



IP Desktop Softphone (Windows) per server di comunicazione Alcatel-Lucent

Versione - 20

Manuale utente

Sommario

1	AVVISO LEGALE	3
2	CRONOLOGIA DOCUMENTO	4
3	TERMINOLOGIA.....	5
4	INTRODUZIONE.....	6
4.1	SCOPO DEL DOCUMENTO.....	6
4.2	AMBITO DELL'APPLICAZIONE	6
4.3	RIEPILOGO DI QUESTA GUIDA	6
4.4	DOCUMENTI CORRELATI	6
4.5	GESTIONE DELLE LICENZE.....	6
4.6	SUPPORTO TECNICO.....	6
5	PREREQUISITI.....	6
6	CONFIGURAZIONE DI IP DESKTOP SOFTPHONE	7
6.1	PER INIZIARE.....	7
6.2	CONFIGURAZIONE DELL'UTENTE.....	8
6.2.1	IMPOSTAZIONI.....	9
6.2.2	CUFFIA USB.....	19
6.2.3	IMPOSTAZIONI AUDIO	19
6.2.4	CONTROLLO DEL VOLUME	24
6.2.5	RIASSEGNAZIONE TELEFONO	24
6.3	MODULO AGGIUNTIVO	26
6.3.1	RICERCA DEI TASTI AOM	28
6.3.2	PROGRAMMAZIONE DEI TASTI AOM	28
6.3.3	PROGRAMMAZIONE DI UNA FUNZIONE TELEFONICA OXE	28
6.3.4	PROGRAMMAZIONE DI UNA FUNZIONE TELEFONICA OXO.....	32
6.3.5	PROGRAMMAZIONE DELL'APPLICAZIONE DAL DISCO RIGIDO	36
6.4	AMBIENTE VDI	38
7	UTILIZZO DI IP DESKTOP SOFTPHONE.....	41
7.1	CRITTOGRAFIA NATIVA	43
7.2	PER EFFETTUARE UNA CHIAMATA	43
7.3	PER ESEGUIRE UNA CHIAMATA CON IL PROTOCOLLO TEL.....	44
7.4	PER RICEVERE UNA CHIAMATA	45
7.5	ALTRI UTILIZZI	46
7.6	COMPONENTE AGGIUNTIVO	47
7.7	ACCESSIBILITÀ	48
8	ATTIVARE I REGISTRI	49
9	LIMITI DI UTILIZZO	49
9.1	NON DISPONIBILITÀ DI FUNZIONALITÀ NOE	49
9.2	SELEZIONE VOCE IN UN ELENCO	49
9.3	VIVAVOCE SU WINDOWS 10	49
9.4	FUNZIONALITÀ DI RIASSEGNAZIONE IN MODALITÀ PRO-ACD	51
9.5	MASCHERARE UN NUMERO DI CHIAMATA ESTERNO.....	51
10	POSIZIONE DELLA CHIAMATA DI EMERGENZA	55
11	DESCRIZIONE DI ALCUNI MESSAGGI SULLO SCHERMO	56
12	RISOLUZIONE DEI PROBLEMI	57

IP Desktop Softphone (Windows) per server di comunicazione Alcatel-Lucent
Manuale utente - ALESVC56196 REL 20.0

1 Avviso legale

www.al-enterprise.com/it-it Il nome e il logo Alcatel-Lucent sono marchi commerciali di Nokia utilizzati da ALE sotto licenza Per maggiori informazioni sugli altri marchi utilizzati dalle affiliate di ALE Holding, visitare il sito Web www.al-enterprise.com/en/legal/trademarks-copyright. Tutti gli altri marchi appartengono ai rispettivi proprietari. Le informazioni presentate sono soggette a modifiche senza preavviso. ALE Holding e le sue affiliate non si assumono alcuna responsabilità per eventuali inesattezze contenute nel presente documento.

© Copyright 2022 ALE International, ALE USA. Inc. Tutti i diritti riservati in tutti i Paesi.

2 Cronologia documento

Edizione	Data	Modifiche / Commenti / Dettagli
0.1	2014-5-13	Creazione
1.0	2014-2-15	Utilizzo del nuovo modello
2.0	2015-5-19	Conformità OXO
3.0	2018-11-15	Avviso legale
4.0	2018-12-17	Aggiornamento per la versione 11.1.21
5.0	2019-01-11	Revisione generale
6.0	2019-03-01	Aggiornamento per la versione 11.1.27
7.0	2019-03-28	Aggiornamento per la versione 11.2.0
8.0	2019-04-26	Aggiornamento per la versione 11.2.0 Crittografia nativa
9.0	2019-12-12	Aggiornamento per la versione 11.3.0 <ul style="list-style-type: none">- Nuovo tema: ardesia- Aggiornamento delle schermate- Componente aggiuntivo per Outlook
10.0	2020-01-08	Aggiornamento per la versione 11.3.1 <ul style="list-style-type: none">- Mascherare un numero di chiamata esterno
11.0	2020-02-17	Aggiornamento per la versione 11.4.0 <ul style="list-style-type: none">- Il toaster IPDSP indica le chiamate supervisionate
12.0	2020-07-06	Aggiornamento per la versione 11.5.0
13.0	2020-08-27	Aggiornamento per la versione 11.5.1
14.0	2021-03-09	Descrizione di alcuni messaggi sullo schermo di IP Desktop Softphone
15.0	2021-09-20	Aggiornamento per la versione 12.0.1 <ul style="list-style-type: none">- Aggiungere la risoluzione dei problemi per evitare l'eco nell'audio usando le cuffie Jabra- Ambiente VDI
16.0	2021-11-26	Aggiungere dettagli: opzione di visualizzazione del softphone
17.0	2022-04-14	Aggiornamento per la versione 13.0 X Nuovo design dell'IP Desktop Softphone
18.0	2022-05-26	Nuove caratteristiche: scelte rapide da tastiera, temi e dimensioni dei caratteri.
19.0	2022-08-11	Osservazione TFTP2.
20.0	2022-09-12	Accessibilità migliorata

3 Terminologia

Acronimo	Significato
OXE	OmniPCX Enterprise
OXO	OXO Connect o OXO Connect Evolution
PABX	Private Alcatel-Lucent Branch Exchange, ovvero OXE o OXO.
TFTP	Trivial File Transfer Protocol
UDP	User Datagram Protocol
RTP	Real Time Protocol
RTCP	Real Time Control Protocol
UA	Universal Alcatel
GD	Gateway Driver
GA	Gateway Appliance
VPN	Virtual Private Networking
AOM	Modulo aggiuntivo
CA	Ente di certificazione
CTL	Elenco scopi consentiti ai certificati
TLS	Acronimo di Transport Layer Security.
DTLS	Datagram Transport Layer Security
TOFU	Trust On First Use
Pro-ACD	Set di telefoni per gli operatori del call center

4 Introduzione

4.1 Scopo del documento

Lo scopo di questa guida è fornire all'utente una guida visiva dettagliata per rendere l'applicazione IP Desktop Softphone pronta per l'utilizzo sul desktop Windows. Inoltre, viene descritto come utilizzare l'applicazione e le funzioni telefoniche principali.

Questa guida è destinata agli utenti finali dell'applicazione.

4.2 Ambito dell'applicazione

Questa guida descrive l'utilizzo della sola applicazione: IP Desktop Softphone versione 13.x.

4.3 Riepilogo di questa guida

In questa guida vengono descritti la configurazione, la registrazione e il funzionamento dell'applicazione IP Desktop Softphone.

La parte relativa al funzionamento contiene la descrizione delle schermate e dei pulsanti, nonché l'utilizzo delle seguenti funzioni telefoniche: esecuzione di chiamate, ricezione di chiamate, messaggistica e programmazione dei tasti.

4.4 Documenti correlati

Per l'installazione si prega di consultare i seguenti documenti: IP Desktop Softphone - Manuale di installazione e configurazione.

4.5 Gestione delle licenze

Non è inclusa alcuna licenza di sistema nell'applicazione IP Desktop Softphone. Tale aspetto è gestito a livello di server di comunicazione (OXE o OXO).

4.6 Supporto tecnico

Contattare l'amministratore del sistema o Alcatel-Lucent Enterprise Business Partner per l'assistenza.

5 Prerequisiti

L'applicazione IP Desktop Softphone richiede Microsoft.NET Framework 4 e Windows installer 3.1. Per installare Microsoft.NET Framework 4 (se non già installato), fare riferimento a:
<https://www.microsoft.com/en-us/download/details.aspx?id=53345>.

6 Configurazione di IP Desktop Softphone

6.1 Per iniziare

L'amministratore ha installato nel sistema l'applicazione: **IP Desktop Softphone** e ha eseguito la configurazione di base richiesta. Quando si avvia il sistema, l'applicazione non viene avviata automaticamente. Per avviare l'applicazione, è possibile fare clic sulla seguente icona. Questa icona è stata collocata sul desktop dall'applicazione durante il processo di installazione.

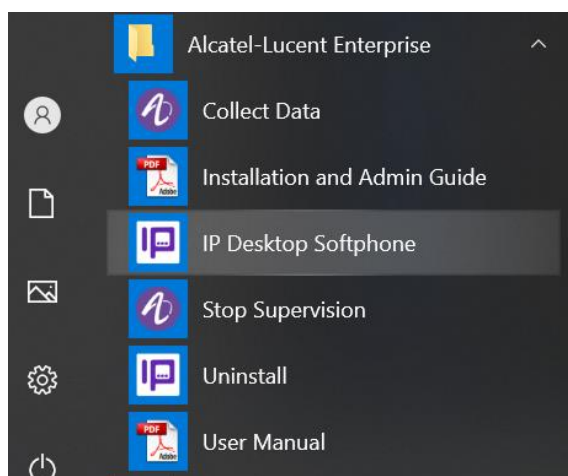


È anche possibile avviare l'applicazione:

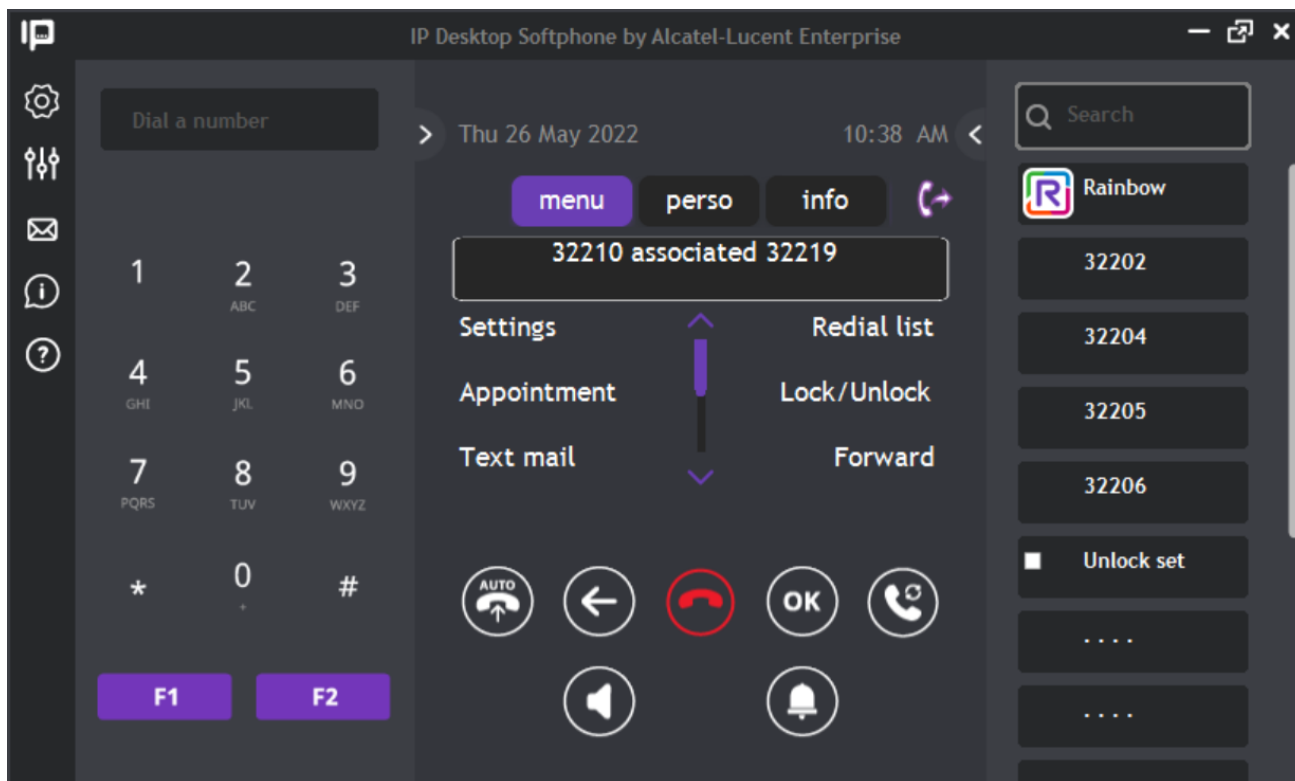
Con Windows 10, dal menu di Windows, procedere come segue:

 → Alcatel-Lucent Enterprise → IP Desktop Softphone

Questo è illustrato di seguito:




Dopo aver eseguito l'applicazione come specificato in precedenza, nella schermata viene visualizzata la finestra seguente:



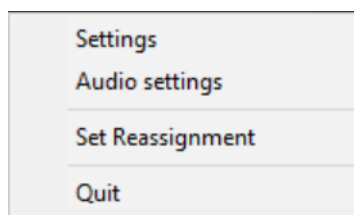
L'applicazione **IP Desktop Softphone** è ora pronta per l'utilizzo. Tuttavia, è possibile personalizzare il funzionamento di questo telefono per soddisfare i requisiti. A questo scopo, è necessario eseguire la configurazione. Nella seguente sezione viene descritta la configurazione.

Nota: se si esegue questa applicazione per la prima volta dopo l'installazione, **si deve collegare il sistema a un dispositivo audio. Senza tale collegamento, non sarà possibile utilizzare l'applicazione..** Questo è descritto nel manuale di installazione.

6.2 Configurazione dell'utente

La configurazione di questa applicazione può essere eseguita attraverso la barra del menu di sinistra utilizzando il pulsante "Impostazioni". 

Si può accedere alla configurazione anche facendo clic con il tasto destro del mouse sulla finestra principale dell'applicazione.



Si noti che si può accedere alle "Impostazioni audio" direttamente da questo menu.

6.2.1 Impostazioni

IP Settings

General

Appearance

Network

Audio

Call

Advanced

ShortCuts

About

AUTOMATIC STARTUP

☐ Start application at login

HEADSET AUTO ACTIVATION

☒ On Demand

☐ Always

☐ Never

QUICK KEYS

Graphical Interface Display: Control, Alt + U

Make call: F5

Take call: Control, Alt + T

Release call: Control + G

CALL NOTIFICATIONS

☒ Activate incoming call pop-up

EMERGENCY CALLING LOCATION

Show Popup

ADDITIONAL KEYBOARDS

AOMEL

Alcatel-Lucent Enterprise

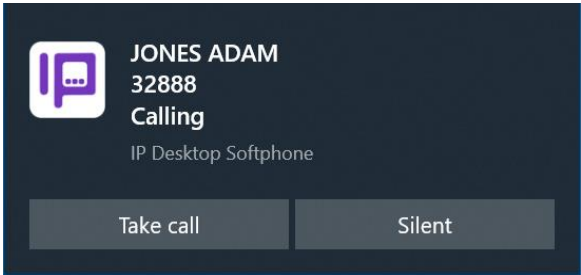
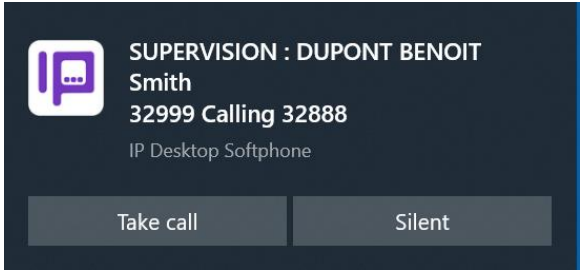
Cancel Apply

In questa finestra, le schede "Rete" e "Avanzate" dovrebbero essere riservate agli amministratori.

6.2.1.1 Scheda Generale

Se l'accesso è sicuro è richiesta la password. I campi visibili contengono valori predefiniti o definiti durante la procedura di installazione. Se si dispone dell'accesso a questa scheda, è possibile modificare i campi come desiderato. Nella seguente tabella vengono illustrate queste voci:

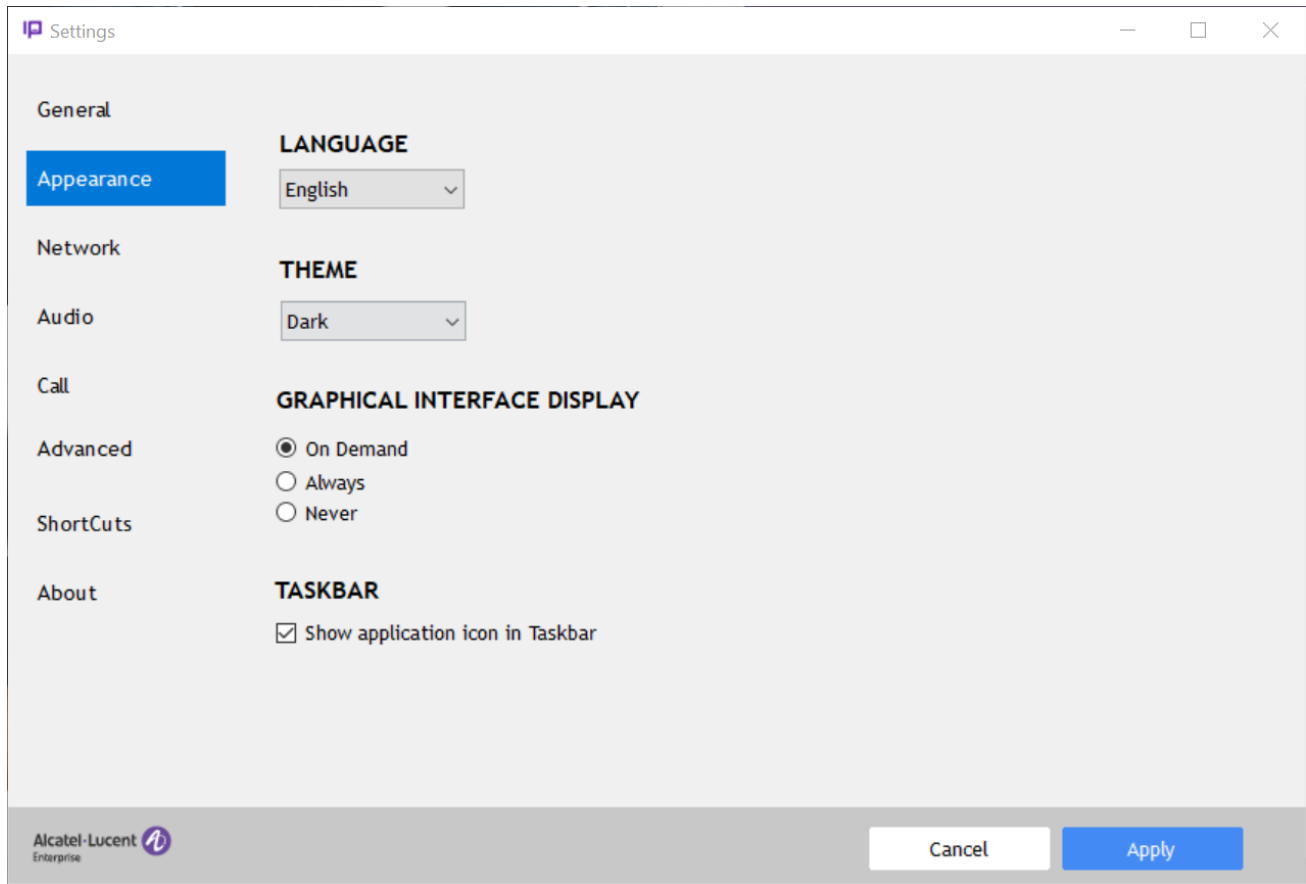
Field Name		Description
Automatic Startup		Attivare questa opzione per avviare IP Desktop Softphone automaticamente ad ogni accesso dell'utente.
Attivazione automatica degli auricolari		Quando un nuovo auricolare viene collegato al PC, IP Desktop Softphone può configurarlo automaticamente come auricolare predefinito: <ul style="list-style-type: none"> • Su richiesta: la domanda sarà posta all'utente ogni volta che viene collegato un nuovo auricolare • Sempre: la domanda non sarà mai posta, il nuovo auricolare diventa quello di default • Mai: la domanda non sarà mai posta, la configurazione non sarà modificata.
Tasti di selezione rapida:	-Display Interfaccia grafica	Tramite questa casella è possibile assegnare un tasto premendo il quale viene visualizzato il Softphone. A questo scopo, posizionare il cursore nella casella e fare clic sul tasto desiderato. Viene immediatamente visualizzata la descrizione del tasto inserita. NB: Sono disponibili solo combinazioni (Tasti funzione: F1, F2 ...), (CTRL + shift + tasto), (CTRL+ alt+ tasto), (CTRL+tasto funzionale), (CTRL+tasto funzionale) o (SHIFT+tasto funzionale)
	-Effettuare una chiamata	Tramite questa casella, è possibile assegnare un tasto, premendo il quale, IP Desktop Softphone, se attivo, chiamerà il numero selezionato da qualsiasi applicazione di Windows. A questo scopo, posizionare il cursore nella casella e fare clic sul tasto desiderato. Viene immediatamente visualizzata la descrizione del tasto inserita. NB: Sono disponibili solo combinazioni (Tasti funzione: F1, F2 ...), (CTRL + shift + tasto), (CTRL+ alt+ tasto), (CTRL+tasto funzionale) o (SHIFT+tasto funzionale)
	-Ricezione chiamata	Questa casella consente di rispondere alla chiamata in arrivo. A questo scopo, posizionare il cursore nella casella e fare clic sul tasto desiderato. Viene immediatamente visualizzata la descrizione del tasto inserita. NB: Sono disponibili solo combinazioni (Tasti funzione: F1, F2 ...), (CTRL + shift + tasto), (CTRL+ alt+ tasto), (CTRL+tasto funzionale) o (SHIFT+tasto funzionale)
	-Rilascio chiamata	Questa casella consente di rilasciare la chiamata in corso. A questo scopo, posizionare il cursore nella casella e fare clic sul tasto desiderato. Viene immediatamente visualizzata la descrizione del tasto inserita. NB: Sono disponibili solo combinazioni (Tasti funzione: F1, F2 ...), (CTRL + shift + tasto), (CTRL+ alt+ tasto), (CTRL+tasto funzionale) o (SHIFT+tasto funzionale)
Notifiche di chiamata		Se si seleziona questa casella, quando si riceve una chiamata, l'icona IP Desktop Softphone viene visualizzata sullo schermo con il messaggio appropriato nella parte inferiore. L'aspetto del display è simile a:

Field Name	Description
	 <p>Se la chiamata è supervisionata, apparirà come di seguito:</p> 
AOM	<p>È l'acronimo di: Add-On Module. Se si fa clic sul pulsante in basso a destra dell'immagine del telefono, la tastierina si estende. Questa tastierina contiene numerosi pulsanti programmabili. La selezione effettuata in questa casella di riepilogo determina la disponibilità di questa tastierina. È disponibile la seguente opzione:</p> <p>AOM10: la tastierina contiene 10 pulsanti</p> <p>AOM40: la tastierina contiene 40 pulsanti per ogni tabella (due tabelle disponibili)</p> <p>AOMEL: la tastierina contiene 14 pulsanti per ciascuna scheda (tre schede disponibili)</p>
Posizione della chiamata di emergenza	<p>Consente di visualizzare e definire la propria posizione quando si chiama un numero di emergenza.</p> <p>Questa funzione è efficace solo se il sistema telefonico è configurato per essa.</p>

Dopo aver apportato le modifiche, fare clic su Apply per salvare le immissioni. Fare clic su salva i dati e chiudere la finestra.

6.2.1.2 Scheda Aspetto

Se l'accesso è sicuro è richiesta la password. Viene visualizzata la finestra di importazione.

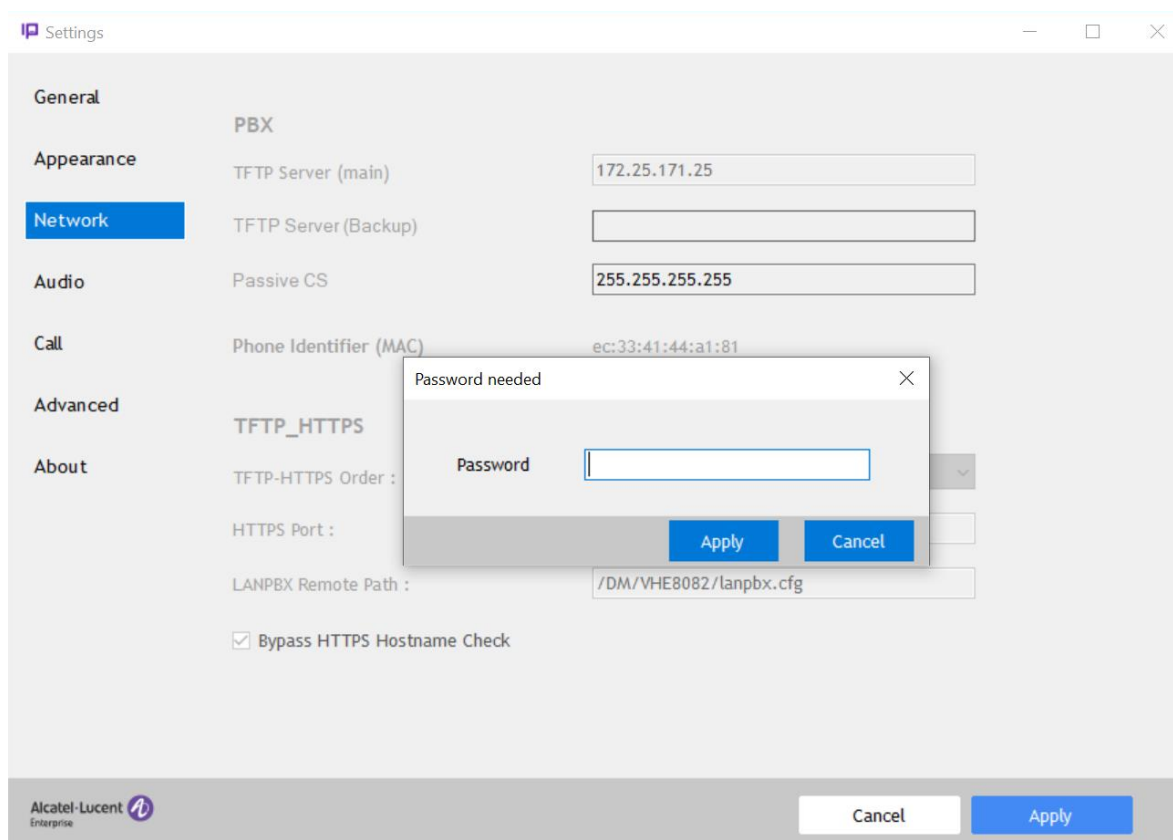


Field Name	Description
Lingua	<p>Questa casella di riepilogo consente di scegliere tra 12 lingue. Queste vengono elencate di seguito nella stessa sequenza fornita nell'applicazione:</p> <ul style="list-style-type: none">• English• French• German• Italian• Portuguese• Spanish <p>La lingua selezionata qui verrà utilizzata in tutte le schede. Questa modifica è limitata solo alle pagine di personalizzazione e non influisce sul display del Softphone.</p>
Dimensione carattere	<p>Si usa per impostare la dimensione dei caratteri nell'intera applicazione.</p> <p>Sono disponibili due valori: Medio (predefinito) e Grande (la dimensione dei caratteri viene aumentata ovunque e anche la dimensione minima dell'interfaccia).</p>
Tema	<p>Visualizza il tema dell'applicazione. Sono disponibili due temi: Scuro e Chiaro.</p>

Field Name	Description
Display Interfaccia grafica:	<p>È possibile definire come sarà gestito il display dell'IP Desktop Softphone</p> <ul style="list-style-type: none"> Mai: indipendentemente dal suo stato, l'interfaccia rimane nascosta. Questa opzione è utilizzata principalmente per l'interazione con applicazioni CTI dotate di una propria interfaccia utente. Sempre: IP Desktop Softphone sarà sempre visualizzato Su richiesta: l'interfaccia verrà visualizzata secondo necessità. <p>Se è nascosta, è possibile visualizzarla facendo clic sull'icona IP Desktop Softphone nella barra delle notifiche.</p> <p>Se è nascosta, l'interfaccia viene visualizzata in primo piano quando si riceve una chiamata.</p>
Sempre	Selezionando questa opzione, il softphone viene visualizzato sempre, su tutti gli altri display.
A richiesta	<p>Il softphone viene visualizzato solo quando si fa clic sull'icona Softphone nella barra delle applicazioni</p> <p>Il softphone viene visualizzato in primo piano quando squilla, se è stato ridotto a icona o è sullo sfondo.</p>
Barra delle applicazioni	L'icona grande Softphone verrà visualizzata nella Taskbar.

6.2.1.3 Scheda Reti

Se l'accesso è sicuro è richiesta la password. Viene visualizzata la finestra di importazione.





La modifica delle impostazioni nella scheda Rete deve essere eseguita da personale esperto. L'inserimento di un valore non corretto o irrilevante può causare il blocco di IP Desktop Softphone. Si prega di consultare l'amministratore prima di apportare modifiche.

IP Settings

General

Appearance

Network

Audio

Call

Advanced

ShortCuts

About

PBX

TFTP Server (main) 172.25.171.25

TFTP Server (Backup)

Passive CS 255.255.255.255

Phone Identifier (MAC) 62:5e:e1:44:4f:66

TFTP-HTTPS

TFTP-HTTPS Order : TFTP

HTTPS Port : 443

LANPBX Remote Path : /DM/VHE8082/lanpbx.cfg

☒ Bypass HTTPS Hostname Check

Alcatel-Lucent Enterprise

Cancel Apply

Nei campi di immissione in questa scheda, è possibile visualizzare i valori inseriti durante il processo di installazione. Se si dispone dell'accesso a questa scheda, è possibile modificare i valori.

Nella seguente tabella vengono illustrate queste voci.

Field Name	Description
PBX:	
Tftp Server (Main)	Fa riferimento all'indirizzo IP del server delle chiamate. La voce visibile qui è quella che è stata digitata durante il processo di installazione. Può essere modificata se richiesto. Eventuali errori di immissione causano la sospensione della connettività. Questi dati sono obbligatori.

Tftp Server (Backup)	Si tratta dell'indirizzo IP della seconda CPU. Immettere qui il secondo indirizzo IP PRINCIPALE ruolo se viene gestita la ridondanza spaziale.
PCS	Se è stato configurato un PCS (server delle chiamate passivo), il relativo indirizzo IP viene visualizzato qui. Questo valore viene automaticamente fornito dal protocollo NOE e non può essere modificato manualmente.
Identificatore telefono (MAC)	Rappresenta l'ID MAC del terminale che viene generato automaticamente dall'applicazione. Non può essere modificato.
TFTP-HTTPS:	
Ordine TFTP-HTTPS	<ul style="list-style-type: none"> • TFTP: la connessione con l'OXE sarà stabilita solo utilizzando il protocollo TFTP • HTTPS: la connessione con l'OXE sarà stabilita solo utilizzando il protocollo protetto HTTPS • TFTP+HTTPS: verrà effettuato un tentativo di connessione con l'OXE prima con il protocollo TFTP, quindi con HTTPS se TFTP fallisce • HTTPS+TFTP: verrà effettuato un tentativo di connessione con l'OXE prima con il protocollo HTTPS, quindi con TFTP se HTTPS fallisce
Porta HTTPS	Se la scelta "ordine TFTP-HTTPS" è HTTPS, TFTP+HTTPS o HTTPS, va definito un valore per la porta HTTPS
Percorso remoto LANPBX	Se la scelta "ordine TFTP-HTTPS" è HTTPS, TFTP+HTTPS o HTTPS, definiamo il percorso sull'OXE dove trovare il file LANPBX

- Dopo aver apportato le modifiche, fare clic su Apply per salvare le immissioni. Se si fa clic su OK, le immissioni vengono salvate e la schermata chiusa.
- L'applicazione è ora funzionante. È possibile modificare le impostazioni quando richiesto seguendo questi passaggi.



Anche con la funzione di reindirizzamento o di TFTP centrale è necessario inserire manualmente l'indirizzo IP di TFTP2 non solo la prima volta, perché non è ricevuto automaticamente, quindi deve comunque essere compilato manualmente all'inizio dell'installazione, della modifica della configurazione/del cambio di nodo

6.2.1.4 Scheda Chiamata

Se l'accesso è sicuro è richiesta la password. Viene visualizzata la finestra di importazione.

The screenshot shows the 'IP Settings' window with the 'Call' tab selected. The left sidebar contains links for General, Appearance, Network, Audio, Call (selected), Advanced, ShortCuts, and About. The main area is divided into two sections: 'PREFIXES' and 'EXTERNAL CALL'. Under 'PREFIXES', there are four settings: 'Professional trunk seize' with a text input containing '0', 'International' with a text input containing '00', 'National' with a text input containing '0', and 'Country code' with a dropdown menu showing 'France 33'. Under 'EXTERNAL CALL', there are two settings: 'Minimum number of digits' with a spinner control set to '9', and 'Excepted prefixes' with an empty text input field. At the bottom, there is a checkbox labeled 'Mask external call number' which is unchecked. The bottom right corner has 'Cancel' and 'Apply' buttons. The Alcatel-Lucent Enterprise logo is in the bottom left corner.

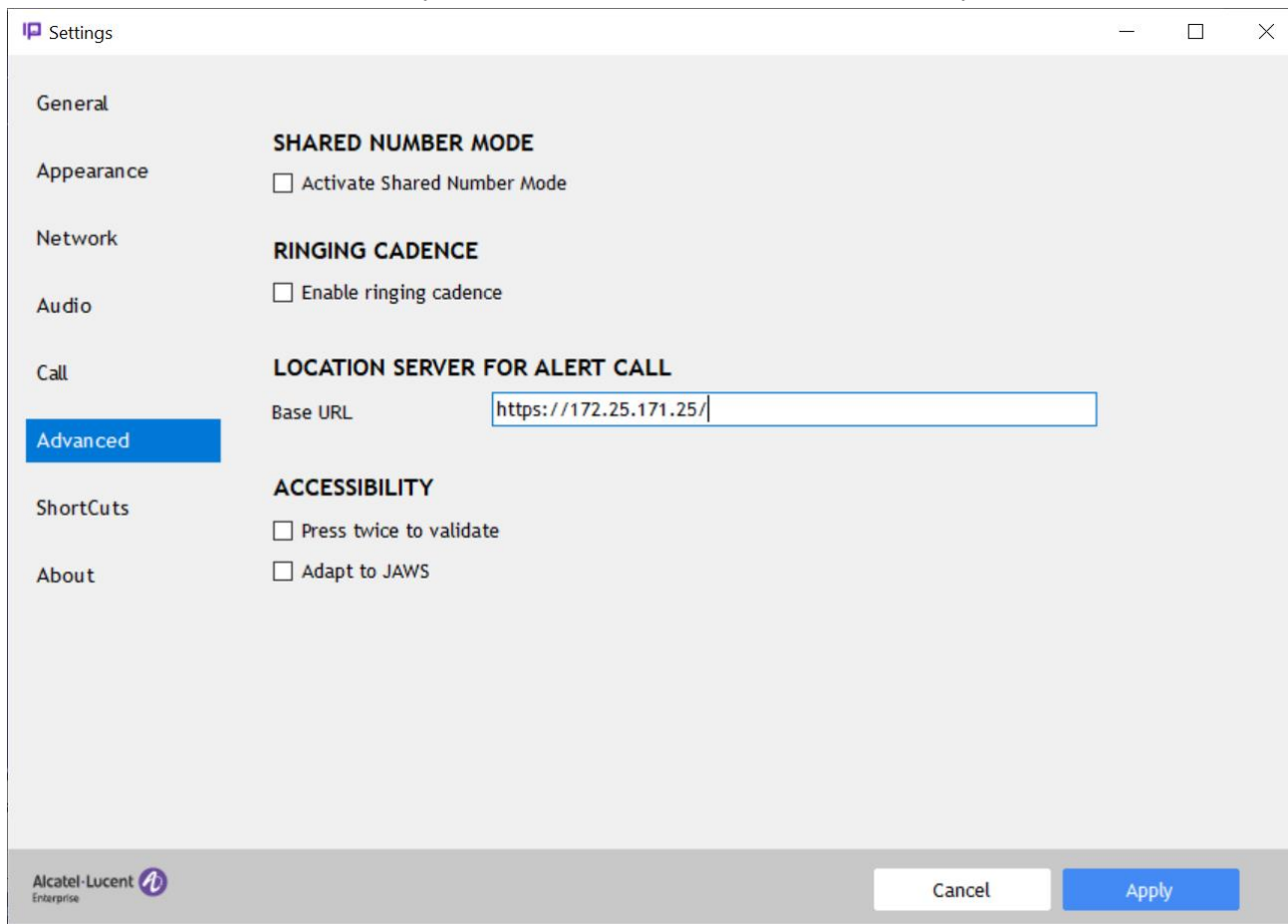
Questa pagina è dedicata alla personalizzazione delle impostazioni di chiamata. Nella seguente tabella vengono descritte le voci in questa pagina:

Field Name	Description
Presa della linea professionale	Si veda la descrizione del campo "TRUNKSEIZE" nel capitolo 8 (Installazione)
International	Si veda la descrizione del campo "PREFIXINTERNATIONAL" nel capitolo 8 (Installazione)
National	Fare riferimento alla descrizione del campo "PREFIXINTERNATIONAL" nel capitolo 8 (Installazione)
Country code	Fare riferimento alla descrizione del campo "COUNTRYCODE" nel capitolo 8 (Installazione)
Minimum number of digits	Fare riferimento alla descrizione del campo "MINDIGITS" nel capitolo 8 (Installazione)
Prefissi esclusi	Eccezioni del precedente campo separate da spazi.

Field Name	Description
Mascherare un numero di chiamata esterno	Per nascondere il numero di chiamata, al posto del numero sullo schermo viene visualizzata una stringa "Chiamata esterna" al posto del numero e tutti i menu dell'applicazione.

6.2.1.5 Scheda Advanced

Se l'accesso è sicuro è richiesta la password. Viene visualizzata la finestra di importazione.



Field Name	Description
Modalità Numero condiviso	Se si sceglie la modalità Numero condiviso, l'ID Softphone verrà collegato al PC (un unico ID per PC).
"Cadence" della suoneria abilitata	Usato per attivare o disattivare la "cadence" per la suoneria, di default non è attivata.
Server di posizione per la chiamata di avviso	URL del server VNA
Premere due volte per convalidare	Se questa opzione è selezionata, l'utente deve premere due volte il pulsante. La prima pressione serve a conoscere la funzione del pulsante. La seconda pressione esegue la funzione.

IP Desktop Softphone (Windows) per server di comunicazione Alcatel-Lucent
Manuale utente - ALESVC56196 REL 20.0

Adattarsi a JAWS

Questa opzione riguarda solo i pulsanti dell'interfaccia. Se l'opzione è selezionata, gli eventi della tastiera (come "Invio") eseguono la funzione del pulsante. In caso contrario, l'evento tastiera viene inviato al PBX.



La modifica delle impostazioni nella scheda Avanzate deve essere eseguita da personale esperto. L'inserimento di un valore non corretto o irrilevante può causare il blocco di IP Desktop Softphone. Si prega di consultare l'amministratore prima di apportare modifiche.

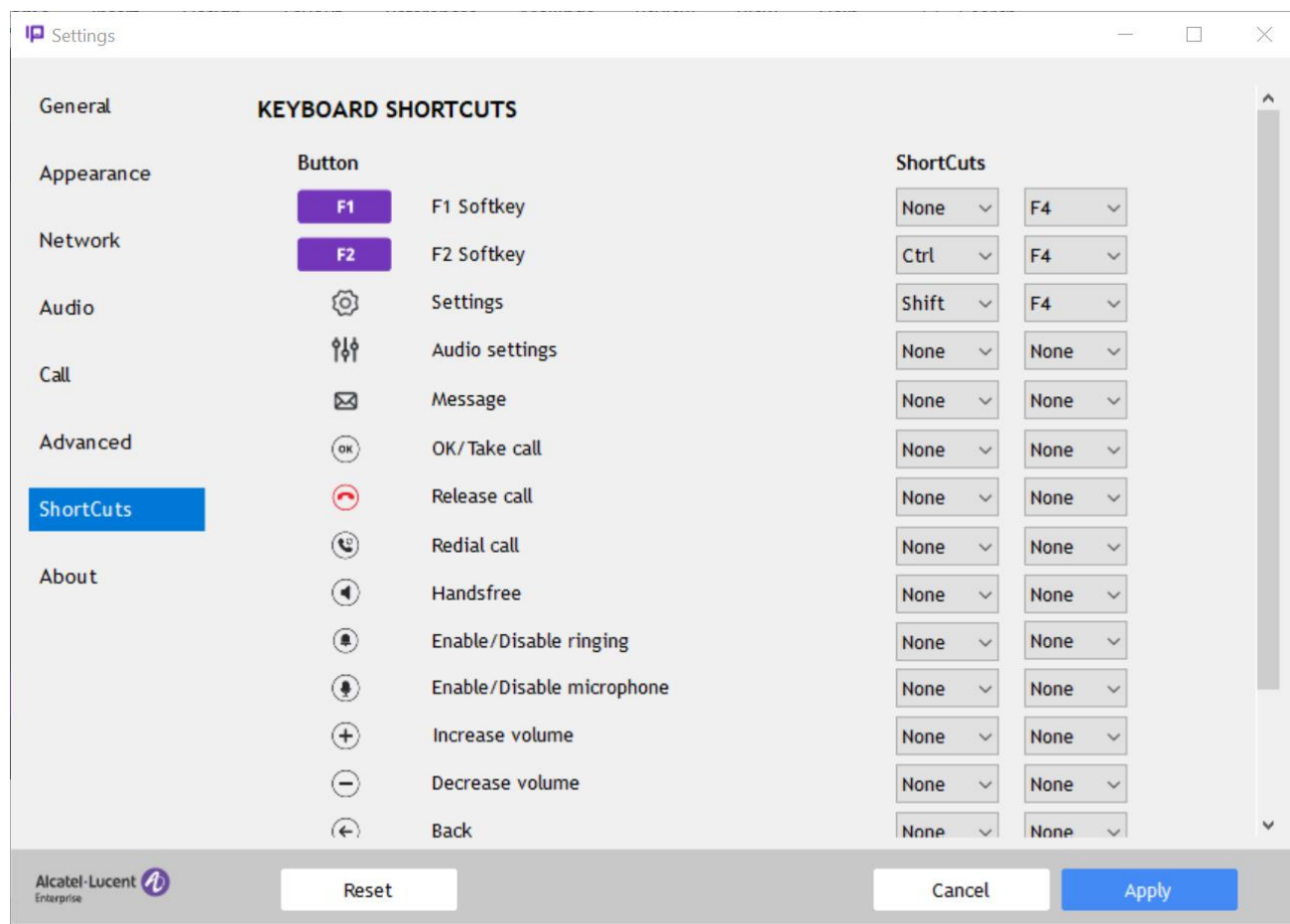
Dopo aver apportato le modifiche, fare clic su Apply per salvare le immissioni. Se si fa clic su OK, le immissioni vengono salvate e la schermata chiusa.

6.2.1.6 Scheda scelta rapida

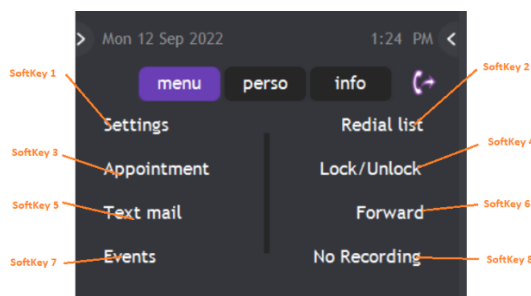
Consente di impostare le scelte rapide da tastiera per i diversi pulsanti dell'applicazione.

La prima scelta della combinazione di tasti di scelta rapida è nessuna, Ctrl o Maiusc. La seconda parte della combinazione è costituita dai tasti da F1 a F12.

Esempi: F4, Ctrl F4 o Maiusc F4.



Le scelte rapide dei tasti funzione dello schermo (da 1 a 8) si riferiscono alle 8 posizioni della schermata principale:



È stata completata la personalizzazione dell'applicazione per adattarla alle proprie preferenze.

6.2.2 Cuffia USB

È possibile utilizzare solo le cuffie che sono compatibili con IP Desktop Softphone. L'elenco è disponibile nel documento *HeadsetEcosystem*. Contatta il tuo partner.

Note:

Le funzioni ricevitore agganciato / in attesa e di attivazione / disattivazione microfono dell'auricolare sono supportate solo per auricolari con connessione USB (cablati o mediante un dongle Bluetooth).

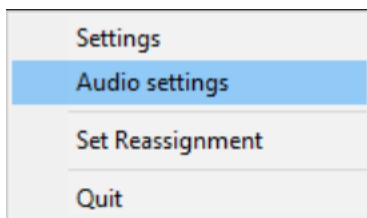
Se l'auricolare è connesso durante una chiamata, le funzioni sopra menzionate saranno disponibili solo per la chiamata successiva.

6.2.3 Impostazioni audio

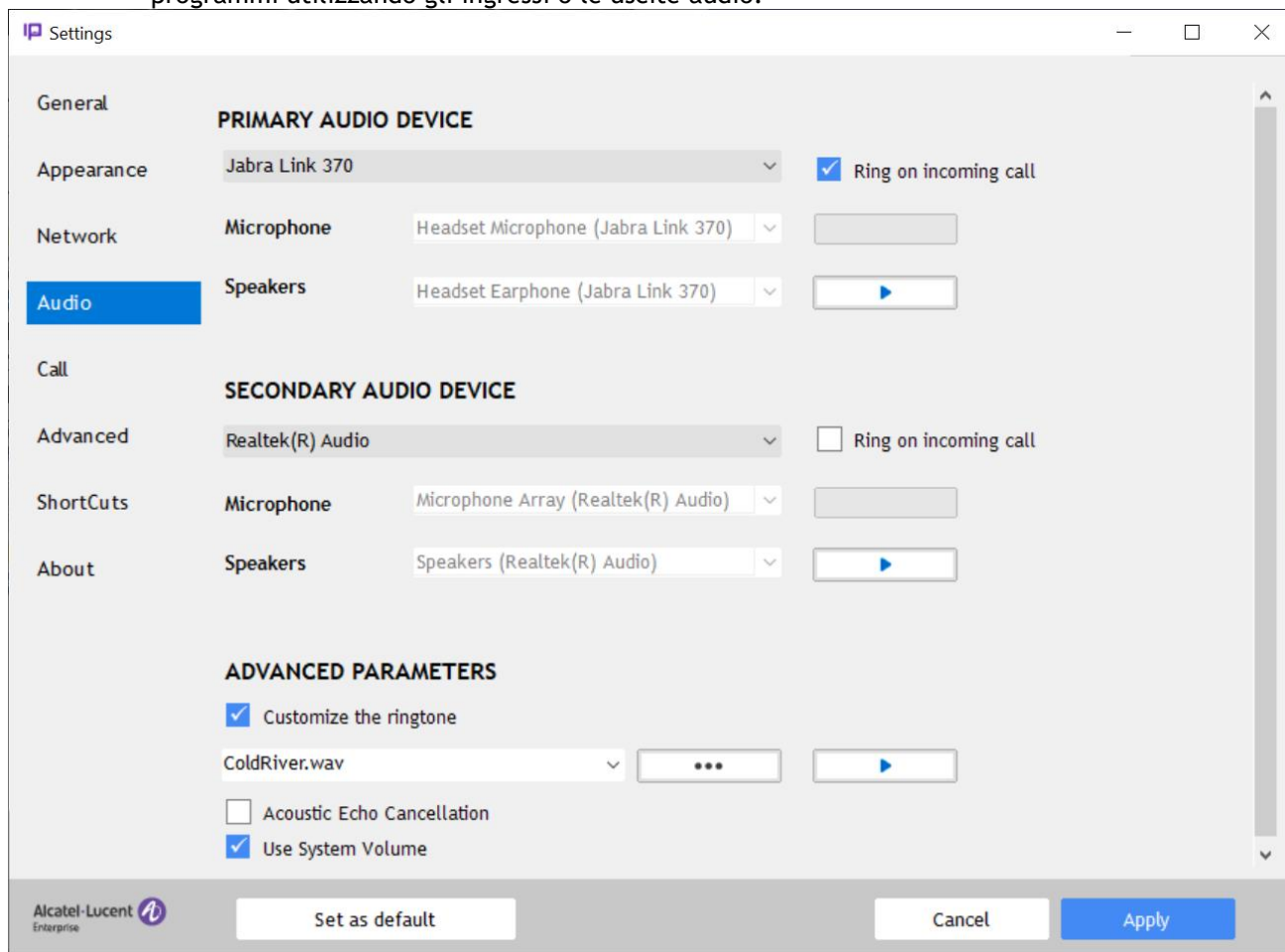
Il collegamento Impostazioni audio consente di personalizzare l'apparecchiatura audio. È possibile configurare le periferiche audio preferite separatamente per suoneria, altoparlanti e microfono. Questa applicazione supporta l'utilizzo di auricolari Bluetooth per effettuare conversazioni utilizzando il telefono. Tuttavia, prima di eseguire la configurazione, queste periferiche audio devono essere collegate e installate nel sistema.

Per avviare la configurazione, seguire i passaggi sottostanti:

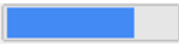


1. Fare clic con il tasto destro del mouse su IP Desktop Softphone visualizzato sullo schermo.
2. Nell'elenco visualizzato, selezionare "Impostazioni audio" come mostrato di seguito.

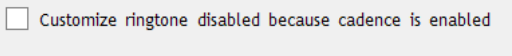





- Viene visualizzata la pagina di avvio della personalizzazione. Come prima cosa, chiudere tutti i programmi utilizzando gli ingressi o le uscite audio.



In questa schermata, inizializza i dispositivi audio disponibili in base al loro scopo. Le caselle di riepilogo in questa pagina elencano tutte le periferiche audio disponibili. Nella tabella sottostante vengono descritti i componenti di questa schermata:

Nome campo/Icona	Descrizione
Microfono	<p>La periferica audio selezionata qui rileva la voce e la invia al telefono.</p> <p>È possibile verificare il livello massimo di registrazione audio in tempo reale nella barra di avanzamento collocata davanti all'elenco a discesa </p> <p>Il microfono del dispositivo audio secondario viene utilizzato per la modalità vivavoce.</p>
Altoparlanti	<p>In questo elenco a discesa, il dispositivo audio selezionato verrà utilizzato per l'output del telefono e la riproduzione audio verrà ascoltata attraverso gli altoparlanti. Uno è richiesto per il dispositivo audio principale e un altro è facoltativo per il dispositivo audio secondario. È possibile testarli facendo clic sul pulsante presente davanti all'elenco a discesa </p> <p>Utilizzare il pulsante  per arrestare il test.</p>

Casella di controllo "Squilla su chiamata in arrivo"	Quando la casella è selezionata, il dispositivo Altoparlante selezionato viene utilizzato per la suoneria. È presente sia per il dispositivo audio primario che per quello secondario.
Casella di controllo "Personalizza la suoneria"	Selezionare questa casella per personalizzare le suonerie. Altrimenti verranno riprodotte le suonerie del PABX. Questa funzione sarà disabilitata se la cadenza è abilitata. 
Suonerie	Fare clic su questo pulsante per selezionare una suoneria per le chiamate interne e una per le chiamate esterne: dall'elenco a discesa o facendo clic sul pulsante Sfoglia  , si aprirà la finestra Esplora risorse. Di seguito, selezionare un file .wav. Il telefono utilizza questo file durante la verifica delle proprietà audio. Il file selezionato viene visualizzato vicino a questo pulsante.  Per motivi di compatibilità, quando si scelgono melodie personalizzate (.wav) e si programmano le Call Ringing Cadences nei parametri del sistema PABX, la suoneria può essere modificata o meno o suonata.
Casella di "eliminazione dell'eco acustico"	Fa riferimento alla udibilità della voce nel proprio orecchio. Se si seleziona questa casella di controllo, l'eco viene controllato. Non selezionare questa casella se si utilizza un auricolare. La qualità audio della tua apparecchiatura potrebbe essere ridotta. Selezionare questa opzione solo se si utilizza IP Desktop Softphone con viva-voce.
Casella di controllo "Utilizza volume di sistema"	Per personalizzare il livello del volume, è necessario selezionare questa casella se si desidera utilizzare il volume di sistema oppure deselezionarlo se si desidera regolare il livello del volume utilizzato o disattivarlo 

La configurazione audio è ora completata. Fare clic su "Applica" per chiudere questa schermata.

Nota:

Si consiglia di collegare la cuffia prima di avviare l'applicazione IP Desktop Softphone e di avviare manualmente l'interfaccia Audio una volta dopo l'installazione.

In seguito, la connessione e la disconnessione dell'auricolare viene rilevata automaticamente. Quando un auricolare viene collegato, l'audio viene inviato a questa periferica.

CONFIGURAZIONE AUDIO PREDEFINITA:

È possibile scegliere di impostare e salvare la configurazione audio predefinita, che sarà eseguita automaticamente quando si collega un dispositivo predefinito.

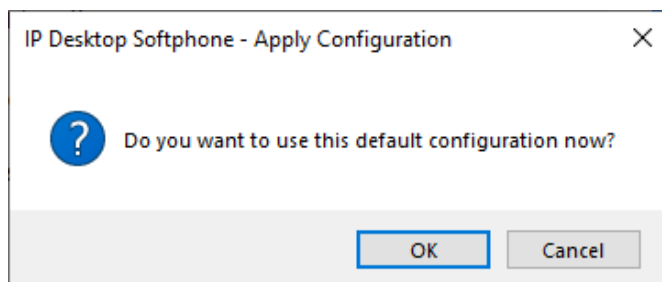
La configurazione predefinita riguarda: MICRO/ALTOPARLANTE di dispositivi primari e secondari e suoneria.

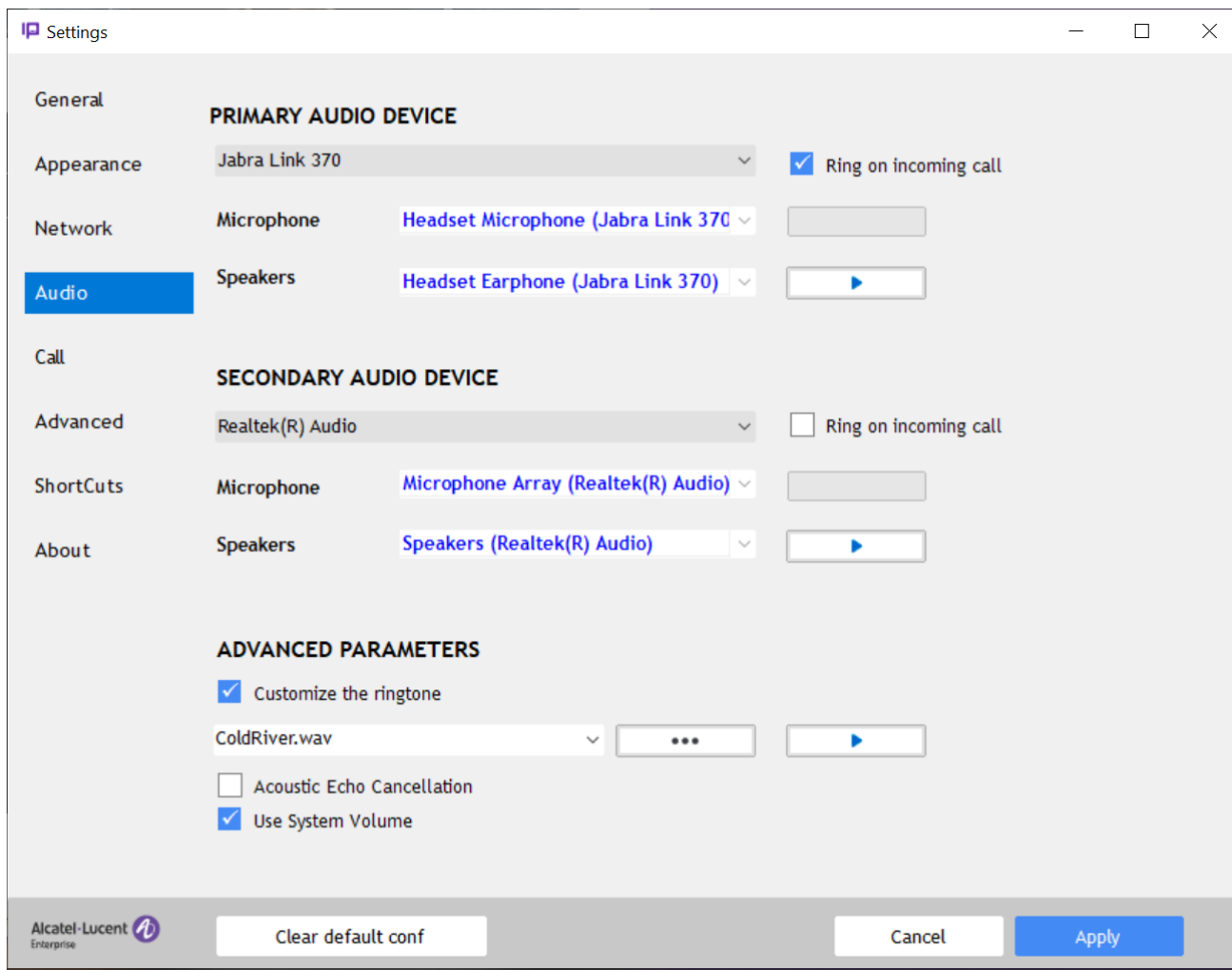
È inoltre possibile visualizzare visivamente i dispositivi predefiniti nella casella di riepilogo mediante un display distintivo (in grassetto e blu) quando il sistema rileva il dispositivo.

La configurazione predefinita è applicabile quando l'opzione "Attivazione automatica cuffie" è impostata su:

- Mai
- su richiesta. (nessun popup quando è collegato il dispositivo predefinito)

Per eseguire questa operazione, fare clic sul pulsante "Imposta come predefinito", è possibile utilizzare questa configurazione predefinita ora (risposta OK) o quando un dispositivo predefinito è collegato.



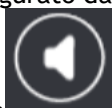


Se si desidera rimuovere la configurazione predefinita impostata in precedenza, fare clic sul pulsante "Cancella conf predefinita".

Stato degli altoparlanti:

- Se l'utente non dispone di un dispositivo secondario o non lo ha configurato dalle impostazioni audio dell'applicazione => l'icona dell'altoparlante è Nascosta
- Una volta configurato dall'utente nelle impostazioni audio, l'icona dell'altoparlante diventa visibile e può

essere cliccata.



- Se l'utente attiva l'altoparlante (facendo clic su di esso), l'icona viene modificata.



6.2.4 Controllo del volume

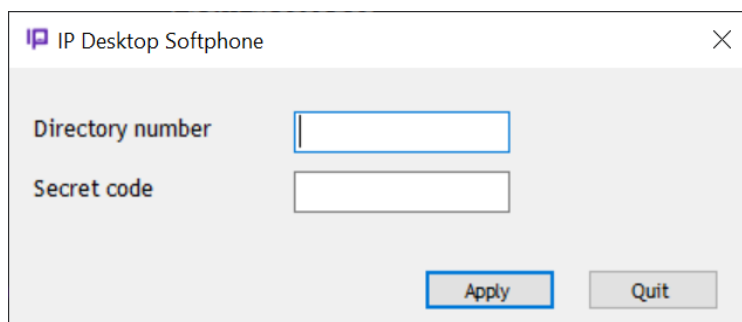
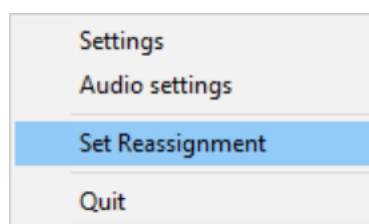
Per impostazione predefinita, il volume attivo è quello del dispositivo audio utilizzato nella configurazione audio. È possibile personalizzare il livello del volume utilizzando le finestre delle impostazioni audio (deselezionare la casella "Utilizza volume di sistema"). Utilizzare il dispositivo audio o i tasti +/- dell'applicazione anche se si desidera modificare temporaneamente il volume durante la conversazione.

6.2.5 Riassegnazione telefono

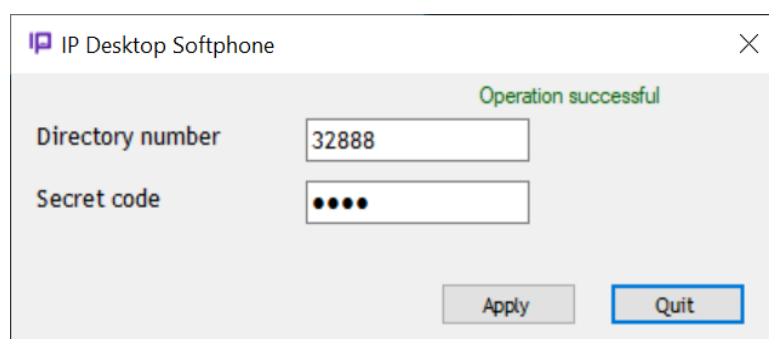
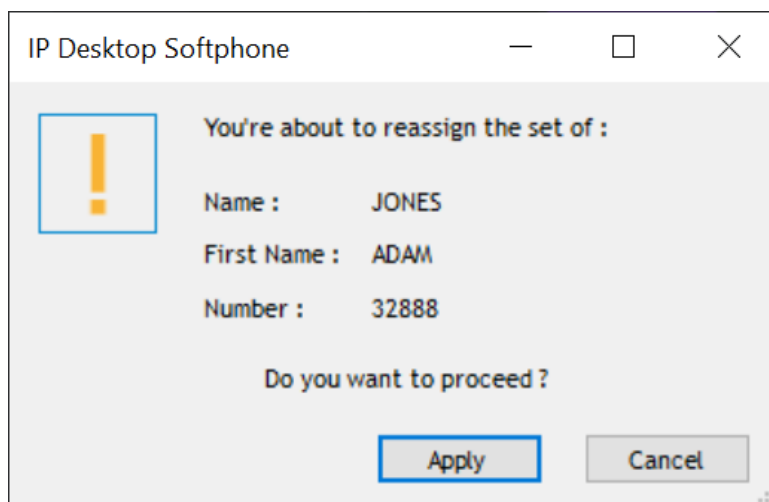
Questo menu è utile per riassegnare un'estensione con una semplice azione dell'utente.

Questo menu è disponibile solo se l'opzione è stata scelta durante l'installazione e non può essere aggiunta in seguito.

Questa opzione è disponibile solo per OXE.



Inserire il numero di directory e il codice pin per il numero di apparecchio desiderato da riassegnare all'IP Desktop Softphone, quindi confermare il messaggio visualizzato che indica le informazioni relative al telefono:



Queste operazioni sono registrate in un file di eventi Windows (ipdsp.evtx). E' archiviato sotto la directory tracce: %TEMP%\Alcatel-Lucent Enterprise\IpDesktopSoftPhone\Logs.

Il registro contiene le seguenti informazioni per ogni operazione:

- Data
- IP Desktop Softphone ID (indirizzo MAC)
- Operazione inizio utente Windows
- Numero di elenco precedente
- Numero di elenco nuovo.
- Risultato: RIUSCITO/FALLITO

6.3 Modulo aggiuntivo

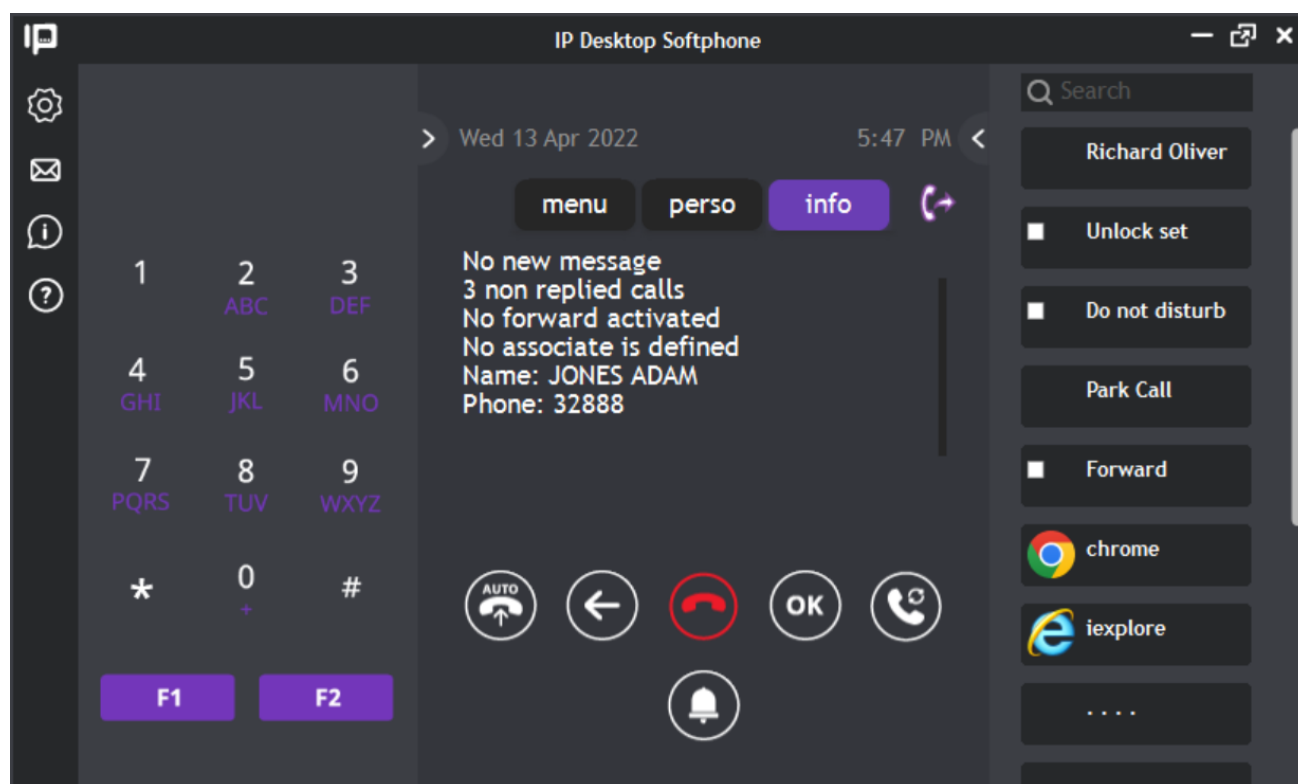
Per impostazione predefinita, il modulo Componenti aggiuntivi viene visualizzato nell'interfaccia di IP Desktop Softphone quando viene lanciato, ma può anche essere nascosto.

Nell'immagine del telefono, in alto a destra, è presente un pulsante a freccia il cui aspetto è simile a questo:

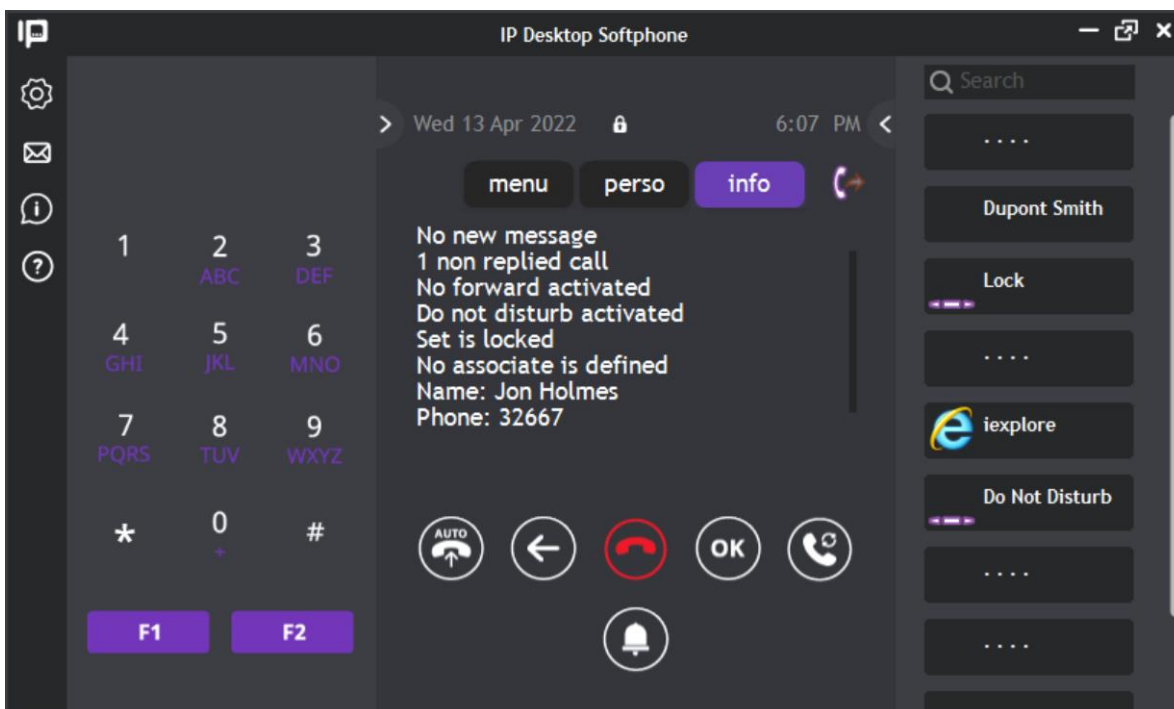


. Quando si fa clic sul pulsante, viene estesa una tastiera programmabile. Può anche essere utilizzato per nascondere la tastierina estesa. La tastierina estesa contiene tasti. Questo modulo è disponibile in base alla configurazione nel server di comunicazione. È possibile navigare tra diversi tasti utilizzando la barra di scorrimento o accedendo direttamente mediante l'area di ricerca. Di seguito è riportato il display di esempio:

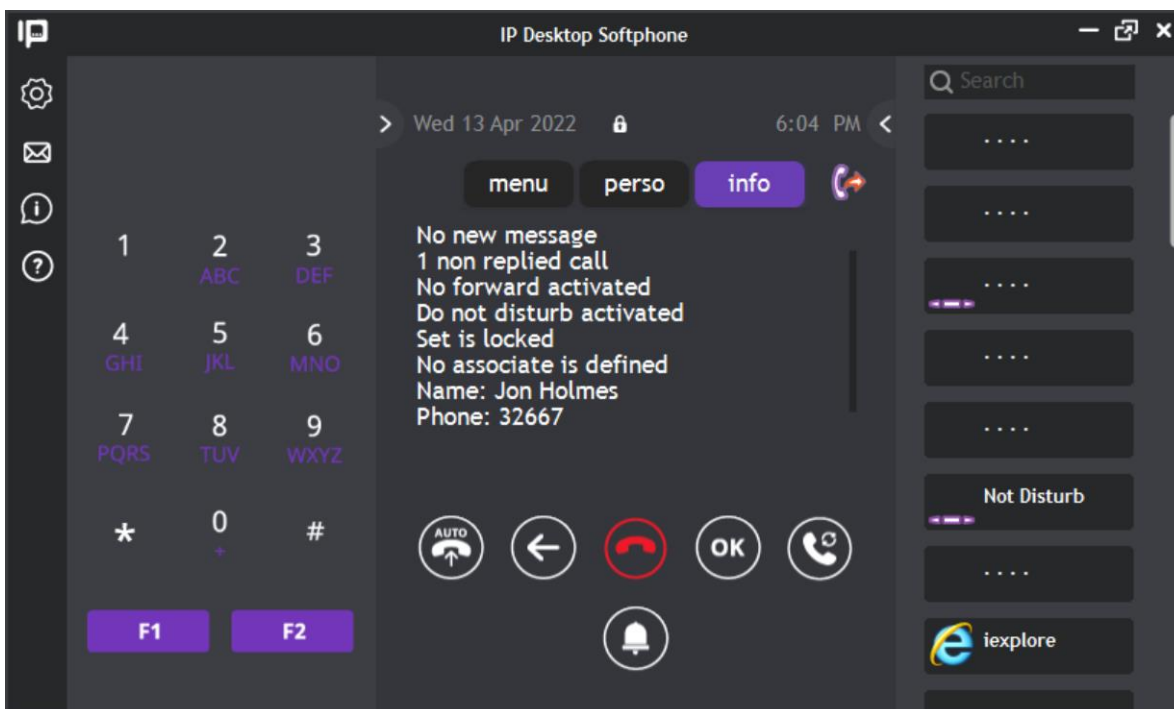
Modulo di estensione a 14 tasti (AOMEL)



Modulo di estensione a 10 (AOM10)



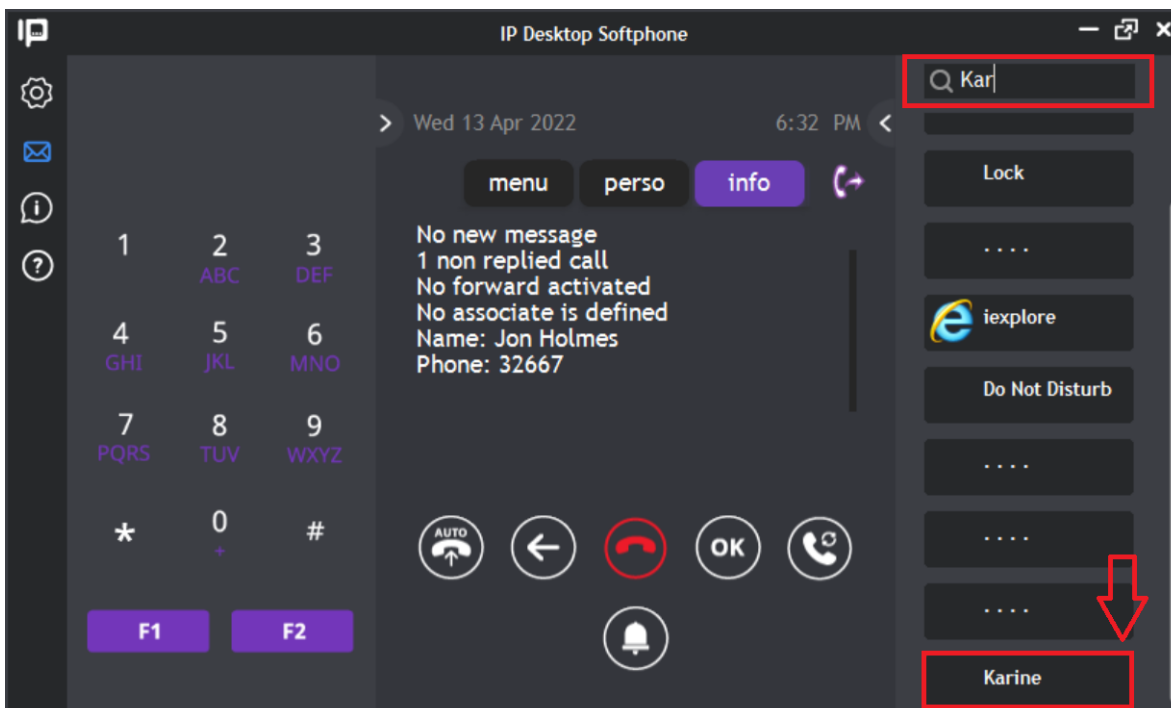
Modulo di estensione a 40 tasti (AOM40)



In caso di configurazione CCD, l'agente e il set Pro-ACD devono avere la stessa tastiera dichiarata in entrambe le impostazioni OXE e IPDSP.

6.3.1 Ricerca dei tasti AOM

Usando quest'area di ricerca , l'utente può cercare un tasto per parte del nome:




6.3.2 Programmazione dei tasti AOM

Lo scopo dei tasti della tastierina è quello di personalizzarli con le funzioni desiderate. Questi possono essere programmati per:

- Eseguire una funzione del telefono
- Eseguire l'applicazione nel disco rigido

Dopo la programmazione, fare semplicemente clic sul pulsante per eseguire la relativa funzione. Per gli scopi di identificazione, il nome del programma viene visualizzato rispetto al pulsante, insieme alla sua icona, se disponibile.

 Se la stessa chiave è programmata sia localmente per un'applicazione Windows (che si trova nel file .ini dell'utente) che sull'OXE come chiave programmabile (chiamate rapide, servizi), si tiene conto della programmazione locale (App) e che qualunque sia la configurazione della stazione (DSS / DSU, CCD, ...) per lo stesso utente Windows o per chi condivide lo stesso file .ini.

Di seguito sono riportati alcuni esempi per ciascuna delle attività sopra menzionate.

*

6.3.3 Programmazione di una funzione telefonica OXE

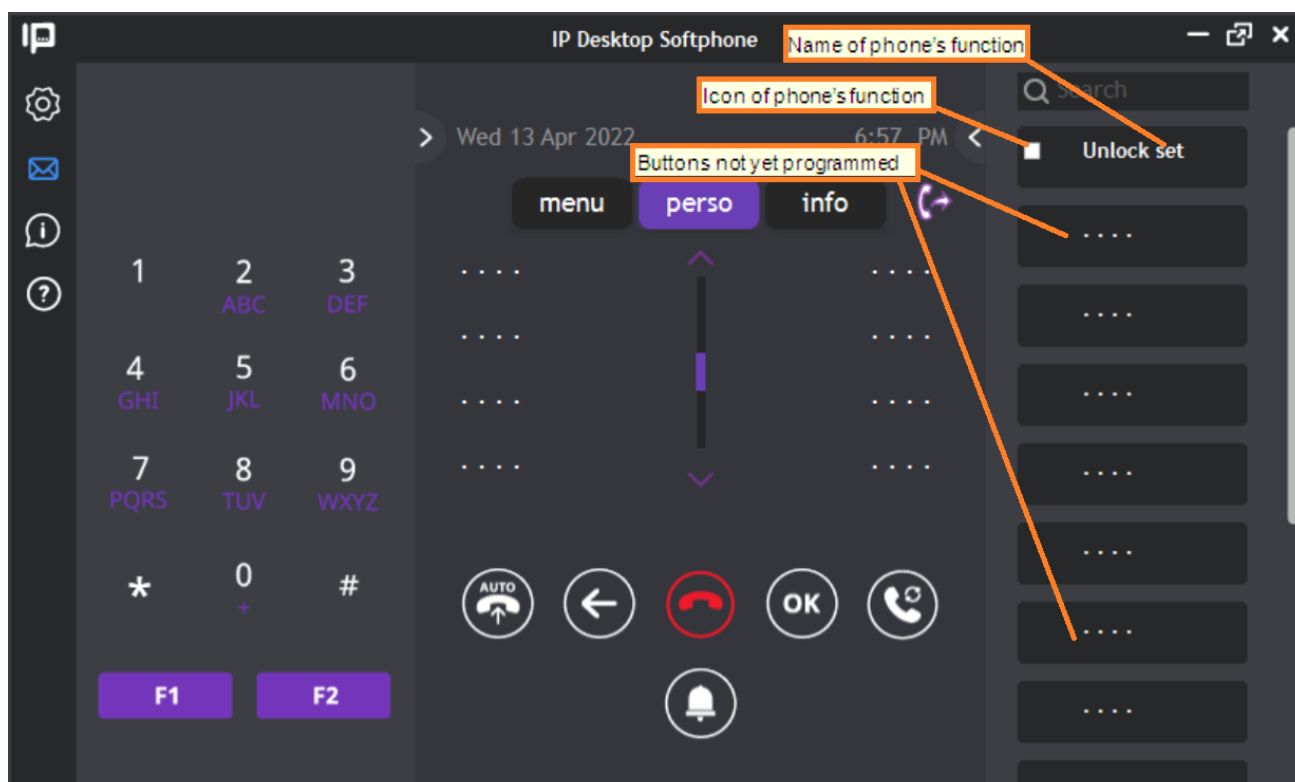
Utilizzando questa funzionalità è possibile evitare le numerose operazioni eseguite sul telefono per completare le attività. Per accedere ad alcune funzioni del telefono è necessario passare attraverso numerosi

IP Desktop Softphone (Windows) per server di comunicazione Alcatel-Lucent
Manuale utente - ALESVC56196 REL 20.0

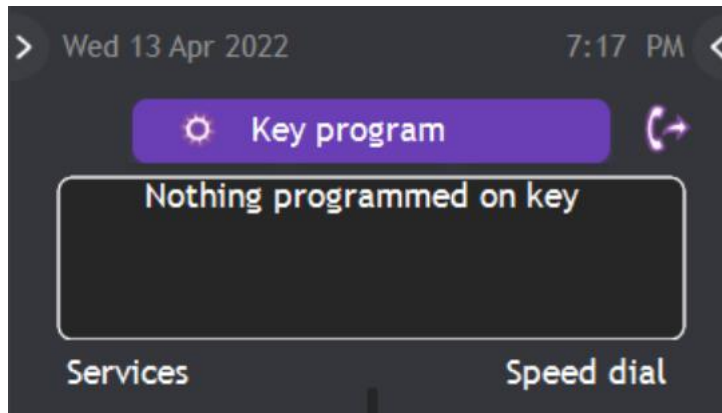
sottomenu. Questa opzione ti consente di avviare una funzione usando un tasto one-touch. Basta fare clic sul tasto della tastiera per eseguire l'operazione desiderata.

Di seguito vengono riportati i passaggi di esempio:

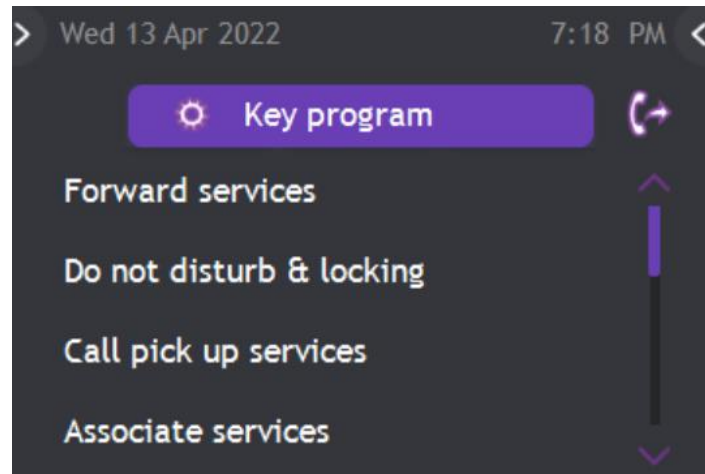
1. Avviare il telefono
2. Accedere alla tastierina estesa.
3. Nel telefono, selezionare: Menu → Settings → Phone → Key program. L'aspetto del telefono sarà simile al seguente:



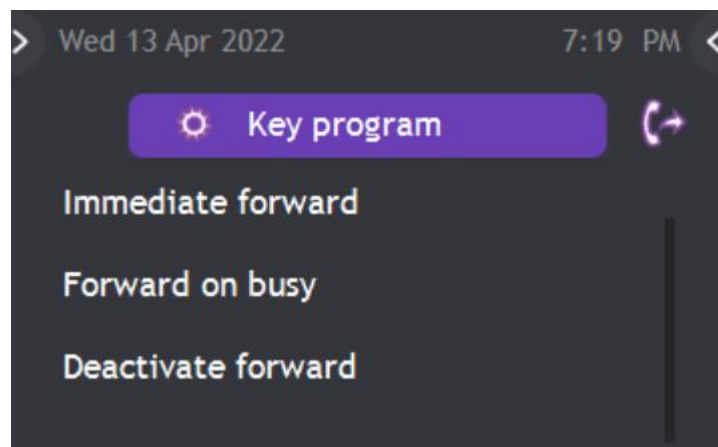
4. Nella tastiera, fare clic sul pulsante per il quale si desidera inizializzare la funzione. La schermata cambia in quella riportata di seguito:



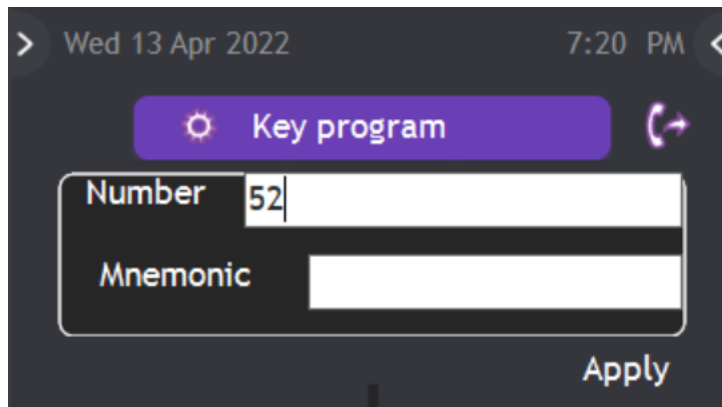
5. Per accedere alla schermata precedente, fare clic sul pulsante da programmare.
6. Successivamente, è possibile selezionare il programma richiesto spostandosi nel percorso del menu. Questo esempio è relativo alla programmazione di Forward on Busy. Per eseguire tale operazione:



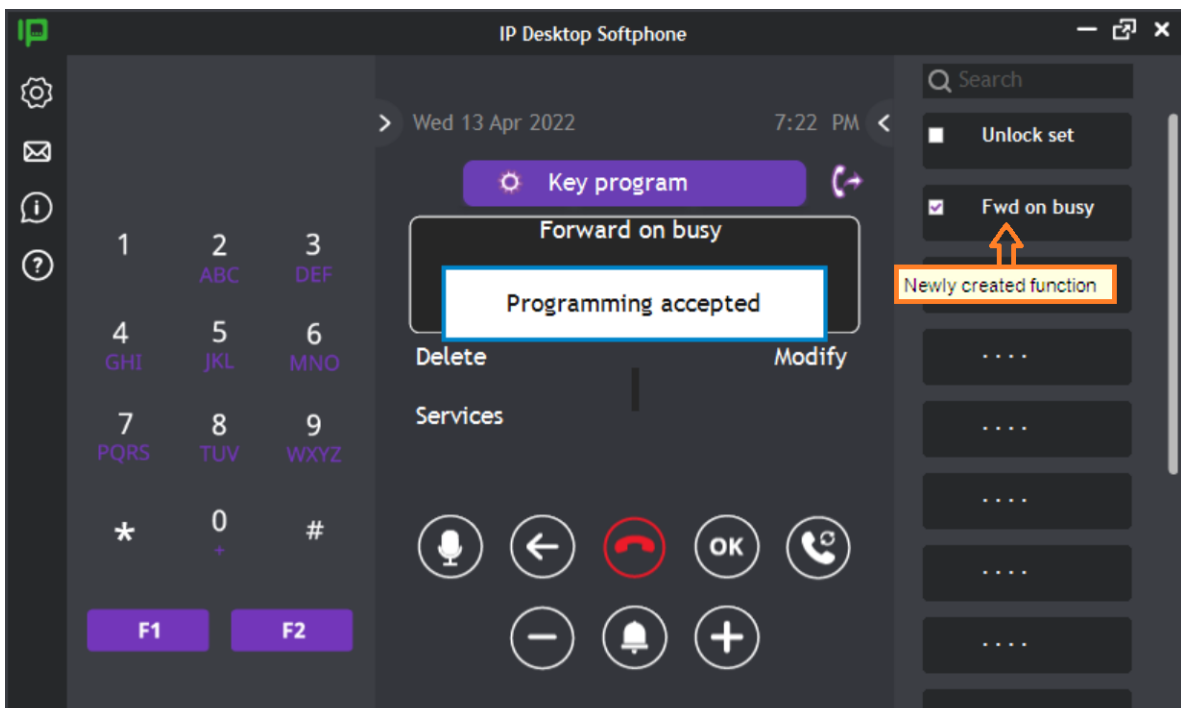
7. Nella schermata precedente, selezionare Forward Services.



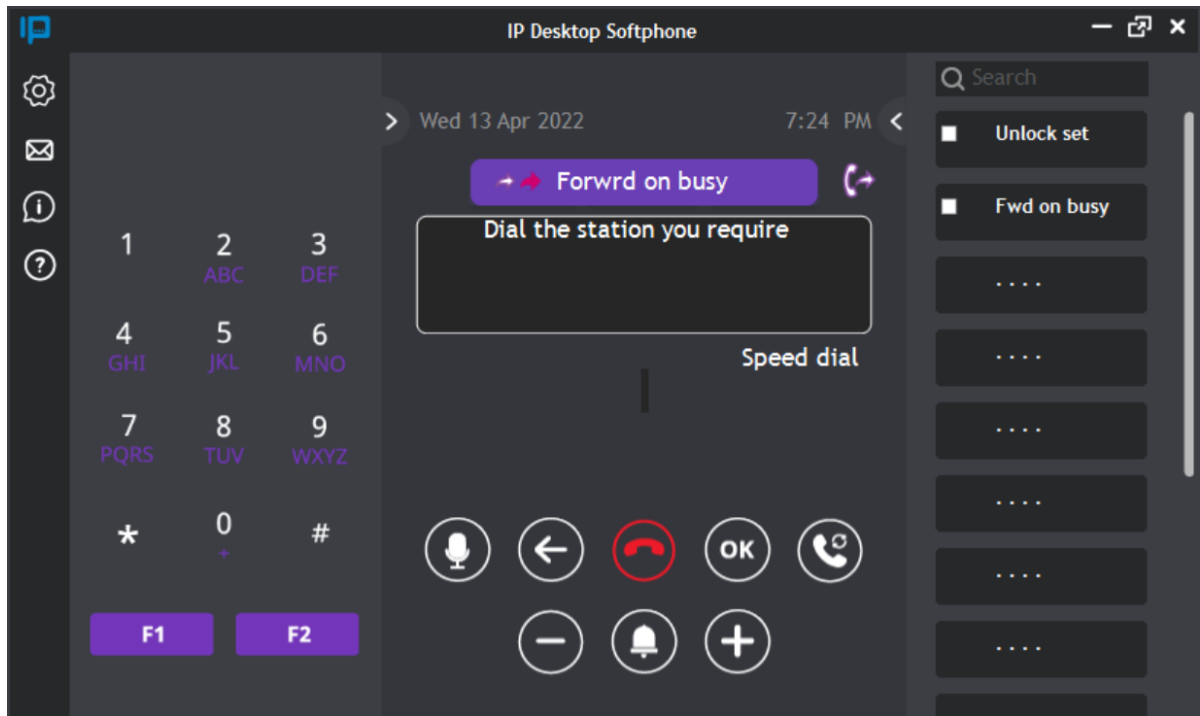
8. Selezionare Forward on Busy



9. Selezionare Applica.



10. La programmazione dei servizi del telefono è terminata.
11. Per eseguire questa funzione, fare semplicemente clic sul pulsante. Lo schermo visualizza la finestra sottostante.

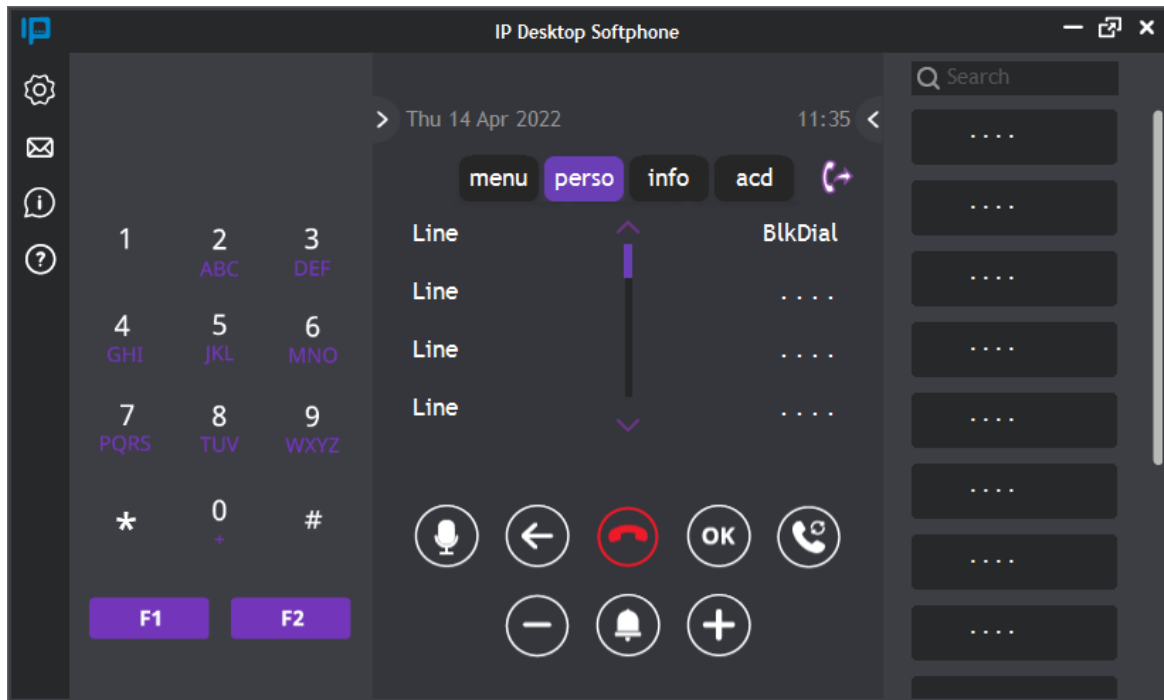


6.3.4 Programmazione di una funzione telefonica OXO

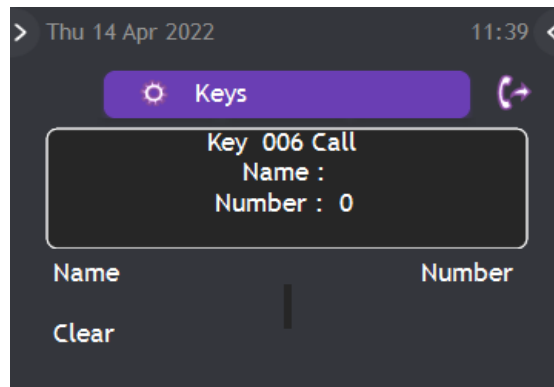
Utilizzando questa funzione è possibile evitare le numerose operazioni eseguite sul telefono per completare le attività. Per accedere ad alcune funzioni del telefono è necessario passare attraverso numerosi sottomenu. Questa opzione ti consente di avviare una funzione usando un tasto one-touch. Basta fare clic sul tasto della tastiera per eseguire l'operazione desiderata.

Di seguito vengono riportati i passaggi di esempio:

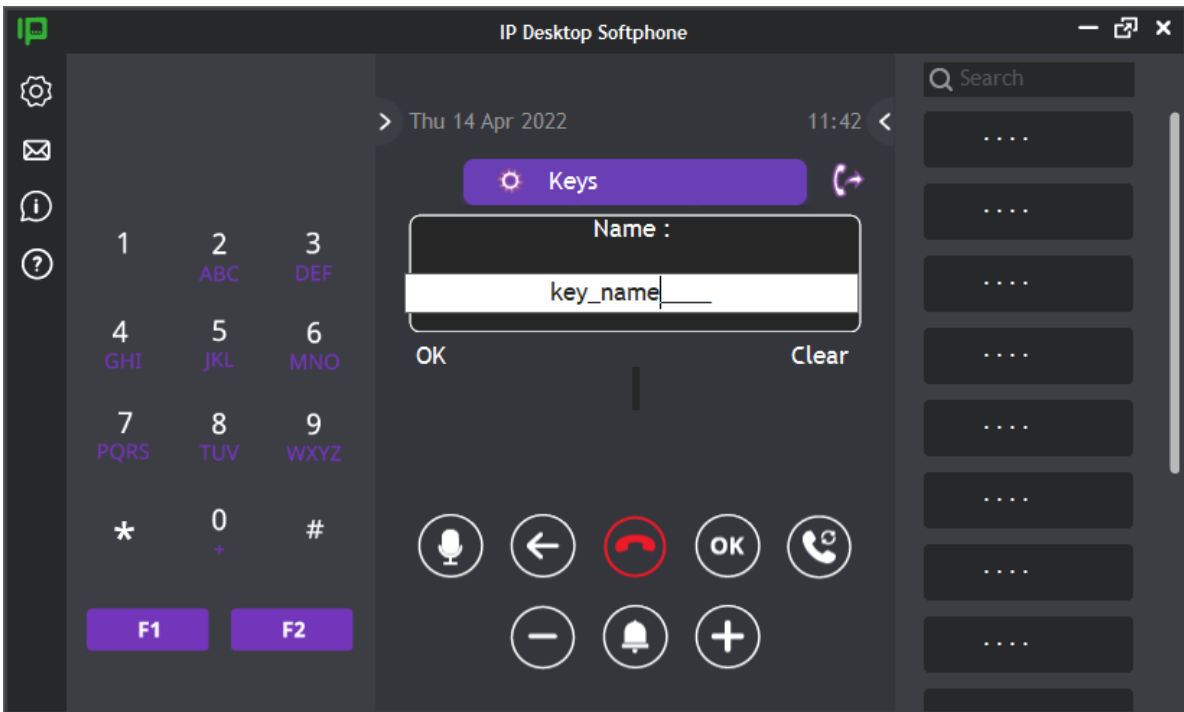
1. Avviare il telefono
2. Accedere alla tastierina estesa.
3. Nel telefono, selezionare: Menu → Settings → Phone → Keys. L'aspetto del telefono sarà simile al seguente:



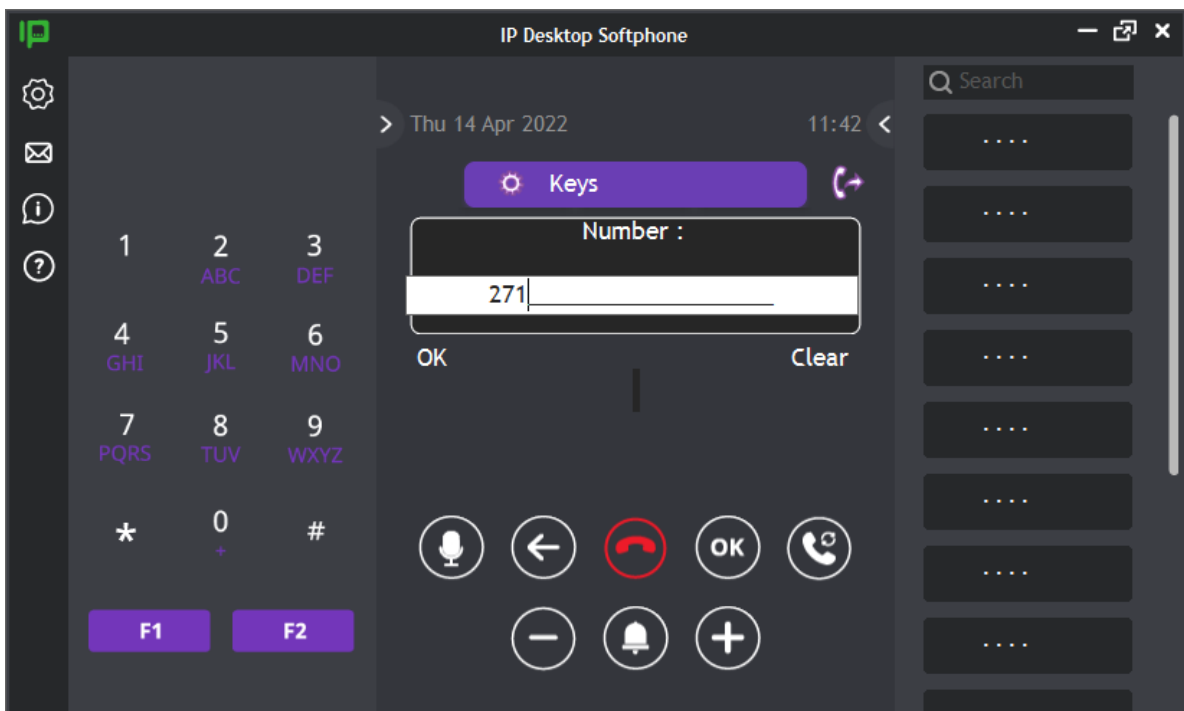
4. Nella tastiera, fare clic sul pulsante per il quale si desidera inizializzare la funzione. La schermata cambia in quella riportata di seguito:

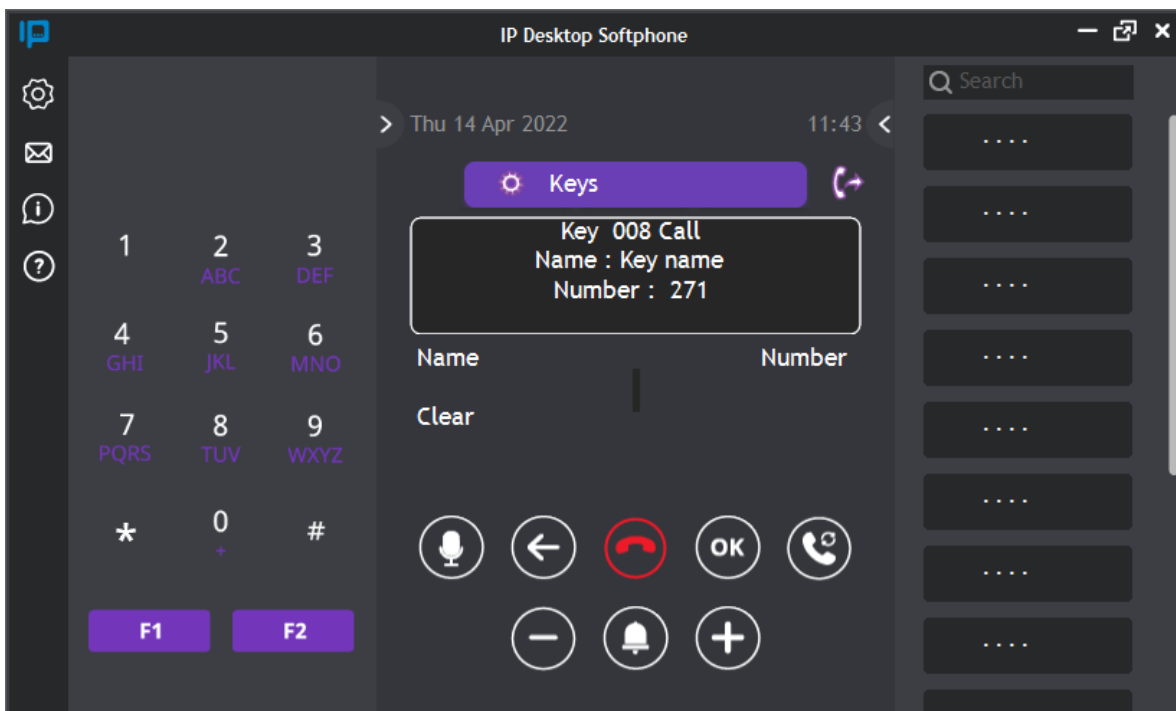


5. Per accedere alla schermata precedente, fare clic sul pulsante da programmare.
6. Quindi, è possibile selezionare "Name" per assegnare un nome al tasto

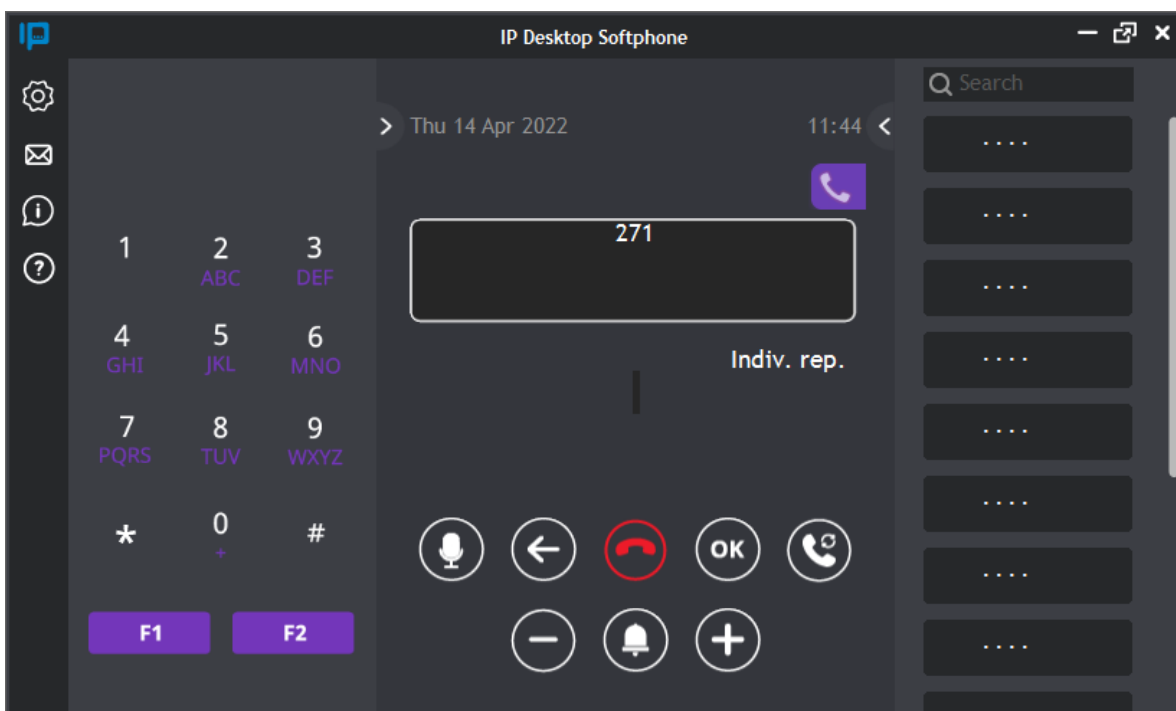


7. Dopo aver inserito il nome, cliccare su OK. Selezionare Numero per gestire il numero chiamato.





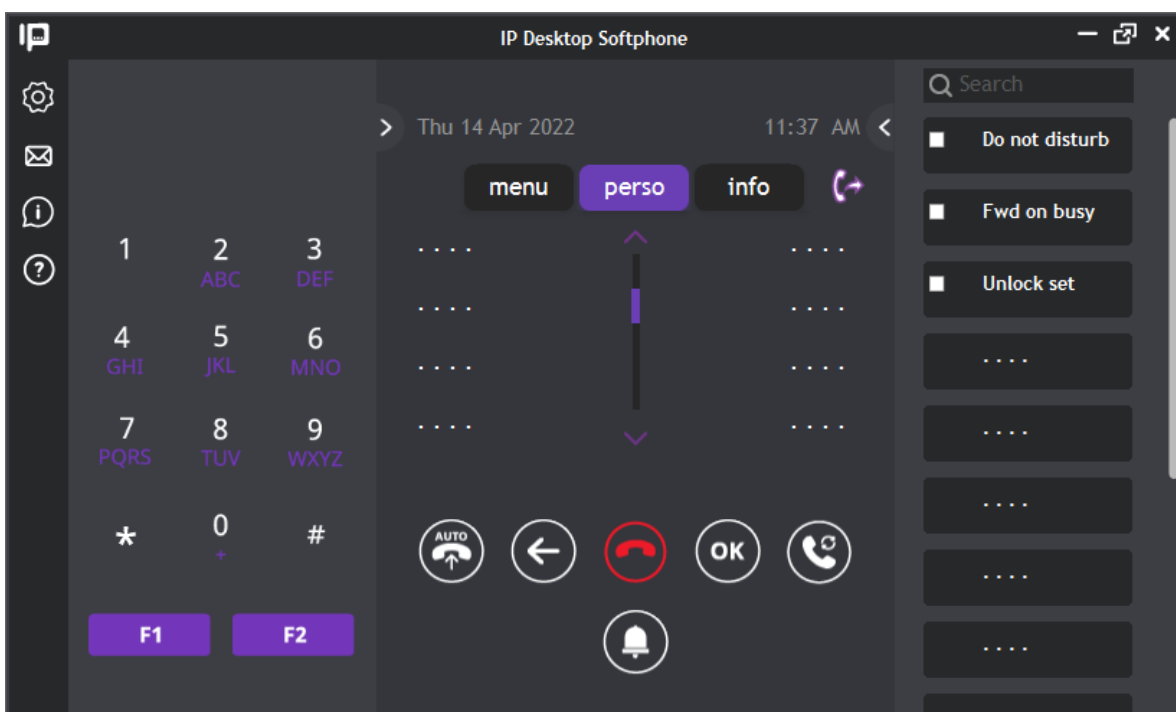
8. La programmazione dei servizi del telefono è terminata.
9. Per eseguire questa funzione, fare semplicemente clic sul pulsante. Lo schermo visualizza la finestra sottostante.



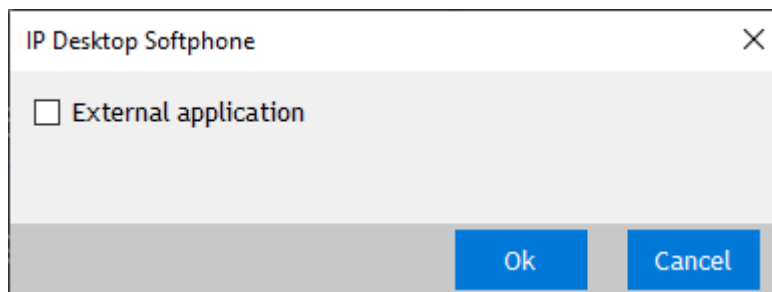
6.3.5 Programmazione dell'applicazione dal disco rigido

Questa procedura serve a inizializzare un file disponibile nel disco rigido con il pulsante scelto. Questa evita i problemi legati alla ricerca in Esplora risorse per individuare il file richiesto. In questo esempio viene illustrato il metodo di associazione di **Internet Explorer** a un pulsante.

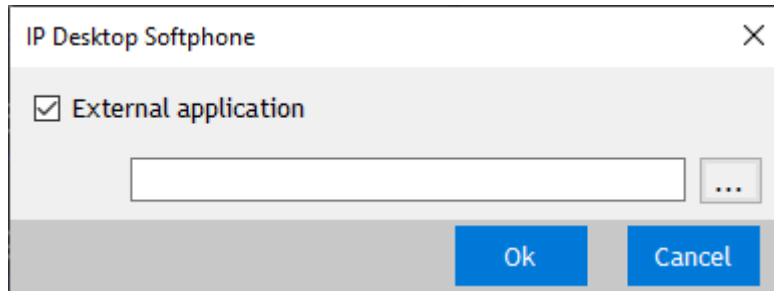
1. Avviare il telefono
2. Accedere alla tastierina estesa.
3. Fare clic con il pulsante destro del mouse sul pulsante richiesto. Viene visualizzata una casella Options come illustrato di seguito:




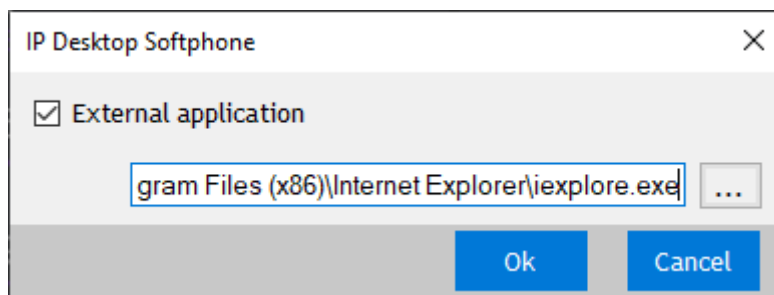
4. Fare clic su Opzioni:



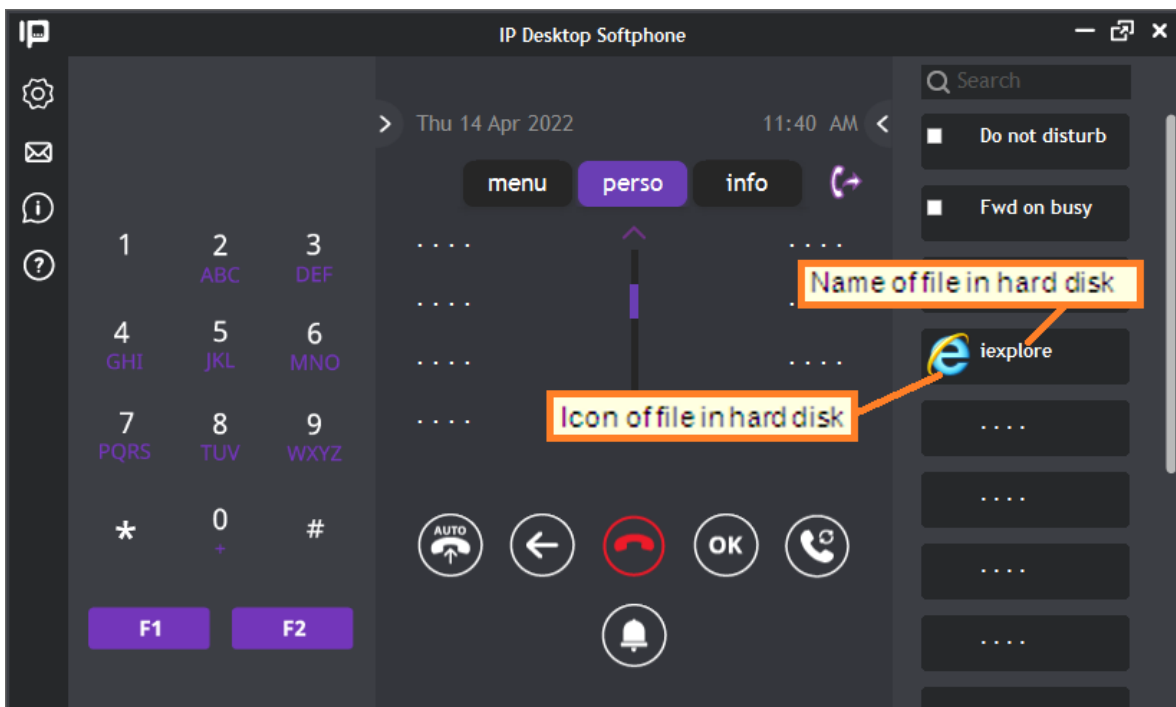
5. Controllare Applicazione esterna. La visualizzazione cambia in:



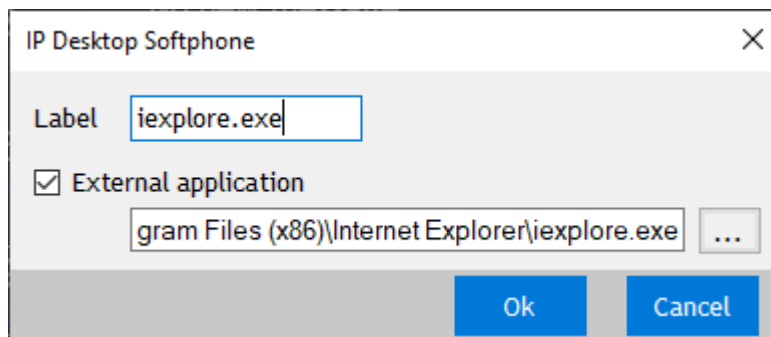
6. Nella casella precedente, selezionare il pulsante  per aprire Esplora risorse.
7. In Esplora risorse, selezionare il file eseguibile di Internet Explorer. Viene visualizzato quanto seguente:



8. Fare clic su OK. Il file viene inizializzato per il pulsante selezionato. Nella seguente schermata viene visualizzata la voce relativa al pulsante:



9. L'inizializzazione è terminata. È ora possibile fare clic su questo pulsante per avviare Internet Explorer.
10. Se il modulo selezionato è AOM10 o AOM40, dovrà essere anche compilata l'etichetta associata sul pulsante:



6.4 Ambiente VDI

Una soluzione VDI consente di visualizzare su un PC, le applicazioni o l'intero desktop in esecuzione su un server remoto. Questo tipo di infrastruttura offre diversi vantaggi (distribuzione, aggiornamenti, sicurezza, ...)

Una soluzione VDI si basa su uno scambio server/client attraverso una connessione dedicata all'interno della quale sono compressi e trasportati tutti i flussi necessari per le applicazioni.

Per riassumere, un'applicazione viene eseguita su un server remoto e tutti i media sono trasportati per simulare un'applicazione locale.

Il modulo di estensione ospitato sul PC dell'utente finale è chiamato Virtual Voice eXtension (VVX) gestisce la visualizzazione dei dati IPDSP e i flussi vocali, garantendo qualità e prestazioni.

- **Procedura di installazione e aggiornamento del modulo VVX**

Sul PC dell'utente deve essere eseguita solo la prima installazione. L'installazione e la disinstallazione devono essere effettuate dall'amministratore.

Se necessario, il VVX viene aggiornato automaticamente alla connessione successiva.

- **Monitoraggio del modulo VVX sul PC dell'utente:**

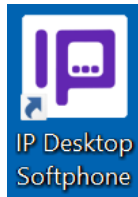
Il monitoraggio del VVX è affidato a un processo di servizio 'VVXService' che viene lanciato automaticamente all'avvio del PC. Lancia il VVX automaticamente.

Il modulo VVX è sempre 'In esecuzione', VVXService riavvierà automaticamente VVX se si blocca o si ferma inaspettatamente.

Per arrestare il modulo VVX, contattare l'amministratore

- **Avvio dell'applicazione**

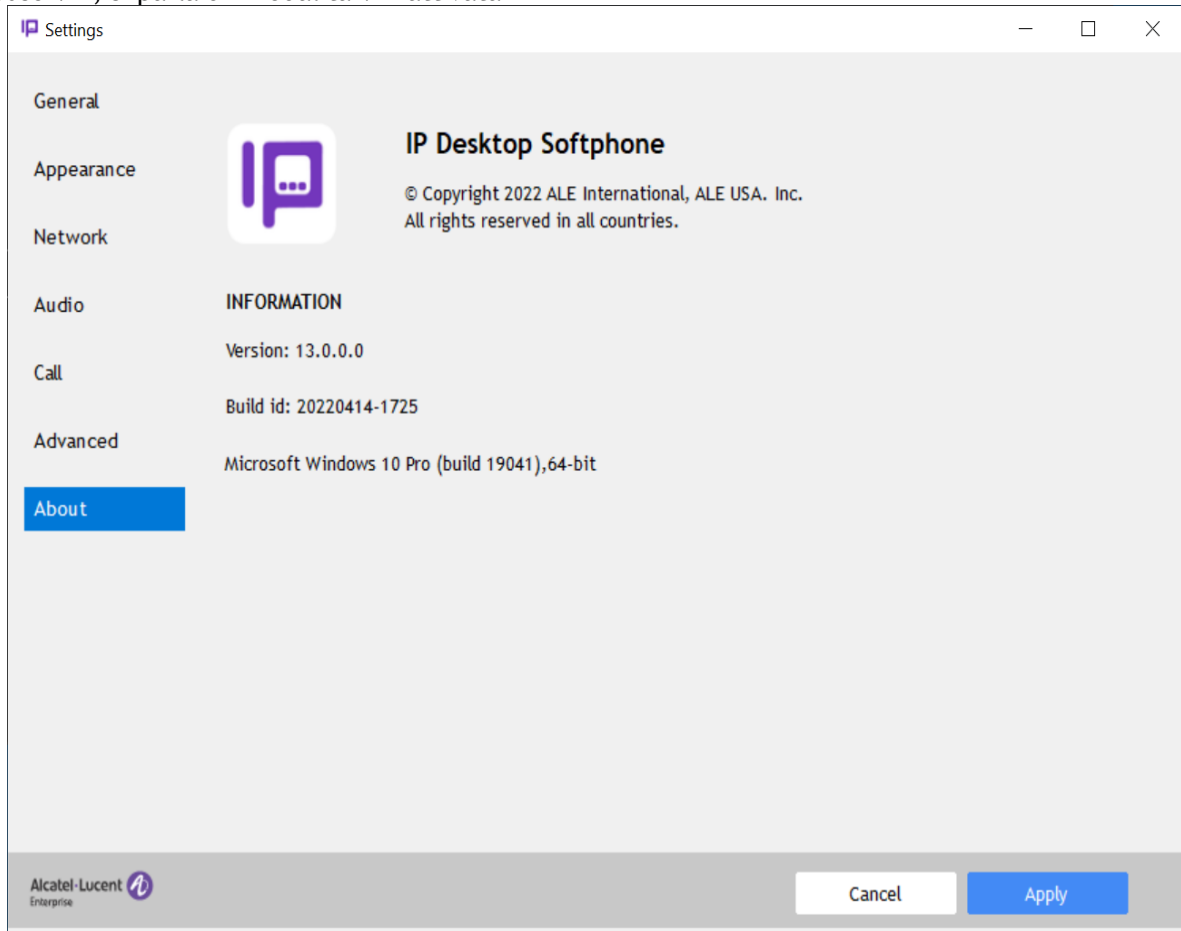
Per avviare il softphone, utilizzare la scelta rapida dell'applicazione creata durante l'installazione nell'ambiente VDI.



Oppure accedere all'applicazione dal menu di avvio (in Desktop in ambiente VDI).

- **Modalità ESECUZIONE**

Controllare la versione installata con il pulsante "?" su IP Desktop Softphone.
Per l'uso VDI, si parla di "modalità VDI attivata"



Controllare la versione installata del modulo VVX facendo clic con il tasto destro del mouse sull'icona VVX nella barra delle applicazioni del PC dell'utente, selezionare "Informazioni"





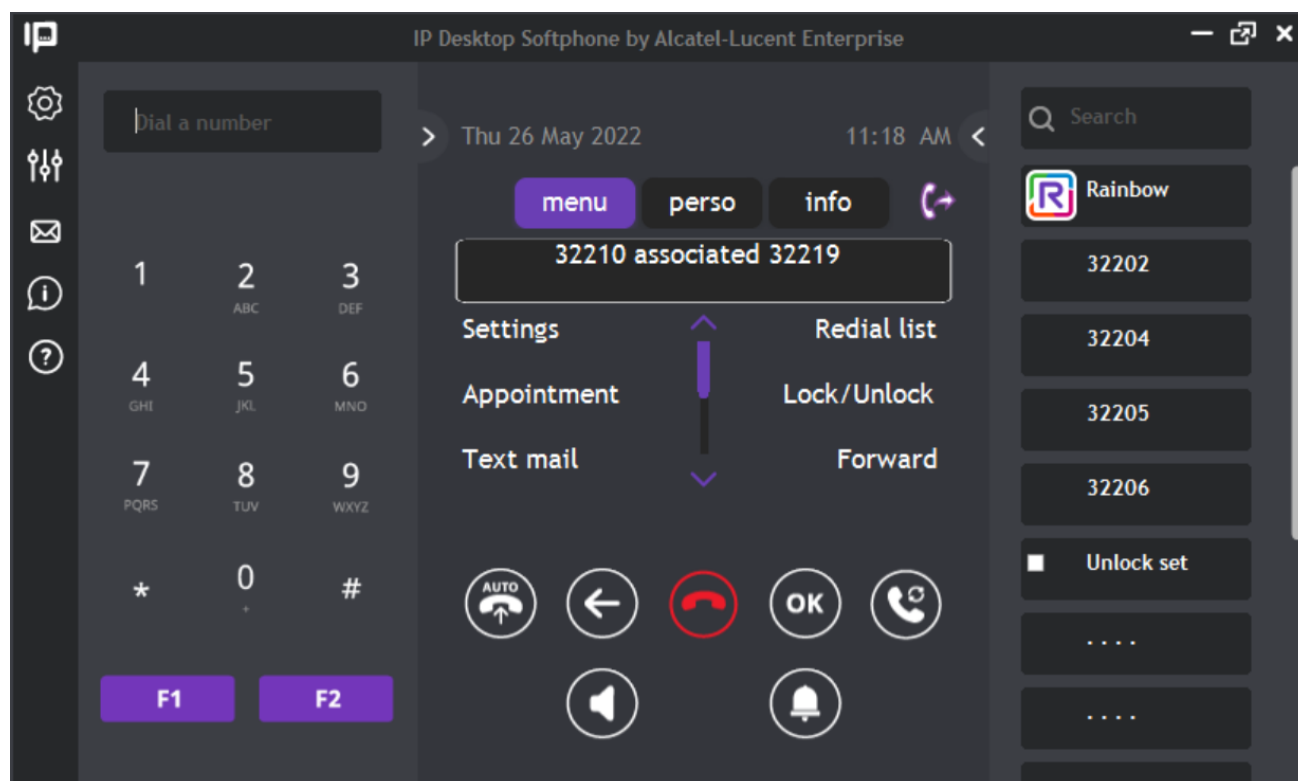
Se necessario, il modulo VVX può essere riavviato selezionando "Reset" sull'icona VVX.





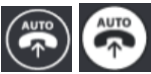

- **Restrizioni per la modalità VDI**







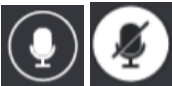


Funzione	Descrizione
Personalizza suoneria	La funzione "Personalizza suoneria" nelle impostazioni audio non è disponibile per la modalità VDI
Multisessione	IP Desktop Softphone non può essere lanciato contemporaneamente nelle modalità Desktop eApplicazione
Riposo API	Il Riposo API per ricezione chiamata / effettuare chiamata non sono disponibili
Badge di notifica delle chiamate perse	Modalità di applicazione: non c'è alcun badge di notifica sull'icona IPDSP nella barra delle applicazioni per indicare il numero totale di chiamate perse o messaggi
Protocollo TEL	Disponibile solo con il browser anche in modalità applicazione VDI o in desktop VDI.
Componente aggiuntivo per Outlook	Disponibile solo con Outlook anche in modalità applicazione VDI o in desktop VDI.
Tasto rapido chiamata numero selezionato	Disponibile se il numero è selezionato e copiato e IPDSP o VDI desktop hanno lo stato attivo
Massimizzare il tasto rapido	Modalità applicazione: Non disponibile Modalità desktop: disponibile solo se il desktop VDI ha lo stato attivo
Fare clic per la chiamata	Disponibile se il numero è selezionato e copiato
Server OXO	IPDSP in modalità VDI non è supportato sul server OXO

7 Utilizzo di IP Desktop Softphone

Quando si avvia l'applicazione, viene visualizzata l'immagine del telefono. Il tema del display dipende dalla selezione del tema che è già stato configurato. Di seguito è riportato un esempio: La schermata sottostante contiene una breve nota dei componenti dell'immagine del telefono. È possibile identificarli

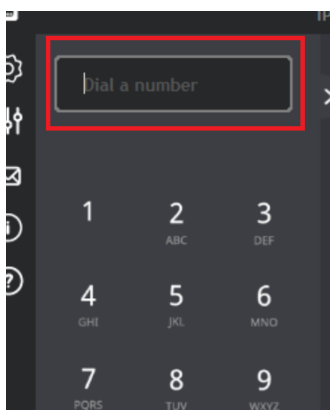


Pulsante/icona	Descrizione
	Questo pulsante permette di visualizzare le impostazioni.
	Questo pulsante permette di visualizzare la casella dei messaggi.
	Questo pulsante è utilizzato per ottenere informazioni su alcuni pulsanti impostati, Guida: premere "i" e un tasto
	Questo pulsante permette di visualizzare le informazioni Informazioni su.
	Questo pulsante permette di attivare l'interfonia
	Pulsante Indietro: permette di tornare alla pagina precedente se premuto brevemente o di tornare alla pagina principale se premuto a lungo

	Questo pulsante permette di chiamare l'ultimo numero chiamato se premuto brevemente o di andare alla pagina dell'elenco di rielezione se premuto a lungo
	Questo pulsante permette di attivare o meno la suoneria durante una chiamata in arrivo.
	Questo pulsante permette di terminare una chiamata o di fermare la chiamata che squilla.
	Questo pulsante permette di rispondere a una chiamata.
	Questo pulsante permette di applicare un'azione.
	Questo pulsante permette di attivare l'altoparlante.
	Questo pulsante permette di disattivare/attivare il microfono della comunicazione.
	Questo pulsante permette di aumentare il volume della voce.
	Questo pulsante permette di diminuire il volume della voce.

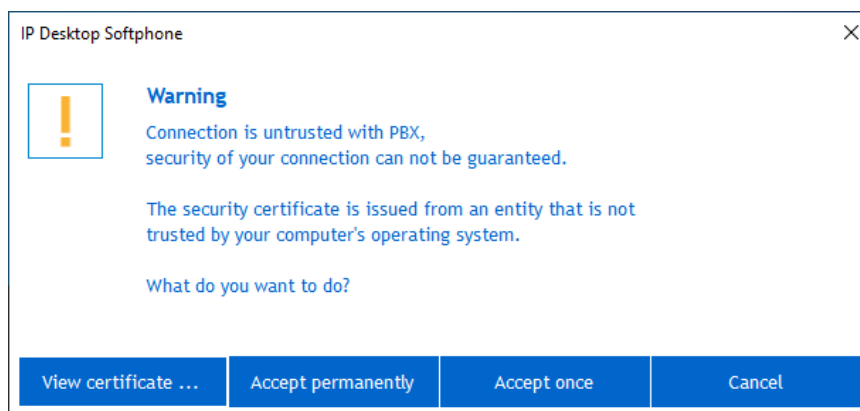
Si noti che questi pulsanti vengono visualizzati o meno a seconda del contesto.

È disponibile anche una zona di composizione, utile se l'utente desidera inserire un numero completo e modificarlo prima di chiamarlo:



7.1 Crittografia nativa

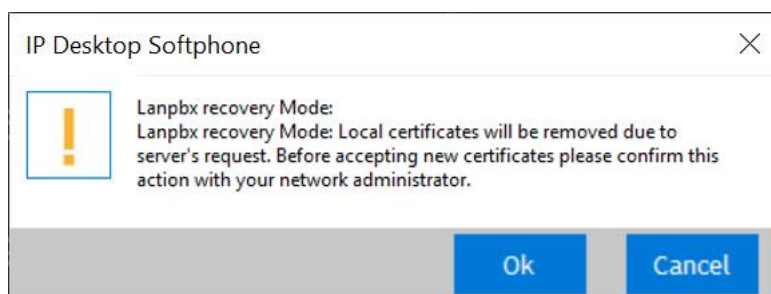
Quando la crittografia nativa è configurata sul lato PBX (fare riferimento alla guida all'installazione), e se i certificati necessari non sono installati nell'archivio di sistema di Windows, all'utente IP Desktop Softphone potrebbe essere richiesto di accettare il certificato DTLS.



L'utente può accettarlo in modo permanente per non ricevere di nuovo il messaggio. Se accettato una sola volta, questo messaggio comparirà nuovamente al successivo accesso a Softphone IP Desktop.

L'utente può anche visualizzare il certificato e installarlo nell'archivio personale di Windows per evitare di ricevere la richiesta la volta successiva.


Nel caso di un processo di recupero (che permette di forzare i terminali a dimenticare uno specifico CTL e tornare alla modalità TOFU), IP Desktop Softphone può visualizzare un messaggio per accettare questa procedura:





Viene visualizzata un'icona nella parte superiore di IP Desktop Softphone per informare l'utente che viene utilizzata la crittografia nativa.



7.2 Per effettuare una chiamata

1. Avviare l'applicazione. Se l'applicazione è già stata avviata ed è inattiva, attivarla utilizzando l'icona  nella barra delle applicazioni.

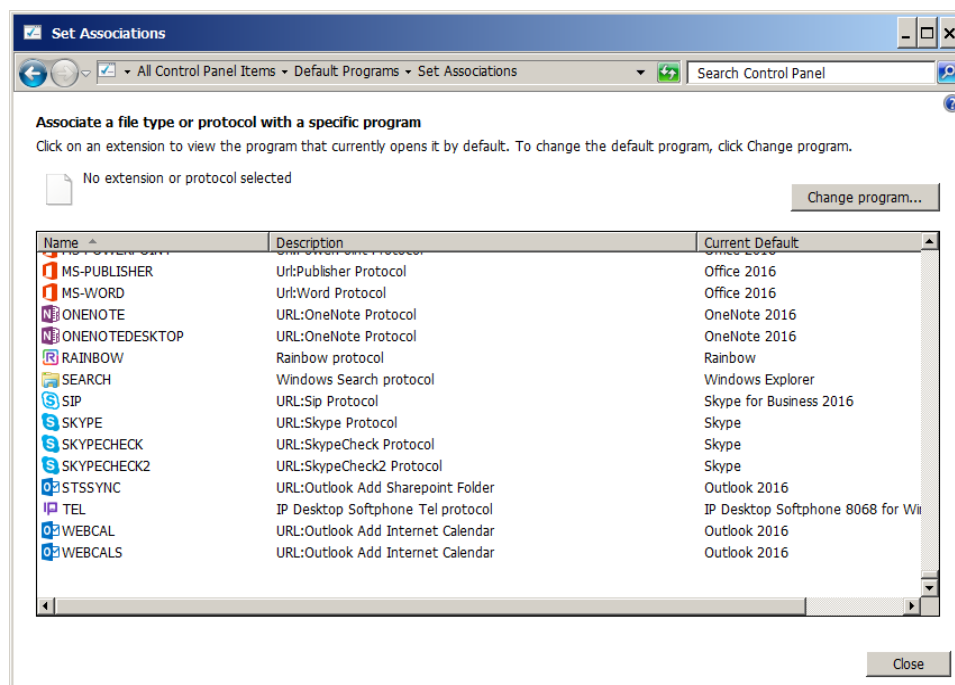
2. Comporre il numero richiesto utilizzando la tastierina numerica del computer o quella dell'immagine del telefono. Non è necessario premere Invio. Il numero composto viene visualizzato nel riquadro di visualizzazione
3. Se il destinatario è occupato, lo stato è visibile nel riquadro di visualizzazione, oltre al segnale di occupato.
4. Per ricomporre lo stesso numero, fare clic sul pulsante  sul Softphone.
5. Il tono di chiamata può essere ascoltato attraverso gli altoparlanti del computer. È possibile parlare attraverso il microfono collegato. La voce del destinatario della chiamata può essere ascoltata attraverso gli altoparlanti collegati al sistema.
6. Per terminare la chiamata, fare clic sul pulsante .

7.3 Per eseguire una chiamata con il protocollo TEL

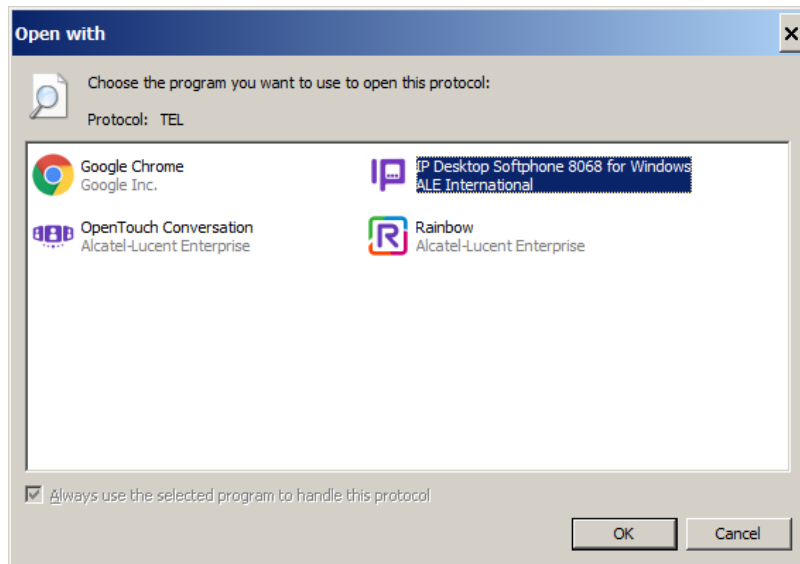
IP Desktop Softphone può essere collegato al protocollo TEL. È possibile utilizzarlo per effettuare una chiamata a un numero se IP Desktop Softphone è configurato come programma predefinito per questo protocollo. Per esempio: [TEL:+12345678](tel:+12345678).

Per configurare IP Desktop Softphone come programma predefinito per il protocollo TEL:

1. Aprire il pannello di controllo
2. Andare su “Default programs”
3. Andare su “Associate a file or protocol with a program”
4. Fare doppio clic sul protocollo TEL (scorrere lungo i protocolli)



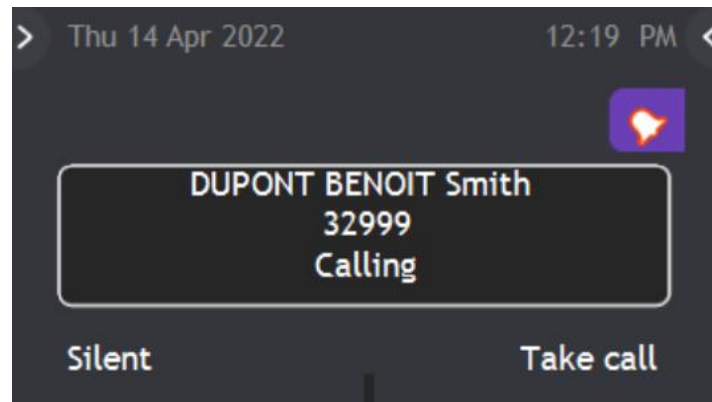
5. Selezionare IP Desktop Softphone come programma predefinito, poi premere OK.



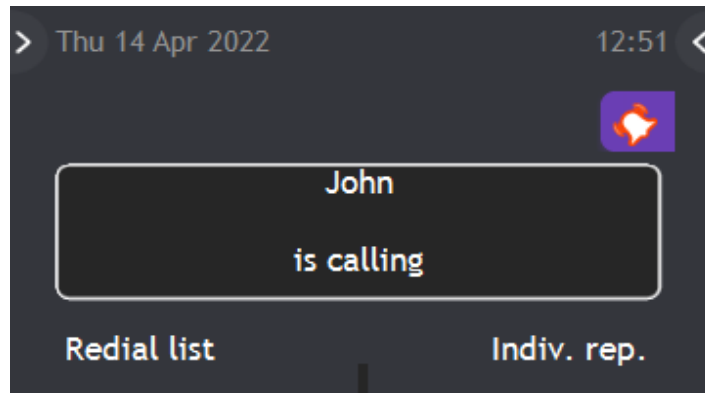
7.4 Per ricevere una chiamata

1. Quando si riceve una chiamata, l'utente viene informato nei seguenti tre modi:
 - a) È possibile sentire la suoneria
 - b) Nel riquadro di visualizzazione viene visualizzato il numero della persona che sta chiamando. Di seguito è riportato un esempio:

Display OXE della chiamata in arrivo



Display OXO della chiamata in arrivo



- c) L'icona della barra delle applicazioni alterna tra le seguenti due immagini:

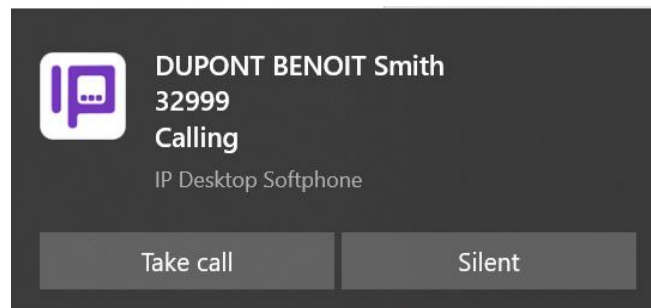





Interno disponibile




Interno in conversazione

2. È possibile rispondere alla chiamata utilizzando uno dei seguenti tre metodi:
- Premere Invio nella tastiera
 - Fare clic sul collegamento: "Take Call" nello schermo (vedere la schermata precedente).
 - Fare clic sul toaster chiamata in arrivo se l'opzione è attivata (si veda il capitolo: 6.2.1.1, sezione Notifiche di chiamata)





3. Per interrompere gli squilli, pur mantenendo la linea, fare clic su Silenzioso o utilizzare 
4. Per aumentare o ridurre il volume della conversazione, fare clic su  o .


Per terminare la chiamata, fare clic sul pulsante .


7.5 Altri utilizzi

1. Per inviare SMS, utilizzare il pulsante . Le visualizzazioni pertinenti saranno visibili nel riquadro del display. Utilizzare la tastiera del computer per digitare il testo.

2. Interfonia: è rappresentata dal pulsante . Dispone di due funzioni diverse, entrambe disponibili per l'utente, in base alla configurazione dell'amministratore al riguardo. Questo pulsante funziona come attivazione/disattivazione.
 - a) Se il telefono è inattivo: quando si fa clic sul pulsante, sullo schermo viene visualizzato un messaggio: "Interphony activated". Inoltre, il pulsante diventa blu e rimane di questo colore. Questo indica che la funzione interfonia è attiva. In questa condizione, le chiamate in arrivo vengono risposte automaticamente. Ovvero, la linea diventa attiva senza l'intervento dell'utente. Se si fa clic sul pulsante quando è attivo, la funzione viene disattivata. Questo è confermato dal messaggio: "Interphony deactivated" visualizzato sullo schermo. Anche il colore del pulsante cambia al suo valore predefinito.
 - b) Durante una conversazione telefonica: se si fa clic su questo pulsante durante una conversazione telefonica, l'audio sul lato dell'utente viene disattivato. La voce dell'utente non è udibile sull'altro terminale. Per invertire, fare nuovamente clic.

3. Per selezionare la modalità silenzio (disabilitare la suoneria), fare clic sul pulsante .

Una volta attivata la modalità Silenzioso, l'icona diventa blu come .

4. Chiamate perse: quando una chiamata viene persa o viene lasciato un messaggio, l'icona IPDSP  indica il numero totale di chiamate perse e interrotte.

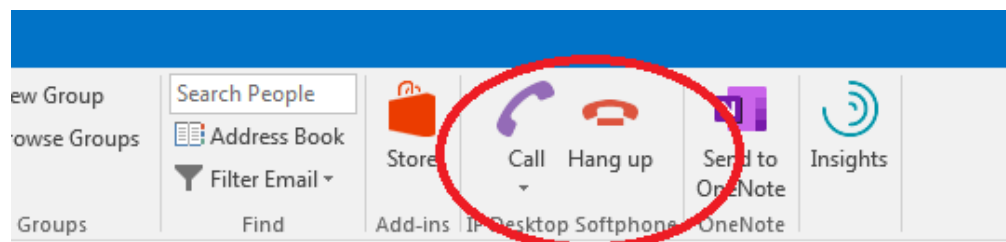
5. Se una qualsiasi funzionalità "Forward" è attivata per il telefono IPDSP impostato, possiamo vedere la nuova icona lampeggiare nella barra delle applicazioni:



L'icona viene visualizzata in base allo stato attuale.

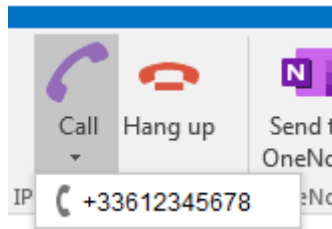
7.6 Componente aggiuntivo

Se è installato il componente aggiuntivo per Outlook IP Desktop Softphone (fare riferimento al Manuale di installazione e amministrazione), appare nella scheda principale di Outlook con il nome "IP Desktop Softphone" con due pulsanti: Chiamare e Riagganciare.

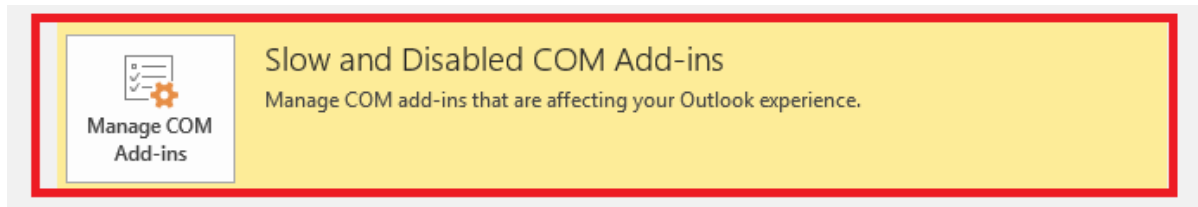


Quando si seleziona un'e-mail con un mittente conosciuto, viene attivato il pulsante Chiamare: cliccare tale pulsante per vedere l'elenco dei telefoni del mittente. Fare clic su uno dei telefoni disponibili nell'elenco per inviare una richiesta di chiamata al softphone.

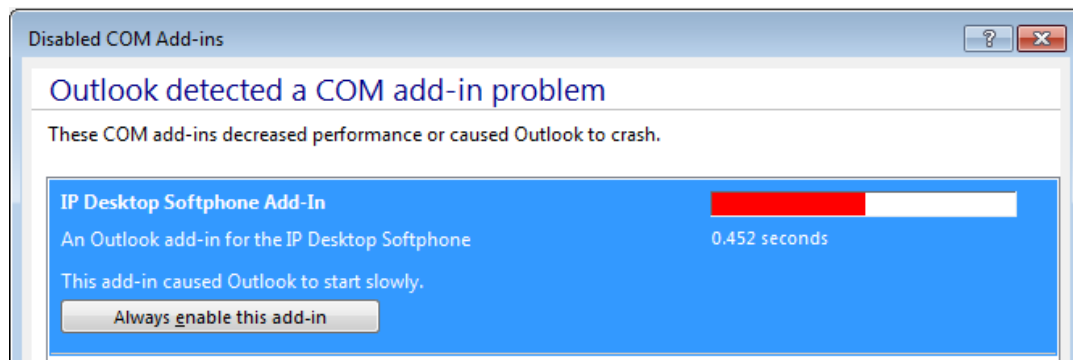
Questa funzione è disponibile anche nella vista contatti.



Una richiesta di riaggancio può essere inviata al softphone utilizzando il tasto Riagganciare.
Se l'Add-In "IP Desktop Softphone" non appare nella scheda home di Outlook anche se è installato, è possibile controllare se è disabilitato per abilitarlo, quindi dal menu File avviare "Gestisci Add-In COM"



Fare clic su "Attivare sempre questo modulo aggiuntivo":



7.7 Accessibilità

Per migliorare l'accessibilità, l'applicazione IP Desktop Softphone offre una serie di funzioni:

- Il tema dell'applicazione può essere impostato su tema chiaro (impostazioni della scheda Aspetto).
- La dimensione dei caratteri può essere impostata su grande (impostazioni della scheda Aspetto).
- Il nome dell'accessibilità è associato a ogni pulsante dell'applicazione.
- La possibilità di navigare tra gli elementi accessibili della schermata principale utilizzando i tasti di scelta rapida "Maiusc+Su" e "Maiusc+Giù".

8 Attivare i registri

Fare riferimento al Manuale di installazione e amministrazione di IP Desktop Softphone.

9 Limiti di utilizzo

9.1 Non disponibilità di funzionalità NOE

Alcune funzionalità visualizzabili nei menu del telefono non sono rilevanti per IP Desktop Softphone e non sono funzionali.

Elenchi delle funzionalità che è possibile configurare nei menu del telefono tramite

Menu\settings\Phone

e che non influiscono sui comportamenti IP Desktop Softphone:

- Menu\Settings\Phone\Jack plug
- Menu\Settings\Phone\Bluetooth
- Menu\Settings\Phone\Ringing\Level
- Menu\Settings\Phone\Ringing\More options\Progressive ringing
- Menu\Settings\Phone\Ringing\More options\One beep before ringing
- Menu\Settings\Phone\Ringing\More options\Three beeps before ringing

9.2 Selezione voce in un elenco

In Messaging Portal, la selezione di una voce negli elenchi (IM, Call Logs e Voice Mgs) viene eseguita come segue:

- Selezionare una voce utilizzando:
 - array su/giù da display NOE
 - Tastiera del PC
 - Mouse
- Una voce selezionata viene evidenziata in blu
- Per maggiori dettagli è possibile fare clic sul tasto OK per selezionarli

Il comportamento è identico per gli altri elenchi:

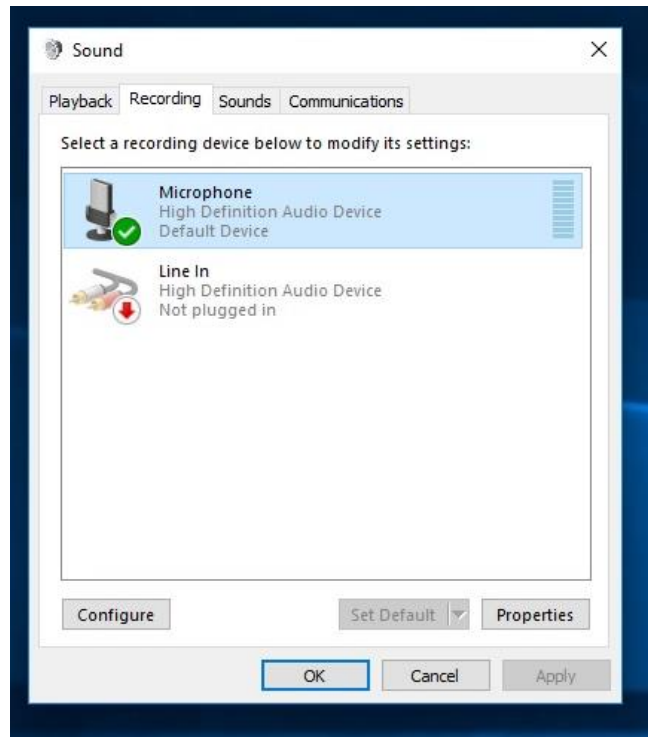
- Contrasto
- Elenco di ripetizione selezione
- Lingua
- Home page
- Melodia

Nota: il clic del mouse su una voce non ha alcun effetto.

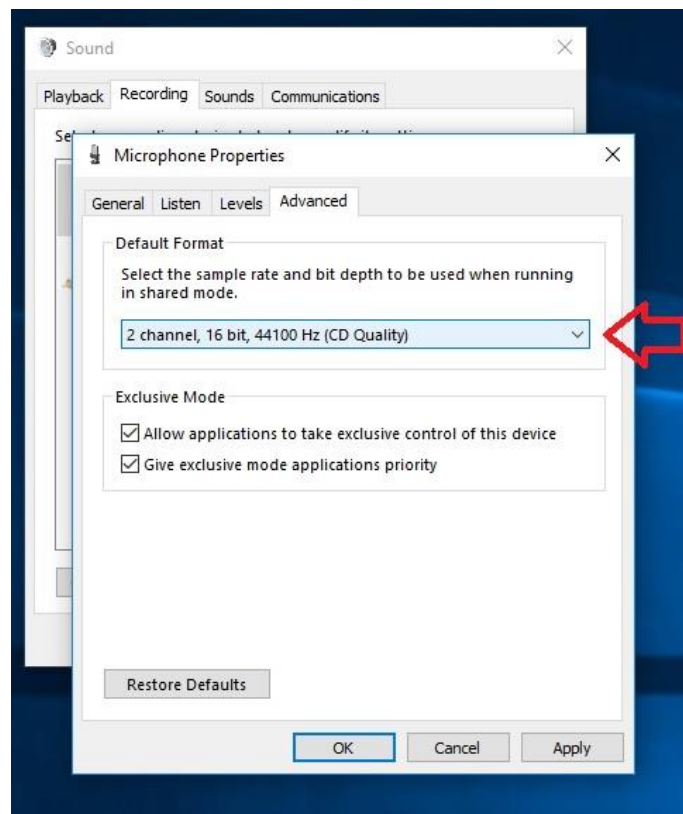
9.3 Vivavoce su Windows 10

Se la scheda audio utilizzata per l'opzione "vivavoce" è quella installata nel PC, sarà necessario applicare la seguente soluzione per modificare la configurazione predefinita del microfono:

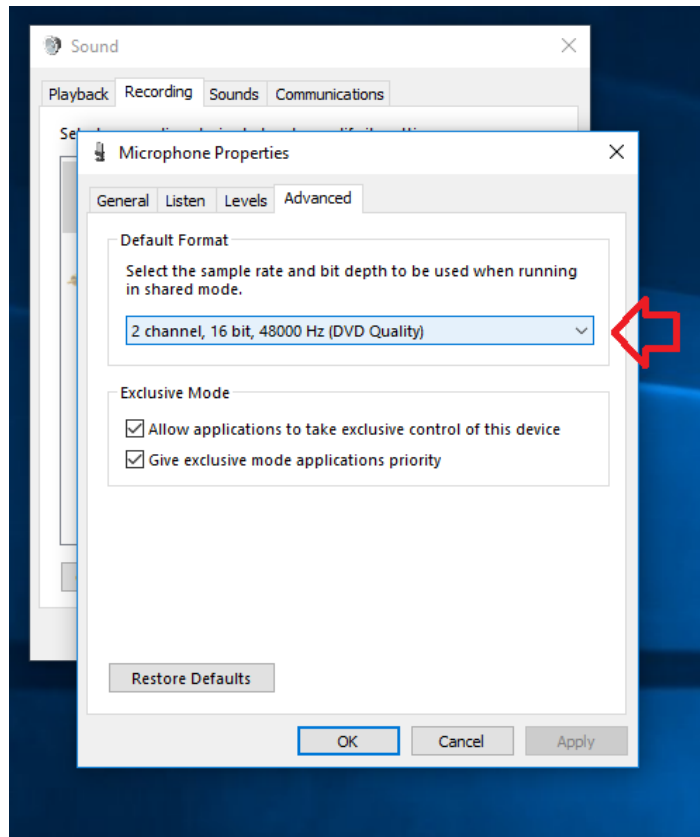
- 1) aprire il pannello di configurazione audio, selezionare la scheda Registrazione, e quindi Microfono



2) Passare a Proprietà, scheda avanzata: il formato predefinito è 44100 Hz



3) Modificare il valore a 48000Hz (qualità DVD)



9.4 Funzionalità di RIASSEGNAZIONE in modalità Pro-ACD

Nel caso in cui IPDSP sia utilizzato in modalità Pro-ACD, la funzionalità di RIASSEGNAZIONE non è supportata se l'utente di destinazione non appartiene allo stesso nodo OXE.

Esempio:

modalità IPDSP utente Pro-ACD 1 = 30000 / nodo 5

riassegna a 30001 nodo 5 => OK accettato.

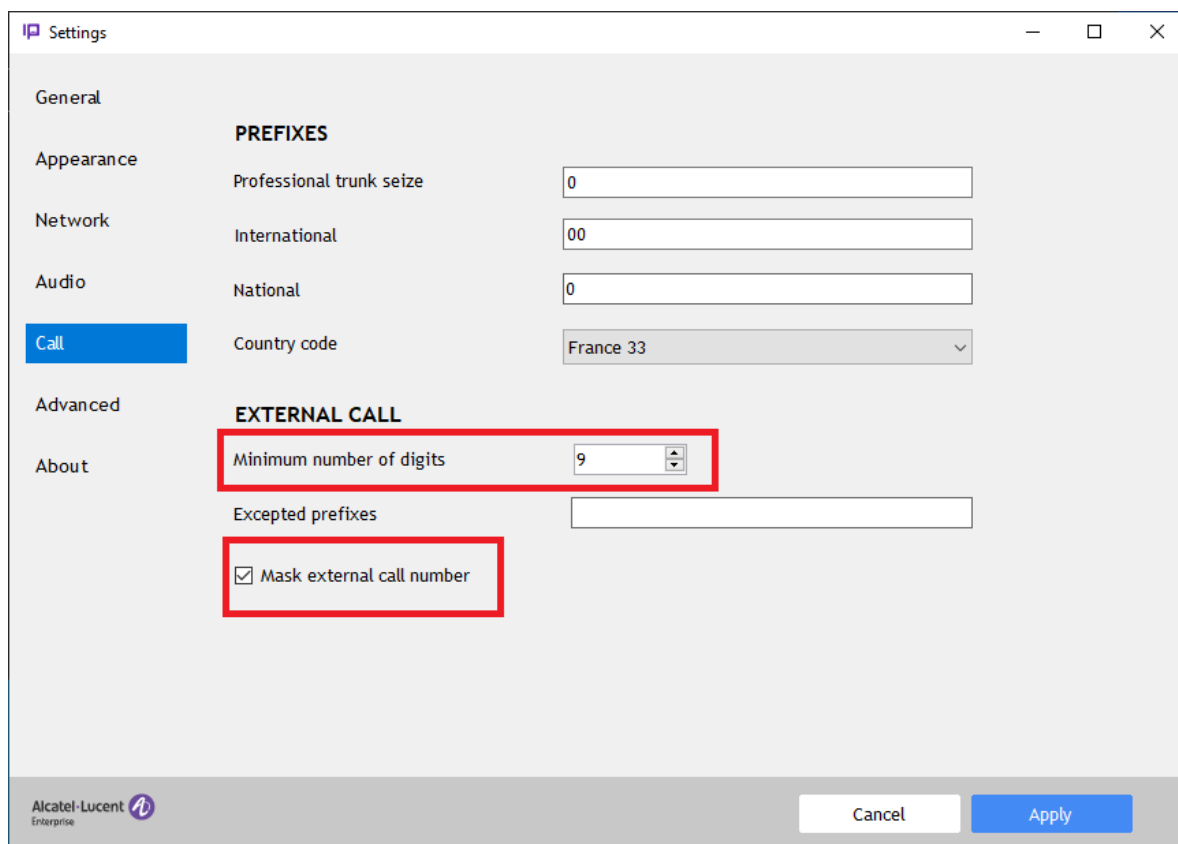
Modalità IPDSP utente Pro-ACD 1 = 30000 / nodo 5

riassegna a 40000 nodo 1 => NOK rifiutato con messaggio di errore.

9.5 Mascherare un numero di chiamata esterno

Per mascherare il numero del chiamante esterno (CLI per le chiamate in entrata e il numero composto per le chiamate in uscita iniziate tramite CXM) sui telefoni agenti, l'amministratore dovrebbe installare l'applicazione con questi parametri:

- **MASK_EXTERNAL_CALL_NUMBER=1** per attivare questa funzionalità.
- **USEPASSWORD=1** **PASSWORD=<da definire>** per proteggere la configurazione avanzata della finestra
- **MINDIGITS=<numero>** per identificare il numero di chiamata esterno, deve essere impostato in base alla situazione locale (in Francia, i numeri interni degli abbonati possono avere fino a 8 cifre, per questo motivo abbiamo impostato questo campo su 9).

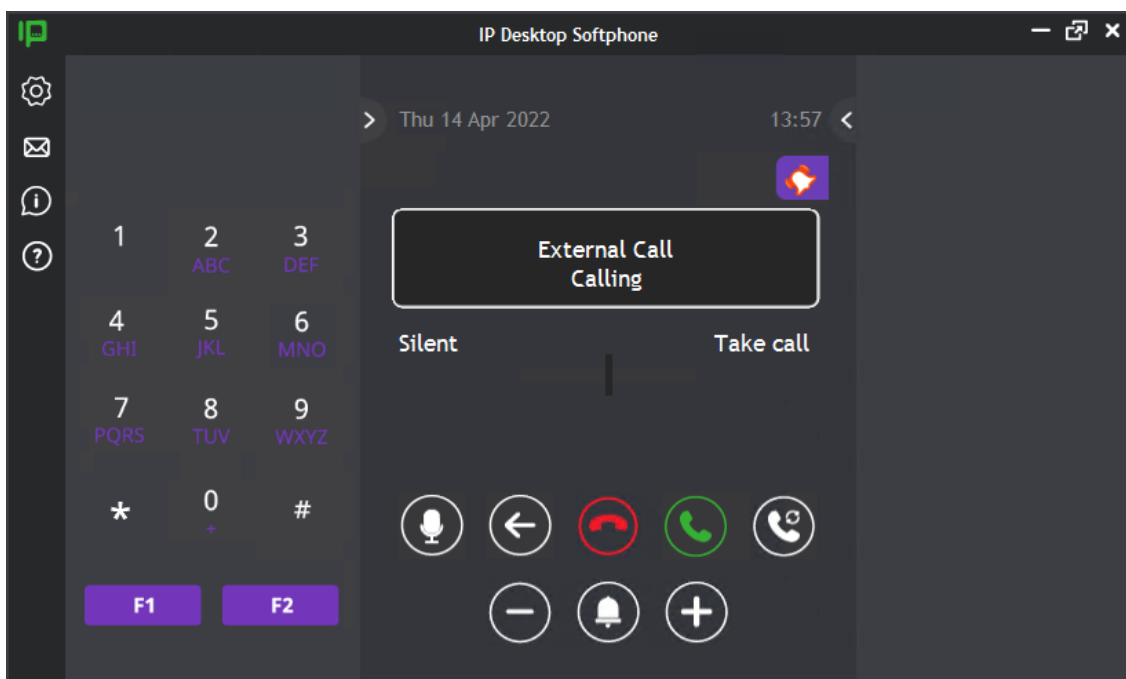


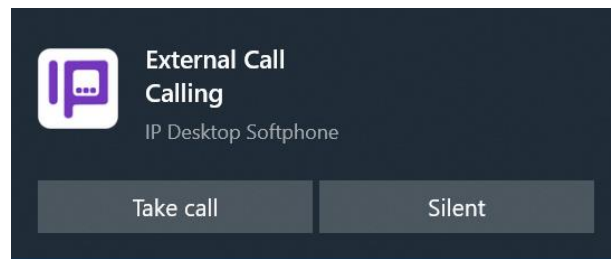
In questo modo, l'identificazione del chiamante per le chiamate in arrivo dalla rete pubblica sarà nascosta così come il numero chiamato per le chiamate in uscita verso la rete pubblica.

Sullo schermo viene visualizzato solo "Chiamata esterna" e non il numero chiamato in tutti i menu e le finestre del softphone.

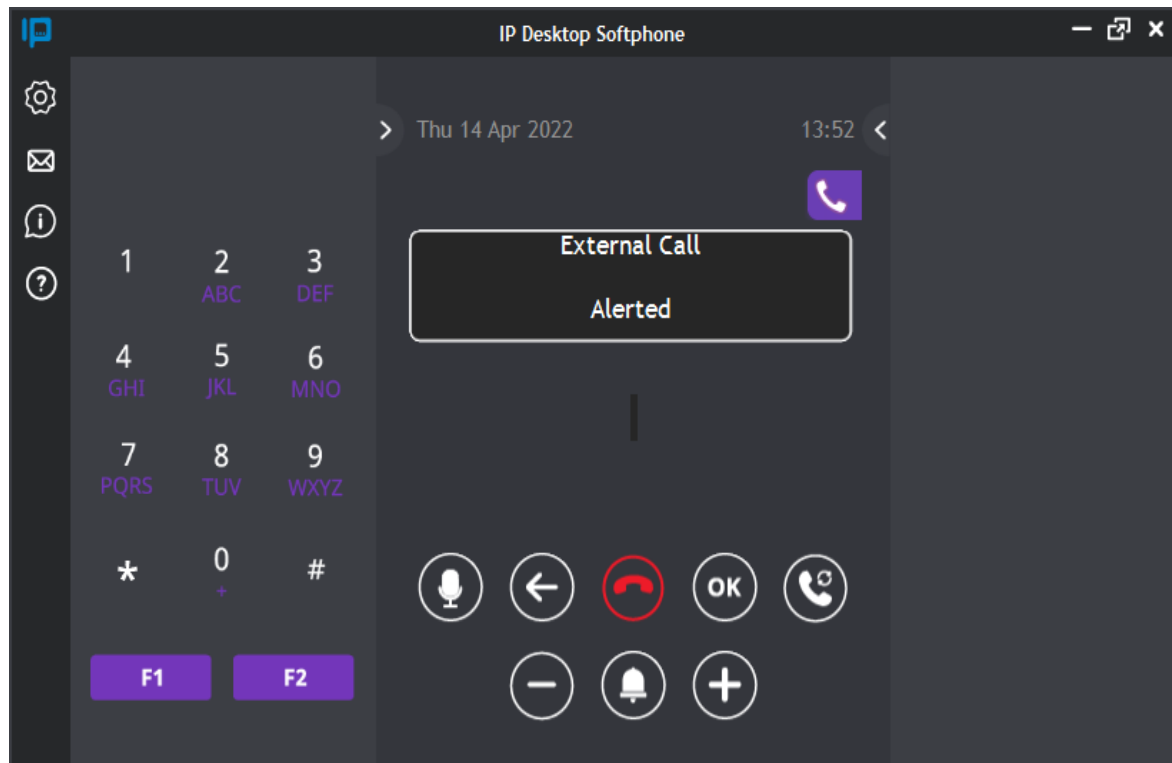
Il numero dell'abbonato verrà visualizzato solo in caso di chiamate interne.

Chiamata in entrata:

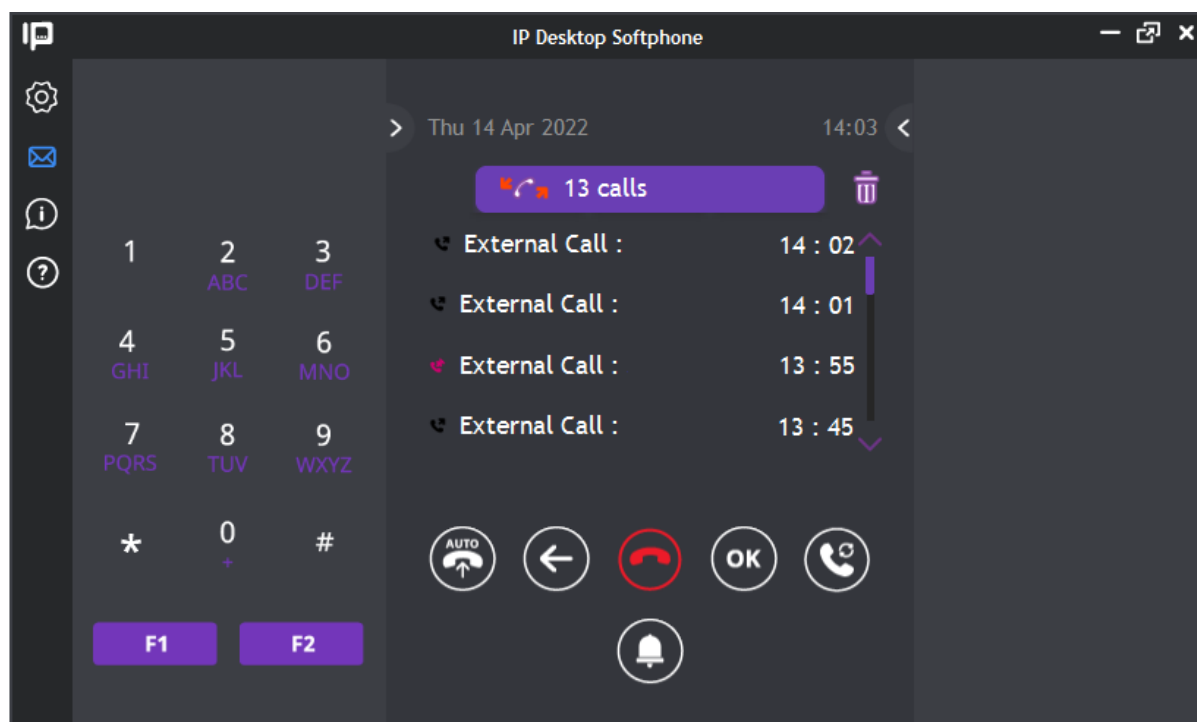
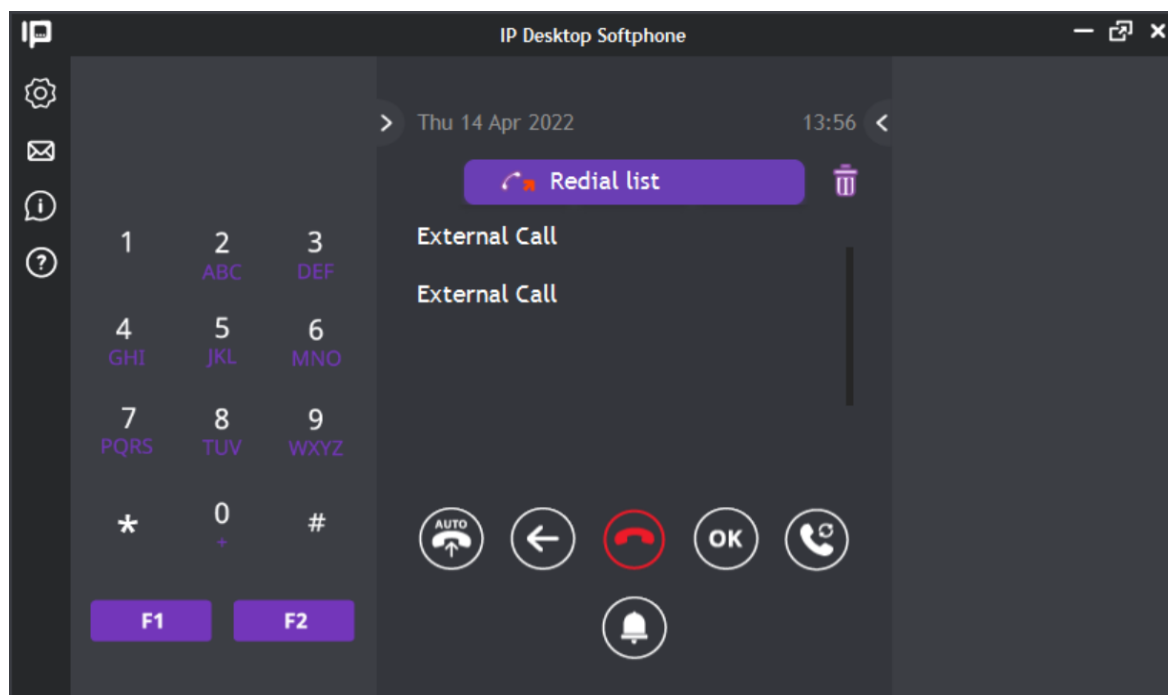




Solo uscenti :

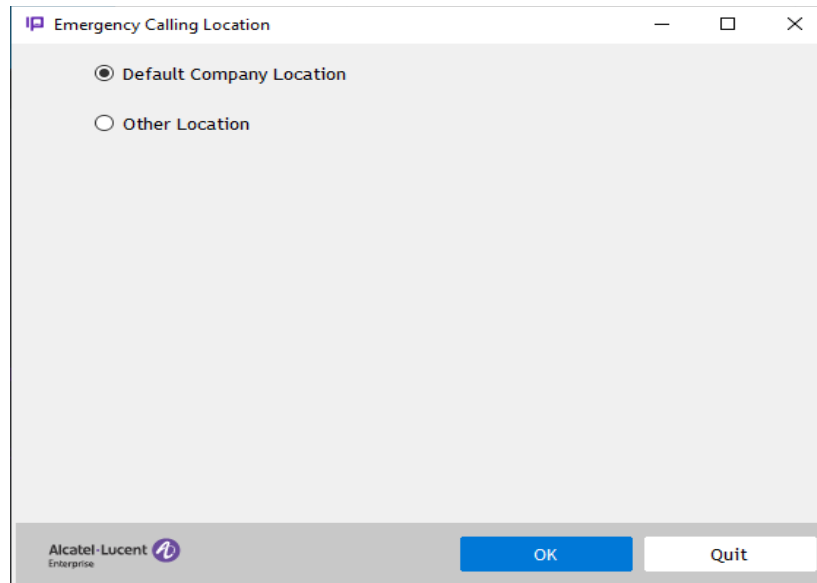


Altri menu:



10 Posizione della chiamata di emergenza

- Se l'opzione è stata attivata, IPDSP mostrerà il seguente pop-up all'avvio con 2 opzioni:
 - posizione predefinita gestita a livello aziendale, all'interno del server VNA
 - altra posizione che chiede all'utente finale di inserire l'intero indirizzo dove sta usando l'IPDSP



Emergency Calling Location

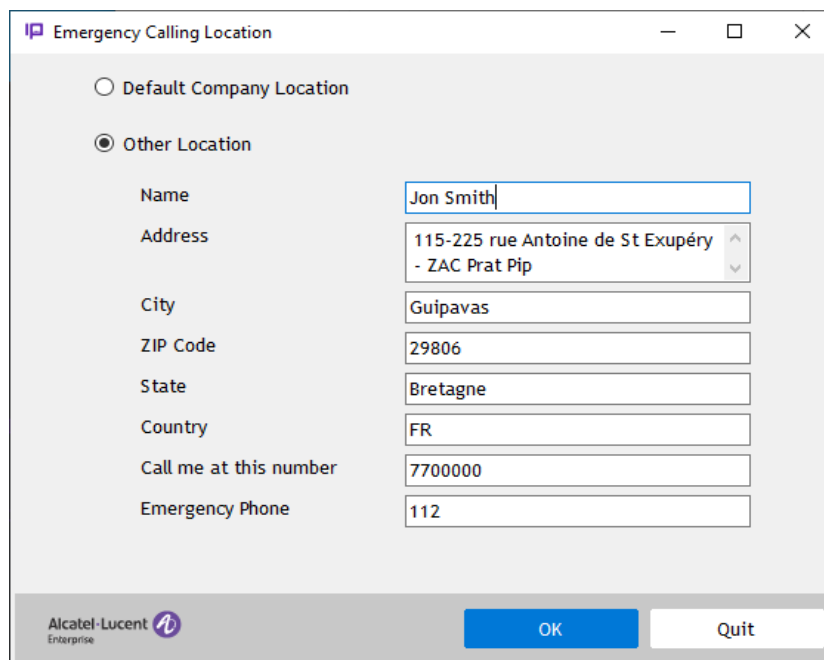
☒ Default Company Location

☐ Other Location

Alcatel-Lucent Enterprise

OK Quit

- Ogni volta che l'IPDSP viene riavviato, il pop-up viene visualizzato.
- L'ultima scelta è presentata come la scelta preferita (esempio: ultima scelta = Altra posizione, al riavvio la scelta di spunta è "Altra sede")
- L'informazione "altra posizione" viene memorizzata con i dati dell'utente finale e presentata di nuovo nel pop-up ogni volta che viene visualizzato.
- Se si sceglie Altra posizione e i campi dell'indirizzo sono vuoti, l'utente non potrà salvare questa scelta (pulsante OK non attivo)



Emergency Calling Location

☐ Default Company Location

☒ Other Location

Name: Jon Smith

Address: 115-225 rue Antoine de St Exupéry
- ZAC Prat Pip

City: Guipavas

ZIP Code: 29806

State: Bretagne

Country: FR

Call me at this number: 7700000

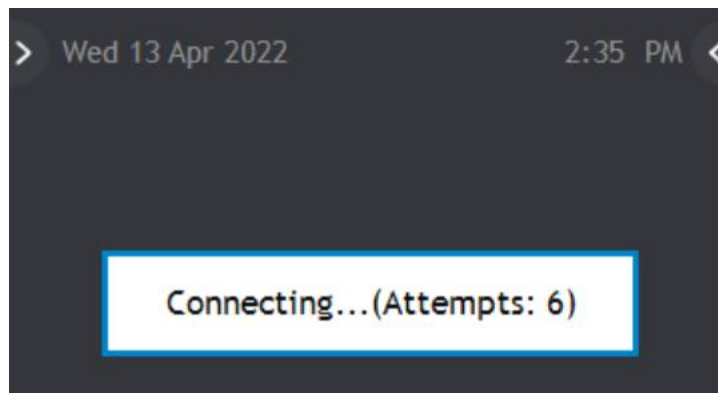
Emergency Phone: 112

Alcatel-Lucent Enterprise

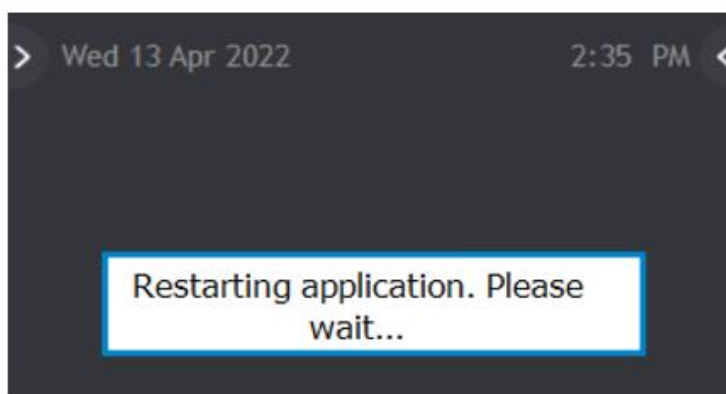
OK Quit

11 Descrizione di alcuni messaggi sullo schermo

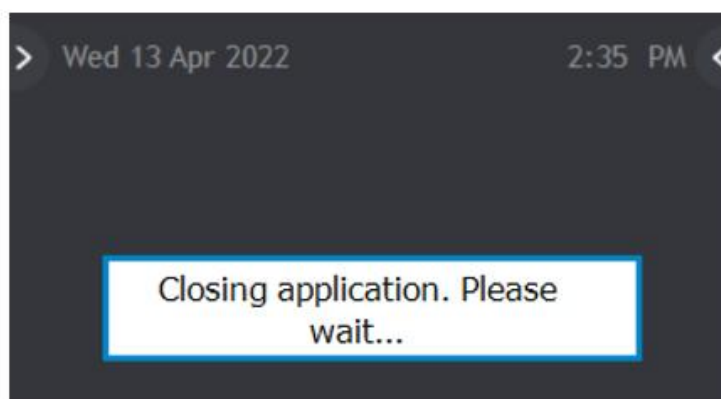
- IP Desktop Softphone sta tentando di connettersi al PABX: mostra anche il numero di tentativi effettuati per connettersi.



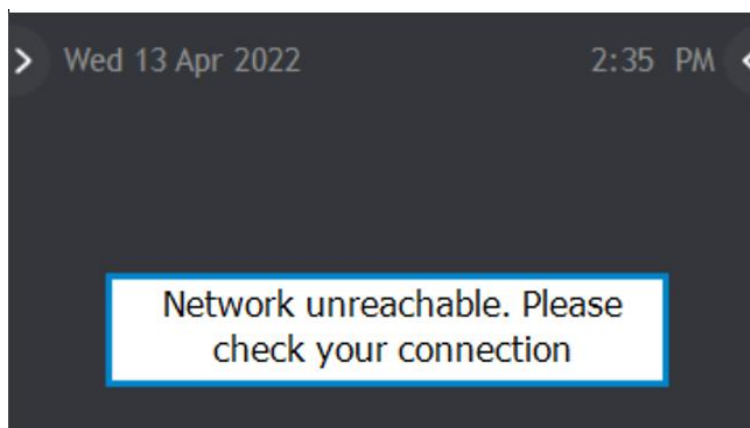
- IP Desktop Softphone si sta riavviando: in alcuni casi, occorre riavviare l'applicazione dopo alcune modifiche di configurazione (tema, indirizzi TFTP ecc.)



- Chiusura in corso di IP Desktop Softphone:



- IP Desktop Softphone non rileva alcuna scheda di interfaccia di rete attiva:



12 Risoluzione dei problemi

Problema	Soluzione
Il microfono integrato dal PC Windows non viene rilevato correttamente dall'applicazione IPDSP.	Controllare l'Antivirus, in particolare Minacce ed esclusioni, Regole di esclusione, Specificare le applicazioni affidabili. L'accesso al microfono deve essere consentito.
A volte IP Desktop Softphone non si attiva dopo l'aggiornamento al sistema operativo Windows 10	Questo è dovuto all'installazione della patch Microsoft Security Hotfix al sistema operativo Windows, dopo che il Firewall ha subito delle modifiche. Una soluzione a questo problema è aggiungere nel Windows Firewall l'IpDesktopSoftphone.exe come regola di esclusione per deselectare. La successiva installazione di Windows MS hotfix non inciderà sull'esclusione del firewall che sarà mantenuta.
Se l'utente sente l'eco nell'audio usando l'auricolare (Jabra per esempio) su un nuovo PC Windows 10.	Premere "Tasto Windows" + "R" e poi premere "Invio" Oppure digitare "mmsys.cpl 2" nella scheda Cerca di Windows, premere "invio" Dalla scheda "Registrazione" selezionare il dispositivo Jabra ad hoc e fare doppio clic su di esso (oppure fare clic con il tasto destro + pulsante "Proprietà") Appare la finestra Proprietà di trasmissione. Quindi, nella scheda "Ascolta", deselectare, se non lo si è fatto, l'opzione "Ascolta questo dispositivo".

FINE DOCUMENTO