

Interoperabilität ProCall und Feature-Codes für SIP-Lines

Erweiterte Funktionen für SIP-Lines per Feature-Codes

ProCall Enterprise

Version 6.1

Telefonanlage:

generell mit folgender Voraussetzung:

- Setzen von Feature Codes über Third-Party-SIP-Endgeräten unterstützt
- Feature Codes in der Telefonanlage eingerichtet

Einige über TAPI standardmäßig verfügbare Funktionen stehen bei Anbindung von *Third-Party-SIP-Endgeräten* nicht zur Verfügung oder müssen am Endgerät über *Feature-Codes* gesetzt werden.

Voraussetzung ist, dass die Telefonanlage generell das Setzen von Feature-Codes über *Third-Party-SIP-Endgeräte* unterstützt und die Feature-Codes in der Telefonanlage eingerichtet sind.

Einstellungen per Feature-Code werden als "Wahl" an die Telefonanlage übermittelt und von dieser per Signal bestätigt oder abgelehnt.

Werden die SIP-Lines über den UCServer angebunden und den Benutzern zur Verfügung gestellt, können die beiden am häufigsten benötigten Funktionen *Rufumleitung/Rufweiterleitung einrichten* und *Ruf heranholen* am UCServer so eingerichtet werden, dass sie im Windows ProCall Client benutzerfreundlich zur Verfügung stehen.

Hinweis:

ProCall unterstützt die Übermittlung von Feature-Codes an die Telefonanlage, das Ergebnissignal wird nicht ausgewertet.

Rufumleitung per Feature-Code setzen

Die meisten Telefonanlagen unterstützen das Setzen einer Rufumleitung per Feature-Code für Third-Party-SIP-Endgeräte. Der UCServer erhält von der Telefonanlage keine Informationen, ob für eine SIP-Line eine Rufumleitung gesetzt ist oder nicht. Daher steht diese Information im ProCall System nicht zur Verfügung.

Einrichtung am UCServer

Öffnen Sie den UCServer Admin und navigieren Sie zu *Telefonie – Leitungen*. Öffnen Sie *Eigenschaften der Leitungsgruppe* mit der Verbindung zu Ihrer Telefonanlage und wählen Sie den Tab *Feature-Codes*.

Registrar		Softphone Registrierungen			
MitelMiVoiceOffice40		CTI-Feature-Codes		PCAP-Log	
CTI-Feature-Codes:					
Sie können hier Feature-C angezeigt, wenn kein Ges	odes konfiguri präch geführt	eren. Diese werd wird.	en im ProC	all Leitung:	smenü
× Name			Feature	-Code	
🗹 Rufumleitung per F	eatureCode e	inrichten	*21 <nu< td=""><td>MBER></td><td></td></nu<>	MBER>	
Rufumleitung lösch	ien		#21		
	Feature Cod	e		×	
	Im Client a	anbieten			
<u>H</u> inzufügen	<u>N</u> ame:	Rufumleitung	per Feature	Code ren	
Pickup	<u>C</u> ode:	*21 <numbe< td=""><td>R></td><td></td><td></td></numbe<>	R>		
Pickup Feature-Code Pickup immer als Pickup	, E	OK	Abbrech	en	
Bei Pickup Calldirection	umdrehen				

Klicken Sie auf *Hinzufügen*, um einen neuen Feature-Code zu hinterlegen.

Aktivieren Sie *Im Client anbieten*. Geben Sie einen Namen an, welcher im ProCall Windows Client für die Auswahl angezeigt werden soll. Beispiel: *Rufumleitung per FeatureCode einrichten*

Geben Sie den in der Telefonanlage definierten Feature-Code für das Setzen einer Rufumleitung/Rufweiterleitung an.

Als Variable für die vom Benutzer eingegebenen Rufnummer tragen Sie ein: <NUMBER> Beispiel: *21<NUMBER>

Für *Rufumleitung löschen* gehen Sie genauso vor. Bei Feature-Code ist die Angabe der Variable nicht erforderlich.

Speichern Sie die Einstellungen.

Rufumleitung am Windows ProCall Client

Nach der Einrichtung der Feature-Codes am UCServer werden diese im Kontext-Menü der SIP-Lines am ProCall Client angeboten.

ProCall			-		•	
	Frank Meier Anwesend				~	
Suchi	Als Standardleitung	g auswählen			-	
SUCHE	Weitere Einstellung	len	•	GEPL	ANT	
ANORDNE	Rufumleitung per F	eatureCode einrichten		-Z 🔺		
Geben Sie	Rufumleitung lösch	hen		hergebni	sse	
anzuzeige	n.					
anzuzeige	n. Rufnummer auswähl	len				
anzuzeige	n. Rufnummer auswähl	len				
anzuzeige	n. Rufnummer auswähl 🚰 6 NAME	len FIRMA		TELEFO	NNUN	11
anzuzeige	n. Rufnummer auswähl 1911 6 NAME 10 Doris Fischer	len FIRMA Vertriebs GmbH		TELEFO	NNUN	11/
anzuzeige	n. Rufnummer auswähl 6 NAME Doris Fischer Frank Schneider	len FIRMA Vertriebs GmbH Vertriebs GmbH		TELEFO	NNUN	11
anzuzeige	n. Rufnummer auswähl 6 NAME Doris Fischer Frank Schneider Frank Schneider	FIRMA Vertriebs GmbH Vertriebs GmbH Vertriebs GmbH		TELEFO	NNUN	11
anzuzeige	n. Rufnummer auswähl 6 NAME Doris Fischer Frank Schneider Frank Schneider Karin Meyer	FIRMA Vertriebs GmbH Vertriebs GmbH Vertriebs GmbH Vertriebs GmbH		TELEFO 64 65 68 68	INNUN	11
anzuzeige	n. Rufnummer auswähl 6 NAME Doris Fischer Frank Schneider Frank Schneider Karin Meyer Stephan Bauer	len FIRMA Vertriebs GmbH Vertriebs GmbH Vertriebs GmbH Vertriebs GmbH Vertriebs GmbH		TELEFO 64 65 68 68 67 69	NNUN	11

Es wird ein Ruf zur Telefonanlage aufgebaut und der Feature-Code gesendet. Die Telefonanlage quittiert diesen mit einem Signal. Abhängig von der Telefonanlage wird der Ruf nach kurzer Zeit automatisch beendet oder muss von Ihnen über *Auflegen* beendet werden.

Rufumleitung per Feature-Code einrichten

Klicken Sie im Kontextmenü der SIP-Line auf Rufumleitung per FeatureCode einrichten, um das Eingabefenster zu öffnen.

Sie können nach einem Namen suchen oder die Rufnummer zu dem gewünschten × Umleitungsziel direkt eingeben.

> Klicken Sie auf OK, um die Anwahl zur Übermittlung der Einstellung per Feature-Code zu starten.

Im Gespräch	[84] 🕶 -	- ×
[Neuer Kontakt] *2187 00:00:01		
🖓 🖓 🖓	Rückfrage	•
In Einstellungen, um Windov	ws zu aktivieren.	
III Verbunden		

Hinweis:

Ob *Rufumleitung gesetzt* aktiv ist oder nicht, wird in ProCall nicht angezeigt.



Rufumleitung per Feature-Code löschen

Wurde am UCServer der Feature-Code für das Löschen einer Rufumleitung hinterlegt, kann die Rufumleitung direkt über das Kontext-Menü aufgehoben werden.

Wenn Sie den Menüpunkt auswählen, wird unabhängig davon, ob eine Rufumleitung eingerichtet war oder nicht - ein Ruf zur Telefonanlage aufgebaut und der Feature-Code gesendet.

Die Telefonanlage quittiert diesen mit einem Signal. Abhängig von der Telefonanlage wird der Ruf nach kurzer Zeit automatisch beendet oder muss von Ihnen durch *Auflegen* beendet werden.

Rufumleitung per Feature-Code – Einsatz von Regeln und Präsenzsteuerung

Es ist nicht möglich, eine Rufumleitung per Feature-Code automatisch - weder in Verbindung mit Präsenzen noch über Aktionen/Regeln - zu **setzen.**

Eine Rufumleitung kann automatisch beim Starten des Windows ProCall Clients per Feature-Code **gelöscht** werden.

Voraussetzung ist, dass am estos ProCall Client nur eine SIP-Line eingerichtet ist.

Einstellungen			×	Öffnen Sie die Eins	tellungen
Allgemein Ansicht Verhalten Aktionen	ProCel autometrikeren Her können Sie für eine bestim definieren.	mte Ereignisse automatisch a	azuführende Aktionen	Sie den Menüpunk	und offnen t <i>Aktionen</i> .
Hotkeys Shortcuts Standort Enveitert Gesprächsfenster Ankommende Anrufe	EREIGNIS Inach Anmeldung am Se Aktion entfemen> Bei ankommendem Annuf Bei degehrendem Annuf Bei geprischsende	AKTION	len>	Wählen Sie als Erei <i>Anmeldung am Ser</i> dann <i>Neue Aktion</i> .	gnis <i>Nach</i> <i>ver</i> und
Abgehende Anrufe Projekte Bluetooth Suche Datenquellen	Bei Gesprächsannahme Bei Änderung der Gegenstelle Noch Anmedung em Server Bei Ahmeldung vom Server Bei Termin (beschäftigt) Bei Termin (abwesend)	~	Benutzerdefinierte A Hier können Sie belieb	ktionen ige Programme als benutzerdefin	imesierte Aktion hinzufügen.
Suchparameter Suchergebnis		Noi a Aktion	NAME Benutzerdefinierte	Aktion	Hinzufügen
 Zusammenarbeit Chat Hinweisfenster 		X Abbrechen	Aktionsname: Applikation:	Rufumleitung per Funk 'rogram Files (x86)	tionsCode löschen os\ProCall\ECtiClient.exel
Klicken Sie auf <i>Hinz</i> öffnen. Vergeben Si Klicken Sie auf "…"	zufügen, um das Definitic ie einen Aktionsnamen. f und wählen Sie die ECtio	onsfenster zu <i>Client.exe</i> im	Verzeichnis:		Feld hinzufügen
Installationsverzeic Geben Sie in der Ko tel: <feature-code td="" z<=""><td>chnis des ProCall Client a ommandozeile ein: zum Deaktivieren der Ruf</td><td>ius. fumleitung></td><td>Modus:</td><td>Normal starten</td><td>OK Abbrechen</td></feature-code>	chnis des ProCall Client a ommandozeile ein: zum Deaktivieren der Ruf	ius. fumleitung>	Modus:	Normal starten	OK Abbrechen

Bestätigen Sie alle Fenster mit OK, bis Sie wieder im Hauptfenster der Einstellungen sind.

Wählen Sie als *AKTION* die von Ihnen angelegte Aktion aus und aktivieren Sie die Einstellung, indem Sie links den Haken setzen.

Einstellungen	>
 Allgemein Ansicht Verhalten Aktionen Hotkeys Shortruts 	ProCall automatisieren Hier können Sie für eine bestimmte Ereignisse automatisch auszuführende Aktionen definieren.
Storedas Standort Standort Erweitert Gesprächsfenster Ankommende Anrufe Abgehende Anrufe Projekte	 Nach Anmeldung am Server Rufumleitung per FeatureCode Neue Aktion hinzufügen Aufleitung per FeatureCode löschen Rufumleitung per FeatureCode löschen
- Suche - Suchergebnis - Integration - Kalender - Zusammenarbeit	Neue Aktion Löschen
Chat Hinweisfenster	OK Abbrechen Hilfe

Bestätigen Sie mit OK, um die Einstellung zu speichern und das Hauptfenster zu schließen.

Ab diesem Zeitpunkt wird bei jedem Start des ProCall Clients ein Ruf zur Telefonanlage aufgebaut und der eingetragene Feature-Code übertragen.

Ruf heran holen / Pickup per Feature-Code

Einige Telefonanlagen unterstützen auch bei Third-Party-SIP-Endgeräten das Abpicken per Feature-Code.

Einrichtung am UCServer - ProCall mit SIP-Lines

Wird der estos UCServer ausschließlich mit SIP-Lines genutzt, kann der UCServer so eingerichtet werden, dass eine **SIP-Line einen Ruf von einer anderen SIP-Line** heran holen kann.

Eigenschat	iten für Leitungsgruppe			×
Registrar	Softphone Registrierunge	n AvayaIPOffice	Feature-Codes	PCAP-Log
Feature- Sie kör angeze	Codes: inen hier Feature-Codes ko igt, wenn kein Gespräch ge	nfigurieren. Diese v führt wird.	verden im ProCal	Leitungsmenü
XN	ame		Feature-C	Code
🗹 Ru	ıfumleitung		*14* <nun< td=""><td>/IBER>#</td></nun<>	/IBER>#
🗹 Ur	nleitung löschen		*00	
Hin	zufügen Entfern	en		E <u>d</u> itieren
Pickup — Pick	up Feature-Code	*32* <num< td=""><td>IBER>#</td><td></td></num<>	IBER>#	
	OK	Abbreche	n	Hilfe

Öffnen Sie den UCServer Admin und navigieren Sie zu *Telefonie – Leitungen*. Öffnen Sie Eigenschaften der Leitungsgruppe mit der Verbindung zur Telefonanlage und wählen Sie den Tab *Feature-Codes*.

Aktivieren Sie *Pickup Feature-Code* und tragen Sie den Feature-Code der Telefonanlage ein. Als Variable für die Durchwahl der Pickup-Rufnummer der SIP-Line tragen Sie ein: <NUMBER> Beispiel: *32*<NUMBER>#

Bestätigen Sie mit *OK* und übernehmen Sie die Einstellungen im UCServer Admin.



Darstellung am Windows ProCall Client – Pickup von SIP-Lines

Nach Übernahme der Einstellungen am UCServer steht im Windows ProCall Client bei entsprechender Berechtigung des Benutzers im Kontext-Menü bei "klingelnden" SIP-Lines die Option *Anruf heranholen* zur Verfügung.

ProCall mit SIP-Lines und TAPI-Lines

In gemischten Umgebungen mit SIP-Lines und per TAPI gesteuerten Telefonen sind folgende Funktionen möglich:

- 1) Heranholen eines Anrufes durch eine SIP-Line:
 - von einer SIP-Line: siehe oben
 - von einer TAPI-Line: wird durch den TSP zur Verfügung gestellt
- 2) Heranholen eines Anrufes durch eine TAPI-Line:
 - von einer SIP-Line: wird in ProCall 6.1 nicht unterstützt
 - von einer TAPI-Line: wird durch den TSP zur Verfügung gestellt

Rechtliche Hinweise / Impressum

Copyright estos GmbH. Alle Rechte vorbehalten.

Die Angaben in diesem Dokument entsprechen dem Kenntnisstand zum Zeitpunkt der Erstellung. Irrtümer und spätere Änderungen sind vorbehalten.

Die estos GmbH schließt jegliche Haftung für Schäden aus, die direkt oder indirekt aus der Verwendung dieses Dokumentes entstehen.

Genannte Marken- und Produktbezeichnungen sind Warenzeichen oder Eigentum der entsprechenden Inhaber.

estos GmbH, Petersbrunner Str. 3a, 82319 Starnberg; Deutschland info@estos.de www.estos.de