata accettata		Dupont, Marie, 288	Dupont, Marie	01:02	
297	Jones, John	martedi 23 maggio ...	Chiamata non accet...		Dupont, Marie, 288			

Al diario delle chiamate si accede attraverso diverse opzioni. In base alla chiamata viene aperta la relativa scheda. Aprendo il diario delle chiamate attraverso l'opzione "Chiamate perse" sulla superficie, viene visualizzata direttamente alla scheda delle chiamate senza risposta.

Le chiamate, le registrazioni e i messaggi vocali elencate nel diario chiamate sono accompagnate da importanti informazioni indicate direttamente negli elenchi; sono anche disponibili diverse funzioni per la gestione delle chiamate e i messaggi vocali. Ad esempio è possibile chiamare un utente direttamente da questi elenchi, inviare un messaggio istantaneo o copiare il numero nella rubrica personale.

Informazioni relative alle chiamate

Stato delle chiamate

Funzioni nell'ambito del diario delle chiamate

Elenco chiamate

Elenco riselezione

Chiamate perse

Richieste richiamata proprie

Conversazioni registrate

I miei messaggi vocali

Messaggi vocali di gruppo

Configurazione diario delle chiamate

10.7.1 INFORMAZIONI RELATIVE ALLE CHIAMATE

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

Stato	Spiegazione
Numero di telefono/URI	Numero chiamante/utente chiamato
Nome	Nome chiamante/utente chiamato (utenti interni o se il nome può essere identificato ad es. tramite la rubrica o i contatti)
Data/ora	Momento della chiamata
Stato	Solo con chiamate in arrivo (elenco chiamate, chiamate perse o tutte le chiamate). Si evince se a una chiamata è stato risposto o se è stata deviata, vedi <i>10.7.1.1 Stato delle chiamate</i> , pagina 94.
Richiamata	E' il segnale che il chiamante ha lasciato una richiesta di essere richiamato.
Chiamata per	Qui è possibile individuare il numero chiamato in origine, se cioè la chiamata è stata ad es. deviata.
Connesso a	Qui è possibile individuare chi ha risposto alla chiamata al posto suo.
Durata chiam	Solo per chiamate con risposta. Qui è indicata la durata della telefonata.
Riprodotta da	Qui viene visualizzato il nome del membro del gruppo che ha riprodotto per primo il messaggio vocale.



Avendo attivato Swyx Connector für DATEV, la durata della telefonata è condivisa con 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

Funzioni nell'ambito del diario delle chiamate

Configurazione diario delle chiamate

10.7.1.1 STATO DELLE CHIAMATE

Dalla colonna "Stato" del diario delle chiamate si evince il destino di una chiamata in arrivo ("Elenco chiamate", "Tutte le chiamate")

Stato	Spiegazione
Chiamata accettata	La chiamata è stata presa.
Chiamata non accettata	La chiamata non è stata presa. La chiamata è stata interrotta prima del collegamento.
Chiamata deviata/presa	La chiamata è stata deviata o è stata presa da un altro membro del gruppo (chiamata gruppo o segnalazione di chiamata).
Deviazione alla casella vocale	La chiamata è stata deviata alla Voice Box.
Richiesta richiamata	Il chiamante ha chiesto di essere richiamato.
Richiamata superata	Il chiamante ha chiesto di essere richiamato. La richiamata è stata dichiarata come evasa premendo il tasto "Ignora".
Collegamento mediante Inoltro	Una propria chiamata è stata inoltrata a un utente oppure una chiamata è stata inoltrata al proprio numero. Da questa voce dell'elenco si può risalire all'utente e al numero telefonico con i quali un utente è stato collegato.

Diario chiamate

Informazioni relative alle chiamate

Funzioni nell'ambito del diario delle chiamate

Elenco chiamate

Chiamate perse

Configurazione diario delle chiamate

10.7.2 FUNZIONI NELL'AMBITO DEL DIARIO DELLE CHIAMATE

Nel diario delle chiamate sono disponibili diverse funzioni. A queste si accede tramite la barra delle icone oppure il menù contestuale di una voce dell'elenco.

Solo le funzioni disponibili per le singole voci dell'elenco vengono visualizzate nel menu o attivate nella barra delle icone.

Tasto	Funzione	Descrizione
 Seleziona	Seleziona	Selezione del numero scelto.
 Videochiamata	Videochiamata	Mediante questa opzione è possibile effettuare una videochiamata destinata al numero selezionato.
 E-Mail	Email	Viene generata una nuova email che contiene i dati della chiamata (nome della persona chiamata, numero, data e ora della chiamata). Questa funzione è disponibile solo per le chiamate già terminate. Per le chiamate attive, vedere <i>Collegamento attivo – è possibile iniziare la conversazione</i> , pagina 58.
 Messaggio istantaneo	Messaggio istantaneo	Questa opzione avvia Swyx Messenger. E' possibile inviare un messaggio istantaneo. L'opzione è disponibile solo per voci dell'elenco relative a utenti interni e connessi. Vedi anche <i>11 Swyx Messenger</i> , pagina 139.
 Contatto	Contatto visualizzare	E' possibile visualizzare un contatto Outlook o crearne uno nuovo. Vedi anche <i>14.2.7 Visualizzazione e creazione di contatti Outlook da elenchi</i> , pagina 177.

Tasto	Funzione	Descrizione
	Elimina voce	La voce evidenziata verrà cancellata. La voce viene eliminata dall'elenco. Nel caso di registrazioni o messaggi vocali, anche il file registrato viene eliminato dalla directory. Tenere presente che prima dell'eliminazione non vi è richiesta di confermare l'operazione (tranne che per le registrazioni).
	Riproduci	La registrazione o il messaggio vocale marcato viene riprodotto. Selezionando questa opzione con una conversazione in corso, l'interlocutore potrà ascoltare la registrazione.
	Interrompi	La riproduzione viene interrotta.
Voice Box: ...%	Tasso di utilizzo della Voice Box	Così si visualizza l'utilizzo della tua Voice Box. Se si raggiunge il carico massimo, potrebbe essere necessario liberare manualmente lo spazio di archiviazione, a seconda dell'impostazione.
Altre ▾	Altre/Suonerie	Ad un numero può essere abbinato una suoneria, vedi <i>12.1.8 Squillo</i> , pagina 150.
Altre ▾	Ulteriori/ Ignora	L'opzione è disponibile solo quando un chiamante ha depositato una richiesta di essere richiamato. La richiesta di richiamata viene ignorata, l'indicazione sparisce. Nell'elenco "Richieste richiamata proprie" del chiamante viene annotato lo stato "Richiamata non necessaria", vedi <i>10.17 Richiamata</i> , pagina 126.
Altre ▾	Altre/In rubrica...	Questa opzione consente di copiare il numero nella rubrica personale.
Altre ▾	Altre/ Cancella elenco	L'intero elenco verrà cancellato.

Tasto	Funzione	Descrizione
Altre ▾	Ulteriori/ Esporta	Tale opzione è disponibile soltanto per conversazioni registrate. Consente di esportare una registrazione, vedi <i>10.15.3 Riproduzione ed esportazione di conversazioni registrate</i> , pagina 123.

[Diario chiamate](#)

[Informazioni relative alle chiamate](#)

[Stato delle chiamate](#)

[Elenco chiamate](#)

[Elenco riselezione](#)

[Chiamate perse](#)

[Richieste richiamata proprie](#)

[Conversazioni registrate](#)

[I miei messaggi vocali](#)

[Messaggi vocali di gruppo](#)

[Configurazione diario delle chiamate](#)

10.7.3 TUTTE LE CHIAMATE

La scheda "Tutte le chiamate" fornisce un quadro generale di tutte le chiamate in arrivo e in uscita. Non contiene le proprie richieste di richiamata e le registrazioni. Sulle altre schede del diario delle chiamate è possibile visualizzare richieste di richiamata e registrazioni filtrate secondo il loro stato.

Numero / URI	Nome	Data / Ora	Stato	Richiam...	Chiama	Connesso a	Durata chiamata	Riprodotta da
288	Dupont, Marie	venerdì 26 maggio ...	Chiamata accettata		Dupont, Marie, 288	Dupont, Marie		
+492314777...	Dupont, Marie	venerdì 26 maggio ...					00:35	
297	Jones, John	martedì 23 maggio ...					00:28	
297	Jones, John	martedì 23 maggio ...					00:31	
297	Jones, John	martedì 23 maggio ...	Chiamata accettata		Dupont, Marie, 288	Dupont, Marie	00:36	
297	Jones, John	martedì 23 maggio ...						
297	Jones, John	martedì 23 maggio ...	Chiamata accettata		Dupont, Marie, 288	Dupont, Marie	01:02	
297	Jones, John	martedì 23 maggio ...	Chiamata non accet...		Dupont, Marie, 288			

[Diario chiamate](#)

[Informazioni relative alle chiamate](#)

[Stato delle chiamate](#)

[Elenco chiamate](#)

[Elenco riselezione](#)

[Chiamate perse](#)

[Richieste richiamata proprie](#)

[Conversazioni registrate](#)

[I miei messaggi vocali](#)

[Messaggi vocali di gruppo](#)

[Configurazione diario delle chiamate](#)

10.7.4 ELENCO CHIAMATE

L'elenco chiamate contiene informazioni relative alle chiamate in arrivo. L'elenco delle chiamate fa parte del diario delle chiamate; è possibile usare le opzioni del diario delle chiamate, vedi *10.7.2 Funzioni nell'ambito del diario delle chiamate*, pagina 95.

L'elenco delle chiamate contiene il numero del chiamante, il nome (se individuato), data e ora della chiamata e il seguito che essa ha avuto (ad es. se alla chiamata è stato risposto o se è stata deviata).

Dall'elenco delle chiamate si può evincere inoltre se alla chiamata è stato risposto o se un utente ha depositato una richiesta di richiamata.

Sotto "Chiamata per" nell'elenco delle chiamate è possibile individuare il numero chiamato, quindi se l'utente ha chiamato direttamente questo numero o se la chiamata è stata deviata ad esso.

Diario chiamate

Numero / URI	Nome	Data / Ora	Stato	Richiam...	Chiama	Connesso a	Durata chiamata	Riprodotta da
288	Dupont, Marie	venerdì 26 maggio ...	Chiamata accettata	Dupont, Marie, 288	Dupont, Marie			
297	Jones, John	martedì 23 maggio ...	Chiamata accettata	Dupont, Marie, 288	Dupont, Marie		00:36	
297	Jones, John	martedì 23 maggio ...	Chiamata accettata	Dupont, Marie, 288	Dupont, Marie		01:02	
297	Jones, John	martedì 23 maggio ...	Chiamata non accet...	Dupont, Marie, 288				
297	Jones, John	martedì 23 maggio ...	Chiamata non accet...	Dupont, Marie, 288				
297	Jones, John	martedì 23 maggio ...	Chiamata non accet...	Dupont, Marie, 288				
297	Jones, John	martedì 23 maggio ...	Chiamata accettata	Dupont, Marie, 288	Dupont, Marie		00:44	
297	Jones, John	martedì 23 maggio ...	Deviazione alla Voi...	Dupont, Marie, 288	Dupont, Marie		00:16	

[Informazioni relative alle chiamate](#)

[Stato delle chiamate](#)

[Funzioni nell'ambito del diario delle chiamate](#)

[Elenco rielezione](#)

[Chiamate perse](#)

[Richieste richiamata proprie](#)

[Conversazioni registrate](#)

[I miei messaggi vocali](#)

[Messaggi vocali di gruppo](#)

[Configurazione diario delle chiamate](#)

10.7.5 ELENCO RISELEZIONE

Numeri di telefono selezionati vengono memorizzati nell'elenco rielezione. L'elenco offre un quadro delle chiamate in uscita; è possibile servirsi di tutte le opzioni del diario delle chiamate, vedi [10.7.2 Funzioni nell'ambito del diario delle chiamate](#), pagina 95.

Diario chiamate

Numero / URI	Nome	Data / Ora	Stato	Richiam...	Chiama	Connesso a	Durata chiamata	Riprodotta da
+492314777...	Dupont, Marie	venerdì 26 maggio ...					00:35	
297	Jones, John	martedì 23 maggio ...					00:28	
297	Jones, John	martedì 23 maggio ...					00:31	
297	Jones, John	martedì 23 maggio ...						
+492314777...	Petit, Marc	martedì 23 maggio ...						
297	Jones, John	martedì 23 maggio ...					00:32	
+492314777...		mercoledì 17 maggi...						
297	Jones, John	mercoledì 17 maggi...					00:23	

Il menù contestuale del tasto rielezione contiene una versione breve dell'elenco rielezione. Voci doppie non vengono visualizzate.

1 Per chiamare un utente, è sufficiente cliccare sulla relativa voce.

297, Jones, John	
Elenco rielezione	Strg+R
Rielezione automatica...	
Elimina rielezione automatica	
Guida	F1
Proprietà	Alt+Eingabe

Mediante l'opzione "Elenco rielezione" del menù contestuale è possibile passare all'elenco completo nell'ambito del diario delle chiamate. Vedi anche [10.8 Rielezione](#), pagina 102.

[Diario chiamate](#)

[Rielezione](#)

[Informazioni relative alle chiamate](#)

[Funzioni nell'ambito del diario delle chiamate](#)

[Elenco chiamate](#)

[Chiamate perse](#)

[Richieste richiamata proprie](#)

[Conversazioni registrate](#)

[I miei messaggi vocali](#)[Messaggi vocali di gruppo](#)[Configurazione diario delle chiamate](#)

10.7.6 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. Nel diario delle chiamate queste chiamate vengono elencate sulla scheda "Chiamate perse", nell'elenco delle chiamate sotto "Tutte le chiamate". Le ultime chiamate perse vengono visualizzate anche nella jump list, vedi *C.1.3 Informazioni sulle chiamate nella jump list di Swyxt! Classic*, pagina 250.

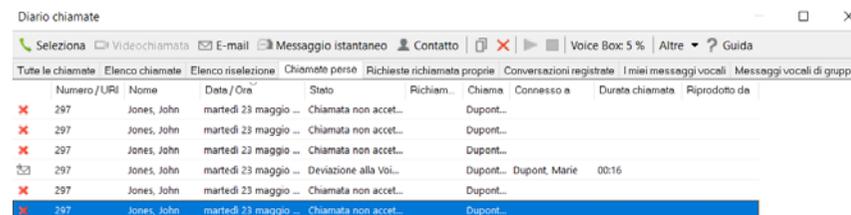
Una chiamata alla quale non è stato risposto viene segnalata mediante:

- un'icona nella barra delle applicazioni 
- un'icona nella system tray 
- un'indicazione sulla superficie, accanto al tasto funzione "Diario chiam." sulla barra delle funzioni appare il numero delle chiamate

perse 

e l'icona per la richiamata viene visualizzata nella system tray di Windows. 

- 1 Fare doppio clic su tale icona nella system tray o cliccare sul tasto funzione "Diario chiamate" e aprire la scheda "Chiamate perse" per visualizzare l'elenco delle chiamate perse. Tutte le chiamate perse nuove vengono evidenziate in grassetto.



Numero/URI	Nome	Data/Ora	Stato	Richiam.	Chiamato	Connesso a	Durata chiamata	Riprodotto da
✗ 297	Jones, John	martedì 23 maggio ...	Chiamata non accet...	Dupont...				
✗ 297	Jones, John	martedì 23 maggio ...	Chiamata non accet...	Dupont...				
✗ 297	Jones, John	martedì 23 maggio ...	Chiamata non accet...	Dupont...				
✗ 297	Jones, John	martedì 23 maggio ...	Deviazione alla Voi...	Dupont...	Dupont, Marie		00:16	
✗ 297	Jones, John	martedì 23 maggio ...	Chiamata non accet...	Dupont...				
✗ 297	Jones, John	martedì 23 maggio ...	Chiamata non accet...	Dupont...				

Nell'ambito dell'elenco "Chiamate perse" è possibile servirsi delle funzioni standard del diario delle chiamate, vedi *10.7.2 Funzioni nell'ambito del diario delle chiamate*, pagina 95.

Chiudendo l'elenco delle chiamate 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.

[Diario chiamate](#)[Richiamata](#)[Informazioni relative alle chiamate](#)[Stato delle chiamate](#)[Funzioni nell'ambito del diario delle chiamate](#)[Elenco chiamate](#)[Elenco riselezione](#)[Richieste richiamata proprie](#)[Conversazioni registrate](#)[I miei messaggi vocali](#)[Messaggi vocali di gruppo](#)[Configurazione diario delle chiamate](#)

10.7.7 RICHIESTE RICHIAMATA PROPRIE

Mediante questa funzione è possibile depositare una richiesta di essere richiamato presso un altro utente. Tali richieste vengono memorizzate nell'elenco "Richieste richiamata proprie" nel diario delle chiamate.

Numero / URI	Nome	Data / Ora	Stato	Richiam...	Chiama	Connesso a	Durata chiamata	Riprodotta da
+492314777...	Petit, Marc	mercoledì 24 maggio ...	Libero. Ritentare?					

Nell'ambito dell'elenco "Richieste richiamata proprie" è possibile servirsi delle funzioni standard del diario delle chiamate, vedi [10.7.2 Funzioni nell'ambito del diario delle chiamate](#), pagina 95.

Richieste di richiamata depositate da altri utenti vengono invece memorizzate nell'elenco delle chiamate o alla voce "Chiamate perse". Per ulteriori indicazioni sulle richieste di richiamata consultare il, vedi [10.17 Richiamata](#), pagina 126.

[Diario chiamate](#)

[Richiamata](#)

[Informazioni relative alle chiamate](#)

[Funzioni nell'ambito del diario delle chiamate](#)

[Elenco chiamate](#)

[Elenco riselezione](#)

[Chiamate perse](#)

[Conversazioni registrate](#)

[I miei messaggi vocali](#)

[Messaggi vocali di gruppo](#)

[Configurazione diario delle chiamate](#)

10.7.8 CONVERSAZIONI REGISTRATE

Swyxt! Classic consente all'utente di registrare le conversazioni. Mediante un semplice clic con il mouse è possibile registrare la conversazione o parti di essa. Le registrazioni vengono gestite mediante un apposito elenco nel diario delle chiamate. Per ulteriori indicazioni sulla registrazione di conversazioni consultare il, vedi [10.15 Registrazione conversazione](#), pagina 122.



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.

Nell'ambito dell'elenco delle conversazioni registrate è possibile servirsi delle funzioni standard del diario delle chiamate e di altre funzioni per la gestione di registrazioni, vedi [10.7.2 Funzioni nell'ambito del diario delle chiamate](#), pagina 95.

Numero / URI	Nome	Data / Ora	Stato	Richiam...	Chiama	Connesso a	Durata chiamata	Riprodotta da
297	Jones, John	martedì 23 maggio ...					288	
297	Jones, John	martedì 23 maggio ...					288	

Sono a disposizione queste possibilità:

- visualizzare e ascoltare le registrazioni, vedi [10.7.8 Conversazioni registrate](#), pagina 99
- chiamare l'interlocutore
- inviare un'email all'interlocutore. In questo caso l'email conterrà automaticamente informazioni relative alla chiamata (ad es. data, ora, numero).

- esportare la registrazione, vedi *Così si esportano conversazioni registrate*, pagina 124
- abbinare uno squillo al numero dell'interlocutore
- copiare il numero del chiamante nella rubrica personale
- visualizzare il contatto relativo all'interlocutore o creare un contatto nuovo
- inviare un messaggio istantaneo
- eliminare singole registrazioni o l'intero elenco.

10.7.9 I MIEI MESSAGGI VOCALI

I messaggi vocali indirizzati a voi personalmente si trovano nel diario chiamate alla voce **I miei messaggi vocali**. I messaggi vocali non ancora riprodotti sono evidenziati in grassetto. Sul pulsante **Voice Box** nella barra delle funzioni viene visualizzato il numero di messaggi vocali non ancora riprodotti.

Diario chiamate

Numero / URI	Nome	Data / Ora	Stato	Richiam...	Chiama	Connesso a	Durata chiamata	Riprodotta da
288	Dupont, Marie	venerdì 26 maggio ...			288, Du...	Dupont, Marie	00:59	
288	Dupont, Marie	venerdì 26 maggio ...			288, Du...	Dupont, Marie	00:11	
297	Jones, John	lunedì 22 maggio ...			288, D...	Dupont, Marie	00:56	
297	Jones, John	martedì 16 maggio ...			288, Du...	Dupont, Marie	00:46	
297	Jones, John	martedì 16 maggi...			288, D...	Dupont, Marie	00:11	
297	Jones, John	martedì 16 maggio ...			288, Du...	Dupont, Marie	00:10	
297	Jones, John	martedì 16 maggi...			288, D...	Dupont, Marie	00:11	
297	Jones, John	martedì 16 maggio ...			288, Du...	Dupont, Marie	00:10	

Nell'ambito dell'elenco **I miei messaggi vocali** è possibile servirsi delle funzioni standard del diario delle chiamate, vedi *10.7.2 Funzioni nell'ambito del diario delle chiamate*, pagina 95.



La funzione **Cancella elenco** elimina **tutte** le voci dell'elenco, compresi i messaggi vocali non ancora riprodotti. Per evitare di cancellare accidentalmente un messaggio vocale, fare clic su una voce da cancellare nell'elenco e

poi su  oppure fare clic con il tasto destro del mouse su una voce e selezionare **Elimina voce** dal menu contestuale.



Se configurato in modo appropriato, è possibile trovare i messaggi vocali anche nella posta in arrivo dell'applicazione di e-mail, vedere *Così si configura la Voice Box standard*, pagina 79, passo (7).

[Registrazione conversazione](#)

[Diario chiamate](#)

[Informazioni relative alle chiamate](#)

[Funzioni nell'ambito del diario delle chiamate](#)

[Elenco chiamate](#)

[Elenco rielezione](#)

[Chiamate perse](#)

[Richieste richiamata proprie](#)

[Messaggi vocali di gruppo](#)

[Configurazione diario delle chiamate](#)

10.7.10 MESSAGGI VOCALI DI GRUPPO

Come per i singoli utenti, i chiamanti possono lasciare messaggi vocali ai gruppi in Swyxt! Classic. I messaggi vocali dei gruppi a cui si appartiene si trovano nel diario chiamate **Messaggi vocali di gruppo**. I messaggi vocali non ancora riprodotti sono evidenziati in grassetto.

Nell'ambito dell'elenco **Messaggi vocali di gruppo** è possibile servirsi delle funzioni standard del diario delle chiamate, vedi *10.7.2 Funzioni nell'ambito del diario delle chiamate*, pagina 95.

La colonna **Riprodotta da** visualizza il nome del membro del gruppo che ha riprodotto per primo il messaggio vocale.



La funzione **Cancella elenco** elimina **tutte** le voci dell'elenco, compresi i messaggi vocali non ancora riprodotti. Per evitare di cancellare accidentalmente un messaggio vocale, fare clic su una voce da cancellare nell'elenco e

poi su  oppure fare clic con il tasto destro del mouse su una voce e selezionare **Elimina voce** dal menu contestuale.

Registrazione conversazione

Diario chiamate

Informazioni relative alle chiamate

Funzioni nell'ambito del diario delle chiamate

Elenco chiamate

Elenco riselezione

Chiamate perse

Richieste richiamata proprie

I miei messaggi vocali

Configurazione diario delle chiamate

10.7.11 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 le chiamate" e "Chiamate 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 con il tasto destro del mouse sul tasto "Diario delle chiamate".
Appare il menu contestuale.
- 2 Cliccare su „Proprietà“.
Appare la finestra „Proprietà di...“.

- 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".

Mediante questo dialogo è possibile definire ulteriori opzioni per la riselezione e la Voice Box. Vedi *Così si stabiliscono le proprietà della procedura di riselezione*, pagina 104.

10.8 RISELEZIONE

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

E' possibile:

- selezionare il numero direttamente tramite la superficie Swyxt! Classic: a questo scopo sulla superficie è disponibile un tasto per la riselezione,
- accedere all'elenco riselezione: Attraverso questo elenco è possibile riselezionare numeri e accedere ad altre funzioni, vedi *10.7.5 Elenco riselezione*, pagina 97.
- aprire la jump list: Tramite la jump list è possibile riselezionare uno degli ultimi numeri chiamati, vedi *C.1.3 Informazioni sulle chiamate nella jump list di Swyxt! Classic*, pagina 250,
- attivare la riselezione automatica: La riselezione automatica del numero desiderato va avanti fino a trovare la linea libera, oppure finché la riselezione non verrà interrotta.

Cliccando sul tasto riselezione viene nuovamente selezionato l'ultimo numero chiamato (impostazione standard) oppure il numero viene prima visualizzato nel campo per la digitazione e selezionato solo dopo aver cliccato sul tasto diffusore o linea.

La procedura dipende dal fatto se nella configurazione dell'elenco riselezione è attivata o disattivata l'opzione "Seleziona immediatamente", vedi *10.8.3 Configurazione procedura di riselezione*, pagina 104.

Se il tasto riselezione è configurato in modo da usare sempre la riselezione automatica (opzione "Usare sempre la riselezione automatica"), cliccando sul tasto sia avvia automaticamente la riselezione dell'ultimo numero chiamato. Questa opzione per default è disattivata. Questa funzione può essere attivata nelle proprietà dell'elenco riselezione. Vedi *10.8.3 Configurazione procedura di riselezione*, pagina 104.

Cliccando sul tasto riselezione con il tasto destro del mouse, nel menu contestuale verranno elencati i numeri finora selezionati e, se disponibili, i nomi. Cliccare su una voce per richiamare l'utente corrispondente. Se al momento della configurazione del tasto riselezione l'opzione "Selezione immediata" è stata disattivata, la selezione deve essere confermata cliccando sul tasto diffusore o linea.

Così si stabiliscono le proprietà della procedura di riselezione

Così si avvia la riselezione automatica

Così si termina la riselezione automatica

10.8.1 MENU CONTESTUALE DEL TASTO RISELEZIONE

Cliccando sul tasto riselezione con il tasto destro del mouse, appare il menu contestuale.

Comando	Spiegazione
<Numeri finora selezionati>	Tutti i numeri selezionati finora. Il numero delle voci dipende dalla lunghezza dell'elenco riselezione configurato. Non vengono riportate voci doppie. In dipendenza dal modo scelto, il numero viene selezionato immediatamente oppure premendo sul tasto linea dopo averlo scelto.
Elenco riselezione...	Questa voce apre l'elenco di riselezione nel diario delle chiamate. In essa sono evidenziati gli ultimi numeri chiamati.
Riselezione automatica...	Un numero viene riselezionato ripetutamente. Selezionando questa voce di menù è possibile evidenziare un numero dell'elenco riselezione e impostare la frequenza della ripetizione delle selezioni. La riselezione automatica del numero desiderato va avanti fino a trovare la linea libera, oppure finché la riselezione non verrà interrotta.
Interrompere la riselezione	Interrompe la riselezione automatica avviata in precedenza.
Guida	Per aprire la guida in rete.

Comando	Spiegazione
Proprietà	Configurazione del tasto riselezione, vedi <i>10.8.3 Configurazione procedura di riselezione</i> , pagina 104.
Cliccare sul tasto "Riselezione"	In dipendenza dal modo scelto, il numero viene selezionato immediatamente oppure premendo sul tasto linea dopo averlo scelto. Vedi anche <i>10.8.3 Configurazione procedura di riselezione</i> , pagina 104. Se al momento della configurazione del tasto riselezione l'opzione "Selezione immediata" è stata disattivata, la selezione deve essere confermata cliccando sul tasto diffusore o linea.

Così si stabiliscono le proprietà della procedura di riselezione

Così si avvia la riselezione automatica

Così si termina la riselezione automatica

Così si avvia la riselezione dell'ultimo numero chiamato

- 1 Cliccare sul tasto riselezione sulla superficie di Swyxt! Classic. L'ultimo numero chiamato verrà riselezionato (impostazione standard).
Se al momento della configurazione del tasto riselezione l'opzione "Selezione immediata" è stata disattivata, la selezione deve essere confermata cliccando sul tasto diffusore o linea.

Così si stabiliscono le proprietà della procedura di riselezione

Così si avvia la riselezione automatica

Così si termina la riselezione automatica

Così si avvia la riselezione di un numero specifico.

Sono a disposizione più opzioni:

- 1 Cliccare con il tasto destro del mouse sul tasto riselezione sulla superficie di Swyxt! Classic. Nel menù contestuale vengono evidenziati gli ultimi numeri chiamati e le opzioni.

- 2 Cliccare sul numero desiderato. Il numero viene selezionato immediatamente (con impostazione standard).
Se al momento della configurazione del tasto riselezione l'opzione "Selezione immediata" è stata disattivata, la selezione deve essere confermata cliccando sul tasto diffusore o linea.

10.8.2 RISELEZIONE AUTOMATICA

La funzione riselezione automatica consente di riselezionare un determinato numero fino a trovarlo libero. La pausa tra i vari tentativi di riselezione può essere liberamente definita. Attivata la riselezione automatica, il tasto riselezione apparirà animato. Durante la selezione, il numero è visualizzato nel campo per la digitazione e lo stato della linea cambia. Non è generato invece il classico segnale di selezione. Nel momento in cui il collegamento è instaurato si sentirà anche il segnale acustico.

La riselezione automatica si appoggia sempre alla linea usata per l'ultima chiamata effettuata. Se l'utente conduce una conversazione telefonica durante la riselezione automatica questa viene interrotta per la durata della conversazione per continuare poi automaticamente. La riselezione automatica viene interrotta anche quando si risponde alla chiamata del numero oggetto della riselezione automatica.

Avviando la riselezione automatica con un numero diverso prima che venga instaurato il collegamento con il numero precedentemente impostato, questo verrà cancellato in quanto la riselezione automatica può essere applicata soltanto ad un determinato numero.

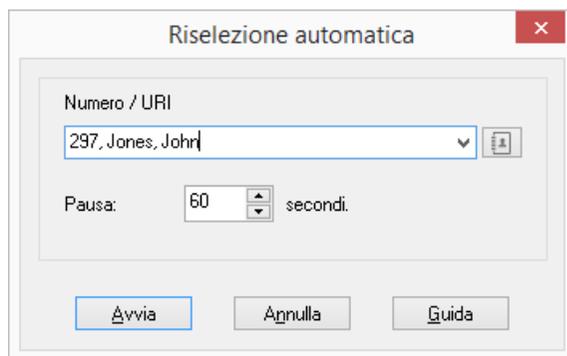
La procedura di riselezione automatica può essere interrotta in qualsiasi momento.

Così si avvia la riselezione automatica

Sono a disposizione più opzioni:

- 1 Nel menu cliccare su "Funzioni | Riselezione automatica...".
oppure
- 1 Cliccare con il tasto destro del mouse sul tasto riselezione. Appare il menu contestuale.

- 2 Cliccare su "Riselezione automatica...".
In ogni caso appare la finestra "Riselezione automatica":



- 3 Inserire il numero per il quale si desidera impostare la riselezione automatica.
- 4 Inserire la pausa indicata in secondi tra i tentativi di riselezione.
- 5 Cliccare su "Avvia".

Il numero impostato verrà ora riselezionato fino a trovarlo libero, finché la procedura di riselezione automatica non verrà interrotta oppure il numero da selezionare non verrà sostituito. Selezionando, l'icona nella system tray cambia e si sente il suono di selezione.



Con una procedura di riselezione automatica in corso, lo stato del tasto linea cambierà da "Libero" a "Selezione" quando Swyxt! Classic sta selezionando il numero desiderato.

Se il tasto riselezione è configurato in modo da usare sempre la riselezione automatica (opzione "Usare sempre la riselezione automatica"), cliccando sul tasto sia avvia automaticamente la riselezione dell'ultimo numero chiamato. Questa opzione per default è disattivata. Questa funzione può essere attivata nelle proprietà dell'elenco riselezione.

Vedi anche *10.8.3 Configurazione procedura di riselezione*, pagina 104.

Così si termina la riselezione automatica

Sono a disposizione più opzioni:

- 1 Cliccare sul tasto riselezione.
Oppure
- 1 Cliccare con il tasto destro del mouse sul tasto riselezione.
Appare il menu contestuale.
- 2 Cliccare su "Interrompere la riselezione".
Oppure
- 1 Nel menu cliccare su "Funzioni | Interrompere la riselezione".
Oppure
- 1 Cliccare con il tasto destro del mouse sulla superficie di Swyxt! Classic.
Appare il menu contestuale.
- 2 Cliccare su "Funzioni | Interrompere la riselezione".
La procedura di riselezione automatica verrà interrotta.

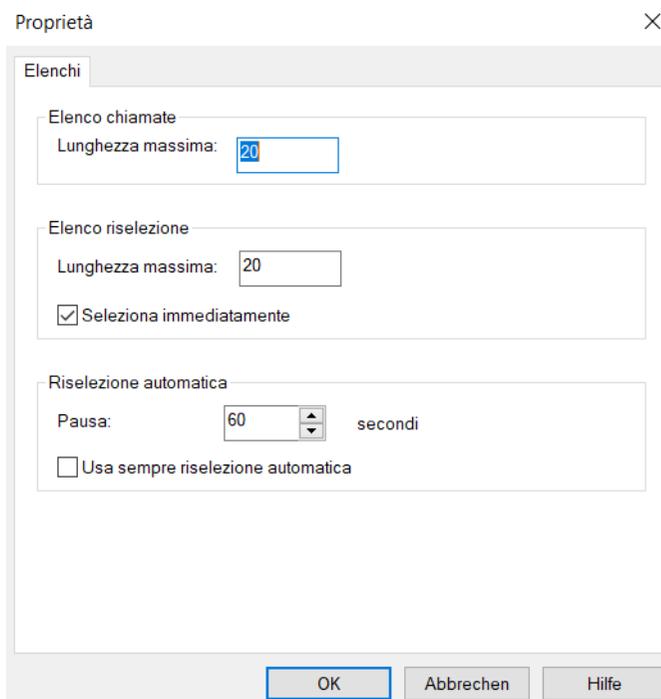
10.8.3 CONFIGURAZIONE PROCEDURA DI RISELEZIONE

Queste sono le opzioni che possono essere configurate per la riselezione:

- determinare la lunghezza dell'elenco riselezione;
- stabilire se l'ultimo numero chiamato dovrà essere selezionato immediatamente cliccando sul tasto riselezione o se il numero debba prima essere confermato cliccando sul tasto diffusore o linea.
- Il tasto riselezione può essere impostato per usare sempre la procedura di riselezione semplice o quella automatica.

Così si stabiliscono le proprietà della procedura di riselezione

- 1 Cliccare con il tasto destro del mouse sul tasto riselezione.
Appare il menu contestuale.
- 2 Cliccare su „Proprietà“.
Appare la finestra „Proprietà di...“.
- 3 Nel campo "Lunghezza massima" del riquadro "Elenco riselezione", inserire il numero massimo di voci che l'elenco riselezione dovrà contenere.



- 4 Attivare l'opzione "Seleziona immediatamente" se il numero selezionato o l'utente vanno chiamati immediatamente (impostazione standard).
Se questa opzione rimane disattivata, il numero scelto può essere modificato prima della selezione vera e propria. Cliccando ripetutamente sul tasto riselezione è possibile scorrere l'elenco riselezione.
- 5 Se si desidera avviare la riselezione dell'ultimo numero chiamato direttamente mediante l'azionamento del tasto riselezione, attivare l'opzione "Usa sempre riselezione automatica" nel riquadro "Riselezione automatica".
Ad opzione disattivata, la riselezione automatica dell'ultimo numero chiamato, azionando il tasto riselezione, verrà avviata una volta soltanto.
- 6 Cliccare "OK" per chiudere la finestra.

Configurazione procedura di riselezione

10.9 TASTO NOME E SEGNALAZIONE DELLO STATO

I numeri di utenti chiamati frequentemente possono essere abbinati a un tasto nome. I tasti così configurati, consentono la selezione più rapida e comoda. 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 dello stato

Segnalazione di chiamata e prendere chiamate in sostituzione

Menu contestuale del tasto nome

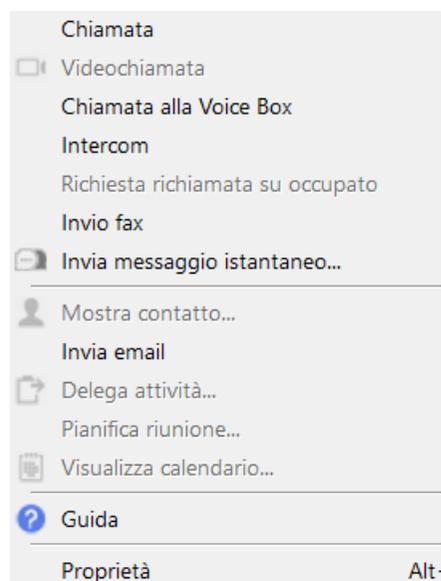
Configurazione dei tasti nome

10.9.1 MENU CONTESTUALE DEL TASTO NOME

Alcuni punti del menù contestuale sono opzionali e dipendono dallo stato attuale dell'utente, se il tasto nome è collegato a un contatto di una fonte esterna (ad es. Microsoft Outlook) e se è installata una webcam.

Così si visualizza il menù contestuale dei tasti nome

- 1 Cliccare con il tasto destro del mouse sul tasto nome.
Il menù contestuale del tasto nome appare.



Numero di telefono standard

Dal menù contestuale possono essere chiamati diversi numeri. Il numero di telefono standard viene chiamato cliccando sul tasto nome o sul nome nel menù contestuale.

Il numero di telefono standard viene indicato nel campo "Numero di telefono/URI" all'atto della configurazione del tasto nome, vedi [10.9.2 Configurazione dei tasti nome](#), pagina 108.

Comando	Spiegazione
Configurazione tasto nome <n>.	L'opzione viene visualizzata se il tasto nome non è occupato.

Comando	Spiegazione
Effettuare una chiamata	Il numero di telefono standard per il relativo tasto nome è memorizzato sotto "Chiamata Nome (Stato)". Sotto "Stato" viene visualizzato lo stato attuale dell'utente (ades. se è raggiungibile o assente) Se indicato sotto "Chiamata Numero di telefono (Tipologia numero di telefono)", è possibile cliccare anche su un numero di telefono alternativo. Per "Tipologia numero di telefono" si intende la categoria del numero (ades. "Tel. ufficio"). A seconda del tipo di configurazione del tasto nome, il numero <ul style="list-style-type: none"> ● verrà selezionato immediatamente oppure ● riportato nel campo per la digitazione.
Effettuare una videochiamata con Nome	L'opzione si attiva se è installata una webcam. Mediante questa opzione è possibile effettuare una videochiamata con il contatto abbinato al tasto nome.
Invia messaggio vocale	E' possibile inviare un messaggio vocale a un utente. Mediante questa opzione si accede alla Voice Box dell'utente chiamato anche se questo è connesso e non ha configurato una procedura di deviazione. E' possibile lasciare un messaggio vocale che viene inviato come tale. La chiamata non viene segnalata all'utente.
Intercomunicazione	Il collegamento per la funzione intercomunicazione viene instaurato immediatamente. Il chiamante può parlare immediatamente. Vedi anche 10.19 Intercomunicazione , pagina 130.
Prendi chiamata/ Prendi in sostituzione	La chiamata in arrivo può essere presa al posto del destinatario. 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.

Comando	Spiegazione
Richiesta richiamata	La richiesta di richiamata viene memorizzata nel diario delle chiamate dell'utente chiamato. Nel proprio diario delle chiamate appare la nota "Richiamata richiesta". La linea è nuovamente libera (inattiva). Possibile solo all'interno. Vedi anche <i>10.17 Richiamata</i> , pagina 126.
Invia fax	Attraverso "Invio fax Nome" oppure, se disponibile, "Invio fax Numero fax (Tipologia numero fax)" si apre lo SwyxFax Client. Sia apre la finestra per l'invio di fax brevi. Il numero di fax viene riportato nell'apposito campo. Vedere anche help.enreach.com/cpe/latest/version/FaxClient/Swyx/it-IT/index.html#context/help/send_fax_\$.
Inviare messaggi istantanei	Con questa opzione si avvia Swyx Messenger. Per messaggi istantanei si intendono brevi testi che possono essere digitati direttamente nel campo dello Swyx Messenger. Dopo l'invio presso il destinatario si apre automaticamente lo Swyx Messenger e il messaggio viene visualizzato.
Visualizza un contatto, informazioni per	Qui si vede se un contatto abbinato a un tasto nome può essere abbinato a un utente Exchange o a un utente Lotus/IBM/HCL Notes, a uno dei propri contatti o se non è possibile un abbinamento. La voce di menù cambia in dipendenza dell'abbinamento: <ul style="list-style-type: none"> ● Informazioni relative a un utente Exchange (è stato rinvenuto un utente Outlook-Exchange) ● Mostra contatto Nome del contatto (è stato rinvenuto un contatto Outlook o Lotus/IBM/HCL Notes) ● Mostrare contatto (nessun abbinamento), vedi <i>14.2.13 Identificazione del contatto Outlook mediante il tasto nome</i>, pagina 180 o <i>15.8.4 Identificazione del contatto Lotus/IBM/HCL Notes mediante il tasto nome</i>, pagina 188.

Comando	Spiegazione
Inviare e-mail	E' possibile inviare un'e-mail al proprio interlocutore servendosi del tasto nome. Ricorrendo a questa opzione viene attivata l'applicazione per la posta elettronica. Questa deve essere in grado di abbinare un indirizzo e-mail al nome dell'interlocutore. Se disponibile si può cliccare anche su un indirizzo email alternativo. L'indirizzo email viene riportato nell'apposito campo del proprio email-client.
Visualizzazione del calendario (o informazioni relative alla disponibilità)	Mediante questa opzione è possibile aprire l'agenda dell'utente abbinato al tasto nome. Inoltre vengono visualizzate direttamente le informazioni relative a presenza e disponibilità memorizzate nell'agenda. Vedi <i>14.2.10 Calendario Outlook sul tasto nome</i> , pagina 179 o <i>15.8.1 Agenda sul tasto nome</i> , pagina 187.
Richiesta di appuntamento	Mediante questa opzione è possibile chiedere un appuntamento. Come interlocutore figura l'utente abbinato al tasto nome. Vedi <i>14.2.11 Pianificazione appuntamento mediante il tasto nome</i> , pagina 179 o <i>15.8.2 Pianificazione appuntamento mediante il tasto nome</i> , pagina 187.
Delega attività	Mediante questa opzione è possibile depositare la richiesta di eseguire una determinata attività.. Come indirizzato figura l'utente abbinato al tasto nome. Vedi <i>14.2.12 Richiesta di esecuzione di un'attività mediante il tasto nome</i> , pagina 180 o <i>15.8.3 Richiesta di esecuzione di un'attività mediante il tasto nome</i> , pagina 188.
Guida	Per aprire la guida in rete.
Proprietà	Configurazione tasto nome, vedi <i>10.9.2 Configurazione dei tasti nome</i> , pagina 108.

Comando	Spiegazione
Cliccare su Tasto nome	<p>A seconda del tipo di configurazione del tasto nome, il numero</p> <ul style="list-style-type: none"> ● verrà selezionato immediatamente oppure ● riportato nel campo per la digitazione. <p>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.</p>

Configurazione del menù contestuale dei tasti nome

Una particolare funzione supplementare consente di creare voci proprie nel menù contestuale dei tasti nome. Ciò consente il collegamento di applicazioni esterne con Swyxt! Classic. Queste applicazioni possono poi essere ad esempio avviate con parametri del relativo tasto nome, della chiamata attuale o di quella più recente. Tenere presente che a questo proposito è necessario modificare la registrazione di Windows.

Segnalazione di chiamata e prendere chiamate in sostituzione

Configurazione dei tasti nome

10.9.2 CONFIGURAZIONE DEI TASTI NOME

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

- Numero dei 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 configura un tasto nome per la funzione intervento

Così si sposta/copia un tasto nome

Contatti collegati

A un tasto nome possono essere abbinati i dati di contatto ricavati da un'applicazione collegata (ad es. Swyx VisualContacts, Microsoft Outlook, Lotus/IBM/HCL Notes). I dati del contatto di questo tasto nome vengono richiamati dall'applicazione sempre ex novo, ogni qual volta si apre il menù contestuale o la scheda contatto, vedi **10.9.1 Menu contestuale del tasto nome**, pagina 105 e **Scheda contatto**, pagina 33.

Per informazioni sulla configurazione delle applicazioni, consultare i relativi capitoli:

16 VisualContacts e DATEV, pagina 190

14 Microsoft Outlook – Telefonare con Swyxt! Classic, pagina 171

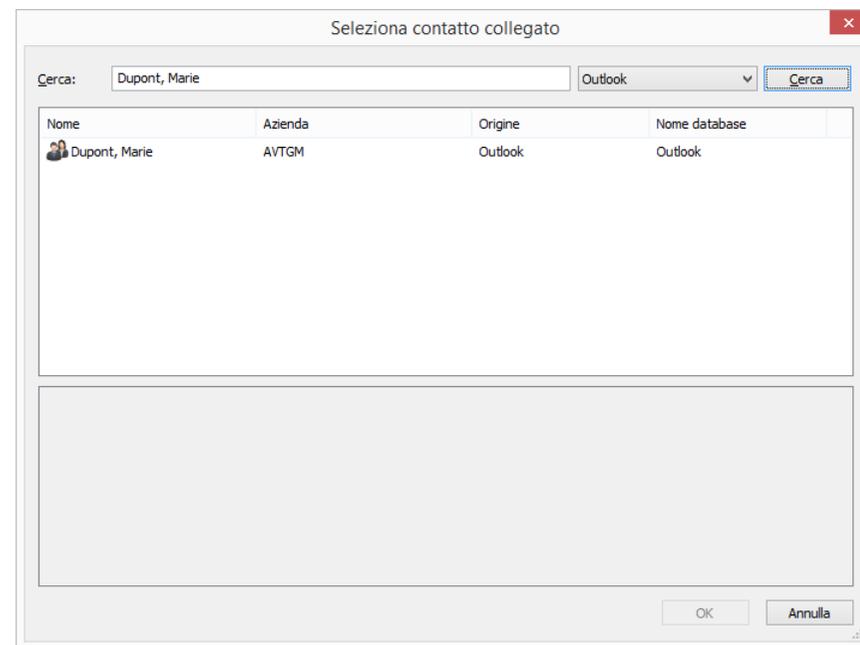
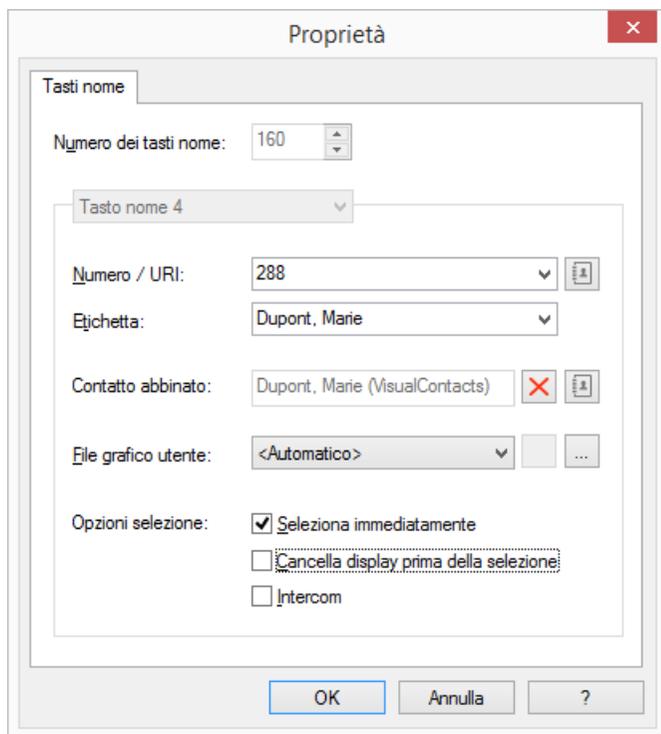
15 Lotus/IBM/HCL Notes – Telefonare con Swyxt! Classic, pagina 183



Il nome del contatto (campo "Intestazione") e il numero di telefono standard (campo "Numero telefono/URI") non vengono considerati nell'azione di richiamo (aggiornamento di informazioni ampliate relative al contatto) e possono eventualmente essere modificati solo dall'utente.

Così si stabiliscono le proprietà di un tasto nome

- 1 Cliccare con il tasto destro del mouse sul tasto nome. Appare il menu contestuale.
- 2 Cliccare su „Proprietà“. 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 Swyxt! Classic.

- 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 "Cerca" indicare il termine per la ricerca. (E' possibile digitare sequenze di caratteri per cercare persone o aziende)
- Cliccare sul tasto "Cerca". 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. Il contenuto del file verrà raffigurato 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! Classic 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! Classic 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.



Una grafica può però essere importata soltanto se la superficie scelta contempla questa opzione per il tasto in questione.

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 Swyxt! Classic 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, vedi **10.19 Intercomunicazione**, pagina 130.
- 10** Cliccare su "OK".
Il tasto nome è occupato.



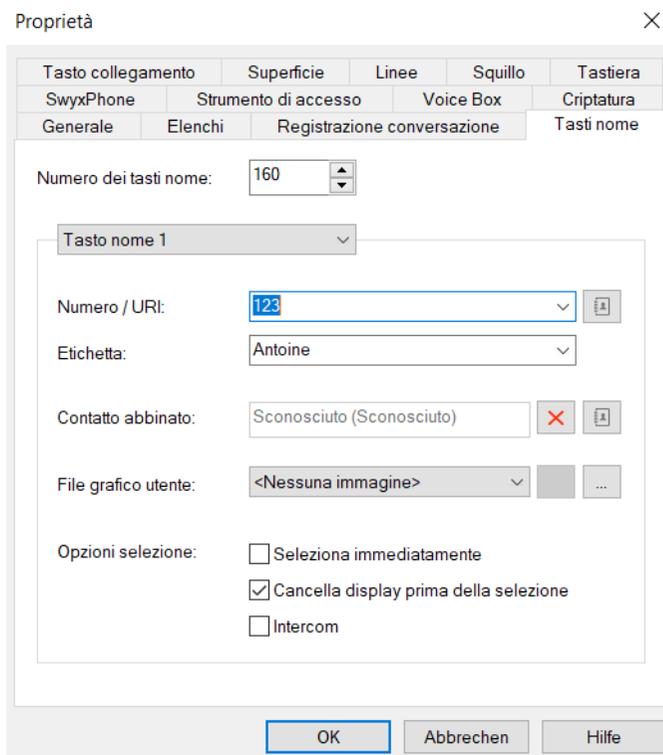
Avendo abbinato un contatto al tasto nome, i relativi dati vengono abbinati anche al menù contestuale e alla scheda contatto del tasto nome.

Così si configura un tasto nome per la funzione intervento

Così si sposta/copia un tasto nome

Così il tasto nome viene configurato attraverso il profilo utente

- 1** Nel menu "Impostazioni" cliccare sull'opzione "Profilo utente" e selezionare la scheda "Tasti nome":



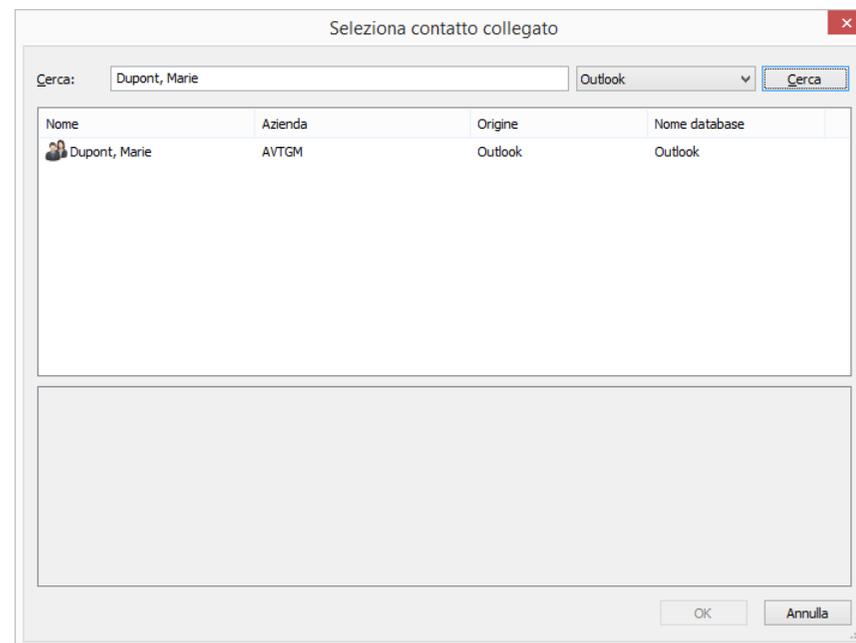
- 2 Nel primo campo si stabilisce il numero massimo dei tasti nome visualizzati.
- 3 Nel menu a discesa "Tasto nome" scegliere il tasto da configurare.
- 4 Nel campo "Numero telefono/URI" immettere il numero di telefono che viene selezionato cliccando sul tasto nome, (numeri validi sono ad es. sequenze di cifre o SIP-URI) oppure

Cliccare su  a destra accanto al campo "Numero/URI" per accedere alle rubriche di SwyxIt! Classic.

- 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".

- 5 Nel campo "Etichetta" inserire il testo per la descrizione del tasto nome.
- 6 Volendo abbinare un contatto collegato a un tasto nome, cliccare su  a destra accanto al campo "Contatto abbinato". Si apre la finestra "Seleziona contatto collegato":



- Nell'elenco selezionare l'applicazione desiderata (fonte dati) oppure lasciare l'impostazione su "Tutte le fonti".
- Nel campo "Cerca" indicare il termine per la ricerca. (E' possibile digitare sequenze di caratteri per cercare persone o aziende)
- Cliccare sul tasto "Cerca".
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.
- 7** Scegliere un'immagine (se la superficie lo prevede). 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.
- 8** 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 *10.9 Tasto nome e segnalazione dello stato*, pagina 105.



Sulla superficie vengono visualizzati soltanto i tasti stabiliti in base alla definizione della superficie (ad es. tasti 1-5 e tasto 7).

Tasti nome e collegamenti possono essere esportati e importati.

Vedi anche *10.12 Esportare tasti collegamento e tasti nome*, pagina 117.

Numeri supplementari possono essere abbinati a tasti nome. Vedi anche *10.10 Uso di segnali DTMF come numeri di selezione supplementare*, pagina 114.

10.9.3 SEGNALAZIONE DELLO 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 *5.10 Come usare le informazioni sullo stato ampliate (Rich Presence)?*, pagina 45.
- 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 45).

Icona	Stato	Spiegazione
	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 46). ● 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 <i>12.2 Swyxt! Classic - Impostazione locale</i>, pagina 158.</p>
	Silenzio	<p>Impostando lo stato su "Silenzio" si segnala agli altri utenti che attualmente si desidera non essere disturbati. Se nonostante qualcuno tenta di chiamare non squillerà né lo Swyxt! Classic 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 46.</p>
	Conversazione in corso	<p>Questo stato viene segnalato non appena si risponde alla chiamata.</p>
	Disconnesso	<p>Impostando lo stato "Disconnesso" al potenziale interlocutore viene segnalato che si attualmente non si è connessi allo Swyxt! Classic (<i>Così si imposta il proprio stato su "Disconnesso"</i>, pagina 46).</p>
-	Inserisci testo sullo stato	<p>Questa opzione consente di immettere un testo a libera scelta come informazione supplementare a potenziali interlocutori. La lunghezza del testo è limitata a 252 battute e viene visualizzato sulla scheda contatto del tasto nome. Il testo viene visualizzato anche dopo aver spento il proprio PC (<i>Così si inserisce il testo relativo allo stato</i>, pagina 47).</p>

Icona	Stato	Spiegazione
-	Inserisci immagine personale	<p>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 47).</p>

Informazioni sullo stato ampliate nella rubrica

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

10.9.4 SINCRONIZZAZIONE DELLO STATO CON MICROSOFT TEAMS

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



Questa funzione deve essere configurata dall'amministratore.



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

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

In MS Teams (impostato dall'utente)	In MS Teams (automatico, secondo l'attività)	Stato conseguente di SwyxWare
	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	

10.9.5 SPOSTARE/COPIARE TASTI NOME

Tasti nome possono essere spostati e copiati nell'ambito della sezione dei tasti nome semplicemente per drag & drop. Questa modalità consente di riordinare in maniera semplice i tasti nome configurati. Il tasto nome (e il relativo numero ad es. 3) non viene solo spostato; abbinamento e impostazioni vengono assegnati a un altro tasto nome (ad es. 6).



E' da tenere presente che una eventuale configurazione del tasto (in questo caso 6) viene sovrascritta.

Così si stabiliscono le proprietà di un tasto nome

Così si configura un tasto nome per la funzione intervento

Così il tasto nome viene configurato attraverso il profilo utente

Così si sposta/copia un tasto nome

- 1 Per spostare un tasto nome è sufficiente trascinarlo su una determinata posizione nell'ambito della sezione dei tasti nome mediante la funzione drag & drop.
Fate attenzione ai consigli visualizzati che indicano se la posizione scelta per il tasto è valida.
- 2 Confermare la procedura premendo "OK" nel seguente dialogo.
Per copiare un tasto nome seguire la procedura usata per lo spostamento. Nella fase di trascinamento per drag & drop va però tenuto premuto il tasto ctrl.

10.10 USO DI SEGNALI DTMF COME NUMERI DI SELEZIONE SUPPLEMENTARE

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. Numeri supplementari possono essere abbinati a tasti nome.

Sintassi

Numeri supplementari vengono separati dal numero telefonico da una "x". Usando una virgola è possibile stabilire una pausa di due secondi. Per pause più lunghe è sufficiente digitare più virgole in successione.

Esempio:

1234x567,,89

Mediante questa sequenza di cifre si seleziona il numero "1234". Una volta accettata la chiamata, le cifre "567" vengono immediatamente trasmesse via segnali DTMF. Dopo una pausa di quattro secondi viene trasmesso il numero "89".

10.11 TASTI COLLEGAMENTO - ACCEDERE A UN'APPLICAZIONE O A INTERNET MEDIANTE SWYXIT! CLASSIC

Con i tasti collegamento è possibile creare dei link con programmi o pagine web usati frequentemente. Cliccando sul relativo tasto è ad es. possibile avviare un motore di ricerca oppure aprire una banca dati di clienti.

La destinazione di un tasto collegamento esistente può essere modificata in modo semplice. Sulla superficie standard solo il logo Swyx è riportato come tasto collegamento. Altri tasti collegamento possono essere configurati mediante lo Skin Editor. Vedi anche *18 Utilizzo delle superfici*, pagina 204.

Menu contestuale del tasto collegamento

Così si abbinano un programma o un indirizzo web ad un tasto collegamento.

Così si configurano i tasti collegamento

Menu contestuale del tasto collegamento

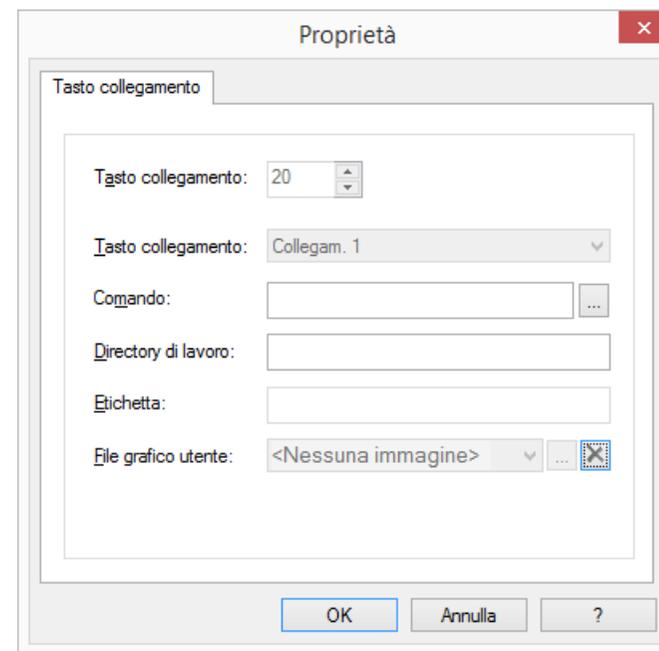
Cliccando sul tasto collegamento con il tasto destro del mouse, appare il menu contestuale.

Comando	Spiegazione
Guida	Per aprire la guida in rete.
Proprietà	Abbinare un programma o un indirizzo web a un tasto collegamento.

Così si abbinano un programma o un indirizzo web ad un tasto collegamento.

- 1 Cliccare con il tasto destro del mouse sul tasto collegamento. Appare il menu contestuale.

- 2 Cliccare su „Proprietà”. Appare la finestra „Proprietà di...”.



- 3 Nel campo "Comando" inserire nome e percorso del programma da eseguire oppure l'indirizzo web.

Esempio:

- www.swyx.com
- Outlook:
Cartelle pubbliche/Tutte le cartelle pubbliche/Collaboratori Swyx
- C:\Programmi\Microsoft Office\Office\winword.exe

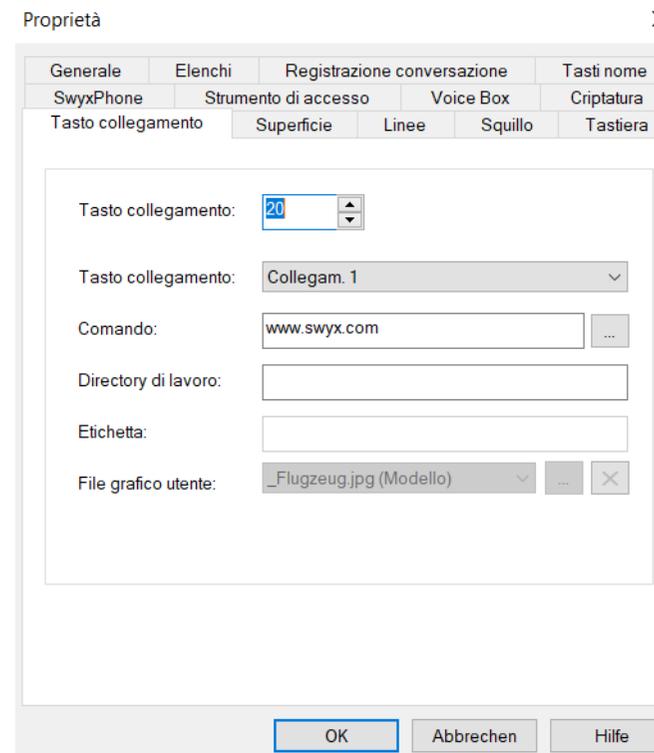
Cliccare su , per la ricerca di file appropriati.

- 4 Nel campo "Directory di lavoro" inserire opionalmente il percorso della relativa directory. In certi casi, per eseguire determinati programmi, sono necessari dei file memorizzati in archivi diversi. Se questo è il caso, qui è possibile indicare il percorso per individuare i file ricercati.
- 5 Nel campo "Etichetta" inserire il testo da visualizzare sul tasto.

- 6 Nel campo "File grafico utente" inserire il nome del file di un determinato file grafico. Il contenuto del file verrà raffigurato sul tasto collegamento. Questo può servire p.e. per importare il logotipo di un determinato programma o di una ditta. Cliccare su , per la ricerca di file appropriati. Una grafica può però essere importata soltanto se la superficie scelta contempla questa opzione per il tasto in questione. E' possibile usare formati del tipo BMP, GIF, JPEG, PNG e TIFF. Durante il caricamento vengono automaticamente adattate se la dimensione eccede lo spazio sul tasto collegamento.
- 7 Cliccare su "OK".
Tasti nome e collegamenti possono essere esportati e importati.
Vedi anche *10.12 Esportare tasti collegamento e tasti nome*, pagina 117.

Così si configurano i tasti collegamento

- 1 Nel menu "Impostazioni" cliccare sull'opzione "Profilo utente" e selezionare la scheda "Tasti nome".
- 2 Nel primo campo si stabilisce il numero massimo dei tasti collegamento da visualizzare.



- 3 Nel menu a discesa "Tasto collegamento" scegliere il tasto da configurare.
- 4 Successivamente inserire tutti i parametri necessari come la riga comando, la directory e l'etichettatura del tasto.

Vedi anche *Così si abbina un programma o un indirizzo web ad un tasto collegamento.*, pagina 115.



Sulla superficie vengono visualizzati soltanto i tasti stabiliti in base alla definizione della superficie (ad es. tasti 1-5 e tasto 7).

10.12 ESPORTARE TASTI COLLEGAMENTO E TASTI NOME

I numeri di interlocutori chiamati frequentemente e collegamenti a programmi usati ripetutamente possono essere importati ed esportati.



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.

Così si esportano tutti i tasti nome e collegamento

- 1 Cliccare su "File | Tasti nome/collegamento | Esporta...".
Appare la finestra "Salva con nome...".
- 2 Scegliere un archivio per salvare la configurazione dei propri tasti nome e collegamento.
- 3 Indicare un nome di file, indi confermare con "Salva".
La configurazione delle immagini dell'utente e tutti i tasti nome e collegamento configurati verranno salvati nel file indicato.

Così si importano tasti nome e collegamento



L'importazione sovrascrive tutti i tasti nome e collegamento. Se quindi il file *.key sovrascrive solo un tasto nome, l'installazione degli altri tasti viene eliminata (azzerata).

- 1 Cliccare su "File | Tasti nome/collegamento | Importa...".
- 2 Confermare l'avvertimento cliccando su "OK" oppure cliccare su "Annulla".

Appare la finestra "Apri".

- 3 Scegliere un archivio contenente il file relativo a tasti nome o collegamenti, individuabile da "*.key"
- 4 Evidenziare il file desiderato, confermare cliccando su "Apri".

I tasti nome e collegamento salvati nel file scelto verranno importati. L'abbinamento dei tasti segue la descrizione dei tasti (ad es. "Tasto nome 1" verrà abbinato al tasto nome 1). Il numero dei tasti visualizzati sulla superficie del proprio Swyxt! Classic non verrà modificato dalla procedura di importazione. Collegamenti abbinati vengono importati, indipendentemente dal fatto se le relative applicazioni sono collegate con Swyxt! Classic.

10.13 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 di chiamata" con il numero ed il nome del chiamante e del destinatario della chiamata. Vedi anche *10.13.1 Configurazione della segnalazione di chiamata*, pagina 118.
- Il tasto per prendere in sostituzione le chiamate è attivo.
- 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 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 Swyxt! Handset oppure Swyxt! Headset vengono attivati, in modo da poter dialogare con il chiamante.

In questo modo è possibile prendere una chiamata in sostituzione pur essendo già impegnato in una conversazione.

- 1 Cliccare sul tasto configurato per prendere chiamate in sostituzione, oppure sul tasto nome contrassegnato da una luce verde lampeggiante sulla superficie Swyxt! Classic.

Oppure

- 1 scegliere una seconda linea (inversione di chiamata) e premere il tasto per prendere chiamate in sostituzione.

Oppure

- 1 Trascinare il tasto per prendere chiamate in sostituzione sul tasto della linea libera mediante la funzione Drag & Drop

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.



E' possibile rispondere alla chiamata anche cliccando sulla voce "Prendi chiamata/Prendi in sostituzione" nel menu contestuale del tasto nome.

Se più utenti che segnalano le chiamate in arrivo ricevono contemporaneamente una chiamata, solo uno dei nomi verrà

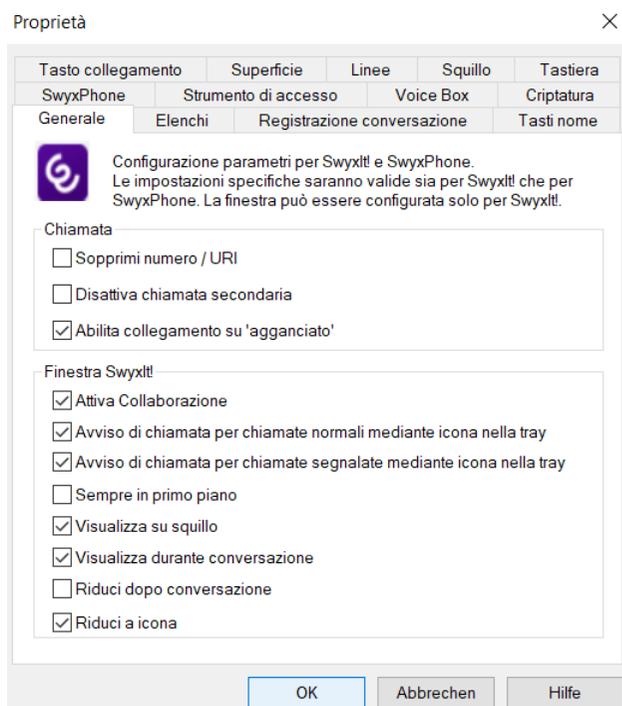
visualizzato nella barra di stato. Le altre chiamate verranno segnalate soltanto sui relativi tasti nome. Per prendere in sostituzione una di queste chiamate, premere il relativo tasto nome e sganciare il microtelefono.

10.13.1 CONFIGURAZIONE DELLA SEGNALAZIONE DI CHIAMATA

Mediante il profilo 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 „Impostazioni | Profilo utente...” nel menu. Appare la finestra „Proprietà di...”. Contiene più schede con le proprie impostazioni.
- 2 Scegliere la scheda "Generale".



- 3 Sulla scheda SwyxIt! Classic disattivare la casella relativa all'avviso di chiamata per chiamate segnalate. Chiamate dirette ad altri utenti non verranno più segnalate mediante fumetto nella barra delle applicazioni. E' disattivato anche il segnale acustico nel caso di segnalazione di chiamata.

10.14 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 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).

- Applicazione di terze parti

10.14.1 PRESUPPOSTI

I presupposti per utilizzare la funzione "Collaborazione" sono:

- l'amministratore deve consentire la collaborazione (o la condivisione di applicazioni). Vedi anche *12.1.1 Nozioni generali*, pagina 145.
- La funzione "Collaborazione" deve essere attivata nel profilo utente. Vedi anche *12.1.1 Nozioni generali*, pagina 145.
- Collaborazione con TeamViewer: Durante l'installazione di SwyxIt! Classic è stata attivata la relativa funzione. Vedi anche *19.3.2 Installazione specifica*, pagina 238.
- Collaborazione con Swyx Meeting: Durante l'installazione di SwyxIt! Classic è stata attivata la relativa funzione. Vedi anche *19.3.2 Installazione specifica*, pagina 238.
- Collaborazione con Swyx Meeting: Stai usando Chrome o Firefox come browser. Vedi anche

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

10.14.2 AVVIARE LA FUNZIONE COLLABORAZIONE

È possibile avviare una collaborazione tramite Swyxt! Classic.

Così sia avvia la collaborazione

- 1 Durante la conversazione cliccare sul tasto "Collaborazione" o scegliere la voce "Collaborazione" nel menu "Funzioni". 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.
- 3 Si avvia l'applicazione funzionale alla collaborazione selezionata. La successiva procedura dipende dall'applicazione selezionata.



La funzione di collaborazione con Swyx 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/

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

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

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

nizzatore" 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! Classic, 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.

10.14.4 DEFINIZIONE DELL'APPLICAZIONE PREDEFINITA PER LA COLLABORAZIONE

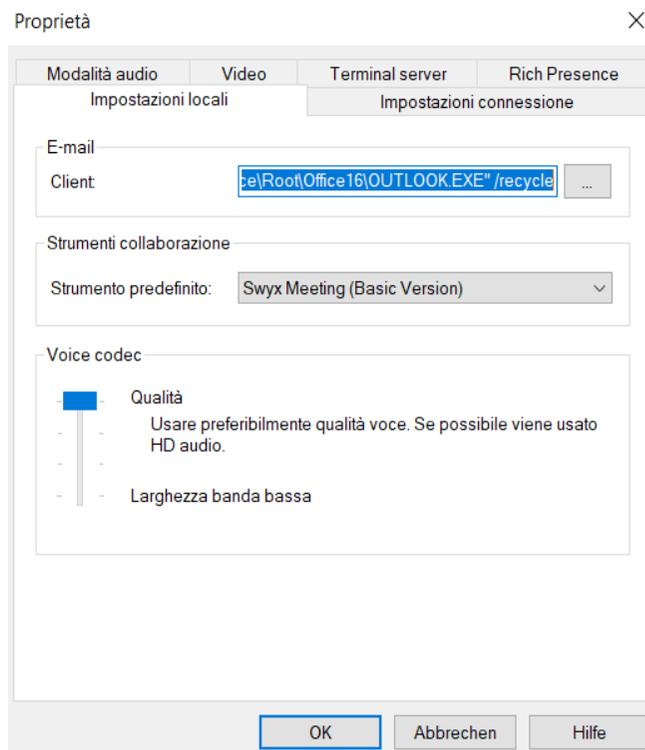
Se nell'ambito del sistema sono disponibili più plug in o applicazioni funzionali all'uso di "Collaborazione" è possibile stabilire quali di questi debbano fungere da opzioni predefinite. L'opzione predefinita viene selezionata direttamente cliccando sul tasto dedicato ad attivare la funzione "Collaborazione".

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 nel profilo utente. È 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 Selezionare l'applicazione standard da quelle disponibili per la funzione "Collaborazione".

10.14.5 COLLABORAZIONE CON SWYX MEETING

Swyx Meeting consente di visualizzare con semplicità e velocemente all'interlocutore il proprio desktop oppure determinate applicazioni durante una conversazione. All'interlocutore può anche essere lasciato il controllo del proprio mouse.

Presupposti e consigli per l'uso di Swyx Meeting

- Sistema operativo Windows 8 o superiore
- La funzione Swyx Meeting deve essere installata presso entrambi gli interlocutori.



Se non ci sono i primi due presupposti il componente Swyx Meeting non è disponibile come possibile applicazione predefinita.

- Impostazioni del firewall
Assicurarsi che il collegamento dei due interlocutori intenzionati ad appoggiarsi alla funzione "Collaborazione" non sia impedito da un firewall o un router NAT.
- Processore consigliato per Swyx Meeting
 - Core 2 Duo 1,86 GHz o superiore
- La banda di rete consigliata è di almeno 2 Mbit.



Più sono i pixel da trasmettere (ad es. accesso a uno o due desktop con relativo contenuto), più ampia deve essere la banda.



Se oltre a Swyx Meeting si intende utilizzare anche la funzione di videochiamata, la banda di rete deve essere di conseguenza ancora più ampia, vedi *Presupposti e consigli per l'uso della funzione videochiamata*, pagina 136.

Avendo impostato l'applicazione "Swyx Meeting" come predefinita, dopo aver cliccato sul tasto "Collaborazione" si apre automaticamente la finestra "Swyx Meeting".

Tasto	Spiegazione
Abilita	Avvia un nuovo collegamento con la funzione "Collaborazione". Il proprio desktop viene visualizzato sul monitor dell'interlocutore. E' possibile decidere i contenuti da visualizzare.

Tasto	Spiegazione
Condividi	Cliccando su "Condividi" si consente all'interlocutore di controllare il desktop mediante i suoi strumenti di controllo (mouse, tastiera). Il tasto è attivo solo con un collegamento attivo.
Applicazioni	Mediante "Applicazioni" si stabilisce quale monitor o quale applicazione da condividere con l'interlocutore.
Pausa	Per interrompere temporaneamente la condivisione premere il tasto pausa. Sul monitor dell'interlocutore appare il simbolo pausa.



Nell'ambito della condivisione non è possibile appoggiarsi alle funzioni di Swyx Meeting.

10.15 REGISTRAZIONE CONVERSAZIONE

Swyxt! Classic 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. Le conversazioni figurano nell'elenco delle registrazioni nel diario delle chiamate e possono essere riprodotte o eliminate, vedi *10.7.8 Conversazioni registrate*, pagina 99.

Registrazione di conversazioni

Così si registra una conversazione

10.15.1 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.

Le conversazioni registrate vengono salvate sotto forma di file WAV nella directory dei dati dell'utente. Vedi *10.15.5 Configurazione dell'opzione registrazione*, pagina 124.

Così si registra una conversazione

E' in corso una conversazione.

- 1 Cliccare sul tasto "Registra".
L'interlocutore sentirà un segnale acustico, il tasto "Registra" lampeggia durante la registrazione.
Per limitare la registrazione alle parti interessate, attivare o disattivare il tasto dedicato secondo occorrenza.

Conversazioni registrate

Così si termina la registrazione di una conversazione

- 1 Cliccare sul Tasto "Registra" per terminare o interrompere la registrazione, oppure per terminare 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 registra una conversazione

10.15.1.MENU CONTESTUALE DEL TASTO "REGISTRA"

Cliccando sul tasto "Registra" con il tasto destro del mouse, appare il menu contestuale.

Comando	Spiegazione
Conversazioni registrate...	L'elenco delle conversazioni registrate viene visualizzato.
Guida	Per aprire la guida in rete.
Proprietà	Configurazione dell'opzione registrazione.
Cliccare sul tasto "Registra"	La registrazione della conversazione in corso viene attivata o disattivata.

Così si termina la registrazione di una conversazione

Conversazioni registrate

10.15.2.ASCOLTARE ED ELABORARE CONVERSAZIONI REGistrate

Tutte le conversazioni registrate sono visualizzate nell'elenco delle registrazioni nell'ambito del diario delle chiamate. L'elenco contiene le conversazioni registrate unitamente ad informazioni accessorie ad es. data ed ora, numero di telefono dell'interlocutore e il proprio interno. Un'icona indica se si tratta di chiamate in uscita (simbolo verde) o di chiamate in arrivo (simbolo rosso). Vedi anche *10.7.8 Conversazioni registrate*, pagina 99.

Qui è possibile richiamare l'interlocutore, inviargli un'email, abbinare un particolare squillo al suo numero o copiare il numero nella rubrica personale.

Così si riproducono le conversazioni registrate

Così si esportano conversazioni registrate

Conversazioni registrate

10.15.3.RIPRODUZIONE ED ESPORTAZIONE DI CONVERSAZIONI REGISTRATE

Le registrazioni possono essere riprodotte direttamente attraverso Swyxt! Classic. Le registrazioni possono essere inoltre esportate in una determinata directory mediante l'assistente all'esportazione.

Così si riproducono le conversazioni registrate

- 1 Cliccare su "Elenchi" e scegliere l'opzione "Conversazioni registrate..." nella barra dei menù.
L'elenco delle conversazioni registrate viene visualizzato.
- 2 Evidenziare la conversazione interessata.

- 3 Cliccare su "Riproduci"  per ascoltare il file scelto. Cliccare su "Stop"  per interrompere la riproduzione.
La conversazione verrà riprodotta mediante i diffusori del PC o il microtelefono.

Così si esportano conversazioni registrate

- 1 Cliccare su "Elenchi" e scegliere l'opzione "Conversazioni registrate..." nella barra dei menù.
L'elenco delle conversazioni registrate viene visualizzato.
- 2 Cliccare su tasto "Esporta...".
Si apre l'assistente per l'esportazione.
- 3 Cliccare su "Avanti". Appare l'elenco delle registrazioni. Esso contiene tutte le registrazioni salvate. Per default tutte le registrazioni sono evidenziate per l'esportazione.
- 4 Nella prima colonna è possibile disattivare le registrazioni che non vanno esportate.
- 5 Cliccare su "Avanti".
- 6 Selezionare la directory nella quale esportare le registrazioni.
E' possibile stabilire se sovrascrivere un file già esistente oppure se la registrazione in questione non deve essere esportata.
- 7 Le registrazioni vengono memorizzate come file in formato WAV. Il nome di un file da esportare si compone come segue:
 - <Direzione della conversazione>#
Si distingue tra chiamate in uscita (OUT) e chiamate in arrivo (IN).
 - <Numero del registratore>#
Si tratta dell'interno chiamato (IN) o dell'interno dal quale è partita la chiamata (OUT).
 - <Nome dell'interlocutore>#
Il nome viene indicato solo se il numero è stato abbinato a un nome.
 - <Numero dell'interlocutore>#
Viene indicato se disponibile. Tenere presente che viene memorizzata anche la cifra digitata per chiamare la linea urbana.
 - <Data della conversazione>#
Data in formato <aaaammgg>

- <Ora della conversazione>
Ora nel formato hhmmss

Esempio:

Il nome

Out#123#Rossi, Mario#0012345678#20050217#155844.wav

significa che una chiamata in uscita dal numero "123" diretta a Mario Rossi con il numero "0012345678" è stata registrata in data 17.02.2005 alle ore 15:58:44.

10.15.4 RIPRODUZIONE DI UNA REGISTRAZIONE DURANTE UNA CONVERSAZIONE

E' possibile riprodurre una registrazione durante una conversazione per farla ascoltare all'interlocutore.

Così si riproduce una registrazione durante una conversazione in corso

- 1 Cliccare sul tasto "Registra" con il tasto destro del mouse durante la conversazione e selezionare l'opzione "Conversazioni registrate" dal menu contestuale.
Oppure
- 1 Cliccare sul tasto "Diario delle chiamate" e poi sulla scheda "Conversazioni registrate" durante una conversazione.
- 2 Cliccare sulla registrazione desiderata e cliccare su "Riproduci"  .
La conversazione registrata verrà riprodotta.

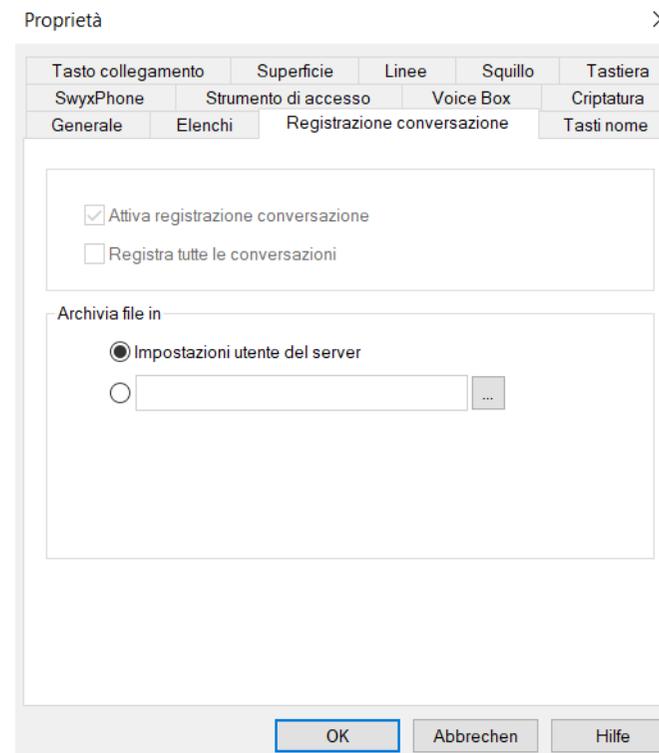
10.15.5 CONFIGURAZIONE DELL'OPZIONE REGISTRAZIONE

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 con il tasto destro del mouse sul tasto "Registrazione" sulla superficie di Swyxt! Classic e selezionare l'opzione "Proprietà" nel menu contestuale.
Oppure
- 1 Nel menu "Impostazioni" cliccare sull'opzione "Profilo utente" e selezionare la scheda "Registrazione conversazione".



- 2 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
```

- 3 Cliccare "OK" per chiudere la finestra.

10.16 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 p.e. essere abbinato ad un tasto nome (p.e. *123#, opzione: Attivare "cancellare display prima della chiamata" e disattivare "Selezione immediata") abbinando il relativo interlocutore ad un secondo tasto nome (ades. 123 4567, in questo caso non è da attivare "cancellare display prima della chiamata"). 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 SwyxIt! Classic. Appare la finestra "SwyxIt! Classic 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).

10.17 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)

SwyxIt! Classic mette a disposizione un elenco per gestire le proprie richieste di richiamata.

La richiesta di essere richiamato depositata da un altro utente viene registrata nell'elenco delle chiamate.

Richiamata su occupato

Richiamata in caso di chiamata senza risposta

Elenco "Richieste richiamata proprie"

10.17.1 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 SwyxIt! Classic 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 manifesta una richiesta di richiamata su occupato

Condizione: La chiamata è diretta ad un utente interno. Questo è impegnato in una conversazione.

- 1 Nel menù contestuale del tasto nome cliccare su "Richiedi richiamata su occupato" o nella voce di menù "Funzioni" su "Richiedi richiamata".
Nell'elenco "Richieste richiamata proprie" è generata una voce con "Richiamata su occupato". All'utente desiderato non verrà segnalata la richiamata su occupato. La propria chiamata è terminata.
- 2 Terminata la conversazione dell'utente desiderato, dal proprio Swyxt! Classic partirà, previa richiesta di conferma, una richiamata, vedi *Così si avvia la richiamata su occupato*, pagina 127.



Più richieste di richiamata su occupato dirette al medesimo utente anche se a numeri diversi verranno riunite in una voce unica nell'elenco "Richieste richiamata proprie".

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 risonselezione.
- 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 "Richieste richiamata proprie" 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 "Richieste richiamata proprie" 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 risonselezione.

- 1 Nel menù "Funzioni" selezionare l'opzione "Rifiuta richiamata".
La voce dell'elenco "Richieste richiamata proprie" viene cancellata.

Così si cancella una richiamata su occupato

Condizione: E' stata manifestata una richiesta di richiamata su occupato.

- 1 Cliccare su „Richieste richiamata proprie...” nel diario delle chiamate.

Diario chiamate

Tutte le chiamate									
Numero / URI	Nome	Data / Ora	Stato	Richiamato	Chiamato	Connesso a	Durata chiamata	Riprodotta da	
+492314777...	Petit, Marc	mercoledì 24 maggi...	Libero. Ritentare?						
276	Matteo	martedì 23 maggio ...	Libero. Ritentare?						

- 2 Evidenziare la voce che si desidera cancellare e cliccare su "Elimina".
La voce viene cancellata.

Così si rifiuta una richiamata su occupato

Così si avvia la richiamata su occupato

Così si manifesta una richiesta di richiamata su occupato

10.17.2 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 "Richieste richiamata proprie" 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 "Richiamata richiesta" 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 manifesta una richiesta di richiamata con interno libero

Così si chiama un utente interno. L'utente chiamato non risponde oppure la chiamata è deviata alla Voice Box.

- 1 Nel menù "Funzioni" selezionare l'opzione "Richiesta richiamata".
La richiesta di richiamata è segnalata all'utente chiamato.
- 2 La propria chiamata è terminata.

Così si deposita una richiesta di richiamata

- 1 Cliccare sull'opzione "Chiamate perse".

Si apre il diario delle chiamate. Nel proprio elenco delle chiamate o sotto "Chiamate perse" appare una voce "Richiesta richiamata".
Evidenziare tale voce.

- 2 Cliccare su "Seleziona".
- 3 Il relativo numero viene selezionato.

Così si risponde ad una richiesta di richiamata mediante email

- 1 Cliccare sull'opzione "Chiamate perse".
Si apre il diario delle chiamate. Nel proprio elenco delle chiamate o sotto "Chiamate perse" appare una voce "Richiesta richiamata".
Evidenziare tale voce.
 - 2 Cliccare su "Email".
Si apre una email con i dati dell'utente che aveva chiamato ed indicazione dell'ora in cui è stata depositata la richiesta di richiamata.
 - 3 Digitare il messaggio nell'apposito campo.
Il commento alla voce dell'elenco cambia in "Richiamata superata".
- Se l'utente è memorizzato nei contatti verrà automaticamente proposto il relativo indirizzo email.



Instaurato il collegamento con l'utente chiamato, la voce dell'elenco "Richieste richiamata proprie" verrà in ogni caso cancellata, a prescindere dal fatto se la richiesta di richiamata sia stata da esso notata o meno. Il commento alla voce dell'elenco chiamate dell'utente chiamato cambia in "Richiamata superata".

Elenco "Richieste richiamata proprie"

L'elenco "Richieste richiamata proprie" contiene tutte le richiamate che sono state attivamente richieste. L'elenco fa parte del diario delle chiamate.

Numero / URI	Nome	Data / Ora	Stato	Richiam...	Chiama	Connesso a	Dureta chiamata	Riprodotta da
+492314777...	Petit, Marc	mercoledì 24 maggi...	Libero. Ritentare?					
276	Matteo	martedì 23 maggio ...	Libero. Ritentare?					

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 "Seleziona" 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.

Così si abbinano uno squillo a un numero dell'elenco "Richieste richiamata proprie"

Condizione: Il chiamante ha depositato una richiesta di richiamata.

- 1 Cliccare su „Richieste richiamata proprie...” nel diario delle chiamate.
- 2 Evidenziare la voce per la quale si desidera configurare una suoneria.
- 3 Cliccare su „Squillo...”.
Si apre la finestra "Proprietà squillo".
- 4 Definire lo squillo per il numero in questione e chiudere la scheda cliccando su "OK".

- 5 Chiudere l'elenco "Richieste richiamata proprie..." cliccando su "Chiudi".

10.18 CRONOLOGIA DELLE CHIAMATE

Per un posto di lavoro dal quale passano numerose telefonate in contemporanea (ad es. centralino, call center) può essere vantaggioso avere un quadro dei tentativi di collegamento per ogni linea.

Swyxt! Classic offre la possibilità di protocollare sulla superficie la storia di una chiamata (ad es. tentativi di collegamento). Per usare tale funzione si consiglia di usare una particolare superficie (CallHistory) che contiene elementi di display che visualizzano il protocollo delle chiamate della linea abbinata. In questo caso rivolgersi all'amministratore del sistema.

Vedi anche *18 Utilizzo delle superfici*, pagina 204.



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 SwyxtWare 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.

Sul display viene visualizzato lo svolgimento di una chiamata. Vengono protocollati dati come

- data e ora della chiamata,
- risposta alla chiamata,
- attesa,
- tentativi di collegamento e
- termine della chiamata (con motivo).

10.19 INTERCOMUNICAZIONE

E' possibile parlare direttamente a un utente interno. In questo caso il telefono dell'interlocutore accetta la chiamata, attiva il diffusore e riproduce un segnale di avvertimento. Adesso è possibile lasciare un messaggio. Il microfono dell'utente chiamato è disattivato. La funzione Intercom può essere abbinata come proprietà a un tasto nome.



Nella funzione intercomunicazione il relativo segnale acustico viene diffuso dall'altoparlante abbinato alla funzione "altoparlante", vedi *Opzione "Altoparlante"*, pagina 90.

La funzione di intercomunicazione è applicabile solo ad utenti interni connesso al medesimo SwyxServer. Volendo comunicare con utenti collegati mediante collegamento di server (intersite presence), la funzione intercomunicazione non è disponibile come tale ma viene eseguita come normale chiamata.

Intercomunicazione mediante tasto nome

E' possibile configurare un tasto nome in modo che l'utente ad esso abbinato venga contattato direttamente, vedi *10.9.2 Configurazione dei tasti nome*, pagina 108.

La funzione di intercomunicazione è comunque attivabile anche mediante il menu contestuale del tasto nome. Per utilizzare questa funzione, il collaboratore deve avere segnalato il proprio stato.

Intercomunicazione mediante codice

Digitando un codice è possibile comunicare immediatamente con un utente anche senza avervi abbinato un tasto nome. Digitare il suo numero interno seguito da *72* e avviare la selezione. Questo codice può essere abbinato anche a un tasto nome.

Così si parla a un utente mediante la funzione Intercom

Sono a disposizione più opzioni:

- 1 Definire la funzione di intercomunicazione come proprietà di un tasto nome, vedi *10.9.2 Configurazione dei tasti nome*, pagina 108.
- 2 Cliccando sul tasto nome la funzione verrà immediatamente attivata.
Oppure
- 1 Cliccare con il tasto destro del mouse su un tasto nome.
Si apre il menu contestuale.
- 2 Cliccare su "Intercom".
Viene selezionato il numero, il collegamento è instaurato automaticamente. E' possibile parlare subito.
Oppure
- 1 Digitare il seguente codice: nnn*72* (nnn = interno dell'utente desiderato).
- 2 Avviare poi la selezione. Ora è possibile parlare direttamente con l'utente.

10.20 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! Classic verrà attivato e il numero selezionato. Sollevare il microtelefono per parlare.

Enreach GmbH

Enreach ha la propria sede nel Technologiepark Dortmund nei pressi dell'università:

The screenshot shows the Swyxt! Classic interface for a contact named Enreach GmbH. On the left, the contact details are listed: "Germania (sede centrale)", "Enreach GmbH", "Emil-Figge-Straße 86", "44227 Dortmund", "Telefono: +49 231 4777-0", "Telefax: +49 231 4777-444", "E-Mail: office[at]enreach.com", and "Percorso". The main area shows a list of lines (Linea 1-4) and a list of users in a conference. The users listed are: Dupont, Marie; Rossi, Mario; Redwood, Hugo; Grey, Jean; Sand, Lou; Black, Jack; Silver, John; Blue, Alice; Green, Mary; and Doe, John. The interface includes a top navigation bar with options like "Diar. chiam", "Voice Box", "Rubr. tel.", "Deviazioni", and "Messenger".

Swyxt! Classic selezionerà il testo evidenziato nel seguente modo:

- Sequenza di caratteri selezionata direttamente da Swyxt! Classic 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 [12.1.9 Tastiera](#), pagina 152.

10.21 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.

10.21.1 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 Nel menu contestuale scegliere del tasto linea "Conferenza (Tutte le linee)". 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. Oppure
- 1 Nel menu contestuale scegliere del tasto linea "Avviare conferenza su questa linea". In questo caso la conferenza verrà avviata soltanto su questa linea. Altre linee possono man mano essere aggiunte, ad es. semplicemente per drag & drop. Oppure
- 1 Trascinare mediante drag & drop la linea in attesa sulla linea attiva.

La linea attiva diventa linea conferenza e la linea in attesa si libera.
Oppure

- 1 Trascinare mediante drag & drop le linee sul tasto "Conferenza".
La linea attiva diventa linea conferenza e la linea in attesa si libera.
Negli ultimi tre casi è possibile scegliere le linee da aggiungere alla 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.

10.21.2 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 su tasto di una linea libera.
Oppure
- 1 Cliccare su un tasto nome, se disponibile.
- 2 In ogni caso, la linea sulla quale è in corso la conferenza, verrà messa in attesa. La linea libera successiva è utilizzabile per selezionare il numero al quale è diretto la richiesta.
- 3 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.
 - Riunire conferenze
Partecipando a più conferenze, è possibile riunirle usando il tasto

"Conferenza". Tutti i partecipanti sentiranno un segnale di benvenuto.

- 4 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 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 confermare la voce del menu "Funzioni | Indire/ampliare conferenza". 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 un conferenza mette in attesa la sua linea di accesso, ritornando in conferenza, **non** ci sarà nessun segnale di benvenuto.

Con più collegamenti in attesa è possibile scegliere quali linee aggiungere alla conferenza, se non si desidera aggiungere in blocco tutti i collegamenti.

Così si avvia una conferenza

Così si scelgono gli utenti da aggiungere ad una conferenza

Condizione: Una conferenza in essere su una linea e almeno altri due collegamenti.

- 1 Trascinare mediante drag & drop il tasto linea dell'utente sul tasto linea sulla quale è in corso la conferenza o sul tasto "Conferenza".
Oppure
- 1 Cliccare con il tasto destro del mouse su tasto "Conferenza".
Oppure
- 1 Cliccare con il tasto destro del mouse su tasto linea relativo alla conferenza.
In ogni caso appare il menu contestuale.
- 2 Nel menu contestuale scegliere "Avviare/estendere conferenza".
- 3 Cliccare sul tasto linea che si desidera aggiungere alla conferenza.
La linea scelta verrà aggiunta alla conferenza.

Così si avvia una conferenza

10.21.3 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.

10.21.4 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! Classic 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 **10.21.5 Partecipazione silenziosa**, pagina 134.

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 132.

Inoltre è possibile aggiungere altri utenti alla sala riunioni, vedi *Così si aggiunge un ulteriore utente ad una conferenza*, pagina 132.

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.

10.21.5 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.

10.22 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 SwyxIt! Classic (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
*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.

10.22.1 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 supervisor eventualmente intervenuti.

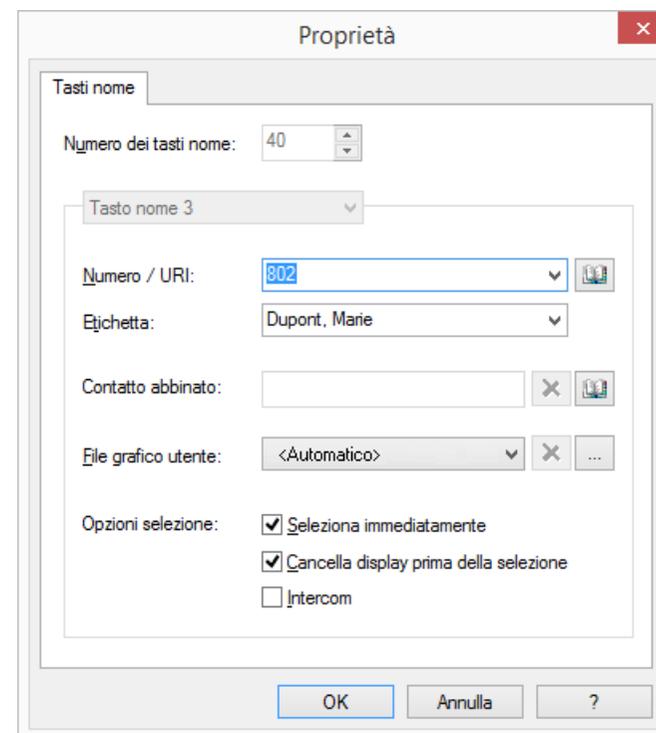
I supervisor possono dialogare tra loro anche in modalità "Ascolto". Ne l'operatore ne il suo interlocutore sono in grado di sentirli.

10.22.2 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 con il tasto destro del mouse su il tasto nome che si desidera configurare.
Appare il menu contestuale.
- 2 Cliccare su „Proprietà“.
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.



10.23 VIDEO

Grazie alla funzione videochiamata di Swyxt! Classic due interlocutori possono intrattenere una conversazione telefonica ed essere in contatto visivo.

Presupposti e consigli per l'uso della funzione videochiamata

- Durante l'installazione di Swyxt! Classic è stata selezionata anche la funzione videochiamata (impostazione predefinita).
- E' disponibile una webcam supportata da Windows.
- La webcam da usare per la funzione videochiamata deve essere selezionata nel menù sotto "Impostazioni | Configurazione"

locale | Video", vedi *Così si definiscono le opzioni per la funzione videochiamata*, pagina 166.

- Processore consigliato:
 - Pentium 4 2,8 GHz HT o superiore con una risoluzione di 320 x 240
 - Core 2 Duo 1,86 GHz o superiore con risoluzione di 640 x 400
 - Quad Core 2,4 GHz o superiore con risoluzione di 960 x 720
- Anche in presenza di bassa risoluzione si consiglia una larghezza di banda di ca. 1 Mbit (in entrambe le direzioni). Con risoluzioni maggiori anche la larghezza di banda deve essere maggiore.



Se oltre la funzione videochiamata si intende utilizzare anche Swyx Meeting serve una banda ancora più larga. Vedi anche *10.14.5 Collaborazione con Swyx Meeting*, pagina 121.

10.23.1 FUNZIONE VIDEOCHIAMATA

Nell'ambito della funzione videochiamata

- dati video inviati all'interlocutore (dati in uscita) e
- dati video ricevuti dall'interlocutore (dati in arrivo)

sono i due tipi di dati che si distinguono.

Il comportamento di Swyxt! Classic nell'ambito di trasmissione e ricezione di dati video può essere configurato individualmente. Ad esempio è possibile stabilire se consentire sempre la ricezione di dati video o mai e se i propri dati video debbano essere inviati all'interlocutore con ogni chiamata o se si desidera decidere l'invio di volta in volta durante una chiamata.

Vedi anche *Così si definiscono le opzioni per la funzione videochiamata*, pagina 166.

Con una videochiamata attiva, Swyxt! Classic apre una finestra per ogni collegamento video. Significa che si aprirà quindi una finestra in cui si vede l'interlocutore (ammesso che trasmetta dati video) e un'altra in cui il chiamante vede se stesso come l'immagine giunge all'interlocutore.

Se l'invio di dati video viene interrotto durante la conversazione, la finestra con il video del chiamante presso l'interlocutore viene automaticamente chiusa. La finestra con la propria immagine si chiude anche se è l'interlocutore a chiuderla sul suo desktop.

Dimensione e posizione delle due finestre possono essere adeguate alle proprie esigenze. Swyxt! Classic memorizza le impostazioni e in occasione della successiva videochiamata aprirà le finestre nella posizione e con la dimensione impostate.

10.23.2 AVVIARE UNA VIDEOCHIAMATA

Lo scambio di dati video tra due interlocutori è possibile solo se i due sono collegati. Non è possibile inviare o ricevere dati video laddove non esiste un collegamento telefonico attivo.

Esistono varie possibilità per iniziare una videochiamata:

- Digitare il numero, attendere finché il collegamento è instaurato e iniziare la videochiamata mediante il tasto dedicato Swyxt! Classic sulla superficie.
- Se sotto "Impostazioni | Configurazione locale | Video" è stato stabilito che i propri dati video vengano inviati con tutte le chiamate, la videochiamata viene iniziata automaticamente, senza dover attivare il tasto dedicato sulla superficie, vedi *Così si definiscono le opzioni per la funzione videochiamata*, pagina 166.
- Avviare la videochiamata tramite il menù contestuale di un tasto nome.
- La videochiamata viene avviata spontaneamente durante una conversazione cliccando il relativo tasto.

Così si avvia una videochiamata

- 1 Digitare il numero nell'apposito campo mediante la tastiera e cliccare sul tasto "Sgancia".
Il tasto per la videochiamata viene attivato non appena il collegamento è instaurato.
- 2 Cliccare sul tasto videochiamata .
La videochiamata viene avviata.

Oppure

- 1 Cliccare con il tasto destro del mouse sul tasto nome.
Appare il menu contestuale.
- 2 Cliccare su "Avvia videochiamata con Nome"
Secondo la configurazione del tasto nome
 - il numero viene selezionato immediatamente iniziando nel contempo la videochiamata
 - il numero viene riportato nel campo per la digitazione.
Successivamente cliccare sul tasto "Sgancia" per iniziare la videochiamata.

Oppure

- 1 Cliccare sul tasto dedicato alla funzione videochiamata durante una conversazione.
Ora i dati video vengono inviati all'interlocutore.

In ogni caso Swyxt! Classic apre una finestra in cui si vede la propria immagine video (finestra "Propri dati video"). E' la stessa immagine visualizzata presso l'interlocutore.

Se anche l'interlocutore invia dati video e nella relativa configurazione la ricezione di questi dati è abilitata, Swyxt! Classic apre un'altra finestra in cui si vede l'immagine video dell'interlocutore (finestra "Nome interlocutore").

Ora è possibile dialogare faccia a faccia.



Non appena l'interlocutore inizia ad inviare i propri dati video durante una conversazione e la sua immagine viene visualizzata nella finestra "Nome interlocutore", il tasto dedicato alla videochiamata sulla superficie inizia a lampeggiare. Il segnale significa che cliccando sul tasto è possibile inviare i propri dati video all'interlocutore.

Così si mette in attesa una videochiamata

Una videochiamata è attiva.

- 1 Cliccare sul tasto "Attesa".
La conversazione è messa in attesa, l'interlocutore sente della musica.
Fin tanto che la chiamata è in attesa nelle finestre con le immagini video, sia sul proprio monitor che su quello dell'interlocutore, appare il simbolo pausa. Se la chiamata viene ripresa, anche la videochiamata viene automaticamente riattivata.



Non così invece passando a un'altra linea. In questo caso tutte le finestre relative alle immagini video, sia sul proprio monitor che su quello dell'interlocutore, vengono chiuse. Passando nuovamente sulla linea precedente, è necessario attivare manualmente la trasmissione dei dati video cliccando sul tasto dedicato sulla superficie.

10.23.3 METTERE IN ATTESA UNA VIDEOCHIAMATA

Mettendo in attesa una videochiamata in tutte le finestre con le immagini appare il simbolo pausa.

11 SWYX MESSENGER

A partire dalla SwyxWare versione 12.10, una nuova e completa funzione di messaggistica istantanea è disponibile su SwyxIt! Classic. 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).

11.1 INVIARE MESSAGGI ISTANTANEI VIA SWYXIT! CLASSIC

Swyx Messenger può essere avviato tramite la barra degli strumenti sull'interfaccia utente SwyxIt! Classic, tramite il menu contestuale di un tasto nome o da un elenco (rubrica o diario delle chiamate).

Cliccando su "Chiudi" in Swyx Messenger, questo verrà ridotto a icona nell'area di notifica di Windows e rimarrà accessibile.

Presupposti per l'invio di messaggi istantanei

- Entrambi gli utenti devono usare la funzione di messaggistica di SwyxIt! Classic, Swyx Desktop for macOS, Swyx Mobile for iOS o Swyx Mobile for Android.
- Deve essere attiva una connessione internet.

Così si invia un messaggio istantaneo mediante un tasto nome

- 1 Cliccare su un tasto nome con il tasto destro del mouse o cliccare sulla freccia del tasto nome.
 - ✓ Appare il menu contestuale.
- 2 Scegliere l'opzione "Invia messaggio istantaneo" nel menu contestuale oppure clicca su .
 - ✓ Swyx Messenger viene avviato e si apre la finestra di chat del contatto selezionato.
- 3 Digitare il messaggio nell'apposito campo.
- 4 Premere il tasto "Invio".
 - ✓ Il contatto selezionato riceve il messaggio.

Così si invia un messaggio istantaneo da un elenco

- 1 Aprire la rubrica o il diario delle chiamate.
- 2 Cliccare sulla voce desiderata.
- 3 Cliccare sul tasto "Messaggio istantaneo" nella barra delle icone.
 - ✓ Swyx Messenger viene avviato e si apre la finestra di chat del contatto selezionato.
- 4 Digitare il messaggio nell'apposito campo.
- 5 Premere il tasto "Invio".
 - ✓ Il contatto selezionato riceve il messaggio.

11.2 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. Potete anche trascinare e rilasciare (Drag & Drop) il file che volete inviare nella finestra di chat.

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! Classic 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! Classic o Swyx Messenger.

Per impostare il testo e le informazioni sullo stato in Swyx Messenger,

clickare su  .

Chat multipiattaforma

Messaggi possono essere inviati trasversalmente a prescindere dalla piattaforma (ad es. da Windows a iOS, Android o macOS).

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
Dimensione massima del download	Dimensione massima dei file che possono essere scaricati

11.3 CHAT INDIVIDUALI IN SWYX MESSENGER

Così si avvia una chat individuale

- 1 Fare clic su  .
- 2 Selezionare il contatto appropriato.
Selezionando più di un contatto, verrà avviata una chat di gruppo. Vedi anche *11.4 Chat di gruppo in Swyx Messenger*, pagina 143.
- 3 Cliccare su „Avvia chat“.
- 4 Digitare il messaggio nell'apposito campo.
- 5 Premere il tasto “Invio”.
✓ Il contatto selezionato riceve il messaggio.

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 modifica 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 copia 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 cancella 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 una 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.

11.4 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 "Salva".
 - ✓ 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 "Salva".
 - ✓ 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 "Salva".
 - ✓ Il nome del gruppo è modificato.

Così si modifica un messaggio

Vedi anche *Così si modifica un messaggio*, pagina 142.

Così si copia un messaggio

Vedi anche *Così si copia un messaggio*, pagina 142.

Così si cancella un messaggio

Vedi anche *Così si cancella un messaggio*, pagina 142.

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.

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.

12 IMPOSTARE SWYXIT! CLASSIC

Questo capitolo contiene la descrizione su come impostare il comportamento di diverse funzioni di Swyxt! Classic.

La maggior parte delle impostazioni vengono memorizzate nel proprio profilo utente, cioè è possibile trovarle su ogni PC sul quale viene avviato Swyxt! Classic. Usando SwyxPhone determinate impostazioni vengono usate anche per loSwyxPhone.

Vedi anche *12.1 Profilo utente*, pagina 145.

Determinate impostazioni invece valgono solo per il PC sul quale attualmente si lavora.

Vedi anche *12.2 Swyxt! Classic - Impostazione locale*, pagina 158.



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.

12.1 PROFILO UTENTE

Il profilo utente contiene informazioni specifiche relative ad un determinato utente, come l'abbinamento di numeri a determinate linee, l'abbinamento di tasti nome e altro.

Questo profilo utente è memorizzato su SwyxServer. In questo modo è possibile ricorrere alle proprie impostazioni specifiche su ogni PC sul quale viene avviato Swyxt! Classic. Swyxt! Classic riconosce l'utente in base al proprio codice e carica le configurazioni appropriate da SwyxServer.

Nel proprio profilo 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 | Swyxt! Classic configurazione locale...". 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.

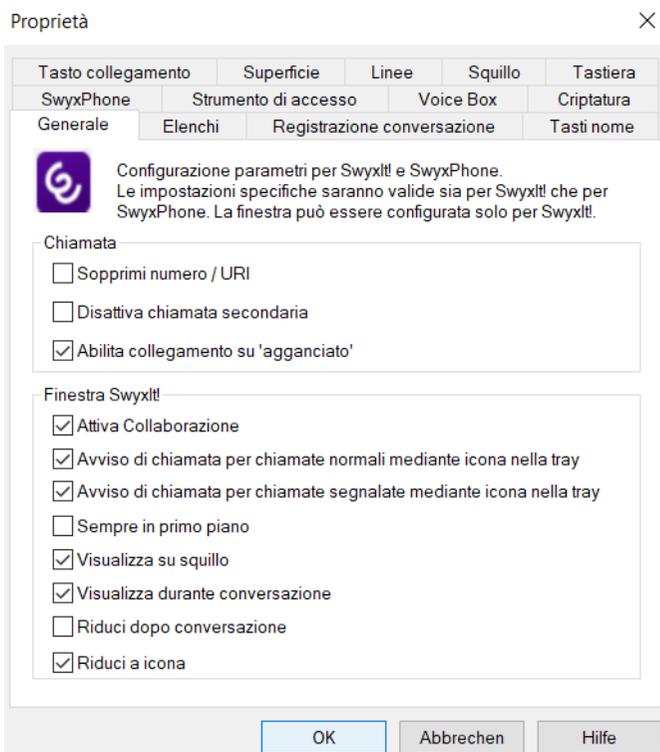
Così si visualizza il profilo utente

Sono a disposizione più opzioni:

- 1 Cliccare su „Impostazioni | Profilo utente...” nel menu.
Oppure
- 1 Cliccare con il tasto destro del mouse sulla superficie di Swyxt! Classic.
Appare il menu contestuale.
- 2 Cliccare su „Impostazioni | Profilo utente...” nel menu.
Appare la finestra „Proprietà di...”. Contiene più schede con le proprie impostazioni.

12.1.1 NOZIONI GENERALI

Questa scheda serve per definire funzioni base relative alla gestione della telecomunicazione di Swyxt! Classic.



Chiamata

Alla voce Chiamata si definiscono funzioni base di SwyxIt! Classic 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 *10.5 Soppressione del proprio numero di telefono*, pagina 92.
- 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 *8.3 Deviazione su occupato*, pagina 74.

L'attivazione di questa opzione corrisponde a cliccare sul tasto "Blocca chiamata secondaria" sulla superficie. Vedi anche *10.4 Disattivazione chiamata secondaria*, pagina 91.

- 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! Classic 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! Classic finestra dialogo

Queste impostazioni si riferiscono esclusivamente alla reazione della finestra SwyxIt! Classic.

- 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 *10.14 Collaborazione mediante clic*, pagina 119.

- 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 Swyxt! Classic sarà sempre in primo piano.
- Visualizza su squillo
Attivando questa opzione, nel caso di una chiamata in arrivo la finestra Swyxt! Classic verrà portata in primo piano per consentire una reazione immediata.
- Visualizza durante conversazione
Attivando questa opzione, la finestra Swyxt! Classic verrà portata in primo piano sganciando il microtelefono.
- Riduci dopo conversazione
Attivata questa opzione, terminate tutte le conversazioni, la finestra Swyxt! Classic verrà automaticamente chiusa e visualizzata come icona nella system tray.
- Riduci a icona
Attivare questa opzione per visualizzare Swyxt! Classic solo come icona nella system tray. Altrimenti Swyxt! Classic viene visualizzato nella system tray e nella barra delle applicazioni.

12.1.2 ELENCHI

Con l'aiuto di questa scheda si configurano l'elenco delle chiamate e le reazioni della rielezione.

E' possibile stabilire le seguenti opzioni:

- il numero massimo di voci dell'elenco chiamate e dell'elenco rielezione
- il comportamento della rielezione automatica

The screenshot shows the 'Proprietà' (Properties) dialog box for Swyxt! Classic. It has a title bar with a close button (X) and a menu bar with options: Tasto collegamento, Superficie, Linee, Squillo, Tastiera, SwyxPhone, Strumento di accesso, Voice Box, Criptatura. Below the menu bar are tabs: Generale, Elenchi (selected), Registrazione conversazione, and Tasti nome. The 'Elenchi' tab contains three sections:

- Elenco chiamate:** A text box labeled 'Lunghezza massima:' with the value '20' entered.
- Elenco rielezione:** A text box labeled 'Lunghezza massima:' with the value '20' entered, and a checked checkbox labeled 'Seleziona immediatamente'.
- Rielezione automatica:** A text box labeled 'Pausa:' with a spinner box showing '60' and the unit 'secondi', and an unchecked checkbox labeled 'Usa sempre rielezione automatica'.

At the bottom of the dialog are three buttons: 'OK', 'Abbrechen', and 'Hilfe'.

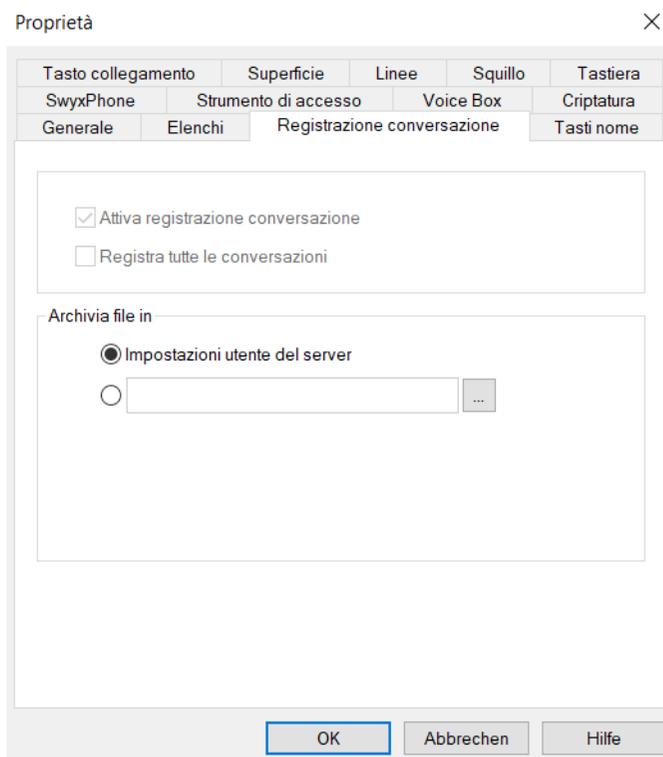
Così si stabiliscono le proprietà della procedura di rielezione

Così si definisce la lunghezza degli elenchi nel diario delle chiamate

12.1.3 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.

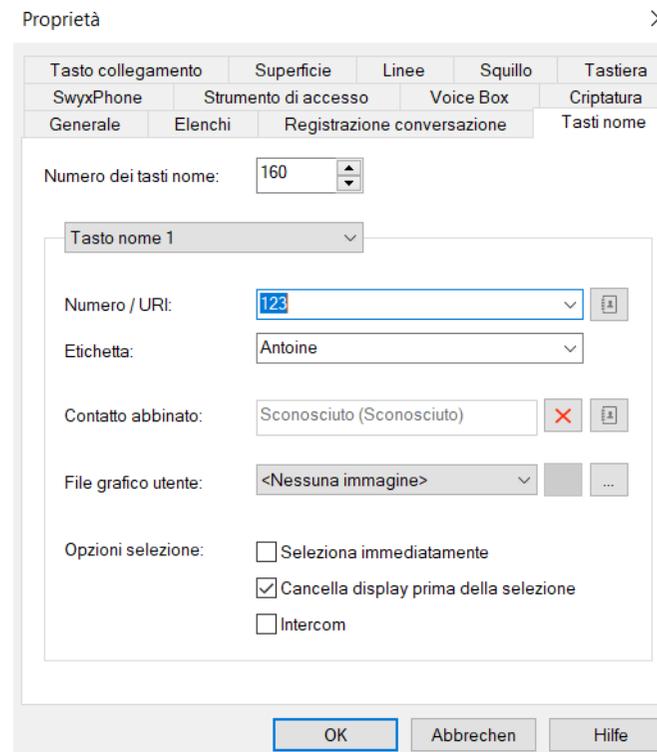


Così si definisce la directory per l'archiviazione delle conversazioni registrate

12.1.4 TASTI NOME (SELEZIONE RAPIDA)

Con l'aiuto di questa scheda si effettua la configurazione dei tasti nomi:

- Numero dei 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"



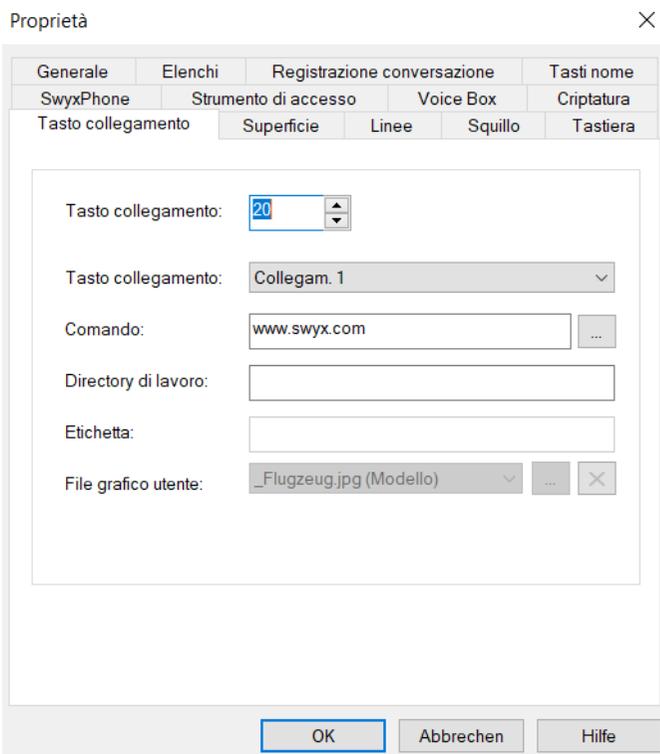
Vedi anche [10.9.2 Configurazione dei tasti nome](#), pagina 108.

Così il tasto nome viene configurato attraverso il profilo utente

12.1.5 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.



Così si abbinava un programma o un indirizzo web ad un tasto collegamento.

12.1.6 LINEE

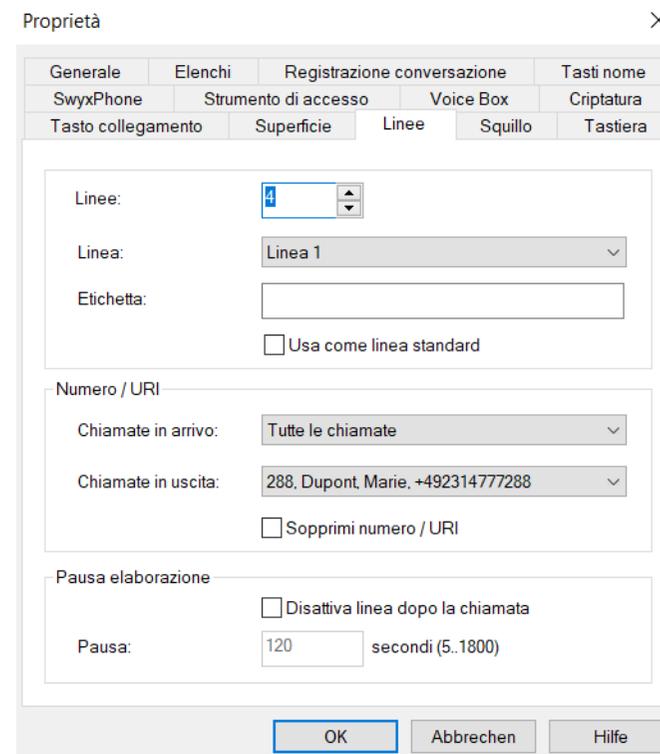
Con l'aiuto di questa scheda si effettua la configurazione dei tasti linea. È possibile stabilire le seguenti opzioni:

- 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 [6.1.7 Bloccare linee \(pausa elaborazione\)](#), pagina 51.



Così si stabiliscono le proprietà di un tasto linea

Così si blocca una linea

12.1.7 SUPERFICIE

La scheda "Superficie" serve per verificare le autorizzazioni concesse dall'amministratore del sistema. Se le opzioni risultano disattivate, l'attività di telecomunicazione può essere gestita solamente con la superficie standard predefinita dall'amministratore. Le opzioni presenti sono:

- "Cambio superficie consentito":

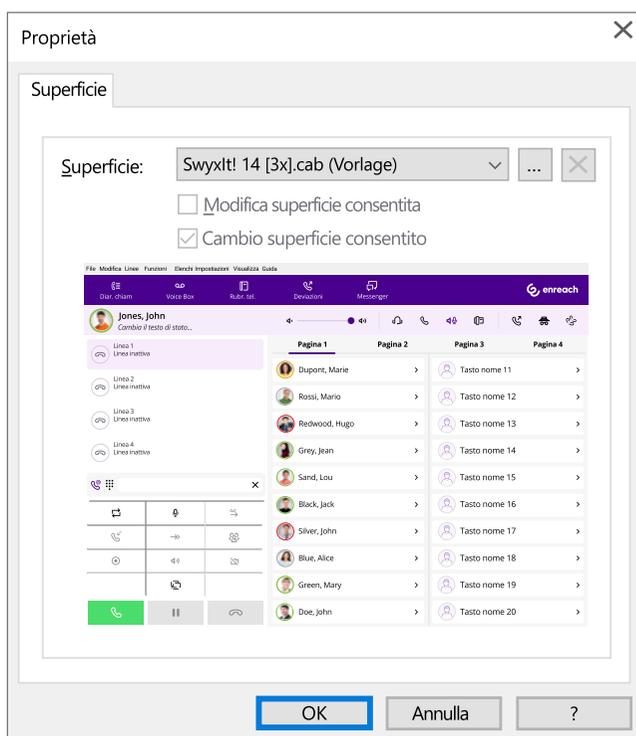
E' possibile caricare una superficie diversa, il menu di selezione a discesa "Superficie" è attivato. Avendo l'autorizzazione a cambiare la superficie, è possibile caricare una superficie diversa cliccando su



- "Modifica superficie consentita":

Superfici esistenti possono essere modificate, salvate sotto diverso nome e quindi si possono creare superfici nuove.

Avendo l'autorizzazione a cambiare la superficie, qui è possibile caricare una superficie diversa .



Così si carica una superficie diversa



Avendo caricato una superficie che dispone di un numero di tasti linea inferiore alla superficie precedente, la configurazione delle linee rimane invariata. Tutte le linee non visibili sulla superficie caricata verranno deviate sul primo tasto linea disponibile, evitando con ciò la perdita di chiamate. Se successivamente si dovesse scegliere una superficie con un numero maggiore di tasti linea, la configurazione precedentemente usata verrà ripristinata.

12.1.8 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 **12.1.8.1 Abbinamento squilli numeri**, pagina 150. In seguito la configurazione dei segnali acustici è possibile soltanto tramite la superficie, vedi **12.1.8.3 Squillo "silenzioso"**, pagina 152. Il segnale acustico "bussare" per chiamate secondarie può essere disattivato, vedi **12.1.8.2 Segnalazione chiamata secondaria limitata alla superficie**, pagina 152.

E' possibile usare file appoggiati da Windows Media Player (ades. WAV, MP3, WMA) oppure registrare nuovi segnali mediante SwyxIt! Classic.

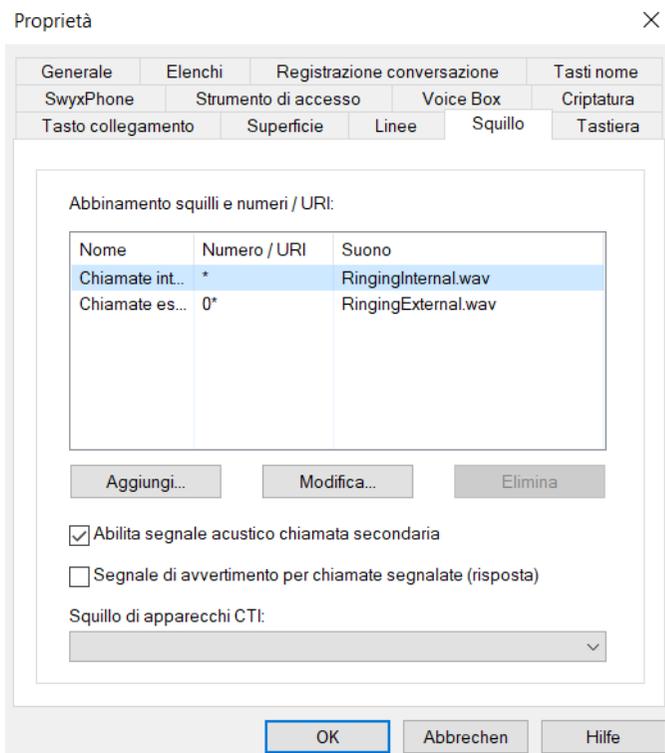
Così si definiscono i diversi tipi di squillo

12.1.8.1 ABBINAMENTO SQUILLI NUMERI

Con SwyxIt! Classic 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.

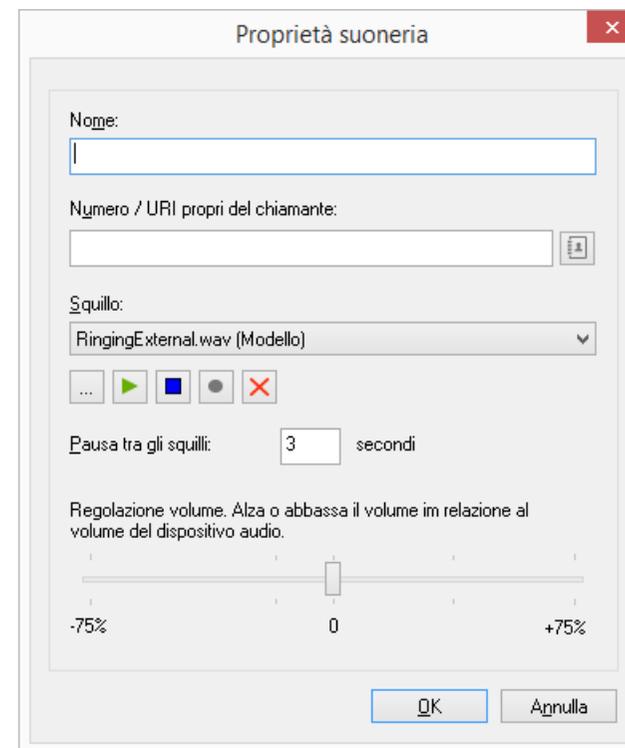
Così si definiscono i diversi tipi di squillo

- 1 Cliccare su „Impostazioni | Profilo utente...” nel menu.



Appare la finestra "Proprietà di...".

- 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 161.
- 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 13.
- 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 Swyxt! Classic in modalità CTI. Le situazioni selezionabili sono:
- squilla solo il CTI Swyxt! comandante
 - squilla solo il terminale (Swyxt! Classic o SwyxPhone) comandato
 - squillano entrambi.
- 14** Cliccare su "OK".



Gli squilli relativi a chiamate interne ed esterne non possono essere cancellati ma solo modificati.

12.1.8.2 SEGNALAZIONE CHIAMATA SECONDARIA LIMITATA ALLA SUPERFICIE

E' possibile stabilire se una chiamata secondaria debba essere segnalata solamente visivamente (sulla superficie di Swyxt! Classic) 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 150 passo (12).

12.1.8.3 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 150 passo (6). Swyxt! Classic segnalerà la chiamata in arrivo sulla superficie, per esempio mediante animazione della linea oppure, qualora definito nel profilo utente, mediante una finestra Swyxt! Classic in primo piano o un fumetto.

12.1.9 TASTIERA

Mediante la scheda "Tastiera" è possibile configurare collegamenti (hotkeys) individuali per le funzioni più importanti di Swyxt! Classic.

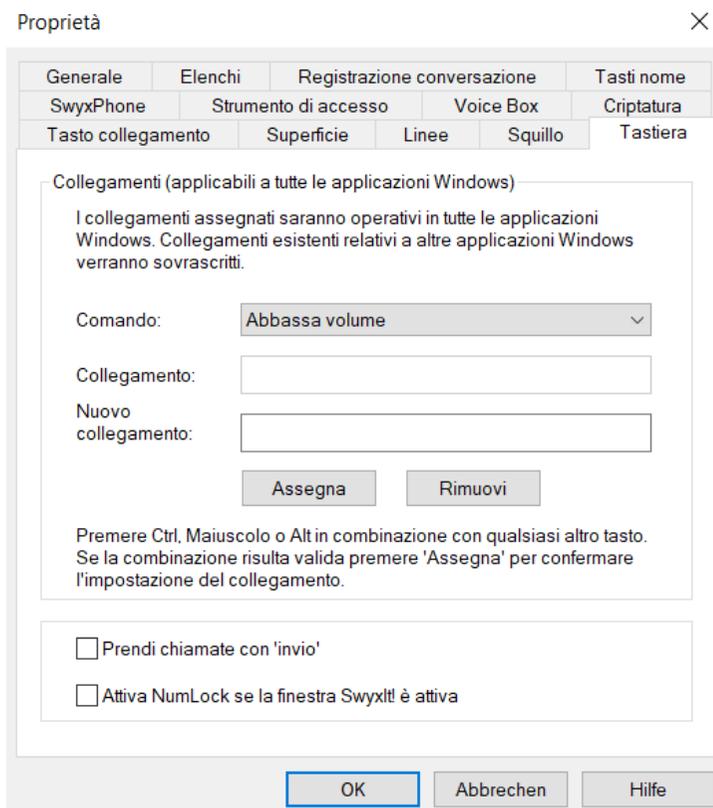
- Swyxt! Classic in primo piano
- Sganciare/agganciare microtelefono
- Cifra 0-9, rombo, asterisco, tasto indietro
- Riselezione, attesa, rubrica, inversione chiamata, invio/collegamento
- Ridurre finestra ad icona
- Riunire in conferenza tutte le linee attive
- Prendere in sostituzione chiamata diretta 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! Classic, la funzione standard di Windows "Aggiorna" (ades. della visualizzazione) non funzionerà, ma verrà aperta la corrispondente funzione di Swyxt! Classic. Per ripristinare la funzione originaria, è necessario annullare il collegamento definito per Swyxt! Classic.

Così si definisce il comportamento di ulteriori immissioni mediante tasti

- 1 Cliccare su „Impostazioni | Profilo utente...” nel menu.
- 2 Appare la finestra "Proprietà di...".



- 3 Scegliere la scheda "Tastiera".
- 4 Nel menu di selezione a discesa scegliere una funzione. Ove un collegamento fosse già assegnato, questo viene visualizzato nel campo "Collegamento".
- 5 Cliccare su campo "Nuovo collegamento". Adesso è possibile indicare un collegamento azionando la combinazione di tasti.
- 6 Cliccare su "Assegna" per abbinare il comando al tasto prescelto. SwyxIt! Classic verificherà se il collegamento scelto non è già stato assegnato precedentemente. In caso affermativo, il sistema lo farà presente. La procedura è da ripetere (5).

- 7 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.
- 8 Attivando la funzione "Attiva NumLock se la finestra SwyxIt! Classic è attiva", con la finestra **attiva** SwyxIt! Classic 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 SwyxIt! Classic non è attiva. La finestra SwyxIt! Classic si aprirà con il numero digitato evidenziato nel campo destinato alla digitazione.
- 9 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".



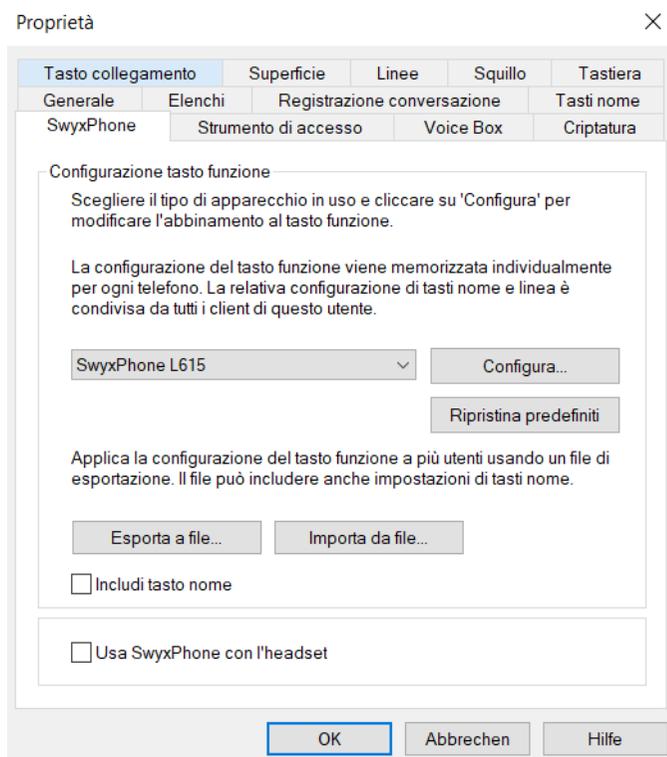
Rimosso il collegamento valido per SwyxIt! Classic, è automaticamente ripristinata la funzione Windows originaria.

12.1.10 SWYXPHONE

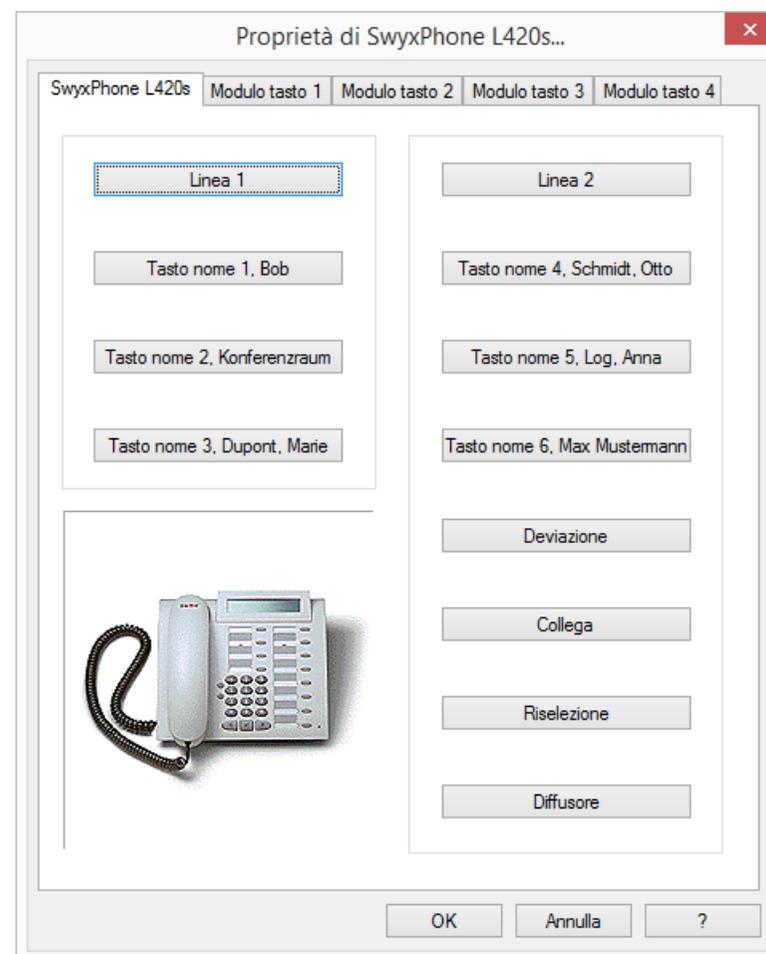
Mediante la scheda "SwyxPhone" è possibile creare comodamente abbinamenti per i tasti dei diversi telefoni IP.

Così si configurano i tasti per SwyxPhone in SwyxIt! Classic

- 1 Scegliere il modello di telefono che si desidera configurare dal menu a discesa e cliccare su "Configura...".

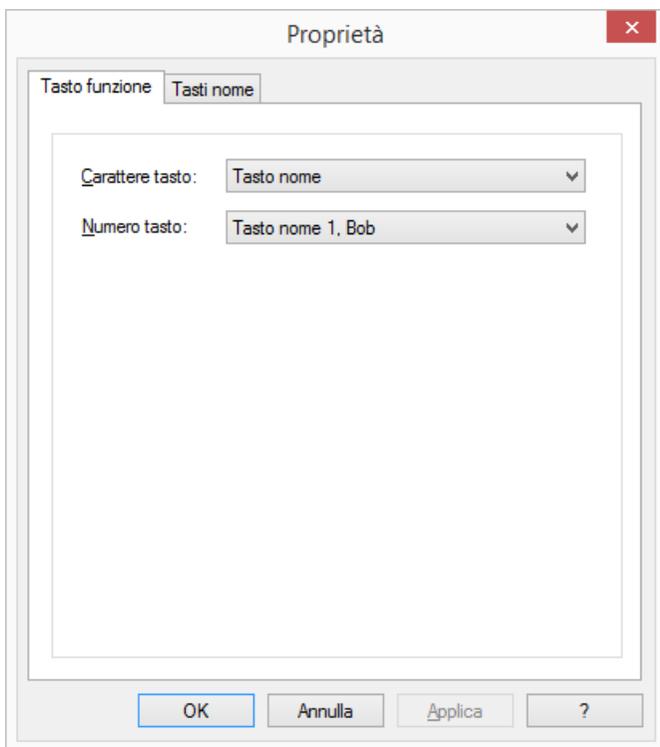


Si apre una finestra con le proprietà del telefono scelto.



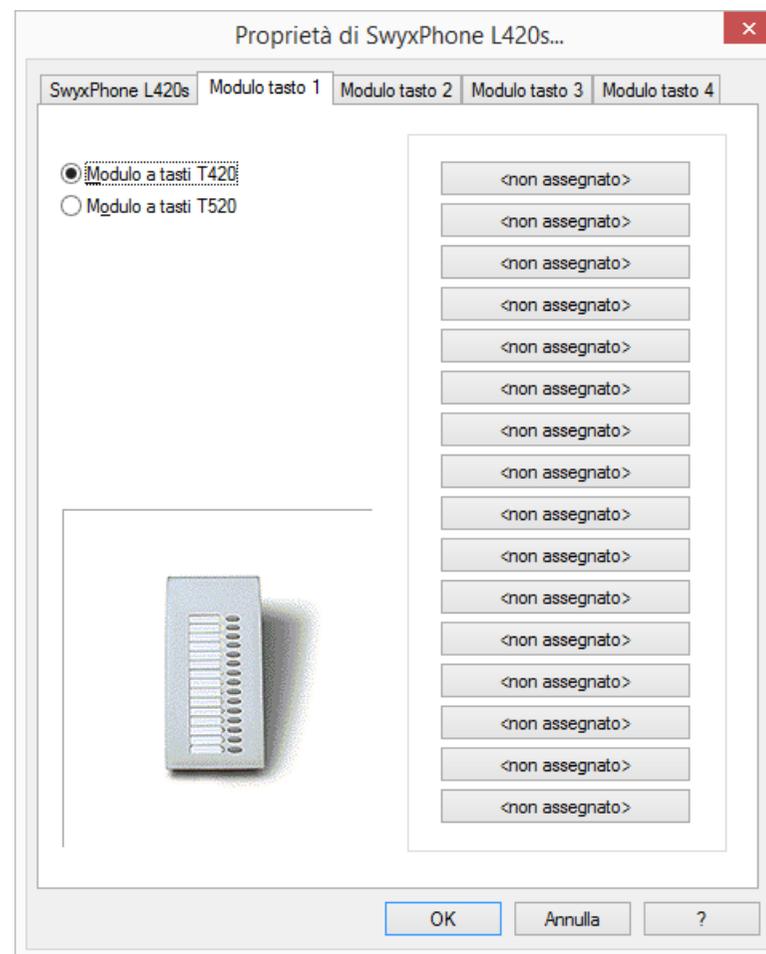
Si vede una foto del telefono e campi disposti in analogia ai tasti sul telefono.

- 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.

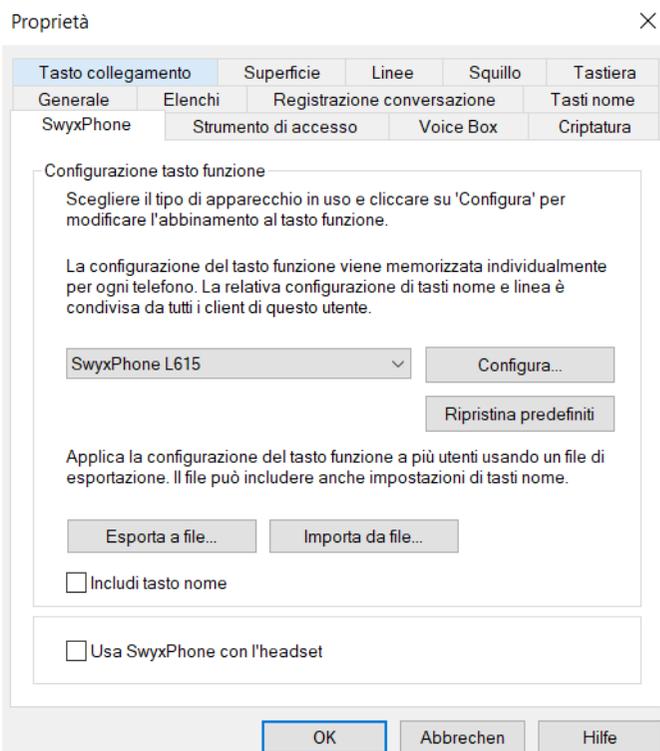


- 4** Scegliere il modulo da collegare.
- 5** Creare gli abbinamenti dei tasti come sul telefono e cliccare su "OK" per ritornare alla scheda "Proprietà di...".



Si noti che i tasti di nome e i tasti di linea sono configurati allo stesso modo per SwyxIt! Classic 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! Classic.

- 6 Nella finestra "Proprietà di..." è inoltre possibile importare ed esportare abbinamenti di tasti.



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.



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 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 260.

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! Classic supportano questa tecnologia e sono quindi adatti per codificare le conversazioni mediante SRTP.

Vedi anche *12.1.13 Codifica*, pagina 158.

12.1.11 STRUMENTO DI ACCESSO

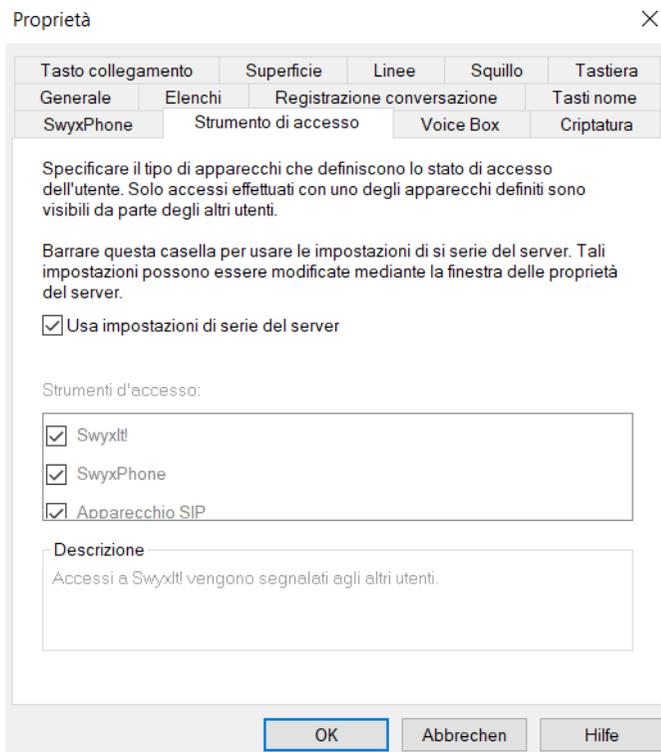
Un utente può segnalare il proprio stato ad un altro utente, vedi *1.4 Segnalazione dello stato*, pagina 13. Se un utente è connesso allo Swyx-Server con diversi terminali, qui si può definire quale di essi segnerà lo stato dell'utente.

Esempio:

Un utente dispone di uno SwyxPhone e di SwyxIt! Classic 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! Classic.

Così si definisce il terminale per segnalare lo stato

- 1 Definire se si desidera usare le impostazioni standard del server.



- Disattivando la casella è possibile selezionare il tipo di terminale dall'elenco sottostante. Attivare la relativa casella nell'elenco. Solo i terminali attivati signaleranno poi lo stato dell'utente.

12.1.12 VOICE BOX

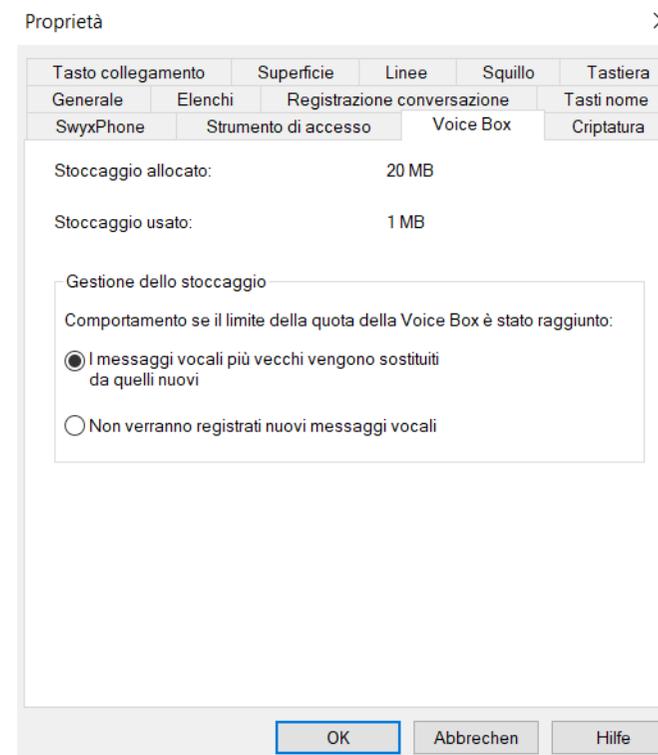
Sotto la scheda **Voice Box** è possibile visualizzare le informazioni sullo spazio di archiviazione dei messaggi vocali e impostare il comportamento da adottare quando si raggiunge il limite della quota. Per la gestione dello stoccaggio sono disponibili le seguenti opzioni:

- 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

- Selezionare l'opzione desiderata.



- Cliccare su **OK**.
✓ L'impostazione viene salvata e utilizzata durante il salvataggio dei messaggi vocali.

12.1.13 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".

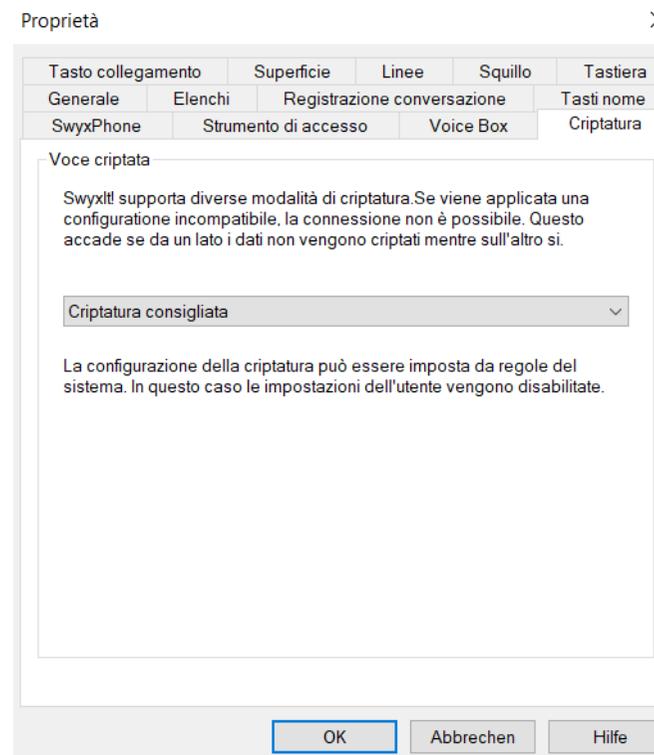


L'amministratore può stabilire impostazioni globali di codifica sullo Swyx-Server. Le scelte operate dall'amministratore si possono ripercuotere sulle modalità di configurazione descritte.

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:



12.2 SWYXIT! CLASSIC - IMPOSTAZIONE LOCALE

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! Classic

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

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

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

Scheda "Impostazione 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

Scheda "Video"

Qui si imposta la funzione per le videochiamate.

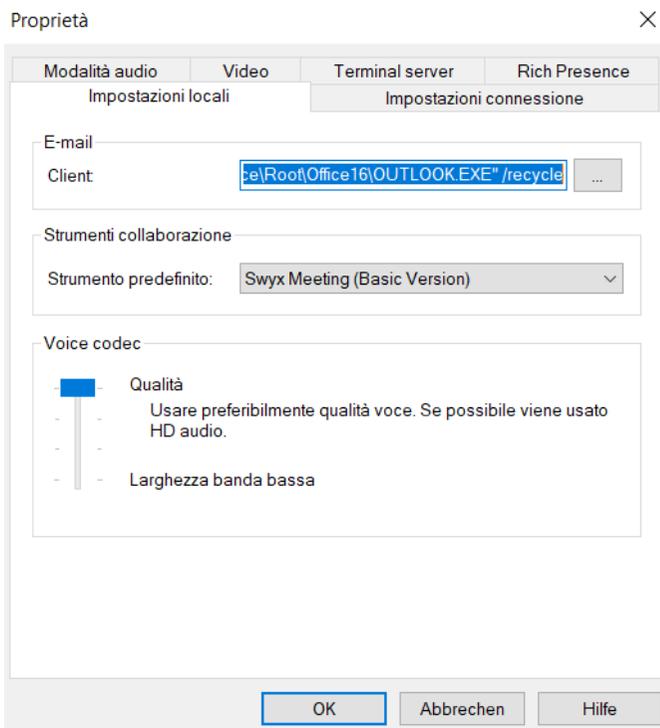
Così si definiscono le opzioni per la funzione videochiamata



I parametri qui configurati non verranno memorizzati nell'account utente su SwyxServer, ma soltanto sul PC.

Così si definiscono le impostazioni locali per il proprio PC Swyxt! Classic

- 1 Cliccare su "Impostazioni | Impostazioni locali..." nel menù. Appare la finestra "Proprietà di...".



- 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 Swyxt! Classic. Se all'atto dell'installazione di Swyxt! Classic 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 *10.14.4 Definizione dell'applicazione predefinita per la collaborazione*, pagina 120.
- 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

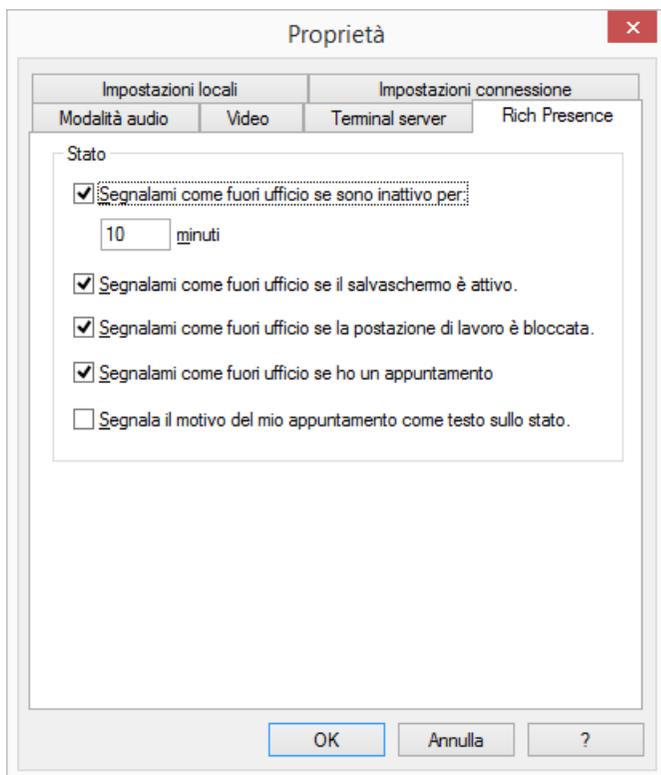
I dati audio vengono compressi per risparmiare larghezza di banda. In questo caso il sistema tenterà di utilizzare codec in sequenza G.729/G.711a/G.711μ.

- Utilizzare la larghezza di banda più bassa

In questo caso i dati audio vengono sempre compressi. Viene utilizzato il codec G.729.

Così si definiscono le impostazioni locali per le informazioni ampliate sullo stato

- 1 Cliccare su "Impostazioni | Impostazioni locali..." nel menù. Appare la finestra "Proprietà di...".



- 2 Aprire la scheda relativa alle informazioni sullo stato ampliate.
- 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

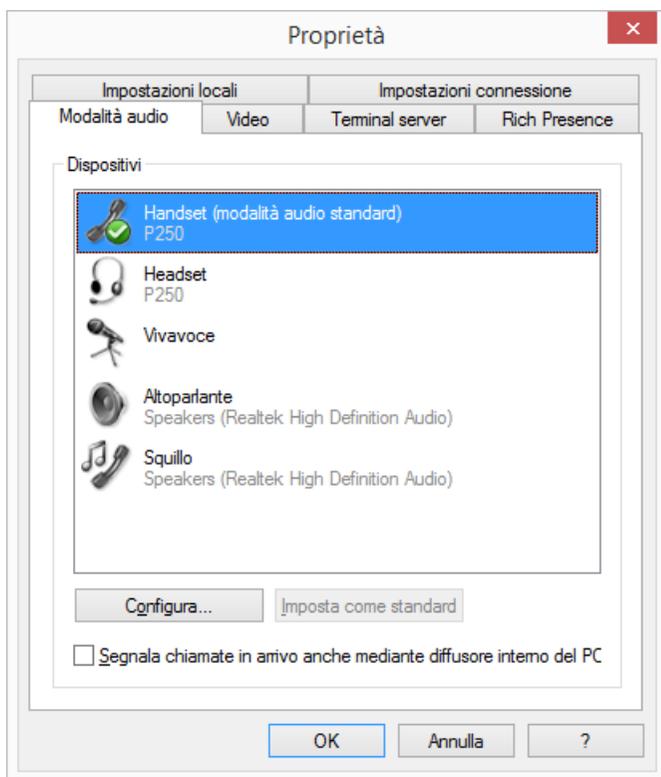
- se l'oggetto dovrà essere visualizzato.



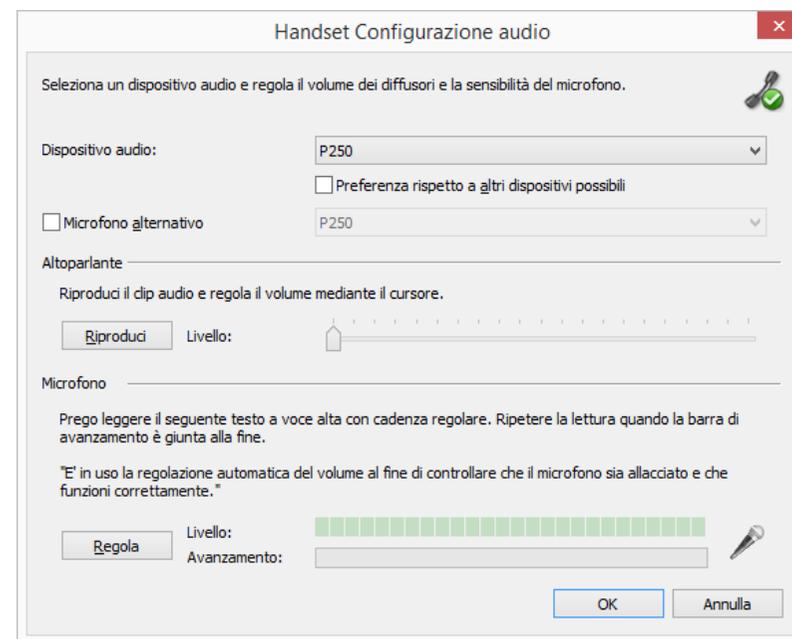
Bloccando il PC o se si attiva il salvaschermo durante una conversazione, lo stato non verrà commutato automaticamente su "Assente" anche se così fosse impostato. Lo stato rimarrà "Occupato". Lo stesso vale se durante una conversazione non si usa né la tastiera né il mouse per il periodo configurato.

Così si configurano le impostazioni relative all'uso dei dispositivi audio

- 1 Cliccare su "Impostazioni | Impostazioni locali..." nel menù. Appare la finestra "Proprietà di...".
- 2 Selezionare la scheda "Modalità audio"



- 3 Sotto "Terminali" 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", vedi *10.3 Modalità audio*, pagina 89.

- 6 Barrare la casella "Preferisci a altri possibili terminali" perchè 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! Classic. 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.

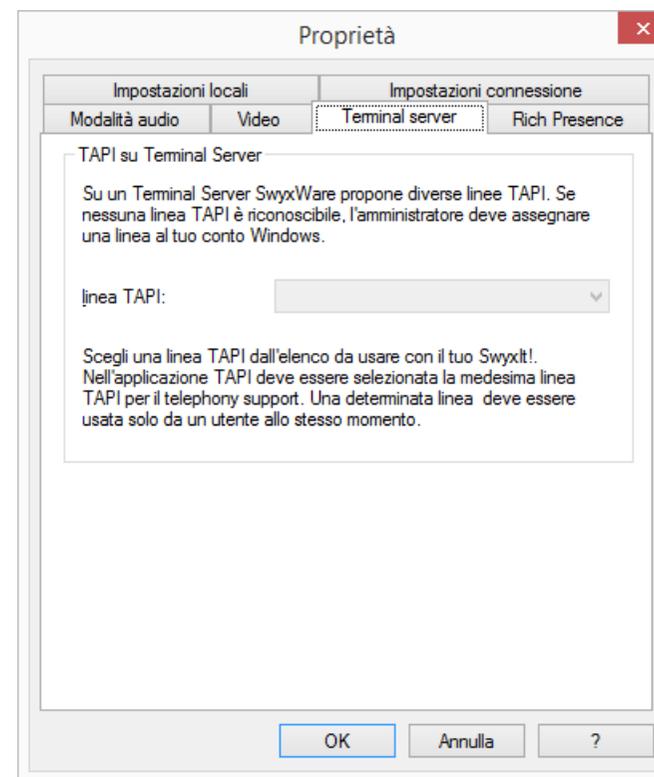


Nell'ambito delle funzioni "Altoparlante" e "Squillo" non è possibile impostare il microfono.

- 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 SwyxIt! 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.

Così si definiscono le opzioni per il terminal server

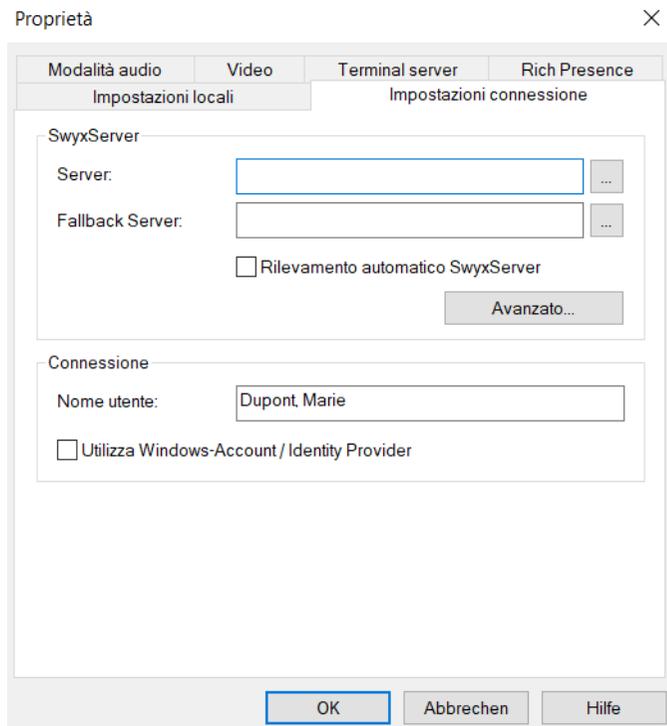
- 1 Cliccare su "Impostazioni | Impostazioni locali..." nel menù.
Appare la finestra "Proprietà di di...".
- 2 Passare alla scheda "Terminal server"



- 3 Se SwyxIt! Classic viene utilizzato su un terminal server, è possibile assegnare qui una linea TAPI a questo SwyxIt! Classic.
Vedi anche *App. F: SwyxIt! Classic in modalità terminal server*, pagina 263.
- 4 Cliccare su "OK".

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.

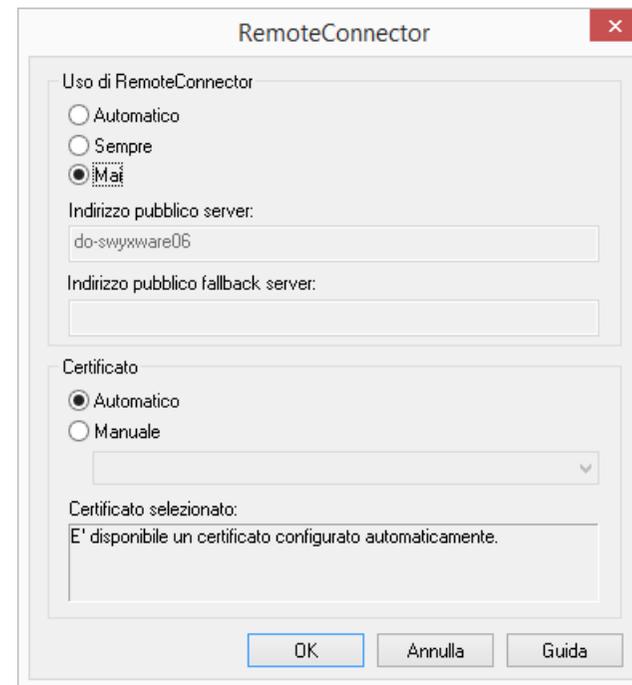
- 2 Nel campo "Fallback-Server", indicare un secondo SwyxServer, a patto che l'amministratore abbia previsto un Fallback SwyxServer nella rete.

Oppure cliccare su per avviare la ricerca nella rete.

Ove il server non fosse operativo, accederà automaticamente al Fallback-Server.

- 3 Perché Swyxt! Classic riconosca automaticamente con quale SwyxServer ci si intende connettere, attivare l'opzione per il riconoscimento automatico dello 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.

- 4 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, Swyx Meeting, la funzione video Swyxt! Classic e Swyxt! Classic su un terminal server non sono disponibili nella versione corrente. Nelle connessione via VPN, le funzioni possono invece essere utilizzate pienamente.

- 5 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.

- 6 Cliccare su "OK".

Così si configurano la modalità di connessione dello SwyxRemoteConnector



Per consentire a Swyxt! Classic 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! Classic.

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".
 - 3 Nel campo "Fallback-Server", indicare un secondo server, se l'amministratore abbia previsto un Fallback SwyxServer nella rete. Ove il server non fosse operativo, accederà automaticamente al Fallback-Server.



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 22.

- 4 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.



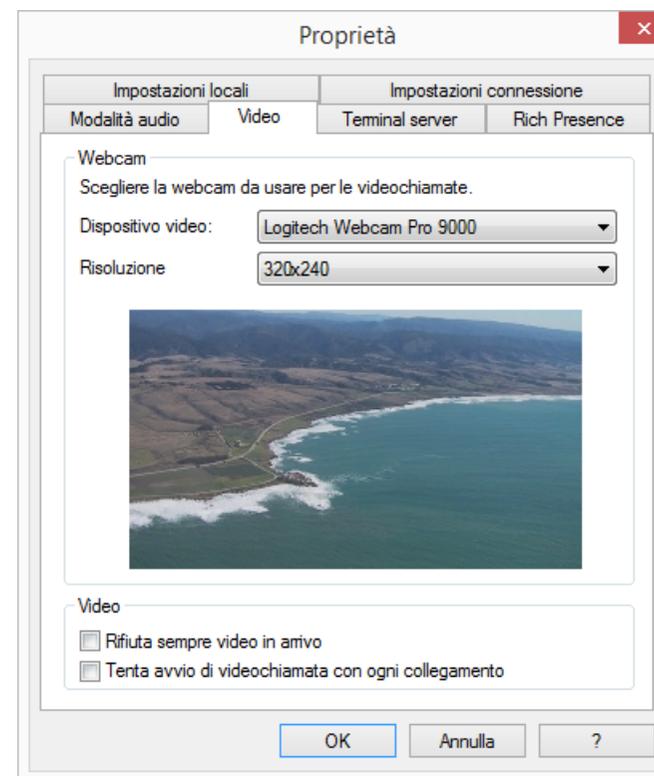
In caso di domande sui certificati, rivolgersi al proprio amministratore.

Così si definiscono le opzioni per la funzione videochiamata

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.

- 1 Cliccare su "Impostazioni | Impostazioni locali..." nel menù. Appare la finestra "Proprietà di...".



- 2 Selezionare la scheda "Video".

- 3 Nel campo "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 indistamente con chiamate in uscita o in arrivo, attivare l'opzione Tenta avvio di videochiamata von 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.

Vedi anche *10.23 Video*, pagina 136.

13 SEGNALAZIONE DELLO STATO DI CONTATTI MICROSOFT OFFICE NELL'AMBITO DI SWYXIT! CLASSIC

Office Communication AddIn è un'estensione di SwyxWare che consente di vedere lo stato dell'utente SwyxIt! Classic quando vengono visualizzati contatti di Microsoft Office, ad es. 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! Classic 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! Classic
- chiamate con SwyxIt! Classic direttamente da una scheda contatto di Office
- Visualizzazione sulla scheda contatto dello stato di un utente nell'ambito di SwyxIt! Classic

13.1 INSTALLAZIONE DELL'OFFICE COMMUNICATION ADDIN

Se Microsoft Office è già installato, l'Office Communication AddIn viene installato automaticamente installando SwyxIt! Classic. La componente può essere installata anche successivamente aprendo il file di installazione di SwyxIt! Classic 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! Classic 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 *19.3 Installazione del software SwyxIt!*, pagina 236.



Per poter utilizzare l'Office Communication AddIn è necessario procedere alle 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! Classic.



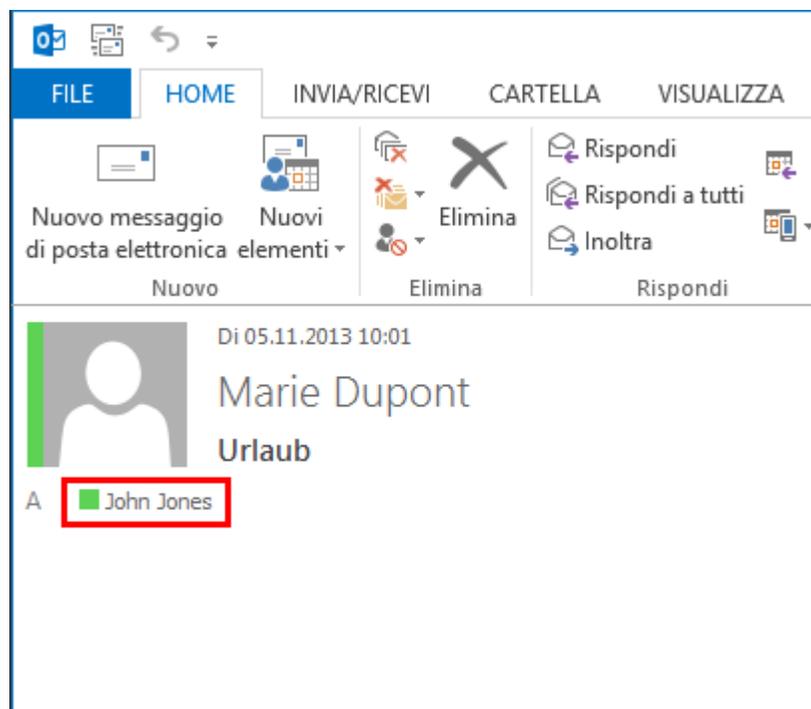
L'Office Communication AddIn di SwyxIt! Classic supporta tutte le applicazioni del pacchetto Microsoft Office a partire dalla versione 2010.

13.2 FUNZIONI DELL'OFFICE COMMUNICATION ADDIN

Dopo l'installazione dell'Office Communication AddIn, nell'ambito di applicazioni Office viene visualizzato lo stato degli utenti Swyxt! Classic, è possibile effettuare chiamate dalle schede contatto di Office e vedere il testo relativo allo stato in Swyxt! Classic.

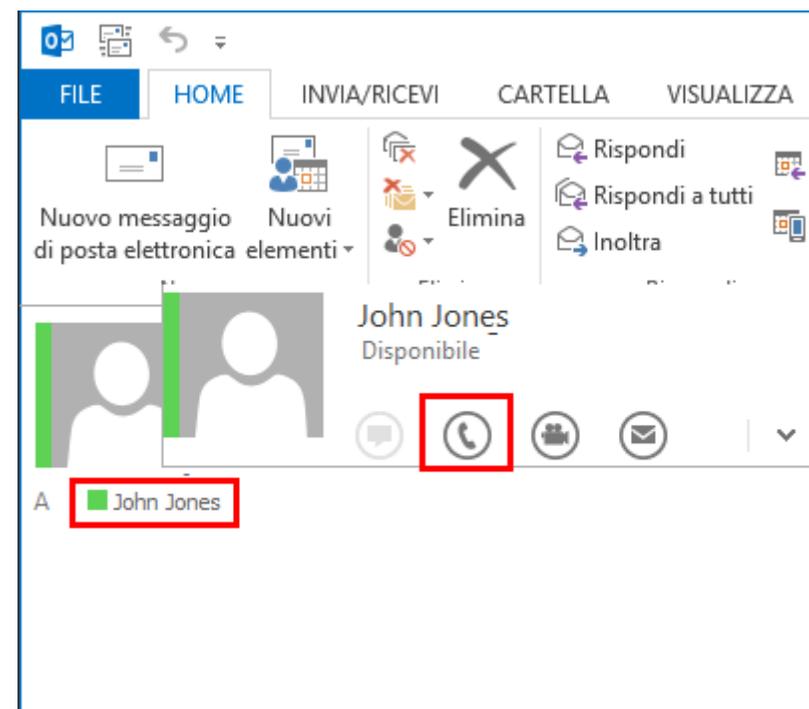
Così si visualizza lo stato dell'utenti in Swyxt! Classic

Lo stato di un utente Swyxt! Classic 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.



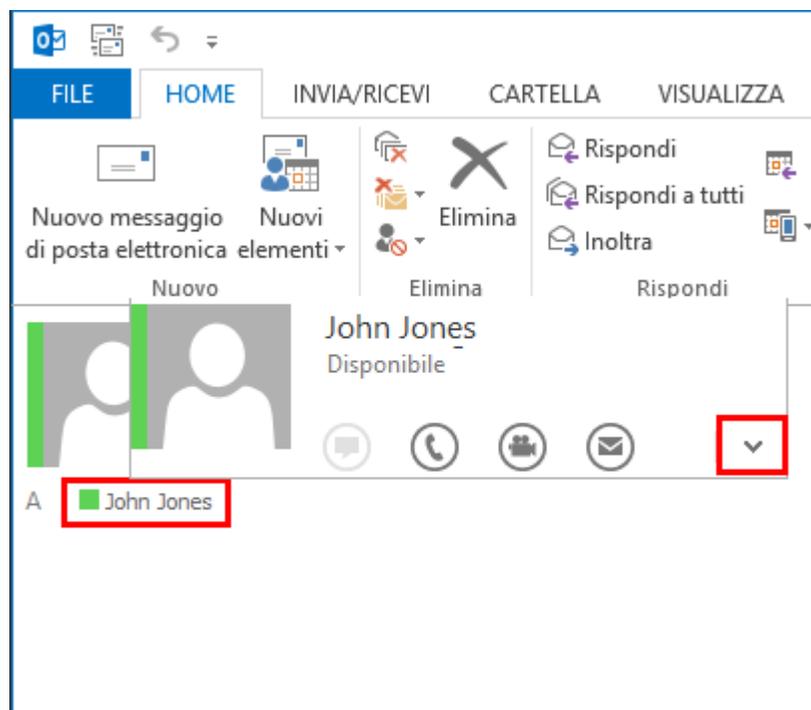
Così si effettuano chiamate con Swyxt! Classic dalle schede contatto di Office

- 1 Muovere il puntatore del mouse sulla casella colorata per aprire la scheda contatto di Outlook.
- 2 Per effettuare una chiamata mediante Swyxt! Classic cliccare sull'icona con la cornetta.

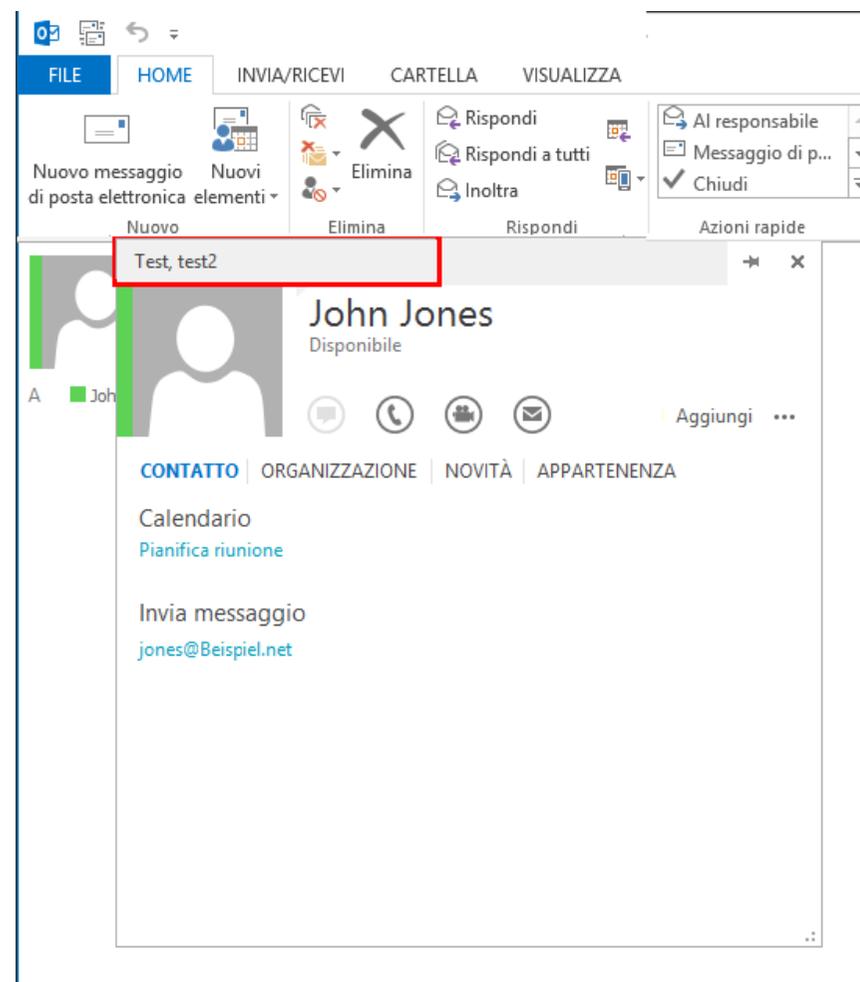


Così si visualizza il testo di stato di Swyxt! Classic su schede contatto di Office

- 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! Classic dall'utente.



14 MICROSOFT OUTLOOK – TELEFONARE CON SWYXIT! CLASSIC

Questo capitolo descrive come usare Swyxt! Classic direttamente in Microsoft Outlook.

L'integrazione in Outlook facilita enormemente le operazioni con Swyxt! Classic. 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 Outlook 2010 AddIn o superiore necessaria per l'integrazione di Outlook viene installata automaticamente con Swyxt! Classic, se è stata rinvenuta una versione di Outlook sul computer.

Avendo installato Outlook dopo Swyxt! Classic, l'Add-In di Outlook per Swyxt! Classic può essere installato manualmente aprendo il file d'installazione di Swyxt! Classic e selezionando la modalità di installazione "Modifica". Vedi anche *19.3 Installazione del software Swyxt!*, pagina 236.



Outlook deve essere installato con la componente "Supporto programmazione NET" ("NET Programmability Support") per garantire il collegamento con Swyxt! Classic.



Si noti che molte delle impostazioni e delle funzioni qui descritte si applicano solo alle versioni precedenti o alla versione classica di Outlook.

Swyxt! Classic e Microsoft Outlook

14.1 IL FORMATO DI NUMERI TELEFONICI IN OUTLOOK

Per utilizzare Outlook assieme a Swyxt! Classic è necessario che i numeri telefonici esterni dei contatti Outlook siano indicati nel cosiddetto formato canonico, per altro 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.

14.2 SWYXIT! CLASSIC E MICROSOFT OUTLOOK

Con Outlook Swyxt! Classic 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. Swyxt! Classic può effettuare una ricerca in tutte le cartelle contenenti contatti disponibili, vedi *14.3 Identificazione nomi tra contatti Outlook*, pagina 182.

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.

Per la visualizzazione e la creazione di un contatto nuovo si può basare anche su diversi elenchi in Swyxt! Classic, vedi *14.2.7 Visualizzazione e creazione di contatti Outlook da elenchi*, pagina 177.

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.

Tasti nome

Determinate funzioni di Outlook possono essere richiamate mediante i tasti nome Swyxt! Classic.

- Visualizzazione di informazioni relative al contatto

Ai tasti nome di Swyxt! Classic possono essere abbinati contatti Outlook (Contatti abbinati). Le informazioni relative al contatto di Outlook vengono visualizzate nel menù contestuale o sulla scheda contatto del corrispondente tasto nome. Vedi anche *10.9.2 Configurazione dei tasti nome*, pagina 108.

- Visualizzazione di informazioni nell'agenda

Nel menù contestuale è possibile aprire il calendario Outlook dell'utente abbinato al tasto nome. Inoltre vengono visualizzate direttamente le informazioni relative a presenza e disponibilità memorizzate nel calendario. Vedi anche *14.2.10 Calendario Outlook sul tasto nome*, pagina 179.

- Pianificazione di appuntamenti

Mediante il menù contestuale del tasto nome è possibile chiedere un appuntamento. Come interlocutore figura l'utente abbinato al tasto nome, vedi anche *14.2.11 Pianificazione appuntamento mediante il tasto nome*, pagina 179.

- Delega attività

Mediante il menù contestuale del tasto nome è possibile chiedere l'esecuzione di una determinata attività. Come indirizzato figura l'utente abbinato al tasto nome. Vedi anche *14.2.12 Richiesta di esecuzione di un'attività mediante il tasto nome*, pagina 180.

- Identificazione dell'utente Outlook mediante il tasto nome

Dal menù contestuale del tasto nome è possibile vedere se un utente abbinato al tasto nome può essere abbinato a un utente Exchange o a uno dei propri contatti Outlook o se non è possibile un abbinamento. La voce di menù cambia in dipendenza dell'abbinamento. Vedi anche *14.2.13 Identificazione del contatto Outlook mediante il tasto nome*, pagina 180.

Così si chiama un utente da Outlook

Così si opera con i contatti di Outlook con chiamate in arrivo

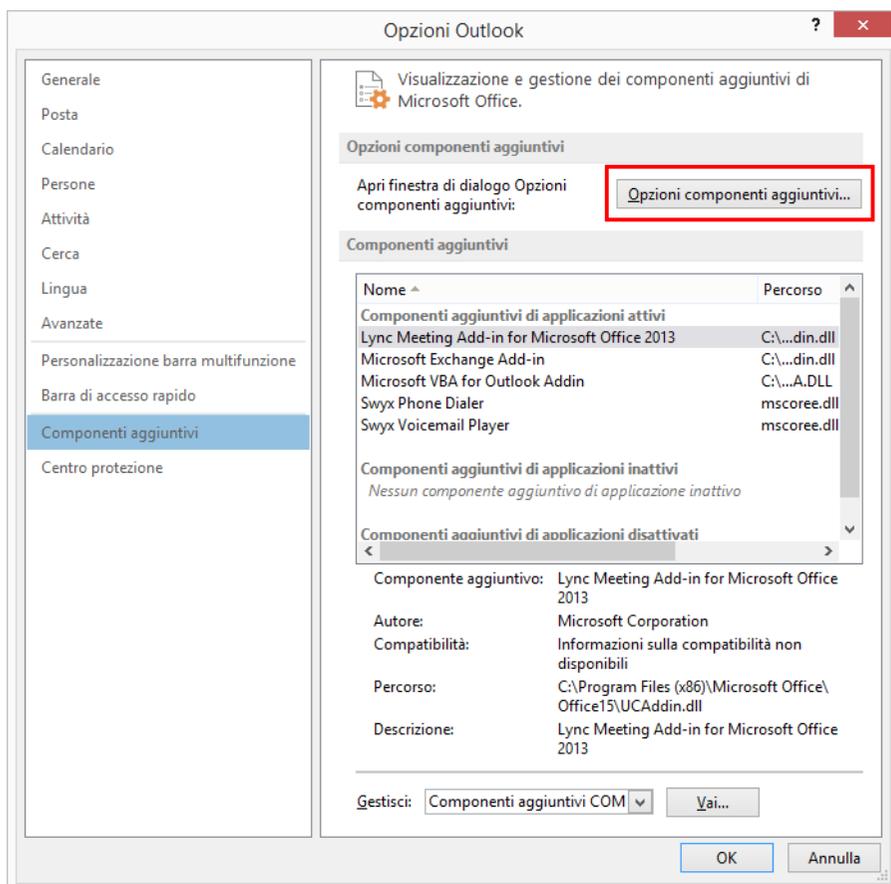
Così si usa il diario di Outlook

14.2.1 CONFIGURAZIONE

Le reazioni ed il comportamento di Outlook relativi a chiamate in arrivo ed uscita possono essere adattate alle proprie esigenze.

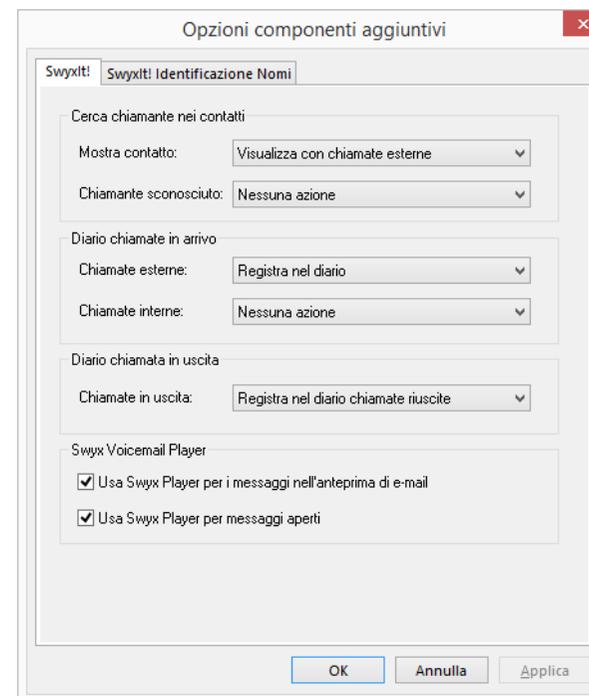
Così si stabilisce il comportamento dei contatti Outlook, dello Swyx Voicemail Player e del diario Outlook

- 1 Avviare Outlook.
- 2 Sotto "File | Opzioni | Add-Ins" cliccare su "Opzioni Add-In...".



Si apre la finestra "Opzioni Add In" ("Opzioni").

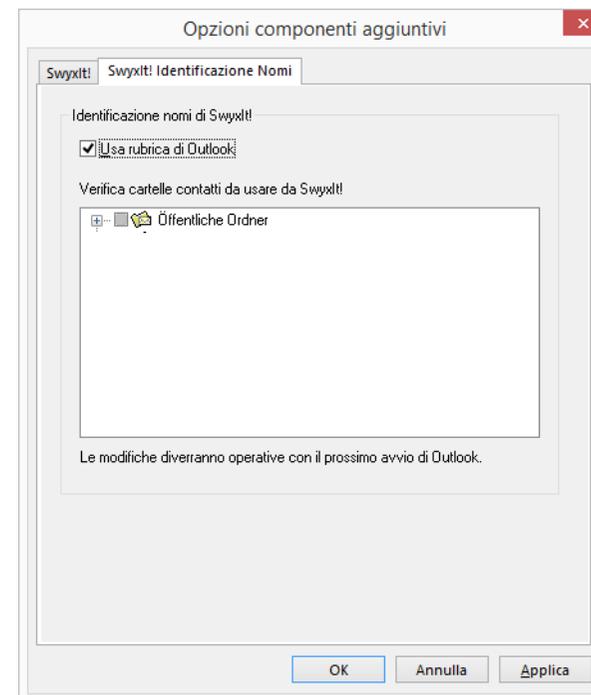
- 3 Selezionare la scheda "Swyxt! Classic".



- 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 **14.2.14 Swyx Voicemail Player**, pagina 181.
- 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.

- 9 Scegliere la scheda "Swyxt! Classic Identificazione nomi". Appariranno tutte le cartelle relative a contatti che è possibile scegliere in Outlook



- 10 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.

- 11 Cliccare su "OK".

A seconda delle impostazioni, le chiamate in arrivo vengono segnalate mediante la visualizzazione di contatti Outlook.



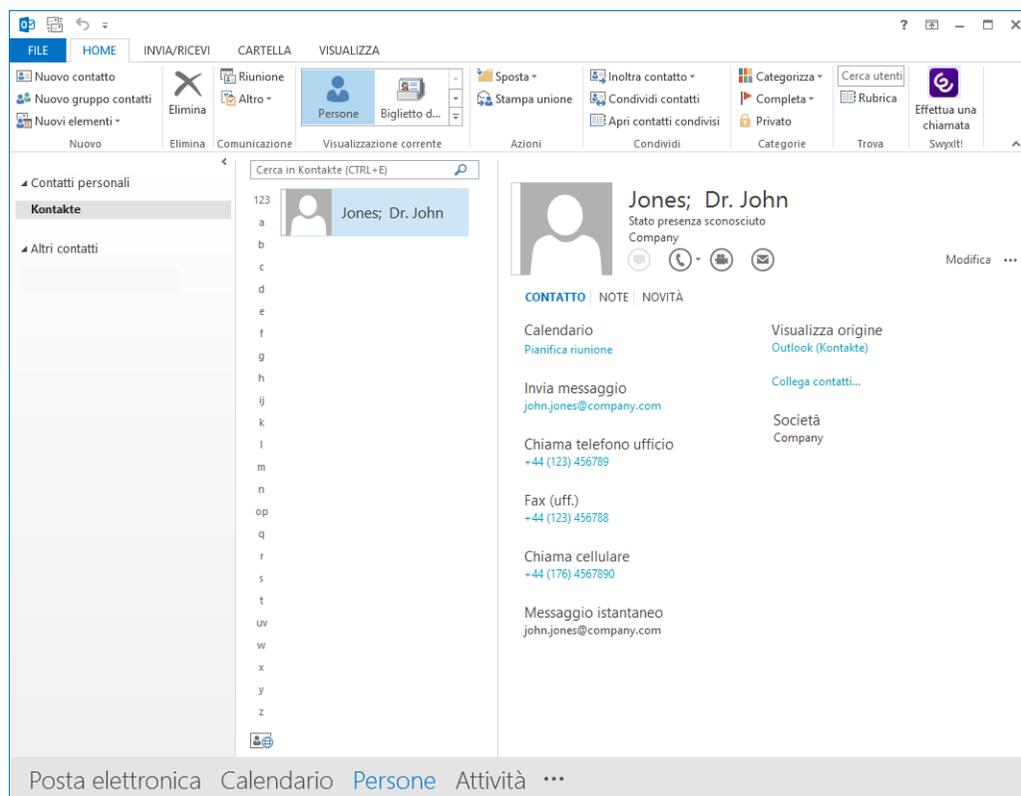
La formattazione corretta dei numeri come indicato nel **14.1 Il formato di numeri telefonici in Outlook**, pagina 171 è presupposto perché Swyxt! Classic possa supportare l'utente nelle operazioni di telefonia.

14.2.2 CHIAMARE UTENTI DIRETTAMENTE DAI CONTATTI DI OUTLOOK

È possibile chiamare utenti direttamente dai contatti memorizzati in Outlook.

Così si chiama un utente da Outlook

- 1 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 SwyxIt! Classic o (secondo la versione di Outlook)
 - selezionare la voce "Chiama" nel menu contestuale del contatto.

Appare la finestra Outlook "SwyxIt! Classic 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 *10.16 Codice progetto*, pagina 126.
- 5 Cliccare sul numero desiderato.
La finestra di SwyxIt! Classic appare in primo piano e SwyxIt! Classic 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 SwyxIt! Classic come si è soliti fare.
oppure
- 6 Cliccare sul numero di fax desiderato.
Si apre SwyxFax Client. Sia 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! Classic possa utilizzare i numeri telefonici memorizzati in Outlook, questi devono essere indicati nel formato corretto. Vedi anche [14.1 Il formato di numeri telefonici in Outlook](#), pagina 171.



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.

14.2.3 Effettuare una chiamata da un'email

E' possibile chiamare il mittente di un'email direttamente da questa. La connessione telefonica di Swyxt! Classic 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! Classic nella barra dei menù oppure (secondo versione di Outlook)
 - selezionare la voce "Chiama" nel menu contestuale dell'email.
 La connessione telefonica di Swyxt! Classic 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! Classic) ma il chiamante.

14.2.4 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! Classic 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! Classic nella barra dei menù oppure (secondo versione di Outlook)
 - selezionare la voce "Chiama" nel menu contestuale della voce.
 La connessione telefonica di Swyxt! Classic 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.

14.2.5 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! Classic 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! Classic" sotto "File | Opzioni | Add-In | Opzioni Add-In...". Vedi anche [14.2.1 Configurazione](#), pagina 173.

- 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 Swyxt! Classic 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 perchè 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 "Swyxt! Classic" 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.

14.2.6 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 [14.2.5 Usare i contatti Outlook con chiamate in arrivo](#), pagina 176.

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.

14.2.7 VISUALIZZAZIONE E CREAZIONE DI CONTATTI OUTLOOK DA ELENCHI

E' possibile visualizzare o creare contatti Outlook partendo da diversi elenchi (ad es. la rubrica) su Swyxt! Classic. La funzione è disponibile nei seguenti elenchi:

- Elenco chiamate
- Elenco riselezione
- Elenco delle registrazioni
- Rubrica (Globale e Personale)
- Elenco richieste richiamata

Mediante il numero telefonico si verifica se il contatto è già esistente. Trovato un contatto verrà visualizzato. 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".

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 da un elenco

- 1 Avviare Outlook.
- 2 In SwyxIt! Classic aprire l'elenco (ad es. l'elenco chiamate) del quale si desidera aprire un contatto.
- 3 Evidenziare il contatto desiderato e cliccare su "Contatto".
Un contatto esistente viene aperto oppure ne viene creato uno nuovo. L'abbinamento di una chiamata a un contatto si basa sul numero telefonico.
- 4 Creato un nuovo contatto, può essere eventualmente adattato e memorizzato in Outlook.

14.2.8 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 *14.2.9 Creazione di una voce di diario durante la conversazione*, pagina 178.

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! Classic" sotto "File | Opzioni | Add-In | Opzioni Add-In". Vedi anche *14.2.1 Configurazione*, pagina 173.

- 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! Classic. 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! Classic 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.

14.2.9 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 *14.2.8 Creazione e visualizzazione di voci nel diario Outlook*, pagina 178.

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.

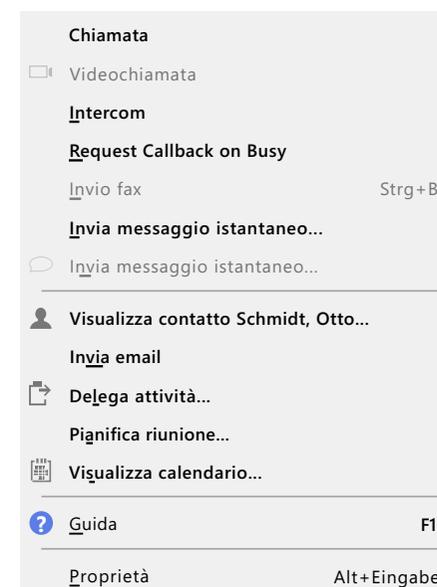
14.2.10 CALENDARIO OUTLOOK SUL TASTO NOME

Il calendario Outlook dell'utente abbinato a un tasto nome può essere aperto attraverso il menù contestuale del tasto stesso. A determinate condizioni, sulla scheda contatto vengono visualizzate le informazioni relative a presenza e disponibilità memorizzate nell'agenda di Outlook.

La scheda contatto visualizza poi lo stato attuale (ad es. "libero fino alle 10:30") e lo stato successivo (ad es. "Assente fino alle 12:00").

Presupposto è che Outlook riesca ad identificare l'utente. L'identificazione avviene mediante l'intestazione del tasto nome o il numero telefonico memorizzato. Il calendario dell'utente in questione deve essere accessibile. Cliccando su questa voce si apre il calendario di Outlook.

Se ci sono i requisiti per la visualizzazione delle informazioni sullo stato dell'utente, nel menù contestuale appare la voce "Visualizza calendario"



Nei seguenti casi la voce di menù "Visualizza calendario" appare in grigio:

- Outlook non è avviato.
- L'Outlook AddIn non è installato.
- Il calendario Outlook dell'utente non è accessibile.
- Al tasto nome è stato abbinato un numero di telefono esterno.

14.2.11 PIANIFICAZIONE APPUNTAMENTO MEDIANTE IL TASTO NOME

Mediante il menù contestuale di un tasto nome è possibile chiedere un appuntamento. Come interlocutore figura l'utente abbinato al tasto nome.

Così si richiede un appuntamento da Swyxt! Classic

- 1 Selezionare l'opzione "Pianifica riunione" nel menù contestuale del tasto linea.

Viene creata una richiesta di appuntamento in Outlook e l'utente abbinato al tasto linea viene memorizzato come partecipante.

- 2 Adattare come di consueto le indicazioni nella richiesta di appuntamento.

14.2.12 RICHIESTA DI ESECUZIONE DI UN'ATTIVITÀ MEDIANTE IL TASTO NOME

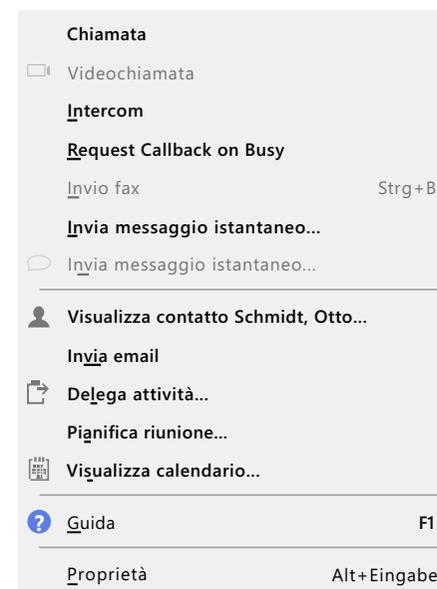
Mediante il menù contestuale di un tasto nome è possibile chiedere l'esecuzione di un'attività. Come indirizzato figura l'utente abbinato al tasto nome.

Così si richiede un attività da Swyxl! Classic

- 1 Selezionare l'opzione "Delega attività..." nel menù contestuale del tasto linea.
Viene creata una richiesta di attività in Outlook e l'utente abbinato al tasto linea viene memorizzato come partecipante.
- 2 Adattare come di consueto le indicazioni nella richiesta di attività.

14.2.13 IDENTIFICAZIONE DEL CONTATTO OUTLOOK MEDIANTE IL TASTO NOME

Mediante il menù contestuale di un tasto nome è possibile vedere se il contatto abbinato al tasto nome è abbinabile a un utente Outlook Exchange o a uno dei propri contatti memorizzati in Outlook. Per richiedere un appuntamento o un'attività o per visualizzare le informazioni dell'agenda sul tasto nome è necessario che il contatto possa essere identificato.



La voce di menù cambia in dipendenza dell'abbinamento:

- Visualizzare un contatto, informazioni in merito a Nome Exchange
E' stato individuato un utente Outlook Exchange. Cliccando sulla voce vengono visualizzate le proprietà Outlook dell'utente identificato.
- Mostra contatto Nome contatto
E' stato individuato un contatto Outlook. Cliccando su questa voce viene visualizzato il contatto Outlook.
- Mostra contatto...
L'abbinamento è impossibile. La voce è disattivata.

L'individuazione si basa sull'intestazione del tasto nome. Il nome viene confrontato con Exchange server mediante Outlook. Una volta individuato un utente Exchange non verrà avviata un'ulteriore ricerca, ad esempio nei contatti di Outlook. In determinati casi ci possono essere identificazioni errate, ad esempio se l'intestazione di un tasto nome riporta solo una parte del nome. Per questo motivo è consigliato memorizzare sui tasti nome nomi completi.

Se l'identificazione non è possibile in base al nome abbinato al tasto nome, il numero memorizzato sul tasto viene confrontato con quelli

contenuti nella rubrica globale e personale e nei contatti Outlook. Se vi è una concordanza, segue un ulteriore confronto con il nome memorizzato nella rubrica mediante Exchange server o viene utilizzato il nome memorizzato nei contatti di Outlook.

14.2.14 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 173.

E' possibile aprire più messaggi e riprodurli in sequenza e parallelamente cercare altri messaggi vocali nel campo per la navigazione.



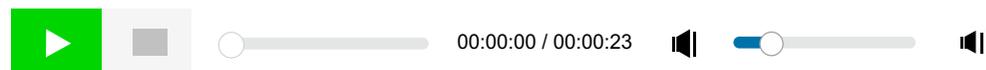
Per impostazione predefinita, durante il salvataggio viene utilizzato il codec Opus. I messaggi vocali in formato Opus non possono essere riprodotti con Swyx Voicemail Player. Devono essere scaricati dall'applicazione e-mail e ascoltati con un programma audio.

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

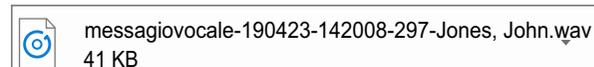
mar. 23. 04. 2019 14:20



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 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! Classic 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 Swyxt! Classic. La scelta della modalità audio può essere effettuata con il dispositivo audio, azionando la funzione forcina (Aggancia/sgancia).

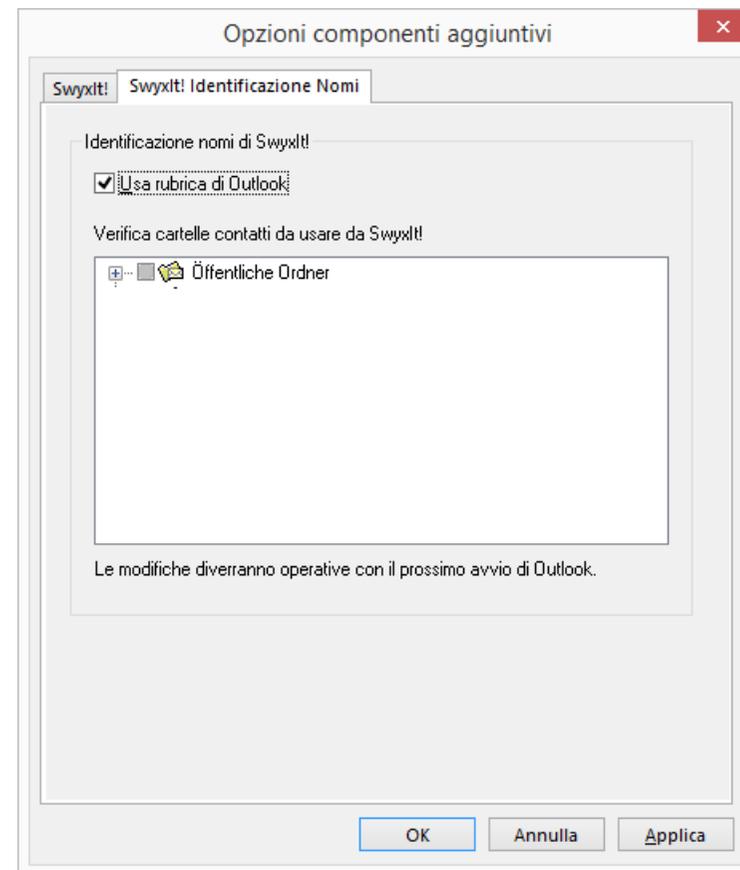
L'abbinamento di dispositivi audio e modalità audio viene definito nelle impostazioni locali di Swyxt! Classic, vedi *Così si configurano le impostazioni relative all'uso dei dispositivi audio*, pagina 161.

14.3 IDENTIFICAZIONE NOMI TRA CONTATTI OUTLOOK

Se il numero del chiamante è noto perchè memorizzato (ad es. nei contatti Outlook oppure nella rubrica), Swyxt! Classic 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 "Swyxt! Classic 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.

15 LOTUS/IBM/HCL NOTES – TELEFONARE CON SWYXIT! CLASSIC

Questo capitolo descrive come usare Swyxt! Classic in combinazione con Lotus/IBM/HCL Notes. Il pacchetto o la funzione supplementare Swyx Connector für Notes offre le seguenti caratteristiche:

- Visualizzare contatti di Notes o contenuti in elenchi con chiamate in arrivo, vedi *15.5 Visualizzazione di un contatto Lotus/IBM/HCL Notes con chiamate in arrivo*, pagina 185
- la funzione di ricerca per testo e nella rubrica comprende anche i contatti memorizzati in Lotus/IBM/HCL Notes, vedi *15.2 Configurazione*, pagina 183 e *10.6 Funzione di ricerca nel campo digitazione*, pagina 92.
- Identificazione nomi in Lotus/IBM/HCL Notes con chiamate in arrivo e per la ricerca in elenchi, vedi *15.4 Identificazione dei nomi con chiamate in arrivo*, pagina 185
- Funzioni di Lotus/IBM/HCL Notes abbinate al tasto nome, ad es. informazioni relative all'agenda, vedi *15.8 Tasti nome*, pagina 186

15.1 SWYX CONNECTOR FÜR NOTES - INSTALLAZIONE

Installare il Swyx Connector für Notes come parte dell'installazione di Swyxt! Classic. Vedi anche *19.3.1 Installazione*, pagina 236. Così le funzioni di Lotus/IBM/HCL Notes (ad es. opzioni nel menù contestuale dei tasti nome) sono disponibili sulla superficie di Swyxt! Classic.

Per poter usare Swyx Connector für Notes è necessario almeno Lotus/IBM/HCL Notes V9.

Così si installa Swyx Connector für Notes

- 1 Chiudere eventualmente Lotus/IBM/HCL Notes.
- 2 Avviare l'assistente all'installazione di Swyxt! Classic, Vedi *Così si installa Swyxt!*, pagina 237, e seguire le istruzioni.
- 3 Come tipologia d'installazione scegliere l'opzione "Personalizzata". Grazie a questa opzione è possibile definire i componenti da installare.
- 4 Selezionare il componente "Notes" e procedere con l'installazione come descritto in *Così si installa Swyxt!*, pagina 237.

15.2 CONFIGURAZIONE

Per fare in modo che i contatti di Lotus/IBM/HCL Notes vengano usati per le funzioni della integrazione di Lotus/IBM/HCL Notes è opportuno indicare le banche dati in cui effettuare la ricerca.

La scelta ha effetti su:

- identificazione dei nomi con chiamate in arrivo
- identificazione del numero telefonico ad es. selezionando da un'email
- funzione ricerca (nel campo di Swyxt! Classic e nella rubrica se adeguatamente configurato).

Così si definiscono le opzioni per l'integrazione di Lotus/IBM/HCL Notes

- 1 Aprire la finestra mediante Windows Explorer tramite il registro "Programmi\Swyxt! Classic\NotesAddInSettings.exe". Si apre il dialogo relativo alle impostazioni delle banche dati.
- 2 Selezionare l'opzione "Il mio computer" o il nome del server domino sotto "Scegli ubicazione database". Così si stabilisce in un primo momento se configurare l'elenco delle banche dati locali (i propri contatti) o le banche dati sul server domino (contatti a cui accedono anche altri utenti). Selezionata l'ubicazione vengono visualizzate tutte le banche dati memorizzate. L'amministratore può definire questo elenco per le banche dati sul server domino.

- 3 Barrare le caselle relative alle banche dati su cui appoggiarsi per l'identificazione dei nomi.
- 4 Definire ulteriori opzioni per le singole banche dati. Le opzioni valgono per la banca dati evidenziata:
 - "Apri contatto con chiamata in arrivo": Se in questa banca dati viene rinvenuto un contatto Lotus/IBM/HCL Notes viene aperto. Se vengono rinvenuti più contatti che rispondono ai criteri, viene aperto solo il primo.
 - "Crea nuovo contatto nel database per chiamante esterno sconosciuto": Se in questa banca dati non viene rinvenuto un contatto Lotus/IBM/HCL Notes ne viene creato uno nuovo. L'opzione è applicabile solo a una banca dati.
 - "Usa questo database per la ricerca negli elenchi": Barrare la casella per includere la banca dati nella funzione di ricerca attraverso il campo per la digitazione e nella rubrica nonché nell'identificazione dei nomi.

15.2.1 FORMATO DEI NUMERI TELEFONICI

Per utilizzare Lotus/IBM/HCL Notes assieme a SwyxIt! Classic è necessario che i numeri di telefono esterni dei contatti Lotus/IBM/HCL Notes siano indicati nel cosiddetto formato canonico. 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.

15.3 CHIAMATA DA LOTUS/IBM/HCL NOTES

Per selezionare numeri da Lotus/IBM/HCL Notes nella barra delle icone di Lotus/IBM/HCL Notes esiste un'apposito tasto. Grazie a questo tasto la connessione telefonica SwyxIt! Classic in Lotus/IBM/HCL Notes può essere avviata in qualsiasi momento.



Questa funzione non fa parte dello SwyxIt! Classic setup. Riceverà il pacchetto di installazione tramite Swyx Help Center.

Aperta la connessione telefonica di SwyxIt! Classic è possibile cercare un contatto nelle banche dati standard e riportare il numero telefonico del contatto desiderato nella connessione telefonica stessa.

Avviando la connessione telefonica di SwyxIt! Classic nell'ambito di un'email, una voce dell'agenda, di un compito assegnato o di un contatto di Lotus/IBM/HCL Notes, la connessione telefonica di SwyxIt! Classic mette a disposizione il numero telefonico relativo al contatto.



Se l'email è generata da un messaggio vocale la connessione telefonica SwyxServer non riporta il mittente (SwyxIt! Classic) ma il chiamante.

Così si chiama un utente da Lotus/IBM/HCL Notes

- 1 Nella barra del menù cliccare sul simbolo SwyxIt! Classic. Oppure Evidenziare eventualmente il contatto, l'email, la voce dell'agenda o il compito assegnato relativo all'utente desiderato e cliccare sull'icona di SwyxIt! Classic nella barra dei menù. Si apre la connessione telefonica di SwyxIt! Classic.
- 2 Digitare eventualmente il nome dell'utente desiderato e cliccare su "Identificazione". Il nome viene cercato nelle banche dati configurate. Se vengono trovate più voci vengono proposte sotto forma di elenco. Selezionare il contatto desiderato e cliccare "OK" per tornare al dialogo della connessione telefonica di SwyxIt! Classic.

- 3 Per abbinare una chiamata a un progetto, digitare il codice progetto o selezionare il codice dall'elenco a discesa.
Vedi anche *10.16 Codice progetto*, pagina 126.
- 4 Se il contatto selezionato dispone di più numeri vengono indicati tutti i numeri disponibili.



- 5 Cliccare sul tasto "Seleziona" abbinato al numero desiderato.
La finestra di Swyxt! Classic appare in primo piano e Swyxt! Classic seleziona il numero scelto.



Perché Swyxt! Classic possa utilizzare i numeri telefonici memorizzati in Lotus/IBM/HCL Notes, questi devono essere indicati nel formato corretto. Vedi anche *15.2.1 Formato dei numeri telefonici*, pagina 184.



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.

15.4 IDENTIFICAZIONE DEI NOMI CON CHIAMATE IN ARRIVO

Con Lotus/IBM/HCL Notes, Swyxt! Classic non si limita alla funzione di connessione telefonica, ma consente anche di identificare chiamate in arrivo. Se il numero di una chiamata in arrivo viene identificato nei contatti di Lotus/IBM/HCL Notes, il relativo nome viene visualizzato mentre il telefono squilla e elencato nel diario delle chiamate. Swyxt! Classic esegue la ricerca in tutte le banche dati configurate, vedi *15.2 Configurazione*, pagina 183.

15.5 VISUALIZZAZIONE DI UN CONTATTO LOTUS/IBM/HCL NOTES CON CHIAMATE IN ARRIVO

Direttamente in Lotus/IBM/HCL Notes è anche possibile stabilire che la scheda del contatto memorizzato in Lotus/IBM/HCL Notes venga aperta automaticamente. Le banche dati di Lotus/IBM/HCL Notes da prendere in considerazione possono essere indicate nella configurazione di . Per ciascuna di questa banche dati è possibile definire se

- Visualizzare esclusivamente contatti relativi a utenti già memorizzati in Lotus/IBM/HCL Notes oppure
- visualizzare sempre un contatto, nel caso di chiamante sconosciuto quindi creando un contatto nuovo.

Vedi anche *15.2 Configurazione*, pagina 183.

15.6 VISUALIZZAZIONE E CREAZIONE DI CONTATTI LOTUS/IBM/HCL NOTES DURANTE LA CONVERSAZIONE

Può essere configurato in maniera tale da visualizzare o creare automaticamente un contatto Lotus/IBM/HCL Notes durante una conversazione, vedi *15.2 Configurazione*, pagina 183.

Avendo disattivato tale funzione o attivata solo per determinate banca dati, durante la conversazione (ma già anche mentre il telefono squilla) è possibile visualizzare un contatto Lotus/IBM/HCL Notes relativo al rispettivo interlocutore o crearne uno. Non trovando un contatto, ne verrà creato uno nuovo senza salvarlo direttamente. Il contatto nuovo può essere quindi successivamente elaborato e memorizzato in Lotus/IBM/HCL Notes.

Così si apre un contatto Lotus/IBM/HCL Notes 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 Lotus/IBM/HCL Notes.

- 1 Selezionare l'opzione "Mostra contatto" nel menu "Funzioni" o nel menu contestuale del relativo tasto linea o tasto nome.
Un contatto Lotus/IBM/HCL Notes 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 Lotus/IBM/HCL Notes.

15.7 VISUALIZZAZIONE E CREAZIONE DI CONTATTI LOTUS/IBM/HCL NOTES DA LISTE

Contatti Lotus/IBM/HCL Notes possono essere creati o aperti direttamente dalla rubrica o da elenchi nell'ambito del diario delle chiamate di Swyxt! Classic.

Mediante il numero telefonico si verifica se il contatto è già esistente. Trovato un contatto verrà visualizzato. Vengono visualizzati solo contatti dei quali il numero coincide perfettamente altrimenti viene sempre creato un contatto nuovo.

Non trovando un contatto, ne verrà creato uno nuovo senza salvarlo direttamente. Il contatto nuovo può essere quindi successivamente elaborato e memorizzato in Lotus/IBM/HCL Notes.

Così si apre un contatto da un elenco

- 1 Avviare Lotus/IBM/HCL Notes.
- 2 Aprire l'elenco (ad es. la rubrica) del quale si desidera aprire un contatto.
- 3 Evidenziare il contatto desiderato e cliccare su "Mostra contatto".
Un contatto Lotus/IBM/HCL Notes esistente viene aperto oppure ne viene creato uno nuovo. L'abbinamento di una chiamata a un contatto si basa sul numero telefonico.
- 4 Creato un nuovo contatto, può essere eventualmente adattato e memorizzato in Lotus/IBM/HCL Notes.

15.8 TASTI NOME

Determinate funzioni di Lotus/IBM/HCL Notes possono essere richiamate mediante il tasto nome in Swyxt! Classic.

- Visualizzazione di informazioni nell'agenda
Nel menù contestuale è possibile aprire il calendario Lotus/IBM/HCL Notes dell'utente abbinato al tasto nome. Vedi *15.8.1 Agenda sul tasto nome*, pagina 187.
- Pianificazione di appuntamenti
Mediante il menù contestuale del tasto nome è possibile chiedere un appuntamento. Come interlocutore figura l'utente abbinato al tasto nome. Vedi anche *15.8.2 Pianificazione appuntamento mediante il tasto nome*, pagina 187.
- Delega attività
Mediante il menù contestuale del tasto nome è possibile chiedere l'esecuzione di una determinata attività. Come indirizzato figura l'utente abbinato al tasto nome. Vedi anche *15.8.3 Richiesta di esecuzione di un'attività mediante il tasto nome*, pagina 188.
- Identificazione dell'utente Lotus/IBM/HCL Notes mediante il tasto nome
Dal menù contestuale del tasto nome è possibile vedere se un utente abbinato al tasto nome può essere abbinato a un utente Lotus/IBM/HCL Notes o a uno dei propri contatti Lotus/IBM/HCL Notes o se non è possibile un abbinamento. La voce di menù cambia in dipendenza dell'abbinamento. Vedi anche *15.8.4 Identificazione del contatto Lotus/IBM/HCL Notes mediante il tasto nome*, pagina 188.

Così si chiama un utente da Lotus/IBM/HCL Notes

15.8.1 AGENDA SUL TASTO NOME

L'agenda Lotus/IBM/HCL Notes dell'utente abbinato a un tasto nome può essere aperto attraverso la scheda contatto del tasto stesso. A determinate condizioni, sulla scheda contatto vengono visualizzate le informazioni relative a presenza e disponibilità memorizzate nell'agenda di Lotus/IBM/HCL Notes.

La scheda contatto visualizza poi lo stato attuale (ad es. "libero fino alle 10:30") e lo stato successivo (ad es. "Assente fino alle 12:00").



Presupposto è che Lotus/IBM/HCL Notes riesca ad identificare l'utente. L'identificazione avviene mediante l'intestazione del tasto nome o il numero telefonico memorizzato. L'agenda di Lotus/IBM/HCL Notes dell'utente in questione deve essere ovviamente accessibile. Cliccando su questa voce si apre il calendario di Lotus/IBM/HCL Notes.

Se non sussistono i requisiti per la visualizzazione delle informazioni di disponibilità, in sostituzione delle informazioni dell'agenda viene visualizzata la voce di menù "Visualizza calendario".

- Voce di menù "Visualizza calendario" attiva: SwyxIt! Classic non era in grado di leggere le informazioni dell'agenda. La causa potrebbe essere dovuta a problemi di rete o a determinate impostazioni di Lotus/IBM/HCL Notes. Cliccando su questa voce si apre il calendario di Lotus/IBM/HCL Notes. Se il contatto non è stato identificato inequivocabilmente o l'accesso all'agenda non è ammesso, l'agenda non può essere visualizzata e appare una segnalazione a riguardo.
- Voce di menù "Visualizza calendario" grigia: Lotus/IBM/HCL Notes non è avviato, il plug in di Lotus/IBM/HCL Notes non è installato, il tasto nome è stato abbinato a un numero esterno.

15.8.2 PIANIFICAZIONE APPUNTAMENTO MEDIANTE IL TASTO NOME

Mediante il menù contestuale di un tasto nome è possibile chiedere un appuntamento. Come interlocutore figura l'utente abbinato al tasto nome.

Così si richiede un appuntamento da Swyxt! Classic

- 1 Selezionare l'opzione "Pianifica riunione" nel menù contestuale del tasto linea.
Viene creata una richiesta di appuntamento in Lotus/IBM/HCL Notes e l'utente abbinato al tasto linea viene memorizzato come partecipante.
- 2 Adattare come di consueto le indicazioni nella richiesta di appuntamento.

15.8.3 RICHIESTA DI ESECUZIONE DI UN'ATTIVITÀ MEDIANTE IL TASTO NOME

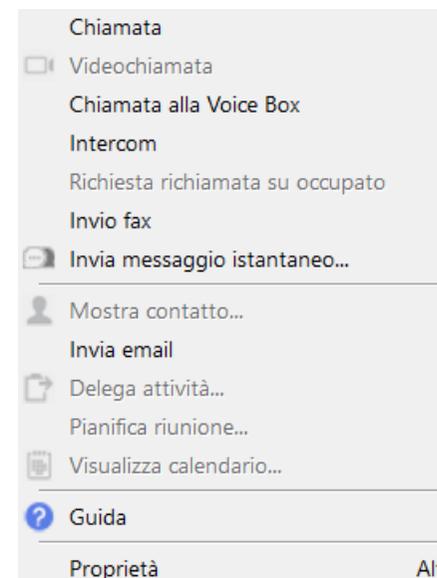
Mediante il menù contestuale di un tasto nome è possibile chiedere l'esecuzione di un'attività. Come indirizzato figura l'utente abbinato al tasto nome.

Così si richiede un attività da Swyxt! Classic

- 1 Selezionare l'opzione "Delega attività" nel menù contestuale del tasto linea.
Viene creata una richiesta di attività in Lotus/IBM/HCL Notes e l'utente abbinato al tasto linea viene memorizzato come partecipante.
- 2 Adattare come di consueto le indicazioni nella richiesta di attività.

15.8.4 IDENTIFICAZIONE DEL CONTATTO LOTUS/IBM/HCL NOTES MEDIANTE IL TASTO NOME

Mediante il menù contestuale di un tasto nome è possibile vedere se il contatto abbinato al tasto nome è abbinabile a un contatto di Lotus/IBM/HCL Notes. Per richiedere un appuntamento o un'attività o per visualizzare le informazioni dell'agenda sul tasto nome è necessario che il contatto possa essere identificato.



La voce di menù cambia in dipendenza dell'abbinamento:

- Informazioni su Nome contatto
È stato trovato un contatto Lotus/IBM/HCL Notes. Cliccando su questa voce si apre il calendario di Lotus/IBM/HCL Notes.
- Mostra contatto...
L'abbinamento è impossibile. La voce è disattivata.

L'individuazione si basa sull'intestazione del tasto nome e sul numero memorizzato. Attraverso Lotus/IBM/HCL Notes il nome viene confrontato con i contatti Lotus/IBM/HCL Notes. In determinati casi ci possono essere identificazioni errate, ad esempio se l'intestazione di un tasto nome riporta solo una parte del nome. Per questo motivo è consigliato memorizzare sui tasti nome nomi completi.

15.9 DISINSTALLAZIONE SWYX CONNECTOR FÜR NOTES

Come nelle procedure di installazione anche per la disinstallazione sono richiesti due step.

Così si disinstalla Swyx Connector für Notes

- 1 Chiudere eventualmente Lotus/IBM/HCL Notes.
- 2 Avviare l'assistente all'installazione di Swyxt! Classic, vedi vedasi *Così si aggiorna la propria versione di Swyxt!*, pagina 241 e seguire le istruzioni.
- 3 Alla voce "Modificare, aggiustare o eliminare applicazione" selezionare l'opzione "Modifica".
- 4 Disattivare il componente Lotus/IBM/HCL Notes e procedere con l'installazione come descritto in *Così si installa Swyxt!*, pagina 237.

16 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! Classic 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! Classic.

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 *16.3 Come usare Swyx VisualContacts*, pagina 193.

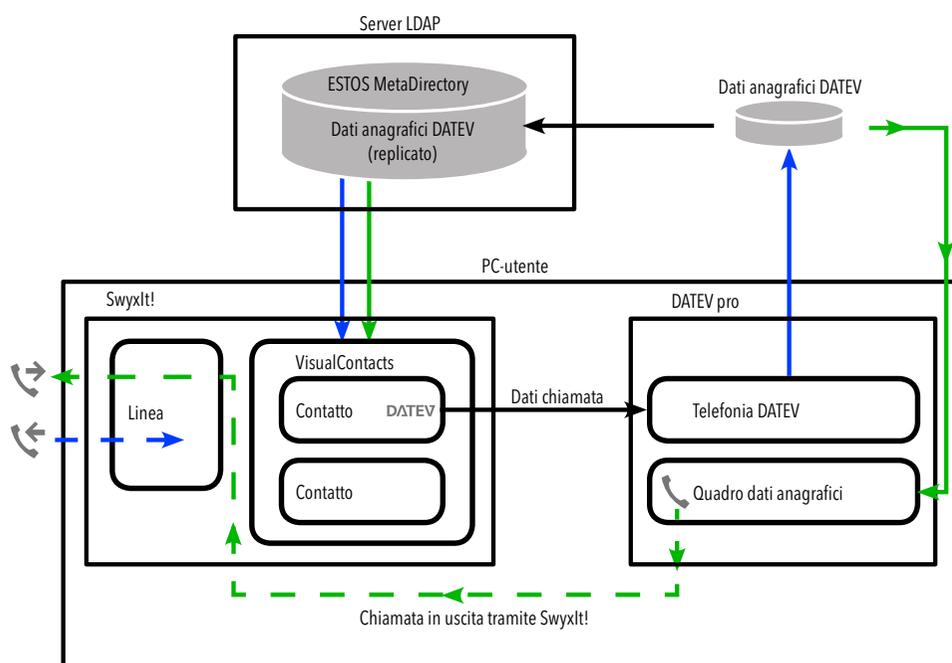
In caso di domande su ESTOS MetaDirectory e C4B XPhone Connect Directory, rivolgersi al proprio amministratore.

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! Classic, il client di computer telephony. Comunicazioni telefoniche e amministrazione di dati diventano più efficaci e gestibili con più semplicità.

SwyxIt! Classic fa da interfaccia tra la linea telefonica e la gestione di dati in DATEV.

- Contatti selezionati su DATEV, vengono chiamati per SwyxIt! Classic.
- I dati di chiamate in arrivo invece vengono confrontati con i dati analogici 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! Classic.
- A richiesta, i dati della chiamata (stato, durata) vengono visualizzati nel diario delle chiamate di SwyxIt! Classic e inoltrati alla telefonia DATEV.



↻ chiamata in uscita

↻ chiamata in arrivo

Opzione "Swyx VisualGroups"

Swyx VisualGroups offre la possibilità di gestire code di chiamate visivo in SwyxIt! Classic. Le chiamate in arrivo vengono automaticamente messe in coda, gli utenti vengono inoltrati al loro numero interno e visualizzati su un tasto di linea SwyxIt! Classic. Le chiamate perse possono essere rintracciate. Inoltre, Swyx VisualGroups Enhanced offre una funzione statistica e la possibilità di tenere traccia delle chiamate perse.

Ulteriori informazioni su VisualGroups versione 1.1 o superiore, vedi help.enreach.com/visualgroups/1.40/web/Swyx/en-US/index.html.

16.1 PRESUPPOSTI PER L'USO DI SWYX VISUALCONTACTS E SWYX VISUALGROUPS

Swyx VisualContacts

- ESTOS MetaDirectory dalla versione 4.0 Profesional o C4B XPhone Connect Directory deve essere installata su un server della rete locale.
- Sul PC locale deve essere installato Microsoft .NET Framework 4.0.
- Deve essere installato SwyxIt! Classic a partire della versione 2011 R2 MP1.

Swyx VisualGroups

Ulteriori informazioni su Swyx VisualGroups versione 1.1 o superiore, vedi help.enreach.com/visualgroups/1.40/web/Swyx/en-US/index.html.

16.2 INSTALLAZIONE E IMPOSTAZIONE DI SWYX VISUALCONTACTS, E SWYX VISUALGROUPS

Questo capitolo contiene una panoramica sull'installazione e sulle impostazioni indispensabili dei programmi necessari.

16.2.1 PRESUPPOSTI

Per informazioni sui requisiti e sulle procedure relativi all'installazione personalizzata di SwyxIt! Classic, vedi **19** *Installazione e disinstallazione di SwyxIt! (SwyxIt! Classic)*, pagina 235.

Swyx VisualContacts

Installando ex novo SwyxIt! Classic, nell'ambito dell'installazione guidata deve essere selezionata l'opzione "Installazione personalizzata".

Per installare Swyx VisualContacts deve essere attivata la componente "VisualContacts AddIn".



Aggiornando SwyxIt! Classic, l'installazione di Swyx VisualContacts non è automatica. Dopo l'aggiornamento lanciare nuovamente il setup e selezionare l'installazione personalizzata mediante l'opzione "Modifica". Successivamente attivare la funzione "VisualContacts AddIn".

Swyx VisualContacts e Swyx VisualGroups Skin

Per poter utilizzare queste opzioni, potrebbe essere necessario selezionare una delle seguenti superfici in SwyxIt! Classic in "Impostazioni | Profilo utente | Superficie":



Potrebbe essere che il suo amministratore le ha già assegnato la superficie corrispondente.

- "SwyxIt! Classic 2013 [4x VisualContacts].cab"
- "SwyxIt! Classic 2013 [8x VisualContacts].cab"
- "SwyxIt! Classic 11 [5x VisualGroups Standard].cab" (senza statistiche e gestione delle chiamate perse)
- "SwyxIt! Classic 11 [5x VisualGroups Enhanced].cab" (con statistiche e gestione delle chiamate perse)



La superficie selezionata è disponibile anche su altri PC dove si accede con le credenziali di Windows. La superficie verrà caricata automaticamente.

Vedi anche *18 Utilizzo delle superfici*, pagina 204.

16.2.1 IMPOSTARE I PARAMETRI DEL SERVER LDAP

ESTOS MetaDirectory 4.0 Professional e C4B XPhone Connect Directorysi 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 Directoryper SwyxIt! Classic, è necessario indicare i parametri d'accesso del server LDAP sulla scheda "VisualContacts".

Per accedere ai parametri del server LDAP cliccare sul tasto per le impostazioni sulla scheda "VisualContacts":

- 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 Directoryè 712.
- Se è richiesta l'autorizzazione all'accesso al server, deve essere attivata l'opzione "Usa login" indicando nome utente e password.

- Per l'accesso a un determinato nodo LDAP nella MetaDirectory, attivare l'opzione "Usa un nodo LDAP diverso" indicando il nodo desiderato.

Per ulteriori informazioni rivolgersi al proprio amministratore di sistema.

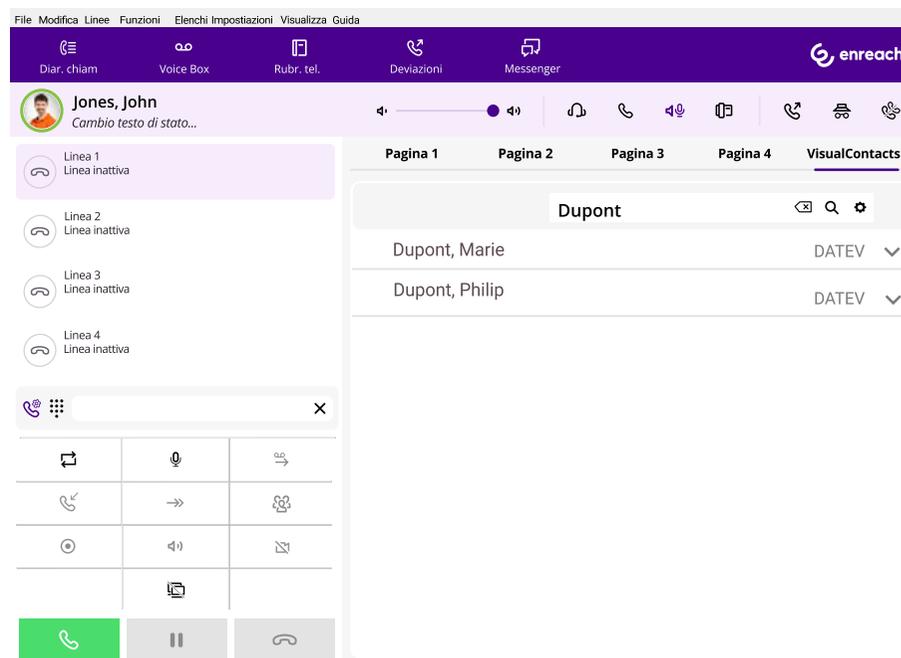
16.3 COME USARE SWYX VISUALCONTACTS

Swyx VisualContacts serve per ricercare contatti in fonti dati predefinite. Inoltre, con chiamate in arrivo e in uscita, SwyxIt! Classic rileva automaticamente i contatti memorizzati nella ESTOS MetaDirectory o C4B XPhone Connect Directory in base al numero telefonico e li visualizza sulla scheda "VisualContacts".

16.3.1 SUPERFICIE UTENTE

La scheda "VisualContacts" contiene elementi di comando e un elenco di contatti.

- Nel campo per la 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.
- Con il tasto per le impostazioni vengono visualizzate le impostazioni del serveraccount LDAP.



16.4 RICERCA CONTATTI

E' possibile ricercare indirizzi, nomi e numeri telefonici. La ricerca può essere effettuata anche durante la telefonata.



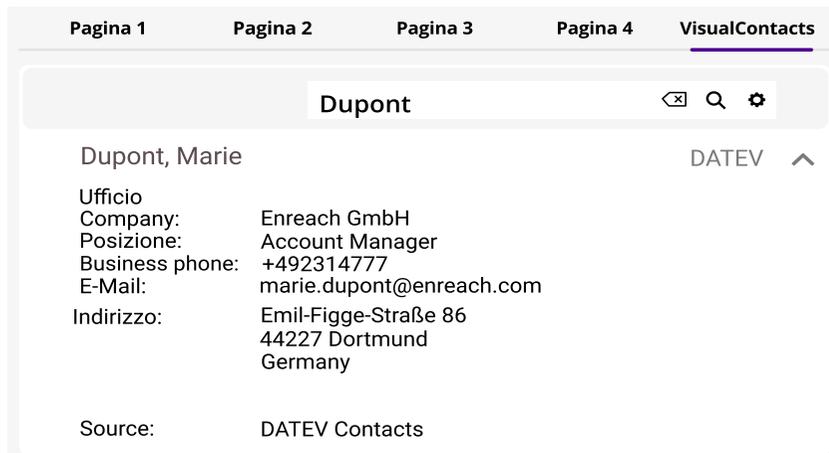
Viene visualizzato un numero limitato di risultati. Qualora il risultato desiderato non fosse visualizzato, affinare i termini di ricerca.

Così si effettua una ricerca per contatti

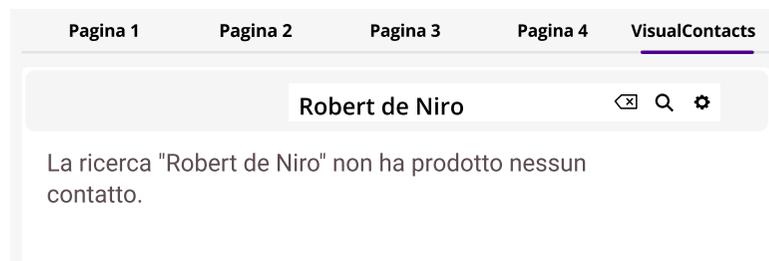
- 1 Digitare il termine per la ricerca nell'apposito campo sulla scheda "VisualContacts".
- 2 Cliccare sul tasto ricerca .
I risultati della ricerca vengono visualizzati nell'elenco dei contatti:



- 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.



Se il termine cercato non è stato rinvenuto in nessuna delle fonti, appare il seguente messaggio: "La ricerca "termine cercato" non ha prodotto nessun contatto".



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.

16.5 VISUALIZZAZIONE DEI CONTATTI DURANTE LA CHIAMATA

Con chiamate in arrivo SwyxIt! Classic 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! Classic o di DATEV SwyxIt! Classic visualizza comunque sulla scheda "VisualContacts" i dati relativi al contatto.

- Cliccando sul numero telefonico il contatto viene chiamato via SwyxIt! Classic.
- 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 fax si accede allo SwyxFaxClient. Si 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.

16.5.1 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 *5.6 Come passare da un utente all'altro con più utenti collegati?*, pagina 43.

17 COMANDO DI TELEFONI DAL PC CON SWYXCTI E SWYXCTI+

Con SwyxIt! Classic 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! Classic gestisce uno SwyxPhone o telefono SIP certificato
- SwyxIt! Classic su un terminal server gestisce SwyxIt! Classic

Con SwyxCTI+ sono a disposizione le seguenti opzioni:

- SwyxIt! Classic gestisce un telefono esterno, come un telefono DECT o un telefono SIP certificato
- SwyxIt! Classic 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

Funzione	Supporto
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 **1.19 Interrogazione remota**, pagina 17.

17.1 SWYXIT! CLASSIC GESTISCE UNO SWYXPHONE O TELEFONO SIP CERTIFICATO

SwyxIt! Classic 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 196.

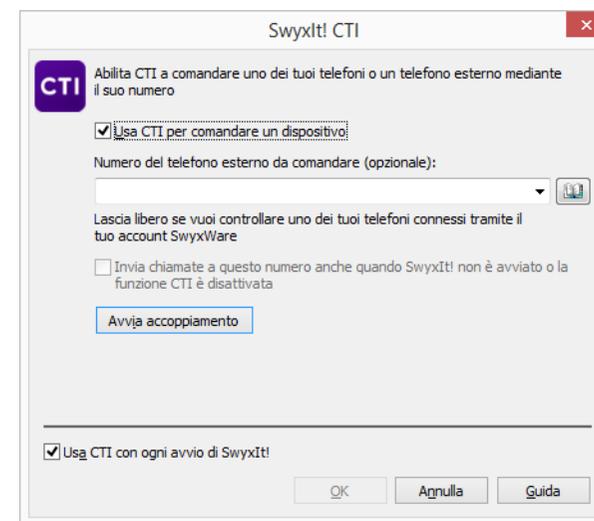
- E' possibile selezionare numeri da Outlook, da un'altra applicazione, ma anche dall'elenco chiamate o rifelezione e dalle varie rubriche.
- Messa in attesa, inversione di chiamata (scambio), collegamento, indire conferenze, richiamata o richiamata su occupato
- effettuare una seconda chiamata o rispondere 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 Nella barra del menu cliccare su "Impostazioni | CTI...".
- 2 Barrare la casella "Usa CTI per comandare un dispositivo".



- 3 Selezionare il campo "Apparecchio" 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".

Mediante la casella "Attiva automaticamente CTI con ogni avvio di SwyxIt! Classic" si stabilisce se SwyxIt! Classic sia attivo in modalità CTI solo fino al termine o se debba essere attivato automaticamente con ogni avvio.

Nel titolo della finestra di SwyxIt! Classic tra parentesi si legge la nota che SwyxIt! Classic ora è avviato in modalità CTI.



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! Classic.



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.

17.2 CTI SWYXIT!SU UN TERMINAL SERVER COMANDA UNOSWYXIT! CLASSIC

CTI SwyxIt! è installato su un terminal server e comanda uno SwyxIt! Classic installato sul PC dell'utente. Questo SwyxIt! Classic locale serve soprattutto per la diffusione sonora e la registrazione mediante handset o headset.

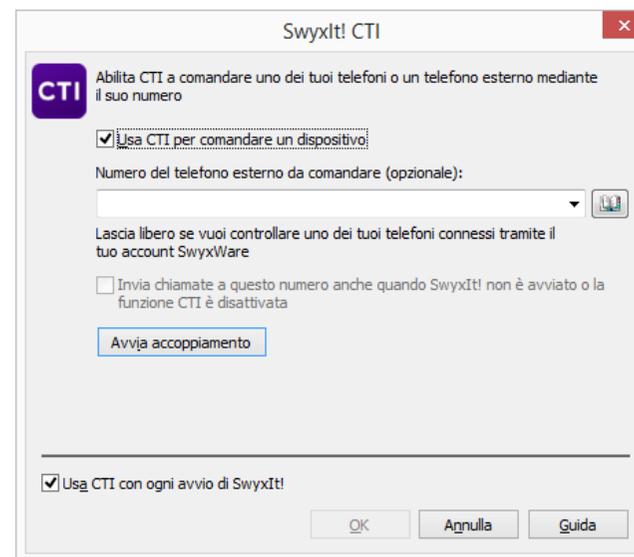
Installato su un terminal server CTI SwyxIt! evidenzia un particolare comportamento:

- Su un terminal server SwyxIt! Classic 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! Classic che useranno CTI SwyxIt! su un terminal server.

Così si attiva SwyxCTI in SwyxIt! Classic su terminal server per comandare lo SwyxIt! Classic locale

- 1 Nella barra del menu cliccare su "Impostazioni | CTI | ...".
- 2 Barrare la casella "Usa CTI per comandare un dispositivo".
- 3 Selezionare il campo "Apparecchio" e selezionare "SwyxIt! Classic/SwyxPhone" dall'elenco a discesa.



- 4 Successivamente cliccare su "Avvia accoppiamento". CTI SwyxIt! ricerca uno SwyxIt! Classic connesso allo SwyxServer con il medesimo nome utente.
- 5 Confermare la richiesta sullo SwyxIt! Classic locale con "Accetta". Sul CTI SwyxIt! in ambiente terminal server cliccare su "OK" per avviare il collegamento.



L'uso di SwyxIt! Classic in ambiente terminal server ha senso solo se SwyxIt! Classic è attivato in modalità CTI. La modalità CTI può essere imposta 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.

17.3 SWYXIT! CLASSIC GESTISCE UN TELEFONO DI TERZI

SwyxIt! Classic 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:

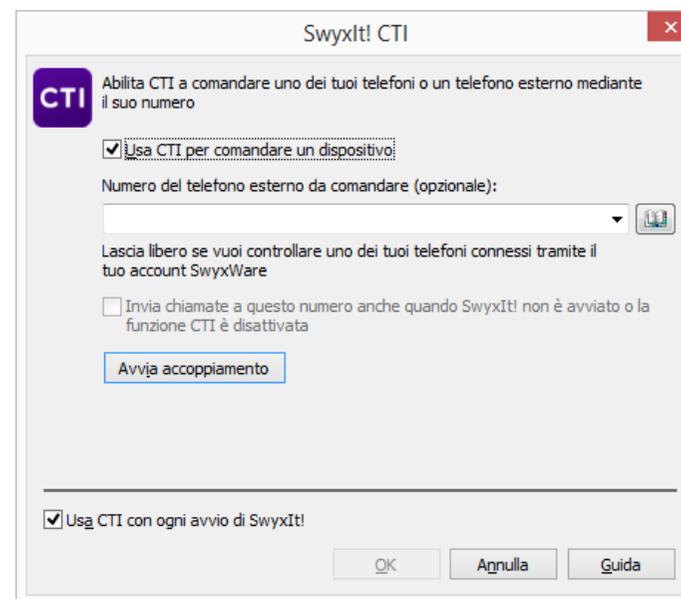
- Selezione
E' possibile selezionare numeri da Outlook, da un'altra applicazione, ma anche dall'elenco chiamate o riselectone e dalle varie rubriche.
- Scambio (inversione di chiamata), collegamento, indire conferenze
- Richiamata su occupato (solo SwyxIt! Classic)
- effettuare una seconda chiamata o rispondere ad essa
- Collaborazione

Non sono disponibili:

- Registrazione conversazione
- Il tasto altoparlante e microfono del SwyxIt! Classic Accettare le chiamate in arrivo su SwyxIt! Classic

Così si attiva SwyxCTI+ per comandare il telefono di un altro produttore mediante

- 1 Nella barra del menu cliccare su "Impostazioni | CTI | ...".
- 2 Barrare la casella "Usa CTI per comandare un dispositivo".



- 3 Selezionare il campo "Apparecchio" e selezionare "SwyxIt! Classic/ 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".

Mediante la casella "Attiva automaticamente CTI con ogni avvio di SwyxIt! Classic" si stabilisce se SwyxIt! Classic sia attivo in modalità CTI+ solo fino al termine o se debba essere attivato automaticamente con ogni avvio.

Nel titolo della finestra di SwyxIt! Classic tra parentesi si legge l'avviso che SwyxIt! Classic ora è avviato in modalità CTI+.





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 272.

17.4 SWYXIT! CLASSIC GESTISCE UN TELEFONO ESTERNO

SwyxIt! Classic 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! Classic 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:

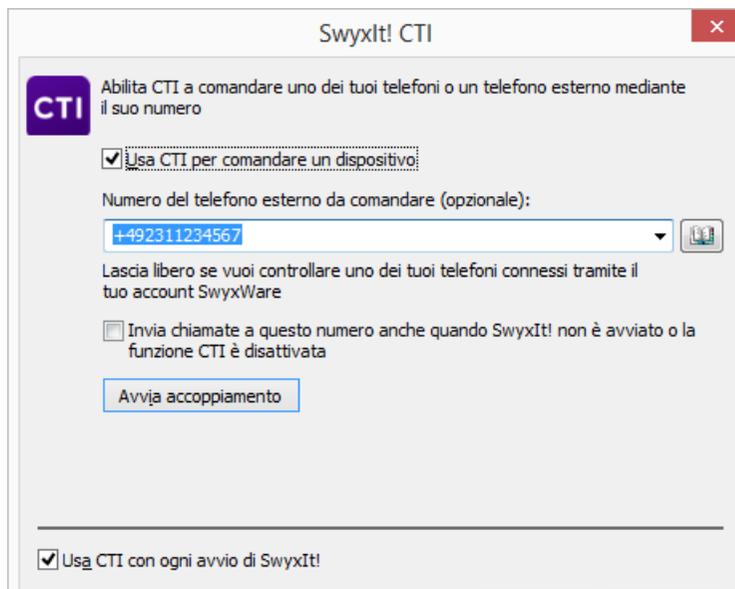
- Seleziona
E' possibile selezionare numeri da Outlook, da un'altra applicazione, ma anche dall'elenco chiamate o rifelezione e dalle varie rubriche.
- Scambio (inversione di chiamata), collegamento, indire conferenze
- Effettuare una seconda chiamata o rispondere ad essa
- Collaborazione

Non sono disponibili:

- Registrazione conversazione
- il tasto altoparlante e microfono del SwyxIt! Classic
- Rispondere a chiamate in arrivo su SwyxIt! Classic

Così si attiva SwyxCTI+ per comandare un telefono esterno

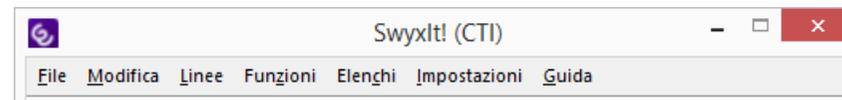
- 1 Nella barra del menu cliccare su "Impostazioni | CTI | ...".
- 2 Barrare la casella "Usa CTI per comandare un dispositivo".



- 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 "Inoltra chiamate a questo numero anche quando SwyxIt! Classic non è avviato" si garantisce che chiamate in arrivo vengano deviate sul telefono esterno, indipendentemente da SwyxIt! Classic, 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.

Mediante la casella "Attiva automaticamente CTI con ogni avvio di SwyxIt! Classic" si stabilisce se SwyxIt! Classic sia attivo in modalità CTI solo fino al termine o se debba essere attivato automaticamente con ogni avvio.

Nel titolo della finestra di SwyxIt! Classic tra parentesi si legge l'avviso che SwyxIt! Classic ora è avviato in modalità CTI.



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! Classic, 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.

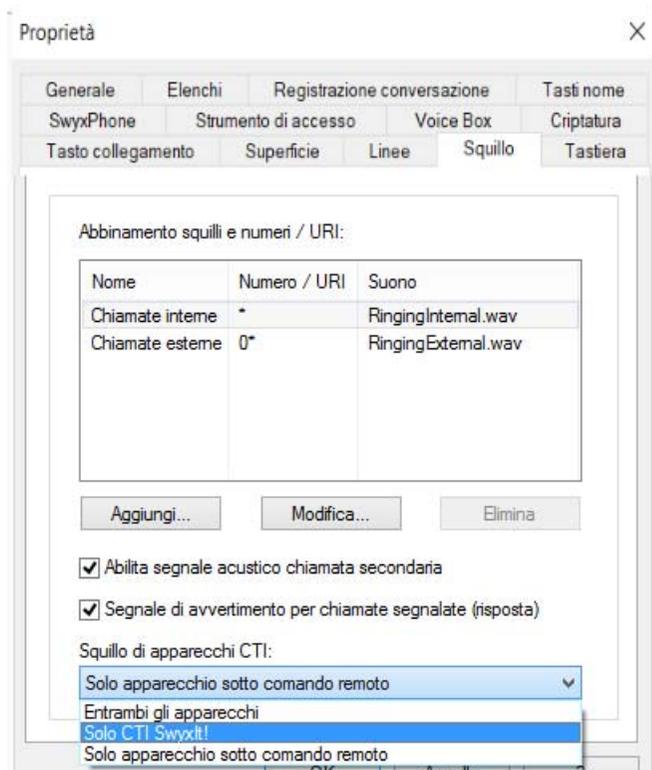


Per informazioni sull'uso di sequenze DTMF con CTI+ consultare *CTI+*, pagina 272.

17.5 CONFIGURAZIONE DELLA SUONERIA IN CTI SWYXIT!

Così si imposta la suoneria in CTI SwyxIt!

- 1 Nella barra del menu cliccare su "Impostazioni | Profilo utente...". Si apre la finestra delle proprietà.
- 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 i terminali".

17.6 TERMINARE LA MODALITÀ CTI

Così si termina la modalità CTI

- 1 Nella barra del menu cliccare su "Impostazioni | CTI | ...".
- 2 Disattivare l'opzione "Invia chiamate a questo numero anche quando SwyxIT! Classic 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! Classic non è più in modalità CTI.
Vedi anche *17.4 SwyxIT! Classic gestisce un telefono esterno*, pagina 200.



La modalità CTI non può essere disattivata da terminali comandati ma solo dal CTI SwyxIT!.



Se la casella "Attiva CTI" risulta grigia e non è quindi possibile terminare la modalità CTI, rivolgersi all'amministratore.

17.7 MODIFICHE DELLA MODALITÀ CTI+ CON TELEFONI ESTERNI DOPO LA DISCONNESSIONE, TERMINE E RIAVVIO DI SWYXIT! CLASSIC

Mediante la casella "Attiva automaticamente CTI con ogni avvio di SwyxIT! Classic" si stabilisce se SwyxIT! Classic sia attivo in modalità CTI

solo fino al termine o se debba essere attivato automaticamente con ogni avvio.

Se questa opzione è attivata e si termina il comando di un telefono esterno mediante SwyxIt! Classic , 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! Classic .
- Cliccare su "Modifica configurazione CTI" per configurare il collegamento CTI.
- Cliccare su "Disattiva CTI" per terminare la modalità CTI e usare SwyxIt! Classic 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.

18 UTILIZZO DELLE SUPERFICI

Con SwyxIt! Classic è fornita una serie di superfici dal design più disparato per rispondere alle esigenze più diverse (ad es. per l'uso convenzionale, per centralini oppure superfici di dimensioni ridotte che richiedono poco spazio sul desktop). L'amministratore può definire una superficie standard che si trova in cima all'elenco di superfici ("standard del sistema").

In questo caso rivolgersi all'amministratore del sistema. Altre superfici possono essere scaricate dal sito Swyx.



L'autorizzazione a caricare, modificare e creare superfici deve essere concessa dall'amministratore di sistema. Possono essere concesse le seguenti autorizzazioni:

- Superfici esistenti possono essere modificate, salvate sotto diverso nome e quindi si possono creare superfici nuove.
- E' possibile caricare una superficie diversa, il menu di selezione a discesa "Superficie" è attivato.

Il profilo utente da indicazioni sulla(e) autorizzazione(i) concessa(e). Vedi *12.1.7 Superficie*, pagina 149.

L'amministratore ha la facoltà di assegnare una superficie particolare o la superficie standard agli utenti.

18.1 CARICARE SUPERFICI



Generalmente le superfici sono salvate sotto forma di file CAB compresso. Questo file contiene tutte le informazioni necessarie perchè SwyxIt! Classic riesca a comporre dalle singole componenti (sfondi, tasti e display) la superficie desiderata.



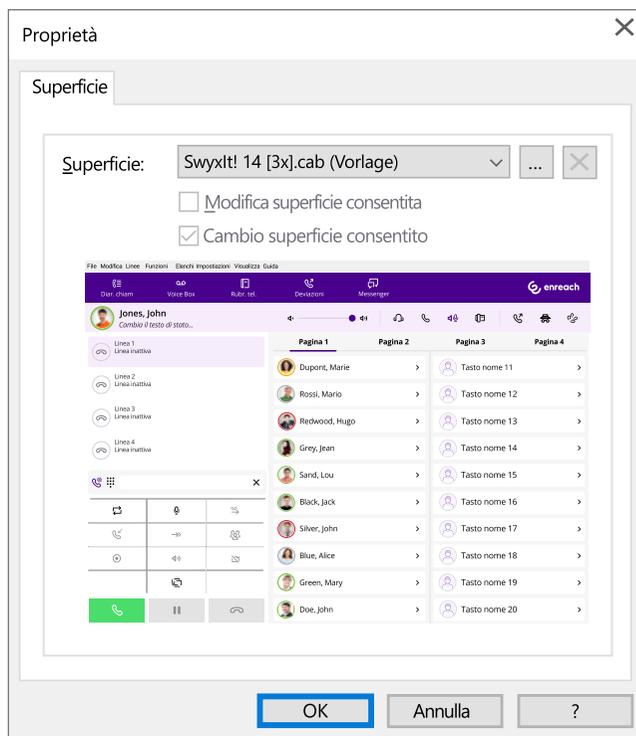
Usando una superficie trasparente, SwyxIt! Classic verrà raffigurato senza cornice e senza barra dei menu. In questo caso è necessario aprire il menu contestuale per accedere a determinate funzioni di menu.

Scaricare superfici dal sito Swyx

Con SwyxWare sullo SwyxServer sono disponibili diverse superfici. Dal sito di Swyx possono essere scaricate ulteriori superfici. Per scaricarle usare il menù guida o la scheda "Superficie" nel menù "File" oppure il profilo utente.

Così si carica una superficie diversa

- 1 Sono a disposizione più opzioni:
 - Cliccare con il tasto destro del mouse sulla superficie di SwyxIt! Classic. Indi, nel menu contestuale cliccare su "File | Superficie | Carica..." o
 - nel menu cliccare su "File | Superficie | Carica...".Appare la finestra „Proprietà di...“.



- 2 Scegliere la superficie desiderata dal menu di selezione a discesa "Superficie". Dopo aver scelto una superficie viene eventualmente proposta un'anteprima.
E' possibile scaricare anche una nuova superficie dal sito di Swyx. E' sufficiente cliccare su "Download superficie" sotto il campo anteprima.
- 3 Dopo avere scelto la superficie desiderata cliccare su "OK".



Avendo caricato una superficie che dispone di un numero di tasti linea inferiore alla superficie precedente, la configurazione delle linee rimane invariata. Tutte le chiamate dirette a linee non visibili sulla superficie caricata verranno deviate sul primo tasto linea disponibile, evitando con ciò la perdita di chiamate. Se modificando la superficie la linea standard non è più disponibile (ad es. la linea 3 è la linea standard mentre la nuova superficie dispone di soli due tasti linea) Swyxt! Classic funziona come se non fosse definita una linea standard. Se successivamente si dovesse scegliere una superficie con un numero maggiore di tasti linea, la configurazione precedentemente usata verrà riproposta.

18.2 MODIFICARE LA SUPERFICIE

Per modificare la superficie è necessario passare al modo "Modifica superficie".



La modifica delle superfici è generalmente consigliata solo a chi ha già dimestichezza con questo tipo di intervento. Per questa ragione l'autorizzazione alla modifica deve essere espressamente concessa dall'amministratore del sistema.

Una superficie è composta dai seguenti elementi variabili:

- Sfondi
- Tasti
- Aree informazione (display)
- Cursore
- Web Extension
- Schede (pagine)

Le superfici sono memorizzate su SwyxServer come archivio Cabinet compresso (CAB). Un CAB contiene i seguenti dati:

- Definizione superfici (SKN)
- Informazioni sullo sfondo trasparente (RegionCache.dat)
- File grafici
- Videoclips (AVI)

La superficie momentaneamente usata è salvata localmente anche sul PC. Il vantaggio consiste nel fatto che, operando per esempio in una filiale o impianto dell'azienda lontana dallo SwyxServer e collegato a SwyxServer via rete WAN (Wide Area Network), accedendo a SwyxIt! Classic, la superficie non deve essere caricata dallo SwyxServer, poiché ne esiste una copia installata localmente.



Durante le operazioni di modifica della superficie, le funzioni di telecomunicazione non sono disponibili come di consueto, quindi l'uso è possibile soltanto in maniera ridotta. A chiamata in arrivo ad esempio, si risponde semplicemente sganciando il microtelefono o mediante la voce "Funzioni | Prendi/Prendi chiamata in sostituzione" nella barra dei menu della superficie non trasparente.

Così si modifica la superficie

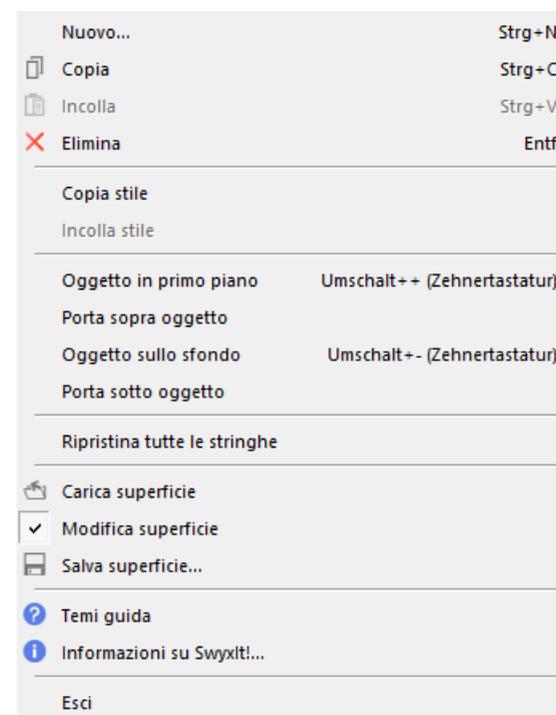
- 1 Sono a disposizione più opzioni:
 - Cliccare con il tasto destro del mouse sulla superficie di SwyxIt! Classic. Indi, nel menu contestuale cliccare su "File | Superficie | Modifica superficie" o
 - nel menu cliccare su "File | Superficie | Modifica superficie".

Appare un'indicazione relativa alla guida in rete.
Adesso è aperta la funzione per modificare l'attuale superficie.
L'aspetto di elementi (oggetti) presenti può essere modificato, elementi possono essere aggiunti, copiati o eliminati.

Seguono le indicazioni su come modificare l'aspetto della superficie.

Così si modificano oggetti della superficie

- 1 Cliccare con il tasto destro del mouse sulla superficie di SwyxIt! Classic.
Appare il menu contestuale.



Segue la spiegazione dei comandi del menu.

18.2.1 NUOVO (COMANDO)

Inserire un oggetto nuovo come successivamente descritto.

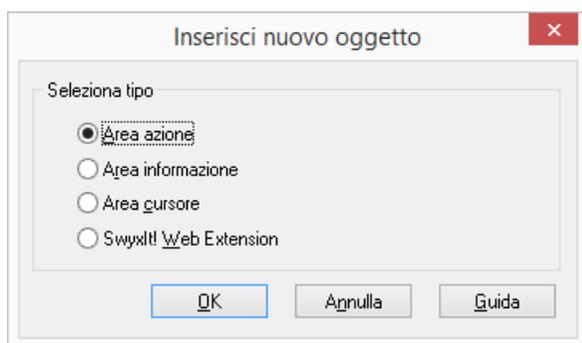


Generalmente è più semplice copiare tasti (aree lavoro), display (aree informazione) o cursori già completamente definiti che crearli ex-novo, vedi [18.2.3 Copia \(Comando\)](#), pagina 207.

Così si aggiunge un elemento nuovo

- 1 Cliccare con il tasto destro del mouse sulla superficie di SwyxIt! Classic.
Appare il menu contestuale.

- 2 Cliccare su „Nuovo...“.
Appare la finestra "Inserisci nuovo oggetto":



- 3 Sono a disposizione più opzioni:
 - Cliccare su "Area azione" per creare un nuovo tasto o
 - Cliccare su "Area informazione, per creare un display o
 - Cliccare su "Area cursore" per creare un nuovo cursore.
- 4 Cliccare su "OK".
Appare la finestra „Proprietà di...“.
- 5 Configurare
 - il nuovo tasto come descritto in *Configurazione tasti*, pagina 213,
 - il nuovo display come descritto in *Configurazione display*, pagina 219,
 - il nuovo cursore come descritto in *Configurazione del cursore*, pagina 223,
 - la nuova Swyxt! Web Extension, come descritto in 18.2.27.2 *Configurare Swyxt! Web Extension*, pagina 230.

18.2.2 EVIDENZIARE UNO O PIÙ OGGETTI

Per spostare, copiare od eliminare oggetti, questi devono essere prima evidenziati.

Così si evidenzia un oggetto

- 1 Cliccare su un tasto o un display.

L'elemento evidenziato è evidenziato, cioè contornato da un bordo tratteggiato, la scheda "Proprietà di..." è visualizzata.

- 2 E' possibile evidenziare più oggetti per elaborarli contemporaneamente.

Così si evidenziano più oggetti

- 1 Cliccare su un tasto o un display per evidenziarlo.
- 2 Indi tenere premuto il tasto maiuscolo e cliccare su tutti gli altri oggetti da evidenziare.
Per annullare l'evidenziazione di un oggetto, premere il tasto controllo e cliccare sull' oggetto in questione.



Con il tasto controllo premuto, è possibile modificare lo stato di evidenziazione di un oggetto, cliccandoci sopra.

18.2.3 COPIA (COMANDO)

Copiare un oggetto negli appunti come successivamente descritto.

Così si copia un oggetto presente

- 1 Cliccare sul tasto o display da copiare con il tasto destro del mouse.
Appare il menu contestuale.
- 2 Cliccare su „Copia“.
L'oggetto è salvato negli appunti.

Così si copiano più oggetti presenti

18.2.4 COPIARE PIÙ ELEMENTI

E' possibile copiare più oggetti contemporaneamente evidenziandoli tutti e gestendoli in seguito come oggetto unico.

Così si copiano più oggetti presenti

- 1 Cliccare su un tasto o un display per evidenziarlo.
- 2 Indipendentemente premuto il tasto maiuscolo e cliccare su tutti gli altri oggetti da evidenziare.
Tutti gli oggetti desiderati sono ora evidenziati contemporaneamente.
- 3 Tenere premuto il tasto maiuscolo e cliccare sugli elementi evidenziati con il tasto destro del mouse.
Appare il menu contestuale.
- 4 Cliccare su „Copia“.
Gli oggetti evidenziati verranno copiati negli appunti come oggetto unico.



Per copiare oggetti negli appunti è anche possibile usare la combinazione di tasti ctrl+C; per incollarli si userà poi la combinazione ctrl+V.

18.2.5 INCOLLA (COMANDO)

Dagli appunti possono essere incollati oggetti singoli oppure più oggetti evidenziati e copiati contemporaneamente. Inserire questi oggetti come successivamente descritto.

Così si incollano oggetti dagli appunti

- 1 Cliccare con il tasto destro del mouse sulla superficie di Swyxt! Classic.
Appare il menu contestuale.
- 2 Cliccare su „Incolla“.
L'oggetto viene incollato sulla superficie.
Modificando la posizione dell'oggetto incollato, appare la scheda "Proprietà di...".
Avendo evidenziato più elementi contemporaneamente invece, nessuna scheda "Proprietà di..." può essere visualizzata. Prima è necessario annullare l'evidenziazione comune cliccando ad es. sulla

superficie di Swyxt! Classic e definire in seguito le proprietà dei singoli elementi.



I tasti "OK", "Annulla", "Applica" e "Guida" nella finestra delle proprietà sono disponibili soltanto creando oggetti nuovi.
In presenza di oggetti già definiti (ad es. copiati), tutte le eventuali modifiche verranno applicate automaticamente chiudendo la finestra mediante clic su .



Avendo apportato modifiche non volute ad una superficie, queste possono essere annullate semplicemente non salvando la superficie modificata. La superficie modificata non è comunque persa fino alla disconnessione da Swyxt! Classic e può essere salvata anche in un secondo momento, vedi [18.3 Salvare superficie](#), pagina 233.

- 3 Configurare
 - il nuovo tasto come descritto in [Configurazione tasti](#), pagina 213,
 - il nuovo display come descritto in [Configurazione display](#), pagina 219,
 - il nuovo cursore come descritto in [Configurazione del cursore](#), pagina 223,
 - la nuova Swyxt! Web Extension, come descritto in [18.2.27.2 Configurare Swyxt! Web Extension](#), pagina 230.

18.2.6 ELIMINA (COMANDO)

Per eliminare uno o più oggetti si procede come segue.

Così si eliminano oggetti

- 1 Evidenziare uno o più oggetti, vedi [Così si evidenziano più oggetti](#), pagina 207.
- 2 Cliccare sul tasto o display evidenziati da eliminare con il tasto destro del mouse.
Appare il menu contestuale.
- 3 Cliccare su „Elimina“.
Gli oggetti sono spariti dalla superficie.



Per eliminare oggetti evidenziati è possibile premere anche sul tasto "Canc".

18.2.7 COPIA STILE (COMANDO)

Lo stile di determinati elementi può essere copiato ed applicato ad elementi identici su una diversa superficie.

Così lo stile di un elemento è copiato negli appunti

- 1 Evidenziare l'oggetto il cui stile è da copiare cliccandoci sopra.
- 2 Cliccare con il tasto destro del mouse su questo oggetto.
Appare il menu contestuale.
- 3 Scegliere "Copia stile".
Lo stile è copiato negli appunti.

Ora è possibile sostituire la superficie come di consueto e inserire il formato nuovo nella nuova superficie, *18.2.8 Incolla stile (Comando)*, pagina 209 e *18.2.21 Copiare da una superficie all'altra*, pagina 212.

18.2.8 INCOLLA STILE (COMANDO)

Lo stile di un elemento identico copiato negli appunti può essere incollato.



E' da tenere presente che possono essere applicate solo definizioni di stile tra elementi identici. Questa azione è utile soprattutto per aree informazione (elementi a display) e aree d'azione (tasti nome, tasti collegamento e tasti linea).

Così si incolla lo stile dagli appunti

- 1 Evidenziare l'oggetto al quale si desidera applicare lo stile copiato negli appunti.
- 2 Cliccare con il tasto destro del mouse su questo oggetto.

Appare il menu contestuale.

- 3 Scegliere "Incolla stile".
Lo stile copiato negli appunti viene applicato.

18.2.9 OGGETTO IN PRIMO PIANO (COMANDO)

Elementi che si sovrappongono possono essere opportunamente riposizionati all'interno del riquadro.

Il riquadro stabilisce la posizione dell'elemento sulla superficie. Se ad es. un tasto linea è coperto parzialmente da un altro tasto, il tasto sullo sfondo può essere portato in primo piano.

Così un oggetto è portato in primo piano

- 1 Cliccare con il tasto destro del mouse sull'elemento la cui posizione si desidera modificare.
Appare il menu contestuale.
- 2 Cliccare su "Oggetto in primo piano".
L'elemento scelto diventa così il primo elemento nel riquadro.

18.2.10 PORTA SOPRA OGGETTO (COMANDO)

A differenza del comando "Oggetto in primo piano", in questo caso l'oggetto è portato in avanti soltanto di un livello.

Così si porta sopra di un livello un oggetto all'interno di un riquadro

- 1 Cliccare con il tasto destro del mouse sull'elemento la cui posizione si desidera modificare.
Appare il menu contestuale.
- 2 Cliccare su "Porta sopra oggetto".
L'elemento scelto è portato sopra di un livello nel riquadro.

18.2.11 OGGETTO SULLO SFONDO (COMANDO)

Elementi che si sovrappongono possono essere opportunamente riposizionati all'interno del riquadro. Il riquadro stabilisce la posizione dell'elemento sulla superficie. Se ad es. un tasto linea è coperto parzialmente da un altro tasto, il tasto in primo piano può essere portato sullo sfondo.

Così un oggetto è portato sullo sfondo

- 1 Cliccare con il tasto destro del mouse sull'elemento la cui posizione si desidera modificare.
Appare il menu contestuale.
- 2 Cliccare su "Oggetto sullo sfondo".
L'elemento scelto diventa così l'ultimo elemento nel riquadro.

18.2.12 PORTA SOTTO OGGETTO (COMANDO)

A differenza del comando "Oggetto sullo sfondo", in questo caso l'oggetto è portato sotto soltanto di un livello.

Così si porta sotto di un livello un oggetto all'interno di un riquadro

- 1 Cliccare con il tasto destro del mouse sull'elemento la cui posizione si desidera modificare.
Appare il menu contestuale.
- 2 Cliccare su "Porta sotto oggetto".
L'elemento scelto è portato sotto di un livello nel riquadro.

18.2.13 RIPRISTINA TUTTE LE STRINGHE (COMANDO)

Con questo comando si ripristinano tutti i testi standard della superficie.

Così si ripristinano i testi standard

- 1 Cliccare con il tasto destro del mouse sulla superficie di Swyxt! Classic.
Appare il menu contestuale.
- 2 Cliccare su "Ripristina tutte le stringhe".
I testi standard vengono nuovamente ripristinati.

18.2.14 CARICA SUPERFICIE... (COMANDO)

Può essere usata una superficie diversa già esistente, vedi *18.1 Caricare superfici*, pagina 204.

18.2.15 MODIFICA SUPERFICIE (COMANDO)

Aperta la funzione per modificare la superficie (visibile dalla spunta), questa funzione può essere terminata, cliccando nuovamente su „Modifica superficie“.

Così si termina la modifica della superficie

La funzione per modificare la superficie è aperta.

- 1 Cliccare con il tasto destro del mouse sulla superficie di Swyxt! Classic.
Appare il menu contestuale.
- 2 Cliccare su "Modifica superficie".
Appare il messaggio che avvisa l'avvenuta modifica della superficie.
- 3 Cliccare „Si“, se si desidera salvare le modifiche.
Appare la finestra "Sovrascrivi file".
- 4 Indicare la denominazione per la superficie modificata. Lasciare invariato il nome originario soltanto se si desidera sovrascrivere il file.
- 5 Cliccare su "OK".
La superficie viene salvata con il nome indicato.

18.2.16 SALVARE SUPERFICI (COMANDO)

Le modifiche apportate ad una superficie possono essere salvate, vedi *18.3 Salvare superficie*, pagina 233.

18.2.17 TEMI GUIDA (COMANDO)

E' possibile richiamare la guida in rete.

18.2.18 INFORMAZIONE SU SWYXIT! CLASSIC (COMANDO)

E' possibile visualizzare informazioni sulla versione e sul copyright di Swyxt! Classic.

18.2.19 ESCI (COMANDO)

Così si chiude Swyxt! Classic.

18.2.20 MODIFICARE SFONDI

Swyxt! Classic può essere dotato di uno sfondo qualsiasi. I formati compatibili sono: BMP, GIF, JPEG o TIFF. La dimensione della finestra di Swyxt! Classic corrisponderà alla dimensione del file grafico utilizzato.

E' inoltre possibile definire una seconda immagine di sfondo. In questo caso si distingue tra stato attivo e inattivo della finestra di Swyxt! Classic che in presenza di superfici trasparenti non è necessariamente distinguibile.

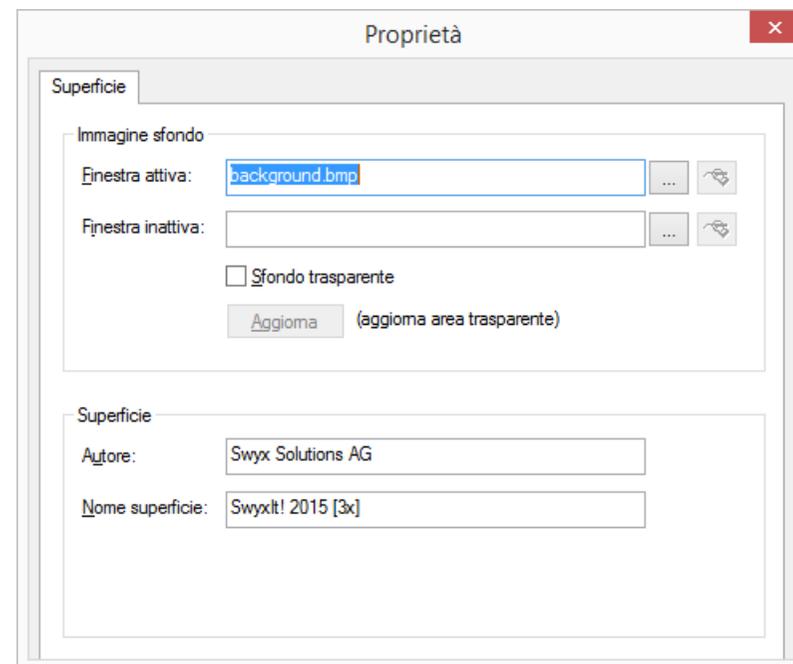
Esempio:

Uno sfondo blu è definito per lo stato attivo ed uno grigio per lo stato inattivo. Sullo schermo del PC la finestra Swyxt! Classic appare con sfondo grigio. Con una chiamata in arrivo, oppure attivando la superficie di Swyxt! Classic con un clic, lo sfondo cambierà da grigio in blu.

Così si definiscono file grafici per lo sfondo

La funzione per modificare la superficie è aperta.

- 1 Cliccare sulla superficie di Swyxt! Classic. Appare la finestra „Proprietà di...“.



- 2 Nel campo „Finestra attiva“ si definisce il file grafico che si desidera usare come sfondo di Swyxt! Classic:
 - Cliccare su , per la ricerca di file appropriati.
 - Oppure
 - Cliccare su , per modificare l'elemento grafico scelto con l'aiuto dell'applicazione grafica collegata.
- 3 Volendo definire un secondo sfondo per lo stato inattivo, nel campo "Finestra inattiva" va indicato il file grafico desiderato. Non desiderando una seconda immagine di sfondo, il campo va lasciato vuoto.



Si raccomanda di utilizzare file grafici della medesima dimensione per i due sfondi.

- 4 Attivare l'opzione "Sfondo trasparente", perchè la superficie di Swyxt! Classic venga visualizzata senza bordo e barra dei menu.

Se si attiva questa opzione e il file grafico non supporta la trasparenza (BMP, JPG), il colore del primo pixel del file grafico in alto a sinistra verrà interpretato come colore trasparente. Tutte le parti dell'immagine di sfondo che presentano questo colore, appariranno quindi come trasparenti.

Se il file grafico supporta le informazioni sulla trasparenza del canale alfa, viene applicata l'informazione sulla trasparenza del relativo pixel.

- 5 Cliccare su "Aggiorna", per inserire nuovamente il file grafico. Ciò è utile se, modificando la superficie attuale, il file grafico destinato a fare da sfondo, viene a sua volta modificato mediante un'applicazione grafica.
- 6 Nel campo "Autore" va inserito il proprio nome.
- 7 Nel campo "Nome superficie" si inserisce il nome da dare alla superficie.
- 8 Cliccare su X per chiudere la finestra.

18.2.21 COPIARE DA UNA SUPERFICIE ALL'ALTRA

Per facilitare creazione e modifica di superfici, è possibile copiare elementi da una superficie all'altra.

Così si copiano elementi da una superficie all'altra

- 1 Caricare la prima superficie, vedi *Così si carica una superficie diversa*, pagina 204.
- 2 Evidenziare uno o più oggetti, vedi *Così si evidenziano più oggetti*, pagina 207.
- 3 Copiare gli elementi negli appunti, vedi *Così si copiano più oggetti presenti*, pagina 208.

- 4 Chiudere la prima superficie senza salvarla, vedi *Così si termina la modifica della superficie*, pagina 210.
- 5 Caricare la seconda superficie, vedi *Così si carica una superficie diversa*, pagina 204.
- 6 Incollare gli elementi copiati negli appunti, cliccando sulla superficie con il tasto destro del mouse. Appare il menu contestuale.
- 7 Cliccare su „Incolla“.
Gli elementi vengono ora incollati e possono essere modificati.
- 8 Definire le proprietà degli elementi, cliccandoci sopra per aprire la scheda "Proprietà di...".

18.2.22 SPOSTARE OGGETTI

E' possibile spostare singoli elementi della superficie oppure gruppi di elementi.

Così si sposta un oggetto

La funzione per modificare la superficie è aperta.

- 1 Cliccare su quell'oggetto la cui posizione si desidera modificare. L'oggetto è evidenziato. Appare la finestra „Proprietà di...“.
- 2 Cliccare nuovamente sull'oggetto tenendo premuto il tasto del mouse.
- 3 Trascinare l'oggetto sulla posizione desiderata col mouse.
- 4 Rilasciare il tasto del mouse.
- 5 Se fosse necessario la posizione può essere aggiustata con l'aiuto delle assi x e y.
- 6 Cliccare su X per chiudere la finestra.



Volendo, è possibile evidenziare più oggetti (*Così si evidenziano più oggetti*, pagina 207) e riposizionarli contemporaneamente.

18.2.23 MODIFICARE TASTI (AREE AZIONE)

Swyxt! Classic consente di modificare, aggiungere o eliminare tasti o simboli interattivi.

Configurazione tasti

Swyxt! Classic consente di modificare sia aspetto che funzione dei singoli tasti. Un tasto è composto dalle seguenti componenti variabili:

- Funzione tasto (tipo)
- Sfondo tasto
- Stato tasto
- Immagine o file animato che rispecchia lo stato del tasto
- Intestazione del tasto (testo o immagine).

Vedi anche *Aggiungere tasto*, pagina 218 o *Eliminare un tasto*, pagina 218.

Così si modifica l'aspetto di un tasto

- 1 Cliccare su tasto da modificare.
Appare la finestra "Proprietà di..." composta da più schede.

Scheda "Generale"

Scheda "Stati"

Scheda "Stile testo"

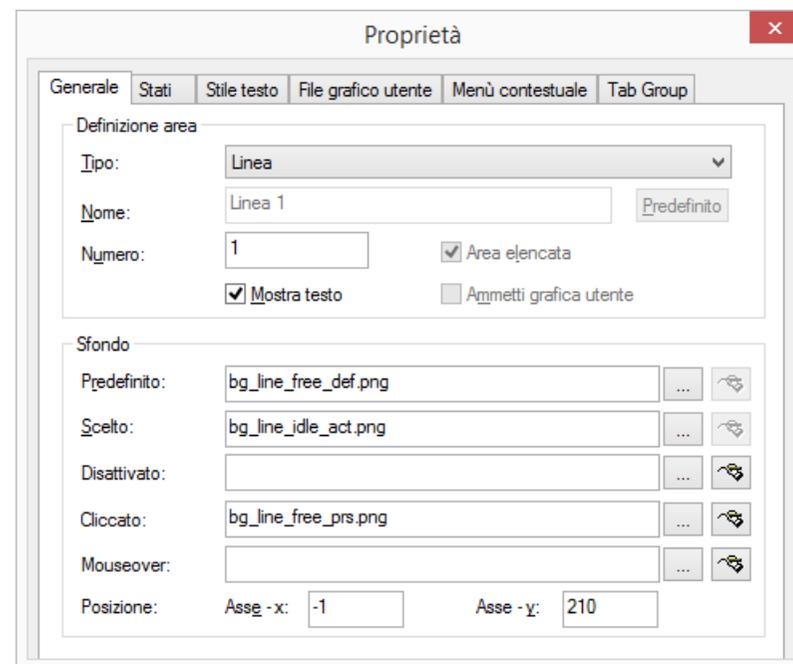
Scheda "Bitmap utente"

Scheda "Generale"

Mediante questa scheda si danno le impostazioni generali al tasto.

Così si definiscono le impostazioni generali di un tasto

- 1 Cliccare nel menu di selezione a discesa sul "Tipo" sul tipo di tasto (funzione).
- 2 Nel campo "Nome" inserire il testo che dovrà apparire sul tasto. La modifica dell'intestazione di tasti nome, linea e collegamenti è possibile solamente nell'ambito della modalità di configurazione normale, cioè dopo aver abbandonato la modalità per le modifiche.



- 3 Cliccare su "Predefinito" per utilizzare il testo predefinito (standard) come nome per il tipo di tasto scelto in "Tipo".
- 4 Nel campo "Numero" inserire un numero inequivocabile per tasti linea, collegamento e nome relativi al tasto che si sta configurando. Avendo ad es copiato un tasto nome, in un primo momento, entrambi i tasti avranno abbinato il medesimo utente. Volendo disporre di due tasti da abbinare a destinazioni diverse, è necessario dare ai due tasti numeri diversi. Solo dopo e solo in modalità normale è possibile abbinare ai tasti numeri telefonici diversi per la selezione rapida.

- 5 La casella "Area elencata" indica che questo tipo di tasto è indicizzato. A questo indice può essere abbinata un'area informazione. Questa opzione è rilevante solo per tasti linea.

Esempio:

Sono disponibili un tasto "Linea 1" e un tasto "Linea 2". Successivamente può essere inserita un'area informazione abbinata solo alla linea 1. In questa area è possibile ad es. visualizzare il protocollo della chiamata. Così è possibile documentare lo svolgimento di una chiamata e i diversi tentativi di collegamento.

- 6 Spuntare la casella "Mostra testo" se si desidera visualizzare sul tasto in questione il testo inserito nel campo nome. Posizione, colore e stile del testo vengono impostati sulla scheda "Stile testo".
- 7 Spuntare la casella "Ammetti grafica utente" se si desidera consentire la definizione di un'immagine da parte dell'utente dopo aver abbandonato il modo modifica. Tale opzione è comunque disponibile soltanto per tasti nome e collegamento.
- 8 Sotto "Sfondo" nel campo "Predefinito" si indica il file grafico che si desidera usare come sfondo del tasto:

- Cliccare su , per la ricerca di file appropriati o

- Cliccare su , per modificare l'elemento grafico scelto con l'aiuto dell'applicazione grafica collegata.

Nel campo "Predefinito" deve essere sempre indicato uno sfondo. Lasciando vuoto questo campo, chiudendo la scheda vi sarà una segnalazione d'errore.

E' possibile definire eventualmente altri sfondi per determinati stati del relativo tasto.

- "Area al centro": Il file grafico che viene visualizzato al posto dello sfondo normale del tasto quando questo è attivo. Tale opzione è comunque disponibile soltanto per tasti linea e per le schede.
- Disattivato: Il file grafico che viene visualizzato al posto dello sfondo normale del tasto quando questo non è attivo.
- Cliccato: Il file grafico che viene visualizzato al posto dello sfondo normale del tasto quando questo viene cliccato.
- MouseOver: Il file grafico che viene visualizzato al posto dello sfondo normale del tasto quando si passa sopra con il mouse.

Non indicando uno sfondo per un determinato stato, viene usato il file grafico indicato nel campo "Predefinito".

Sulla scheda "Stati" è possibile memorizzare altri sfondi per specifici stati dei tasti.

Nel caso di formati che non supportano trasparenza, il colore del primo pixel del Bitmap in alto a sinistra verrà interpretato come colore trasparente. Tutte le parti dello sfondo del tasto che presentano questo colore lasceranno trasparire lo sfondo della superficie.

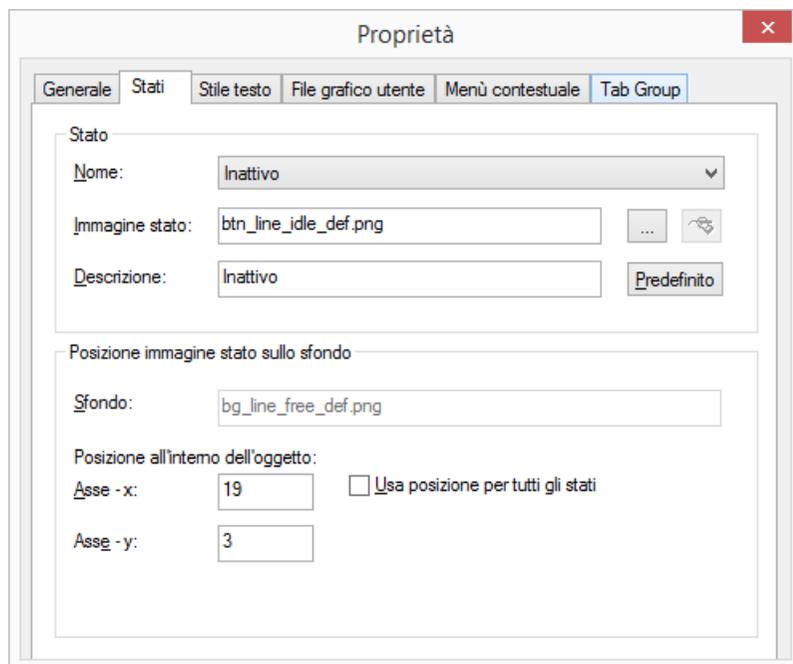
- 9 Mediante i campi "Asse x" e "Asse y" sotto "Posizione" si definiscono le coordinate del tasto sulla superficie di SwyxIt! Classic. L'angolo in alto a sinistra, costituisce il punto "0" del sistema di coordinate.

Scheda "Stati"

Ogni tasto può assumere diversi stati indipendentemente dal suo tipo. Per ogni stato, al tasto può essere abbinata un'immagine (BMP) o un file animato (AVI).

Così si definiscono le proprietà degli stati di un tasto

- 1 Alla voce "Stati" cliccare sul menu a discesa relativo al campo "Nome".
A seconda del tipo del tasto, sono elencati tutti gli stati disponibili.



Un tasto linea p.e. offre gli stati

- "Libera"
- "Selezione"
- "Chiamata in uscita, occupato".

Alcuni stati potrebbero contenere caratteri jolly. In questo caso %peeraddress% indica il nome del chiamante e %calledaddress% il nome dell'utente chiamato.

- 2 Nel campo "Immagine stato" si definisce un file grafico o un file animato AVI da usare per lo stato del tasto:

- Cliccare su  , per la ricerca di file appropriati o
- Cliccare su  , per modificare l'elemento grafico scelto con l'aiuto dell'applicazione grafica collegata.

Se a un determinato stato non è stata abbinata un'immagine, viene visualizzato lo sfondo.

Nel caso di formati che non supportano trasparenza, il colore del primo pixel in alto a sinistra del file grafico o del medesimo pixel della prima grafica del file animato AVI è interpretato come colore trasparente. Tutte le parti dell'immagine abbinata allo stato che presentano questo colore lasceranno trasparire lo sfondo del tasto e/o della superficie.

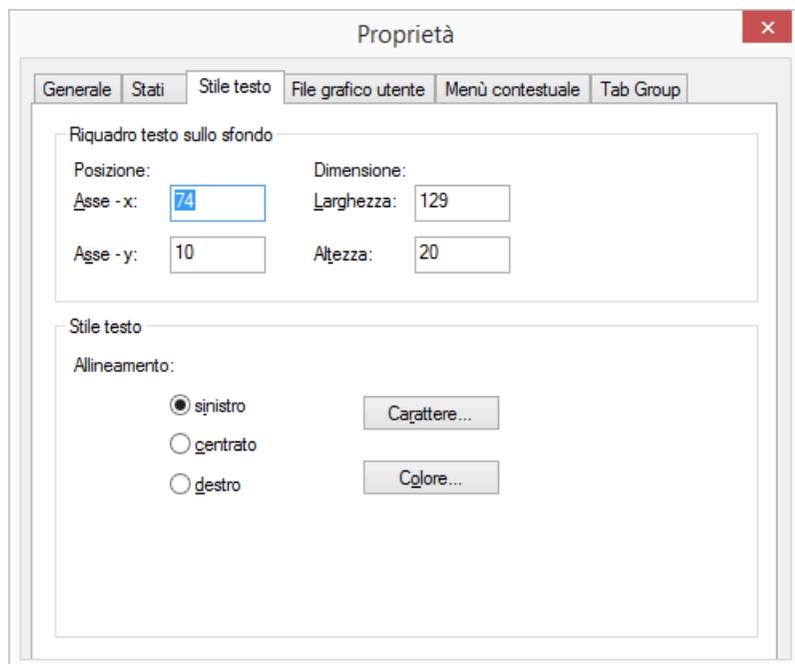
- 3 Nel campo "Descrizione" è possibile inserire un breve testo per la guida rapida (Quickinfo). Questa appare posizionando il puntatore del mouse sul tasto in questione.
- 4 Cliccare su "Predefinito" per riutilizzare il testo predefinito (standard).
- 5 Nei campi "Asse x" e "Asse y" sotto "Posizione immagine stato sullo sfondo" si inseriscono le coordinate del file grafico o AVI all'interno del tasto. L'angolo in alto a sinistra del file grafico che fa da sfondo al tasto, costituisce il punto "0" del sistema di coordinate.
- 6 Attivare l'opzione "Usa posizione per tutti gli stati" per estendere la posizione indicata sulle assi x e y a tutti i file grafico o AVI abbinati ai vari stati.

Scheda "Stile testo"

Su questa scheda vengono definite le proprietà dell'intitolazione del tasto.

Così si definisce il testo per un tasto

- 1 Nei campi "Asse x" e "Asse y" sotto "Riquadro testo sullo sfondo" si definisce la posizione del riquadro utilizzato per il testo all'interno dell'area di un tasto. L'angolo in alto a sinistra del file grafico che fa da sfondo al tasto, costituisce il punto "0" del sistema di coordinate.
- 2 Con i campi "Larghezza" e "Altezza" si stabilisce invece la dimensione del riquadro da utilizzare per il testo.



- 3 Scegliere l'allineamento desiderato sotto "Stile testo"
 - "sinistro": Il testo verrà allineato a sinistra
 - "centrato": Il testo verrà allineato al centro.
 - "destra": Il testo verrà allineato a destra.
- 4 Cliccare su "Carattere..." per scegliere lo stile dei caratteri da utilizzare per il testo.
- 5 Cliccare su "Colore..." per scegliere il colore in cui il testo verrà riprodotto.

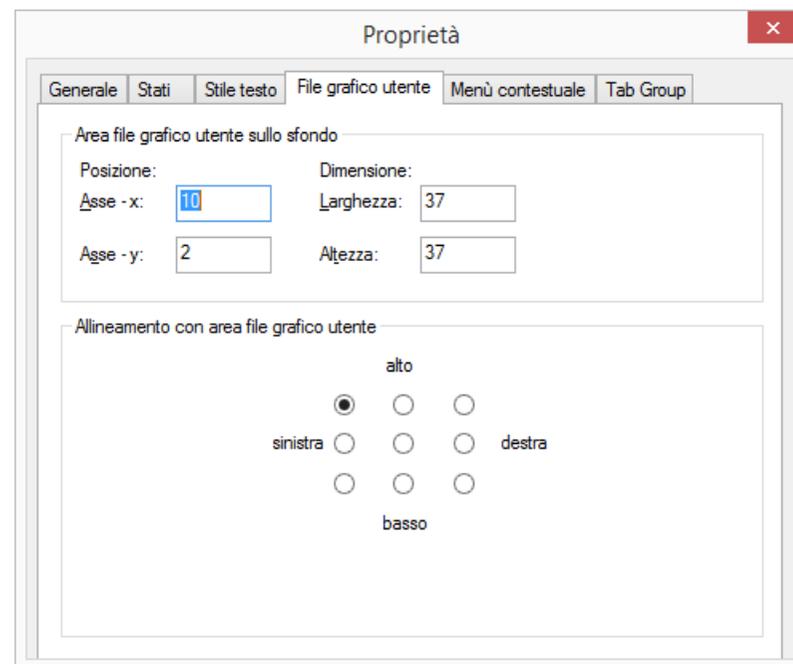
Scheda "Bitmap utente"

Se ammesso dall'amministratore di sistema all'atto dell'impostazione della superficie, ogni utente è abilitato ad usare file grafici e/o testi personalizzati per determinati tasti (tasti nome e collegamento). La superficie rimane comunque inalterata.

Avendo attivato sulla scheda "Generale" la casella che consente l'uso di un'immagine personalizzata, la presente scheda serve per definire le proprietà del file grafico.

Così si definiscono le proprietà di un'immagine destinata dall'utente ad un determinato tasto

- 1 Nei campi "Asse x" e "Asse y" sotto "Area file grafico utente" si definisce la posizione del riquadro utilizzato per il file grafico all'interno dell'area di un tasto. L'angolo in alto a sinistra del file grafico che fa da sfondo al tasto, costituisce il punto "0" del sistema di coordinate.



- 2 Con i campi "Larghezza" e "Altezza" si stabilisce invece la dimensione del riquadro da utilizzare per il file grafico.
- 3 Sotto "Allineamento con area file grafico utente" si definisce, scegliendo la relativa opzione, come l'immagine verrà posizionata

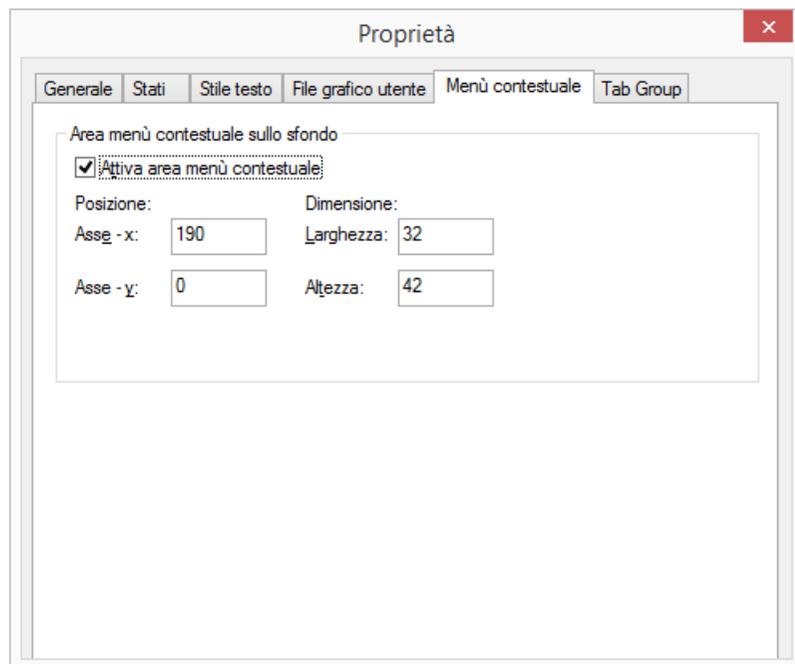
nell'area definita, se il file grafico fosse di dimensioni ridotte rispetto all'area stessa.

Scheda "Menù contestuale"

Il menù contestuale generalmente viene visualizzato cliccando su determinati tasti con il tasto destro del mouse. Sulla scheda "Menù contestuale" è possibile stabilire che su una determinata area di un tasto il menù contestuale possa essere visualizzato con un semplice clic del tasto sinistro del mouse.

Così si stabiliscono le proprietà del menù contestuale

- 1 Per usare il menù contestuale barrare la casella "Attiva area menù contestuale".
- 2 Indicare le coordinate per l'area nell'ambito della quale il menù contestuale dovrà essere disponibile.



All'area del menù contestuale non è abbinabile uno sfondo individuale. Per evidenziare graficamente l'area è necessario modificare l'immagine di sfondo del tasto.

Trascinando il puntatore del mouse su un'area per la quale è stato definito un menù contestuale, il puntatore modificherà aspetto. Cliccando con il tasto sinistro del mouse il menù contestuale verrà visualizzato.

Scheda "Tab Group"

Elementi della superficie possono essere raggruppati su schede. Informazioni sul gruppo e la pagina devono essere indicati per ogni elemento che si intende inserire in una scheda.

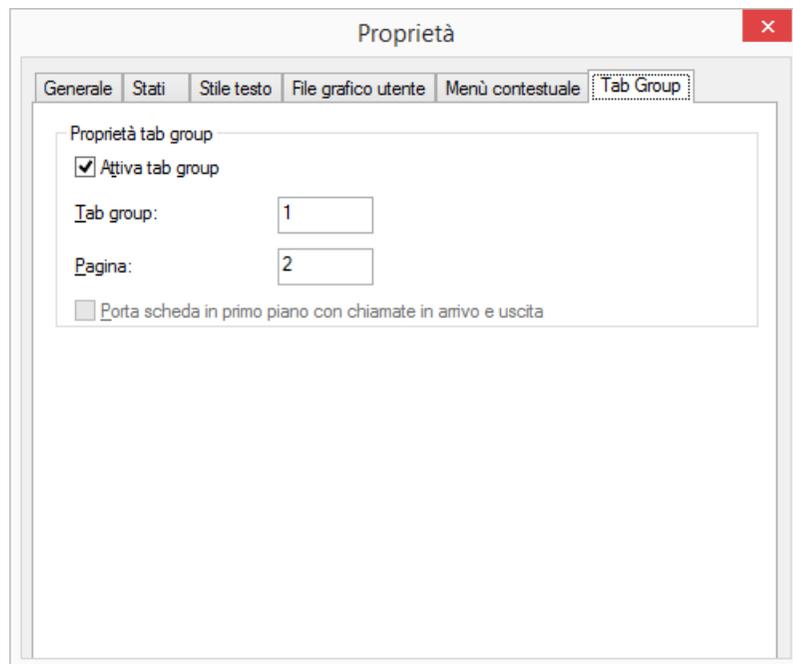


E' consigliabile creare prima gli elementi sulla scheda con le informazioni relative a gruppi e pagine prima di abbinare le informazioni relative a gruppi o pagine ai vari elementi della superficie.

Osservare le informazioni relative alla creazione di schede sotto [18.2.26 Schede \(pagine\)](#), pagina 227

Così un elemento della superficie viene abbinato a una scheda

- 1 Barrare la casella "Usare la scheda".
- 2 Immettere il numero per il gruppo nell'apposito campo. Tutti gli elementi di un gruppo devono avere lo stesso numero.
- 3 Immettere il numero per la pagina nell'apposito campo. La pagina con il numero più basso viene visualizzata come standard in primo piano.



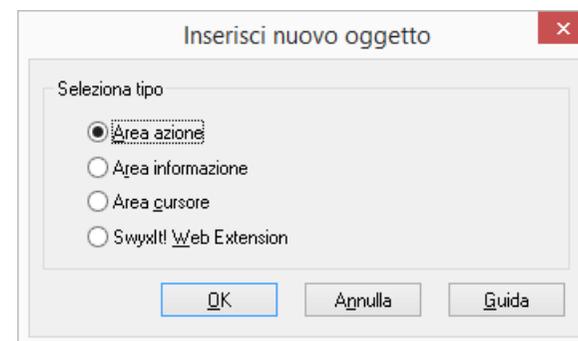
Aggiungere tasto



Generalmente è più semplice copiare tasti già completamente definiti che crearli ex-novo, vedi *18.2.3 Copia (Comando)*, pagina 207.

Così si crea un tasto nuovo

- 1 Cliccare con il tasto destro del mouse sulla superficie di Swyxt! Classic.
Appare il menu contestuale.



- 2 Cliccare su „Nuovo...“.
Appare la finestra "Inserisci nuovo oggetto"
- 3 Sotto "Seleziona tipo" cliccare sull'opzione "Area azione".
- 4 Cliccare su "OK".
Appare la finestra „Proprietà di...“.
- 5 Configurare il nuovo tasto come descritto in *Configurazione tasti*, pagina 213.

Eliminare un tasto

Per cancellare un tasto procedere come descritto in seguito.

Così si elimina un tasto

- 1 Cliccare con il tasto destro del mouse sul relativo tasto.
Appare il menu contestuale.
- 2 Cliccare su „Elimina“.
Il tasto è stato cancellato.

18.2.24 MODIFICARE AREE INFORMAZIONE (DISPLAY)

I display servono per visualizzare diverse informazioni, ad es.:Data, ora, costi, nome e numero del chiamante, nome e numero dell'utente chiamato etc.

I display possono essere liberamente posizionati su un'area idonea della superficie. Sulla superficie standard parte dei display sono posi-

zionati sui tasti linea. Su superfici precedenti gli elementi display sono posizionati sul display di un telefono. Segue la descrizione delle procedure per modificare elementi display esistenti, crearne di nuovi o eliminarli.

Funzione ricerca

Un caso particolare è il display denominato "Numero chiamato". Non serve solo per la visualizzazione ma anche per immettere un numero telefonico o un nome ed ha una funzione di ricerca.

Configurazione display

Swyxit! Classic consente di modificare sia aspetto che informazioni da visualizzare dei singoli elementi display. Un elemento display è composto dalle seguenti tre componenti:

- Sfondo display
- Informazioni da visualizzare
- Priorità delle informazioni da visualizzare

E' possibile stabilire inoltre se l'elemento dovrà essere visualizzato sempre o solo su una determinata scheda.

Così si modifica l'aspetto di un display

- 1 Cliccare su elemento display da modificare.
Appare la finestra "Proprietà di..." composta da più schede.

Scheda "Generale"

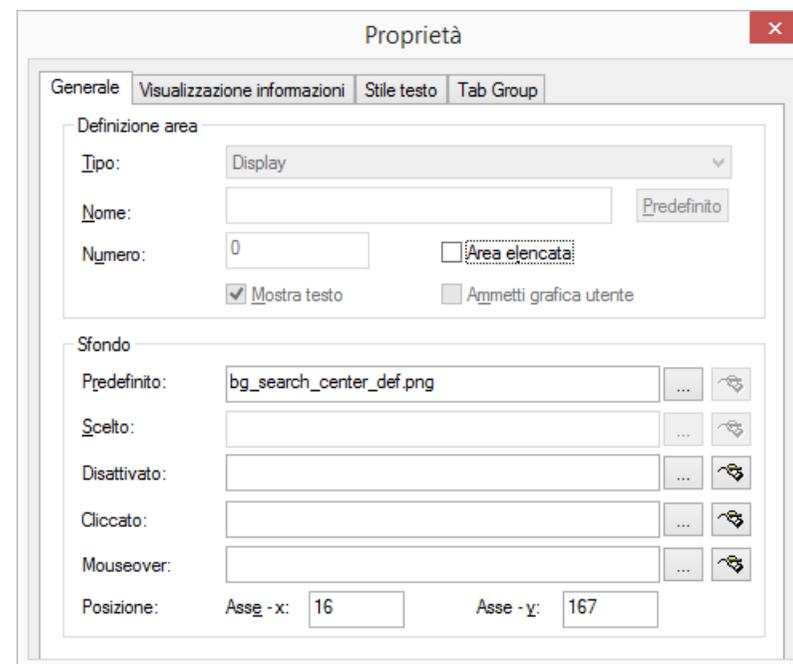
Scheda "Visualizzazione informazioni"

Scheda "Generale"

Su questa scheda si definiscono le impostazioni generali valide per il display.

Così si definiscono le impostazioni generali valide per il display

- 1 Volendo abbinare questo display a un determinato tasto linea, nel campo "Numero" deve essere immesso il numero di indice del relativo tasto linea.
Ad esempio è possibile visualizzare il protocollo della chiamata che si riferisce al collegamento della linea indicizzata.
Se il campo per le informazioni non è indicizzato (indice 0), vengono visualizzate le informazioni della linea attiva.



- 2 Nel campo "Predefinito" sotto "Sfondo" si indica il file grafico che verrà utilizzato come sfondo del display:
 - Cliccare su  , per la ricerca di file appropriati o
 - Cliccare su  , per modificare il file grafico scelto con l'aiuto dell'applicazione grafica collegata.
- 3 Mediante i campi "Asse-x" e "Asse-y" sotto "Posizione" si definiscono le coordinate dell'elemento display sulla superficie di Swyxit! Classic.

L'angolo in alto a sinistra, costituisce il punto "0" del sistema di coordinate.

Altri campi del display non possono essere modificati.



Tenere presente che lo sfondo di un display sul quale si intende visualizzare un protocollo di chiamata deve essere sufficientemente alto (ca.6-8 righe).

Scheda "Visualizzazione informazioni"

Mediante questa scheda si definiscono le informazioni da visualizzare sul display. Le seguenti informazioni possono essere visualizzate:

Informazioni disponibili	Spiegazione
Deviazione attiva	Indica la deviazione immediata (Deviazione: <Destinazione>)
Server attivo	Indica il server con il quale SwyxIt! Classic è attualmente connesso.
Interno chiamato (chiamata in arrivo)	Visualizzazione dell'interno chiamato dal chiamante.
Nome chiamato (chiamata in arrivo)	Visualizzazione del nome dell'utente chiamato dal chiamante.
Data	Data attuale (gg.mm.aaaa)
Nome proprio	Indica il nome utente mediante il quale SwyxIt! Classic è collegato a SwyxServer.
Costi	Indica i costi maturati relativi al collegamento in corso
Numero chiamato	Visualizzazione di un numero immesso o avvio della ricerca.
Messaggi	Indicazioni e messaggi di SwyxIt! Classic Si tratta di indicazioni sullo stato visualizzate da SwyxIt! Classic e che accompagnano determinate azioni, ad es. al momento della connessione allo SwyxServer o passando in modalità CTI.

Informazioni disponibili	Spiegazione
Nome	Nome del chiamante (se disponibile) XXX indica un chiamante sconosciuto
Nome / numero	Nome e numero del chiamante (se disponibile) XXX indica un chiamante sconosciuto
Numero telefonico	Numero del chiamante (se disponibile) XXX indica un numero sconosciuto
Elenco delle chiamate	Visualizza tutte le azioni collegate alla chiamata.
Protocollo di chiamata (breve)	Visualizza una sintesi di tutte le azioni collegate alla chiamata.
ora	Ora esatta (hh:mm:ss)
Deviate da nome	Nome dell'utente che ha deviato chiamata.
Deviate da numero	Numero dell'utente da cui è stata deviate la chiamata.
Durata collegamento	indica la durata del collegamento attivo (hh:mm:ss)
Stato di collegamento	Stato della linea attiva.

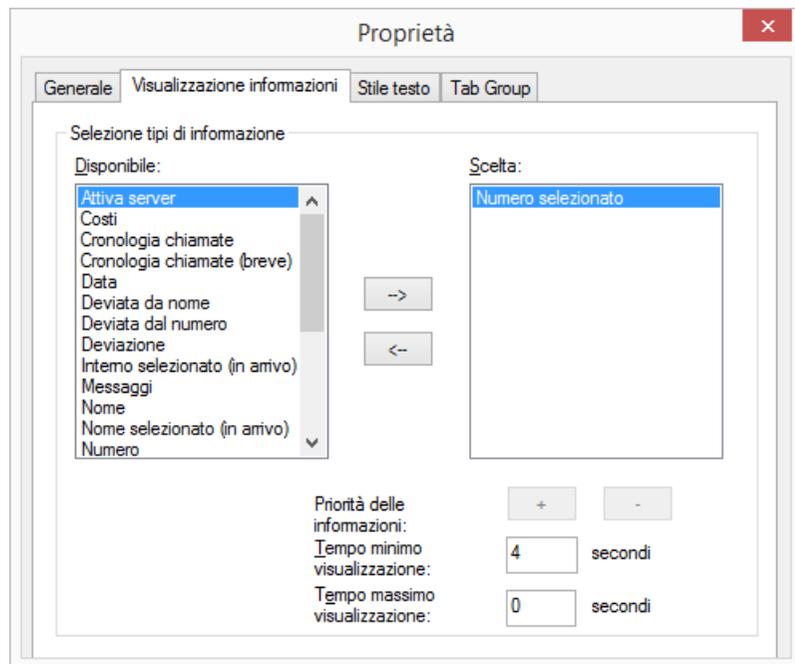
Se si desidera che un elemento display sia portatore di più informazioni, è possibile stabilire la priorità delle informazioni visualizzate. Se p.e. un elemento display è destinato a visualizzare sia l'ora corrente che numero e nome di un eventuale chiamante, appare opportuno assegnare una priorità superiore all'informazione relativa al numero e al nome. Con una chiamata in arrivo, in questo caso, l'ora corrente sparirà a favore dell'informazione relativa a numero e nome del chiamante.

Mediante i campi "Tempo minimo visualizzazione" e "Tempo massimo visualizzazione" si stabiliscono rispettivamente la durata minima e la durata massima di visualizzazione di una nuova informazione sul display.

Esempio:

Immettendo come tempo minimo 5secondi e come tempo massimo 10secondi, l'informazione relativa a numero e nome del chiamante rimarrà visualizzata almeno per 5 secondi (anche se nel frattempo ci

fosse un'informazione con una priorità superiore) e al massimo per 10 secondi. Scaduto questo tempo, verrà visualizzata nuovamente l'informazione con priorità secondaria, cioè, in questo caso, l'ora.



Nell'elenco "Disponibile" sono elencate tutte le informazioni che, in relazione ad un determinato elemento display, possono essere visualizzate.

L'elenco "Scelta" contiene invece le informazioni che verranno effettivamente visualizzate su un determinato elemento display.

Così si aggiungono informazioni al display

- 1 Nell'elenco "Disponibile" cliccare sull'informazione che si desidera venga visualizzata sull'elemento display.
- 2 Fare clic su .

Oppure

- 1 Nell'elenco "Disponibile" fare doppio clic sull'informazione che si desidera venga visualizzata sull'elemento display.

In entrambi i casi l'informazione evidenziata verrà copiata nell'elenco "Scelta".

Così si elimina informazioni dal display

- 1 Nell'elenco "Scelta" cliccare sull'informazione che si desidera non venga più visualizzata sull'elemento display.

- 2 Fare clic su .

Oppure

- 1 Nell'elenco "Scelta" fare doppio clic sull'informazione che si desidera non venga più visualizzata sull'elemento display.

In entrambi i casi l'informazione evidenziata verrà eliminata dall'elenco "Scelta".

Così si modifica la priorità di informazioni sul display

- 1 Cliccare sull'informazione da modificare nell'elenco "Scelta".

- 2 Cliccare

- su per aumentare la priorità

oppure

- su per diminuire la priorità.

La posizione dell'informazione evidenziata all'interno dell'elenco "Scelta" scala in base all'immissione.

Così si stabilisce la durata di visualizzazione di informazioni

- 1 Cliccare sull'informazione da modificare nell'elenco "Scelta".
- 2 Nel campo "Tempo minimo visualizzazione" si indica il tempo minimo per il quale si desidera che informazioni rimangano visualizzate. L'informazione rimarrà visualizzata anche se nel frattempo dovesse sopraggiungere un'informazione con priorità superiore.

- 3 Nel campo "Tempo massimo visualizzazione" si indica il tempo massimo per il quale si desidera che informazioni rimangano visualizzate.
Indicando "0" come valore, l'informazione rimarrà sempre visualizzata (utile per data e ora).

Scheda "Tab Group"

Elementi display possono essere raggruppati su schede. Informazioni sul gruppo e la pagina devono essere indicati per ogni elemento che si intende inserire in una scheda.

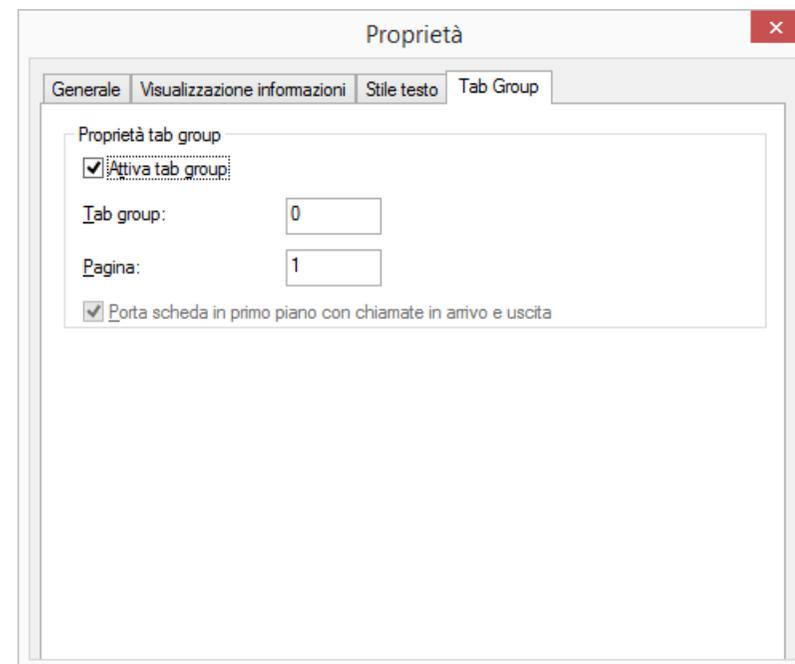


E' consigliabile creare prima gli elementi sulla scheda con le informazioni relative a gruppi e pagine prima di abbinare le informazioni relative a gruppi o pagine ai vari elementi della superficie.

Osservare le informazioni relative alla creazione di schede sotto [18.2.26 Schede \(pagine\)](#), pagina 227

Così un elemento della superficie viene abbinato a una scheda

- 1 Barrare la casella "Usare la scheda".
- 2 Immettere il numero per il gruppo nell'apposito campo. Tutti gli elementi di un gruppo devono avere lo stesso numero.
- 3 Immettere il numero per la pagina nell'apposito campo. La pagina con il numero più basso viene visualizzata come standard in primo piano.

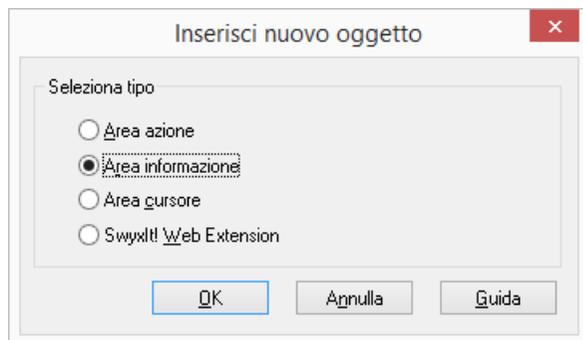


Aggiungere elementi display

Inserire un elemento display come successivamente descritto.

Così si aggiunge un nuovo elemento display

- 1 Cliccare con il tasto destro del mouse sulla superficie di Swyxt! Classic.
Appare il menu contestuale.
- 2 Cliccare su „Nuovo...“.
Appare la finestra "Inserisci nuovo oggetto"



- 3 Sotto "Seleziona tipo" cliccare sull'opzione "Area informazione".
- 4 Cliccare su "OK".
Appare la finestra „Proprietà di...“.
- 5 Configurare la nuova area informazione come descritto in *Configurazione display*, pagina 219.

Eliminare elementi display

Eliminare un elemento display come successivamente descritto.

Così si elimina un elemento display

- 1 Cliccare con il tasto destro del mouse sul relativo elemento display.
Appare il menu contestuale.
- 2 Cliccare su „Elimina“.
L'elemento display viene eliminato.

18.2.25 MODIFICA CURSORE

Sulla superficie è possibile definire un cursore per la regolazione del volume. Dispone di un punto di inizio e fine corsa, di uno sfondo eventualmente di un'intestazione e di un cursore il cui aspetto può essere definito.

Configurazione del cursore

Così si modifica l'aspetto del cursore

- 1 Cliccare sul cursore da modificare.
Appare la finestra "Proprietà di..." composta da più schede.

Scheda "Generale"

Scheda "Stati"

Scheda "Stile testo"

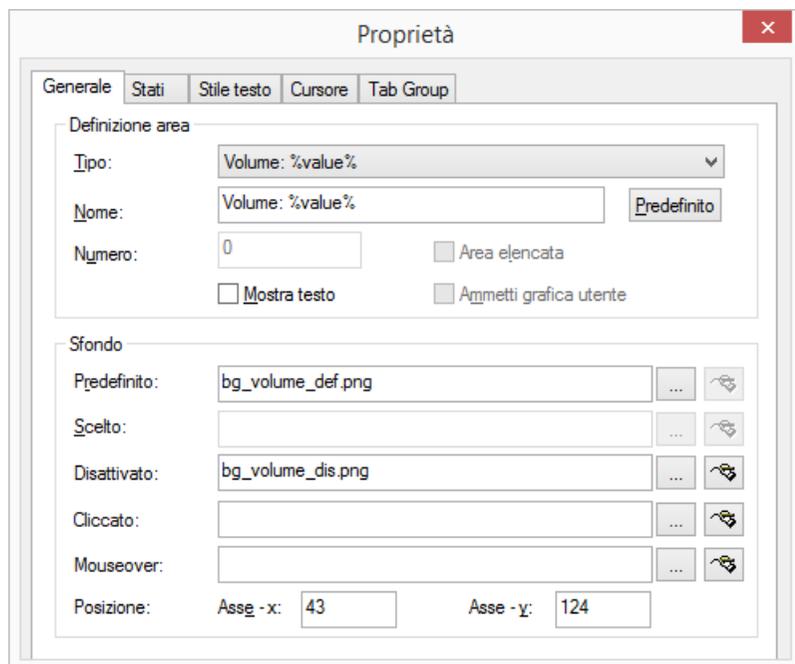
Scheda "Cursore"

Scheda "Generale"

Su questa scheda vengono definite le impostazioni generali.

Così si definiscono le impostazioni generali valide per il cursore

- 1 Cliccare nel menu di selezione a discesa sul "Tipo" sul tipo di cursore.



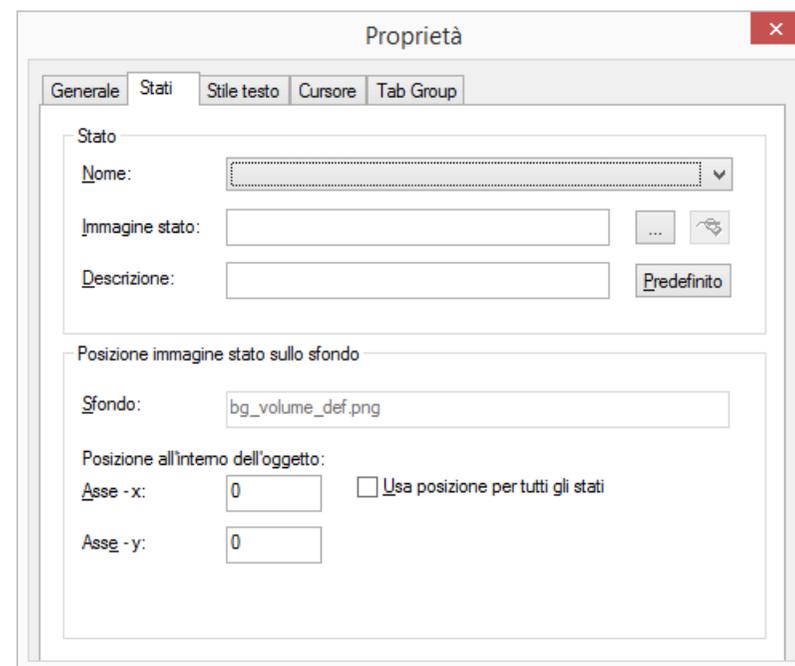
- 2 Nel campo "Nome" inserire il testo che dovrà apparire sul tasto.
- 3 Per visualizzare il nome del cursore sulla superficie attivare "Mostra testo".
- 4 Nel campo "Predefinito" sotto "Sfondo" si indica il file grafico che verrà utilizzato come sfondo del display:
 - Cliccare su  , per la ricerca di file appropriati o
 - Cliccare su  , per modificare il file grafico scelto con l'aiuto dell'applicazione grafica collegata.
- 5 Mediante i campi "Asse-x" e "Asse-y" sotto "Posizione" si definiscono le coordinate del cursore sulla superficie di SwyXt! Classic. L'angolo in alto a sinistra, costituisce il punto "0" del sistema di coordinate. Altri campi del cursore non possono essere modificati.

Scheda "Stati"

Il cursore può assumere diversi stati secondo il dispositivo da controllare (ad es. volume dell'handset, dell'headset oppure della suoneria). Per ogni stato, al cursore può essere abbinato un'immagine (BMP) o un file animato (AVI).

Così si definiscono le proprietà degli stati di un cursore

- 1 Alla voce "Stati" cliccare sul menu a discesa relativo al campo "Nome".
Qui sono elencati tutti gli stati disponibili.



- 2 Nel campo "Immagine stato" si definisce un file grafico o un file animato AVI da usare per lo stato del cursore:
 - Cliccare su  , per la ricerca di file appropriati o
 - Cliccare su  , per modificare il file grafico scelto con l'aiuto dell'applicazione grafica collegata.

dell'applicazione grafica collegata.

Nel caso di formati che non supportano trasparenza, il colore del primo pixel in alto a sinistra di un file grafico o AVI verrà interpretato come colore trasparente. Significa che lo sfondo traspare in tutte le aree dell'immagine che hanno questo colore.

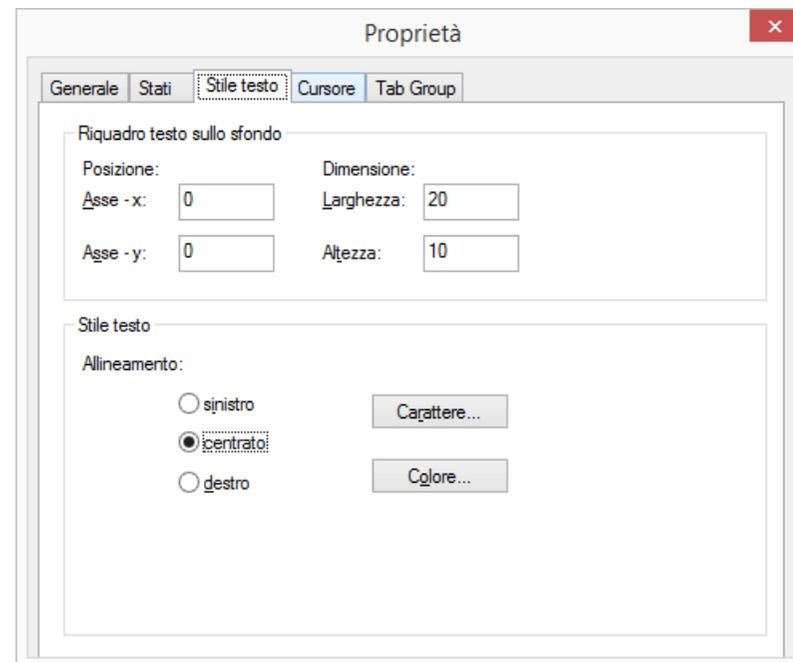
- 3 Nel campo "Descrizione" è possibile inserire un breve testo per la guida rapida (Quickinfo). Questa appare posizionando il puntatore del mouse sul tasto in questione.
- 4 Cliccare su "Predefinito" per riutilizzare il testo predefinito (standard).
- 5 Nei campi "Asse x" e "Asse y" sotto "Posizione immagine stato sullo sfondo" si inseriscono le coordinate del file grafico o AVI all'interno del tasto. L'angolo in alto a sinistra del file grafico che fa da sfondo al tasto, costituisce il punto "0" del sistema di coordinate.
- 6 Attivare l'opzione "Usa posizione per tutti gli stati" per estendere la posizione indicata sulle assi x e y a tutti i file grafico o AVI abbinati ai vari stati.

Scheda "Stile testo"

Su questa scheda vengono definite le proprietà dell'intitolazione del tasto. La scheda è configurabile solo se la casella "Mostra testo" sulla scheda "Generale" è spuntata.

Così si definisce lo stile del testo per un cursore

- 1 Nei campi "Asse x" e "Asse y" sotto "Riquadro testo sullo sfondo" si definisce la posizione del riquadro utilizzato per il testo all'interno dell'area di un tasto. L'angolo in alto a sinistra del file grafico che fa da sfondo al tasto, costituisce il punto "0" del sistema di coordinate.
- 2 Con i campi "Larghezza" e "Altezza" si stabilisce invece la dimensione del riquadro da utilizzare per il testo.



- 3 Scegliere l'allineamento desiderato sotto "Stile testo"
 - "sinistro": Il testo verrà allineato a sinistra
 - "centrato": Il testo verrà allineato al centro.
 - "destra": Il testo verrà allineato a destra.
- 4 Cliccare su "Carattere..." per scegliere lo stile dei caratteri da utilizzare per il testo.
- 5 Cliccare su "Colore..." per scegliere il colore in cui il testo verrà riprodotto.

Scheda "Cursore"

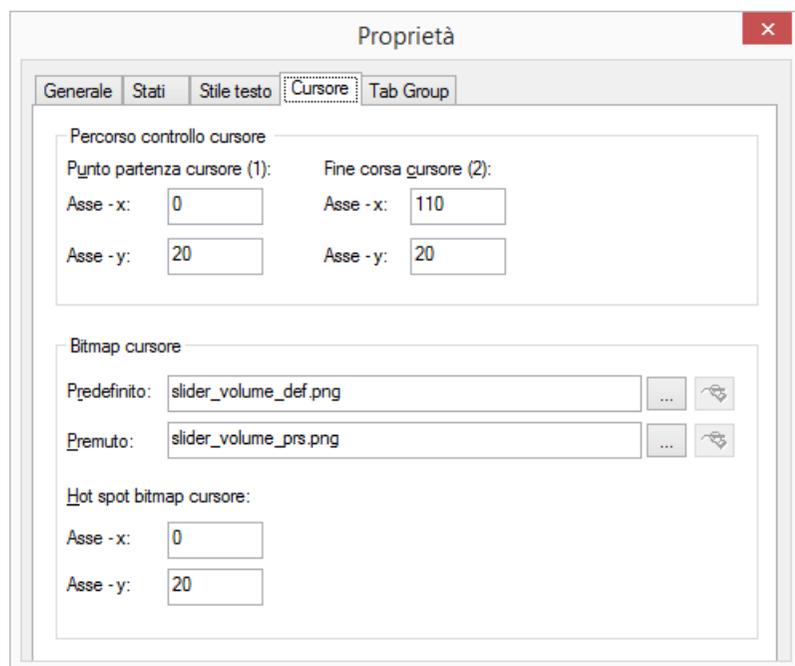
Sulla scheda "Cursore" vengono definite le proprietà del cursore.

Così si stabiliscono le proprietà del cursore

- 1 Sotto "Percorso controllo cursore" nei campi "Asse x" e "Asse y" vengono definiti il punto di inizio e di fine corsa dell'area utile per la

regolazione. L'angolo in alto a sinistra del file grafico che fa da sfondo, costituisce il punto "0" del sistema di coordinate.

- 2 Sotto "Bitmap cursore" si definisce l'aspetto del tasto che verrà mosso sull'area di regolazione. E' possibile scegliere due diverse immagini, una per lo stato di riposo e una per lo stato attivo del tasto.
- 3 Con "Hot spot bitmap cursore" si definisce l'esatta posizione del punto che viene interpretato come punto di comando (hot spot).



Scheda "Tab Group"

Elementi cursore possono essere raggruppati su schede. Informazioni sul gruppo e la pagina devono essere indicati per ogni elemento che si intende inserire in una scheda.

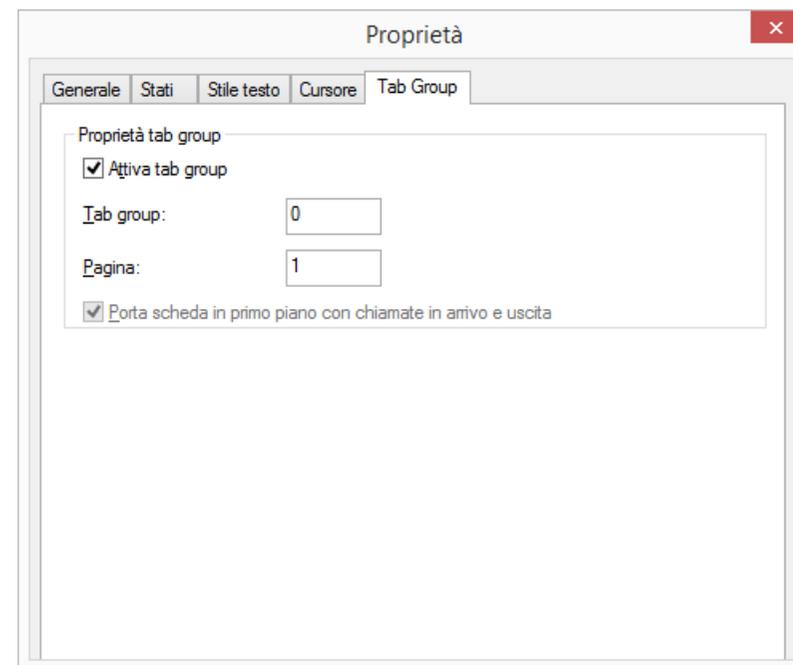


E' consigliabile creare prima gli elementi sulla scheda con le informazioni relative a gruppi e pagine prima di abbinare le informazioni relative a gruppi o pagine ai vari elementi della superficie.

Osservare le informazioni relative alla creazione di schede sotto [18.2.26 Schede \(pagine\)](#), pagina 227

Così un elemento della superficie viene abbinato a una scheda

- 1 Barrare la casella "Usare la scheda".
- 2 Immettere il numero per il gruppo nell'apposito campo. Tutti gli elementi di un gruppo devono avere lo stesso numero.
- 3 Immettere il numero per la pagina nell'apposito campo. La pagina con il numero più basso viene visualizzata come standard in primo piano.

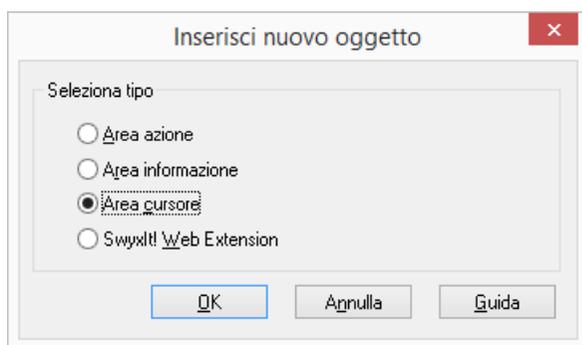


Aggiungere elemento al cursore

Aggiungere un elemento al cursore come successivamente descritto.

Così si aggiunge un nuovo elemento al cursore

- 1 Cliccare con il tasto destro del mouse sulla superficie di Swyxt! Classic.
Appare il menu contestuale.
- 2 Cliccare su „Nuovo...“.
Appare la finestra "Inserisci nuovo oggetto":



- 3 Sotto "Seleziona tipo" cliccare sull'opzione "Area cursore".
- 4 Cliccare su "OK".
Appare la finestra „Proprietà di...“.
- 5 Configurare il nuovo cursore come descritto in *Configurazione del cursore*, pagina 223.

Eliminare elemento del cursore

Eliminare un elemento del cursore come successivamente descritto.

Così si elimina un elemento del cursore

- 1 Cliccare con il tasto destro del mouse sul relativo elemento del cursore.
Appare il menu contestuale.

- 2 Cliccare su „Elimina“.
L'elemento del cursore viene eliminato.

18.2.26 SCHEDE (PAGINE)

Elementi della superficie possono essere raggruppati su schede. Così è possibile posizionare su una superficie un vasto numero di elementi. Attraverso il raggruppamento sulle schede si mantiene il facile orientamento e allo stesso tempo si garantisce il veloce accesso.

Elemento scheda:

"Intestazione" di una scheda (pagina). Contiene una definizione. Cliccando sull'elemento scheda si passa da una pagina all'altra.

Gruppo:

Di un gruppo fanno parte tutte le schede (pagine) sovrapposte. Un gruppo può avere un numero indefinito di pagine.

Pagina:

area sulla quale possono essere posizionati elementi della superficie. Le pagine fanno sempre parte di un gruppo e vengono portate in primo piano cliccando sul relativo elemento scheda.

Pagina 1	Pagina 2	Pagina 3	Pagina 4
 Tasto nome 21 >		 Tasto nome 31 >	
 Tasto nome 22 >		 Tasto nome 32 >	
 Tasto nome 23 >		 Tasto nome 33 >	
 Tasto nome 24 >		 Tasto nome 34 >	

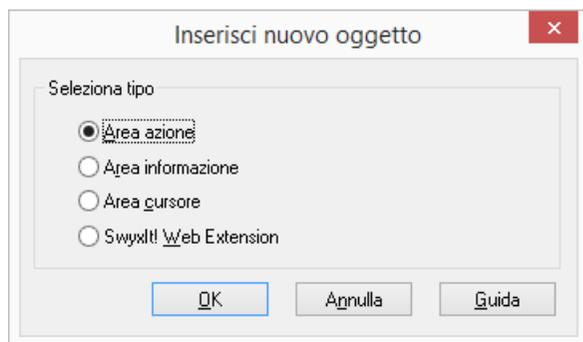
Per creare una scheda è necessario creare un elemento scheda e gli elementi superficie che si desidera inserire nelle pagine. Questi elementi vengono poi abbinati a una scheda indicando le informazioni relative al gruppo e alla pagina.



E' consigliabile creare prima gli elementi sulla scheda con le informazioni relative a gruppi e pagine prima di abbinare le informazioni relative a gruppi o pagine ai vari elementi della superficie.

Così si crea un elemento scheda

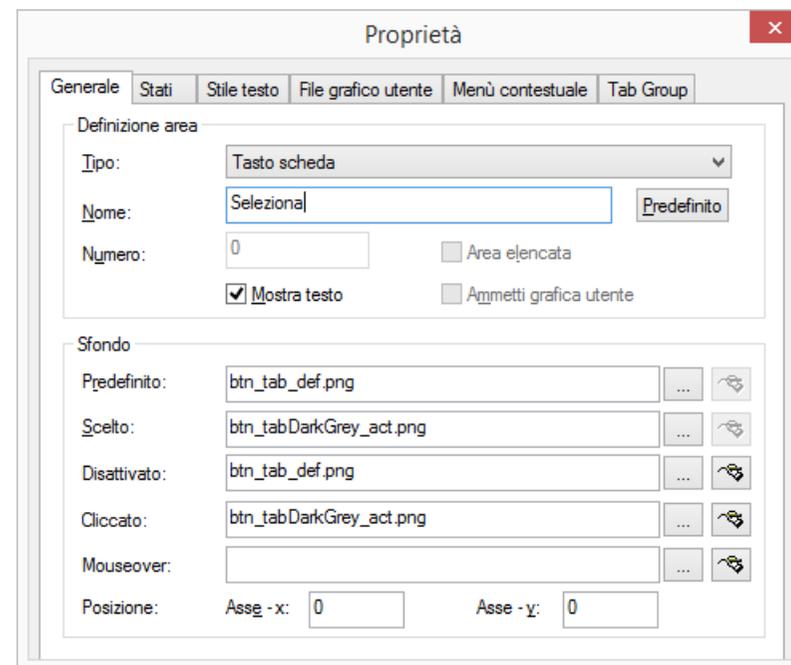
- 1 Cliccare con il tasto destro del mouse sulla superficie di Swyxt! Classic.
Appare il menu contestuale.
- 2 Cliccare su „Nuovo...“.
Appare la finestra "Inserisci nuovo oggetto":



- 3 Sotto "Seleziona tipo" cliccare sull'opzione "Area azione".
- 4 Cliccare su "OK".
Appare la finestra „Proprietà di...“.
- 5 Nel campo "Tipo" selezionare l'opzione "Elemento scheda".
- 6 Configurare la nuova area informazione come descritto in *Così si configura un elemento scheda nuovo*, pagina 228.
- 7 Creare un elemento scheda per ogni ulteriore scheda abbinando le relative informazioni sul gruppo e le pagine (scheda "Tab group").

Così si configura un elemento scheda nuovo

- 1 Creare un nuovo elemento scheda come descritto sotto *Così si crea un elemento scheda*, pagina 228 o cliccare su un elemento esistente. Appare la finestra „Proprietà di...“.
Nel campo "Tipo" è selezionata l'opzione "Elemento scheda".



- 2 Se si desidera intestare la scheda, inserire l'intestazione dell'elemento scheda nel campo "Nome" e spuntare la casella "Mostra testo". L'intestazione viene memorizzata per la superficie in questione. L'intestazione può essere modificata in modalità normale da parte dell'utente. Vedi *18.2.26.1 Modifica dell'intestazione della scheda (tab)*, pagina 229.
- 3 Scegliere le immagini di sfondo e immettere le informazioni relative alla posizione. Vedi *Così si definiscono le impostazioni generali di un tasto*, pagina 213.
- 4 Sulla scheda "Stati" non è necessario modificare l'elemento scheda perché esiste solo lo stato "Pagina".

- 5 Sulla scheda "Formato testo" è possibile modificare lo stile e la posizione dell'intestazione. I campi sono attivi solo se sulla scheda "Generale" è stata barrata la casella "Mostra intestazione".
- 6 Sulla scheda "File grafico utente" non è possibile modificare l'elemento scheda perché a questo elemento non possono essere abbinati file grafici.
- 7 Sulla scheda "Menù contestuale" è possibile memorizzare un'area dedicata al menù contestuale. Per l'elemento scheda nel menù contestuale è memorizzata solo la funzione guida. Vedi anche *Così si stabiliscono le proprietà del menù contestuale*, pagina 217.
- 8 Sulla scheda "Tab Group" indicare gruppo e pagina per i quali l'elemento scheda è stato creato, vedi *Così un elemento della superficie viene abbinato a una scheda*, pagina 217.
- 9 Creare eventualmente altri elementi scheda per tutte le pagine di tutti i gruppi.
- 10 Creare elementi di superficie da posizionare sulle pagine e indicare per questi elementi le informazioni relative al gruppo e alla pagina.

Così si crea un elemento scheda

Così un elemento della superficie viene abbinato a una scheda

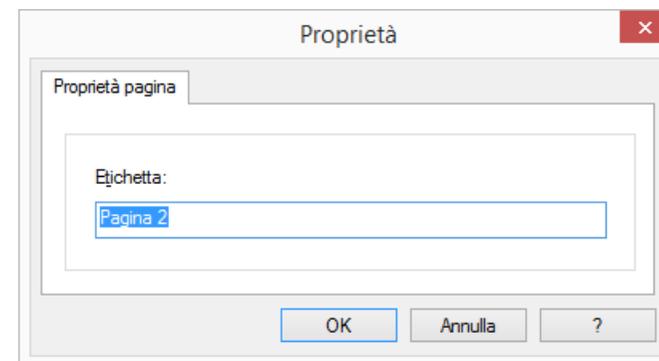
Così si modifica l'intestazione di una scheda

18.2.26.1 MODIFICA DELL'INTESTAZIONE DELLA SCHEDA (TAB)

E' possibile modificare l'intestazione di una scheda memorizzata su una superficie in modalità normale. La modifica non viene memorizzata sulla superficie ma nel proprio profilo utente. Non indicando intestazioni specifiche viene usata l'intestazione definita per la superficie usata.

Così si modifica l'intestazione di una scheda

- 1 In modalità normale cliccare sull'intestazione della scheda con il tasto destro del mouse e selezionare l'opzione "Proprietà" nel menù contestuale.
- 2 Digitare la nuova intestazione e confermare con "OK".



18.2.27 SWYXIT! WEB EXTENSION

Swyxit! Classic consente di visualizzare contenuti web direttamente sulla superficie. Per farlo è necessario creare e opportunamente configurare una superficie con l'elemento "Swyxit! Web Extension".

18.2.27.1 CREARE SWYXIT! WEB EXTENSION

Consente di creare superfici sulle quali visualizzare contenuti del web. Per farlo è a disposizione l'elemento "Swyxit! Web Extension".

Così si crea un nuovo elemento della superficie per Swyxit! Web Extension

- 1 Cliccare con il tasto destro del mouse sullo sfondo della superficie. Scegliere l'opzione "Nuovo..." nel menu contestuale. Si apre una finestra.
- 2 Indi selezionare l'opzione Swyxit! Web Extension.
- 3 Cliccare su "OK".
Si apre una finestra mediante la quale definire le proprietà.

Così si definiscono le impostazioni generali per l'Swyxit! Web Extension

18.2.27.2 CONFIGURARE SWYXIT! WEB EXTENSION

Dopo aver creato un nuovo elemento della superficie "Swyxit! Web Extension" è necessario configurarlo. E' possibile stabilire diverse opzioni.

Mediante la scheda "Generale" possono essere definite opzioni generali come il posizionamento e la grafica dello sfondo.

Sulla scheda "Swyxit! Web Extension" è poi possibile definire ulteriori opzioni come l'URL che si desidera venga visualizzato nel campo browser, l'evento che causa il caricamento di un contenuto web oppure l'abbinamento del contenuto a un determinato tasto linea. Inoltre è possibile definire se visualizzare il contenuto in una finestra separata del browser oppure all'interno del campo browser definito sulla superficie.

L'estensione web Swyxit! Web Extension può essere configurata in modo che il contenuto del browser visualizzato è diverso a seconda della situazione. Vedi anche [18.2.27.3 Eventi](#), pagina 232.

Così si definiscono le impostazioni generali per l'Swyxit! Web Extension

Così si modificano le proprietà della Swyxit! Web Extension

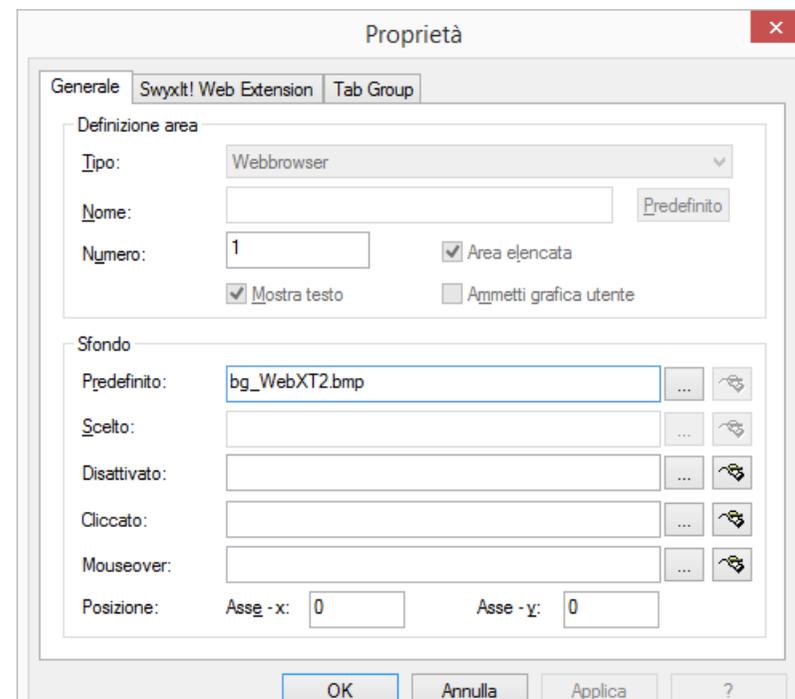
Scheda "Generale"

Su questa scheda vengono definite le impostazioni generali.

E' possibile definire la grafica dello sfondo e la posizione della Swyxit! Web Extension sulla superficie.

Così si definiscono le impostazioni generali per l'Swyxit! Web Extension

- 1 Digitare il numero di una linea nel campo "Numero" del settore "Definizione area" se si desidera collegare un URL con un tasto linea. Altrimenti lasciare invariato lo "0".
Gli altri due campi nel settore "Definizione area" non possono essere modificati.



- 2 Nel campo "Predefinito" sotto "Sfondo" si indica il file grafico che verrà utilizzato come sfondo del display:
 - Cliccare su  , per la ricerca di file appropriati.
 - Cliccare su  , per modificare l'elemento grafico scelto con l'aiuto dell'applicazione grafica collegata.
- 3 Mediante i campi "Asse-x" e "Asse y" sotto "Posizione" si definiscono le coordinate dell'Swyxit! Web Extension sulla superficie di Swyxit! Classic. L'angolo in alto a sinistra, costituisce il punto "0" del sistema di coordinate.
Altri campi dell'Swyxit! Web Extension non possono essere modificati.

Scheda "Swyxit! Web Extension"

Su questa scheda è possibile definire ulteriori proprietà per l'Swyxit! Web Extension:

- dimensione e posizionamento del campo browser nell'ambito della Swyxt! Web Extension
- l'URL da visualizzare nel campo browser
- l'azione che darà origine all'apertura del contenuto del web
- l'abbinamento del contenuto a un determinato tasto linea
- utilizzazione del menù contestuale nel campo browser
- visualizzazione di barre di scorrimento nel campo browser
- Apertura di una nuova finestra per ogni evento
- Swyxt! Web Extension in primo piano nel caso si evento

Così si modificano le proprietà della Swyxt! Web Extension

- 1 Cliccare sul Swyxt! Web Extension. Appare la finestra „Proprietà di...“.
- 2 Indi selezionare la scheda Swyxt! Web Extension.

- 3 Immettere le coordinate per il campo browser nell'ambito dell'Swyxt! Web Extension. Nello Skin Editor questo campo viene in un primo momento evidenziato con una linea gialla.
- 4 Selezionare quindi un evento dall'elenco che causerà il caricamento dell'URL. Digitare poi l'URL per questo evento. E' possibile indicare diversi eventi che causeranno il caricamento di diversi URL. Vedi anche *18.2.27.3 Eventi*, pagina 232.
- 5 Per abbinare la Swyxt! Web Extension a una determinata linea, spuntare la casella "Riferito a linea con medesimo indice". E' richiesta l'immissione del numero del tasto linea nel campo "Numero" sulla scheda "Generale".
- 6 Attivando la casella "Mostra menù contestuale del browser" verrà usato il menù contestuale del browser (Internet Explorer). Disattivando l'opzione nel campo browser non sarà disponibile alcun menù contestuale.
- 7 Attivando la casella "Ammetti menù a discesa", queste vengono visualizzate quando il contenuto web supera la dimensione della finestra.
- 8 Se "Swyxt! Web Extension in primo piano nel caso si evento" viene barrata, la scheda con il contenuto web viene portata in primo piano sulla superficie, non appena vi è l'evento.

Scheda "Tab Group"

Elementi della Swyxt! Web Extension possono essere raggruppati su schede dette tab group. Informazioni sul gruppo e la pagina devono essere indicati per ogni elemento che si intende inserire in una scheda.



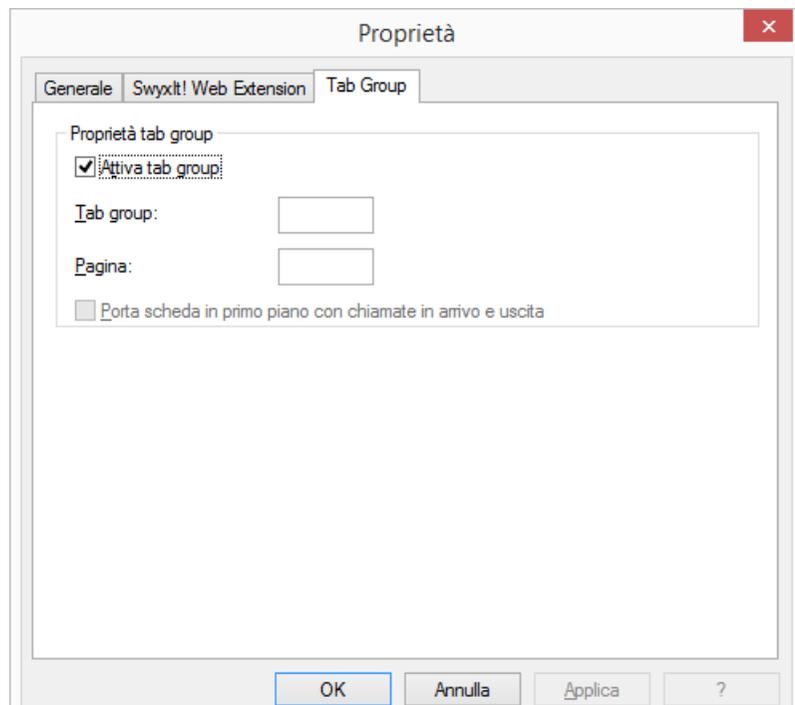
E' consigliabile creare prima gli elementi sulla scheda con le informazioni relative a gruppi e pagine prima di abbinare le informazioni relative a gruppi o pagine ai vari elementi della superficie.

Osservare le informazioni relative alla creazione di schede sotto *18.2.26 Schede (pagine)*, pagina 227.

Così un elemento della superficie viene abbinato a una scheda

- 1 Barrare la casella "Usare la scheda".

- 2 Immettere il numero per il gruppo nell'apposito campo. Tutti gli elementi di un gruppo devono avere lo stesso numero.
- 3 Immettere il numero per la pagina nell'apposito campo. La pagina con il numero più basso viene visualizzata come standard in primo piano.



18.2.27.3EVENTI

L'estensione web Swyxt! Classic può essere configurata in modo che il contenuto del browser visualizzato è diverso a seconda della situazione. Per i diversi eventi deve quindi essere indicato un URL. Non avendo indicato nessun URL per un evento, verrà visualizzato il contenuto browser attuale.

Azione	Azione
Caricare superficie	Qui l'URL viene caricato insieme alla superficie, quindi: <ul style="list-style-type: none"> ● all'avvio di Swyxt! Classic ● cambiando la superficie ● aggiornando la superficie (ad es. con F5)
Chiamata in arrivo	Caricamento dell'URL con chiamata in arrivo.
Chiamata in arrivo dall'esterno	In seguito all'attivazione dell'opzione "Avvio mediante linea con indice uguale" l'URL viene avviato solo con una chiamata in arrivo sulla relativa linea.
Chiamata interna in arrivo	
Chiamata secondaria	
Chiamata secondaria (esterna)	
Chiamata secondaria (interna)	
Chiamata in uscita	Caricamento dell'URL con chiamata in uscita (squillo o avviso di chiamata).
Chiamata in uscita all'esterno	In seguito all'attivazione dell'opzione "Avvio mediante linea con indice uguale" l'URL viene avviato solo con una chiamata in arrivo sulla relativa linea.
Chiamata in uscita all'interno	
Collegamento instaurato	L'URL viene caricato se viene instaurato un nuovo collegamento.
Collegamento esterno instaurato	In seguito all'attivazione dell'opzione "Avvio mediante linea con indice uguale" l'URL viene avviato solo con una chiamata in arrivo sulla relativa linea.
Collegamento interno instaurato	
Collegamento terminato	L'URL viene aperto se viene terminato un collegamento.
Collegamento esterno terminato	In seguito all'attivazione dell'opzione "Avvio mediante linea con indice uguale" l'URL viene avviato solo con una chiamata in arrivo sulla relativa linea.
Collegamento interno terminato	
Linea cambiata	L'URL viene aperto se un'altra linea viene attivata. In seguito all'attivazione dell'opzione "Avvio mediante linea con indice uguale" l'URL viene aperto solo passando alla linea indicata.

Azione	Azione
Dettagli della linea modificati	L'URL viene aperto se il numero o il nome visualizzato della linea cambiano. (Ades. se la chiamata viene deviata o inoltrata a un altro utente). In seguito all'attivazione dell'opzione "Avvio mediante linea con indice uguale" l'URL viene aperto solo se la linea indicata cambia.

Così vengono definiti diversi URL per diversi eventi

- 1 Cliccare sul SwyxIt! Web Extension. Appare la finestra „Proprietà di...“.
- 2 Indi selezionare la scheda SwyxIt! Web Extension.
- 3 Selezionare un evento dall'elenco in seguito al quale un URL dovrà essere visualizzato e indicare nel campo "URL" l'URL che dovrà essere caricato .
- 4 Ripetere il procedimento per diversi eventi.

18.2.27.4 ESEMPI DI APPLICAZIONE PER VARIABILI

Oltre a eventi è possibile appoggiarsi anche a variabili per creare applicazioni web specifiche alle quali accedere tramite URL. Questo consente ad esempio di procedere all'identificazione di un indirizzo in una rubrica telefonica mediante il numero telefonico di una chiamata in arrivo. Queste informazioni possono essere visualizzate direttamente sulla superficie di SwyxIt! Classic; possono servire inoltre per avviare ulteriori indagini.

Se l'azienda memorizza ad es. informazioni in un database dei clienti è possibile visualizzarle in base al numero telefonico.

18.3 SALVARE SUPERFICIE

Una superficie può essere salvata in qualsiasi momento (in modalità normale o in modalità di modifica).

Una superficie può:

- essere salvata nella propria directory utente con lo stesso nome. In questo caso la superficie originale viene sovrascritta.
- essere salvata nella propria directory utente con un altro nome.
- essere salvata sul server è quindi resa accessibile a tutti gli utenti. Per farlo è necessario essere abilitati all'operazione.
- essere salvata come file in una directory qualsiasi (esportazione).

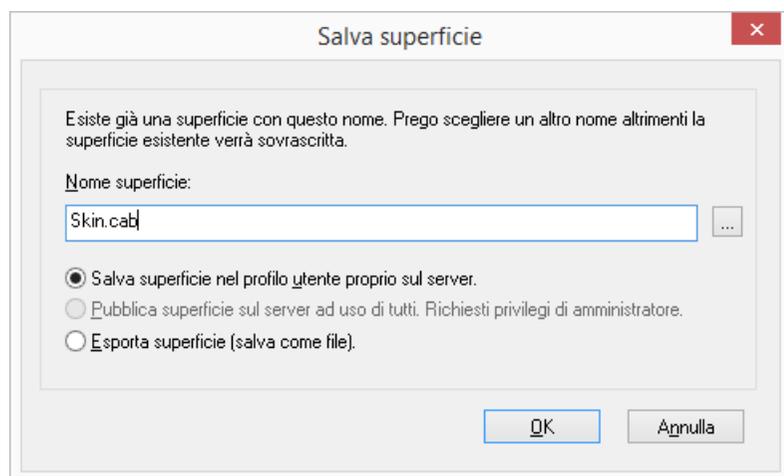


Generalmente le superfici sono salvate sotto forma di file CAB compresso. Questo file contiene tutte le informazioni necessarie perché SwyxIt! Classic riesca a comporre dalle singole componenti (sfondi, tasti e display) la superficie desiderata.

Salvando una superficie viene creata un'anteprima, visualizzata al momento di caricare la superficie stessa. L'anteprima visualizza lo stato attuale della superficie (ad es. anche le intestazioni attuali dei tasti nome). Se si desidera rendere pubblica e accessibile la superficie è consigliato quindi salvarla in modalità predefinita e con la relativa configurazione.

Così si salva una superficie

- 1 Nella voce di menu "File" selezionare l'opzione "Superficie | Salva". oppure
- 1 Cliccare con il tasto destro del mouse sulla superficie di SwyxIt! Classic. Appare il menu contestuale.
- 2 Cliccare su "Modifica superficie".



- 3 Digitare eventualmente un nome per la superficie nel campo per salvarla.
- 4 Scegliere una delle opzioni per indicare dove salvare la superficie:
 - salvare la superficie sul server nel proprio profilo utente
 - rendere accessibile la superficie a tutti gli utenti sul server (servono diritti di amministratore)
 - esportare la superficie (salvare come file)

Scegliendo di esportare la superficie viene automaticamente indicata l'ultima directory di memorizzazione o la propria directory standard.

Per indicare un'altra directory cliccare sul tasto accanto al nome/ destinazione della superficie. Scegliere la directory desiderata e nominare il file della superficie.

- 5 Confermare la scelta con "OK".

La superficie viene salvata con il suffisso *.cab.

19 INSTALLAZIONE E DISINSTALLAZIONE DI SWYXIT! (SWYXIT! CLASSIC)

SwyxIt! Classic fa parte di SwyxIt! dalla versione 14.00. A partire da questa versione è disponibile una nuova skin. Oltre a SwyxIt! Classic, questa versione include anche la nuova app SwyxIt!. È possibile cambiare la skin tra SwyxIt! Classic e la nuova app SwyxIt!. Vedi **4.6.8 Menu visualizza**, pagina 40.

Ulteriori informazioni sull'applicazione SwyxIt! sono disponibili su help.enreach.com/cpe/latest.version/App/Swyx/it-IT/.

Questo capitolo descrive come installare e disinstallare SwyxIt! (SwyxIt! Classic\SwyxIt! App) 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 (C:\Users\[Utente]\AppData\Local\Swyx\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!

19.1 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 determinati requisiti:

- processore: AMD o Intel 1 GHz o superiore
- RAM: Windows 10 x64 almeno 2 GB e Windows 11 x64 almeno 4 GB
- almeno 550 MB di spazio libero sul disco fisso (installando anche SwyxFax Client ca. 610 MB)
- scheda grafica Direct-X con una risoluzione minima di 800 x 600 pixel e almeno 16 bit di profondità (32767 colori)
- scheda audio per allacciare dispositivi audio di terzi o un altro dispositivo audio esterno
- scheda rete per l'accesso alla rete
- sistema operativo: Windows 10 (x64), Windows 11 (x64), Windows Server 2016, Windows Server 2019, Windows Server 2022 e Windows Server 2025, ciascuno con il protocollo TCP/IP v4 installato (per il trasferimento dei dati). Vedere anche service.swyx.net/hc/en-gb/articles/13916515322908-Supported-operating-systems-for-Swyx-14



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 4.8 (sul DVD SwyxWare).



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).



Microsoft Outlook deve essere installato con la componente "Supporto programmazione NET" ("NET Programmability Support") per garantire il collegamento con SwyxIt!.

19.2 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.

19.2.1 INSTALLAZIONE DEL SWYXIT! HANDSET

Nell'*App. E: Terminali*, pagina 260 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 253.

19.2.2 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!.

19.2.3 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".

19.3 INSTALLAZIONE DEL SOFTWARE SWYXIT!

SwyxIt! ha come peculiarità quella di operare con procedure di installazione e disinstallazione semplici ed intuitive, facilmente applicabili con le conoscenze base del sistema operativo Windows.

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!

Così si installa SwyxIt!

Così si disinstalla SwyxIt!

19.3.1 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 Swyxt! sono richiesti privilegi di amministratore per il PC in questione.

Così si installa Swyxt!

- 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 Montare l'immagine ISO o decomprimere il file zip del DVD SwyxWare.
Il programma di installazione del DVD è ad avvio automatico.
- 3 Nel caso in cui l'avvio non fosse automatico, è sufficiente un doppio clic sul file autorun.exe sul DVD SwyxWare.
- 4 Appare la prima pagina di SwyxWare.
- 5 Scegliere l'opzione "Installare Swyxt! ".
Il programma di installazione verifica ora se Microsoft .Net Framework è già installato sul sistema. Questa componente rilevante per l'installazione di Swyxt! è compresa nella fornitura. Se non fosse già installata cliccare sul relativo collegamento.
- 6 Per aprire il file readme contenente informazioni importanti, cliccare sul relativo collegamento alla voce "Installare o aggiornare". Per avviare l'installazione selezionare l'opzione "Installare Swyxt!" alla voce "Installare o aggiornare".
Appare la prima pagina della routine di installazione di Swyxt!.
- 7 Leggere le avvertenze e cliccare su „Avanti“.
- 8 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".
- 9 Informazioni all'utente:
Pregasi osservare le informazioni relative alla presente versione.
Cliccare su "Avanti".
- 10 Tipo di installazione:
Sono a disposizione più opzioni:
 - Cliccare sull'opzione "Standard" per eseguire l'installazione di Swyxt! nella versione standard. Successivamente cliccare su „Avanti“ e continuare con il passo (13).
 - 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 Swyxt!. Successivamente cliccare su „Avanti“ e continuare con il passo (11).
 - Cliccare sull'opzione "Completa" per installare tutte le componenti disponibili per Swyxt!. Successivamente cliccare su „Avanti“ e continuare con il passo (13).
- 11 Scegliendo l'opzione "Personalizzata", è possibile scegliere diverse altre opzioni di installazione. Vedi anche *19.3.2 Installazione specifica*, pagina 238.
Non volendo installare Swyxt! 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".
- 12 Leggere attentamente le informazioni sull'utilizzo di Swyxt! Analytics e selezionare la casella di controllo "Attiva Swyxt! 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 Swyxt! 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.
- 13 Avviare installazione
Con "<Indietro" è possibile verificare le impostazioni e se necessario correggerle.
Cliccare "Installa" per avviare l'installazione di Swyxt!.

- 14 La guida all'installazione riferisce se l'installazione è avvenuta con successo. Per chiudere la guida cliccare su "Fine".

19.3.2 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 (10.23 *Video*, pagina 136).
 - TeamViewer
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 10.14 *Collaborazione mediante clic*, pagina 119.
 - Outlook AddIn
Questa componente consente il collegamento con Outlook a partire dalla versione 2010 o più recente (14 *Microsoft Outlook - Telefonare con SwyxIt! Classic*, pagina 171).
 - 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 13 *Segnalazione dello stato di contatti Microsoft Office nell'ambito di SwyxIt! Classic*, pagina 168.
 - Swyx Connector für Microsoft Teams
Questo componente consente di integrare le funzioni di telefonia centrale di Swyx in Microsoft Teams. Vedere Swyx Connector per Microsoft Teams.
 - Utilizzare le preferenze di MS Teams Connector
Questo componente migliora l'esperienza di Microsoft Teams Connector (skin, visualizzazione delle chiamate e nascondimento della skin)
 - Note AddIn
Questa componente consente il collegamento con Lotus/IBM/HCL Notes. Per installare completamente tutte le funzioni di Lotus/IBM/HCL Notes è richiesto un altro passo, vedi 15.1 *Swyx Connector für Notes - Installazione*, pagina 183.
 - 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 (16 *VisualContacts e DATEV*, pagina 190).
 - DATEV AddIn
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! (16 *VisualContacts e DATEV*, pagina 190).
 - TAPI Service Provider
TAPI consente di effettuare chiamate da applicazioni di terzi, vedi *App. A: Telecomunicazione basata su applicazioni di terzi*, pagina 244.
 - 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/.
 - Autenticazione Auth0
Con questo componente, è possibile utilizzare il provider di identità Auth0 per accedere a SwyxIt! Classic.
- 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_.
- 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.

19.3.3 INSTALLAZIONE DALLA BARRA DEI COMANDI

L'installazione di SwyxIt! può essere avviata anche dalla barra dei comandi. Effettuando l'installazione in questo modo si consiglia di generare sempre un file protocollo (msiexec /l). L'installazione è avviata mediante il comando "msiexec /i". Ambito e svolgimento delle procedure di installazione possono essere controllate tramite diversi parametri.

Esempio 1:

Installazione di SwyxIt! senza funzioni accessorie e della documentazione "Quickstart". Come tipologia di installazione si sceglie quella che non richiede interventi da parte dell'utente:

```
msiexec /i "SwyxIt!German64.msi" /qb+
ADDLOCAL="PhoneClient,Quickstart"
```

Esempio 2:

Installazione di SwyxIt! con tutte le funzioni disponibili in una determinata directory. Obiettivo è quello di installare SwyxIt! in modalità CTI. La procedura di installazione dovrà avvenire in via autonoma ed è richiesta la generazione di un file protocollo:

```
msiexec /i "SwyxIt!German64.msi" /qb+ ADDLOCAL=ALL
INSTALLDIR="C:\programmi\SwyxIt!" REGCTISETTING=#1 /l*v
%temp%\SwyxIt!_install.log
```

Esempio 3:

Installazione di SwyxIt! con tutte le funzioni accessorie disponibili e della documentazione "Quickstart". Come tipologia di installazione si sceglie quella che consente all'utente di modificare i parametri sulla superficie della guida durante le procedure di installazione:

```
msiexec /i "SwyxIt!German64.msi" ADDLOCAL="All"
```

Possono essere usati i seguenti parametri

Parametri	Spiegazione
msiexec /i	Avvio dell'installazione
Swyxt!German32.msi oppure Swyxt!German64.msi	Nome del file di installazione. Il file d'installazione MSI va scelto secondo il proprio sistema operativo (32bit o 64bit). Si consiglia di verificare attentamente la denominazione.
/qb+	Installazione autonoma Le procedure di installazione di Swyxt! non richiederanno l'ulteriore immissione di dati da parte dell'utente. Non scegliendo questo parametro, la guida all'installazione viene avviata come nel caso dell'installazione normale. Ogni passo deve quindi essere confermato cliccando su "Avanti", le opzioni predefinite possono essere modificate.
ADDLOCAL	Definizione delle funzioni Funzioni e componenti disponibili sono elencati nella seguente tabella.
/!*v	Generazione di un file protocollo dettagliato durante la procedura d'installazione Il file protocollo (*.log) consente di individuare eventuali errori durante la fase di installazione. La directory nella quale il file verrà salvato deve già essere predisposto.
REGCTISETTING	Stabilire l'impostazione CTI (REGCTISETTING=#1) Questa opzione consente di stabilire se a installazione avvenuta Swyxt! verrà eseguito in modalità CTI. L'impostazione può comunque essere modificata dall'utente anche in seguito attraverso la superficie di Swyxt!.
INSTALLDIR	Stabilire la directory per l'installazione L'opzione consente di definire la directory nella quale installare Swyxt!.
/help	Funzione guida Mediante questa opzione vengono visualizzati altri parametri di Windows Installer che possono essere eventualmente usati.

La tabella seguente contiene le funzioni valide per ADDLOCAL:

Parametri	Nome componente
All	Tutte le opzioni disponibili vengono installate (vedi indicazioni dopo la tabella).
PhoneClient	Swyxt!
ScriptEditor	Grafischer Skript Editor (funzione subordinata di PhoneClient)
OfficeUCSupport	Office Communication AddIn (funzione subordinata di PhoneClient)
Outlook2007Support	Outlook AddIn (funzione subordinata di PhoneClient)
EstosAccess	Swyx VisualContacts (funzione subordinata di PhoneClient)
DatevIntegration	Swyx Connector für DATEV (funzione subordinata di PhoneClient)
NotesAccess	Lotus/IBM/HCL Notes Plugin (funzione subordinata di PhoneClient)
Video	Funzione video nell'ambito di Swyxt!
TeamViewer	Funzione TeamViewer per funzione "Collaborazione" (funzione subordinata di PhoneClient)
ClientMeeting	Funzione Swyx Meeting per "Collaborazione" (funzione subordinata di PhoneClient)
CLMgrTSP	TAPI Service Provider (funzione subordinata di PhoneClient)
DesktopShortcut	Collegamento desktop a Swyxt! (funzione subordinata di PhoneClient)
StartupShortcut	Aggiungere Swyxt! al gruppo avvio automatico (AutoStart) (funzione subordinata di PhoneClient)
Quickstart	Documentazione Quickstart per Swyxt! (funzione subordinata di PhoneClient)
FaxClient	SwyxFax Client

Parametri	Nome componente
DesktopShortcutFaxClient	Collegamento desktop a SwyxFax Client (funzione subordinata di FaxClient)
StartupShortcutFaxClient	Aggiungere SwyxFax Client al gruppo avvio automatico (AutoStart) (funzione subordinata di FaxClient)
SwyxMeeting	Swyx Meeting - interno ed esterno
MsTeamsIntegration	Integrazione con Microsoft Teams
MsTeamsIntegration-Settings	Impostazioni predefinite nel SwyxIt! per Swyx Connector per Microsoft Teams
DiscoveryService	Servizio per il supporto di Swyx Connector per Microsoft Teams su terminal server
Auth0Client	Autenticazione Auth0

Per ulteriori informazioni sui componenti e sulle funzioni consultare il [19.3.2 Installazione specifica](#), pagina 238.

19.3.4 AGGIORNAMENTO

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.

Procedendo a un aggiornamento e utilizzando una superficie predefinita, può essere che questa venga sostituita da una superficie definita come standard per tutto il sistema da parte dell'amministratore.

Così si aggiorna la propria versione di SwyxIt!

- 1 Se SwyxIt! fosse già attivo, è necessario chiudere SwyxIt!

- 2 Chiudere eventualmente Microsoft Outlook o Lotus/IBM/HCL Notes.
- 3 Montare l'immagine ISO o decomprimere il file SwyxWare DVD-ZIP nell'unità.
Il programma di installazione del DVD è ad avvio automatico.
- 4 Nel caso in cui l'avvio non fosse automatico, è sufficiente un doppio clic sul file autorun.exe sul DVD SwyxWare.
Appare la prima pagina di SwyxWare.
- 5 Scegliere l'opzione „Installare/aggiornare SwyxIt! “. Il setup provvederà ora ad aggiornare SwyxIt!.
- 6 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\\Downloads”.

Per installare SwyxIt!, è possibile eseguire il file scaricato al momento desiderato. Seguire le istruzioni della procedura guidata di installazione.

19.3.5 DISINSTALLAZIONE

La disinstallazione di SwyxIt! può essere eseguita comodamente mediante il pannello di controllo.

Così si disinstalla Swyxt!



Per disinstallare Swyxt! sono richiesti privilegi di amministratore relativi ad un determinato PC.

- 1 Chiudere eventualmente Microsoft Outlook o Lotus/IBM/HCL Notes.
- 2 Aprire il pannello di controllo di Windows.
- 3 Effettuare doppio clic su "Software".
- 4 Evidenziare Swyxt! nell'elenco e cliccare su „Elimina“.
- 5 Confermare la richiesta di disinstallazione dello Swyxt! cliccando „Sì“.
La disinstallazione avviene poi automaticamente.
- 6 Cliccare su "OK" per chiudere la finestra "Proprietà del software".



La disinstallazione di Swyxt! non comporta la cancellazione del proprio profilo utente sul SwyxServer. Ciò significa che messaggi, superfici e segnali acustici precedentemente definiti, rimangono disponibili anche in seguito ad una nuova installazione.

19.4 INSTALLAZIONE DI SWYXIT! ALL'ESTERNO DELLA RETE AZIENDALE

Se Swyxt! 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 Swyxt! 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.

Queste sono le procedure per configurare Swyxt! per un collegamento WAN

- 1 Avviare Swyxt! e in "Impostazioni | Configurazione locale" aprire la scheda "Configurazione locale".
- 2 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.

19.5 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-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 si trovano i trace file?

I trace file vengono salvati nella directory dell'utente che esegue Swyxt! (C:\Users\[Utente]\AppData\Local\Swyx\Swyxt!\Traces).

All'avvio Swyxt! cancella dalla cartella Temp tutte i trace file di Swyxt! 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 perchè i file così creati per un lungo periodo richiedono parecchia memoria. I necessari file (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: TELECOMUNICAZIONE BASATA SU APPLICAZIONI DI TERZI

Questa appendice contiene informazioni su come effettuare chiamate da applicazioni di terzi con SwyxIt! Classic.

Per questa applicazione SwyxIt! Classic mette a disposizione una TAPI2.x (Telephony Application Interface).

A.1 INSTALLAZIONE DELLA TAPI2.X

Durante la procedura di installazione di SwyxIt! Classic deve essere stata scelta l'opzione installazione specifica, includendo anche l'installazione della componente TAPI Service Provider (*19.3.2 Installazione specifica*, pagina 238). 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! Classic e cliccare su "Modifica".
Windows Installer apre ora la guida all'installazione di SwyxIt! Classic.
- 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! Classic 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! CLASSIC - 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! Classic.

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	Tasto "Attesa"	La linea è in attesa.
Tasto linea attivo	Tasto "Inverti chiamata"	La linea attiva è messa in attesa; la linea successiva è attivata.
Tasto linea attivo	Tasto "Conferenza"	La linea attiva diventa linea conferenza.
Tasto linea attivo	Tasto "Rubrica"	E' possibile scegliere una voce della rubrica da collegare con 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	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 "Inverti chiamata"	Si passa alla linea successiva.
Tasto linea in attesa	Tasto "Conferenza"	L'utente in attesa viene aggiunto alla conferenza, la linea in attesa si libera.
Tasto linea in attesa	Tasto "Rubrica"	E' possibile scegliere una voce della rubrica da collegare con la linea in attesa.
Tasto linea in attesa	Tasto nome	L'utente viene collegato con il numero abbinato al tasto nome, senza precedente richiesta.

Linea conferenza attiva



Tasto	viene trascinato su:	Spiegazione
Linea conferenza attiva	Tasto "Attesa"	La linea conferenza attiva è in attesa.
Linea conferenza attiva	Tasto "Inverti chiamata"	Il linea conferenza attivo è messo in attesa, si passa alla linea successiva.

Tasto nome



Jones, John

Tasto	viene trascinato su:	Spiegazione
Tasto nome	Tasto linea libera	L'utente viene chiamato in dipendenza della configurazione del tasto nome.
Tasto nome	Tasto "Deviazione"	La deviazione immediata temporanea all'utente viene attivata.

Esempio:

Trascinando il tasto di una linea attiva sul tasto di una linea in attesa mediante funzione drag & drop, i due utenti verranno collegati.

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! Classic. 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! Classic	Ci sono nuove chiamate inevase
	SwyxIt! Classic	Ci sono nuove chiamate inevase
	SwyxIt! Classic	Ci sono nuovi messaggi vocali
	SwyxIt! Classic	Sono state depositate richieste di richiamata
	Call Routing Manager	La finestra del Call Routing Managers è aperta

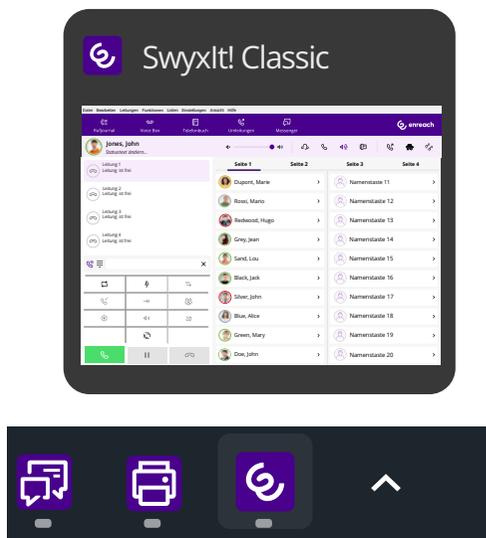
Icona	Programma	Significato
	Grafischer Skript Editor	La finestra dello des Grafischen Skript Editors è aperta
	SwyxFax Client	La finestra del SwyxFax Client è aperta
	Swyx Messenger	La finestra del Swyx Messenger è aperta
	Swyx Messenger	In Swyx Messenger è disponibile un nuovo messaggio



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 per visualizzare solo icone piccole.

C.1.1 SEGNALAZIONE DELLO STATO NELL'ANTEPRIMA

Se SwyxIt! Classic è avviato, muovendo il puntatore del mouse sull'icona SwyxIt! Classic nella barra delle applicazioni, viene visualizzata una finestra di anteprima con il proprio stato attuale:



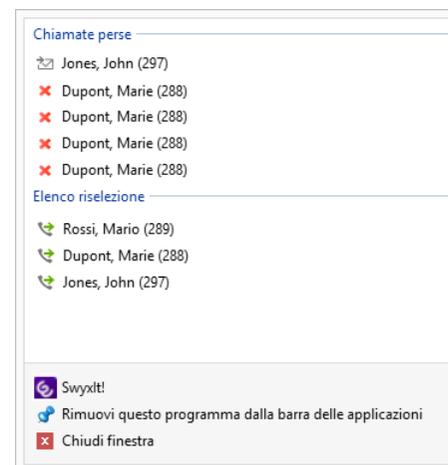
Cliccando sull'icona corrispondente, è possibile modificare il proprio stato (4.1 Aree dei tasti linea, pagina 30).



La finestra di anteprima viene visualizzata solo se in SwyxIt! Classic, nelle impostazioni relative alla finestra di SwyxIt! Classic nel profilo utente della scheda "Generale" è attivata l'opzione "Riduci a icona".

C.1.2 JUMP LIST

SwyxIt! Classic supporta la funzione jump list di Microsoft.



Alla jump list si accede tramite le seguenti opzioni:

- Cliccare con il tasto destro del mouse sull'icona SwyxIt! Classic nella barra delle applicazioni
- trascinare l'icona verso il desktop tenendo premuto il tasto del mouse

La jump list consente di:

- Avviare SwyxIt! Classic
- portare SwyxIt! Classic in primo piano,
- sganciare SwyxIt! Classic dalla barra delle applicazioni
- Terminare SwyxIt! Classic (Chiudi finestra)



SwyxIt! Classic può avviare una sola istanza (programma attivo).



La jump list può essere aperta anche se SwyxIt! Classic non è avviato, se l'icona di SwyxIt! Classic è stata portata nella barra delle applicazioni.

C.1.3 INFORMAZIONI SULLE CHIAMATE NELLA JUMP LIST DI SWYXIT! CLASSIC

La jump list dell'icona di SwyxIt! Classic riporta, oltre alle predette funzioni, anche le informazioni relative ai chiamanti (nome e numero).



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.

Le informazioni relative alla chiamata sono suddivise in "Chiamate perse" e "Elenco riselezione". Le voci sono contrassegnate dai seguenti simboli:

Icona	Significato
	Una chiamata persa
	Una chiamata persa dall'esterno, inoltrata al proprio numero.
	Una chiamata persa. Il chiamante ha lasciato un messaggio vocale.
	Chiamata effettuata



Le voci della jump list non vengono aggiornata, se SwyxIt! Classic non è avviato.

C.1.3.1 EFFETTUARE CHIAMATE DALLA JUMP LIST.

Gli utenti riportati nella jump list possono essere chiamati direttamente. Questo vale per chiamate registrate sotto "Chiamate perse" come per le voci sotto "Elenco riselezione".

- 1 Cliccare sulla voce desiderata.
SwyxIt! Classic appare in primo piano e l'utente viene chiamato.



E' possibile avviare chiamate dalla jump list anche se SwyxIt! Classic non è attivo. Il programma e la procedura di selezione vengono avviati.

C.1.3.2 PORTARE VOCI NELLA JUMP LIST O ESTRARLE DA ESSA

Il numero di voci per i settori è limitato (*C.1.3.4 Definire il numero delle voci*, pagina 251). In presenza di nuove chiamate, quelle precedenti vengono sovrascritte.

Mediante le seguenti opzioni è possibile memorizzare permanentemente le voci desiderate nella jump list:

- Cliccare sulla voce desiderata con il tasto destro del mouse e selezionare "Salvare nell'elenco".
- Nella riga corrispondente, cliccare sul simbolo della puntina a destra.
- Trascinare la voce sul bordo superiore della jump list e lasciare il tasto del mouse non appena appare il simbolo accanto al puntatore del mouse.
Le voci salvate appaiono in un ulteriore campo della jump list con la nota "Salvato".
Le voci rimangono salvate nel settore fino a che vengono estratte dalla jump list:
- Nella riga corrispondente, cliccare nuovamente sul simbolo della puntina a destra.
La relativa voce torna nel settore d'origine e viene in seguito sostituita da una voce più recente.

C.1.3.3 ELIMINARE VOCI DALLA JUMP LIST

E' possibile eliminare singole voci dalla jump list o cancellarle tutte. Singole voci da eliminare possono essere selezionate direttamente nella jump list.

- 1 Cliccare sulla voce desiderata con il tasto destro del mouse e selezionare "Elimina dall'elenco".

Cancellare il campo completo della jump list:

Per cancellare contemporaneamente tutte le voci da un campo, servirsi del diario delle chiamate in SwyxIt! Classic.

- 1 Cliccare sul tasto "Diario delle chiamate" nella barra delle funzioni. Viene visualizzato l'elenco con tutte le chiamate.
- 2 Selezionare la scheda "chiamate perse" oppure "Elenco riselezione".
- 3 Cliccare su "Altri..." e poi su "Elimina elenco". L'elenco viene completamente eliminato dal diario delle chiamate e dalla jump list.

C.1.3.4 DEFINIRE IL NUMERO DELLE VOCI

Il numero delle voci della jump list può essere definito nelle impostazioni di Windows. 60 è il numero massimo di voci. Ogni settore della jump list di SwyxIt! Classic ("Chiamate perse" e "Elenco riselezione") può contenere fino a 30 voci.



La seguente impostazione vale per tutti i programmi installati che supportano una jump list.

Determinare il numero di voci:

- 1 Cliccare con il tasto destro del mouse sulla barra delle applicazioni e selezionare "Proprietà". Si apre la finestra "Proprietà barra applicazioni e navigazione".
- 2 Cliccare sulla scheda "Jump list".
- 3 Nel campo "Numero delle voci usate recentemente da visualizzare nelle jump list" definire il numero desiderato.

Stabilendo ad es. in 6 il numero delle voci, tre saranno le voci del settore "Chiamate perse" e tre nel settore "Elenco riselezione".



Il numero massimo di voci della jump list può essere definita anche in SwyxIt! Classic nelle impostazioni per il profilo utente sulla scheda "Elenchi", vedi anche *10.7.11 Configurazione diario delle chiamate*, pagina 101.

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! Classic è attivo	SwyxIt! Classic è avviato e l'utente è connesso. E' possibile telefonare ed essere chiamato.
	Microtelefono sganciato	E' in atto una conversazione o è possibile selezionare un numero.
	SwyxIt! Classic è disconnesso	SwyxIt! Classic è avviato e l'utente non è connesso. Non è possibile telefonare ed essere chiamato.
	Elenco chiamate	C'è una nuova chiamata.
	Richiesta richiamata	C'è una nuova richiesta di richiamata.
	E' possibile prendere in sostituzione una chiamata	Cliccare sul fumetto per rispondere alla chiamata (solo se nel profilo utente è stato attivato "Segnalazione chiamata nella barra delle applicazioni").

Icona	Significato	Spiegazione
	E' in arrivo una chiamata	E' possibile sganciare il microtelefono per parlare con il chiamante (solo se nel profilo utente è stato attivato "Segnalazione chiamata nella barra delle applicazioni").
	SwyxFax Client è attivo	E' possibile inviare e ricevere fax.
	E' arrivato un nuovo fax	Cliccare sull'icona per aprire la casella dei fax in arrivo su SwyxFax Client.
	Informazioni sulla coda di Swyx VisualGroups Queue	Numero delle chiamate in arrivo in coda
	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 "Visualizza icone e segnalazioni").

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! Classic.

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! Classic.

SwyxIt! Handset P300

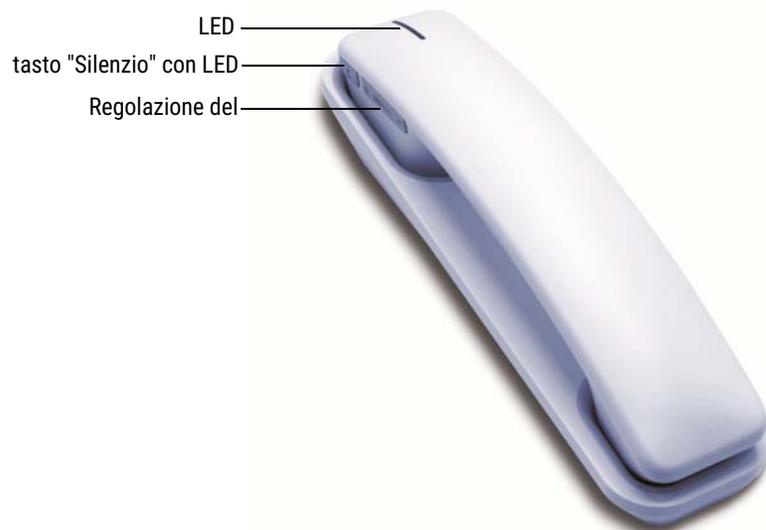
Il SwyxIt! Handset P300 convince per la sua straordinaria qualità audio HD e il microfono con controllo attivo del rumore.

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! Classic.

D.1 COMPORTAMENTO STANDARD DELLO SWYXIT! HANDSETS

- Swyxt! Classic usa l'handset per la funzione aggancia/sgancia.
- Swyxt! Classic usa l'handset per condurre la conversazione.
- Swyxt! Classic 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! Classic usa la regolazione del volume sul Swyxt! Handset P280, per regolare il volume del segnale acustico quando il telefono squilla.
- Swyxt! Classic 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! Classic, 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 della riproduzione sull'handset. Le modifiche vengono memorizzate e applicate alle impostazioni della modalità audio (12.2 Swyxt! Classic - Impostazione locale, pagina 158).
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 (12.2 Swyxt! Classic - Impostazione locale, pagina 158).
Il microtelefono è agganciato, la conversazione viene condotta mediante l'headset.	Tasto più/meno	Si imposta il volume della riproduzione sull'headset sull' Swyxt! Handset P280. Le modifiche vengono memorizzate e applicate alle impostazioni della modalità audio (12.2 Swyxt! Classic - Impostazione locale, pagina 158).
Il microtelefono è agganciato, la conversazione viene condotta in modalità vivavoce.	Tasto più/meno	Si imposta il volume della riproduzione dell'altoparlante dell'Swyxt! Handset P280. Le modifiche vengono memorizzate e applicate alle impostazioni della modalità audio (12.2 Swyxt! Classic - Impostazione locale, pagina 158).

D.2.5 TASTO "SILENZIO"

Situazione	Azionamento del tasto:	Risultato
Il microtelefono è sganciato, una conversazione è in corso.	Silenzi	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.	Silenzi	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.	Silenzi	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! Classic 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. *12.2 Swyxt! Classic - Impostazione locale*, pagina 158 (*Così si imposta manualmente lo Swyxt! Handset ad esempio in modalità audio "Handset"*, pagina 257).

D.3 ABBINARE SWYXIT! HANDSET A UNA MODALITÀ AUDIO

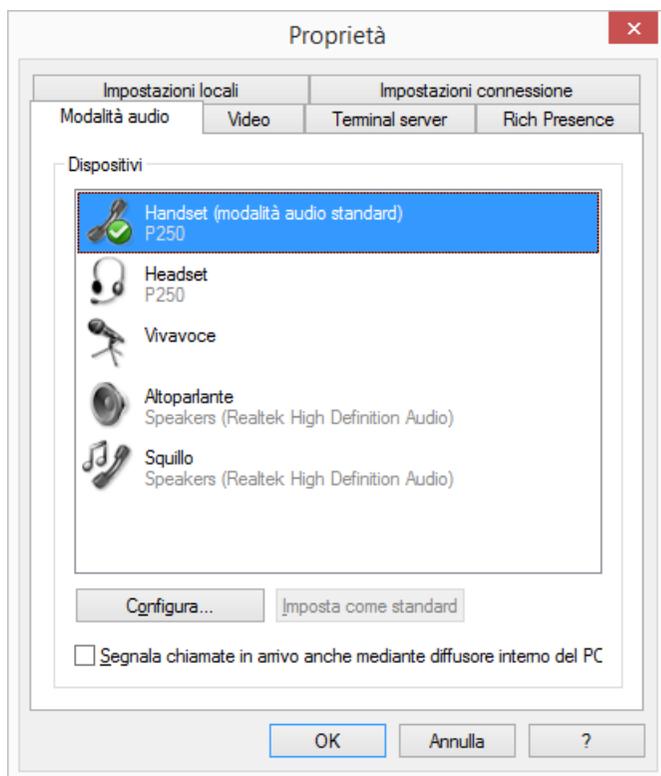
Lo Swyxt! Handset può essere abbinato a diverse modalità audio. Allacciando lo Swyxt! Handset alla presa USB del PC, l'handset viene automaticamente impostato nelle modalità audio "Handset", "Headset" e "Vivavoce". Qualora non fosse impostato nessun dispositivo audio per le funzioni "Altoparlante" e "Squilli", il P280 viene automaticamente impostato anche in quel contesto.



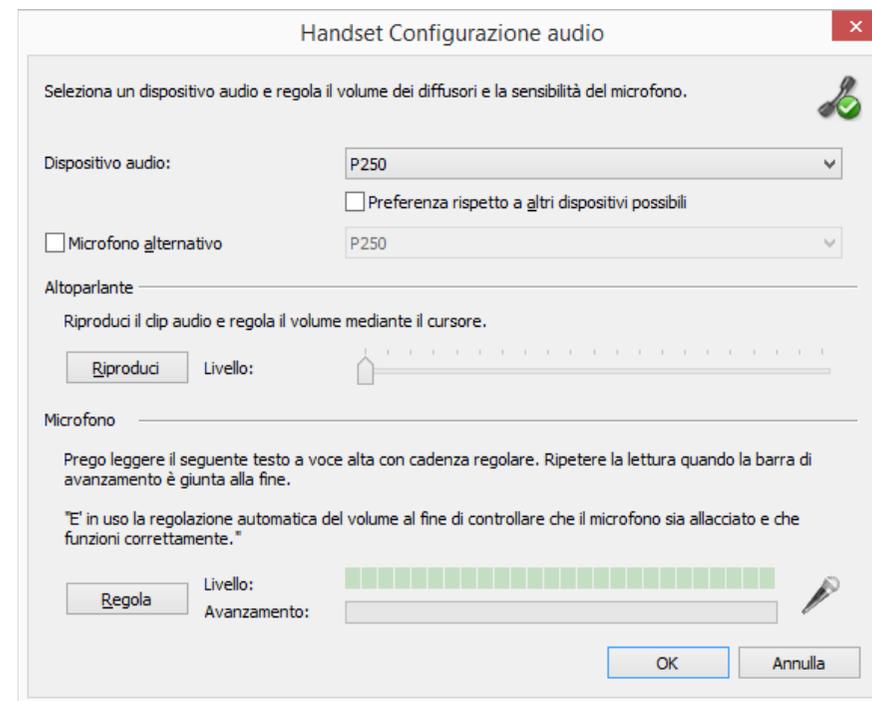
Swyxt! Handset P300 pu`essere abbinato solo alla modalità audio "Handset".

Così si imposta manualmente lo Swyxt! Handset ad esempio in modalità audio "Handset"

- 1 Cliccare su "Impostazioni | Impostazioni locali..." nel menu Swyxt! Classic.
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", *10.3 Modalità audio*, pagina 89.

- 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! Classic.

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! Classic 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! Classic installato su un PC può interagire con un telefono. Mediante SwyxIt! Classic il telefono può essere configurato con facilità. Esiste tuttora la possibilità di gestire un telefono direttamente tramite SwyxIt! Classic.

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! CLASSIC

Molti dei terminali possono essere configurati in SwyxIt! Classic.

Configurazione della riproduzione

Nelle impostazioni locali di SwyxIt! Classic 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! Classic. 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! Classic, 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 nel profilo 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 uscita
- 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! CLASSIC IN MODALITÀ TERMINAL SERVER

Questo allegato contiene informazioni su come Swyxt! Classic 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! Classic in un ambiente Terminalserver ha senso solo se Swyxt! Classic è in modalità CTI. CTI Swyxt! su un Terminalserver può ad es. gestire uno Swyxt! Classic 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! Classic 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! Classic che dovranno accedere al terminal server.
- 2 Abbinare un conto utente Windows a ciascuna linea TSP (*Così si abbinano linee a utenti*, pagina 264). 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! Classic attivo nella finestra terminal client dello stesso utente (sotto "Swyxt! Classic 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 console view 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: Audiodcodec 64 kbit/s
G.722	Standard ITU-T per la compressione, in questo caso: Audiodcodec 64 kbit/s

Termine	Spiegazione
G.723.1	Standard ITU-T per la compressione, in questo caso: Audiodcodec 5,3 kbit/s e 6,3 kbit/s
G.729	Standard ITU-T per la compressione, in questo caso: Audiodcodec 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	<p>messengeria istantanea.</p> <p>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".</p>
IPEI	Indirizzo hardware a 12 cifre per l'identificazione inequivocabile di cellulari DECT,
IP	<p>Internet Protocol</p> <p>Protocollo base di internet che riunisce in un'unica grande rete, reti orientate alla trasmissione dei dati in pacchetti, operanti su basi tecniche diverse.</p> <p>Questo protocollo (livello 3 del modello OSI) serve ad indirizzare e suddividere i dati in pacchetti.</p>
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	<p>IP-Private Branch Exchange</p> <p>Un telefono terminale (PBX) realizzato su base software. Per la trasmissione vocale utilizza la tecnologia "Voice over IP" (VoIP).</p>
ISDN	<p>Integrated Services Digital Network</p> <p>Rete digitale per servizi integrati</p>

Termine	Spiegazione
ITSP	<p>Internet Telephony Service Provider.</p> <p>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.</p>
IVR	<p>Interactive Voice Response</p> <p>Gestione interattiva delle chiamate</p>
LAN	<p>Local Area Network</p> <p>Una rete locale destinata alla trasmissione di dati costituita da tanti computer terminali, tra di loro collegati all'interno di un'area aziendale.</p>
LDAP	<p>Lightweight Directory Access Protocol</p> <p>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.</p>
LED	<p>Light Emitting Diode</p> <p>Diodo luminoso (lampadina) per la segnalazione di informazioni sullo stato, ad es. sullo SwyxPhone.</p>
Indirizzo MAC	<p>Indirizzo Medium Access Control</p> <p>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.</p>
MAPI	<p>Mail Application Programming Interface</p> <p>Mediante questa interfaccia Microsoft, applicazioni possono inviare messaggi di posta elettronica.</p>
Allacciamento di una centralina con terminali	<p>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.</p>

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, Swyx! Classic 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. Benchè 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 <i>NT-Mode</i> , pagina 268.

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! Classic.

- **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 nel 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! Classic 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.

Code	Funzione	Descrizione
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 nel formato **49231123456
<ppp> sta per il PIN