

# Apparecchi telefonici

## Cosa fare se il telefono non funziona

Se l'**apparecchio telefonico non funziona** è opportuno effettuare alcune semplici prove per diagnosticare se il problema dipende dalla **LINEA** o dall'**APPARECCHIO TELEFONICO**.

### 1) Ci sono problemi sulla Rete o sui sistemi?

Può capitare che vi siano problemi sulla Rete o sui server che erogano il servizio. In questi casi potete verificarlo andando sul sito web [voip.unisi.it](http://voip.unisi.it) e verificare la presenza di eventuali avvisi di guasto: in questo caso, **si consiglia di attendere la risoluzione del problema** evitando di intasare inutilmente i canali di assistenza.

Per rimanere sempre aggiornati su guasti o disservizi, potete abbonarvi al nostro [UnisiBOT su Telegram](#).

### 2) L'apparecchio è acceso e collegato correttamente alla Rete?

Può sembrare banale ma, se il terminale è spento o scollegato, non potrà funzionare. È importante quindi verificare che tutti i collegamenti siano corretti e che il terminale sia collegato all'alimentazione. Eventualmente è possibile provare a spegnerlo e riaccenderlo.

Altre verifiche da effettuare sono:

- **Alzando la cornetta**, si sente il classico tono telefonico ("tuu tuu") ?
- L'apparecchio permette di **comporre un numero** ?
- **Durante la conversazione** si sente la voce dell'interlocutore e/o l'interlocutore riceve la nostra voce ?
- **Ricevendo una telefonata**, l'apparecchio squilla ?
- se il **terminale ha un display** (es. i terminali VoIP), cosa c'è scritto ?

### 3) Contattare i tecnici del Presidio di riferimento

Tutti i tecnici dei vari Presidi hanno ricevuto adeguata formazione per risolvere velocemente i problemi più comuni e frequenti. Inoltre conoscono le procedure e le modalità per la risoluzione dei guasti più importanti e sono aggiornati nel caso vi siano interruzioni del servizio o altri problemi sulla Rete o agli apparati. Contattare SEMPRE i tecnici del presidio prima di effettuare qualsiasi operazione.

### 4) Se il problema non si risolve, aprire un ticket all'Helpdesk

Per velocizzare le pratiche di assistenza e dare un servizio migliore, nella mail è sempre necessario indicare:

- **il numero di telefono dell'apparecchio** difettoso;
- **dove si trova l'apparecchio** ("indirizzo"), così da conoscere il recapito dove eventualmente inviare il nuovo terminale;
- eventuali **messaggi indicati sul display o sintomi del**

# Apparecchi telefonici

**malfunzionamento** (es. "tutte le luci rimangono accese" oppure "è tutto spento, compreso il display");

La mail deve essere inviata all'indirizzo **helpdesk@unisi.it**

Seguire le procedure di assistenza previste ci permetterà di darvi un servizio efficiente nel più breve tempo possibile.

ID univoco: #1006

Autore: : Michele Pinassi

Ultimo aggiornamento: 2019-12-06 09:57