



IP Office 4.0

Guida per l'utente dei telefoni analogici

Nota

Sebbene sia stata posta la massima cura nel verificare l'accuratezza e la completezza delle informazioni contenute nel presente documento al momento della stampa, Avaya Inc. non si assume alcuna responsabilità per eventuali errori. Nelle versioni future potrebbero venire inserite modifiche e correzioni alle informazioni contenute in questo documento.

Esonero dalla responsabilità sulla documentazione

Avaya Inc. non è responsabile per qualsiasi modifica, aggiunta o cancellazione effettuata sulla versione originale pubblicata di questa documentazione, a meno che tali modifiche, aggiunte o eliminazioni siano state effettuate da Avaya.

Esonero dalla responsabilità sui collegamenti

Avaya Inc. non è responsabile del contenuto e dell'affidabilità di qualsiasi sito Web a cui si fa riferimento in questa Documentazione e Avaya non avalla necessariamente i prodotti, i servizi o le informazioni contenuti o offerti al loro interno. Non possiamo garantire che tali collegamenti siano sempre attivi, e non abbiamo alcun controllo sulle pagine collegate.

Licenza

L'USO O L'INSTALLAZIONE DEL PRODOTTO CONFERMA L'ACCETTAZIONE DA PARTE DELL'UTENTE DEI TERMINI QUI RIPORTATI E DEI TERMINI GENERALI DI LICENZA DISPONIBILI SUL SITO WEB DI AVAYA A

<http://support.avaya.com/LicenseInfo/> ("CONDIZIONI GENERALI DI LICENZA"). SE NON SI ACCETTA DI SOTTOSTARE A TALI TERMINI, PER OTTENERE IL RIMBORSO O UN ACCREDITO, SI DOVRÀ RESTITUIRE IL PRODOTTO(I) AL PUNTO DI ACQUISTO ENTRO 10 (10) GIORNI DALLA CONSEGNA.

Avaya garantisce all'Utente finale una licenza in base alle norme di licenza qui sotto descritte. Il numero di licenze e di unità di capacità per le quali la licenza è stata concessa è di uno (1), salvo nel caso in cui nella documentazione o in altro materiale a disposizione dell'Utente finale venga espressamente definito un numero diverso di licenze o di unità di capacità. Con il termine "Unità di elaborazione" si intende un singolo computer. "Server" indica un'Unità di elaborazione che fungerà da host e sulla quale è stato installato il software al quale potranno accedere più utenti. "Software" significa il programma per computer, originariamente rilasciato in licenza da Avaya e utilizzato dall'Utente finale, sia come prodotto a se stante sia come prodotto preinstallato sull'hardware. "Hardware" indica i prodotti hardware standard, originariamente venduti da Avaya e utilizzati dall'Utente finale.

Tipo(i) di licenza: Licenza per la/le Unità di elaborazione (DS).

L'Utente finale può installare e usare ogni copia del software su una sola Unità di elaborazione, a meno che nella documentazione e in altro materiale a disposizione dell'Utente finale venga espressamente dichiarato un numero diverso di Unità di elaborazione. Avaya potrebbe richiedere che la/le Unità di elaborazione venga identificata per tipo, numero di serie, caratteristiche principali, localizzazione o altre specifiche informazioni, oppure richiedere all'Utente finale di fornire ad Avaya queste informazioni tramite i mezzi elettronici definiti da Avaya per questo scopo specifico.

Copyright

A eccezione di quanto diversamente concordato altrove, il Prodotto è protetto da copyright e dalle altre leggi a protezione dei diritti di proprietà. La riproduzione, il trasferimento e o l'uso non autorizzato potrebbe venire perseguito penalmente o civilmente in base alle leggi in vigore.

Componenti di terze parti

Alcuni programmi software, o loro parti, inclusi nel prodotto potrebbero contenere software distribuito in base ad accordi con terze parti ("Componenti di terze parti") che potrebbero prevedere termini che espandono o limitano i diritti di utilizzo di alcune parti del prodotto ("Termini di terze parti"). Le informazioni che identificano le Componenti di terze parti e i Termini di terze parti applicabili sono a disposizione nel sito Web di Avaya a: <http://support.avaya.com/ThirdPartyLicense/>

Intervento anti-frode di Avaya

Se si sospetta di essere vittime di frodi tariffarie e se si ha necessità di assistenza o supporto tecnico, mettersi telefonicamente in contatto con il Centro di assistenza tecnica di intervento anti-frode al numero +1-800-643-2353 (per gli Stati Uniti e il Canada). La sospetta vulnerabilità della sicurezza dei Prodotti Avaya deve essere comunicata ad Avaya all'indirizzo E-mail: securityalerts@avaya.com.

Per avere a disposizione altri numeri di assistenza telefonica, accedere al sito Web di Avaya (<http://www.avaya.com/support>).

Marchi di fabbrica

Avaya e il logo Avaya sono marchi registrati di Avaya Inc. negli Stati Uniti d'America e in altre giurisdizioni. Salvo quanto diversamente stabilito in questo documento, i marchi contraddistinti da "®", "™" ed "SM" sono, rispettivamente, marchi registrati, marchi di fabbrica e marchi di servizio di Avaya Inc. Tutti gli altri marchi di fabbrica sono di proprietà dei loro rispettivi titolari.

Informazioni sulla documentazione

Per avere a disposizione la versione più recente della documentazione, accedere al sito Web di Avaya (<http://www.avaya.com/support>) o al sito delle informazioni di IP Office (<http://marketingtools.avaya.com/knowledgebase/>).

Assistenza Avaya

Avaya mette a disposizione un numero telefonico al quale si potranno comunicare problemi o porre domande relative al proprio centro di contatto. Il numero dell'assistenza telefonica è 1-800-242-2121 (per gli Stati Uniti). Per gli altri numeri dell'assistenza telefonica, visitare il sito Web Avaya: <http://www.avaya.com/support>

Sommario

Il telefono	1
Questo manuale	1
Esecuzione di chiamate	1
Risposta alle chiamate	1
Trasferimento delle chiamate	2
Chiamata in attesa	2
Inoltro di chiamata	2
Deviazione di chiamata	3
Non disturbare	3
Voicemail	4
L'amministratore del sistema	4
Composizione rapida e codici brevi predefiniti	5
Indice analitico	7

Il telefono

Questo manuale

Questa guida descrive come utilizzare tutte le funzioni del telefono analogico Avaya IP Office.

Per le impostazioni e le funzioni di base del telefono, consultare la Guida rapida di riferimento specifica del telefono IP Office in uso.

Per ulteriori informazioni su IP Office visitare il sito www.avaya.com/support e il sito <http://marketingtools.avaya.com/knowledgebase>.

Esecuzione di chiamate

Per chiamare un altro interno:

Solleverare la cornetta e comporre il numero. Se il numero è occupato, utilizzare *Richiamata su occupato*, come indicato di seguito:

1. comporre un qualsiasi numero e agganciare. Quando l'interno chiamato si libera, il telefono del chiamante squilla (tre squilli).
2. Sollevare il ricevitore e il numero dell'interno viene composto automaticamente.

Per effettuare una chiamata esterna:

- Sollevare il ricevitore e comporre il numero (per avere una linea esterna non è necessario aggiungere un prefisso per chiamate esterne) oppure utilizzare un *codice di composizione rapida* (contattare l'amministratore del sistema per avere un elenco dei codici rapidi).

Se, durante la composizione, si sente il tono di occupato, è possibile che la chiamata sia bloccata. L'amministratore del sistema può bloccare alcune chiamate, ad esempio quelle verso numeri a tariffa speciale e le chiamate internazionali.

Risposta alle chiamate

Per rispondere alle chiamate che squillano sul proprio interno:

- Sollevare il ricevitore; le chiamate interne hanno una cadenza di squillo singola, quelle esterne una cadenza di squillo doppia.

Per rispondere alle chiamate che squillano su un altro interno:

È possibile rispondere dal proprio telefono utilizzando *Risposta a chiamata*; sollevare il ricevitore e comporre:

- ***30**, per rispondere a una chiamata che squilla dovunque.
- ***31**, per rispondere a una chiamata diretta a un numero del proprio gruppo.
- ***32*201#**, per rispondere alla chiamata di un particolare interno (nell'esempio, 201).

Nota

- Se il telefono squilla più a lungo del periodo specificato (15 secondi per impostazione predefinita), si attiva una delle funzioni di reindirizzamento, ad esempio la posta vocale o l'inoltro di chiamata.

Trasferimento delle chiamate

Per trasferire una chiamata su un altro interno:

1. Per ottenere il tono di composizione, premere **R** e mettere in attesa il chiamante corrente.
2. Comporre il numero di interno; è possibile sia riagganciare quando squilla o attendere la risposta dell'altro interno.

Se la chiamata non riceve risposta o l'interno è occupato, premere **R** per riprendere la chiamata in attesa. Se il chiamante desidera attendere che l'interno occupato si liberi, è possibile *mettere in coda* la chiamata per quell'interno nel modo seguente:

- Per mettere in attesa il chiamante, premere **R**. Per ottenere il tono di composizione premere di nuovo **R**.
- Per mettere il chiamante in attesa in coda per l'interno 201, comporre ***33*201#**.

Chiamata in attesa

Chiamata in attesa avvisa, con un bip ad intervalli di sei secondi, se un'altra chiamata è in arrivo mentre si sta facendo una telefonata.

Se si sente il segnale Chiamata in attesa, premere **R** per mettere in attesa il chiamante attuale e collegarsi alla nuova chiamata. Per tornare al primo chiamante, premere di nuovo **R**.

Per attivare Chiamata in attesa, comporre ***15**. Per disattivarlo, comporre ***16**.

Inoltro di chiamata

Le chiamate si possono inoltrare a un altro numero interno o esterno quando:

- Si è lontani dalla propria scrivania (su Non risposta).

Oppure

- Il proprio interno è occupato (su tutti i tasti identificativi di chiamata).

Oppure

- Si è fuori ufficio (ad esempio quando si è in ferie).

Per l'inoltro di chiamata sono disponibili le opzioni descritte di seguito:

- Per impostare il numero a cui inoltrare le chiamate, comporre ***07*201#** (in questo esempio, le chiamate sono inoltrate all'interno 201).
- Per attivare Inoltro sempre attivo (ossia non di un gruppo di suoneria), comporre ***01**. Viene visualizzata la lettera **D**. Per disattivarlo, comporre ***02**.
- Per attivare Inoltra su occupato, comporre ***03**. Per disattivarlo, comporre ***04**.
- Per attivare Inoltra su non risposta, comporre ***05**. Per disattivarlo, comporre ***06**.
- Per attivare Inoltra Chiamate su Gruppo di Suoneria, comporre ***50**. Per disattivarla, comporre ***51**. Questa impostazione è disponibile solo per Inoltra sempre.
- Per eliminare tutti gli inoltri, comporre ***00**.

Nota

- L'eliminazione di tutti gli inoltri eliminerà anche qualsiasi impostazione **Seguimi**.

Nota

- L'amministratore del sistema potrebbe avere già configurato un numero di inoltro. In questo caso, componendo il codice con l'asterisco dal proprio interno sarà possibile escludere il numero configurato. *Inoltro su Non risposta* non è attivo se si sta utilizzando Voicemail.

Deviazione di chiamata

Tramite la funzione **Seguimi** si ha la possibilità di deviare una chiamata a un altro interno. A differenza di **Inoltra**, la funzione **Seguimi** può essere utilizzata solo per deviare le chiamate a un altro interno dello stesso IP Office.

Nota

- Se dall'interno temporaneo nessuno risponde alle chiamate, queste sono inoltrate alla posta vocale o al numero di inoltra di chiamata.

Per attivare la funzione Seguimi da un altro interno:

In questo caso, **N** corrisponde al vostro numero di interno personale

- Comporre ***12*N#** dall'interno che si sta utilizzando temporaneamente.
- Comporre ***13*N#** per reindirizzare le chiamate al proprio interno prima di ritornare alla scrivania.

Per attivare la funzione Seguimi dal vostro numero di interno:

In questo caso, **N** corrisponde all'interno al quale si desidera reindirizzare la chiamata.

- Comporre ***14*N#** dal proprio interno.
- Comporre ***14*#** per eliminare una funzione dal proprio interno.

Note

- Se si utilizza l'opzione **Annulla tutti gli inoltri** verrà anche annullata l'impostazione **Seguimi**.
- La funzione **Seguimi** non ha effetto sui seguenti tipi di chiamata:
 - Richiamata Voicemail
 - Richiamata automatica
 - Recupero dopo messa in attesa o in parcheggio.

Non disturbare

È possibile scegliere di non ricevere nessuna chiamata o soltanto quelle provenienti da determinati numeri, inseriti nell'elenco eccezioni.

- Per attivare e disattivare Non disturbare (con o senza eccezioni), comporre ***08**. Per disattivarlo, comporre ***09**.
- Per aggiungere un numero all'elenco eccezioni, comporre ***10*N#**.
- Per eliminare un numero dall'elenco eccezioni, comporre ***11*N#**.

Nota

- chi chiama da un numero non incluso nell'elenco eccezioni sente un tono di occupato oppure viene reindirizzato alla posta vocale.
- L'unica chiamata che ignorerà la regola di Non disturbare sarà quella effettuata da voi stessi per definire un trasferimento non controllato a un altro interno. Se questo interno non risponderà, la chiamata verrà reindirizzata a voi stessi in quanto utente originario della chiamata.

Voicemail

È possibile attivare Voicemail per consentire ai chiamanti di lasciare messaggi se si è fuori in ufficio, impossibilitati a rispondere alla chiamata o impegnati in un'altra chiamata. I messaggi voicemail possono essere ascoltati sia internamente che esternamente tramite un qualsiasi telefono. È inoltre possibile impostare la posta vocale in modo da ricevere i messaggi attraverso una chiamata al proprio numero non appena si aggancia. Questa funzione è definita *Richiamata Voicemail*.

Nota

- Non tutti i sistemi supportano la posta vocale o hanno installato il programma Voicemail.

Per Voicemail sono disponibili le opzioni descritte di seguito:

- Per attivare Voicemail, comporre *18. Per disattivarlo, comporre *19.
- Per ascoltare i messaggi vocali, comporre *17.
- Per attivare Richiamata Voicemail, comporre *48. Per disattivarla, comporre *49.

La composizione di un numero mentre si ascoltano i messaggi richiede ulteriori funzioni:

- Una volta recapitati, i messaggi restano nel sistema per 24 ore.
- È possibile ascoltare la propria posta vocale da un altro interno utilizzando il codice PIN configurato dall'amministratore del sistema. Se si è fuori ufficio, è possibile ricevere i messaggi componendo da un numero registrato per tale scopo o componendo il proprio numero di interno e il codice PIN quando richiesto. Se la procedura viene convalidata, digitare **2** per ritirare la posta.
- L'amministratore del sistema specifica anche il numero verso il quale la chiamata viene deviata se il chiamante compone **0**, oltre all'indirizzo e-mail (se Voicemail e il programma di posta elettronica sono integrati).

L'amministratore del sistema

Il sistema consente di configurare un'ampia gamma di funzioni di telefonia avanzata con un piano di numerazione, velocità di composizione e codici funzione specifici dell'utente. Consente inoltre di limitare l'accesso, in maniera selettiva, ad alcuni numeri per chiamate esterne, nonché permettere l'accesso controllato alla rete locale da parte del personale che lavora fuori sede.

I codici e i numeri di telefono possono essere configurati a vantaggio di tutti gli utenti o possono essere assegnati a singoli interni. I codici per la composizione rapida possono contenere fino a otto cifre e includere i simboli * e #. I codici funzione predefiniti possono essere cancellati e sostituiti, se necessario.

Durante l'uso, i numeri di telefono programmati per interni singoli hanno la precedenza su quelli generici e quelli immessi per gli interni hanno la precedenza assoluta; sono validi finché non vengono annullati dall'utente o il sistema non viene ricaricato.

Composizione rapida e codici brevi predefiniti

L'amministratore del sistema può configurare codici di composizione rapida per i numeri utilizzati di frequente. Può trattarsi di numeri interi, codici di zona o prefissi che danno accesso ad altri gestori telefonici.

Il sistema telefonico dispone anche di una serie di codici associati a funzioni speciali. I seguenti sono i codici predefiniti, ma si noti che queste impostazioni possono essere modificate dall'amministratore del sistema.

Nei codici funzione seguenti, la lettera **N** rappresenta un altro numero quale un numero di interno.

*01	Attiva Inoltra sempre	*15	Chiam. in Attesa Attiva
*02	Disattiva Inoltra sempre	*16	Disattiva Chiamata in attesa
*03	Attiva Inoltra su occupato	*17	Ricevi Voicemail
*04	Disattiva Inoltra su occupato	*18	Voicemail attivo
*05	Attiva Inoltra su Non risposta	*19	Disattiva Voicemail
*06	Disattiva Inoltra su Non risposta	*26	Eliminazione chiamata in attesa
*07*N#	Numero di inoltro	*27*N#	Mantieni chiamata in attesa
*08	Attiva Non disturbare	*30	Risp ogni chiamata
*09	Disattiva Non disturbare	*31	Gruppo risp chiamata
*10*N#	Aggiungi eccezione a Non disturbare	*32*N#	Risposta a un interno
*11*N#	Elimina eccezione a non disturbare	*33*N#	Chiamata in coda
*12*N#	Seguimi qui	*48	Attiva richiamata Voicemail
*13*N#	Annulla Seguimi qui	*49	Disattiva richiamata Voicemail
*14*N#	Seguimi a	*57*N#	Inoltra su numero occupato

Indice analitico

A	
amministratore di sistema.....	4
C	
chiamata	
attesa	2
deviare	3
esterne	1
fare.....	1
inoltro	2
interne	1
rispondere.....	1
trasferire.....	2
voicemail.....	4
chiamate esterne	1
chiamate interne	1
codici funzione	5
codici predefiniti	5
composizioni rapide	5
D	
deviare le chiamate.....	3
N	
non disturbare	3
R	
rispondere alle chiamate.....	1
T	
trasferimento di chiamata	5

Le cifre e i dati riportati nella presente documentazione sono generici e, prima di poter essere applicati a qualsiasi ordine o contratto particolare, devono essere specificamente confermati per scritto da Avaya. La società si riserva il diritto, a propria discrezione, di apportare modifiche o variazioni alle caratteristiche tecniche dettagliate. La pubblicazione di informazioni nella presente documentazione non implica l'esclusione dal rispetto di brevetti o di altri diritti di protezione di Avaya o di altri titolari.

La proprietà intellettuale relativa a questo prodotto (inclusi marchi di fabbrica), registrata a nome di Lucent Technologies, è stata trasferita o ceduta in licenza ad Avaya.

Tutti i marchi contrassegnati dai simboli "®" o "™" sono, rispettivamente, marchi registrati o marchi di fabbrica di Avaya Inc. Tutti gli altri marchi sono di proprietà dei rispettivi titolari.

Questo documento contiene informazioni proprietarie di Avaya e non deve essere divulgato o utilizzato se non in conformità agli accordi intercorsi.

Si prega di inviare commenti o suggerimenti relativi alla questa documentazione a "wgctechpubs@avaya.com".

© 2006 Avaya Inc. Tutti i diritti riservati.

Avaya
Unit 1, Sterling Court
15 - 21 Mundells
Welwyn Garden City
Hertfordshire
AL7 1LZ
Gran Bretagna

Tel: +44 (0) 1707 392200

Fax: +44 (0) 1707 376933

Web: <http://www.avaya.com/ipoffice/knowledgebase>