



AREA SISTEMI E SERVIZI INFORMATICI

# Istruzioni sull'uso dei servizi della nuova telefonia fissa

19 gennaio 2019

## Sommario

1	Premessa .....	2
2	Attivazione dei servizi.....	2
3	Principali servizi erogati.....	4
3.1	Selezione della linea .....	4
3.2	Verifica numero telefono associato alla linea .....	4
3.3	Chiamata.....	4
3.4	Chiamata di emergenza.....	5
3.5	Chiamate con composizione rapida .....	5
3.6	Blocco/sblocco della tastiera del telefono .....	5
3.7	“Do Not Disturb”.....	5
3.8	Gestione attesa dell'interlocutore .....	6
3.8.1	Mettere in attesa una chiamata .....	6
3.8.2	Recuperare una chiamata in attesa.....	6
3.8.3	Effettuare una chiamata ad un altro numero.....	6
3.9	Conferenza a tre .....	7
3.10	Trasferimento diretto di chiamata .....	7
3.11	Trasferimento di chiamata con operatore .....	7
3.12	Risposta per assente di gruppo .....	8
3.13	Avviso di chiamata.....	8
3.14	Inoltro di chiamata (deviazione) incondizionato.....	8
3.15	Inoltro di chiamata (deviazione) incondizionato per altro numero (detto SEGUIMI).....	8
3.16	Inoltro di chiamata (deviazione) su occupato .....	9
3.17	Inoltro di chiamata (deviazione) su occupato per altro numero (detto SEGUIMI su OCCUPATO) ...	9
3.18	Inoltro di chiamata (deviazione) su mancata risposta .....	9
3.19	Recupero ultima chiamata ricevuta .....	10
3.20	Attivazione/disattivazione linee del telefono.....	10
3.21	Apertura porta.....	10
3.22	Voicemail (casella vocale).....	10
3.22.1	Registrare un messaggio su una Voicemail .....	11
3.22.2	Gestire la propria Voicemail .....	11
3.23	Impostazione appuntamento o sveglia automatica.....	12

# 1 Premessa

Il documento illustra i principali servizi erogati nell'ambito della nuova telefonia fissa di Ateneo che sono utilizzabili sul proprio apparecchio telefonico.

Al momento della migrazione della linea telefonica dall'infrastruttura tradizionale alla nuova infrastruttura VoIP, un operatore interviene presso le postazioni degli utenti per la sostituzione degli apparecchi telefonici. Il nuovo apparecchio telefonico consente l'attivazione di due linee telefoniche (modelli Snom 300/710/D715/D725).

Normalmente, viene attivata una sola linea che mantiene lo stesso numero telefonico in uso nell'infrastruttura tradizionale.

# 2 Attivazione dei servizi

- **PIN (o PASSWORD)**

Per l'attivazione di alcuni servizi è necessario inserire il PIN (o PASSWORD) associato alla linea telefonica dell'utente.

Il PIN viene comunicato all'utente o al referente locale della telefonia della struttura.

- **Tasti del telefono (modello Snom 710/D715/D725)**

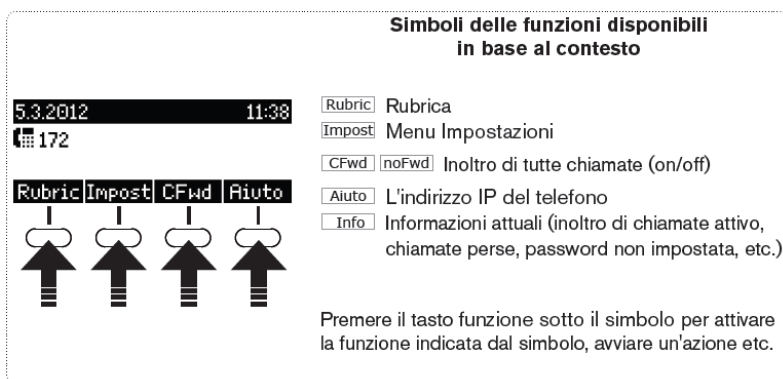
Sui telefoni modello Snom 710/D715/D725 sono presenti alcuni tasti funzione da usare per attivare i servizi di telefonia.

Su altri modelli (es. Snom 300, cordless m325), dove non sono presenti i tasti indicati, la guida fornisce comandi alternativi all'uso del tasto.

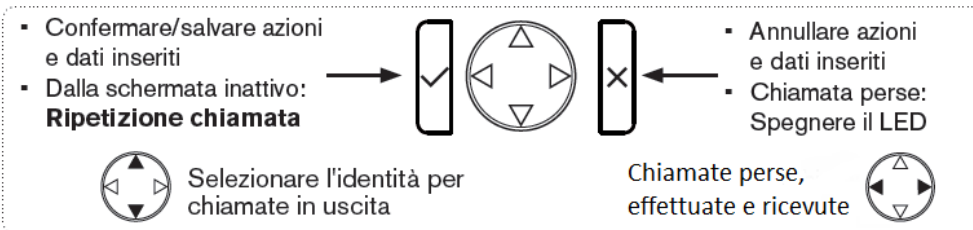
In particolare, sono presenti quattro tasti, posizionati immediatamente sotto il display, con funzioni variabili in base al contesto.

La funzione di ogni tasto viene indicata dall'etichetta che compare sul display immediatamente sopra al tasto.

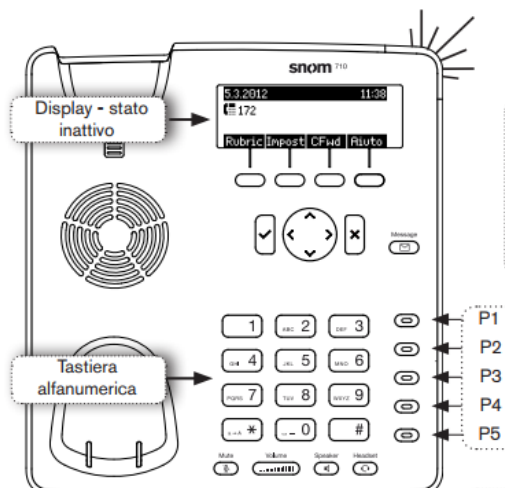
A titolo di esempio:



Sono presenti i tasti che permettono di navigare nei menu di impostazione del telefono, confermare/salvare azioni e dati inseriti o annullare operazioni.



È presente una tastiera numerica (con possibilità di ricerca alfabetica nella rubrica):



Nella tastiera numerica, si evidenzia la presenza dei tasti:

- \*     asterisco
- #     cancelletto

Infine, sono presenti i seguenti tasti speciali:

- P1**    linea 1
- P2**    linea 2
- P3**    aggiunta linea
- P4**    rimozione linea
- P5**    apertura porta

### 3 Principali servizi erogati

#### 3.1 Selezione della linea

Nel caso un utente abbia più linee associate, è possibile selezionare la linea dalla quale si vuole effettuare la chiamata.

Il servizio può essere attivato nelle seguenti due modalità alternative:

##### Tasto freccia in basso

Consente di selezionare la linea dall'elenco delle linee visualizzato sul display

##### Tasti P1 e P2

**P1** seleziona direttamente la linea 1 e la impegna per la chiamata

**P2** seleziona direttamente la linea 2 e la impegna per la chiamata

Quando la chiamata è terminata, il sistema seleziona automaticamente la linea evidenziata dalla freccia.

#### 3.2 Verifica numero telefono associato alla linea

**\*65** per ascoltare il numero di telefono associato alla linea

#### 3.3 Chiamata

Per effettuare una chiamata, è possibile utilizzare una delle seguenti modalità:

##### Utilizzando la cornetta del telefono

Solleverare la cornetta, comporre il numero e premere tasto conferma ✓.

Se dopo aver composto il numero non si preme il tasto conferma, la chiamata si avvia in automatico dopo 5'

##### Senza usare la cornetta del telefono

Senza sollevare la cornetta, comporre il numero e premere tasto conferma ✓.

In questa modalità il telefono attiva automaticamente il vivavoce.

**Per chiamare un interno dell'Ateneo:** digitare le ultime 5 cifre del numero desiderato.

**Per chiamate numeri esterni all'Ateneo:** digitare 0 seguito dal numero desiderato; per chiamare numeri cellulari o esteri, la linea deve essere stata preventivamente autorizzata.

**Per attivare il vivavoce manualmente,** premere il pulsante identificato con il simbolo dell'altoparlante (Speaker).

**Per escludere momentaneamente il microfono,** in modo che l'interlocutore non senta: premere il pulsante con il simbolo di un microfono sbarrato: sul display viene segnalata l'esclusione del microfono con lo stesso simbolo.

**Per terminare la chiamata:** abbassare la cornetta o premere tasto **X**.

### 3.4 Chiamata di emergenza

Per effettuare una chiamata di emergenza digitare direttamente il numero di emergenza e premere il tasto conferma ✓.

Nel caso di un telefono privo di linee telefoniche associate, non è possibile effettuare alcuna chiamata né bloccare la tastiera; è comunque possibile effettuare le chiamate di emergenza.

### 3.5 Chiamate con composizione rapida

Il servizio consente di associare un numero telefonico ad un codice (detto posizione) di composizione rapida utilizzabile dal proprio telefono.

Il codice è un numero liberamente scelto dall'utente e può essere composto da un numero arbitrario di cifre.

Si suggerisce di utilizzare codici a una o due cifre.

**\*75** gestione della composizione rapida, seguire la guida vocale.

**Se il codice (posizione) non è ancora stato impostato, è possibile impostarlo.**

**Se il codice (posizione) è già stato impostato è possibile:**

- 1** ascoltare la posizione
- 2** passare ad altra posizione
- 3** cambiare valore associato al codice

**Per attivare la chiamata con la composizione rapida, comporre \*0** seguito dal codice (posizione) associato alla composizione rapida.

### 3.6 Blocco/sblocco della tastiera del telefono

#### Blocco tastiera

Tenere premuto il tasto asterisco \* per alcuni secondi (circa 5) finché sul display compare la scritta "Tastiera bloccata"; è comunque possibile effettuare le chiamate di emergenza.

#### Sblocco tastiera

Tenere premuto il tasto \* per alcuni secondi (circa 5) finché sul display compare la scritta "PIN sblocco tastiera". Inserire il PIN che è stato associato alla linea telefonica e premere il tasto conferma ✓.

Il blocco della tastiera del telefono non è disponibile per i telefoni che abbiano più di una linea attivata.

### 3.7 "Do Not Disturb"

Il servizio "Do Not Disturb" (non disturbare) consente di impostare lo stato di occupato per la linea selezionata.

Il servizio è attivabile nelle seguenti modalità alternative:

### **Tasto DND, quando presente**

Il tasto DND attiva/disattiva il servizio "Do Not Disturb", secondo lo stato di partenza in cui mi trovo.

### **Codici numerici**

**\*78** per attivare il servizio "Do Not Disturb"

**\*79** per disattivare il servizio "Do Not Disturb"

**\*76** attivare/disattivare il servizio "Do Not Disturb", secondo lo stato di partenza in cui mi trovo.

## **3.8 Gestione attesa dell'interlocutore**

Il servizio consente di mettere in attesa temporanea l'interlocutore di una chiamata entrante o uscente.

È possibile mettere in attesa fino ad un massimo di 4 chiamate.

Le chiamate in attesa si riconoscono per la presenza del simbolo "cornetta telefono sollevata" sulla riga corrispondente alla chiamata nel display del telefono.

### **3.8.1 Mettere in attesa una chiamata**

A chiamata in corso premere il tasto che, sul display, corrisponde alla scritta **ATTESA**

### **3.8.2 Recuperare una chiamata in attesa**

Selezionare la chiamata che si intende riprendere, muovendosi con le frecce del pulsante centrale per scorrere la list.

Premere il tasto corrispondente alla scritta **RETRIE** del display, oppure premere il tasto conferma ✓

### **3.8.3 Effettuare una chiamata ad un altro numero**

Se si desidera contattare un altro numero telefonico mentre l'utente della chiamata è in attesa, è possibile:

- digitare direttamente il numero da chiamare utilizzando la tastiera numerica.

Oppure:

- premere **POOL** e, utilizzando le frecce del pulsante centrale, navigare il menù per vedere le opzioni disponibili:
  1. Componi numero
  2. Rubrica (per selezionare un numero da rubrica)
  3. Accesso LDAP (funzionalità NON attiva)
  4. Perse (per chiamare un numero corrispondente ad una chiamata persa in precedenza)
  5. Entranti (per chiamare un numero corrispondente ad una chiamata ricevuta in precedenza)
  6. Uscenti (per chiamare un numero corrispondente ad una chiamata già effettuata in precedenza).

- Selezionare l'opzione preferita ed effettuare la chiamata premendo il tasto conferma ✓ in corrispondenza del numero/nominativo scelto.

**Al termine della chiamata:**

**per riprendere la chiamata messa in attesa**

- se la chiamata è stata terminata dall'utente chiamato, compare **FINE** sul display ed è possibile selezionare la chiamata che si intende riprendere, muovendosi con le freccette del pulsante centrale per scorrere la lista, quindi premere il tasto corrispondente alla scritta **RETRIE** del display, oppure premere il tasto conferma ✓
- se la chiamata è stata terminata dal chiamante con il tasto annulla **X**, sul display compare la lista delle chiamate sospese ed è possibile riprendere quella di interesse con il tasto conferma ✓

**per trasferire la chiamata**

- premere il pulsante **TRASF** e riattaccare la cornetta per trasferire la chiamata in corso
- se ci sono più chiamate in attesa, premere il pulsante **TRASF**, selezionare dal menù la chiamata che si vuole trasferire e premere ✓

### 3.9 Conferenza a tre

Il servizio consente di mettere in comunicazione tre interlocutori collegati da tre numeri telefonici diversi.

- digitare il primo numero desiderato e premere ✓
- quando l'utente risponde, premere il tasto che, sul display, corrisponde alla scritta **ATTESA**
- digitare il secondo numero desiderato e premere ✓
- quando l'utente risponde, premere il tasto che, sul display, corrisponde alla scritta **CONF.A**

I due utenti chiamati sono adesso in conferenza tra di loro e con il chiamante.

### 3.10 Trasferimento diretto di chiamata

Questo servizio consente di trasferire una chiamata senza chiedere l'approvazione al destinatario.

Sono disponibili due modalità diverse:

**Tasto TRASF, quando presente:**

premere **TRASF**, digitare il numero a cui trasferire la chiamata e premere conferma ✓

**Utilizzo dei codici (se sul telefono non è presente il tasto TRASF)**

premere **##** durante la chiamata, attendere che la voce guida del sistema dica TRASFERIMENTO, digitare il numero a cui trasferire la chiamata e premere **#**

### 3.11 Trasferimento di chiamata con operatore

Questo servizio consente di trasferire una chiamata dopo aver contattato il destinatario.

**\*2** attendere che la voce guida del sistema dica TRASFERIMENTO, digitare il numero, poi #, attendere la risposta dell'utente e riagganciare cornetta.

### 3.12 Risposta per assente di gruppo

Permette di rispondere ad una chiamata in arrivo su un altro apparecchio appartenente al proprio gruppo:

comporre **\*8** e spunta ✓

### 3.13 Avviso di chiamata

Per gli utenti che abitualmente ricevono molte chiamate, anche contemporanee, è possibile configurare la linea telefonica perché lavori in modalità "avviso di chiamata".

Questa modalità consente di rispondere ad una chiamata entrante mentre si è al telefono con un interlocutore: nella cornetta si sente un doppio segnale acustico e, sul display del telefono, viene visualizzato un simbolo di telefono con due archetti.

**\*70** per attivare l'avviso di chiamata. L'utente chiamante riceve il segnale di linea libera.

**\*71** per disattivare l'avviso. L'utente chiamante riceve il segnale di linea occupata.

### 3.14 Inoltro di chiamata (deviazione) incondizionato

Il servizio consente di inoltrare tutte le chiamate in arrivo sulla linea telefonica da cui attivo l'inoltro ad un'altra linea.

Il servizio consente di deviare il numero della linea da cui attivo il servizio di inoltro.

**Tasto CFwd** (oppure, se tasto non presente, premere **\*72**) per attivare l'inoltro di chiamata, attendere le istruzioni della voce guida, digitare il numero su cui si vuole inoltrare la chiamata e premere #.

**\*73** per disattivare l'inoltro.

### 3.15 Inoltro di chiamata (deviazione) incondizionato per altro numero (detto SEGUIMI)

Il servizio consente di inoltrare tutte le chiamate in arrivo su un numero di linea ad un altro numero di linea.

Il servizio è disponibile:

- da una linea della nuova telefonia (VoIP) a un'altra linea della nuova telefonia (VoIP)
- da una linea della nuova telefonia (VoIP) a una linea della telefonia tradizionale.

Il servizio non è disponibile da una linea della telefonia tradizionale a una linea della nuova telefonia (VoIP).



**\*93** per attivare l'inoltro di chiamata, attendere le istruzioni della voce guida, digitare il numero che si vuole deviare poi premere **#**, attendere le istruzioni della voce guida, digitare l'interno su cui si vuole deviare la chiamata e premere **#**.

**\*74** per disattivare l'inoltro, attendere le istruzioni della voce guida, digitare interno che era stato deviato e premere **#**.

### **3.16 Inoltro di chiamata (deviazione) su occupato**

Il servizio consente di inoltrare ad un'altra linea tutte le chiamate in arrivo sulla linea telefonica da cui attivo l'inoltro quando detta linea è occupata.

Il servizio consente di deviare il numero della linea da cui attivo il servizio di inoltro.

**\*90** per attivare l'inoltro, attendere le istruzioni della voce guida, digitare il numero su cui si vuole deviare la linea poi premere **#**.

**\*91** per disattivare l'inoltro.

### **3.17 Inoltro di chiamata (deviazione) su occupato per altro numero (detto SEGUIMI su OCCUPATO)**

Il servizio consente di inoltrare tutte le chiamate in arrivo su un numero di linea ad un altro numero di linea in caso di linea occupata.

Il servizio è disponibile:

- da una linea della nuova telefonia (VoIP) a un'altra linea della nuova telefonia (VoIP)
- da una linea della nuova telefonia (VoIP) a una linea della telefonia tradizionale.

Il servizio non è disponibile da una linea della telefonia tradizionale a una linea della nuova telefonia (VoIP).

**\*94** per attivare l'inoltro, attendere le istruzioni della voce guida, digitare il numero che si intende deviare poi premere **#**, attendere le istruzioni della voce guida, digitare l'interno su cui si vuole inoltrare le chiamate e premere **#**.

**\*92** per disattivare l'inoltro, attendere le istruzioni della voce guida, digitare il numero da cui voglio disattivare l'inoltro e premere **#**.

### **3.18 Inoltro di chiamata (deviazione) su mancata risposta**

Il servizio consente di inoltrare ad un'altra linea tutte le chiamate in arrivo sulla linea telefonica da cui attivo l'inoltro quando nessun operatore risponde alla chiamata.

Il servizio consente di deviare il numero della linea da cui attivo il servizio di inoltro.

**\*52** per attivare l'inoltro, attendere le istruzioni della voce guida, digitare il numero su cui deviare poi premere **#**.

**\*53** per disattivare l'inoltro.

### 3.19 Recupero ultima chiamata ricevuta

Consente di recuperare e, eventualmente, richiamare l'ultimo numero che ci ha contattato:

**\*69** per ascoltare

**1** per richiamare

### 3.20 Attivazione/disattivazione linee del telefono

Il servizio consente di abilitare una o più linee su un apparecchio telefonico, in funzione di quante linee sono state precedentemente assegnate all'utente e del modello di telefono.

**\*611** o pulsante **P3** per attivare la prima linea

attendere le istruzioni della voce guida, inserire il numero di linea che si vuole aggiungere, premere **#**, digitare il PIN corrispondente alla linea, premere **#**.

**\*612** per attivare linee successive alla prima

Non è possibile attivare una linea che risulti già attiva su un altro telefono senza prima averla disattivata.

**\*613** o pulsante **P4** per disattivare linee.

### 3.21 Apertura porta

Il servizio consente di aprire la porta collegata al citotелефono da cui un utente sta chiamando.

Operativamente:

- un utente utilizza il citotелефono per chiamare un altro utente e richiedere l'apertura porta.
- l'utente chiamato preme il tasto **P5** e sente che la linea viene chiusa.
- l'utente chiamante riceve un messaggio che lo invita a riagganciare e, nel momento in cui riaggancia la cornetta, la porta riceve l'impulso di apertura.

**Nota bene:** affinché tutto funzioni, i due utenti (chiamante e chiamato) devono rimanere in linea.

Se la chiamata NON proviene da un citotелефono o se l'utente che chiama con il citotелефono riaggancia la cornetta prima che venga premuto il pulsante **P5**, l'apertura della porta NON viene effettuata.

### 3.22 Voicemail (casella vocale)

Il servizio Voicemail consente di attivare sul proprio telefono una casella vocale in cui sia possibile registrare messaggi.

In aggiunta alla Voicemail, è possibile richiedere che i messaggi vocali vengano recapitati anche nella propria casella di posta elettronica, sotto forma di messaggio audio.

Il servizio rende disponibili diverse cartelle di raccolta dei messaggi, ognuna delle quali può contenere al **massimo 10 messaggi**.

Le cartelle disponibili sono:

**nuovi messaggi** (non ancora ascoltati)

**vecchi messaggi** (già ascoltati)

**lavoro**

**famiglia**

**amici.**

Per poter utilizzare il servizio Voicemail, l'utente deve essere stato preventivamente abilitato.

### 3.22.1 Registrare un messaggio su una Voicemail

È possibile lasciare un messaggio nella segreteria di un utente che ha attivato il servizio Voicemail in due modalità:

#### Effettuando una chiamata

Effettuare la chiamata, seguire le istruzioni della voce guida e lasciare un messaggio dopo il segnale acustico.

Per uscire premere **#** o abbassare il ricevitore.

#### Senza effettuare una chiamata

premere **\***, digitare il numero desiderato, seguire le istruzioni della voce guida e registrare il messaggio.

### 3.22.2 Gestire la propria Voicemail

Premere il **tasto con il simbolo**  oppure digitare **\*97** e seguire le istruzioni della voce guida.

Di default si ascoltano i nuovi messaggi presenti nella Voicemail.

La gestione della Voicemail è coadiuvata dalla voce guida che suggerisce le funzionalità disponibili:

- 1** per la gestione messaggi vocali
- 2** per la gestione cartelle (definisce la cartella con cui voglio interagire)
- 3** per la gestione di opzioni avanzate generali della Voicemail
- 0** per la gestione propria Voicemail

A fronte del numero selezionato, la voce guida propone le scelte disponibili, come specificato di seguito:

#### 3.22.2.1 Scelta 1: gestione messaggi vocali

Digitare:

- 1** per ascoltare un messaggio
- 3** per accedere alle opzioni avanzate specifiche del messaggio:
  - 1** per rispondere al messaggio
  - 3** per ascoltare i dati di intestazione del messaggio
  - 5** per registrare un nuovo messaggio da inviare ad altri
- 4** per ascoltare il messaggio precedente
- 5** per riascoltare il messaggio attuale
- 6** per ascoltare il messaggio successivo
- 7** per cancellare il messaggio
- 8** per inoltrare il messaggio ad un altro utente abilitato al servizio Voicemail
- 9** per salvare il messaggio in una delle cartelle.

#### **3.22.2.2 Scelta 2: gestione cartelle**

Digitare:

- 0** per accesso alla cartella nuovi messaggi
- 1** per accesso alla cartella vecchi messaggi
- 2** per accesso alla cartella messaggi di lavoro
- 3** per accesso alla cartella messaggi di famiglia
- 4** per accesso alla cartella messaggi di amici

#### **3.22.2.3 Scelta 3: opzioni avanzate generali**

Digitare:

- 5** per registrare un nuovo messaggio da inviare ad altri

#### **3.22.2.4 Scelta 0: gestione della propria Voicemail**

Digitare:

- 1** per registrare un messaggio di cortesia quando la linea non è disponibile
- 2** per registrare un messaggio di cortesia quando la linea è occupata
- 3** per registrare il proprio nome
- 4** per registrare un messaggio provvisorio di saluto
- 5** per effettuare il cambio PIN/password

### **3.23 Impostazione appuntamento o sveglia automatica**

Questo servizio permette di essere chiamati automaticamente ad un'ora programmata:

**\*68** comporre l'ora desiderata (hhmm)

Nota: viene effettuato un secondo tentativo di chiamata nel caso non si sia risposto al primo.