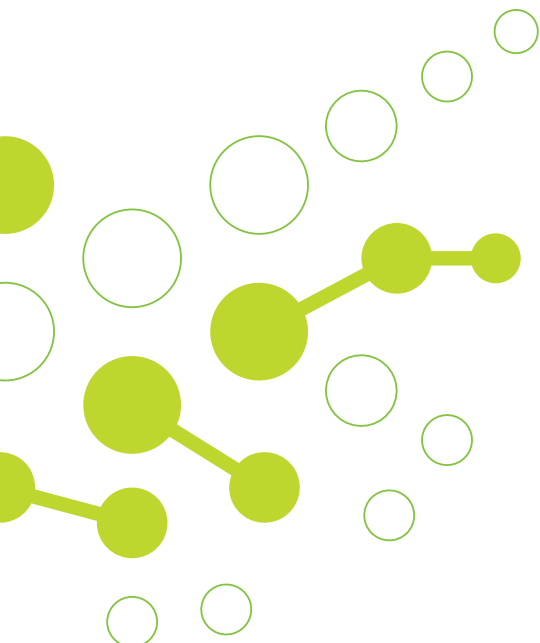




# ConnectionCloud

## Produktvejledning





## Produktvejledning

Her finder du en oversigt over allerede introducerede samt planlagte kommende funktioner der tilbydes af Connection Cloud hosted PBX systemet. Du finder også en oversigt over tastatur koder (\* og # koder) og disses funktioner samt generelle systemkrav til anvendelse af Connection Cloud interfacet.

## Indhold

Systemkrav .....	2
Opsætning af voicemail.....	3
Til mobiltelefon brugere der ønsker at anvende Connection Cloud Voicemail .....	3
Til Mobiltelefon brugere som IKKE skal bruge Connection Cloud voicemail. ....	3
Information omkring test SIM kort:.....	4
Sådan fjernes alle viderestillinger på mobiltelefonen.....	4
Koder .....	5
"Call Pickup" *8 / 8*:.....	6
"Toggle skjul nummer" (Block Caller ID) (*31* / #31#):.....	6
"Transfer call" (#1 / #2): .....	6
"Call Forward Immidiate" (CFIM) på mobil (*21*):.....	7
"Cancel Call Forward Immidiate" (Cancel CFIM) på mobil (#21#):.....	7
"Call Forward Delayed" på mobil (*61* & *67*): .....	7
"Cancel Call Forward Delayed" på mobil (#61#): .....	7
"Control selectbox" (*99*):.....	7
Funktionalitet .....	8
Brug af "Mobil Web app" (ikke released beta) til brugere uden mobiltelefoner.....	9



## Systemkrav

Connection Cloud kræver følgende for at kunne fungere – dette uanset antal SIP / Mobil brugere der tilsluttes den enkelte PBX:

- Én Uni-tel trunk med minimum én linie
- Èt Uni-tel Telefonnummer (Fastnet) til PBX uanset om dette ønskes anvendt eller ej
- Systemet kan anvendes med mellem 1 og 50 brugere (dvs. max 50 brugere med SIP og/eller Mobil telefon) – Ved behov for systemer med flere brugere skal Uni-tel adspørges hver gang.
- Alle mobiler (der skal indgå uden ekstern kontakt) skal have et Uni-tel mobil abonnement

Det er muligt at tilbyde alle annoncerede mobil pakker som findes på Uni-tel's hjemmeside på Connection Cloud systemerne.

For at anvende Mobile Web App'en kræves en browser der understøtter Cookies samt Web storage.

Følgende er testet:

- Apple iPhone 4, 4S og 5 (iOS)
- LG Nexus 4 (Android)
- HTC (Android)
- Windows 7 med Chrome, Internet Explorer 10 samt Firefox
- Apple OS-X med Safari

## Opsætning af Voicemail

### Til mobiltelefon brugere der ønsker at anvende Connection Cloud Voicemail Opsætnings rækkefølge.:

1. **Fjern alle viderestillinger i mobiltelefonen**, dette er en vigtig forudsætning for optimal funktionalitet.
    - Husk altid at koordinerer dette med brugeren
  2. Brugeren skal/bør indtale en besked på deres nye Connection Cloud voicemail
    - Hvordan indtales en ny besked eller laver ændringer i beskeder?
      - Ring op til "telefonsvarerens lokalnummer" \*)
      - Følg guiden.
- Ved opringning til voicemail fra anden telefon end brugerens egen, skal telefonsvare kode bruges.

---

### Til Mobiltelefon brugere som IKKE skal bruge Connection Cloud voicemail.

Her er det ikke nødvendigt at fjerne viderestillingen. I stedet bruges voicemailen i mobiltelefonen "som sædvanligt".

Man bør tænke sig om hvis der er programmeret viderestillinger i Connection Cloud, på brugerens lokalnummer. Hvis samtalen, kommer til mobiltelefonens voicemail regnes samtalen som besvaret og forlader Connection Cloud som ved viderestilling til en "Ekstern kontakt"

---

## Sådan fjernes alle viderestillinger på mobiltelefonen

På Uni-tels hjemmeside kan I se hvordan man fjerner viderestillinger og lignende. Informationen ligger under Mobil FAQ (se også: [http://uni-tel.dk/doc/menu/20/mobil-faq#tdcfaq\\_2](http://uni-tel.dk/doc/menu/20/mobil-faq#tdcfaq_2))

- Sådan deaktiveres alle viderestillinger på en **TDC mobil telefon:**

**Tast # # 002 # <løft rør>**

- Sådan deaktiveres alle viderestillinger på en **Telenor mobil telefon:**

**Tast # # 002 # <løft rør>**

---

## Koder

Oversigt over \*/# koder der kan benyttes sammen med Connection Cloud:

Kode	Platform	Navn	Syntax	Eksempel
<b>8★</b>	MOBIL+SIP	Call Pickup	8★ + <nummer der ringer>	<b>8★902</b> = pickup ringende lokalnr 902
<b>★8</b>	SIP	Call Pickup	★8 + <nummer der ringer>	<b>★8902</b> = pickup ringende lokalnr 902
<b>★31★</b>	SIP	Toggle "skjul nummer"	★31★ + <nummer der ringes til>	<b>★31★69102200</b> = "Skjul nummer hvis nummer normalt vises" og viceversa
<b>#31#</b>	MOBIL	Toggle "skjul nummer"	#31# + <nummer der ringes til>	<b>#31#69102200</b> = "Skjul nummer hvis nummer normalt vises" og viceversa
<b>#1</b>	MOBIL+SIP	Blind transfer	#1 afvent "viderestil" + <nummer der viderestilles til> + # (eller vent)	<b>#1 (afvent "viderestil") 902#</b> = viderestiller igangværende samtale til 902 uden forudgående dialog med 902. Er modtager optaget kan dette ikke gennemføres og igangværende samtale bibeholdes aktiv.
<b>#2</b>	MOBIL+SIP	Attended transfer	#2 afvent "viderestil" + <nummer der viderestilles til> + # (eller vent) Overfør samtale ved at lægge på	<b>#2 (afvent "viderestil") 902# &lt;dialog&gt; &lt;læg på&gt;</b> = Viderestil igangværende samtale til 902 efter dialog med 902
<b>★</b>	MOBIL	Cancel Transfer	★	★ = Fortryd viderestilling. Hvis modtageren af #2 viderestillingen ikke ønsker opkaldet trækkes det tilbage med *
<b>★21★</b>	MOBIL+SIP	Call Forward Immediate	★21★ + <nummer der viderestilles til> + #	<b>★21★69102200#</b> = Viderestil alle samtaler til 69102200 *)
<b>#21#</b>	MOBIL+SIP	Cancel Call Forward	#21#	#21# = Annuller ubetinget viderestilling *)
<b>★61★</b>	MOBIL+SIP	Call forward delayed		<b>★21★69102200★45#</b> = Viderestil alle samtaler til 69102200 efter 45 sekunder *)
<b>#61#</b>	MOBIL+SIP	Cancel Call forward delayed	#61#	#61# = Annuller forsinket viderestilling *)
<b>★62★</b>	MOBIL	Call forward "Out of reach"	★62★ + <nummer der viderestilles til> + #	<b>★62★69102200#</b> = Viderestil alle samtaler til 69102200 hvis mobil er udenfor dækning eller slukket *)
<b>#62#</b>	MOBIL	Cancel Call forward "Out of reach"	#61#	#61# = Annuller viderestilling af mobil hvis udenfor dækning eller slukket *)
<b>★67★</b>	MOBIL+SIP	Call forward delayed	SE ★61★	SE ★61★ (SAMME FUNKTIONALITET)
<b>★99★</b>	SIP	Control "Select box"	★99★ + <valgboxnr> + ★ + <udgangnr> + #	<b>★99★1★1#</b> = Sæt valgbox nummer 1 til udgang 1

**\*) BEMÆRK:** Såfremt disse ★ koder anvendes på mobiltelefonen benyttes operatørens (TDC eller Telenor) mobilcentral til viderestillingerne. Disse sker derfor udenfor Connection Cloud systemet og kan ikke styres videre herfra. Læs noterne herefter for uddybning af de enkelte koder.



## "Call Pickup" \*8 (fra SIP) / 8\* (fra MOBIL):

### **8\* eller \*8 +<nummer der ringer>**

Denne funktionskode benyttes til at besvare en anden telefon der ringer.

Eks. Der ringes til et hovednummer. Hovednummer laver forward til 300. Telefonen med lokalnummer 300 ringer. Da 300 ikke er tilstedet, tager lokalnummer 400 kaldet ved at ringe til \*8300

Bemærk følgende begrænsninger i denne løsning:

- Køer, gruppekald mm. kan **ikke** besvares på denne måde
- Kun direkte pickup er understøttet.
- Man kan ikke trække et kald til mobil nummer (8 cifre) **fra** en mobiltelefon på den måde, da vi kun modtager 8 "cifre" fra teleselskabet (f.eks modtages "8\*345678" og ikke som ønsket 8\*34567890)

---

## "Toggle skjul nummer" (Block Caller ID) (\*31\* / #31#):

### **\*31\* eller #31# +<nummer der ringes til>**

Vi understøtter toggle skjul nummer ved at ringe \*31\* foran nummeret ved kald fra SIP og #31# foran nummeret ved kald fra mobil. F.eks. \*31\*69102200 fra SIP og #31#69102200 fra mobil

---

## "Transfer call" (#1 / #2):

Under et kald kan der laves omstilling til andet nummer. Kaldende/kaldte part kan dog kun lave omstilling, når denne er "kunde" på Connection Cloud. (SIP eller mobiltelefon)

Eksempel: 80808080 ringer til hovednummeret 69102200. Kaldet tages af lokal 202 på dennes mobiltelefon. Kaldet kan nu viderestilles uden forudgående samtale til kollegaens mobil der er tilsluttet lokal 203 ved at taste #1203. På et tidspunkt viderestilles dette kald igen til en anden kollega efter en kort indledende samtale

### **Blind transfer:**

- Tast #1 (PBX besvarer ved at sige "viderestille")
- Tast nummer der ønskes omstillet til, afslut med # eller vent
- Systemet siger bip og afslutter "dit" kald.

### **Attended transfer:**

- Tast #2 (PBX besvarer ved at sige "viderestille")
  - Tast nummer der ønskes omstillet til, afslut med # eller vent
  - "Du" forbindes nu med den nye part. Når "du" afslutter kaldet, kobles de andre sammen.
- 

### **"Call Forward Immediate" (CFIM) på mobil (\*21\*):**

Hvis man laver en ubetinget viderestilling på mobiltelefonen skal man være opmærksom på at dette sker på Mobil udbyderens central og **IKKE PÅ CONNECTION CLOUD**. \*21\* er en standard kode der tillader viderestilling

på de fleste udbyderes systemer men da udbyderen ikke videresender \* koder kommer disse ikke frem til os. Vær derfor særlig opmærksom på om dette er det der ønskes.

---

### **"Cancel Call Forward Immediate" (Cancel CFIM) på mobil (#21#):**

Hvis man forsøger at annullere en ubetinget viderestilling på mobiltelefonen, sker dette på Mobil udbyderens central og **IKKE PÅ CONNECTION CLOUD**.

---

### **"Call Forward Delayed" på mobil (\*61\* & \*67\*):**

Hvis man laver en forsinket viderestilling på mobiltelefonen skal man være opmærksom på at dette sker på Mobil udbyderens central og **IKKE PÅ CONNECTION CLOUD**. \*61\* (og nogengange \*67\*) er standard koder der tillader viderestilling på de fleste udbyderes systemer men da udbyderen ikke videresender \* koder kommer disse ikke frem til os. Vær derfor særlig opmærksom på om dette er det der ønskes.

---

### **"Cancel Call Forward Delayed" på mobil (#61#):**

Hvis man forsøger at annullere en forsinket viderestilling på mobiltelefonen, sker dette på Mobil udbyderens central og **IKKE PÅ CONNECTION CLOUD**.

---

### **"Control selectbox" (\*99\*):**

\*99\* koden kan udelukkende anvendes fra SIP telefoner (da mobiludbydere ikke tillader overførsel af \* koder). \*99\* anvendes sammen med kaldsplan elementet "valg" der tillader styring af kaldsflow i kaldsplaner med telefonen fremfor grafisk.

\*99\* tillader op til 9 valgs elementer på en PBX med den begrænsning at der kun kan være én per kaldsplan. Hver valgselement tillader op til 9 valg.



## Funktionalitet

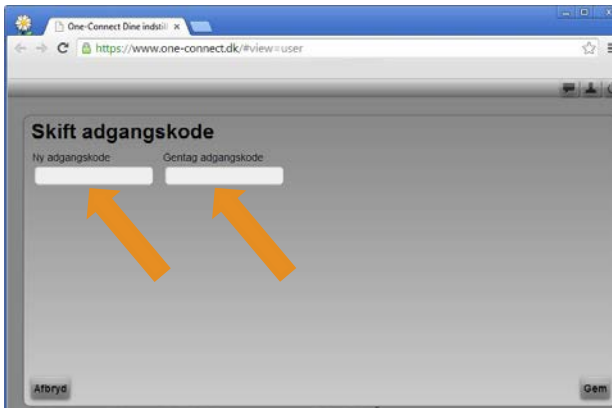
	Funktioner	Connection Cloud	Indeholdt i pakke	
1	Viderestilling	✓	Grundpakke	
2	Vis nummer/skjul nummer	✓	Tilvalg Profil	
3	Valgfri A-nummer visning	✓	Tilvalg Profil	
4	Velkomsthilsen	✓	Grundpakke	
5	Menuvalg/IVR/Valgmenu	✓	Grundpakke	
6	Hjem arbejdsplads/fjern arbejdsplads	✓	Grundpakke	
7	Voice mail	✓	Bruger	
8	Ring grupper/Gruppe kald	✓	Grundpakke	
9	Omstilling betinget og ubetinget	✓	Grundpakke	
10	Busy lamp field/Optage lampe	✓	Grundpakke	telefon afh.
11	Trække kald/Indtrækning af oplad	✓	Grundpakke	telefon afh.
12	Indtaling af egne beskeder	✓	Bruger	
13	Samtidigt ringning/parallelringning	✓	Bruger Kombi	
14	Parkering og Banke På	✓	Bruger	telefon afh.
15	Tidsbestemt dirigeret af opkald	✓	Tilvalg "Tidsstyring"	
16	Forstyr ikke	✓	Grundpakke	telefon afh.
17	Genopkald	✓	Grundpakke	telefon afh.
18	Opkald til andre net	✓	Special tilpasning	
19	Tids og kalenderstyring	✓	Tilvalg Tidsstyring	
20	Tilmeld mobil til kø	✓	Tilvalg "Kø"	
21	Spærring for udgående opkald	✓	Special tilpasning	
22	Ventemusik	✓	Grundpakke	
23	Direkte nummer	✓	Grundpakke	
24	Besked	✓	Bruger	
25	Nummer bestemt ringetone	✓	->	telefon afh.
26	Hurtig kald	✓	->	telefon afh.
27	Softphone	✓	Afventer implement.	
28	Automatisk viderestilling ved strømsvigt og lignende	✓	Grundpakke	
29	Kø funktion - med musik, hvilke nr.man er i køen	✓	Tilvalg "Kø"	
30	Kortnumre for eksterne kontakter	✓	Special tilpasning	
31	Lokal nummer	✓	Bruger	
32	Provisionering af programmerbare knapper	✓	Grundpakke (1 profil)	
33	Brugerprofiler	✓	Tilvalg "Profil"	
34	Manipulering af A-nummer ("Kald ID")	✓	Tilvalg "Kø"	
35	Skifte kaldplan via *-koder ("Valg")	✓	Grundpakke	
36	Mobile Web App. til status information mm.	✓	Bruger	

## Brug af "Mobile Web app" til brugere uden mobiltelefoner.

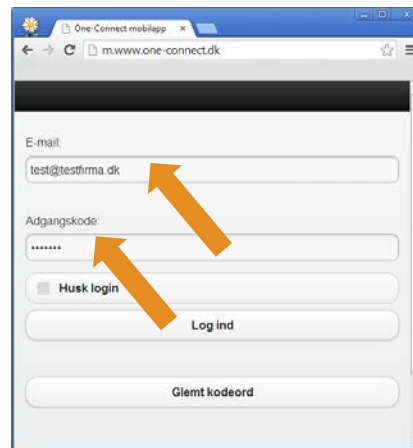
Få at få et password til <http://m.Connection Cloud.dk> (Mobile Web-app'en) er det pt. nødvendigt at gå ind på <http://Connection Cloud.dk> og indtaste email ind på den bruger, som skal have adgang, ind i login formen og trykke på glemt password i stedet for login:

Brugeren vil nu få en mail med et engangslink til <http://Connection Cloud.dk>.

Når han/hun trykker der ryger hun ind på <http://Connection Cloud.dk>, og får mulighed for at indtaste et password. Dette password kan også benyttes til at gå på <http://m.Connection Cloud.dk> (Mobile Web app'en)



*Indtast password til "Mobile Web-app'en"*



Log ind med email og password