



Manuale dell'utente di Click to Call Versione 8.0

11 maggio 2010

Sede americana

Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-1706
U.S.A.
<http://www.cisco.com>
Tel: 408 526-4000
800 553-NETS (6387)
Fax: 408 527-0883

Numero parte testo: OL-22656-01

THE SPECIFICATIONS AND INFORMATION REGARDING THE PRODUCTS IN THIS MANUAL ARE SUBJECT TO CHANGE WITHOUT NOTICE. ALL STATEMENTS, INFORMATION, AND RECOMMENDATIONS IN THIS MANUAL ARE BELIEVED TO BE ACCURATE BUT ARE PRESENTED WITHOUT WARRANTY OF ANY KIND, EXPRESS OR IMPLIED. USERS MUST TAKE FULL RESPONSIBILITY FOR THEIR APPLICATION OF ANY PRODUCTS.

THE SOFTWARE LICENSE AND LIMITED WARRANTY FOR THE ACCOMPANYING PRODUCT ARE SET FORTH IN THE INFORMATION PACKET THAT SHIPPED WITH THE PRODUCT AND ARE INCORPORATED HEREIN BY THIS REFERENCE. IF YOU ARE UNABLE TO LOCATE THE SOFTWARE LICENSE OR LIMITED WARRANTY, CONTACT YOUR CISCO REPRESENTATIVE FOR A COPY.

The Cisco implementation of TCP header compression is an adaptation of a program developed by the University of California, Berkeley (UCB) as part of UCB's public domain version of the UNIX operating system. All rights reserved. Copyright © 1981, Regents of the University of California.

NOTWITHSTANDING ANY OTHER WARRANTY HEREIN, ALL DOCUMENT FILES AND SOFTWARE OF THESE SUPPLIERS ARE PROVIDED "AS IS" WITH ALL FAULTS. CISCO AND THE ABOVE-NAMED SUPPLIERS DISCLAIM ALL WARRANTIES, EXPRESSED OR IMPLIED, INCLUDING, WITHOUT LIMITATION, THOSE OF MERCHANTABILITY, FITNESS FOR A PARTICULAR PURPOSE AND NON-INFRINGEMENT OR ARISING FROM A COURSE OF DEALING, USAGE, OR TRADE PRACTICE.

IN NO EVENT SHALL CISCO OR ITS SUPPLIERS BE LIABLE FOR ANY INDIRECT, SPECIAL, CONSEQUENTIAL, OR INCIDENTAL DAMAGES, INCLUDING, WITHOUT LIMITATION, LOST PROFITS OR LOSS OR DAMAGE TO DATA ARISING OUT OF THE USE OR INABILITY TO USE THIS MANUAL, EVEN IF CISCO OR ITS SUPPLIERS HAVE BEEN ADVISED OF THE POSSIBILITY OF SUCH DAMAGES.

CCDE, CCENT, CCSI, Cisco Eos, Cisco Explorer, Cisco HealthPresence, Cisco IronPort, the Cisco logo, Cisco Nurse Connect, Cisco Pulse, Cisco SensorBase, Cisco StackPower, Cisco StadiumVision, Cisco TelePresence, Cisco TrustSec, Cisco Unified Computing System, Cisco WebEx, DCE, Flip Channels, Flip for Good, Flip Mino, Flipshare (Design), Flip Ultra, Flip Video, Flip Video (Design), Instant Broadband, and Welcome to the Human Network are trademarks; Changing the Way We Work, Live, Play, and Learn, Cisco Capital, Cisco Capital (Design), Cisco:Financed (Stylized), Cisco Store, Flip Gift Card, and One Million Acts of Green are service marks; and Access Registrar, Aironet, AllTouch, AsyncOS, Bringing the Meeting To You, Catalyst, CCDA, CCDP, CCIE, CCIP, CCNA, CCNP, CCSP, CCVP, Cisco, the Cisco Certified Internetwork Expert logo, Cisco IOS, Cisco Lumin, Cisco Nexus, Cisco Press, Cisco Systems, Cisco Systems Capital, the Cisco Systems logo, Cisco Unity, Collaboration Without Limitation, Continuum, EtherFast, EtherSwitch, Event Center, Explorer, Follow Me Browsing, GainMaker, iLynX, IOS, iPhone, IronPort, the IronPort logo, Laser Link, LightStream, Linksys, MeetingPlace, MeetingPlace Chime Sound, MGX, Networkers, Networking Academy, PCNow, PIX, PowerKEY, PowerPanels, PowerTV, PowerTV (Design), PowerVu, Prisma, ProConnect, ROSA, SenderBase, SMARTnet, Spectrum Expert, StackWise, WebEx, and the WebEx logo are registered trademarks of Cisco and/or its affiliates in the United States and certain other countries.

All other trademarks mentioned in this document or website are the property of their respective owners. The use of the word partner does not imply a partnership relationship between Cisco and any other company. (1002R)

Any Internet Protocol (IP) addresses and phone numbers used in this document are not intended to be actual addresses and phone numbers. Any examples, command display output, network topology diagrams, and other figures included in the document are shown for illustrative purposes only. Any use of actual IP addresses or phone numbers in illustrative content is unintentional and coincidental.

Manuale dell'utente di Click to Call

© 2008-2010 Cisco Systems, Inc. All rights reserved.



CONTENUTI

CAPITOLO 1

- Introduzione all'uso di Click to Call** 1-1
 - Prerequisiti per l'uso di Click to Call 1-1
 - Installazione di Click to Call 1-2
 - Configurazione delle Preferenze di Click to Call 1-3
 - Accesso a Click to Call 1-4
 - Selezione del telefono da utilizzare con Click to Call 1-5
 - Passaggio a un telefono diverso prima di una chiamata 1-6
 - Impostazione della composizione di Regole per le chiamate internazionali 1-7
 - Come attivare o disattivare il plug-in Click to Call manualmente 1-8
 - Attivazione o disattivazione del plug-in in Microsoft Word, Excel o PowerPoint per Microsoft Office 2007 1-9
 - Attivazione o disattivazione del plug-in in Microsoft Outlook 2007 1-9
 - Attivazione o disattivazione del plug-in in Mozilla Firefox 1-10

CAPITOLO 2

- Effettuare chiamate con Click to Call** 2-1
 - Composizione di un numero di telefono in un'applicazione 2-1
 - Chiamata a un contatto in un'applicazione 2-2
 - Chiamata a un destinatario di e-mail 2-4
 - Composizione di un numero negli Appunti 2-5
 - Chiamata ai numeri dall'elenco Cronologia chiamate 2-6
 - Chiusura di una chiamata 2-7

CAPITOLO 3

Risoluzione dei problemiClick to Call 3-1

Domande frequenti (FAQ) 3-1

Messaggi di errore 3-5



CAPITOLO 1

Introduzione all'uso di Click to Call

- [Prerequisiti per l'uso di Click to Call, pagina 1-1](#)
- [Installazione di Click to Call, pagina 1-2](#)
- [Configurazione delle Preferenze di Click to Call, pagina 1-3](#)
- [Accesso a Click to Call, pagina 1-4](#)
- [Selezione del telefono da utilizzare con Click to Call, pagina 1-5](#)
- [Passaggio a un telefono diverso prima di una chiamata, pagina 1-6](#)
- [Impostazione della composizione di Regole per le chiamate internazionali, pagina 1-7](#)
- [Come attivare o disattivare il plug-in Click to Call manualmente, pagina 1-8](#)

Prerequisiti per l'uso di Click to Call

Click to Call funziona con le seguenti applicazioni, a cui è possibile accedere direttamente dal computer basato su Windows oppure utilizzando Citrix XenApp:

- Browser: Internet Explorer e Mozilla Firefox
- Applicazioni Microsoft: Microsoft Word, Excel, PowerPoint, Outlook e SharePoint

Tuttavia, per aggiungere la funzionalità Click to Call a un'applicazione:

- L'applicazione deve essere una versione che Click to Call supporta. Verificare le versioni supportate con il proprio amministratore di sistema.

- Prima di eseguire l'installazione di Click to Call, è necessario installare l'applicazione. Se si aggiorna un'applicazione, è necessario reinstallare Click to Call.
- Se si esegue un'installazione personalizzata di Click to Call, durante l'installazione è necessario selezionare l'applicazione.

Argomenti correlati

- [Installazione di Click to Call, pagina 1-2](#)
- [Risoluzione dei problemi Click to Call, pagina 3-1](#)

Installazione di Click to Call

Verificare con il proprio amministratore che il sistema soddisfi i requisiti per l'utilizzo di Click to Call.

Informazioni preliminari

- Utenti Windows: per installare l'applicazione, è necessario disporre dei privilegi di amministratore. Sono richiesti almeno 80 MB di spazio libero su disco nel computer in uso.
- Utenti Citrix: non occorre installare Click to Call. L'amministratore di sistema completa la configurazione che consente di utilizzare Click to Call da Citrix XenApp. Se l'amministratore di sistema suggerisce di installare anche Click to Call sul proprio computer, seguire i passaggi della procedura seguente.

Procedura

-
- | | |
|--------------------|---|
| Passaggio 1 | Richiedere il programma di installazione (file .exe) e le istruzioni di impostazione appropriate all'amministratore di sistema. |
| Passaggio 2 | Fare doppio clic sul programma di installazione e seguire le istruzioni visualizzate. |
-

**Suggerimento**

Se è necessario reinstallare Click to Call per un'applicazione specifica dopo aver aggiornato l'applicazione, selezionare l'opzione Personalizza e scegliere l'applicazione.

Argomenti correlati

- [Configurazione delle Preferenze di Click to Call, pagina 1-3.](#)
- [Risoluzione dei problemi Click to Call, pagina 3-1](#)

Configurazione delle Preferenze di Click to Call

Click to Call richiede le informazioni sull'account Cisco Unified Communications Manager per funzionare. Click to Call memorizza queste impostazioni in modo da non doverle reinserire ogni volta che si esegue l'applicazione.

Informazioni preliminari

Ottenere le informazioni sul proprio account Cisco Unified Communications Manager dall'amministratore di sistema, se ancora non le si ha.

Procedura

-
- Passaggio 1** Aprire la finestra di dialogo Preferenze di Click to Call:
- Utenti Windows: selezionare **Start > Tutti i programmi > Cisco Click to Call > Configurazione di Click to Call.**
 - Utenti Citrix: accedere a Citrix XenApp e selezionare **Configurazione di Click to Call.** Se questa applicazione non è disponibile, significa che l'amministratore di sistema l'ha già configurata.
- Passaggio 2** Inserire il nome utente Cisco Unified Communications Manager in **Nome utente**, se vuoto.
- Passaggio 3** Inserire la password Cisco Unified Communications Manager in **Password**, se vuoto.
- Passaggio 4** Selezionare **altre opzioni.**

Passaggio 5 Se il servizio **WebDialer** o il servizio **CCMCIP** sono vuoti, seguire le indicazioni fornite dall'amministratore per inserire le relative informazioni.

Passaggio 6 Selezionare **Salva**.



Argomenti correlati

- [Selezione del telefono da utilizzare con Click to Call, pagina 1-5](#)
- [Risoluzione dei problemiClick to Call, pagina 3-1](#)

Accesso a Click to Call

È possibile aprire Click to Call e lasciarlo attivo nella barra delle applicazioni Windows per un accesso facilitato.

Procedura

- Passaggio 1** Avviare Click to Call utilizzando uno di questi metodi:
- Utenti Windows: selezionare **Start > Tutti i programmi > Cisco Click to Call > Configurazione di Click to Call** per avviare l'applicazione.
 - Utenti Citrix: accedere a Citrix XenApp e selezionare **Configurazione di Click to Call** per avviare l'applicazione. Tuttavia, in base alla configurazione, il sistema può impedire che Click to Call rimanga attivo nella barra delle applicazioni Windows.
- Passaggio 2** Verificare che venga visualizzata l'icona Click to Call  nella barra delle applicazioni Windows.
- Passaggio 3** Una volta avviato, fare clic con il pulsante destro del mouse su  nella barra delle applicazioni Windows per accedere a Click to Call.
-

Argomenti correlati.

- [Risoluzione dei problemiClick to Call, pagina 3-1](#)

Selezione del telefono da utilizzare con Click to Call

Una volta avuto accesso a Click to Call, questo trova automaticamente Telefono IP di Cisco Unified e Cisco IP Communicator e consente di selezionare il telefono da utilizzare. Se non viene visualizzato il telefono che si desidera utilizzare, verificare con il proprio amministratore di sistema che il proprio telefono supporti Click to Call.

Non è possibile utilizzare Click to Call con le seguenti applicazioni:

- Cisco Unified Personal Communicator
- Cisco Unified Communications Integration per Cisco WebEx Connect
- Cisco Unified Communications Integration per Microsoft Office Communicator. Anche se non è possibile installare le applicazioni Click to Call e Cisco Unified Communications Integration per Microsoft Office Communicator separatamente, Click to Call viene installato come parte di Cisco Unified Communications Integration per Microsoft Office Communicator e può essere utilizzato in questo modo.

Click to Call solitamente memorizza le preferenze del telefono in modo da non doverle reinserire ogni volta che si riavvia Click to Call. Se si accede a Click to Call utilizzando Citrix XenApp, potrebbe essere necessario reinserire queste impostazioni, in base a come l'amministratore di sistema configura l'account Citrix.

Procedura

-
- Passaggio 1** Aprire la finestra di dialogo Preferenze di Click to Call:
- Utenti Windows: selezionare **Start > Tutti i programmi > Cisco Click to Call > Configurazione di Click to Call**.
 - Utenti Citrix: accedere a Citrix XenApp e selezionare **Configurazione di Click to Call**. Se questa applicazione non è disponibile, significa che l'amministratore di sistema l'ha già configurata.
- Passaggio 2** Selezionare la scheda **Telefoni** nella finestra di dialogo Preferenze di Click to Call.
- Passaggio 3** Selezionare il telefono che si desidera utilizzare per effettuare chiamate utilizzando Click to Call.

Passaggio a un telefono diverso prima di una chiamata

Passaggio 4 (Facoltativo) Aggiornare i campi Alias con nomi di telefoni facili da riconoscere, ad esempio "Abitazione" e "Ufficio".

Passaggio 5 Selezionare **Salva**.


Argomenti correlati

- [Configurazione delle Preferenze di Click to Call, pagina 1-3](#)
- [Risoluzione dei problemiClick to Call, pagina 3-1](#)

Passaggio a un telefono diverso prima di una chiamata

È possibile modificare il telefono che utilizza Click to Call in qualsiasi momento. Click to Call utilizzerà il nuovo telefono la volta successiva che si effettua una chiamata.

Procedura

Passaggio 1 Fare clic con il pulsante destro del mouse su  nella barra delle applicazioni Windows per accedere al menu Click to Call.

Passaggio 2 Selezionare **Selezione telefono** e scegliere il telefono che si desidera utilizzare.

Argomenti correlati

- [Configurazione delle Preferenze di Click to Call, pagina 1-3](#)
- [Accesso a Click to Call, pagina 1-4](#)
- [Risoluzione dei problemiClick to Call, pagina 3-1.](#)

Impostazione della composizione di Regole per le chiamate internazionali

I numeri di telefono internazionali sono spesso scritti con un segno più (+) prima del numero di telefono che rappresenta il codice di accesso internazionale.

Se l'amministratore di sistema non configura le regole di composizione, è possibile impostarle in modo da facilitare le chiamate verso i numeri internazionali. Quando si impostano le regole di composizione, Click to Call sostituisce automaticamente il segno più (+) con il prefisso corretto, incluso il numero di accesso alla linea esterna, se necessario.

Procedura

- Passaggio 1** Aprire la finestra di dialogo Preferenze di Click to Call:
- Utenti Windows: selezionare **Start > Tutti i programmi > Cisco Click to Call > Configurazione di Click to Call**.
 - Utenti Citrix: accedere a Citrix XenApp e selezionare **Configurazione di Click to Call**. Se questa applicazione non è disponibile, significa che l'amministratore di sistema l'ha già configurata.
- Passaggio 2** Selezionare la scheda **Regole di composizione** nella finestra di dialogo Preferenze di Click to Call.
- Passaggio 3** Immettere il codice richiesto per comporre numeri esterni alla propria organizzazione. Ad esempio, l'organizzazione può richiedere di comporre "9" per accedere a una linea esterna.
- Passaggio 4** Immettere il codice richiesto per chiamare un numero esterno al proprio paese. Ad esempio, per effettuare chiamate dagli Stati Uniti, immettere "011".
- Passaggio 5** Selezionare **Salva**.
-

Argomenti correlati

- [Configurazione delle Preferenze di Click to Call, pagina 1-3](#)
- [Risoluzione dei problemi Click to Call, pagina 3-1](#)

Come attivare o disattivare il plug-in Click to Call manualmente

È possibile attivare o disattivare manualmente il plug-in Click to Call nelle applicazioni Microsoft Office e Mozilla Firefox indipendentemente. Ad esempio, se si disattiva il plug-in in Microsoft Word, questo può essere ancora attivato in Microsoft Excel.

**Nota**

È possibile attivare e disattivare manualmente solo il plug-in di Click to Call in Microsoft Office 2007.

- [Attivazione o disattivazione del plug-in in Microsoft Word, Excel o PowerPoint per Microsoft Office 2007, pagina 1-9](#)
- [Attivazione o disattivazione del plug-in in Microsoft Outlook 2007, pagina 1-9](#)
- [Attivazione o disattivazione del plug-in in Mozilla Firefox, pagina 1-10](#)

Attivazione o disattivazione del plug-in in Microsoft Word, Excel o PowerPoint per Microsoft Office 2007

Procedura

- Passaggio 1** Avviare Microsoft Word, Excel o Powerpoint 2007.
- Passaggio 2** Selezionare il pulsante Microsoft Office, quindi **Opzioni di Word**, **Opzioni di Excel** oppure **Opzioni di PowerPoint**, come appropriato.
- Passaggio 3** Selezionare **Componenti aggiuntivi** nel riquadro di sinistra della finestra di dialogo Opzioni di Word.
- Passaggio 4** Selezionare **Componenti aggiuntivi COM** dall'elenco a discesa Gestisci, quindi fare clic su **Vai**.
- Passaggio 5** Selezionare o deselezionare la casella di controllo **Cisco.ClickToCall.ApplicationName** per attivare o disattivare il plug-in, dove **ApplicationName** è il nome dell'applicazione supportata.
- Passaggio 6** Selezionare **OK**.
-

Argomenti correlati

- [Attivazione o disattivazione del plug-in in Microsoft Outlook 2007, pagina 1-9](#)
- [Attivazione o disattivazione del plug-in in Mozilla Firefox, pagina 1-10](#)

Attivazione o disattivazione del plug-in in Microsoft Outlook 2007

Procedura

- Passaggio 1** Avviare Microsoft Outlook 2007.
- Passaggio 2** Selezionare **Strumenti > Centro protezione**.
- Passaggio 3** Selezionare **Componenti aggiuntivi** nel riquadro di sinistra della finestra di dialogo Centro protezione.

■ Come attivare o disattivare il plug-in Click to Call manualmente

- Passaggio 4** Selezionare **Componenti aggiuntivi COM** dall'elenco a discesa Gestisci, quindi fare clic su **Vai**.
- Passaggio 5** Selezionare o deselezionare la casella di controllo **Cisco.ClickToCall.Outlook** per attivare o disattivare il plug-in.
- Passaggio 6** Selezionare **OK**.
-

Argomenti correlati

- [Attivazione o disattivazione del plug-in in Microsoft Word, Excel o PowerPoint per Microsoft Office 2007, pagina 1-9](#)
- [Attivazione o disattivazione del plug-in in Mozilla Firefox, pagina 1-10](#)

Attivazione o disattivazione del plug-in in Mozilla Firefox

Procedura

-
- Passaggio 1** Avviare Mozilla Firefox.
- Passaggio 2** Selezionare **Strumenti > Componenti aggiuntivi**.
- Passaggio 3** Selezionare **Estensioni** nella finestra di dialogo Componenti aggiuntivi.
- Passaggio 4** Selezionare il plug-in **Cisco Click to Call** e fare clic su **Attiva** o **Disattiva**.
- Passaggio 5** Chiudere la finestra di dialogo Componenti aggiuntivi.
- Passaggio 6** Riavviare Mozilla Firefox.
-

Argomenti correlati

- [Attivazione o disattivazione del plug-in in Microsoft Word, Excel o PowerPoint per Microsoft Office 2007, pagina 1-9](#)
- [Attivazione o disattivazione del plug-in in Microsoft Outlook 2007, pagina 1-9](#)



CAPITOLO 2

Effettuare chiamate con Click to Call

- [Composizione di un numero di telefono in un'applicazione, pagina 2-1](#)
- [Chiamata a un contatto in un'applicazione, pagina 2-2](#)
- [Chiamata a un destinatario di e-mail, pagina 2-4](#)
- [Composizione di un numero negli Appunti, pagina 2-5](#)
- [Chiamata ai numeri dall'elenco Cronologia chiamate, pagina 2-6](#)
- [Chiusura di una chiamata, pagina 2-7](#)

Composizione di un numero di telefono in un'applicazione

Utilizzando Click to Call, è possibile comporre un numero direttamente da un browser Web (Microsoft Internet Explorer e Mozilla Firefox) o da Microsoft Excel, PowerPoint e Word.

Informazioni preliminari

Verificare che si disponga di una versione supportata dell'applicazione dalla quale si sta effettuando la chiamata. Rivolgersi all'amministratore per sapere se la propria versione è supportata.

Procedura

- Passaggio 1** Selezionare (evidenziare) un numero di telefono nell'applicazione desktop.
- Passaggio 2** Fare clic con il pulsante destro del mouse sul numero per visualizzare il menu.
- Passaggio 3** Selezionare **Chiama**.
- Passaggio 4** (Facoltativo) Per modificare il numero prima di comporlo, selezionare **Chiama con modifica**, modificare il numero e selezionare **OK**.
-



Suggerimento

Se si utilizza Microsoft Excel, PowerPoint o Word 2007, è inoltre possibile selezionare un numero di telefono e **Chiama** o **Chiama con modifica** dal gruppo Click to Call nella scheda Home della barra multifunzione.

Argomenti correlati

- [Introduzione all'uso di Click to Call, pagina 1-1](#)
- [Risoluzione dei problemi Click to Call, pagina 3-1](#)
- [Composizione di un numero negli Appunti, pagina 2-5](#)
- [Chiamata a un destinatario di e-mail, pagina 2-4](#)
- [Chiamata ai numeri dall'elenco Cronologia chiamate, pagina 2-6](#)

Chiamata a un contatto in un'applicazione

Con Click to Call, è possibile chiamare tutti i contatti in Microsoft Outlook e Microsoft SharePoint.

Informazioni preliminari

Verificare che si disponga di una versione supportata dell'applicazione dalla quale si sta effettuando la chiamata. Rivolgersi all'amministratore per sapere se la propria versione è supportata.

Procedura

-
- Passaggio 1** In base a se si sta chiamando un contatto da Microsoft Outlook o da Microsoft SharePoint, procedere come indicato di seguito:
- In Microsoft Outlook, fare clic con il pulsante destro del mouse sul nome del contatto o sul destinatario dell'e-mail.
 - In Microsoft SharePoint, spostare il mouse sull'indicatore di stato online (●) accanto al nome del contatto, quindi fare clic su di esso per visualizzare il menu Persona.
- Passaggio 2** Selezionare **Altre azioni > Chiama [Numero]**.
- Passaggio 3** (Facoltativo) Per modificare il numero prima di comporlo, selezionare **Azioni > Chiama con modifica**, modificare il numero e selezionare **OK**.
-



Nota

Quando si chiama un contatto da un'e-mail in Microsoft Outlook, Click to Call accede ai dettagli del contatto nell'Elenco indirizzi globale. Quando si chiama un contatto dall'elenco Contatti di Microsoft Outlook, Click to Call accede ai dettagli del contatto nella Rubrica personale.

Argomenti correlati

- [Introduzione all'uso di Click to Call, pagina 1-1](#)
- [Risoluzione dei problemi Click to Call, pagina 3-1](#)
- [Composizione di un numero negli Appunti, pagina 2-5](#)
- [Composizione di un numero di telefono in un'applicazione, pagina 2-1](#)
- [Chiamata ai numeri dall'elenco Cronologia chiamate, pagina 2-6](#)

Chiamata a un destinatario di e-mail

Se si utilizza Microsoft Outlook 2007, Click to Call consente di chiamare i destinatari di e-mail ricevute o inviate. Se si utilizza Microsoft Outlook 2003, vedere [Chiamata a un contatto in un'applicazione, pagina 2-2](#) per informazioni su come chiamare i destinatari di e-mail.



Nota

Quando si chiama un contatto da un'e-mail in Microsoft Outlook, Click to Call accede ai dettagli del contatto nell'Elenco indirizzi globale.

Procedura

- Passaggio 1** Aprire un'e-mail in Microsoft Outlook 2007.
- Passaggio 2** Selezionare **Chiama** [*Nome destinatario*] dal gruppo Click to Call nella scheda Messaggio barra multifunzione per chiamare il destinatario di e-mail principale (la persona indicata nei campi **Da** o **A**), quindi selezionare l'opzione [*Numero*] o **Chiama con modifica**.
- Passaggio 3** (Facoltativo) Selezionare **Destinatari** dal gruppo Click to Call nella scheda Messaggio barra multifunzione per chiamare una delle altre persone che hanno ricevuto l'e-mail (elencate nei campi **CC**).



Suggerimento

È inoltre possibile effettuare chiamate utilizzando il gruppo Click to Call nella barra multifunzione quando si visualizzano il Calendario e i Contatti in Microsoft Outlook 2007.

Argomenti correlati

- [Introduzione all'uso di Click to Call, pagina 1-1](#)
- [Risoluzione dei problemi Click to Call, pagina 3-1](#)
- [Chiamata a un contatto in un'applicazione, pagina 2-2](#)
- [Composizione di un numero negli Appunti, pagina 2-5](#)
- [Composizione di un numero di telefono in un'applicazione, pagina 2-1](#)
- [Chiamata ai numeri dall'elenco Cronologia chiamate, pagina 2-6](#)



Composizione di un numero negli Appunti

È possibile copiare un numero negli Appunti e utilizzare Click to Call per comporre tale numero. Ciò consente di effettuare chiamate con Click to Call anche se non si utilizza una delle applicazioni supportate.

Procedura

Passaggio 1 Copiare il numero di telefono che si desidera chiamare. Se non si copia il numero negli Appunti, inserirlo direttamente in Click to Call.

Passaggio 2 Accedere alla finestra di dialogo **Chiama con modifica** utilizzando uno dei metodi seguenti:

- Fare doppio clic su  nella barra delle applicazioni Windows.
- Fare clic con il pulsante destro del mouse su  nella barra delle applicazioni Windows e selezionare **Chiama > Chiama con modifica**.
- Utilizzare i tasti di scelta rapida, Ctrl-Alt-D (se si ha Click to Call installato localmente sul computer).
- Selezionare **Start > Tutti i programmi > Cisco Click to Call > Click to Call**.

Passaggio 3 Incollare il numero di telefono o inserirne uno nuovo, come necessario.

Passaggio 4 Selezionare **OK**.


Argomenti correlati

- [Introduzione all'uso di Click to Call, pagina 1-1](#)
- [Accesso a Click to Call, pagina 1-4](#)
- [Risoluzione dei problemi Click to Call, pagina 3-1](#)
- [Composizione di un numero di telefono in un'applicazione, pagina 2-1](#)
- [Chiamata a un destinatario di e-mail, pagina 2-4](#)
- [Chiamata ai numeri dall'elenco Cronologia chiamate, pagina 2-6](#)

Chiamata ai numeri dall'elenco Cronologia chiamate

La cronologia chiamate memorizza gli ultimi 10 numeri diversi chiamati utilizzando Click to Call e consente di chiamarli di nuovo in modo rapido dal menu Chiama. La cronologia chiamate visualizza per prima cosa i numeri chiamati recentemente e inoltre indica quante volte è stato chiamato ogni numero.

Procedura

-
- Passaggio 1** Fare clic con il pulsante destro del mouse su  nella barra delle applicazioni Windows per accedere al menu Click to Call.
- Passaggio 2** Selezionare **Chiama** > **[Numero]**.
-



Suggerimento

È inoltre possibile accedere alla cronologia chiamate dal menu a discesa della finestra di dialogo Chiama con modifica. Vedere [Composizione di un numero negli Appunti, pagina 2-5](#).

Argomenti correlati

- [Introduzione all'uso di Click to Call, pagina 1-1](#)
- [Accesso a Click to Call, pagina 1-4](#)
- [Risoluzione dei problemi Click to Call, pagina 3-1](#)
- [Composizione di un numero negli Appunti, pagina 2-5](#)
- [Composizione di un numero di telefono in un'applicazione, pagina 2-1](#)

Chiusura di una chiamata

Per terminare una chiamata effettuata utilizzando Click to Call:

- Selezionare **Fine chiamata** mentre viene visualizzata la finestra delle notifiche. Tuttavia, questa finestra viene visualizzata solo per circa 10 secondi. Una volta scomparsa, disconnettere la chiamata tramite il telefono utilizzato per effettuarla.
- Riagganciare il telefono con cui si è effettuata la chiamata.

Argomenti correlati

- [Risoluzione dei problemi Click to Call, pagina 3-1](#)





CAPITOLO 3

Risoluzione dei problemi Click to Call

- [Domande frequenti \(FAQ\), pagina 3-1](#)
- [Messaggi di errore, pagina 3-5](#)

Domande frequenti (FAQ)

- D.** Perché devo immettere le informazioni sul mio account ogni volta che utilizzo Click to Call?
- R.** Se si accede a Click to Call o a un'applicazione supportata utilizzando Citrix, è possibile che si utilizzino server diversi ogni volta che si accede a Citrix. In base a come l'amministratore di sistema configura l'account Citrix, potrebbe essere necessario immettere le informazioni sull'account Click to Call ogni volta che si accede a un nuovo server.
- D.** Come faccio a stabilire quale telefono utilizzare per Click to Call?
- R.** Se non è possibile determinare il telefono da selezionare utilizzando le informazioni visualizzate nella scheda Telefoni, selezionare un telefono ed effettuare una chiamata di prova. Ripetere la procedura finché non viene rilevato il telefono corretto. Dopo aver identificato telefoni diversi, assegnare loro degli alias utili per identificarli successivamente.

- D.** Perché non riesco a vedere l'icona Click to Call  nella barra delle applicazioni Windows?
- R.** Quando Click to Call è in esecuzione, nella barra delle applicazioni Windows si dovrebbe vedere l'icona . Se l'icona non appare nella barra delle applicazioni, le possibili cause sono:
- L'icona è nascosta; selezionare il pulsante Scopri nella barra delle applicazioni per visualizzare le icone nascoste.
 - L'utente è un utente Windows e l'applicazione non è stata eseguita; selezionare **Start > Tutti i programmi > Cisco Click to Call > Configurazione di Click to Call** per avviare l'applicazione.
 - L'utente è un utente Citrix e l'applicazione non viene eseguita; accedere all'account Citrix e selezionare **Configurazione di Click to Call** per avviare l'applicazione. Tuttavia, in base alla configurazione, il sistema può impedire che Click to Call rimanga attivo nella barra delle applicazioni Windows.
 - L'amministratore ha disattivato l'icona Click to Call nella barra delle applicazioni durante il processo di installazione.
- D.** Perché le opzioni del menu Click to Call non vengono visualizzate quando evidenzio e faccio clic con il pulsante destro del mouse su un numero?
- R.** È possibile che l'applicazione desktop interessata sia stata installata dopo aver installato Click to Call, oppure è stata effettuata un'installazione personalizzata senza aver selezionato quell'applicazione. Per risolvere questo problema, reinstallare Click to Call e assicurarsi di selezionare l'applicazione desktop (vedere [Installazione di Click to Call, pagina 1-2](#)).

Per quanto riguarda Internet Explorer, le opzioni del menu Click to Call non vengono aggiunte a Internet Explorer fino a quando non si avvia l'applicazione della configurazione Click to Call una volta. Per farlo, selezionare **Start > Tutti i programmi > Cisco Click to Call > Configurazione di Click to Call**.

- D.** Quando utilizzo Microsoft Outlook o SharePoint, perché non vedo un menu **Azioni aggiuntive**?
- R.** Se le opzioni del menu Click to Call non vengono visualizzate, è possibile che l'applicazione non sia stata installata prima di aver installato Click to Call. Oppure, potrebbe essere stata eseguita un'installazione personalizzata senza aver selezionato quell'applicazione. Per risolvere il problema, reinstallare Click to Call e selezionare l'applicazione (vedere [Installazione di Click to Call, pagina 1-2](#)).
- D.** Perché la finestra delle notifiche di Click to Call scompare mentre sto ancora effettuando una chiamata? Se si verifica questo problema, come faccio a terminare la chiamata?
- R.** Quando si utilizza Click to Call, nell'angolo inferiore destro dello schermo viene visualizzata una finestra di notifica per circa 10 secondi. Questa finestra di notifica visualizza il numero che si sta chiamando e indica il telefono che si sta utilizzando per effettuare la chiamata. Mentre viene visualizzata la finestra delle notifiche, è possibile selezionare **Fine chiamata** per disconnettere la chiamata. Dopo la scomparsa della finestra delle notifiche, non sarà possibile disconnettere la chiamata a meno che si riagganci il telefono.
- D.** Perché il numero che ho chiamato in precedenza utilizzando Click to Call non viene visualizzato nel mio elenco cronologia delle chiamate?
- R.** L'elenco cronologia delle chiamate di Click to Call conserva un record degli ultimi 10 numeri composti utilizzando Click to Call. Questo record include le chiamate effettuate dalle applicazioni supportate o direttamente da Click to Call.

Tuttavia, se si utilizza Citrix per accedere alle applicazioni che utilizzano Click to Call, potrebbe non venire visualizzata una cronologia delle chiamate completa. Quando si accede alle applicazioni utilizzando Citrix, si utilizzano diversi server ogni volta che ci si connette a Click to Call o a un'applicazione supportata. Come risultato, la cronologia delle chiamate Click to Call indica solo le chiamate effettuate utilizzando Click to Call e le applicazioni supportate a cui si ha avuto accesso dallo stesso server.

L'amministratore di sistema deve essere in grado di risolvere questo problema garantendo una sincronizzazione del profilo dell'utente corretta nell'ambiente Citrix.

- D.** Quando accedo a un sito Microsoft SharePoint da Internet Explorer, perché non posso accedere al menu Persona quando sposto il mouse sull'indicatore di stato online (●) accanto al nome di un contatto?
- R.** Il computer da cui si accede al sito SharePoint deve avere installato Microsoft Office 2003 o Microsoft Office 2007, con il componente Smart Tag. L'amministratore del sito SharePoint potrebbe dover attivare la funzione del menu Persona sul server. In alcuni ambienti Citrix, la funzionalità di mouseover richiesta per visualizzare il menu Persona non funziona.
- D.** Quando utilizzo Click to Call in un ambiente Citrix, perché non posso visualizzare la Guida online dell'applicazione nel mio browser Web?
- R.** Quando si esegue un browser Web da un server, le impostazioni di sicurezza del browser Web impediscono che il browser visualizzi la Guida online. Per ulteriori informazioni, contattare l'amministratore di sistema del server.
- D.** Perché non vedo più il gruppo Click to Call o le opzioni del menu Click to Call da alcune delle applicazioni supportate?
- R.** Il plug-in e i menu Click to Call non funzionano correttamente se si rimuove uno dei seguenti componenti:
- Microsoft Visual C++ Redistributable
 - Visual Studio 2005 Tools per Office Second Edition Runtime
- Questi componenti vengono installati quando si installa Click to Call e non bisogna rimuoverli. Per risolvere questo problema, reinstallare Click to Call.
- D.** Perché ricevo messaggi di errore quando provo a utilizzare Click to Call per effettuare una chiamata?
- R.** Se il computer è configurato per utilizzare un server proxy, le impostazioni del proxy possono impedire la connessione a Cisco Unified Communications Manager. Per risolvere questo problema, è possibile provare a ignorare il server proxy seguendo le indicazioni di seguito:
1. Selezionare **Start > Pannello di controllo > Opzioni Internet**.
 2. Selezionare la scheda **Connessioni**, quindi **Impostazioni LAN**.
 3. Selezionare **Ignora server proxy per indirizzi locali**.
 4. Selezionare **Avanzate**.

5. Immettere l'indirizzo IP o il nome host del server Cisco Unified Communications Manager nel campo Eccezioni.

6. Selezionare **OK**

Se con i passaggi sopra indicati il problema non viene risolto, contattare l'amministratore di sistema.

Messaggi di errore

Messaggio di errore Click to Call non è completamente configurato.

Spiegazione Uno o più campi obbligatori in Preferenze di Click to Call è stato lasciato vuoto.

Azione consigliata Verificare di aver immesso tutte le informazioni obbligatorie descritte in [Configurazione delle Preferenze di Click to Call, pagina 1-3](#).

Messaggio di errore Connessione non riuscita. Verificare che il nome utente e la password siano corretti.

Spiegazione È necessario immettere le informazioni sul proprio account Cisco Unified Communications Manager.

Azione consigliata Se non si dispone di queste informazioni, contattare il proprio amministratore di sistema.

Messaggio di errore Impossibile convertire <numero> in un numero di telefono valido.

Spiegazione Il numero di telefono non è valido.

Azione consigliata Modificare il numero di telefono e provare a effettuare di nuovo la chiamata.

■ **Messaggi di errore**