

Servizio Fonia Cloud PBX



Manuale utente

*Telefono VoIP Snom 710
e servizi offerti dalla
piattaforma Cloud PBX Acantho*

Revisioni del documento

<i>Revisione</i>	<i>Autore</i>	<i>Data</i>	<i>Descrizione</i>
1.0	P. Pianigiani	12/12/2014	Prima versione
2.0	P. Pianigiani	08/04/2019	Aggiornamento per servizi Cloud PBX su nuova piattaforma Voce

INDICE

Introduzione	3
1 Uso del telefono.....	4
1.1 Descrizione del telefono Snom 710	4
1.2 Uso della cornetta, del vivavoce o delle cuffie	5
1.3 Effettuare una chiamata telefonica	5
1.4 Ricevere una chiamata telefonica	6
1.5 Chiudere una chiamata attiva	6
1.6 Funzioni speciali durante una chiamata attiva	6
1.7 Servizi telefonici.....	7
1.8 Elenchi Chiamate Effettuate, Ricevute e Perse	9
1.9 Rubrica Personale	9
1.10 Rubrica Aziendale	10
1.11 Blocco telefono	10
2 Personalizzazione del telefono	11
2.1 Impostazione codice PIN personale.....	11
2.2 Suoneria telefono.....	11
2.3 Regolazione contrasto display	11
3 Risoluzione dei problemi.....	12



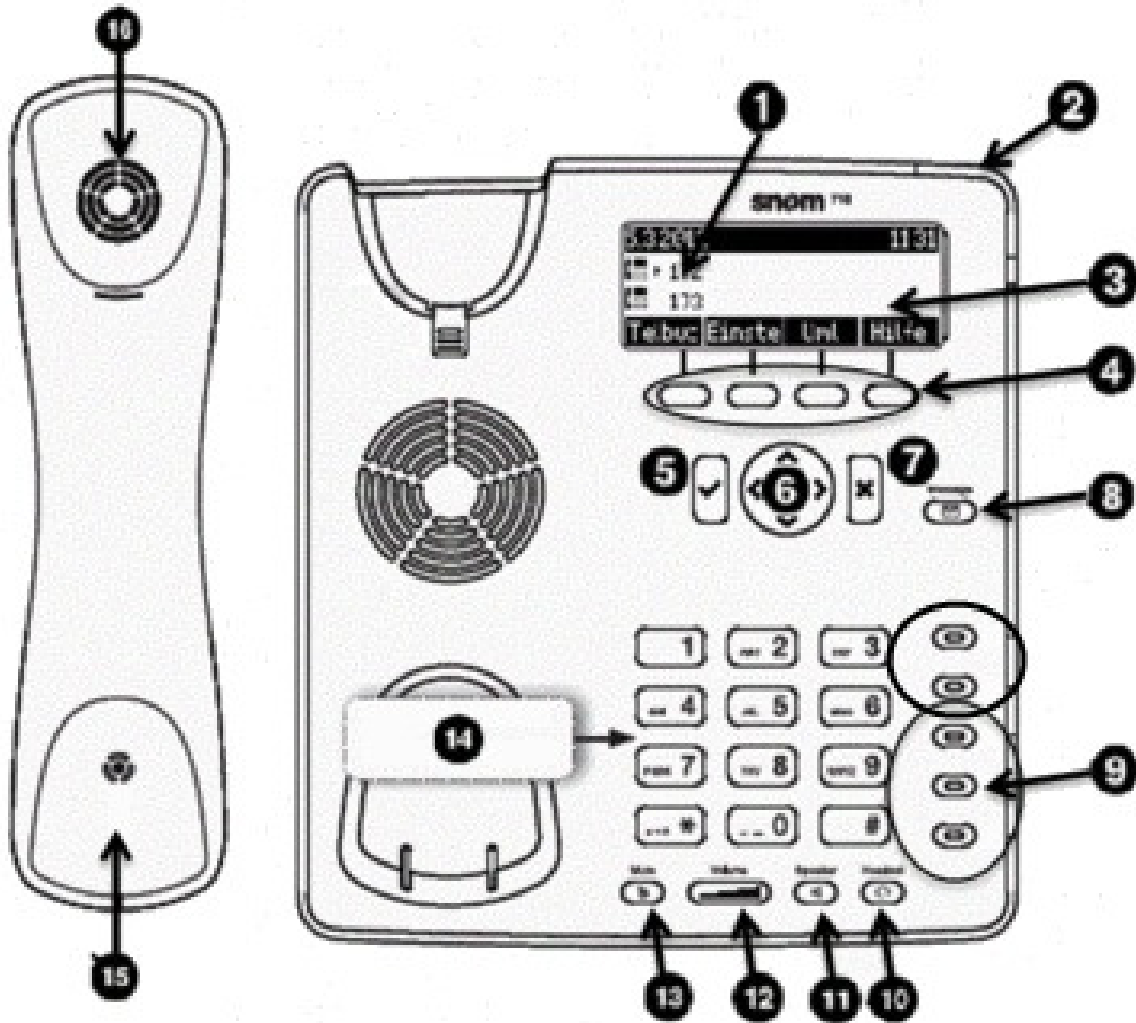
Introduzione

Questo manuale utente descrive le principali caratteristiche del telefono VoIP **Snom 710** ed illustra l'utilizzo dei servizi di telefonia Cloud PBX Acantho.

Il telefono VoIP viene installato e configurato da Acantho, pronto per essere utilizzato da parte dell'utente, che dispone fin da subito di tutti i servizi descritti nel seguito.

1 Uso del telefono

1.1 Descrizione del telefono Snom 710



1	Interno e Numero telefonico	9	Pulsanti di LINEA (due in alto) e di SELEZIONE RAPIDA (tre in basso)
2	LED di chiamata	10	Pulsante CUFFIA (on/off)
3	Display LCD	11	Pulsante VIVAVOCE (on/off)
4	Pulsanti FUNZIONI	12	Pulsante Regolazione VOLUME audio
5	Pulsante CONFERMA	13	Pulsante MICROFONO MUTO
6	Pulsanti FRECCE per selezione	14	Tastiera Numerica
7	Pulsante ANNULLA	15	Microfono cornetta
8	Pulsante VOICEMAIL	16	Altoparlante cornetta

1.2 Uso della cornetta, del vivavoce o delle cuffie

Le chiamate possono essere effettuate e ricevute utilizzando la cornetta, il vivavoce o le cuffie e durante una chiamata è possibile passare da una periferica audio a un'altra.

Per regolare il volume audio per la periferica in uso, utilizzare l'apposito pulsante **Regolazione Volume** [12].

Uso della cornetta

Per effettuare e ricevere le chiamate utilizzando la cornetta, è sufficiente staccarla dal corpo del telefono.

Uso del vivavoce

Per effettuare e ricevere le chiamate utilizzando il vivavoce, premere l'apposito pulsante **Vivavoce** [11]: quando il vivavoce è attivo, si accende il led del relativo pulsante e si può lasciare agganciata la cornetta.

Uso delle cuffie

Collegare le cuffie all'apposita porta RJ11 presente sul lato destro del retro del telefono.

Per effettuare e ricevere le chiamate, premere l'apposito pulsante **Cuffia** [10]: quando le cuffie sono attive, si accende il led del relativo pulsante e si può lasciare agganciata la cornetta.

Passaggio tra cornetta, vivavoce e cuffie durante una chiamata attiva

Durante una chiamata attiva è possibile utilizzare solo una delle periferiche audio per volta: se si decide di passare dalla cornetta ad un'altra periferica, accertarsi di premere il pulsante relativo e che il LED sia acceso prima di riagganciare la cornetta.

1.3 Effettuare una chiamata telefonica

È possibile effettuare una chiamata uscente in vari modi:

- sollevando la cornetta e componendo il numero telefonico sulla tastiera numerica [14]
- premendo il pulsante [11] del vivavoce e componendo il numero
- premendo il pulsante [10] delle cuffie (se collegate al telefono) e componendo il numero

Una volta impegnata la linea per una chiamata, si illumina il LED del pulsante di linea [9] in alto: è possibile anche effettuare una seconda chiamata premendo il pulsante di linea sottostante, mettendo così in attesa la chiamata già attiva sull'altra linea. I rimanenti tre pulsanti [9] in basso sono utilizzati per selezioni rapide, quindi al massimo è possibile gestire due chiamate in contemporanea.


Al termine della chiamata, riagganciare la cornetta per disconnettersi. Se si utilizzano le cuffie o il vivavoce, è necessario premere anche il relativo pulsante [10] o [11] per terminare la chiamata.

Per chiamare un altro interno del Cloud PBX, comporre direttamente il numero breve (es. **234**).

Per chiamare un numero esterno od un cellulare, comporre direttamente il numero **senza premettere alcun codice di impegno della linea esterna** (es. **3351234567**, senza lo '0' davanti).

Per effettuare la chiamata in modo più rapido, al termine del numero composto è consigliabile premere il pulsante **Conferma** [5] o in alternativa il tasto “#” (es. **3351234567#**).

Selezione dall'elenco di numeri da ricomporre

Per ricomporre uno dei numeri delle ultime chiamate effettuate, premere il pulsante **Conferma**  e poi con i pulsanti **Freccia UP/DOWN** [6] selezionare il numero da richiamare e premere di nuovo il pulsante **Conferma**.


Per richiamare un numero dagli elenchi chiamate, vedere il paragrafo 1.8.

Per l'utilizzo della Rubrica Personale o della Rubrica Aziendale, si vedano i relativi paragrafi **1.9** e **1.10**.

1.4 Ricevere una chiamata telefonica

Quando si riceve una chiamata entrante, squilla il telefono, lampeggiano il LED rosso di chiamata [2] e il LED del corrispondente pulsante di linea [9] e sul display vengono visualizzate le informazioni della linea chiamante (numero di telefono/ interno e nome, se disponibile).

Per rispondere alla chiamata entrante, utilizzare la cornetta oppure premere i pulsanti [11] o [10] per rispondere rispettivamente dal vivavoce o dalle cuffie.

Se si ricevono due chiamate in contemporanea, sul display LCD vengono visualizzate le informazioni della prima chiamata: per visualizzare le informazioni dell'altra chiamata, premere il pulsante funzione  (primo a dx).

Per rifiutare una chiamata entrante, è sufficiente premere il pulsante **Annulla** [7] mentre squilla il telefono: la chiamata ricevuta comparirà come chiamata persa ed il chiamante riceverà un tono di occupato.



ATTENZIONE

Per ricevere le chiamate entranti, è necessario che la funzione Non Disturbare (N.D.) sia disattiva (vedi paragrafo 1.7 Servizi telefonici– Non Disturbare).

1.5 Chiudere una chiamata attiva

Per chiudere una chiamata effettuata utilizzando la cornetta, basta riagganciarla al telefono; se sono state utilizzate le cuffie o il vivavoce, occorre premere il relativo pulsante [10] oppure [11].

1.6 Funzioni speciali durante una chiamata attiva

Escludere l'audio durante una chiamata

Per escludere il microfono della cornetta, delle cuffie o del vivavoce, premere il pulsante **Muto** [13]: l'accensione del LED rosso del pulsante conferma l'esclusione del microfono, impedendo così al proprio interlocutore di ascoltare quanto viene detto al telefono.

Per annullare questa funzione, premere nuovamente il pulsante **Muto** [13].

Mettere in attesa una chiamata

Per mettere in attesa una chiamata attiva, premere il pulsante **ATTES** [4] (secondo da sx): il LED del pulsante di Linea [9] inizia a lampeggiare per evidenziare la chiamata in attesa.

Per riprendere la chiamata, premere il pulsante di linea [9] con il LED lampeggiante.

Trasferimento di una chiamata

Una chiamata attiva può essere trasferita ad un'altra linea telefonica, interna od esterna, in due diverse modalità: **trasferimento con consultazione**, per parlare con chi deve ricevere la chiamata prima dell'effettivo trasferimento, oppure **trasferimento diretto**, per passare la chiamata senza parlare con chi riceve la chiamata trasferita.

Per effettuare un **trasferimento con consultazione** di una chiamata attiva:

- mettere in attesa la chiamata attiva (pulsante **ATTES** [4])
- effettuare la chiamata uscente verso il numero che deve ricevere la chiamata trasferita
- alla risposta, dopo aver parlato con l'interlocutore, premere il pulsante **TRASF** [4] seguito dal tasto **CONFERMA** [5]

Per effettuare un **trasferimento diretto** di una chiamata attiva:

- mentre la chiamata è attiva, premere il pulsante **TRASF**[4]
- effettuare la chiamata uscente verso il numero che deve ricevere la chiamata trasferita: a questo punto, la propria linea torna libera e la prima chiamata viene trasferita verso il destinatario



Audioconferenza a tre

Per attivare un'audioconferenza a tre, occorre avere due chiamate attive, di cui una in attesa e l'altra in conversazione: a questo punto è sufficiente premere il pulsante **CONF** [4] (secondo da dx).

In breve, per attivare un'audioconferenza a tre, è necessario:

- chiamare il primo interlocutore (oppure essere chiamati dal primo interlocutore)
- mettere in attesa la chiamata attiva (pulsante **ATTES**)
- chiamare il secondo interlocutore
- alla risposta, premere il pulsante **CONF**


Quando si chiude la chiamata, entrambi gli interlocutori vengono disconnessi.

1.7 Servizi telefonici

Non Disturbare

Con la funzione NON DISTURBARE vengono bloccate tutte le chiamate entranti sul proprio telefono.


Per attivare la funzione premere il pulsante **N.D.** [4] (primo a dx): sul display del telefono comparirà in alto il messaggio

“** NON DISTURBARE **” (al posto della data) e l'icona  alla sinistra del numero di interno.

Per disattivare la funzione, premere nuovamente il pulsante **N.D.** e il display del telefono tornerà allo stato normale.

Inoltro chiamate permanente

Per attivare una deviazione permanente con inoltro di tutte le chiamate verso un altro numero telefonico (interno o esterno al Cloud PBX), premere il pulsante **Inoltr** [4] (il secondo da dx): comparirà la schermata “**Destinazione inoltro**” in cui inserire il numero telefonico verso cui deviare tutte le chiamate, da confermare con il pulsante **CONFERMA**.

Una volta attivato il servizio, sul display comparirà in alto la scritta “**Inoltra tutte: xxxx**” e l'icona  a sinistra del numero di interno.

A questo punto, il pulsante funzione di attivazione riporterà l'etichetta “**no Inol**”: è sufficiente premerlo per disattivare il servizio di deviazione permanente e il display tornerà allo stato normale.

Accesso alla VoiceMail

Per accedere alla propria VoiceMail (se attiva) è sufficiente premere il pulsante **VoiceMail** [8]: apposite fonie guida permettono all'utente di accedere alle varie funzioni dopo aver inserito il PIN numerico di accesso, che l'utente deve richiedere al proprio Amministratore del Cloud PBX.

Pulsanti di selezione rapida

I tre pulsanti [9] in basso possono essere utilizzati come selezione rapida di numeri telefonici utilizzati abitualmente.

Per la configurazioni di questi pulsanti come selezione rapida, si rimanda al “**Manuale Utente CommPortal**”, al paragrafo **10 Configurazione del proprio telefono**.

Un'eventuale etichetta mnemonica può essere trascritta sul cartoncino che circonda i pulsanti, sotto la protezione di plastica trasparente, che si rimuove sollevandola dal lato destro.

Servizi telefonici avanzati

La tabella seguente riassume i servizi telefonici disponibili sulla piattaforma Fonia Cloud PBX Acantho, dove:

- <interno> indica il numero breve di una linea interna del proprio Cloud PBX (es. 234)
- <numero> indica un numero telefonico breve (es. 234) o completo (es. 3351234567 o 051345678)
- <orbit> indica il numero breve di un interno fittizio, da 3000 a 3009

Per attivare, disattivare ed interrogare lo stato di un servizio, è sufficiente comporre il codice riportato nella tabella come una normale chiamata telefonica.

Servizio telefonico	Attivazione	Disattivazione	Verifica stato
Blocco chiamate entranti anonime	*77	*87	*52*
Blocco invio identità per singola chiamata	*67+<numero>		
Invio identità per singola chiamata	#67+<numero>		
Inoltro chiamate permanente	*72+<numero>	*73	*20*
Inoltro chiamate su occupato	*90+<numero>	*91	*59*
Inoltro chiamate su nessuna risposta	*92+<numero>	*93	*60*
Risposta per assente	*97+<interno>		
Risposta per assente nel gruppo di risposta	*98		
Attiva richiamata su occupato	*66		
Parcheggio chiamata	*68+<orbit>		
Ripresa chiamata da parcheggio	*88+<orbit>		

1.8 Elenchi Chiamate Effettuate, Ricevute e Perse

Sui telefoni Snom710 è disponibile la cronologia delle ultime chiamate, suddivise in Chiamate Effettuate, Ricevute e Perse.

Per visualizzare l'elenco di chiamate della tipologia desiderata, mentre il telefono è in condizione di riposo (nessuna chiamata attiva), occorre:

- premere il pulsante **CONFERMA** [5] per aprire l'elenco delle **Chiamate Effettuate**
- premere il pulsante **Freccia SX** [6] per aprire l'elenco delle **Chiamate Ricevute**
- premere il pulsante **Freccia DX** [6] per aprire l'elenco delle **Chiamate Perse**

Per ciascuna tipologia di chiamata, è possibile selezionare una chiamata tra quelle riportate in elenco muovendosi su e giù con i pulsanti freccia ed effettuare una chiamata telefonica verso tale numero premendo il pulsante **CONFERMA**.

Gestione delle Chiamate Perse

In caso di chiamate ricevute ma senza risposta, il telefono segnala all'utente la presenza di Chiamate Perse accendendo il LED rosso di chiamata [2] ed indicando nella riga in alto del display il numero di chiamate ricevute e perse (vedi figura).

Premendo il pulsante funzione **Info** (primo a dx) sul display viene visualizzata la pagina **Info di Stato** (che riporta il numero di chiamate perse) e premendo il pulsante **Dett** (secondo da sx), si apre l'elenco delle Chiamate Perse e si spegne il LED rosso di chiamata.

Perse: 1 17:39

738 > 05423638

Rubr P Rubr A Inoltr Info

1.9 Rubrica Personale

Per accedere alla Rubrica Personale è sufficiente premere il pulsante **Rubr P** (primo a sx).

Si sottolinea che la Rubrica Personale viene salvata solamente sul proprio telefono, fino ad un massimo di 1.000 contatti: in caso di guasto del terminale o di sostituzione, la Rubrica Personale non può essere salvata o trasferita sul nuovo telefono.

Chiamata verso un contatto di rubrica

Una volta entrati nella rubrica, selezionare la voce interessata muovendosi con i pulsanti Freccia UP/DOWN, quindi premere il pulsante **CONFERMA** per effettuare una chiamata verso tale contatto.

Per evidenziare i dettagli di una voce di rubrica, selezionare il contatto desiderato e premere il tasto **Modif**.

Inserimento di un nuovo contatto

Una volta entrati nella rubrica, premere il pulsante **Aggiun** (primo a sx) e quindi inserire il numero telefonico e il nome/cognome del contatto.

Per selezionare tra minuscole, maiuscole e numeri, utilizzare il pulsante **abc** (primo a sx durante l'inserimento): la modalità scelta viene riportata sempre a sinistra, nella riga sopra il pulsante stesso.

Modifica di un contatto esistente

Muovendosi con i pulsanti Freccia UP/DOWN, selezionare il contatto da modificare, quindi premere il pulsante **Modif**, poi selezionare e confermare il campo da modificare.

Con il pulsante funzione **Cancel** è possibile cancellare un contatto dalla rubrica: prima di procedere alla cancellazione, viene chiesta conferma all'utente.

1.10 Rubrica Aziendale

La Rubrica Aziendale contiene tutti gli interni configurati sul proprio Cloud PBX, con i nomi configurati dall'Amministratore, e tutti i contatti personali che l'utente ha inserito sul proprio CommPortal.

Per accedere alla Rubrica Aziendale è sufficiente premere il pulsante **Rubr A** (secondo da sx), quindi scegliere l'opzione **Contatti** per i propri contatti personali, oppure l'opzione **Interni Cloud-PBX**.

Ricerca di un contatto

Poiché non è possibile inserire nuovi contatti nella Rubrica Aziendale, né modificare o cancellare i contatti esistenti, l'unica operazione permessa è la ricerca di un contatto, per poter effettuare una chiamata.

Una volta entrati nella Rubrica Aziendale, sia nella sezione **Contatti** che nella sezione **Interni Cloud-PBX**, muovendosi con i pulsanti freccia UP/DOWN è possibile ricercare il contatto desiderato: per effettuare una chiamata uscente verso tale contatto, occorre visualizzarne i dettagli con il pulsante funzione **Dett** o con il pulsante **CONFERMA** [5], quindi selezionare il numero da chiamare (numero breve o numero pubblico) e premere il pulsante **CONFERMA** [5] per effettuare la chiamata.

Se invece il contatto ha un unico numero telefonico associato, come generalmente capita con i propri Contatti CommPortal (che normalmente sono associati a numeri telefonici esterni al proprio Cloud PBX), allora è sufficiente premere una volta sola il pulsante **CONFERMA** [5] per effettuare la chiamata.

Si ricorda che solo chiamando un altro interno Cloud PBX con il numero breve, la chiamata viene considerata "interna" al proprio Cloud PBX e vengono presentati i nomi del chiamante e del chiamato sui display dei telefoni, altrimenti la chiamata viene considerata "esterna" ed i nomi non vengono presentati.

1.11 Blocco telefono

Questa funzione permette di bloccare la tastiera del telefono, per impedirne l'utilizzo a chi non conosce il codice PIN per sbloccare il telefono.

Per bloccare il telefono, occorre tenere premuto il pulsante ***** della tastiera numerica per 5 secondi.

A conferma del blocco, nella riga in alto del display comparirà la scritta **Tastiera bloccata**.

Con il telefono bloccato, è ancora possibile ricevere chiamate, ma non si possono effettuare chiamate uscenti, nemmeno tra interni del Cloud PBX: le uniche chiamate permesse sono verso i servizi di emergenza 112, 113, 115 e 118.

Per sbloccare il telefono occorre inserire il codice PIN tramite la tastiera numerica, seguito dal pulsante **CONFERMA**: il codice PIN di default è **123**, ma si consiglia all'utente di modificarlo con un proprio PIN riservato, seguendo le indicazioni riportate al paragrafo 2.1.



ATTENZIONE

Se il PIN personale viene dimenticato e non si riesce a sbloccare il telefono, occorre rivolgersi al Servizio Clienti Acantho per ottenere il reset del codice PIN al valore di default e l'operazione potrebbe comportare l'addebito dei costi di intervento.

2 Personalizzazione del telefono

2.1 Impostazione codice PIN personale

Per modificare il codice PIN di default, procedere come segue:

- entrare nel menù **Impostazioni** (pulsanti Freccia UP/DOWN)
- selezionare l'opzione **3 Configurazione**
- selezionare l'opzione **1 Cambio PIN**
- inserire il PIN attuale (il PIN di default è **123**) e premere il pulsante **Conferma**
- inserire il nuovo PIN e premere il pulsante **Conferma**
- come conferma, re-inserire il nuovo PIN e premere il pulsante **Conferma**
- tornare alla pagina iniziale tenendo premuto il pulsante **Annulla** per 2 secondi

2.2 Suoneria telefono

Per modificare la suoneria di default del proprio telefono, procedere come segue:

- entrare nel menù **Impostazioni** (pulsanti Freccia UP/DOWN)
- selezionare l'opzione **1 Preferenze**
- selezionare l'opzione **2 Suoneria**
- premere il pulsante **Conferma** per la riga dove è riportato il proprio numero telefonico
- scorrere l'elenco con i pulsanti Freccia UP/DOWN mentre viene riprodotta la suoneria selezionata
- selezionare la suoneria desiderata premendo il pulsante **Conferma**
- tornare alla pagina iniziale tenendo premuto il pulsante **Annulla** per 2 secondi

2.3 Regolazione contrasto display

Per modificare il contrasto del display del telefono, procedere come segue:

- entrare nel menù **Impostazioni** (pulsanti Freccia UP/DOWN)
- selezionare l'opzione **1 Preferenze**
- selezionare l'opzione **4 Display**
- selezionare l'opzione **1 Contrasto**
- con i pulsanti funzione [4] SX/DX regolare il contrasto come desiderato
- salvare l'impostazione effettuata premendo il pulsante **Conferma**
- tornare alla pagina iniziale tenendo premuto il pulsante **Annulla** per 2 secondi

3 Risoluzione dei problemi

In caso di problemi, eseguire le verifiche di base descritte di seguito e se il problema persiste, contattare il Servizio Clienti Acantho, prendendo nota delle informazioni di supporto visualizzate nel modo seguente:

- menù **Impostazioni** (pulsante **Freccia UP/DOWN**)
- opzione **4 Informazioni**
- opzione **1 Info per supporto**

Sul display compare il messaggio “Sending DHCP request.....” e tutti i LED rimangono accesi

Il telefono non risulta collegato correttamente alla rete LAN oppure la rete LAN non funziona regolarmente: controllare il cablaggio tra la presa LAN della postazione di lavoro ed il connettore **NET** a sinistra sul retro del telefono (vedi figura sotto), oppure controllare il regolare funzionamento dello switch della rete LAN.

Il PC collegato in cascata al telefono non risulta collegato alla rete LAN

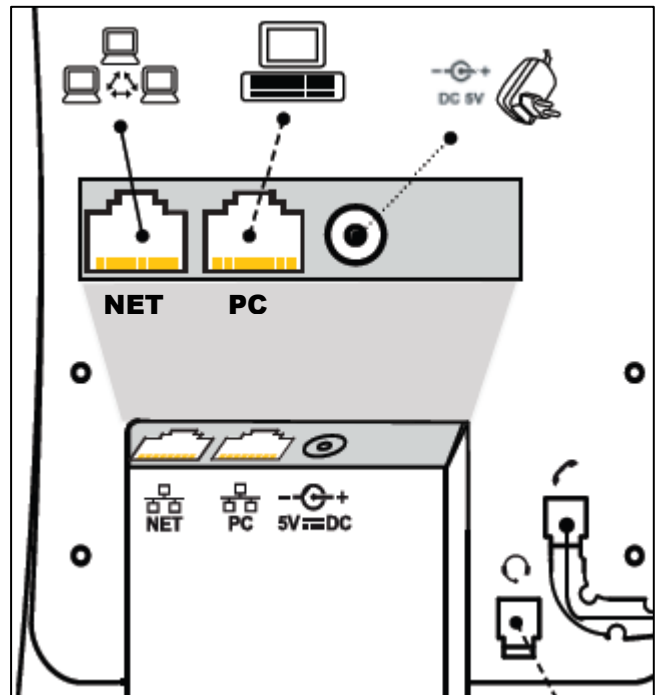
Possono presentarsi due casi distinti:

1. **Il telefono è spento:**
se il telefono è spento, il collegamento del PC in cascata non può funzionare, quindi controllare l'alimentazione del telefono e come soluzione temporanea, è possibile collegare il PC direttamente alla presa LAN della postazione, anziché al telefono;
2. **Il telefono è acceso e funziona regolarmente:**
controllare l'affidabilità del cablaggio tra la presa LAN PC sul retro del telefono (a sx della presa di alimentazione tonda, vedi figura a lato) ed il computer.



ATTENZIONE


Il telefono si comporta in maniera trasparente a livello di rete LAN del PC, l'unico problema eventualmente imputabile al telefono potrebbe essere la completa mancanza di connessione di rete, ma non le difficoltà di navigazione web o simili.



Le chiamate uscenti funzionano, ma non si ricevono le chiamate entranti

Controllare l'impostazione del servizio **Non Disturbare** (vedi paragrafo 0).

Non è possibile effettuare né ricevere chiamate

Se sul display del telefono, non compare l'icona  alla sinistra del numero di interno ed il problema permane anche dopo un riavvio del telefono (menù **Impostazioni** > **3 Configurazione** > **3 Riavvia**, quindi confermare con il pulsante **OK** ed attendere qualche secondo), contattare il Servizio Clienti Acantho.