

Frequently Asked Questions



Cisco Unified Personal Communicator

[Le basi](#) 2

[Disponibilità](#) 4

[Contatti](#) 7

[Chat](#) 8

[Chat di gruppo](#) 11

[Chiamate](#) 12

[Trasferimento, parcheggio e inoltro di chiamate](#) 15

[Casella vocale](#) 17

[Riunioni Web](#) 18

[Risoluzione dei problemi](#) 19

Le basi

Q. Quali informazioni sono necessarie per accedere?

A. Il metodo di distribuzione utilizzato dall'amministratore di sistema determina le informazioni di accesso necessarie. Come minimo, è necessario nome utente e password. Potrebbe essere necessario inserire anche il corretto nome del server nella schermata di accesso. Rivolgersi all'amministratore di sistema per ottenere assistenza.

Q. Sulla mia versione di Cisco Unified Personal Communicator non vedo tutte le funzionalità. Come vi accedo?

A. L'azienda dell'utente determina l'insieme di funzionalità disponibili (video, casella vocale visiva, conferenze Web e così via). Molte funzionalità e le rispettive impostazioni devono essere configurate dall'amministratore di sistema prima che l'utente possa accedervi. Se le funzionalità non vengono configurate, su Cisco Unified Personal Communicator non compaiono.

Q. Per utilizzare Cisco Unified Personal Communicator devo inserire ulteriori credenziali?

A. Per impostazione predefinita, l'applicazione tenta di utilizzare le credenziali di accesso per tutti i servizi Unified Communication. Potrebbe essere necessario inserire ulteriori informazioni. Se la casella vocale, le conferenze Web o LDAP non sono disponibili, selezionare **Help > Show Server Health** (Guida > Mostra condizione del server). Verificare su tutti i server che non siano presenti errori di tipo *Credentials are missing a required username* (Le credenziali non presentano un nome utente richiesto). Se viene visualizzato l'errore, utilizzare la pagina **Accounts** (Account) per inserire le credenziali corrette per i relativi servizi. Le credenziali si riferiscono a Cisco Unity e a Cisco Unified MeetingPlace. Se non si conoscono il nome utente e la password personali, rivolgersi all'amministratore di sistema.

- 1 Fare clic su **File>Options>Accounts** (File>Opzioni>Account) nella finestra principale.
- 2 Immettere il nome utente e le password.
- 3 Fare clic su **Apply** (Applica) prima di passare a un'altra finestra o fare clic su **OK** per uscire.

Q. A quali funzioni della finestra principale danno accesso le icone?

A. Dopo l'accesso, compare la finestra principale. Le icone nella schermata principale forniscono un rapido accesso a diverse funzionalità.

Icona	Descrizione
	Conversation history (Cronologia conversazioni): visualizza tutte le chat, chiamate e messaggi vocali. L'utente può visualizzare o ascoltare in qualsiasi ordine, oltre a ordinare gli eventi con le svariate opzioni di filtraggio. Inoltre, l'utente può rispondere alle conversazioni perse selezionando con il tasto destro del mouse l'evento e scegliendo il metodo di comunicazione.
	Make new call (Esegui nuova chiamata): permette di eseguire una chiamata mediante il tastierino numerico (o la tastiera del computer).

Icona	Descrizione
	Add a Contact (Aggiungi contatto): consente di cercare nella rubrica aziendale i contatti recenti per trovare un nome da aggiungere all'elenco contatti. Inoltre, è possibile creare un nuovo contatto inserendo direttamente le informazioni.

Q. Come configuro le mie opzioni sulla privacy?

A. Le opzioni sulla privacy gestiscono chi è in grado di controllare chi può vedere lo stato dell'utente o mandargli messaggi. È possibile impostare una policy generica indipendentemente per:

- **Everyone in your company (Tutti all'interno dell'azienda)**
- **All others (Tutti gli altri)**

Inoltre, si possono impostare delle eccezioni alla policy, consentendo a specifiche persone o domini (cisco.com) di contattare l'utente oppure impostandoli come bloccati. Per impostare le opzioni sulla privacy:

- 1 Selezionare **File>Options>Privacy** (File>Opzioni>Privacy).
- 2 Selezionare **Allow** (Consenti) o **Block** (Blocca) per i due gruppi: **Everyone in your company** (Tutti all'interno dell'azienda) e **All others** (Tutti gli altri).
- 3 Fare clic su **Exceptions** (Eccezioni) per aggiungere persone o domini che non fanno parte della policy generale sulla privacy. Ad esempio, se si seleziona Block (Blocca) per All others (Tutti gli altri), è possibile aggiungere singoli account utente in modo che non vengano inclusi in tale regola.

Q. Come configuro il mio cellulare o altri dispositivi audio?

A. Potrebbe essere necessario configurare il dispositivo audio dopo avere eseguito una delle seguenti azioni:

- Installazione di Cisco Unified Personal Communicator.
- Utilizzo di un dispositivo audio con Cisco Unified Personal Communicator che è diverso dal dispositivo che si sta configurando.

Per configurare il cellulare o altri dispositivi audio:

- 1 Collegare il cellulare o altri dispositivi audio nella rispettiva porta USB.
- 2 Selezionare **File>Options>Audio** (File>Opzioni>Audio).
- 3 Selezionare il dispositivo audio dall'elenco a discesa una volta che l'hardware è stato riconosciuto. È possibile regolare il volume del dispositivo.

Q. Come posso attivare il video per tutte le mie chiamate audio?

A. L'utente può eseguire e ricevere videochiamate in qualsiasi momento, oppure può renderle predefinite.

- 1 Selezionare **File>Options>Video** (File>Opzioni>Video).
- 2 Verificare che sia selezionato il nome della videocamera corretto nell'elenco a discesa **Video Device** (Dispositivo video).
- 3 Selezionare **Show my video automatically** (Mostra video automaticamente).

- 4 Fare clic su **Apply** (Applica) prima di accedere a un'altra finestra.
- 5 Fare clic su **OK**.

Q. Come si configura la videocamera?

A. Inserire la videocamera compatibile nella rispettiva porta USB.

- 1 Selezionare **File>Options>Video** (File>Opzioni>Video).
- 2 Attendere che il sistema operativo la riconosca.
- 3 Selezionare il nome della videocamera corretto nell'elenco a discesa **Video Device** (Dispositivo video).
- 4 Selezionare le impostazioni in **Enabling Video** (Abilitazione video). Scegliere le impostazioni per la videochiamata.
- 5 Selezionare le impostazioni appropriate in **Adjusting Video** (Regolazione video). È possibile selezionare il livello di qualità video che è collegato alla larghezza di banda disponibile.

Q. Come si migliora la qualità video?

A. Regolare le impostazioni della videocamera adattandole alla connessione e in modo tale che ottimizzino la qualità video. La connessione alla rete influisce direttamente sulla qualità video. Ad esempio, se il computer è cablato su una rete in ufficio, probabilmente l'ampiezza di banda è maggiore. Se si accede al sistema da una postazione wireless, l'ampiezza di banda potrebbe essere inferiore.

- 1 Inserire la videocamera nella rispettiva porta USB.
- 2 Selezionare **File>Options>Video** (File>Opzioni>Video).
- 3 Verificare che il nome della videocamera nell'elenco a discesa **Video Device** (Dispositivo video) sia corretto.
- 4 Selezionare le impostazioni appropriate in **Adjusting Video** (Regolazione video). È possibile selezionare il livello di qualità video che è collegato alla larghezza di banda disponibile.

Disponibilità

Q. Che cos'è la disponibilità?

A. Per disponibilità si intendono le informazioni sullo stato che consentono di sapere se i contatti sono al telefono, in riunione o se si sono allontanati dalla scrivania. Analizzare le icone vicino a un contatto o il messaggio di stato personalizzato indicato insieme al nome del contatto per determinare rapidamente lo stato.

Lo stato relativo alla disponibilità aiuta a ridurre i ritardi di comunicazione, permettendo di collegarsi ai colleghi in base alle informazioni di presenza presso la scrivania, del cellulare, del telefono e del calendario. Anche se i contatti non sono in linea, è comunque possibile inviare un messaggio istantaneo o eseguire una chiamata.

Q. Come cambio il mio stato?

A. È possibile cambiare manualmente lo stato; inoltre lo stato può essere cambiato automaticamente se l'utente è al telefono, in riunione o se si è allontanato dalla sua scrivania. Tramite **File>Options>Status** (File>Opzioni>Stato) è possibile disattivare lo stato automatico.



Nota È possibile aggiungere il proprio stato creando un messaggio personalizzato.

Per modificare manualmente lo stato:

- 1 Fare clic sull'elenco a discesa sotto al nome nella parte superiore della finestra principale.
- 2 Scegliere da un elenco di opzioni predefinite per lo stato e/o selezionare un colore per il testo dello stato personalizzato:

Icona	Descrizione
	Available (Disponibile): indica che l'utente è disponibile per contatti.
	Unavailable (Non disponibile): visualizzato se l'utente è inattivo per 15 minuti. Può indicare che l'utente è lontano dalla scrivania, in riunione o al telefono. Questo stato è selezionabile manualmente.
	Do Not Disturb (Non disturbare): indica che l'utente non desidera essere contattato. Per evitare del tutto i contatti, impostare l'opzione per lo stato Do Not Disturb (Non disturbare) tramite File>Options>Status (File>Opzioni>Stato).
	Offline (Non in linea): all'accesso l'utente riceverà i messaggi ricevuti quando era non in linea. I messaggi ricevuti quando l'utente era non in linea influiranno anche sul contatore degli eventi persi insieme alle chiamate perse e ai messaggi vocali. Out of Office (Fuori ufficio): visualizza un messaggio opzionale personalizzato, qualora l'utente preveda di rimanere disconnesso per un periodo prolungato. Selezionando questo stato e poi OK , l'applicazione si spegne.

Q. Se il mio stato è Do Not Disturb (Non disturbare), posso vedere chi ha tentato di contattarmi?

A. Lo stato Do Not Disturb (Non disturbare) ha due modalità. Il comportamento predefinito indica ai contatti che l'utente non desidera essere contattato. È inoltre possibile impedire la ricezione di inviti o notifiche di nuove chiamate o messaggi impostando lo stato Do Not Disturb (Non disturbare) tramite **File>Options>Status** (File>Opzioni>Stato). Qualora venga impostata questa opzione, il contatore degli eventi persi nella finestra principale viene incrementato avvertendo così delle comunicazioni perse. Anche l'icona sulla barra delle applicazioni di Unified Personal Communicator visualizza un contatore di eventi persi.

Fare clic sull'icona **Conversation History** (Cronologia conversazioni) per visualizzare le comunicazioni e gli inviti persi.

Q. Quanto tempo ci vuole prima che compaia lo stato Away (Assente)?

A. L'impostazione predefinita prevede che lo stato cambi dopo 15 minuti di inattività del computer. Dalle opzioni sullo stato è possibile disattivare il cambiamento automatico dello stato o modificare questo valore utilizzando il timer di assenza.

Per cambiare il valore del timer di assenza:

- 1 Selezionare **File>Options** (File>Opzioni) dalla finestra principale.

- 2 Selezionare **Status** (Stato). Per impostazione predefinita, il timer di assenza viene attivato selezionando la casella di controllo.



Nota

Se si deselecta la casella, lo stato Available (Disponibile) non cambia in base all'inattività, ma altri eventi possono cambiarlo, quali rispondere al telefono o andare in riunione.

- 3 Utilizzare le frecce o inserire un valore per cambiare il valore del timer. Il timer di assenza accetta valori da 1 a 90 minuti.

Q. Come posso creare ed eliminare i messaggi di stato personalizzati?

A. Per fornire alle persone ulteriori informazioni sulla disponibilità, l'utente può creare fino a 20 messaggi di stato personalizzati.

Per creare un messaggio di stato personalizzato:

- 1 Fare clic sull'elenco a discesa sotto al nome dell'utente nella finestra principale.
- 2 Scorrere in fondo all'elenco e selezionare **Create Custom** (Crea personalizzato). Compare la finestra **Custom Status Message** (Messaggio di stato personalizzato).
- 3 Immettere il messaggio da visualizzare. Il numero massimo di caratteri è 140.
- 4 Selezionare un'icona di stato da associare al messaggio personalizzato.
- 5 Fare clic su **Add** (Aggiungi). Il nuovo messaggio compare nell'elenco di messaggi personalizzati.
- 6 Fare clic su **Close** (Chiudi). Il nuovo stato personalizzato viene visualizzato.

Per eliminare un messaggio di stato personalizzato:

- 1 Fare clic sull'elenco a discesa sotto al nome nella parte superiore della finestra principale.
- 2 Scorrere in fondo all'elenco e selezionare **Create Custom** (Crea personalizzato).
- 3 Selezionare il messaggio da eliminare. È possibile sceglierne più di uno.
- 4 Fare clic con il tasto destro del mouse e selezionare **Delete** (Elimina).

Q. Posso decidere se i contatti siano in grado di vedere o meno se sono al telefono o in riunione?

A. Per impostazione predefinita, Cisco Unified Personal Communicator determina automaticamente lo stato di disponibilità di ogni persona. Rileva quando una persona ha eseguito l'accesso sull'applicazione o al telefono. L'amministratore di sistema è anche in grado di integrare il calendario di Microsoft Outlook, per mostrare che l'utente si trova in riunione. Impostando la rispettiva opzione, è possibile scegliere se visualizzare lo stato al telefono e in riunione.

Per configurare l'opzione di visualizzazione dello stato al telefono o in riunione:

- 1 Selezionare **File>Options (File>Opzioni)** nella finestra principale.
- 2 Selezionare **Status** (Stato). L'impostazione predefinita prevede che lo stato al telefono o in riunione vengano attivati selezionando una casella.
 - Se selezionata, lo stato al telefono (al telefono, non al telefono) compare come parte delle informazioni sulla disponibilità. Se deselecta, lo stato al telefono non è visibile agli altri utenti.
 - Se selezionata, lo stato In riunione compare come parte delle informazioni sulla disponibilità dell'utente, quando il calendario di Microsoft Outlook mostra una riunione in corso o che l'utente è occupato. Se deselecta, lo stato in riunione non è visibile agli altri utenti.

Contatti

Q. Come si crea un contatto?

A. Si possono aggiungere contatti presenti nella rubrica aziendale interna. Si possono creare contatti per persone esterne alla rubrica aziendale, come contatti esterni.

Per aggiungere un contatto dalla rubrica aziendale:

- 1 Fare clic sull'icona **Add contact** (Aggiungi contatto) dalla finestra principale.
- 2 Inserire un nome o un ID utente nel campo **Search** (Cerca) sulla finestra principale.



Nota È possibile anche inserire un numero di telefono nel campo **Search** (Cerca).

- 3 Fare clic su **Search Directory** (Cerca in rubrica) per continuare la ricerca nella rubrica aziendale.
- 4 Selezionare il nome del contatto nei **risultati della ricerca**.
- 5 Fare clic su **Add** (Aggiungi).

Per creare un contatto per le persone esterne alla rubrica aziendale:

- 1 Fare clic sull'icona **Add contact** (Aggiungi contatto) dalla finestra principale.
- 2 Fare clic su **Create New Contact** (Crea nuovo contatto).
- 3 Inserire le informazioni del contatto. Al minimo, bisogna inserire: nome, cognome o nickname e numero di telefono o indirizzo per la messaggistica istantanea. Per scambiare messaggi in chat è necessario inserire un indirizzo legato alla messaggistica istantanea e lo stato. Solitamente corrisponde all'indirizzo di posta elettronica del contatto.
- 4 Se lo si desidera, è possibile fare clic sul collegamento **Add Photo** (Aggiungi fotografia). Cisco Unified Personal Communicator supporta il formato JPEG, GIF e BMP. L'immagine viene visualizzata solo sull'elenco contatti e non è visibile ad altri utenti.
- 5 Cercare l'immagine.
- 6 Fare clic su **Open** (Apri).
- 7 Fare clic su **Add** (Aggiungi).



Nota Se il contatto è stato aggiunto dalla rubrica aziendale, al profilo del contatto viene automaticamente aggiunto un numero di telefono. Se il contatto è esterno all'azienda, come un contatto personale, è necessario inserire un numero di telefono nelle informazioni di contatto per eseguire una chiamata.

Q. Posso nascondere le immagini nel mio elenco contatti?

A. Per attivare/disattivare le immagini, utilizzare il menu **View** (Visualizza). Se l'elenco contatti è lungo, disattivando le immagini si risparmia spazio.

La funzionalità è controllabile globalmente tramite un'impostazione delle opzioni. Tramite la selezione/deselezione è possibile configurare le preferenze per l'intera applicazione. Ad esempio, se l'utente decide di non visualizzare immagini nel proprio elenco contatti, queste non vengono visualizzate nemmeno nelle chat di gruppo.

Selezionare **File>Options>General** (File>Opzioni>Generali). La casella di controllo **Show Pictures** (Mostra immagini) è selezionata per impostazione predefinita.

Q. Ho rinominato alcuni dei miei contatti con un nickname, la ricerca è in grado di trovarli?

A. La ricerca è in grado di trovare i contatti rinominati nell'elenco. Inoltre, è possibile trovare i contatti inserendo il numero di telefono o anche un nome parziale nel campo di ricerca.

Q. Come posso organizzare i miei contatti?

A. Si possono creare gruppi per organizzare meglio i contatti. I contatti possono essere elencati in diversi gruppi. Per impostazione predefinita, i contatti sono visualizzati in ordine alfabetico per nome. È anche possibile decidere di elencarli per stato.



Nota I gruppi compaiono in ordine alfabetico nell'elenco contatti.

- 1 Fare clic con il destro del mouse sul nome di un gruppo esistente, quindi selezionare **Create New Group** (Crea nuovo gruppo).
- 2 Inserire il nome nel campo **Create Group** (Crea gruppo).
- 3 Fare clic su **Create** (Crea). Il nome del gruppo viene aggiunto all'elenco contatti. Selezionando con il tasto destro del mouse il nome, è possibile modificarlo.
- 4 Trascinare i contatti nel gruppo.

Chat

Q. Come si avvia una chat?

A. È possibile avviare una chat con qualcuno nell'elenco contatti o cercare qualcuno nella rubrica aziendale.

Per avviare una chat con qualcuno nell'elenco contatti:

- 1 Selezionare il nome e fare clic due volte su di esso.

Per avviare una chat con qualcuno nella rubrica aziendale:

- 1 Inserire un nome o un ID utente nel campo **Search** (Cerca) nella finestra principale. Cisco Unified Personal Communicator cerca prima nell'elenco contatti e nelle conversazioni recenti.
- 2 Se non viene trovato il nome come contatto recente, fare clic su **Search Directory** (Cerca in rubrica) per continuare la ricerca nella rubrica aziendale.
- 3 Selezionare il nome del contatto nei **risultati della ricerca**, doppio clic e iniziare la chat.

Q. A quali funzioni accedono le icone sulla finestra della conversazione attiva?

A. Le icone sulla finestra di chat attiva consentono di aggiungere audio, video e una conferenza Web alla conversazione.

Icone	Descrizione
	Call (Chiama): avvia una chiamata audio. Se l'utente è in una chat con più utenti, il comando avvia una chiamata in conferenza.
	Call with video (Videochiama): avvia una videochiamata. Se l'utente è in una chat con più utenti, il comando avvia una videochiamata in conferenza.
	Start Meeting (Inizia riunione): lancia il browser per una conferenza Web. Compare un collegamento nella finestra di chat attiva per gli altri partecipanti.
	View conversation history (Visualizza cronologia conversazioni): visualizza chat, chiamate e messaggi vocali. L'utente può visualizzare o ascoltare in qualsiasi ordine, oltre a ordinare gli eventi con le svariate opzioni di filtraggio.
	Add participants (Aggiungi partecipanti): permette di cercare nella rubrica aziendale e aggiungere le persone non ancora nell'elenco contatti alla chat. Nota Trascinare un nome dall'elenco contatti per aggiungere la persona alla chat.
	Format (Formatta): permette di selezionare carattere, dimensione di scrittura e colore del testo.
	Urgent Message (Messaggio urgente): visualizza il messaggio con il nome e un punto esclamativo rosso.
	Emoticons (Emoticon): selezionare un emoticon dalla serie di smiley.

Q. Come faccio a sapere che ho perso una richiesta di chat?

A. Nella finestra principale, nella finestra di chat attiva, l'icona **Conversation History** (Cronologia conversazioni) mostra un contatore di eventi persi. Se è stata persa una conversazione, compare un numero rosso sopra l'icona **Conversation History** (Cronologia conversazioni). Il valore indica il numero totale di conversazioni perse, incluse le chat perse, le chiamate perse e i messaggi vocali persi. Passando il cursore sul numero, compare un resoconto degli eventi persi, ad esempio: 5 chat perse, 2 messaggi vocali, 2 chiamate perse.

La Conversation History (Cronologia conversazioni) elenca tutte le chat perse.

- 1 Fare clic sull'icona per la **Conversation History** (Cronologia conversazioni).
- 2 Fare clic sulla scheda **Chat** (Chat) nella finestra **Conversation History** (Cronologia conversazioni).
- 3 Se necessario, filtrare la cronologia per periodo, come ad esempio ieri o disposizione, quale persa o urgente.

4 Fare clic con il tasto destro del mouse sulla chat persa per rispondere e inviare un messaggio istantaneo.

Q. Se i contatti risultano non in linea, posso lo stesso inviare un messaggio istantaneo?

A. Sì e lo riceveranno non appena accedono nuovamente. I messaggi ricevuti quando l'utente era non in linea influiranno sul contatore degli eventi persi insieme alle chiamate perse e ai messaggi vocali.

Q. Posso variare il formato della mia chat? Sono presenti emoticon?

A. Nella finestra della conversazione, è possibile scegliere tra una vasta gamma di caratteri, colori ed emoticon, da applicare alla conversazione in chat. È inoltre possibile impostare un'opzione globale per il formato di tutti i messaggi in chat, in base a se sono in arrivo o in uscita.

- 1 Selezionare **File>Options>Chat** (File>Opzioni>Chat).
- 2 Fare clic su **Set Font** (Imposta carattere) per selezionare un carattere per i messaggi. Selezionare dimensione, colore e tipologia.
- 3 Fare clic su **Apply** (Applica) prima di raggiungere le altre finestre.
- 4 Per uscire, fare clic su **OK**.

Q. Come personalizzo il layout della finestra di chat?

A. È possibile determinare l'orientamento della scheda della finestra di conversazione attiva o impostare le finestre in modo tale che si aprano separatamente.

- 1 Selezionare **File>Options>Chat** (File>Opzioni>Chat).
- 2 Selezionare la posizione delle schede sotto all'intestazione **Chat window layout** (Layout finestra chat). L'impostazione predefinita prevede la visualizzazione delle schede a sinistra della finestra di conversazione.
- 3 Come opzione, è possibile selezionare **Open chats in separate windows** (Apri chat in finestre separate).



Nota Durante una chat attiva, spostare la finestra selezionandola e trascinandola in una posizione qualsiasi sul desktop.

- 4 Fare clic su **Apply** (Applica) prima di raggiungere le altre finestre.
- 5 Per uscire, fare clic su **OK**.

Q. Come si visualizza il testo di una chat precedente?

A. Tutti i messaggi istantanei vengono memorizzati localmente e visualizzati quando si apre una chat con la stessa persona.

Sono visualizzabili fino a 99 messaggi intercorsi con un contatto, scorrendo all'interno della finestra della chat.

Per visualizzare la cronologia della chat precedente agli ultimi 99 messaggi, fare clic sull'icona **Conversation History** (Cronologia conversazioni) dalla finestra principale o dalla finestra della chat.

- 1 Fare clic sull'icona **Conversation History** (Cronologia conversazioni). Se l'utente perde una chiamata, compare un numero sull'icona. Il suggerimento indica i tipi di comunicazioni perse.
- 2 Fare clic sulla scheda **Chat** (Chat) nella finestra **Conversation History** (Cronologia conversazioni). Compaiono le chat perse e le chat precedenti.

- 3 Se necessario, filtrare la cronologia chat per periodo, come ad esempio ieri o tipo, quale persa o urgente.
- 4 Fare clic con il tasto destro del mouse per accedere a diverse funzioni, tra cui **Send an Instant Message** (Invia messaggio istantaneo), per ripristinare la chat.

Chat di gruppo

Q. Che cos'è una chat di gruppo?

A. La chat supporta sia sessioni persona-persona che sessioni persona-gruppo. Tre o più persone costituiscono una chat di gruppo. Questo tipo di chat continua a esistere su Cisco Unified Personal Communicator quando almeno una persona si trova nella finestra di chat. Se tutti i partecipanti abbandonano la chat, la chat di gruppo termina. Gli inviti a chat di gruppo persi sono mostrati come eventi persi e visualizzati in Conversation History (Cronologia conversazioni).

Q. Come si inizia una chat di gruppo?

A. Il modo più efficace per iniziare una chat di gruppo è selezionare diversi contatti, fare clic con il tasto destro e selezionare **Start Group Chat** (Inizia chat di gruppo).



Nota

Oppure fare clic sul nome di un gruppo nell'elenco contatti, fare clic su **Chat** (Chat) e tutti i partecipanti al gruppo verranno invitati alla chat di gruppo.

Q. Come si aggiungono partecipanti alla chat di gruppo?

A. È possibile trascinare un nome nella finestra di chat attiva dall'elenco contatti. Oppure selezionare l'icona **Add participant** (Aggiungi partecipante) per cercare un nome nella rubrica aziendale.

Q. Che cos'è una chat room?

A. La chat room è un contenitore fisso per la chat di gruppo. Le chat room non richiedono che l'utente principale o gli altri utenti siano in una chat attiva per esistere. Tutte le attività storiche della chat room vengono conservate e sono disponibili per chi si unisce alla chat room. In questo modo conversazioni, collegamenti a file e altre informazioni persistono nel tempo.

Q. Come si crea una chat room?

A. Una volta creata una chat room, questa compare nell'elenco contatti sotto nel gruppo **Chat Rooms** (Chat room). Il gruppo Chat Rooms (Chat room) viene visualizzato come ultimo gruppo in fondo all'elenco contatti. Il nome non è modificabile.

- 1 Selezionare **File>New Chat Room** (File>Nuova chat room).
- 2 Inserire **Room Name** (Nome chat room) e un **Subject** (Oggetto) opzionale. Una volta creato, il nome della chat room non è modificabile.
- 3 Stabilire se i partecipanti possono invitare altri in chat o se si desidera mantenere il controllo degli invitati.
- 4 Fare clic sull'icona **Add participants** (Aggiungi partecipanti) cercare nella rubrica aziendale e aggiungere le persone non ancora nell'elenco contatti. È possibile inviare un invito a unirsi alla chat room.

**Nota**

Il creatore della chat room o gli altri membri (se la chat room è configurata in modo tale da consentire tale attività) devono invitare esplicitamente partecipanti.

- 5 Fare clic su **Invite** (Invita). Questo nome verrà visualizzato in fondo all'elenco contatti sotto al nuovo gruppo **Chat Rooms** (Chat room). Tutti i partecipanti riceveranno una notifica.

Q. Posso unirmi a una chat di gruppo o a una chat room da un contatto esterno?

A. Un contatto associato appartenente a un altro dominio può invitare l'utente a partecipare alla chat di gruppo o a unirsi a una chat room fissa. È importante sapere che una chat room all'esterno del dominio aziendale potrebbe avere diverse capacità e impostazioni sulla privacy. Ogni informazione condivisa è pubblica.

Q. Che differenza c'è tra eliminare e rimuovere una chat room?

A. Solo i proprietari possono eliminare una chat room, ma i partecipanti possono eliminare la chat room dal proprio elenco contatti. Una volta che un partecipante rimuove una chat room, per riunirsi alla chat deve essere invitato dal proprietario della chat room.

Q. Ho chiuso la chat room che ho creato, come posso riaccedervi?

A. Una volta creata una chat room, questa compare nell'elenco contatti sotto nel gruppo **Chat Rooms** (Chat room). Il gruppo Chat Rooms (Chat room) viene visualizzato sempre come ultimo gruppo in fondo all'elenco contatti. Fare clic due volte sul nome per entrare nella chat room.

Se si rimuove la chat room dall'elenco contatti, è necessario essere invitati dal proprietario per accedere nuovamente alla chat room e riaccedere alla conversazione.

Q. Posso eliminare un partecipante da una chat room?

A. I proprietari possono eliminare i partecipanti esistenti della chat room selezionando i nomi nell'elenco partecipanti, quindi clic con il tasto destro del mouse e selezionando **Delete** (Elimina). Gli utenti eliminati riceveranno una notifica.

Chiamate

Q. Qual è la differenza tra utilizzare il computer o il deskphone per le telefonate?

A. Cisco Unified Personal Communicator è in grado di utilizzare il computer come un telefono (incluso l'uso di microfono, altoparlanti e/o di un dispositivo USB) oppure è in grado di controllare il telefono IP Cisco Unified IP phone per eseguire e ricevere chiamate (l'audio viene ricevuto tramite il deskphone).

Se utilizzato in modalità di controllo deskphone, alcune funzioni non sono disponibili sul computer. Le seguenti funzioni non possono essere utilizzate dall'applicazione e devono essere eseguite dai comandi del deskphone:

- Trasferimento di una chiamata al cellulare o a un altro telefono.
- Disattivazione del microfono
- Regolazione del volume dell'audio in ricezione

Q. Come si effettua una chiamata?

A. Per chiamare un contatto nell'elenco:

- 1 Fare clic con il tasto destro del mouse sul nome del contatto e selezionare **Call** (Chiama) o **Call with Video** (Videochiama) per includere il video alle chiamate audio.



Nota Se si aggiunge il contatto dalla rubrica aziendale, al profilo del contatto viene automaticamente aggiunto un numero di telefono. Se si aggiunge un contatto dall'esterno dell'azienda, come un contatto personale, è necessario inserire un numero di telefono nelle informazioni di contatto, affinché la funzionalità funzioni.

Per chiamare un numero specifico:

- 1 Inserire il numero nel campo **Search** (Cerca).
- 2 Fare clic su **Call** (Chiama).

Per cercare un contatto nella rubrica aziendale ed effettuare una chiamata:

- 1 Inserire un nome nel campo **Search** (Cerca). Compare la finestra **Directory Search** (Ricerca in rubrica).
- 2 Fare clic sull'icona a forma di telefono per effettuare la chiamata.

Q. Quali sono le icone della finestra di conversazione attiva?

A. Le icone sulla finestra di conversazione attiva danno accesso alle funzionalità legate alla chiamata.

Icona	Descrizione
	End call (Termina chiamata): termina la chiamata attiva. È anche possibile chiudere la finestra di conversazione. Prima di terminare una chiamata in attesa, è necessario ripristinarla.
	Volume : regola il volume della chiamata attiva.
	Audio Mute (Disattivazione audio): attiva la modalità di disattivazione audio per la chiamata attiva.
	Video Mute (Disattivazione video): mette in pausa l'invio del video agli altri partecipanti finché non viene riattivato.
	Keypad (Tastierino numerico): apre un tastierino numerico utilizzabile per inserire cifre. Utilizzare il tastierino per inserire segnali acustici in una chiamata attiva come in caso di PIN, password o navigazione di menu vocali. Non serve per eseguire chiamate. Il tastierino numerico sulla schermata principale serve per eseguire una chiamata.

Icona	Descrizione
	Hold and Call Feature Menu (Attesa e menu funzionalità chiamata): mette la chiamata attiva in attesa e presenta una casella a discesa con funzioni di chiamata quali Transfer (Trasferisci), Park (Parcheggia), Start a Meeting (Inizia riunione) e Conference with (Conferenza con).

Q. Come aggiungo un'altra persona dalla rubrica aziendale alla mia chiamata attiva?

- A. 1** Dalla finestra **Active Conversation** (Conversazione attiva), fare clic su **Hold and Call Feature Menu** (Attesa e menu funzionalità chiamata).
- 2** Selezionare **Conference with>Contact** (Conferenza con>Contatto). Compare la finestra **Add Participants** (Aggiungi partecipanti).
- 3** Inserire il nome del contatto.
- 4** Fare clic su **Search** (Cerca).
- 5** Selezionare il nome dai risultati di ricerca e utilizzare la freccia per spostarlo nella colonna **Selected Participants** (Partecipanti selezionati).
- 6** Fare clic su **Add** (Aggiungi).

Q. Quando chiamo un contatto che numero viene utilizzato?

- A.** Se il contatto possiede più di un numero elencato nella rubrica aziendale, Cisco Unified Personal Communicator tenta di chiamare il numero preferito del contatto. Se non è stato indicato un numero preferito per un particolare telefono, l'applicazione chiama il prossimo numero specificato nel seguente ordine:
- 1 Ufficio
 - 2 Cellulare
 - 3 Altro
 - 4 Casa

Q. Come si risponde a una chiamata?

- A.** Quando l'utente riceve una chiamata, compare una finestra di notifica ed è possibile selezionare una delle seguenti opzioni:
- Answer with audio and video (Rispondi con audio e video).
 - Answer with audio only (Rispondi solo con audio).
 - Divert the call to your voice message service (Devia la chiamata al servizio di messaggistica vocale).

Q. Come si avvia una chiamata in conferenza?

- A.** Selezionare i contatti da includere nella chiamata in conferenza dall'elenco contatti.

Effettuare una delle seguenti operazioni:

- Chiamata audio: fare clic con il pulsante destro del mouse sui contatti e scegliere **Start Conference Call** (Avvia chiamata in conferenza).
- Chiamata audio e video: fare clic con il pulsante destro del mouse sui contatti e scegliere **Start Video Conference Call** (Avvia videochiamata in conferenza).

La chiamata in conferenza viene visualizzata nella finestra delle conversazioni con l'elenco dei partecipanti.

Q. Come metto qualcuno in attesa?

A. Durante una chiamata, passare il mouse sull'icona a forma di telefono nella finestra **Active Conversation** (Conversazione attiva). L'icona diventa **Hold** (Attesa).

Q. Come si vedono le chiamate perse?

A. La **Conversation History** (Cronologia conversazioni) elenca tutte le chiamate, perse e ricevute.

1 Fare clic sull'icona **Conversation History** (Cronologia conversazioni).

Se l'utente perde una chiamata, compare un numero sull'icona. Passando il mouse sopra l'icona, è possibile vedere se è stata persa una chiamata o se è presente un messaggio vocale. Il suggerimenti indica i tipi di conversazioni perse.

2 Fare clic sulla scheda **Calls** (Chiamate) della finestra **Conversation History** (Cronologia conversazioni). Se necessario, filtrare la cronologia per periodo, come ieri o tipo, quale persa o urgente.

3 Fare clic con il tasto destro del mouse per accedere a diverse funzioni, tra cui **Place a Call** (Esegui chiamata) o **Place a Call with Video** (Esegui videochiamata), per richiamare il chiamante della chiamata persa.

Trasferimento, parcheggio e inoltro di chiamate

Q. Come si trasferisce una chiamata a una persona?

A. 1 Selezionare la freccia in giù nella finestra **Active Conversation** (Conversazione attiva).

2 Selezionare **Transfer To>Contact** (Trasferisci a >Contatto), quindi dalla finestra di dialogo **Transfer Call** (Trasferisci chiamata) cercare il contatto. Inoltre, è possibile inserire manualmente il numero.

3 Selezionare il contatto, quindi **Transfer** (Trasferisci).

Q. Come si specifica il cellulare o un altro telefono a cui trasferire le chiamate?

A. Si possono trasferire chiamate solo ad altri telefoni configurati come destinazioni remote. Ad esempio, è possibile specificare il cellulare personale come destinazione remota. Il telefono specificato come destinazione remota viene chiamato automaticamente quando il telefono riceve una chiamata.

Le destinazioni remote sono configurate su Cisco Unified Communications Manager. Per potere trasferire una chiamata a una destinazione remota, Cisco Unified Personal Communicator deve essere configurato per l'uso del computer per le telefonate. È inoltre possibile trasferire una chiamata a una destinazione remota in modalità deskphone utilizzando i comandi del deskphone stesso.

Anche Cisco Unified Communications Manager deve essere configurato correttamente. Rivolgersi all'amministratore del sistema per trasferire chiamate a una destinazione remota.

Q. Come si trasferisce una chiamata al cellulare o a un altro telefono?

A. Si possono trasferire chiamate solo ad altri telefoni configurati come destinazioni remote su Cisco Unified Communications Manager. In modalità deskphone, è necessario utilizzare i comandi del telefono IP Cisco Unified IP Phone.

- 1 Selezionare la freccia in giù nella finestra **Active Conversation** (Conversazione attiva).
- 2 Selezionare **Transfer To>Remote Destination** (Trasferisci a > Destinazione remota).

Q. Come si parcheggia una chiamata?

A. Quando si parcheggia una chiamata, questa viene messa in attesa e il sistema fornisce un numero da comporre da un altro telefono per continuare la chiamata.

- 1 Selezionare la freccia in giù nella finestra **Active Conversation** (Conversazione attiva).
- 2 Selezionare **Park Call** (Parcheggia chiamata) dal menu.

Q. Come si ripristina una chiamata parcheggiata?

A. Quando si parcheggia una chiamata, questa viene messa in attesa e il sistema fornisce un numero da comporre da un altro telefono per continuare la chiamata. Il numero compare nella finestra di conversazione quando si parcheggia la chiamata. Annotare il numero.

Se si parcheggia una chiamata sul deskphone con Cisco Unified Personal Communicator configurato per utilizzare il deskphone per le chiamate, il numero di ripristino compare sullo schermo del telefono fisso. Comporre il numero dal telefono su cui si desidera riprendere la chiamata.

Q. Come si inoltrano le chiamate?

A. Configurare Cisco Unified Personal Communicator in modo che inoltri le chiamate in una delle seguenti modalità:

- Servizio dei messaggi vocali.
- Un altro numero di telefono dell'utente presente nella rubrica aziendale.
- Un altro contatto presente nella rubrica aziendale.
- Un numero di telefono specificato.

Per inoltrare le chiamate:

- 1 Selezionare **File>Options>Calls** (File>Opzioni>Chiamate).
- 2 Sotto **Call Forwarding** (Inoltro di chiamata), selezionare uno dei seguenti telefoni ai quali inoltrare le chiamate:
 - **My voicemail** (Casella vocale): inoltra le chiamate al servizio di messaggistica vocale.
 - **Another of my phone numbers** (Un altro numero di telefono): inoltra le chiamate a un altro numero di telefono dell'utente memorizzato nella rubrica aziendale. Selezionare il numero di telefono dall'elenco a discesa.
 - **Another contact or number** (Un altro contatto o numero): inoltra le chiamate a un altro contatto o numero di telefono specificato.

Casella vocale

Q. Come è possibile determinare se sono presenti nuovi messaggi vocali?

A. Nella finestra principale, l'icona **Conversation History** (Cronologia conversazioni) mostra il contatore delle chiamate perse. Se è stata persa una conversazione, compare un numero rosso sopra l'icona **Conversation History** (Cronologia conversazioni). Il valore indica il numero totale di conversazioni perse, incluse le chiamate perse, le chat perse e i messaggi vocali persi. Passando il cursore sul numero, compare un elenco degli eventi persi, ad esempio: 5 chat perse, 2 messaggi vocali, 2 chiamate perse. Il contatore di eventi persi compare anche sull'icona Cisco Unified Personal Communicator della barra delle applicazioni.

Contattare l'amministratore di sistema se la casella vocale non è disponibile. Alcune funzionalità sono disponibili solo con specifiche configurazioni di Cisco Unified Personal Communicator.

Q. Come si ascoltano i messaggi vocali?

A. Fare clic sull'icona **Conversation History** (Cronologia conversazioni) per accedere ai messaggi vocali. Selezionare la scheda della casella vocale per visualizzare la casella vocale visiva. È possibile ascoltare i messaggi vocali attenendosi a una delle due seguenti procedure:

- **Casella vocale.** Apre una finestra che elenca i messaggi vocali in formato simile ai messaggi di posta elettronica: nuovi messaggi visualizzati in grassetto, messaggi urgenti accompagnati da un punto esclamativo e così via. È possibile utilizzare la finestra della casella vocale visiva per riprodurre, mettere in pausa, riavvolgere, mandare avanti velocemente ed eliminare i messaggi.
- **Casella vocale audio.** Selezionare **Call Voicemail** (Chiama casella vocale) per chiamare il servizio dei messaggi vocali audio che fornisce istruzioni audio e consente di gestire i messaggi.

Q. Quali altre operazioni è possibile eseguire nella casella vocale visiva?

A. La casella vocale visiva è una rappresentazione grafica dei messaggi vocali **Conversation History** (Cronologia conversazioni) elenca i messaggi vocali in formato simile ai messaggi di posta elettronica: nuovi messaggi visualizzati in grassetto, messaggi urgenti accompagnati da un punto esclamativo e così via. È possibile eseguire le seguenti operazioni:

- **Contrassegno di un messaggio come nuovo:** fare clic con il pulsante destro del mouse sul messaggio e scegliere **Mark as Unread** (Contrassegna come nuovo) dal menu di scelta rapida.
- **Identificazione dei messaggi non ascoltati o nuovi:** i messaggi non ancora ascoltati vengono visualizzati in grassetto.
- **Visualizzazione solo di certi messaggi:** selezionare l'opzione desiderata dall'elenco a discesa **Show** (Mostra) (ad esempio selezionare **Today** (Oggi) per visualizzare solo i messaggi odierni).
- **Regolare il volume:** utilizzare il comando del volume nella parte superiore destra della finestra per regolare il volume di riproduzione dei messaggi vocali.
- **Chiamate alla casella vocale audio:** selezionare **Call Voicemail** (Chiama casella vocale) per chiamare il servizio dei messaggi vocali audio che fornisce istruzioni audio e consente di gestire i messaggi.
- **Respond to the voicemail** (Rispondi alla casella vocale): fare clic con il tasto destro del mouse sul messaggio per rispondere immediatamente eseguendo una chiamata, eseguendo una videochiamata o inviando un messaggio istantaneo.

Q. Come si elimina un messaggio nella posta vocale visiva?

A. Quando si elimina un messaggio, non lo si elimina in modo permanente. Viene spostato nella cartella dei messaggi eliminati. Dopo che è stato spostato in questa cartella, il messaggio può essere ripristinato e reinserito nell'elenco dei messaggi vocali. È inoltre possibile rimuovere definitivamente tutti i messaggi eliminati.

- **Delete a message** (Elimina messaggio): fare clic con il pulsante destro del mouse sul messaggio e scegliere **Delete** (Elimina) dal menu di scelta rapida
- **Restore a deleted message** (Ripristina messaggio eliminato): selezionare **Deleted** (Eliminati) dall'elenco a discesa **Show** (Mostra), fare clic con il pulsante destro del mouse sul messaggio da ripristinare e scegliere **Restore Record** (Ripristina record) dal menu di scelta rapida.
- **Eliminazione definitiva di un messaggio**: selezionare **Deleted** (Eliminati) dall'elenco a discesa **Show** (Mostra), fare clic con il pulsante destro del mouse sul messaggio e scegliere **Delete Record Permanently** (Elimina definitivamente record) dal menu di scelta rapida.

A seconda della configurazione di Cisco Unified Personal Communicator, potrebbe non essere possibile ripristinare un messaggio eliminato o rimuovere un messaggio in maniera definitiva.

Q. Cosa vuol dire se la scheda della mia casella vocale è vuota?

A. Indica che Cisco Unified Personal Communicator non possiede le corrette credenziali Cisco Unity. Per impostazione predefinita, l'applicazione tenta di utilizzare il nome utente e la password per tutti i servizi Unified Communication. Se uno di essi fallisce, utilizzare la pagina **Accounts** (Account) per inserire le credenziali corrette dei relativi servizi.

- 1 Selezionare **File>Options>Accounts** (File>Opzioni>Account).
- 2 Inserire nome utente e password Cisco Unity sotto all'intestazione **Voicemail** (Casella vocale).
- 3 Selezionare **OK**.

Riunioni Web

Q. Qual è la differenza tra una riunione Web e una chiamata in conferenza?

- A.**
- Una riunione Web consente all'utente di parlare con altre persone e di condividere documenti con esse. Una riunione Web può includere un'area condivisa visualizzabile in un browser, dove è possibile condividere documenti, applicazioni o il proprio desktop con gli altri partecipanti. Può inoltre includere un flusso video dell'utente e degli altri partecipanti.
 - Una chiamata in conferenza è una telefonata durante la quale è possibile parlare con due o più altre persone, ma non include un'area visibile condivisa. Può inoltre includere un flusso video.

Q. Come posso avviare una riunione Web?

A. È possibile avviare una riunione Web con le persone dell'elenco contatti oppure aggiungerne una a una chiamata audio o a una chat in corso.

- 1 Selezionare uno o più contatti dall'elenco contatti.
- 2 Fare clic con il destro del mouse e selezionare **Start a Meeting** (Avvia riunione). Il browser si apre e inizia la riunione con l'utente come ospite.

- 3 Per i contatti, nella finestra di conversazione compare un collegamento. Il collegamento porta il contatto sul browser, dove è possibile accedere alla stanza virtuale della riunione.

Q. Come posso unirmi a una riunione Web?

A. Quando l'utente viene invitato a una riunione Web, riceve un messaggio istantaneo su Cisco Unified Personal Communicator. Il messaggio istantaneo contiene un URL per unirsi alla riunione e una password, se necessario.

Per unirsi alla riunione, fare clic sull'URL ricevuto nella sessione di chat per aprire il browser predefinito. L'utente che ha avviato la riunione viene automaticamente aggiunto alla riunione Web creata dal sistema.

Risoluzione dei problemi

Q. Il mio amministratore di sistema mi ha richiesto le statistiche delle chiamate, dove le trovo?

A. Se si utilizza il computer per le chiamate telefoniche, è possibile visualizzare le statistiche sul traffico audio e video inviato e ricevuto per la chiamata in corso.

- 1 Selezionare **Help>Show Call Statistics** (Guida>Mostra statistiche chiamate) .
- 2 Fare clic sulle schede per le statistiche relative ad audio e video.

Q. Una delle mie funzioni non funziona. Che cosa è opportuno fare?

A. Iniziare controllando lo stato della connessione. Analizzare lo stato dei server inclusi nel sistema Cisco UC. Ad esempio, se non si riesce ad accedere ai messaggi vocali, è possibile verificare lo stato dei server relativi alla casella vocale.

- 1 Selezionare **Help>Show Server Health** (Guida>Mostra condizione del server).
- 2 Fare clic sulla scheda **server status** (stato del server). È possibile comprimere ed espandere le categorie del server.

Q. Che cos'è un report sul problema e come ne creo uno?

A. Se si riscontra un problema con Cisco Unified Personal Communicator, è possibile creare un report sul problema immettendo una descrizione del problema, che viene inclusa in un report generato automaticamente.

Il report contiene dati registrati dal computer e viene salvato sul desktop. È possibile inviare questo file all'amministratore del sistema per aiutarlo nell'analisi del problema.

Prima di creare il report di un problema potrebbe essere opportuno modificare il livello di dettaglio. Richiedere all'amministratore di sistema di abilitare il logging dettagliato prima di creare un report sul problema. **Enable Detailed Logging** (Abilita logging dettagliato) si trova sotto al menu Help (Guida).

- 1 Selezionare **Help>Create Problem Report** (Guida>Crea report sul problema).
- 2 Fare clic sulla casella di controllo per accettare l'accordo sulla privacy.
- 3 Se necessario, inserire informazioni dettagliate nel campo **Problem description** (Descrizione del problema).
- 4 Fare clic su **Create Report** (Crea report). Una copia del report viene salvata sul desktop.



Americas Headquarters

Cisco Systems, Inc.
San Jose, CA 95134-1706
USA

Asia Pacific Headquarters

Cisco Systems (USA) Pte. Ltd.
Singapore

Europe Headquarters

Cisco Systems International BV
Amsterdam, The Netherlands

Cisco has more than 200 offices worldwide. Addresses, phone numbers, and fax numbers are listed on the Cisco Website at www.cisco.com/go/offices.