



A MITEL  
PRODUCT  
GUIDE

# Mitel OpenScape Business

myPortal for Teams

Istruzioni per l'uso

04/2025

## Notices

The information contained in this document is believed to be accurate in all respects but is not warranted by Mitel Europe Limited. The information is subject to change without notice and should not be construed in any way as a commitment by Mitel or any of its affiliates or subsidiaries. Mitel and its affiliates and subsidiaries assume no responsibility for any errors or omissions in this document. Revisions of this document or new editions of it may be issued to incorporate such changes. No part of this document can be reproduced or transmitted in any form or by any means - electronic or mechanical - for any purpose without written permission from Mitel Networks Corporation.

## Trademarks

The trademarks, service marks, logos, and graphics (collectively "Trademarks") appearing on Mitel's Internet sites or in its publications are registered and unregistered trademarks of Mitel Networks Corporation (MNC) or its subsidiaries (collectively "Mitel), Unify Software and Solutions GmbH & Co. KG or its affiliates (collectively "Unify") or others. Use of the Trademarks is prohibited without the express consent from Mitel and/or Unify. Please contact our legal department at [iplegal@mitel.com](mailto:iplegal@mitel.com) for additional information. For a list of the worldwide Mitel and Unify registered trademarks, please refer to the website: <http://www.mitel.com/trademarks>.

© Copyright 2025, Mitel Networks Corporation

All rights reserved

# Indice

<b>1 Cronologia delle modifiche</b>	<b>5</b>
<b>2 Introduzione</b>	<b>9</b>
2.1 Panoramica di myPortal for Teams	9
<b>3 Come accedere a myPortal for Teams</b>	<b>11</b>
3.1 Come aggiungere il plug-in myPortal for Teams all'archivio di Teams	11
3.2 Come accedere	11
3.3 Come uscire	11
<b>4 Unified Communications</b>	<b>12</b>
4.1 Cronologia chiamate	12
4.1.1 Come filtrare le voci della cronologia chiamate	13
4.1.2 Come eliminare le voci dalla cronologia delle chiamate	13
4.2 Contatti	14
4.2.1 Come cercare un contatto	14
4.2.2 Come inviare un'e-mail a un contatto	15
4.3 Preferiti	15
4.3.1 Come creare un gruppo	15
4.3.2 Come rinominare un gruppo	15
4.3.3 Come eliminare un gruppo	16
4.3.4 Come aggiungere un contatto a un gruppo	16
4.3.5 Come rimuovere un contatto da un gruppo	17
4.3.6 Come selezionare un numero di telefono preferito per un contatto preferito	17
4.4 Controllo chiamata	17
4.4.1 Come avviare una chiamata	17
4.4.1.1 Come avviare una telefonata dalla cronologia delle chiamate	18
4.4.1.2 Come avviare una chiamata dai contatti	18
4.4.1.3 Come avviare una telefonata dai Preferiti	18
4.4.1.4 Come avviare una telefonata dal controllo delle chiamate	19
4.4.1.5 Come avviare una telefonata da Note	19
4.4.2 Come rispondere a una chiamata	19
4.4.3 Come rifiutare una chiamata	20
4.4.4 Come mettere in attesa una chiamata	20
4.4.5 Come trasferire una chiamata	20
4.4.6 Come effettuare una chiamata di consultazione	21
4.4.7 Come alternare le chiamate	21
4.4.8 Come trasferire una chiamata dopo la consultazione	22
4.4.9 Come riprendere una chiamata	22
4.4.10 Come avviare una conferenza controllata dal telefono	22
4.4.11 Come escludere un partecipante dalla conferenza	22
4.4.12 Come visualizzare l'elenco dei partecipanti alla conferenza	23
4.4.13 Come inviare una chiamata alla casella vocale	23
4.5 Elenco	23
4.6 Note dei contatti	23
4.6.1 Come gestire le note per un contatto	24
4.7 Stato presenza e stato di connessione	25
4.7.1 Come cambiare lo stato presenza	26
4.7.2 Come impostare una durata per uno stato presenza	26
4.7.3 Come impostare un numero CallMe	27
4.7.4 Come impostare un messaggio di stato	27
4.8 Dispositivi controllati	27

4.8.1 Come selezionare un dispositivo controllato.....	28
<b>5 Impostazioni.....</b>	<b>29</b>
5.1 Come cambiare lingua.....	29
5.2 Come visualizzare la pagina Informazioni.....	29
5.3 Meccanismo del registro di traccia.....	29
5.3.1 Come attivare il meccanismo di registrazione e scaricare le tracce.....	29

# 1 Cronologia delle modifiche

Le modifiche menzionate nell'elenco seguente sono cumulative.

## Modifiche in V3R4 FR1

Capitoli modificati	Descrizione delle modifiche
<a href="#">Come attivare il meccanismo di registrazione e scaricare le tracce</a> alla pagina 29	Meccanismo del registro di traccia (novità)
<a href="#">Come eliminare le voci dalla cronologia delle chiamate</a> alla pagina 13	Aggiornamenti per gli utenti di UC Suite e la gestione delle voci del diario
<a href="#">Come aggiungere un contatto a un gruppo</a> alla pagina 16	Aggiornamenti per gli utenti di UC Suite e la gestione dei preferiti
<a href="#">Come creare un gruppo</a> alla pagina 15	
<a href="#">Come eliminare un gruppo</a> alla pagina 16	
<a href="#">Come rimuovere un contatto da un gruppo</a> alla pagina 17	
<a href="#">Come rinominare un gruppo</a> alla pagina 15	

## Modifiche in V3R3 FR1

Capitoli modificati	Descrizione delle modifiche
<a href="#">Stato presenza e stato di connessione</a> alla pagina 25	Aggiornamenti
<a href="#">Impostazioni</a> alla pagina 29	Modificata la posizione delle impostazioni
<a href="#">Panoramica di myPortal for Teams</a> alla pagina 9	Aggiornate la funzionalità e la schermata dell'interfaccia utente
<a href="#">Come creare un gruppo</a> alla pagina 15	Pulsante diverso

## Cronologia delle modifiche

Capitoli modificati	Descrizione delle modifiche
<a href="#">Come cambiare lo stato presenza</a> alla pagina 26 <a href="#">Come impostare una durata per uno stato presenza</a> alla pagina 26 <a href="#">Come impostare un numero CallMe</a> alla pagina 27 <a href="#">Come impostare un messaggio di stato</a> alla pagina 27 <a href="#">Come avviare una conferenza controllata dal telefono</a> alla pagina 22 <a href="#">Note dei contatti</a> alla pagina 23 <a href="#">Come avviare una telefonata da Note</a> alla pagina 19 <a href="#">Come selezionare un numero di telefono preferito per un contatto preferito</a> alla pagina 17 <a href="#">Come inviare una chiamata alla casella vocale</a> alla pagina 23 <a href="#">Come escludere un partecipante dalla conferenza</a> alla pagina 22 <a href="#">Come visualizzare l'elenco dei partecipanti alla conferenza</a> alla pagina 23	Nuovi capitoli

### Modifiche in V3R3

Capitoli modificati	Descrizione delle modifiche
<a href="#">Panoramica di myPortal for Teams</a> alla pagina 9 <a href="#">Come avviare una telefonata dal controllo delle chiamate</a> alla pagina 19 <a href="#">Come rispondere a una chiamata</a> alla pagina 19 <a href="#">Come rifiutare una chiamata</a> alla pagina 20 <a href="#">Come mettere in attesa una chiamata</a> alla pagina 20 <a href="#">Come trasferire una chiamata</a> alla pagina 20 <a href="#">Come effettuare una chiamata di consultazione</a> alla pagina 21 <a href="#">Come alternare le chiamate</a> alla pagina 21 <a href="#">Come trasferire una chiamata dopo la consultazione</a> alla pagina 22 <a href="#">Come riprendere una chiamata</a> alla pagina 22 <a href="#">Elenco</a> alla pagina 23	Supporto del controllo delle chiamate
<a href="#">Contatti</a> alla pagina 14	Supporto degli avatar dei contatti

Capitoli modificati	Descrizione delle modifiche
<a href="#">Stato presenza e stato di connessione</a> alla pagina 25	Nuove sezioni
<a href="#">Come inviare un'e-mail a un contatto</a> alla pagina 15	

## Modifiche in V3R2 FR1

Capitoli modificati	Descrizione delle modifiche
<a href="#">Panoramica di myPortal for Teams</a> alla pagina 9	Supporto dei preferiti e del tastierino
<a href="#">Come accedere</a> alla pagina 11	Aggiunta la casella di controllo "Resta connesso"
<a href="#">Come uscire</a> alla pagina 11	Aggiornate le descrizioni per riflettere le modifiche apportate all'interfaccia utente
<a href="#">Come eliminare le voci dalla cronologia delle chiamate</a> alla pagina 13	
<a href="#">Cronologia chiamate</a> alla pagina 12	Rinominato "Diario" in "Registro chiamate"
<a href="#">Come filtrare le voci della cronologia chiamate</a> alla pagina 13	
<a href="#">Come eliminare le voci dalla cronologia delle chiamate</a> alla pagina 13	
<a href="#">Come avviare una telefonata dalla cronologia delle chiamate</a> alla pagina 18	
<a href="#">Contatti</a> alla pagina 14	Rinominato "Elenco contatti" in "Contatti"
<a href="#">Come avviare una chiamata dai contatti</a> alla pagina 18	Aggiornate le informazioni sui contatti
<a href="#">Preferiti</a> alla pagina 15	Supporto dei preferiti
<a href="#">Come aggiungere un contatto a un gruppo</a> alla pagina 16	
<a href="#">Come creare un gruppo</a> alla pagina 15	
<a href="#">Come eliminare un gruppo</a> alla pagina 16	
<a href="#">Come rimuovere un contatto da un gruppo</a> alla pagina 17	
<a href="#">Come rinominare un gruppo</a> alla pagina 15	
<a href="#">Come avviare una telefonata dai Preferiti</a> alla pagina 18	Supporto del tastierino
<a href="#">Come avviare una telefonata dal controllo delle chiamate</a> alla pagina 19	
<a href="#">Impostazioni</a> alla pagina 29	Nuove impostazioni/opzioni
<a href="#">Come cambiare lingua</a> alla pagina 29	
<a href="#">Come visualizzare la pagina Informazioni</a> alla pagina 29	

## Cronologia delle modifiche

### Modifiche in V3R2

Capitoli modificati	Descrizione delle modifiche
<a href="#">Introduzione</a> alla pagina 9 <a href="#">Cronologia chiamate</a> alla pagina 12 <a href="#">Come filtrare le voci della cronologia chiamate</a> alla pagina 13 <a href="#">Come eliminare le voci dalla cronologia delle chiamate</a> alla pagina 13 <a href="#">Come avviare una telefonata dalla cronologia delle chiamate</a> alla pagina 18	Supporto del diario
<a href="#">Unified Communications</a> alla pagina 12	Ristrutturazione del capitolo
<a href="#">Contatti</a> alla pagina 14 <a href="#">Dispositivi controllati</a> alla pagina 27 Chiamate	Nuove sezioni dovute alla ristrutturazione del capitolo <a href="#">Unified Communications</a> alla pagina 12

## 2 Introduzione

Questo documento si rivolge all'utilizzatore di myPortal for Teams e descrive l'installazione, il funzionamento e la configurazione.

### 2.1 Panoramica di myPortal for Teams

Il plug-in myPortal for Teams viene utilizzato per integrare l'applicazione Microsoft Teams con OpenScope Business.

The screenshot displays the 'Call History' section of the myPortal for Teams application. The interface is divided into three main parts: a top header, a left navigation sidebar, and a main content area.

**Header:** Shows the user profile 'User3 LName3' with a status indicator 'Office | 102 | Set Status Message'.

**Navigation Sidebar:** Contains icons and labels for 'Call History' (selected), 'Contacts', 'Favorites', 'Call Control', and 'Settings'.

**Call History Table:** A table listing call records with columns for user, call type, time, and date. The table includes a 'Show more' dropdown and an 'All entries' filter.

User	Call Type	Time	Date
User4 LName4 (103)	Outgoing call The call was blocked	15:43	Yesterday
User2 LName2 (101)	Outgoing call	01:26	Thursday 15:49
User2 LName2 (101)	Outgoing call		Thursday 15:49
User2 LName2 (101)	Incoming call	03:26:47	May 9 10:28
User2 LName2 (101)	Incoming call	18:45	May 9 10:09
User2 LName2 (101)	Incoming call	03:16	May 9 10:04
User4 LName4 (103)	Outgoing call	02:14	May 9 09:59
User2 LName2 (101)	Incoming call	07:48	May 9 09:53
User3 LName3 (102)	Outgoing call The called party was busy		May 9 09:45
User2 LName2 (101)	Outgoing call	04:45	May 9 07:59
User1 LName1 (100)	Missed call		May 9 07:57
User4 LName4 (103)	Incoming call	09:32 Show more	Apr 11 14:35
User2 LName2 (101)	Missed call		Apr 11 14:35

Con **myPortal for Teams** è possibile:

- Filtrare e gestire la cronologia chiamate
- Visualizzare e cercare i contatti
- Conservare e modificare le note per i contatti
- Organizzare i contatti in gruppi Preferiti
- Inviare e-mail ai contatti
- Selezionare lo stato presenza
- Selezionare un dispositivo controllato (disponibile per gli utenti MULAP)
- Avviare una chiamata
- Rispondere, rifiutare, deviare o inviare una chiamata alla casella vocale
- Mettere in attesa una chiamata
- Trasferire una chiamata
- Effettuare una chiamata di consultazione
- Alternare le chiamate
- Effettuare un trasferimento monitorato
- Avviare una conferenza controllata dal telefono con più utenti

---

**Nota:** La ricerca di contatti nelle rubriche esterne, ad esempio con il protocollo LDAP (Lightweight Directory Access Protocol), non è supportata.

---

---

**Nota:** Voice over IP (VoIP) non è supportato.

---

## 3 Come accedere a myPortal for Teams

### 3.1 Come aggiungere il plug-in myPortal for Teams all'archivio di Teams

#### Prerequisiti

myPortal for Teams deve essere caricato nell'archivio Microsoft Teams dall'amministratore di sistema.

#### Passo a passo

- 1) Fare clic su **App** nella barra di navigazione sinistra di Microsoft Teams.
- 2) Fare clic su **App aziendali**.
- 3) Selezionare **myPortal for Teams** e fare clic su **Aggiungi**.

Il plug-in myPortal for Teams viene visualizzato nella barra di navigazione sinistra dell'applicazione Microsoft Teams. Se il plug-in non viene visualizzato, fare clic su **Altre app aggiunte**, selezionare il plug-in **myPortal for Teams** e aggiungerlo.



### 3.2 Come accedere

#### Passo a passo

- 1) Fare clic su **myPortal for Teams** nella barra di navigazione sinistra di Microsoft Teams.
- 2) Inserire il **Nome utente** e la **Password** associati al proprio account.
- 3) Fare clic sulla casella di controllo **Mantieni l'accesso** per salvare le credenziali di accesso.
- 4) Fare clic su **Accedi**.

### 3.3 Come uscire

#### Passo a passo

- 1) Fare clic su  **Impostazioni** in basso a sinistra.
- 2) Fare clic su  **Esci** in alto a destra nella schermata delle impostazioni.

## 4 Unified Communications

### 4.1 Cronologia chiamate

Cronologia chiamate elenca tutte le chiamate in arrivo e in uscita. È possibile utilizzarlo per richiamare rapidamente i propri contatti o per rispondere a una chiamata persa.

#### Filtro

È possibile filtrare le voci della cronologia chiamate in base ai seguenti tipi di chiamata:

- **Tutte le voci** - Tutte le chiamate in entrata e in uscita.
- **Chiamate perse** - Tutte le chiamate in entrata che non hanno ricevuto risposta.
- **Chiamate in entrata** - Tutte le chiamate in entrata, sia con risposta che senza risposta.
- **Chiamate in uscita** - Tutte le chiamate in uscita, sia con risposta che senza risposta.

#### Identificazione delle voci

È possibile identificare le voci nella cronologia chiamate come segue:

Icona	Descrizione
	Chiamata in arrivo - con risposta
	Chiamata in arrivo - senza risposta
	Chiamata in arrivo a un gruppo - con risposta
	Chiamata in arrivo a un gruppo - non accettata
	Chiamata in arrivo - reindirizzata
	Chiamata in uscita - con risposta
	Chiamata in uscita - senza risposta
	Chiamata in uscita a un gruppo - con risposta
	Chiamata in uscita a un gruppo - senza risposta

Le nuove voci in **Cronologia chiamate** sono indicate da una linea rossa verticale alla loro sinistra.

### Dettagli chiamate

Ulteriori informazioni mostrate in **Cronologia chiamate**:

- Nome del chiamante/chiamato  
Il nome viene visualizzato quando può essere risolto (ad esempio dai contatti).
- Numero di telefono del chiamante/chiamato
- Tipo di chiamata
- Durata della chiamata (solo per le chiamate risposte)
- Data e ora della chiamata
- Dettagli aggiuntivi della chiamata (solo in modalità UC Smart), se disponibili:

Ad esempio: **La chiamata era una chiamata secondaria, Il chiamato era occupato, Destinazione non raggiungibile, Chiamata inoltrata a**, ecc.

- Ulteriori numeri di telefono in caso di inoltro o trasferimento o in caso di chiamata di gruppo (solo con la soluzione UC UC Smart).

## 4.1.1 Come filtrare le voci della cronologia chiamate

### Passo a passo




- 1) Fare clic su **myPortal for Teams** nella barra di navigazione sinistra di Microsoft Teams.
- 2) Selezionare la scheda **Cronologia chiamate**.  
Tutte le chiamate recenti sono elencate in ordine cronologico.
- 3) Fare clic su ☰ sopra l'elenco della cronologia chiamate e scegliere una delle seguenti opzioni di filtro:
  - **Tutte le voci** (impostazione predefinita)
  - **Chiamate perse**
  - **Chiamate in entrata**
  - **Chiamate in uscita**

## 4.1.2 Come eliminare le voci dalla cronologia delle chiamate

È possibile eliminare le chiamate dall'elenco della cronologia delle chiamate. Questa opzione è disponibile sia per gli utenti di UC Suite che di UC Smart.

### Passo a passo

- 1) Fare clic su **myPortal for Teams** nella barra di navigazione sinistra di Microsoft Teams.
- 2) Selezionare la scheda **Cronologia chiamate**.  
Tutte le chiamate recenti sono elencate in ordine cronologico.


- 3) Fare clic su  sopra l'elenco della cronologia delle chiamate e scegliere una delle seguenti opzioni di filtraggio:
  - Tutte le voci (impostazione predefinita)
  - Chiamate perse
  - Chiamate in entrata
  - Chiamate in uscita
- 4) Fare clic su  accanto alla voce selezionata e poi su  **Elimina voce**. Viene visualizzato il messaggio **La voce della chiamata è stata eliminata**.

## 4.2 Contatti

Contatti mostra tutti i contatti personali. Consente di cercare, inviare e-mail o chiamare i contatti.

### Dettagli dei contatti

- Immagine avatar del contatto o un'immagine generica con le iniziali del contatto
- Nome del contatto
- Numeri di telefono del contatto
- Tipo di numero di telefono (interno, ufficio, cellulare)
- Rubrica utilizzata per recuperare il contatto

Se un contatto ha più numeri, è possibile scegliere quale numero chiamare facendo clic su  e selezionando il numero.


Se non si hanno contatti personali, la scheda visualizzerà il messaggio **La tua rubrica personale è correntemente vuota..**

### Rubriche di contatti disponibili

- Rubrica personale (predefinita)
- Rubrica interna (interni)
- Rubrica esterna
- Rubrica del sistema (chiamate rapide)

### 4.2.1 Come cercare un contatto

#### Passo a passo



- 1) Fare clic su **myPortal for Teams** nella barra di navigazione sinistra di Microsoft Teams.
- 2) Selezionare la scheda **Contatti**.
- 3) Digitare il nome del contatto nella casella  **Cerca un contatto**. Durante la digitazione, viene visualizzato un elenco di contatti suggeriti tra cui selezionare.

## 4.2.2 Come inviare un'e-mail a un contatto

L'invio di un'e-mail è possibile se è presente un indirizzo e-mail per un contatto.

### Passo a passo

È possibile scegliere di inviare un'e-mail a un contatto dalle seguenti schede:

- Nella scheda Preferiti fare clic su un gruppo per espanderlo e quindi fare clic su  accanto alla voce del contatto selezionata.
- Nella scheda Contatti fare clic su  accanto alla voce del contatto selezionata. Se necessario, fare clic su **Cerca un contatto** e inserire il nome del contatto.

L'applicazione e-mail predefinita sul computer si apre con l'e-mail del contatto precompilata.

## 4.3 Preferiti

Preferiti mostra i contatti organizzati in gruppi di preferiti.

Quando si lavora in modalità UC Suite o UC Smart, è possibile creare, rinominare ed eliminare i gruppi preferiti. È anche possibile aggiungere o rimuovere i contatti dai gruppi e inviare e-mail a o chiamare i contatti preferiti.

### 4.3.1 Come creare un gruppo

È possibile creare e aggiungere gruppi preferiti all'elenco. Questa opzione è disponibile sia per gli utenti di UC Suite che di UC Smart.


#### Passo a passo

- 1) Fare clic su **myPortal for Teams** nella barra di navigazione sinistra di Microsoft Teams.
- 2) Selezionare la scheda **Preferiti**.
- 3) Fare clic su **+** in alto a destra.
- 4) Digitare un nome per il gruppo nel campo di testo **Nome gruppo**.
- 5) Fare clic su **Crea gruppo**.

### 4.3.2 Come rinominare un gruppo

È possibile modificare i gruppi preferiti dall'elenco. Questa opzione è disponibile sia per gli utenti di UC Suite che di UC Smart.


### Passo a passo

- 1) Fare clic su **myPortal for Teams** nella barra di navigazione sinistra di Microsoft Teams.
- 2) Selezionare la scheda **Preferiti**.
- 3) Passare con il mouse sopra il nome del gruppo che si desidera rinominare e fare clic su .
- 4) Digitare un nuovo nome per il gruppo.
- 5) Fare clic su **Salva**.

### 4.3.3 Come eliminare un gruppo

È possibile eliminare i gruppi preferiti dall'elenco. Questa opzione è disponibile sia per gli utenti di UC Suite che di UC Smart.

### Passo a passo

- 1) Fare clic su **myPortal for Teams** nella barra di navigazione sinistra di Microsoft Teams.
- 2) Selezionare la scheda **Preferiti**.
- 3) Passare con il mouse sopra il nome del gruppo che si desidera eliminare e fare clic su .
- 4) Fare clic su **Elimina gruppo** per confermare.

### 4.3.4 Come aggiungere un contatto a un gruppo

È possibile aggiungere i contatti ai gruppi preferiti. Questa opzione è disponibile sia per gli utenti di UC Suite che di UC Smart.


### Passo a passo

- 1) Fare clic su **myPortal for Teams** nella barra di navigazione sinistra di Microsoft Teams.
- 2) Selezionare la scheda **Preferiti**.
- 3) Fare clic su un gruppo per espanderlo.
- 4) Fare clic su **Aggiungi un contatto**.
- 5) Digitare il nome del contatto nella casella **Cerca un contatto**.  
Durante la digitazione viene visualizzato un elenco di contatti suggeriti tra cui scegliere. I contatti già presenti nel gruppo non vengono elencati.
- 6) Fare clic sulla casella di controllo accanto alla voce del contatto.  
È possibile aggiungere più contatti al gruppo dei preferiti, facendo clic sulle caselle di controllo corrispondenti.
- 7) Fare clic su **Aggiungi al gruppo**.

### 4.3.5 Come rimuovere un contatto da un gruppo

È possibile rimuovere i contatti dai gruppi preferiti. Questa opzione è disponibile sia per gli utenti di UC Suite che di UC Smart.

#### Passo a passo


- 1) Fare clic su **myPortal for Teams** nella barra di navigazione sinistra di Microsoft Teams.
- 2) Selezionare la scheda **Preferiti**.
- 3) Fare clic su un gruppo per espanderlo.
- 4) Individuare il contatto che si desidera rimuovere, fare clic su **...** accanto alla voce e selezionare  **Rimuovi**.

### 4.3.6 Come selezionare un numero di telefono preferito per un contatto preferito

#### Prerequisiti


Il contatto preferito ha più di un numero disponibile.

#### Passo a passo

- 1) Fare clic su **myPortal for Teams** nella barra di navigazione sinistra di Microsoft Teams.
- 2) Selezionare la scheda **Preferiti**.
- 3) Fare clic su un gruppo per espanderlo.
- 4) Individuare il contatto che interessa e fare clic su **▼** per selezionare un numero.
- 5) Da questo punto, quando si fa clic su  accanto alla voce, il numero del contatto selezionato dal dispositivo controllato verrà chiamato.

## 4.4 Controllo chiamata

Con myPortal for Teams è possibile controllare le chiamate, ad esempio trasferire chiamate, connettere chiamate, alternare chiamate, effettuare chiamate di consultazione, inviare chiamate alla casella vocale o fare chiamate in conferenza. È possibile chiamare i contatti inserendo il loro numero in Controllo chiamata o tramite le schede Cronologia chiamate, Contatti e Preferiti.

Un punto rosso  apparirà accanto alla scheda **Controllo chiamata** quando si è impegnati in una chiamata attiva e si passa a un'altra scheda.

### 4.4.1 Come avviare una chiamata

È possibile avviare una chiamata da:

- Cronologia chiamate
- Contatti
- Preferiti
- Controllo chiamata
- Note

### 4.4.1.1 Come avviare una telefonata dalla cronologia delle chiamate

#### Passo a passo

- 1) Fare clic su **myPortal for Teams** nella barra di navigazione sinistra di Microsoft Teams.
- 2) Selezionare la scheda **Cronologia delle chiamate**.  
Tutte le chiamate recenti sono elencate in ordine cronologico.
- 3) Fare clic su ☰ sopra l'elenco della cronologia delle chiamate e scegliere una delle seguenti opzioni di filtro:
  - Tutte le voci (impostazione predefinita)
  - Chiamate perse
  - Chiamate in entrata
  - Chiamate in uscita
- 4) Individuare la voce desiderata e fare clic su 📞 accanto alla voce selezionata.  
La chiamata viene effettuata tramite il dispositivo controllato.


### 4.4.1.2 Come avviare una chiamata dai contatti


#### Passo a passo

- 1) Fare clic su **myPortal for Teams** nella barra di navigazione sinistra di Microsoft Teams.
- 2) Selezionare la scheda **Contatti**.  
I contatti vengono visualizzati nell'elenco dei contatti.
- 3) In via opzionale, fare clic su **Cerca un contatto** e inserire il nome del contatto.
- 4) Individuare la voce desiderata e fare clic su 📞 accanto alla voce selezionata.  
La chiamata viene effettuata tramite il dispositivo controllato. Se il contatto ha più di un numero, fare clic su \*\*\* e, selezionare un numero da chiamare.


### 4.4.1.3 Come avviare una telefonata dai Preferiti

**Passo a passo**


- 1) Fare clic su **myPortal for Teams** nella barra di navigazione sinistra di Microsoft Teams.
- 2) Selezionare la scheda **Preferiti**.  
Vengono visualizzati i contatti organizzati in gruppi.
- 3) Fare clic su un gruppo per espanderlo.
- 4) Individuare la voce desiderata e fare clic su  accanto alla voce selezionata.

Se il contatto ha più di un numero, fare clic su **\*\*\*** e, selezionare un numero da chiamare. Se il contatto ha più di un numero e si desidera selezionare un determinato numero come numero preferito per quel contatto, fare clic su  e selezionare detto numero.

**4.4.1.4 Come avviare una telefonata dal controllo delle chiamate****Passo a passo**

- 1) Fare clic su **myPortal for Teams** nella barra di navigazione sinistra di Microsoft Teams.
- 2) Selezionare la scheda **Controllo delle chiamate**.
- 3) Inserire il numero di telefono da chiamare nella casella **Componi numero di telefono**, utilizzando la tastiera, la tastiera sullo schermo o copiando e incollando il numero.  
È possibile inserire un numero nei formati seguenti:
  - Numeri canonici. Esempio: (+4989700712345; +49 (89) / 7007 - 12345)
  - Numeri interni. Esempio: (12345)
- 4) Fare clic su  o premere **Invio**.


**4.4.1.5 Come avviare una telefonata da Note****Passo a passo**

- 1) Fare clic su **myPortal for Teams** nella barra di navigazione sinistra di Microsoft Teams.
- 2) Aprire la schermata delle note per un contatto (vedere [Come aprire e gestire le note per i contatti](#)).
- 3) Fare clic su  in alto a destra della schermata delle note.  
In alternativa, fare clic su **\*\*\*** e selezionare il numero che si desidera chiamare dal menu **Numeri di telefono**.

**4.4.2 Come rispondere a una chiamata**

Le chiamate in arrivo vengono visualizzate nella scheda Controllo delle chiamate.

### Passo a passo


Fare clic su  nella finestra della chiamata in arrivo per rispondere alla chiamata.

Si sta effettuando una chiamata.

### 4.4.3 Come rifiutare una chiamata

Le chiamate in arrivo vengono visualizzate nella scheda Controllo delle chiamate.



### Passo a passo

Fare clic su  nella finestra della chiamata in arrivo per rifiutare la chiamata. La chiamata viene rifiutata.

### 4.4.4 Come mettere in attesa una chiamata

Durante una chiamata attiva, è possibile mettere la chiamata in attesa per eseguire altre attività come effettuare o rispondere ad altre chiamate.



### Passo a passo

- 1) Fare clic su  **Metti chiamata in attesa** per mettere in attesa la chiamata. L'altra parte viene messa in attesa finché non si riconnette o si trasferisce la chiamata.
- 2) Fare clic su  **Riprendi** per riprendere la chiamata.






### 4.4.5 Come trasferire una chiamata

È possibile trasferire una chiamata attiva o deviare una chiamata in arrivo.

### Passo a passo

- 1) Se si riceve una chiamata in arrivo, fare clic su  **Devia**.
- 2) Se si è impegnati in una chiamata attiva, fare clic su  **Trasferimento nascosto**.

### 3) Effettuare una delle seguenti operazioni:

- In Cronologia delle chiamate, individuare la voce desiderata e fare clic su .
- Andare a Preferiti, individuare la voce desiderata e fare clic su .
- Andare a Contatti, scorrere o cercare un contatto e fare clic su .
- Fare clic su , inserire il numero di telefono del contatto da chiamare nella casella **Componi numero di telefono** e fare clic su .



## 4.4.6 Come effettuare una chiamata di consultazione

Durante una chiamata, è possibile avviare una chiamata di consultazione.

### Passo a passo






#### 1) Fare clic su **Consultazione**.

---

**Nota:** Quando tutte le chiamate sono in attesa o in altri casi in cui tutte le chiamate vengono visualizzate in [Elenco](#), il pulsante  **Consultazione** non è disponibile. Al suo posto, occorre fare clic su  per effettuare una chiamata di consultazione.

---

#### 2) Effettuare una delle seguenti operazioni:

- In Cronologia chiamate, individuare la voce desiderata e fare clic su .
- Andare a Preferiti, individuare la voce desiderata e fare clic su .
- Andare a Contatti, scorrere o cercare un contatto e fare clic su .
- Fare clic su , inserire il numero di telefono del contatto da chiamare nella casella **Componi numero di telefono** e fare clic su .

La chiamata attiva viene messa in attesa e la nuova chiamata inizia.

### Passaggi successivi

Una volta stabilita la chiamata di consultazione, è possibile scegliere di effettuare un trasferimento monitorato, riconnettersi a una chiamata in attesa o alternare una chiamata in attesa e la chiamata correntemente attiva.

## 4.4.7 Come alternare le chiamate

È possibile alternare una chiamata in attesa e una chiamata attiva.

### Passo a passo

Fare clic su  **Alterna** accanto alla chiamata in attesa.

La chiamata attiva viene messa in attesa e la chiamata in attesa diventa la chiamata attiva.

### 4.4.8 Come trasferire una chiamata dopo la consultazione

Durante una chiamata di consultazione, è possibile effettuare un trasferimento monitorato.

#### Passo a passo

Fare clic su ➤ **Trasferimento monitorato** accanto alla chiamata in attesa per trasferire la chiamata.

La chiamata in attesa viene trasferita alla chiamata attiva e l'utente viene disconnesso.

### 4.4.9 Come riprendere una chiamata

Quando si ha una chiamata attiva e una o più chiamate in attesa, è possibile riprendere una chiamata in attesa, interrompendo la chiamata attiva.

#### Passo a passo


Fare clic su ▶ **Riprendi** accanto alla chiamata in attesa.

La chiamata attiva viene interrotta e si riprende la chiamata in attesa.

### 4.4.10 Come avviare una conferenza controllata dal telefono

Quando si effettuano due chiamate contemporaneamente, è possibile aggiungerle a una sala conferenze.

#### Passo a passo

Fare clic su \*\*\* nella schermata della chiamata, quindi selezionare  **Conferenza**.

Le chiamate vengono unite in una conferenza ed è possibile visualizzare i nomi o i numeri dei partecipanti alla conferenza sulla schermata della chiamata.

---

**Nota:** La conferenza controllata dal telefono supporta fino a 7 partecipanti.

---

### 4.4.11 Come escludere un partecipante dalla conferenza

È possibile escludere un partecipante da una chiamata in conferenza quando richiesto (solo se è stata avviata la conferenza).

### Prerequisiti

Si sta effettuando una chiamata in conferenza.

### Passo a passo

- 1) Individuare il contatto che si desidera rimuovere nel pannello **Partecipanti** della finestra della chiamata in conferenza.
- 2) Fare clic su **Escludi** accanto alla voce del contatto selezionato. Il contatto viene rimosso dalla chiamata in conferenza.


## 4.4.12 Come visualizzare l'elenco dei partecipanti alla conferenza

Durante una chiamata in conferenza è possibile visualizzare un elenco di tutti i partecipanti alla chiamata.

### Prerequisiti

Si sta effettuando una chiamata in conferenza.


### Passo a passo

Fare clic su  in alto a destra nella finestra della chiamata in conferenza. Si apre l'elenco **Partecipanti**.

## 4.4.13 Come inviare una chiamata alla casella vocale


È possibile trasferire una chiamata in entrata alla propria casella vocale.

### Passo a passo

Fare clic su  **Invia a casella vocale** nella finestra della chiamata in entrata per inviare la chiamata alla casella vocale.

## 4.5 Elenco

Durante la gestione di più chiamate, la finestra dell'applicazione può passare automaticamente a una visualizzazione elenco delle chiamate.

- Le chiamate vengono visualizzate in una visualizzazione elenco se vengono gestite due o più chiamate.
- Le chiamate vengono mostrate in una visualizzazione elenco se l'altezza dello schermo è troppo piccola.
- In una visualizzazione elenco, se tutte le chiamate sono in attesa, fare clic su  in basso a destra per effettuare una nuova chiamata.

## 4.6 Note dei contatti

L'utente ha una sezione note con ciascuno dei suoi contatti. Può aggiungere, cercare o eliminare le note per i suoi contatti come un modo semplice per tenere un registro delle chiamate o di follow-up con i contatti. Queste note sono







personali in quanto non possono essere condivise con altri. Può aggiungere le note durante o in seguito a una chiamata e rivederle in qualsiasi momento. Per accedere e modificare le note di un contatto è possibile utilizzare la schermata delle note.

Questa schermata è divisa in due sezioni più piccole. A sinistra è disponibile un elenco contenente le note precedenti per un contatto, mentre a destra si trova una nota vuota, pronta per la modifica. Inoltre, la data di creazione di ciascuna nota viene visualizzata accanto a ciascuna nota, nell'elenco delle note.


### 4.6.1 Come gestire le note per un contatto

#### Come accedere alle note personali

Per accedere e modificare le note personali per ciascun contatto, utilizzare le seguenti schede:

- In **Contatti**, cercare un contatto, fare clic su  e selezionare  **Note**.
- In **Preferiti**, espandere un gruppo per individuare il contatto desiderato, fare clic su  e selezionare  **Note**.
- In **Controllo chiamata**, durante una chiamata con un contatto, fare clic su  e selezionare  **Note**.


#### Aggiungi nuova nota

Per aggiungere una nuova nota, fare clic su  oppure modificare la nota vuota nella sezione destra.

Ogni nota ha un titolo predefinito che si può modificare. Per modificare il titolo di una nota, selezionare il titolo corrente e sostituirlo con il testo personale.




Per modificare una nota, fare clic sul titolo della nota o nella descrizione della nota e sostituire il testo che si desidera.

#### Elimina nota

Selezionare una nota dall'elenco delle note visualizzato nel pannello di sinistra e fare clic su  in alto a destra.

#### Formatta una nota

Si può formattare il testo della nota personale nei seguenti modi:

- Fare clic su  > **Titolo** per formattare il testo come titolo.
- Fare clic su  > **Corpo** per formattare il testo come corpo.
- Fare clic su  **Elenco puntato** per contrassegnare le righe come elementi dell'elenco non ordinati.
- Fare clic su **1. Elenco numerato** per contrassegnare le righe come elementi di un elenco numerato.
- Fare clic su **----- Divisore** per posizionare una linea retta che separa le diverse sezioni della nota.
- Fare clic su **B Grassetto** per rendere il testo in grassetto.
- Fare clic su **I Corsivo** per rendere il testo in corsivo.

- Fare clic su  **Sottolinea** per sottolineare il testo.

#### Cerca nota











Digitare il testo all'interno del campo di testo **Cerca nota specifica**.

Durante la digitazione, vengono visualizzate solo le note che corrispondono al termine di ricerca, in ordine cronologico.

## 4.7 Stato presenza e stato di connessione

Lo stato di presenza e lo stato di connessione vengono visualizzati solo nella scheda Preferiti. Lo stato di presenza indica la disponibilità degli utenti, mentre lo stato di connessione indica la disponibilità del dispositivo dell'utente OpenScape Business UC.


#### Stati di presenza



Icona	Stato presenza	Disponibilità	Durata predefinita dello stato presenza
	<b>Ufficio</b>	Accessibile alla normale postazione di lavoro.	Indefinito
	<b>CallMe</b>	Disponibile	Indefinito
	<b>Riunione</b>	Occupato, potrebbe non essere in grado di rispondere.	1 ora
	<b>Malattia</b>	Assente	Il giorno successivo (07:00)
	<b>Pausa</b>	Assente	15 minuti
	<b>Uscito</b>	Assente	1 ora
	<b>Vacanza</b>	Assente	Il giorno successivo (07:00)
	<b>Pranzo</b>	Assente	1 ora
	<b>A casa</b>	Assente	Il giorno successivo (07:00)
	<b>Non disturbare</b>	Non disturbare	1 ora

La funzionalità **CallMe** è disponibile solo in modalità UC Suite.

L'opzione **Non disturbare** non è disponibile per UC Smart in modalità MULAP.

#### Stato della connessione

Icona	Stato della connessione	Disponibilità
	<b>Verde</b>	Gli utenti di OpenScape Business UC possono effettuare o ricevere chiamate.

Icona	Stato della connessione	Disponibilità
	<b>Giallo</b>	Il dispositivo dell'utente OpenScape Business UC sta squillando.
	<b>Rosso</b>	L'utente OpenScape Business UC è occupato.

### 4.7.1 Come cambiare lo stato presenza

È possibile visualizzare il proprio stato presenza nell'angolo in alto a sinistra dell'app myPortal for Teams, sotto il proprio nome. Si può modificare la propria presenza in qualsiasi momento come descritto di seguito:

#### Passo a passo

- 1) Fare clic su myPortal for Teams nella barra di navigazione sinistra di Microsoft Teams.
- 2) Fare clic sullo stato presenza Attivo corrente in alto a sinistra. Nel riquadro sinistro ora viene visualizzato l'elenco degli stati presenza disponibili (invece della barra di navigazione). La finestra principale è visualizzata in grigio.
- 3) Selezionare lo stato di presenza desiderato dall'elenco.
- 4) Per chiudere la visualizzazione della selezione della presenza, fare clic sulla finestra principale visualizzata in grigio di myPortal for Teams. Lo stato presenza viene cambiato con una durata predefinita (vedere [Stato presenza e stato di connessione](#)).
- 5) In alternativa, è possibile selezionare il pulsante **Imposta la durata** (vedere [Come impostare la durata dello stato presenza](#)) e selezionare uno stato presenza utilizzando le frecce ► ▼.

### 4.7.2 Come impostare una durata per uno stato presenza

È possibile impostare una durata per uno stato presenza diverso da **Ufficio**. In caso contrario, verrà utilizzata la durata predefinita dello stato presenza e, una volta terminata tale durata, lo stato presenza verrà ripristinato su **Ufficio**.

Usando il pulsante **Imposta la durata** è possibile impostare valori personalizzati per la durata dello stato presenza (ad es. **Vacanza**), prima di tornare a **Ufficio**.

#### Passo a passo

- 1) Fare clic su myPortal for Teams nella barra di navigazione sinistra di Microsoft Teams.
- 2) Fare clic sullo stato presenza Attivo corrente in alto a sinistra. Nel riquadro sinistro ora viene visualizzato l'elenco degli stati presenza disponibili (invece della barra di navigazione). La finestra principale è visualizzata in grigio.
- 3) Fare clic sullo stato presenza desiderato.
- 4) Fare clic su **Imposta la durata**.

- 5) Spostarsi con ▼ ▲ per selezionare un mese.
- 6) Fare clic sulla data desiderata nel calendario.
- 7) Nel campo **Inserisci ora ritorno**, selezionare un numero per ore e minuti negli elenchi a discesa corrispondenti.
- 8) Spostare il dispositivo di scorrimento **AM - PM** per formattare i valori selezionati.
- 9) Fare clic su **Applica**.

### 4.7.3 Come impostare un numero CallMe

Con il servizio CallMe, un utente può definire un qualsiasi telefono in una postazione di lavoro alternativa come destinazione CallMe, alla quale sarà raggiungibile con il suo numero interno. In questo modo l'utente può utilizzare myPortal for Teams in una postazione di lavoro alternativa esattamente come in ufficio.

#### Prerequisiti

Lo stato di presenza è **Ufficio**.

#### Passo a passo

- 1) Fare clic per cambiare lo stato presenza (vedere [Cambia stato presenza](#)).
- 2) Selezionare **CallMe** dall'elenco degli stati presenza.
- 3) Digitare il numero desiderato nel campo **Numero CallMe**.
- 4) Fare clic su **Applica**.  
Le chiamate ricevute verranno inoltrate al numero CallMe impostato.

### 4.7.4 Come impostare un messaggio di stato

Quando il proprio stato presenza è diverso da **Ufficio**, è inoltre possibile impostare un messaggio di stato che gli altri possano vedere nei loro **Preferiti**.

#### Passo a passo

- 1) Fare clic su myPortal for Teams nella barra di navigazione sinistra di Microsoft Teams.
- 2) Fare clic su **Imposta messaggio di stato** in alto a sinistra.
- 3) Scrivere il messaggio nel campo di testo **Condividi con i colleghi**.
- 4) Fare clic su **Applica**.

## 4.8 Dispositivi controllati

Se si appartiene a un MULAP (Multiple Line Appearance), è possibile visualizzare tutti i dispositivi telefonici controllati e selezionare un dispositivo da utilizzare con myPortal for Teams.

## 4.8.1 Come selezionare un dispositivo controllato

Il numero del proprio dispositivo controllato correntemente attivo è visualizzabile nell'angolo in alto a sinistra di myPortal for Teams, proprio sotto il proprio nome. È possibile selezionare un dispositivo telefonico per gestire le chiamate.

### Prerequisiti

Si appartiene a un MULAP.

### Passo a passo


- 1) Fare clic su **myPortal for Teams** nella barra di navigazione sinistra di Microsoft Teams.
- 2) Fare clic sul dispositivo controllato correntemente attivo in alto a sinistra. Nel riquadro sinistro ora viene mostrato l'elenco degli stati presenza disponibili (invece della barra di navigazione).
- 3) Selezionare un dispositivo dall'elenco.  
Questa selezione è valida per il dispositivo del computer specifico. Uscendo da myPortal for Teams, la selezione passerà a quella predefinita.
- 4) Per chiudere l'elenco dei dispositivi disponibili e tornare alla visualizzazione precedente (dove il riquadro sinistro mostra la barra di navigazione), fare clic sulla finestra principale visualizzata in grigio di myPortal for Teams.

## 5 Impostazioni

### 5.1 Come cambiare lingua

myPortal for Teams è supportato in 14 lingue. È possibile cambiare la lingua dell'interfaccia utente in qualsiasi momento.


#### Passo a passo

- 1) Fare clic su  **Impostazioni** in basso a sinistra.
- 2) Nella scheda **Generale** alla sezione **Lingua**, selezionare una lingua dall'elenco a discesa.  
La lingua dell'interfaccia utente di myPortal for Teams cambia in quella selezionata.

### 5.2 Come visualizzare la pagina Informazioni

Nella pagina Informazioni è possibile trovare informazioni relative alla versione di myPortal for Teams in uso e all'indirizzo del sistema OpenScape Business a cui si è connessi.

#### Passo a passo

- 1) Fare clic su  **Impostazioni** in basso a sinistra.
- 2) Selezionare la scheda **Informazioni**.
- 3) L'indirizzo del sistema a cui si è connessi e la versione del sistema sono riportati rispettivamente nei campi **Connesso a OpenScape Business** e **Versione del sistema**.

### 5.3 Meccanismo del registro di traccia

L'app web myPortal for Teams richiede un meccanismo specifico di registro di traccia per il supporto sui problemi che si verificano. Sono supportate le seguenti funzioni:

- Attivazione e disattivazione del meccanismo di registrazione.
- Download dei dati di traccia dal browser.
- Se la registrazione non è disattivata, la dimensione del buffer di traccia è gestita dal sistema.

#### 5.3.1 Come attivare il meccanismo di registrazione e scaricare le tracce

#### Passo a passo

- 1) Fare clic su  **Impostazioni** in basso a sinistra.

## Impostazioni

- 2) Fare clic sul pulsante di opzione **Abilita registrazione**.  
Il pulsante diventa blu e appare l'opzione **Scarica traccia**.
- 3) Eseguire uno scenario di lavoro specifico.
- 4) Fare clic su **Scarica traccia** e salvare il file *.txt* sul computer.

