

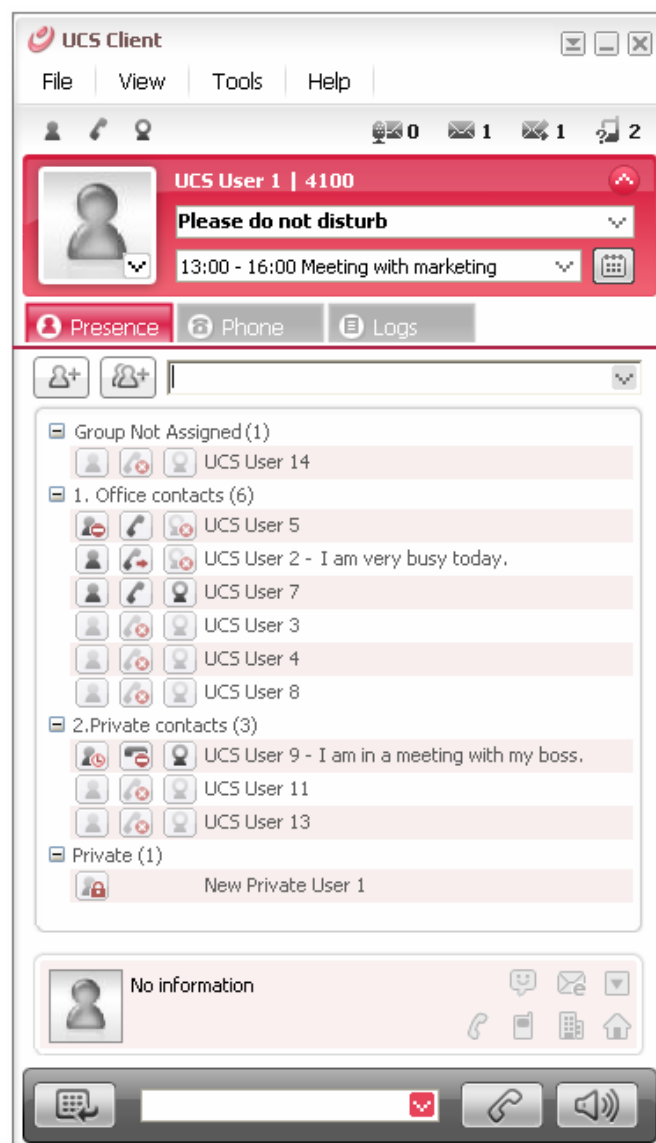
IPECS



UCS Client

(Unified Communication Solution)

Installazione & Guida rapida



Sommario

| | |
|--|----|
| Introduzione..... | 3 |
| 1.1 Instalazione del client | 4 |
| 1.2 Avvio iniziale e Login | 5 |
| Descrizione Generale | 7 |
| 1.3 Configurazione iniziale..... | 8 |
| 1.3.1 Impostazione della rete. | 8 |
| 1.3.2 Regole di composizione. | 9 |
| 1.3.3 altre Impostazioni utili..... | 11 |
| Menù Principale | 12 |
| 1.4 Sezione Menù File | 12 |
| 1.4.1 Imposta lo stato personale | 13 |
| 1.4.2 Imposta lo stato del telefono..... | 13 |
| 1.5 Messaggi & Barra Stato..... | 14 |
| 1.6 Icone di Stato | 14 |
| Informazioni Personali | 14 |
| 1.7 Modificare l'Immagine del profilo | 15 |
| 1.8 Messaggio quotidiano..... | 15 |
| 1.9 Agenda quotidiana..... | 16 |
| Finestra principale | 16 |
| 1.10 Finestra Presence | 16 |
| 1.10.1 Aggiungere un contatto..... | 18 |
| 1.10.2 Dettagli dell'utente selezionato | 19 |
| 1.11 Finestra Telefono | 19 |
| Barra controllo veloce | 20 |
| 1.12 Effettuare una chiamata | 20 |
| 1.13 Ricevere una chiamata..... | 21 |
| Agenda..... | 21 |
| Strumenti di collaborazione | 21 |
| 1.14 Instant Messaging Introduction | 22 |
| 1.14.1 Iniziare una sessione IM..... | 22 |
| 1.14.2 Descrizione della finestra di IM | 23 |

Introduzione

UCS Client (Unified Communications Solution) è un'applicazione per PC che espande e migliora il servizio di comunicazione del sistema telefonico ***iPECS***, aumentando notevolmente la produttività aziendale e di risposta ai clienti.

In aggiunta ai servizi voce presenti sui sistemi ***iPECS***, gli utilizzatori del client *UCS* hanno la possibilità di accedere ai servizi video, testo e messaggistica. I servizi avviabili sono Presenza, Video chiamata, Messaggistica Istantanea, Condivisione (Condivisione applicazioni, condivisione Desktop, lavagna), Individual Call Routing (ICR) e altri.

Utilizzando una semplice e intuitiva interfaccia grafica, l'utente ha accesso alle rubriche di contatti pubbliche e personali, può pianificare la propria agenda, visualizzare la disponibilità degli altri utenti collegati ed interagire usando le applicazioni integrate con i vari servizi disponibili.

Il client *UCS* è in grado di sincronizzarsi con le applicazioni e i database più comuni come Outlook, ACT!, Goldmine, Excel e LDAP.

L'interfaccia utente *UCS Client* è molto flessibile e può essere personalizzata per rispondere alle esigenze del singolo utente.

Utilizzando una connessione Internet, il *client UCS* scavalca le limitazioni geografiche consentendo l'accesso ai servizi e ai dati personali mentre ci si trova in ufficio o in viaggio.

1.1 Instalazione del client

Il servizio UCS è fornito attraverso l'interazione di tre elementi: Server UCS, IP-PBX IPECS e un applicativo client installato sul vostro PC.

Il client dialoga con:

- il server UCS per le autorizzazioni e servizi del tipo Presenza, Chat, invio messaggi, etc.
- IPECS per il servizio voce

Il client, per accedere ai servizi, deve "loggarsi" nel server UCS. Questo, previa opportuna impostazione, può avvenire sia in rete locale, che da remoto.

Nel caso fallisca il login al server UCS, il client proporrà la connessione al solo IP-PBX IPECS, per usufruire del servizio voce (se l'IP-PBX IPECS è raggiungibile).

UCS è una soluzione "client-server", pertanto l'amministratore della rete installerà il server UCS e vi sarà fornito:

- indirizzo IP (nella rete locale e pubblico) del server UCS.
- User ID e Password (credenziali per accedere al servizio).

Dal server, dovrete scaricare il client (programma da installare sul vostro PC).

Per procedere al download e installazione:

Digitare nella barra di I.Explorer : http://indirizzo IP_serverUCS/ucs e scaricare UCS Client cliccando su "**Click to download UCS client Programm**".

Scegliere **Windows (PC)** → Download e premere "esegui" per l'installazione dell'applicativo.

Cliccate su "Esegui" alla domanda di avviso di protezione . Seguire le istruzioni sul video.

Finita l'installazione, dovrete configurare (personalizzare) il vostro client.

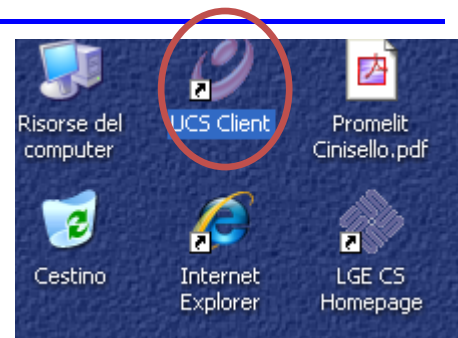
Nota: Attenzione all'impostazione del Firewall del PC dove è installato il client.

"CallPlus.exe" deve essere abilitato alla connessione in ingresso nell'impostazione di firewall.

1.2 Avvio iniziale e Login

Per configurare il *Client UCS* occorre seguire pochi e semplici passaggi:

1. Selezionare il client UCS dalla lista dei programmi del computer o cliccare sull'icona presente sul desktop.

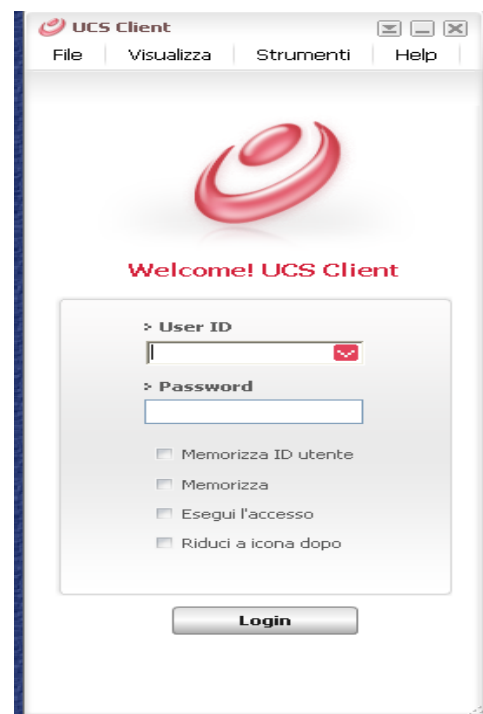


2. Inserire User ID e Password forniti dall'amministratore del sistema UCS, facendo attenzione ai caratteri maiuscoli e minuscoli.

3. In un PC con un singolo utente è possibile selezionare la registrazione automatica spuntando la voce Auto Login.

Per accedere automaticamente al sistema ogni volta che *UCS Client* è lanciato, spuntare la voce Memorizza ID Utente e Memorizza.

4. Cliccare sul tasto Login per avviare



La prima volta che lanciate l'applicativo UCS Client, questi non avrà in memoria l'indirizzo IP del server UCS, per cui dovrete inserirlo manualmente.

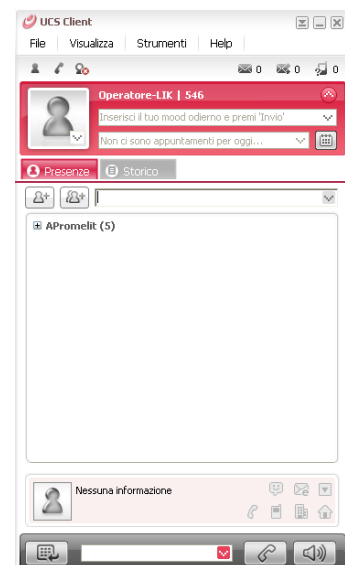
Cliccate su OK



Inserite indirizzo IP del server UCS



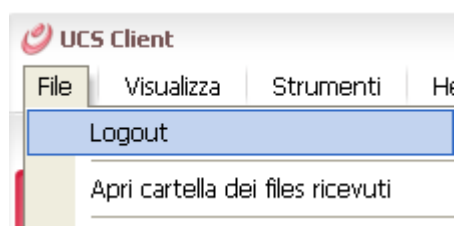
Si apre l'applicativo UCS, mostrando la maschera iniziale.



Nota: Se fallisce il login, compare la maschera iniziale dove, oltre alla scelta “login”, compare il “bottone” “Connessione” per connettersi al centralino IPECS.



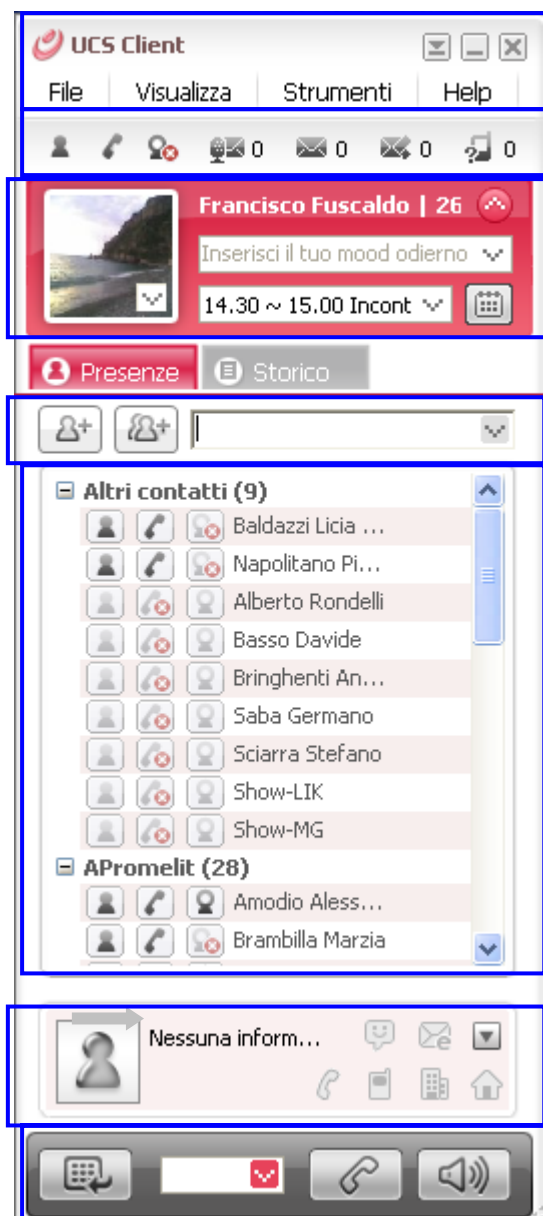
Per “uscire” dall'applicazione, cliccare su File → Logout



Descrizione Generale

UCS Client Console consiste nel menu principale dell'applicazione (File, Visualizza, Strumenti e Help), Messaggi e Barra di Stato, Informazioni personali, Finestra Principale, Telefono, Logs e chiamata, e Quick Call Control bar.

- Menu Applicazione**
- Messaggi e barra stato**
- Informazione personale (opzionale)**
- Finestra per ricerca Contatti, aggiungere contatti e gruppi**
- Menu Principale per Presenze**
- Dettagli del contatto selezionato nel Menu Principale (opzionale).**
- Barra controllo veloce**



Al primo avvio, è necessario:

- Cliccare su "Help" allo scopo di visualizzare il manuale d'uso e istruzioni di come configurare il client.
- Impostare i parametri di rete e preferenze nel menu File → Impostazioni
- Importare, cercare e aggiungere contatti

- Sincronizzarsi con Appuntamenti di Outlook
- Scegliere se visualizzare la barra di selezione veloce
- Scegliere il modo di visualizzazione di UCS: modo “Presenze” (figura precedente), oppure modo “Telefono”



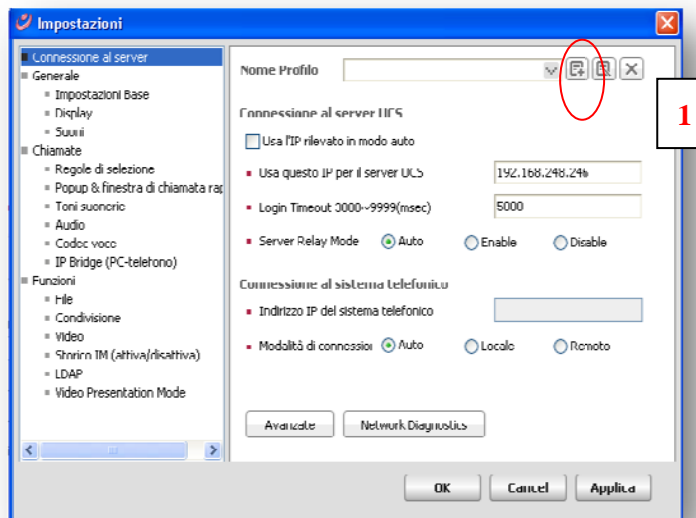
1.3 Configurazione iniziale

Sono spiegate le impostazioni principali.

1.3.1 Impostazione della rete.

Se già loggati, uscire dall'applicazione (File → Logout).

File → Impostazioni. Si apre nella pagina “connessione al server”



Cliccando sull'icona "Aggiungi profilo" (1), Digitare nome profilo (per Esempio "Locale"), inserire indirizzo I del server UCS (utilizzato per l'avvio di UCS); → Applica → OK (per chiudere. Tutti gli altri campi vanno lasciati invariati. L'indirizzo IP del sistema telefonico (IPECS), sarà fornito dal server UCS.

Se necessario, create anche il profilo "Remoto", che utilizzate quando siete fuori sede e non siete collegati tramite VPN (in questo caso utilizzate il profilo Locale). Il profilo remoto richiede l'inserimento dell'indirizzo IP pubblico statico mappato sul server UCS.

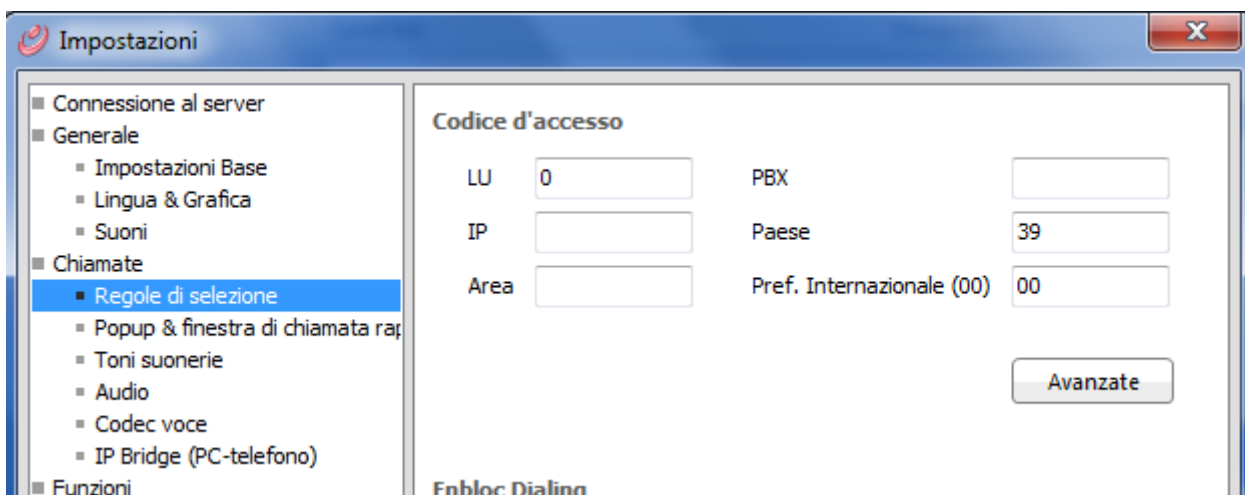
Una volta creato il profilo, per connettersi, utilizzare il profilo adeguato (rete locale locale, oppure Remoto). L'ultimo profilo impostato sarà quello utilizzato per le connessioni. Per modificarlo, in qualsiasi momento (non connessi):

- File
- Impostazioni
- Scegliere profilo in "Nome Profilo"
- Cliccare su "Applica" → OK (si chiude la maschera)

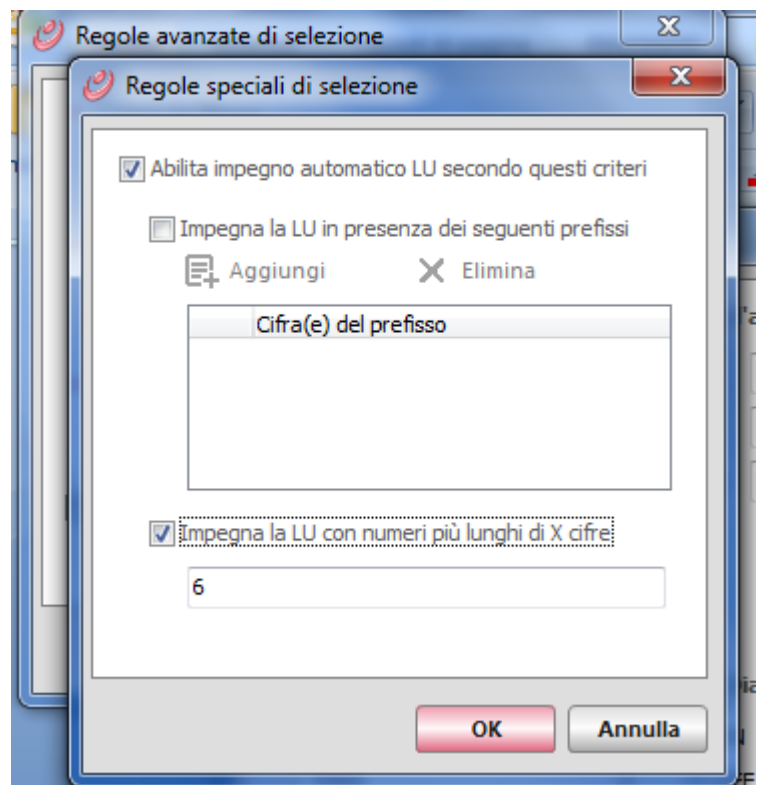
Cliccare su "Login"

1.3.2 Regole di composizione.

- Connesso (login)
- **File → Impostazioni → Regole di selezione:** (LU=0; Paese 39; pref.Int=00)



- Cliccate su **Applicare**, quindi
- Cliccare su **Avanzate**: compare la maschera “Regole Avanzate di Selezione”
- Cliccate su **Avanzate**: compare la maschera “Regole Speciali di Selezione”
- Selezionate “Abilita impegno automatico LU secondo questi criteri” e “Impegna la LU con numeri più lunghi di X cifre”
- Inserite il numero, per esempio 6. Questo vuol dire che numeri senza lo “Zero” iniziale sono considerate esterni se più lunghi di 6 cifre. E’ necessario per risolvere conflitto di numerazione come per esempio interno “331” e cellulare “331xxxx”.



- Confermare con OK (Regole Speciali di Selezione)
- Confermare con OK (Regole Avanzate di Selezione)
- Confermare con Applicare (Impostazioni)

- OK per uscire da Impostazioni.

-

Per creare una barra di composizione sempre disponibile:

Connesso (login) → Visualizza → cliccare su Mostra la barra di composizione.

Questa barra di composizione sarà sempre sullo schermo. Inserire oppure incollare il numero da selezionare nell'apposita finestra.



1.3.3 altre Impostazioni utili.

Funzioni utili:

- Sincronizzazione contatti
- Pop Up & Finestra chiamata
- sincronizzazione automatica con appuntamenti di Outlook
- IP Bridge: associazione fra UCS (profilo locale) e telefono digitale/BCA. Questa funzione richiede che previamente il servizio sia stato predisposto nel centralino IPECS.
- NOTA: per dettagli, consultare il manuale.
- **Sincronizzazione contatti:**
 - connesso (login)
 - Strumenti → Importa contatti da → Outlook
- **Pop up:**
 - Connesso (login)
 - File → Impostazioni → Popup& Finestra.. → scegliere le impostazioni volute

- Applica → OK
- **Appuntamenti:**
 - NON connesso (logout)
 - File → Impostazioni → Impostazione Base → cliccare su “Abilita la sincronizzazione automatica con Appuntamenti di outlook
 - Applica → OK
 - Login → Strumenti → Appuntamenti. Nell’opzione **Modifica**, è possibile selezionare “Rendere visibile questo appuntamento agli utenti condivisi”
- **IP Bridge**
 - NON connesso (logout)
 - File → Impostazioni → IP Bridge (PC-Telefono) → abilita IP Bridge tra Ucs e Telefoni.

Menù Principale

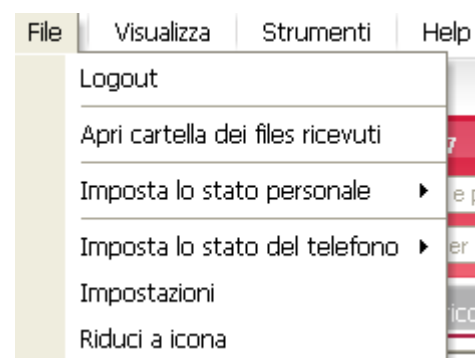
Il menu principale si trova nella parte superiore dell'applicativo e include i menù File, Visualizza, Strumenti e Help.



1.4 Sezione Menù File

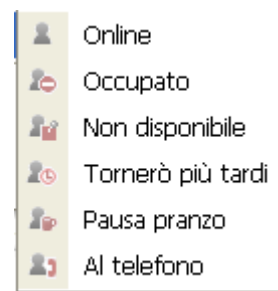
Cliccare su File per mostrare il seguente sotto-menù:

- Login/Logout – esegue il processo di Login e Logout dal sistema *iPECS UCS Server*.
- Apri cartella dei file ricevuti – apre la cartella, dove sono salvati I file ricevuti dagli utenti di *UCS Client*.
- Imposta lo stato personale – definisce lo stato di presenza nella chat.
- Imposta lo stato del telefono – definisce lo stato del telefono.
- Impostazioni – visualizza la finestra Setting, dove puoi configurare *iPECS UCS Client*.
- Riduce a icona – minimizza *iPECS UCS Client* nella barra di notifica di Windows.



1.4.1 Imposta lo stato personale

La Presenza stabilisce lo stato attuale per la sessione di Messaggistica Istantanea. *iPECS UCS Server* monitora e aggiorna automaticamente la tua presenza come Online, occupato, non risponde, Tornerò più tardi, etc. La presenza di altri utenti è visualizzata nella finestra di Presenza. Lo stato può essere visualizzato anche partendo dall'icona IM che si trova nella barra "Messaggi e barra di stato" (sinistra sopra la tua foto. Tu puoi cambiare il tuo stato tramite Set My Presence selezionandolo dal menu File, o premendo sull'icona IM Status.



Per cambiare *UCS Client* IM status:

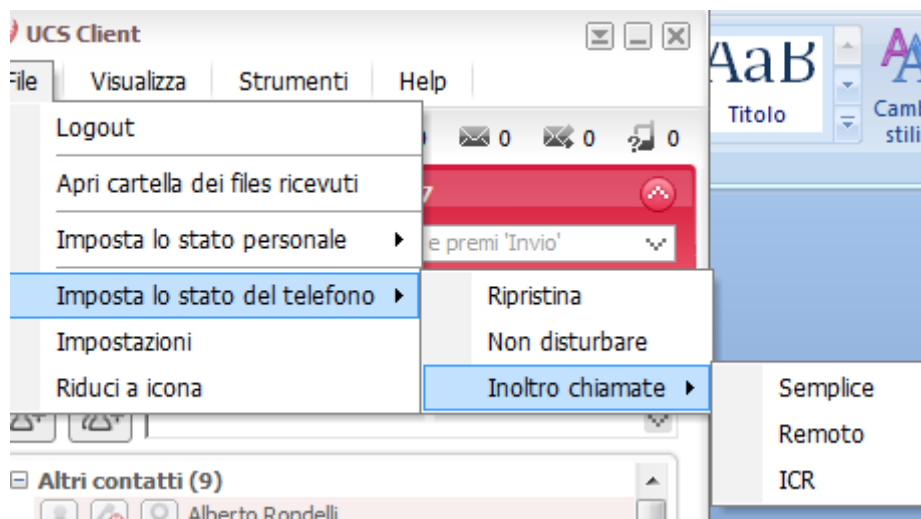
1. Seleziona Set My Presence dal menu File.
2. Seleziona IM status (Presenza) desiderato dalla finestra dello stato

1.4.2 Imposta lo stato del telefono

Utilizzando il menu

"Imposta lo stato del telefono", è possibile

Attivare lo stato di "non Disturbare" oppure deviare la chiamata verso altre destinazioni. Quando è impostato DND, i chiamanti riceveranno un tono di occupato-veloce e le chiamate esterne saranno gestite secondo le

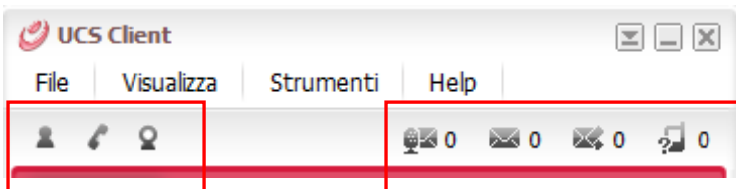


impostazioni del sistema *iPECS* (tono di occupato oppure inoltro al PO). Deviazione (inoltro) Semplice permette di attivare qualsiasi delle deviazioni possibili su *iPECS*. E' possibile inoltrare tutte le chiamate oppure in conformità a delle condizioni (occupato; non risponde entro un tempo prestabilito di sistema; ecc). Inoltro Remoto (servizio Seguimi) è attivabile da altro telefono (non il proprio). Per attivarlo è necessario il PIN personale (password). ICR (Individual Call Routing) permette di impostare l'inoltro in base allo "scenario". Lo scenario è l'insieme di condizioni, stabilite dall'utente, necessarie per attivare l'inoltro. Per esempio: ID del chiamante; intervallo data/ora; destinazione. L'inoltro Urbana-Urbana è possibile solo sul centralino *iPECS LIK*.

1.5 Messaggi & Barra Stato

Le icone indicative dello stato di Presenze, Telefono e Video (Webcam) sono collocate in alto a sinistra.

Le icone dei messaggi (Messaggi vocali, messaggi di testo SMS, Note e chiamate perse) sono invece collocate in alto a destra.



1.6 Icone di Stato

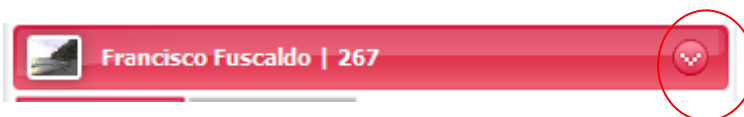
L'applicazione mostra in tempo reale lo stato del proprio client UCS per le funzioni di Istant Messaging (IM), telefoniche e video. Il proprio stato può essere modificato manualmente dal menù File.

Di seguito l'interpretazione dello stato secondo le icone:

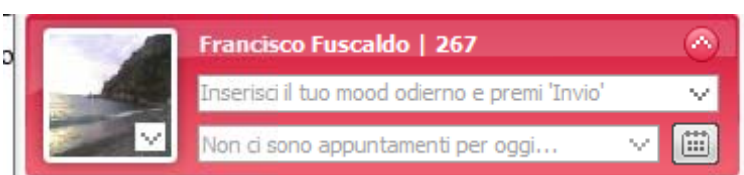
| ICONE PRESENZE | ICONE TELEFONO | ICONE VIDEO |
|---------------------|-------------------|-------------------|
| – Online | – Libero | – Libero |
| – Occupato | – Occupato | – Occupato |
| – Non Disponibile | – Non disponibile | – Non disponibile |
| – Tornerò più tardi | – Deviato | |
| – pausa pranzo | – Non disturbare | |
| – Al telefono | | |

Informazioni Personali

Gli utenti possono visualizzare e modificare le informazioni contenute nella finestra “Informazioni Personali”, incluso il messaggio quotidiano, la propria immagine e gli appuntamenti giornalieri.



Oppure



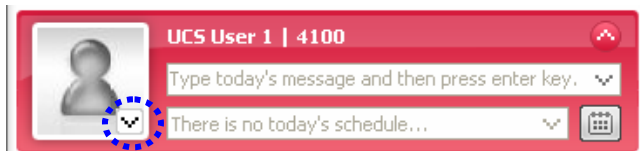
1.7 Modificare l'Immagine del profilo

La finestra "Informazioni Personali" include un'immagine predefinita visualizzata dagli altri utenti UCS nella Shared Directory e durante le sessioni di chat IM.

L'immagine deve essere in formato jpeg ed è adattata alle dimensioni richieste.

Per cambiare l'immagine:

1. Cliccare sul simbolo V che trovate nella parte destra inferiore dell'immagine. Selezionate l'opzione "Cambia la mia immagine".
2. Scegliere l'immagine dalla cartella voluta.
3. Cliccare sul tasto "Apri" per applicare la scelta.

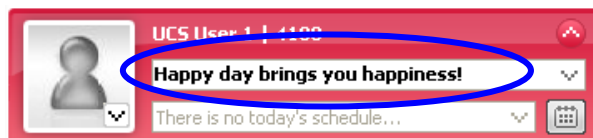


1.8 Messaggio quotidiano

Gli utenti possono personalizzare un messaggio che sarà visualizzato dagli altri client UCS.

Per inserire il proprio messaggio:

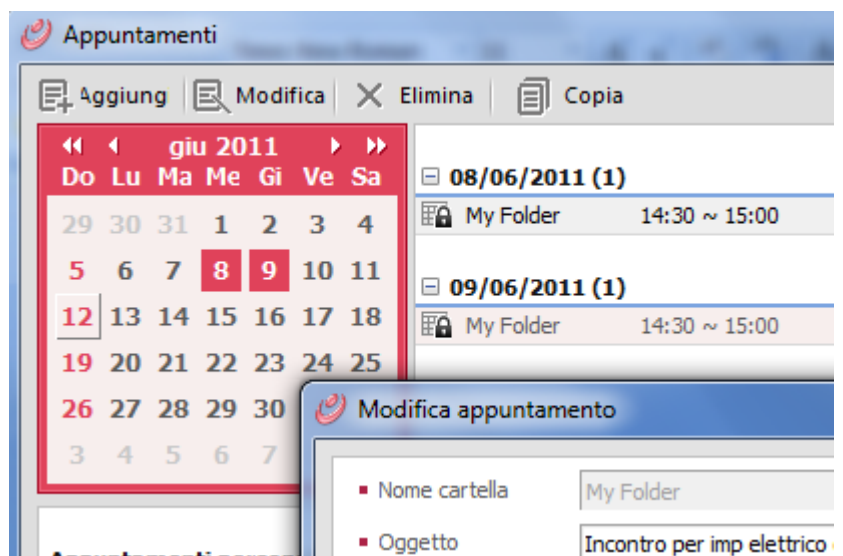
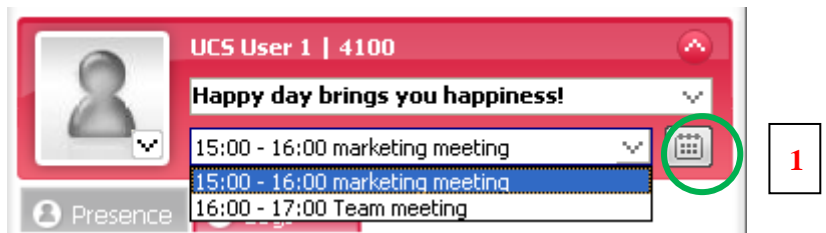
1. Scrivere il messaggio.
2. Premere il tasto Invio PC, il messaggio sarà visualizzato come in figura



1.9 Agenda quotidiana

La finestra “Informazioni Personali” consente la visualizzazione degli appuntamenti del giorno. L’ora e il nome del prossimo appuntamento è mostrato nell’immagine. Se sono presenti più appuntamenti, aprendo la finestra a tendina, saranno visualizzati tutti gli appuntamenti della giornata. Cliccando sull’icona calendario (1) a destra è possibile visualizzare, aggiungere e modificare gli appuntamenti:

Dopo aver aperto il calendario degli appuntamenti, scegliere l’appuntamento da condividere; Cliccare su “Modifica” e selezionare il box “Rendi quest’appuntamento visibile agli utenti condivisi” e cliccare OK per finire.



Finestra principale

La finestra principale è composta da quattro sottofinestre: Presence, Telefono, Storico (log) e Chiamate selezionabili come cartelle nella parte superiore.

1.10 Finestra Presence

La finestra di Presence mostra lo stato dei contatti selezionati e importati dalle due directory Shared e Private disponibili nell’UCS. I contatti nella directory Shared sono gestiti dall’amministratore del sistema UCS e sono disponibili a tutti gli utenti. E’ presente una seconda directory chiamata Private a disposizione dell’utente i cui contatti sono salvati nel PC su cui è installato il client UCS.

La finestra di Presence, oltre lo stato dei client UCS, mostra lo stato degli interni telefonici e le funzioni disponibili, ad esempio la webcam.

Descrizione Icone:



Aggiungere Contatto



Aggiungere Gruppo

Le icone di Presence sono:



Offline



Online



Occupato



Non Disponibile



Tornerò più tardi



A pranzo



Al telefono



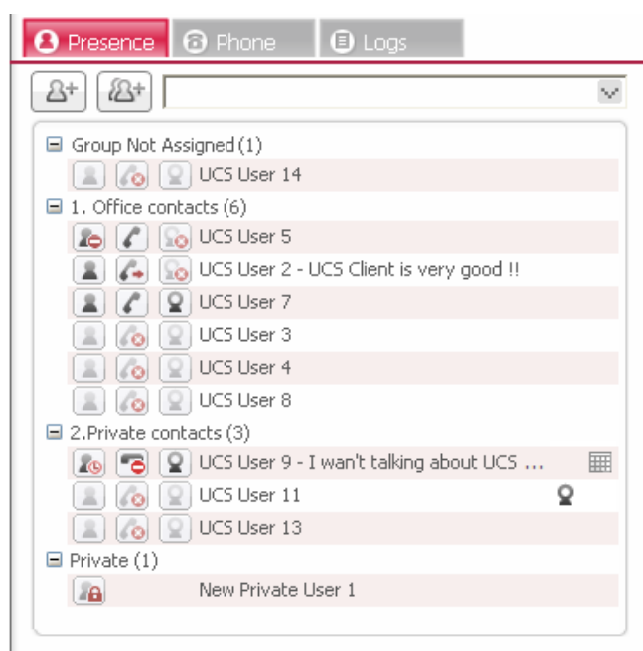
Bloccato



Contatto Non-UCS



Contatto Privato



Le icone dello stato di servizio del telefono sono:



- Disponibile



- Occupato



- Non disponibile



- DND (Non Disturbare)



- Telefono deviato

Le icone dello stato della webcam:



- Disponibile



- Occupato



- Webcam non collegata.



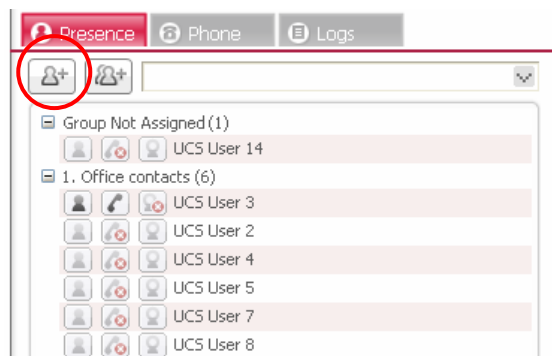
- Offline

Selezionando un contatto è possibile attivare con lo stesso diversi servizi:

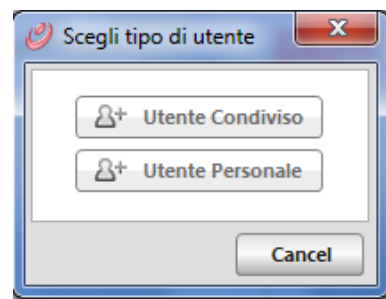
- Eseguire una chiamata
- Iniziare una video chiamata (se abilitato)
- Iniziare una sessione di chat IM
- Inviare un file (se abilitato)
- Iniziare una sessione di condivisione Desktop/Lavagna/Applicazione
- Inviare un messaggio di testo verso UCS o apparecchi che possano farlo visualizzare sul display
- Inviare una email
- Lasciare una nota a un contatto offline
- Bloccare un utente dal ricevere il proprio stato di Presence
- Visualizzare le informazioni del contatto

1.10.1 Aggiungere un contatto

1. Selezionare il tasto “Aggiungi Contatto”



2. Scegliere la tipologia di contatto da inserire Condiviso o Personale.



3. Personale: inserire le informazioni del contatto Nome, Cognome, recapiti, ecc.

4. Condiviso: ricercare il contatto dalla finestra “Cerca”

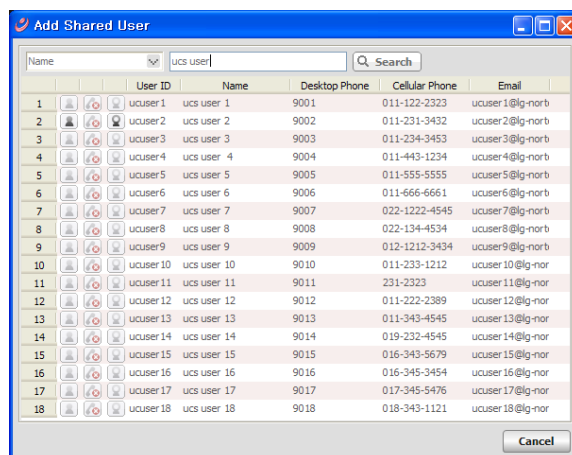
5. Selezionare il contatto e cliccare sul tasto “Aggiungi”

Rimuovere un contatto dalla finestra di Presence:

1. Cliccare col tasto destro sulla voce desiderata.

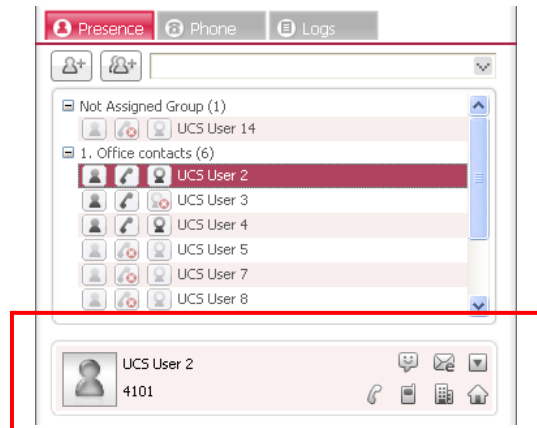
2. Selezionare Rimuove Utente.








3. Cliccare su OK per confermare.



1.10.2 Dettagli dell'utente selezionato

Quando si seleziona un contatto nella finestra Presence o Storico, le informazioni di base del contatto selezionato saranno visualizzate insieme a un'icona della disponibilità. Le icone con lo stato disponibile sono evidenziate mentre quelle non disponibile sono ombreggiate. Le icone sono rappresentate:



-  Inizia una sessione IM con l'utente selezionato.
-  Invia una mail all'utente selezionato.
-  Chiama l'utente selezionato.
-  Chiama il cellulare dell'utente selezionato.
-  Chiama il numero dell'ufficio dell'utente selezionato
-  Make a call to the home phone of a selected user.
- 

Mostra gli altri menu:

Attiva una sessione d'invio File, Condivisione, Web Push o Video-chiamata con l'utente selezionato.

1.11 Finestra Telefono

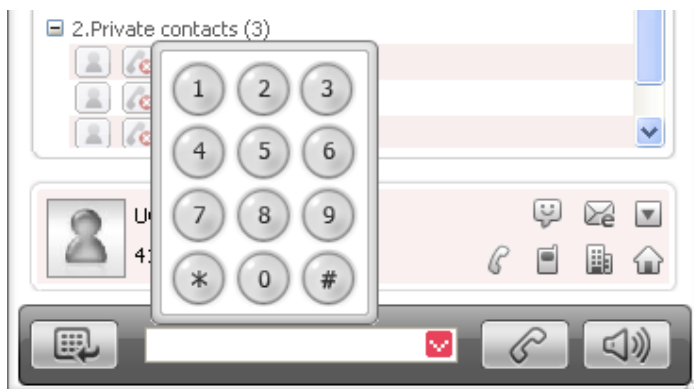
Dalla cartella "Telefono" si accede alle funzionalità telefoniche del client UCS. I tasti programmati così come i servizi telefonici del client sono gli stessi presenti sul telefono digitale/IP, si rimanda al manuale d'uso del telefono per una descrizione dettagliata .



Barra controllo veloce

Nella parte inferiore della finestra principale si trova la barra di controllo di chiamata rapida tramite la quale è possibile fare e ricevere chiamate. E' costituita da una semplice icona rappresentante una tastiera numerica, una lista a scorrimento dei contatti e dai pulsanti per la gestione della chiamata.

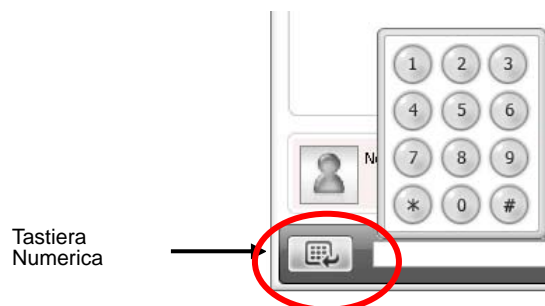
La casella testuale visualizza i nomi e i numeri dei contatti nella finestra di Presence che possono essere chiamati, in alternativa è possibile selezionare un numero direttamente dalla tastiera numerica.



1.12 Effettuare una chiamata

Per effettuare una chiamata:

1. Cliccare sull'icona della tastiera numerica.
2. Selezionare il numero, che comparirà nella casella di pre-selezione.
3. Premere il tasto di chiamata.



Per fare una chiamata dalla lista dei contatti nella finestra di Presence:

1. Cliccare sulla freccia nella finestra a scorrimento per accedere alla lista dei contatti.
2. Cliccare per selezionare il numero desiderato.



Per terminare una chiamata:

1. Cliccare sul tasto Speaker

NOTA: quando il client UCS è attivo e ridotto a icona, è possibile lanciare una chiamata da altre applicazioni:

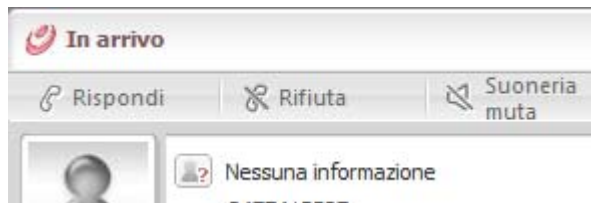
1. Copiare il numero desiderato (Ctrl + C)
2. Premere la combinazione di tasti "Ctrl + Shift + D".

1.13 Ricevere una chiamata

Quando si riceve una chiamata, il telefono suonerà e si aprirà un pop-up con l'identificativo e il nome del chiamante, se il numero è associato a un contatto presente nella finestra di "Presence".

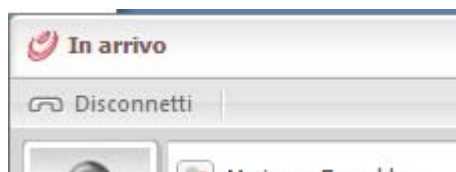
Per rispondere a una chiamata dalla finestra di pop-up quando il client UCS è ridotto a icona:

1. Cliccare sul tasto Answer.



Per terminare la chiamata:

1. Cliccare sul tasto Disconnetti.

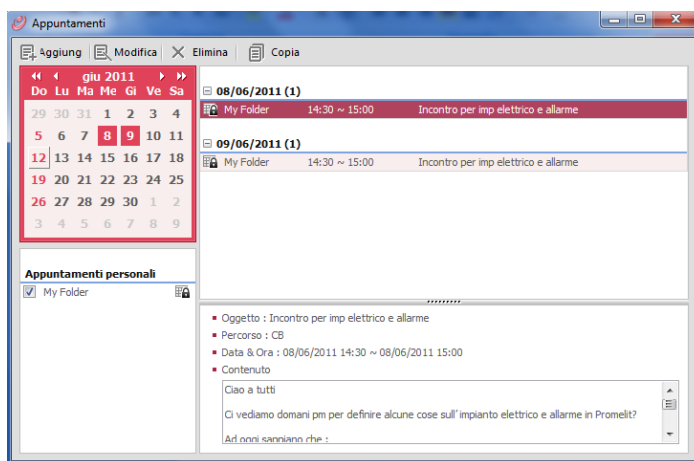


Agenda

Nella finestra "Appuntamenti" è possibile visualizzare, aggiungere e modificare i propri appuntamenti. Per accedere alla finestra "Appuntamenti" è sufficiente cliccare sull'icona del calendario sul lato destro della finestra "Informazione Personale"

La finestra è suddivisa in quattro parti principali:

1. Barra degli strumenti di gestione in alto
2. Calendario con gli appuntamenti mensili in alto a sinistra
3. Finestra degli appuntamenti con il dettaglio degli stessi
4. Finestra di selezione degli appuntamenti in basso a sinistra



Ogni appuntamento inoltre può essere inviato per email agli altri utenti UCS.

Strumenti di collaborazione

Gli strumenti di collaborazione messi a disposizione del client UCS comprendono oltre la chiamata voce e video anche Instant Messaging (chat), invio file, condivisione applicazioni e video conferenza.

Dal menù Tool nella finestra principale è possibile selezionare e attivare le varie sessioni di collaborazione.

1.14 Instant Messaging Introduction

L'Instant Messaging è una comunicazione in tempo reale, dove sono scambiate informazioni testuali e grafiche.

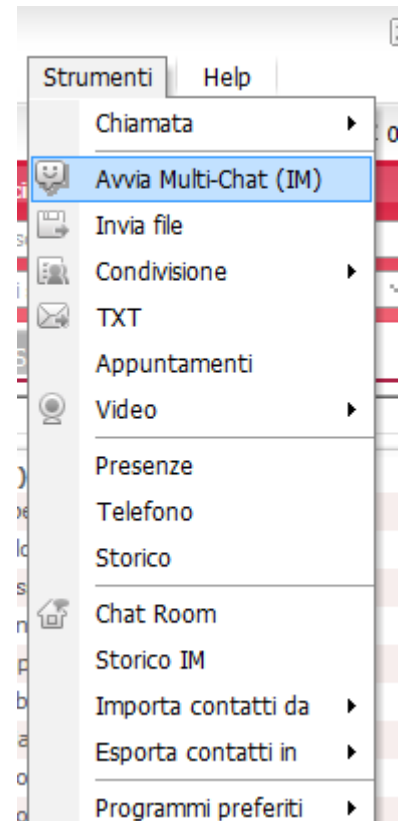
Una sessione IM può essere creata ad hoc o attivata creando una “chat room”

1.14.1 Iniziare una sessione IM

Una volta aperta una sessione, altri partecipanti possono essere aggiunti tramite l'invito. Fino a sei utenti possono partecipare a una sessione di IM.

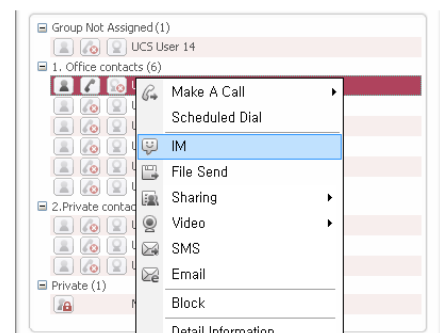
Per attivare una sessione IM dal menu principale:

1. Selezionare Strumenti.
2. Selezionare Avvia Multi-Chat (IM)
2. Selezionare i partecipanti dalla lista dei membri.
3. Selezionare OK per visualizzare la finestra di chat.



Per iniziare una sessione IM da una qualsiasi finestra, sessione o menù:

1. Cliccare con il tasto destro del mouse su un contatto in linea. Apparirà un menù a pop-up.
2. Selezionare IM dal menu a pop-up.



1.14.2 Descrizione della finestra di IM

La finestra di IM comprende diverse “aree”, come si vede in figura.

