

Manuale utente

Istruzioni d'uso dei terminali IP
Snom su piattaforma Centrex

rev. del 24 Maggio 2021

Sommario

Sommario.....	3
Introduzione.....	4
Servizio Hot Desking	5
Login su telefono non "loggato"	5
Login su telefono già "loggato"	5
Logout.....	5
Funzionalità di base.....	6
Comunicazione interna.....	6
Comunicazione esterna.....	6
Risposta ad una chiamata	6
Attesa personale.....	6
Deviazione chiamate esterne ed interne.....	7
Trasferimento di una chiamata "senza offerta"	7
Trasferimento di una chiamata "con offerta"	7
Trasferimento diretto di una chiamata	8
Conferenza esterna ed interna	8
Funzionalità avanzate	9
Prenotazione su interno occupato.....	9
Risposta per assente generale	9
Risposta per assente diretta	9
Parcheggio di una chiamata	10
Servizio MeetMe (audioconferenza).....	10
Direttore-Segretaria	11
Servizio Fork to Mobile	11
Casella vocale.....	12

Introduzione

Questo manuale di istruzioni è destinato al Cliente finale per l'utilizzo dei telefoni previsti nel servizio *Vianova Centrex*.

Per una migliore comprensione di questo manuale e dei tasti funzione del telefono, è utile consultare anche la documentazione fornita dal produttore e di norma presente all'interno della confezione.

I codici di sistema indicati in grassetto potrebbero subire delle variazioni stabilite dal tecnico Installatore.

In questo caso rivolgersi direttamente all'Amministratore del PBX oppure all'Installatore.

Servizio Hot Desking

Il servizio Hot Desking permette di spostare la propria identità telefonica da un dispositivo abilitato ad un altro appartenente allo stesso PBX.

Login su telefono non "loggato"

Per utilizzare il proprio interno su un telefono non "loggato":

1. procurarsi le credenziali composte da numero interno e password fornite dai tecnici al momento dell'installazione
2. digitare il proprio numero di interno e premere il *tasto di conferma*
3. il vivavoce si attiverà e verrà richiesta la password tramite un messaggio vocale
4. digitare la password seguita dal tasto #
5. il telefono si autenticherà caricando le impostazioni personali

Se il proprio interno fosse già "loggato" verrà automaticamente scollegato dal precedente telefono che si posizionerà in uno stato di non "loggato" pronto e disponibile.

Login su telefono già "loggato"

Per utilizzare il proprio interno su un telefono già "loggato":

1. procurarsi le credenziali composte da numero interno e password fornite dai tecnici al momento dell'installazione
2. digitare il codice ***401** seguito dal proprio numero di interno e premere il *tasto di conferma*
3. il vivavoce si attiverà e verrà richiesta la password tramite un messaggio vocale
4. digitare la password seguita dal tasto #
5. il telefono si autenticherà caricando le impostazioni personali e scollegherà il precedente utente

Se il proprio interno fosse già "loggato" verrà automaticamente scollegato dal precedente telefono che si posizionerà in uno stato di non "loggato" pronto e disponibile.

Logout

Per scollegare il proprio interno da un telefono:

1. digitare il codice ***400** e premere il *tasto di conferma*
2. il vivavoce si attiverà e verrà data conferma del *logout* tramite un messaggio vocale
3. l'interno verrà scollegato dal telefono
4. il telefono si posizionerà in uno stato di non "loggato" pronto e disponibile

Funzionalità di base

Di seguito verranno descritte le funzionalità di base per la suite di terminali telefonici IP.

Comunicazione interna

Per effettuare una chiamata interna è possibile scegliere tra 3 differenti modalità:

- a. comporre il numero dell'interno desiderato, premere il *tasto di conferma* o attendere 3 secondi quindi sollevare la cornetta
- b. comporre il numero dell'interno desiderato e premere il *tasto vivavoce*
- c. sollevare la cornetta e comporre il numero dell'interno desiderato

Sul display verrà mostrato il numero interno chiamato.

Comunicazione esterna

Per effettuare una chiamata esterna è possibile scegliere tra 3 differenti modalità:

- a. selezionare la cifra 0, comporre il numero di utente desiderato, premere il *tasto di conferma* o attendere 3 secondi quindi sollevare la cornetta
- b. comporre il numero dell'interno desiderato e premere il *tasto vivavoce*
- c. sollevare la cornetta, selezionare la cifra 0 e comporre il numero di utente desiderato

Sul display verrà mostrato il numero esterno chiamato.

Risposta ad una chiamata

Per rispondere ad una chiamata interna è possibile scegliere tra 3 differenti modalità:

- a. sollevare la cornetta
- b. premere il *tasto di conferma* o il *tasto vivavoce*
- c. premere il *tasto cuffia* se si stanno utilizzando le cuffie

Sul display verrà mostrato il numero del chiamante.

Attesa personale

Per mettere in attesa una chiamata attiva e poi riprenderla:

1. mettere in attesa l'interlocutore premendo il *tasto attesa*
2. per riprendere la comunicazione premere nuovamente il *tasto attesa*

Durante l'attesa l'interlocutore udirà una musica di intrattenimento.

Deviazione chiamate esterne ed interne

Per deviare le chiamate in entrata ad un numero interno o esterno:

1. premere il *tasto deviazione*
2. comporre il numero (interno o esterno) verso il quale vogliamo attivare la deviazione
3. premere il *tasto di conferma*

Sul display verrà visualizzata la presenza di una deviazione attiva.

Per disattivare una deviazione premere nuovamente il *tasto deviazione*.

Per attivare una deviazione verso un utente esterno occorrerà anteporre la cifra 0 al numero desiderato..

Trasferimento di una chiamata “senza offerta”

Per trasferire una chiamata ad un utente interno o esterno senza prima consultarlo:

1. una volta in conversazione premere il *tasto attesa*
2. comporre il numero (interno o esterno) a cui intendiamo trasferire la chiamata seguito dal *tasto conferma*
3. premere il *tasto trasferita* seguito dal *tasto conferma*

Durante il trasferimento l'interlocutore udirà una musica di intrattenimento.

Per trasferire una chiamata verso un utente esterno occorrerà anteporre la cifra 0 al numero desiderato.

Trasferimento di una chiamata “con offerta”

Per trasferire una chiamata ad un utente interno o esterno dopo averlo consultato:

1. una volta in conversazione premere il *tasto attesa*
2. comporre il numero (interno o esterno) a cui intendiamo trasferire la chiamata seguito dal *tasto conferma*
3. si entrerà in comunicazione con l'utente al quale si intende trasferire la chiamata
4. per inoltrare la chiamata premere il *tasto trasferita* seguito dal *tasto conferma*, mentre per riprendere l'utente in attesa senza trasferire occorrerà riagganciare con il *tasto termina chiamata* e premere il *tasto conferma*

Durante il trasferimento l'interlocutore udirà una musica di intrattenimento.

Per trasferire una chiamata verso un utente esterno occorrerà anteporre la cifra 0 al numero desiderato.

Trasferimento diretto di una chiamata

Per trasferire direttamente una chiamata in ingresso ad un altro utente (interno o esterno) senza rispondere:

1. mentre il telefono sta squillando, premere il *tasto trasferta*
2. comporre il numero (interno o esterno) a cui intendiamo trasferire la chiamata seguito dal *tasto conferma*
3. la chiamata verrà inoltrata direttamente all'utente al quale si intende trasferire la chiamata

Per trasferire una chiamata verso un utente esterno occorrerà anteporre la cifra 0 al numero desiderato.

Conferenza esterna ed interna

Per mettere in conferenza un più interlocutori durante una conversazione seguire i seguenti passi:

1. una volta in conversazione premere il *tasto attesa*
2. comporre il numero (interno o esterno) dell'utente che vogliamo inserire nella conferenza seguito dal *tasto conferma*
3. si entrerà in comunicazione con l'utente che si vuole inserire nella conferenza
4. per stabilire la conferenza premere il *tasto conferenza*, mentre per riprendere l'utente in attesa occorrerà riagganciare con il *tasto termina chiamata* e premere il *tasto conferma*

Durante l'attesa l'interlocutore udirà una musica di intrattenimento.

Per mettere in conferenza un utente esterno occorrerà anteporre la cifra 0 al numero desiderato.

Funzionalità avanzate

Di seguito verranno descritte le funzionalità del sistema *Vianova Centrex*.

Prenotazione su interno occupato

Se l'utente interno desiderato è impegnato in altra conversazione, è possibile prenotare una richiamata seguendo questi passi:

1. dopo aver ricevuto il segnale di occupato riagganciare la cornetta o terminare la chiamata con il *tasto termina chiamata*
2. comporre il codice ***841** e premere il *tasto di conferma* o il *tasto vivavoce*, il sistema darà conferma della prenotazione attraverso un messaggio vocale
3. quando l'utente interno sarà nuovamente disponibile il sistema invierà una chiamata all'interno che ha effettuato la prenotazione
4. rispondendo partirà automaticamente una chiamata all'interno prenotato

Per disattivare la prenotazione comporre il codice ***840** e premere il *tasto di conferma* o il *tasto vivavoce*.

Risposta per assente generale

Per rispondere ad una chiamata diretta ad un qualsiasi interno è possibile scegliere tra 2 modalità:

1. comporre il codice ***9** seguito dal *tasto conferma* o *tasto vivavoce* per effettuare la risposta per assente ed essere messo direttamente in comunicazione con il chiamante
2. comporre il codice **#9** seguito dal *tasto conferma* o *tasto vivavoce*. La chiamata verrà dirottata sul proprio telefono e sarà possibile decidere se completare la risposta per assente

Risposta per assente diretta

Per rispondere ad una chiamata diretta ad un interno di cui conosciamo il numero, è possibile scegliere tra 2 modalità:

1. comporre il codice ****** seguito dal numero di interno del destinatario originale della chiamata e premere il *tasto conferma* o il *tasto vivavoce* per effettuare la risposta per assente ed essere messo direttamente in comunicazione con il chiamante
2. comporre il codice **#*** seguito dal numero di interno del destinatario originale della chiamata e premere il *tasto conferma* o il *tasto vivavoce*. La chiamata verrà dirottata sul proprio telefono e sarà possibile decidere se completare la risposta per assente

Parcheggio di una chiamata

Tramite questa funzionalità sarà possibile posizionare una chiamata in uno dei 10 *slot di parcheggio* disponibili (da **890** a **899**).

Per *parcheggiare* una chiamata:

1. una volta in conversazione effettuare un trasferimento di chiamata al codice **888**
2. il sistema comunicherà il numero *dello slot di parcheggio* tramite un messaggio vocale
3. riagganciare la cornetta
4. per riprendere la chiamata successivamente da un'altra postazione sarà necessario chiamare il numero dello *slot di parcheggio* comunicato dal sistema

Quando una chiamata è *parcheggiata* l'interlocutore udirà una musica di intrattenimento. Se la chiamata non viene recuperata entro 90 secondi, il telefono che l'aveva inizialmente parcheggiata squillerà.

Servizio MeetMe (audioconferenza)

Il servizio MeetMe, tramite un sistema di *stanze virtuali*, permette a più utenti di collegarsi ad una conferenza telefonica.

Dopo che l'Amministratore del PBX o l'Installatore avranno definito a livello di sistema le *stanze virtuali*, per accedervi sarà necessario seguire i punti indicati:

1. procurarsi il numero della *stanza* di conferenza e la relativa password forniti dall'Amministratore del PBX o dall'Installatore
2. effettuare una chiamata al codice ***802**
3. il sistema richiederà il numero della *stanza* alla quale intendiamo collegarci tramite un messaggio vocale
4. inserire il numero della *stanza* seguito dal *tasto #*
5. il sistema richiederà la password tramite un messaggio vocale
6. dopo aver inserito la password il chiamante verrà collegato alla stanza di conferenza

Quando nella stanza è presente un solo partecipante, in attesa della partecipazione di altri utenti, questo udirà una musica di intrattenimento.

Direttore-Segretaria

Tramite l'attivazione di questo servizio le telefonate indirizzate verso un *direttore* vengono ricevute da una o più *segretarie* e quindi, eventualmente passate al *direttore*. Soltanto una *segretaria* potrà contattare il *direttore* sul proprio interno.

Dopo che l'Amministratore del PBX o l'Installatore avranno definito a livello di sistema un gruppo Direttore-Segretaria, sarà possibile scegliere tra 2 modalità:

1. per attivare il servizio per il gruppo programmato, da qualsiasi interno digitare il codice ***521** seguito dall'interno del direttore e premere il *tasto conferma* o il *tasto vivavoce*. Il sistema darà conferma dell'attivazione tramite un messaggio vocale. Tutte le *segretarie* potranno rispondere per conto del *direttore*
2. per attivare il servizio per una specifica *segretaria*, da qualsiasi interno digitare il codice ***521** + l'interno del *direttore* + ***** + l'interno della *segretaria* e premere il *tasto conferma* o il *tasto vivavoce*. Il sistema darà conferma dell'attivazione tramite un messaggio vocale. Solo la *segretaria* selezionata potrà rispondere per conto del *direttore*

Per disattivare il servizio di gruppo digitare il codice ***520** seguito dall'interno del *direttore* e premere il *tasto conferma* o il *tasto vivavoce*.

Per disattivare il servizio per una specifica *segretaria* digitare il codice ***520** + l'interno del *direttore* + ***** + l'interno della *segretaria* e premere il *tasto conferma* o il *tasto vivavoce*.

Servizio Fork to Mobile

Il servizio Fork to Mobile consente di inoltrare la chiamata diretta ad un interno anche ad un numero mobile associato all'interno stesso. Questa associazione viene programmata dall'Amministratore del PBX o dall'Installatore.

Per attivare il servizio:

1. digitare dal proprio telefono il codice ***501** seguito dal *tasto conferma* o *tasto vivavoce*
2. il vivavoce si attiverà e verrà data conferma dell'attivazione del servizio tramite un messaggio vocale

Per disattivare il servizio digitare il codice ***500** seguito dal *tasto conferma* o *tasto vivavoce*.

La chiamata verso il mobile non conterrà informazioni in merito al chiamante originale.

Casella vocale

Questo servizio consente di ricevere messaggi vocali quando non si è in grado di rispondere ad una chiamata diretta ad un interno (ad es. in caso di non risposta, occupato o non disponibile). I criteri di attivazione della casella vocale dovranno essere definiti dall'Amministratore del PBX o dall'Installatore.

Le caselle vocali sono native e disponibili per tutti gli interni.

Per ascoltare i messaggi contenuti nella propria casella vocale:

1. procurarsi le credenziali composte da numero interno e password fornite dai tecnici al momento dell'installazione
2. digitare il codice ***801** seguito dal proprio numero di interno e premere il *tasto di conferma* o il *tasto vivavoce*. In alternativa è possibile utilizzare l'apposito tasto di servizio.
3. il vivavoce si attiverà e verrà richiesta la password tramite un messaggio vocale
4. una volta completata l'autenticazione il sistema proporrà attraverso un messaggio vocale le opzioni che consentono di ascoltare, cancellare o archiviare i messaggi vocali presenti

vianova