

Gebruikersportaal Cloud Telephony

Inhoudstafel

1. Toegang tot het gebruikersportaal	2
2. Inloggen als beheerder	2
3.Menu Services -> Lijsten met contactpersonen	3
3.1 Een contact toevoegen.....	3
3.2 Een contact verwijderen	4
4.Menu Organization -> Gesproken boodschappen	5
4.1 Een nieuwe boodschap toevoegen.....	5
4.2 Een boodschap verwijderen	6
4.3 Formaat van de gesproken boodschappen.....	6
5. Menu Function numbers -> Schedules	6
6.Menu User Administration -> Gebruikersgroepen.....	8
7.Menu User Administration -> Gebruikers	9
7.1 Een gebruiker wijzigen.....	9
7.2 Een welkomstbericht sturen	12
8. Menu Devices -> Sip phones	12

1. Toegang tot het gebruikersportaal

Ga naar de site <http://cloudtelephony.orange.be>

Indien u uw wachtwoord vergeten bent, kunt u een nieuw wachtwoord vragen.



Username:

Password:

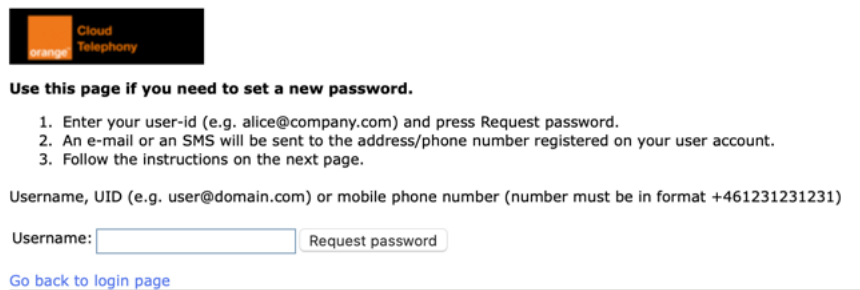
☐ Remember me on this computer

[Request password](#)

Voer uw gebruikersnaam of mobiel telefoonnummer in. (u hebt dit ontvangen in een e-mail van noreply.cloudtelephony@services.orange.be)

bv. gebruikersnaam user.1@domaincustomer.be

bv. mobiel nummer +324.....



Use this page if you need to set a new password.

1. Enter your user-id (e.g. alice@company.com) and press Request password.
2. An e-mail or an SMS will be sent to the address/phone number registered on your user account.
3. Follow the instructions on the next page.

Username, UID (e.g. user@domain.com) or mobile phone number (number must be in format +461231231231)

Username:

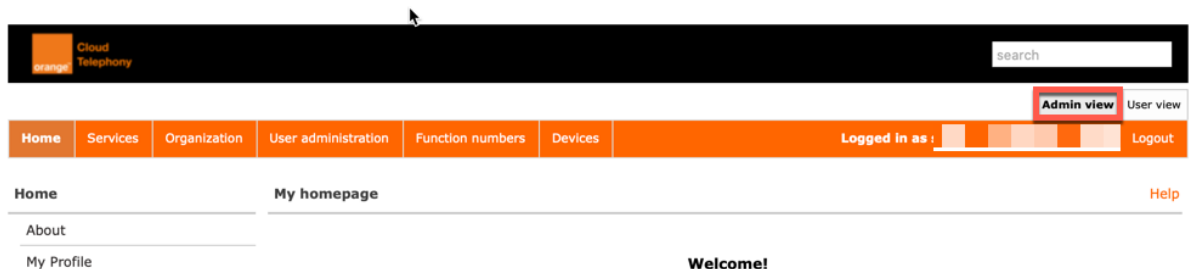
[Go back to login page](#)

U ontvangt een e-mail of een sms op het adres/telefoonnummer dat op uw gebruikersaccount is geregistreerd.

2. Inloggen als beheerder

Ga naar de site <http://cloudtelephony.orange.be>

Selecteer **Admin view**



Cloud Telephony

search

Admin view User view

Home Services Organization User administration Function numbers Devices

Logged in as : [avatar] Logout

Home My homepage Help

About

My Profile

Welcome!

U wordt gevraagd om uw wachtwoord opnieuw in te voeren:

Wachtwoord invoeren

Bevestig uw wachtwoord om toegang te krijgen tot de beheerweergave

Gebruikersnaam

Wachtwoord

3.Menu Services -> Lijsten met contactpersonen

Contacten kunnen worden gedefinieerd voor de hele organisatie, een groep of voor een gebruiker. Een gebruiker neemt contacten over die gedefinieerd zijn voor de organisatie en alle groepen waar hij/zij lid van is.

Lijsten met contactpersonen
[Help](#)

Contactpersonen kunnen bestaan in een organisatie, groep en gebruikersbereik. Een gebruiker neemt contactpersonen over die zijn gedefinieerd voor de organisatie en alle groepen waar hij/zij lid van is.

Organization

Configure for all users in the organization

User

Voer een deel van de gebruikers-ID, voornaam of achternaam in:

User group

Prio.	Group	
1	Everybody	▲▼
2	Nederlands Karel	▲▼
3	Nederlands Reginald	▲▼
4	Nederlands Vincent	▲▼
5	Francais Karel	▲▼
6	Francais Reginald	▲▼
7	Francais Vincent	▲▼
8	Hoofdnummer	▲▼

Kies op de pagina **Lijsten met contactpersonen** het gewenste niveau om de instellingen te configureren, d.w.z. organisatorisch, gebruikersgroep of gebruiker:

- Configureren op niveau van organisatie: klik op de optie **Configure for all users in the organization** onder de rubriek **Organization**.
- Configureren op niveau van groep: selecteer een van de groepen onder de **User group** rubriek.
- Configureren op niveau van de individuele gebruiker: gebruik de zoekfunctie onder de rubriek **User**. Voer een deel van de gebruikersnaam in en klik op **Zoeken** om de gewenste gebruiker te selecteren.

3.1 Een contact toevoegen

Klik op **Nieuwe contactpersoon maken**

Verplichte contactpersonen

[Help](#)

Verplichte contactpersonen

Verplichte contactpersonen kunnen door de gebruiker niet van de lijst met contactpersonen worden verwijderd.

Geen favorieten

[Contactpersoon toevoegen](#)

Externe contactpersonen

Externe contactpersonen

Voeg externe contactpersonen handmatig toe of importeer een CSV-bestand.

Geen contactpersonen

[Nieuwe contactpersoon maken](#)

[Contactpersonen importeren](#)

Vul alle nodige informatie in en selecteer **Telefoonnummer toevoegen**

Nieuwe contactpersoon maken

Bedrijf	
Afdeling	
Voornaam	
Achternaam	
Korte naam	
Adres	
Postcode	
Plaats	
Land	
E-mail	
Snelkeuze	
Type contact	Favoriet

Telefoonnummers

[Type](#) [Telefoonnummer](#) [Ingekort nummer](#) [Voorkeursnummer](#)

[Telefoonnummer toevoegen](#)

[Opslaan](#) [Annuleren](#)

Gebruik voor het telefoonnummer altijd het formaat +32

[Telefoonnummer toevoegen](#)

Type

Telefoonnummer

Ingekort nummer

[Toepassen](#)
[Annuleren](#)

[Opslaan](#) [Annuleren](#)

Selecteer **Opslaan**

3.2 Een contact verwijderen

Klik op het rode kruis naast het contact om dit contact te verwijderen.

External contacts

External contacts

Add external contacts manually or by importing a CSV-file.

Name	Company
	demo contact

Create new contact
Import contacts

4. Menu Organization -> Gesproken boodschappen

4.1 Een nieuwe boodschap toevoegen

Om een nieuwe boodschap toe te voegen:

1. Op de pagina **Service voice prompts**, klikt u op **New voice prompt**.

Organization

Voice prompts

Help

Voice prompts

Voice prompts

A list of all the voice prompts played within the organization. Each prompt can have different prompts for all possible languages within the organization. Some prompts are essential for functions in the system and can therefore not be removed.

Name	Description	Last modification	Delete
Beep	[short beep]	27/05/2020 17:32	
Busy greeting	The person you have called is currently busy.	27/05/2020 17:32	
Conference beep	[short beep]	27/05/2020 17:32	
General greeting	The person you have called is not available.	27/05/2020 17:32	
Invalid choice	Invalid choice.	27/05/2020 17:32	
Lunch greeting	The person you have called is currently on lunch.	27/05/2020 17:32	
MOH	MOH	13/11/2019 09:23	
Meeting greeting	The person you have called is currently in a meeting.	27/05/2020 17:32	
Midcall hold current	Your call has been put on hold. Please wait. [10 seconds silence]	27/05/2020 17:32	
No answer greeting	Please leave a message after the tone.	27/05/2020 17:32	
Ooo greeting	The person is currently out of office.	27/05/2020 17:32	
Placed in queue	Your call is placed in queue.	27/05/2020 17:32	
Ringin	[ring tone]	27/05/2020 17:32	
Sick greeting	The person you have called is sick	27/05/2020 17:32	
Silence	[1 second of silence]	27/05/2020 17:32	
Silence halfsecond	[1/2 second of silence]	27/05/2020 17:32	
Still placed in queue	Thank you for waiting.	27/05/2020 17:32	
User unavailable	[three tone beep]	27/05/2020 17:32	
Vac greeting	The person you called is currently on vacation	27/05/2020 17:32	
Voicecall busy in call	The person you have called is busy in call	27/05/2020 17:32	
Welcome	Welcome	27/05/2020 17:32	
Wrong nr	Invalid number.	27/05/2020 17:32	



New voice prompt

2. Geef de boodschap een naam. Deze zal worden gebruikt om de boodschap in de verschillende diensten van het systeem te identificeren.
3. Beschrijf de inhoud van de boodschap in het **Prompt description** veld. De beschrijving bevat informatie die de beheerder in staat stelt om de inhoud van deze boodschap te onthouden. Tip: voer hier de tekst van de boodschap in.
4. Om het bestand met de gesproken boodschap in het systeem op te laden, hebt u de volgende twee opties:
 - o **Import the file:** Kies een bestand in .wav- of .aiff-formaat op uw computer en klik op **Import**.
 - o **Record the file:** u ontvangt een oproep die u de mogelijkheid biedt om het bericht onmiddellijk op te nemen. Kies in dit geval een gebruiker door op **Select** te klikken en klik vervolgens op **Initialize call**. U krijgt de nodige instructies om u te begeleiden.

Organization

Voice prompts
Voice prompts

New voice prompt

Name of the prompt (e.g. "welcome"):

2

Describe the contents of the prompt (e.g. "Welcome to the Company"):

3

This prompt will be saved as the default prompt. You can add other languages once you have finished creating this prompt.

File selection

4

Import the file

Select this option if you want to import a file from your local file system.

Record the file

Select this option if you want to record the file by having the system call you.

Cancel

4.2 Een boodschap verwijderen

Klik op het rode kruis naast de boodschap om deze te verwijderen.

demo prompt	test	21/06/2020 19:05	
-------------	------	------------------	---

4.3 Formaat van de gesproken boodschappen

Indien u een bestaande boodschap importeert, moet dit bestand een PCM-gecodeerd .wav- of .aiff-audiobestand zijn. Bij het opladen van een bestand wordt het automatisch geconverteerd naar A-Law, 8kHz mono formaat.

5. Menu Function numbers -> Schedules

Schedules worden gebruikt om de openingstijden op functienummers in te stellen en de **boodschappen** die u voor elke gebeurtenis wilt gebruiken toe te voegen/wijzigen.

Op de **Schedules** pagina staan al uw functienummers met de huidige status, groen voor open en rood voor gesloten.

Schedules			
Maak schema's voor functienummers om uren open, uren gesloten en uitzonderingen te bepalen. U kunt nu ook instellen hoe oproepen worden verwerkt tijdens schemagebeurtenissen. Als een functienummer wordt gemaakt, wordt er een nieuw schema gemaakt. U kunt planningen maken voor Attendant-groepsnummers, ACD-groepsnummers, IVR-nummers, Hunt-groepsnummers en nummers van gedeelde lijnen.			
Naam	Nummer	Type nummer	Status
Francais Orange labo	9902	IVR	
Nederlands Orange labo	9901	IVR	

Voeg gebeurtenissen toe om de gewenste openingstijden voor de functienummers te configureren. De gebeurtenissen worden in volgorde van prioriteit vermeld. De eerste

gebeurtenissen in de lijst vervangen de volgende. U kunt uw geplande gebeurtenissen herschikken door ze te slepen.

Schedules (hoofdnummer orange labo, +3292470680)

Stel schemagebeurtenissen van het type open, doorsturen of gesloten in om te bepalen hoe oproepen worden verwerkt bij deze gebeurtenissen. U kunt de standaardstatus ook wijzigen.

De schemagebeurtenissen worden aangeboden in een lijst op basis van prioriteit. Gebeurtenissen hoog op de lijst overschrijven de onderliggende gebeurtenissen.

Naam	Duur	Handeling
Nieuwe schemagebeurtenis		
 toevoegen		
Jaarlijks 2020-01-01 00:00 - 2020-01-02		
 newyear	00:00	 Gesloten
 MA-Vrij	Wekelijks, 09:00 - 18:00	 Open
Standaardschemagebeurtenis		
bewerken	Altijd	 Gesloten

De standaard is het functienummer gesloten is, maar dit kan gewijzigd worden.

U kunt herhalende of eenmalige gebeurtenissen toevoegen. Klik hiervoor op **toevoegen**.

Om een gebeurtenis te wijzigen klikt u op de gebeurtenis.

Voorbeeld : openingsuren voor de week.

Het bedrijf elke weekday open van 9:00 tot 18:00.

Schemagebeurtenis bewerken

Naam van gebeurtenis
MA-Vrij

Wekelijks

Herhalen
☒ M
☒ D
☒ W
☒ D
☒ V
☐ Z
☐ Z

☐ Begindatum instellen
☐ Einddatum instellen

Tussen

09:00
18:00

Instructie
Geen

Nieuwe instructie toevoegen

Handeling
Open

Opslaan
Sluiten

Voorbeeld : vakantie

Het bedrijf wordt elk jaar met nieuwjaar gesloten en er wordt een specifieke boodschap gegeven. (de lijst met beschikbare boodschappen kan gewijzigd worden via het menu Organization -> Gesproken boodschappen (voice prompts) – zie hoofdstuk hierboven)

Het systeem zal dit elk jaar herhalen.

Schemagebeurtenis bewerken

Naam van gebeurtenis

newyear

Herhalen

Jaarlijks

Van

2020-01-01

00:00

Tot

2020-01-02

00:00

Einde

Nooit

Instructie

User unavailable

Nieuwe instructie toevoegen

Handeling

Gesloten

Opslaan

Sluiten

6.Menu User Administration -> Gebruikersgroepen

Een gebruikersgroep is een organisatie van gebruikers van een systeem.

De pagina **User groups** wordt gebruikt om de gebruikersgroepen te beheren en te configureren die in het systeem zullen worden gebruikt. De gebruikersgroepen zijn vaak gebaseerd op gemeenschappelijke eigenschappen zoals kantoorlocatie, plaats of team. Groepen met meerdere gebruikers in het systeem kunnen zo worden georganiseerd dat ze gemeenschappelijke instellingen delen die binnen het systeem zijn geconfigureerd. Alle diensten kunnen op groepsniveau in het systeem worden geconfigureerd. Er kan een set standaard gebruikersgroepen worden aangemaakt in het systeem waaraan specifieke instellingen zijn gekoppeld, bv. een set van diensteninstellingen voor managers en een andere set voor medewerkers. Een voordeel van de service configuratie op basis van groepen is dat het de taak om gebruikers aan het systeem toe te voegen vereenvoudigt. Zodra de instellingen voor een gebruikersgroep zijn gedefinieerd, kunnen ze worden toegepast door een nieuwe gebruiker aan de groep toe te wijzen.

User administration		User groups				Help
User groups		A user group is used to group a set of users based on a common property. A user can be a member of many user groups.				
Users		Name	Schedules admin	ACD Supervisor	Federated	
		ACD Supervisor	List users	☒	☐	☐
		CC	List users	☐	☐	☐
		Everybody	List users	☐	☐	☐
		Incoming rules	List users	☐	☐	☐
		Outgoing rules	List users	☐	☐	☐
		Reports	List users	☐	☐	☐
		Sales	List users	☐	☐	☐
		Steven	List users	☐	☐	☐
		Support	List users	☐	☐	☐
		Apply New				

Controleer welke gebruiker zich in de groep bevindt door te klikken op **List users**.

User administration		User groups			
User groups		A user group is used to group a set of users based on a common property. A user can be a member of many user groups.			
Users					
Name		Schedules admin	ACD Supervisor	Federated	
ACD Supervisor	List users	☐	☒	☐	☐
CC	List users	☐	☐	☐	☐
Everybody	List users	☐	☐	☐	☐
Incomming rules	List users	☐	☐	☐	☐
Outgoing rules	List users	☐	☐	☐	☐
Reports	List users	☐	☐	☐	☐
Sales	List users	☐	☐	☐	☐
Steven	List users	☐	☐	☐	☐
Support	List users	☐	☐	☐	☐

Apply | New

7.Menu User Administration -> Gebruikers

Gebruikers worden beheerd op de pagina **Users**. Op deze pagina kan de beheerder gebruikers zoeken en bekijken en de gebruikersinstellingen wijzigen.

De standaardweergave op de **Users** pagina is een lijstweergave, die de belangrijkste attributen van de gebruikers in de organisatie toont. Deze lijst kan op verschillende manieren worden gesorteerd en gefilterd en kan meerdere pagina's beslaan.

User administration		Users				Help
User groups						
Users		Q				All Users v
		1 2 3 4 5				
		Username First name Last name Primary line				Settings
		☐ adel.alkoubaisy@bkm... Adel Al Koubaisy +3227811601 i				
		☐ alexandra.meuwissen... Alexandra Meuwissen +3227811602 i				

7.1 Een gebruiker wijzigen

Om de instellingen van een gebruiker te wijzigen:

Klik op de **Users** pagina, in de regel van de betrokken gebruiker, op het pictogram **Gereedschap** en selecteer de optie **edit user...**

		Username First name Last name Primary line				Settings
		☐ adel.alkoubaisy@bkm... Adel Al Koubaisy +3227811601 i Settings				
		☐ alexandra.meuwissen... Alexandra Meuwissen +3227811602 i Edit user				
		☐ ... Send welcome message...				

U kunt volgende wijzigingen uitvoeren:

- het wachtwoord resetten (het wachtwoord wordt gebruikt voor het gebruikersportaal en de PC-applicatie)

User administration	User details
User groups	Username adel.alkoubaisy
Users	Password *****
	Retype password *****
	Reset password
	PIN code *****
	Retype PIN code *****
	Reset PIN code
	Cost center
	Language Dutch (Belgian)
	Timezone Europe Amsterdam (+01:00)
	Visibility Always show

Photo
 No photo exists
[Upload photo...](#)

- de Pincode resetten (Pincode wordt gebruikt voor DECT en de functie **Free seating**)

User administration	User details
User groups	Username adel.alkoubaisy
Users	Password *****
	Retype password *****
	Reset password
	PIN code *****
	Retype PIN code *****
	Reset PIN code
	Cost center
	Language Dutch (Belgian)
	Timezone Europe Amsterdam (+01:00)
	Visibility Always show

Photo
 No photo exists
[Upload photo...](#)

- upload van een nieuwe foto in JPEG-formaat, idealiter in het formaat 400x400, om verkleining te voorkomen.

User administration	Edit photo
User groups	Checklist for photo upload: • Photo must be in JPEG format (*.jpg, *.jpeg or *.jpe) • The dimensions of the photo should preferably be 400 x 400 pixels. Then the image will not be scaled.
Users	
	Kies bestand geen bestand geselecteerd Preview
	Save photo Cancel

- wijzigen van naam, voornaam en e-mailadres

Searchable directory information	
First name	demo
Last name	user
Department	
E-mail address	demo.user@orange.be
Field 1	
Field 2	
Field 3	

- een nieuwe gebruiker toevoegen aan een groep

User group membership

- ☐ ACD Supervisor
- ☐ CC
- ☒ Everybody
- ☒ Incoming rules
- ☒ Outgoing rules
- ☐ Reports
- ☐ Sales
- ☐ Steven
- ☐ Support

- het nummer van een gebruiker wijzigen: selecteer **Lijst met beschikbare nummers** en selecteer er een.

Personal lines

These are the published phone numbers to call in order to reach this user. The phone numbers should be within the number range of the organization. Aliases can be used to trigger the call routing rules of a personal line even if calling another number.

Primary line

The primary published phone number, also known as "single number reach".

Number Line type: ☐ Mobile VPN

[Lijst met beschikbare nummers](#)

[Add an alias to this number](#)

- het mobiele nummer van een gebruiker wijzigen: dit doet u door het mobiele nummer te selecteren naast het nummer en op **edit** te klikken. Gebruik steeds het formaat +32..... Na deze wijziging kunt u een welkomstbericht sturen (zie volgende paragraaf).

Personal phones

These are the device types where the user can be reached. Call routing rules are used to configure which device will ring when a call is made to one of the above configured personal lines.

Softphone

- ☒ Enable softphone

Mobile phones

Number	Mobile profile	Mobile client licence	Full caller ID for incoming calls	PBX integration
+3248008008	Standard	☒	☐	☐

[Edit](#)

- de lijst van vaste telefoons bekijken die aan een gebruiker gekoppeld zijn. U kunt de telefooninstellingen bekijken door op **View** te klikken.

SIP desktop phones

A SIP desktop phone can only be assigned to a user from the device configuration page for the phone.

Mac address	Description
00085D51586D	77.109.86.131
08000FBBAD78	77.109.86.130

[view](#)

[view](#)

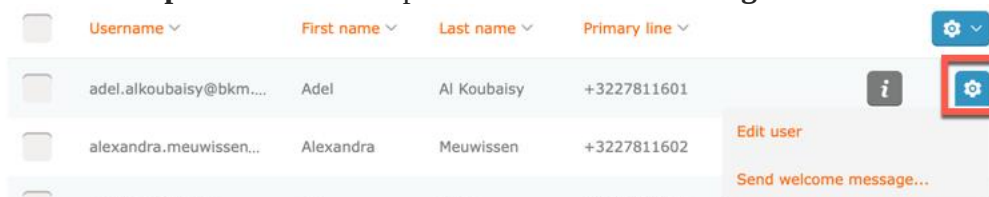
[Save](#) [Apply](#) [Cancel](#)

7.2 Een welkomstbericht sturen

Dit wordt gebruikt om informatie naar de gebruiker te sturen om verbinding te maken met het gebruikersportaal of om de applicatie te downloaden en te installeren op een PC of een smartphone.

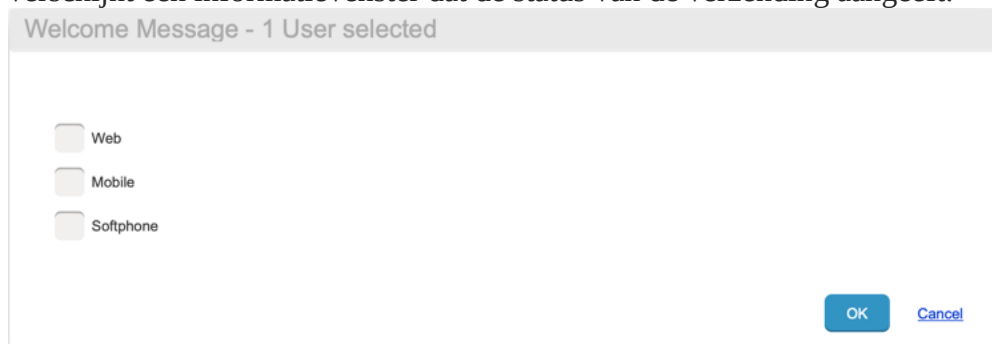
Om een welkomstbericht te sturen:

1. Klik op de **Users** pagina, in de regel van de betrokken gebruiker, op het pictogram **Gereedschap** en selecteer de optie **Send welcome message....**



2. Selecteer in het **Welcome Message**-venster, een of meerdere toestellen: **Web**, **Mobile**, of **Softphone**, en klik op **Ok**.

Een welkomstbericht wordt naar de gebruiker gestuurd via e-mail of SMS en er verschijnt een informatievenster dat de status van de verzending aangeeft.

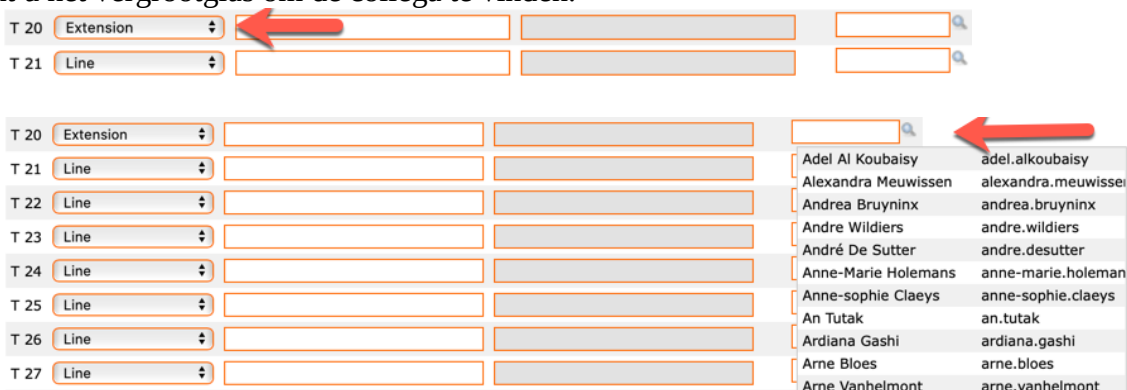


8. Menu Devices -> Sip phones

Selecteer het toestel dat u wilt programmeren



Om het nummer van een collega te programmeren, selecteert u de categorie **Extension** en gebruikt u het vergrootglas om de collega te vinden.



Voor het toevoegen van een extern contact selecteert u **Phone number**

T 21	Phone number			
T 22	Line			
T 23	Line			
T 24	Line			
T 25	Line			

Het eerste veld is voor de naam die op de telefoon moet worden weergegeven en het volgende veld is voor het telefoonnummer in +32-formaat.

T 21	Phone number	example	+3212341234	
T 22	Line			
T 21	Phone number	example	+3212341234	
T 22	Line			

Wanneer de programmering is voltooid, drukt u op de knop **Save and Reload** om de wijzigingen naar de telefoon te sturen.

Save	Cancel	Save and Reload	Reboot phone
------	--------	-----------------	--------------