



## ***Servizio Fonia Cloud PBX***



## ***Manuale utente***

---

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

## 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
2.1	M. Pini	13/03/2025	Aggiunta doppio logo
5.0	M. Pini	4/2025	Rebrand

# 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

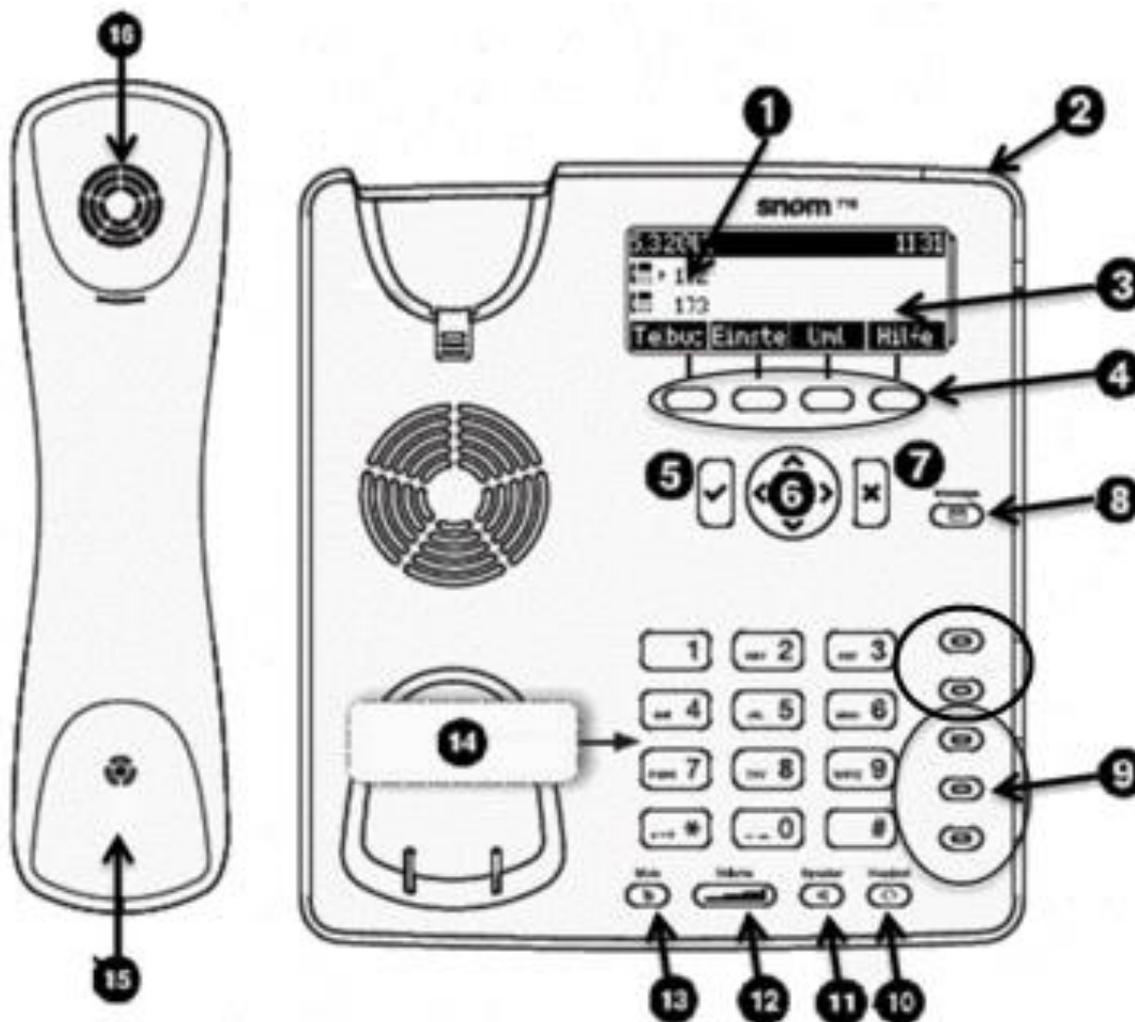
# Introduzione

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

Il telefono VoIP viene installato e configurato da Herabit, 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 foniche 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 configurazione 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 Herabit, 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 17:38

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 Herabit 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 Herabit, 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**

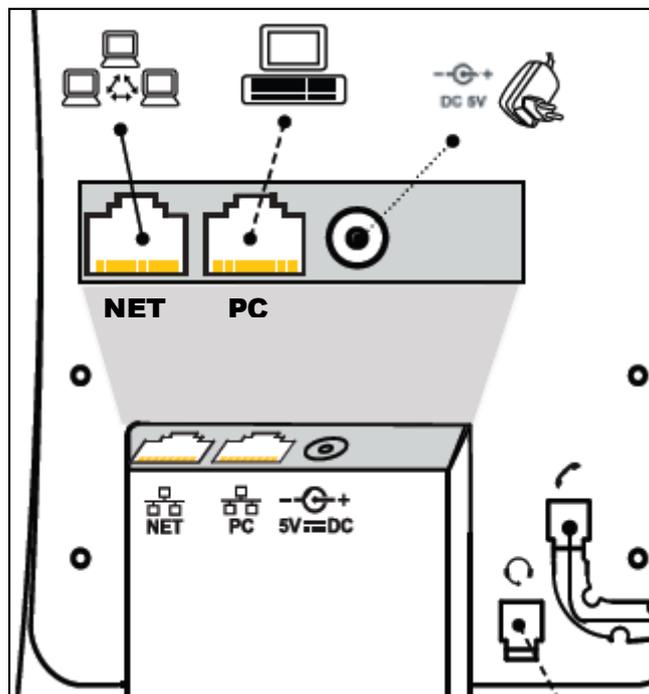
Possono presentarsi due casi distinti:

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 Herabit.