



## Servizio Telefonico Integrato di Ateneo

### Indice

Descrizione generale.....	2
Servizi.....	2
Chiamate esterne/private.....	2
Nuovo tono di linea libera.....	2
Composizione con cornetta giù.....	2
Visualizzazione del numero chiamante.....	2
Lista chiamate.....	3
Rubrica di Ateneo .....	3
Rubrica personale.....	3
Segreteria telefonica (voicemail).....	3
Più numeri sullo stesso apparecchio.....	3
Più telefoni con lo stesso numero.....	3
Conferenza a tre.....	3
Servizio MeetMe.....	3
Vivavoce.....	4
Modalità "non disturbare" (DND).....	4
Gruppi di risposta.....	4
Servizi per la telefonia in MyUnitn.....	4
Telefoni VoIP.....	4
Deviazioni.....	4
Trasferimenti di chiamata.....	4
Ricomposizione ultimo numero.....	5
Messa in attesa della conversazione.....	5
Blocco della propria utenza telefonica.....	5
Gestione delle abilitazioni della propria utenza telefonica.....	5
Cosa fare per:.....	6
Richiedere l'attivazione di un telefono.....	6
Richiedere delle abilitazioni.....	6
Se il telefono non funziona.....	6
Richiedere il PIN per i servizi (es. per l'accesso alla propria voicemail).....	6
Richiedere un nuovo numero telefonico .....	6
Configurare un telefono software con la propria utenza telefonica.....	6



## Servizio Telefonico Integrato di Ateneo

### Descrizione generale

Il nuovo sistema telefonico di Ateneo è di tipo VoIP.

A luglio 2010 è previsto l'avvio di un piano di migrazione articolato in tre fasi semestrali, che porteranno alla progressiva sostituzione di tutti i terminali telefonici ed alla dismissione dei centralini tradizionali.

Il sistema, oltre a fornire i servizi telefonici tradizionali, introduce alcune novità e servizi di tipo avanzato integrati con il web e la posta elettronica.

Il presente documento descrive i servizi disponibili.

### Servizi

#### ***Chiamate esterne/private***

Per effettuare **chiamate esterne**, è sufficiente digitare il numero telefonico comprensivo di prefisso, (per esempio, per chiamare un numero di Trento basta digitare **0461 xx xx xx**).

E' possibile fare chiamate esterne anche antepoendo il carattere \*. L'asterisco è **obbligatorio** per chiamare numeri esterni a 4 cifre come ad esempio il 1500 (Call center per le emergenze sanitarie)

Per effettuare **chiamate private** è necessario anteporre al numero telefonico il codice 4. Il costo delle chiamate effettuate con il codice 4 verrà addebitato con cadenza annuale sullo stipendio di gennaio (dell'anno successivo) del titolare della linea. L'abilitazione alle chiamate esterne deve essere richiesta al centro gestionale a cui afferisce la propria struttura.

Sono disponibili i seguenti profili di chiamata: LOCALI (interne), DISTRETTUALI (urbane), NAZIONALI, INTERNAZIONALI, CELLULARI, PERSONALI, GRATUITE, ALTATARIFFAZIONE (con prefissi 199, 899, ecc), DATI (numerazione 7xxxxxx)

#### ***Nuovo tono di linea libera***

Alzando il ricevitore si sente un tono continuo invece del classico tono di *libero*.

#### ***Composizione con cornetta giù***

È possibile comporre con calma l'intero numero, quindi attivare la chiamata sollevando la cornetta, premendo il tasto *dial* o usando il tasto *vivavoce*.

#### ***Visualizzazione del numero chiamante***

Sul display viene visualizzato il numero di chi sta chiamando.



## **Servizio Telefonico Integrato di Ateneo**

### ***Lista chiamate***

Si possono visualizzare le ultime chiamate perse, ricevute, effettuate ed utilizzare i relativi numeri per la composizione di nuove chiamate. Per maggiori informazioni consultare il manuale utente del proprio apparecchio.

### ***Rubrica di Ateneo***

È possibile consultare la rubrica di Ateneo direttamente dal telefono. Per maggiori informazioni consultare il manuale utente del proprio apparecchio.

### ***Rubrica personale***

È possibile memorizzare dei contatti personali sul telefono. Per maggiori informazioni consultare il manuale utente del proprio apparecchio.

### ***Segreteria telefonica (voicemail)***

La segreteria telefonica, disponibile per tutti, è attivabile dall'utente. È possibile ricevere i messaggi anche via mail.

Il servizio di segreteria telefonica può essere attivato in due distinte modalità:

1. nel caso in cui l'utente non risponde (dopo 40 secondi) oppure
2. se il telefono dell'utente è occupato.

L'utente può attivare la segreteria telefonica su non risposta ed anche su occupato. Per maggiori informazioni consultare il manuale utente del proprio apparecchio.

### ***Più numeri sullo stesso apparecchio***

Oltre al numero personale, è possibile avere anche il numero di struttura o d'ufficio.

### ***Più telefoni con lo stesso numero***

E' possibile configurare una stessa linea su più telefoni (compresi telefoni software da utilizzare con cuffie e microfono sul pc), anche in sedi diverse; l'arrivo di una telefonata comporterà lo squillo di tutti gli apparati. In caso di una seconda chiamata mentre l'utente è in comunicazione su uno dei telefoni, gli altri apparecchi squillano e la linea risulta comunque libera.

### ***Conferenza a tre***

L'utente può aggiungere ad una conversazione un terzo partecipante. Per maggiori informazioni consultare il manuale utente del proprio apparecchio.

### ***Servizio MeetMe***

Più utenti possono partecipare contemporaneamente ad una conferenza telefonica (o *audioconferenza*) chiamando un numero assegnato ed inserendo un codice di accesso. L'organizzatore della conferenza deve prenotare il servizio all'ufficio phone (phone@unitn.it), che gli comunicherà numero di telefono assegnato e il relativo codice



## **Servizio Telefonico Integrato di Ateneo**

di accesso.

### ***Vivavoce***

Tutti i telefoni sono dotati di sistema vivavoce.

### ***Modalità “non disturbare” (DND)***

Questa modalità si attiva digitando il tasto DND (Do Not Disturb): il telefono risulta occupato. L'utente può decidere di dirottare le chiamate verso la segreteria telefonica.

### ***Gruppi di risposta***

È possibile rispondere ad una chiamata destinata ad un numero (per es. quello di un collega) appartenente allo stesso *gruppo di risposta*.

### ***Servizi per la telefonia in MyUnitn***

Nell'area riservata del portale di Ateneo è disponibile una sezione specifica per gestire la propria utenza telefonica.

### ***Telefoni VoIP***

I telefoni del nuovo sistema utilizzano un protocollo internet per le comunicazioni e avranno una configurazione di rete simile a quella dei pc. E' possibile utilizzare la propria utenza telefonica anche dal pc tramite un software scaricabile da internet.

### ***Deviazioni***

E' possibile effettuare deviazioni del proprio interno utilizzando un apposito tasto sul telefono. Se l'apparecchio dispone di più linee è necessario selezionare la linea che si vuole deviare ed utilizzare il codice 999 nnnn (dove nnnn è il numero di destinazione). Per togliere la deviazione si deve selezionare la linea deviata e digitare il codice 9990. Per maggiori informazioni consultare il manuale utente del proprio apparecchio.

Nel caso di deviazioni multiple con destinatario finale un numero esterno (es. xxxx deviato su yyyy deviato su numero esterno), i costi della chiamata uscente saranno addebitati all'ultimo deviante

### ***Trasferimenti di chiamata***

I telefoni permettono il trasferimento di una chiamata attiva nelle modalità cieco ed assistito:

- trasferimento cieco: la chiamata viene trasferita direttamente al numero destinatario
- trasferimento assistito: la chiamata viene trasferita previo dialogo con il destinatario

Per maggiori informazioni consultare il manuale utente del proprio apparecchio.



## **Servizio Telefonico Integrato di Ateneo**

I costi di una chiamata trasferita verso un numero esterno sono a carico del trasferente

### ***Ricomposizione ultimo numero***

I telefoni hanno un tasto Redial che permette la ricomposizione dell'ultimo numero chiamato

### ***Messa in attesa della conversazione***

Durante una chiamata è possibile mettere in attesa la conversazione, effettuare un'altra chiamata e riprendere la conversazione dopo aver chiuso la chiamata intermedia. Per maggiori informazioni consultare il manuale utente del proprio apparecchio.

### ***Blocco della propria utenza telefonica***

Dalle pagine web di myunitn è possibile disattivare la propria utenza telefonica: ciò comporterà la non raggiungibilità di tutti i telefoni (hardware e SoftPhone) assegnati

### ***Gestione delle abilitazioni della propria utenza telefonica***

Dalle pagine web di myunitn è possibile disattivare/attivare le abilitazioni assegnate; per esempio se l'utente ha le abilitazioni per effettuare chiamate nazionali e private, può decidere di toglierle (una delle due o entrambe) lasciando la possibilità di effettuare solo telefonate interne.

per maggiori informazioni:

<http://www4.unitn.it/VoIP/it>



## Servizio Telefonico Integrato di Ateneo

### Cosa fare per:

#### ***Richiedere l'attivazione di un telefono***

La richiesta deve essere inoltrata alla segreteria del centro gestionale di afferenza

#### ***Richiedere delle abilitazioni***

La richiesta deve essere inoltrata alla segreteria del centro gestionale di afferenza

#### ***Se il telefono non funziona***

Si deve far riferimento al presidio informatico della sede

#### ***Richiedere il PIN per i servizi (es. per l'accesso alla propria voicemail)***

La richiesta deve essere inoltrata al servizio phone

#### ***Richiedere un nuovo numero telefonico***

La richiesta deve essere inoltrata alla segreteria del centro gestionale di afferenza

#### ***Configurare un telefono software con la propria utenza telefonica***

E' supportato il client X-lite. E' necessario configurare il software con il proprio codice di registrazione, (comunicato all'attivazione del servizio) e che puo' essere comunque modificato dalla pagina personale del portale myunitn utilizzando le proprie credenziali di ateneo; le istruzioni, anche in lingua inglese si possono trovare al seguente link:

<https://wiki.unitn.it/network/wiki/doku.php?id=pub:myvoip>