



Manuale dell'utente di Cisco Unified Personal Communicator per Windows, versione 7.0

Per Windows
25 agosto 2008

Sede centrale statunitense

Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-1706
U.S.A.
<http://www.cisco.com>
Telefono: 408 526-4000
 +1800 553-NETS (6387)
Fax: 408 527-0883

Numero di parte testo: OL-17815-01

CCDE, CCENT, Cisco Eos, Cisco Lumin, Cisco Nexus, Cisco StadiumVision, il logo Cisco, DCE e Welcome to the Human Network sono marchi, Changing the Way We Work, Live, Play, and Learn è un marchio di servizio e Access Registrar, Aironet, AsyncOS, Bringing the Meeting To You, Catalyst, CCDA, CCDP, CCIE, CCIP, CCNA, CCNP, CCSP, CCVP, Cisco, il logo Cisco Certified Internetwork Expert, Cisco IOS, Cisco Press, Cisco Systems, Cisco Systems Capital, il logo Cisco Systems, Cisco Unity, Collaboration Without Limitation, EtherFast, EtherSwitch, Event Center, Fast Step, Follow Me Browsing, FormShare, GigaDrive, HomeLink, Internet Quotient, IOS, iPhone, iQ Expertise, il logo iQ, iQ Net Readiness Scorecard, iQuick Study, IronPort, il logo IronPort, LightStream, Linksys, MediaTone, MeetingPlace, MGX, Networkers, Networking Academy, Network Registrar, PCNow, PIX, PowerPanels, ProConnect, ScriptShare, SenderBase, SMARTnet, Spectrum Expert, StackWise, The Fastest Way to Increase Your Internet Quotient, TransPath, WebEx e il logo WebEx sono marchi registrati di Cisco Systems, Inc. e/o di società affiliate negli Stati Uniti e in altri paesi.

Tutti gli altri marchi citati nel presente documento o sito Web appartengono ai rispettivi proprietari. L'utilizzo del termine "partner" non implica una relazione di partnership tra Cisco e altre aziende. (0805R)

Gli indirizzi IP (Internet Protocol) utilizzati nel presente documento non si riferiscono a indirizzi esistenti. Gli esempi, i risultati visualizzati dai comandi e le figure sono state incluse nel documento esclusivamente a scopo illustrativo. L'uso di indirizzi IP esistenti in un contesto di esempio è del tutto casuale e non intenzionale.

Manuale dell'utente di Cisco Unified Personal Communicator per Windows, versione 7.0

© 2006-2008 Cisco Systems, Inc. Tutti i diritti riservati.

Per informazioni su licenze di terze parti, vedere il documento *Informazioni di licenza per Cisco Unified Personal Communicator* (in lingua inglese) all'indirizzo http://www.cisco.com/en/US/products/ps6844/products_licensing_information_listing.html.



SOMMARIO

CAPITOLO 1

Introduzione all'uso di Cisco Unified Personal Communicator 1-1

- Impostazione dell'applicazione 1-1
 - Installazione di Cisco Unified Personal Communicator 1-2
 - Installazione e impostazione della videocamera di Cisco 1-3
 - Cuffia 1-4
 - Connessione 1-4
 - Impostazione della posta vocale 1-5
 - Impostazione delle conferenze Web 1-5
- Impostazioni delle preferenze opzionali 1-6
 - Avvio e connessione automatici 1-7
 - Selezione dei dispositivi audio e video 1-8
 - Selezione del volume e del dispositivo per la riproduzione della suoneria 1-9
 - Scelta del telefono 1-9
 - Scelta dell'azione associata al doppio clic 1-12
- Icona nella barra delle applicazioni 1-14
- Aggiornamento di Cisco Unified Personal Communicator 1-14
- Ulteriore documentazione 1-15
- Panoramica sulla protezione offerta dal prodotto Cisco 1-16

CAPITOLO 2

Stato di disponibilità e privacy in Cisco Unified Personal Communicator 2-1

- Informazioni sullo stato di disponibilità 2-1
 - Tipi di stato di disponibilità 2-2
 - Stato Non disturbare 2-3

- Stato Invisibile (appare come non il linea) **2-4**
- Impostazione dello stato di stato di disponibilità **2-5**
 - Impostazione delle preferenze per lo stato di disponibilità **2-5**
 - Cambiamento manuale dello stato di disponibilità **2-6**
 - Visualizzazione di un messaggio Fuori sede **2-7**
- Aggiunta di messaggi personalizzati per lo stato di disponibilità **2-8**
 - Creazione di messaggi personalizzati per lo stato di disponibilità **2-8**
 - Modifica di messaggi personalizzati per lo stato di disponibilità **2-9**
 - Eliminazione di messaggi personalizzati per lo stato di disponibilità **2-9**
- Blocco di contatti **2-10**
- Condivisione dello stato di disponibilità con colleghi e altre società **2-11**
 - Impostazione delle autorizzazioni di accesso per i dipendenti di altre società **2-11**
 - Risposta a richieste di visualizzazione dello stato di disponibilità **2-13**
 - Visualizzazione e modifica di singole scelte di blocco per contatti esterni **2-14**

CAPITOLO 3

Partecipazione alle conversazioni con Cisco Unified Personal Communicator 3-1

- Conversazioni audio **3-1**
- Esecuzione di chiamate **3-2**
 - Chiamate a persone elencate nella console **3-2**
 - Chiamata di un numero qualsiasi **3-3**
 - Chiamate da Microsoft Outlook mediante Cisco Unified Personal Communicator **3-4**
- Risposta alle chiamate in entrata **3-7**
- Partecipazione a conversazioni in corso **3-8**
 - Immissione di risposte in multifrequenza **3-8**
 - Messa in attesa e ripresa di conversazioni **3-9**
 - Trasferimento di chiamate **3-9**

- Modifica del volume di una chiamata mediante softphone **3-10**
- Elenco dei partecipanti alla conversazione **3-11**
- Chiusura delle conversazioni **3-11**

CAPITOLO 4**Uso del video con Cisco Unified Personal Communicator 4-1**

- Conversazioni video **4-1**
- Visualizzazione di video **4-2**
- Utilizzo di conversazioni video in corso **4-4**

CAPITOLO 5**Uso di conferenze Web con Cisco Unified Personal Communicator 5-1**

- Conferenze Web **5-1**
- Aggiunta di conferenze Web e partecipanti alle conversazioni **5-2**
- Controllo dell'avvio della finestra della conferenza Web **5-3**
- Utilizzo di sessioni di conferenze Web in corso **5-4**
- Confronto con le riunioni Web complete di Cisco Unified MeetingPlace o Cisco Unified MeetingPlace Express **5-5**

CAPITOLO 6**Gestione di chiamate in conferenza con Cisco Unified Personal Communicator 6-1**

- Unione di chiamate **6-1**
- Procedura di unione delle chiamate **6-2**

CAPITOLO 7**Invio di messaggi con Cisco Unified Personal Communicator 7-1**

- Invio di messaggi immediati **7-1**
- Scelta delle opzioni di messaggistica **7-3**
- Salvataggio di messaggi **7-3**
- Invio di messaggi e-mail **7-4**

CAPITOLO 8

Gestione di contatti in Cisco Unified Personal Communicator 8-1

- Elenco dei contatti 8-1
- Ricerca di contatti 8-2
 - Ricerca di contatti 8-2
 - Uso dei risultati della ricerca 8-3
- Aggiunta di contatti al proprio elenco 8-3
 - Aggiunta di contatti dalla rubrica aziendale 8-4
 - Aggiunta di contatti esterni per la messaggistica immediata 8-4
 - Aggiunta di contatti non affiliati 8-5
- Visualizzazione di ulteriori informazioni sui contatti 8-6
- Modifica delle informazioni di contatto 8-7
- Eliminazione di contatti dal proprio elenco 8-8
- Uso di gruppi di contatti 8-9

CAPITOLO 9

Uso di Comunicazioni recenti con Cisco Unified Personal Communicator 9-1

- Comunicazioni recenti 9-1
- Uso dell'elenco Comunicazioni recenti 9-2
- Accesso alla posta vocale 9-4

CAPITOLO 10

Risoluzione dei problemi Cisco Unified Personal Communicator 10-1

- Errori di installazione 10-2
- Soluzione di problemi di connessione e di avvio 10-2
 - Errore: Connessione non riuscita 10-2
 - L'applicazione si blocca alla connessione 10-3
 - L'applicazione si avvia lentamente 10-3
 - Dispositivo telefonico desk non disponibile 10-3

- Soluzione di problemi relativi alla modalità del telefono **10-4**
 - Non è possibile attivare il telefono **10-4**
 - Il telefono desk desiderato non è incluso nell'elenco **10-4**
- Soluzione di problemi relativi alla console **10-5**
 - La console non viene contenuta nella schermata **10-5**
 - Voce di menu, pulsante o opzione disattivata **10-5**
 - Colonne troppo strette **10-6**
 - Problemi di ridimensionamento dei riquadri nella console **10-6**
- Soluzione di problemi relativi allo stato di disponibilità **10-6**
 - Stato di disponibilità incorretto o inesistente **10-7**
 - Squillo del telefono con stato di disponibilità impostato su Non disturbare **10-8**
 - Contatti esterni in grado di visualizzare lo stato di disponibilità di un utente **10-8**
- Soluzione di problemi di avvio di una chiamata **10-8**
 - Pulsante e voce di menu disattivati **10-9**
 - Chiamate da Outlook: visualizzazione di un'avvertenza di protezione **10-9**
 - Problemi di immissione di cifre ripetute **10-9**
- Soluzione di problemi di chiamate in entrata **10-10**
 - Nessuna notificazione di chiamate in entrata **10-10**
 - Il telefono non squilla **10-10**
- Soluzione di problemi di chiamata **10-11**
 - Problemi della tastiera **10-11**
 - Nessun suono o volume troppo basso **10-11**
 - Audio monodirezionale o di qualità scadente **10-14**
 - Audio troppo alto **10-16**
 - Controlli nella finestra della conversazione non disponibili **10-16**
 - Funzione di unione disattivata **10-17**
 - Errore durante la rimozione del computer portatile dall'alloggiamento di espansione **10-17**

Soluzione di problemi relativi alla videocamera o al video	10-17
Esecuzione del programma di installazione anche se non necessario	10-18
Richiesta imprevista del driver della videocamera	10-18
Opzioni video disattivate	10-18
Videocamera o immagine locale assente	10-19
Anteprima video assente	10-20
Video non presente durante le chiamate	10-20
Immagine video remota assente	10-20
Video lento, di scarsa qualità o assente	10-21
Video assente su videotelefono Tandberg	10-21
Immagine locale in entrambe le finestre	10-21
Soluzioni di problemi relativi alle conferenze Web	10-22
Richiesta di accesso alle conferenze Web	10-22
Conferenze Web non disponibili	10-22
Lingua incorretta per le conferenze Web	10-23
Connessione della conferenza Web persa	10-23
Conferenze Web assenti	10-23
Aspetto delle conferenze Web non standard	10-24
Soluzione di problemi di messaggistica immediata	10-24
Pulsante di messaggistica immediata disattivato	10-24
Messaggio immediato non ricevuto	10-25
Messaggio di errore di messaggistica immediata	10-25
Singola finestra per ciascun utente	10-26
Nessun contenuto nella finestra dei messaggi immediati	10-26
Soluzione di problemi relativi al riquadro Comunicazioni recenti	10-27
Chiamate non incluse	10-27
Nome non in elenco	10-27
Soluzione di problemi di posta vocale	10-27

Soluzione di problemi di ricerca	10-28
Risultati della ricerca non corretti	10-28
Applicazione bloccata dopo una ricerca	10-28
Guida in linea non disponibile	10-28
Recupero di informazioni utili per l'amministratore	10-29
Controllare le statistiche delle chiamate	10-29
Verifica dello stato del server	10-29
Acquisizione dei file di registro	10-30
Abilitazione della registrazione dettagliata	10-31

GLOSSARIO



CAPITOLO 1

Introduzione all'uso di Cisco Unified Personal Communicator

- [Impostazione dell'applicazione, pagina 1-1](#)
- [Impostazioni delle preferenze opzionali, pagina 1-6](#)
- [Icona nella barra delle applicazioni, pagina 1-14](#)
- [Aggiornamento di Cisco Unified Personal Communicator, pagina 1-14](#)
- [Ulteriore documentazione, pagina 1-15](#)
- [Panoramica sulla protezione offerta dal prodotto Cisco, pagina 1-16](#)

Impostazione dell'applicazione

Effettuare in sequenza le operazioni contenute nelle sezioni riportate di seguito

- [Installazione di Cisco Unified Personal Communicator, pagina 1-2](#)
- [Installazione e impostazione della videocamera di Cisco, pagina 1-3](#)
- [Cuffia, pagina 1-4](#)
- [Connessione, pagina 1-4](#)
- [Impostazione della posta vocale, pagina 1-5](#)
- [Impostazione delle conferenze Web, pagina 1-5](#)

Installazione di Cisco Unified Personal Communicator

Se l'amministratore di sistema non ha installato Cisco Unified Personal Communicator nel computer in uso, eseguire l'installazione.

Operazioni preliminari

Uscire da tutte le applicazioni aperte prima di avviare il processo di installazione.

Se si sta eseguendo l'aggiornamento da una versione precedente, attenersi alle istruzioni contenute in [Aggiornamento di Cisco Unified Personal Communicator](#), pagina 1-14.

Procedura

Passaggio 1 Richiedere il programma di installazione all'amministratore di sistema.

Passaggio 2 Verificare che sul disco sia disponibile almeno uno spazio di 175 MB.

Passaggio 3 Fare doppio clic sul programma di installazione.

Passaggio 4 Attenersi alle istruzioni.



Nota

Per impostazione predefinita, durante il processo viene installata la barra degli strumenti di Microsoft Outlook.

Suggerimento per la risoluzione dei problemi

Per rimuovere la barra degli strumenti di Outlook, fare riferimento alla rimozione di componenti aggiuntivi nella Guida in linea di Outlook. È inoltre possibile disinstallare l'applicazione Cisco Unified Personal Communicator utilizzando Installazione applicazioni.

Argomenti correlati

- [Errori di installazione](#), pagina 10-2
- [Installazione e impostazione della videocamera di Cisco](#), pagina 1-3
- [Chiamate da Microsoft Outlook mediante Cisco Unified Personal Communicator](#), pagina 3-4

Installazione e impostazione della videocamera di Cisco

L'amministratore di sistema fornirà una videocamera prodotta da Cisco e indicherà se è necessario installare il software descritto in questa sezione.

Operazioni preliminari

- Assicurarsi che la videocamera *non* sia collegata al computer.
- Verificare che sul disco sia disponibile almeno uno spazio di 20 MB.

Operazioni preliminari

Se si sta eseguendo l'aggiornamento da una versione precedente, attenersi alle istruzioni contenute in [Aggiornamento di Cisco Unified Personal Communicator](#), pagina 1-14.

Procedura

-
- Passaggio 1** Fare doppio clic sul programma di installazione.
- Passaggio 2** Attenersi alle istruzioni.
- Passaggio 3** Montare la videocamera, se necessario, in base alle istruzioni del produttore.
- Passaggio 4** Collegare la videocamera a una porta USB del computer.

Windows XP: verrà visualizzata una serie di messaggi sullo schermo. Attendere che venga visualizzato il messaggio: "Trovato nuovo hardware. Il nuovo hardware è installato e pronto per l'uso".

Windows Vista: attendere che venga visualizzato il messaggio in cui viene indicato che i dispositivi sono pronti per l'uso.

Suggerimento per la risoluzione dei problemi

Se è necessario disinstallare questo software, verificare prima che la videocamera non sia collegata al computer.

Argomenti correlati

- [Selezione dei dispositivi audio e video](#), pagina 1-8
- [Uso del video con Cisco Unified Personal Communicator](#), pagina 4-1
- [Soluzione di problemi relativi alla videocamera o al video](#), pagina 10-17

Cuffia

Se si utilizza una cuffia con il [softphone](#), attenersi alle istruzioni del produttore.

**Nota**

Alcuni pulsanti speciali su certi dispositivi, ad esempio quelli per avviare una chiamata mediante la cuffia, non sono progettati per funzionare con Cisco Unified Personal Communicator.

Argomenti correlati

- [Selezione dei dispositivi audio e video, pagina 1-8](#)

Connessione

Operazioni preliminari

- Completare tutte le procedure di impostazione.
- Per eseguire una connessione in modalità remota, è prima necessario connettersi alla rete aziendale, ad esempio tramite una rete privata virtuale (VPN, Virtual Private Network).
- Ottenere nome utente e password per Cisco Unified Personal Communicator dall'amministratore di sistema.
- Immettere il nome o l'indirizzo IP del server di connessione dall'amministratore di sistema.
- Chiudere programmi incompatibili:
 - Cisco IP Communicator
 - Cisco Unified Video Advantage o Cisco VT Advantage

Procedura

-
- Passaggio 1** Avviare Cisco Unified Personal Communicator.
- Passaggio 2** Fare clic su **Sblocca** se viene visualizzata una finestra in cui viene richiesto se si desidera che il firewall blocchi Cisco Unified Personal Communicator.
- Passaggio 3** Immettere il nome utente e la password.
-

Argomenti correlati

- [Soluzione di problemi di connessione e di avvio, pagina 10-2](#)
- [Avvio e connessione automatici, pagina 1-7](#)

Impostazione della posta vocale

Operazioni preliminari

Richiedere all'amministratore di sistema il nome utente e la password da immettere in Cisco Unified Personal Communicator per accedere alla posta vocale tramite l'applicazione.

Procedura

-
- Passaggio 1** Scegliere **File > Preferenze** dalla barra dei menu visualizzata nella parte superiore della [console](#).
- Passaggio 2** Fare clic su **Account**.
- Passaggio 3** Immettere i dati di connessione per **Messaggistica vocale**. Se l'amministratore di sistema ha fornito due password e come applicazione di messaggistica vocale si utilizza Cisco Unity, utilizzare la password di Cisco Unity Assistant (Web).
- Passaggio 4** Fare clic su **OK**.
-

Argomenti correlati

- [Accesso alla posta vocale, pagina 9-4](#)

Impostazione delle conferenze Web

Operazioni preliminari

Richiedere all'amministratore di sistema il nome utente e la password da immettere in Cisco Unified Personal Communicator per utilizzare le conferenze Web. Questi dati potrebbero essere diversi dalle credenziali di connessione.

Procedura

- Passaggio 1** Scegliere **File > Preferenze** dalla barra dei menu visualizzata nella parte superiore della [console](#).
- Passaggio 2** Fare clic su **Account**.
- Passaggio 3** Immettere i dati di connessione per **Cisco Unified MeetingPlace** o **Cisco Unified MeetingPlace Express** (a seconda della versione utilizzata).
- Passaggio 4** Fare clic su **OK**.
-

Argomenti correlati

- [Uso di conferenze Web con Cisco Unified Personal Communicator, pagina 5-1](#)

Impostazioni delle preferenze opzionali

- [Avvio e connessione automatici, pagina 1-7](#)
- [Selezione dei dispositivi audio e video, pagina 1-8](#)
- [Selezione del volume e del dispositivo per la riproduzione della suoneria, pagina 1-9](#)
- [Scelta del telefono, pagina 1-9](#)
- [Scelta dell'azione associata al doppio clic, pagina 1-12](#)

Avvio e connessione automatici

Procedura

Per	Procedura
Configurare Cisco Unified Personal Communicator in modo che venga avviato automaticamente.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Scegliere File > Preferenze. 2. Fare clic su Profilo. 3. Selezionare la casella Esegui l'applicazione all'avvio del computer. <p>Per impostazione predefinita, questa opzione non è attivata.</p>
Rendere la connessione automatica.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Avviare l'applicazione. 2. Immettere il nome utente e la password. 3. Selezionare la casella Memorizza password. 4. (Facoltativo) Selezionare la casella Connetti automaticamente. 5. Fare clic su Connessione.
Annullare la connessione e l'immissione della password automatiche	<ol style="list-style-type: none"> 1. Scegliere File > Preferenze dalla barra dei menu visualizzata nella parte superiore della console. 2. Fare clic su Profilo. 3. Deselezionare le opzioni appropriate nella sezione Opzioni di connessione. Fare clic su OK.

Argomenti correlati

- [Connessione, pagina 1-4](#)

Selezione dei dispositivi audio e video

Scegliere l'altoparlante, il microfono e i dispositivi video che si desidera utilizzare durante le chiamate eseguite mediante il [softphone](#).

Operazioni preliminari

Impostare i dispositivi attenendosi alle istruzioni contenute in [Installazione e impostazione della videocamera di Cisco](#), pagina 1-3 e [Cuffia](#), pagina 1-4.

Procedura

- Passaggio 1** Collegare i dispositivi audio scelti.
- Passaggio 2** Scegliere **File > Preferenze**.
- Passaggio 3** Fare clic su **Audio/Video**.
- Passaggio 4** Scegliere i dispositivi appropriati.
-

Suggerimenti per la risoluzione dei problemi

- Se si modificano le impostazioni del dispositivo audio durante una chiamata, si potrebbe verificare una breve interruzione dell'audio durante l'applicazione delle modifiche.
- Se durante una chiamata si scollega il dispositivo impostato, come dispositivo predefinito del sistema verrà scelto l'altoparlante o il microfono, se disponibile in base a quanto specificato in Suoni e periferiche audio nel Pannello di controllo.
- Se si scollega l'unico dispositivo video ed è presente un dispositivo audio, la conversazione continuerà in modalità solo audio, altrimenti verrà terminata.

Selezione del volume e del dispositivo per la riproduzione della suoneria

È possibile impostare Cisco Unified Personal Communicator in modo che notifichi la presenza di chiamate in entrata mediante gli altoparlanti del computer incorporati (se presenti), una cuffia o altro dispositivo audio.

Operazioni preliminari

Impostare e collegare il dispositivo audio scelto e verificare che funzioni.

Procedura

- Passaggio 1** Collegare il dispositivo audio.
 - Passaggio 2** Scegliere **File > Preferenze**.
 - Passaggio 3** Fare clic su **Audio/Video**.
 - Passaggio 4** Scegliere un dispositivo per la riproduzione della **suoneria**.
 - Passaggio 5** Modificare il volume per la suoneria.
-

Suggerimenti per la risoluzione dei problemi

- La disattivazione dell'audio con un qualsiasi metodo potrebbe impedire all'utente di udire lo squillo del softphone in caso di chiamata in entrata.
- Se il dispositivo scelto diventa non disponibile, lo squillo verrà riprodotto mediante il dispositivo audio predefinito del sistema.
- Il [telefono desk](#) squillerà sempre.

Scelta del telefono

- [Scelta del telefono, pagina 1-9](#)
- [Associazione di un telefono desk, pagina 1-10](#)

Scelta tra la modalità Softphone e Telefono desk

Cisco Unified Personal Communicator può essere utilizzato con un telefono IP di Cisco Unified, ad esempio un telefono sulla scrivania, oppure in modo indipendente come un [softphone](#).

Se la [modalità del telefono](#) è impostata su Softphone, è possibile utilizzare il [telefono desk](#), ma le chiamate effettuate con questo telefono non vengono visualizzate nell'elenco Comunicazioni recenti.

Procedura

Passaggio 1 Scegliere **File > Modalità telefono** dalla barra dei menu nella parte superiore della [console](#).

Passaggio 2 Scegliere **Telefono desk** o **Softphone**.



Nota Se si desidera utilizzare il video, scegliere Softphone.

Argomenti correlati

- [Dispositivo telefonico desk non disponibile, pagina 10-3](#)
- [Associazione di un telefono desk, pagina 1-10](#)

Associazione di un telefono desk

Per impostazione predefinita, il telefono IP di Cisco Unified sulla scrivania è il [telefono desk](#) associato a Cisco Unified Personal Communicator.

Se l'amministratore di sistema ha attivato la funzione, è però possibile associare Cisco Unified Personal Communicator a un telefono desk diverso. È ad esempio possibile associare temporaneamente a Cisco Unified Personal Communicator un telefono in una sala conferenze e utilizzarlo come se fosse il telefono sulla propria scrivania.

Procedura

- Passaggio 1** Accedere ai servizi EM (mobilità interni telefonici) dal telefono che si desidera associare a Cisco Unified Personal Communicator. Per informazioni, vedere la documentazione relativa al telefono.
- È possibile saltare questo passaggio se il telefono è assegnato esclusivamente a un utente.
- Passaggio 2** Avviare Cisco Unified Personal Communicator.
- Passaggio 3** Scegliere **File > Modalità telefono > Telefono desk**.
- Passaggio 4** Scegliere **File > Modalità telefono > Scegli telefono da controllare** dalla barra dei menu nella parte superiore della **console**.
- Passaggio 5** Fare clic su un telefono incluso nell'elenco per selezionarlo. Utilizzare le informazioni riportate nella tabella per identificare i telefoni inclusi nell'elenco:

Numero colonna	Nome colonna	Descrizione
1	Stato dispositivo	Il segno di spunta identifica il telefono desk attualmente associato.
2	Tipo di dispositivo	Passare il puntatore del mouse sull'icona per determinare il modello del telefono.
3	Nome	Per modificare il campo e cambiare l'identificazione per riferimento futuro: Fare clic con il pulsante destro del mouse sul nome e scegliere Rinomina dispositivo . Immettere il nome desiderato e fare clic su Salva .
4	Nome dispositivo	Il nome stampato sull'etichetta MAC sotto il telefono.
5	Linee	Numeri di telefono (interni) disponibili mediante il telefono.



Nota Per riassegnare il telefono sulla scrivania dopo avere apportato delle modifiche, fare clic su **Ripristina valore predefinito**. Saltare il resto dei passaggi di questa procedura.

Passaggio 6 Fare clic su **Passa a**.

Passaggio 7 Fare clic su **Chiudi**.

L'applicazione della modifica richiede un momento.



Nota Non tutti i telefoni sono necessariamente disponibili a questo scopo. Se il telefono desiderato non è disponibile, rivolgersi all'amministratore di sistema.

Argomenti correlati

- [Scelta tra la modalità Softphone e Telefono desk, pagina 1-10](#)
- [Il telefono desk desiderato non è incluso nell'elenco, pagina 10-4](#)
- [Ulteriore documentazione, pagina 1-15](#)

Scelta dell'azione associata al doppio clic

Se sono disponibili diversi metodi di comunicazione, è possibile impostare globalmente quale tipo di comunicazione avviare quando viene fatto doppio clic su un contatto. Per impostazione predefinita, facendo doppio clic su un nome nell'elenco dei contatti, viene aperta una finestra di messaggistica immediata.

Affinché l'azione associata al doppio clic venga eseguita, è necessario che nel profilo del contatto siano disponibili le corrispondenti informazioni. Ad esempio, se al doppio clic è associato l'invio di e-mail, nel profilo del contatto deve essere disponibile un indirizzo e-mail. Se il profilo non include un indirizzo e-mail, Cisco Unified Personal Communicator determina l'azione da eseguire in base alle informazioni disponibili nel profilo. L'icona accanto al nome del contatto indica l'azione associata al doppio clic.

Azione associata al doppio clic nella console

- Se l'icona accanto a un nome nell'elenco dei contatti è un telefono, facendo doppio clic sul nome viene avviata una chiamata, anche se per questa azione è stato impostato Messaggistica immediata. L'icona del telefono viene visualizzata solo se la scheda del contatto include un numero di telefono.
- Se l'icona accanto a un nome nell'elenco dei contatti è una busta, facendo doppio clic sul nome viene aperto un messaggio di e-mail. La busta viene visualizzata solo se al doppio clic è associata l'azione "Invia e-mail," il contatto non è presente nella rubrica aziendale e la scheda del contatto include un indirizzo e-mail.
- Se al doppio clic viene associata l'esecuzione di una chiamata audio o video, è possibile specificare il numero che viene composto da Cisco Unified Personal Communicator: Fare clic tenendo premuto Control sul contatto e scegliere Effettua chiamata audio o Effettua chiamata video. Il punto identifica il numero. Solitamente facendo doppio clic su un nome viene composto il primo numero elencato nella scheda del contatto.
- Se si fa doppio clic su una voce non di posta vocale in Comunicazioni recenti e questa opzione è stata impostata su video, viene avviata una chiamata video, altrimenti viene avviata una chiamata audio.
- Se invece si fa doppio clic su un elemento della posta vocale, viene riprodotto il messaggio.

Procedura

-
- Passaggio 1** Scegliere **File > Preferenze** dalla barra dei menu visualizzata nella parte superiore della [console](#).
- Passaggio 2** Fare clic su **Profilo**.
- Passaggio 3** Scegliere un'opzione per **In corrispondenza di doppio clic su un contatto**.
-

Argomenti correlati

- [Tipi di stato di disponibilità, pagina 2-2](#)

Icona nella barra delle applicazioni

Quando Cisco Unified Personal Communicator è in esecuzione, nella barra delle applicazioni è presente un'icona che indica la presenza di chiamate senza risposta o nuovi messaggi di posta vocale. In assenza di chiamate senza risposta o nuovi messaggi di posta vocale, o se Cisco Unified Personal Communicator è l'applicazione attiva, viene visualizzato lo [stato](#) di disponibilità.

Argomenti correlati

- [Tipi di stato di disponibilità, pagina 2-2](#)

Aggiornamento di Cisco Unified Personal Communicator

Procedura

- | | |
|--------------------|---|
| Passaggio 1 | Uscire da Cisco Unified Personal Communicator. |
| Passaggio 2 | Scollegare la videocamera. |
| Passaggio 3 | Installare Cisco Unified Personal Communicator. |
| Passaggio 4 | Installare il software della videocamera. |
| Passaggio 5 | Collegare la videocamera. |
-

Argomenti correlati

- [Installazione di Cisco Unified Personal Communicator, pagina 1-2](#)
- [Installazione e impostazione della videocamera di Cisco, pagina 1-3](#)

Ulteriore documentazione

Per questo prodotto è disponibile la seguente documentazione:

Guida di riferimento rapida

http://www.cisco.com/en/US/products/ps6844/tsd_products_support_translated_end_user_guides_list.html

Guida in linea

Da qualsiasi barra dei menu in Cisco Unified Personal Communicator, scegliere ? > **Argomenti della Guida**. Nella finestra relativa alle conferenze Web fare clic sul menu Aiuto.

Documentazione aggiornata (formato PDF)

La versione più aggiornata di questo documento in italiano è disponibile come file PDF all'indirizzo:

http://www.cisco.com/en/US/products/ps6844/tsd_products_support_translated_end_user_guides_list.html

Documentazione non in inglese

http://www.cisco.com/en/US/products/ps6844/tsd_products_support_translated_end_user_guides_list.html

Informazioni sull'accessibilità (in lingua inglese)

http://www.cisco.com/en/US/products/ps6844/products_user_guide_list.html

Per i prodotti correlati a questo prodotto è disponibile la seguente documentazione:

Informazioni di licenza (in lingua inglese)

http://www.cisco.com/en/US/products/ps6844/products_licensing_information_listing.html

Documentazione per Cisco Unified MeetingPlace Web Conferencing (in lingua inglese)

http://www.cisco.com/en/US/products/sw/ps5664/ps5669/products_user_guide_list.html

Documentazione per Cisco Unified MeetingPlace Express (in lingua inglese)

http://www.cisco.com/en/US/products/ps6533/products_user_guide_list.html

Panoramica sulla protezione offerta dal prodotto Cisco

Il presente prodotto include funzioni di crittografia ed è soggetto alle leggi vigenti negli Stati Uniti o nel paese locale che governano l'importazione, l'esportazione, il trasferimento e l'uso. La fornitura di prodotti crittografici di Cisco non conferisce a terzi l'autorizzazione a importare, esportare, distribuire o utilizzare crittografia. Gli importatori, gli esportatori, i distributori e gli utenti sono responsabili dell'osservanza delle leggi degli Stati Uniti e di quelle locali del paese. Utilizzando questo prodotto l'utente accetta di osservare tutte le leggi e le normative applicabili. In caso di mancato rispetto delle leggi degli Stati Uniti o locali, l'utente dovrà restituire immediatamente il prodotto.

Un compendio delle leggi statunitensi che disciplinano i prodotti crittografici di Cisco è disponibile all'indirizzo: <http://www.cisco.com/wwl/export/crypto/tool/stqrg.html>. Per ulteriori informazioni, contattare Cisco tramite e-mail all'indirizzo export@cisco.com.



CAPITOLO 2

Stato di disponibilità e privacy in Cisco Unified Personal Communicator

- [Informazioni sullo stato di disponibilità, pagina 2-1](#)
- [Tipi di stato di disponibilità, pagina 2-2](#)
- [Impostazione dello stato di stato di disponibilità, pagina 2-5](#)
- [Aggiunta di messaggi personalizzati per lo stato di disponibilità, pagina 2-8](#)
- [Blocco di contatti, pagina 2-10](#)
- [Condivisione dello stato di disponibilità con colleghi e altre società, pagina 2-11](#)

Informazioni sullo stato di disponibilità

Utilizzare lo [stato](#) di disponibilità per verificare se le persone nell'elenco dei contatti possono essere contattate. È inoltre possibile impostare il proprio stato di disponibilità manualmente o impostando le preferenze.

Per impostazione predefinita, il sistema determina automaticamente lo stato di disponibilità di ogni persona. Il sistema infatti rileva se una persona sta utilizzando il computer o è al telefono, oppure, se applicabile, se nel calendario di Microsoft Outlook è indicato che la persona è in riunione. È inoltre possibile impostare le preferenze per specificare gli elementi utilizzati dal sistema per determinare lo stato di disponibilità.

Lo stato di disponibilità viene visualizzato solo per i contatti della propria società e per quelli di altre società che ne hanno accettato esplicitamente la visualizzazione.



Nota

Se si imposta lo stato di disponibilità o le preferenze utilizzando applicazioni diverse da Cisco Unified Personal Communicator, ad esempio il telefono desk o [IP Phone Messenger](#), tali impostazioni vengono applicate anche a Cisco Unified Personal Communicator e viceversa.

Argomenti correlati

- [Tipi di stato di disponibilità, pagina 2-2](#)
- [Impostazione dello stato di stato di disponibilità, pagina 2-5](#)
- [Aggiunta di messaggi personalizzati per lo stato di disponibilità, pagina 2-8](#)

Tipi di stato di disponibilità

Nell'elenco a discesa sopra l'elenco dei contatti nella [console](#) principale è riportato il proprio stato di disponibilità.

Stato di disponibilità	Descrizione
Disponibile	La persona è connessa a Cisco Unified Personal Communicator e ha recentemente utilizzato il proprio computer o telefono oppure ha impostato lo stato su Disponibile.
(Più)	La persona potrebbe essere disponibile. Passare il mouse sul nome della persona per visualizzarne lo stato.
Assente	La persona ha impostato lo stato su Assente.
Non disturbare	Vedere Stato Non disturbare, pagina 2-3 .
Invisibile (appare come non il linea)	Vedere Stato Invisibile (appare come non il linea), pagina 2-4 .

Stato di disponibilità	Descrizione
Non in linea o sconosciuto	La persona non è connessa a Cisco Unified Personal Communicator, ha aggiunto l'utente al proprio elenco delle persone bloccate oppure il sistema non è in grado di determinarne lo stato.
(Nessuno)	La persona non ha impostato lo scambio di informazioni sullo stato di disponibilità e di messaggi immediati con l'utente tramite Cisco Unified Personal Communicator.

Argomenti correlati

- [Stato di disponibilità e privacy in Cisco Unified Personal Communicator, pagina 2-1](#)
- [Soluzione di problemi relativi allo stato di disponibilità, pagina 10-6](#)
- [Condivisione dello stato di disponibilità con colleghi e altre società, pagina 2-11](#)

Stato Non disturbare

È possibile che questa funzione non sia disponibile presso la propria società.

L'impostazione dello [stato](#) di disponibilità su Non disturbare impedisce alle altre persone di avviare lo scambio di messaggi immediati. Nel caso sia già in corso una sessione di messaggistica immediata avviata dall'utente, il destinatario potrà rispondere finché la finestra dei messaggi non viene chiusa dall'utente.

Quando lo stato di disponibilità è impostato su Non disturbare, se la [modalità del telefono](#) è impostata su [Softphone](#) e si riceve una chiamata, tale chiamata viene in genere reindirizzata direttamente alla posta vocale senza che venga inviato alcun avviso tramite il computer.

Tuttavia:

- Il [telefono desk](#) potrebbe squillare.
- Le chiamate potrebbero venire inoltrate a numeri diversi dalla posta vocale.
- Le chiamate in entrata potrebbero non venire incluse nell'elenco Comunicazioni recenti.

Il comportamento delle chiamate in entrata potrebbe essere influenzato dai seguenti fattori:

- Le impostazioni nelle pagine Web Opzioni utente di Cisco Unified Communications Manager per **Non disturbare**, **Deviazione chiamate entranti** e **Impostazioni suoneria** per ciascun dispositivo utilizzato.
- Se la linea del telefono è condivisa, ad esempio nel caso di un amministratore che condivide la linea con un responsabile.

Per ulteriori informazioni:

- Accedere alle pagine Web Opzioni utente di Cisco Unified Communications Manager. Per informazioni, rivolgersi all'amministratore.
- Fare riferimento alla documentazione fornita con il telefono desk.

Argomenti correlati

- [Informazioni sullo stato di disponibilità, pagina 2-1](#)
- [Cambiamento manuale dello stato di disponibilità, pagina 2-6](#)

Stato Invisibile (appare come non il linea)

È possibile che questa funzione non sia disponibile presso la propria società.

L'impostazione dello [stato](#) di disponibilità su Invisibile (appare come non il linea) impedisce alle altre persone di vedere l'utente come disponibile quando è connesso. Il nome dell'utente apparirà infatti come non in linea a tutti coloro nel cui elenco dei contatti è presente tale nome.

Lo stato Invisibile non impedisce di utilizzare funzioni di Cisco Unified Personal Communicator in uscita.

Poiché questo stato non è permanente, è necessario reimpostarlo ad ogni sessione.



Nota

Quando lo stato di disponibilità è impostato su Invisibile, potrebbe essere possibile ricevere messaggi immediati a seconda di come i contatti iniziano la conversazione. Lo stato Invisibile è meno restrittivo dello stato Non disturbare.

Impostazione dello stato di stato di disponibilità

- [Impostazione dello stato di stato di disponibilità, pagina 2-5](#)
- [Cambiamento manuale dello stato di disponibilità, pagina 2-6](#)
- [Visualizzazione di un messaggio Fuori sede, pagina 2-7](#)

Impostazione delle preferenze per lo stato di disponibilità

È possibile cambiare manualmente lo stato di disponibilità per la sessione attiva in qualsiasi momento. È possibile mostrare la disponibilità in base agli appuntamenti nel calendario di Outlook o di qualsiasi strumento utilizzato per interagire con Microsoft Exchange, ad esempio Outlook Web Access. Se sono stati aggiunti calendari supplementari, viene esaminato solo quello predefinito (principale).

Se si sceglie di mostrare la disponibilità in base al calendario, il calendario viene utilizzato per determinare e visualizzare lo stato di raggiungibilità anche quando non si è connessi a Cisco Unified Personal Communicator.

Se si deselezionano tutte le caselle di controllo e si sceglie **Mai per Presentami come “Al telefono”**, lo stato visualizzato sarà sempre Disponibile, a meno che non venga cambiato manualmente durante una sessione.

Procedura

-
- | | |
|--------------------|---|
| Passaggio 1 | Scegliere File > Preferenze dalla barra dei menu visualizzata nella parte superiore della console . |
| Passaggio 2 | Fare clic su Stato . |
| Passaggio 3 | Scegliere le opzioni. |
| Passaggio 4 | Fare clic su OK . |
-

Argomenti correlati

- [Stato di disponibilità e privacy in Cisco Unified Personal Communicator, pagina 2-1](#)
- [Cambiamento manuale dello stato di disponibilità, pagina 2-6](#)
- [Visualizzazione di un messaggio Fuori sede, pagina 2-7](#)
- [Soluzione di problemi relativi allo stato di disponibilità, pagina 10-6](#)
- [Blocco di contatti, pagina 2-10](#)

Cambiamento manuale dello stato di disponibilità

Lo [stato](#) di disponibilità cambia automaticamente a meno che non si scelga manualmente quale stato di disponibilità visualizzare. Lo stato scelto rimane visualizzato fino al successivo cambiamento o alla disconnessione da Cisco Unified Personal Communicator.

Lo stato Non disturbare rimane impostato finché non si sceglie uno stato di disponibilità diverso, anche dopo la disconnessione da Cisco Unified Personal Communicator.

Procedura

Per	Procedura
Specificare lo stato di disponibilità corrente.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fare clic sullo stato di disponibilità visualizzato sopra l'elenco dei contatti. 2. Scegliere un'opzione.
Annullare la selezione manuale e consentire al sistema di riflettere automaticamente l'attività dell'utente.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fare clic sul proprio stato corrente. 2. Scegliere Disponibile. <p>Assicurarsi di avere impostato le preferenze in modo da riflettere quali attività devono essere valutate per determinare lo stato di disponibilità.</p>
Visualizzare il messaggio personalizzato attualmente visualizzato.	Passare il mouse sull'indicatore di stato.

Suggerimenti per la risoluzione dei problemi

- Gli altri utenti di Cisco Unified Personal Communicator possono visualizzare il messaggio personalizzato selezionato passando il mouse sul nome dell'utente nei rispettivi elenchi dei contatti.

Argomenti correlati

- [Impostazione delle preferenze per lo stato di disponibilità, pagina 2-5](#)
- [Tipi di stato di disponibilità, pagina 2-2](#)
- [Aggiunta di messaggi personalizzati per lo stato di disponibilità, pagina 2-8](#)
- [Soluzione di problemi relativi allo stato di disponibilità, pagina 10-6](#)

Visualizzazione di un messaggio Fuori sede

Il messaggio Fuori sede continua a essere visualizzato anche dopo la disconnessione. Alla successiva connessione, Cisco Unified Personal Communicator richiederà di disattivare il messaggio Fuori sede.

Procedura

- Passaggio 1** Scegliere **Cisco File > Preferenze** dalla barra dei menu visualizzata nella parte superiore della [console](#).
- Passaggio 2** Fare clic su **Stato**.
- Passaggio 3** Selezionare **Presentami immediatamente come "Non in linea" e visualizza questo messaggio**.
- Passaggio 4** Immettere il messaggio da visualizzare.
- Passaggio 5** Fare clic su **OK**.
-

Argomenti correlati

- [Aggiunta di messaggi personalizzati per lo stato di disponibilità, pagina 2-8](#)

Aggiunta di messaggi personalizzati per lo stato di disponibilità

È possibile creare messaggi di stato personalizzati per fornire ad altre persone ulteriori informazioni sul proprio [stato](#) di disponibilità. Questi messaggi vengono aggiunti all'elenco delle opzioni per lo stato di disponibilità. Non è possibile aggiungere un messaggio personalizzato per lo stato Non disturbare.

- [Creazione di messaggi personalizzati per lo stato di disponibilità, pagina 2-8](#)
- [Modifica di messaggi personalizzati per lo stato di disponibilità, pagina 2-9](#)
- [Eliminazione di messaggi personalizzati per lo stato di disponibilità, pagina 2-9](#)

Creazione di messaggi personalizzati per lo stato di disponibilità

Procedura

- Passaggio 1** Scegliere **File > Stato > Modifica menu stato**.
- Passaggio 2** Fare clic sul pulsante **Aggiungi** sotto la categoria del messaggio da aggiungere (Disponibile o Assente).
- Passaggio 3** Immettere un messaggio.
- Passaggio 4** Fare clic su **Salva**.
- Passaggio 5** Fare clic su **Chiudi**.

Il messaggio personalizzato viene visualizzato nell'elenco delle opzioni per lo stato di disponibilità.

Argomenti correlati

- [Cambiamento manuale dello stato di disponibilità, pagina 2-6](#)
- [Visualizzazione di un messaggio Fuori sede, pagina 2-7](#)

Modifica di messaggi personalizzati per lo stato di disponibilità

Procedura

Passaggio 1 Scegliere **File > Stato > Modifica menu stato**.

Passaggio 2 Selezionare il messaggio personalizzato da modificare.

Passaggio 3 Fare clic su **Modifica**.

Passaggio 4 Modificare il testo.

Passaggio 5 Fare clic su **Salva**.

Passaggio 6 Fare clic su **Chiudi**.

Il messaggio personalizzato viene visualizzato nell'elenco delle opzioni per lo stato di disponibilità.

Eliminazione di messaggi personalizzati per lo stato di disponibilità

Procedura

Passaggio 1 Scegliere **File > Stato > Modifica menu stato**.

Passaggio 2 Selezionare il messaggio personalizzato da modificare.

Passaggio 3 Fare clic su **Rimuovi**.

Passaggio 4 Fare clic su **Salva**.

Passaggio 5 Fare clic su **Chiudi**.

Argomenti correlati

- [Aggiunta di messaggi personalizzati per lo stato di disponibilità, pagina 2-8](#)

Blocco di contatti

È possibile che questa funzione non sia disponibile presso la propria società.

Se si bloccano delle persone utilizzando un'applicazione correlata, ad esempio le pagine Web Opzioni utente di Cisco Unified Presence, tali modifiche vengono applicate anche a Cisco Unified Personal Communicator e viceversa.

I contatti bloccati presentano le seguenti limitazioni:

- Vedono lo **stato** di disponibilità dell'utente come Non in linea.
- Possono chiamare l'utente.
- Non possono avviare sessioni di messaggistica immediata con l'utente.
- Possono rispondere ai messaggi immediati inviati dall'utente, finché l'utente non chiude la finestra della sessione.
- Non ricevono alcuna notifica quando vengono bloccati.

Procedura

Per	Procedura
Bloccare dei contatti.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fare clic su un nome nell'elenco dei contatti. 2. Fare clic su Contatti > Blocca contatto. <p>È possibile bloccare un contatto anche durante una sessione di messaggistica immediata.</p>
Visualizzare l'elenco di tutti i contatti bloccati.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fare clic su File > Preferenze. 2. Fare clic su Privacy. 3. Fare clic su Elenco persone bloccate.
Sbloccare dei contatti inclusi nell'elenco.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fare clic su un nome. 2. Fare clic su Contatti > Sblocca contatto.

Suggerimenti per la risoluzione dei problemi

Argomenti correlati

- [Ricerca di contatti, pagina 8-2](#)
- [Condivisione dello stato di disponibilità con colleghi e altre società, pagina 2-11](#)

Condivisione dello stato di disponibilità con colleghi e altre società

La seguente funzionalità è disponibile solo se l'amministratore ha attivato lo scambio di informazioni sullo [stato](#) di disponibilità e di messaggi immediati tra la propria e altre società all'interno di Cisco Unified Personal Communicator.

- [Impostazione delle autorizzazioni di accesso per i dipendenti di altre società, pagina 2-11](#)
- [Risposta a richieste di visualizzazione dello stato di disponibilità, pagina 2-13](#)
- [Visualizzazione e modifica di singole scelte di blocco per contatti esterni, pagina 2-14](#)

Impostazione delle autorizzazioni di accesso per i dipendenti di altre società

Sebbene l'amministratore possa consentire ad altre organizzazioni o società di condividere informazioni sullo stato di disponibilità e scambiare messaggi immediati tramite Cisco Unified Personal Communicator, l'utente può scegliere il livello di autorizzazione da concedere ai dipendenti di tali società per questa funzionalità.

Per impostazione predefinita, ciascun dipendente deve ricevere l'autorizzazione dell'utente per poterne visualizzare lo stato di disponibilità, nonché per inviare all'utente messaggi immediati, a meno che non utilizzi Microsoft Office Communicator.

Procedura

- Passaggio 1** Scegliere **File > Preferenze**.
- Passaggio 2** Fare clic su **Privacy**.
- Passaggio 3** Fare clic su **Gestione domini**.
- Passaggio 4** Fare clic su un nome di dominio.



Suggerimento

Passare il mouse sul nome della società per visualizzare il testo completo.

Passaggio 5

Fare clic su	Per
Approva	Consentire automaticamente a tutti dipendenti di quella società di vedere lo stato di disponibilità.
Domanda	Fare in modo che tutti i dipendenti di quella società debbano richiedere l'autorizzazione all'utente prima di poterne visualizzare lo stato di disponibilità.
Blocca	Impedire a tutti i dipendenti di quella società di vedere lo stato di disponibilità dell'utente, inviare messaggi immediati all'utente e richiedere l'autorizzazione ad eseguire queste azioni. In questo modo tutti i dipendenti di quella società vedranno sempre l'utente come Non in linea.

Passaggio 6 Ripetere questa operazione per ciascuna società.

Passaggio 7 Fare clic su **OK**.

Suggerimento per la risoluzione dei problemi

Se si blocca una società non vengono bloccati anche i dipendenti di quella società ai quali è stato precedentemente consentito di visualizzare lo stato di disponibilità e inviare messaggi immediati. Sarà quindi necessario bloccarli individualmente.

Argomenti correlati

- [Visualizzazione e modifica di singole scelte di blocco per contatti esterni, pagina 2-14](#)

Risposta a richieste di visualizzazione dello stato di disponibilità

Se si desidera che i dipendenti di altre società richiedano l'autorizzazione all'utente prima di poterne visualizzare lo stato di disponibilità, è necessario rispondere a ciascuna richiesta individualmente.

Procedura

Quando si riceve una richiesta di condivisione dello stato di disponibilità, è possibile eseguire le seguenti operazioni.

Fare clic su	Per
Accetta	Consentire alla persona che ha effettuato la richiesta di visualizzare lo stato di disponibilità.
Aggiungi all'elenco delle persone bloccate	<p>Aggiungere la persona che ha effettuato la richiesta all'elenco delle persone bloccate e impedirgli di inviare un'altra richiesta. Questa persona non potrà visualizzare lo stato di disponibilità dell'utente, né inviare messaggi immediati all'utente.</p> <p>Nota Si potrebbe ricevere un messaggio immediato iniziale da parte della persona che ha richiesto di condividere lo stato di disponibilità.</p> <p>Tale persona vedrà sempre l'utente come Non in linea e non gli verrà comunicato che in realtà non può visualizzarne lo stato di disponibilità.</p>
Ignora	<p>Ignorare la richiesta senza rispondere. La persona che ha effettuato la richiesta non potrà visualizzare lo stato di disponibilità dell'utente.</p> <p>La richiesta verrà visualizzata in un secondo tempo o alla connessione successiva.</p>

Suggerimenti per la risoluzione dei problemi

- L'opzione **Aggiungere la persona accettata all'elenco dei contatti**, se selezionata, non è applicabile quando si sceglie Blocca o Ignora.
- Se si ricevono richieste mentre non si è in linea, è possibile che alla successiva connessione venga visualizzato un elenco di richieste. Per rispondere, fare clic su un nome e quindi su un'opzione oppure fare clic su **Accetta tutti**.

Argomenti correlati

- [Impostazione delle autorizzazioni di accesso per i dipendenti di altre società, pagina 2-11](#)
- [Blocco di contatti, pagina 2-10](#)
- [Visualizzazione e modifica di singole scelte di blocco per contatti esterni, pagina 2-14](#)

Visualizzazione e modifica di singole scelte di blocco per contatti esterni

Queste procedure sono applicabili solo alle persone alle quali è stata inviata una risposta.

Procedura

Per	Procedura
<p>Determinare le persone appartenenti ad altre società alle quali si è consentito di visualizzare lo stato di disponibilità.</p> <p>Nell'elenco non sono inclusi i dipendenti di società ai quali è stato consentito di visualizzare lo stato di disponibilità, senza però che questi lo abbiano richiesto.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Scegliere File > Preferenze. 2. Fare clic su Privacy. 3. Fare clic su Contatti esterni.

Per	Procedura
<p>Impedire di visualizzare lo stato di disponibilità a persone alle quali è stato precedentemente concesso.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Scegliere File > Preferenze. 2. Fare clic su Privacy. 3. Fare clic su Contatti esterni. 4. Fare clic su un nome nell'elenco. 5. Fare clic su Blocca. <p>La persona vedrà sempre l'utente come Non in linea e non gli verrà comunicato che in realtà non può visualizzarne lo stato di disponibilità.</p>
<p>Consentire a una persona di un'altra società individualmente bloccata di visualizzare lo stato di disponibilità.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Scegliere File > Preferenze. 2. Fare clic su Privacy. 3. Fare clic sul nome della persona bloccata. 4. Fare clic su Rimuovi. 5. Fare clic su OK. <p>La persona viene spostata nell'elenco Contatti esterni e può visualizzare lo stato di disponibilità dell'utente.</p>

Suggerimento per la risoluzione dei problemi

In tutti gli elenchi menzionati in questo argomento non sono inclusi i dipendenti di altre società ai quali è stato consentito di visualizzare lo stato di disponibilità, senza però che questi lo abbiano richiesto.

Argomenti correlati

- [Risposta a richieste di visualizzazione dello stato di disponibilità, pagina 2-13](#)
- [Blocco di contatti, pagina 2-10](#)
- [Impostazione delle autorizzazioni di accesso per i dipendenti di altre società, pagina 2-11](#)



CAPITOLO **3**

Partecipazione alle conversazioni con Cisco Unified Personal Communicator

- [Conversazioni audio, pagina 3-1](#)
- [Esecuzione di chiamate, pagina 3-2](#)
- [Risposta alle chiamate in entrata, pagina 3-7](#)
- [Partecipazione a conversazioni in corso, pagina 3-8](#)

Conversazioni audio

È possibile partecipare contemporaneamente a:

- Una conversazione attiva.
- Più conversazioni in attesa (la società potrebbe limitare le chiamate a una sola attiva e una sola in attesa).
- Una conversazione con più partecipanti (chiamata in conferenza).

Argomenti correlati

- [Gestione di chiamate in conferenza con Cisco Unified Personal Communicator, pagina 6-1](#)
- [Invio di messaggi con Cisco Unified Personal Communicator, pagina 7-1](#)

Esecuzione di chiamate

Scegliere uno dei seguenti metodi per avviare una conversazione audio:

- [Chiamate a persone elencate nella console, pagina 3-2](#)
- [Chiamata di un numero qualsiasi, pagina 3-3](#)
- [Chiamate da Microsoft Outlook mediante Cisco Unified Personal Communicator, pagina 3-4](#)



Avvertenza

In caso di telefonate al numero di emergenza, la tecnologia softphone potrebbe non fornire i dati di provenienza geografica con sufficiente tempestività o precisione. È possibile che le chiamate vengano inoltrate a un centro di risposta di emergenza sbagliato o che il centro commetta degli errori nel rilevare la provenienza della chiamata. UTILIZZARE UN SOFTPHONE A PROPRIO RISCHIO E PERICOLO DURANTE UNA SITUAZIONE DI EMERGENZA. Cisco non sarà responsabile per eventuali errori o ritardi.

Chiamate a persone elencate nella console

Procedura

-
- Passaggio 1** Fare clic con il pulsante destro del mouse su un nome o un numero e scegliere **Effettua chiamata**.
- Passaggio 2** Scegliere il numero da comporre.
-



Suggerimento

È possibile impostare le preferenze in modo che facendo doppio clic su un nome o un numero venga avviata una chiamata.

Argomenti correlati

- [Ricerca di contatti, pagina 8-2](#)
- [Soluzione di problemi di avvio di una chiamata, pagina 10-8](#)
- [Scelta dell'azione associata al doppio clic, pagina 1-12](#)
- [Visualizzazione di video, pagina 4-2](#)

Chiamata di un numero qualsiasi

Sebbene sia possibile chiamare le persone direttamente dall'elenco dei contatti o utilizzando il riquadro di ricerca, è anche possibile attenersi alla seguente procedura per effettuare la chiamata utilizzando il tastierino di composizione.

Procedura

Passaggio 1 Nella console fare clic sull'icona **Apri composizione**.

Passaggio 2 Immettere il numero di telefono.

Immettere il numero nello stesso modo in cui si procederebbe dal [telefono desk](#). Ad esempio, potrebbe essere necessario comporre 9 prima del numero per chiamare una persona non appartenente alla società.

Passaggio 3 Nel tastierino di composizione fare clic sull'icona.

Suggerimenti per la risoluzione dei problemi

- Per comporre nuovamente l'ultimo numero chiamato, scegliere **Azioni > Ripeti** dalla barra dei menu nella parte superiore della console.

Argomenti correlati

- [Ricerca di contatti, pagina 8-2](#)
- [Immissione di risposte in multifrequenza, pagina 3-8](#)

Chiamate da Microsoft Outlook mediante Cisco Unified Personal Communicator

Per impostazione predefinita, insieme a Cisco Unified Personal Communicator viene installato un componente aggiuntivo per Microsoft Outlook. Se si utilizza Outlook, sotto le barre degli strumenti standard di Outlook viene visualizzata una barra degli strumenti di Cisco Unified Personal Communicator.

Una volta installata la barra degli strumenti, è possibile utilizzare Cisco Unified Personal Communicator per chiamare una persona inclusa nell'elenco dei contatti di Outlook oppure per chiamare il mittente o il destinatario di un messaggio e-mail. Se la persona da chiamare non è inclusa nell'elenco dei contatti di Outlook, è possibile creare facilmente una scheda contatto in Outlook per tale persona.

Quando si compone un numero, Cisco Unified Personal Communicator viene avviato automaticamente, se non è già in esecuzione.

Per avviare Cisco Unified Personal Communicator o portarlo in primo piano senza comporre un numero: Fare clic sull'icona Apri Cisco Unified Personal Communicator all'estremità sinistra della barra degli strumenti.

Argomenti correlati

- [Chiamata da un e-mail o un contatto di Outlook, pagina 3-4](#)
- [Composizione di un numero qualsiasi da Outlook, pagina 3-6](#)

Chiamata da un e-mail o un contatto di Outlook

Procedura

Passaggio 1

In Outlook scegliere il contatto corrispondente alla persona da chiamare:

- Fare clic su un messaggio e-mail nell'elenco Posta in arrivo o Posta inviata.
 - Se il messaggio è nella cartella Posta in arrivo, viene selezionato il mittente.
 - Se invece è nella cartella Posta inviata, viene selezionata la prima persona dell'elenco A.
- Fare clic su un contatto nell'elenco dei contatti di Outlook.

Passaggio 2 In base al contenuto visualizzato nella barra degli strumenti di Cisco Unified Personal Communicator, effettuare una delle seguenti operazioni:

- Fare clic su **Chiama**, immettere il numero da chiamare, quindi fare clic su **Chiama**.

Per impostazione predefinita, con questa operazione in Outlook viene anche creata una scheda contatto per tale persona, con il relativo numero di telefono. Nella scheda contatto è possibile immettere numeri di telefono e selezionarne il tipo.

- Fare clic sul tipo di numero di telefono (ad esempio Aziendale) a destra del nome sulla barra degli strumenti.
- Fare clic sulla freccia rivolta a destra del tipo di numero di telefono descritto nel punto precedente, quindi scegliere un numero diverso da comporre dalla scheda contatto di Outlook.

Suggerimenti per la risoluzione dei problemi

- Potrebbe essere necessario effettuare la connessione prima di potere completare la chiamata.
- I numeri da comporre devono essere nello formato utilizzato per la composizione dal [telefono desk](#).
- Il numero di telefono composto diventa quello predefinito per chiamare questa persona da Outlook finché non ne viene scelto uno diverso.
- Se si seleziona un messaggio contenente più destinatari, è possibile fare clic sul nome nella barra degli strumenti di Cisco Unified Personal Communicator e scegliere di chiamare un altro destinatario.
- Inoltre, è possibile fare clic con il pulsante destro del mouse su un contatto nell'elenco dei contatti di Outlook e scegliere **Chiama con Cisco Unified Personal Communicator**, quindi scegliere il numero da comporre.
- Per aggiungere la persona all'elenco dei contatti di Outlook senza chiamarla: Fare clic sul messaggio, quindi fare clic sul nome sulla barra degli strumenti di Cisco Unified Personal Communicator e scegliere **Crea contatto di Outlook**.

Argomenti correlati

- [Chiamate da Microsoft Outlook mediante Cisco Unified Personal Communicator, pagina 3-4](#)
- [Chiamate da Outlook: visualizzazione di un'avvertenza di protezione, pagina 10-9](#)

Composizione di un numero qualsiasi da Outlook

Procedura

-
- Passaggio 1** Immettere un numero di telefono nella casella **Chiamata diretta** sulla barra degli strumenti utilizzando uno dei seguenti metodi:
- Immettere il numero di telefono.
 - Copiare e incollare un numero di telefono, ad esempio dal testo di un messaggio e-mail.
 - Fare clic sulla freccia accanto alla casella **Chiamata diretta** per scegliere un numero esistente.
- Passaggio 2** Premere **Invio**.
-

Suggerimento per la risoluzione dei problemi

Per cancellare i numeri nella casella **Chiamata diretta** e nell'elenco a discesa: Fare clic sulla freccia accanto alla casella e scegliere **Cancella tutto**.

Argomenti correlati

- [Chiamate da Microsoft Outlook mediante Cisco Unified Personal Communicator, pagina 3-4](#)
- [Chiamate da Outlook: visualizzazione di un'avvertenza di protezione, pagina 10-9](#)

Risposta alle chiamate in entrata

Se Cisco Unified Personal Communicator è in esecuzione sul computer quando si riceve una chiamata, sullo schermo del computer viene visualizzata una notifica a comparsa con delle opzioni disponibili.

Procedura

Per	Procedura
Rispondere a una chiamata in modalità solo audio.	<p>Per rispondere utilizzando il softphone:</p> <ul style="list-style-type: none"> Fare clic su Rispondi. <p>OPPURE</p> <p>Per rispondere utilizzando il telefono desk:</p> <ul style="list-style-type: none"> Rispondere normalmente al telefono IP di Cisco Unified.
Rispondere a una chiamata in modalità audio e video.	<p>Fare clic su Rispondi con video.</p> <p>Se il chiamante non ha avviato la chiamata come chiamata video, la chiamata rimane in modalità solo audio.</p> <p>Sarà possibile vedere la persona che ha chiamato, ma il chiamante non potrà vedere l'altra persona se non è stato configurato il video. Vedere Visualizzazione di video, pagina 4-2.</p>
Inviare una chiamata alla posta vocale.	<p>Fare clic su Invia a posta vocale.</p> <p>Il chiamante non è a conoscenza del fatto che si è scelto di deviare la chiamata.</p>
Rispondere a una nuova chiamata quando si è già occupati in un'altra chiamata.	<ul style="list-style-type: none"> Rispondere alla chiamata. <p>Qualunque chiamata esistente viene automaticamente messa in attesa, a meno che non si utilizzi la modalità Softphone e si risponda a una chiamata con il softphone e all'altra con il telefono desk. In questo caso, entrambe le chiamate sono attive contemporaneamente.</p> <ul style="list-style-type: none"> Inviare la chiamata alla posta vocale.

Argomenti correlati

- Selezione del volume e del dispositivo per la riproduzione della suoneria, pagina 1-9
- Messa in attesa e ripresa di conversazioni, pagina 3-9
- Visualizzazione di video, pagina 4-2
- Soluzione di problemi di chiamate in entrata, pagina 10-10

Partecipazione a conversazioni in corso

- Immissione di risposte in multifrequenza, pagina 3-8
- Messa in attesa e ripresa di conversazioni, pagina 3-9
- Trasferimento di chiamate, pagina 3-9
- Modifica del volume di una chiamata mediante softphone, pagina 3-10
- Elenco dei partecipanti alla conversazione, pagina 3-11
- Chiusura delle conversazioni, pagina 3-11

Immissione di risposte in multifrequenza

Se durante una chiamata con il [softphone](#) si ricevono istruzioni che richiedono di scegliere opzioni o immettere un numero, ad esempio una password, attenersi alla seguente procedura.

Procedura

Passaggio 1 Verificare che la [finestra della conversazione](#) sia la finestra attiva.

Passaggio 2 Premere i numeri o le lettere sulla tastiera del computer per immettere le risposte in multifrequenza.

Se non vengono emessi i segnali acustici standard di pressione dei tasti, fare clic sulla barra del titolo della finestra della conversazione per attivarla, quindi riprovare.

Messa in attesa e ripresa di conversazioni

Procedura

Per	Procedura	Note
Mettere una conversazione in attesa.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Impostare la chiamata che si desidera mettere in attesa come finestra della conversazione attiva. 2. Fare clic sull'icona Metti in attesa/Riprendi chiamata. 	È possibile che più finestre di conferenze Web rimangano attive.
Riprendere una chiamata in attesa.	Fare clic sull'icona Metti in attesa/Riprendi chiamata nella finestra di conversazione della chiamata in attesa.	Quando si riprende una conversazione messa in attesa, qualsiasi altra conversazione attiva viene automaticamente messa in attesa.

Argomenti correlati

- [Procedura di unione delle chiamate, pagina 6-2](#)

Trasferimento di chiamate

Per trasferire le chiamate, utilizzare la stessa procedura descritta per unire le chiamate. Effettuare una chiamata in conferenza che includa se stessi, il chiamante da trasferire e la persona alla quale si desidera trasferire la chiamata. Una volta che tutti i partecipanti sono stati inclusi nella conversazione, è possibile riagganciare e gli altri possono continuare.

Argomenti correlati

- [Procedura di unione delle chiamate, pagina 6-2](#)

Modifica del volume di una chiamata mediante softphone



Nota

Se la [modalità telefono](#) è impostata su Telefono desk, fare riferimento alla documentazione fornita con il telefono.

Utilizzare la seguente procedura se la modalità del telefono è impostata [Softphone](#).

Procedura

Per	Procedura
Disattivare l'audio per non essere ascoltati dai partecipanti.	Fare clic sull'icona Disattiva audio nella finestra della conversazione attiva. Per riattivare l'audio, fare di nuovo clic sull'icona.
Modificare il volume di ascolto.	Trascinare il cursore del volume nella finestra della conversazione attiva.
Modificare il proprio volume per migliorare l'ascolto per gli altri partecipanti.	Avvicinare o allontanare il microfono dalla bocca.

Argomenti correlati

- [Selezione dei dispositivi audio e video, pagina 1-8](#)
- [Nessun suono o volume troppo basso, pagina 10-11](#)
- [Audio monodirezionale o di qualità scadente, pagina 10-14](#)
- [Audio troppo alto, pagina 10-16](#)

Elenco dei partecipanti alla conversazione

Nell'elenco sono inclusi i partecipanti a una conversazione in modalità audio e video. Se il partecipante è incluso nella rubrica o nell'elenco dei contatti, ne viene visualizzato il nome. In caso contrario, ne viene visualizzato il numero di telefono. Fare clic con il pulsante destro del mouse su una persona nell'elenco per eseguire operazioni.

Fare clic sull'icona **Apri elenco di nomi dei partecipanti** nella [finestra della conversazione](#) per visualizzare l'elenco dei partecipanti alla conversazione.

Chiusura delle conversazioni

Procedura

Per	Procedura	Note
Chiudere le conversazioni.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Riprendere la chiamata, se è in attesa. Se si chiude la chiamata riagganciando senza prima riprenderla, l'altra persona rimane in attesa. 2. Fare clic sull'icona Termina chiamata nella finestra della conversazione. 	Se si sta partecipando a una chiamata in conferenza e successivamente si riaggancia, gli altri partecipanti alla conferenza possono continuare la conversazione.
Impostazione delle preferenze per la chiusura di finestre delle conversazioni	<ol style="list-style-type: none"> 1. Scegliere File > Preferenze, fare clic su Profilo, quindi scegliere le opzioni desiderate: <ul style="list-style-type: none"> – Chiudi la finestra di conversazione alla disconnessione – Avvisa prima di chiudere la finestra di conversazione attiva 2. Fare clic su OK. 	La chiusura di una finestra della conversazione attiva causa la terminazione della chiamata.

Argomenti correlati

- [Messa in attesa e ripresa di conversazioni, pagina 3-9](#)
- [Gestione di chiamate in conferenza con Cisco Unified Personal Communicator, pagina 6-1](#)



CAPITOLO 4

Uso del video con Cisco Unified Personal Communicator

- [Conversazioni video, pagina 4-1](#)
- [Visualizzazione di video, pagina 4-2](#)
- [Utilizzo di conversazioni video in corso, pagina 4-4](#)

Conversazioni video

Le seguenti informazioni sono valide per le conversazioni video:

- Per visualizzare il video in entrata, non è necessaria una videocamera.
- Se si utilizza il video, le persone che non dispongono di una videocamera possono vedere l'immagine dell'utente, sebbene questi non possa vederle.
- Il chiamante e il chiamato possono decidere singolarmente se utilizzare il video o solo l'audio.

È possibile visualizzare immagini video durante conversazioni con i seguenti utenti:

- Utenti di Cisco Unified Personal Communicator che hanno impostato l'uso del video.
- Utenti di Cisco Unified Video Advantage 2.0.
- Utenti con telefoni IP di Cisco Unified IP modello 7985.

- Utenti che utilizzano endpoint video collegati a prodotti Cisco IPVC o Cisco Unified Videoconferencing.
- Partecipanti a videoconferenze Cisco Unified MeetingPlace o MeetingPlace Express.


Visualizzazione di video

Operazioni preliminari

Per la trasmissione dell'immagine video:

- È necessario avere impostato l'uso del video.
- Specificare la propria videocamera nelle Preferenze di Cisco Unified Personal Communicator.
- Per la massima qualità video, utilizzare una connessione via cavo, non wireless.
- Cisco Unified Video Advantage o Cisco VT Advantage *non* devono essere in esecuzione.
- [Modalità telefono](#) deve essere impostata su [Softphone](#).

Procedura

Per	Procedura
Visualizzare la propria immagine video.	Scegliere Visualizza > Mostra video locale dalla barra dei menu nella parte superiore della console .
Avviare una conversazione video.	<p>Fare clic con il pulsante destro del mouse su un nome e scegliere Effettua chiamata video.</p> <p>Se l'altra persona non risponde alla chiamata con video, viene attivata la modalità solo audio.</p>
	<p> Suggerimento È possibile impostare le preferenze in modo che facendo doppio clic su un nome o su una voce non di posta vocale in Comunicazioni recenti venga sempre effettuata una chiamata video.</p>

Per	Procedura
<p>Aggiungere video a una conversazione audio.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Assicurarsi che il sistema sia impostato per l'uso del video. 2. Nella finestra della conversazione attiva fare clic sull'icona Aggiungi video a chiamata. <p>Durante una chiamata in conferenza, ogni persona che desidera aggiungere il video deve eseguire questa operazione.</p>
<p>Utilizzare video in una riunione standard con funzionalità complete di Cisco Unified MeetingPlace o Cisco Unified MeetingPlace Express.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Effettuare una chiamata durante una riunione. 2. Indicare che si sta effettuando una chiamata a un endpoint video. 3. Quando Cisco Unified Personal Communicator squilla, fare clic sull'icona Rispondi con video. <p>Per ulteriori informazioni, vedere la Guida in linea dell'applicazione di gestione delle conferenze.</p> <p>Nota Questa procedura è diversa dall'aggiunta di partecipanti a una conferenza Web tramite la finestra della conversazione di Cisco Unified Personal Communicator.</p>

Argomenti correlati

- [Installazione e impostazione della videocamera di Cisco, pagina 1-3](#)
- [Selezione dei dispositivi audio e video, pagina 1-8](#)
- [Conversazioni video, pagina 4-1](#)
- [Soluzione di problemi relativi alla videocamera o al video, pagina 10-17](#)
- [Soluzione di problemi di avvio di una chiamata, pagina 10-8](#)

Utilizzo di conversazioni video in corso

Procedura

Per	Procedura
Bloccare (sospendere) o sbloccare la propria immagine video visualizzata da altri partecipanti.	Fare clic sull'icona Sospendi video nella finestra della conversazione attiva . La propria immagine video non viene bloccata.
Spostare la propria immagine.	Trascinarla in un angolo diverso.
Nascondere o mostrare la propria immagine.	Fare clic con il pulsante destro del mouse sulla finestra dell'immagine e scegliere Mostra video locale .
Ridimensionare le immagini video.	Per ridimensionare l'immagine video in entrata: Trascinare un bordo o un angolo della finestra della conversazione. Per ridimensionare la propria immagine: Selezionare Visualizza > Dimensioni video locale dal menu della finestra della conversazione e scegliere un'opzione. Se si ridimensiona un'immagine da menu, le dimensioni attuali dipendono dalla risoluzione dello schermo.
Rimuovere il video dalla conversazione e continuare solo con l'audio. Questa operazione ha effetto su tutti i partecipanti alla conversazione.	Fare clic sull'icona Rimuovi video da chiamata nella finestra della conversazione .



CAPITOLO 5

Uso di conferenze Web con Cisco Unified Personal Communicator

- Conferenze Web, pagina 5-1
- Aggiunta di conferenze Web e partecipanti alle conversazioni, pagina 5-2
- Controllo dell'avvio della finestra della conferenza Web, pagina 5-3
- Utilizzo di sessioni di conferenze Web in corso, pagina 5-4
- Confronto con le riunioni Web complete di Cisco Unified MeetingPlace o Cisco Unified MeetingPlace Express, pagina 5-5

Conferenze Web

Se la propria società mette a disposizione conferenze Web, è possibile aggiungerle alle conversazioni.

Le conferenze Web consentono di fare vedere ad altri partecipanti documenti e applicazioni presenti sul computer. Tutti i partecipanti possono disegnare o scrivere su una lavagna o una superficie trasparente posta sul contenuto condiviso, lasciando intatti gli originali.

Se si ha familiarità con le riunioni Web di Cisco Unified MeetingPlace Express o Cisco Unified MeetingPlace Web Conferencing, vedere [Confronto con le riunioni Web complete di Cisco Unified MeetingPlace o Cisco Unified MeetingPlace Express](#), pagina 5-5.

Aggiunta di conferenze Web e partecipanti alle conversazioni

I partecipanti alla conversazione che utilizzano Cisco Unified Personal Communicator vengono automaticamente invitati a unirsi alla conferenza Web.

Procedura

- Passaggio 1** Verificare di avere impostato l'uso delle conferenze Web. Vedere [Impostazione delle conferenze Web, pagina 1-5](#).
- Passaggio 2** Fare clic sull'icona **Avvia conferenze Web** nella [finestra della conversazione](#) attiva.
- Passaggio 3** Immettere il nome utente e la password per l'applicazione Cisco Unified MeetingPlace o MeetingPlace Express quando richiesto.
- Passaggio 4** Se alcuni partecipanti alla conversazione non utilizzano Cisco Unified Personal Communicator o se altri partecipanti si uniscono alla conversazione, ma non vedono la conferenza Web:
- a. Fare clic sul pulsante **Invita partecipanti** nella finestra della conversazione attiva.
 - b. Fare clic su **Invia e-mail**.
 - c. Aggiungere gli indirizzi e-mail dei partecipanti che devono unirsi alla conferenza Web.
 - d. Inviare il messaggio e-mail.
 - e. Comunicare ai destinatari di fare clic sul collegamento nel messaggio e-mail inviato.
 - f. Chiudere la finestra **Invita partecipanti**.

La finestra della conferenza Web verrà aperta sul proprio schermo e sullo schermo di tutti i partecipanti alla conversazione che utilizzano Cisco Unified Personal Communicator dopo alcuni secondi.

Suggerimento per la risoluzione dei problemi

Se viene visualizzata una finestra ausiliaria, fare clic su **Sì** per chiuderla.

Argomenti correlati

- [Utilizzo di sessioni di conferenze Web in corso, pagina 5-4](#)
- [Soluzioni di problemi relativi alle conferenze Web, pagina 10-22](#)

Controllo dell'avvio della finestra della conferenza Web

È possibile fare in modo che la finestra della conferenza Web venga automaticamente visualizzata sul computer quando un altro partecipante aggiunge una conferenza Web a una chiamata, invece di richiederne la conferma ogni volta.

Procedura

-
- | | |
|--------------------|--|
| Passaggio 1 | Scegliere File > Preferenze . |
| Passaggio 2 | Fare clic su Profilo . |
| Passaggio 3 | Selezionare Avvia automaticamente le conferenze Web in arrivo . |
| Passaggio 4 | Fare clic su OK . |
-

Utilizzo di sessioni di conferenze Web in corso

Procedura

Per	Procedura
Ottenere informazioni di supporto sulle conferenze Web.	<p>Durante la conferenza:</p> <ul style="list-style-type: none"> Scegliere l'opzione appropriata dal menu ? sulla barra dei menu nella parte superiore della finestra della conferenza Web.
Consentire ad altre persone di unirsi alla conferenza Web.	Vedere Aggiunta di conferenze Web e partecipanti alle conversazioni, pagina 5-2 .
Riaprire la finestra della conferenza Web di una sessione in corso se è stata chiusa la finestra del browser.	<p>Fare clic sul pulsante Riaccedi alla conferenza Web nella finestra della conversazione attiva.</p> <p>Nota Non aggiungere di nuovo la conferenza Web con il metodo descritto in Aggiunta di conferenze Web e partecipanti alle conversazioni, pagina 5-2. In questo caso i partecipanti potrebbero trovarsi in sessioni di conferenza Web differenti.</p>
Terminare una sessione di conferenza Web.	<p>Fare clic sul pulsante Termina conferenza Web nella finestra della conversazione attiva.</p> <p>Solo la persona che ha aggiunto la conferenza Web può eseguire questa operazione.</p> <p>Nota La conclusione della conversazione telefonica non pone fine alla sessione di conferenza Web.</p>

Argomenti correlati

- [Soluzioni di problemi relativi alle conferenze Web, pagina 10-22](#)

Confronto con le riunioni Web complete di Cisco Unified MeetingPlace o Cisco Unified MeetingPlace Express

**Nota**

Le informazioni riportate in questa sezione sono destinate solo alle persone che hanno familiarità con Cisco Unified MeetingPlace Express o Cisco Unified MeetingPlace Web Conferencing.

Le conferenze Web che vengono aggiunte alle conversazioni di Cisco Unified Personal Communicator includono un sottoinsieme delle funzionalità che sono disponibili nelle riunioni Web avviate da Cisco Unified MeetingPlace Express o Cisco Unified MeetingPlace Web Conferencing.

Le conferenze Web che vengono aggiunte alle conversazioni di Cisco Unified Personal Communicator presentano sempre le seguenti caratteristiche:

- Sono disponibili solo le funzioni di condivisione, annotazione, lavagna, gestione della connessione e dello schermo. L'elenco dei partecipanti, la composizione e le funzioni di chat sono disponibili tramite l'applicazione Cisco Unified Personal Communicator.
- Non è richiesto alcun [profilo](#) o password di Cisco Unified MeetingPlace Express o Cisco Unified MeetingPlace per partecipare, ma potrebbe essere necessario disporre di un profilo per potere aggiungere conferenze Web.
- Le persone possono partecipare a queste conferenze Web solo mediante una conversazione di Cisco Unified Personal Communicator o un URL all'interno della conversazione. e non possono trovare o unirsi a queste conferenze Web tramite il servizio o le pagine Web di Cisco Unified MeetingPlace Express o Cisco Unified MeetingPlace da telefoni IP di Cisco Unified.
- Tutti i partecipanti alla conferenza, incluso l'utente che ha avviato la conferenza Web, dispongono almeno dei privilegi di presentatore.
- Non sono disponibili notifiche delle riunioni per queste conferenze.

- Le impostazioni del proprio profilo di Cisco Unified MeetingPlace Express o Cisco Unified MeetingPlace non vengono applicate alle conferenze Web aggiunte mediante Cisco Unified Personal Communicator. Tuttavia, se la società associa un addebito per le conferenze avviate da un utente a un codice di fatturazione specificato nel profilo, questa impostazione viene applicata.
- Non è necessario pianificare queste conferenze in anticipo.
- La lingua della conferenza Web corrisponde sempre a quella della persona che l'ha avviata. La funzionalità delle conferenze Web è disponibile nelle diverse lingue presenti nell'applicazione Cisco Unified Personal Communicator. Se la lingua dell'utente che ha avviato la conferenza non è disponibile, viene adottato l'inglese.

Se si richiedono le funzionalità complete delle conferenze Web di Cisco Unified MeetingPlace Express o Cisco Unified MeetingPlace e si dispone di un profilo in una di queste applicazioni, si consiglia di avviare la conferenza direttamente da tale applicazione, anziché da Cisco Unified Personal Communicator.

Per ulteriori informazioni, vedere la Guida in linea di Cisco Unified MeetingPlace Express o Cisco Unified MeetingPlace Web Conferencing o la documentazione elencata per il prodotto in [Ulteriore documentazione, pagina 1-15](#).



CAPITOLO 6

Gestione di chiamate in conferenza con Cisco Unified Personal Communicator

È possibile creare chiamate in conferenza unendo conversazioni.

- [Unione di chiamate, pagina 6-1](#)
- [Procedura di unione delle chiamate, pagina 6-2](#)

Unione di chiamate

L'unione di chiamate consente di raccogliere più conversazioni in una singola chiamata in conferenza. È possibile unire:

- Due conversazioni, ognuna delle quali include un'altra persona oltre all'utente stesso.
- Una conversazione con un'altra persona e una chiamata in conferenza.
- Più conversazioni in maniera sequenziale in una singola chiamata in conferenza.

Tenere presente quanto segue quando si uniscono chiamate:

- Il pulsante Unisci è disponibile solo quando sono in corso più chiamate e solo nella [finestra della conversazione](#) attiva (la conversazione che non è in attesa).

- Se si unisce una chiamata che include conferenze Web, assicurarsi che la conversazione con conferenze Web *non* sia quella attiva al momento dell'unione.
- Se si uniscono due chiamate e successivamente si riaggancia, gli altri partecipanti potrebbero essere in grado continuare la chiamata in conferenza, a seconda dalla configurazione del sistema presso la società.
- Solo la persona che per prima ha unito le chiamate in una chiamata in conferenza può aggiungere altri partecipanti alla chiamata. Pertanto, se tale persona abbandona una chiamata in conferenza, non può riaccedervi (questo potrebbe non essere valido per la propria società).
- È possibile unire chiamate che includono video.
- Il numero massimo di partecipanti a una chiamata in conferenza varia. Per ulteriori informazioni, rivolgersi all'amministratore.

Procedura di unione delle chiamate

Operazioni preliminari

È richiesta la presenza di almeno una chiamata attiva e una chiamata in attesa.

Procedura

-
- Passaggio 1** Scegliere la conversazione che si desidera mantenere e metterla in attesa. Ad esempio, se una conversazione include conferenze Web o più partecipanti, mettere tale conversazione in attesa.
- Passaggio 2** Fare clic sulla finestra della conversazione della chiamata che si desidera unire alla chiamata in attesa.
- Passaggio 3** Fare clic sull'icona **Unisci** nella [finestra della conversazione](#) attiva.
- Passaggio 4** Fare clic sulla chiamata che si desidera unire.
- Passaggio 5** Invitare il nuovo utente a partecipare alla conferenza Web, se la chiamata in conferenza include una conferenza Web associata e il nuovo partecipante non la vede.
- Passaggio 6** Ripetere la procedura per aggiungere altri partecipanti.
-

Argomenti correlati

- [Unione di chiamate, pagina 6-1](#)
- [Messa in attesa e ripresa di conversazioni, pagina 3-9](#)
- [Aggiunta di conferenze Web e partecipanti alle conversazioni, pagina 5-2](#)
- [Funzione di unione disattivata, pagina 10-17](#)



CAPITOLO 7

Invio di messaggi con Cisco Unified Personal Communicator

- [Invio di messaggi immediati, pagina 7-1](#)
- [Scelta delle opzioni di messaggistica, pagina 7-3](#)
- [Salvataggio di messaggi, pagina 7-3](#)
- [Invio di messaggi e-mail, pagina 7-4](#)

Invio di messaggi immediati



Nota

È possibile che questa funzione non sia disponibile presso la propria società.

Procedura

- Passaggio 1** Fare clic su un nome in un elenco.
- Passaggio 2** Fare clic sull'icona **Invia messaggio immediato**.
- Passaggio 3** Immettere il messaggio.
- Passaggio 4** Premere **Invio**.
-

Suggerimenti per la risoluzione dei problemi

- La configurazione di Cisco Unified Personal Communicator determina a quali persone nella rubrica aziendale o nell'elenco dei contatti è possibile inviare messaggi immediati.
- Se il destinatario di un messaggio non è connesso a Cisco Unified Personal Communicator ma è impostato per l'uso di [IP Phone Messaging](#), il messaggio può essere inviato al telefono IP di Cisco Unified di tale destinatario. In caso contrario, non è possibile avviare uno scambio di messaggi immediati con un contatto il cui [stato](#) di disponibilità è Non in linea.
- È possibile impostare le preferenze in modo che facendo doppio clic su un nome nell'elenco dei contatti venga avviato uno scambio di messaggi immediati. La persona deve però potere ricevere messaggi immediati tramite Cisco Unified Personal Communicator.
- Una persona può bloccare altre persone per impedire loro di avviare sessioni di messaggistica immediata con lei. Se però si avvia una sessione di messaggistica immediata con una persona bloccata, tale persona può rispondere finché non si chiude la finestra di messaggistica.
- La propria società potrebbe consentire lo scambio di messaggi immediati tramite Cisco Unified Personal Communicator con persone di determinate altre società. Prima di avviare una sessione di messaggistica immediata, è necessario aggiungere il destinatario all'elenco dei contatti. È possibile che il destinatario debba approvare la richiesta di visualizzazione del suo stato di disponibilità da parte dell'utente.

Argomenti correlati

- [Scelta dell'azione associata al doppio clic](#), pagina 1-12
- [Soluzione di problemi di messaggistica immediata](#), pagina 10-24
- [Scelta delle opzioni di messaggistica](#), pagina 7-3
- [Condivisione dello stato di disponibilità con colleghi e altre società](#), pagina 2-11

Scelta delle opzioni di messaggistica

Procedura

- Passaggio 1** Scegliere **File > Preferenze** dalla barra dei menu visualizzata nella parte superiore della [console](#).
- Passaggio 2** Fare clic su **Messaggistica immediata**.
- Passaggio 3** Scegliere le opzioni.
- Passaggio 4** Fare clic su **OK**.
-

Suggerimenti per la risoluzione dei problemi

- Alcune opzioni vengono applicate alla finestra di messaggistica immediata corrente, mentre altre all'apertura di una nuova finestra di messaggistica.
- Se si modifica la formattazione del testo, è possibile ritornare rapidamente alla formattazione standard: selezionare **Formato > Ripristina formattazione predefinita**.

Salvataggio di messaggi

È possibile salvare il testo in una finestra di messaggistica immediata aperta.

Procedura

- Passaggio 1** Scegliere **File > Salva con nome** sulla barra dei menu della sessione di messaggistica da salvare.
- Passaggio 2** (Facoltativo) Cambiare il nome e il percorso del file.
-

Invio di messaggi e-mail

È possibile inviare un messaggio e-mail a una persona che non è connessa a Cisco Unified Personal Communicator. È inoltre possibile selezionare più contatti a cui inviare un messaggio e-mail.

Procedura

Passaggio 1 Fare clic con il pulsante destro del mouse su un nome.

Passaggio 2 Scegliere **Invia e-mail**.

Suggerimento per la risoluzione dei problemi

È possibile impostare le preferenze in modo che facendo doppio clic su un nome nell'elenco dei contatti venga aperto un nuovo messaggio e-mail, se la scheda contatto di tale persona include un indirizzo e-mail.

Argomenti correlati

- [Scelta dell'azione associata al doppio clic, pagina 1-12](#)



CAPITOLO 8

Gestione di contatti in Cisco Unified Personal Communicator

- [Elenco dei contatti, pagina 8-1](#)
- [Ricerca di contatti, pagina 8-2](#)
- [Aggiunta di contatti al proprio elenco, pagina 8-3](#)
- [Visualizzazione di ulteriori informazioni sui contatti, pagina 8-6](#)
- [Modifica delle informazioni di contatto, pagina 8-7](#)
- [Eliminazione di contatti dal proprio elenco, pagina 8-8](#)
- [Uso di gruppi di contatti, pagina 8-9](#)

Elenco dei contatti

È possibile visualizzare l'elenco dei contatti quando si accede a Cisco Unified Personal Communicator da qualsiasi computer. Le informazioni nell'elenco dei contatti sono accessibili solo da parte dell'utente e non da altre applicazioni presenti sul computer o sulla rete.

Se all'elenco dei contatti di applicazioni Cisco Unified Communications, ad esempio il servizio [IP Phone Messenger](#) nel telefono IP di Cisco Unified, si aggiungono contatti dalla rubrica aziendale, questi vengono inclusi nell'elenco dei contatti di Cisco Unified Personal Communicator, e viceversa.

L'elenco dei contatti viene automaticamente organizzato in ordine alfabetico in base al nome all'interno di ciascun gruppo.

È possibile aggiungere un massimo di 200 contatti.

Per identificare le icone nell'elenco dei contatti, passarvi sopra il mouse.

Argomenti correlati

- [Gestione di contatti in Cisco Unified Personal Communicator, pagina 8-1](#)

Ricerca di contatti

- [Ricerca di contatti, pagina 8-2](#)
- [Uso dei risultati della ricerca, pagina 8-3](#)

Ricerca di contatti

È possibile eseguire ricerche nella rubrica aziendale.

Procedura

Passaggio 1 Immettere i criteri di ricerca nel campo di ricerca.

Passaggio 2 Immettere i primi caratteri o l'intero nome completo, nome, cognome, ID utente o numero di telefono.

L'eventuale distinzione tra maiuscole e minuscole dipende dalla configurazione. I risultati della ricerca includono gli elementi con i caratteri alfanumerici immessi all'inizio della stringa. Ad esempio, se si cerca “dan”, i risultati della ricerca includono “Daniela” e “Dantani”, ma non “Cardano” o “Padania”.

Passaggio 3 Premere **Invio**.

Suggerimento per la risoluzione dei problemi

Per interrompere la ricerca, fare clic su **Esc**.

Argomenti correlati

- [Uso dei risultati della ricerca, pagina 8-3](#)
- [Soluzione di problemi di ricerca, pagina 10-28](#)

Uso dei risultati della ricerca

Procedura

Per	Procedura
Ordinare l'elenco dei risultati.	Fare clic sull'intestazione di una colonna nel riquadro di ricerca. Fare nuovamente clic per invertire l'ordine.
Cancellare il contenuto dell'elenco dei risultati.	Fare clic con il pulsante destro su qualsiasi nome nell'elenco dei risultati della ricerca, quindi scegliere Cancella tutto .
Ridimensionare immediatamente una colonna per visualizzare il testo completo della voce più lunga.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fare clic con il pulsante destro del mouse su una voce nella colonna da ridimensionare. 2. Scegliere Ottimale.
Passare a un nome.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fare clic su un nome nell'elenco. 2. Immettere la prima o le prime lettere del nome.

Aggiunta di contatti al proprio elenco

- [Aggiunta di contatti dalla rubrica aziendale, pagina 8-4](#)
- [Aggiunta di contatti esterni per la messaggistica immediata, pagina 8-4](#)
- [Aggiunta di contatti non affiliati, pagina 8-5](#)

Aggiunta di contatti dalla rubrica aziendale

Procedura

- Passaggio 1** Cercare la persona che si desidera aggiungere.
- Passaggio 2** Trascinare il nome nel gruppo desiderato.
Trascinare il nome sul nome del gruppo o su un altro nome nel gruppo, ma non nello spazio vuoto in fondo all'elenco.
Se non sono stati creati gruppi, l'unico gruppo disponibile è Generale.
-

Argomenti correlati

- [Elenco dei contatti, pagina 8-1](#)
- [Ricerca di contatti, pagina 8-2](#)
- [Uso di gruppi di contatti, pagina 8-9](#)

Aggiunta di contatti esterni per la messaggistica immediata

Se questa funzione è disponibile presso la propria società, è possibile aggiungere contatti di altre società in modo da poterne visualizzare lo [stato](#) di disponibilità e avviare scambi di messaggi immediati tramite Cisco Unified Personal Communicator.

Operazioni preliminari

Ottenere l'ID utente del contatto che si desidera aggiungere.

Procedura

- Passaggio 1** Fare clic su **Contatti > Aggiungi nuovo contatto**.
- Passaggio 2** Fare clic su **Crea un nuovo contatto**.
- Passaggio 3** Immettere le informazioni sul contatto, tra cui **Dominio** e **ID utente**.

Se il nome della società non è visibile, è possibile aggiungere la persona come contatto non affiliato. Non sarà tuttavia possibile visualizzarne lo stato di disponibilità o scambiare messaggi immediati con questa persona tramite Cisco Unified Personal Communicator.

Se si immette un ID utente incorretto, non viene visualizzato alcun messaggio di errore, per motivi di protezione della privacy.

Passaggio 4 Fare clic su **Salva**.

Una volta che la persona aggiunta ha approvato la richiesta, sarà possibile visualizzarne lo stato di disponibilità e scambiare messaggi immediati con tale persona.

Suggerimento per la risoluzione dei problemi

I contatti aggiunti utilizzando questo metodo possano automaticamente vedere lo stato di disponibilità dell'utente che li ha aggiunti.

Argomenti correlati

- [Stato di disponibilità incorretto o inesistente, pagina 10-7](#)
- [Impostazione delle autorizzazioni di accesso per i dipendenti di altre società, pagina 2-11](#)
- [Aggiunta di contatti non affiliati, pagina 8-5](#)

Aggiunta di contatti non affiliati

È possibile che questa funzione non sia disponibile presso la propria società.

Un contatto non affiliato non è un contatto incluso nella rubrica aziendale o esterno, ossia un dipendente di un'altra società per la quale è stato impostato lo scambio di messaggi immediati tramite Cisco Unified Personal Communicator.

È possibile aggiungere contatti anche trascinando uno o più nomi dall'elenco Comunicazioni recenti.

Procedura

Passaggio 1 Fare clic su **Contatti > Aggiungi nuovo contatto**.

Passaggio 2 Fare clic su **Crea un nuovo contatto**.

Passaggio 3 Immettere le informazioni sul contatto.

Si consiglia di immettere i numeri di telefono nel formato completo, anche per i contatti locali, includendo il segno di +, seguito dal codice del paese e dal prefisso della località.

Passaggio 4 Fare clic su **Salva**.

Argomenti correlati

- [Modifica delle informazioni di contatto, pagina 8-7](#)

Visualizzazione di ulteriori informazioni sui contatti

Procedura

Per visualizzare	Procedura
Informazioni di base	Posizionare il puntatore del mouse su un nome nella console .
Dettagli	Fare clic con il pulsante destro del mouse su un nome nell'elenco e scegliere Dettagli contatto . Nel riquadro Comunicazioni recenti i dettagli del contatto sono disponibili solo per le voci a cui è associato un nome.

**Suggerimento**

La scheda Dettagli contatto contiene tutte le informazioni di contatto disponibili per una persona. Fare clic sull'icona accanto a un metodo di contatto per avviarlo. Ad esempio, fare clic sull'icona accanto a un numero di telefono per effettuare una chiamata.

Argomenti correlati

- [Stato di disponibilità e privacy in Cisco Unified Personal Communicator, pagina 2-1](#)
- [Modifica delle informazioni di contatto, pagina 8-7](#)

Modifica delle informazioni di contatto

È possibile modificare le voci presenti nell'elenco dei contatti. Tali modifiche saranno però visibili solo all'utente che le ha apportate. Se le informazioni provengono dalla rubrica aziendale, è possibile modificare soltanto l'immagine, il nome visualizzato e aggiungere due numeri di telefono.

Procedura

Per	Procedura
Aggiungere o modificare un numero di telefono o altre informazioni personalizzate.	<p>È possibile che questa funzione non sia disponibile presso la propria società.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Se si aggiunge un numero di telefono, Fare clic con il pulsante destro del mouse su un contatto e scegliere Dettagli contatto. 2. Immettere o modificare le informazioni. 3. Fare clic su Salva.
Modificare l'immagine.	<p>È possibile che questa funzione non sia disponibile presso la propria società.</p> <p>È possibile scegliere un file di immagine di qualsiasi tipo standard e con dimensioni e forma simili a quelle dell'immagine esistente.</p> <p>Trascinare la nuova immagine sulla scheda del contatto.</p>

Per	Procedura
Aggiungere il nome visualizzato, ad esempio un soprannome.	Fare clic con il pulsante destro del mouse sul nome del contatto e scegliere Modifica nome visualizzato .
Rimuovere un nome visualizzato.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fare clic con il pulsante destro del mouse sul nome del contatto e scegliere Modifica nome visualizzato. 2. Eliminare il testo. 3. Fare clic su Salva.
Modificare informazioni di messaggistica immediata per contatti esterni.	Aggiungere un nuovo contatto esterno per la messaggistica immediata, quindi eliminare il contatto originale.

Argomenti correlati

- [Aggiunta di contatti esterni per la messaggistica immediata, pagina 8-4](#)

Eliminazione di contatti dal proprio elenco

**Nota**

Se un contatto viene visualizzato più volte nella [console](#), è necessario eliminare ciascuna istanza separatamente.

Procedura

Passaggio 1 Fare clic con il pulsante destro del mouse su una voce.

Passaggio 2 Scegliere **Elimina**.

Argomenti correlati

- [Uso di gruppi di contatti, pagina 8-9](#)
- [Uso dell'elenco Comunicazioni recenti, pagina 9-2](#)
- [Uso dei risultati della ricerca, pagina 8-3](#)

Uso di gruppi di contatti

È possibile creare gruppi per organizzare i contatti.

Procedura

Per	Procedura	Note
Creare un gruppo.	Scegliere Contatti > Aggiungi nuovo gruppo dalla barra dei menu nella parte superiore della console .	—
Visualizzare un nome all'inizio di un gruppo.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fare clic con il pulsante destro del mouse sul nome e scegliere Modifica nome visualizzato. 2. Immettere un nome visualizzato che inizia con un segno di sottolineatura. Ad esempio, <u>C</u>arloVanni. 	—
Spostare o copiare contatti nei gruppi.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Creare il gruppo, se non esiste ancora. 2. Trascinare un nome per spostarlo oppure trascinarlo tenendo premuto Control per copiarlo nel gruppo desiderato. 	È possibile aggiungere un contatto a più gruppi.
Rinominare un gruppo.	Fare clic con il pulsante destro del mouse sul nome di un gruppo e scegliere Rinomina gruppo .	A seconda della configurazione del sistema presso la propria società, potrebbe non essere possibile rinominare il gruppo Generale.

Per	Procedura	Note
Nascondere o mostrare i contatti presenti in un gruppo.	Fare clic sul nome del gruppo per comprimerne o espanderne l'elenco.	—
Eliminare un gruppo.	Fare clic con il pulsante destro del mouse sul nome di un gruppo e scegliere Elimina .	Quando si elimina un gruppo, vengono eliminati anche i contatti presenti nel gruppo. Se il contatto appartiene a più gruppi, viene eliminata solo un'istanza. Non è possibile eliminare l'ultimo gruppo.

Argomenti correlati

- [Aggiunta di contatti al proprio elenco, pagina 8-3](#)
- [Eliminazione di contatti dal proprio elenco, pagina 8-8](#)



CAPITOLO 9

Uso di Comunicazioni recenti con Cisco Unified Personal Communicator

- [Comunicazioni recenti, pagina 9-1](#)
- [Uso dell'elenco Comunicazioni recenti, pagina 9-2](#)
- [Uso dell'elenco Comunicazioni recenti, pagina 9-2](#)
- [Accesso alla posta vocale, pagina 9-4](#)

Comunicazioni recenti

Nel riquadro Comunicazioni recenti sono elencati tutti i messaggi della posta vocale ricevuti e fino a 50 chiamate ricevute, avviate o non risposte.

Le chiamate effettuate o a cui si risponde utilizzando il [telefono desk](#) vengono visualizzate nell'elenco Comunicazioni recenti solo se Cisco Unified Personal Communicator è in esecuzione. Le chiamate effettuate vengono visualizzate solo se la [modalità telefono](#) è Telefono desk. La posta vocale viene sempre visualizzata. I nuovi messaggi di posta vocale vengono visualizzati nell'elenco entro un minuto dalla registrazione.

Se si esegue la connessione da computer diversi, su ciascun computer nell'elenco Comunicazioni recenti vengono visualizzate solo le chiamate effettuate e ricevute quando si è connessi a tale computer. La posta vocale viene sempre visualizzata.

È possibile filtrare l'elenco in base al tipo di comunicazione o scegliere di visualizzare tutti gli elementi. Le icone e il testo visualizzato passando sopra il mouse indicano il tipo di comunicazione. Altri indicatori visivi consentono di determinare lo stato di ciascuna comunicazione:

- Gli elementi in corsivo sono in corso di elaborazione e saranno disponibili momentaneamente.
- Gli elementi della posta vocale non letti sono visualizzati con testo in **grassetto**.
- Gli elementi che sono stati eliminati ma non ancora rimossi vengono visualizzati come testo barrato.



Nota

Se in modalità Softphone si risponde a una chiamata utilizzando il telefono desk, la chiamata potrebbe apparire come non risposta nell'elenco Comunicazioni recenti.

Argomenti correlati

- [Soluzione di problemi relativi al riquadro Comunicazioni recenti, pagina 10-27](#)

Uso dell'elenco Comunicazioni recenti

Procedura

Per	Procedura
Identificare il tipo di comunicazione di un elemento.	Passare il mouse sull'icona nella prima colonna del riquadro Comunicazioni recenti per visualizzare del testo descrittivo.

Per	Procedura
<p>Controllare il numero di nuove chiamate senza risposta o messaggi di posta vocale.</p>	<p>Accanto all'icona nella parte superiore del riquadro Comunicazioni recenti è indicato un numero.</p> <p>Il numero viene modificato ogni volta che si apre un elemento "non letto", anche se non si ascolta la posta vocale. Il contatore non è visibile se non sono presenti elementi non letti di quel tipo.</p> <p>È possibile che nella propria società questi indicatori non siano accompagnati da numeri. Se è visibile un'icona, esiste almeno un nuovo elemento del tipo indicato.</p>
<p>Filtrare gli elementi in base al tipo di comunicazione.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fare clic su Visualizza > Modifica filtro comunicazioni recenti. 2. Scegliere un'opzione.
<p>Ordinare l'elenco.</p>	<p>Fare clic sull'intestazione di una colonna per eseguire l'ordinamento in base a tale intestazione.</p> <p>Fare nuovamente clic per invertire l'ordine.</p>
<p>Ridimensionare immediatamente una colonna in base al testo.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fare clic con il pulsante destro del mouse su una voce nella colonna da ridimensionare. 2. Scegliere Ottimale.
<p>Passare a un nome.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fare clic su un nome nell'elenco. 2. Immettere la prima lettera del nome.
<p>Visualizzare dettagli su un elemento.</p>	<p>Fare clic con il pulsante destro del mouse su un elemento dell'elenco Comunicazioni recenti e scegliere Apri registro chiamate o Apri messaggio di posta vocale.</p>
<p>Contrassegnare gli elementi come letti o non letti.</p>	<p>Selezionare uno o più elementi e fare clic con il pulsante destro del mouse > Contrassegna come già letto o Contrassegna come da leggere.</p>

Per	Procedura
Eliminare elementi.	Fare clic con il pulsante destro del mouse su un elemento e scegliere Elimina registro chiamate o messaggio di posta vocale .
Annullare l'eliminazione di elementi.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Scegliere Visualizza > Modifica filtro comunicazioni recenti > Eliminata dalla barra dei menu nella parte superiore della console. 2. Fare clic con il pulsante destro del mouse su un elemento contrassegnato per l'eliminazione e scegliere Annulla eliminazione registro chiamate. <p>Non è possibile annullare l'eliminazione di elementi che sono stati rimossi.</p>
Rimuovere tutti gli elementi contrassegnati per l'eliminazione.	Fare clic con il pulsante destro nel riquadro Comunicazioni recenti e scegliere Rimuovi comunicazioni eliminate .

Argomenti correlati

- [Accesso alla posta vocale, pagina 9-4](#)
- [Soluzione di problemi relativi al riquadro Comunicazioni recenti, pagina 10-27](#)

Accesso alla posta vocale

Se questa funzione è attivata per la propria società, è possibile ricevere e ascoltare i messaggi della posta vocale in Cisco Unified Personal Communicator.



Nota

È necessario rimuovere periodicamente i messaggi della posta vocale eliminati per evitare ritardi durante l'avvio di Cisco Unified Personal Communicator o l'accesso alla posta vocale. Consultare le istruzioni per l'eliminazione definitiva degli elementi di Comunicazioni recenti eliminati in [Uso dell'elenco Comunicazioni recenti, pagina 9-2](#).

Procedura

Per	Procedura
Visualizzare un elenco dei messaggi della posta vocale.	Scegliere Visualizza > Modifica filtro comunicazioni recenti > Posta vocale.
Ascoltare un messaggio di posta vocale.	Fare clic con il pulsante destro del mouse su un elemento nell'elenco > Riproduci posta vocale.
Controllare la riproduzione della posta vocale. <ul style="list-style-type: none"> • Riavvolgere fino all'inizio • Riavvolgere • Riprodurre • Interrompere • Avanzare velocemente • Ricercare (riavvolgere fino a un punto specifico del messaggio) • Modificare il volume di riproduzione 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fare doppio clic su un elemento della posta vocale nell'elenco Comunicazioni recenti. 2. Fare clic sul pulsante appropriato o utilizzare il dispositivo di scorrimento appropriato. Il dispositivo di scorrimento più grande è quello di ricerca.
Recuperare gli elementi della posta vocale eliminati. (Eliminati dal telefono o da Cisco Unified Personal Communicator)	<p>Consultare le istruzioni per l'annullamento dell'eliminazione degli elementi di Comunicazioni recenti.</p> <p>Non è possibile recuperare i messaggi della posta vocale eliminati dopo averli rimossi.</p>

Argomenti correlati

- [Impostazione della posta vocale, pagina 1-5](#)
- [Comunicazioni recenti, pagina 9-1](#)
- [Uso dell'elenco Comunicazioni recenti, pagina 9-2](#)
- [Soluzione di problemi di posta vocale, pagina 10-27](#)



CAPITOLO 10

Risoluzione dei problemi Cisco Unified Personal Communicator

- [Errori di installazione, pagina 10-2](#)
- [Soluzione di problemi di connessione e di avvio, pagina 10-2](#)
- [Soluzione di problemi relativi alla modalità del telefono, pagina 10-4](#)
- [Soluzione di problemi relativi alla console, pagina 10-5](#)
- [Soluzione di problemi relativi allo stato di disponibilità, pagina 10-6](#)
- [Soluzione di problemi di avvio di una chiamata, pagina 10-8](#)
- [Soluzione di problemi di chiamate in entrata, pagina 10-10](#)
- [Soluzione di problemi di chiamata, pagina 10-11](#)
- [Soluzione di problemi relativi alla videocamera o al video, pagina 10-17](#)
- [Soluzioni di problemi relativi alle conferenze Web, pagina 10-22](#)
- [Soluzione di problemi di messaggistica immediata, pagina 10-24](#)
- [Soluzione di problemi relativi al riquadro Comunicazioni recenti, pagina 10-27](#)
- [Soluzione di problemi di posta vocale, pagina 10-27](#)
- [Soluzione di problemi di ricerca, pagina 10-28](#)
- [Guida in linea non disponibile, pagina 10-28](#)
- [Recupero di informazioni utili per l'amministratore, pagina 10-29](#)

Errori di installazione

Problema Quando si tenta di eseguire l'installazione, viene restituito un errore.

Soluzione Verificare che lo spazio disponibile su disco sia sufficiente.

Argomento correlato

[Installazione di Cisco Unified Personal Communicator, pagina 1-2.](#)

Soluzione di problemi di connessione e di avvio

- [Errore: Connessione non riuscita, pagina 10-2](#)
- [L'applicazione si blocca alla connessione, pagina 10-3](#)
- [L'applicazione si avvia lentamente, pagina 10-3](#)
- [Dispositivo telefonico desk non disponibile, pagina 10-3](#)

Errore: Connessione non riuscita

Problema Errore durante la connessione: Connessione non riuscita. Assicurarsi che il nome utente e la password siano corretti.

Soluzione

- Assicurarsi di avere immesso correttamente il nome utente, la password e i dati di accesso al server.
- Assicurarsi che la password sia corretta e che non sia stata modificata altrove nel sistema. A tal fine, accedere alle pagine Web Opzioni utente di Cisco Unified Communications Manager. Se non si conosce la procedura, rivolgersi all'amministratore.

Argomenti correlati

- [Connessione, pagina 1-4](#)
- [Ulteriore documentazione, pagina 1-15](#)

L'applicazione si blocca alla connessione

Problema Quando si tenta di eseguire la connessione, Cisco Unified Personal Communicator si blocca. Il problema può verificarsi saltuariamente.

Soluzione Cisco Unified Personal Communicator è incompatibile con l'applicazione per browser Citibank Virtual Account Number. L'unica soluzione è disinstallare l'applicazione.

L'applicazione si avvia lentamente

Problema Cisco Unified Personal Communicator si avvia molto lentamente.

Soluzione

- Cancellare tutti gli elementi di Comunicazioni recenti contrassegnati per l'eliminazione. Questa operazione è particolarmente necessaria se sono presenti molti messaggi di posta vocale.
- Rimuovere dall'elenco dei contatti tutti i contatti che non sono più necessari. Un elenco dei contatti più breve viene caricato più rapidamente.

Argomenti correlati

- [Uso dell'elenco Comunicazioni recenti, pagina 9-2](#)
- [Eliminazione di contatti dal proprio elenco, pagina 8-8](#)

Dispositivo telefonico desk non disponibile

Problema Quando si avvia Cisco Unified Personal Communicator, viene visualizzata una finestra che indica "Dispositivo telefonico desk non disponibile".

Soluzione Il telefono in precedenza associato a Cisco Unified Personal Communicator non è disponibile.

- Se non si è in prossimità di un telefono desk utilizzabile con Cisco Unified Personal Communicator, fare clic su **Usa Softphone**.
- Se si desidera utilizzare un telefono desk differente con Cisco Unified Personal Communicator, fare clic su **Seleziona nuovo telefono desk**.

Argomenti correlati

- [Scelta tra la modalità Softphone e Telefono desk, pagina 1-10](#)

Soluzione di problemi relativi alla modalità del telefono

- [Non è possibile attivare il telefono, pagina 10-4](#)
- [Il telefono desk desiderato non è incluso nell'elenco, pagina 10-4](#)

Non è possibile attivare il telefono

Problema Quando si seleziona un telefono, la [modalità telefono](#) ritorna allo stato **Disabilitato** e non è possibile effettuare o ricevere chiamate.

Soluzione Provare a effettuare le seguenti operazioni:

- Selezionare l'altra opzione di telefono.
- Se si sta tentando di selezionare il [telefono desk](#), assicurarsi che il computer sia connesso alla rete alla quale è collegato il telefono desk.

Argomenti correlati

- [Dispositivo telefonico desk non disponibile, pagina 10-3](#)

Il telefono desk desiderato non è incluso nell'elenco

Problema Quando si tenta di selezionare un [telefono desk](#) diverso da quello sulla scrivania, il telefono desiderato non è incluso nell'elenco.

Soluzione

- Per prima cosa, connettersi ai servizi Mobilità interni telefonici sul telefono. Per informazioni, vedere la documentazione relativa al telefono.
- Non tutti i telefoni sono impostati per essere utilizzati. Se il telefono che si desidera scegliere non è disponibile, rivolgersi all'amministratore di sistema.

Argomenti correlati

- [Ulteriore documentazione, pagina 1-15](#)

Soluzione di problemi relativi alla console

- [La console non viene contenuta nella schermata, pagina 10-5](#)
- [Voce di menu, pulsante o opzione disattivata, pagina 10-5](#)
- [Colonne troppo strette, pagina 10-6](#)
- [Problemi di ridimensionamento dei riquadri nella console, pagina 10-6](#)

La console non viene contenuta nella schermata

Problema Le dimensioni della [console](#) sono eccessive rispetto allo schermo.

Soluzione La risoluzione minima consigliata per lo schermo è 1024x768.

Per cambiare la risoluzione dello schermo:

Windows XP: scegliere **Start > Pannello di controllo > Schermo**.

Per ulteriori informazioni, vedere la Guida in linea del sistema operativo in uso.

Voce di menu, pulsante o opzione disattivata

Problema La voce di menu, il pulsante o un'altra opzione che si desidera utilizzare è disattivata.

Soluzione Le soluzioni possibili includono:

- Potrebbe essere necessario fare prima clic su un contatto o su una comunicazione, quindi sul pulsante.
- L'opzione potrebbe non essere disponibile per il contatto o la comunicazione attualmente selezionata. Ad esempio, non è possibile inviare messaggi immediati a un numero di telefono nell'elenco Comunicazioni recenti.
- L'opzione potrebbe non essere applicabile alla situazione corrente. Ad esempio, l'opzione "Contrassegna come non letto" non è disponibile se è stata selezionata una voce già contrassegnata come da leggere.

Argomenti correlati

- [Soluzione di problemi di avvio di una chiamata, pagina 10-8](#)

Colonne troppo strette

Problema Le colonne della [console](#) sono troppo strette per visualizzare tutte le informazioni.

Soluzione Provare a effettuare le seguenti operazioni:

- Passare il puntatore del mouse sopra a una voce nell'elenco per visualizzare ulteriori informazioni.
- Ridimensionare le colonne.
- Trascinare un bordo della console per ingrandire l'intera console.

Argomenti correlati

- [Uso dell'elenco Comunicazioni recenti, pagina 9-2](#)

Problemi di ridimensionamento dei riquadri nella console

Problema Non è possibile ridimensionare i riquadri nella console.

Soluzione Allungare la console trascinando il bordo inferiore, quindi ridimensionare i riquadri. Non è possibile ridimensionare i riquadri se le dimensioni della console corrispondono a quelle minime.

Soluzione di problemi relativi allo stato di disponibilità

- [Stato di disponibilità incorretto o inesistente, pagina 10-7](#)
- [Squillo del telefono con stato di disponibilità impostato su Non disturbare, pagina 10-8](#)
- [Contatti esterni in grado di visualizzare lo stato di disponibilità di un utente, pagina 10-8](#)

Stato di disponibilità incorretto o inesistente

Problema Lo [stato](#) di disponibilità non appare correttamente a uno o più utenti.

Soluzione

- È possibile che presso la propria società lo stato di disponibilità di alcune persone nella rubrica aziendale sia impostato per non essere visibile.
- Controllare l'elenco delle persone bloccate.
- Se sono state apportate modifiche alle impostazioni nella sezione Privacy delle pagine Web Opzioni utente di Cisco Unified Presence, verificare tali impostazioni.

Assicurarsi di non avere modificato le impostazioni sullo stato di disponibilità predefinito e di non avere creato criteri definiti dall'utente che potrebbero influenzare la visibilità del proprio stato. La soluzione più semplice consiste nel ripristinare le impostazioni di presenza predefinite nelle pagine Web Opzioni utente di Cisco Unified Presence.

- Rivolgersi all'amministratore di sistema per assicurarsi che le impostazioni del firewall siano corrette. Se necessario, vedere la Guida in linea oppure consultare la documentazione relativa all'applicazione firewall in uso.
- Assicurarsi di essere ancora connessi alla rete e di potere utilizzare altre applicazioni che dipendono dalla rete, ad esempio e-mail.
- Se il contatto appartiene a una società per la quale l'amministratore ha impostato Cisco Unified Personal Communicator in modo da consentire lo scambio di informazioni sullo stato di disponibilità e il contatto appare sempre come "Non in linea", è possibile che sia stato immesso un ID utente incorretto. Verificare l'ID utente, creare un nuovo contatto con le informazioni corrette, quindi eliminare la scheda del contatto originale.

Argomenti correlati

- [Ulteriore documentazione, pagina 1-15](#)
- [Blocco di contatti, pagina 2-10](#)
- [Aggiunta di contatti esterni per la messaggistica immediata, pagina 8-4](#)

Squillo del telefono con stato di disponibilità impostato su Non disturbare

Problema Lo stato di disponibilità è impostato su Non disturbare, ma il telefono squilla comunque.

Soluzione L'effetto dell'impostazione Non disturbare è influenzato da molti fattori.

Argomenti correlati

- [Stato Non disturbare, pagina 2-3](#)

Contatti esterni in grado di visualizzare lo stato di disponibilità di un utente

Problema È possibile che quando si desidera visualizzare l'elenco dei dipendenti di un'altra società in grado di visualizzare il proprio stato di disponibilità e si accede all'elenco Contatti esterni, non venga visualizzato nessun dipendente per tale società.

Soluzione Infatti, se a tutti i dipendenti di una società o appartenenti a un dominio è stato automaticamente concesso di visualizzare il proprio stato di disponibilità, tali dipendenti non vengono visualizzati nell'elenco Contatti esterni.

Soluzione di problemi di avvio di una chiamata

- [Pulsante e voce di menu disattivati, pagina 10-9](#)
- [Chiamate da Outlook: visualizzazione di un'avvertenza di protezione, pagina 10-9](#)
- [Problemi di immissione di cifre ripetute, pagina 10-9](#)

Pulsante e voce di menu disattivati

Problema Si desidera avviare una chiamata audio o video oppure inviare un messaggio e-mail, ma i relativi pulsante e voce di menu sono disattivati.

Soluzione Le soluzioni possibili includono:

- È prima necessario fare clic sul nome di un contatto o su una comunicazione nella [console](#).
- Le informazioni richieste per il contatto selezionato non sono disponibili nel sistema o nell'elemento di Comunicazioni recenti, ad esempio, manca un numero di telefono o un indirizzo e-mail.

Chiamate da Outlook: visualizzazione di un'avvertenza di protezione

Problema A seguito di un tentativo di chiamata dalla barra degli strumenti di Cisco Unified Personal Communicator in Microsoft Outlook è stata visualizzata un'avvertenza di protezione che richiede una scelta. Che cosa è necessario fare?

Soluzione Scegliere **Consenti sempre**. Questa situazione si verifica se si sceglie ? > **Reimposta avvertenze di protezione**. Reimpostare le avvertenze di protezione solo se viene richiesto nelle istruzioni di un altro argomento per la risoluzione dei problemi all'interno di questo documento.

Argomenti correlati

- [Soluzione di problemi relativi alla modalità del telefono, pagina 10-4](#)

Problemi di immissione di cifre ripetute

Problema È possibile che la selezione di un numero nella tastiera non venga riconosciuta.

Soluzione Se si fa clic ripetutamente clic sulla stessa cifra, attendere un breve periodo tra le selezioni.

Soluzione di problemi di chiamate in entrata

- [Nessuna notificazione di chiamate in entrata, pagina 10-10](#)
- [Il telefono non squilla, pagina 10-10](#)

Nessuna notificazione di chiamate in entrata

Problema Sullo schermo non è stata visualizzata alcuna notifica quando si è ricevuta una chiamata.

Soluzione Le notifiche vengono visualizzate solo se Cisco Unified Personal Communicator è in esecuzione. Assicurarsi di avviare l'applicazione ogni volta che si accende il computer.

Il telefono non squilla

Problema Non si sente alcuno squillo quando si riceve una telefonata, nonostante sia visibile la notifica.

Soluzione

Se si utilizza la modalità [Telefono desk](#), squilla solo il telefono desk. Controllare il volume della suoneria su quel telefono.

Se si utilizza la modalità [Softphone](#):

- Se nelle preferenze come dispositivo di suoneria è stata scelta una cuffia che è collegata, è possibile che lo squillo non sia udibile se non si indossa la cuffia.
- Assicurarsi che la modalità del telefono sia impostata su Softphone.
- Verificare che il volume della suoneria sia impostato su un livello sufficientemente alto nelle Preferenze.
- Assicurarsi che il computer e i dispositivi audio associati non siano disattivati o impostati su un volume basso con metodi diversi dalle preferenze. Un elenco di punti da verificare è incluso nella sezione sulla risoluzione dei problemi audio relativi all'uso del softphone.

Argomenti correlati

- Selezione del volume e del dispositivo per la riproduzione della suoneria, pagina 1-9
- Nessun suono o volume troppo basso, pagina 10-11

Soluzione di problemi di chiamata

- Problemi della tastiera, pagina 10-11
- Nessun suono o volume troppo basso, pagina 10-11
- Audio monodirezionale o di qualità scadente, pagina 10-14
- Audio troppo alto, pagina 10-16
- Controlli nella finestra della conversazione non disponibili, pagina 10-16
- Funzione di unione disattivata, pagina 10-17
- Errore durante la rimozione del computer portatile dall'alloggiamento di espansione, pagina 10-17

Problemi della tastiera

Problema Alcune volte i numeri selezionati nella tastiera all'interno della finestra della conversazione non vengono registrati.

Soluzione Se si fa clic ripetutamente clic sulla stessa cifra, attendere un breve periodo tra le selezioni.

Nessun suono o volume troppo basso

Problema Durante una chiamata con il **softphone** non viene emesso alcun suono, ma la **finestra della conversazione** indica che si è connessi.

Soluzione Provare a effettuare le seguenti operazioni:

- Assicurarsi che la cuffia e la videocamera siano collegate saldamente alle porte USB.
- Controllare la finestra della conversazione per assicurarsi che il volume non sia troppo basso e che la conversazione non sia in attesa.

- Assicurarsi che la modalità del telefono sia impostata su Softphone.
- Assicurarsi che l'audio del computer non sia disattivato o che il relativo volume non sia impostato su un valore troppo basso. Per effettuare questi controlli, verificare se è possibile udire altri suoni normalmente emessi dal computer, ad esempio segnali acustici quando si preme un tasto non corretto oppure che notificano l'arrivo di un messaggio.

È possibile che il computer sia dotato di un tasto fisico o pulsante sulla tastiera e di un controllo sullo schermo, ad esempio l'icona di un microfono nella barra delle applicazioni o un pannello di controllo per l'audio. Potrebbe essere quindi necessario impostare tali controlli separatamente.

- Se la cuffia o il dispositivo audio dispone di un pulsante per escludere o attenuare i suoni in ingresso, assicurarsi che tale pulsante non sia attivato.
- Assicurarsi che il dispositivo di regolazione del volume sulla cuffia o sul dispositivo audio non sia impostato su un volume molto basso.
- Assicurarsi che sia stato specificato correttamente il dispositivo altoparlante da utilizzare con Cisco Unified Personal Communicator.
- Provare un'altra cuffia o dispositivo altoparlante, se disponibile.
- Provare gli altoparlanti integrati nel computer, se disponibili.
- Verificare le impostazioni audio avanzate per il sistema operativo.
- Se si sta eseguendo la connessione tramite una rete VPN, fare clic sul menu **Opzioni** nella finestra dell'applicazione VPN. Accanto all'opzione **Stateful Firewall** NON deve essere visualizzato alcun segno di spunta. In caso contrario, fare clic su **Stateful Firewall** per rimuoverlo.

Argomenti correlati

- [Selezione dei dispositivi audio e video, pagina 1-8](#)
- [Impostazioni audio avanzate degli altoparlanti in Windows XP, pagina 10-13](#)

Impostazioni audio avanzate degli altoparlanti in Windows XP

Problema Durante una chiamata con il [softphone](#) non viene emesso alcun suono, ma la [finestra della conversazione](#) indica che si è connessi.

Soluzione Attenersi alla seguente procedura.

Questa procedura può avere effetto su altre applicazioni che utilizzano l'audio.

-
- Passaggio 1** Assicurarsi che il dispositivo altoparlante o la cuffia utilizzato con Cisco Unified Personal Communicator sia collegato.
- Passaggio 2** Scegliere **Start > Tutti i programmi > Accessori > Svago > Controllo volume**.
- Passaggio 3** Scegliere **Opzioni > Proprietà**.
- Passaggio 4** In **Periferica mixer**, scegliere l'altoparlante o la cuffia da utilizzare con Cisco Unified Personal Communicator.
- Passaggio 5** Fare clic su **Riproduzione**.
- Passaggio 6** Selezionare le caselle **Controllo volume** e **Wave**. Deselezionare le altre caselle.
- Passaggio 7** Fare clic su **OK**.
- Passaggio 8** Assicurarsi che **Disattiva** non sia selezionato per alcun elemento.
- Passaggio 9** Assicurarsi che i dispositivi di scorrimento del volume non siano impostati su valori troppo bassi.
- Passaggio 10** Chiudere la finestra **Altoparlante**.
- Passaggio 11** Se necessario, ripetere la procedura selezionando però tutte le caselle di controllo al punto 5. L'elenco delle voci è diverso per ogni dispositivo. Assicurarsi che l'audio dei dispositivi non sia disattivato o che il relativo volume non sia impostato su un valore troppo basso. Eccezione: se non si utilizza una cuffia, è consigliabile disattivare il microfono (a volte indicato come **Acquisizione**) nelle impostazioni di riproduzione, onde evitare rumori di sottofondo.
-

Argomenti correlati

- [Nessun suono o volume troppo basso, pagina 10-11](#)

Audio monodirezionale o di qualità scadente

Problema Altri partecipanti non possono ascoltare l'utente o la qualità audio è scadente.

Soluzione Provare a effettuare le seguenti operazioni:

- Controllare la [finestra della conversazione](#) e assicurarsi che l'audio non sia disattivato.
- Se si prova a utilizzare il softphone, assicurarsi che la modalità telefono sia impostata su Softphone.
- Se si dispone di una cuffia, utilizzarla al posto del microfono integrato nel computer.
- Assicurarsi che eventuali pulsanti Mute presenti sulle cuffie o sul microfono non siano attivati.
- Assicurarsi che il microfono sia vicino alla bocca. Eseguire prove fino a trovare la distanza ideale.
- Assicurarsi che la cuffia e la videocamera siano collegate saldamente alle porte USB.
- Assicurarsi che il microfono sia identificato correttamente nelle preferenze di Cisco Unified Personal Communicator.
- Se si utilizza il [softphone](#) con una videocamera e una cuffia, assicurarsi di avere specificato la cuffia, e non la videocamera, come dispositivo altoparlante in Preferenze.
- Verificare le impostazioni audio avanzate del microfono per il sistema operativo.

.Argomenti correlati

- [Selezione dei dispositivi audio e video, pagina 1-8](#)
- [Modifica del volume di una chiamata mediante softphone, pagina 3-10](#)
- [Impostazioni audio avanzate del microfono in Windows XP, pagina 10-15](#)

Impostazioni audio avanzate del microfono in Windows XP

Problema Altri partecipanti non possono ascoltare l'utente o la qualità audio è scadente quando si utilizza il softphone.

Soluzione Provare a effettuare le seguenti operazioni:

Questa impostazione rimane attiva fino a quando non viene modificata o non si scollega il dispositivo.

Questa procedura può avere effetto su altre applicazioni che utilizzano l'audio.

-
- Passaggio 1** Assicurarsi che la cuffia o il microfono utilizzato con Cisco Unified Personal Communicator sia collegato.
- Passaggio 2** Scegliere **Start > Tutti i programmi > Accessori > Svago > Controllo volume**.
- Passaggio 3** Scegliere **Opzioni > Proprietà**.
- Passaggio 4** In **Periferica mixer**, scegliere la cuffia o il microfono da utilizzare con Cisco Unified Personal Communicator.
- Passaggio 5** Fare clic su **Registrazione**, quindi assicurarsi che la casella **Microfono** sia selezionata.
- Alcuni dispositivi non includono una casella di controllo Microfono. Un dispositivo potrebbe ad esempio utilizzare Acquisizione al suo posto. Potrebbe essere necessario effettuare delle prove per capire il nome assegnato al dispositivo.
- Passaggio 6** Fare clic su **OK**.
- Passaggio 7** Assicurarsi che la casella **Microfono** (o equivalente) non sia selezionata e che il dispositivo non sia disattivato o impostato su un volume molto basso (le opzioni specifiche dipendono dal dispositivo).
- Passaggio 8** Fare clic su **Avanzate** nella sezione Microfono.
- Passaggio 9** Selezionare **Incremento microfono**.
- Passaggio 10** Fare clic su **Chiudi**.
- Passaggio 11** Chiudere la finestra.
-

Argomenti correlati

- [Audio monodirezionale o di qualità scadente, pagina 10-14](#)

Audio troppo alto

Problema L'audio risulta troppo alto per le altre persone quando si utilizza il softphone.

Soluzione

- Allontanare il microfono dalla bocca.
- Ridurre il volume del microfono nel pannello di controllo del volume di Windows.
- Deselezionare l'opzione Incremento microfono nelle impostazioni Avanzate del pannello di controllo del volume di Windows.

Argomenti correlati

- [Impostazioni audio avanzate del microfono in Windows XP, pagina 10-15](#)

Controlli nella finestra della conversazione non disponibili

Problema I pulsanti e i controlli nella [finestra della conversazione](#) sono disattivati o mancanti.

Soluzione

- La chiamata potrebbe essere in attesa.
- Se [modalità telefono](#) è impostata su Telefono desk, è necessario disattivare l'audio del telefono o modificare il volume utilizzando i controlli sul [telefono desk](#).
- È necessario impostare l'uso del video, se desiderato.

Argomenti correlati

- [Messa in attesa e ripresa di conversazioni, pagina 3-9](#)
- [Visualizzazione di video, pagina 4-2](#)

Funzione di unione disattivata

Problema Si desidera unire due chiamate ma il pulsante Unisci è disattivato.

Soluzione Tenere presente quanto segue:

- Non è possibile unire due chiamate in conferenza. Almeno una chiamata deve includere un solo partecipante oltre a se stessi.
- Assicurarsi che una delle chiamate non sia in attesa. Il pulsante Unisci è attivo nella finestra di chiamata attiva. Se una conversazione è in attesa, il pulsante Unisci è disattivato.

Argomenti correlati

- [Procedura di unione delle chiamate, pagina 6-2](#)

Errore durante la rimozione del computer portatile dall'alloggiamento di espansione

Problema Viene visualizzato un messaggio di errore quando si tenta di rimuovere il computer portatile dall'alloggiamento di espansione.

Soluzione È possibile che sia aperta una finestra della posta vocale o che sia in corso una chiamata effettuata mediante il softphone. È necessario chiudere tutte le finestre della posta vocale e terminare qualsiasi chiamata effettuata mediante il softphone prima di potere rimuovere il computer portatile in modo sicuro.

Soluzione di problemi relativi alla videocamera o al video

- [Esecuzione del programma di installazione anche se non necessario, pagina 10-18](#)
- [Richiesta imprevista del driver della videocamera, pagina 10-18](#)
- [Opzioni video disattivate, pagina 10-18](#)
- [Videocamera o immagine locale assente, pagina 10-19](#)

- [Anteprima video assente, pagina 10-20](#)
- [Video non presente durante le chiamate, pagina 10-20](#)
- [Immagine video remota assente, pagina 10-20](#)
- [Video lento, di scarsa qualità o assente, pagina 10-21](#)
- [Video assente su videotelefono Tandberg, pagina 10-21](#)
- [Immagine locale in entrambe le finestre, pagina 10-21](#)

Esecuzione del programma di installazione anche se non necessario

Problema Il driver della videocamera è già stato impostato, ma il processo di installazione viene eseguito nuovamente quando si collega la videocamera.

Soluzione Se il sistema è dotato di più porte USB o la videocamera viene collegata a un hub, anziché direttamente al computer, è possibile che il processo di installazione venga eseguito ogni volta che la videocamera viene collegata a una porta che non è stata ancora utilizzata.

Richiesta imprevista del driver della videocamera

Problema Si sta tentando di utilizzare la videocamera e viene visualizzata una finestra in cui viene richiesto di selezionare un driver.

Soluzione Scollegare la videocamera e installare il relativo software, quindi ricollegare la videocamera.

Argomenti correlati

- [Installazione e impostazione della videocamera di Cisco, pagina 1-3](#)

Opzioni video disattivate

Problema Le opzioni per l'avvio di una conversazione video, l'aggiunta del video alla conversazione, la risposta a una chiamata con video o la visualizzazione della propria immagine video sono disattivate.

Soluzione

- Assicurarsi che la videocamera sia collegata. Una volta collegata, potrebbe essere necessario riavviare Cisco Unified Personal Communicator.
- È possibile utilizzare il video solo se la [modalità telefono](#) è impostata su [Softphone](#). Sarà necessario chiudere qualsiasi conversazione corrente e avviare una nuova conversazione con il softphone.

Argomenti correlati

- [Scelta tra la modalità Softphone e Telefono desk, pagina 1-10](#)
- [Videocamera o immagine locale assente, pagina 10-19](#)

Videocamera o immagine locale assente

Problema Il computer non riconosce correttamente la videocamera oppure non è possibile vedere la propria immagine video.

Soluzione Provare a effettuare le seguenti operazioni:

- Assicurarsi di soddisfare i criteri elencati in [Visualizzazione di video, pagina 4-2](#).
- Scollegare e ricollegare la videocamera.
- Collegare la videocamera a una porta USB diversa.
- Assicurarsi che la videocamera sia selezionata in Preferenze audio/video.
- Uscire da Cisco Unified Personal Communicator, se è in esecuzione, quindi riavviarlo.
- Verificare se è possibile utilizzare la videocamera con altre applicazioni. Se non è possibile, consultare le informazioni di risoluzione dei problemi fornite con la videocamera.

Argomenti correlati

- [Selezione dei dispositivi audio e video, pagina 1-8](#)

Anteprima video assente

Problema L'anteprima video non funziona e non è possibile avviare o ricevere chiamate. L'applicazione sembra bloccata.

Soluzione Collegare la videocamera direttamente alla porta USB del computer o a un hub USB 2.0. La videocamera potrebbe non essere compatibile con hub USB versione 1.1 o hub senza alimentatori.

Video non presente durante le chiamate

Problema È stata effettuata una chiamata con video (o si è risposto a una chiamata con video), ma la chiamata risulta di solo audio.

Soluzione Le chiamate possono essere connesse al video solo se vengono avviate e ottengono risposta con il video. È possibile aggiungere il video a una chiamata solo audio dopo la connessione.

Argomenti correlati

- [Visualizzazione di video, pagina 4-2](#)

Immagine video remota assente

Problema Si è risposto a una chiamata con video, o è stato aggiunto il video a una conversazione, tuttavia l'immagine video dell'altra persona non viene visualizzata.

Soluzione L'altra persona potrebbe non disporre di una videocamera o potrebbe avere rifiutato di aggiungere il video alla conversazione.

Argomenti correlati

- [Immagine locale in entrambe le finestre, pagina 10-21](#)

Video lento, di scarsa qualità o assente

Problema Il video è lento o di scarsa qualità oppure non viene visualizzato.

Soluzione Provare a effettuare le seguenti operazioni:

- Se il computer è alimentato a batteria, collegare l'adattatore CA.
- Assicurarsi che la registrazione dettagliata non sia inutilmente attivata.
- Se si accede alla rete in modalità remota mediante una connessione lenta, è preferibile utilizzare la modalità solo audio.
- Accertarsi di utilizzare i driver più aggiornati per la scheda video. Visitare il sito Web del produttore della scheda video o rivolgersi all'amministratore di sistema.

Argomenti correlati

- [Abilitazione della registrazione dettagliata, pagina 10-31](#)
- [L'applicazione si blocca alla connessione, pagina 10-3](#)

Video assente su videotelefono Tandberg

Problema Non è possibile aggiungere il video a una chiamata audio con un partner di conversazione che utilizza un videotelefono Tandberg.

Soluzione Avviare la chiamata come chiamata video o chiedere all'utente del telefono Tandberg di avviare la chiamata. Questo è il comportamento standard per il telefono Tandberg.

Immagine locale in entrambe le finestre

Problema È stato aggiunto il video a una chiamata in conferenza, ma viene visualizzata solo la propria immagine due volte.

Soluzione Ciascun partecipante deve aggiungere il video alla chiamata in conferenza. Dopo che un partecipante aggiunge il video, l'immagine di quella persona diventa visibile.

Soluzioni di problemi relativi alle conferenze Web

- [Richiesta di accesso alle conferenze Web, pagina 10-22](#)
- [Conferenze Web non disponibili, pagina 10-22](#)
- [Lingua incorretta per le conferenze Web, pagina 10-23](#)
- [Connessione della conferenza Web persa, pagina 10-23](#)
- [Conferenze Web assenti, pagina 10-23](#)
- [Aspetto delle conferenze Web non standard, pagina 10-24](#)

Richiesta di accesso alle conferenze Web

Problema Quando si aggiungono conferenze Web e viene richiesto nome utente e password, quali credenziali di accesso è necessario utilizzare?

Soluzione Immettere nome utente e password di Cisco Unified MeetingPlace o Cisco Unified MeetingPlace Express.

Conferenze Web non disponibili

Problema Non è possibile aggiungere conferenze Web oppure quando si fa clic sul pulsante per avviare una conferenza Web, viene visualizzato un messaggio di errore.

Soluzione Le soluzioni possibili includono:

- Le informazioni dell'account Cisco Unified MeetingPlace o Cisco Unified MeetingPlace Express potrebbero non essere state specificate correttamente. Se non si conoscono il nome utente e la password, rivolgersi all'amministratore di sistema.
- Provare a connettersi direttamente a Cisco Unified MeetingPlace o Cisco Unified MeetingPlace Express. Se è possibile connettersi, immettere lo stesso nome utente e password in Preferenze di account per MeetingPlace in Cisco Unified Personal Communicator.
- Potrebbe essere necessario disporre di un [profilo](#) (account) in Cisco Unified MeetingPlace o Cisco Unified MeetingPlace Express. Rivolgersi all'amministratore di sistema.

Argomenti correlati

- [Impostazione delle conferenze Web, pagina 1-5](#)

Lingua incorretta per le conferenze Web

Problema La conferenza Web non utilizza la lingua dell'utente.

Soluzione La funzionalità delle conferenze Web è disponibile nelle diverse lingue presenti nell'applicazione Cisco Unified Personal Communicator. Se la propria lingua non è disponibile viene adottato l'inglese.

Connessione della conferenza Web persa

Problema Si è stati disconnessi dalla conferenza Web.

Soluzione Fare clic sul pulsante **Riaccedi alla conferenza Web** nella [finestra della conversazione](#).

Conferenze Web assenti

Problema Alcuni partecipanti alla conversazione non vedono la finestra delle conferenze Web.

Soluzione Le soluzioni possibili includono:

- La finestra delle conferenze Web non appare automaticamente ai partecipanti che non utilizzano Cisco Unified Personal Communicator.
- Il sistema Cisco Unified MeetingPlace o Cisco Unified MeetingPlace Express potrebbe non essere impostato per includere tutti i partecipanti. Rivolgersi all'amministratore di sistema.

Argomenti correlati

- [Aggiunta di conferenze Web e partecipanti alle conversazioni, pagina 5-2](#)

Aspetto delle conferenze Web non standard

Problema Le conferenze Web appaiono diverse da quelle standard a cui si è abituati.

Soluzione Le conferenze Web a cui si accede tramite Cisco Unified Personal Communicator differiscono dalle conferenze Web standard. Alcune funzionalità nelle conferenze Web standard sono infatti gestite dall'applicazione Cisco Unified Personal Communicator.

Argomenti correlati

- [Confronto con le riunioni Web complete di Cisco Unified MeetingPlace o Cisco Unified MeetingPlace Express, pagina 5-5](#)

Soluzione di problemi di messaggistica immediata

- [Pulsante di messaggistica immediata disattivato, pagina 10-24](#)
- [Messaggio immediato non ricevuto, pagina 10-25](#)
- [Messaggio di errore di messaggistica immediata, pagina 10-25](#)
- [Singola finestra per ciascun utente, pagina 10-26](#)
- [Nessun contenuto nella finestra dei messaggi immediati, pagina 10-26](#)

Pulsante di messaggistica immediata disattivato

Problema Il pulsante che consente di inviare un messaggio immediato è disattivato.

Soluzione

- Innanzitutto selezionare una persona nell'elenco.
- Verificare di avere selezionato un solo nome.
- Non è possibile inviare messaggi immediati a persone il cui [stato di disponibilità](#) è Non in linea.

- È possibile inviare messaggi immediati solo alle persone della società impostate per l'uso di Cisco Unified Personal Communicator o IP Phone Messenger. Questo gruppo potrebbe non includere tutte le persone della rubrica aziendale.
- Non è possibile inviare messaggi immediati a persone nel proprio elenco dei contatti privi dell'icona che indica lo stato di disponibilità.

Argomenti correlati

- [Ulteriore documentazione, pagina 1-15](#)

Messaggio immediato non ricevuto

Problema È stato inviato un messaggio immediato senza errori, ma il destinatario non lo ha mai ricevuto, oppure l'utente non ha mai ricevuto un messaggio che gli è stato inviato.

Soluzione Se il destinatario non era connesso a Cisco Unified Personal Communicator quando il mittente ha inviato il messaggio, ed è impostato per l'uso di IP Phone Messenger (IPPM), il messaggio potrebbe essere stato inviato a tale destinazione, anziché a Cisco Unified Personal Communicator. Per visualizzare il messaggio, consultare la documentazione di IPPM.

Argomenti correlati

- [Ulteriore documentazione, pagina 1-15](#)
- [Messaggio di errore di messaggistica immediata, pagina 10-25](#)

Messaggio di errore di messaggistica immediata

Problema Quando si prova a inviare un messaggio viene visualizzata l'indicazione:

- "[Persona] non ha ricevuto il messaggio perché non è stato possibile inviarlo."
- "[Persona] non è in linea e al momento non può ricevere messaggi."
- Impossibile inviare il messaggio destinato a [persona].

Soluzione Se viene visualizzato questo messaggio, si consiglia di riprovare più tardi o di utilizzare un altro metodo per contattare la persona. Viene visualizzato un errore anche se si tenta di inviare messaggi immediati a persone nell'elenco Comunicazione recenti o nei riquadri dei risultati di ricerca che non sono in linea o non sono abilitati per Cisco Unified Personal Communicator.

Argomenti correlati

- [Messaggio immediato non ricevuto, pagina 10-25](#)

Singola finestra per ciascun utente

Problema Un nuovo messaggio viene visualizzato nella stessa finestra dei vecchi messaggi.

Soluzione È possibile aprire una singola finestra di messaggistica per volta per un particolare utente di Cisco Unified Personal Communicator.

Nessun contenuto nella finestra dei messaggi immediati

Problema La finestra dei messaggi immediati è aperta, ma non viene visualizzato alcun contenuto quando si inviano o ricevono messaggi immediati.

Soluzione La versione di Microsoft Internet Explorer non funziona correttamente. È possibile che la configurazione sia stata danneggiata da un virus o altro malware. È necessario ripristinare il corretto funzionamento di Internet Explorer. Le soluzioni possibili includono:

- Eseguire una ricerca per virus, spyware e adware.
- Aggiornare Windows per essere sicuri di disporre dell'ultima versione del sistema operativo.
- Ripristinare la configurazione predefinita di Internet Explorer. Accedere alle impostazioni scegliendo **Strumenti > Opzioni Internet**. Selezionare la scheda **Programmi**. Fare clic su **Ripristina impostazioni Web**.
- Reinstallare Microsoft Internet Explorer.

Soluzione di problemi relativi al riquadro Comunicazioni recenti

- [Chiamate non incluse, pagina 10-27](#)
- [Nome non in elenco, pagina 10-27](#)

Chiamate non incluse

Problema Nell'elenco Comunicazioni recenti non sono incluse delle chiamate che si è certi siano state effettuate/ricevute.

Soluzione Le chiamate effettuate e ricevute quando Cisco Unified Personal Communicator non è in esecuzione non vengono incluse nell'elenco Comunicazioni recenti. Non vengono inoltre incluse le chiamate effettuate con il [telefono desk](#) mentre Cisco Unified Personal Communicator è in esecuzione in modalità [Softphone](#).

Nome non in elenco

Problema Si è ricevuta una chiamata da una persona della propria società e nel riquadro Comunicazioni recenti è visualizzato il numero di telefono di tale persona, ma non il nome.

Soluzione La persona potrebbe avere effettuato la chiamata da un numero non riconosciuto dal sistema, ad esempio il telefono di casa o la rubrica aziendale potrebbe non essere aggiornata.

Soluzione di problemi di posta vocale

Problema I messaggi della posta vocale vengono scaricati lentamente.

Soluzione Se sono presenti molti messaggi della posta vocale vecchi che non sono stati ancora eliminati definitivamente, rimuoverli dall'elenco Comunicazioni recenti.

Argomenti correlati

- [Uso dell'elenco Comunicazioni recenti, pagina 9-2](#)

Soluzione di problemi di ricerca

- [Risultati della ricerca non corretti, pagina 10-28](#)
- [Applicazione bloccata dopo una ricerca, pagina 10-28](#)

Risultati della ricerca non corretti

Problema La funzione di ricerca sembra restituire risultati non corretti.

Soluzione Il sistema ricerca un certo numero di attributi diversi e, a seconda di come gli attributi sono stati configurati dall'amministratore, possono essere restituiti risultati imprevisti.

Applicazione bloccata dopo una ricerca

Problema L'applicazione sembra non rispondere dopo avere eseguito una ricerca.

Soluzione Attendere qualche istante il completamento dell'operazione di ricerca.

Guida in linea non disponibile

Problema Non è possibile visualizzare la Guida in linea.

Soluzione

- È necessario consentire l'esecuzione di contenuto attivo. Ad esempio, in Internet Explorer 6 è necessario fare clic sulla barra informazioni nella parte superiore della finestra del browser e scegliere **Consenti contenuto bloccato**.
- È possibile che l'amministratore abbia fornito una copia in formato PDF della guida per l'utente di questo prodotto.
- La versione più aggiornata di questa documentazione è inoltre disponibile in formato PDF sul sito Web di Cisco.

Argomenti correlati

- [Ulteriore documentazione, pagina 1-15](#)

Recupero di informazioni utili per l'amministratore

In caso di problemi l'amministratore di sistema potrebbe richiedere di effettuare una o più delle seguenti operazioni:

- [Controllare le statistiche delle chiamate](#), pagina 10-29
- [Verifica dello stato del server](#), pagina 10-29
- [Acquisizione dei file di registro](#), pagina 10-30
- [Abilitazione della registrazione dettagliata](#), pagina 10-31

Controllare le statistiche delle chiamate

Problema In caso di problemi durante una chiamata, è possibile che l'amministratore richieda di fornire le statistiche della chiamata.

Soluzione

Le statistiche sono disponibili per la chiamata corrente.

-
- Passaggio 1** Assicurarsi che la [finestra della conversazione](#) della chiamata che presenta il problema sia la finestra attiva.
- Passaggio 2** Assicurarsi che la chiamata non sia in attesa.
- Passaggio 3** Scegliere ? > **Mostra statistiche chiamate** dalla barra dei menu della finestra della conversazione attiva.
- Passaggio 4** Fare clic su **Statistiche audio** o **Statistiche video**.
-

Verifica dello stato del server

Problema In caso di problemi con Cisco Unified Personal Communicator, è possibile che l'amministratore richieda di verificare lo stato del server.

Soluzione

-
- Passaggio 1** Scegliere ? > **Mostra Health del Server** dalla barra dei menu nella parte superiore della [console](#).
- Passaggio 2** Selezionare un'opzione a sinistra in base alle indicazioni dell'amministratore.
-

Acquisizione dei file di registro

Problema In caso Cisco Unified Personal Communicator non risponda o risponda in modo imprevisto, è possibile che l'amministratore richieda di fornire i file di registro.

Soluzione Utilizzare Strumento di segnalazione problemi per acquisire i file di registro.

Declinazione di responsabilità

Strumento di segnalazione problemi accederà sul computer a registri che potrebbero contenere dati di contatto, contenuto di messaggi immediati, numeri di telefono e altre informazioni che potrebbero essere utilizzate per identificare l'utente o altre persone. Queste informazioni sono necessarie durante il processo di diagnostica per determinare la causa del problema tecnico segnalato. I registri potrebbero venire trasferiti oltre confine e archiviati temporaneamente come parte del processo di diagnostica. Utilizzando Strumento di segnalazione problemi, si accetta di fornire i registri a Cisco per consentire la risoluzione di problemi tecnici relativi a Cisco Unified Personal Communicator.

-
- Passaggio 1** Sul desktop dovrebbe essere presente un file ZIP il cui nome inizia con **CUPC**, seguito da una stringa di numeri e lettere.

Se questo file non è stato generato automaticamente, crearlo:

- a. Eseguire una delle seguenti operazioni:
 - Scegliere ? > **Crea report di problemi**.
 - Scegliere **Start > Tutti i programmi > Cisco Unified Personal Communicator > Crea report di problemi**.
- b. Attenersi alle istruzioni visualizzate. Prima di fare clic su Fine, annotare il nome del file che è stato creato sul desktop.

- Passaggio 2** Creare un messaggio e-mail con le seguenti informazioni, soprattutto se il sistema ha generato automaticamente il report di problemi:
- Una descrizione del problema.
 - Una descrizione delle operazioni che si stavano eseguendo nel momento in cui il problema si è verificato.
 - Eventuali altri dettagli che possono aver avuto effetto sulla situazione.
- Passaggio 3** Inviare tramite e-mail il file generato e le informazioni relative all'amministratore di sistema.
-

Argomenti correlati

- [Abilitazione della registrazione dettagliata, pagina 10-31](#)

Abilitazione della registrazione dettagliata

Problema In caso di problemi con Cisco Unified Personal Communicator, l'amministratore potrebbe richiedere di abilitare la registrazione dettagliata.

Soluzione Scegliere ? > **Abilita registrazione dettagliata**.

Utilizzare la stessa procedura per disabilitare questa funzione.

L'impostazione selezionata viene mantenuta finché non viene modificata, anche se il sistema viene riavviato.

Poiché la registrazione dettagliata potrebbe ridurre le prestazioni, si consiglia di disabilitarla quando non è più necessaria.



GLOSSARIO

-
- C**
- conferenza Web** Una funzione di Cisco Unified Personal Communicator che consente di fare vedere ai partecipanti della conversazione documenti e applicazioni presenti sul computer.
- console** La finestra principale in Cisco Unified Personal Communicator, che include i riquadri Contatti, Comunicazioni recenti e Cerca, nonché informazioni sullo stato di disponibilità, pulsanti, menu e altre opzioni di controllo.
-
- D**
- dominio** Un dominio rappresenta il nome di una società e corrisponde alla parte dell'indirizzo e-mail dopo il simbolo @.
-
- F**
- finestra della conversazione** Una finestra che viene visualizzata durante una conversazione. Una finestra attiva rappresenta una conversazione attualmente in corso.
-
- I**
- IP Phone Messenger (IPPM)** Un'applicazione che viene eseguita come servizio nel telefono IP di Cisco Unified. Questo servizio è separato da Cisco Unified Personal Communicator, ma interagisce con esso in aree quali lo stato di disponibilità, la messaggistica immediata e la gestione dei contatti.

M

modalità telefono Indica se Cisco Unified Personal Communicator sta funzionando come softphone o è associato a un telefono IP di Cisco Unified (telefono desk).

N

non in linea La persona non è connessa a Cisco Unified Personal Communicator, ha aggiunto l'utente al proprio elenco delle persone bloccate oppure il sistema non è in grado di determinarne lo stato.

P

profilo Informazioni sull'utente memorizzate nel sistema Cisco Unified Personal Communicator, ad esempio le preferenze impostate.

Nel contesto di conferenze Web, con *profilo* si intende l'account utente per Cisco Unified MeetingPlace Express.

S

softphone Software che funziona come telefono. Cisco Unified Personal Communicator include un softphone.

stato Lo stato di disponibilità di un utente di Cisco Unified Personal Communicator, ad esempio Disponibile o Assente. Questo stato viene visualizzato agli altri utenti di Cisco Unified Personal Communicator e in alcuni prodotti correlati. Utilizzare queste informazioni per determinare quando e come contattare le persone.

Per ulteriori informazioni, vedere [Stato di disponibilità e privacy in Cisco Unified Personal Communicator](#), pagina 2-1.

T

- tastiera** Una piccola finestra che funziona come il tastierino di un telefono, accessibile da una finestra della conversazione attiva e utilizzabile per rispondere alle istruzioni e immettere informazioni, quali un'opzione numerata o una password.
- Vedere anche [tastierino di composizione](#).
- tastierino di composizione** Una piccola finestra che funziona come una tastiera del telefono e può essere utilizzata per comporre un numero di telefono.
- Vedere anche [tastiera](#).
- telefono desk** Un telefono IP di Cisco Unified nella rete aziendale, solitamente, il telefono sulla propria scrivania.