

FAQ per la migrazione

# Enterprise Telephony

## **Indice**

<b>1</b>	<b>Introduzione</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Perché è necessario passare alla nuova "Enterprise Telephony App"?</b>	<b>3</b>
<b>3</b>	<b>Quali sono le funzioni della nuova App?</b>	<b>3</b>
<b>4</b>	<b>Cosa cambia rispetto alla Business Communication App?</b>	<b>4</b>
<b>5</b>	<b>Quando e come avverrà la migrazione?</b>	<b>4</b>
<b>6</b>	<b>Cosa bisogna considerare quando si esegue la migrazione?</b>	<b>5</b>
<b>7</b>	<b>Quando posso installare o disinstallare le applicazioni?</b>	<b>7</b>
<b>8</b>	<b>Buono a sapersi - ulteriori informazioni sull'uso dell'Enterprise Telephony</b>	<b>9</b>
<b>9</b>	<b>Dove posso trovare assistenza per i problemi di migrazione/installazione?</b>	<b>11</b>

## 1 Introduzione










La nuova "Enterprise Telephony " App è ora disponibile per il Pilota. Di seguito viene descritta la situazione iniziale e il passaggio dalla "Business Communication App" all' "Enterprise Telephony". Prendetevi il tempo necessario per esaminare le informazioni. Il presente documento intende fornire ai partner di Swisscom e ai responsabili IT delle aziende interessate un'assistenza per la migrazione.

## 2 Perché è necessario passare alla nuova "Enterprise Telephony App"?

L'applicazione disponibile oggi non è più in fase di sviluppo. La nuova applicazione si concentra sulla telefonia (senza UCC) e apporta un miglioramento significativo in termini di stabilità e qualità della connessione.

**Importante: anche con la nuova Enterprise Telephony , le chiamate telefoniche vengono effettuate tramite il canale dati e richiedono una connessione internet stabile**

## 3 Quali sono le funzioni della nuova App?

	Nuova interfaccia utente
	Funzioni estese per gli utenti con pacchetto "Basic", ovvero la possibilità di utilizzare l'Enterprise Telephony non solo per controllare il telefono fisso ma anche per effettuare chiamate come un vero e proprio client VOIP.
	Gestione completa dei contatti, compresa l'integrazione della rubrica di Swisscom (LDAP), dei contatti locali, di Outlook (Windows), di iCloud (macOS), ma anche l'integrazione dei contatti aziendali interni ed esterni.
	Miglioramento del login e possibilità di accedere usando le modalità di accesso biometriche (ad es. Face ID)
	Integrazione delle cuffie Jabra su tutte le versioni del sistema operativo senza installazione di software aggiuntivo.
	Controllo di varie impostazioni di chiamata nell'app
	Utilizzo Enterprise Telephony come software standard per le conversazioni
	Gestione dei dati e assistenza in Svizzera presso Swisscom
	Utilizzo Enterprise Telephony in impianti VDI/RDS (senza supporto Swisscom)

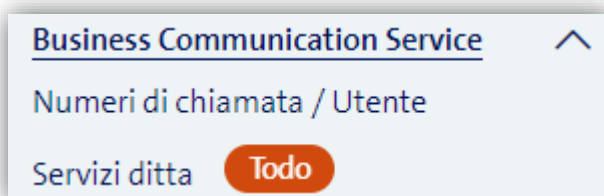
## 4 Cosa cambia rispetto alla Business Communication App?

- Il profilo utente "Advanced" non viene più offerto, di conseguenza le funzioni UCC (funzione di chat, condivisione dello schermo e stato di occupazione) non sono disponibili per la nuova app.  
-> Soluzione alternativa: [Smart Business Connect MS Teams Trunk](#) con connessione a Microsoft Teams [Telephony](#) o [Smart Business Connect MS Teams Telephony](#).
- L'installazione e gli aggiornamenti delle app sono possibili solo su PC e Mac con diritti di amministratore. Si consiglia di utilizzare le opzioni di installazione/aggiornamento da remoto
- Windows 7 e Windows 8 non sono supportati
- Il servizio "Telefonia Team" (BLF) non è disponibile con l'Enterprise Telephony Desktop App.
- Le seguenti impostazioni non sono più possibili nell'app, ma sono ancora disponibili nell'Area clienti/servizi Utenti: «Call Forwarding Not Reachable» (deviazione di chiamata quando la connessione è assente), «Call Waiting» (avviso di chiamata), «Block my Caller ID» (CLIR – numero in uscita nascosto)
  - Deviazione in caso di irraggiungibilità" codice \*62 on / #62 off
  - Avviso di chiamata Codice \*26 on / #26 off
  - Mascheramento su chiamata uscente (CLIR) \*30 on / #30 off
- "Il rifiuto di chiamate anonime non è disponibile nel menu delle impostazioni dell'app.
  - Utilizzare il codice di accesso alla funzione \*99 (abilitazione) o #99 (disabilitazione)
  - Accesso dal menu "Operazioni" (desktop) o "Menu rapido/Operazioni" nel dialpad (mobile)
- Nuove porte: affinché l'app funzioni senza problemi nella rete privata aziendale, è necessario adattare le porte autorizzate [link alla lista delle porte](#)

## 5 Quando e come avverrà la migrazione?

Il processo di migrazione alla nuova applicazione "Enterprise Telephony App" viene avviato nell'area clienti di Swisscom. Per accedere, utilizzare l'accesso diretto all'indirizzo [www.swisscom.ch/login](http://www.swisscom.ch/login) o tramite PEX.

La data di migrazione può essere impostata individualmente per ogni cliente. La migrazione avverrà automaticamente durante la notte (a partire dalle ore 23.00), non appena attivata nell'area clienti di Swisscom. Dopo aver effettuato il login nell'Area clienti di Swisscom, andate su "Smart Business Connect" à "Business Communication Services" nella barra del menu a sinistra.



#### Osservazioni importanti:

- Seguire tutte le fasi successive di questo processo di migrazione direttamente nell'area clienti.
- Prerequisito: per effettuare una migrazione, tutte le licenze "Advanced" del cliente devono essere rimosse commercialmente, ovvero non è sufficiente cancellare solo l'assegnazione.  
**IMPORTANTE: finché le licenze utente "Advanced" sono ancora attivate, nell'area clienti non verrà visualizzato alcun avviso di migrazione.**
- Note per il passaggio dalle licenze "Advanced" a quelle "Standard" in preparazione alla migrazione:
  - 1) Ordinare il numero necessario di licenze "Standard"
  - 2) Effettuare il cambio per tutti gli utenti interessati nell'Area clienti (alla voce "Modifica utente hosted")
  - 3) Tutti gli utenti riceveranno un nuovo nome utente e una nuova password con la modifica del pacchetto
  - 4) Dopo la modifica, è possibile eliminare dall'inventario le licenze "Advanced" non più necessarie. Dopo questa fase, l'avviso di migrazione dovrebbe essere visualizzato nell'area clienti.
- Controllare lo stato nell'Area clienti il mattino successivo alla migrazione, ovvero che l'avviso di migrazione sia scomparso e che le nuove app siano elencate nella pagina del dispositivo (tipo di dispositivo "Softclient Bria").
- Se il processo di migrazione non è andato a buon fine, contattare la Hotline Swisscom Partner.

## 6 Cosa bisogna considerare quando si esegue la migrazione?

- Tutte le app/gli utenti della Ditta vengono migrati in una sola volta
- **I dati di login rimangono invariati:** Il nome utente e la password precedentemente utilizzati con la "Business Communication App" saranno validi anche in futuro.
  - > Se i dati di accesso non sono più disponibili per il cliente, è possibile scaricare i dati di accesso direttamente nel processo di migrazione nell'area clienti di Swisscom. Il cliente è pienamente responsabile dell'uso delle password. Si prega di trattare con attenzione i dati.
  - > **Importante: se è stato impostato un nome utente alias, il login è possibile SOLO con questo nome utente.**
- È possibile installare le nuove app prima della migrazione.  
Download da [www.swisscom.ch/et-app](http://www.swisscom.ch/et-app)
- Durante la migrazione effettuata la notte (a partire dalle 23:00), non è possibile apportare modifiche ai soft client dell'Area Clienti. I soft client possono essere rimossi o aggiunti solo prima o dopo la migrazione.
- Dopo la migrazione alla nuova "Enterprise Telephony" App il login alla "Business Communication App" non è più possibile.
  - **IMPORTANTE: gli utenti non vengono disconnessi automaticamente dalla "Business Communication App".**

Dopo la migrazione, è ancora possibile effettuare chiamate telefoniche ad altri partecipanti (Clienti non migrati) che utilizzano ancora la "Business Communication App".

- Non ci sarà alcuna notifica agli utenti/amministratori al termine della migrazione. Controllare lo stato nell'Area clienti la mattina successiva alla migrazione.
- Per gli utenti della rubrica LDAP di Swisscom (contatti aziendali esterni): Se questa funzione viene attivata oggi, nell'ambito della migrazione all'applicazione "Enterprise Telephony" App verrà attivata anche la



funzione LDAP per la rubrica interna dell'azienda. In questo modo, dopo la migrazione, tutti i contatti dell'azienda sono a disposizione dell'utente in una rubrica di contatti.

## 7 Quando posso installare o disinstallare le applicazioni?

La nuova "Enterprise Telephony" App può essere installata sui dispositivi degli utenti già prima dell'inizio della migrazione. Tuttavia, il login è possibile solo **dopo la migrazione**.

Per prepararsi alla migrazione, è possibile scaricare i dati di login degli utenti per ogni sede (in "Business Communication Services", "Sedi", "Esportazione dati utenti" della rispettiva sede). Il cliente è pienamente responsabile dell'uso delle password. **Si prega di trattare con attenzione i dati.**

La nuova "Enterprise Telephony" App può essere installata come di consueto tramite l'App Store o il Google Play Store dello smartphone o tramite la pagina di aiuto di Swisscom [www.swisscom.ch/et-app](http://www.swisscom.ch/et-app)

### Installazione per Windows e Mac:

- Si prega di notare i requisiti minimi per l'installazione e l'utilizzo dell'applicazione: [www.swisscom.ch/et-app](http://www.swisscom.ch/et-app)
- Per installare (e aggiornare a una nuova versione) sono necessari i diritti di amministratore sul dispositivo desktop.

### Installazione della nuova "Enterprise Telephony" app su Android e iOS:

- L'applicazione "Enterprise Telephony" può essere trovata e installata nel rispettivo app store dello smartphone o del tablet. Per l'installazione non sono necessari diritti di amministratore
- L'applicazione "Enterprise Telephony" App è disponibile solo nel Play Store/App Store svizzero. Per la visualizzazione e il download è necessario un account svizzero nel rispettivo negozio.

### Per i clienti Smart ICT, la procedura per i partner Swisscom è la seguente:

La migrazione delle soluzioni soft client per i clienti con contratto Smart ICT viene effettuata dal partner.

L'ICT intelligente si presenta in due forme:

- Modalità diretta (installazione del software direttamente sul PC)
- Modalità desktop remoto (installazione del software sul cosiddetto server host)

Sia il PC che il server sono bloccati come parte di Smart ICT e richiedono una password per sbloccare l'account del partner. Il partner Swisscom può essere sbloccato per questa migrazione.

## Direct Mode

Il partner di Swisscom dispone di un Partner Account. L'accesso ai PC del cliente può essere attivato tramite questo account.

Se questo account non viene utilizzato da molto tempo, la password è scaduta. In questo caso, la password può essere sbloccata tramite il Service Desk mediante un caso in SNOW. Questo può essere fatto in qualsiasi momento.

### **Soluzione per Remote desktop**

Il partner Swisscom può richiedere l'accesso al server host tramite il Service Desk. Questo accesso è concesso solo per un periodo di tempo limitato. A tal fine, il partner invia una richiesta di modifica con le seguenti informazioni nel sistema di ticketing Service Now:

- Oggetto: Sblocco dell'accesso al server host per la migrazione della soluzione Softclient
- Nome del cliente
- Data di inizio dell'attivazione (in questa data viene concesso l'accesso al dipendente nominato).  
- sbloccato)
- Data di fine attivazione (in questo giorno l'accesso sarà nuovamente disattivato per motivi di sicurezza e legali, max. 4 giorni)

Nome del collaboratore, compreso il numero di cellulare per l'attivazione dell'accesso



## 8 Buono a sapersi - ulteriori informazioni sull'uso dell'Enterprise Telephony

Tema	Descrizione
Accesso con l'alias nome utente	<ul style="list-style-type: none"><li>• se è stato impostato un nome utente alias, il login è possibile <b>SOLO CON QUESTO</b> nome utente</li><li>• In questo caso, il nome utente predefinito non è utilizzabile per il login.</li></ul>
Contatti locali Applicazioni desktop	<ul style="list-style-type: none"><li>• I contatti locali delle applicazioni desktop sono memorizzati localmente sul dispositivo.</li><li>• In caso di cambio di dispositivo o di adattamento del nome utente, questi non vengono adottati automaticamente.</li><li>• Utilizzare la funzione di esportazione/importazione dei contatti per garantire il trasferimento dei contatti locali creati.</li></ul>
Utilizzare i clienti su 2 dispositivi	<ul style="list-style-type: none"><li>• L' "Enterprise Telephony" App può essere utilizzata su 2 dispositivi contemporaneamente (desktop e/o mobile)</li><li>• Un terzo dispositivo può essere utilizzato non appena uno dei primi due non è stato registrato per 24 ore.</li></ul>
Conversazioni con diversi partecipanti	<ul style="list-style-type: none"><li>• Applicazioni mobili: è possibile effettuare chiamate con un massimo di 3 partecipanti.</li><li>• Applicazioni desktop: sono possibili conversazioni con un massimo di 7 partecipanti.</li></ul>
Gruppi di chiamata	<ul style="list-style-type: none"><li>• Le chiamate non vengono visualizzate nella cronologia delle "Chiamate perse", ma come chiamata risposta.</li></ul>
Impostazioni Preferenze BroadWorks	<p>Le seguenti impostazioni per le chiamate in entrata devono essere effettuate nei servizi Utenti dell'Area Clienti:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• "Call Forwarding Not Reachable" / Deviazione se non disponibile</li><li>• "Call Waiting" / Avviso di chiamata</li></ul>

Le seguenti impostazioni si trovano in altri menu dell'applicazione:

- "Il rifiuto di chiamate anonime non è disponibile nelle impostazioni di BroadWorks.  
→ Utilizzare il codice "stella" nell'app \*99 (attivazione) o #99 (disattivazione).  
→ Accesso nel menu "Azioni" (Dekstop) o "Menu rapido/Azioni"
- " nel Dialpad (Mobile).
- "Nascondi il mio numero (CLIR)" per le chiamate in uscita:  
→ Utilizzare il codice "stella" nell'app \*31 (per la chiamata successiva) o \*30 (per l'attivazione generale della funzione).  
→ #31 = disattiva la funzione

---

**Video**

- Video 1:1 supportato
- Solo tra utenti con Enterprise Telephony (SBCON e MBC)

---

**Utilizzo della rubrica LDAP esterna di Swisscom prima della migrazione**

- Se prima della migrazione ai nuovi softphone viene utilizzata la rubrica LDAP esterna di Swisscom, la rubrica aziendale interna viene attivata automaticamente tramite Swisscom LDAP nell'ambito della migrazione.
- Se necessario, la funzione può essere disattivata nuovamente dopo la migrazione.
- **IMPORTANTE:** Die "Enterprise Telephony" App non consente l'uso parallelo delle rubriche ospitate e della rubrica LDAP di Swisscom.

---

**Utilizzo dell'applicazione "Enterprise Telephony" con più numeri di telefono**

L'utilizzo dell'app è possibile solo con un numero di telefono

---

**Contatti aziendali esterni (elenco telefonico comune) (Common Phone List)**

- App mobile: la visualizzazione del nome (chiamate in entrata, chiamate attive, cronologia delle chiamate) per i contatti aziendali esterni è disponibile solo se il contatto corrispondente è **salvato** nei **contatti locali**.
- App desktop: la visualizzazione del nome per le chiamate in entrata e le chiamate attive per i contatti aziendali esterni è disponibile solo se il contatto corrispondente è **salvato** nei **contatti locali**. La visualizzazione del nome per la cronologia delle chiamate non è disponibile anche se il contatto è salvato localmente.

---

**Rifiuto della chiamata Call Rejection**

Le chiamate in arrivo dai dispositivi iOS potrebbero essere rifiutate 2x

---

**Lingua di installazione dell'applicazione desktop**

Se l'applicazione desktop è installata sul dispositivo in inglese e non nella lingua del sistema operativo, è possibile modificarla successivamente nelle "Preferenze generali" dopo l'accesso

---

**iOS - Aggiungere un contatto dalla rubrica aziendale alla rubrica locale**

Funziona solo se i contatti iCloud sono attivati

## 9 Dove posso trovare assistenza per i problemi di migrazione/installazione?

Per i commenti e le domande, utilizzare le seguenti opzioni:

- Per i clienti: Contattate il vostro partner Swisscom
- Per i partner di Swisscom: contattare il Supporto partner di Swisscom
- Per i problemi del portale: pulsante rosso "Feedback" all'estrema destra e poi "Segnala un problema".

I documenti di aiuto attuali sono collegati per il pilota alla pagina di aiuto [www.swisscom.ch/et-app](http://www.swisscom.ch/et-app) ("Utilizzo di Enterprise Telephony/Documenti importanti"):

- [Factsheet "Enterprise Telephony" App \(Mobile\)](#)
- [Factsheet "Enterprise Telephony" App \(Desktop\)](#)
- [Headsetliste](#)
- [Portliste](#)

Inoltre, troverete ulteriori informazioni nella pagina di aiuto, supporto per la migrazione, la messa in funzione e l'utilizzo dei nuovi client.

Team Swisscom Business Communication