



# Microsoft Teams

## Quick Guide

Questa è una guida riassuntiva sulla **gestione delle chiamate telefoniche** in Microsoft Teams.

Per ogni interfaccia trovi una breve spiegazione dei comandi disponibili.

---

### **Cos'è Microsoft Teams?**

E' l'area di lavoro di Microsoft 365 incentrata sulla **comunicazione** e sulla **collaborazione** dei team.

Microsoft Teams include persone, conversazioni, file e strumenti per offrire l'accesso istantaneo a tutto quello di cui un team ha bisogno.

*In questa guida vengono approfondite le funzionalità relative alla gestione delle chiamate.*



---

Elenco argomenti	<a href="#"><u>Come effettuare una chiamata</u></a>	pag. 3
	<a href="#"><u>L'app Chiamate di Microsoft Teams</u></a>	pag. 4
	<a href="#"><u>Contatti</u></a>	pag. 5
	<a href="#"><u>Segreteria telefonica</u></a>	pag. 6
	<a href="#"><u>Durante una chiamata</u></a>	pag. 7
	<a href="#"><u>Accedere alle impostazioni</u></a>	pag.8
	<a href="#"><u>Gestire i delegati</u></a>	pag.9
	<a href="#"><u>Numeri bloccati e chiamate prioritarie</u></a>	pag. 10
	<a href="#"><u>Dalle cuffie al vivavoce</u></a>	pag. 11
	<a href="#"><u>Gestire le chiamate in arrivo</u></a>	pag. 12
	<a href="#"><u>Creare un gruppo autorizzato alla risposta</u></a>	pag. 13
	<a href="#"><u>Configurare la segreteria telefonica</u></a>	pag. 14

---



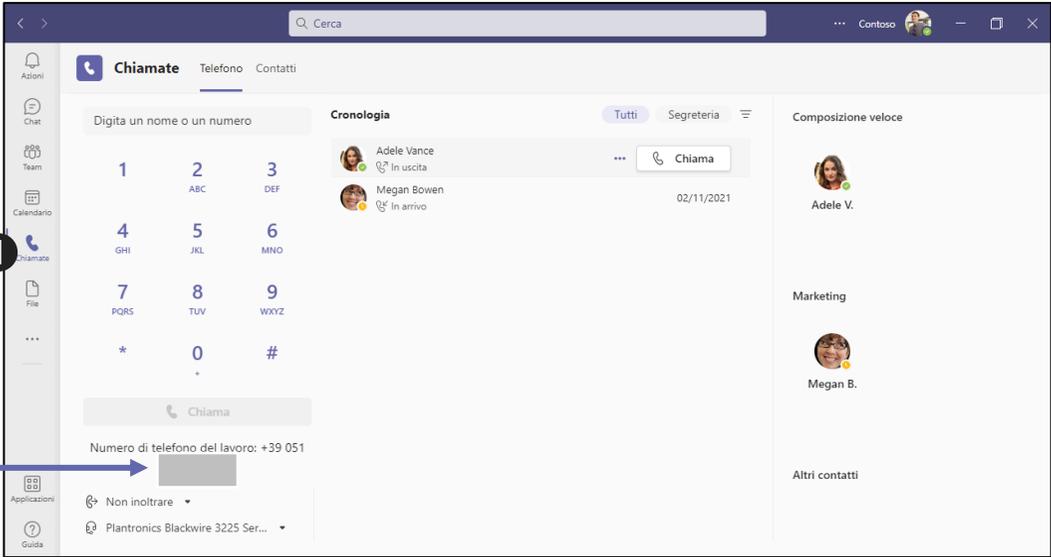
# Come effettuare una chiamata



## Chiama dall' app Chiamate

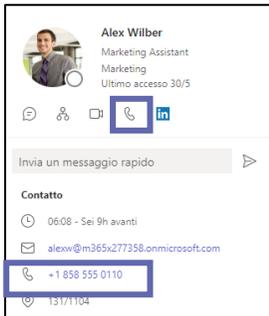
Clic sull'app Chiamate ❶, componi il numero da chiamare dal tastierino numerico e clic su «Chiama» presente sotto il tastierino.

**Il tuo numero di telefono**



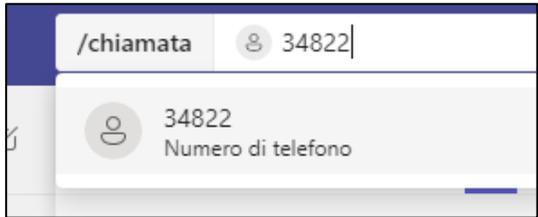
## Chiama dal profilo di un utente

E' possibile posizionare il puntatore del mouse su un'immagine del profilo per visualizzare la scheda dettagli del contatto ed effettuare una chiamata telefonica selezionando il numero di telefono riportato (se presente).



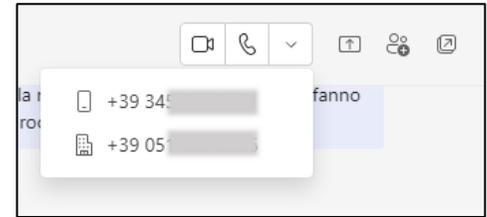
## Usa la casella di comando

Nella parte superiore di Teams digita "/chiamata" seguito da uno spazio e dal numero di telefono da contattare. Premi invio e la chiamata inizierà automaticamente.



## Passa da una chat a chiamata

È possibile effettuare una chiamata anche dalla finestra della chat, cliccando sulla freccia di fianco all'icona della cornetta in alto a destra e selezionando il numero da chiamare (se presente).







# Chiamate - Contatti



La voce **Contatti** mette a disposizione la rubrica per iniziare una conversazione scegliendo il canale di comunicazione più appropriato.

**Chiamate** Telefono Contatti

Cerca

Chiamate Telefono Contatti

Trova un contatto

**Trova un contatto nella lista**

**Aggiungi un nuovo contatto**

Aggiungi contatto

Nome	Titolo	Telefono	
Adele Vance	RETAIL MANAGER	+1 425 555 0109	...
Debra Berger	ADMINISTRATIVE ASSISTANT	+1 425 555 0105	...
Megan Bowen	MARKETING MANAGER	+1 412 555 0109	...

**Altre opzioni: rimuovi contatto o aggiungilo tra le composizioni veloci**

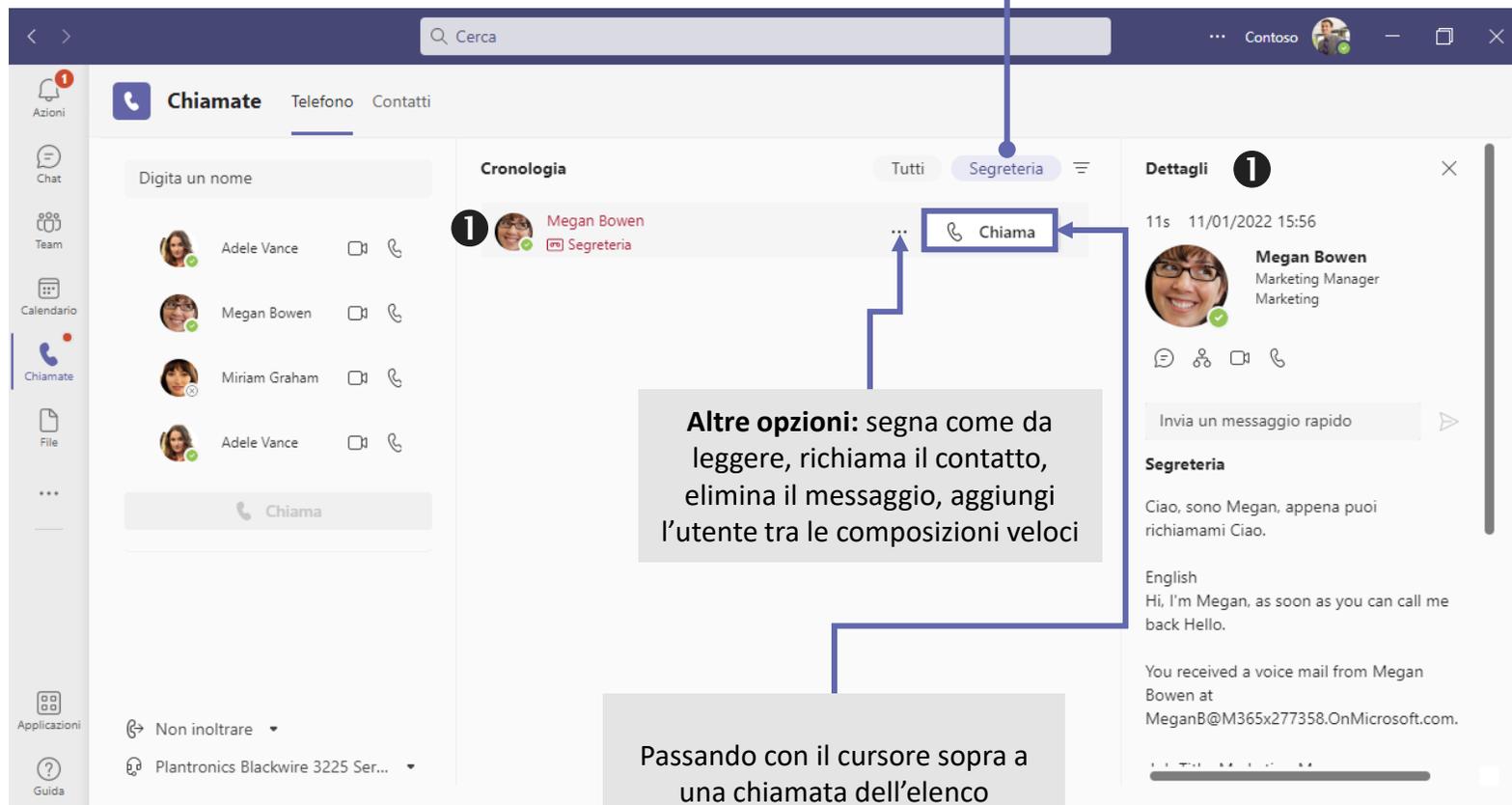
**Inizia** una chat, una email, una videochiamata o una chiamata vocale con il contatto



# Chiamate - Segreteria telefonica



La voce **Segreteria** ti permette di recuperare i messaggi audio lasciati dai tuoi contatti in caso di mancata risposta; puoi ascoltarli o leggere la trascrizione automatica effettuata dal sistema (l'accuratezza della trascrizione può dipendere dalla qualità del messaggio audio). Cliccando su una voce dell'elenco «Cronologia» puoi visualizzare i dettagli del singolo messaggio ❶ (durata, data, ora, info sull'interlocutore, trascrizione del messaggio).



**Altre opzioni:** segna come da leggere, richiama il contatto, elimina il messaggio, aggiungi l'utente tra le composizioni veloci

Passando con il cursore sopra a una chiamata dell'elenco compare il comando «Chiama» per richiamare rapidamente



# Durante una chiamata



- **Aggiungi un altro utente alla chiamata:** dopo aver fatto clic su «Partecipanti» ①, digita il nome o il numero di telefono nella casella di ricerca «Invita qualcuno o componi un numero».
- **Metti in attesa la chiamata:** ② Tutti gli utenti nella chiamata riceveranno una notifica che è stata messa in attesa. E' possibile riaccedere alla chiamata facendo clic su «Riprendi» (comando che compare in alto a destra). E' possibile mettere in attesa manualmente solo chiamate 1:1. Le chiamate di gruppo passano in modalità «In attesa» solo se si avvia contemporaneamente un'altra chiamata.
- **Trasferisci una chiamata:** Dopo aver fatto clic su «Trasferimento» ③, digita il nome o il numero della persona a cui si vuole trasferire la chiamata e selezionala. Se lo desideri puoi consultare la persona prima di trasferirle la chiamata: dopo aver fatto clic su «Consulta e poi trasferisci» ④, inizia a digitare il nome della persona da contattare e selezionala quando viene visualizzata. Puoi chiamarla o consultarla tramite chat, oppure inserire un numero telefonico. Al termine, seleziona «Trasferimento».
- **Parcheggia una chiamata:** Dopo aver fatto clic su «Parcheggia chiamata» ⑤, verrà visualizzato un codice univoco utilizzabile per recuperare la chiamata da un altro dispositivo. Per recuperare una chiamata parcheggiata, passa alla scheda composizione veloce fai clic su e immetti il codice di parcheggio. Se nessuno prende una chiamata parcheggiata entro 5 minuti, la chiamata verrà riproposta.
- **Unire due chiamate** ⑥: durante una chiamata è possibile effettuare o ricevere una seconda chiamata e quindi unirle.
- **Avvia la registrazione e trascrizione** ⑦: Durante una conversazione telefonica su Teams, è possibile avviare la trascrizione vocale di ciò che si sta dicendo. Gli utenti in chiamata verranno informati tramite un messaggio vocale e gli utenti su Teams visualizzeranno inoltre un banner in alto. La trascrizione sarà visibile in tempo reale per gli utenti in Teams nella parte destra della finestra. E' possibile modificare la lingua parlata premendo il pulsante «Modifica lingua parlata» che compare facendo clic sui tre punti presenti sopra la trascrizione in tempo reale. In qualsiasi momento è possibile interrompere sia la trascrizione sia la registrazione dalle medesime voci che ora leggerai in «Arresta la trascrizione» e «interrompi registrazione». Al termine della chiamata, la trascrizione e la registrazione sono disponibili per il download nel tab Chiamate di Teams selezionando la chiamata in oggetto dall'elenco cronologia

Durante la conversazione puoi metterti nella modalità «in ascolto» disattivando la webcam e il microfono e puoi disporre di numerose funzionalità, dalla registrazione ai sottotitoli.

The image shows a screenshot of the Microsoft Teams call control interface. A large purple circle with the letters 'AW' is overlaid on the left side. Numbered callouts (1-7) point to various icons and menu items. Text boxes provide instructions for each callout:

- 1:** Mostra elenco partecipanti e aggiungi nuovi partecipanti (points to the 'Partecipanti' icon).
- 2:** Abilita i sottotitoli in tempo reale (points to the 'Registra e trascrivi' menu item).
- 3:** Trasferimento (points to the 'Trasferimento' menu item).
- 4:** Consulta, quindi trasferisci (points to the 'Consulta, quindi trasferisci' menu item).
- 5:** Parcheggia chiamata (points to the 'Parcheggia chiamata' menu item).
- 6:** Unisci chiamate (points to the 'Unisci chiamate' menu item).
- 7:** Avvia la registrazione e la trascrizione della chiamata (points to the 'Registra e trascrivi' menu item).

Other text boxes and arrows indicate additional actions:

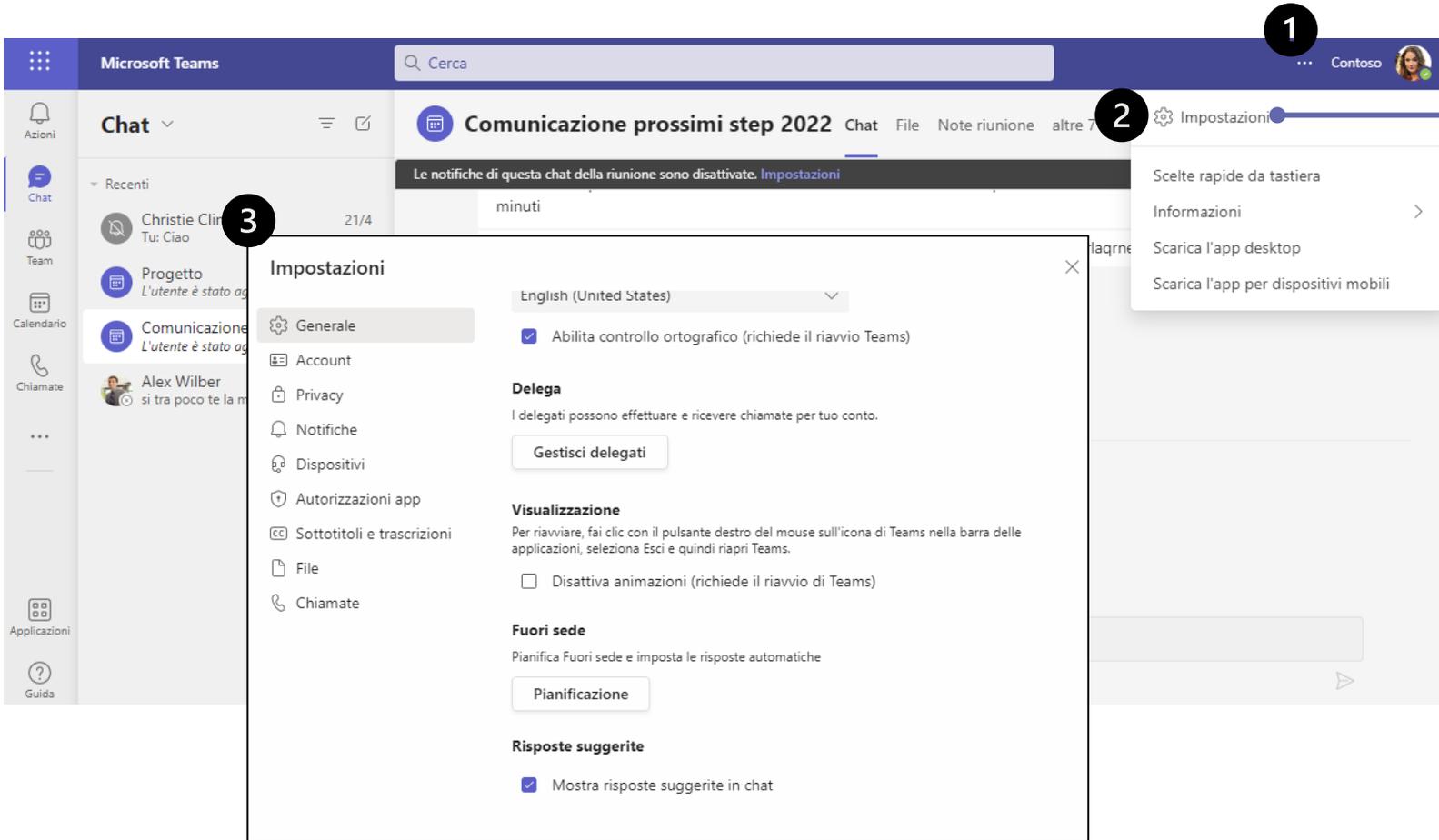
- 'Attiva o disattiva webcam e microfono.' points to the 'Webcam' and 'Microfono' icons.
- 'Scegli e attiva l'effetto di sfondo della tua webcam' points to the 'Effetti video' menu item.
- 'Regola e scegli tra i dispositivi audio video disponibili' points to the 'Impostazioni' menu item.
- 'Controlli per la gestione o il trasferimento della chiamata' points to the 'Unisci chiamate' menu item.
- 'La tua webcam' points to the video thumbnail of the user.



# Accedere alle impostazioni



La voce **Impostazioni** ti permette di accedere alle impostazioni di Microsoft Teams. Le impostazioni relative alle chiamate sono disponibili in quattro punti diversi: [Generale](#), [Privacy](#), [Dispositivi](#) e [Chiamate](#). Per modificare le impostazioni, clic su i tre puntini in alto a destra **1** a fianco della propria immagine di profilo e quindi clic su «Impostazioni» **2** per aprire la finestra di accesso alle impostazioni **3**.





# Impostazioni – Gestire i delegati



In Teams è possibile scegliere una persona come delegato che può ricevere ed effettuare chiamate per proprio conto. Quando si aggiunge un delegato, si sta essenzialmente condividendo la linea telefonica. Il delegato sarà in grado di vedere e condividere tutte le chiamate dell'utente delegante. Tutte le chiamate effettuate o ricevute dall'utente o per conto dell'utente possono essere messe in attesa o riprese dall'utente o dai delegati. Per farlo accedi alle Impostazioni e nel tab Generale ❶ clic su «Gestisci delegati» ❷.

**Impostazioni**

English (United States)

**1** Generale

Account

Privacy

Notifiche

Dispositivi

Autorizzazioni app

Sottotitoli e trascrizioni

File

Chiamate

**Delega**

I delegati possono effettuare e ricevere chiamate per tuo conto.

**Gestisci delegati** ❷

**Visualizzazione**

Per riavviare, fai clic con il pulsante destro del mouse sull'icona di Teams nella barra delle applicazioni, seleziona Esci e quindi riapri Teams.

Disattiva animazioni (richiede il riavvio di Teams)

**Fuori sede**

Pianifica Fuori sede e imposta le risposte automatiche

**Pianificazione**

Elenco dei colleghi che ci hanno aggiunto come delegato

In «Delegati personali» nel campo «Aggiungi delegato» digita il nome della persona che desideri nominare tuo delegato

< Torna a Impostazioni

**Impostazioni delegati**

Persone che assisti Delegati personali

Le persone che ti hanno aggiunto come delegato verranno elencate qui.

< Torna a Impostazioni

**Impostazioni delegati**

Persone che assisti Delegati personali

I delegati possono effettuare e ricevere chiamate per tuo conto.

Aggiungi un delegato



# Impostazioni – Numeri bloccati e chiamate prioritarie



Nel tab **Privacy** ❶ delle Impostazioni è possibile gestire i numeri bloccati e le chiamate prioritarie.

Quando il proprio stato è impostato su **Non disturbare**, è possibile comunque ricevere notifiche dalle persone che hanno accesso con priorità. Aggiungi un contatto o un numero premendo il pulsante **Gestisci accesso prioritario**.

Seleziona **Modifica contatti bloccati** per visualizzare i numeri bloccati o rimuoverli dall'elenco. Per bloccare le chiamate anonime, seleziona **Blocca chiamate senza numero**.

**Impostazioni**

- Generale
- Account
- 1 Privacy**
- Notifiche
- Dispositivi
- Autorizzazioni app
- Sottotitoli e trascrizioni
- File
- Chiamate

**Non disturbare**

Quando il tuo stato è impostato su Non disturbare, puoi comunque ricevere notifiche dalle persone che hanno accesso con priorità.

**Gestisci accesso prioritario**

**Contatti bloccati**

I contatti bloccati non potranno chiamarti o vedere se sei online.

Blocca le chiamate senza numero

**Modifica contatti bloccati**

**Scelta rapida da tastiera per riattivare l'audio**

Tieni premuto CTRL + barra spaziatrice per riattivare temporaneamente l'audio del microfono durante una riunione.

**Conferme di lettura**

Fai sapere alle persone che hai visto i loro messaggi e ricevi una conferma di lettura quando loro hanno visto i tuoi.

**Chiamate con crittografia end-to-end**

Le chiamate individuali di Teams sono protette con la crittografia end-to-



# Impostazioni – Dalle cuffie al vivavoce



Nel tab **Dispositivi** ❶ delle Impostazioni è possibile selezionare e gestire il microfono, l'altoparlante e la videocamera da usare per chiamate e riunioni di Teams.

Teams offre **tre livelli di eliminazione del rumore di fondo** intorno a te durante una chiamata o riunione:

- **Auto:** Teams decide il livello migliore di eliminazione del rumore in base al rumore percepito.
- **Alta:** Elimina tutti i suoni di sottofondo che non sono vocali
- **Bassa:** Elimina solo i bassi livelli di rumore (es. ventola del computer o un condizionatore)
- **Disattivata:** L'eliminazione del rumore è disattivata. Usa questa impostazione per microfoni ad alta fedeltà in ambienti a basso rumore.

Questa impostazione consente di creare **un'esperienza audio più ricca quando si trasmette musica** agli ascoltatori in una riunione o una chiamata Teams.

Se sono presenti più dispositivi collegati al computer (ad es. casse del PC e cuffie), è possibile impostarne uno come **suoneria secondaria** che suonerà quando arriva una chiamata.

In **Videocamera** seleziona la webcam che desideri venga usata da Teams per impostazione predefinita, regola automaticamente o manualmente **luminosità** e **l'antialiasing** e verifica **l'anteprima** dell'immagine

Impostazioni

- Generale
- Account
- Privacy
- Notifiche
- 1 Dispositivi**
- Autorizzazioni app
- Sottotitoli e trascrizioni
- File
- Chiamate

**Periferiche audio**

Jabra Link 370

Altoparlante  
Altoparlanti (Jabra Link 370)

Microfono  
Microfono (Jabra Link 370)

**Regola automaticamente la sensibilità del microfono**

Effettua una chiamata di prova

**Eliminazione rumori** ⓘ  
Scegli Basso se desideri che altri utenti sentano la musica. Scopri di più.  
Auto (predefinito)

**Modalità musica ad alta fedeltà**   
Mostra l'opzione nelle riunioni per riprodurre audio ad alta fedeltà. Scopri di più.

**Suoneria secondaria**  
Nessuno

**Videocamera**

Regola automaticamente i comandi della videocamera

Apri impostazioni videocamera ⓘ

Surface Camera Front

Anteprima

**Regola luminosità** ⓘ

**Focus soft** ⓘ

In **Periferiche audio** seleziona **l'altoparlante** e il **microfono** che si desidera venga usato da Teams per impostazione predefinita.

Regola automaticamente la sensibilità del microfono per assicurarti di essere sempre ascoltato

In una **chiamata di prova**, viene controllato il funzionamento del microfono, dell'altoparlante e della videocamera. Segui le istruzioni del bot della chiamata di verifica e registra un breve messaggio. Il messaggio verrà riprodotto. Verrà quindi visualizzato un riepilogo della chiamata di verifica e sarà possibile accedere alle impostazioni del dispositivo utilizzato per apportare modifiche.



# Impostazioni – Gestire le chiamate in arrivo



Nel tab Chiamate ❶ delle Impostazioni è possibile impostare le regole di risposta alle chiamate

Se la selezione è su «Ricevo io le chiamate» è possibile far squillare anche il terminale di un altro utente selezionando una delle opzioni disponibili nel menu **Chiama anche** modificando quindi il default «Nessun utente» (es. in Nuovo numero o contatto, [Gruppo autorizzato alla risposta](#)).

È possibile definire il comportamento delle chiamate senza risposta in **Se non risposta** (inviarle alla Segreteria, a un Nuovo numero o contatto, ad un [Gruppo autorizzato alla risposta](#))

Clic per attivare la trasmissione telefonica di testo (TTY)

## Impostazioni

- Generale
- Account
- Privacy
- Notifiche
- Dispositivi
- Autorizzazioni app
- Sottotitoli e trascrizioni
- File
- Chiamate**

❶

## Regole di ricezione chiamata

Scegli come gestire le chiamate in arrivo.

Ricevo io le chiamate  Inoltra chiamate

Chiama anche Nessun utente

Se non risposta Segreteria

Durata squilli in secondi prima di reindirizzare la chiamata

20 secondi (impostazione pre...)

## Segreteria

I messaggi vocali verranno visualizzati nell'app per le chiamate con riproduzione audio e trascrizione.

[Configura segreteria telefonica](#)

## Suonerie

Scegli una suoneria per le chiamate in arrivo

Chiamate per l'utente Predefinito

Chiamate inoltrate Predefinito

Chiamate delegate Predefinito

## Accessibilità

Attiva TTY per utilizzare il testo per comunicare tramite linea telefonica. A tal fine, assicurati di collegare un dispositivo TTY.

Attiva modalità TTY

## Code di chiamate

Scegli se ricevere o meno le chiamate per le code seguenti.

Coda Formazione

Progel - Centralino

Seleziona **Ricevo io le chiamate** se non vuoi inoltrare automaticamente le chiamate ricevute e desideri gestirle autonomamente oppure **Inoltra chiamate** se vuoi inoltrare le chiamate in automatico (es. alla segreteria telefonica, a un numero o a un [gruppo autorizzato alla risposta](#)).

[Configura la segreteria telefonica](#)

In **Suonerie** è possibile scegliere suonerie diverse per chiamate normali, chiamate inoltrate e chiamate delegate in modo da distinguerle.

Se fai parte di una o più code di chiamata, se possibile, da qui puoi **attivare o disattivare la tua disponibilità ad accettare chiamate di una specifica coda**.



# Creare gruppo autorizzato alla risposta



La prima volta che selezioni «Gruppo autorizzato alla risposta» nei menù «Chiama anche», «Se non risposta» e «Inoltra a» ti viene richiesto di selezionare le persone che si desidera aggiungere al gruppo e che quindi riceveranno le chiamate a te indirizzate quando la chiamata rispetta le condizioni indicate (es. se non rispondi alla chiamata o se hai deciso di inoltrare tutte le chiamate).

< Torna alle opzioni

## Gruppo autorizzato alla risposta

Seleziona le persone da inserire nel gruppo autorizzato alla risposta e poi inoltra loro le chiamate quando necessario.

Aggiungi persone

Scegli l'ordine secondo cui le persone del tuo gruppo autorizzato alla risposta riceverà le chiamate.

Ordine di chiamata Nell'ordine sopra

In **Aggiungi persone** aggiungi le persone desiderate nel gruppo di chiamate. È possibile aggiungere fino a 25 persone. Tutti gli utenti aggiunti riceveranno una notifica. NB È necessario aggiungere persone dell'organizzazione. I numeri di telefono non sono supportati.

Dal menu **Ordine di chiamata** seleziona «Tutti insieme» per chiamare tutti contemporaneamente o «Nell'ordine sopra» per chiamare le persone nell'ordine di inserimento a intervalli di 20 secondi. Se il gruppo di chiamate ha sei o più persone, le chiamate in arrivo squilleranno tutte contemporaneamente

Annulla

Salva

Una volta creato il **gruppo è possibile modificarlo o rimuoverlo facendo riferimento alla matita**. Il gruppo può rimanere visibile ma non essere utilizzato in nessuno dei menù sopra indicati («Chiama anche», «Se non risposta» e «Inoltra a» )

Dopo aver aggiunto le persone e scelto l'ordine di chiamata, clic su **Salva** per confermare le scelte effettuate

Impostazioni

- Generale
- Account
- Privacy
- Notifiche
- Dispositivi
- Autorizzazioni app
- Sottotitoli e trascrizioni
- File
- Chiamate

**Regole di ricezione chiamata**  
Scegli come gestire le chiamate in arrivo.

Ricevo io le chiamate  Inoltra chiamate

Chiama anche Nessun utente

Se non risposta Segreteria

Durata squilli in secondi prima di reindirizzare la chiamata  
20 secondi (impostazione pre...)

Gruppo di chiamata MP 1 membro



# Configurare la segreteria telefonica



In Configura la segreteria telefonica vengono visualizzate le impostazioni relative alla segreteria telefonica.

## Segreteria telefonica

Troverai i messaggi della segreteria telefonica e le trascrizioni in Chiamate.

Registra un messaggio di saluto

### Regole di risposta alle chiamate

Come desideri vengano gestite le chiamate dalla segreteria telefonica?

Consenti al chiamante di registrare un messaggio

### Lingua di saluto

Scegli la lingua del tuo messaggio di saluto predefinito.

Inglese (Stati Uniti)

### Opzioni del messaggio di saluto personalizzato della sintesi vocale

Vuoi sostituire il messaggio di saluto predefinito della segreteria telefonica con i tuoi messaggi di saluto personali della sintesi vocale?

Il tuo messaggio di saluto personalizzato:

Il tuo messaggio di saluto fuori sede personalizzato:

### Messaggio di saluto fuori sede

Quando vuoi che venga riprodotto il tuo messaggio di saluto fuori sede personalizzato?

- Sempre
- Quando ho una risposta automatica di Outlook
- Quando ho un evento Fuori sede del calendario

Annulla

OK

Per registrare un messaggio di saluto della segreteria telefonica con la propria voce, seleziona **Registra un messaggio di saluto** e segui le istruzioni per registrare il messaggio.

**Cambia la lingua predefinita** del messaggio di saluto selezionando la lingua che vuoi usare per il messaggio.

Se si desidera personalizzare il messaggio di saluto riprodotto dalla segreteria telefonica, digita un messaggio in «**Il tuo messaggio di saluto personalizzato**». NB Se è stato registrato un messaggio di saluto con la propria voce, questo messaggio sovrascrive l'opzione di sintesi vocale.

Per impostazione predefinita, Teams riproduce il messaggio di saluto della segreteria telefonica e consente al chiamante di registrare un messaggio.

Sono disponibili anche altre opzioni:

- **Consentire al chiamante di registrare un messaggio.**
- **Consentire al chiamante di registrare un messaggio o di trasferirlo a un'altra persona.**
- **Terminare la chiamata senza riprodurre il messaggio di saluto.**
- **Riprodurre il messaggio di saluto e terminare la conversazione.**
- **Trasferire la chiamata a un'altra persona.**

Se si sceglie un'opzione che include il trasferimento della chiamata, indica il nome o il numero a cui inoltrare le chiamate nel campo «**Dove devono essere trasferite?**»

E' possibile differenziare il **messaggio di saluto** quando si è **Fuori sede**. Quindi digita il messaggio e scegli quando vuoi che venga riprodotto

Clic su **Ok** per confermare le scelte effettuate