

Fonet Hosted PBX system

Vores Hosted PBX bygger på Open Source og tilbyder mange services og funktioner med den nødvendige fleksibilitet og vil give store besparelser. Den kan levere erhvervstelefoner til både små og store firmaer.

Den store service portefølje, der hele tiden udbygges, kan virke uoverskueligt, men modulariteten gør det muligt at begynde på et basalt serviceniveau og langsomt og kontrolleret udbygge funktioner, så de til en hver tid er tilpasset firmaets behov og vækst. Komplexiteten kan blive høj, så man skal hele tiden have fokus på intuitiv brugervenlighed og ved ændring i opsætningen foretage udførlig test. Husk at udforme og opdatere dokumentationen inden organisationen tager den i brug. Fonets systemer er designet, udviklet og installeret så det giver driftssikkerhed på niveau eller bedre end det traditionelle telefonnet. Ved valg af de rette kvalitetstelefoner kan Fonet sikre en talekvalitet på HD niveau.

Inden man går i gang med at definere funktionaliteten, skal man overordnet tage stilling til nogle grundlæggende principper, såsom:

- Skal den enkelte medarbejder have sin egen konto. Dette er vigtigt, hvis den enkelte medarbejder skal have adgang til selvadministration såsom Telefonsvarer, Viderestilling, telefonbog mv. samt se sin samtaleoversigt.
- Er dette ikke vigtigt, kan man vælge at administrere alt via én firmakonto.

Nedenstående funktioner og services indgår i systemet:

Global PBX

❖ Telefoner og numre, både hovednumre, direkte numre eller lokale numre, som indgår i telefonsystemet kan være placeret på forskellige lokationer over hele jordkloden.

Hovednummer

❖ Hovednummeret er et 8-cifret telefonnummer som kan tilringes fra hele verden. Typisk porteres (flyttes) firmaets eksisterende telefonnumre, samt eventuelle "tillægs- eller følgenumre" til dette nummer. Fra hovednummeret kan foretages forskellige "aktioner".

Direkte nummer

❖ Direkte-, personligt- eller tillægs-nummer er et 8-cifret telefonnummer som kan tilringes fra hele verden. Direkte numre tilkøbes separat og knyttes til hovedkontoen. Et Direkte nummer har ligesom et hovednummer mulighed for VoiceMail – hvis denne funktion ønskes.

Direkte viderestilling

❖ Der kan fra den enkelte telefon aktiveres direkte viderestilling til et andet nummer. Viderestillingen aktiveres og deaktiveres ved hjælp af servicekode.

Lokal nummer

❖ Lokalnumre er også det vi kalder for stjernenumre (xxxxx*xx). Lokalnumre tilkøbes i takt med det ønskede antal af lokalnumre (linjer) som systemet ønskes opsat med. Lokalnumre kan også anvendes i forbindelse med specielle services.

Firmanummerplan

❖ 2- eller 3-cifre nummerplan. Alle typer telefonnumre kan indgå i planen fx mobilnumre, fastnetnumre, udenlandske numre, lokalnumre og direkte numre. Firmanummerplanen sættes op i følge aftale, men – det er kundens opgave at indsamle de nødvendige oplysninger som skal anvendes i firmanummerplanen.

Fax til e-mail

❖ Fax til e-mail kræver, at der tilkøbes et fax-nummer, som i virkeligheden blot er et 8-cifret telefonnummer eller direkte nummer. Der kan faxes til nummeret fra hele verden, og indkomne fax sendes til en valgt e-mail adresse.

VoiceMail

❖ VoiceMail er også det vi på dansk kalder for Telefonsvarer. VoiceMail administreres fra den telefon som VoiceMail'en tilhøre. På Cisco/Linksys telefoner har man direkte adgang til sin VoiceMail ved tryk på en enkelt knap (kuvert-tasten). VoiceMail kan også tilgås fra en hvilken som helst anden telefon vha. eksternt adgangs-nummer og kode. Indkomne VoiceMails kan sendes til en valgt e-mail adresse (VoiceMail til e-mail).

VoiceMail til email

❖ VoiceMail til e-mail er en indbygget funktion som videresender indtalte telefonsvarerbeskeder til en i forvejen valgt e-mail adresse.

Besked

❖ Besked er en funktion som gør det muligt at sende en besked til fx en kollega uden at forstyrre denne i sit arbejde. Med få tastetryk kan du indtale beskeden. Beskeden sendes så til din kollegas e-mail som en VoiceMail.

Netto Kald

❖ Netto Kald er en integrering af din mobiltelefon i virksomhedens PBX. Når først Netto Kald er sat op i din mobiltelefon kan du eksternt tilgå nogle PBX funktioner hjemme i virksomheden. Fx kan du fra mobilen lægge en VoiceMail til sekretæren, eller foretage opkald til udlandet – til virksomhedens IP-telefoni takster.

Vis Nummer

❖ Vis Nummer understøttes af Fonet PBX. Vis nummer kan ved individuelle opkald valgfrit slås til og fra – afhængigt af om man som standard har valgt enten at vise eller skjule sit telefonnummer ved udgående opkald.

Banke På

❖ Banke På understøttes af Fonet PBX. Funktionen administreres på telefonniveau.

Telefonkonference

❖ Telefonkonference understøttes af Fonet PBX.

Telefonsluse

❖ På firmaets hovednummer kan indlægges en sluse som eksempelvis:
Velkommen til <firma x>. Du har nu følgende valgmuligheder
For Bogholderiet – tryk 1
For værkstedet – tryk 2
For lageret – tryk 3
Eller tryk lokalnumret på den person du vil tale med
Gentag menuen ved tryk på *

Vi anbefaler ikke flere valgmenu niveauer.

Hjemmearbejdsplads

❖ Fonet PBX har global rækkevidde, hvorfor etablering af hjemmearbejdspladser er muligt. I forbindelse med etablering af en hjemmearbejdsplads kan det komme på tale at der skal opsættes ekstern router og/eller switch mv. Ligesom der stilles krav til Internetopkoblingen. I forbindelse med etablering af Hjemmearbejdsplads bedes du kontakte os.

Anonymt Opkald

❖ Nogle virksomheder har den politik, at de ikke vil modtage anonyme eller hemmelige opkald. Det er også meget forståeligt, men – ulempen er selvfølgelig, at man kan "miste" en potentiel kunde med denne politik. Med Anonymt Opkald kan den type opkald sendes til en funktion som pæn beder den opkaldende part om at indtale telefonnummer og navn - for at virksomheden så kan ringe tilbage. Funktionen kræver at der oprettes et separat lokalnummer hertil.

Samtalespecifikation

❖ Bogholderen eller den regnskabsansvarlige medarbejder har mulighed for løbende at få tilsendt detaljeret samtalspecifikation/kontoudtog på virksomhedens telefonkonto. Man kan vælges at få tilsendt specifikationen: Dagligt, ugentligt eller månedligt. Specifikationen sendes via e-mail til en valgt e-mail adresse. Samtalspecifikation/kontoudtog kan også overføres til Excel-ark for viderebehandling.

Online administration

❖ Online Administration giver administrator eller den som virksomheden har valgt som administrator adgang til virksomhedens telefonkonto, opsætning og nummerplan. Administrator logger sig ind via adgangskoder.

International Peering

❖ Gennem internationalt peeringssamarbejde - via Sipbroker.com, har alle Fonet brugere mulighed for at ringe gratis til over 2 milliarder IP-telefoni brugere over hele verden. Udover peering på udgående opkald, er der også mulighed for PSTN-indringsning i ca. 35 forskellige lande. Det betyder fx at kunder eller samarbejdspartnere i andre lande kan ringe til lokaltakst - fra deres alm. firmatelefon til PSTN-indringsnummeret, herefter er opkaldet og samtalen til din virksomhed gratis. Emnet Peering er omfattende og vi henviser derfor til det vedhæftede bilag (peering) for at få mere information herom .

❖ FONET – Viderestilling

<http://www.fonet.dk/fonet/doc/Viderestilling.pdf>

Med FONETs viderestilling får du et effektivt og fleksibelt værktøj til at administrere dine indgående opkald, der også betegnes som Tilringning, via 'Mine Sider' og/eller din telefon. Funktionen opdeles, som vist på nedenstående diagram i 3 naturlige led:

- Tilringe Grupper
- Tilringe Styring
- Aktion

Det er naturligt og hensigtsmæssigt at opdele sine Tilringninger i navngivne grupper såsom: Familie, Firma, Venner, Opkald med hemmeligt nummer samt opkald man ønsker at afvise.

Herefter definerer man hvorledes man ønsker sine tilringninger fra disse grupper håndteret i forskellige situationer kaldet hændelser, der er navngivet og prioriteret således:

1. Altid
2. Forstyr ikke
3. Ingen forbindelse (ingen kontakt til telefonen via nettet)
4. Optaget
5. Ingen svar

Herefter defineres hvorledes tilringningen skal håndteres dvs. hvilken aktion, der skal udføres:

6. Viderestilling til valgt telefonnummer
7. Viderestilling til Telefonsvarer ikke tilgængelig besked (Aktion = 99999999)
8. Viderestilling til besked indtalt med kode 135 (se nedenfor) (Aktion = 99999998)
9. Viderestilling til Ringetone (Aktion = 99999997)
(Kan med fordel benyttes ved filtrering af opkald fra Tilringse Grupper)
10. Viderestilling til Optaget tone (Aktion = 99999995)
11. Viderestilling til Telefonsvarer optaget besked (Aktion = 99999993)
(Kan med fordel benyttes ved besked udenfor åbningstiden eller filtrering af opkald fra Tilringse Grupper)
12. Flere vil komme senere.

Afslutningsvis kan man definere den periode, hvor viderestillingen skal være gældende. Typisk vil man nok definere perioder såsom: Aften-nat, Weekend, Arbejdstid, Vagter samt Ferier.

❖ FONET specialbeskeder

Du kan indtale en velkomst-hilsen f.eks. 'Velkommen til <firma>, et øjeblik' ved at taste 132*77341234# og indtale beskeden efter det korte 'bib'.

Den kan derefter aktiveres ved at taste 131*77341234#

Hvis du ønsker en menu 'for salg tryk 1, for bogholderi tryk 2' o.s.v. så kan du indtale beskeden v.h.a 132*77341234#

Du skal så ikke aktivere den. Så sender du en mail til alg@fonet.dk med angivelse af dit kontonummer og telefonnummer.

I stedet for 77341234 indtastes det telefonnummer det skal gælde for.

Funktionsoversigt:

- | | |
|---------------------|---|
| 130*<telefonnummer> | Slå meddelelse fra |
| 131*<telefonnummer> | Slå meddelelse til |
| 132*<telefonnummer> | Indtal meddelelse |
| 133*<telefonnummer> | Aflyt meddelelse |
| 135*<telefonnummer> | Indtal 'farvel / ikke-tilgængelig meddelelse'; Benyttes via Viderestilling til 9999 9998 (aktion) |
| 136*<telefonnummer> | Aflyt 'farvel / ikke-tilgængelig meddelelse' |