



Xelion 6.15

Handleiding Installatie en Beheer

April 2016

Document versie 6.15

Gedetailleerd overzicht van alle beheerfuncties van Xelion 6.
Dit document is bedoeld voor beheerders en operators



Ten geleide

Wij voelen ons vereerd dat je Xelion 6 wilt gebruiken en zullen je graag van dienst zijn als je vragen hebt of problemen wilt bespreken. Wij hopen dat je de kracht van het systeem ervaart en de liefde voelt die onze ontwikkelaars er in de vele tienduizenden uren ontwikkeltijd in hebben gestoken.

Namens Xelion,
Micha Cohen

Directeur

Inhoud

1	Installatie Xelion 6	1
1.1	<i>Operator rol</i>	1
1.2	<i>Single-tenant Xelion en MultiTenant Xelion</i>	1
1.3	<i>Trunks, Aansluitingen, Telefoons en Gebruikers</i>	2
1.3.1	Afhandeling inkomende gesprekken	3
1.3.2	Afhandeling uitgaande gesprekken	4
1.4	<i>Maak een nummerplan</i>	5
1.5	<i>Xelion 6 in het bedrijfsnetwerk activeren</i>	5
1.5.1	Activatie Xelion in bedrijfsnetwerk met DHCP:.....	6
1.5.2	Activatie in bedrijfsnetwerk met vast IP-adres.....	6
1.5.3	Xelion client opstarten (ook voor beheer).....	6
1.5.4	Xelion benaderen via de netwerk configuratie tool.....	9
1.5.5	Het alternatieve IP adres	14
1.5.6	Systeem herstarten	14
1.5.7	Connect.....	14
1.5.8	Close	14
1.5.9	Overige functionaliteit Netwerk Configuratie Tool.....	14
1.5.10	Change System password.....	16
1.5.11	Reset Xelion administrator password	16
1.5.12	Reset system password	16
1.5.13	Reboot system.....	16
1.6	<i>Internetverbinding voor Trunk.....</i>	17
1.6.1	Firewall.....	17
1.7	<i>Xelion configureren</i>	17
1.7.1	Xelion server instellingen correct invoeren	17
1.7.2	Gebruikers aanmaken.....	17
1.7.3	Aansluitingen configureren	18
1.7.4	SIP telefoontoestellen aansluiten	18
1.7.5	Standaard Wachtstandmuziek al dan niet inschakelen	19
1.7.6	Backup schema instellen	19
1.8	<i>Controleer juiste werking</i>	19
2	Xelion Server instellingen en trunks	20
2.1	<i>Trunks: koppel Xelion aan telefoonnetwerken</i>	20
2.1.1	Overzicht van Trunks.....	21

2.1.2	Nieuwe Trunk	21
2.1.3	Geavanceerde settings	25
2.1.4	Vanaf een nevenlocatie inloggen in Xelion	27
2.1.5	Nummers toekennen aan een Trunk.....	28
2.1.6	Voeg nummerblok toe	28
2.1.7	Verwijder nummerblok.....	29
2.1.8	Toekennen niet altijd verplicht	29
2.1.9	Gesprekken routeren via Trunks (Selectie regels)	31
2.1.10	Normalisatie regels.....	34
2.2	<i>Lokale server instellingen: configureer voor een regio</i>	41
2.3	<i>Licenties: beschikbare Xelion modulen</i>	45
2.3.1	Telefoon gebaseerd systeem.....	47
2.3.2	Gebruiker gebaseerd systeem	47
2.4	<i>Een licentie toevoegen aan Xelion</i>	49
2.5	<i>Authenticatie: settings voor toegang tot Xelion</i>	51
2.6	<i>Telefoontoestellen: bepaal interne en externe ringtones</i>	53
2.7	<i>Speed Dial: koppel Xelion functies aan toetscombinaties</i>	54
2.7.1	Een Speed Dial aanmaken	55
2.8	<i>Hot Desking</i>	57
2.8.1	Hot Desking configureren.....	57
2.8.2	Een Hot Desking code aanmaken	59
2.8.3	Extra aansluitingen	59
2.8.4	Hot Desking aanzetten op een telefoontoestel.....	60
2.8.5	Hot Desking i.c.m. een gebruikerslicentie.....	60
2.9	<i>Email</i>	61
2.9.1	Het tab blad Email	61
2.9.2	Test E-mail	62
2.10	<i>SSL</i>	62
2.10.1	Let's Encrypt.....	63
2.11	<i>Provisioning</i>	65
2.11.1	Provisioning templates	67
2.12	<i>Gesprekken</i>	68
2.12.1	Doorschakelbellen	73
2.13	<i>Geavanceerde server instellingen</i>	74
2.13.1	Formaat (syntax) van de tekst in het running call dialoog venster	76
2.14	<i>Trace</i>	78

2.15	<i>Update</i>	78
3	Aansluitingen: routing van gesprekken	80
3.1	<i>Nieuwe Aansluiting</i>	82
3.2	<i>Aansluiting -> Algemeen</i>	83
3.3	<i>Aansluiting -> Extra</i>	87
3.4	<i>Aansluiting -> Wachtrij</i>	90
3.5	<i>Aansluiting -> Voicemail</i>	93
3.6	<i>Aansluiting -> Wallboard</i>	94
3.6.1	<i>Instellingen</i>	95
3.6.2	<i>Wallboard weergave in de Xelion softphone</i>	97
3.6.3	<i>Statistieken</i>	98
3.7	<i>Aansluiting -> Gebruikersinstellingen</i>	98
3.7.1	<i>Gebruikersinstellingen gezien vanuit de Beheerder</i>	99
3.7.2	<i>Gebruikersinstellingen gezien vanuit de Gebruiker</i>	103
3.8	<i>Aansluiting -> Automatisch doorschakelen</i>	104
3.9	<i>Aansluiting -> Nachtstand</i>	106
3.9.1	<i>Handmatige nachtstand</i>	107
3.9.2	<i>Automatische nachtstand</i>	108
3.9.3	<i>Uitzonderingen op automatische nachtstand</i>	109
3.9.4	<i>Feedback dat Aansluiting in Nachtstand verkeert</i>	113
3.10	<i>Aansluiting -> Keuze menu</i>	114
3.11	<i>Aansluiting -> Enquête</i>	116
3.11.1	<i>Scenario</i>	117
3.11.2	<i>Toelichting</i>	118
3.12	<i>Aansluiting -> Chat</i>	120
3.13	<i>Aansluiting -> Zichtbaarheid gesprekken</i>	121
3.14	<i>Aansluiting -> Beheerders</i>	122
3.15	<i>Aansluiting -> Overzicht</i>	123
3.16	<i>Aansluiting -> Rooster</i>	124
3.16.1	<i>Tab: Rooster</i>	124
3.16.2	<i>Rooster template</i>	126
3.17	<i>Locaties</i>	127
4	Gebruikers (Users).....	128
4.1	<i>Algemeen</i>	128
4.2	<i>Rollen</i>	128

4.2.1	Rol: Xelion Gebruiker	128
4.2.2	Rol: Xelion Operator	128
4.2.3	Rol: Xelion Beheerder	128
4.2.4	De Beheer pagina:	129
4.3	<i>Aanmaken nieuwe gebruikers</i>	129
4.3.1	Aanmaken eigen organisatie	129
4.3.2	Aanmaken gebruikers.....	131
4.3.3	Licenties voor Gebruikers	141
4.3.4	Gebruikerslicentie (alleen bij gebruikerlicenties gebaseerde systemen) 141	
4.3.5	Poweruserlicentie (alleen bij telefoonlicenties gebaseerde systemen) ..	142
4.3.6	Softphone voor Gebruikers.....	142
4.3.7	Telefoons	144
4.3.8	Smartphones.....	144
4.3.9	Domeinen voor Gebruikers	147
4.3.10	Overzicht van Gebruikers	148
5	Telefoontoestellen: toestellen koppelen aan Xelion	150
5.1	<i>Softphones, SIP phones en Externe telefoons</i>	150
5.1.1	Softphones.....	150
5.1.2	SIP telefoons	151
5.1.3	Externe telefoons (smartphones)	151
5.2	<i>Nieuw telefoontoestel configureren</i>	151
5.2.1	Telefoontoestel Algemeen	152
5.2.2	Telefoontoestel Geavanceerd.....	156
5.2.3	Telefoontoestel Status	156
5.2.4	Telefoontoestel Provisioning	158
5.2.5	Aastra 67XX toestellen.....	160
5.2.6	Polycom VVX 300, 400, 500, 600	161
6	Wachtstandmuziek: voor wachtstand en wachtrij	162
6.1	<i>Algemeen</i>	162
6.2	<i>Selectie van Wachtstandmuziek</i>	162
6.3	<i>Wachtstandmuziek categorieën</i>	163
6.3.1	Nieuwe Wachtstandmuziek categorie toevoegen	164
7	Call Pickup	167
7.1	<i>Call Pickup groepen</i>	167

8	Telefoongroepen.....	170
8.1	<i>Een telefoongroep toevoegen</i>	<i>170</i>
8.1.1	<i>Maak doorschakeling</i>	<i>172</i>
8.2	<i>De telefoongroep aan een aansluiting koppelen</i>	<i>173</i>
9	Presentie groepen	175
10	Geluidsopnamen: bibliotheek voor geluidsopnamen	177
10.1	<i>Geluidsbestanden: overzicht en nieuwe aanmaken.....</i>	<i>177</i>
11	Xelion status: overzicht systeemwerking.....	180
11.1	<i>Het statusoverzicht</i>	<i>180</i>
11.2	<i>Statistieken.....</i>	<i>181</i>
11.3	<i>Reset channels.....</i>	<i>181</i>
12	Xelion event triggers	182
12.1	<i>Trigger – Tab Algemeen.....</i>	<i>182</i>
12.2	<i>Overzicht van de Triggervelden.....</i>	<i>183</i>
12.3	<i>Actief.....</i>	<i>183</i>
12.4	<i>Type</i>	<i>184</i>
12.5	<i>Actie</i>	<i>184</i>
12.6	<i>Waarde.....</i>	<i>185</i>
12.6.1	<i>Actie = Document openen</i>	<i>185</i>
12.6.2	<i>Actie = Command</i>	<i>185</i>
12.6.3	<i>Actie = Notificatie</i>	<i>185</i>
12.6.4	<i>Actie = Accountview openen</i>	<i>185</i>
12.6.5	<i>Actie = HTTP Post.....</i>	<i>185</i>
12.7	<i>Trigger: Voorwaarde.....</i>	<i>186</i>
12.8	<i>Trigger: Object definitie (HTTP Post)</i>	<i>187</i>
12.8.1	<i>Beschikbare systeemvelden</i>	<i>187</i>
12.9	<i>Trigger: Autorisatie.....</i>	<i>189</i>
12.10	<i><code>\$\$</code> Variabelen.....</i>	<i>189</i>
12.10.1	<i>UserProfile / user</i>	<i>190</i>
12.10.2	<i>callLog</i>	<i>190</i>
12.10.3	<i>remoteAddressable</i>	<i>190</i>
12.10.4	<i>localAddressable</i>	<i>190</i>
12.10.5	<i>phoneNumber</i>	<i>190</i>
12.10.6	<i>remotePhoneNumber</i>	<i>190</i>
12.11	<i>remote- en localAddressable.....</i>	<i>191</i>

12.12	<i>Attributen van Xelion objecten</i>	191
12.12.1	Objectsoort: Person.....	191
12.12.2	Objectsoort: Organisation	191
12.12.3	Objectsoort: UserProfile	192
12.12.4	Objectsoort: CallLog.....	192
12.13	<i>Triggervoorbeelden</i>	193
13	Xelion vanuit een command script aanroepen	194
13.1	<i>Java web start</i>	194
13.1.1	Parameters doorgeven aan Xelion	194
13.1.2	Voorbeeld: Uitbellen.....	194
13.1.3	Voorbeeld: Een Xelion CallLog object tonen	195
14	Backup Schema's: inregelen backup	196
14.1	<i>Algemeen</i>	196
14.2	<i>Het maken van een Backup</i>	196
14.3	<i>Terughalen van een Backup</i>	200
15	CSV Import: importeer configuratie en adresboek	201
15.1	<i>Importeren van een bestand</i>	201
15.2	<i>Maken van een importbestand</i>	201
15.2.1	Formaat persons.csv file voor import personen	202
15.2.2	Formaat organisations.csv file voor import Organisaties	202
15.2.3	Formaat users.csv file voor import Gebruikers.....	202
15.2.4	Formaat phonelines.csv file voor import Aansluitingen	203
15.2.5	Formaat phonegroups.csv file voor import Telefoongroepen	203
15.2.6	Formaat phones.csv file voor import Telefoontoestellen	203
15.3	<i>Automatische import</i>	203
15.3.1	Data bestanden	204
15.3.2	CSV Importschema	204
16	MultiTenant Xelion	209
16.1	<i>Taken van de master-tenant-beheerder</i>	209
16.2	<i>Inloggen als master-tenant-beheerder</i>	209
16.3	<i>Inloggen als tenant-beheerder</i>	209
16.4	<i>De naam van een tenant instellen</i>	210
16.5	<i>Een tenant starten (en stoppen)</i>	211
16.6	<i>Een tenant-beheerder sessie starten</i>	212
16.7	<i>Het tenant status overzicht</i>	213

16.8	Diskgebruik	214
16.9	Licentie beheer.....	215
16.9.1	Licentieoverzicht - systeem	216
16.9.2	Licentieoverzicht per module	216
16.9.3	Licentieoverzicht per tenant.....	217
17	Log-bestanden.....	218
17.1	De Xelion softphone (op de Windows client PC).....	218
17.1.1	xcc.log	218
17.1.2	xcc.err.....	218
17.2	De Linux Xelion Server.....	218
18	Call me now (bel me nu) functie.....	219
18.1	Algemeen.....	219
18.2	In uw website	219
18.3	Op de Xelion 6 server.....	219
18.4	Technische achtergrond	220
18.4.1	Tomcat	220
18.4.2	Servlet (Tomcat container).....	221
19	SNMP	222
19.1	Architectuur.....	222
19.2	De SNMP configuratie file.....	222
19.3	SNMP instellingen in Xelion.....	223
19.3.1	Beheer -> Server instellingen en trunks -> SNMP.....	224
19.3.2	Beheer -> Server instellingen en trunks -> [Trunk] -> Geavanceerd ...	225
19.3.3	Beheer -> Telefoontoestellen -> [Toestel] -> Geavanceerd	226
19.4	Het Xelion MIB bestand	227
19.4.1	Overzicht van Xelion meetgegevens.....	227
19.5	Voorbeeld (Linux Net-SNMP tools)	227
19.6	Windows voorbeeld	229
20	Loggen van gebruikersactiviteiten	231
20.1	Algemeen.....	231
20.2	Log tabel.....	231
21	Verklarende woordenlijst	233
21.1	Tabel	233

Log van wijzigingen

Document Versie	Wijzigingen
5.1.18	Aanpassingen • <i>Log van wijzigingen</i> toegevoegd (deze tabel) • Alle afbeeldingen van de schermen zijn bijgewerkt • Telefoongroep heet nu Call Pickup (Hoofdstuk 7) Toegevoegd • MultiTenant beheer (Hoofdstuk 15.2.1) • Telefoongroepen (Hoofdstuk 8) • Vermelding van log-bestanden (Hoofdstuk 17) • Nummerblokken (Sectie 2.1.6) • Operator rol (Sectie 4.2)
5.1.19	Aanpassingen • De triggerfunctionaliteit is uitgebreid (zie hoofdstuk 12) Toegevoegd • Meeluisteren met gesprekken is nu mogelijk (zie 3.3) • De bel van het USB apparaat kan nu worden gedempt (zie 3.7.2) • Aastra 67XX toestellen kunnen nu Don't disturb en Voicemail notificaties weergeven (zie 5.2.5) • CSV import van telefoongroepen is nu mogelijk (zie 15.2.5)
5.1.20	Wijzigingen • Test E-mail functionaliteit (zie 2.9) • De Lijst bij 'Niet storen' mag zelf geen Lijsten bevatten (zie 3.7.1) • Verbeterde tekst Triggers (zie 12) • 'Scripts' is nu een apart hoofdstuk (zie 13) • Inloggen in Xelion vanaf een nevenlocatie (zie 2.1.4) • Nieuw type licentie: Poweruserlicentie (zie 2.3 en 4.3.5)
5.1.20a	Toegevoegd Een licentie toevoegen aan Xelion (zie 2.4)
5.1.20b	Toegevoegd Call me now web interface (Hoofdstuk 18)
6.1	Wijzigingen • Het Xelion browser start scherm is vernieuwd. • Van hoofdstuk 3 (Aansluitingen) zijn alle screenshots opnieuw gemaakt vanwege enkele gewijzigde en nieuwe tabbladen. • Line hunting heeft een eigen tabblad gekregen (zat voorheen op het tabblad Extra) • Vanaf Xelion update 5.23 heeft de voicemail functie enkele extra velden m.b.t. het afleveren van voicemail. • Voicemail heeft een eigen tabblad gekregen (zat voorheen op het tabblad Extra) • Vanaf Xelion update 5.24 kan per gebruiker worden aangegeven of nieuwe contacten Privé moeten zijn of voor Iedereen zichtbaar. • De Enquête functie is nieuw (vanaf xelion update 5.26) met een eigen tabblad. Toegevoegd • Extra normalisatiemogelijkheid (Sectie 2.1.10) • SNMP ondersteuning (Hoofdstuk 19)
6.1a	Wijziging • In het voorbeeldscherm van een Speed Dial (Sectie 2.7.1) ontbrak het veld 'Extra aansluitingen'. Dit is aangepast.

Document Versie	Wijzigingen
6.2	Toegevoegd - Nieuwe Speed Dial type: AutoAttendantMessage (2.7.1) - Extra afschermmogelijkheid gespreksopnamen (3.12)
6.2a	Wijziging Pagina 18. Tekst 'Xelion account' wordt 'Gebruikersaccount'
6.3	<i>Overgeslagen</i>
6.4	Server instellingen en Trunks - Optie 'bel niet rechtstreeks tussen tenants' toegevoegd (2.12). Triggers 'Accountview openen' is toegevoegd als trigger Actie (12.5). Speeddial - Nieuwe Speeddial: Bepaal nummer weergave (2.7). Nachtstand - Er kunnen nu meerdere Uitzonderingen worden opgegeven (3.9.3). Provisioning Templates - Het is mogelijk om templates te definiëren voor het provisionen van toestellen (2.11.1).
6.5, 6.6	<i>Overgeslagen</i>
6.7	Speed Dial (2.7): - Namen van de speeddials zijn aangepast (vertaald). Geavanceerde server instellingen (2.12) - Toegevoegd: gebruiker mag gespreksopname pauzeren. Aansluiting -> Extra (3.3) - Afbeelding van het scherm bijgewerkt - Beschrijving geupdate naar huidige situatie Aansluiting -> Wachtrij (3.4) - Toegevoegd Aansluiting -> Line hunting - Verwijderd Aansluiting -> Wallboard (3.6) - Geupdate Hoofdstuk presentie groepen (9) - Toegevoegd
6.8	Speed Dial -> Extra aansluitingen (2.8.3) - De volgorde van extra aansluitingen is nu instelbaar Geavanceerde server instellingen (2.12) - De tekst in het 'Running call dialog' venster is nu instelbaar (zie 2.13.1) - De grootte van het Xelion softphone startscherm is nu instelbaar - Je kunt nu een URL naar een gemeenschappelijke helppagina instellen - Er is een nieuwe functie Call forwarding (smartphone doorschakelbellen) (zie 2.12.1) Nieuwe Line Hunting policy (3.4) - Er is een line hunting policy 'All' bijgekomen Gebruikers -> Externe toestellen (Fout! Verwijzingsbron niet gevonden.) - Call forwarding (doorschakelbellen) voor smartphones Triggers -> HTTP Post (12.6.5 en 12.8) - Trigger actie HTTP Post toegevoegd ESPA monitoring (19) - Het is nu mogelijk om ESPA via SNMP te monitoren
(6.9)	Conference room (3.3) Het is nu mogelijk om een aansluiting als 'conference room' te definiëren.

Document Versie	Wijzigingen
	(Er is geen update van de handleiding geweest)
6.10	CallerId (3.3) - De softphone gebruiker kan nu (zonder speeddial te gebruiken) aangeven welk callerId moet worden gebruikt. Wallboard (3.6.2) - Een toestel dat niet meer gekoppeld is krijgt een rode stip. - Meerdere wallboards kunnen nu schermvullend worden getoond. Server instellingen en Trunks: tab Geavanceerd (2.12) - Outlook import kan worden uitgezet. - Het aantal gelijktijdig toegestane outlook imports is instelbaar. Server instellingen en Trunks: tab Gesprekken (2.12) - Een aantal instellingen van de tab Geavanceerd is verplaatst naar de nieuwe tab Gesprekken, samen met enkele nieuwe instellingen m.b.t. het voicemail menu. - Of een gebruiker de geluidsopname mag stoppen/starten is nu door de beheerder in te stellen. Doorschakelbellen - De beschrijving van call through (call forwarding) is verplaatst naar (2.12.1) onder de naam Doorschakelbellen - Zie ook Smartphone (APP) (Fout! Verwijzingsbron niet gevonden.) Roosters en Locaties - Een aansluiting kan nu een rooster hebben waarmee automatisch de status en locatie van een aansluiting (gebruiker) wordt gezet op de schakelmomenten van het rooster (3.16 en 3.17)
6.12	Server instellingen en Trunks: tab Gesprekken (2.12) - Call initiation voor apps niet beschikbaar optie Aansluiting: tab Extra (3.3) - Conference room listen-only mode Aansluiting: tab Wachtrij (3.4) - Manuele afhandeltijd is nu mogelijk - Extra line hunting optie "verbind eerst beschikbare telefoon" Aansluiting: tab Wallboard (3.5) - Afscherming aantal calls per agent Smartphone (4.3.6) - Verbetering smartphone registratie Toestel: tab Provisioning (5.2.4) - Extra provisioning opties polycom (SNTP, tijdzone, taal) Logging (20) - Logging van acties door gebruikers (inloggen / hotdesking)
6.13	Gebruikerslicentie - Telefoon gebaseerd systeem (2.3.1) - Gebruiker gebaseerd systeem (2.3.2) - Hot Desking met een gebruikerslicentie (2.8.5) - Gebruikerslicenties bij het configureren van gebruikers (4.3) - Gebruikerslicenties bij het configureren van telefoons (5.2, 5.2.1) - CSV import gebruikerslicentie aan/uit zetten (15.2.3) Externe telefoons in Xelion (5.1, 5.1.3) - Externe telefoons / smartphones kunnen ook aan Xelion worden

Document Versie	Wijzigingen
	toegevoegd. Maximale wachttijd • Beschrijving maximale wachttijd (3.2) • Beschrijving maximale wachttijd bij doorschakelen (3.2) • Beschrijving doorschakelen (3.7.1) Nummerweergave configuratie aangepast • Kiezen van toegestane nummerweergave (3.3) Default hunt toestel niet meer beschikbaar • Het veld 'Wachtrij->Default hunt toestel' is vervallen (3.4) 'Contact gehad bij ons met' niet zichtbaar • Nieuw veld bij 'Geavanceerde server instellingen' Tab geavanceerd->'Contact gehad bij ons met' niet zichtbaar (2.13) SSL • SSL configuratie en Let's Encrypt (2.10) Afhandeltijd opmerking "afhandeltijd werkt alleen i.c.m. linehunting" • Afhandeltijd aansluiting (3.4)
6.14	Twinnen vanaf softphone • Nieuwe manier van twinnen via softphone (2.12, 4.36, 21.1)
6.15	-

1 Installatie Xelion 6

Overzicht van de handelingen die moeten worden verricht om Xelion te installeren. Door de handelingen te volgen, wordt Xelion geïnstalleerd. Beperkt wordt in dit hoofdstuk ook aangegeven hoe Xelion geconfigureerd kan worden. In detail wordt dat in latere hoofdstukken beschreven.

Dit hoofdstuk begint met de samenhang tussen de belangrijkste begrippen in Xelion: Single- en MultiTenant, Trunks, Aansluitingen, Telefoons en Gebruikers.

1.1 Operator rol

De Operator rol is nieuw vanaf versie 5.1.18 van Xelion. Daar waar gerefereerd wordt aan Beheerder kan ook Operator gelezen worden, behalve wanneer het gaat om het beheer van trunks en het installeren van updates. Zie 4.2 voor meer informatie.

1.2 Single-tenant Xelion en MultiTenant Xelion

Xelion 6 wordt in zowel single-tenant als MultiTenant variant aangeboden. Hoofdstuk 15.2.1 beschrijft de onderdelen van Xelion 6 die specifiek zijn voor de MultiTenant versie.

We spreken van MultiTenant wanneer één applicatieserver meerdere (tot 100) zelfstandige Xelion 6 systemen voert. Elke tenant bevat de volledige Xelion 6 functionaliteit inclusief de administratie. Er is één speciale tenant, de master-tenant, waaronder het beheer van alle overige tenants plaatsvindt. Dit maakt het mogelijk om meerdere zelfstandige bedrijven te voorzien van VoIP functionaliteit, terwijl hiervoor slechts een applicatieserver nodig is.

Het beheer van een MultiTenant omgeving wijkt op plaatsen af van die van een single-tenant omgeving; er is een master-tenant aanwezig die de overige tenants beheert. Denk aan het starten/stoppen van een tenant, het opnieuw inrichten van een tenant, enz. Het inhoudelijke beheer van een tenant is verder identiek aan het beheer van een single-tenant omgeving.

Elke tenant heeft een unieke naam. MultiTenant Xelion wordt standaard uitgeleverd met 10 actieve tenants met de namen pbx1 t/m pbx10. Deze namen worden waar nodig gebruikt als prefix in andere namen om intern onderscheid te kunnen maken tussen de onderlinge tenants.

1.3

Trunks, Aansluitingen, Telefoons en Gebruikers

Voorafgaand aan een overzicht hoe Xelion geïnstalleerd moet worden een kort overzicht van de belangrijkste componenten van Xelion en de samenhang tussen die componenten.

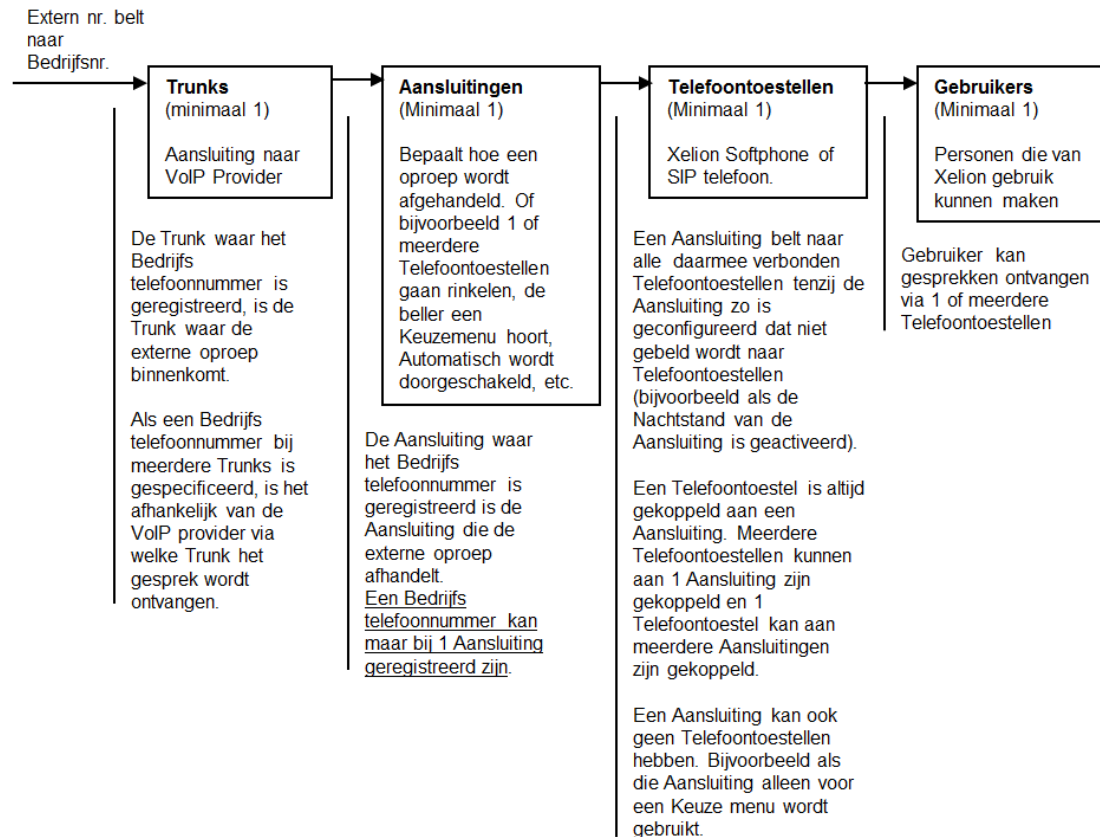
Onderstaand de definitie van de vier basisconcepten die binnen Xelion worden gebruikt:

Icoon	Term	Toelichting
	Tenant	Een MultiTenant Xelion omgeving bestaat uit één fysiek systeem maar bevat meerdere (logische) Xelion 6 systemen, één per tenant. Alle gegevens en instellingen zoals Trunks, Aansluitingen, Telefoontoestellen, Gebruikers, enz. zijn per tenant onafhankelijk van elkaar.
	Trunk	Hiermee configureer je Xelion zo dat je het SIP verkeer van en naar Xelion via één of meerdere SIP (VoIP) providers kunt laten lopen.
	Aansluiting	Via een Aansluiting configureer je hoe inkomende gesprekken gerouteerd worden naar Telefoontoestellen of automatisch worden afgehandeld door bijvoorbeeld een Antwoordapparaat. Voor uitgaande gesprekken bepaalt de Aansluiting over welke Trunk wordt uitgebeeld.
	Telefoontoestel	Telefoontoestellen definieer je in Xelion en koppel je aan één of meerdere Aansluitingen.
	Gebruiker	Persoon die in kan loggen in Xelion. Voor iedere gebruiker maak je een account aan. Alle Gebruikers kunnen gebruik maken van de Xelion softphone (een Telefoontoestel voor op je PC).

1.3.1 Afhandeling inkomende gesprekken

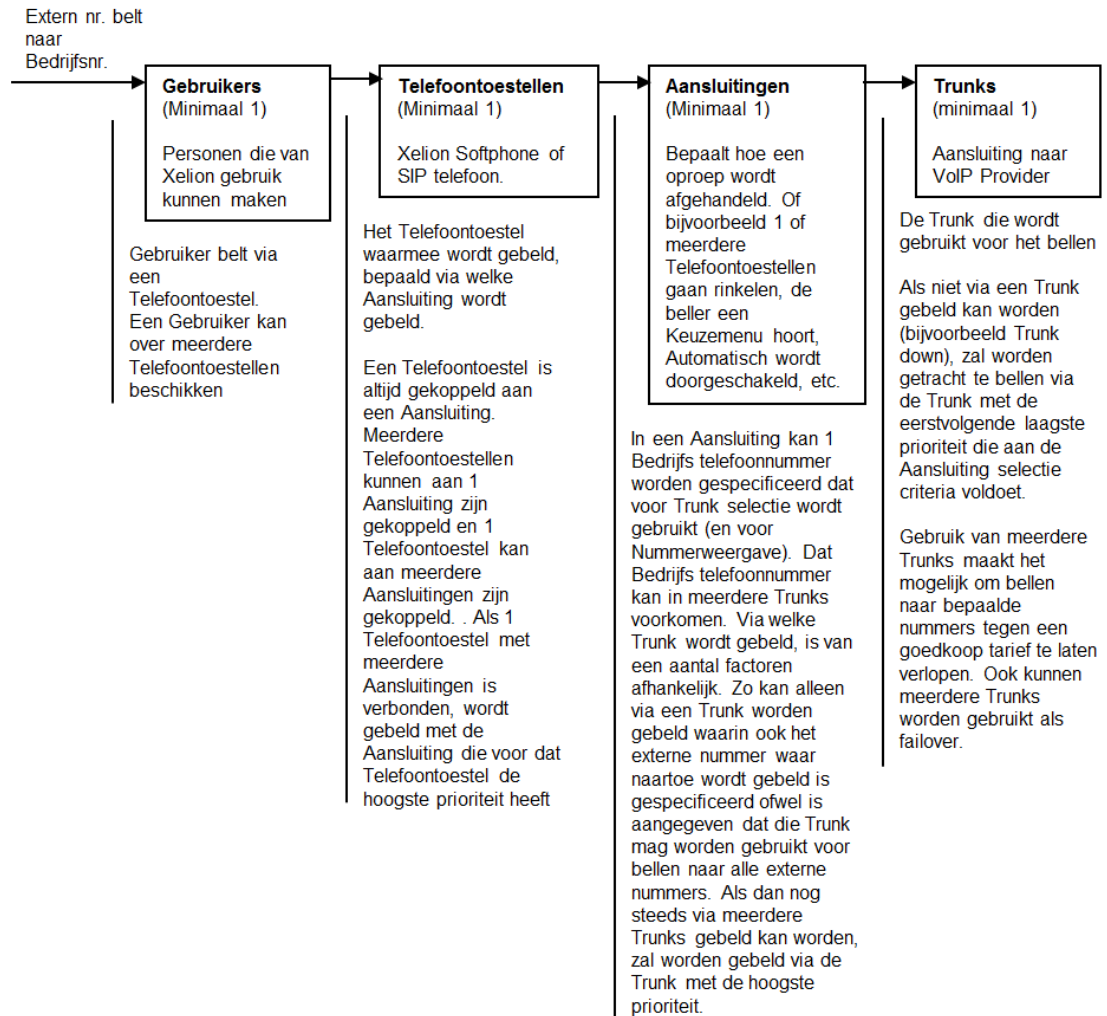
Aansluitingen routeren in Xelion het belverkeer.

Onderstaand een schema waarin is aangegeven hoe inkomende gesprekken worden afgehandeld:



1.3.2 Afhandeling uitgaande gesprekken

Onderstaand een schema waarin is aangegeven hoe uitgaande gesprekken worden afgehandeld:



1.4

Maak een nummerplan

- Bepaal welke Interne telefoonnummers worden gebruikt. Dit zijn de korte nummers (bijvoorbeeld 3 cijfers) waarmee intern naar collega's kan worden gebeld. Interne nummers mogen standaard niet met een 0 of een 1 beginnen en niet meer dan 5 cijfers hebben.
- Bepaal welke Bedrijfstelefoonnummers gekoppeld worden aan welke Gebruikers/Aansluitingen.

Gebruiker	Aansluiting	Intern nr.	Bedrijfstelefoonnr.
	Receptie	900	023 7119200
	Fax		023 7119210
	Sales	901	
Hans	Hans	902	
Sandra	Sandra	903	
Raymond	Raymond	904	023 7119203
Anne	Anne	905	

Voorbeeld van een nummerplan. De Receptie en de Gebruikers hebben een Intern telefoonnummer. De Receptie, de Fax en Raymond zijn gekoppeld aan een Bedrijfstelefoonnummer.

1.5

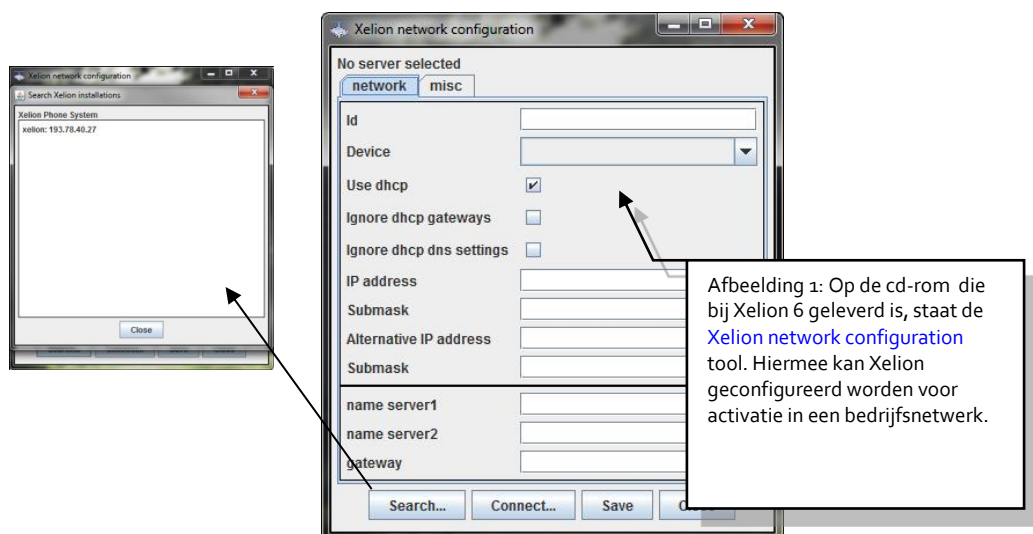
Xelion 6 in het bedrijfsnetwerk activeren

Xelion kan worden gebruikt vanaf Pc's en telefoons die aangesloten zijn op het bedrijfsnetwerk. Daarom moet de Xelion server in het bedrijfsnetwerk worden opgenomen met een eigen internet adres. Dit kan op twee manieren:

1. Via DHCP.
2. Via een vast IP adres

Xelion 6 start standaard op met DHCP. Als het netwerk dit ondersteunt, zal Xelion direct verbinding maken na het opstarten.

Onderstaand zijn de stappen opgenomen die uitgevoerd moeten worden. Java dient hiervoor wel geïnstalleerd te zijn op de PC waarmee je verbinding met Xelion 6 wil maken.



1.5.1 Activatie Xelion in bedrijfsnetwerk met DHCP:

- Verbind Xelion met het bedrijfsnetwerk.
- Druk de powerknop in van de Xelion server.
- Start het bestand xccnetwork.jar van de bijgeleverde cd-rom.
- Klik op **Search...**
- In het volgende scherm verschijnt Xelion 6, klik hier op.
- Nu kun je eventuele extra netwerk settings configureren.
- Het internetadres van Xelion is nu bekend. Ga naar een PC in het bedrijfsnetwerk om via die PC Xelion verder te configureren.
- Stel het systeemwachtwoord van de centrale in.
- Start een internetbrowser, bijvoorbeeld Internet Explorer en type daarin het adres van de Xelion server.

1.5.2 Activatie in bedrijfsnetwerk met vast IP-adres

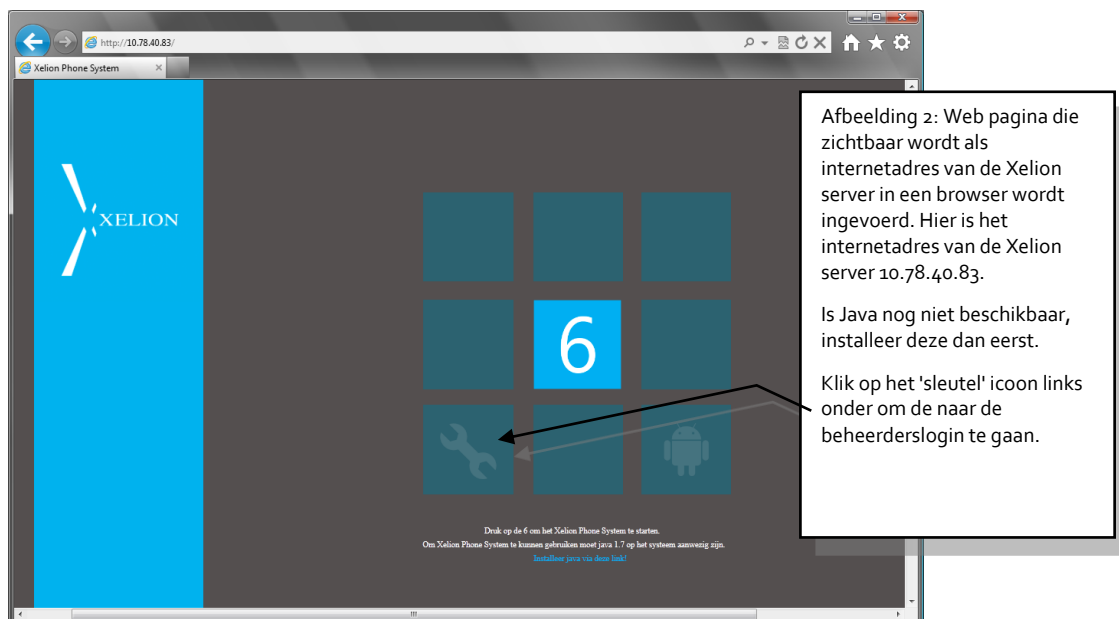
- Verbind Xelion met het bedrijfsnetwerk.
- Druk de powerknop in van het Xelion apparaat.
- Start het bestand xccnetwork.jar van de bijgeleverde cd-rom.
- Klik op **Search...**
- In het volgende scherm verschijnt Xelion 6, klik hier op.
- Nu ga je automatisch terug naar het vorige scherm.
- Vink hier **Use dhcp** uit
- Vul hier de IP gegevens in zoals deze door de netwerkbeheerder van het bedrijf waar Xelion geïnstalleerd wordt aangeleverd zijn.
- Klik op **Save**.
- Het internetadres van Xelion is nu bekend. Ga naar een PC in het bedrijfsnetwerk om via die PC Xelion verder te configureren.
- Stel het systeemwachtwoord van de centrale in.
- Start een internetbrowser, bijvoorbeeld Internet Explorer en type daarin het adres van de Xelion server.

1.5.3 Xelion client opstarten (ook voor beheer)

Om Xelion verder te configureren wordt gebruik gemaakt van de Xelion Softphone. Dit is de client waarmee gebruikers via de PC met Xelion kunnen bellen. Diezelfde client kan de beheerder gebruiken om Xelion te configureren. Uiteraard heeft de beheerder meer functies dan de gebruiker.

Om met Xelion 6 de beheerstaken te kunnen uitvoeren moet wel met de Xelion 5 ingang ingelogd worden in Xelion.

De Softphone van de beheerder kun je vanuit een webpagina starten.



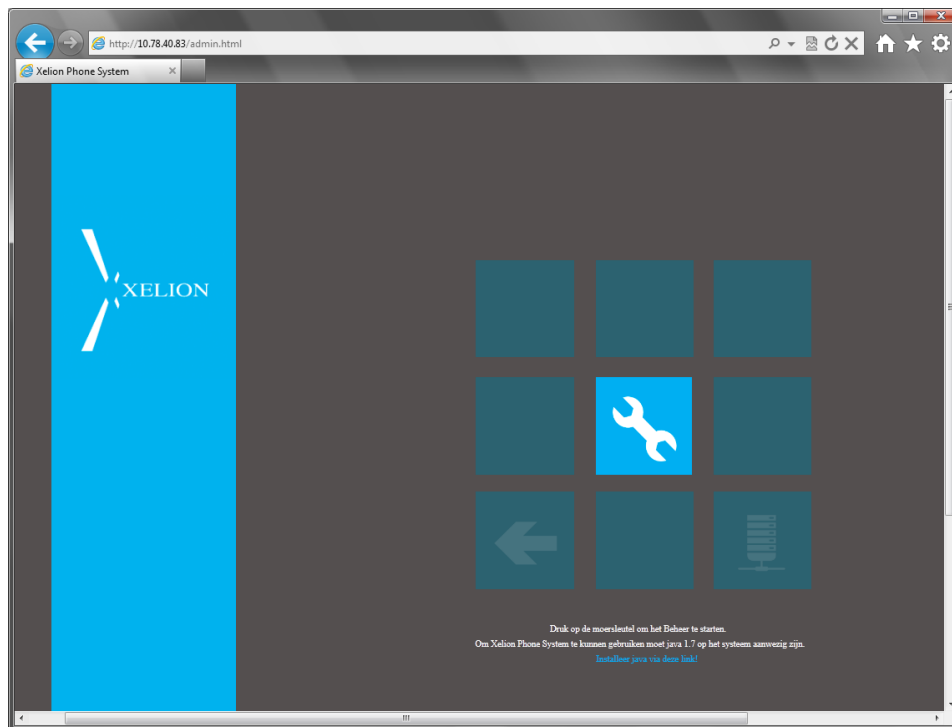
Java

Is Java 1.7 nog niet beschikbaar op je PC, moet je op [Installeer java via deze link!](http://www.java.com/en/) klikken. Deze opent de Java download pagina op <http://www.java.com/en/>:

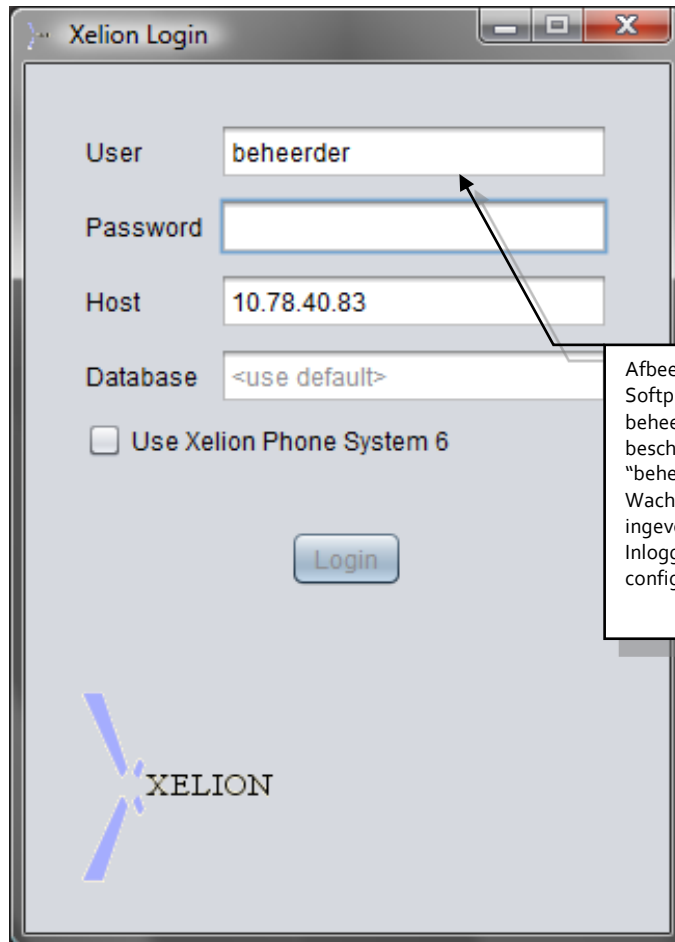


Klik op Free Java Download en volg de instructies. Zorg dat je op je PC met administrator rechten bent ingelogd. Keer na installatie van Java terug naar de Xelion start pagina.

Klik op het 'sleutel' icoon  links onder. Het scherm verandert naar:



Klik op het 'sleutel' icoon  in het midden. Het volgende scherm zal verschijnen:



Afbeelding 3: Het versie 5 inlogscherf van de Xelion Softphone. Via de Softphone worden ook alle beheertaken uitgevoerd. De beheertaken zijn alleen beschikbaar wanneer je inlogt via de versie 5 ingang. "beheerder" is de naam van de Xelion beheerder. Bij Wachtwoord dient het beheerder wachtwoord ingevoerd te worden. Initieel is dit "xelion". Kies dan Inloggen en je bent gereed om Xelion verder te configureren.

Bij **Host** staat standaard al het IP adres ingevuld welke je in de browser URL hebt gebruikt.

Het veld **Database** kan leeg blijven. Standaard wordt je aangemeld bij de XCC database. Indien er meerdere Xelion omgevingen beschikbaar zijn, bijvoorbeeld ook een testomgeving, kun je hier de naam van de alternatieve database opgeven zodat je bij de andere database aanmeldt.

Het vinkje **Use Xelion Phone System 6** moet uit staan. De beheerstaken zijn alleen beschikbaar via de versie 5 ingang.

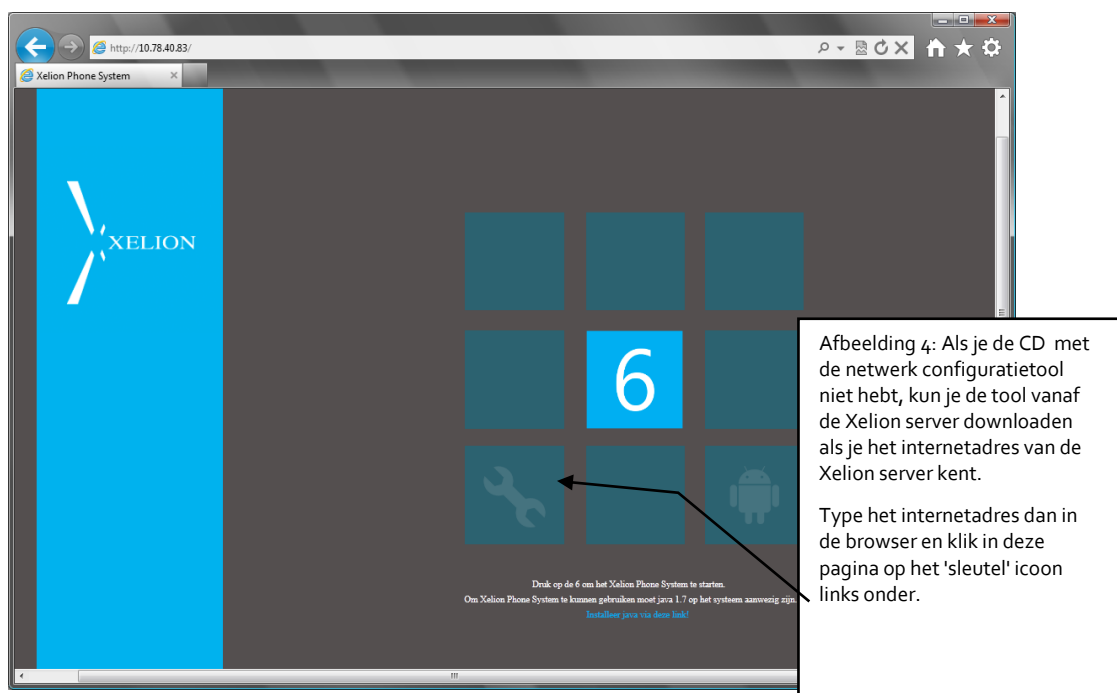
1.5.4 Xelion benaderen via de netwerk configuratie tool

De eerste keer dat Xelion 6 wordt geplaatst in een bedrijfsnetwerk kan Xelion automatisch middels DHCP een IP adres krijgen. De meeste netwerken werken tegenwoordig via DHCP, en Xelion zal dan direct een IP-adres krijgen. Het kan uiteraard voorkomen dat Xelion wordt geplaatst in een netwerk waar niet met DHCP wordt gewerkt. Of waar het wenselijk is om een statisch IP adres toe te kennen aan de Xelion server. In beide gevallen kan de netwerk configuratie tool worden gebruikt om Xelion te benaderen, verbinding te maken en Xelion IP technisch te configureren.

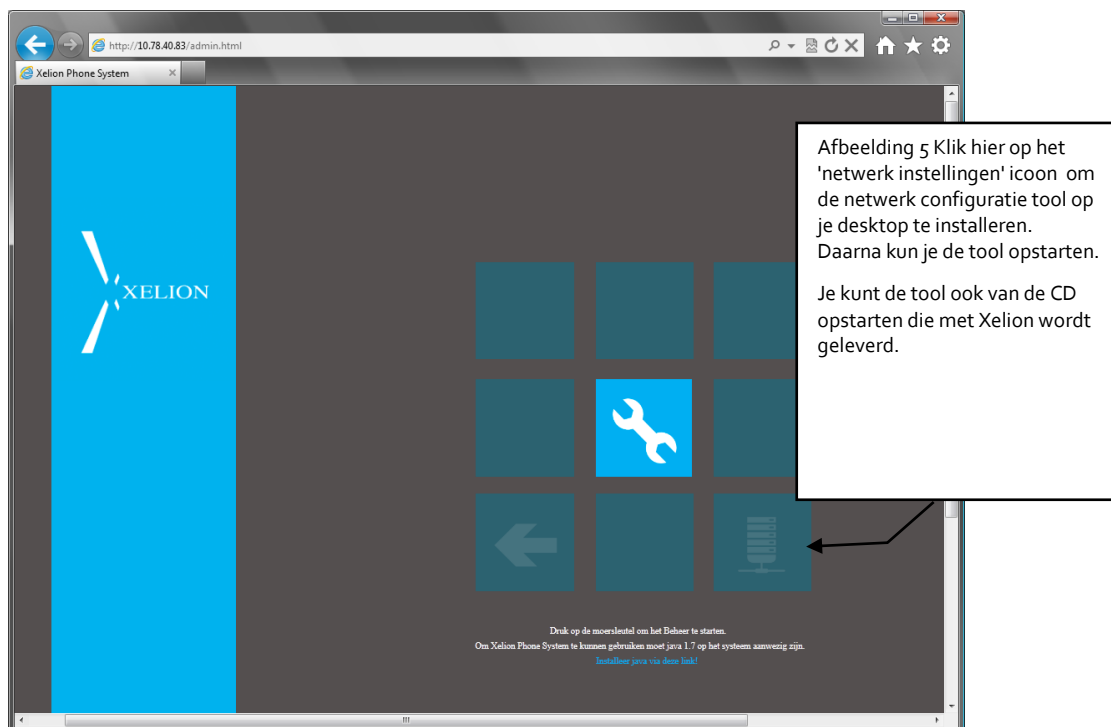
De netwerk configuratie tool wordt met Xelion 6 meegeleverd op CD, daarnaast kun je, als je het IP-adres van de Xelion server weet, de netwerk configuratie tool ook via de web interface van Xelion opstarten. De netwerk configuratie tool zal dan automatisch als bureaublad snelkoppeling worden toegevoegd.

Opstarten via de CD gaat door de CD te verkennen en het bestand "*xccnetwork.jar*" te dubbelklikken.

Opstarten via de webbrowser gaat als volgt: je voert het IP adres van Xelion in als webadres en drukt op enter waarna onderstaand scherm wordt vertoond.

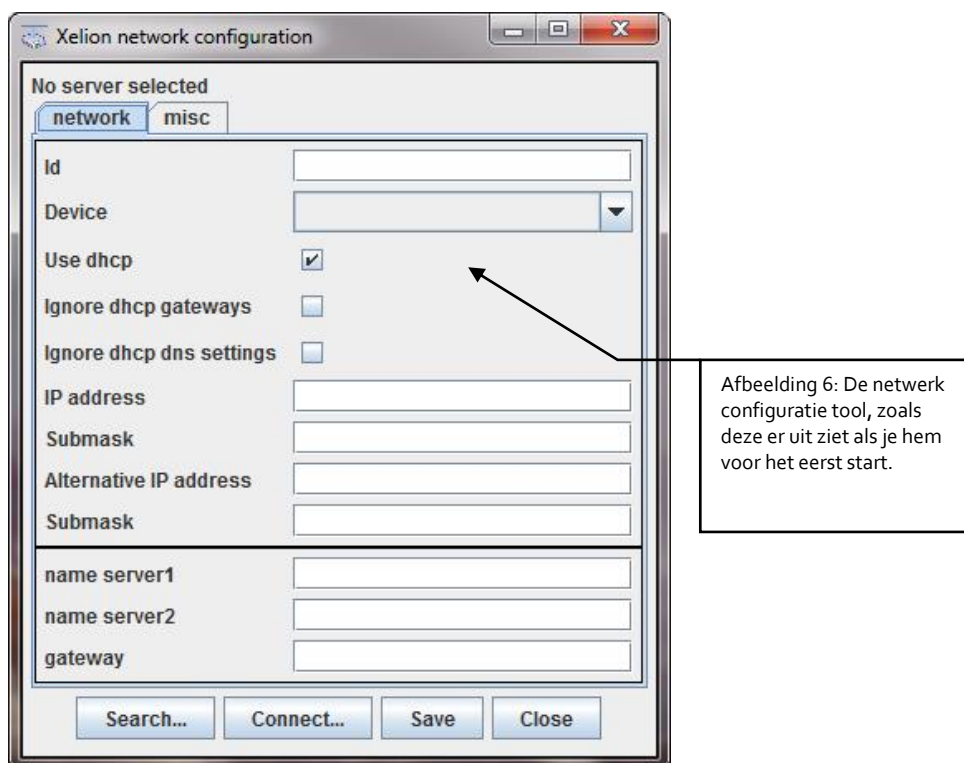


Klik op het 'sleutel' icoon  links onder. Het scherm verandert naar:



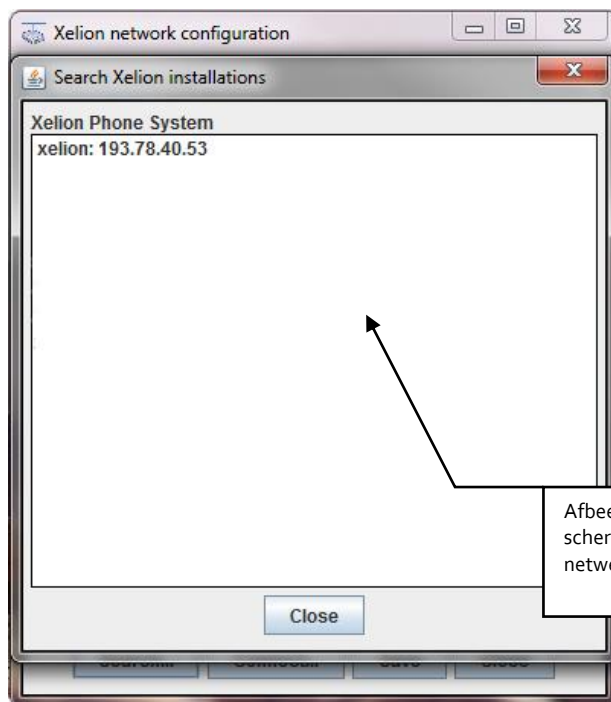
Klik op het  icoon rechts onder om de netwerkconfiguratie tool op te starten.

Je krijgt onderstaand scherm te zien:



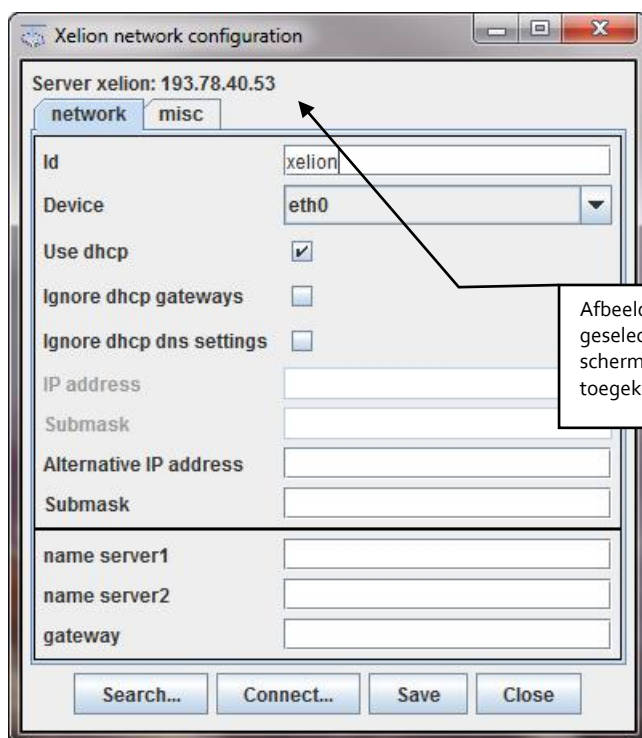
Als Xelion 6 aan het netwerk gekoppeld is en opgestart is, klik je in de netwerk configuratie tool op **Search...** De tool zal nu via het netwerk de Xelion server opzoeken. Hiervoor heeft Xelion nog geen IP adres te hebben, het zoeken gaat namelijk middels een Broadcast op een specifieke poort, Xelion is geconfigureerd om op deze poort te luisteren.

Nadat de search is uitgevoerd, zal de netwerk tool een scherm geven met alle Xelion centrales die in het netwerk gevonden zijn, met daarbij het IP-adres wat is toegekend aan de Xelion server.



Afbeelding 7: Als je op **Search...** klikt krijg je het scherm te zien van de Xelion's die in het netwerk worden gevonden..

Hierna klik je op de Xelion centrale en wordt je automatisch terug gebracht naar het vorige scherm, wat er dan als volgt uit ziet.



Afbeelding 8: Als je een Xelion server hebt geselecteerd, dan zal de server bovenaan in dit scherm komen te staan met daarbij het toegekende IP-adres.

De velden en knoppen die hier zichtbaar zijn worden in de volgende tabel uitgelegd.

Veld	Beschrijving	Default waarde	Voorbeeld	Verplicht
Server Xelion	De geselecteerde Xelion server.	Leeg	193.78.40.53	
Id	De naam van de Xelion server. Het Id veld kan gebruikt worden om meerdere centrales in hetzelfde netwerk uit elkaar te houden. Hier kan elke willekeurige tekst worden opgegeven. Deze tekst komt terug in het overzicht van centrales dat bij "Search ..." wordt getoond	xelion	xelion	Als je de naam van de server wilt wijzigen.
Device	De netwerk poort op Xelion waarmee Xelion verbonden is aan het netwerk.	Etho	Etho	
Use dhcp	Wanneer je gebruik wilt maken van DHCP moet dit item aangevinkt zijn. Als je een statisch IP adres wilt gebruiken, vink je dit uit. <u>Het verdient de voorkeur een vast IP address in stellen, zodat het adres van de centrale niet kan veranderen</u> Als de centrale zijn IP adres via dhcp krijgt toegewezen, moet er voor gezorgd worden, dat de dhcp server altijd hetzelfde adres toewijst.	Aangevinkt (zodat Xelion direct benaderbaar is op IP)		✓
Ignore dhcp gateways	Wanneer je DHCP gebruikt, maar je wilt dat Xelion via een andere gateway naar buiten gaat, moet je dit aanvinken en het veld Gateway invullen. Dit kan nuttig zijn als de machine wel een adres via dhcp krijgt toegewezen, maar een eigen gateway moet gebruiken die alleen voor telefonie gebruikt wordt. Als je geen gebruik maakt van DHCP, dan is dit veld niet meer aan te vinken omdat je dan verplicht een gateway moet invullen.	Uitgevinkt		Wanneer je met DHCP toch een andere gateway wilt gebruiken.
Ignore dhcp dns settings	Wanneer je DHCP gebruikt maar je wilt Xelion via andere name servers laten werken, moet je dit aan vinken en de velden Name server invullen. Als je geen gebruik maakt van DHCP, dan is dit veld niet meer aan te vinken omdat je dan verplicht een gateway	Uitgevinkt		Wanneer je met DHCP toch andere name servers wilt gebruiken.

Veld	Beschrijving	Default waarde	Voorbeeld	Verplicht
	moet invullen.			
IP address	Als je geen gebruik wilt maken van DHCP, vul je hier het door jou gewenste IP adres in. Het instellen van een IP address heeft de voorkeur boven gebruik van DHCP. De ervaring leert dat dit binnen netwerken tot minder problemen leidt.	Leeg (alleen in te vullen als Use dhcp niet is aangevinkt.)	192.168.0.10	Als je geen DHCP wilt gebruiken.
Submask	Het subnetmasker van het IP adres wat je bij IP Address hebt ingevuld.	Leeg (alleen in te vullen als Use DHCP niet aangevinkt is.)	255.255.255.0	Als je geen DHCP wilt gebruiken.
Alternative IP address	Het alternatieve IP-adres kan meestal worden leeg gelaten. Dit adres kan worden gebruikt als je 2 verschillende subnetten over hetzelfde fysieke netwerk wilt benaderen vanaf Xelion. Het is een alternatief voor ofwel het DHCP adres ofwel het IP address .	Leeg		
Submask	Het subnetmasker van het Alternatieve IP adres.	Leeg		
Name server 1	Vul hier een DNS server in als geen gebruik wordt gemaakt van DHCP of als je Xelion via een andere DNS server wilt laten werken dan degene die Xelion via DHCP heeft gekregen. Als er via DHCP ook een DNS server wordt ingesteld, heeft deze voorrang op de hier ingestelde server.	Leeg		Wanneer je met DHCP toch andere name servers wilt gebruiken, of als geen DHCP gebruikt.
Name server 2	Vul hier een 2 ^e DNS server in als geen gebruik maakt van DHCP of als je Xelion via een andere DNS server wilt laten werken dan degene die Xelion via DHCP heeft gekregen. (Het wordt altijd aangeraden om 2 verschillende DNS servers te gebruiken, zodat Xelion gewoon door blijft werken als er één niet meer te bereiken is.)	Leeg		Wanneer je met DHCP toch andere name servers wilt gebruiken, of als je geen DHCP gebruikt.
Gateway	Vul hier het IP adres van de gateway in als ignore DHCP gateways is aangevinkt of als je geen DHCP gebruikt.	Leeg		Wanneer je met DHCP toch een andere gateway wilt gebruiken, of als je geen DHCP gebruikt.

1.5.5 Het alternatieve IP adres

Het alternatieve IP-adres kan meestal worden leeg gelaten. Dit adres kan worden gebruikt als je 2 verschillende subnetten over hetzelfde fysieke netwerk wilt benaderen vanaf Xelion.

Met "save" worden de gegevens op de centrale bewaard. Hierbij wordt om een wachtwoord van het systeem gevraagd. Standaard is dit "xelion".

1.5.6 Systeem herstarten

Nadat de configuratie is opgeslagen wordt gevraagd of de server herstart mag worden. De nieuwe netwerk instellingen worden na een herstart van kracht.

Als na een herstart de instellingen nog gewijzigd of bekeken moeten worden, moet de machine opnieuw gevonden worden via de "Search..." knop.

1.5.7 Connect

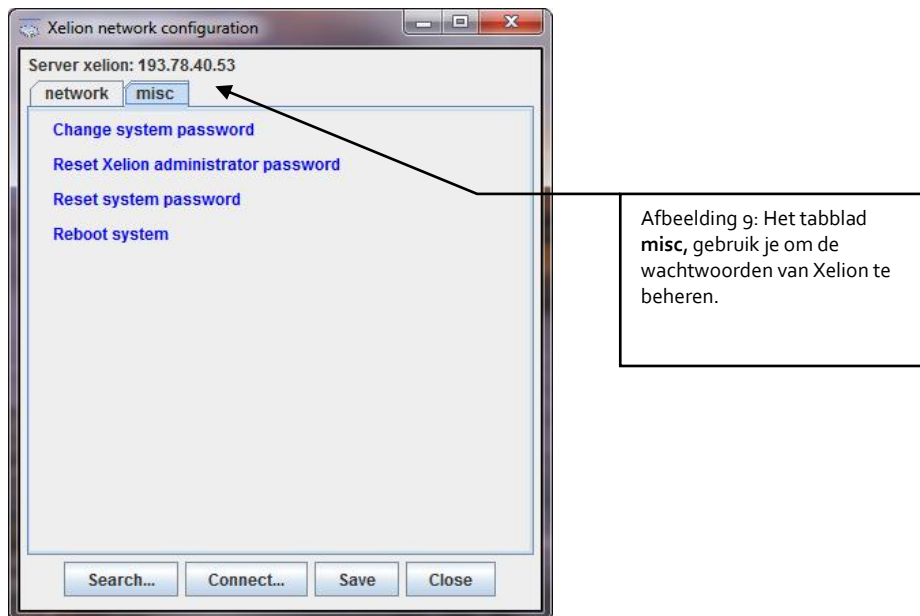
Met de "Connect..." knop kan contact gemaakt worden met een machine waarvan het adres al bekend is. Dit kan gebruikt worden om verbinding te maken met een machine die niet in hetzelfde subnet zit (als bijvoorbeeld gebruikt gemaakt wordt van een VPN verbinding).

1.5.8 Close

Met de "Close" knop kan de Netwerk configuratie tool afgesloten worden.

1.5.9 Overige functionaliteit Network Configuratie Tool

Naast het configureren van IP gegevens, kan de Xelion Netwerk Configuratie tool ook worden gebruikt om het systeem wachtwoord en het Administrators wachtwoord te wijzigen. Dit doe je op het tabblad **misc**.



Veld	Beschrijving	Default waarde	Voorbeeld	Verplicht
Change system password	Hier kun je het root wachtwoord van Xelion wijzigen. Dit wachtwoord is nodig om het netwerk adres te veranderen en voor systeem	xelion		✓

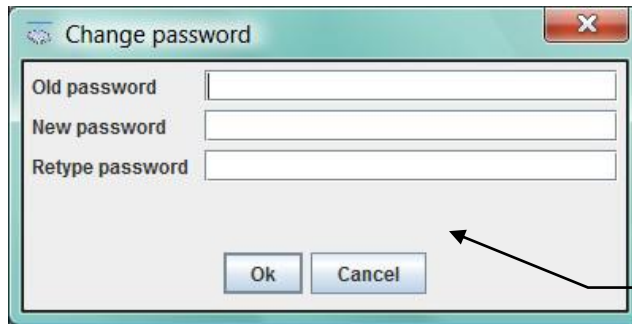
Veld	Beschrijving	Default waarde	Voorbeeld	Verplicht
	onderhoud aan de centrale.			
Reset Xelion administrator password	Hier kun je het beheerders wachtwoord van Xelion resetten. (Default: xelion) Dit is het wachtwoord waarmee de beheerder inlogt met de softphone.	xelion		✓
Reset system password	Hier kun je het root wachtwoord van Xelion resetten.	xelion		✓
Reboot system	Xelion rebooten			

Voorkom misbruik van je telefoon centrale!

Gebruik de automatisch gegenereerde wachtwoorden van Xelion 6!!!!

1.5.10 Change System password

Hiermee kan het wachtwoord van de centrale gewijzigd worden.



Afbeelding 10: Change password dialoog.

Voor "old password" moet het huidige wachtwoord worden ingevuld. Standaard is dit "xelion".

Het systeemwachtwoord is gelijk aan het wachtwoord van de linux gebruiker "root". Hiermee wordt zowel het wachtwoord van de gebruiker "root" als van de linux gebruiker "xelion" gewijzigd.

Dit wachtwoord wordt ook gebruikt om de machine te benaderen via het ssh protocol. Het is daarom belangrijk dat als de machine te bereiken is via het internet hier een sterk wachtwoord wordt gekozen.

1.5.11 Reset Xelion administrator password

Hiermee kan het wachtwoord van de gebruiker "beheerder" worden gereset naar "xelion". Daarna kan met de softphone worden ingelogd als gebruiker "beheerder" met als wachtwoord "xelion".

1.5.12 Reset system password

Als het systeem wachtwoord van de centrale niet meer bekend is, kan het hiermee worden veranderd. Hiervoor moet op een usb-key een file "password.txt" worden aangemaakt, met op de 1e regel het gewenste wachtwoord.

De usb-key moet op de Xelion Centrale worden aangesloten en wordt automatisch herkend door de centrale.

Bij "Reset wachtwoord" wordt nog een keer gevraagd om het wachtwoord. Als dit wachtwoord gelijk is aan het wachtwoord in password.txt, wordt het nieuwe wachtwoord ingesteld.

1.5.13 Reboot system

Hiermee kan het systeem herstart worden. Hiervoor is ook het systeem wachtwoord nodig.

Om het systeem uit te zetten, moet de aan- en uitknop van de centrale kort worden ingedrukt. Hierdoor wordt de centrale na ± 10 seconden afgesloten.

Als de centrale niet netjes wordt afgesloten, kunnen de gegevens op de interne disk beschadigen.

Als de centrale om een of andere reden niet afsluit, moet de uitknop ± 6 seconden ingedrukt blijven. Dit heeft hetzelfde effect als de spanning van de machine verwijderen.

1.6 Internetverbinding voor Trunk

In het bedrijfsnetwerk moet een router beschikbaar zijn die het mogelijk maakt om met de Trunk provider te communiceren. Als die er niet is, kan Xelion alleen worden gebruikt voor interne gesprekken.

1.6.1 Firewall

Xelion 6 heeft een eigen Firewall, deze laat alleen telefonie verkeer, SSH verkeer (voor remote administratie van Xelion), en de Xelion Network configuration tool, door. Dit betekent dat Xelion direct aan het internet gekoppeld kan worden en ongewenste toegang door derden via het Internet kan worden vermeden. In dit geval moet er wel voor gezorgd worden dat er goede wachtwoorden worden gebruikt voor de xelion gebruikers en de externe sip telefoon. Daarnaast moet het standaard beheerders wachtwoord en het systeem wachtwoord veranderd worden. Het beheerders wachtwoord kan veranderd worden door bij de lijst met gebruikers de gebruiker "beheerder" te kiezen en daar een ander wachtwoord in te geven. Het systeem wachtwoord kan veranderd worden met de Xelion Network configuration tool. Hier moet eerst verbinding gemaakt worden met de centrale (via search of connect). Door bij de "misc" tab de "change system password" te selecteren, verschijnt de "change password" dialoog.

1.7 Xelion configureren

Om Xelion te kunnen gebruiken voor telefonie moet je de volgende stappen uitvoeren.

1. Xelion server instellingen correct invoeren.
2. Gebruikers aanmaken
3. Aansluitingen configureren
4. SIP telefoontoestellen aansluiten
5. Standaard Wachtstandmuziek al dan niet inschakelen
6. Backup schema instellen

Deze stappen worden onderstaand nader besproken. Bij de stappen is er vanuit gegaan dat je weet hoe Xelion functioneert. Nadere uitleg over hoe Xelion functioneert, is in dit document in latere hoofdstukken uiteen gezet. Sla die hoofdstukken er dus op na als je niet zeker weet welke waarde je bij een veld moet invoeren of wat een bepaald veld betekent. Aan het eind van dit manual vind je ook een verklarende woordenlijst waarin veelvoorkomende begrippen worden verklaard.

1.7.1 Xelion server instellingen correct invoeren

- Configureer tenminste één Trunk (Start->[Beheer](#)->[Server instellingen en trunks](#)->[Trunks](#)). Dat kan de automatisch gegenereerde Trunk (de enige die er na het booten is).
- Configureer de lokale instellingen (Start->[Beheer](#)->[Server instellingen en trunks](#)->[Lokaal](#)).
- Controleer of de standaard instellingen bij Start->[Beheer](#)->[Server instellingen en trunks](#)->[Geavanceerd](#) correct zijn voor uw situatie.

1.7.2 Gebruikers aanmaken

- Voer de Organisatiegegevens in van de Organisatie waar Xelion wordt geplaatst (Start->[Adresboek](#)->[Nieuwe organisatie](#)).
- Maak per Gebruiker een nieuwe Persoon aan (Start->[Adresboek](#)->[Nieuw persoon](#)). Voer in de tab [Werk](#) van die persoon de actie [Voeg dienstverband toe](#) uit.

- Vul vervolgens in deze tab bij **Organisatie** de naam van de organisatie in waar Xelion wordt geplaatst (en waar de Gebruiker dus werkt), en vul bij **Bereikbaar via (tel, sms, fax, e-mail)** tenminste het Interne telefoonnummer in waarmee de Gebruiker bereikt kan worden.
- Vul desgewenst de tabs **Privé** en **Notities** in
- Voer de actie **Maak loginnaam aan** uit, in de tab **Gebruikersaccount**.
- Vul in het dialoogvenster wat verschijnt bij **Gebruikersnaam** de gebruikersnaam die voor de Gebruiker ook op de Windows Domain Name Server wordt gebruikt.
- Voer bij **Telefoonnummers** hetzelfde Interne telefoonnummer in dat al eerder is ingevoerd bij de tab **Werk**.

Op dit moment is Xelion al gebruiksklaar. Automatisch wordt per Gebruikers een Aansluiting geconfigureerd en is een Xelion Softphone voor de Gebruiker beschikbaar.

Uiteraard zal het systeem nog verder ingericht moeten worden met functies als Nachtstand, Wachtrij, etc. en zullen nog andere telefoons aangesloten moeten worden, maar er kan nu al worden gebeld door alle gebruikers.

In de tab Xelion account kunnen verdere gebruikersgegevens ingevoerd worden. Zo kunnen extra telefoontoestellen aan de gebruiker worden gekoppeld. Via Start->Beheer->Gebruikers kan een overzicht worden verkregen van alle ingevoerde gebruikers.

1.7.3 Aansluitingen configureren

- Configureer de Aansluitingen van de Gebruikers naar wens (Voicemail, Wachtmuziek, Keuzemenu, Nachtstand, Niet storen, etc.). Naar de Aansluiting van een Gebruiker kan worden genavigeerd vanuit de **Xelion account** tab van een Gebruiker (persoon) door op **Toon alle aansluitingsinstellingen** te klikken of door naar Start->Beheer->Aansluitingen te gaan en onder de ribbon **Zoek aansluitingen** de Aansluiting te kiezen die geconfigureerd moet worden.
- Configureer de standaard aansluiting **Hoofdaansluiting** naar wens. Dit kan onder andere door deze aansluiting te selecteren vanaf de pagina Start->Beheer->Aansluitingen
- Voeg desgewenst extra Aansluitingen toe (Start->Beheer->Aansluitingen->**Nieuwe aansluiting**). Er kan bijvoorbeeld een Aansluiting receptie worden gemaakt, een Aansluiting sales, etc.
- Als je bij een Aansluiting een Nachtstand hebt ingeregeld of wilt laten inregelen door een gebruiker die geen beheerder is, zorg dan dat je voor die aansluiting die gebruikers het beheerrecht geeft via de tab **Beheerders** van de desbetreffende Aansluiting.

1.7.4 SIP telefoontoestellen aansluiten

- SIP telefoontoestellen die aan een Gebruiker gekoppeld worden, kunnen via de **Xelion account** tab van de Gebruiker (persoon) toegevoegd worden. Ook via het veld **Telefoontoestellen** in de **Algemeen** tab van een Aansluiting kan een telefoontoestel worden toegevoegd. Als die Aansluiting aan een Gebruiker is gekoppeld, zal dat telefoontoestel aan die gebruiker gekoppeld worden. In de tab **Xelion account** van die Gebruiker zal dan ook dat Telefoontoestel toegevoegd zijn.
- Een Telefoontoestel dat niet aan een Gebruiker wordt gekoppeld, kan worden toegevoegd in de **Algemeen** tab van een Aansluiting.
- Xelion zal zelf een veilig wachtwoord genereren om zo het systeem veilig te houden. Dit wachtwoord is door de gebruiker zelf aan te passen.

1.7.5 Standaard Wachtstandmuziek al dan niet inschakelen

- Vul in het veld **Standaard wachtmuziek** van Start->[Beheer](#)->[Wachtstandmuziek](#) eventueel de Wachtstandmuziek categorie in die standaard wordt gebruikt voor alle Aansluitingen. Laat het veld leeg als standaard Wachtstandmuziek niet wenselijk is.

1.7.6 Backup schema instellen

- Ga naar Start->[Beheer](#)->[Backup schema's](#) en regel daar de backup in.

1.8 Controleer juiste werking

- Voer interne gesprekken.
- Voer externe gesprekken, zowel lokaal (zonder netnummer), nationaal (zonder landnummer) en internationaal.
- Controleer of inkomende gesprekken ontvangen kunnen worden.

Wanneer werking niet is als verwacht, kan een status worden verkregen van de installatie via Start->[Beheer](#)->[Xelion Status](#). Onder de ribbon **Trunks** kan worden bekeken of de Trunks geregistreerd zijn. Een trunk die bij **Status** niet de waarde Registered heeft, werkt waarschijnlijk niet.

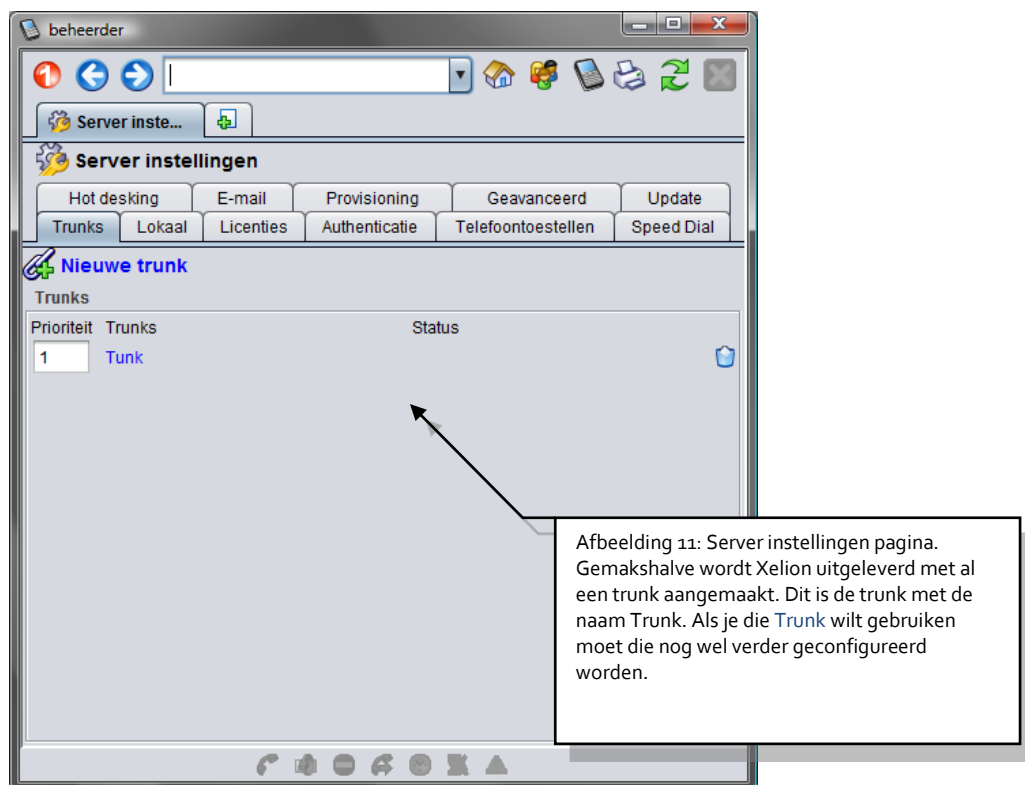
Onder de ribbon **Peers** staan alle geregistreerde telefoons. Als een telefoon hier niet bij staat, is de registratie niet gelukt en zal de telefoon niet werken.

2

Xelion Server instellingen en trunks

Gedetailleerde beschrijving hoe je Xelion koppelt aan een extern telefoonnetwerk (trunk) en van de instellingen die de Xelion Server biedt.

Om de Xelion Server instellingen en trunks in te voeren, moet je Start->Beheer->Server instellingen en Trunks kiezen. Dit is het resultaat:



De server instellingen bestaan uit instellingen voor Trunks, instellingen die te maken hebben met de (geografisch) lokale situatie waarin Xelion gebruikt gaat worden en geavanceerde server instellingen. Deze instellingen worden in de volgende secties behandeld.

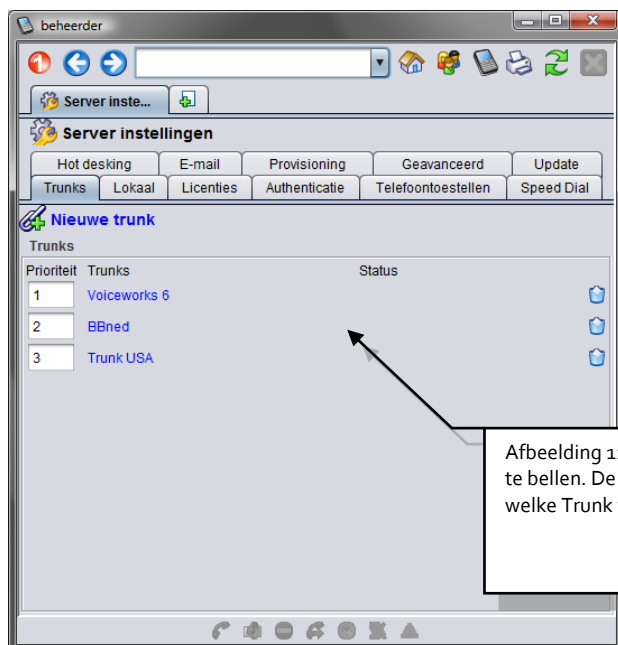
2.1 Trunks: koppel Xelion aan telefoonnetwerken

Een Trunk is een verbinding tussen het internet en een telefoon netwerk (bijvoorbeeld het gsm net of het vaste net). (Internet) providers leveren dergelijke verbindingen waarbij de prijzen kunnen concurreren qua abonnement en gesprekskosten. Het is met Xelion mogelijk meerdere Trunks te gebruiken. Zo kan bijvoorbeeld ingesteld worden dat voor bellen naar de USA een Trunk van leverancier A wordt gebruikt en voor bellen binnen Nederland een Trunk van leverancier B.

Tenminste 1 Trunk is nodig om naar externe telefoonnummers te kunnen bellen. Zonder Trunk kan uitsluitend intern worden gebeld. Om naar een Extern telefoonnummer te kunnen bellen, moeten dus één of meerdere Trunks beschikbaar zijn. Onder de tab **Trunks** zou bijvoorbeeld de volgende pagina zichtbaar kunnen zijn.

2.1.1

Overzicht van Trunks



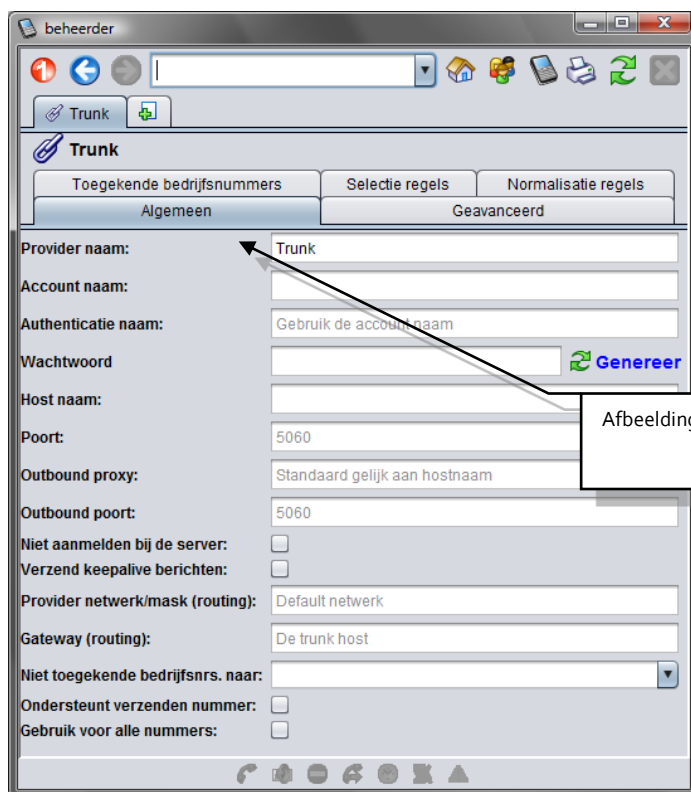
Afbeelding 12: Drie Trunks beschikbaar om via te bellen. De Prioriteit bepaalt (onder andere) welke Trunk voor het bellen wordt gebruikt.

In de standaard configuratie is een lege Trunk aangemaakt met de naam **Trunk**. Hier kunnen de gegevens van de (eerste) provider worden ingevuld.

2.1.2

Nieuwe Trunk

Kies de actie **Nieuwe Trunk** om een nieuwe Trunk te gaan configureren. Dan verschijnt de onderstaande afbeelding waarop de Trunk instellingen ingevoerd kunnen worden.



Afbeelding 13: Trunk pagina, **Algemeen** tab.

In onderstaande tabel is een beschrijving gegeven van de velden van deze pagina.

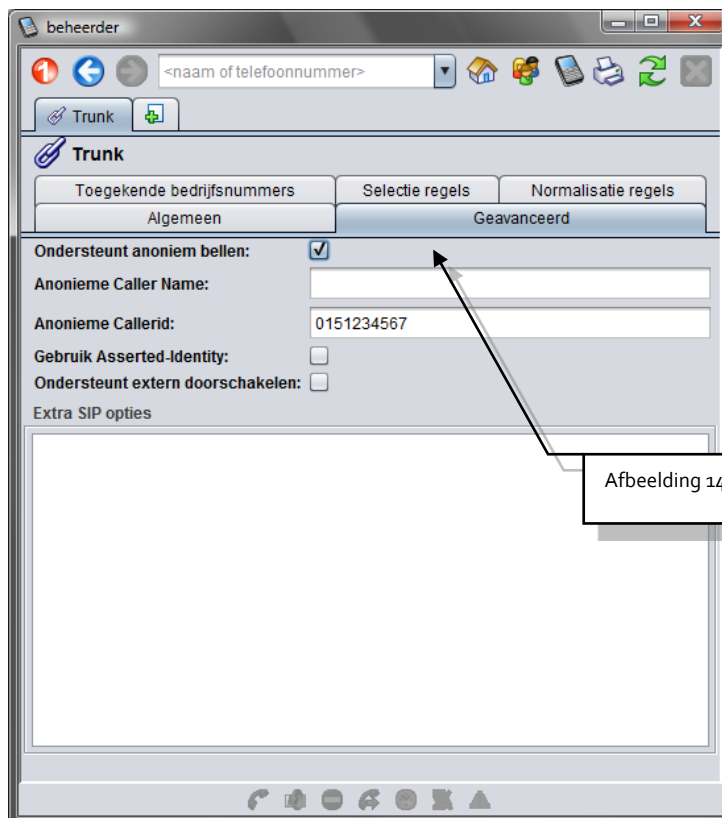
Veld	Beschrijving	Default waarde	Voorbeeld	Verplicht
Provider naam	Hier kan een willekeurige naam worden opgegeven. Via deze naam zal Xelion naar de Trunk refereren. Het is handig als naam de naam van de Trunk provider te kiezen. Als Bbnd bijvoorbeeld de provider is, kan hier Bbnd worden ingevuld. Standaard wordt Xelion uitgeleverd met een Trunk die de naam Trunk heeft en die een aantal standaard instellingen heeft. Die Trunk kan desgewenst verwijderd of niet gebruikt worden.	"Trunk" voor de eerste provider. "Trunk (2)" voor de tweede provider, enz.	Bbnd	✓
Account naam	Naam waarmee de Trunk provider Xelion herkent. Normaliter wordt die naam uitgegeven door de Trunk provider. Soms is dit ook een nummer of zelfs een telefoonnummer. Bij sommige providers moet een apart proxy adres opgegeven worden dat verschilt van de host(domein) naam. Dit kan door het adres van de proxy bij Host naam in te vullen en door een "@" gevolgd door de domein naam bij de account naam in te vullen.		Xelion01 of Xelion01@provider.com	Alleen wanneer: Niet aanmelden bij de server niet is ingevuld
Authenticatie naam	Wanneer de naam waarmee je bij de Trunk provider registreert, verschilt van de accountnaam, kan deze hier ingevoerd worden.	Als niets is ingevuld wordt de account naam gebruikt voor authenticatie.	Xelion01234	Alleen wanneer: Niet aanmelden bij de server niet is ingevuld. Anders afhankelijk van Trunk provider.
Wachtwoord	Wachtwoord waarmee de Trunk provider controleert of de verbinding tussen Xelion en de Trunk provider tot stand gebracht mag worden. Normaliter wordt dit wachtwoord door de Trunk provider verstrekt.		Abco18dMC	Alleen wanneer: Niet aanmelden bij de server niet is ingevuld. Anders afhankelijk van Trunk provider.
Host naam	Naam of IP adres van de server bij de Trunk provider, waarmee Xelion wordt verbonden. Normaliter wordt de Host naam door de Trunk provider verstrekt. Als hier niets is ingevuld, dan moet de server van de provider		kpzlw01.bbnd.nl	✓

Veld	Beschrijving	Default waarde	Voorbeeld	Verplicht
	zich aanmelden bij de Xelion server.			
Poort	Poort waarmee verbinding wordt gemaakt op de server van de Trunk provider.	Als niets wordt ingevuld, wordt standaard poort 5060 gebruikt. Dit is de standaard SIP poort.		-
Outbound proxy	Standaard is de host die gebruikt bij het registreren van Xelion gebruikers dezelfde als die via welke het SIP telefoon verkeer loopt. De instelling Outbound proxy laat toe om een aparte host in te stellen voor het SIP verkeer.	Als niets wordt ingevuld, wordt standaard de hostnaam van de Xelion 6 server gehanteerd.	Proxy1.bbnd.nl	-
Outbound poort	Bij gebruik van een Outbound poort kan het nodig zijn tevens een andere poort te gebruiken dan poort 5060 die standaard door Xelion wordt gebruikt. Deze kan hier worden ingesteld.	Als niets wordt ingevuld, wordt standaard poort 5060 gebruikt. Dit is de standaard SIP poort.	5061	-
Niet aanmelden bij de server	In sommige gevallen hoeft Xelion zich niet te registreren bij een provider. Soms moet dan nog wel een Wachtwoord worden opgegeven. Als Niet aanmelden bij de server geactiveerd is, wordt er vanuit gegaan dat het IP adres van de Xelion server is ingesteld bij de Trunk provider. In dat geval moet de naam van de trunk gelijk zijn aan de authenticatie naam.	Niet aangevinkt		
Verzend keepalive berichten	Bij sommige Trunk providers kan het voorkomen dat in combinatie met NAT (net address translation), na enige tijd zonder activiteit, de Trunk zijn registratie verliest. Door keepalive berichten te verzenden zal de trunk in deze gevallen zijn registratie behouden. Het interval tussen deze berichten kan ingesteld worden in het veld Keepalive periode bij Server instellingen en trunks onder het geavanceerd tabje	Niet aangevinkt.		
Provider network/mask (routing)	Range van adressen die de Trunk provider gebruikt. Kennis van de Trunk provider is noodzakelijk voordat je hier iets invult.	Default netwerk	192.0.2.0/24	

Veld	Beschrijving	Default waarde	Voorbeeld	Verplicht
Gateway (routing)	Als hier een adres is ingevuld, wordt verkeer naar de Trunk provider via de Gateway gestuurd. Wat verkeer naar de Trunk provider is, wordt bepaald door de Provider network/mask (routing) of de Host naam als bij Provider network/mask (routing) niets is ingevuld). Als je bijvoorbeeld verschillende modems hebt, voor verschillende internet verbindingen, kun je op deze manier regelen welk modem gebruikt moet worden voor deze Trunk.	De trunk host	192.0.2.2	
Niet toegekende Bedrijfsnr. naar	Het kan zijn dat een organisatie meer Bedrijfs telefoonnummers heeft dan via Xelion zijn toegekend. Bijvoorbeeld als een organisatie een 100 nummerblok heeft, waarvan maar 10 nummers zijn aangesloten. Wanneer dan naar 1 van de andere 90 nummers wordt gebeld, wordt dat nummer niet afgehandeld. Door hier een Aansluiting te kiezen, worden die nummers naar die Aansluiting doorverbonden		Hoofdaansluiting Als een inkomend gesprek wordt ontvangen waarbij een nummer is gekozen dat niet met een Aansluiting of een Gebruiker is verbonden, wordt de beller automatisch doorverbonden met de Hoofdaansluiting.	
Ondersteunt verzenden nummer	Xelion verzendt altijd een Bedrijfs telefoonnummer bij een uitgaand gesprek. Als dit veld Ondersteunt verzenden nummer niet is aangevinkt, wordt de Account naam verzonden. Als dit veld wel is aangevinkt en er uitgaand wordt gebeld via een aansluiting waar het veld Nummer weergave is ingevuld en voor dat Nummer is het veld Gebruik als callerid aangevinkt bij de tab toegekende bedrijfsnummers, dan zal dat Bedrijfs telefoonnummer worden gebruikt voor de nummerweergave. Als het Niet alle Trunk providers ondersteunen nummerweergave. <u>Het kan dus zo zijn dat deze optie wordt gezet maar het Bedrijfs</u>	Niet aangevinkt	Aangevinkt Als extern wordt gebeld via deze Trunk via een Nummer dat bij de tab Toegekende bedrijfs nummers is opgegeven en waarvan het veld Gebruik als callerid is aangevinkt, zal dat Bedrijfs telefoonnummer voor nummerweergave worden gebruikt.	

Veld	Beschrijving	Default waarde	Voorbeeld	Verplicht
	<u>telefoonnummer vervolgens niet wordt weergegeven.</u>			
Gebruik voor alle nummers	Via Xelion kan worden gespecificeerd via welke Trunk uitgaande gesprekken worden geleid. Die routing kan via de tab Selectie regels worden bepaald. Wanneer voor een nummer dat voor een uitgaand gesprek wordt gekozen in geen enkele Trunk een Selectieregel is bepaald, wordt gebeld via de eerst geplaatste Trunk waar het veld Gebruik voor alle nummers is aangevinkt. Als dit veld bij geen enkele trunk is aangevinkt kunnen alleen nummers gebeld worden die aan de selectie regels voldoen. Bij alle andere nummer zal de beller een in-gesprek toon horen.	Aangevinkt voor de eerst aangemaakte Trunk. Voor volgende Trunks default niet aangevinkt.		Het is verstandig er op toe te zien dat dit veld tenminste in één Trunk is aangevinkt

2.1.3 Geavanceerde settings



Afbeelding 14: Trunk pagina, [Geavanceerd](#) tab.

Veld	Beschrijving	Default waarde	Voorbeeld	Verplicht
Ondersteunt anoniem	Als de Trunk provider anoniem bellen ondersteunt, kan dit	Niet aangevinkt	Aangevinkt	

Veld	Beschrijving	Default waarde	Voorbeeld	Verplicht
bellen	veld aangevinkt worden.		De Trunk provider ondersteunt anoniem bellen.	
Anonieme Caller Name	Naam die als anonieme afzender naar de Trunk provider moet worden doorgegeven als Ondersteunt anoniem bellen is aangevinkt	Leeg Als dit veld leeg blijft stuurt Xelion als Anonieme Caller Name de waarde: "Anonymous" naar de Trunk provider.	NoCLIP Als de Trunk provider bij een telefoontje deze waarde meekrijgt, zal hij het gesprek als anoniem afleveren bij de beller.	
Anonieme Callerid	Telefoonnummer dat meegeven moet worden aan de Trunk provider. Het nummer mag geen letters bevatten.	Leeg Als het veld Leeg blijft wordt als waarde meegeven het Callerid dat standaard wordt meegegeven wanneer vanuit een Aansluiting wordt gebeld.	015 1234567 De Trunk provider verwacht dit nummer als Callerid als anoniem wordt gebeld.	
Gebruik Asserted-Identity	Als dit veld wordt aangevinkt, worden het Caller Id (telefoonnummer waarmee je uitbelt) en de Caller Name (naam die wordt doorgegeven waarmee je uitbelt) in het SIP veld: P-Asserted-Identity verstuurd naar de SIP provider.	Niet aangevinkt	Aangevinkt Het SIP veld: P-Asserted-Identity wordt bij uitgaande telefoongesprekken verstuurd naar de Trunk provider.	
Ondersteunt extern doorschakelen	Als dit veld wordt aangevinkt en een gesprek wordt extern doorgeschakeld, door wordt het telefoonnummer van de oorspronkelijke beller als Caller Id doorgegeven. Bijvoorbeeld als het nummer 0612345678 belt naar het Xelion nummer 0157654321 en het gesprek vanaf dit nummer wordt doorgeschakeld naar het nummer 0104444444, dan zal bij aanname van het gesprek door nummer 0104444444, daar als Caller Id het nummer 0612345678 zien. Uiteraard functioneert dit slechts als de Trunk provider dit ondersteunt.	Niet aangevinkt	Aangevinkt. Bij een doorschakeling naar een extern nummer ziet dat externe nummer bij een oproep niet het nummer dat doorschakelt, maar het nummer dat het doorgeschakelde nummer heeft gebeld.	
Extra SIP opties	Hier kunnen eventuele extra SIP opties handmatig worden ingevuld. Alleen te gebruiken in overleg met Xelion	Leeg		

2.1.4 Vanaf een nevenlocatie inloggen in Xelion

Tegenwoordig willen veel gebruikers van Xelion 6 het systeem aan het internet koppelen, zodat men van thuis en bv. ook op een nevenlokatie op Xelion kan in loggen, en met Xelion kan bellen.

Om dit voor elkaar te krijgen kun je dat op 2 manieren doen:

- **Met een publiek IP-adres**

Hier dient Xelion enkel een publiek IP-adres te krijgen, waarna Xelion gewoon benaderbaar is voor softphones & IP-phones.

N.B. Let hierbij wel op het gebruik van sterke wachtwoorden! Er wordt door hackers veel gezocht naar publiek staande SIP devices, om er dure gesprekken mee te voeren.

- **Met Port-Forwards**

De onderstaande poorten moeten naar Xelion 6 worden geforward:

Voor SIP:

UDP 5060

UDP 10000 t/m 20000

Voor Xelion softclient:

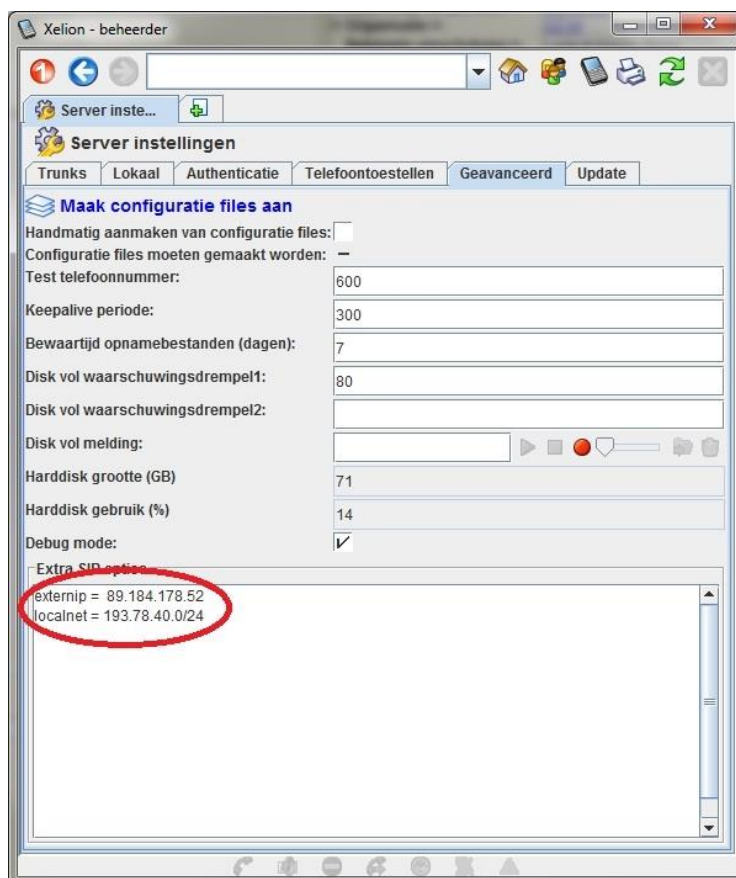
TCP 80

TCP 1791

Voor Xelion netwerktool (optioneel)

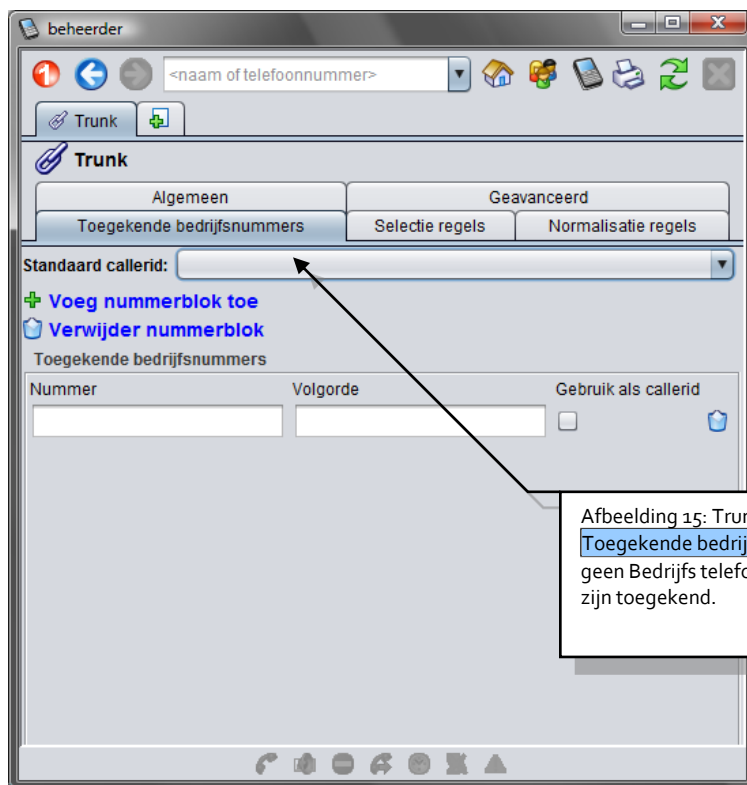
UDP 1798

Daarnaast moet in de beheerders console van Xelion onder het tabblad Geavanceerd bij Extra SIP opties, dien je het publieke IP-adres (externip) en het lokale netwerk (localnet) te definiëren (zie voorbeeld hieronder).



2.1.5 Nummers toekennen aan een Trunk

Per Trunk kan worden gespecificeerd welke Bedrijfs telefoonnummers via deze Trunk met het telefoonnet worden verbonden. Om dit te specificeren moet van een Trunk de **Toegekende bedrijfsnummers** tab worden gekozen. Als nog geen Bedrijfs telefoonnummers met de Trunk zijn verbonden, wordt het volgende scherm zichtbaar:

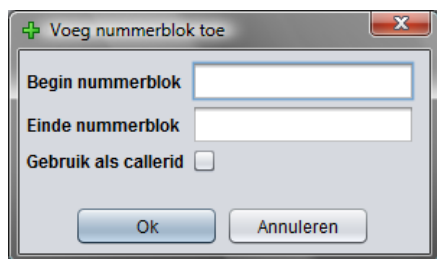


Afbeelding 15: Trunk pagina, **Toegekende bedrijfsnummers** tab waarin nog geen Bedrijfs telefoonnummers aan de Trunk zijn toegekend.

Je kunt nu telefoonnummers toevoegen door deze in te vullen in het Nummer veld. Na het invullen van het veld (gevolgd door Enter) zal steeds een nieuw leeg Nummer veld worden toegevoegd.

2.1.6 Voeg nummerblok toe

Om in één keer een groot aantal opeenvolgende telefoonnummers toe te voegen kun je gebruik maken van de functie **Voeg nummerblok toe**. Je krijgt dan dit dialoog te zien:



Door de 'begin' en 'eind' telefoonnummers op te geven en op OK te klikken worden alle nummers in de reeks toegekend aan de trunk.

Controles

- Het aantal cijfers in 'Begin nummerblok' moet gelijk zijn aan het aantal cijfers in 'Einde nummerblok'.
- Er mogen maximaal 1000 nummers in een keer worden toegevoegd.

2.1.7 Verwijder nummerblok

Op eenzelfde manier kan een blok van telefoonnummers weer worden verwijderd.

2.1.8 Toekennen niet altijd verplicht

Het is niet noodzakelijk om Bedrijfs telefoonnummers toe te kennen aan een Trunk. Als er maar één Trunk is en er zijn geen Bedrijfs telefoonnummers aan die Trunk toegekend, kan toch via die Trunk worden gebeld indien het veld **Gebruik voor alle nummers** uit de tab **Algemeen** van de Trunk is aangevinkt. Als er meerdere Trunks zijn, is het afhankelijk van de prioriteit van de Trunk en of het vlaggetje **Gebruik voor alle nummers** bij de tab **Algemeen** is gezet, welke Trunk wordt geselecteerd. Als **Gebruik voor alle nummers** is aangevinkt, bepaalt de prioriteit via welke Trunk wordt gebeld.

Als een Trunk niet bereikbaar is, dan wordt de volgende Trunk uit de lijst geprobeerd die voldoet aan de selectie criteria.

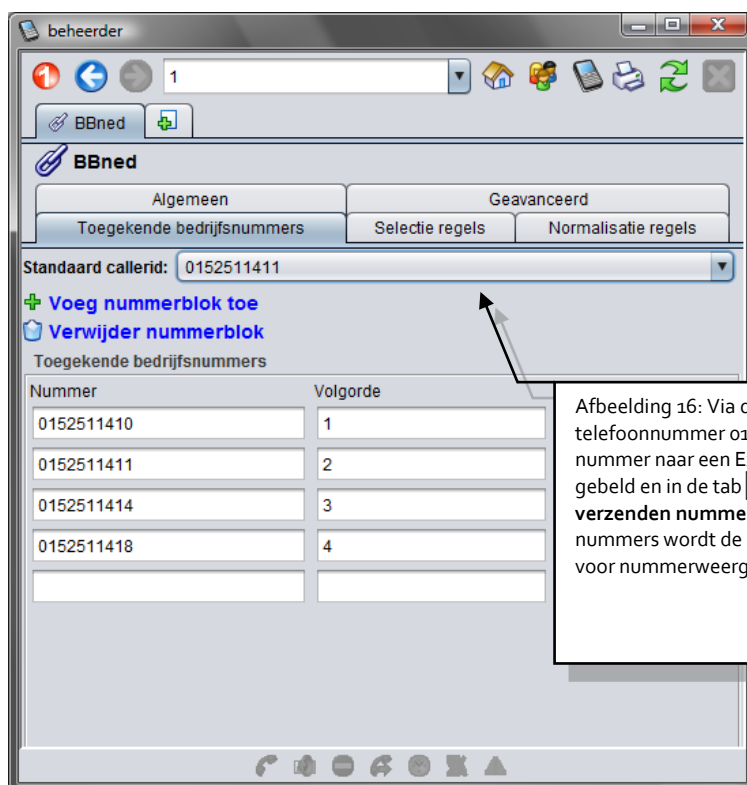
Een zelfde telefoonnummer kan in meerdere Trunks voorkomen. Welke Trunk dan wordt gebruikt, hangt dan eveneens af van de prioriteit die voor Trunks is gespecificeerd.

De prioriteit van een Trunk kan worden bepaald via het **Prioriteit** veld van de **Trunk** tab van de pagina Start->Beheer->Server instellingen en trunks.

In de onderstaande tabel worden de velden verklaard van de tab **Toegekende bedrijfsnummers** van een Trunk.

Veld	Beschrijving	Default waarde	Voorbeeld	Verplicht
Standaard callerid	Altijd één van de nummers die bij Nummer zijn ingevoerd. Het Standaard callerid zal worden meegestuurd als via deze Trunk wordt gebeld, tenzij Gebruik als callerid bij een Nummer is aangevinkt. In dat geval zal dat Nummer als nummerweergave worden gebruikt indien Ondersteunt verzenden nummer van de tab Algemeen ook is aangevinkt. Dit nummer wordt ook gebruikt bij het aanmelden van de trunk bij de provider. Hierdoor kan de trunk herkend worden als er meerdere trunks bij dezelfde provider zijn aangemeld.	Leeg. Geen nummer wordt meegestuurd, tenzij bij een Nummer de vlag Gebruik als callerid is aangevinkt. In dat geval zal alleen dat nummer worden meegestuurd als via dat nummer wordt gebeld en het veld. Ondersteunt verzenden nummer van de tab Algemeen is aangevinkt.	0152511411 Dit nummer wordt default meegestuurd als via deze Trunk wordt gebeld, het veld Ondersteunt verzenden nummer van de tab Algemeen is aangevinkt en niet met een Nummer wordt gebeld waarvan Gebruik als callerid is aangevinkt.	
Nummer	Nul, één, of meerdere Bedrijfs telefoonnummers kunnen hier worden opgegeven. Wanneer met een dergelijk Bedrijfs telefoonnummer naar een Extern telefoonnummer wordt gebeld, kan deze Trunk worden geselecteerd. Dat zal gebeuren wanneer via een Aansluiting wordt gebeld waar bij het veld Nummerweergave onder de tab Algemeen van die Aansluiting een Bedrijfs telefoonnummer is gespecificeerd dat gelijk is aan een	Leeg. Als hier niets wordt ingevuld kan deze Trunk alleen worden gebruikt door personen waar in de tab Xelion account geen nummer bij Nummerweergave is ingevuld.	015 2511410 015 2511411 015 2511414 015 2511418 Voorbeeld van 4 Bedrijfs telefoonnummers die deze Trunk (kunnen) gebruiken wanneer	

Veld	Beschrijving	Default waarde	Voorbeeld	Verplicht
	hier gespecificeerd Nummer .		via een dergelijk Bedrijfs telefoonnummer wordt gebeld.	
Gebruik als callerid	Deze vlag bepaalt of dit nummer voor nummerweergave wordt gebruikt als via dit Bedrijfs telefoonnummer en deze Trunk wordt gebeld. Als Gebruik als callerid is aangevinkt, wordt het nummer meegestuurd indien ook het vinkje bij het veld Ondersteunt verzenden nummer van de tab Algemeen is geplaatst. Als dit veld niet is aangevinkt, wordt het bijbehorende nummer alleen gebruikt voor de Trunk selectie en wordt de Standaard callerid gebruikt voor nummerweergave. <u>Het is afhankelijk van de Trunk provider welk nummer uiteindelijk voor nummerweergave wordt gebruikt.</u>	Niet aangevinkt	0152511414 Dit nummer wordt voor nummer weergave gebruikt als het veld. Ondersteunt verzenden nummer van Algemeen is aangevinkt en vanuit een Aansluiting wordt gebeld waarin dit nummer is gespecificeerd. Als dat niet zo is, wordt de Standaard callerid meegestuurd.	



Afbeelding 16: Via de Bbned Trunk wordt het Bedrijfs telefoonnummer 0152511414 meegezonden als via dat nummer naar een Extern telefoonnummer wordt gebeld en in de tab **Algemeen** het veld **Ondersteunt verzenden nummer** is aangevinkt. Voor andere nummers wordt de **Standaard callerid** 0152511411 voor nummerweergave gebruikt.

2.1.9

Gesprekken routeren via Trunks (Selectie regels)

Als Bedrijfs telefoonnummers zijn toegekend aan Trunks (zie vorige sectie), kunnen gesprekken die via die nummers worden gevoerd via een dergelijke Trunk gerouteerd worden. Zo kunnen bijvoorbeeld alle gesprekken naar o6 nummers via een bepaalde Trunk gerouteerd worden. Of alle gesprekken naar Engeland via een bepaalde Trunk. Gebruik van meerdere Trunks kan de volgende voordelen hebben:

- Goedkope beltarieven. Het wordt mogelijk tegen het goedkoopst mogelijke tarief te bellen. Als er bijvoorbeeld een Trunk wordt gebruikt waarmee het heel goedkoop bellen naar Frankrijk is, kan die Trunk voor bellen naar Frankrijk worden gebruikt. Een andere Trunk kan bijvoorbeeld worden gebruikt voor goedkoop bellen naar Mobiele nummers, etc.
- Failover. Als een Trunk provider down is, kan Xelion automatisch overschakelen op een andere Trunk provider die wel operationeel is.

Of routing van gesprekken via een bepaalde Trunk plaatsvindt, is afhankelijk van de volgende factoren, waarbij er van wordt uitgegaan dat er meerdere Trunks beschikbaar zijn, waar hetzelfde telefoonnummer aan is toegekend. De volgorde waarin trunks worden geprobeerd bij het uitbellen hangt af van de volgende instellingen

- Als er bij de tab **Algemeen** van een Aansluiting een Bedrijfs telefoonnummer is toegekend bij het veld **Nummerweergave**, worden voor uitgaande gesprekken bij alleen Trunks gebruikt waaraan dit nummer is toegekend.
- Zijn er Trunks met selectieregels die matchen met het nummer dat wordt gebeld? Als dat zo is, worden deze trunks gebruikt voor trunks die niet matchen, maar waar **gebruik voor alle nummers** is aangevinkt.
- Ten slotte worden de trunks gebruikt waarbij **gebruik voor alle nummers** is aangevinkt.

Bij trunks met gelijke selectie criteria, worden de trunks gesorteerd op prioriteit, waarbij de trunk met het laagste nummer het eerst wordt geprobeerd.

Stel dat we de volgende trunks hebben (in onderstaande volgorde) en we willen een o6 nummer bellen.

Naam	Nummerweergave match een toegekend bedrijfs nummer	Selectie regels voor o6 nummers	Gebruik voor alle nummers	Prioriteit
Trunk A	Nee	Nee	Nee	1
Trunk B	Nee	Ja	Nee	2
Trunk C	Ja	Nee	Nee	3
Trunk D	Ja	Ja	Ja	4
Trunk E	Nee	ja	Nee	5
Trunk F	Nee	Nee	Ja	6
Trunk G	Ja	Nee	Ja	7

Als er nu een o6 nummer wordt gebeld en bij de bijbehorende aansluiting is de nummerweergave ingevuld, dan worden de trunks in de volgende volgorde geprobeerd:

- Eerst de trunks waar zowel de nummer weergave en de selectie regels matchen: Trunk D

- Dan de trunks waar de nummerweergave match en gebruik voor alle nummers is aan:
Trunk G

Hier wordt Trunk C niet gebruikt omdat het de selectie regels niet matchen en gebruik voor alle nummers staat uit.

Als bij de aansluiting geen nummerweergave is ingevuld, worden alleen de selectie regels gebruikt:

- Eerst de trunks waar de selectie regels matchen (in volgorde van prioriteit): Trunk B
Trunk D, Trunk E.
- Dan alle trunks waar gebruik voor alle nummers aan staat: Trunk D, Trunk F, Trunk G.

In oudere versies van Xelion (van voor 4.1.4 update 29) kan het voorkomen dat als **nummerweergave** is ingevuld bij de aansluiting, toch trunks gebruikt worden waarbij dit nummer niet matcht met de bedrijfsnummers.

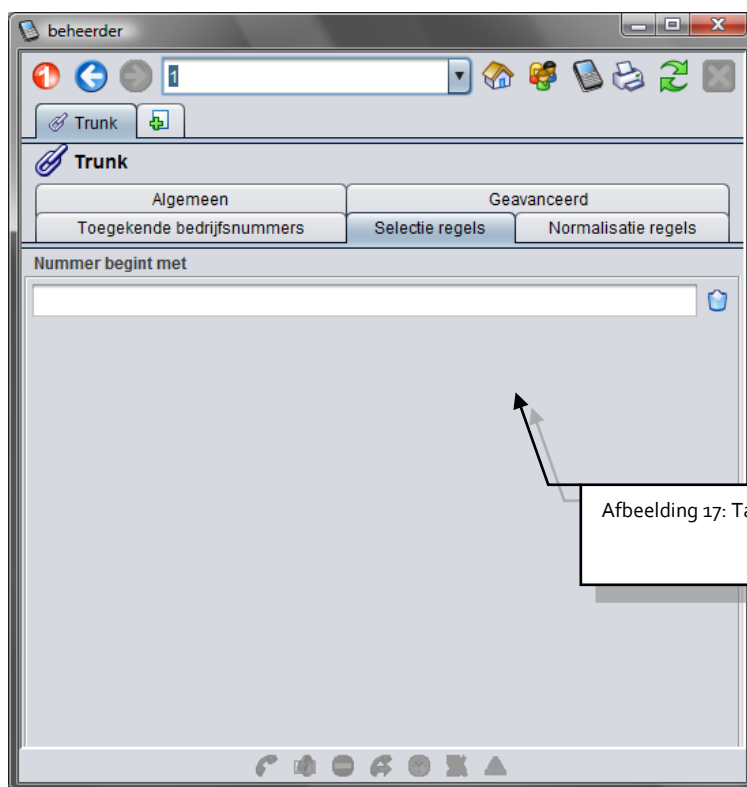
In dat geval worden eerst de aansluitingen geprobeerd waarbij de nummerweergave matched en daarna de overige trunks.

Als bij het uitbellen een trunk een foutmelding geeft of niet bereikt kan worden, wordt de volgende trunk gebruikt. Bij normale gesprekken of in-gesprek, worden de volgende trunks niet meer gebruikt.

Het eigen nummer (zoals is ingevuld bij **nummerweergave**) wordt als caller id gebruikt als **gebruik als callerid** is aangevinkt en de provider dit ondersteunt.

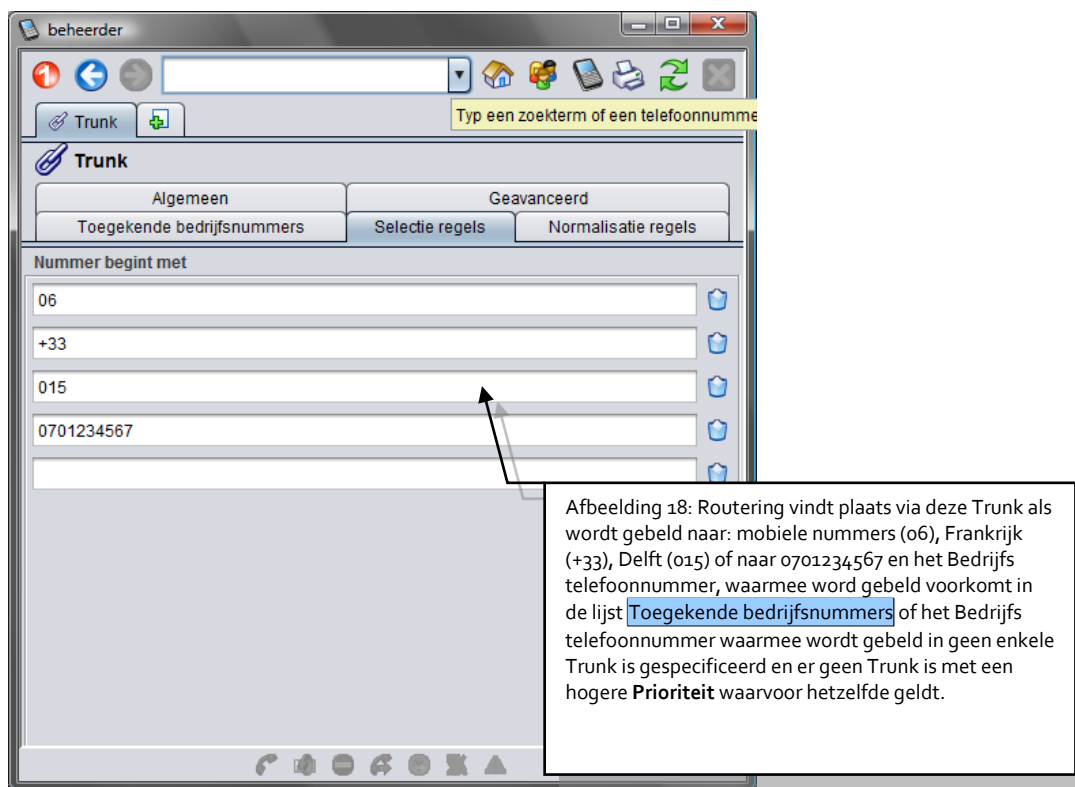
Bij het gebruik van een gsm-box kan het handig zijn om extra bedrijfsnummers toe te kennen aan de gsm box. Anders wordt de gsm-box niet gebruikt voor gebruikers waar bij **nummerweergave** een specifiek nummer is toegekend. Als dit nummer ook bij de gsm-box wordt toegevoegd, kan die toch gebruikt worden. In dat geval wordt wel een ander (het o6 nummer van de gsm-box) als caller id gebruikt. Eventueel kan dit nummer afgeschermd worden.

De Selectieregels worden ingesteld via de tab **Selectie regels**. Als die tab wordt gekozen, is de volgende pagina zichtbaar:



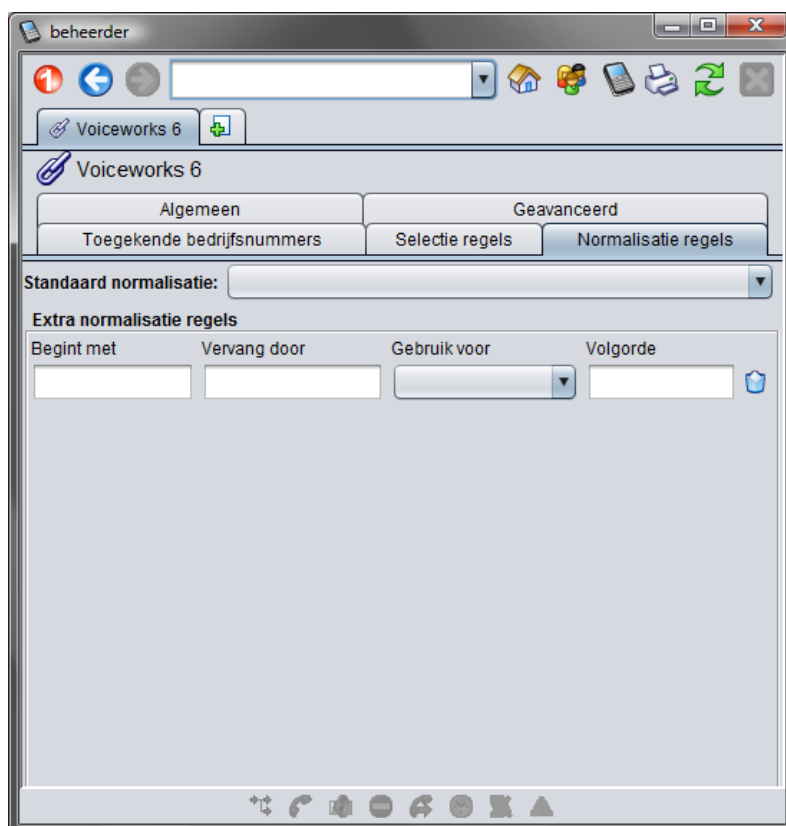
Afbeelding 17: Tab **Selectie regels** van Trunks.

Veld	Beschrijving	Default waarde	Voorbeeld	Verplicht
Nummer begint met	Hier kunnen hele telefoonnummers of het begin van een telefoonnummer worden gespecificeerd Voordat de selectie regels worden uitgevoerd worden nummers die worden gebeld genormaliseerd. Hierdoor hebben bijvoorbeeld 003115 +3115 en 015 dezelfde betekenis (voor centrales met instellingen voor Nederland).		+33 Als er 4 Trunks zijn en in geen enkele Trunk is het Bedrijfstelefoonnummer waarmee wordt gebeld in de lijst van Toegekende bedrijfsnummers geregistreerd, wordt deze Trunk als eerste gebruikt wanneer naar Frankrijk wordt gebeld. Ook als de gebruiker 0033 kiest, zal deze Trunk worden gebruikt.	-



Een ingevuld veld kan worden gewist, waardoor de selectieregel vervalt.

2.1.10 Normalisatie regels



Via het tabblad Normalisatie regels kan worden ingesteld hoe de normalisatie van telefoonnummers moet worden uitgevoerd voordat deze uitgestuurd worden of geïnterpreteerd na ontvangst.

De instelmogelijkheden zijn iets uitgebreid met de komst van Xelion 6.

Vóór Xelion 6

Niet iedere Trunk provider verwerkt telefoonnummers op dezelfde manier. Zo zijn er bijvoorbeeld providers die willen dat ieder nummer dat wordt gebeld met een + begint, gevolgd door het landnummer. Wanneer dan naar een Nederlands nummer wordt gebeld moet dat nummer dus altijd met +31 beginnen.

Als er meerdere trunks zijn met verschillende normalisatie regels, is het belangrijk dat de goede trunk bij een inkomend gesprek wordt gevonden.

Bij een inkomend gesprek wordt de trunk op de volgende manier bepaald:

1. Eerst wordt gekeken of het binnenkomend gesprek correspondeert met het standaard bedrijfsnummer van een trunk. Dit is het nummer waarmee de trunk geregistreerd wordt bij de provider. Dit wordt apart doorgegeven van het nummer dat gedraaid is.
2. Dan wordt gekeken of het gesprek afkomstig is van het IP-adres waar de trunk geregistreerd is.
Sommige providers gebruiken meerdere IP adressen bij een hostnaam. In dat geval lukt het niet altijd om de correcte trunk te vinden. Als de trunk niet met de 1^e regel gevonden wordt, kan voor ieder IP adres een aparte trunk gemaakt worden, die zich niet registreert en die niet voor uitbellen gebruikt wordt (**gebruik voor alle nummers** staat uit).

Voor uitgaande gesprekken, worden de nummers genormaliseerd voordat de trunk regels gebruikt worden. Als een gebruiker +31152511411 belt, wordt dit eerst vertaald naar 0152511411. Voor buitenlandse nummers geldt dat +321234567890 wordt vertaald naar 00321234567890 voordat het naar de trunks wordt gestuurd.

Voor inkomende nummers, moet gezorgd worden dat de nummers ook dit formaat hebben of dat ze met een + beginnen. Dus een binnenkomend nummer kan genormaliseerd worden naar 0152511411 of +31152511411.

Voor uitgaande nummers (het nummer dat gebeld wordt en het nummer dat voor de nummerweergave wordt meegestuurd), worden de regels van onder naar boven uitgevoerd.

Voor binnenkomende nummers (Het eigen bedrijfsnummer voor binnenkomende oproepen, en het afzender nummer van de oproep), worden de nummers omgekeerd uitgevoerd: van onder naar boven en **begint met** en **vervang door** worden omgedraaid.

Met **Gebruik voor** is het mogelijk om de normalisatie regels te beperken.

Hier kan het volgende ingevuld worden:

- Alle nrs: de regel is altijd van toepassing.
- Eigen nrs: Het toegekende bedrijfsnummer. Voor binnenkomende gesprekken is dit het nummer dat gedraaid is. Voor uitgaande gesprekken het nummer wat als callerid wordt meegestuurd.
- Andere nrs: Voor binnenkomende gesprekken, het nummer (caller id) van de beller. Voor uitgaande nummers, het nummer dat gedraaid is.
- Eigen nrs binnenkomend. Voor binnenkomende gesprekken, het bedrijfsnummer dat gedraaid is.
- Eigen nrs uitgaand: Voor uitgaande gesprekken, het bedrijfsnummer dat met het gesprek wordt meegestuurd als callerid voor de nummer weergave.
- Andere nrs binnenkomend: Voor binnenkomende gesprekken, het nummer van de beller.
- Andere nrs uitgaand. Voor uitgaande gesprekken, het nummer dat gedraaid is.

Vanaf Xelion 6

Bij de Trunk configuratie is een keuzemenu toegevoegd in de vorm van het veld **Standaard normalisatie** om de standaardnormalisatie in te stellen. Als dit leeg is, is de normalisatie gelijk aan die van Xelion 5.1. De volgende keuzes kunnen gemaakt worden:

Lokale nummers

Hiermee worden lokale nummers (0152511411) van en naar de trunks gestuurd. Deze normalisatie wordt ook gebruikt als geen normalisatie is ingevuld. Dit is gelijk aan de normalisatie in Xelion 5.1.

<land nr><nationaal nr>

Hierbij worden nummers genormaliseerd als het landnummer gevolgd door het nationale nr (31152511411). Nummers die met een 1 beginnen zoals 112 worden niet genormaliseerd.

+<land nr><nationaal nr>

De nummers worden genormaliseerd als "+", landnummer en nationaal nummer (+31152511411). Nummers die met een 1 beginnen worden niet genormaliseerd en beginnen niet met een +. Dit is gelijk aan de interne normalisatie van Xelion.

Na het uitvoeren van de standaardnormalisatie worden de **Extra normalisatie regels** uitgevoerd, zoals in Xelion 5.1.

Enkele voorbeelden:

Stel dat een provider er vanuit gaat dat alle nummers worden doorgegeven als <land nr><nr>, dus zonder een o.

Begin met	Vervang door	Gebruik voor	Volgorde
00	+	Alle nrs	1
0	+31	Alle nrs	2
+		Alle nrs	3

Als nu het nummer 015123456789 via deze trunk wordt gedraaid, wordt het eerst omgezet naar +3115123456789 (regel 2) en dan naar 3115123456789 (regel 3).

Omgekeerd als er, bij een inkomend gesprek, wordt gebeld naar nummer 31152511411, wordt het eerst omgezet naar +31152511411 (regel 3) en dan naar 0152511411 (regel 2, hier worden de regels omgekeerd uitgevoerd). Voor buitenlandse nummers: 0032123456789 wordt vertaald naar 32123456789.

Externe nummers worden op de standaard manier doorgegeven, maar de eigen nummers moeten met 9 cijfers (zonder de o) worden doorgegeven:

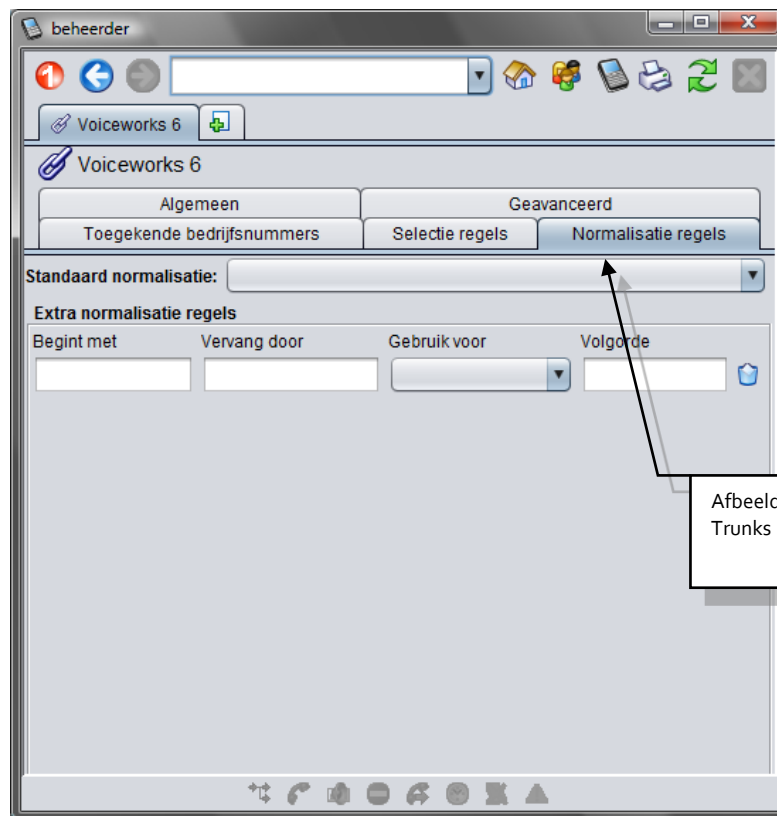
Begin met	Vervang door	Gebruik voor	Volgorde
0		Eigen nrs	1

Bij uitgaande gesprekken wordt bij de caller id de o verwijderd (dus 0152511411 wordt doorgegeven als 152511411). Bij binnenkomende gesprekken wordt voor het binnenkomende nummer een o gezet. Als een gesprek binnenkomt voor 0152511411, komt dit bij de trunk binnen als 152511411 en wordt er een o voorgezet om er weer 0152511411 van te maken. Het nummer dat gedraaid wordt (bij uitgaande gesprekken) of de caller id (bij inkomende gesprekken) wordt niet aangepast.

Bij binnenkomende gesprek, wordt het gedraaide bedrijfs nr door de provider als <landnr><nr> doorgegeven (bv 31152511411). De provider verwacht ook dit formaat in de caller id. Andere nummers worden normaal doorgegeven.

Begin met	Vervang door	Gebruik voor	Volgorde
0	31	Eigen nrs	1

De regels die een Trunk provider hanteert, kunnen in deze tab ingesteld worden.

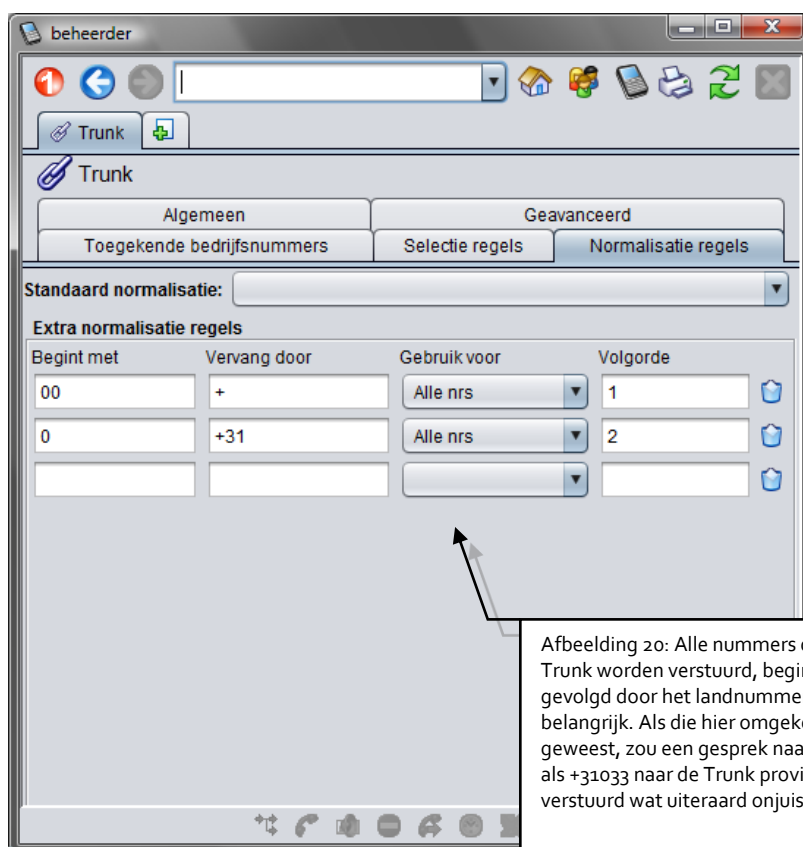


Afbeelding 19: Tab van Normalisatie regels Trunks

Veld	Beschrijving	Default waarde	Voorbeeld	Verplicht
Standaard normalisatie	Keuze veld met 3 keuzes: - Lokale nummers <land nr><nationaal nr> +<land nr><nationaal nr> Lokale nummers Hiermee worden lokale nummers (0152511411) van en naar de trunks gestuurd. Deze normalisatie wordt ook gebruikt als geen normalisatie is ingevuld. Dit is gelijk aan de normalisatie in Xelion 5.1. <land nr><nationaal nr> Hierbij worden nummers genormaliseerd als het landnummer gevolgd door het nationale nr (31152511411). Nummers die met een 1 beginnen zoals 112 worden niet genormaliseerd. +<land nr><nationaal nr> De nummers worden genormaliseerd als "+", landnummer en nationaal nummer (+31152511411). Nummers die met een 1 beginnen worden niet genormaliseerd en beginnen niet met een +. Dit is	Leeg	<land nr><nationaal nr>	-

Veld	Beschrijving	Default waarde	Voorbeeld	Verplicht
	gelijk aan de interne normalisatie van Xelion. Na het uitvoeren van de standaardnormalisatie worden de Extra normalisatie regels uitgevoerd.			
Begint met	Waarde waarmee het telefoonnummer begint dat door een gebruiker wordt gebeld.		00	-
Vervang door	Waarde waardoor Begint met vervangen moet worden		+ Als een Gebruiker nu naar een nummer belt dat met 00 begint, zal dit nummer naar de Trunk provider worden verstuurd als een nummer dat met een + begint.	-
Gebruik voor	Hiermee kan gekozen worden voor welke nummers de normalisatieregel van toepassing is		Alle nrs Deze normalisatie regel wordt nu toegepast voor alle nummers zowel inkomend als uitgaand.	Begint met en/of Vervang door zijn ingevuld.
Volgorde	Hiermee kan de volgorde van verschillende regels worden bepaald. Regel 1 wordt altijd als eerste uitgevoerd. De volgorde moet altijd een uniek nummer zijn.	1 hoger dan de voorgaande regel.	2 Als er al een regel 1 is.	Als een Normalisatie regel is bepaald.

Onderstaande afbeelding toont hoe naar een Trunk provider altijd een telefoonnummer kan worden gestuurd dat met een + begint.



Afbeelding 20: Alle nummers die naar deze Trunk worden verstuurd, beginnen met een + gevolgd door het landnummer. De volgorde is belangrijk. Als die hier omgekeerd zou zijn geweest, zou een gesprek naar Frankrijk (0033), als +31033 naar de Trunk provider worden verstuurd wat uiteraard onjuist zou zijn.

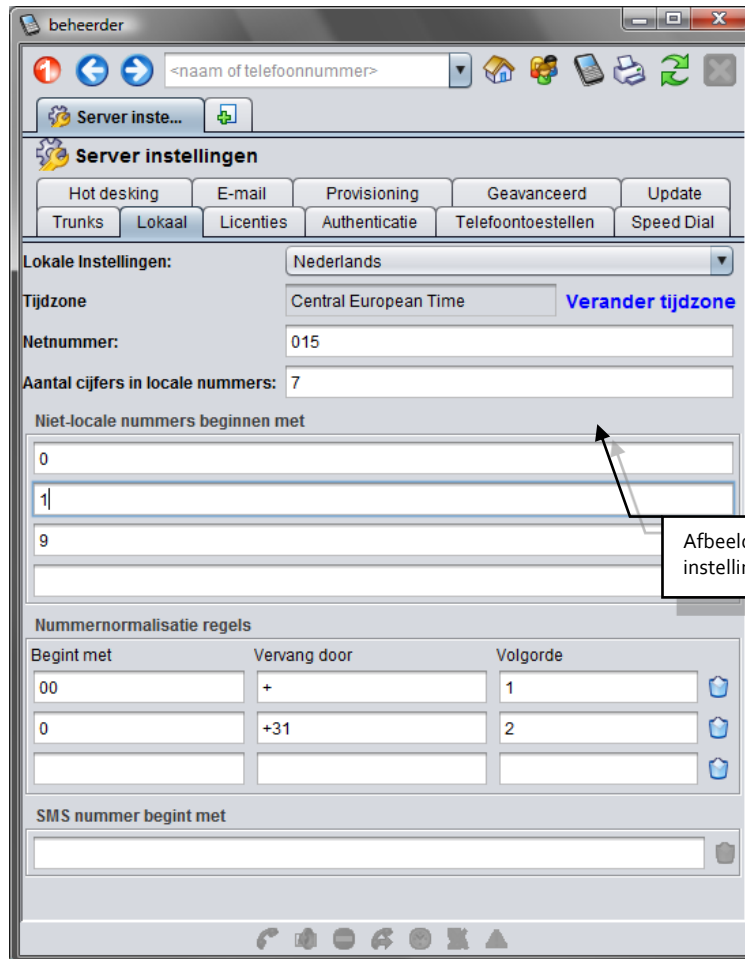
2.2

Lokale server instellingen: configureer voor een regio

Via de lokale server instellingen worden gegevens ingevoerd die op het lokale gebruik van Xelion van invloed zijn. Hier kan het eigen netnummer en het landnummer (bij vervang door +<nr> worden ingevuld.

De standaard normalisatie regels zijn correct voor Nederland en mogen niet gewijzigd worden.

Dit is een overzicht van lokale server instellingen.



Afbeelding 21: voorbeeld van lokale server instellingen

Veld	Beschrijving	Default waarde	Voorbeeld	Verplicht
Lokale instellingen	Systeeminstelling die wordt gebruikt voor berichten waarvan de taal niet afhankelijk is van de setting die is gebruikt in het vel Lokale Instellingen in de tab Algemeen van een Gebruiker. Xelion kent bijvoorbeeld het bericht: "Trunk down". Dit is een systeembreed bericht dat maar in één taal wordt weergegeven. Een dergelijk bericht wordt dan weergegeven in de taal die hier is weergegeven.	Leeg In dit geval wordt de melding weergegeven in het formaat dat de Xelion ontwikkelaars hebben gebruikt. Meestal is dit een cryptische omschrijving opgebouwd uit Engelse woorden.	Nederlands Systeemmeldingen worden in het Nederlands weergegeven.	
Tijdzone	De tijdzone die geldt voor de locatie van de Xelion 6 server. Om de tijdzone aan te passen klik op de blauwe link Verander tijdzone. U krijgt een dialoog te zien waarin u de Regio en de Zone kunt aanpassen.	Central European Time		Ja
Netnummer	Het netnummer van de plaats waar Xelion is geplaatst. Meestal zal dit het netnummer zijn van het algemene Bedrijfs telefoonnummer. Als dit veld leeg wordt gelaten, worden Lokale telefoonnummers naar de Trunk provider doorgegeven, precies zoals ze worden ingevoerd. Als een bedrijf in Delft is gevestigd en er wordt niet 015 bij Netnummer ingevuld en een Gebruiker belt naar het nummer 2511411 in Delft, zal via de Trunk provider dit nummer worden gebeld zonder dat bekend is dat het een Delfts nummer is. Het resultaat zal dan zijn dat dit nummer niet gebeld kan worden. <u>Als buiten Nederland wordt gebeld via buitenlandse trunks is het verstandig dit veld leeg te laten als dat buitenland andere nummerreeksen kent dan Nederland (in Nederland is een nummer van 7 cijfers een lokaal nummer maar in de USA is dat bijvoorbeeld anders).</u>	Leeg	015 Wanneer Xelion bij een organisatie in Delft wordt geplaatst.	Hoewel dit veld niet verplicht is, is het wel raadzaam het in te vullen.
Aantal cijfers in lokale nummers	Dit wordt gebruikt om aan te geven wanneer een lokaal nummer gedraaid wordt en er een net nummer voor geplaatst moet worden. Dus als voorbeeld, in Delft is het netnummer 015, telefoonnummers bestaan dus uit 10-3=7 cijfers. Zo weet Xelion dat als je een 7 cijferig nummer belt,	Leeg	7	✓

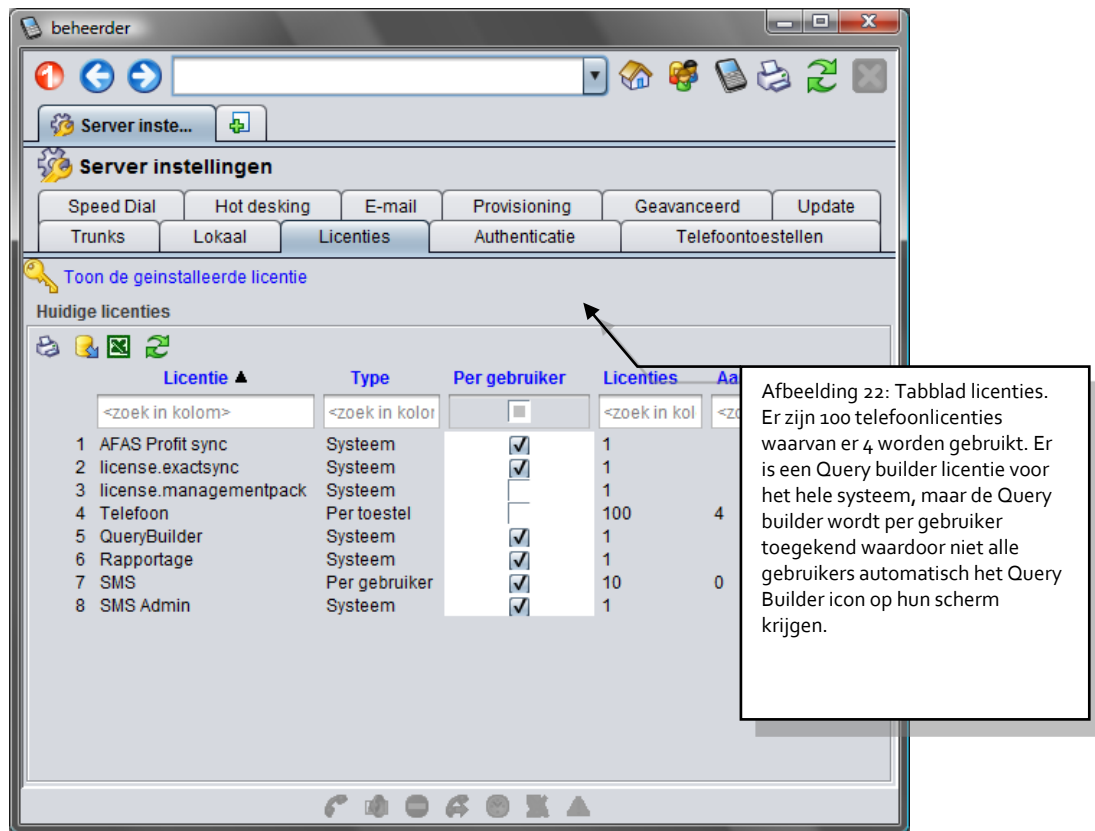
Veld	Beschrijving	Default waarde	Voorbeeld	Verplicht
	hij er 015 voor moet plaatsen.			
Niet lokale nummers beginnen met	Naar lokale nummers kan worden gebeld zonder netnummer. Hier kan worden opgegeven hoe Xelion kan herkennen dat niet naar een lokaal nummer wordt gebeld. Dat kan door op te geven met wat voor cijfer een niet lokaal nummer moet beginnen. <u>De cijfers die hier worden opgegeven kunnen niet worden gebruikt voor het begin van een Intern telefoonnummer.</u>	0 en 1 Wanneer een nummer met een 0 begint, is het geen lokaal gesprek. Default is de 1 ook opgenomen omdat nummers die met een 1 beginnen vaak voor speciale doeleinden worden gebruikt. Zoals 112, voor noodoproepen.	0, 1, 9 Als een telefoonnummer met een 0, een 1 of een 9 begint, wordt het gezien als een niet Lokaal en niet Intern telefoonnummer.	
Nummer normalisatie regels	De Nummernormalisatie regels bepalen hoe telefoonnummers in de Xelion database worden opgeslagen. Die vastlegging kan worden bepaald via de velden: Begint met, Vervang door en Volgorde die onderstaand worden besproken. De Nummernormalisatie regels maken het mogelijk om telefoonnummers eenduidig in de database op te slaan. Nummers in de Xelion Database hebben het volgende formaat: +<landnr><nummer zonder 0>. Het nummer 0152511411 wordt in de database opgeslagen als +31152511411.	De standaard instellingen gelden voor gebruik in Nederland. Als dit aangepast wordt, moet er voor gezorgd worden dat nummers nog steeds in het interne formaat van Xelion worden opgeslagen. <u>Als dit foutief is ingevuld, worden nummers verkeerd opgeslagen en niet meer correct herkend.</u>		-
Begint met	Waarde waarmee het telefoonnummer begint dat door de Gebruiker wordt gedraaid. Dit begin zal in de Xelion database worden vervangen door de waarde die bij Vervang door wordt opgegeven.	00 en 0 Als telefoonnummers met 00 of 0 beginnen, zal het begin van een dergelijk nummer in de database worden vervangen door de waarde die bij Vervang door wordt opgegeven.	+ Wanneer een telefoonnummer met een + wordt gespecificeerd zal die + in de database worden vervangen door de waarde die bij Vervang door wordt opgegeven.	-
Vervang door	Waarde die Begint met in de Xelion database vervangt	+ en +31 Wanneer een telefoonnummer met 00 begint, wordt het default in de database opgeslagen als + (bijvoorbeeld 0044123456789 wordt opgeslagen als +44123456789) en een telefoonnummer dat met een 0 begint	00 Als bij Begint met een + is gespecificeerd, zullen alle nummers die met een + beginnen in de database worden vervangen door 00. +44123456789 wordt dan	-

Veld	Beschrijving	Default waarde	Voorbeeld	Verplicht
		wordt default in de database opgeslagen als +31 (bijvoorbeeld 0151234567 wordt opgeslagen als +31151234567).	vervangen door 0044123456789.	
Volgorde	Hiermee kan de volgorde van verschillende regels worden bepaald. Regel 1 wordt altijd als eerste uitgevoerd. De volgorde moet altijd een uniek nummer zijn.	1 hoger dan de voorgaande regel.	2, als er al een regel 1 is.	Als Nummer normalisatie regels zijn bepaald.
SMS nummer begint met	Telefoonnummers die beginnen met de cijfers in deze lijst worden verondersteld SMS functionaliteit te ondersteunen.	Geen	06	-

2.3

Licenties: beschikbare Xelion module

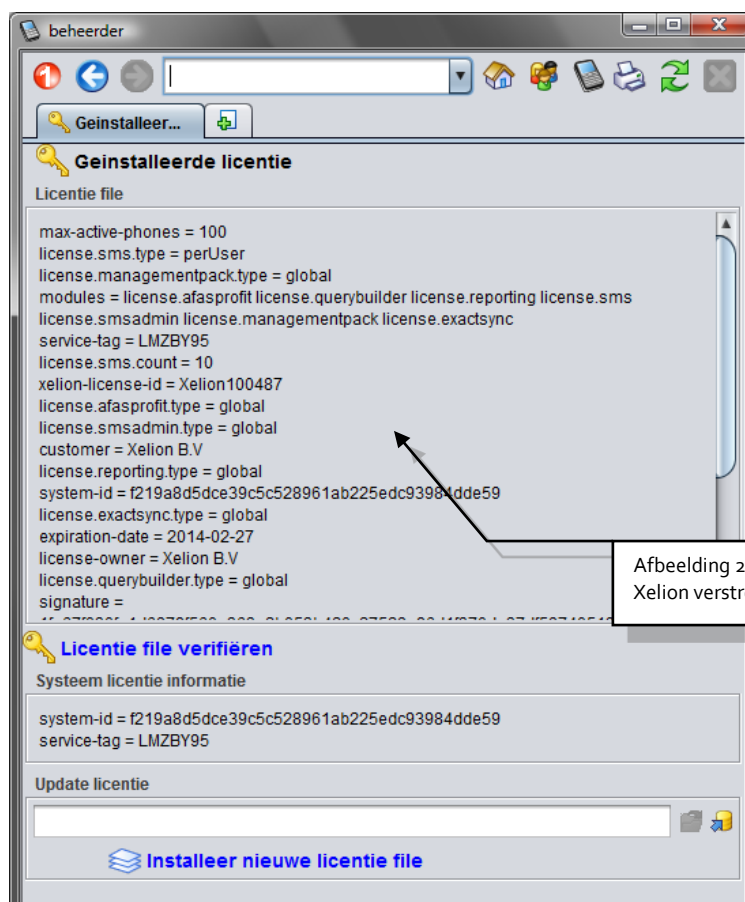
Op de tab **Licenties** kun je precies zien hoeveel licenties Xelion heeft en hoeveel daarvan actief zijn.



Veld	Beschrijving	Default waarde	Voorbeeld	Verplicht
Licentie	Naam van het product waarvoor een licentie wordt afgenomen.	Read only veld. Geen default.	Telefoon	Read only veld
Type	Wijze waarop licentie is toegekend. Mogelijkheden zijn: - Systeem: alle gebruikers op alle tenants hebben het recht op een licentie. - Per tenant: alle gebruikers binnen een tenant hebben het recht op een licentie. Welke tenants dat zijn, wordt door de beheerder bepaald. - Per gebruiker: licentie wordt uitgegeven aan een specifieke gebruiker. - Per toestel: licentie wordt uitgegeven aan een specifiek toestel. - PowerUser: de licentie geldt voor een aansluiting (en kan dus voor meerdere toestellen gelden)	Geen default waarde. Het is een read-only veld.	Per toestel Licentie wordt per telefoontoestel gebruikt.	Read only veld
Per gebruiker	Systeem en Tenant licenties kunnen door het aanvinken van dit veld, de desbetreffende licentie per	Geen default waarde. Het is een read only veld.	Aangevinkt voor Query Builder Systeem licentie	Read only veld

Veld	Beschrijving	Default waarde	Voorbeeld	Verplicht
	gebruiker uitgeven.		Het query builder icon zal nu uitsluitend zichtbaar worden indien het Gebruikt licentie veld in de Licenties tab van een gebruiker wordt aangevinkt.	
Licenties	Aantal licenties dat is aangeschaft. Van een Systeem licentie zal het aantal nooit groter zijn dan 1.	Geen default waarde. Het is een read only veld.	60 Telefoon licenties van Type Per toestel. Voor 60 telefoons zijn er licenties	Read only veld
Aantal in gebruik	Aantal licenties dat daadwerkelijk wordt gebruikt.	Geen default waarde. Het is een read only veld.	34 Telefoon licenties van Type Per toestel. Er zijn 34 licenties uitgegeven.	Read only veld

Wanneer op de licentiepagina de link [Toon de geïnstalleerde licentie](#) wordt geklikt, verschijnt het volgende scherm:



Afbeelding 23: Detailinformatie van de door Xelion verstrekt licentie.

Veld	Beschrijving	Default waarde	Voorbeeld	Verplicht
Licentie file	In dit veld is de licentie file te zien	-		
Systeem licentie informatie	Informatie over Xelion 6	-		
Update licentie	Hier kun je een nieuwe licentie file inladen. Mocht er worden besloten Xelion 6 op te waarderen naar een hoge licentie, kan de aangeschafte licentie file hier worden geïmporteerd. Na het importeren moet op Installeer nieuwe licentie file worden gedrukt. De licentie file wordt nu geïnstalleerd. Hierna kun je de licentie file verifiëren door op Licentie file verifiëren te drukken.	-		

Als je met Xelion wilt telefoneren is een Telefoon of Gebruikers licentie nodig.

2.3.1 Telefoon gebaseerd systeem

Telefoonlicenties worden vrijwel altijd uitgegeven met het **Type** Per toestel. Per telefoontoestel kun je dan aangeven of je wilt dat een licentie wordt gebruikt.

Bij de configuratie van een telefoontoestel kun je via het veld **Gebruikt een licentie** in Home->Beheer->Telefoontoestellen->Telefoontoestel | Algemeen aangeven of een telefoontoestel al dan niet een licentie krijgt om te kunnen telefoneren. Je kunt dus altijd meer telefoontoestellen configureren dan je licenties hebt, maar er kunnen nooit meer licenties actief zijn dan toegestaan.

Op een Xelion omgeving met 60 licenties kunnen dus maximaal 60 telefoontoestellen in gebruik zijn, het 61^e toestel kan wel aangemaakt worden, maar zodra je **Gebruikt een licentie** aanvinkt, krijg je de melding dat er geen licenties meer over zijn. Wil je dit toestel toch gebruiken dan zal er op een ander toestel **Gebruikt een licentie** moeten worden uitgevinkt of zul je het aantal licenties moeten uitbreiden.

Als je twinning gebruikt, dient het toestel waarmee je belt een licentie te gebruiken, de softphone hoeft in dat geval geen licentie te hebben.

2.3.2 Gebruiker gebaseerd systeem

Gebruikerslicenties worden vrijwel altijd uitgegeven met het **Type** Per gebruiker. Per gebruiker kun je dan aangeven of je wilt dat een licentie wordt gebruikt.

Bij het configureren van een gebruiker kun je via het veld **Gebruikers licentie** in Home->Beheer->Gebruikers->Gebruiker | Algemeen aangeven of een gebruiker al dan niet een licentie krijgt om te kunnen telefoneren. Je kunt dus altijd meer gebruikers configureren dan je gebruikerslicenties hebt, maar er kunnen nooit meer gebruikers bellen dan er gebruikerslicenties zijn.

Op een Xelion omgeving met 60 gebruikerslicenties kunnen dus maximaal 60 gebruikers bellen, de 61^e gebruiker kan wel aangemaakt worden, maar zodra je **Gebruikers licentie** aanvinkt, krijg je de melding dat er geen licenties meer over zijn. Wil je de gebruiker toch licenseren dan zal er bij een andere gebruiker **Gebruikers licentie** moeten worden uitgevinkt of zul je het aantal licenties moeten uitbreiden.

De toestellen die onder een gebruiker (en dus de gebruikers licentie) vallen zijn te vinden onder Home->Beheer->Gebruikers->Gebruiker | Toestellen. Met deze toestellen kan dus gebeld worden, met de beperking dat er met maar 1 toestel tegelijk gebeld kan worden. Een toestel kan ook maar onder 1 gebruiker vallen en dus niet onder meerdere gebruikers.

Wanneer een specifiek toestel niet onder 1 gebruiker valt kun je dit toestel zelf ook een licentie geven door bij het toestel **Gebruikt een licentie** aan te vinken. Dit kost je dan wel een extra gebruikerslicentie.

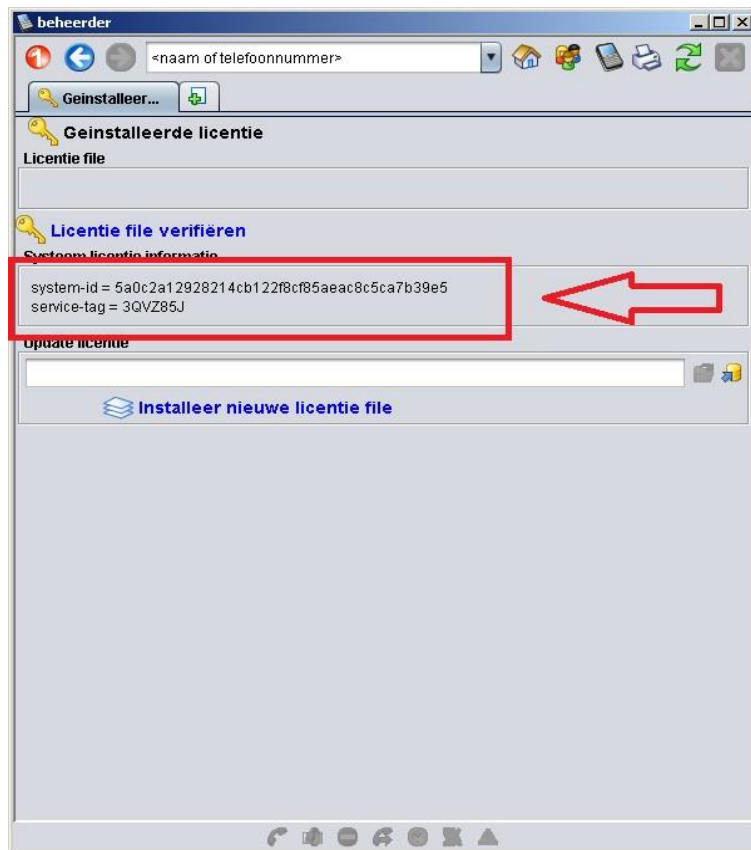
2.4 Een licentie toevoegen aan Xelion

Het kan nodig zijn licenties aan Xelion 6 toe te voegen na een initiële levering van het Xelion systeem. In deze paragraaf wordt beschreven hoe je een licentie toevoegt aan Xelion.

Stappen

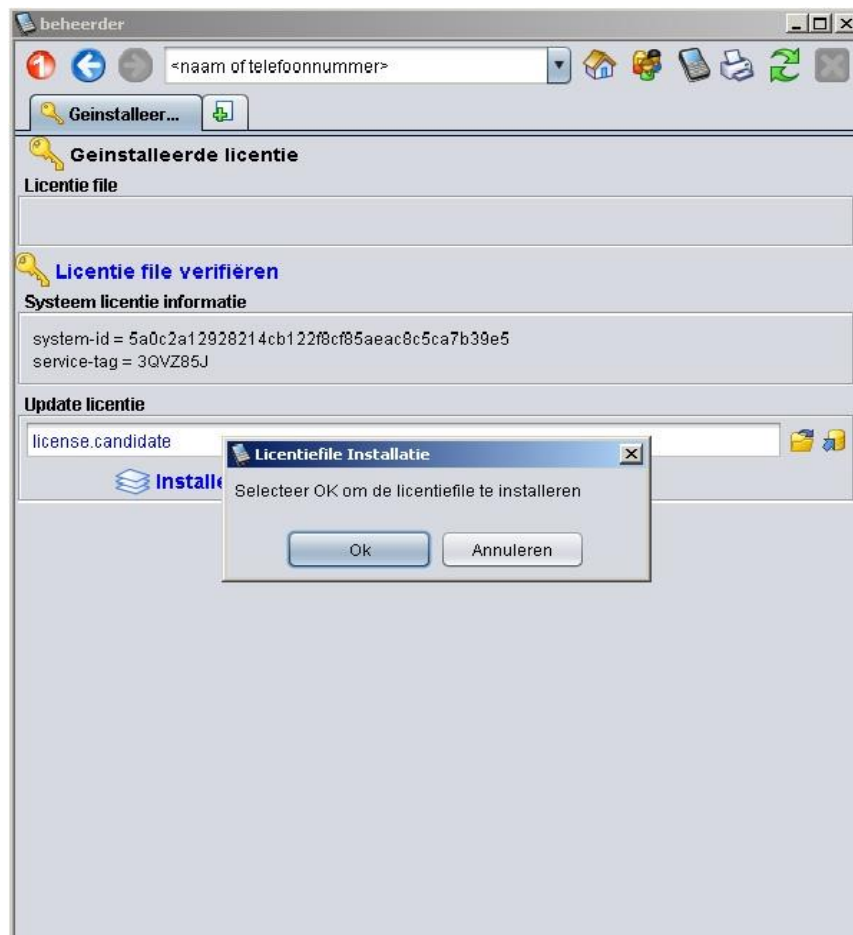
Log in als beheerder en ga naar [Beheer], [Server instellingen en trunks] en naar het tabblad **Licenties**.

Klik hier op [Toon de geïnstalleerde licentie]



Wanneer de licentie nog aangevraagd moet worden dan kunt u de [system-id] en [service-tag] naar support@xelion.nl sturen (CC sales@xelion.nl) (selecteer de gegevens en "copy/paste" in de mail, zodat Xelion de gegevens zonder fouten kan gebruiken als basis voor de nieuwe licentie)

Heeft u de licentie al ontvangen dan kunt u deze importeren bij [Update licentie] en vervolgens op [Installeer nieuwe licentie file] klikken.

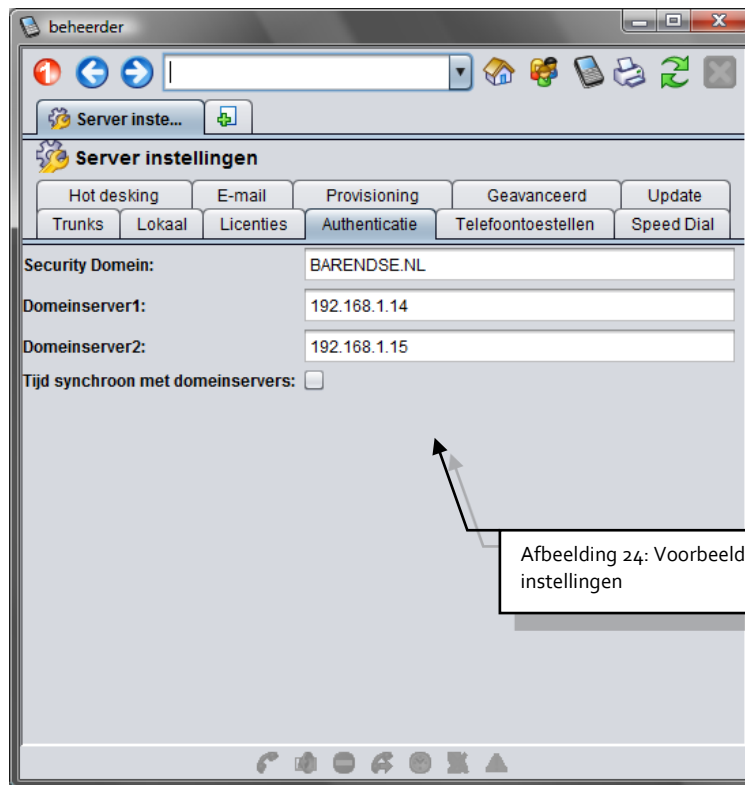


Na deze import kunt u een "refresh" uitvoeren en via [Licentie file verifiëren] zien dat de licentie geldig is en wat er binnen de licentie geactiveerd is.

2.5

Authenticatie: settings voor toegang tot Xelion

Via de **Authenticatie** tab kan worden ingesteld op welke wijze Gebruikers toegang tot Xelion kunnen krijgen. Xelion kan gebruik maken van Kerberos voor gebruikers authenticatie (Dit wordt o.a. ondersteund door Windows Server 200x). Als er wordt gewerkt met Microsoft Windows domein servers, kan het beste met Windows authenticatie worden gewerkt.



Afbeelding 24: Voorbeeld van Authenticatie instellingen

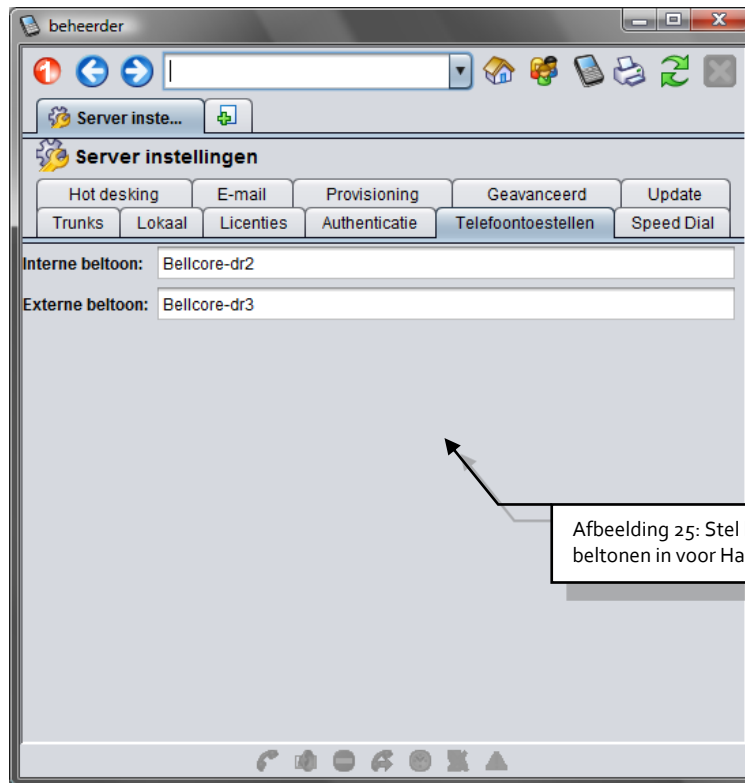
Veld	Beschrijving	Default waarde	Voorbeeld	Verplicht
Security Domein	De naam van het (Windows) domain waar de Windows gebruikers zijn opgeslagen. Windows domein namen moeten in hoofdletters staan. Als hier niets is ingevuld, dan worden alleen de Wachtwoorden gebruikt die bij het veld Wachtwoord onder de tab Xelion account van een persoon (Gebruiker) is opgegeven.	leeg	BARENDSE.NL Windows domein naam voor bijvoorbeeld Barendse bv.	
Domein-server1	Hostname of IP adres van een Windows domein server. Tijdens het authenticatie proces wordt contact gezocht met deze of de onderstaande domein controller.	Leeg Als een Active Directory server wordt gebruikt als DNS server, dan worden de controllers automatisch gevonden.	192.168.1.14	
Domein-server2	Hostname of IP adres van een	Leeg	192.168.1.15	

Veld	Beschrijving	Default waarde	Voorbeeld	Verplicht
	alternatieve domein server. Via een tweede domein controller kan de authenticatie redundant worden uitgevoerd.			
Tijd synchroon met domeinservers	Als dit aangevinkt is, zal Xelion zijn tijd synchroniseren met de domeinserver die hierboven gedefinieerd is Voor de authenticatie is het belangrijk dat de tijd van de Xelion centrale gelijk is met die van de domein servers. Daarom wordt aanbevolen om dit aan te vinken. .Dit wordt ook gebruikt als er geen domein is ingevuld en geen gebruik wordt gemaakt van Windows authenticatie. In dat geval kunnen bij Domein server1 en server2 willekeurige tijd servers ingevuld worden.	Niet aangevinkt.		

2.6 Telefoontoestellen: bepaal interne en externe ringtones

Het kan handig zijn om een telefoon op verschillende manieren te laten rinkelen bij een interne en een externe oproep. Zo kan de eigenaar van de telefoon nog voordat hij opneemt weten of een collega hem belt of een externe relatie.

Om voor een hardphone (bv. een Aastra IP Phone) een interne en externe beltoon te configureren kan men dit instellen onder de tab: **Telefoontoestellen**. Voor de softphone is het mogelijk om bij de telefooninstellingen aparte ringtonen in te stellen voor interne en externe gesprekken.



Afbeelding 25: Stel hier interne en externe beltonen in voor Hardphones

Veld	Beschrijving	Default waarde	Voorbeeld	Verplicht
Interne beltoon	De beltoon die wordt gehoord bij een interne oproep. De interne beltoon string, zoals deze terug te vinden is in de configuratie van de IP Phone (vaak is deze terug te vinden via de browser interface van de IP Phone). Als de naam geen "<" en ">" bevat, worden deze automatisch voor en achter de string gezet.	Leeg	Bellcore-dr2 Ringtone van een Aastra telefoontoestel	
Externe beltoon	De beltoon die wordt gehoord bij een externe oproep. De externe beltoon string, zoals deze terug te vinden is in de configuratie van de IP Phone (vaak is deze terug te vinden via de browser interface van de IP Phone).	Leeg	Bellcore-dr3 Ringtone van een Aastra telefoontoestel	

Hiermee worden dus de ringtones in Xelion gedefinieerd. Die ringtones moeten altijd verwijzen naar een ringtone die op de hardphone aanwezig is.

2.7 Speed Dial: koppel Xelion functies aan toetscombinaties

Met **Speed Dials** kun je bepaalde acties in Xelion uitvoeren door te bellen naar een geprogrammeerd nummer. Hetzelfde nummer kan de actie activeren en deactiveren. Zo kun je bijvoorbeeld je telefoon op Niet Storen zetten of Hot Desking in- of uitschakelen. Als een gebruiker een Speed Dial aanroept, kan hij een voicebericht krijgen dat de actie is uitgevoerd.

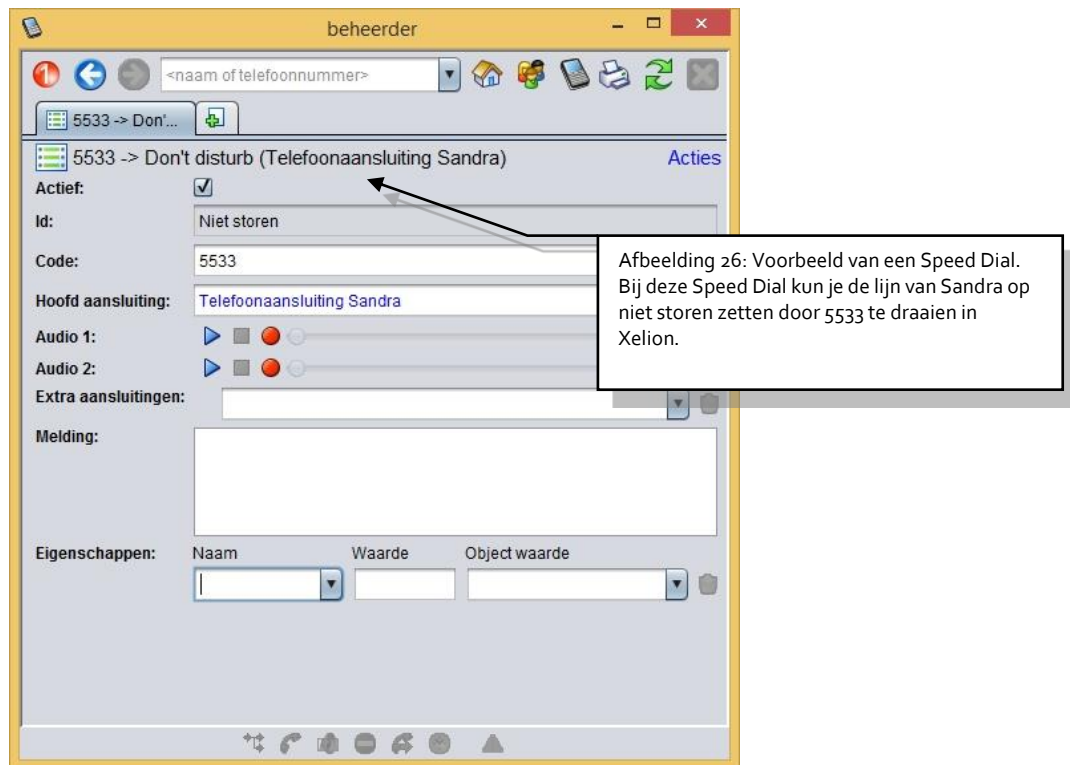
Alle acties die je met een Speed Dial kunt uitvoeren staan hieronder besproken:

Speeddial Id	Beschrijving
Anoniem	Hiermee kunt u Bel anoniem aan- en uitzetten.
Bepaal nummerweergave	Hiermee kan de nummerweergave (CallerId) van een aansluiting gewijzigd worden. Randvoorwaarde: Onder de tab Extra van de gewenste Aansluiting moet, onder Toegestane nummerweergave, een lijst met nummers zijn opgegeven die vanuit de Speeddial gebruikt mogen worden. De rechter kolom van deze lijst is een 'index' beginnend bij 1. Deze index moet bij de Speeddial gebruikt worden om aan te geven welk nummer weergegeven moet worden. Instelling: Bij de 'Eigenschappen' van de Speeddial moet een regel toegevoegd: • Naam = "Bellerindex" (CallerIndex) • Waarde = De index van het nummer in de lijst 'Toegestane nummerweergave' van de aansluiting. • objectWaarde = <leeg> Als het veld Aansluiting van de Speeddial leeg is, wordt de aansluiting van de beller gebruikt, anders wordt de opgegeven aansluiting aangepast. Wanneer anoniem aan staat zal dit worden uitgeschakeld.
Doorverbinden	Activeert of deactiveert Doorschakelen van een Aansluiting.
Doorverbinden naar lijn	Activeert, of deactiveert tegelijkertijd voor een Aansluiting - Niet storen - Bij geen gehoor Wanneer beide gelijktijdig geactiveerd worden, zullen binnenkomende gesprekken direct worden doorgeschakeld naar de Aansluiting die Bij geen gehoor is gespecificeerd.
Fallback	Activeert of deactiveert Bij geen gehoor van een Aansluiting
Fallback naar lijn	Bepaalt de Aansluiting waar Bij geen gehoor naar toe wordt doorgeschakeld.
Hot desken	Met deze Speed Dial kun je een telefoontoestel hot desken naar een Aansluiting.
Hot desken en twinnen	
Keuzemenu	Activeert of deactiveert het Keuzemenu van een Aansluiting.
Keuzemenubericht inspreken	Hiermee kunt u het keuzemenubericht opnieuw inspreken.
Nachtstand	Activeert of deactiveert Nachtstand van een Aansluiting
Niet storen	Activeert of deactiveert Niet storen van een Aansluiting
Nummer bij doorschakelen	Bepaalt het nummer waar de aansluiting naar moet worden doorgeschakeld wanneer doorschakelen van de aansluiting 'aan' staat.
Start voicemail menu	Uitluisteren van de voicemail van een bepaalde Aansluiting
Voicemail	Activeert of deactiveert Voicemail van een Aansluiting

Bij iedere Speed Dial die wordt gemaakt, kan een melding in de Collegelijst worden opgenomen. Uiteraard is een dergelijke melding uitsluitend zichtbaar als de Speed Dial is geactiveerd en mits de Aansluiting waarvoor de Speed Dial geldt in de Collegelijst wordt getoond.

2.7.1 Een Speed Dial aanmaken

Om een Speed Dial aan te maken ga je in de beheerder naar *Server instellingen & Trunks* -> **Speed Dial**, hier klik je op **Speed Dial toevoegen** nu kies je een van de hierboven genoemde acties en zul je in een nieuw scherm belanden. Voor dit voorbeeld hebben wij een DND Speed Dial aangemaakt waarmee de support aansluiting op *niet storen* gezet kan worden.



Veld	Beschrijving	Default waarde	Voorbeeld	Verpl.
Actief:	Activatie Speed Dial	-	✓	-
Id:	Het type Speed Dial	Wat er bij het aanmaken van de Speed Dial als Id is gekozen	Do not disturb	✓
Code:	Nummer waarmee de Speed Dial aangeroepen kan worden. Het nummer moet uniek zijn.	Leeg	5432	✓
Aansluiting:	De aansluiting waarop de Speedial van toepassing is.	Leeg LET OP: Als de Aansluiting leeg wordt gelaten, heeft dit voor de volgende Id's effect: - Keuze menu - Don't disturb - Fallback - Nachtstand - Doorverbinden	Leeg Als Leeg is ingevuld voor een DND Speed Dial, zal bij het invoeren van de code de Aansluiting die prioriteit 1 heeft van de Telefoon waarmee de code wordt ingevoerd op Niet storen worden gezet.	✓

Veld	Beschrijving	Default waarde	Voorbeeld	Verpl.
		Voicemail De Speed Dials voor die Id's worden bij een lege Aansluiting namelijk ge(de)activeerd voor de 1^e Aansluiting die is opgegeven bij het veld Aansluiting in de tab Algemeen van het Telefoontoestel waarmee de code van de Speed Dial is ingevoerd. Voor de overige Speed Dials heeft het leeg laten van dit veld geen effect.	Ander voorbeeld: Support-aansluiting Als Supportaansluiting is ingevuld voor een Nightmode Speed Dial, zal bij het invoeren van de code de Nachstand voor de Supportaansluiting ge(de)activeerd worden.	
Audio 1:	Gebruiker hoort dit voicebericht zodra de Speed Dial is geactiveerd. De gebruiker hoort het via de telefoon waarmee de (de)activatie is uitgevoerd.	-	Het voicebericht: "Do not disturb is succesvol geactiveerd"	-
Audio 2:	Gebruiker hoort dit voicebericht zodra de Speed Dial is gedeactiveerd. De gebruiker hoort het via de telefoon waarmee de (de)activatie is uitgevoerd	-	Het voicebericht: "Do not disturb is gedeactiveerd"	-
Extra aansluitingen:	De lijst 'Extra aansluitingen' is alleen relevant voor de HotDesking Speed Dial. Alle andere Speed Dials gelden voor één aansluiting. Met deze lijst kun je aangeven voor welke extra aansluitingen de HotDesking Speed Dial van toepassing moet zijn.	Leeg	Aansluiting Anne Aansluiting Raymond	
Melding:	Melding wordt getoond in de vierde kolom van de Collegalijst bij activatie van de Speed Dial. De melding is uitsluitend zichtbaar als Aansluiting waarop de Speed Dial betrekking heeft in de Collegalijst is opgenomen.	-	"Ik ben even kort afwezig" Als dit bij een DND Speed Dial is opgegeven wordt dit getoond bij activatie van die Speed Dial	-
Informatie:	Hier kun je informatie over de Speed Dial invoeren. Informatie heeft geen effect op de Speed Dial zelf maar geeft de Beheerder informatie over de Speed dial	-	"Aangemaakt op verzoek van Jos Willemse"	-
Eigenschappen	Eigenschappen kunnen informatie toevoegen aan een			

Veld	Beschrijving	Default waarde	Voorbeeld	Verpl.
	Speed dial. Ze bestaan uit: Naam Naam van de Eigenschap (hier kan gekozen worden uit een keuzelijst, maar er kan ook nog met de hand een naam worden opgegeven) Waarde Waarde van de Eigenschap Object Object waarop de Eigenschap betrekking heeft. Dit is altijd een Xelion object, zoals een Aansluiting, of een Gespreksverslag. Zie onderstaande tabel voor nadere uitleg.			

Eigenschappen

Naam	Waarde	Object	Toepassing
Fallback (fallback)	Niets invullen	Aansluiting	Wordt uitsluitend gebruikt bij <i>LineFallback Speed Dials</i> . Bij Object wordt dan de Aansluiting gedefinieerd waar naartoe doorgeschakeld moet worden.
Doorschakelen (redirection)	Telefoonnummer	Niets invullen	Wordt uitsluitend gebruikt bij <i>LineRedirection Speed Dials</i> . Dan wordt doorgeschakeld naar het Telefoonnummer dat bij Waarde is ingevuld
Logbericht (logMessage)	Tekst	Niets invullen	De tekst die wij Waarde staat wordt ingevuld in het Besproken veld van een Gespreksverslag als de Speed Dial het aanmaken van een Gespreksverslag tot gevolg heeft.

2.8 Hot Desking

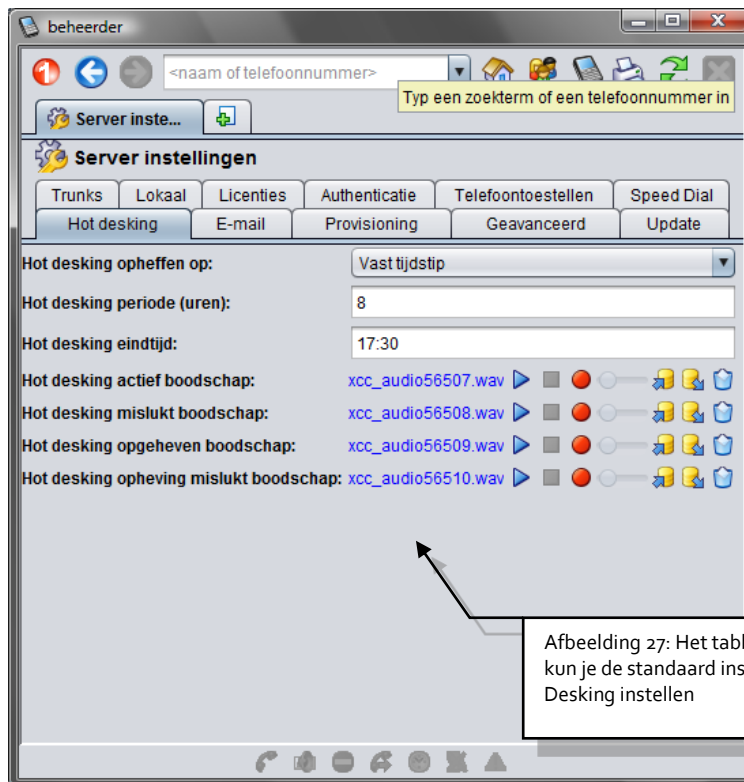
Met Hot Desking kan een gebruiker zich via een pincode registreren op een telefoon. Dit is bijvoorbeeld ideaal voor flexwerkers, je kunt dan op elke willekeurige werkplek gaan zitten en je pincode invoeren op het toestel wat op die plek staat. Vervolgens ben je op dat toestel bereikbaar en kunnen gebruikers via Presence zien dat je ingelogd bent en waar je ingelogd bent. Hot Desking is ook handig voor wachtrijen, Agents kunnen via de pincode op verschillende wachtrijen inloggen.

2.8.1 Hot Desking configureren

Om Hot Desking te gebruiken moet je als beheerder allereerst een aantal zaken configureren, ga in de beheerder naar *Server instellingen & trunks* -> **Hot Desking**.

Hier kun je instellen hoe Hot Desking wordt opgeheven als het eenmaal voor een Telefoon is geactiveerd. Daarvoor zijn de volgende opties:

- **Einde van de dag**
Hot Desking wordt automatisch opgeheven aan het einde van de dag.
- **Vast tijdstip**
Hot Desking wordt altijd op een vast tijdstip opgeheven.
- **Periode**
Na een bepaald aantal uren, wordt Hot Desking automatisch opgeheven.
- **Nooit**
Hot Desking wordt pas opgeheven als de gebruiker op de Telefoon opnieuw de Hot Desking code invoert.



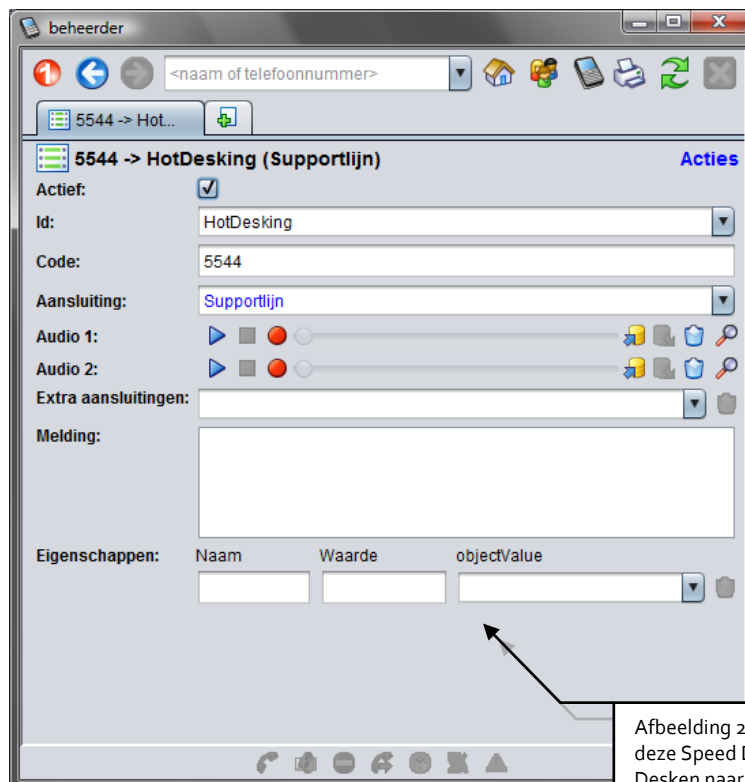
Afbeelding 27: Het tabblad Hot Desking, hier kun je de standaard instellingen van Hot Desking instellen

Veld	Beschrijving	Default waarde	Voorbeeld	Verplicht
Hot desking opheffen op:	Kies hier hoe Hot Desking dient te worden opgeheven	Einde van de dag	Vast tijdstip	✓
Hot desking periode (uren):	Vul hier het aantal uren in dat Hot Desking actief moet blijven nadat deze geactiveerd is. (alleen van belang bij Hot desking opheffen op voor de optie Periode is gekozen)	Leeg	8	Als voor de optie Periode is gekozen bij Hot desking opheffen op
Hot desking eindtijd:	Vul hier het tijdstip in waarop Hot Desking moet worden opgeheven. (alleen van belang als bij Hot desking opheffen op voor de optie Vast tijdstip is gekozen)	Leeg	17:30	Als voor de optie Vast tijdstip is gekozen bij Hot desking opheffen op
Hot desking actief boodschap:	Neem hier de melding op die een Gebruiker hoort wanneer hij Hot Desking activeert.	-	De boodschap: "Hot desking is geslaagd"	-

Veld	Beschrijving	Default waarde	Voorbeeld	Verplicht
Hot desking mislukt boodschap:	Neem hier de melding op die wordt afgespeeld wanneer de activatie van Hot Desking mislukt.	-	De boodschap: "Hot desking is mislukt"	-
Hot desking opgeheven boodschap:	Neem hier de melding op die wordt afgespeeld wanneer Hot Desking wordt opgeheven.	-	De boodschap: "Hot desking is opgeheven"	-
Hot desking opheffing mislukt boodschap:	Neem hier de melding op die wordt afgespeeld wanneer het opheffen van Hot Desking mislukt.	-	De boodschap: "Opheffen Hot desking is mislukt"	-

2.8.2 Een Hot Desking code aanmaken

Nadat de basis instellingen zijn geconfigureerd, kunnen de codes worden bepaald die voor Hot Desking worden gebruikt. Daarvoor worden Speed Dials gebruikt. Bij de Speed Dial kan tevens worden opgegeven in welke Aansluiting de Telefoon die gehotdeskt wordt, wordt geplaatst. Als er bijvoorbeeld twee Telefoons in de Aansluiting Support zijn gekoppeld maar het zodanig druk wordt dat er een telefoon bij moet komen, kan via Hot Desking een derde Telefoon in de Aansluiting worden geplaatst.



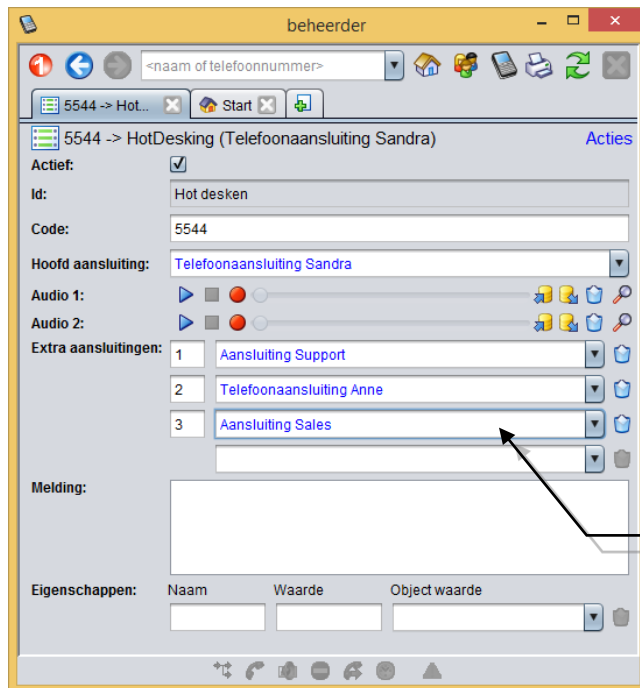
Afbeelding 28: Een Hot Desking Speed Dial. Via deze Speed Dial kan een gebruiker zich Hot Desken naar de Support lijn.

2.8.3 Extra aansluitingen

Het kan soms wenselijk zijn dat een telefoon in meerdere aansluitingen gezet wordt wanneer de Hot Desking code wordt ingevoerd op een telefoontoestel. Dit is mogelijk door de gewenste extra aansluitingen op te nemen in de verzameling onder het veld Extra aansluitingen.

Vanaf versie 6.8 van Xelion is het mogelijk om de volgorde van de extra aansluitingen in te stellen via een volgnummer.

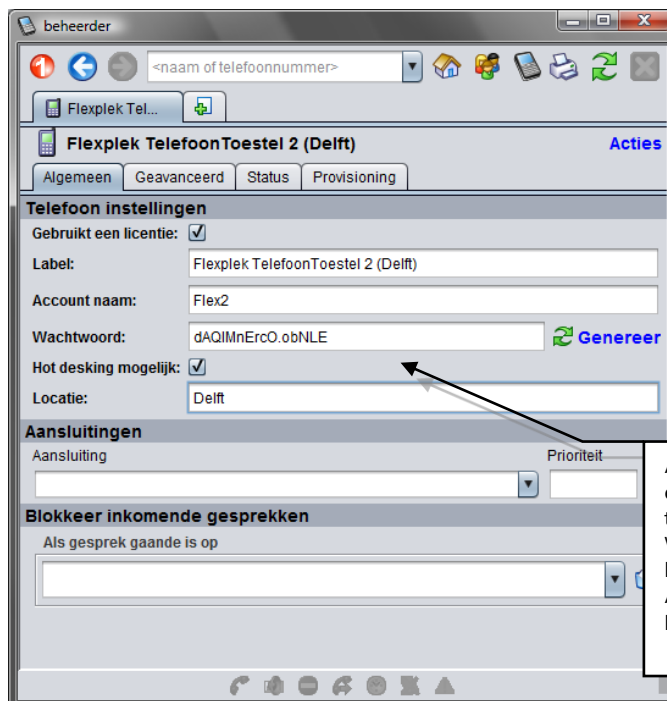
Zie het voorbeeld hieronder:



Afbeelding 29: Extra aansluitingen kunnen toegevoegd in het veld **Extra aansluitingen**

2.8.4 Hot Desking aanzetten op een telefoontoestel

Standaard is het niet mogelijk om vanaf een Telefoon te kunnen Hot Desken. Wanneer dit wel gewenst is moet Hot Desking voor die Telefoon worden geactiveerd. Dat is mogelijk door het veld **Hot desking mogelijk** via het Tabblad **Algemeen** van dat telefoontoestel aan te vinken, zie onderstaande afbeelding:



Afbeelding 30: Doordat bij deze Telefoon **Hot desking mogelijk** is aangevinkt, kan deze telefoon voor Hot Desking worden gebruikt. Wanneer een Gebruiker de Hot Desking code op het toestel invoert, wordt het toestel (ook) in de Aansluiting geplaatst die bij de Hot Desking hoort.

2.8.5 Hot Desking i.c.m. een gebruikerslicentie

Een Xelion systeem werkt of geheel op basis van toestellicenties, of op basis van gebruikerslicenties. (Dit wordt bepaald door het gebruikte licentiebestand.)

Wanneer het systeem op basis van gebruikerslicenties werkt, kan de gebruiker zelf worden gekoppeld aan het toestel. Zo valt het toestel onder zijn/haar gebruikerslicentie. Dit gebeurt alleen mits:

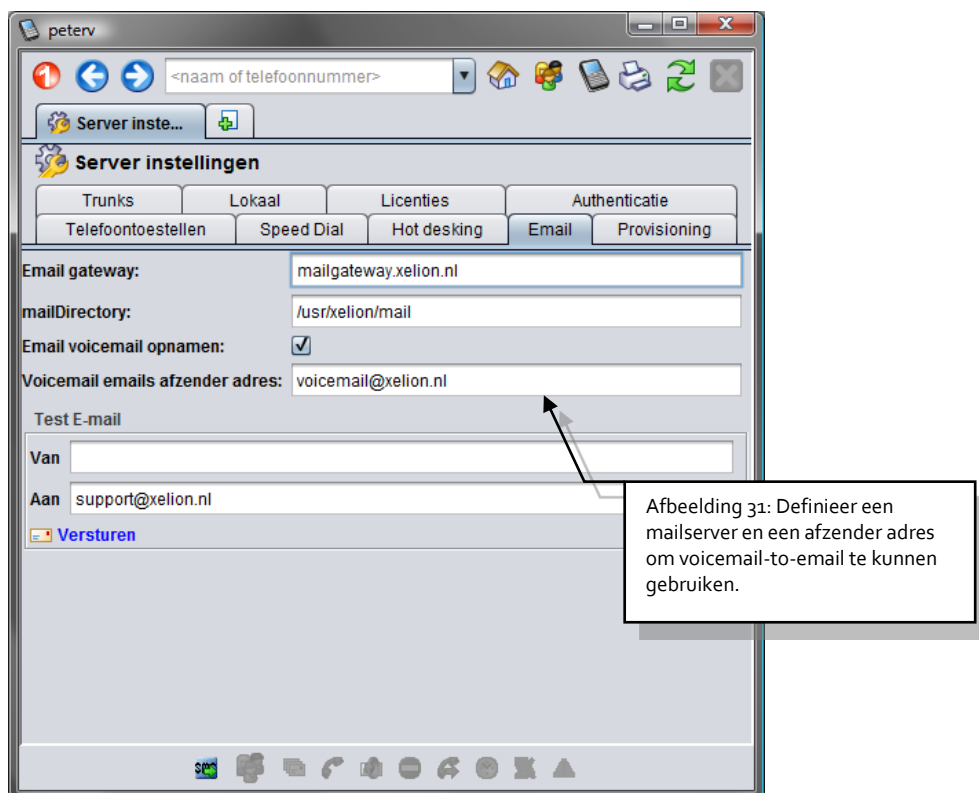
- Er wordt gehotdeskt op een persoonlijke aansluiting.
- Het toestel zelf geen eigen licentie heeft.
- Het toestel nog geen gebruiker heeft.

2.9 Email

In Xelion 6 heb je de mogelijkheid voicemail berichten te laten versturen naar een email adres, om hier gebruik van te maken moet je eerst een email server definiëren in Xelion, dit doe je via de beheerder bij *Server instellingen & trunks* -> **Email**. Nadat je een Email gateway hebt gedefinieerd, zal Xelion 6 een voicemail naar email sturen mits:

- In de tab **Gebruikersinstellingen** van een Aansluiting het veld **Voicemail actief** is aangevinkt.
- In die Aansluiting het veld **Email voicemail opnamen** in de tab **Extra** is aangevinkt.
- Het veld **Ontvanger adres voor voicemails** in de **Extra** tab van die Aansluiting is ingevuld. Dat is dan het adres waarnaar de e-mail wordt verstuurd. Als bij **Ontvanger adres voor voicemails** geen e-mail is ingevuld, wordt de e-mail verstuurd naar het 1e e-mailadres dat wordt gevonden bij degene die bij **Log als** in de **Algemeen** tab van de Aansluiting is ingevuld.

2.9.1 Het tab blad Email



N.B. het veld **mailDirectory** is niet relevant voor Xelion 6 op het Linux platform en mag leeg zijn. In een toekomstige update zal dit veld worden verborgen.

De overige velden hebben onderstaande betekenis:

Veld	Beschrijving	Default waarde	Voorbeeld	Verplicht
Email gateway:	Vul hier het IP-adres of de hostnaam van de mailserver in die je wilt gebruiken, deze moet zich uiteraard in hetzelfde netwerk bevinden als Xelion 6.	Leeg	Mailserver.xelion.nl	✓
Email voicemail opnamen:	Moeten opgenomen voicemails per email worden verzonden, dan vink je dit aan om het globaal aan of uit te zetten.	Leeg	✓	✓
Voicemail reply adres:	Vul hier een reply adres in wat als afzend adres wordt meegestuurd met de e-mail.	Leeg	voicemail@xelion.nl	✓
Test E-mail				
Van	Komt in het Afzender veld van de e-mail te staan.	De laatst ingevulde waarde	arnon@xelion.nl	nee
Aan	De test e-mail wordt naar dit e-mail adres verstuurd.	De laatst ingevulde waarde	support@xelion.nl	✓
Versturen	Klik op deze link om het test bericht te versturen.			

2.9.2 Test E-mail

Door gebruik te maken van de Test E-mail mogelijkheid kan snel gezien worden of de gateway instelling correct is en dat E-mail berichten met succes kunnen worden verstuurd.

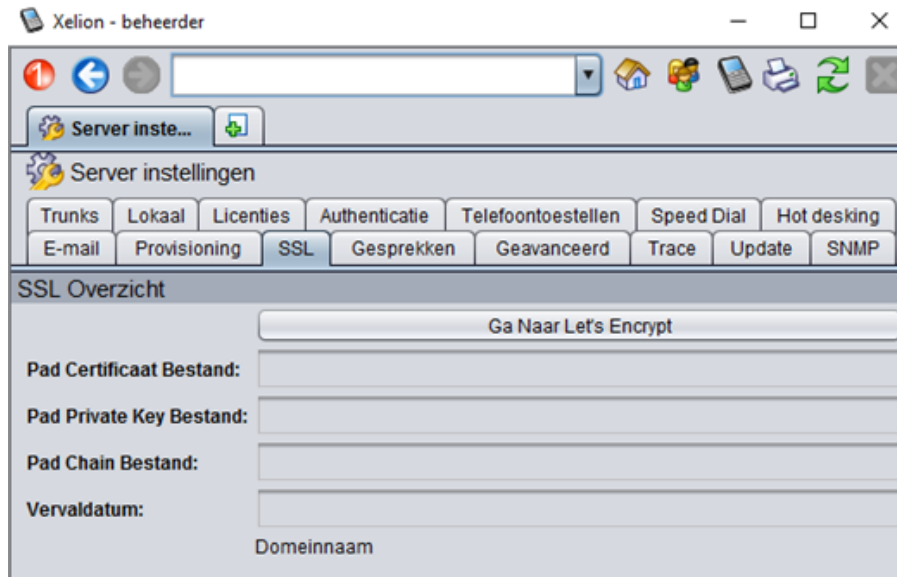
De waarden in het Van en Aan veld worden alleen gebruikt bij het versturen van een test e-mail en hebben geen operationele betekenis.

2.10 SSL

Xelion biedt SSL ondersteuning aan via het programma "Let's Encrypt". Hiermee kunnen automatisch gratis SSL certificaten worden aangevraagd en worden geïnstalleerd. Dit is vooral belangrijk voor de communicatie van de APPS. Het verkeer tussen de APP en de server is hiermee encrypted.

Het certificaat wordt beschikbaar gemaakt aan de Apache web server (httpd) die op het Xelion systeem actief is. Dit gebeurt door het bestand **ssl.conf** te configureren (gebeurt automatisch bij het volgen van onderstaande procedure).

Het instellen van SSL gebeurt onder *Server instellingen & trunks* -> [SSL](#).



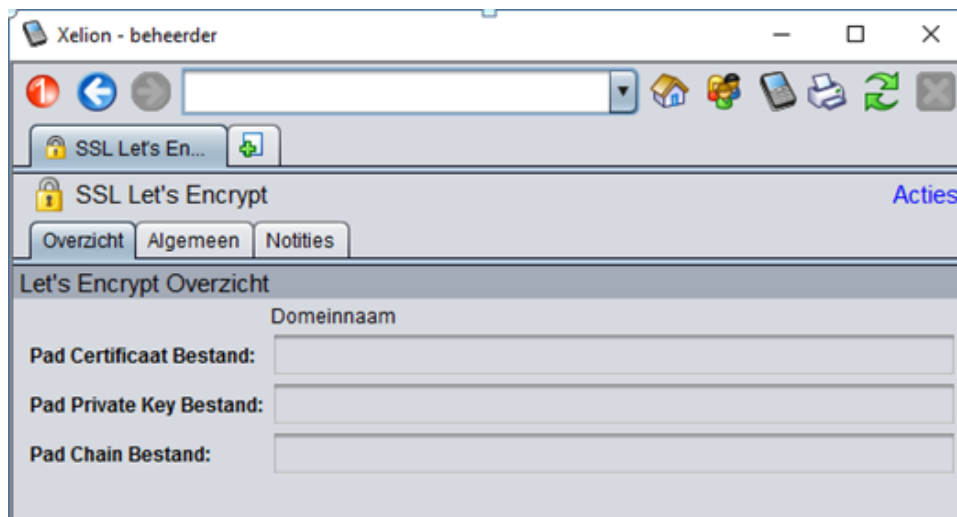
Op deze pagina worden de paden van het actieve certificaat, de actieve private key en de actieve chain weergegeven op de schijf van de server. Verder worden onder "Domeinnaam" de domeinen weergegeven die in het certificaat worden ge-encrypt. Deze pagina is momenteel nog leeg omdat er nog geen certificaat geïnstalleerd is.

2.10.1 Let's Encrypt

Let's Encrypt levert gratis SSL certificaten. Dit wordt door Xelion ondersteund. Hieronder staat uitgelegd hoe dit in zijn werk gaat.

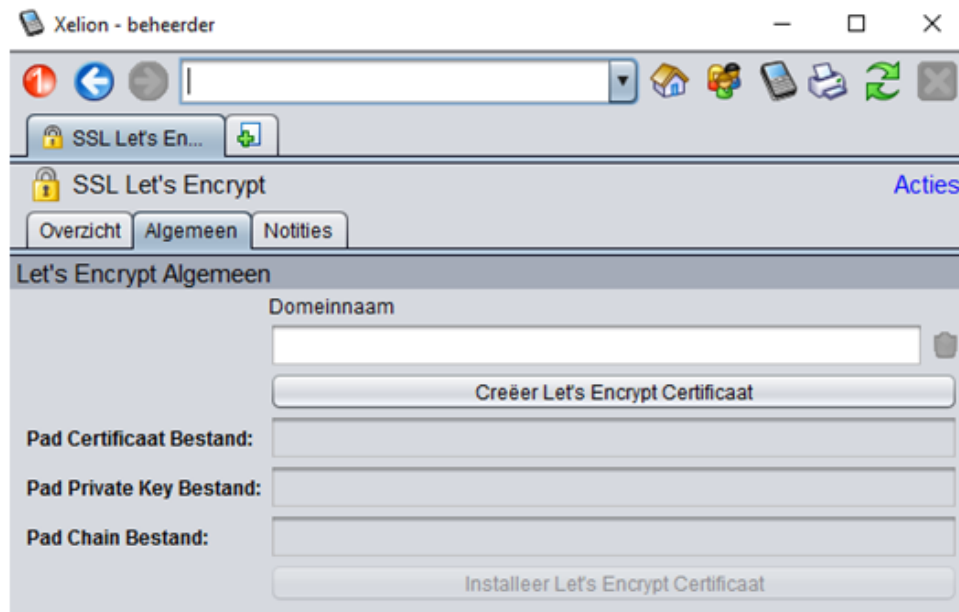
LET OP: Let's Encrypt wordt pas ondersteund vanaf Fedora 19.

Als u op "Ga naar Let's Encrypt" klikt ziet u het volgende:



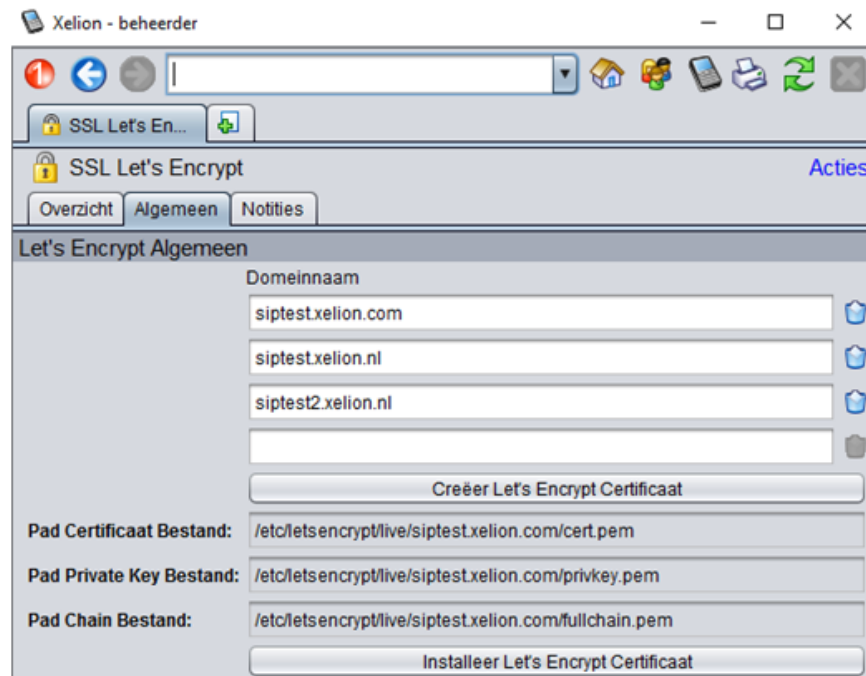
Hier worden ook paden van een certificaat, een private key en een chain weergegeven, echter zijn deze van Let's Encrypt. Het kan dus zijn dat u een Let's Encrypt certificaat hebt aangevraagd, maar dat u dat certificaat (nog) niet als actief certificaat wilt gebruiken.

Als u op het tabje "Algemeen" klikt, ziet u het volgende:

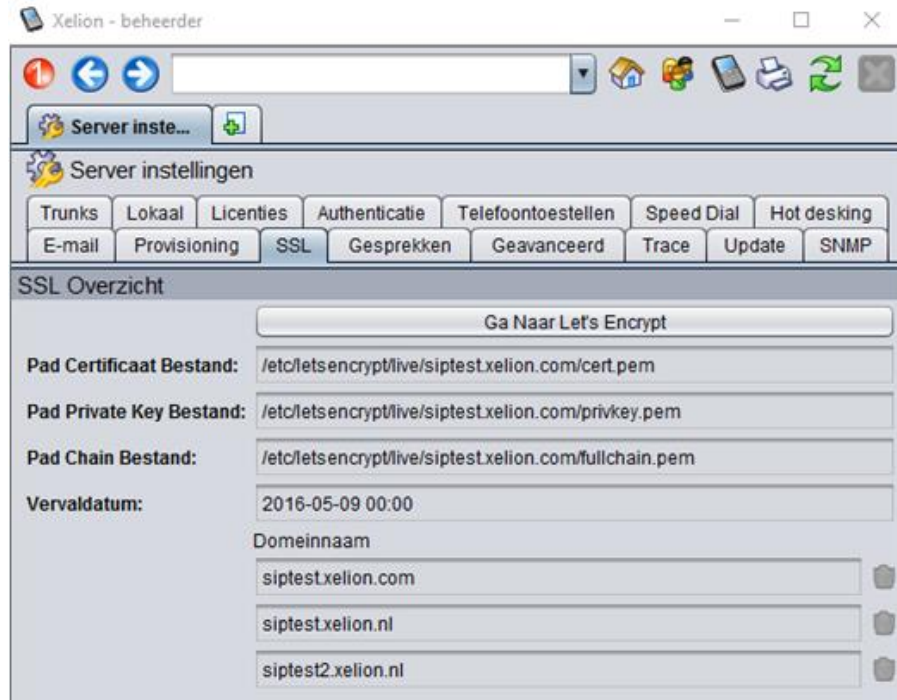


Hier kunt u onder "Domeinnaam" de domeinen invullen die in het certificaat moeten komen. Als u dit gedaan hebt kunt u op "Creëer Let's Encrypt Certificaat" klikken. Na enige momenten (**dit enkele minuten duren**) verschijnt er een melding of het certificaat succesvol is verkregen via Let's Encrypt. Als Let's Encrypt de domeinnamen heeft kunnen verifiëren dan komt er een "Gefeliciteerd" melding. Zo niet, dan komt er een foutmelding. Het is goed om te weten dat er maar 5 certificaten per week aangevraagd mogen worden bij Let's Encrypt. Als u over deze limiet heen gaat, krijgt u daar een foutmelding van.

Als het aanvragen van een certificaat is gelukt, dan ziet u het volgende:



Hier ziet u dat de paden met de bestanden gevuld zijn. Nu kunt u op de knop "Installeer Let's Encrypt Certificaat" klikken om de bestanden in het ssl.conf bestand te zetten op de server. Als u op de Installeer-knop gedrukt hebt en terug gaat naar het SSL tabje, dan ziet u het volgende:



Hier ziet u dat de velden en domeinen nu gevuld zijn. Dit betekent dat het ssl.conf bestand nu de paden bevat van het certificaat. Nu kunt u checken met een browser of uw domeinnamen nu via https te bereiken zijn. Als het goed is ziet u een groen slotje naast de domeinnamen in de browser.

2.11 Provisioning

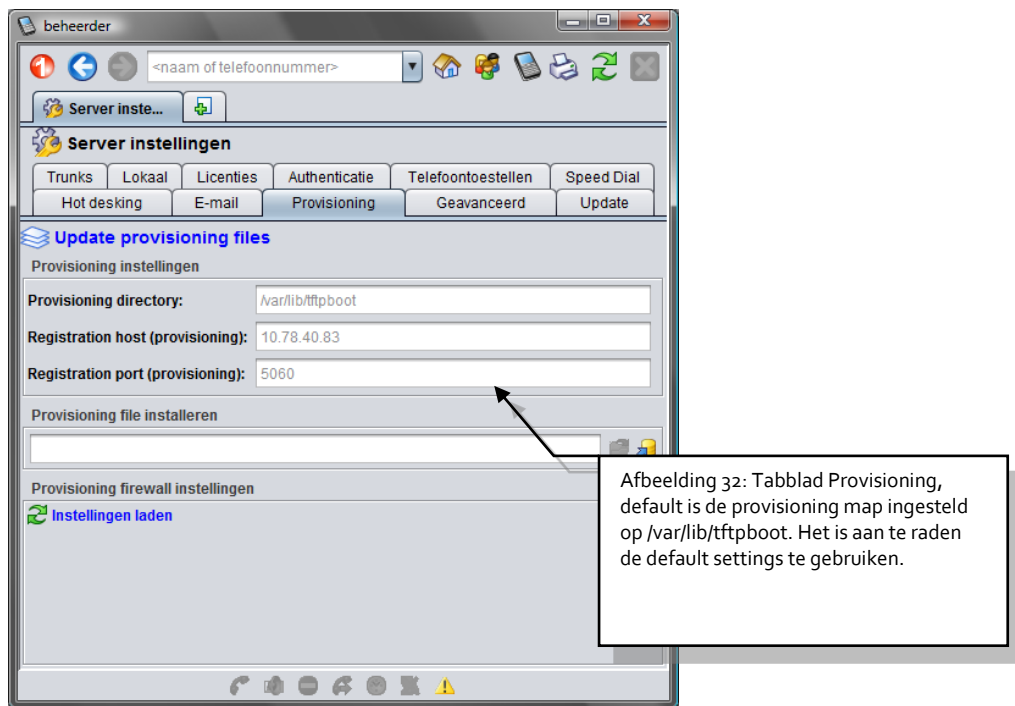
Provisioning is het, vanuit een centraal punt, configureren van decentrale apparatuur. In geval van Xelion gaat het om het configureren van telefoontoestellen die via ethernet met de Xelion 6 server zijn verbonden (in tegenstelling tot de USB gebaseerde toestellen en headsets die direct aan de client PC zijn gekoppeld).

Het is met Xelion mogelijk om deze toestellen automatisch te configureren. Hiervoor moet het een en ander geconfigureerd worden in Xelion en ook in de DHCP server in het lokale netwerk. Uiteraard moet het SIP toestel provisioning ondersteunen.

Om provisioning mogelijk te maken moet de DHCP server in het lokale netwerk TFTP ondersteunen. In de DHCP moet ingesteld worden dat Xelion de TFTP bootserver is.

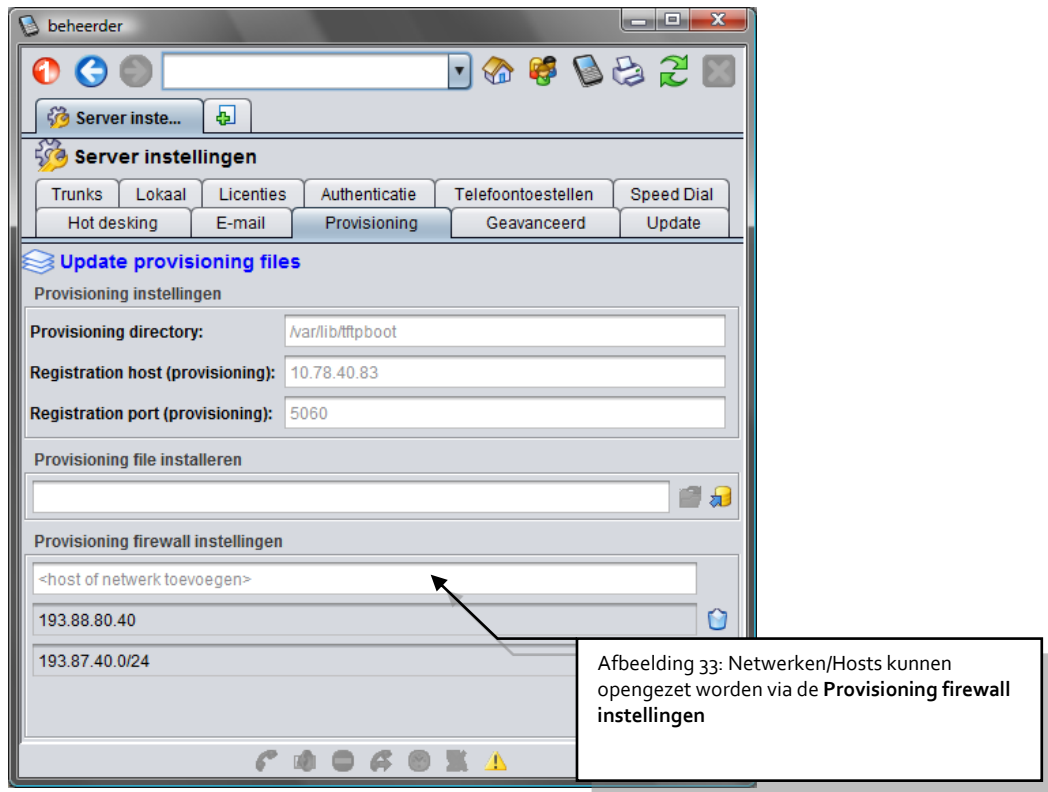
In de Xelion ga je naar Beheer -> Server instellingen & trunks -> Provisioning. Zie hieronder een voorbeeld.

Als één van de Provisioning setting wordt veranderd, moet de actie **Update provisioning files** worden uitgevoerd, om de Telefoontoestellen opnieuw goed te provisionen.



Veld	Beschrijving	Default waarde	Voorbeeld	Verplicht
Provisioning directory	Hier kun je een directory definiëren waar de TFTP server zijn bestanden vandaan kan halen en waar de configuratiebestanden worden opgeslagen. Default is dit /var/lib/tftpboot maar dit kan gewijzigd worden als een externe tftp server gebruikt moet worden.	/var/lib/tftpboot	/c/provisioning	
Registration host (provisioning)	Hier vul je het IP-adres in waarop de tftp-server te benaderen is. Default is dit het IP-adres van de Xelion.	IP-adres van de Xelion	192.168.1.15	
Registration port (provisioning)	Hier vul je de poort in waarop de tftp server te benaderen is.	5060	5060	
Provisioning file installeren	File wordt geïnstalleerd in de provisioning directory van Xelion geïnstalleerd. Als je voor een bepaalde telefoon een eigen Provisioning file hebt, kun je die hier uploaden naar de tftp server. Let op, als je een file in dit veld plaats, verdwijnt die file uit dit veld zodra de file geupload is.	Leeg	TelFirm6554.bin Provisioning file voor nieuwe firmware voor telefoons. Zodra deze file is geupload zal het veld weer leeg worden.	

De firewall blokkeert tftp verkeer. Om die blokkering op te heffen voor een netwerk of de host, moet dat netwerk of de host opengesteld worden. Dat is mogelijk door de actie **Instelling laden** te kiezen. Als deze actie is uitgevoerd, kunnen de netwerken/host worden gespecificeerd via het veld **Provisioning firewall instellingen**.



In bovenstaand voorbeeld is, van boven naar onder, een Host (IP adres van een Telefoon) en een netwerk opgezet.

Verdere configuratie gebeurt op het toestel, ga hiervoor naar [5.2.4 Telefoontoestel Provisioning](#).

Als één van de Provisioning setting wordt veranderd, moet de actie **Update provisioning files** worden uitgevoerd, om de Telefoontoestellen opnieuw goed te provisionen.

2.11.1 Provisioning templates

De provisioning van een toestel in Xelion vindt plaats via de tab **Provisioning** van een Toestel. Om het provisionen van een groot aantal vergelijkbare toestellen te vereenvoudigen is het mogelijk om **Provisioning templates** te gebruiken.

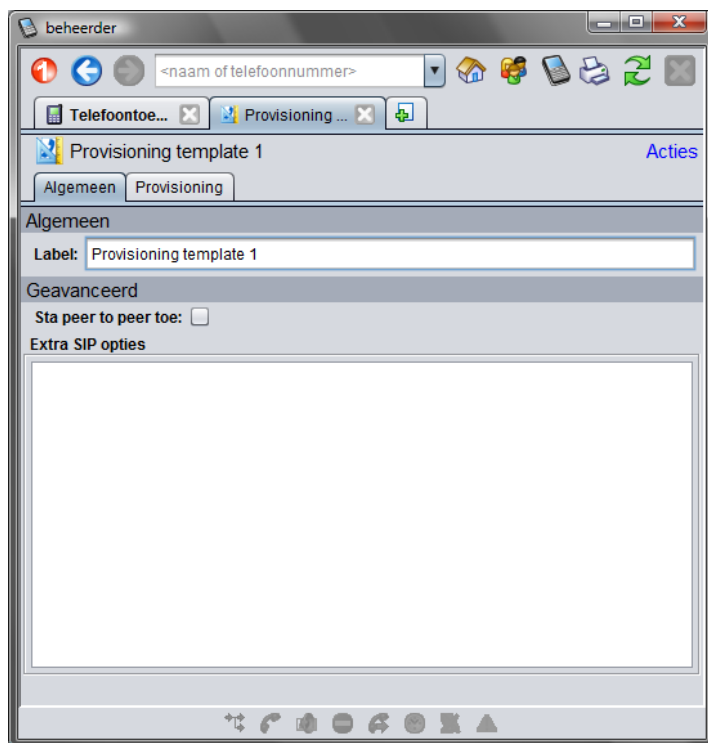
Bij een toestel kan een template gekozen worden waardoor alle instellingen in het template overgenomen worden door het toestel.

In het template kunnen de functietoetsen worden gedefinieerd, een reeks eigenschappen, extra provisioning opties en extra SIP opties.

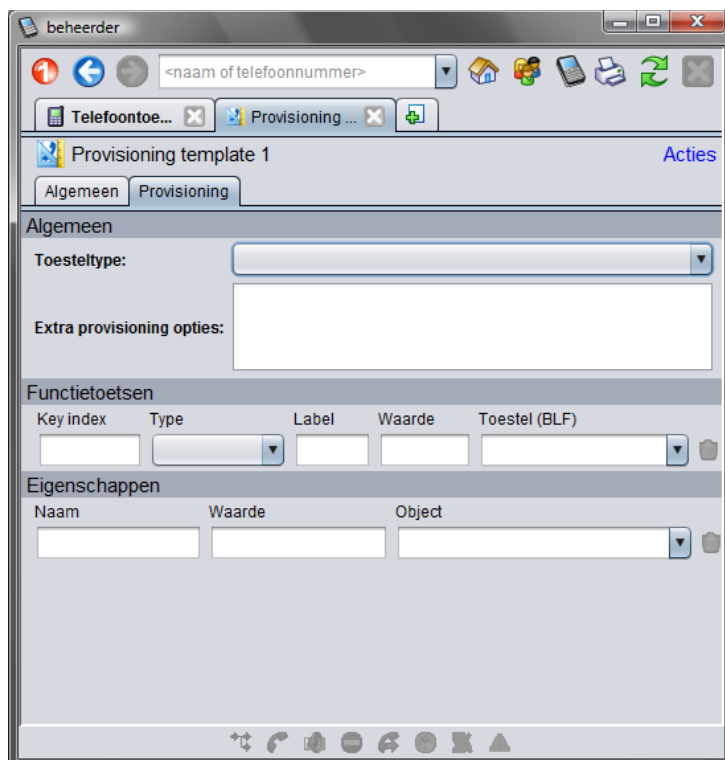
De functie is bereikbaar via **Home->Beheer->Provisioning template**.

De betekenis van de velden staat uitgelegd bij 5.2.4 (Telefoontoestel provisioning).

Provisioning template -> Tab Algemeen



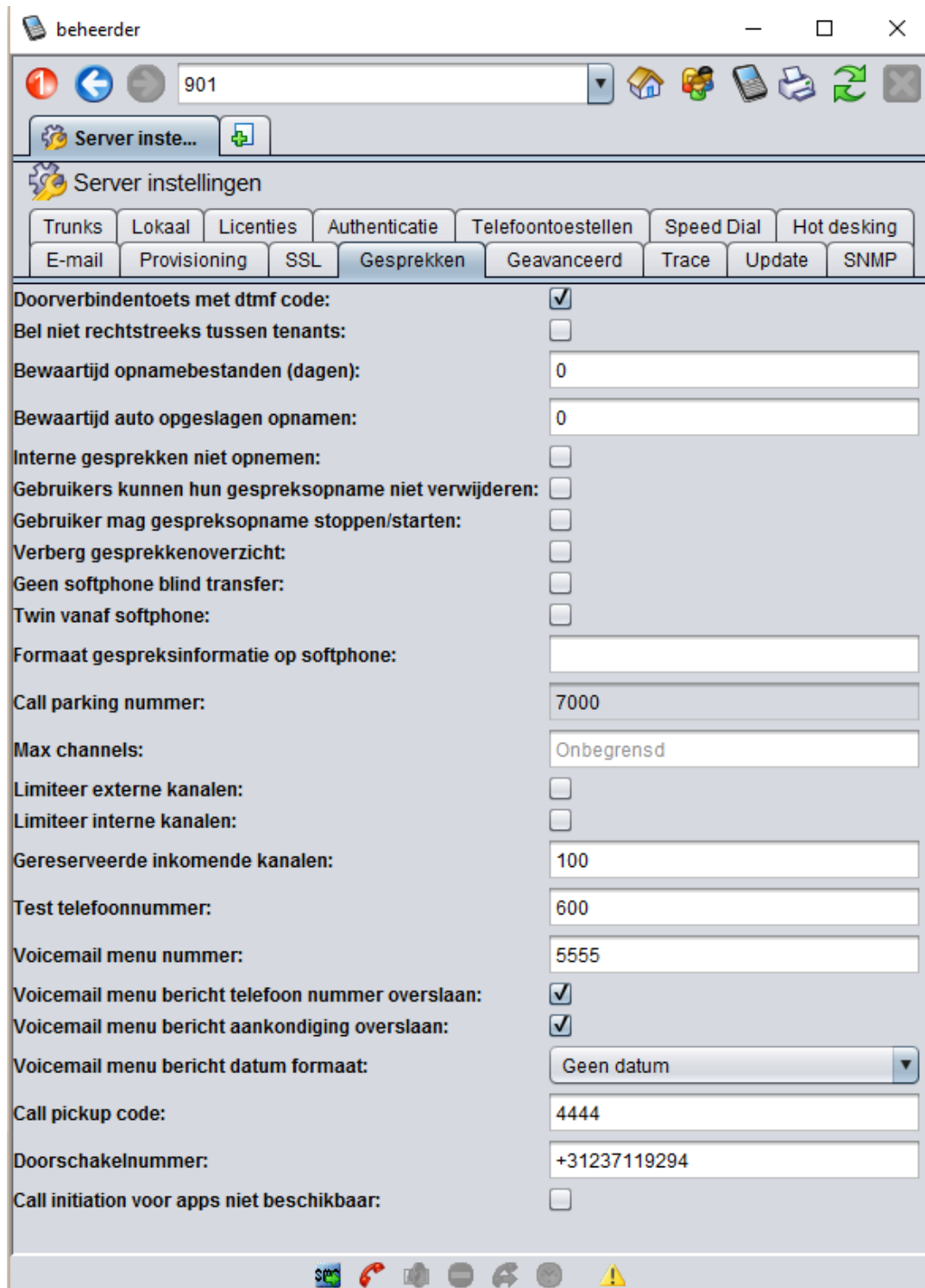
Provisioning template -> Tab Provisioning



2.12 Gesprekken

Aan **Server instellingen** is een tabblad 'Gesprekken' toegevoegd. Een aantal instellingen is verplaatst van de **Geavanceerd** tab naar de **Gesprekken** tab.

Om in dit hoofdstuk geen verschuiving van sectienummers te krijgen is de beschrijving van deze nieuw tab als laatste in dit hoofdstuk opgenomen.



beheerder

901

Server instellingen

Trunks Lokaal Licenties Authenticatie Telefooninstellingen Speed Dial Hot desking

E-mail Provisioning SSL **Gesprekken** Geavanceerd Trace Update SNMP

Doorverbindtoets met dtmf code: ☒

Bel niet rechtstreeks tussen tenants: ☐

Bewaartijd opnamebestanden (dagen): 0

Bewaartijd auto opgeslagen opnamen: 0

Interne gesprekken niet opnemen: ☐

Gebruikers kunnen hun gespreksopname niet verwijderen: ☐

Gebruiker mag gespreksopname stoppen/starten: ☐

Verberg gesprekkenoverzicht: ☐

Geen softphone blind transfer: ☐

Twin vanaf softphone: ☐

Formaat gespreksinformatie op softphone:

Call parking nummer: 7000

Max channels: Onbegrensd

Limiteer externe kanalen: ☐

Limiteer interne kanalen: ☐

Gereserveerde inkomende kanalen: 100

Test telefoonnummer: 600

Voicemail menu nummer: 5555

Voicemail menu bericht telefoon nummer overslaan: ☒

Voicemail menu bericht aankondiging overslaan: ☒

Voicemail menu bericht datum formaat: Geen datum

Call pickup code: 4444

Doorschakelnummer: +31237119294

Call initiation voor apps niet beschikbaar: ☐

Veld	Beschrijving	Default waarde	Voorbeeld	Verpl
Doorverbinden-toets met dtmf code	Als dit veld is aangevinkt kun je een hardphone via *7 doorverbinden. Vervolgens kun je met een toets cijfers invoeren naar het toestel waarnaar je wilt doorverbinden. Dankzij de dtmf code worden de toetsen dan herkend en ken een doorverbinding gerealiseerd worden.	Uit	Aangevinkt Via hardphone's kan doorverbonden worden met *7. Dit kan dan ook via mobiele telefoons die aan Xelion zijn gekoppeld. Bijvoorbeeld via een private GSM.	
Bel niet rechtstreeks tussen tenants	Als dit is geactiveerd wordt bij het uitbellen niet gekeken of nummers toegekend zijn aan andere tenants, maar wordt altijd op de standard manier via de trunk uitgebeld.	Uit		
Bewaartijd opname bestanden (dagen)	Hier kan de hoeveelheid dagen worden ingesteld dat een opgenomen gesprek standaard bewaard wordt. Binnen die tijd kan een gebruiker dan besluiten een opname al dan niet definitief te bewaren. Als dit veld leeg wordt gemaakt, worden gespreksopnamen niet gewist en aldus "eeuwig" bewaard. Als hier een 0 wordt ingevuld, worden nooit opnamen gemaakt (in oudere versies werd een waarde van 0 op dezelfde manier behandeld als 1). Als hier 1 wordt ingevuld, zal de gespreksopname de volgende dag niet meer beschikbaar zijn. Als een 0 wordt ingevuld, kunnen gesprekken van bepaalde Aansluitingen toch automatisch opgenomen worden. Zie hiervoor 3.3 Aansluiting -> Extra	365	365 Als gesprekken een jaar bewaard dienen te worden, vul je hier 365 in.	
Bewaartijd auto opgeslagen opnamen	Automatisch opgeslagen opnamen worden verwijderd na het aantal dagen dat hier is ingevuld. Als niets is ingevuld worden de opnamen nooit verwijderd. De verwijdering heeft alleen betrekking op opnames die zijn opgeslagen in een Aansluiting waar het veld Bewaar gesprekopnames van de tab Extra is aangevinkt. Let op, als vandaag hier een waarde wordt ingevuld, van bijvoorbeeld 10 dagen, dan worden de opnames van gisteren ook na die 10 dagen verwijderd.	Leeg	30 Als Bewaar gesprekopnames van de tab Extra is aangevinkt bij een Aansluiting dan worden de opnames van die Aansluiting 30 dagen nadat zij zijn opgeslagen automatisch verwijderd.	
Interne gesprekken niet opnemen	Als Bewaartijd opname bestanden (dagen) groter dan 0 is, worden alle gesprekken opgenomen. Wanneer dit veld wordt aangevinkt, worden interne gesprekken niet opgenomen. Interne gesprekken moeten niet opgenomen worden als je wilt dat telefoons gebruik maken van peer to peer. Zie hiervoor	Uit	Aangevinkt Interne gesprekken worden niet opgenomen tenzij intern naar een Aansluiting wordt gebeld waar Bewaar	

Veld	Beschrijving	Default waarde	Voorbeeld	Verpl
	ook: <u>o</u> <u>Telefoontoestel</u> Geavanceerd Als deze optie is aangevinkt, kan een intern gesprek toch nog worden opgenomen als Bewaar gespreksopnames in de tab Extra van een Aansluiting is aangevinkt.		gespreksopnames in de tab Extra van een Aansluiting is aangevinkt.	
Gebruikers kunnen hun gespreksopname niet verwijderen	Met deze optie kan worden voorkomen dat gebruikers hun gespreksopnamen verwijderen.	Uit		
Gebruiker mag gespreksopname stoppen/starten	Dit geeft de mogelijkheid om een gespreksopname te pauzeren. Het stoppen en herstarten van de opname wordt in het Running Call Dialog (RCD) gedaan m.b.v. een knop. Vanaf Xelion 6 update 10 kan het opnemen gestopt en weer gestart worden.	Uit		
Verberg gesprekken overzicht	Hiermee bepaal je of het gesprekken overzicht in de collegelijst wel of niet wordt weergegeven. Als dit veld wordt aangevinkt, maar er wel wachtrijen zijn, zijn die Wachtrijen nog wel zichtbaar in de collegelijst. De tab Gesprekken van de Collegelijst, heet dan Wachtrijen. Als er geen wachtrijen zijn, wordt de tab Gesprekken geheel weggehaald.	Uit		-
Geen softphone blind transfer	Gebruik op aangave van Xelion. Indien nodig kan dit geactiveerd worden om een soms voorkomend probleem met blind transfers. Xelion zal de blind transfer emuleren door een 'gewone' transfer te doen.	Uit		
Twin vanaf softphone	Met deze optie wordt twinnen bewerkstelligd door gesprekken te laten verlopen via de softphone. Bij het inkomen of uitgaan van een gesprek op een softphone wordt er een audio verbinding gelegd tussen de softphone en hardphone. De hardphone fungeert vanaf dat moment als audio device en de softphone kan gebruikt worden om het gesprek te besturen. Denk daarbij aan doorverbinden, in de wacht zetten, enz.	Uit		
Formaat gespreksinformatie op softphone	Hier kun je instellen wat in het running call dialoog moet worden getoond als titel. Het formaat wordt toegelicht in sectie 2.13.1	<Leeg>	Zie 2.13.1	Nee
Call parking nummer	Wanneer een gesprek wordt geparkeerd wordt dit nummer gebruikt om het gesprek op een andere telefoon weer op te pakken. Voor het eerste gesprek wat wordt geparkeerd wordt het nummer met 1 verhoogd, voor het tweede gesprek met 2, enzovoort. Dus het eerste gesprek dat wordt	7000	Read only veld	

Veld	Beschrijving	Default waarde	Voorbeeld	Verpl
	geparkeerd kan opgehaald worden via nummer 7001 bij het default call parking nummer 7000.			
Max channels	Maximum aantal kanalen dat gelijktijdig in het systeem actief kunnen zijn. Ieder gesprek vergt twee kanalen. Een intern gesprek gebruikt normaliter twee interne kanalen en een extern gesprek telt normaliter een extern en een intern kanaal. Afhankelijk van de beschikbare bandbreedte kan het zo zijn dat interne kanalen ongelimiteerd gebruikt kunnen worden. In dat geval moet Limiteer externe kanalen niet aangevinkt worden. Een onbeperkt aantal gesprekken kan theoretisch gelijktijdig gevoerd worden. Uiteraard zal de gesprekskwaliteit slecht worden als de benodigde bandbreedte van het aantal gesprekken de beschikbare bandbreedte overtreft. *) Verplicht: Als Gereserveerde inkomende kanalen wordt gebruikt, en/of Limiteer externe kanalen en/of Limiteer interne kanalen.	Leeg	10 Er kunnen maximaal 10 gelijktijdige gesprekken plaatsvinden.	zie *)
Limiteer externe kanalen	Als dit veld wordt aangevinkt, houden externe kanalen rekening met de setting van Max channels .	Uit	Aangevinkt Voor het aantal beschikbare externe kanalen wordt rekening gehouden met Max channels	
Limiteer interne kanalen	Als dit veld wordt aangevinkt, houden interne kanalen rekening met de setting van Max channels .	Uit	Aangevinkt Voor het aantal beschikbare interne kanalen wordt rekening gehouden met Max channels	
Gereserveerde inkomende kanalen	Hier kan worden gerealiseerd dat Xelion altijd een bepaald aantal externe kanalen beschikbaar houdt. Als hier een getal wordt ingevuld moet dat kleiner of gelijk zijn aan Max channels. Het veld werkt uitsluitend als een waarde is ingevuld bij Max channels.	Leeg	3 Xelion reserveert 3 kanalen voor externe oproepen. Als Max channels 10 is, kunnen er dus maximaal 7 kanalen worden gebruikt voor uitgaande of interne gesprekken.	
Test telefoonnummer	Dit is het nummer wat kan worden gebruikt om de kwaliteit van een verbinding te testen. Als dit nummer ook is toegekend aan een Aansluiting heeft deze voorrang op het testnummer.	600	999 Het kan handig zijn deze waarde te veranderen als het gewenst is dat het nummer 600 voor een intern nummer	

Veld	Beschrijving	Default waarde	Voorbeeld	Verpl
			wordt gebruikt.	
Voicemail Menu Nummer:	Hiermee stel je het globale nummer in waarmee gebruikers hun voicemail vanaf een interne Telefoon kunnen af luisteren. Vanuit een Externe telefoon (niet gekoppeld aan Xelion) kun je een Voicemail uitluisteren door te bellen naar een Aansluiting die wordt Doorgeschakeld (Doorschalen uit de tab Gebruikersinstellingen van een Aansluiting) naar het Voicemail Menu Nummer. Zonder invoering van dat nummer kan dan de Voicemail worden uitgeluisterd van de Aansluiting waarbij de Log als (Algemeen) een nummer heeft dat overeenkomt met het inbellende nummer.	Leeg	2133	
Voicemail menubericht telefoonnummer overslaan		Uit		
Voicemail menubericht aankondiging overslaan		Uit		
Voicemail menubericht datum formaat		Uit		
Call Pickup code	Hier kun je de code instellen waarmee je een gesprek kunt oppakken dat op een andere Aansluiting binnenkomt. Dit werkt uitsluitend voor de ingestelde Call Pickup groepen. Zie voor meer informatie hoofdstuk 7 Call Pickup	Leeg	*5	
Doorschakel-nummer	Zie sectie 2.12.1 hieronder	Leeg	Één van de eigen bedrijfsnummers, e.g. 0152511418	Nee
Call initiation voor apps niet beschikbaar	Call back / call initiation vanuit een app is niet mogelijk.	Uit		

2.12.1 Doorschakelbellen

Met versie 6.8 van Xelion, in samenhang met versie 6.31 van de Xelion app voor Android, bestaat de mogelijkheid om vanaf de smartphone een gesprek op te zetten via Xelion zonder dat de smartphone 'teruggebeld' hoeft te worden.

Wanneer op de smartphone de functie '**Doorschakelbellen**' aan staat zal een 'belverzoek' naar Xelion worden gestuurd met daarin het te bellen nummer. In Xelion wordt dit verzoek tijdelijk vast gehouden. De smartphone belt vervolgens automatisch naar het ingestelde Doorschakelnummer waarna de verbinding tot stand wordt gebracht.

Dit heeft twee grote voordelen:

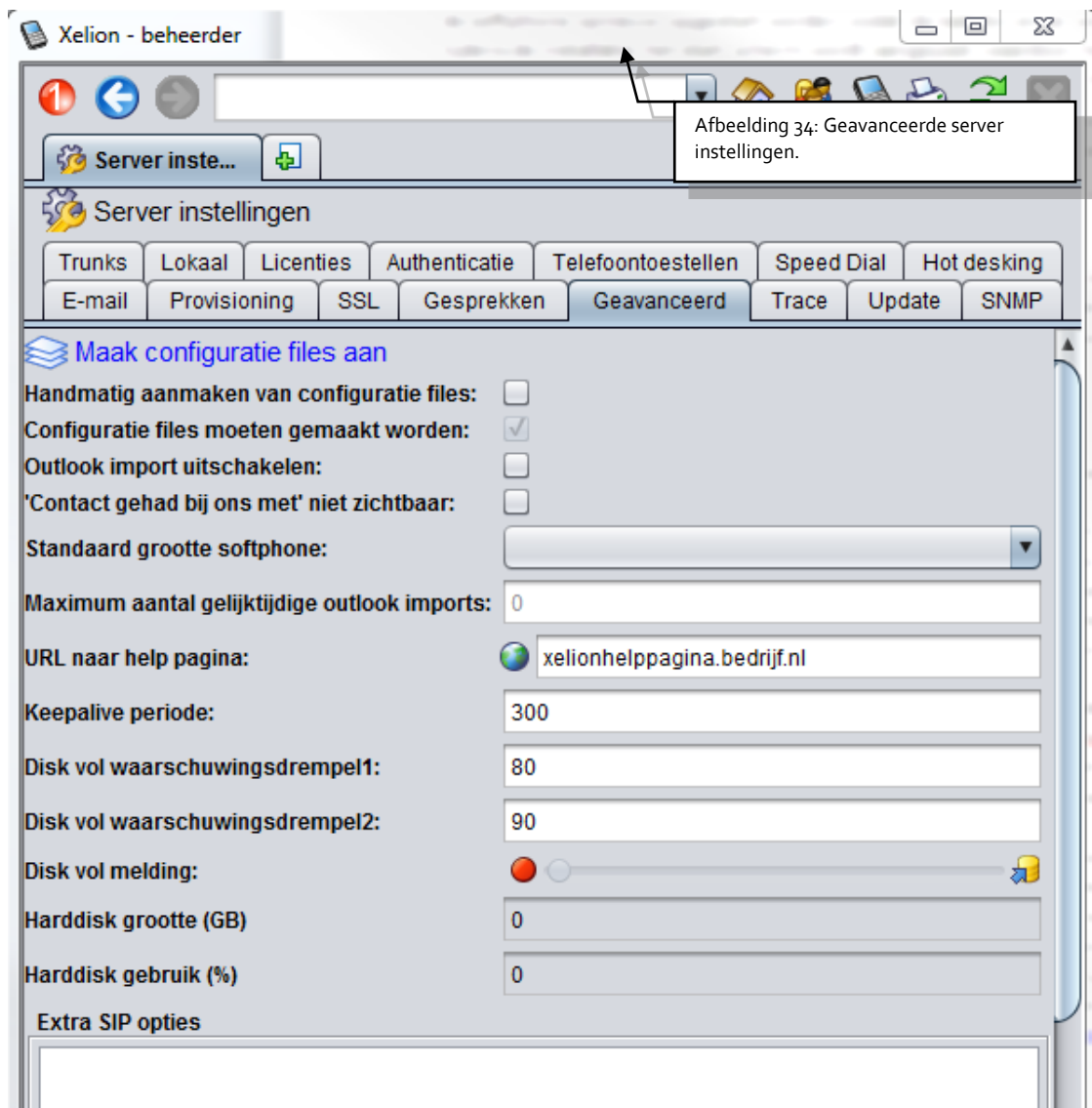
- Je hoeft niet meer te wachten tot je wordt teruggebeld maar je krijgt meteen de dialer van de smartphone te zien die ook op dat moment automatisch via GSM uitbelt.

- Voor de smartphone is het te allen tijde een gesprek met de eigen Xelion centrale.

Instelling per softphonegebruiker

De mobiele nummers van de smartphones die gebruik maken van deze mogelijkheid moeten in Xelion worden geregistreerd. Zie hiervoor **Fout! Verwijzingsbron niet evonden..**

2.13 Geavanceerde server instellingen



Veld	Beschrijving	Default waarde	Voorbeeld	Verpl
Handmatig aanmaken van configuratie files	Xelion genereert automatisch configuratiefiles die Asterisk nodig heeft. Bij storingen is het soms handig een configuratiefile direct te wijzigen (dus niet via Xelion). Wanneer dat gewenst is, moet hier een vinkje worden geplaatst. Als hier een vinkje is geplaatst, worden sommige veranderingen in de configuratie	Uit	Aangevinkt.	

Veld	Beschrijving	Default waarde	Voorbeeld	Verpl
	pas actief als de actie Maak configuratie files aan wordt uitgevoerd.			
Configuratie files moeten gemaakt worden	Dit is een veld dat uitsluitend een waarde weergeeft. Je kunt die waarde dus niet zelf handmatig aanpassen. Het is een zogenaamde "Read only" waarde. De mogelijke waarden zijn – en ✓. Als een vinkje is weergegeven, moet de actie Maak configuratie files aan uitgevoerd worden om Xelion conform de Xelion settings te laten functioneren. Als hier een – is weergegeven, functioneert Xelion conform de Xelion settings.	-	Het veld kan uitsluitend een – of een ✓ weergeven. Als bij Handmatig aanmaken van configuratie files een vinkje staat en daarna is een server instelling gewijzigd (bijvoorbeeld lokale settings) dan wordt hier automatisch een vinkje geplaatst zodat bekend is dat een setting in Xelion is aangepast, zonder dat die setting automatisch in Asterisk is doorgevoerd.	
Outlook import uitschakelen	Hiermee kan de Outlook import functie worden uitgeschakeld	Niet aangevinkt		
"Contact gehad bij ons met" niet zichtbaar	Hiermee wordt in de adreskaart het kopje "contact gehad bij ons me" onzichtbaar gemaakt.	Niet aangevinkt		
Standaard grootte softphone	Geef hier aan of het Xelion softphonescherm standaard moet openen of gemaximaliseerd.	<Leeg>	Standaard	Nee
Maximum aantal gelijktijdige outlook imports	Hiermee kan worden beperkt hoeveel gebruikers gelijktijdig een outlook import kunnen uitvoeren. Afhankelijk van diverse factoren kunnen teveel gelijktijdige imports de prestaties van de Xelion centrale negatief beïnvloeden. De waarde '0' betekent: geen beperking.	0	2	
URL naar help pagina	Hier kan de URL van een webpagina worden ingesteld. Indien hier een waarde is ingevuld verschijnt er op de softphone van de gebruiker een vraagteken-ikoon, links onderaan het scherm. Door op dit ikoon te klikken wordt de hier ingestelde URL in de default browser geopend.	<Leeg>	xelionhelppagina.be drijf.nl	Nee
Keepalive periode	Hier kan de interval periode voor het verzenden van keepalive berichten worden ingesteld. Die interval periode wordt alleen gebruikt als het veld Verzend keepalive berichten bij Start->Trunk en serverinstellingen->Trunk->Algemeen is aangevinkt. De Keepalive periode wordt weergegeven in seconden.	300	300	

Veld	Beschrijving	Default waarde	Voorbeeld	Verpl
Disk vol waarschuwings drempel 1	Als het hier gespecificeerde percentage diskruimte wordt overschreven, krijgt iedereen in de softphone een alter met een waarschuwingsboodschap.	80	60 Zodra 60% van de schijfruimte van Xelion in gebruik is, krijgen gebruikers een waarschuwing in de softphone.	
Disk vol waarschuwings drempel 2	Hier word een waarde ingesteld (in procenten). Als de beschreven capaciteit van de disk deze waarde bereikt, zal een ieder die wil gaan bellen, voorafgaand aan zijn gesprek de tekst horen die bij Disk vol melding is gespecificeerd.	-	70 Zodra 70 Gigabyte van de schijfruimte van Xelion in gebruik is, worden gebruikers middels een audio bericht hiervan op de hoogte gebracht.	
Disk vol melding	Hier kan een melding worden opgenomen, deze zal worden afgespeeld via Xelion, als de drempels bereikt zijn.			
Harddisk grootte (GB)	De totale schijf capaciteit van de harddisk in Xelion. Dit is een read only veld			
Harddisk gebruik (%)	Percentage van de harddisk wat al in gebruik is Dit is een read only veld.			
Extra SIP opties	Hier kunnen eventuele extra SIP opties handmatig worden ingevuld. Alleen te gebruiken in overleg met Xelion	Leeg		

Als **Configuratie files moeten gemaakt worden** is aangevinkt, zijn niet alle Xelion settings in Asterisk doorgevoerd. Om te zorgen dat de mutaties wel worden doorgevoerd, moet de actie [Maak configuratie files aan](#) uitgevoerd worden.

2.13.1 Formaat (syntax) van de tekst in het running call dialoog venster

In het Running Call Dialog venster (RCD) staat bij elk gesprek een informatieve regel met de naam van de beller, het aantal communicaties met deze beller en een link naar het gespreksverslag. Het formaat van deze regel kan door de beheerder op twee plaatsen worden gewijzigd:

1. Beheer -> Server instellingen en trunks -> Geavanceerd: Formaat gespreksinformatie op softphone
2. Beheer -> Gebruikers -> [gebruiker-kiezen] -> Softphone: Formaat gespreksinformatie op softphone

Het formaat in 'Server instellingen en trunks' (optie 1) geldt voor alle gebruikers. Het formaat bij de softphone van de gebruiker (optie 2) heeft invloed op de softphone van de betreffende gebruiker alleen. Als het formaat op beide plekken is gedefinieerd dan heeft het individuele formaat voorrang.

Het formaat wordt bij het inloggen geladen. Wijzigingen zijn pas zichtbaar als de gebruiker opnieuw inlogt.

Verwijder de formaat-instelling om het standaard formaat te herstellen.

Formaat variabelen

De formaatdefinitie kan variabelen bevatten. Deze variabelen worden met de actuele waarden uit de gespreksinformatie vervangen. Een variabele in het formaat moet voorafgegaan worden door een dollarteken, bijvoorbeeld: **\$status**. Dollartekens die niet in bij een variabelen horen dienen ge-escaped te worden met een backslash: **\\$**.

In de volgende tabel staan de beschikbare variabelen.

Variabele	Waarde	Voorbeeld waarde
remoteName	De naam of het nummer van de andere beller. Als het nummer bekend is dan is dit een link naar de persoonskaart van de beller.	<u>Xelion</u>
remoteNumber	Het nummer van de andere beller.	015-2511411
remoteCommCount	Het aantal communicatie-objecten die bij de andere beller horen.	42
localName	Bij inkomende gesprekken: de naam van de persoon die gebeld werd. Bij uitgaande gesprekken: je eigen naam.	Mijn Bedrijf
localNameIncomingCall	Hetzelfde als localName maar wordt alleen getoond bij inkomende gesprekken.	
localNumber	Bij inkomende gesprekken: het nummer dat gebeld werd. Bij uitgaande gesprekken: je eigen nummer.	03 1415 9265
localNumberIncomingCall	Hetzelfde als localNumber maar wordt alleen getoond bij inkomende gesprekken	
status	De status van het gesprek	Actief
callLog	Een link naar het gespreksverslag	<u>verlag</u>
toggleRecording	Gespreksopname uit of aan zetten.	Stop opname
space	Voeg een kleine tussenruimte toe (ongeveer een spatie)	
gap	Voeg een grote tussenruimte toe (ongeveer een tab)	
glue	Voeg een onzichtbaar object	

	toe dat zoveel ruimte neemt als er beschikbaar is. Zo'n variabele kan gebruikt worden om tekst naar de rechterkant van de regel te 'duwen'.	
--	---	--

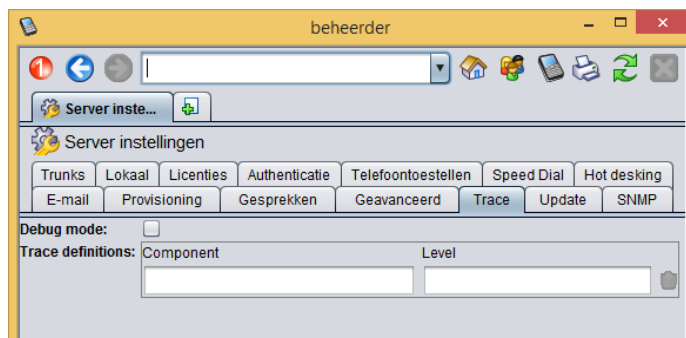
Voorbeeld

Het volgende formaat voegt bij inkomende gesprekken aan het standaard formaat het gebelde nummer toe.

```
$remoteName$space$remoteCommCount$glue$toggleRecording$gap$callLog
```

2.14 Trace

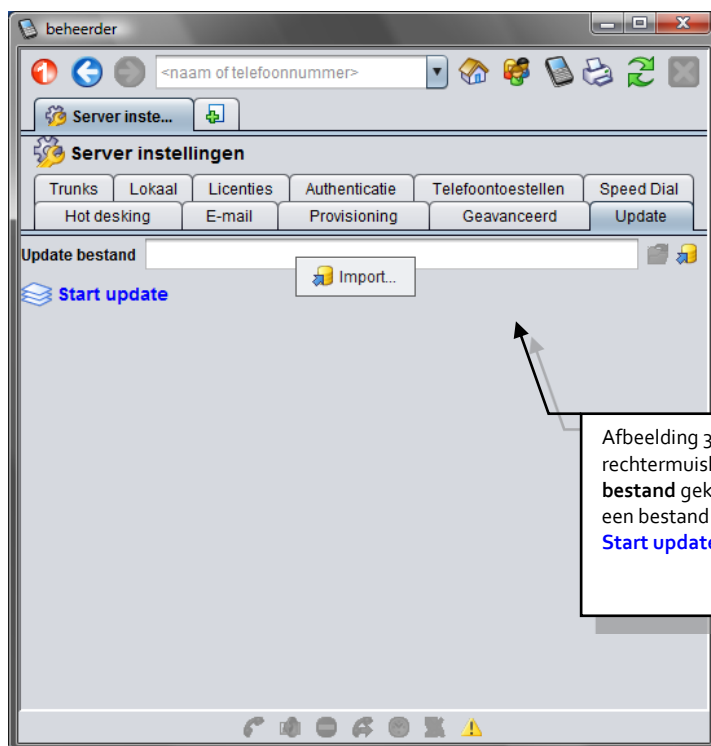
De tab trace is bedoeld voor Xelion support om, indien nodig, extra trace informatie te kunnen genereren.



Veld	Beschrijving	Default waarde	Voorbeeld	Verpl
Debug mode	Wanneer er zich problemen voordoen kan Xelion heel veel extra informatie vastleggen in bestanden. Die informatie zal dan helpen het probleem te analyseren. Die extra informatie wordt gegenereerd als dit veld wordt aangevinkt.	Uit		
Trace definitions:	<nog niet in gebruik>			

2.15 Update

Het is in Xelion mogelijk om een nieuwe update te implementeren via de beheerders interface. Mocht er een update uit zijn gekomen voor Xelion 6, gaat men naar Start → Beheer → Server instellingen en trunks → Update. Hier kan men bij de balk van Update bestand een bestand importeren en de update starten.



Afbeelding 35: Update van Xelion 6. Als met de rechtermuisknop op de witte balk bij **Update bestand** geklikt wordt, krijgt men de optie om een bestand te importeren, hierna klikt men op **Start update**, om de update te starten.

Veld	Beschrijving	Default waarde	Voorbeeld	Verplicht
Update bestand	Hier kan de update geselecteerd worden.	Leeg		
Start update	Zodra een update geselecteerd is, kan via deze actie de update worden gestart.	Leeg		

3

Aansluitingen: routing van gesprekken

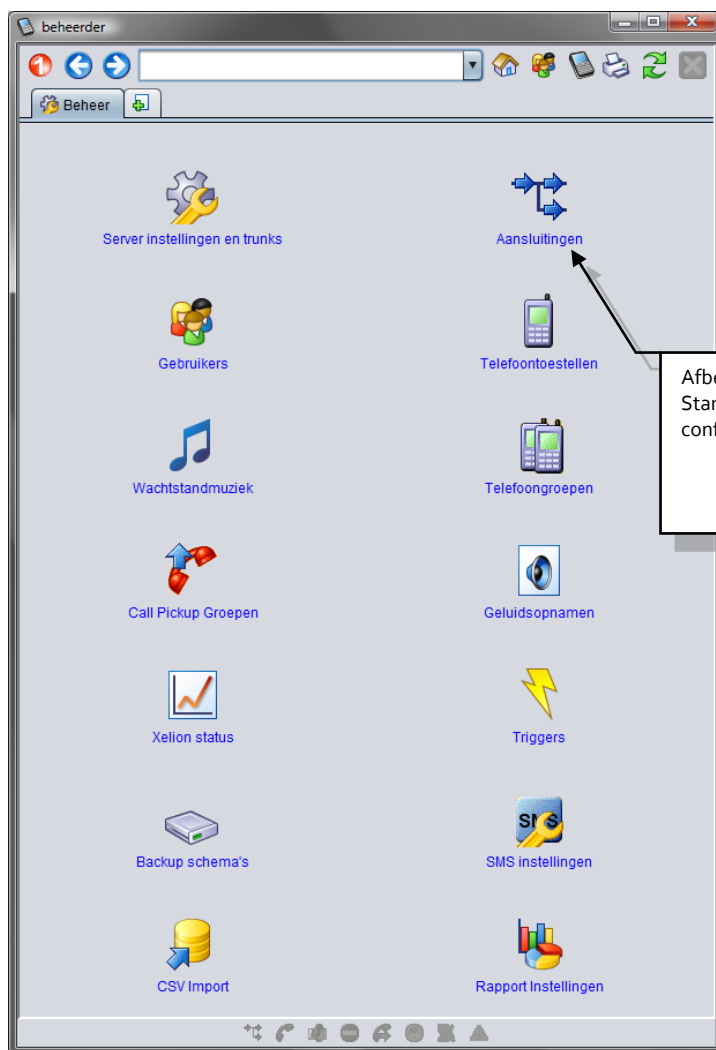
Aansluitingen routeren zowel interne als externe gesprekken. De aansluiting bepaalt of en wanneer telefoons gaan rinkelen, de instellingen van Nachts standen, Keuzemenu's, Doorschakelingen en nog vele andere routeringen.

Binnen Xelion zijn Aansluitingen het mechanisme waarmee wordt bepaald hoe inkomende en uitgaande telefoongesprekken afgehandeld worden. Dit zijn de mogelijkheden die worden geboden:

- Bij een inkomend gesprek kunnen meerdere telefoons (op verschillende locaties) tegelijk of na elkaar gaan rinkelen. De eerste die een rinkelende telefoon oppakt, beantwoordt het gesprek.
- Inkomende gesprekken worden in eerste instantie automatisch afgehandeld via het Keuze menu (kies 1 voor, 2 voor ..., etc.)
- Inkomende gesprekken worden direct in een Wachtrij geplaatst waarbij Wachtmuziek afgespeeld kan worden. In plaats van muziek kan dat ook een tekst zijn. Bijvoorbeeld: "een ogenblik geduld alstublieft, al onze lijnen zijn momenteel bezet".
- Een inkomend gesprek wordt direct doorgeschakeld naar een bepaald telefoonnummer.
- Bij een inkomend gesprek kunnen bepaalde bellers, op grond van hun Externe telefoonnummer, automatisch worden doorgeschakeld naar een andere Aansluiting.
- Afhankelijk of de Nachtstand is ingeschakeld, worden inkomende gesprekken verschillend behandeld.
- Wanneer een inkomend gesprek niet binnen een bepaald tijdsbestek wordt beantwoord, kan worden bepaald wat er moet gebeuren (voicemail, doorschakelen naar een andere Aansluiting).
- Aansluiting kan door een gebruiker op Niet storen worden gezet, waarna binnenkomende gesprekken automatisch doorgeschakeld (kunnen) worden naar een andere Aansluiting.
- Bij een uitgaand gesprek kan worden bepaald via welke Trunk wordt gebeld aan de hand van een Bedrijfs telefoonnummer. Ook kan worden bepaald dat geen uitgaande gesprekken mogelijk zijn of dat slechts naar Interne telefoonnummers gebeld kan worden.

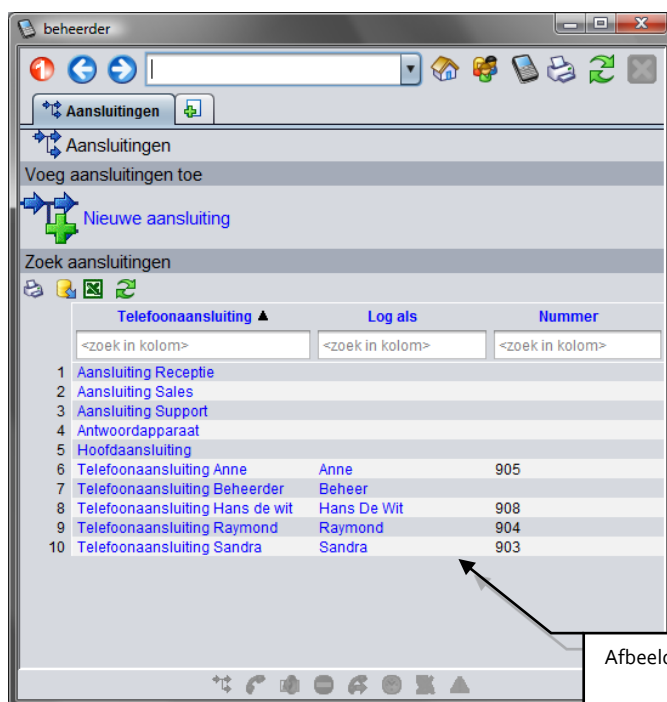
In dit hoofdstuk wordt uiteengezet hoe een Aansluiting geconfigureerd kan worden.

De hoofdpagina van aansluitingen wordt bereikt door in de Home pagina van Xelion [Beheer](#) te kiezen. Daarna kan dan het icon [Aansluitingen](#) worden gekozen.



Afbeelding 36: Aansluitingen in de Start → Beheer pagina, voor het configureren van aansluitingen

Een klik op **Aansluitingen** toont de volgende pagina:



Afbeelding 37: De Aansluitingen pagina

De Aansluitingen pagina biedt de mogelijkheid een nieuwe Aansluiting toe te voegen en geeft een overzicht van de bestaande Aansluitingen. Dat overzicht wordt gegeven onder de **Zoek aansluitingen** ribbon.

Standaard wordt de Aansluiting "Hoofdaansluiting" aangemaakt. Die Aansluiting hoeft niet te worden gebruikt en kan desgewenst verwijderd worden. Ook wordt er standaard een aansluiting gemaakt voor de beheerder en voor alle gebruikers. De mogelijkheden die een Aansluiting biedt worden in de navolgende secties besproken aan de hand van een nieuwe Aansluiting.

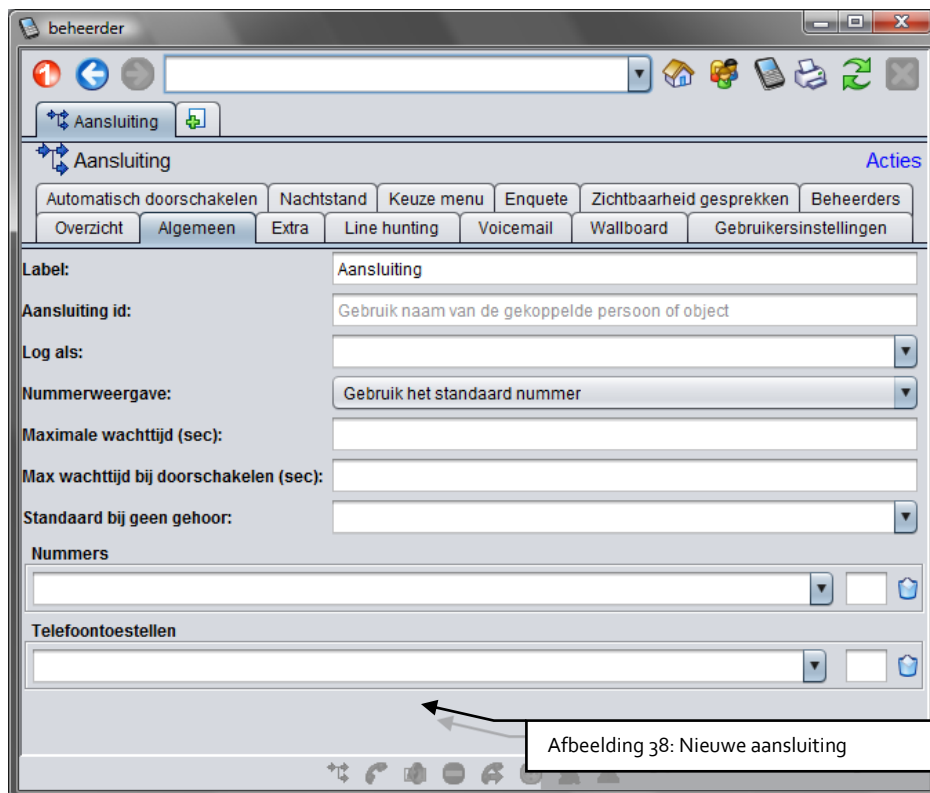
3.1 Nieuwe Aansluiting

Een nieuwe aansluiting kan op twee manieren gemaakt worden.

Als voor een Gebruiker een login account wordt aangemaakt (in de **Xelion account** tab van een Persoon), wordt automatisch een Persoonlijke Aansluiting en een Softphone voor de gebruiker aangemaakt. Per gebruiker is er hoogstens één Persoonlijke Aansluiting.

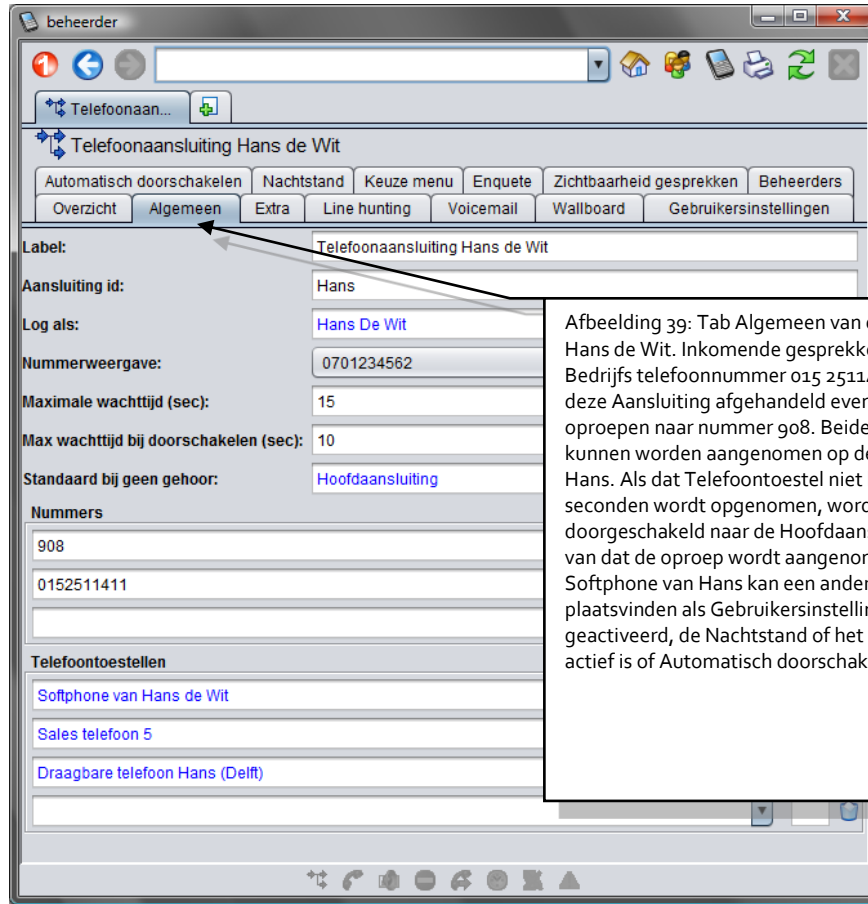
De Persoonlijke Aansluiting, is een Aansluiting waarvan de Gebruiker de Gebruikersinstellingen kan aanpassen zonder dat hij daarvoor Beheerder hoeft te zijn. Uiteraard kan de Beheerder alle Aansluitingen aanpassen. Naast de Persoonlijke Aansluiting kan de Beheerder ook rechten aan een gebruiker geven om de Gebruikersinstellingen en Nachtstand instellingen van een andere Aansluiting aan te passen.

Een nieuwe aansluiting wordt ook gemaakt door de actie **Nieuwe aansluiting** uit te voeren. Wanneer op die actie wordt geklikt verschijnt het volgende scherm.



3.2

Aansluiting -> Algemeen



beheerder

Telefoonaansluiting Hans de Wit

Automatisch doorschakelen | Nachtstand | Keuze menu | Enquete | Zichtbaarheid gesprekken | Beheerders

Overzicht | **Algemeen** | Extra | Line hunting | Voicemail | Wallboard | Gebruikersinstellingen

Label: Telefoonaansluiting Hans de Wit

Aansluiting id: Hans

Log als: Hans De Wit

Nummerweergave: 0701234562

Maximale wachttijd (sec): 15

Max wachttijd bij doorschakelen (sec): 10

Standaard bij geen gehoor: Hoofdaansluiting

Nummers

908

0152511411

Telefooninstellingen

Softphone van Hans de Wit

Sales telefoon 5

Draagbare telefoon Hans (Delft)

Afbeelding 39: Tab Algemeen van de Aansluiting Hans de Wit. Inkomende gesprekken naar het Bedrijfs telefoonnummer 015 2511411 worden via deze Aansluiting afgehandeld evenals interne oproepen naar nummer 908. Beide type oproepen kunnen worden aangenomen op de Softphone van Hans. Als dat Telefoontoestel niet binnen 15 seconden wordt opgenomen, wordt de oproep doorgeschakeld naar de Hoofdaansluiting. In plaats van dat de oproep wordt aangenomen op de Softphone van Hans kan een andere afhandeling plaatsvinden als Gebruikersinstellingen zijn geactiveerd, de Nachtstand of het Keuze menu actief is of Automatisch doorschakelen plaatsvindt.

Veld	Beschrijving	Default waarde	Voorbeeld	Verplicht
Label	Naam van de Aansluiting. De naam van de Aansluiting moet uniek zijn.	Aansluiting. Als er al een Aansluiting is met de naam "Aansluiting" zal de default waarde Aansluiting 2 worden, dan Aansluiting 3, etc.	Telefoonaansluiting Hans de Wit	✓
Aansluiting id	In de Lijst Collega's wordt de hier opgegeven tekst getoond als Niet in telefoonlijst tonen niet is aangevinkt en als bij Log als een waarde is. Als dit niet is ingevuld, wordt het Log als veld of de label (in die volgorde) gebruikt . ingevuld.	Gebruik naam van wat bij Log als is ingevuld. In de Lijst Collega's wordt Aansluiting id getoond als Niet in telefoonlijst tonen niet is aangevinkt en als bij Log als een waarde is ingevuld..	Hans In de Lijst Collega's wordt "Hans" getoond als Niet in telefoonlijst tonen niet is aangevinkt en als bij Log als een waarde is ingevuld.	
Log als	Een Aansluiting kan worden gekoppeld aan een Gebruiker (persoon), Organisatie of een Object. Een Gebruiker kan gekoppeld zijn aan meerdere Aansluitingen.		Hans de Wit Voor deze aansluiting zal in de Collega Lijst de naam Hans de Wit verschijnen, tenzij bij Aansluiting id een	

Veld	Beschrijving	Default waarde	Voorbeeld	Verplicht
	Het effect van deze koppeling is tweeledig: ■ In de Lijst Collega's wordt Log als getoond als Niet in telefoonlijst tonen niet is aangevinkt. ■ Bij de logging van de gesprekken in Xelion wordt gebruik gemaakt van de hier opgegeven naam, wanneer via deze aansluiting wordt gebeld.		andere tekst is opgegeven. Bij telefoongesprekken die via deze Aansluiting worden gevoerd, zal gelogd worden dat Hans de Wit het gesprek heeft gevoerd.	
Nummer weergave	Veld wordt gebruikt voor Nummerweergave en voor Trunk selectie De keuze die kan worden gemaakt is uit een lijst van Bedrijfs telefoonnummers en de keuze: <i>Gebruik het standaard nummer</i>. De telefoonnummers zijn de telefoonnummers die bij Toegekende bedrijfsnummers van Trunks zijn gespecificeerd. Wanneer de keuze <i>Gebruik het standaard nummer</i> wordt gemaakt, wordt de nummerweergave gevolgd zoals dat bij de Standaard callerid van de tab Toegekende bedrijfsnummers van de Trunk waarmee wordt gebeld is gespecificeerd Op basis van hier opgegeven Bedrijfs telefoonnummer wordt de Trunk geselecteerd waarmee een uitgaand gesprek wordt gevoerd. Bij meerdere Aansluitingen kan hetzelfde Bedrijfs telefoonnummer worden opgegeven. De prioriteit van een Trunk bepaalt dan welke Trunk voor het uitgaande gesprek wordt gebruikt. Als bij die Trunk in de tab Algemeen Ondersteunt verzenden nummer is aangevinkt en voor het nummer waarmee wordt gebeld Gebruik als callerid in de tab Toegekende bedrijfsnummers is aangevinkt, zal dit Bedrijfs telefoonnummer voor degene die wordt gebeld zichtbaar zijn als ook de Trunk provider nummerweergave ondersteund.	Gebruik het standaard nummer Omdat er geen Bedrijfs telefoonnummer is gespecificeerd, wordt geen specifieke Trunk geselecteerd. Voor het uitgaand bellen zal de Trunk met de hoogste prioriteit worden geselecteerd.	015 2511418 Gebeld zal worden via de Trunk met de hoogste prioriteit waar dit Bedrijfs telefoon nummer aan is gekoppeld (via de tab Toegekende bedrijfsnummers van een Trunk). Als via deze Aansluiting wordt gebeld en bij de Trunk die wordt geselecteerd is voor dit Bedrijfs telefoon nummer Gebruik als callerid aangevinkt en in de tab Algemeen van de Trunk is ook het veld Ondersteunt verzenden nummer aangevinkt, zal 015 2511418 als Nummer-weergave worden gebruikt.	✓

Veld	Beschrijving	Default waarde	Voorbeeld	Verplicht
Maximale wachttijd (sec)	Aantal seconden dat wordt gewacht of een oproep door een Gebruiker wordt beantwoord. Als geen Automatisch doorschakelen, Doorschakelen Nachtstand, Keuze menu, Wachtrij of Niet storen actief zijn, dan worden in onderstaande volgorde de volgende stappen uitgevoerd als niet binnen Maximale wachttijd (s) wordt opgenomen. Als geen werkende toestellen zijn aangesloten, worden de volgende stappen direct uitgevoerd, ongeacht de wachttijd. 1. Activeert de boodschap die bij Voicemail boodschap (Gebruikersinstellingen) is opgegeven, als Voicemail actief (Gebruikersinstellingen) is aangevinkt. 2. Schakelt door naar de Aansluiting die bij Bij geen gehoor (Gebruikersinstellingen) is gespecificeerd. 3. Schakelt door naar de Aansluiting die bij Standaard bij geen gehoor is gespecificeerd. Als geen Maximale wachttijd (s) wordt opgegeven, wordt oneindig lang gewacht totdat het gesprek wordt aangenomen (of totdat de beller ophangt). <u>Wanneer intern wordt gebeld, geldt de Maximale wachttijd (s) alleen als Voicemail is ingeschakeld.</u> Voor interne gesprekken wordt doorschakelen bij geen gehoor genegeerd.		15 Indien een oproep niet binnen 15 seconden wordt beantwoord, zal, afhankelijk van de instellingen, de beller automatisch Voicemail horen of worden doorgeschakeld.	Als het veld Standaard bij geen gehoor is ingevuld.
Maximale wachttijd bij doorschakelen (sec)	Aantal seconden dat wordt gewacht of een oproep naar een doorgeschakeld extern nummer wordt beantwoord.	De waarde die is ingevuld bij Maximale wachttijd .		
Standaard bij geen gehoor	Aansluiting waarnaar automatisch wordt doorgeschakeld indien na het aantal seconden dat bij Maximale wachttijd (s) is aangegeven, de oproep niet wordt beantwoord en de		Hoofd aansluiting Indien na Maximale wachttijd (s) een externe oproep naar deze Aansluiting niet wordt beantwoord,	

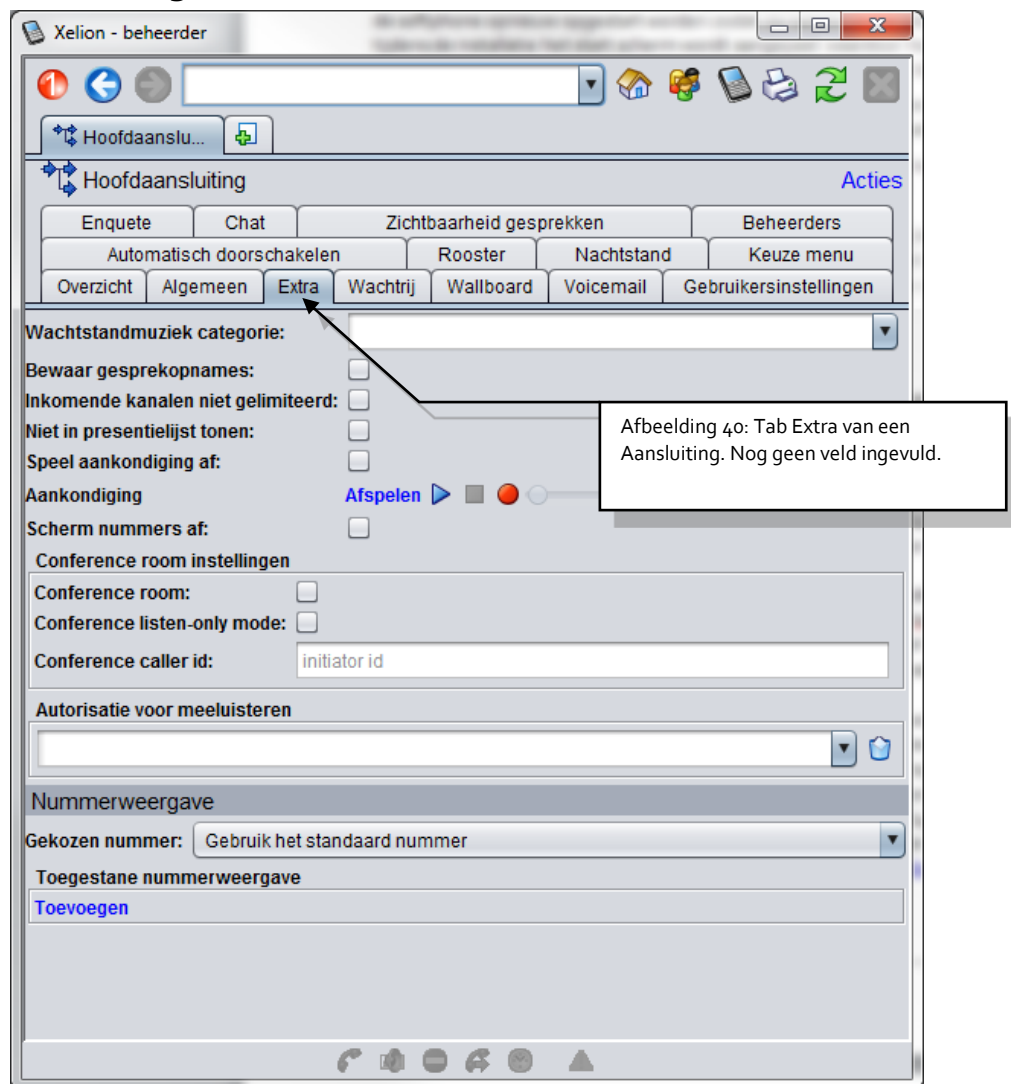
Veld	Beschrijving	Default waarde	Voorbeeld	Verplicht
	voicemail niet actief is (het veld Voicemail actief in de tab Gebruikersinstellingen is niet aangevinkt). Als hier een Aansluiting is opgegeven maar er geen Maximale wachttijd (s) is ingevuld, zal er <u>geen</u> automatische doorschakeling plaatsvinden. Dit veld wordt genegeerd voor Interne gesprekken. Als bij het veld Bij geen gehoor bij Gebruikersinstellingen een Aansluiting is gespecificeerd, zal naar die Aansluiting worden doorgeschakeld. Dat veld heeft voorrang op dit veld en werkt ook voor Interne gesprekken.		wordt automatisch doorgeschakeld naar de Hoofdaansluiting indien onder de tab Gebruikersinstelling <u>en</u> geen van de velden Voicemail actief en Bij geen gehoor zijn aangevinkt.	
Nummers	Verzameling van Interne en Bedrijfs telefoonnummers waarmee deze Aansluiting is gekoppeld. Als er een gesprek voor een dergelijk nummer binnenkomt, wordt dat gesprek via de settings van deze Aansluiting afgehandeld. Als hier geen enkel telefoonnummer wordt ingevuld, kan de Aansluiting worden gebruikt voor Uitgaande gesprekken of scenario's die bij Nachtstand, Keuzemenu en Doorschakelingen zijn gespecificeerd. <u>Een Nummer kan maar in één Aansluiting worden gebruikt</u>		902 0152511418 Inkomende gesprekken worden via deze Aansluiting afgehandeld wanneer naar het Interne nummer 918 of het Bedrijfstelefoonnummer 0152511418 wordt gebeld.	
Telefoontoestellen	Lijst van Telefoontoestellen die gekoppeld zijn met deze Aansluiting. Wanneer een uitgaand gesprek via een dergelijk Telefoontoestel plaatsvindt, wordt dat gesprek afgehandeld via deze Aansluiting. Als er meerdere Aansluitingen aan een Telefoontoestel zijn gekoppeld, wordt het uitgaande gesprek afgehandeld door de Aansluiting met Prioriteit 1, zoals gedefinieerd bij de tab Algemeen van het Telefoontoestel waarmee wordt gebeld. Wanneer een inkomend gesprek door de Aansluiting wordt afgehandeld, zal die		Softphone van Hans de Wit In- en uitgaande gesprekken via deze Aansluiting worden via de Hans de Wit Softphone afgehandeld.	

Veld	Beschrijving	Default waarde	Voorbeeld	Verplicht
	oproep naar alle hier gespecificeerde Telefoontoestellen gaan.			

Wanneer een Aansluiting eenmaal is geconfigureerd, kan die aansluiting worden teruggevonden in het Overzicht van Aansluitingen op Start->[Beheer](#)->[Aansluitingen](#).

Als een nieuw gemaakte Aansluiting niet direct in het overzicht voorkomt, moet even op de Herladen knop  worden geklikt.

3.3 Aansluiting -> Extra



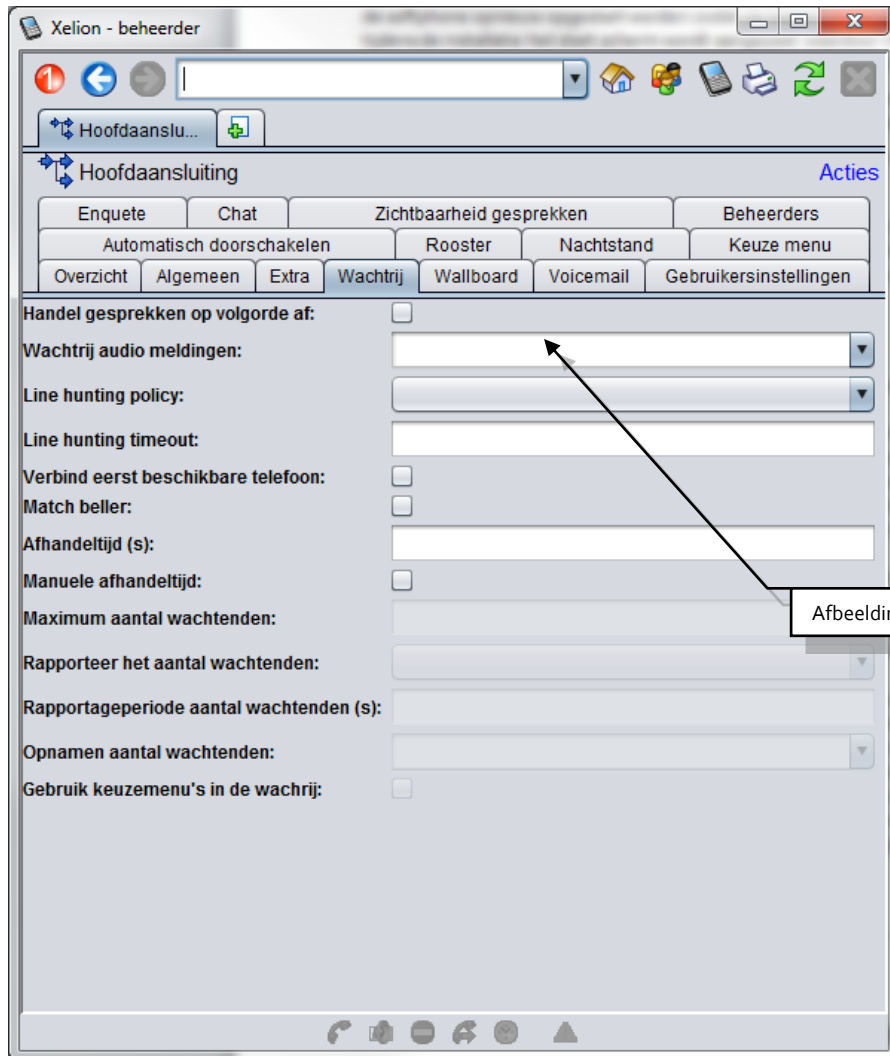
Veld	Beschrijving	Default waarde	Voorbeeld	Verplicht
Wachtstandmuziek categorie	Wanneer hier een Wachtstandmuziek categorie wordt opgegeven, worden de desbetreffende opname(n) ten gehore gebracht wanneer een inkomend gesprek In de wacht wordt gezet. Ook bij doorverbinden zal de beller de opname(n) horen in de periode dat die wordt		Standaard wachtmuziek Als een beller In de wacht wordt gezet of wordt doorverbonden zal	

Veld	Beschrijving	Default waarde	Voorbeeld	Verplicht
	doorverbonden. Om geen Wachtstandmuziek categorie te gebruiken dient dit veld leeg gemaakt te worden en mag er geen standaard wachtstand muziek gedefinieerd zijn (het veld Standaard wachtstandmuziek bij Start->Beheer->Wachtstandmuziek moet leeg zijn). Wachtstandmuziek categorie heeft alleen voor inkomende gesprekken effect. Bij uitgaande gesprekken zal degene die wordt gebeld, zelfs als dit veld is ingevuld, altijd de standaard wachtmuziek (zie boven) horen als hij in de wacht wordt gezet of wordt doorverbonden.		die beller de Standaard tune horen.	
Bewaar gesprekopnames	Als dit veld wordt aangevinkt, worden de gespreksopnamen van de Aansluiting direct "voor eeuwig" opgeslagen in de Xelion database. Hiervoor hoeft een gebruiker dus nooit meer een opgenomen gesprek aan te vinken. Ook als het veld Bewaar opnamebestanden (dagen) in de tab Geavanceerd van Beheer->Server instellingen en trunks op 0 staat, worden de gesprekken van deze Aansluiting opgenomen en dus direct in de database geplaatst.	Niet aangevinkt	✓	
Inkomende kanalen niet gelimiteerd	Indien geselecteerd worden inkomende gesprekken voor deze aansluiting niet geweigerd, ook al is maximaal inkomende kanalen bereikt.	Niet aangevinkt		
Niet in presentielijst tonen	Als dit veld wordt aangevinkt, wordt Aansluiting id niet getoond in de Lijst presentielijst.	Niet aangevinkt	Niet aangevinkt en Aansluiting id heeft de default waarde Hans de Wit zal worden getoond in de Lijst Collega's	
Speel aankondiging af	Aan en uitzetten van de Aankondigingsfunctie.	Niet aangevinkt		
Aankondiging	Wanneer de inkomende oproep naar deze aansluiting wordt aangenomen wordt eerst deze boodschap afgespeeld. Ook bij doorschakelen wordt de boodschap afgespeeld.	Leeg	Geluidsopname met de boodschap	
Scherminnummers af	Wanneer dit aangevinkt is, worden uitgaande nummers afgeschermd in het Call Dialog en gesprekverslag. Dit kan gebruikt worden in combinatie met callto. Als een nummer wordt gebeld met "start Xelion.Callto:<nr>" wordt het telefoonnummer gebeld terwijl het niet zichtbaar is voor de beller.	Niet aangevinkt	✓	

Veld	Beschrijving	Default waarde	Voorbeeld	Verplicht
	De 1 ^e aansluiting van de telefoon bepaald hoe wordt uitgebeld. N.B. Hiervoor moet de gebruiker uit "zichtbaarheid gesprekken" gehaald worden. Verder moet bij de gebruikersinstellingen onder de tab domeinen het domein van de betreffende aansluiting verwijderd worden.			
Conference room	Wanneer dit aangevinkt is doen alle toestellen in de aansluiting mee aan het gesprek (net als in conference calls). Als iemand de aansluiting belt, wordt hij/zij aan de conference toegevoegd. Daarnaast worden (als dit nog niet is gebeurd) alle toestellen in de aansluiting gebeld en aan de conference call toegevoegd.	Niet aangevinkt	✓	
Conference listen-only mode	Hiermee worden de toestellen van de gebelde aansluiting standaard gedempt, zo voorkom je bijvoorbeeld het rondgalmen van omgevingsgeluid. Men kan met *1 hun kanaal aan en uit zetten.	Niet aangevinkt	✓	
Conference caller id	Wanneer een toestel wordt gebeld vanuit de conference room aansluiting, wordt deze tekst getoond als callerId. Zo is te herkennen dat je gebeld wordt door een conference room.	Leeg	"Wekelijks overleg"	
Autorisatie voor meeluisteren	Telefoongesprekken kunnen nu meegeluisterd worden. In dit veld geeft u aan welke gebruiker of gebruikers het recht hebben om mee te luisteren met deze aansluiting N.B. Om mee te luisteren met een gesprek moet de gebruiker in de gesprekkenlijst het blow-upvenster van de gebelde persoon aan roepen. In dit venster is een optie toegevoegd om met het gesprek mee te luisteren.	Leeg		
Gekozen nummer	Huidige nummerweergave van deze aansluiting Zie hoofdstuk Aansluiting -> Algemeen voor volledige uitleg	Gebruik het standaard nummer	✓	
Toegestane nummerweergave	Hier kan een lijst met nummers worden opgegeven die men kan kiezen als nummerweergave. Voor de Speeddial "bepaal nummerweergave" correspondeert de kolom positie met de Bellerindex (CallerIndex) waarde van de Speeddial.	Eerste toegevoegde nummer zal altijd overeen komen met het gekozen		

Veld	Beschrijving	Default waarde	Voorbeeld	Verplicht
	Vanaf Xelion 6 update 10 kan de softphone gebruiker zelf kiezen welk van de (toegestane) callerId's wordt getoond, zonder hiervoor een speeddial te moeten gebruiken.	nummer.		

3.4 Aansluiting -> Wachtrij



Afbeelding 41: Wachtrij

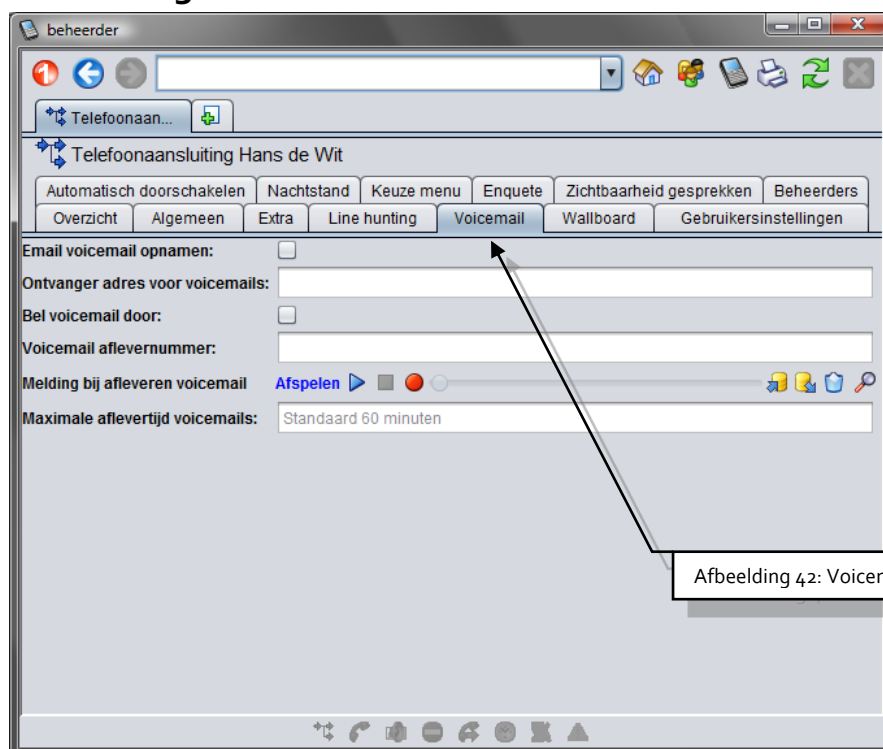
Veld	Beschrijving	Default waarde	Voorbeeld	Verpl.
Handel gesprekken op volgorde af	Gesprekken worden in volgorde aangeboden aan de aansluiting. Als er geen toestel beschikbaar is, wordt gewacht totdat er weer een beschikbaar is. Daarna wordt dit toestel meteen gebeld. N.B. Al het wallboard is aangezet is het mogelijk om een afhandeltijd in te stellen. Het toestel wordt dan pas na de afhandeltijd gebeld. Afhandeltijd werkt alleen i.c.m. linehunting.	Niet aangevinkt.	✓	

Veld	Beschrijving	Default waarde	Voorbeeld	Verpl.
Wachtrij audio meldingen	Hier stel je de wachtstandmuziek categorie met de audio meldingen voor de wachtrij. N.B. Tijdens het wachten kan het aantal wachtende aan de beller worden doorgegeven. Hiervoor moet een nieuwe wachtstandmuziek categorie worden aangemaakt. Bij 0 wachtende wordt het eerste bestand afgespeeld, bij 1 wachtende het 2^e enzovoort. Als er geen bestanden meer zijn, wordt steeds het laatste bestand herhaald.	Leeg		
Line hunting policy	Hier kun je het type hunt groep instellen wat gebruikt moet worden op deze aansluiting. De types waaruit gekozen kan worden zijn: • Geen: Alle telefoons in de aansluiting rinkelen tegelijk. • Linear: Gesprekken komen binnen op de eerste telefoon die vrij is, waarbij altijd wordt gestart vanaf telefoon 1. • Circular: Eerste gesprek komt binnen op telefoon 1, tweede op telefoon 2, derde op telefoon 3 (ook al is Telefoon 1 of 2 al weer vrij) etc. • Most Idle: Gesprek komt binnen op de telefoon waar het langst geen gesprek op is binnengekomen. • Least Idle: Gesprek komt binnen op de telefoon waar het kortst geen gesprek op is binnengekomen • All: Hierbij worden periodiek alle toestellen die niet in gesprek zijn gebeld. Wanneer een oproep niet binnen Line hunting timeout seconden wordt opgenomen zal de volgende telefoon binnen de aansluiting gaan rinkelen op volgorde van de Line hunting policy.	Leeg	Linear	
Line hunting timeout	Hier wordt bepaald hoeveel seconden een telefoon blijft rinkelen alvorens volgens de Line hunting policy een ander toestel wordt geprobeerd.	Leeg	10	
Verbind eerst beschikbare telefoon	Met deze optie wordt een wachtrij gesprek geleverd aan de eerst beschikbare telefoon. Deze telefoon blijft dan rinkelen tot er wordt opgenomen. Dit kan handig zijn als een beschikbare agent moet wachten totdat de linehunting timeout voorbij is, het volgende gesprek in de wachtrij wordt namelijk direct aangeboden aan de volgende agent enzovoorts.	Niet aangevinkt	✓	
Match beller	Als Match beller is aangevinkt zal Xelion, ongeacht de Line hunting policy het gesprek eerst aanbieden aan de Telefoon die het meest recent met de beller heeft getelefoneerd. Xelion	Niet aangevinkt	✓	

Veld	Beschrijving	Default waarde	Voorbeeld	Verpl.
	kijkt daarbij tot een maand terug. Dit kan bijvoorbeeld handig zijn voor contact centers. Als een klant recent met een agent heeft gebeld, komt die vanzelf weer bij die agent uit. N.B. Bij line hunting all zal het gesprek wel direct bij alle agents worden aangeboden.			
Afhandeltijd (s)	Als hier een tijd wordt opgegeven, wordt een toestel na afloop van een gesprek pas weer opnieuw gebeld als de afhandeltijd is verstreken. N.B. Afhandeltijd werkt alleen i.c.m. linehunting.	Leeg	20	
Manuele afhandeltijd	Met deze optie kan een agent zijn afhandeltijd handmatig beëindigen. Zo is een agent sneller beschikbaar voor een nieuwe call. N.B. Afhandeltijd werkt alleen i.c.m. linehunting.	Niet aangevinkt	✓	
Maximum aantal wachtenden	Hier kun je opgeven hoeveel wachtenden je maximaal wilt hebben. Wanneer het aantal wachtenden boven het ingestelde aantal wachtenden uitkomt gaat het gesprek naar de overloop. N.B. Wanneer je hier niets instelt is er geen beperking aan het aantal wachtenden.	Leeg	5	
Rapporteer het aantal wachtenden	Hier kun je instellen hoe en of het aantal wachtenden gerapporteerd moet worden, je hebt hierbij de volgende opties: • Nooit: Het aantal wachtenden zal niet gerapporteerd worden. • Periodiek: Het aantal wachtenden in de wachtrij zal periodiek worden gerapporteerd, de periode kan worden ingesteld onder de optie rapportageperiode aantal wachtenden (s). Tussen de meldingen zal de wachtrij audio, ingesteld onder wachtrij audio meldingen, worden afgespeeld. • Tussen meldingen: het aantal wachtenden zal worden gerapporteerd, tussen de wachtstand meldingen, ingesteld onder wachtrij audio meldingen. • Periodiek, start direct: het aantal wachtenden zal periodiek worden gerapporteerd, er zal aan het begin van het gesprek direct een melding plaatsvinden. De periode kan worden ingesteld onder de optie rapportageperiode aantal wachtenden (s). • Tussen meldingen, start direct: het aantal wachtenden zal periodiek worden gerapporteerd, er zal aan het begin van het gesprek direct een melding plaatsvinden.	Leeg	Tussen meldingen, start direct	
Rapportageperiode aantal wachtenden (s)	Dit stelt in om de hoeveel tijd wordt aangegeven hoeveel wachtenden er nog zijn.	Leeg	10	
Opnamen aantal wachtende	Hier kun je de opnamen van het aantal wachtende instellen. Je stelt hier een wachtstandmuziek categorie in. Binnen die categorie kun je de verschillende opnamen instellen. Bij o wachtende	Leeg		

Veld	Beschrijving	Default waarde	Voorbeeld	Verpl.
	wordt het eerste bestand afgespeeld, bij 1 wachtende het 2 ^e enzovoort. Als er geen bestanden meer zijn, wordt steeds het laatste bestand herhaald.			
Gebruik keuzemenu's in de wachtrij	Hiermee wordt tijdens het wachten het keuze menu geactiveerd. De beller kan een dtmf-code intoetsen om de bijbehorende keuze uit het keuze menu te activeren. Het is hier niet mogelijk om een 0 met een intern nummer te draaien. N.B. Bij het keuze menu zelf moet Gebruik keuze menu niet aangevinkt worden, omdat anders het standaard keuze menu wordt uitgevoerd.	Niet aangevinkt.	✓	

3.5 Aansluiting -> Voicemail



Afbeelding 42: Voicemail

Toelichting

Veld	Beschrijving	Default waarde	Voorbeeld	Verpl.
Email voicemail opnamen	Als dit veld wordt aangevinkt zullen voicemails van deze aansluiting per email verzonden worden naar de Ontvanger adres voor voicemails . Als daar geen e-mailadres is ingevuld wordt de email verstuurd naar het 1 ^e email adres van degene die bij Log als in de tab	Niet aangevinkt	✓	

Veld	Beschrijving	Default waarde	Voorbeeld	Verpl.
	Algemeen is ingevuld. E-mails worden uitsluitend verstuurd als de velden in de tab Email bij Beheer->Server instellingen en trunks correct zijn ingevuld.			
Ontvanger adres voor voicemails:	Hier kun je een e-mailadres invoeren waar voicemails van deze aansluiting naartoe verzonden zullen worden als E-mail voicemail opnamen is aangevinkt. Als hier niets is ingevuld zal de voicemail verzonden worden naar het eerste e-mailadres van degene die ingevuld is bij Log als op het tabblad Algemeen .	Leeg	hansdew@baren dsebv.nl	
Bel voicemail door	Laat ingesproken voicemails via de telefoon afleveren ja/nee	Niet aangevinkt		
Voicemail aflevertijdstip	Het telefoonnummer waar voicemails afgeleverd moeten worden (indien 'Bel voicemail door' is aangevinkt)	Leeg	450	
Melding bij afleveren voicemail	Wanneer een voicemail wordt 'afgeleverd' op het aflevertijdstip krijgt de persoon die dit gesprek aanneemt eerst dit bericht te horen waarna hij/zij op # moet drukken om de voicemail uit te luisteren.	Leeg	Geluidsopname met de melding	
Maximale aflevertijd voicemails	Het aantal minuten	60		

3.6 Aansluiting ->Wallboard

Op een Xelion wallboard kun je realtime statistieken weergeven over de inkomende oproepen en de gevoerde gesprekken in een **aansluiting**. De statistieken worden weergegeven op een gekleurde achtergrond.

Vanaf Xelion 6 update 10 kunnen meerdere wallboards schermvullend worden weergegeven (elk wallboard op een eigen monitor)

Kengetallen

De wallboard kan een of meerdere van de waarden uit onderstaande lijst tonen:

- Leeg
- Wachtend nu
- Gemiddelde wachttijd
- Totaal
- Behandeld
- Gemist
- Gemiddelde gesprekstijd
- In behandeling
- Opgehangen

In de toelichting van de velden verderop wordt de betekenis van deze waarden uitgelegd.

Kleuren

De gegevens op de wallboard krijgen een achtergrondkleur die afhankelijk is van een aantal instelbare drempelwaarden:

- Wallboard gegevens die binnen de standaard norm vallen worden **groen** weergegeven.

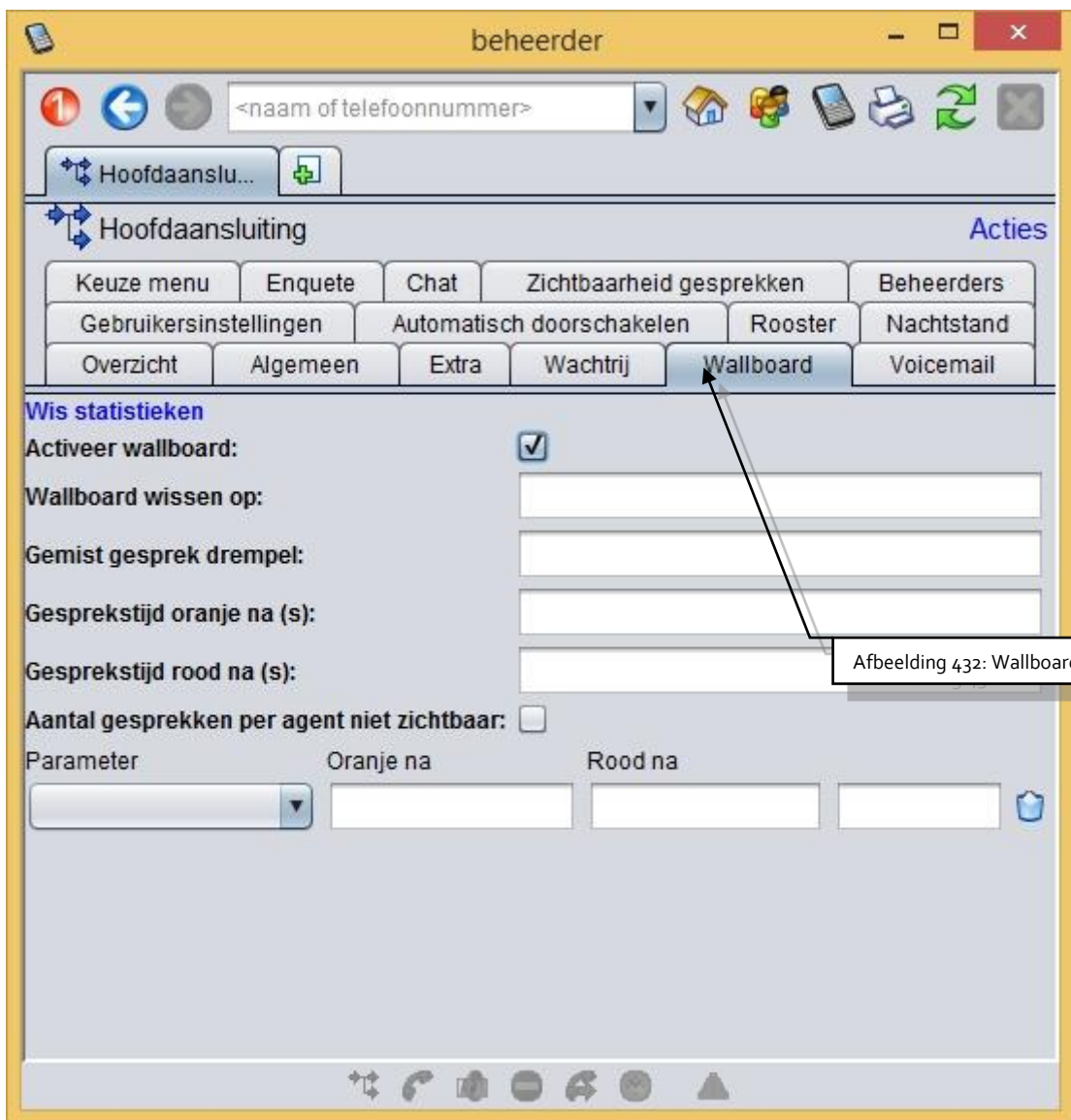
- Wanneer een gegeven een eerste 'drempel' overschrijdt wordt deze in **oranje** weergegeven.
- Wanneer een gegeven een tweede drempel overschrijdt is de achtergrond **rood**. De drempelwaarden zijn instelbaar in de velden 'Oranje na' en 'Rood na' (zie de toelichting verderop).
- Indien de drempel waarden niet zijn ingevoerd (of 0 zijn) is de achtergrond **wit**.

Op de wallboard worden ook de **toestellen** getoond die bij de aansluiting horen. Hierbij wordt de toestelnaam, de gemiddelde gesprekstijd (g.g.t.) en het aantal gesprekken getoond (gsprk).

Ook voor toestellen wordt de achtergrondkleur bepaald door instelbare drempelwaarden.

3.6.1 Instellingen

Navigeer naar **Home->Beheer->Aansluitingen**, kies de gewenste aansluiting en selecteer de Wallboard tab:



The screenshot shows the 'beheerder' (manager) interface. At the top, there is a search bar with the placeholder '<naam of telefoonnummer>'. Below the search bar, there are several navigation tabs: 'Hoofdaanslu...', 'Acties', 'Keuze menu', 'Enquete', 'Chat', 'Zichtbaarheid gesprekken', 'Beheerders', 'Gebruikersinstellingen', 'Automatisch doorschakelen', 'Rooster', 'Nachtstand', 'Overzicht', 'Algemeen', 'Extra', 'Wachtrij', 'Wallboard', and 'Voicemail'. The 'Wallboard' tab is selected. The main content area shows the 'Wallboard' settings. It includes a checkbox for 'Activeer wallboard:' which is checked. Below this, there are several input fields for 'Wallboard wissen op:', 'Gemist gesprek drempel:', 'Gesprekstijd oranje na (s):', and 'Gesprekstijd rood na (s):'. At the bottom, there is a section for 'Aantal gesprekken per agent niet zichtbaar:' with a checkbox and a table with columns 'Parameter', 'Oranje na', and 'Rood na'.

Afbeelding 432: Wallboard

Toelichting

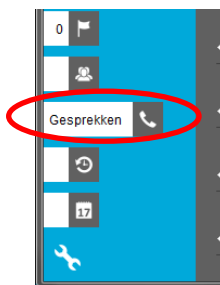
Veld	Omschrijving	Default waarde	Voorbeeld
------	--------------	----------------	-----------

Veld	Omschrijving	Default waarde	Voorbeeld
Wis statistieken	Met deze functie wordt de wallboard gewist en beginnen de tellers vanaf 0. Naast het handmatig wissen kan de wallboard ook automatisch worden gewist (zie het veld Wallboard wissen op).		
Wallboard wissen op	De wallboard kan een keer per dag automatisch gewist worden. Hier kan je het tijdstip instellen waarop dit moet gebeuren.	Leeg	00:01
Gemist gesprek drempel	Een oproep die na het hier ingestelde aantal seconden niet is aangenomen wordt als een 'gemist gesprek' beschouwd en wordt als zodanig meegeteld in de statistieken.	Leeg	10
Gesprekstijd oranje na (s)	Een gesprek dat al dit aantal seconden duurt wordt in oranje weergegeven op het wallboard.	Leeg	300
Gesprekstijd rood na (s)	Een gesprek dat al dit aantal seconden duurt wordt in rood weergegeven op het wallboard.	Leeg	600
Aantal gesprekken per agent niet zichtbaar	Hiermee wordt het aantal gesprekken per agent onzichtbaar gemaakt op het wallboard.	Niet aangevinkt	✓
Parameter	Hier geef je aan welke kengetallen je wilt terugzien op het wallboard. Je kunt meerdere waarden opgeven. Per waarde kun je twee drempels opgeven (Oranje na en Rood na). Bij waarden die een tijdslimiet aangeven moeten seconden worden ingevuld, bij de overige waarden moet een 'aantal' worden opgegeven. De mogelijke waarden zijn: Leeg Hiermee kan een leeg vak getoond worden. Wachtend nu Het aantal mensen dat wacht op het aannemen van hun oproep. Wachttijd nu De langste wachttijd van de mensen die op dit moment wachten totdat hun oproep wordt beantwoord. Gemiddelde wachttijd De gemiddelde wachttijd van de beller. Een gesprek wordt meegeteld nadat de oproep is aangenomen. Totaal Het totaal aantal inkomende oproepen. Dit is het totaal van het aantal beantwoorde en gemiste oproepen. Dit veld wordt aangepast nadat een gesprek is beëindigd of anderszins de wachtrij heeft verlaten. Behandeld Het aantal oproepen dat is aangenomen. Dit wordt aangepast nadat een gesprek is beëindigd. Gemist Het aantal oproepen dat niet worden aangenomen. Dit kan zijn doordat de beller op hangt voordat de oproep	Leeg	

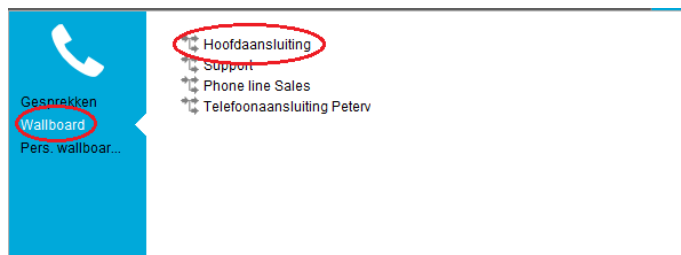
Veld	Omschrijving	Default waarde	Voorbeeld
	is aangenomen of doordat een oproep na een time-out wordt doorgeschakeld. Oproepen worden pas geteld als gemist, als de wachttijd minimaal de tijd is die bij gemist gesprek drempel is ingevuld. Gemiddelde gesprekstijd De gemiddelde gesprekstijd. Dit wordt aangepast nadat een gesprek is beëindigd. In behandeling Het aantal gesprekken dat op dit moment actief is. Opgehangen Het aantal oproepen die niet zijn aangenomen, maar zijn opgehangen voordat de gemist gesprek drempel is bereikt.		

3.6.2 Wallboard weergave in de Xelion softphone

Een wallboard kan getoond worden in de Xelion 6 softphone door de categorie **gesprekken** te openen:

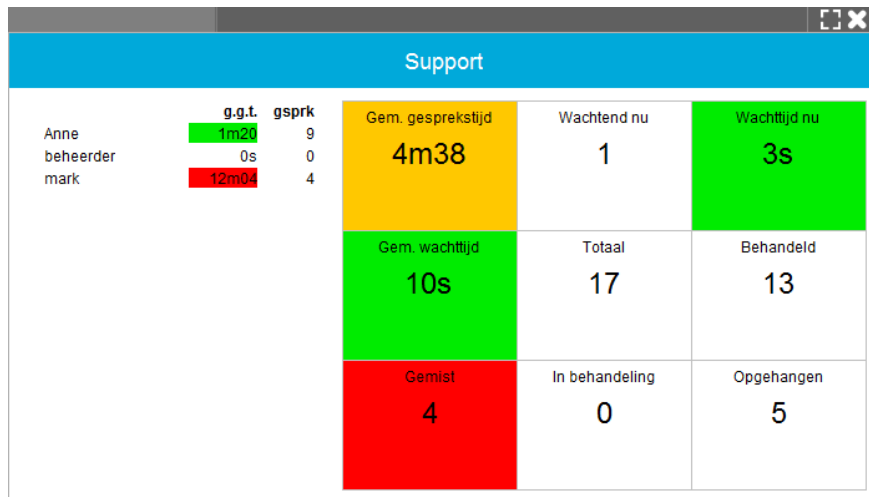


en daarna de aansluiting te kiezen bij de wallboard tab:



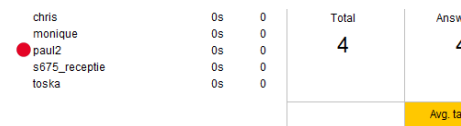
De statistieken worden weergegeven in een 3x3 matrix. In de wallboard configuratie wordt bepaald welke parameters worden getoond. De parameters worden van links naar rechts en van beneden naar boven getoond. De 4^e parameter wordt dus in de 1 kolom van de 2^e rij getoond.

Voorbeeld:



N.B. Door dit formulier te maximaliseren, wordt het wallboard in een eigen scherm getoond.

Wanneer een toestel niet meer gekoppeld is aan een (wallboard) aansluiting wordt dit met een rode stip aangegeven:



3.6.3 Statistieken

De gegevens die worden weergegeven op het wallboard zijn de volgende:

Veld	Beschrijving
Wachtend nu	Het aantal mensen dat wacht totdat de telefoon wordt beantwoord.
Wachttijd nu	De langste wachttijd van de mensen die op dit moment wachten totdat de telefoon wordt beantwoord.
Gem. Wachttijd	De gemiddelde wachttijd van de beller. Een gesprek wordt meegeteld nadat een gesprek is aangenomen.
Totaal	Het totaal aantal inkomende gesprekken. Dit is het totaal van het aantal behandelde en gemiste gesprekken. Dit veld wordt aangepast nadat een gesprek is beëindigd of anderszins de wachtrij heeft verlaten.
Behandeld	Het aantal gesprekken dat is aangenomen. Dit wordt aangepast nadat een gesprek is beëindigd.
Gemist	Het aantal gesprekken die niet worden aangenomen. Dit kan zijn doordat de beller op hangt voordat het gesprek is aangenomen of doordat een gesprek na een time-out wordt doorgeschakeld. Gesprekken worden pas geteld als gemist, als de wachttijd minimaal de tijd is die bij gemist gesprek drempel is ingevuld.
In behandeling	Het aantal gesprekken dat op dit moment actief is.
Gem. gesprekstijd	De gemiddelde gesprekstijd. Dit wordt aangepast nadat een gesprek is beëindigd.
Opgehangen	Het aantal gesprekken die niet zijn aangenomen, maar zijn opgehangen voordat de gemist gesprek drempel is bereikt.
Leeg	Hiermee kan een leeg vak getoond worden.

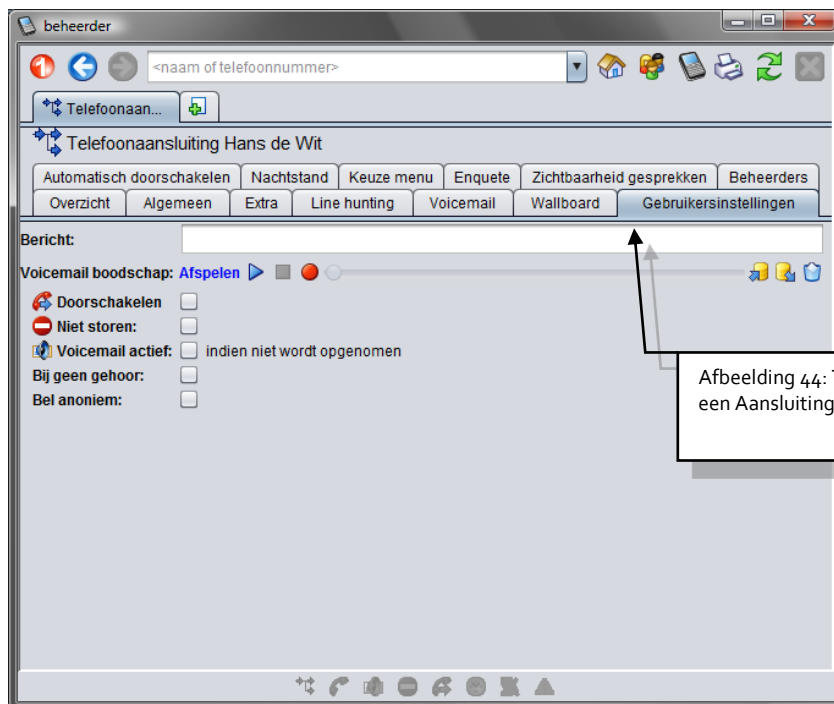
3.7 Aansluiting -> Gebruikersinstellingen

De meeste instellingen van een Aansluiting kunnen uitsluitend door de Beheerder worden uitgevoerd. Alleen de Gebruikersinstellingen van een Persoonlijke Aansluiting kunnen door de Gebruiker worden aangepast via Start->[Telefooninstellingen](#). Gebruikers hebben niet de

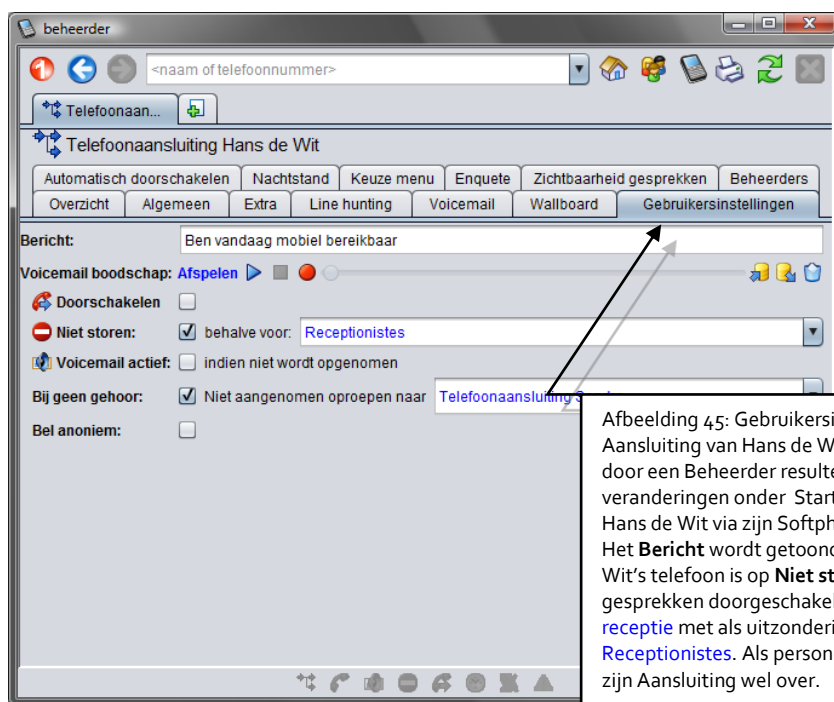
Start->[Beheer](#) faciliteiten om ook andere Aansluitingen aan te passen. Wel kan een beheerder een gebruiker rechten geven om ook van andere aansluitingen dan zijn Persoonlijke Aansluitingen de Gebruikersinstellingen aan te passen (zie paragraaf 3.14 Aansluiting -> Beheerders).

Voor het effect van de Gebruikersinstellingen maakt het niet uit of het om de instelling van een gewone of een Persoonlijke Aansluiting gaat. Zo is het mogelijk voicemail te activeren van niet Persoonlijke Aansluitingen.

3.7.1 Gebruikersinstellingen gezien vanuit de Beheerder



Afbeelding 44: Tab Gebruikersinstellingen van een Aansluiting. Nog geen veld ingevuld.



Afbeelding 45: Gebruikersinstellingen van de Persoonlijke Aansluiting van Hans de Wit. Veranderingen in deze tab door een Beheerder resulteren direct tot dezelfde veranderingen onder Start -> [Telefooninstellingen](#) die Hans de Wit via zijn Softphone ziet en kan aanpassen. Het **Bericht** wordt getoond in de lijst Collega's. Hans de Wit's telefoon is op **Niet storen** gezet, waardoor gesprekken doorgeschakeld worden naar de [Aansluiting receptie](#) met als uitzondering de personen die op de lijst [Receptionistes](#). Als personen op die lijst Hans bellen, gaat zijn Aansluiting wel over.

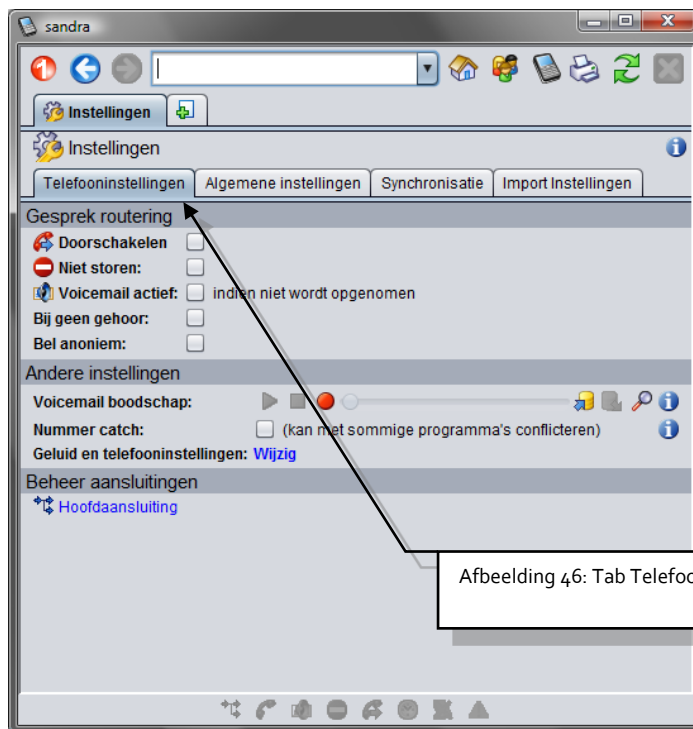
Veld	Beschrijving	Default waarde	Voorbeeld	Verplicht
Bericht	Boodschap die een Gebruiker kan invoeren en die wordt getoond in de Lijst Collega's. Invoeren van de tekst heeft alleen effect als de velden Aansluiting id en Log als uit de tab Algemeen een waarde hebben en het veld Niet in telefoonlijst tonen van diezelfde tab niet is aangevinkt.		Ben vandaag alleen mobiel bereikbaar Dit bericht verschijnt in de Lijst.	
Voicemail boodschap	Veld waar de boodschap geplaatst kan worden die een beller kan horen als Voicemail actief is aangevinkt. Door over de actie Afspelen te zweven of erop te klikken, wordt duidelijk hoe een boodschap opgenomen kan worden. Xelion zal een standaard voicemailboodschap afspelen als geen boodschap is opgenomen. N.B. Als geen boodschap is ingesproken, wordt een standaard boodschap afgespeeld.		Ik ben tot komende woensdag afwezig. De ingesproken tekst wordt afgespeeld als Voicemail actief is aangevinkt en een oproep niet binnen Maximale wachttijd (s) (Algemeen) door een Gebruiker is beantwoord en er geen andere settings (Nachtstand, etc.) voor deze Aansluiting actief zijn waardoor routing automatisch anders verloopt.	
Doorschakelen	Hier kan een telefoonnummer worden ingevuld. Wanneer hier een nummer is ingevuld, wordt direct naar dit nummer doorgeschakeld wanneer naar de Aansluiting wordt gebeld. Als hier een extern nummer is ingevuld, wordt na het aflopen van de wachttijd, zoals ingevuld bij Max wachttijd bij doorschakelen, de procedure doorlopen alsof er geen doorschakeling is ingesteld. Bij een intern nummer wordt het gesprek direct doorgeschakeld naar de betreffende aansluiting en wordt de procedure van deze aansluiting gevolgd. In de Alert bar van de Gebruiker voor wie dit de persoonlijke Aansluiting is, licht het icon voor doorschakelen op als doorschakelen is geactiveerd.		Aangevinkt en als telefoonnummer is 06 12345678 opgegeven. Wanneer naar de Aansluiting wordt gebeld, wordt de beller direct doorgeschakeld naar dit nummer.	
Niet storen	Aansluiting wordt onbereikbaar tenzij er andere settings (Nachtstand, etc.) voor deze Aansluiting actief zijn waardoor routing automatisch anders verloopt. Een externe beller die naar de Aansluiting belt, wordt gerouteerd. Die routing is afhankelijk van andere Gebruikersinstellingen in de volgende volgorde. - Als bij Doorschakelen een nummer is opgegeven wordt daarnaar doorgeschakeld. - Activeert de boodschap die bij		Aangevinkt en Voicemail actief is aangevinkt. Wanneer naar deze Aansluiting wordt gebeld, zal de beller de Voicemail boodschap horen bij een externe oproep en de In gesprek toon horen bij een interne oproep.	

Veld	Beschrijving	Default waarde	Voorbeeld	Verplicht
	Voicemail boodschap is opgegeven, als Voicemail actief is aangevinkt. 3. Schakelt door naar de Aansluiting die bij Bij geen gehoor is gespecificeerd 4. Schakelt door naar de Aansluiting die bij Standaard bij geen gehoor in de tab Algemeen is gespecificeerd. Wanneer Niet storen is aangevinkt, wordt het Niet storen icon  in de Alert bar van de Softphone van de Gebruiker voor wie dit de Persoonlijke Aansluiting is, in kleur getoond. Tevens verandert de tekst van de actie Niet storen aanzetten van de Telefoon in Niet storen opheffen en krijgt de Telefoon ter plekke van deze actie een oranje ribbon, die ook aangeeft of de Telefoon al dan niet doorschakelt. Als de Aansluiting een Persoonlijke Aansluiting is zal in de Lijst Collega's, bij de Aansluiting id (Algemeen) ook het Niet storen icon staan. Als intern naar een Aansluiting wordt gebeld waar Niet storen is aangevinkt, zal de beller de In gesprek toon horen.			
Behalve voor	Hier kun je een lijst selecteren. Alle personen in die lijst worden wel doorgeschakeld naar de aansluiting ondanks dat deze op Niet storen staat. Hiermee kan de Chef/Secretaresse schakeling worden gemaakt. N.B. De lijst mag geen andere lijsten bevatten (de elementen van sublijsten zullen niet worden gezien).	Leeg	Receptionistes Allen die op deze Lijst staan kunnen de Aansluiting wel bellen ook al staat die op Niet storen.	
Voicemail actief	Wanneer naar de Aansluiting wordt gebeld en dit veld is aangevinkt, hoort de beller de Voicemail boodschap tenzij: ■ Er naar de Aansluiting wordt gebeld met een nummer dat bij Automatisch doorschakelen is gespecificeerd. ■ Doorschakelen is aangevinkt en een nummer is gespecificeerd waarnaar moet worden doorgeschakeld. ■ Nachtstand of Keuze menu zijn geactiveerd. ■ Een Gebruiker binnen Maximale wachttijd (s), (Algemeen) de oproep beantwoordt en Niet storen niet is aangevinkt.			Als bij Maximale wachttijd (s) (Algemeen) een waarde is ingevuld, moet voor dit veld, het veld Bij geen gehoor of het veld Standaard bij geen gehoor (Algemeen) een waarde zijn ingevuld.
Niet aangenomen oproep naar	Wanneer naar de Aansluiting wordt gebeld, wordt de beller doorgeschakeld naar de Aansluiting die hier is opgegeven tenzij: 1. Er naar de Aansluiting wordt gebeld		Aansluiting receptie Als niet binnen Maximale wachttijd (s) (Algemeen) een	Als bij Maximale wachttijd (s) (Algemeen) een waarde is

Veld	Beschrijving	Default waarde	Voorbeeld	Verplicht
	met een nummer dat bij Automatisch doorschakelen is gespecificeerd 2. Bij Doorschakelen een nummer is gespecificeerd. 3. Nachtstand of Keuze menu actief zijn. 4. Een Gebruiker binnen Maximale wachttijd (s) (Algemeen), de oproep beantwoordt. 5. Voicemail actief is aangevinkt. Als hier geen Aansluiting is gespecificeerd, terwijl dit veld wel wordt verwacht, zal Xelion functioneren alsof niet wordt doorgeschakeld. Bij geen gehoor heeft effect voor zowel Interne als Externe oproepen. De Standaard bij geen gehoor (Algemeen) heeft alleen effect voor Externe oproepen.		oproep wordt beantwoord, en Voicemail actief is niet aangevinkt, zal de beller automatisch worden doorgeschakeld naar de Aansluiting receptie.	ingevuld, moet dit veld worden ingevuld tenzij, het veld Standaard bij geen gehoor (Algemeen) is ingevuld of Voicemail actief is aangevinkt.
Bel anoniem	Als dit veld wordt aangevinkt, wordt bij het uitbellen geen nummeridentificatie meegezonden.	Niet aangevinkt	Aangevinkt Wanneer vanaf deze Aansluiting wordt gebeld, zal degene die wordt gebeld niet het nummer zien waarmee wordt uitgebeld.	

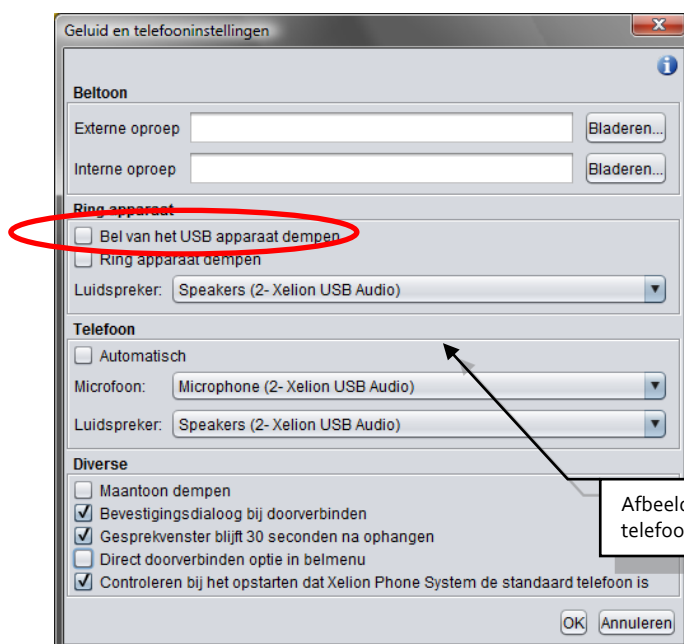
3.7.2 Gebruikersinstellingen gezien vanuit de Gebruiker

De gebruiker bereikt de telefooninstellingen via Start->Telefooninstellingen.



Afbeelding 46: Tab Telefooninstellingen

De **Wijzig** functie bij **Geluid en telefooninstellingen** geeft het volgende scherm:



Afbeelding 47: Een klik op **Wijzig** bij Geluid en telefooninstellingen geeft dit scherm

De bel van het USB apparaat (handset, headset, enz.) kan worden gedempt door het zetten van het bijbehorende vinkje zodat deze niet meer mee rinkelt bij een inkomend gesprek.

3.8

Aansluiting -> Automatisch doorschakelen

Soms is het gewenst dat een inkomend gesprek voor een Aansluiting direct wordt doorverbonden met een andere Aansluiting zonder dat het inkomend gesprek wordt beantwoord op de wijze die voor de Aansluiting is ingesteld.

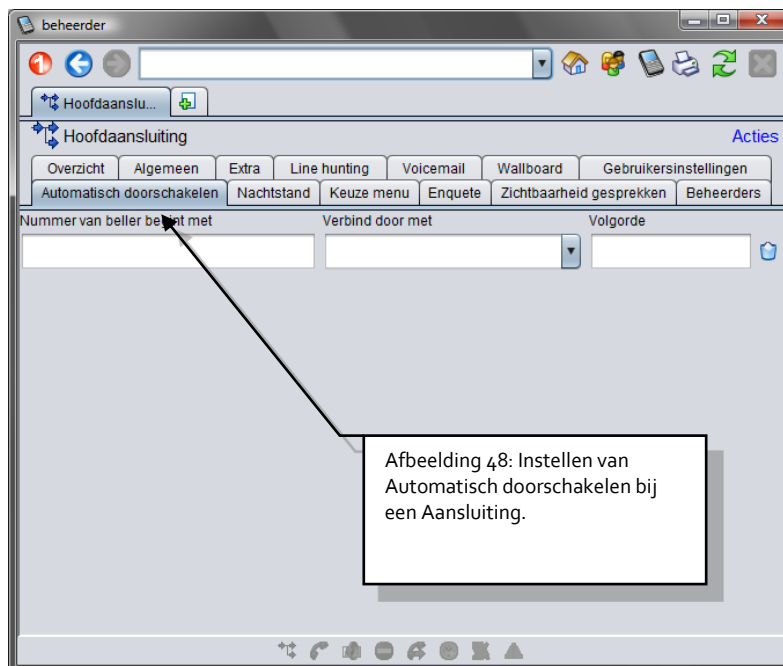
Stel dat voor een Aansluiting is ingesteld dat een Wachtrij actief is, dan kan voor bepaalde inkomende gesprekken worden bepaald dat die niet in de Wachtrij komen maar dat die direct worden doorgeschakeld naar een andere Aansluiting.

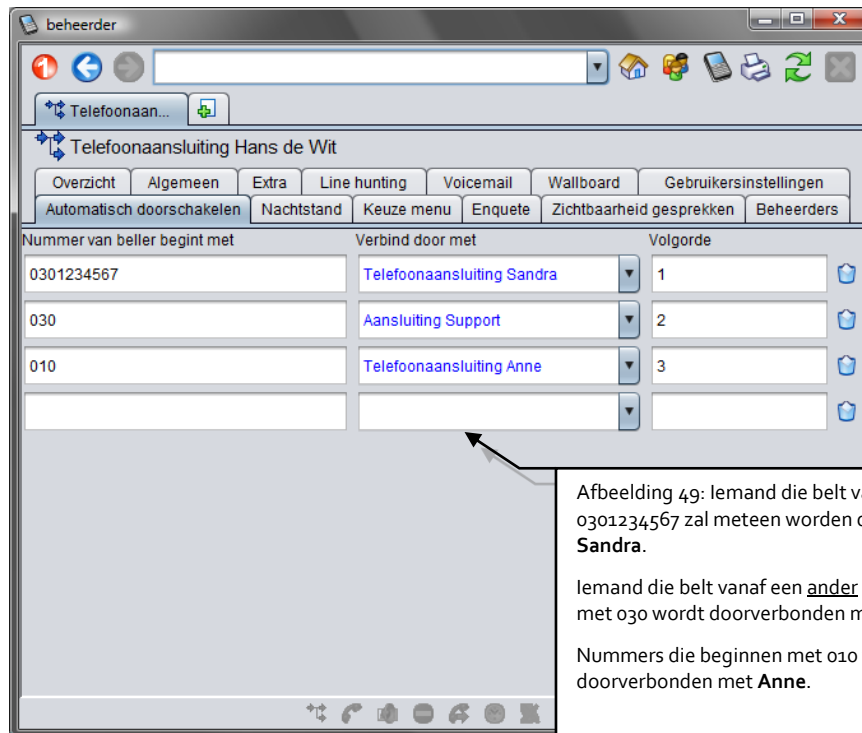
Een voorbeeld

Een elektronikawinkel werkt met een Keuze menu op hun Hoofdaansluiting. Die Aansluiting is gekoppeld aan het enige Bedrijfstelefoonnummer dat zij hebben.

Omdat er maar één Bedrijfstelefoonnummer is, moet de vrouw van de directeur naar dat nummer bellen als zij haar man op de zaak wil spreken.

Door gebruik te maken van de Automatisch doorschakelen optie wordt de vrouw direct doorgeschakeld naar de Aansluiting van haar man (die gekoppeld is aan zijn Interne telefoonnummer), zodat zij zich niet hoeft te ergeren aan het Keuze menu (kies 1 voor sales, kies 2 voor de support desk,). Natuurlijk moet de vrouw dan wel op haar mobiele telefoon of huistelefoon Nummerweergave geactiveerd hebben en moeten bij de Hoofdaansluiting die nummers van de vrouw zijn gespecificeerd.





Afbeelding 49: Iemand die belt vanaf nummer 0301234567 zal meteen worden doorverbonden met **Sandra**.

Iemand die belt vanaf een ander nummer dat begint met 030 wordt doorverbonden met **Support**.

Nummers die beginnen met 010 worden doorverbonden met **Anne**.

Veld	Beschrijving	Default waarde	Voorbeeld	Verplicht
Nummer van beller begint met	Bellers met een nummer dat begint met deze cijfers worden meteen doorgeschakeld naar de aansluiting die aangegeven staat in het veld Verbind door met. Zorg ervoor dat de meest selectieve waarden hoger in de lijst staan dan de minder selectieve waarden Er kunnen meerdere cijferreeksen worden opgegeven. Iedere reeks op een nieuwe regel. Nieuwe regels worden automatisch aangemaakt, als een nummer is ingevoerd. Het heeft geen zin om meerdere keren dezelfde waarde in deze kolom te hebben staan. Als het Verbind door met veld niet is ingevuld, zal de Aansluiting voor dit nummer normaal werken.		Iemand die belt vanaf nummer 0301234567 zal meteen worden doorverbonden met Sandra. Iemand die belt vanaf een <u>ander</u> nummer dat begint met 030 wordt doorverbonden met Support. Zo wordt voorkomen dat bellers met bepaalde nummers in een wachtrij komen, of door een keuzemenu moeten navigeren. <u>Let op:</u> <i>Dit werkt uitsluitend als de beller Nummer-weergave aan heeft staan.</i>	
Verbind door met	Aansluiting waarmee de beller wordt doorverbonden wanneer zijn/haar nummer begint met de cijferreeks die staat aangegeven in het veld Nummer van beller begint met .		Aansluiting Support De beller wordt meteen doorgeschakeld naar de Support afdeling.	
Volgorde	De eerste cijfers van de nummers van de bellers worden in volgorde van de lijst vergeleken met de waarden in het veld Nummer van beller begint met . De eerste rij die voldoet zal worden gebruikt om naar door te verbinden.			

Veld	Beschrijving	Default waarde	Voorbeeld	Verplicht
	Met dit veld kan er voor gezorgd worden dat de meest restrictieve cijferreeksen hoger op de lijst staan dan de minder restrictieve reeksen.			

Automatisch doorschakelen maakt het mogelijk om zonder veel Bedrijfs telefoonnummers, medewerkers in een bedrijf toch direct te kunnen bereiken. Stel dat een organisatie 40 medewerkers heeft en maar 1 Bedrijfstelefoonnummer heeft, dan kan toch vanaf een Extern telefoonnummer direct naar een medewerker worden gebeld. Handig voor privé relaties van medewerkers of relaties die uitsluitend met een bepaalde medewerker verbonden moeten worden. Het ontlast de telefoniste en spaart de beller tijd.

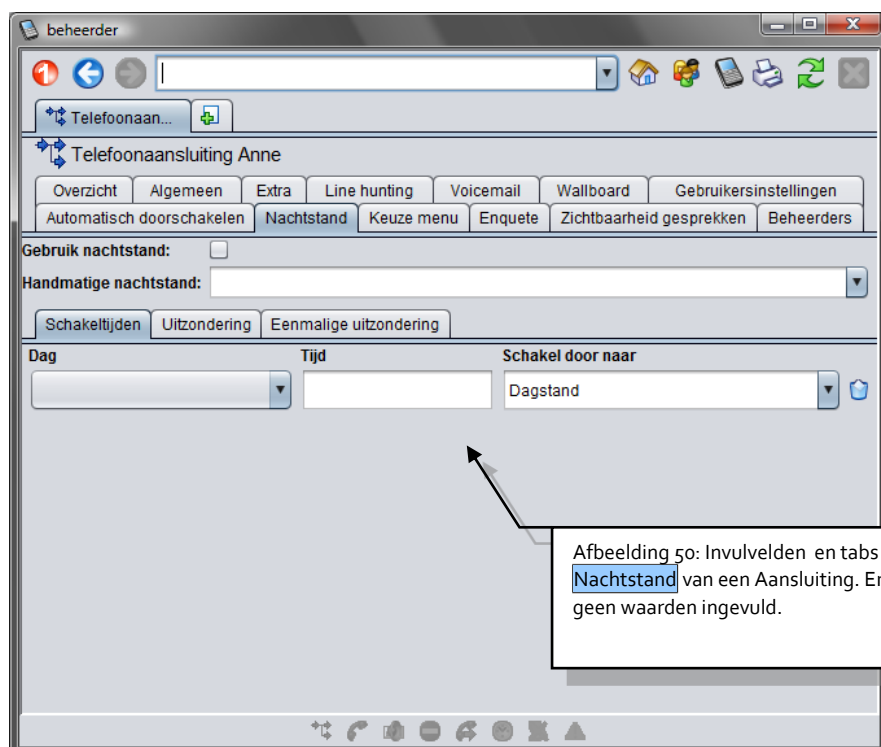
3.9 Aansluiting -> Nachtstand

De Nachtstand maakt het mogelijk beantwoording van inkomende gesprekken per dag op verschillende manieren te laten plaatsvinden. Zo kan beantwoording overdag door een medewerker plaatsvinden, en 's avonds door bijvoorbeeld voicemail. Voor een onbeperkt aantal perioden per dag kan een Nachtstand worden ingesteld. Dat is handig als er aan meer scenario's behoefte is dan alleen maar tijdens of buiten werktijd.

In de Dagstand functioneert de Aansluiting alsof er geen Nachtstand is. Wanneer de Nachtstand in werking treedt, functioneert de Aansluiting conform de specificaties van een andere Aansluiting. Daardoor wordt het in de Nachtstand bijvoorbeeld mogelijk om:

- Een voicemail te laten horen.
- Door te schakelen naar andere telefoonnummers
- Keuze menu te activeren.

De Aansluiting waar in de Nachtstand naar wordt doorgeschakeld, kan ook weer een geactiveerde Nachtstand hebben. Hierdoor biedt Xelion zeer veel mogelijkheden om de Nachtstand te configureren.



Afbeelding 50: Invulvelden en tabs van de tab Nachtstand van een Aansluiting. Er zijn nog geen waarden ingevuld.

Er is een onderscheid tussen een voorgeprogrammeerde Nachtstand en een Handmatige nachtstand. Bij de Handmatige nachtstand wordt de Nachtstand met de hand in- en uitgeschakeld. Anders wordt de Nachtstand automatisch geactiveerd op een bepaalde dag of tijd.

3.9.1 Handmatige nachtstand

Bij de Handmatige nachtstand wordt de Nachtstand handmatig in- en uitgeschakeld. Dat kan zowel door een Beheerder als door een Gebruiker worden gedaan die daartoe van een Beheerder rechten heeft gekregen.

Veld	Beschrijving	Default waarde	Voorbeeld	Verplicht
Gebruik nachtstand	Bepaalt of de Nachtstand functionaliteit al dan niet wordt gebruikt. <u>Als alle velden zijn ingevuld op deze tab, maar dit vinkje is niet geplaatst, functioneert de Nachtstand niet.</u> Als geen Schakel tijden zijn ingevuld en Gebruik nachtstand is aangevinkt, en er geen uitzondering actief is, zal het inschakelen van de Nachtstand geen effect hebben	Nachtstand wordt niet gebruikt.	Vinkje geplaatst Nachtstand wordt gebruikt conform de waarden die in de overige velden zijn opgegeven.	
Handmatige nachtstand	In plaats van dat een Nachtstand automatisch op een tijdstip in en uitschakelt, kan hier worden gekozen een Nachtstand handmatig in en uit te schakelen door een Aansluiting te selecteren waarnaar de Aansluiting in Nachtstand moet doorschakelen. Voor activering moet Gebruik nachtstand worden aangevinkt. Via Beheerders kan worden bepaald welke Gebruikers de Nachtstand handmatig kunnen in- en uitschakelen. Bij inschakeling van de Nachtstand door die Gebruikers, zal in de Softphone van die Gebruikers in de Alert bar het Aansluitingen icon oplichten. Als hier aan Aansluiting wordt ingevuld, verdwijnen de Nachtstand opties: Schakeltijden, Uitzondering Eenmalige en Uitzondering	Leeg	Antwoord apparaat De Gebruikers die bij Beheerders zijn gespecificeerd kunnen via Start->Gebruikersinstellingen van hun Softphone de Nachtstand in- en uitschakelen. Bij inschakeling wordt doorgeschakeld naar het Antwoordapparaat. In de Softphone van de Gebruiker zal in de Alert bar bij inschakelen van de Nachtstand het Aansluitingen icon oplichten.	

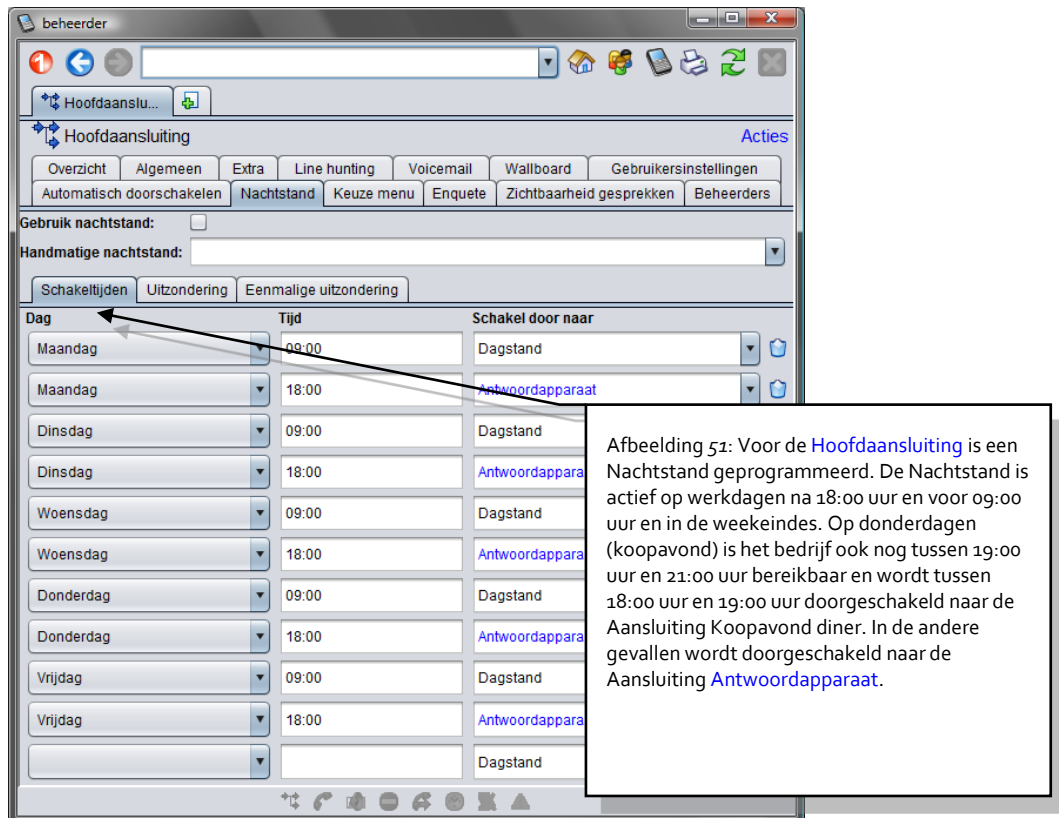
3.9.2 Automatische nachtstand

Als niet gebruik wordt gemaakt van de Handmatige nachtstand, kan de Nachtstand automatisch worden in en uitgeschakeld op vooraf bepaalde tijdstippen.

Onder de tab **Schakeltijden** kunnen die automatische schakelingen worden ingesteld via de volgende velden:

Veld	Beschrijving	Default waarde	Voorbeeld	Verplicht
Dag	Dag waarop doorschakeling plaatsvindt. Dezelfde dag kan meerdere keren worden geselecteerd. Bijvoorbeeld om doorschakelen te starten en te eindigen. Als geen Dag is ingevuld maar wel een Tijd zal de Nachtstand functioneren alsof die regel er niet is. Een Dag heeft pas effect als: ▪ Gebruik nachtstand is aangevinkt ▪ Er geen uitzondering actief is ▪ Automatisch doorschakelen niet plaatsvindt ▪ Bij de Gebruikersinstellingen Doorschakelen niet actief is.		Maandag Op maandag zal op Tijd doorgeschakeld worden naar de Aansluiting die bij Schakel door naar is gespecificeerd als aan de doorschakelvoorwaarden is voldaan (zie kolom Beschrijving hiernaast).	Wanneer Als dit veld niet is ingevuld wordt de regel genegeerd.
Tijd	Per Dag kan worden aangegeven op welk tijdstip doorgeschakeld moet worden. Als Tijd niet wordt ingevuld, zal de Nachtstand functioneren alsof die regel er niet is. Op Tijd van de Dag wordt automatisch doorgeschakeld naar de Aansluiting zoals gespecificeerd bij Schakel door naar als: ▪ Gebruik nachtstand is aangevinkt ▪ Er geen Uitzondering actief is ▪ Automatisch doorschakelen niet plaatsvindt ▪ Bij de Gebruikersinstellingen Doorschakelen niet actief is.		18:00 Voor de Dag waarop deze Tijd is gespecificeerd, zal de Aansluiting die bij Schakel door naar is gespecificeerd om 18:00 uur worden ingeschakeld mits aan de doorschakelvoorwaarden is voldaan (zie kolom Beschrijving hiernaast).	Als Tijd niet wordt ingevuld wordt deze regel genegeerd.
Schakel door naar	Kies welke Aansluiting actief wordt op de Tijd van Dag .	Dagstand Ook als je het veld	Antwoordapparaat	Zolang hier Dagstand

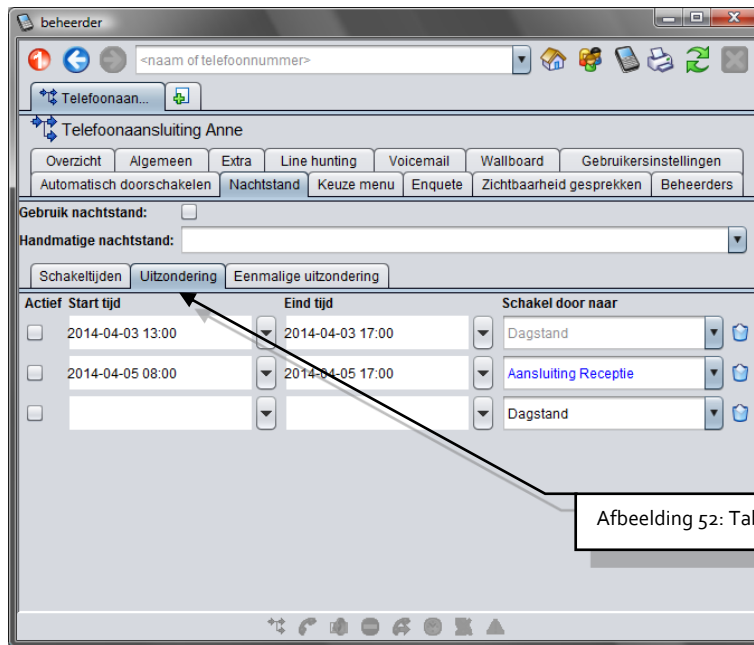
Veld	Beschrijving	Default waarde	Voorbeeld	Verplicht
	Als dit veld de waarde Dagstand heeft en Gebruik nachtstand is aangevinkt, wordt de nachtstand genegeerd. De aansluiting werkt dan alsof de nachtstand is uitgeschakeld. Op Tijd van de Dag wordt automatisch doorgeschakeld naar de Aansluiting zoals gespecificeerd bij Schakel door naar als: ▪ Gebruik nachtstand is aangevinkt ▪ Er geen Uitzondering actief is ▪ Automatisch doorschakelen niet plaatsvindt	probeert leeg te maken, zal de default waarde weer Dagstand worden.	Als Gebruik nachtstand is aangevinkt zal op Tijd van Dag automatisch worden doorgeschakeld naar het Antwoordapparaat.	staat, zal deze Aansluiting functioneren alsof er geen nachtstand is ingesteld.



3.9.3 Uitzonderingen op automatische nachtstand

Soms is het gewenst dat de automatische nachtstand niet op een tijdstip in werking treedt waarop dat is voorgeprogrammeerd bij **Schakeltijden**. In dat geval kunnen uitzonderingen worden gespecificeerd. Er is onderscheid in een eenmalige uitzondering en een uitzondering voor een bepaalde periode. Deze uitzonderingen kunnen behalve door de Beheerder ook door Gebruikers ingesteld worden (mits de Beheerder de Gebruikers daarvoor rechten heeft gegeven (zie paragraaf 3.14 Aansluiting -> Beheerders)).

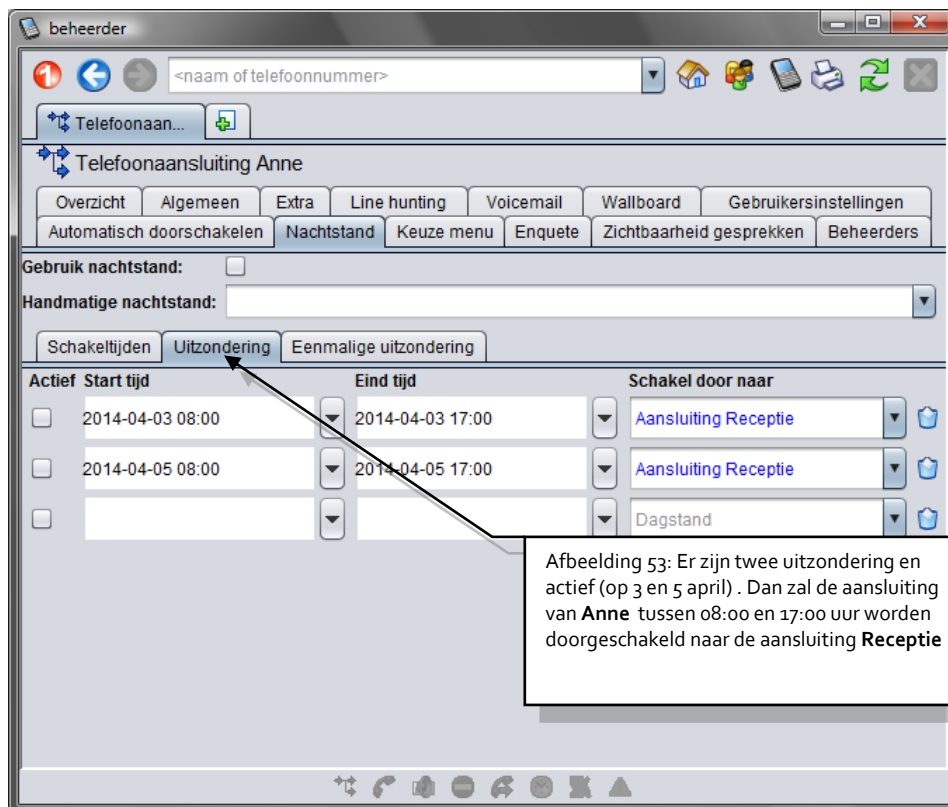
De uitzondering voor een bepaalde periode kan worden ingesteld onder [Uitzondering](#)



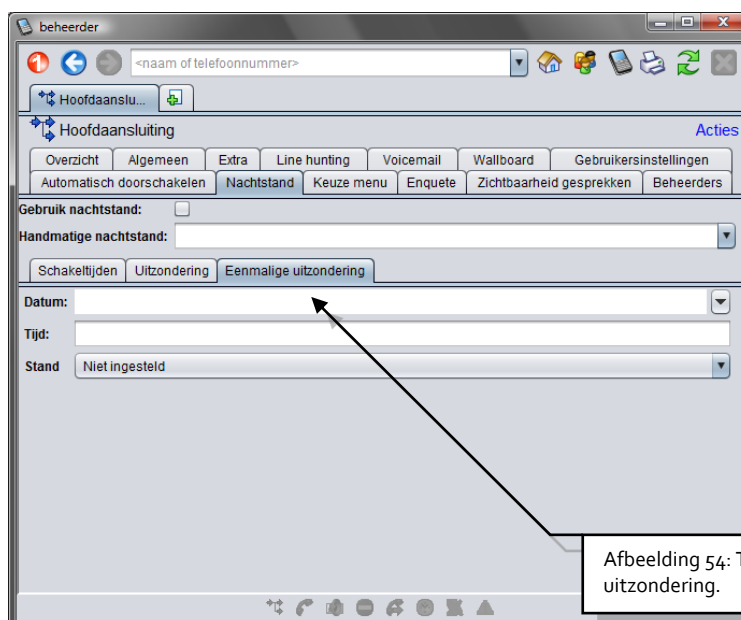
Afbeelding 52: Tabblad Uitzondering.

Toelichting

Veld	Beschrijving	Default waarde
Het 'vinkje' links op het scherm	Uitzondering periode activeren. Door dit vinkje aan te zetten wordt de uitzonderingsperiode geactiveerd en zal gedurende deze periode worden doorgeschakeld naar de Aansluiting die bij Schakel door naar is gespecificeerd.	Niet aangevinkt
Start tijd	Datum en tijdstip waarop de Uitzondering actief wordt. De Start tijd moet voor de Eind tijd liggen.	
Eind tijd	Datum en tijdstip waarop de Uitzondering eindigt. De Eind tijd moet na de Start tijd liggen.	
Schakel door naar	Hier kan gekozen worden naar welke Aansluiting doorgeschakeld moet worden wanneer de Uitzondering van toepassing is.	Dagstand



De uitzondering voor een eenmalige uitzondering kan worden ingesteld via de tab **Eenmalige uitzondering**. Hier kan eenmalig een automatische schakeling aangepast worden. Hiermee kan bijvoorbeeld de nachtstand eerder worden ingeschakeld, omdat het bedrijf eenmalig eerder sluit, of later ingeschakeld worden omdat er wordt over gewerkt.



Stel dat normaal gesproken de nachtstand om 17:00 ingeschakeld wordt, dan kan een tijd worden ingesteld waarop nu de nachtstand moet worden ingesteld.

Als bij de tijd 16:00 is ingevuld, kan er gekozen worden om de nachtstand om 16:00 te laten in gaan i.p.v. om 17:00.

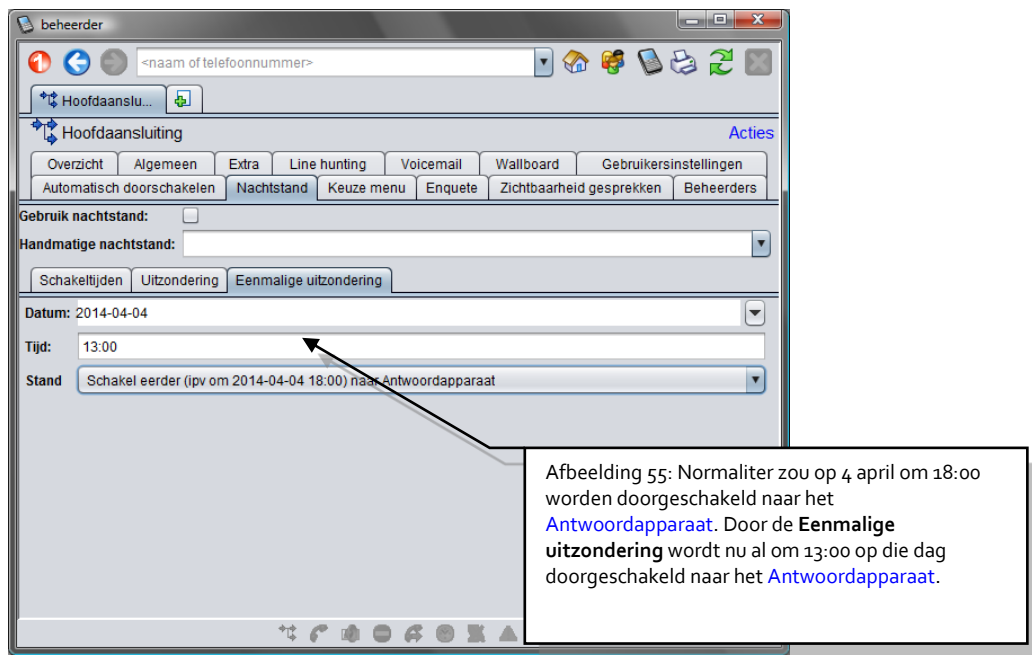
Als bij de tijd 20:00 wordt ingevuld kan worden ingesteld dat de nachtstand om 20:00 in gaat i.p.v. om 17:00.

Het is ook mogelijk om de dagstand later in te schakelen.

Als normaal de dagstand om 9:00 in gaat, maar het bedrijf gaat op een specifieke datum pas om 12:00 open, dan kan ingesteld worden dat op die datum de dagstand op 12:00 wordt geactiveerd.

Als er zowel een algemene uitzonderingsperiode als een eenmalige uitzondering, dan heeft de uitzonderingsperiode voorrang.

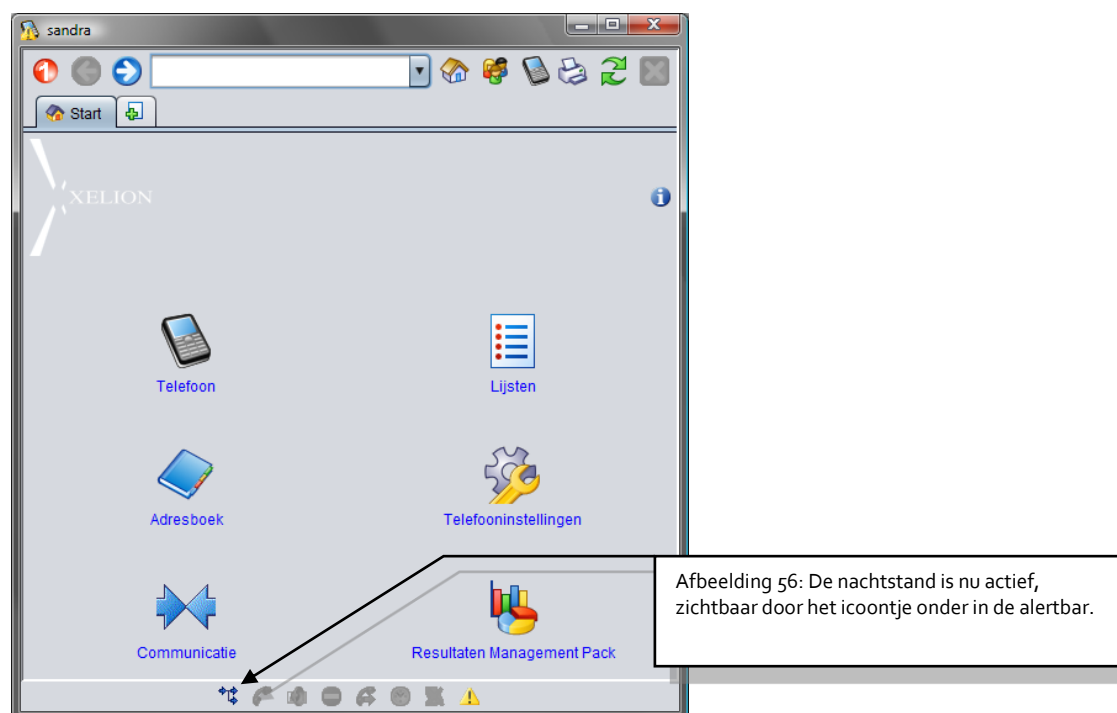
Veld	Beschrijving	Default waarde	Voorbeeld	Verplicht
Datum	Datum waarop de Eenmalige uitzondering actief wordt.	Huidige datum	Huidige datum. Het is Sinterklaas en daarom sluit het kantoor vandaag eerder.	
Tijd	Tijd waarop de Eenmalige uitzondering actief wordt. Als Datum vandaag is moet Tijd later dan de huidige tijd zijn.	Huidige tijd	16:00 Normaal wordt de Nachtstand vandaag actief om 17:00 uur. Vandaag is dat een dag eerder.	
Stand	Hier worden mogelijkheden geboden die aansluiten op de programmering van de Nachtstand. Door een keuze te maken wordt de Eenmalige uitzondering actief. Hier kan worden gekozen om eerder of later te schakelen. Of de nachtstand in of uit wordt geschakeld hangt af van het gekozen tijdstip. Als er geen Nachtstand geprogrammeerd is voor de Aansluiting, zal hier uitsluitend de keuze "Niet ingesteld" beschikbaar zijn.	Niet ingesteld. <u>Zolang de waarde op Niet ingesteld blijft staan, is de Eenmalige uitzondering niet actief.</u>	Schakel eerder (i.p.v. 17:00 uur naar Nachtstand). Klaarblijkelijk stond het systeem om 16:00 in Dagstand en kan door deze keuze om 16:00 uur al naar de Nachtstand overgeschakeld worden.	



3.9.4 Feedback dat Aansluiting in Nachtstand verkeert

Om te voorkomen dat niemand op kantoor weet dat een Aansluiting in de Nachtstand staat, wordt een icon in de Alertbar opgelicht als een Aansluiting in Nachtstand staat. Dat alert krijgen alle gebruikers in hun softphone, die Beheerders rechten hebben over die Nachtstand.

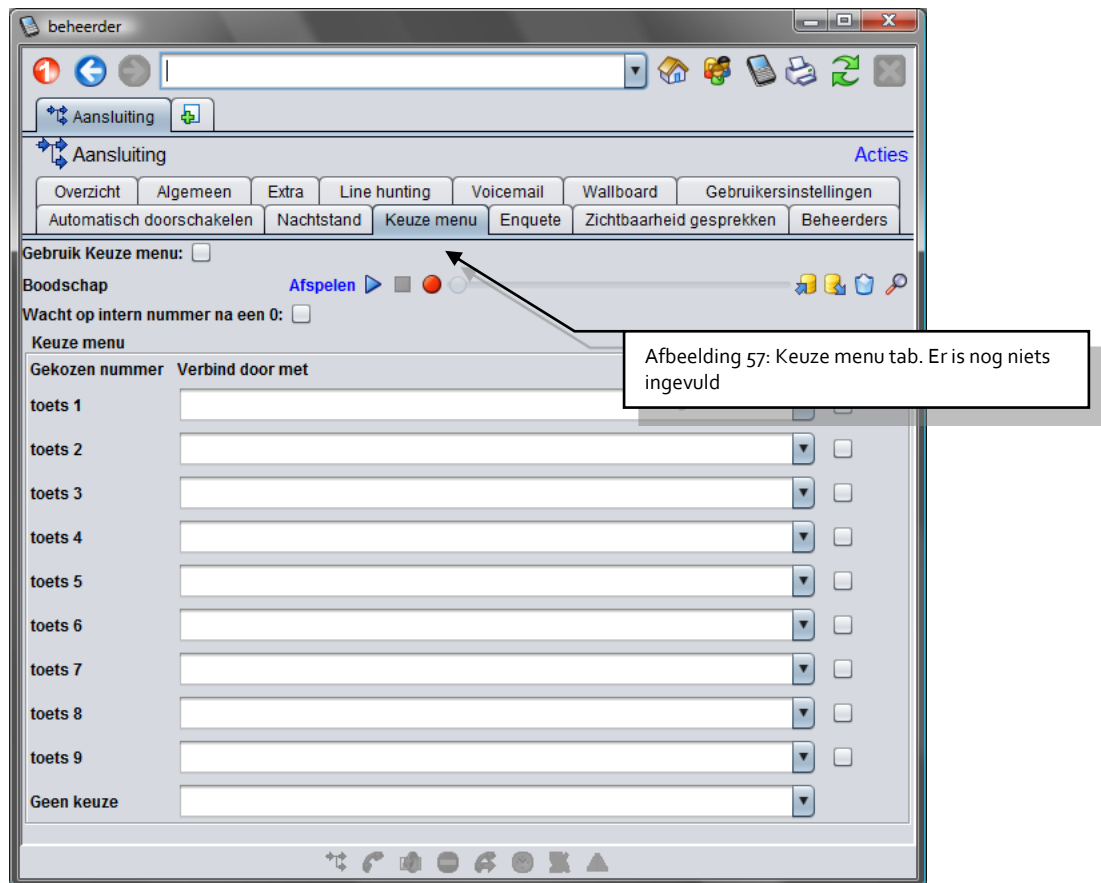
Het is aan te bevelen de receptie van een organisatie in ieder geval die Beheerders rechten te geven zodat zij kunnen zien als hun Aansluiting onverwacht in de Nachtstand staat



3.10 Aansluiting -> Keuze menu

Soms is het wenselijk dat een inkomend gesprek niet (direct) wordt beantwoord door een persoon maar dat de beller een keuze moet maken uit een aantal opties. Dit is mogelijk via het Keuze menu.

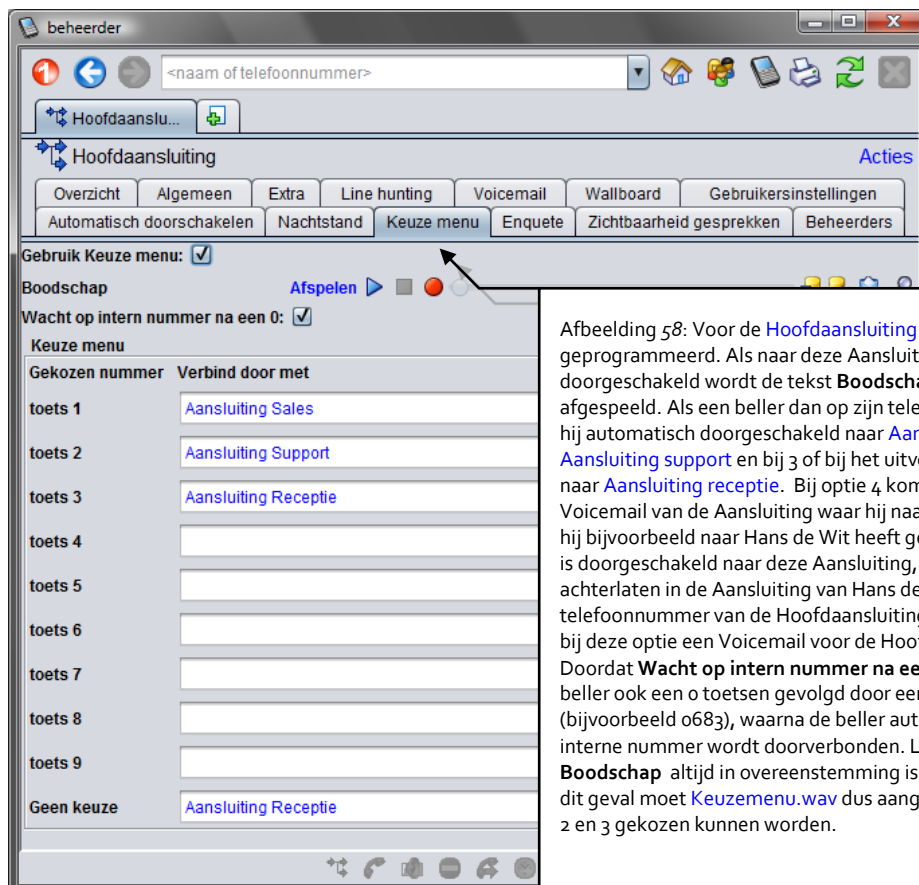
De beller luistert dan naar een boodschap waarin hem melding wordt gemaakt van keuzes die hij kan maken. Bijvoorbeeld: "kies 1 voor sales, kies 2 voor support, etc. Deze mogelijkheid wordt besproken bij deze tab.



Veld	Beschrijving	Default waarde	Voorbeeld	Verplicht
Gebruik Keuze menu	Als dit veld is aangevinkt, is het Keuze menu geactiveerd. Wanneer geen vinkje is geplaatst, is het Keuze menu niet geactiveerd, ook al zijn velden van deze tab ingevuld. Keuze menu heeft voorrang op de andere instellingen van een Aansluiting. Als Gebruik Keuze menu is aangevinkt wordt het Keuze menu actief tenzij: ■ Automatisch doorschakelen plaatsvindt. ■ Nachtstand actief. ■ Bij de Gebruikersinstellingen Doorschakelen actief is.	Niet aangevinkt	Aangevinkt Keuze menu actief. De werking zal zijn conform de waarden die in deze tab zijn ingevuld.	

Veld	Beschrijving	Default waarde	Voorbeeld	Verplicht
Boodschap	Hier kan een file worden geplaatst met de boodschap. Het formaat van de file moet een .wav file zijn. De file kan worden geïmporteerd door in het veld te gaan staan met de cursor en dan op de rechter muisknop te klikken. Er verschijnt dan een menu:  Via dit menu kan een file worden geïmporteerd of geëxporteerd. Ook kan een boodschap worden opgenomen via de daarvoor beschikbare Controls.		Keuze-menu.wav Wav file waarin een keuzemenu is ingesproken. Bijvoorbeeld: "Kies 1 voor sales, kies 2 voor support of kies 3 voor alle andere vragen".	
Wacht op intern nummer na een o	De o in een keuzemenu heeft bij Xelion altijd dezelfde betekenis. Het nummer dat door een beller na de o wordt ingevoerd, wordt gezien als een Intern telefoonnummer. De beller wordt dan doorgeschakeld naar de Aansluiting waar het Intern telefoonnummer onder de tab Algemeen bij het veld Nummers is geregistreerd.		Aangevinkt Als een beller na of tijdens het beluisteren van de Boodschap bijvoorbeeld 0952 toetst, zal die beller automatisch worden doorgeschakeld naar de Aansluiting waar dit nummer is geregistreerd.	
Keuze menu	Per standaardtoets (toets 1, toets 2, ...) die alle telefoons hebben, kan een Aansluiting worden geselecteerd waarmee de beller wordt doorverbonden als die optie door de beller wordt gekozen. Bovendien kan een Aansluiting worden geselecteerd waarmee de beller wordt doorverbonden als hij verzuimt een toets te kiezen. Dit is de Geen keuze toets. Als de beller geen keuze maakt en de Geen keuze toets is niet ingevuld, wordt het bericht nogmaals afgespeeld. Als de beller daarna nog geen keuze maakt, wordt de verbinding verbroken. Als bij geen van de standaardtoetsen een Aansluiting is ingevuld en Wacht op intern nummer na een o is niet aangevinkt, zal direct na het afspelen van de Boodschap doorgeschakeld worden naar de Aansluiting die bij Geen keuze is gedefinieerd of wordt de verbinding verbroken, als bij		toets 1 Aansluiting sales. toets 2 Aansluiting support. toets 3 Aansluiting receptie. Geen keuze Aansluiting receptie. toets 4 Voicemail aangevinkt. Als de beller toets 1 drukt, wordt automatisch doorverbonden naar de sales Aansluiting, bij een 2 wordt doorverbonden naar support en wanneer 3 wordt gekozen of geen keuze wordt gemaakt, wordt doorverbonden met de receptie. Wanneer 4 wordt gekozen komt de beller op de voicemail van deze aansluiting terecht.	

Veld	Beschrijving	Default waarde	Voorbeeld	Verplicht
	Geen keuze geen Aansluiting is gedefinieerd.			
Voicemail	Indien dit veld is aangevinkt en er bij Verbind door met geen Aansluiting is ingevuld, wordt de beller bij de desbetreffende keuze doorverbonden met de voicemail van de Aansluiting waar de beller naar toe heeft gebeld. Is in het veld Verbind door met wel een Aansluiting ingevuld en is Voicemail aangevinkt, dan wordt bij die keuze de Voicemail van de opgegeven Aansluiting geactiveerd.		Een beller belt naar de Aansluiting van Hans de Wit. Die is er niet waardoor na een aantal seconden automatisch wordt doorgeschakeld naar een Aansluiting waar een Keuzemenu is geactiveerd. De tekst van het keuzemenu kan zijn: "Toets 1 voor de receptie, of toets 2 om een voicemail achter te laten". In dit geval moet voor keuze 2 het Verbind door met veld leeg zijn en het veld Voicemail aangevinkt zijn.	



Afbeelding 58: Voor de **Hoofdaansluiting** is een Keuze menu geprogrammeerd. Als naar deze Aansluiting wordt doorgeschakeld wordt de tekst **Boodschap Keuzemenu.wav** afgespeeld. Als een beller dan op zijn telefoon een 1 toetst, wordt hij automatisch doorgeschakeld naar **Aansluiting sales**, bij 2 naar **Aansluiting support** en bij 3 of bij het uitvoeren van geen keuze naar **Aansluiting receptie**. Bij optie 4 komt de beller op de Voicemail van de Aansluiting waar hij naar toe heeft gebeld. Als hij bijvoorbeeld naar Hans de Wit heeft gebeld maar automatisch is doorgeschakeld naar deze Aansluiting, kan hij een Voicemail achterlaten in de Aansluiting van Hans de Wit. Heeft de beller het telefoonnummer van de Hoofdaansluiting gekozen, dan kan hij bij deze optie een Voicemail voor de Hoofdaansluiting inspreken. Doordat **Wacht op intern nummer na een 0** is aangevinkt, kan de beller ook een 0 toetsen gevolgd door een intern nummer (bijvoorbeeld 0683), waarna de beller automatisch met dat interne nummer wordt doorverbonden. Let op dat de tekst van de **Boodschap** altijd in overeenstemming is met het **Keuze menu**. In dit geval moet **Keuzemenu.wav** dus aangeven dat de toetsen 0, 1, 2 en 3 gekozen kunnen worden.

3.11 Aansluiting -> Enquête

De enquête functie is bedoeld om automatisch de beller één of meerdere vragen te stellen, en de antwoorden hierop als voicemailbericht voor deze aansluiting in Xelion op te slaan.

Xelion zet alle antwoorden in één mp3-opname met tussen de antwoorden een (instelbaar) scheidingsbericht.

De opname van de enquête wordt verder als regulier voicemailbericht behandeld. Alle opties voor voicemail (zoals voicemail to e-mail) gelden dus ook voor de enquête.

Als de enquête functie actief is, geldt het volgende scenario:

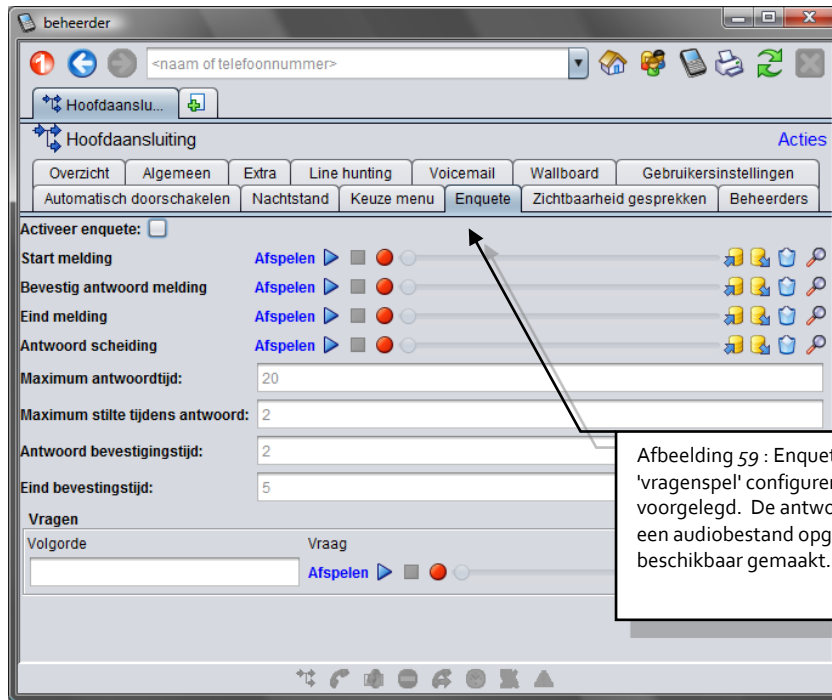
3.11.1 Scenario

1. Er wordt gebeld naar een aansluiting waarop de enquête functie actief is.
2. De **Startmelding** wordt afgespeeld.
3. Voor iedere vraag, in volgorde:
 - a. De vraag wordt afgespeeld.
 - b. Xelion neemt het antwoord van de beller op.
 - c. Het opnemen van het antwoord wordt beëindigd zodra één van:
 - i. De **Maximum antwoordtijd** is verstreken.
 - ii. De beller een **#** intoetst.
 - iii. Er een stilte is gevallen van **Maximum stilte tijdens antwoord** seconden.
 - d. De **Bevestig antwoord melding** wordt afgespeeld.
 - e. De beller kan dan:
 - i. Opnieuw beginnen door een **1** in te toetsen.
 - ii. Het antwoord bevestigen door een **#** in te toetsen.

Het antwoord wordt automatisch als bevestigd beschouwd na het verstrijken van de **Antwoord bevestigingstijd**.
4. De **Eindmelding** wordt afgespeeld.
5. De beller kan dan:
 - a. De enquête opnieuw beginnen door een **1** in te toetsen.
 - b. De enquête bevestigen door een **#** in te toetsen.

De enquête wordt automatisch als bevestigd beschouwd na het verstrijken van de **Eind bevestigingstijd**.
6. Wanneer de enquête door de beller is bevestigd worden alle antwoorden achter elkaar gezet in één opname met tussen elke melding de **Antwoord scheiding** melding (als die niet leeg is).
7. De opname wordt verder als reguliere voicemail behandeld.

3.11.2 Toelichting



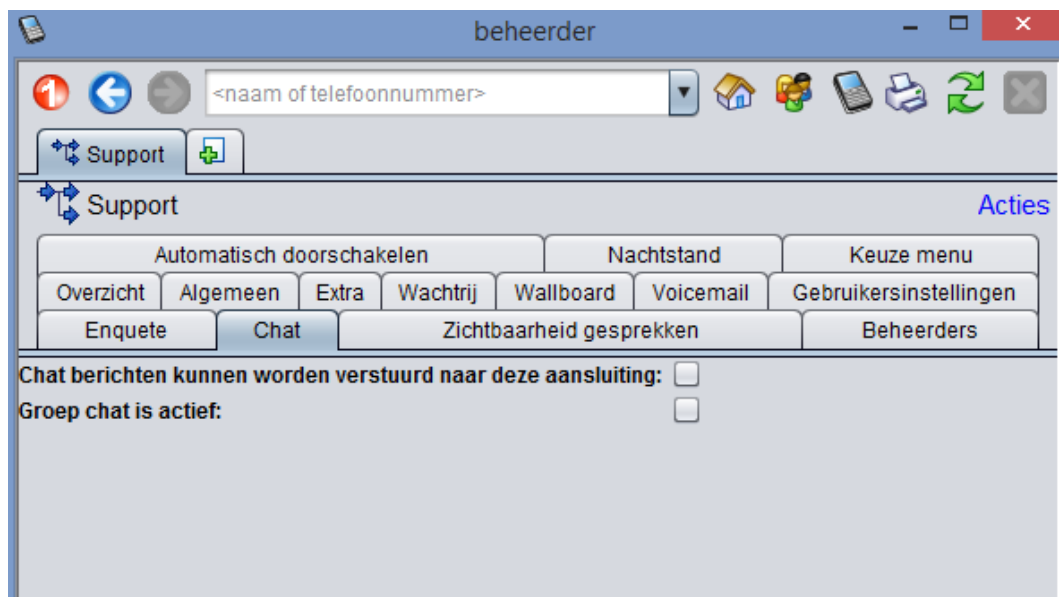
Veld	Beschrijving	Default waarde	Voorbeeld
Activeer enquête	Hiermee zet je de enquête functie aan of uit.	Uit	
Start melding	Een .wav file met daarin de Start melding voor de enquête. Deze melding wordt afgespeeld aan het begin van de enquête, voordat de vragen worden gesteld. Nadat de startmelding is afgespeeld wordt de eerste vraag afgespeeld.  Met het importicoon kan het .wav bestand worden geïmporteerd.  Als alternatief kun je met het opnemen icoon de melding door Xelion laten opnemen.	Geen	Wav file met daarin de gesproken tekst: 'Welkom bij de receptenlijn van dokter Janssens'
Bevestig antwoord melding	Een .wav file met daarin de Bevestig antwoord melding. In deze melding wordt de beller gevraagd om het zojuist ingesproken antwoord te bevestigen  Met het importicoon kan het .wav bestand worden geïmporteerd.  Als alternatief kun je met het opnemen icoon de melding door Xelion laten	Geen	Wav file met daarin de gesproken tekst: 'Toets # om uw antwoord te bevestigen, toets 1 om uw antwoord opnieuw in te spreken'

Veld	Beschrijving	Default waarde	Voorbeeld
	opnemen.		
Eind melding	Een .wav file met daarin de Eind melding. Deze melding wordt afgespeeld zodra alle vragen zijn beantwoord.  Met het importicoon kan het .wav bestand worden geïmporteerd.  Als alternatief kun je met het opnemen icoon de melding door Xelion laten opnemen.	Geen	Wav file met daarin de gesproken tekst: 'Toets # om de enquête af te ronden, toets 1 om de enquête opnieuw te doen'.
Antwoord scheiding	Een .wav file met daarin de Antwoordscheiding melding. In de uiteindelijke opname met alle antwoorden wordt deze melding steeds tussen twee antwoorden geplaatst zodat bij het terugluisteren er duidelijk onderscheid is tussen de verschillende antwoorden.  Met het importicoon kan het .wav bestand worden geïmporteerd.  Als alternatief kun je met het opnemen icoon de melding door Xelion laten opnemen.	Geen	Wav file met daarin de tekst 'Volgend antwoord'.
Maximum antwoord tijd	Dit is het maximum aantal seconden dat een antwoord mag duren. Na het verstrijken van deze tijd wordt de Bevestig antwoord melding afgespeeld.	20	60
Maximum stilte tijdens antwoord	Wanneer de beller tijdens het inspreken van een antwoord langer dan dit aantal seconden zwijgt wordt de Bevestig antwoord melding afgespeeld.	2	5
Antwoord bevestigingstijd	Dit is het aantal seconden dat Xelion wacht op de vraag-bevestiging van de beller. De beller moet met een # het antwoord bevestigen, of met een 1 aangeven dat hij/zij het antwoord opnieuw wil inspreken. Na het verstrijken van deze tijd wordt het antwoord als bevestigd beschouwd.	2	3
Eind bevestigingstijd	Dit is het aantal seconden dat Xelion wacht op de enquête-bevestiging van de beller. De beller moet met een # de enquête bevestigen, of met een 1 aangeven dat hij/zij de enquête opnieuw wil doen. Na het verstrijken van deze tijd wordt de	2	3

Veld	Beschrijving	Default waarde	Voorbeeld
	enquête als bevestigd beschouwd.		
Vragen	Onder Vragen worden de .wav opnamen van alle vragen vastgelegd. Volgorde Het veld Volgorde bepaalt in welke volgorde de vragen worden gesteld. Vraag Bij Vraag kun je de .wav opname van de vraag vastleggen.  Met het importicoon kan het .wav bestand worden geïmporteerd.  Als alternatief kun je met het opnemen icoon de melding door Xelion laten opnemen.	Geen	Wav bestanden met teksten zoals 'Spreek duidelijk uw naam en geboortedatum in en bevestig dit met een #' en 'Wat is de naam en plaats van uw apotheek'

3.12 Aansluiting -> Chat

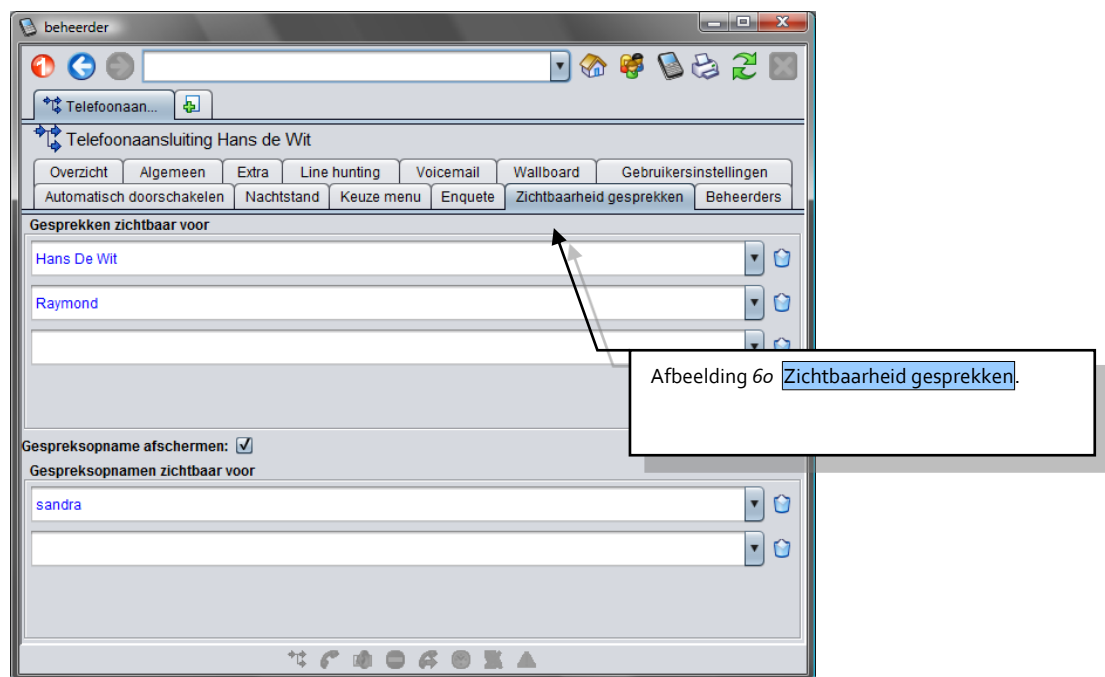
Je kunt chatten met de personen in een aansluiting.



Veld	Beschrijving	Default waarde	Voorbeeld
Chat berichten kunnen worden verstuurd naar deze aansluiting	Hiermee zet aan of uit of er chat berichten verstuurd kunnen worden naar deze aansluiting	Uit	
Groep chat is actief	Hiermee word een groepchat aangemaakt met de personen in deze aansluiting	Uit	

3.13 Aansluiting -> Zichtbaarheid gesprekken

De gesprekken die via een Aansluiting worden afgehandeld, zijn altijd zichtbaar voor de Gebruiker die bij **Log als** (**Algemeen**) is opgegeven. Soms is het echter gewenst dat ook andere Gebruikers die gesprekken kunnen zien. Als een receptioniste bijvoorbeeld de receptie waarneemt voor meerdere bedrijven, waarbij ieder bedrijf een eigen Bedrijfs telefoonnummer heeft met eigen Aansluitingen, is het toch mogelijk dat zij in één Xelion Softphone al die gesprekken kan zien.



Afbeelding 60 Zichtbaarheid gesprekken.

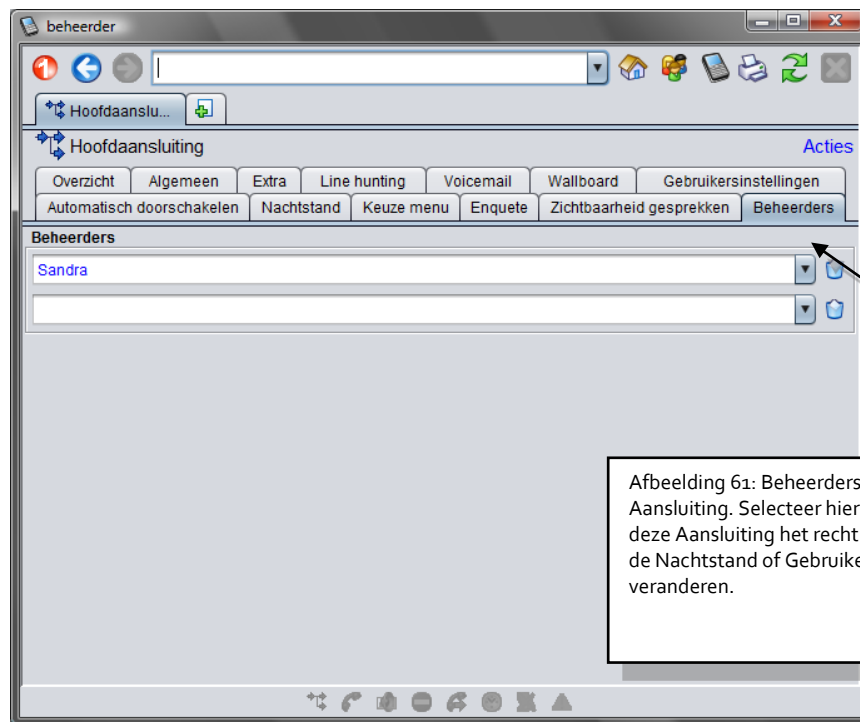
Veld	Beschrijving	Default waarde	Voorbeeld	Verplicht
------	--------------	----------------	-----------	-----------

Veld	Beschrijving	Default waarde	Voorbeeld	Verplicht
Gesprekken zichtbaar voor	Naast de Gebruiker die bij Log als (Algemeen) is gespecificeerd, kunnen hier Gebruikers worden geselecteerd die eveneens de gesprekken die via deze Aansluiting worden gevoerd in hun Xelion Softphone kunnen zien.		Hans de Wit Raymond Hans en Raymond kunnen nu alle gesprekken in hun Softphone zien die via deze Aansluiting worden afgehandeld. Omdat het vinkje 'Gespreksopnamen afschermen' aan staat, hebben ze geen toegang tot de geluidsopnamen.	Nee
Gespreksopnamen afschermen	Gespreksgegevens en gespreksopnamen zijn standaard zichtbaar voor die gebruikers die bij 'Gesprekken zichtbaar voor' staan aangegeven. Door het vinkje 'Gespreksopname afschermen' aan te zetten, zijn de opnamen niet meer automatisch zichtbaar voor de gebruikers in de 'Gesprekken zichtbaar voor' lijst..	Niet aangevinkt		
Gespreksopnamen zichtbaar voor	Wanneer gespreksopnamen afgeschermd zijn kan in deze lijst worden aangegeven welke gebruikers de opnamen wel mogen zien en beluisteren.	Leeg	Sandra Hans en Raymond kunnen de gesprekken in hun Softphone zien maar hebben geen toegang tot de gespreksopnamen. Sandra heeft wel toegang tot de gespreksopnamen	Nee

3.14 Aansluiting -> Beheerders

Het is in Xelion mogelijk om aan gebruikers op een willekeurige Aansluiting beperkte beheerders rechten te geven. De beperkte rechten bestaan uit:

- In- uitschakelen van de handmatige Nachtstand.
- Instellen van een Uitzondering van de Nachtstand.
- Instellen van een Eenmalige uitzondering van de Nachtstand
- Aanpassen van de Gebruikersinstellingen.



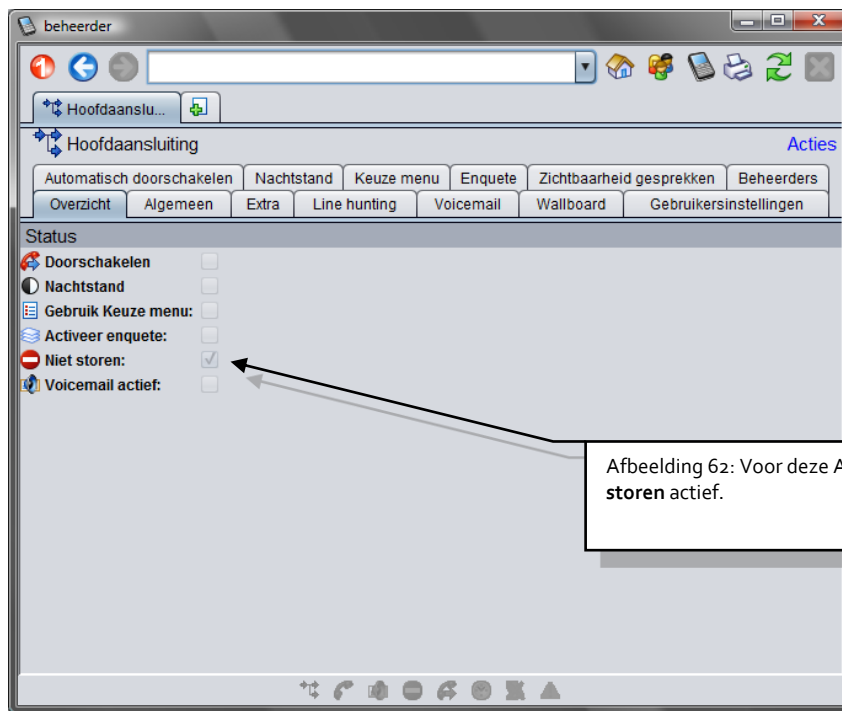
Afbeelding 61: Beheerders Tab voor een Aansluiting. Selecteer hier Gebruikers die voor deze Aansluiting het recht moeten krijgen om de Nachtstand of Gebruikersinstellingen te veranderen.

Veld	Beschrijving	Default waarde	Voorbeeld	Verplicht
Beheerders	Hier kunnen de namen van de Gebruikers worden ingevuld die de beperkte rechten op de Aansluiting wordt gegeven. Die gebruikers krijgen de volgende rechten: - In- uitschakelen van de handmatige Nachtstand. - Instellen van een Uitzondering van de Nachtstand. - Instellen van een Eenmalige uitzondering van de Nachtstand - Aanpassen van de Gebruikersinstellingen Via Start->Telefooninstellingen kunnen deze gebruikers de instellingen wijzigen.		Anne Anne kan nu instellingen van de aansluiting aanpassen.	

3.15 Aansluiting -> Overzicht

Op het tabblad overzicht kun je in een oogopslag zien welke gebruikersinstellingen er op dit moment actief zijn op een aansluiting.

De instellingen zijn in volgorde van prioriteit aangegeven. Dus als de Nachtstand geactiveerd is en een Keuzemenu is geactiveerd, zal die aansluiting werking conform de Nachtstand.



Afbeelding 62: Voor deze Aansluiting is **Niet storen** actief.

3.16 Aansluiting -> Rooster

Bij een aansluiting kan een **rooster** worden gedefiniëerd.

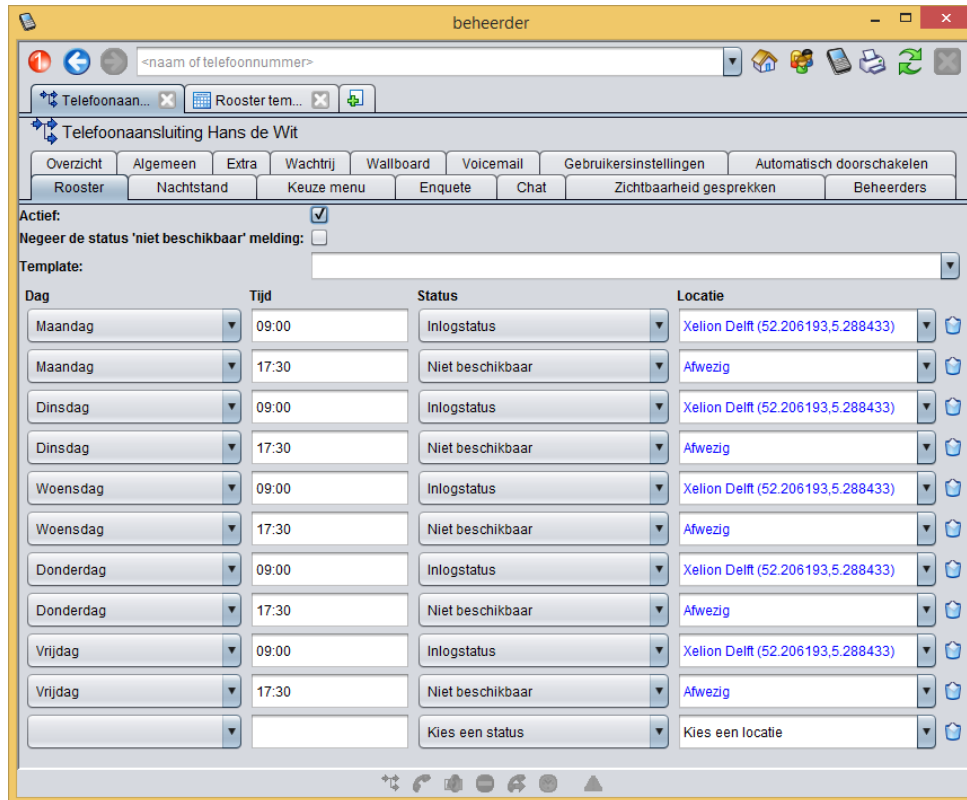
Met een rooster kan op een bepaald moment de status en locatie van een persoonlijke aansluiting (een gebruiker) automatisch worden ingesteld in Xelion. Wanneer een bepaald tijdstip is bereikt wordt de status en de locatie van de gebruiker aangepast conform de waarden zoals die in het rooster staan ingesteld.

N.B. Maak het rooster altijd aan bij de persoonlijke aansluiting van een gebruiker.

3.16.1 Tab: Rooster



Kies de tab **Rooster** om het rooster van deze aansluiting te tonen:



Je kunt nu schakelmomenten definiëren die bepalen op welk tijdstip een bepaalde status en locatie in Xelion moeten worden gezet voor deze aansluiting.

Let op dat het veld **Actief** is aangevinkt om het rooster te activeren.

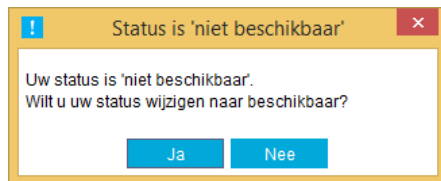
Bij locatie kan gekozen worden uit waarden die door de beheerder zijn gedefiniëerd onder de beheer functie Locaties (zie het startscherm van Beheer->Locaties).

Toelichting van de velden:

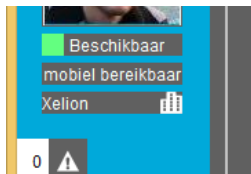
Veld	Beschrijving	Default	Voorbeeld	Verplicht
Actief	Dit vinkje moet aan staan zodat het rooster daadwerkelijk wordt gebruikt	Uit		
Negeer de status 'niet beschikbaar' melding	Wanneer het rooster de status naar ' niet beschikbaar ' heeft gezet terwijl de softphone van de gebruiker wel is ingelogd in Xelion (dus in principe beschikbaar is), krijgt de gebruiker een melding van de softphone met de vraag of hij/zij de status toch weer op beschikbaar wil zetten (bijvoorbeeld omdat de persoon langer doorwerkt). Het zetten van dit vinkje onderdrukt deze interactieve melding.	Uit		
Template	Een link naar het te gebruiken template voor dit rooster. Door hier een template te kiezen wordt het bestaande rooster vervangen door de waarden uit het template. Wordt vervolgens het roostere handmatig aangepast, wordt de link met het template verbroken.	Leeg	Xelion support	Nee

Veld	Beschrijving	Default	Voorbeeld	Verplicht
Dag	De weekdag waarvoor deze regel geldt	Leeg	Maandag	Ja
Tijd	Tijdstip van het schakelmoment	Leeg	09:00	Ja
Status	De status die op het schakelmoment gezet moet worden	Leeg	Inlogstatus	Ja
Locatie	De Locatie die op het schakelmoment gezet moet worden	Leeg	Xelion Delft	Ja

De interactieve melding die de gebruiker krijgt indien deze nog is ingelogd en de status door het rooster naar 'niet beschikbaar' wordt gezet:



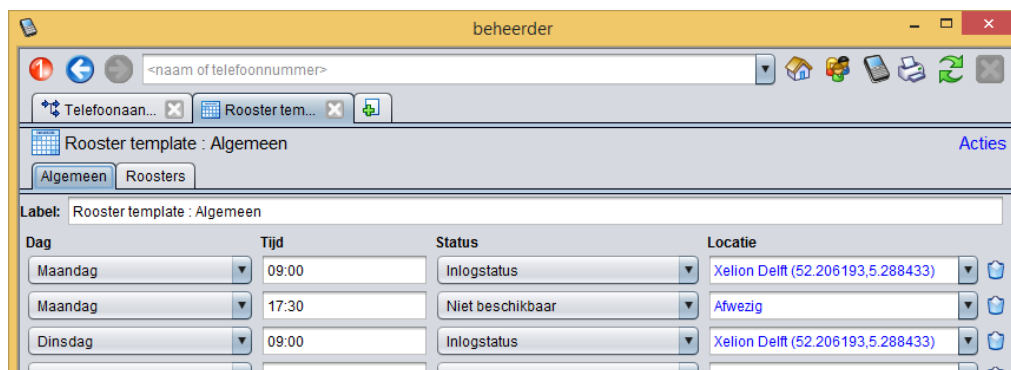
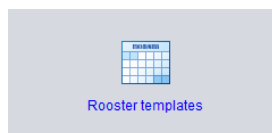
In de Xelion softphone worden status en locatie onder het gebruikers-icon getoond (status, persoonlijk bericht en locatie):



3.16.2 Rooster template

Op het startscherm van beheer is een keuze (icon) toegevoegd om een rooster template te kunnen instellen:

Beheer->Rooster templates



Bij het aanmaken van een rooster kan verwezen worden naar het te gebruiken template waardoor je snel een vaker voorkomend rooster kunt koppelen aan de aansluiting. Na het kiezen van een template worden de schakelmomenten van het template gekopieerd naar het rooster; het rooster wordt eerst gewist.

Aanpassen van een rooster

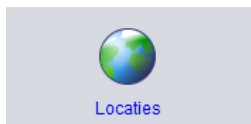
Nadat een rooster is gemaakt op basis van een template kan het rooster nog naar wens worden aangepast. Wanneer dit gebeurt zal het template worden ontkoppeld van het rooster.

Opnieuw koppelen aan een template

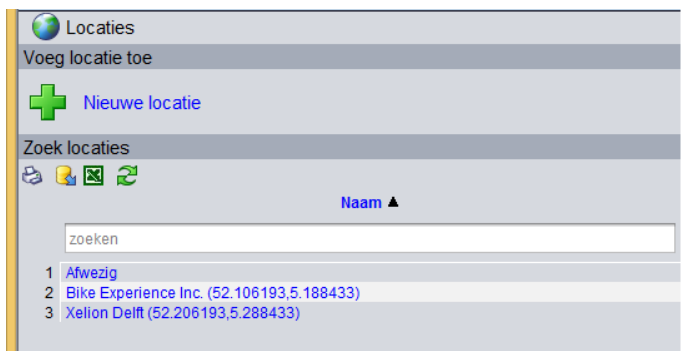
Wanneer een bestaand rooster opnieuw wordt gekoppeld aan een template wordt het rooster in zijn geheel vervangen door het template. Alle bestaande schakelmomenten worden verwijderd.

3.17 Locaties

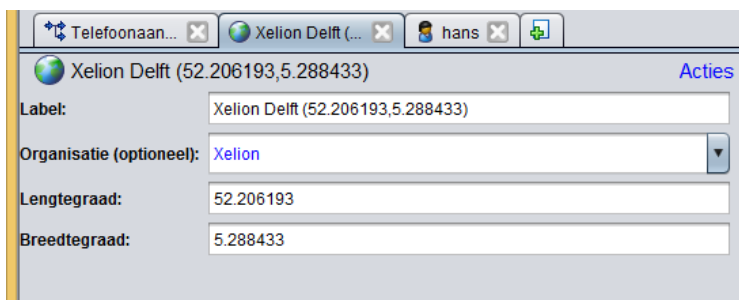
Op het startscherm van beheer is een keuze (icon) toegevoegd om een Locaties te kunnen aanmaken en beheren:



Wanneer je deze functie kiest krijg je een lijst waarin de bestaande locaties worden getoond. Met 'Nieuwe locatie' voeg je een locatie toe:



Door het kiezen van een element uit de lijst krijg je de details van de locatie te zien en kunnen deze worden aangepast:



Een locatie bestaat uit een naam (Label), een optionele link naar een bijbehorende Organisatie en een coördinatenpaar in decimaal formaat. Op dit moment wordt in Xelion nog geen gebruik gemaakt van het coördinatenpaar.

4 Gebruikers (Users)

Om de Softphone te kunnen gebruiken, moet je een Xelion gebruiker zijn. In dit hoofdstuk wordt uiteengezet welke soorten gebruikers er zijn en hoe een gebruiker aangemaakt kan worden.

4.1 Algemeen

Om met Xelion te kunnen werken moet je als gebruiker bestaan in Xelion 6.

4.2 Rollen

Een gebruiker kan één van drie rollen bekleden:

- Xelion Gebruiker (gewone gebruiker)
- Xelion Operator
- Xelion Beheerder

Verder kan een gewone gebruiker extra rechten hebben gekregen om de Gebruikers- en Nachtstandinstellingen van bepaalde Aansluitingen te beheren.

4.2.1 Rol: Xelion Gebruiker

Een gewone gebruiker mag geen handelingen verrichten die samenhangen met de gemeenschappelijke configuratieinstellingen van Xelion 6. Een gebruiker mag ook geen gebruikers aanmaken.

Het [Beheer](#) icon is niet beschikbaar voor gewone gebruikers.

4.2.2 Rol: Xelion Operator

Een Operator heeft dezelfde rechten als een Beheerder maar mag geen:

- Trunks aanpassen
- Updates installeren

Alle beheertaken van de Xelion Operator zijn ondergebracht onder het  [Beheer](#) icon op de Xelion Home pagina.

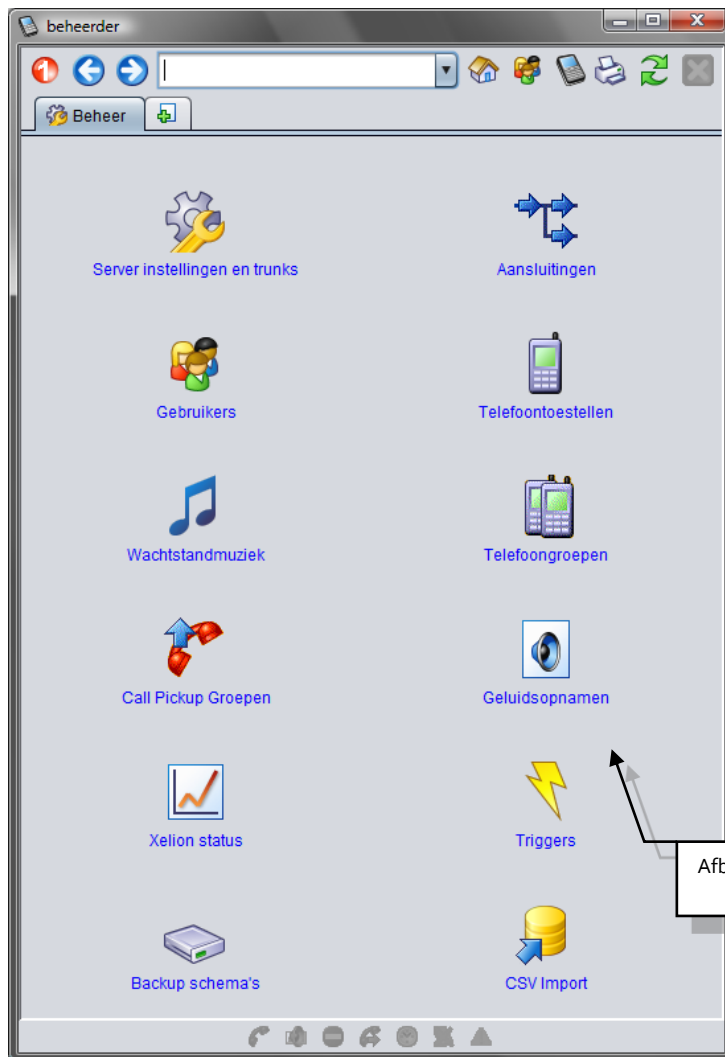
4.2.3 Rol: Xelion Beheerder

De Xelion beheerder heeft alle rechten in Xelion 6.

Alle beheertaken van de Xelion Beheerder zijn ondergebracht onder het  [Beheer](#) op de Xelion Home pagina.

4.2.4

De Beheer pagina:



Afbeelding 63: De beheer pagina.

De Beheertaken zijn in de overige hoofdstukken van dit document beschreven. In deze sectie wordt het beheer van gebruikers behandeld.

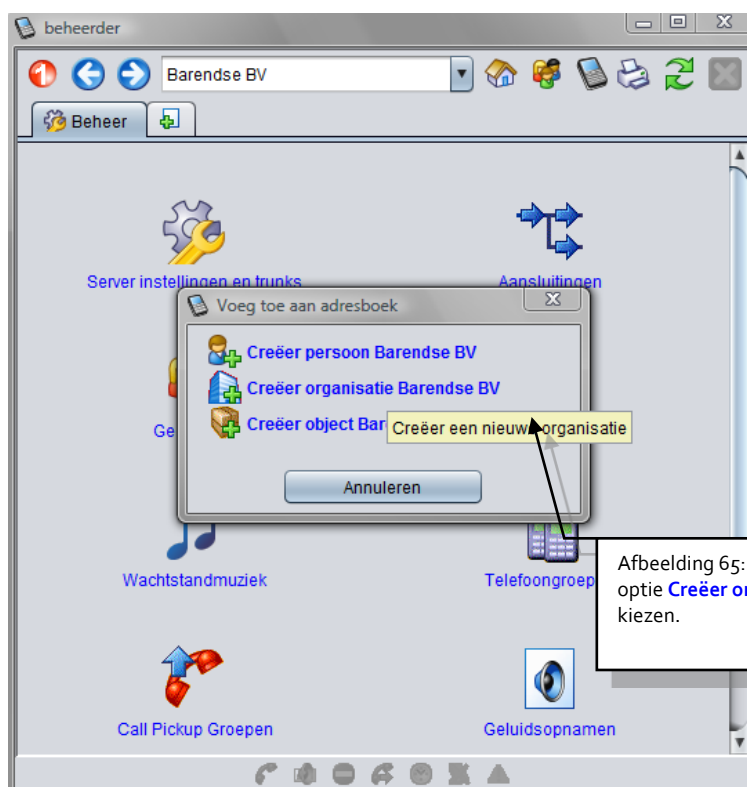
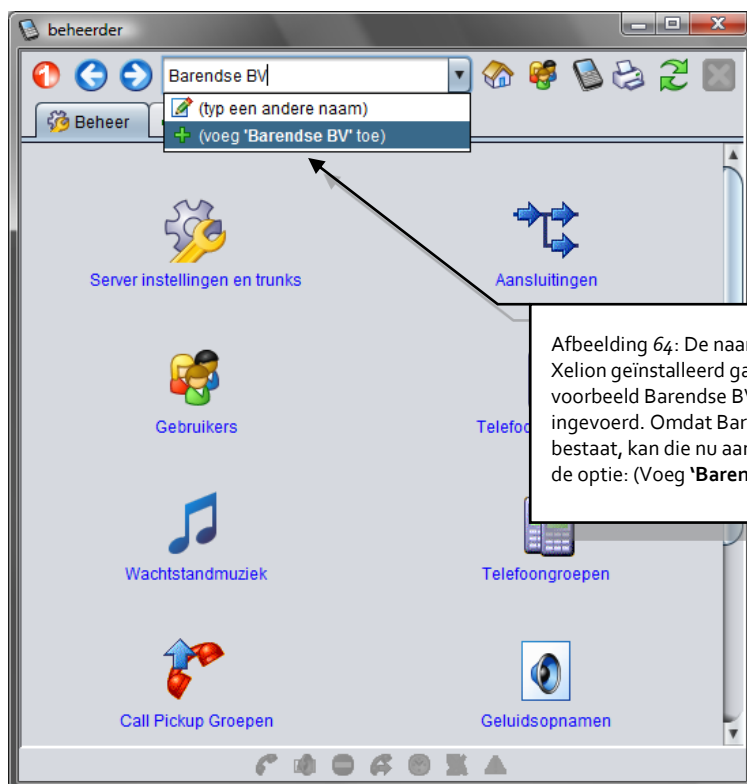
In sectie 3.14, Aansluiting -> Beheerders, is beschreven hoe een gebruiker het recht kan worden gegeven de Nachtstand of de Gebruikersinstellingen van een Aansluiting te veranderen.

4.3 Aanmaken nieuwe gebruikers

Voordat nieuwe gebruikers worden aangemaakt is het handig de Organisatie waar die gebruikers werken toe te voegen aan Xelion.

4.3.1 Aanmaken eigen organisatie

De snelste manier om de eigen organisatie aan te maken is door in het Zoekveld de naam van de organisatie in te voeren. Stel dat de organisatie waar Xelion geïnstalleerd gaat worden Barendse bv heet dan kan die naam in het Zoekveld ingevoerd worden.



Daarna wordt de organisatie Barendse bv aangemaakt en kunnen desgewenst nog nadere gegevens over Barendse worden ingevoerd.

Een andere manier om een organisatie in te voeren is door Start->[Adresboek](#) te kiezen en vanuit het Adresboek de actie [Nieuwe organisatie](#) te kiezen.

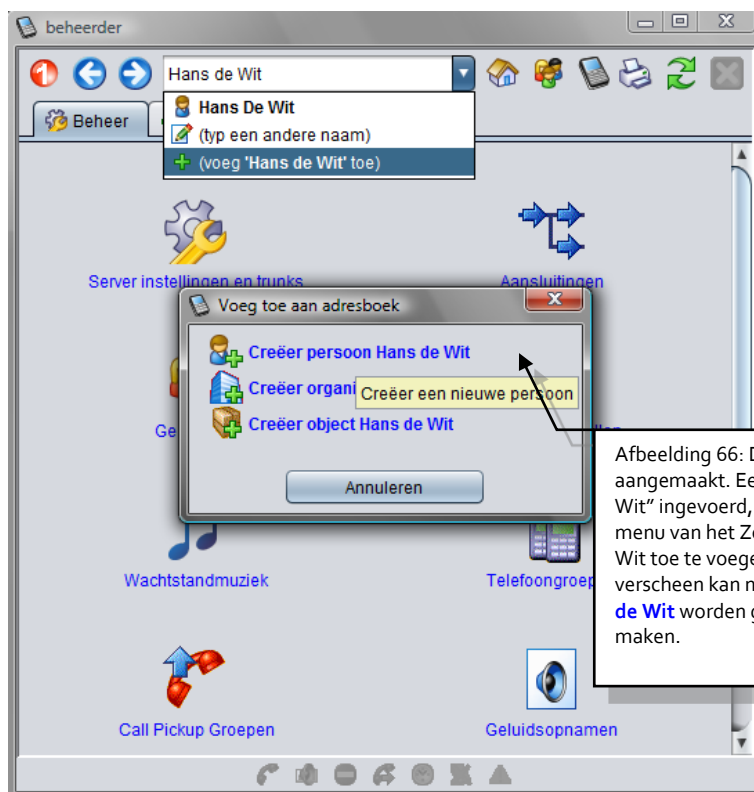
4.3.2

Aanmaken gebruikers

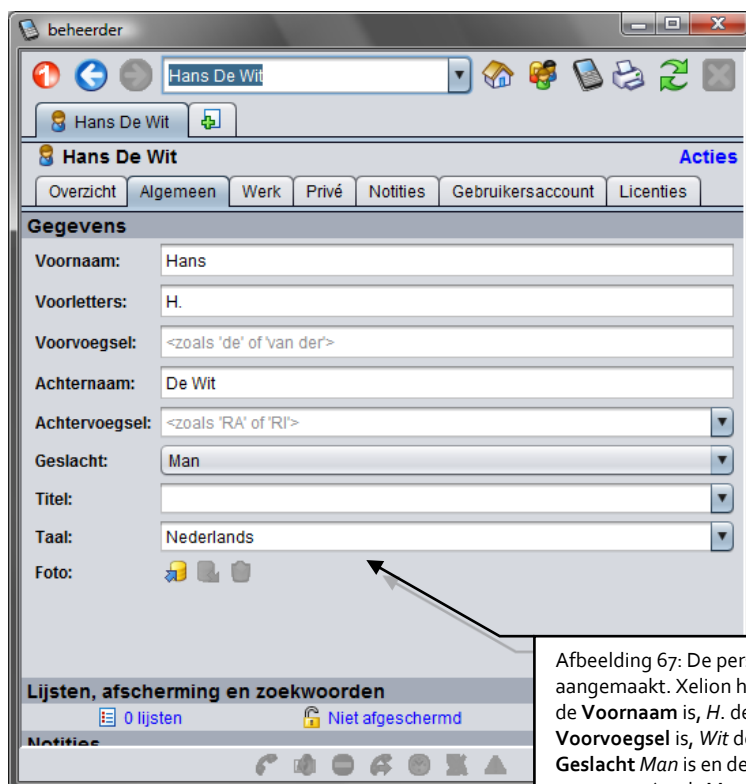
Een gebruiker kan worden aangemaakt door de actie **Nieuwe gebruiker** uit te voeren bij Start->Beheer->Gebruikers.

Een Gebruiker kan ook worden aangemaakt op dezelfde manier waarop in de vorige sectie is aangegeven hoe een nieuwe organisatie aangemaakt wordt. Alleen moet dan voor de persoon optie worden gekozen in plaats van de organisatie optie.

Als wij dan de persoon Hans de Wit aanmaken, zou dat als volgt kunnen:



Afbeelding 66: De persoon Hans de Wit wordt aangemaakt. Eerst is in het Zoekveld "Hans de Wit" ingevoerd, waarna er in het drop down menu van het Zoekveld voor gekozen is Hans de Wit toe te voegen. In het venster dat daarna verscheen kan nu de actie **Creëer persoon Hans de Wit** worden gekozen om Hans de Wit aan te maken.



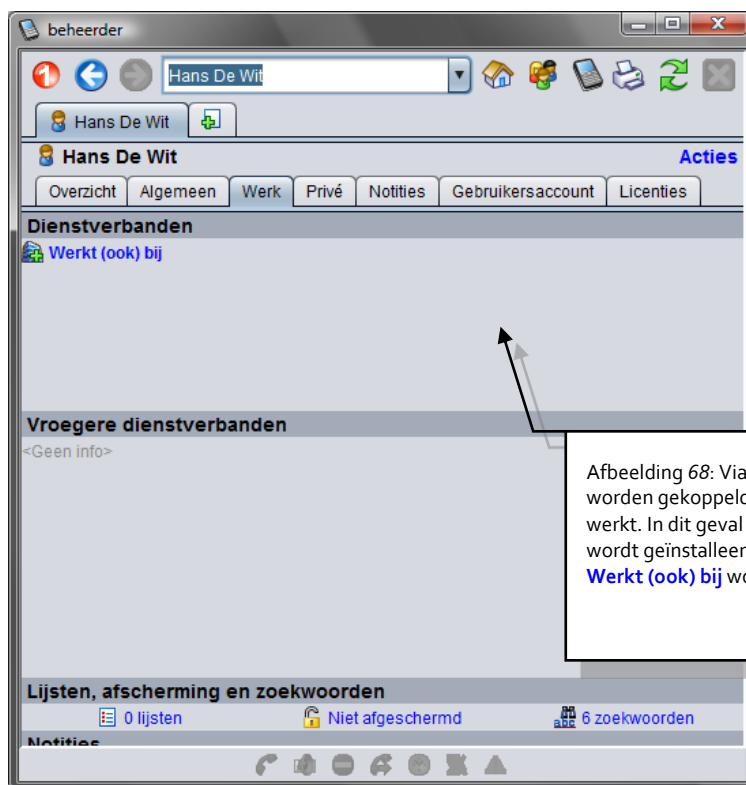
The screenshot shows the 'beheerder' (manager) window with the user 'Hans De Wit' selected. The 'Gegevens' tab is active, displaying the following fields:

- Voornaam: Hans
- Voorletters: H.
- Voorvoegsel: <zoals 'de' of 'van der'>
- Achternaam: De Wit
- Achtervoegsel: <zoals 'RA' of 'RI'>
- Geslacht: Man
- Titel:
- Taal: Nederlands
- Foto:

Below the 'Gegevens' section, there are tabs for 'Lijsten, afscherming en zoekwoorden' (0 lijsten) and 'Notities' (Niet afgeschermd).

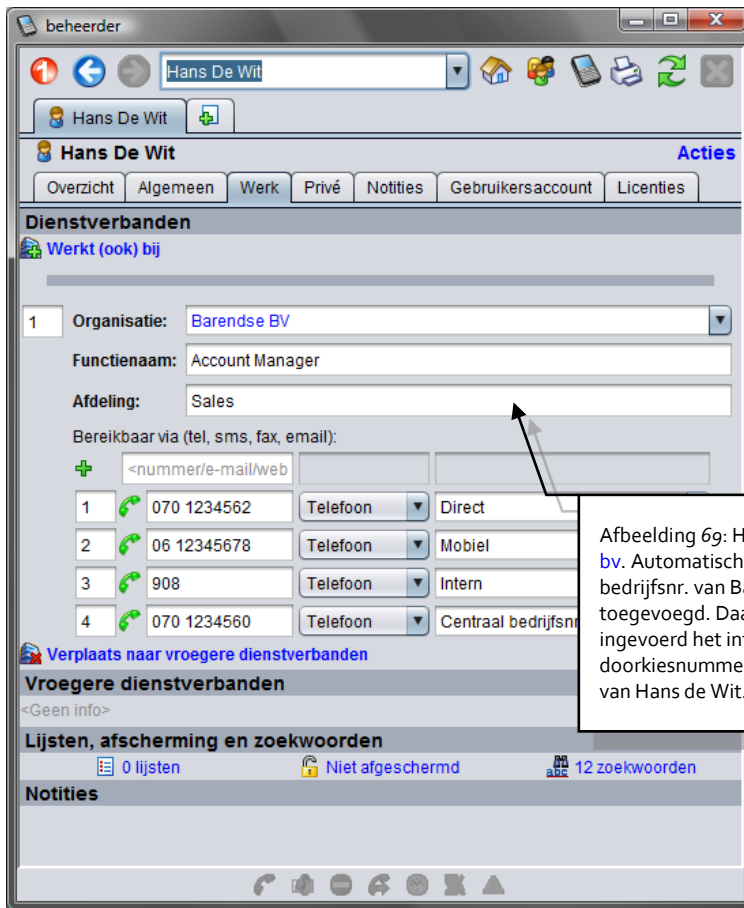
Afbeelding 67: De persoon Hans de Wit is aangemaakt. Xelion heeft geconcludeerd dat *Hans* de **Voornaam** is, *H.* de **Voorletters** zijn, *de* het **Voorvoegsel** is, *Wit* de **Achternaam** is, het **Geslacht** *Man* is en de **Taal** *Nederlands* is. De aannames (zoals Man en Vrouw) die Xelion doet zijn niet altijd juist. Controleer ze dus altijd

Desgewenst kunnen nadere gegevens van Hans de Wit worden ingevoerd. Via de tab **Werk** kan Hans de Wit worden gekoppeld aan de organisatie waarvoor hij werkt.



The screenshot shows the 'beheerder' window with the user 'Hans De Wit' selected. The 'Werk' tab is active, displaying the 'Dienstverbanden' (Employment) section. It shows a single entry: 'Werkt (ook) bij' with a green icon. Below this, there is a section for 'Vroegere dienstverbanden' (Previous employment) which is currently empty, showing '<Geen info>'. At the bottom, there are tabs for 'Lijsten, afscherming en zoekwoorden' (0 lijsten), 'Niet afgeschermd', and '6 zoekwoorden'.

Afbeelding 68: Via de tab Werk kan Hans de Wit worden gekoppeld aan het bedrijf waarvoor hij werkt. In dit geval de organisatie waar Xelion wordt geïnstalleerd. Daartoe moet op de actie **Werkt (ook) bij** worden geklikt.



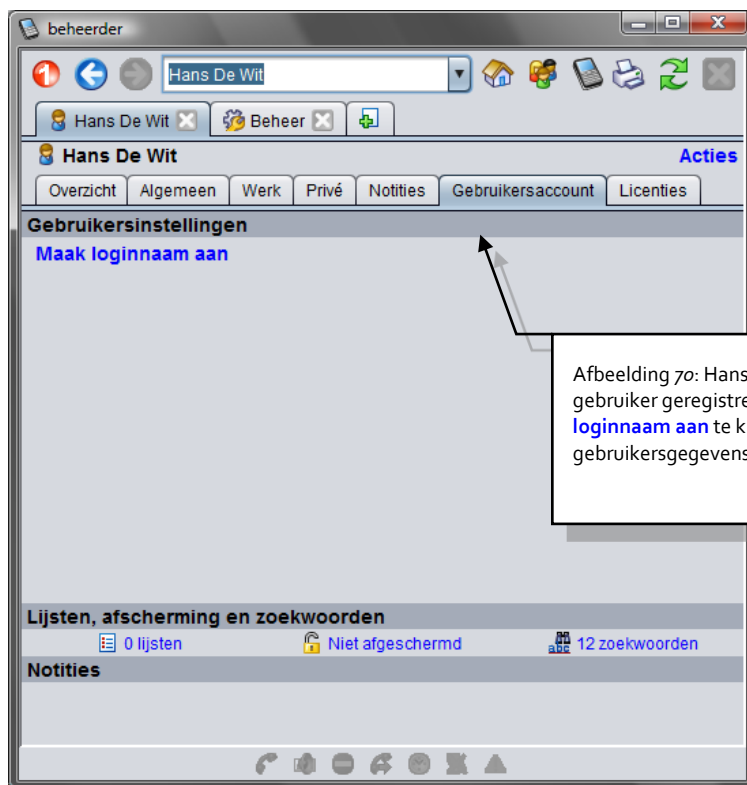
	Nummer	Type	Opmerking
1	070 1234562	Telefoon	Direct
2	06 12345678	Telefoon	Mobiel
3	908	Telefoon	Intern
4	070 1234560	Telefoon	Centraal bedrijfsnr.

Afbeelding 69: Hans de Wit werkt bij **Barendse bv**. Automatisch heeft Xelion het Centraal bedrijfsnr. van Barendse bij **Bereikbaar via** toegevoegd. Daarnaast zijn handmatig ingevoerd het interne nummer, directe doorkiesnummer en mobiele telefoonnummer van Hans de Wit.

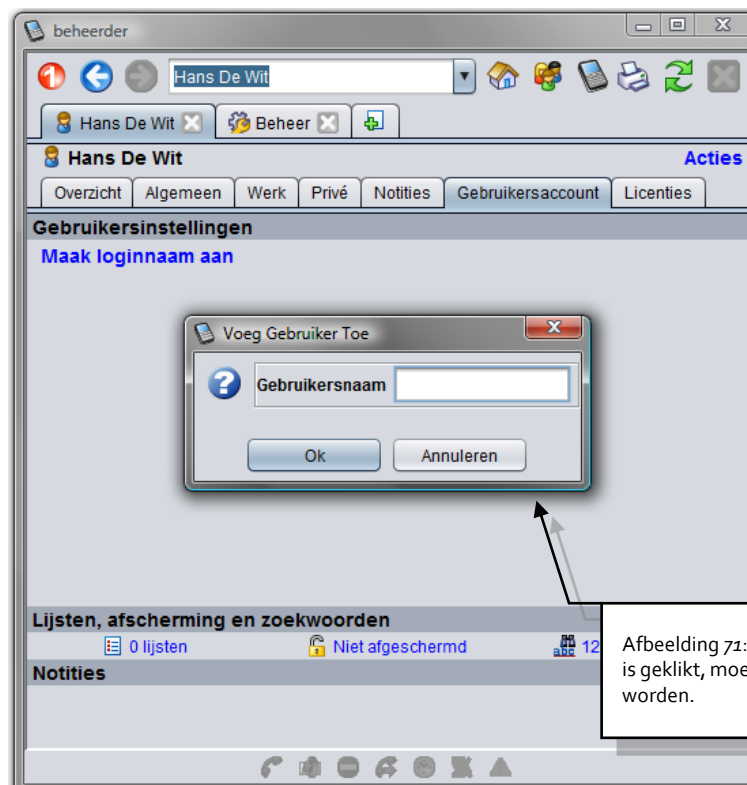
Wanneer een medewerker meerdere Dienstverbanden heeft (hij werkt bijvoorbeeld ook voor een andere organisatie) kan informatie over dat Dienstverband worden toegevoegd door de actie **Werkt (ook) bij** nogmaals te kiezen.

Een Dienstverband kan niet direct worden verwijderd. Eerst moet een Dienstverband inactief worden gemaakt. Als Hans de Wit op zeker moment niet meer bij Barendse werkt, moet de actie **Verplaats naar vroegere dienstverbanden** worden uitgevoerd. Het is belangrijk dat het dienstverband niet direct wordt verwijderd omdat anders alle telefoongesprekken die Hans de Wit ooit voor Barendse heeft gevoerd niet meer terug te vinden zijn als gesprekken met Barendse. Is het, in een uitzonderlijk geval, toch noodzakelijk een dienstverband te verwijderen, is dat mogelijk als een dienstverband eenmaal is verplaatst naar **Vroegere dienstverbanden**.

Bij de tab **Xelion account** kan de relevante gebruikersgegevens worden ingevoerd. Deze tab is uitsluitend zichtbaar voor Beheerders Wanneer een persoon nog niet als Xelion gebruiker is geregistreerd, zal de tab er als volgt uitzien.



Afbeelding 70: Hans de Wit is nog niet als Xelion gebruiker geregistreerd. Door de actie **Maak loginnaam aan** te kiezen, kunnen gebruikersgegevens ingevoerd gaan worden.



Afbeelding 71: Nadat op **Maak loginnaam aan** is geklikt, moet de **Gebruikersnaam** ingevoerd worden.

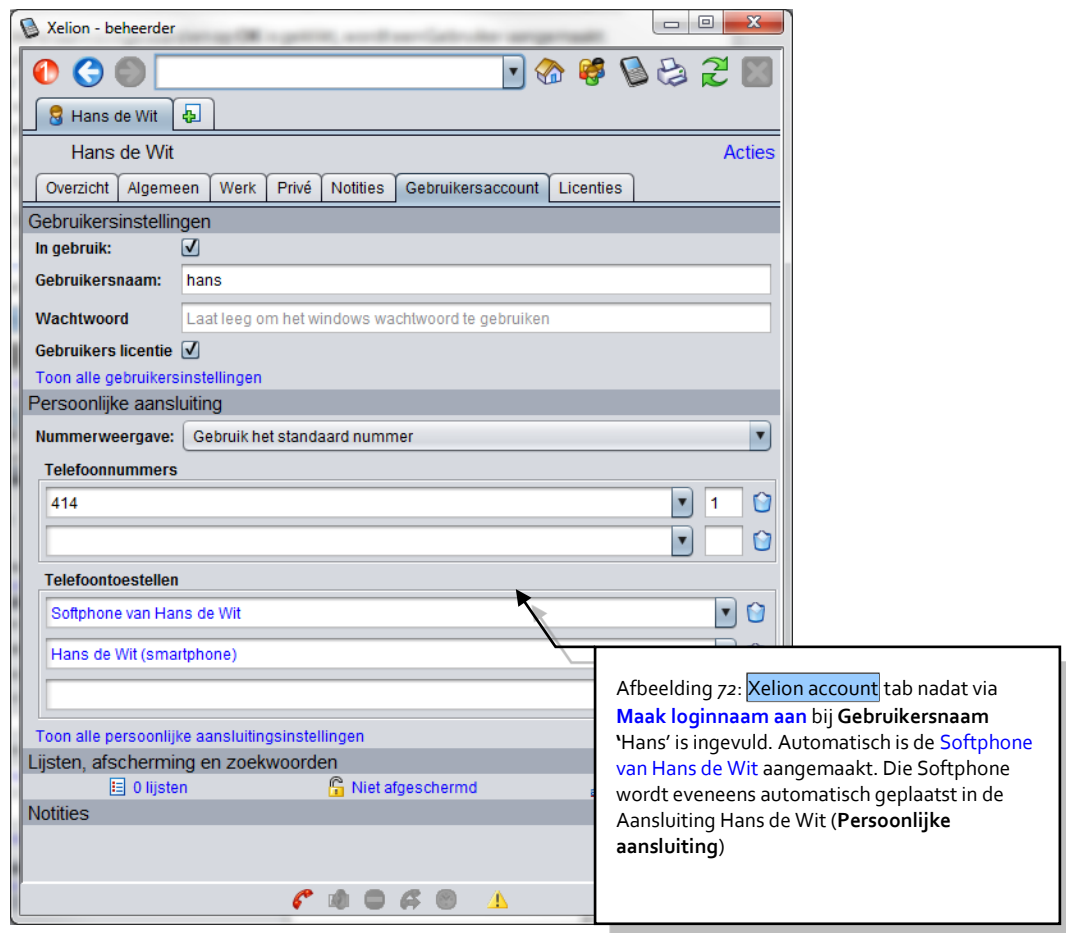
De **Gebruikersnaam** is de naam die de gebruiker moet invoeren als hij inlogt in Xelion.

Als de gebruikersnaam is ingevoerd en op **OK** is geklikt, wordt een Gebruiker aangemaakt. Bij een Gebruiker wordt automatisch een Persoonlijke Aansluiting en een Telefoon toestel gemaakt. Dat Telefoon toestel is een Xelion Softphone. Dit Telefoon toestel kan ook toegevoegd worden aan andere Aansluitingen zodat de Gebruiker op zijn Softphone via meerdere Aansluitingen gebeld kan worden.

In dit scherm kunnen de relevante instellingen van de Persoonlijk Aansluiting (zoals de toegekende Telefoonnummers) gewijzigd worden.

Deze instellingen kunnen ook rechtstreeks bij de Aansluiting gewijzigd worden. Het maakt niet uit of de instellingen in dit scherm of in het Aansluitingen scherm worden aangepast. Via de link [Toon alle aansluitingsinstellingen](#) kunnen alle velden van de Persoonlijke Aansluiting worden bekeken en worden gemuteerd.

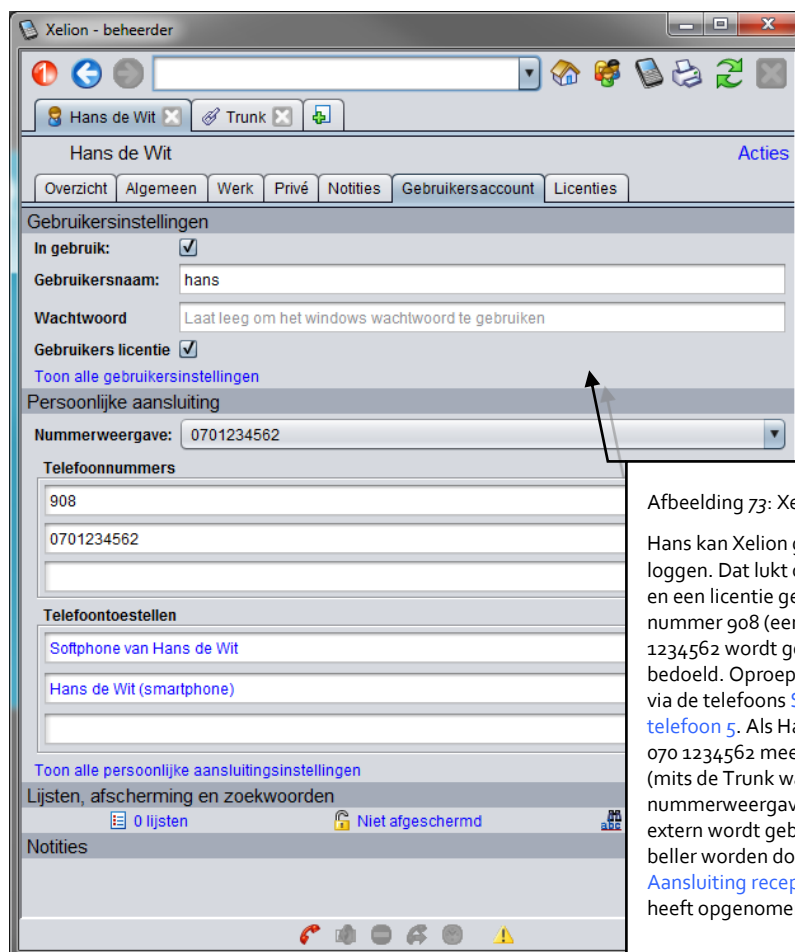
De tab **Xelion account** ziet er als volgt uit.



Veld	Beschrijving	Default waarde	Voorbeeld	Verplicht
In gebruik	Geeft aan of de gebruiker daadwerkelijk een gebruiker is. Indien het veld is aangevinkt, kan de gebruiker inloggen in Xelion, anders niet.	Aangevinkt.	Niet aangevinkt. Gebruiker kan Xelion niet gebruiken totdat In gebruik weer wordt aangevinkt.	
Gebruikersnaam	Naam waarmee een gebruiker inlogt in Xelion. <u>Als een Gebruiker Microsoft Windows gebruikt, moet de Gebruikersnaam gelijk zijn aan de gebruikersnaam die voor de Microsoft</u>		Inlognaam van Hans de Wit (achternaam, gevolgd door eerste letter voornaam). Ook hans had bijvoorbeeld	✓

Veld	Beschrijving	Default waarde	Voorbeeld	Verplicht
	<u>Domain Server wordt gebruikt.</u>		als Gebruikersnaam opgegeven kunnen worden.	
Wachtwoord	Als hier een wachtwoord wordt ingevuld, moet de Gebruiker bij het inloggen dit wachtwoord gebruiken. Als niets wordt ingevuld, wordt het Windows wachtwoord gebruikt. Dan moet Gebruikersnaam wel gelijk zijn aan de gebruikersnaam die voor de Microsoft Domain Server wordt gebruikt. Wachtwoord maakt onderscheid tussen normale letters en Hoofdletters.	Windows wachtwoord	FU3x9Hkl Dit wachtwoord wordt geverifieerd bij inloggen.	
Gebruikers licentie	Hiermee wordt aangegeven of de gebruiker een licentie gebruikt. Dit veld is alleen zichtbaar bij een gebruikers gebaseerd systeem.			
Telefoon licentie	Hiermee wordt aangegeven of de softphone van de gebruiker een licentie gebruikt. Dit veld is alleen zichtbaar bij een telefoon gebaseerd systeem.			
Smartphone (APP) licentie	Hiermee wordt aangegeven of de smartphone van de gebruiker een licentie gebruikt. Dit veld is alleen zichtbaar bij een telefoon gebaseerd systeem.			
Nummerweergave	Zie Nummerweergave in het hoofdstuk Aansluitingen zoals beschreven in de tabel op bladzijde 84.	Gebruik het standaard nummer	070 1234562 Als de gebruiker belt, kan hij uitsluitend bellen via een Trunk waar dit nummer aan is toegekend. Als bij een dergelijke Trunk voor dit nummer dan ook Nummerweergave is aangevinkt, zal degene die wordt gebeld, kunnen zien dat vanaf dit nummer wordt gebeld.	
Maximale wachttijd (s)	Zie Maximale wachttijd (s) in het hoofdstuk Aansluitingen zoals beschreven in de tabel op bladzijde 85.		15 Als de Gebruiker na 15 seconden een oproep niet heeft beantwoord, wordt de oproep automatisch doorgeschakeld naar de Aansluiting zoals gespecificeerd bij het veld Bij geen gehoor in de tab Gebruikersinstellingen als het veld Bij geen gehoor is aangevinkt. Anders wordt de Aansluiting geselecteerd zoals bij	

Veld	Beschrijving	Default waarde	Voorbeeld	Verplicht
			Standaard bij geen gehoor gespecificeerd	
Standaard bij geen gehoor	Zie Standaard bij geen gehoor in het hoofdstuk Aansluitingen zoals beschreven in de tabel op bladzijde 85.		Aansluiting receptie Na Maximale wachttijd (s) zal een gesprek dat voor de gebruiker binnenkomt, maar niet tijdig door hem wordt beantwoord, automatisch worden doorgeschakeld naar de Aansluiting receptie, tenzij een instelling actief is die in een andere routing voorziet en die een hogere prioriteit heeft.	
Telefoonnummers	Telefoonnummers waarop de gebruiker via Xelion bereikt kan worden. Meestal zijn dat Interne nummer en/of Bedrijfs telefoonnummers waarop de gebruiker direct kan worden bereikt. Er kunnen hier meerdere telefoonnummers worden opgegeven. In de tab Werk en Privé van de gebruiker kunnen ook telefoonnummers worden opgegeven. Bij Werk zullen meestal dezelfde nummers staan als hier, mogelijk nog uitgebreid met mobiele telefoonnummers. Diezelfde telefoonnummers worden niet automatisch gelijk gehouden. Dus als aan de gebruiker in deze tab een ander Intern telefoonnummer wordt gegeven, <u>moet niet worden vergeten</u> dit ook in de tab Werk aan te passen. Synchronisatie van de nummers in deze tab met de telefoonnummers in de Aansluiting die default wordt gegenereerd gaat wel automatisch.	-	908 070 1234562 Gebruiker wordt direct gebeld wanneer het Interne telefoonnummer 908 wordt gekozen of het directe Bedrijfs telefoonnummer 070 1234562 wordt gebeld.	Als hier geen Telefoonnummer wordt ingevuld, kan een gebruiker wel inloggen in Xelion maar kan hij niet via de Xelion softphone worden gebeld.
Telefoontoestellen	Overzicht van Telefoontoestellen die aan de gebruiker zijn gekoppeld. Als hier een Telefoontoestel is ingevuld, dat niet gewenst is, kan het veld leeg worden gemaakt door de optie (<i>type een andere naam</i>) te kiezen en het veld daarna leeg te laten.	Voor iedere nieuwe gebruiker maakt Xelion automatisch een Softphone aan, ongeacht of die Softphone al dan niet gebruikt gaat worden.	Softphone Hans de Wit Sales telefoon 5 De default Softphone is gekoppeld aan de Gebruiker samen met de telefoon die is gedefinieerd als Sales telefoon 5	

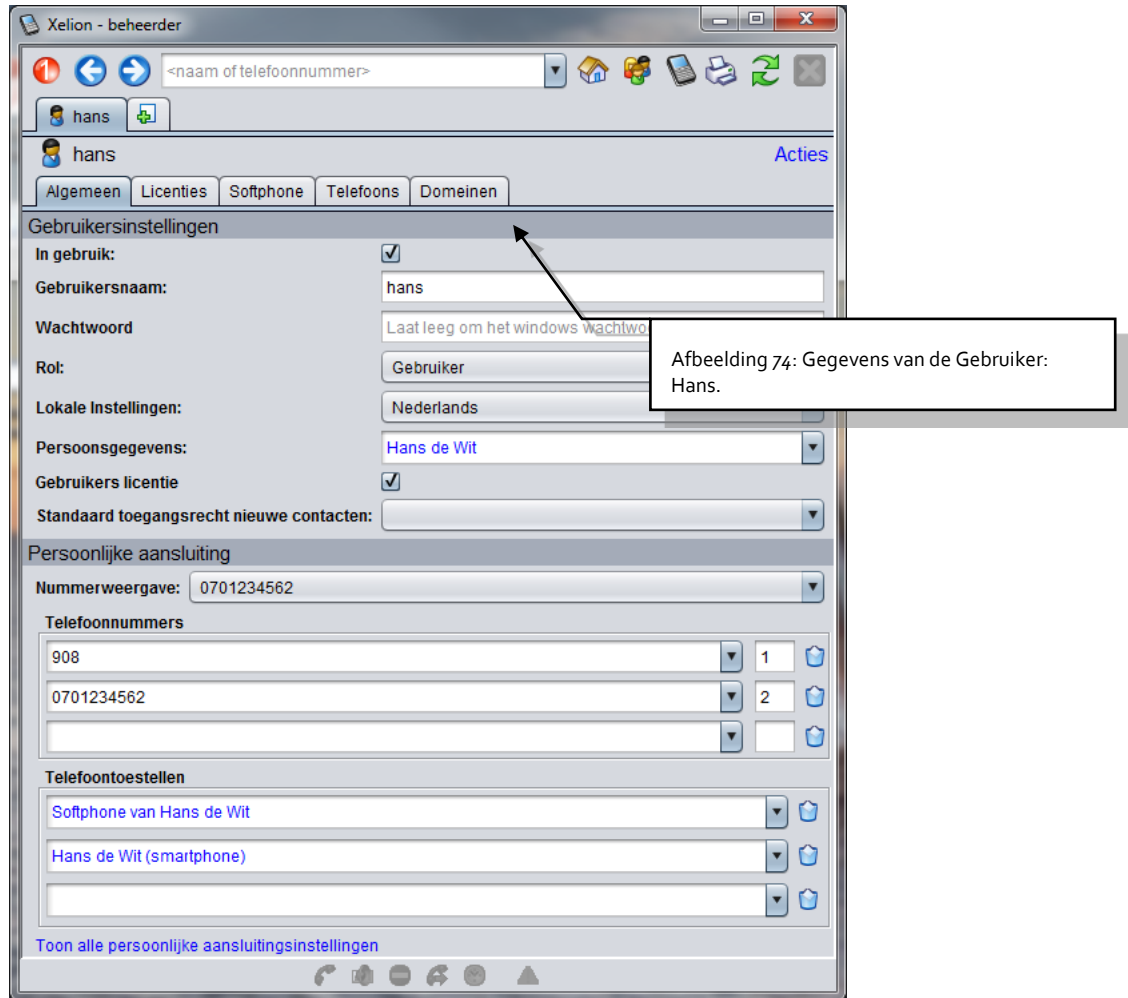


Afbeelding 73: Xelion account van Hans de Wit.

Hans kan Xelion gebruiken door als Hans in te loggen. Dat lukt omdat het account in gebruik is en een licentie gebruikt. Wanneer naar het nummer 908 (een intern nummer) of 070 1234562 wordt gebeld, is het gesprek voor Hans bedoeld. Oproepen voor Hans worden gedaan via de telefoons [Softphone van Hans](#) en [Sales telefoon 5](#). Als Hans belt, wordt het nummer 070 1234562 meegegeven als nummerweergave (mits de Trunk waarmee wordt gebeld nummerweergave ondersteunt). Als Hans extern wordt gebeld, zal na 15 seconden de beller worden doorgeschakeld naar de [Aansluiting receptie](#) als Hans niet binnen die tijd heeft opgenomen.

Met de link [Toon alle gebruikersinstellingen](#) kunnen extra instellingen van de gebruiker (bv. de interface taal van de softphone) worden gewijzigd. Via deze link is het ook mogelijk om de account te verwijderen zonder de persoon te verwijderen. Dit scherm zie je ook als je op een Link van een Gebruiker klikt (Home->Beheer->Gebruikers).

Wanneer op deze link wordt geklikt, verschijnt het volgend scherm:



De tab **Algemeen** geeft een overzicht van de Gebruiker gegevens. Onder de Ribbon **Gebruikersinstellingen** zijn velden weergegeven die ook in de tab **Xelion account** van een persoon zijn weergegeven. Alleen zijn hier nog vier extra velden zichtbaar:

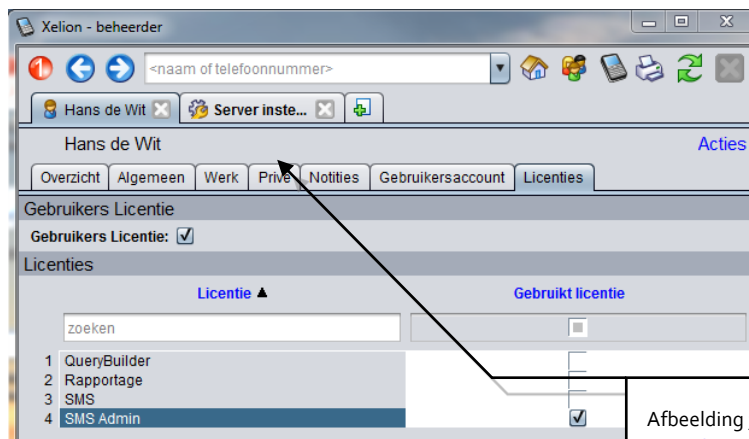
Veld	Beschrijving	Default waarde	Voorbeeld	Verplicht
Rol	Een gebruiker kan één van drie rollen vervullen: Gebruiker , Operator of Beheerder . Kies hier de juiste rol voor de betreffende gebruiker. Een Operator heeft dezelfde rechten als een Beheerder maar mag <u>geen</u> Trunks aanpassen.	Gebruiker	Operator	✓
Lokale Instellingen	Geeft aan in welke taal teksten van de gebruikersinterface worden aangegeven.	Waarde van de Lokale Instellingen zoals gedefinieerd bij Gebruiker die deze nieuwe Gebruiker aanmaakt. Als bij die Gebruiker dus English is ingevuld, zullen nieuwe gebruikers default Engelse	English (United Kingdom) De gebruiker zal Engelse teksten zien.	✓

Veld	Beschrijving	Default waarde	Voorbeeld	Verplicht
		teksten krijgen.		
Persoonsgegevens	Link naar de Persoon die aan de gebruiker is gekoppeld. LET OP: verandering van de default waarde kan ernstige gevolgen hebben.	De Persoon die hoort bij de Xelion account tab Als de Persoon Hans de Wit via de Xelion account tab een Xelion gebruiker wordt, wordt Hans de Wit ook de default voor dit veld. Wordt Hans de Wit als persoon verwijderd uit Xelion, dan wordt ook de Gebruiker verwijderd. Als de Persoon van Xelion account tab verschilt met het persoon van dit veld zal bij een verwijdering van de Persoon, de gebruiker blijven bestaan.	Het wordt afgeraden om hier een andere waarde in te vullen dan de default waarde.	
Gebruikers licentie	Hiermee wordt aangegeven of de gebruiker een licentie gebruikt. Dit veld is alleen zichtbaar bij een gebruikers gebaseerd systeem.			
Telefoon licentie	Hiermee wordt aangegeven of de softphone van de gebruiker een licentie gebruikt. Dit veld is alleen zichtbaar bij een telefoon gebaseerd systeem.			
Smartphone (APP) licentie	Hiermee wordt aangegeven of de smartphone van de gebruiker een licentie gebruikt. Dit veld is alleen zichtbaar bij een telefoon gebaseerd systeem.			
Standaard toegangsrecht nieuwe contacten	Een keuzeveld met de waarden Privé en Iedereen. Een gebruiker kan, bij voldoende rechten, contacten toevoegen aan Xelion. De instelling hier bepaalt of de contacten die deze gebruiker toevoegt aan Xelion, zichtbaar zijn voor iedereen, of alleen voor de gebruiker zelf. Wanneer dit veld leeg wordt het toegangsrecht 'Iedereen' toegepast.	Leeg	Privé	Nee

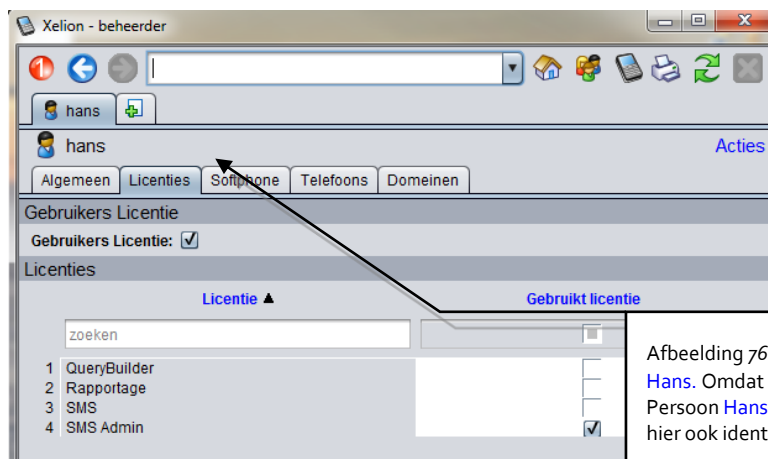
4.3.3 Licenties voor Gebruikers

Aan gebruikers kunnen licenties zijn gekoppeld. Dergelijke licenties kunnen gebruikers het recht geven bepaalde Xelion modules te gebruiken.

De licenties kunnen worden bekeken in de **Licenties** tab van een Persoon of in de **Licenties** tab van een Gebruiker (Home->Beheer->Gebruikers).



Afbeelding 75: **Licenties** tab van de Persoon Hans de Wit



Afbeelding 76: **Licenties** tab van de Gebruiker Hans. Omdat de Gebruik Hans dezelfde is als de Persoon Hans de Wit, is het licentieoverzicht hier ook identiek.

In de kolom **Licentie** is aangegeven welke modules beschikbaar zijn. In de kolom **Gebruik licentie** wordt aangegeven welke licenties door de gebruiker in gebruik zijn. Hans de Wit heeft uitsluitend een licentie voor de SMS module. Let op! Telefoonlicenties worden niet uitgegeven per Gebruiker maar per Telefoon. Xelion modules kunnen op verschillende manieren worden gelicentieerd. Zo zijn er licenties per Gebruiker, per Telefoon, per Tenant en per Systeem. Zie ook sectie 2.3, Licenties: beschikbare Xelion modules. Vanaf Xelion 5.1 update 20 is ook een Poweruserlicentie beschikbaar. Vanaf Xelion 6.13 is ook een Gebruikerslicentie beschikbaar.

4.3.4 Gebruikerslicentie (alleen bij gebruikerlicenties gebaseerde systemen)

De gebruikerslicentie kan worden toegevoegd aan een gebruiker. Hiermee kan de gebruiker bellen met de telefoons die in zijn of haar bezit zijn. Deze staan ook onder de tab telefoons.

Er kan maar met 1 van deze toestellen tegelijk gebeld worden. Een toestel kan wel 2 gesprekken tegelijk voeren.

Een toestel kan maar onder 1 gebruiker worden toegevoegd.

4.3.5

Poweruserlicentie (alleen bij telefoonlicenties gebaseerde systemen)

De Poweruserlicentie is bedoeld voor gebruikers die verschillende telefoontoestellen hebben, maar altijd maar 1 toestel tegelijkertijd gebruiken.

Een Poweruserlicentie wordt toegekend aan een gebruiker en is van invloed op de beschikbaarheid van de toestellen in zijn of haar aansluiting.

Met een Poweruserlicentie kun je toestellen in de bijbehorende aansluiting gebruiken zonder verdere telefoonlicenties nodig te hebben.

Als er gebeld wordt met een toestel onder een Poweruserlicentie, kan altijd maar 1 toestel tegelijkertijd gebruikt worden (tenzij natuurlijk het betreffende toestel een eigen telefoonlicentie heeft).

Twinnen vormt hierop een uitzondering. Je kunt via twinning wel uitbellen met de softphone als op dat moment alleen het getwinde toestel aan het bellen is.

Als een toestel ook in een andere dan de eigen aansluiting wordt gebruikt is wel nog een telefoonlicentie nodig. Dit kan een Poweruserlicentie zijn voor de andere aansluiting, of een telefoonlicentie voor het toestel.

Voor toestellen met een eigen telefoonlicentie heeft een Poweruserlicentie geen invloed.

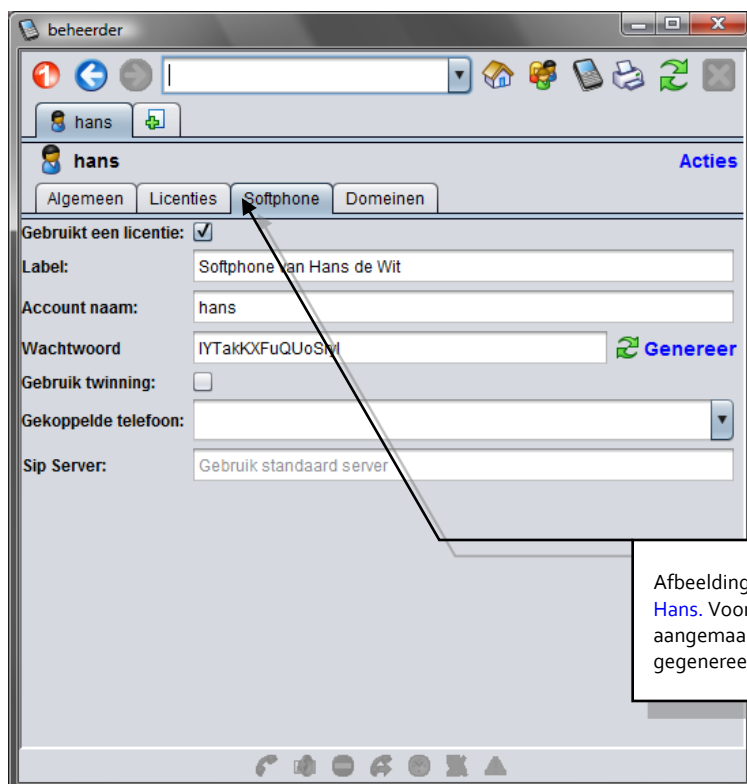
Voorbeeld

Een gebruiker kan een softphone, een hardphone en een 'sipclient op een smartphone' in zijn aansluiting hebben zonder dat de toestellen hiervoor afzonderlijk een telefoonlicentie hebben. Er kan echter maar met 1 toestel tegelijkertijd gebeld worden.

4.3.6

Softphone voor Gebruikers

Xelion genereert voor iedere gebruiker automatisch een Softphone. De informatie van die Softphone kan worden bekeken via de tab **Softphone**.

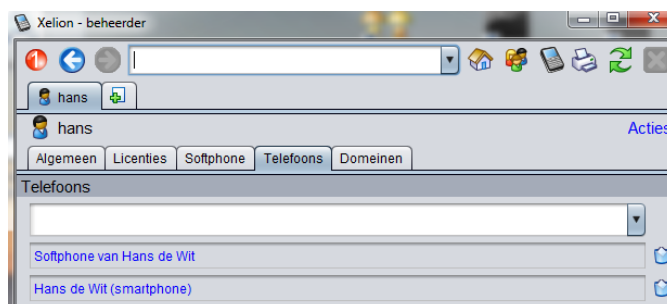


Afbeelding 77: **Softphone** tab van de Gebruiker **Hans**. Voor iedere Gebruiker die wordt aangemaakt wordt automatisch een Softphone gegenereerd.

Veld	Beschrijving	Default waarde	Voorbeeld	Verplicht
Gebruikt een licentie	Als dit veld is aangevinkt gebruikt dit telefoontoestel een eigen licentie. Om een licentie vrij te maken kun je, door dit veld uit te vinken een licentie terug krijgen om te gebruiken op een ander telefoontoestel. Wanneer het toestel onder een gebruiker valt met een gebruikerslicentie hoeft dit vinkje niet te worden aangezet.	Ja bij telefoon gebaseerd systeem Nee bij een gebruiker gebaseerd systeem	✓	
Label	Naam van het Telefoontoestel. De Toestelnaam moet een unieke naam zijn.	Xelion genereert hier automatisch als naam: Softphone, gevolgd door de naam van de Persoon die aan de Gebruiker is gekoppeld..	Softphone van Hans de Wit.	✓
Account naam	De Softphone heeft voor de autorisatie een .Accountnaam en een Wachtwoord nodig. Hier wordt de accountnaam gespecificeerd <u>De account naam mag geen spaties of een van de volgende letters bevatten: []();@:</u>	De naam van de Gebruiker	Hans	✓
Wachtwoord	Voor de Xelion Softphone wordt het Wachtwoord automatisch gegenereerd als een nieuwe Gebruiker wordt toegevoegd.	Door Xelion gegenereerd wachtwoord	ARGgioqlVs3C3Hc3	✓
Gebruik twinning	Twinning biedt de mogelijkheid een hardphone te koppelen aan een softphone. Dit wordt vooral toegepast als via de softphone geen goede audio kan worden verkregen (wanneer Citrix of Terminal Server wordt gebruikt op een PC) of wanneer een gebruiker liever via een traditioneel toestel telefoneert dan via een USB hoorn of headset maar wel de softphone wil gebruiken. Als dit veld wordt aangevinkt, moet bij Gekoppelde telefoon altijd worden opgegeven met welke hardphone Xelion twint. Die gekoppelde telefoon mag geen Softphone zijn. Wanneer nu vanuit de Softphone wordt gebeld, zal de Gekoppelde telefoon gaan rinkelen. Wanneer de Gebruiker die oppakt, wordt de verbinding opgebouwd naar degene die hij wil bellen. Twinning kan ook doormiddel van	Niet aangevinkt	✓ De Gekoppelde telefoon wordt getwind met de Softphone. Als via de softphone een nummer wordt gebeld, zal de Gekoppelde telefoon gaan rinkelen en zal het gesprek worden opgezet als de Gebruiker de Gekoppelde telefoon oppakt. Twinning kan ook doormiddel van de nieuwe optie "twin through softphone", zie hiervoor hoofdstuk 2.12	

Veld	Beschrijving	Default waarde	Voorbeeld	Verplicht
	de nieuwe optie "twin vanaf softphone", zie hiervoor hoofdstuk 2.12			
Gekoppelde telefoon	Hardphone die voor twinning wordt gebruikt. Zie ook Gebruik twinning	Leeg	Bureautelefoon Hans. Als Gebruik twinning is aangevinkt zal de Bureautelefoon Hans gaan rinkelen als via de Softphone een nummer wordt gekozen. Als de Gebruiker dan de Bureautelefoon Hans aanneemt wordt de verbinding opgezet naar het nummer dat via de Softphone is gekozen. Twinning kan ook doormiddel van de nieuwe optie "twin through softphone", zie hiervoor hoofdstuk 2.12	Als het veld Gebruik twinning is aangevinkt.
Sip Server	Veld wordt uitsluitend voor test doeleinden gebruikt.	Standaard server	Hier niets invullen tenzij Xelion support vraagt hier een waarde in te vullen.	

4.3.7 Telefoons



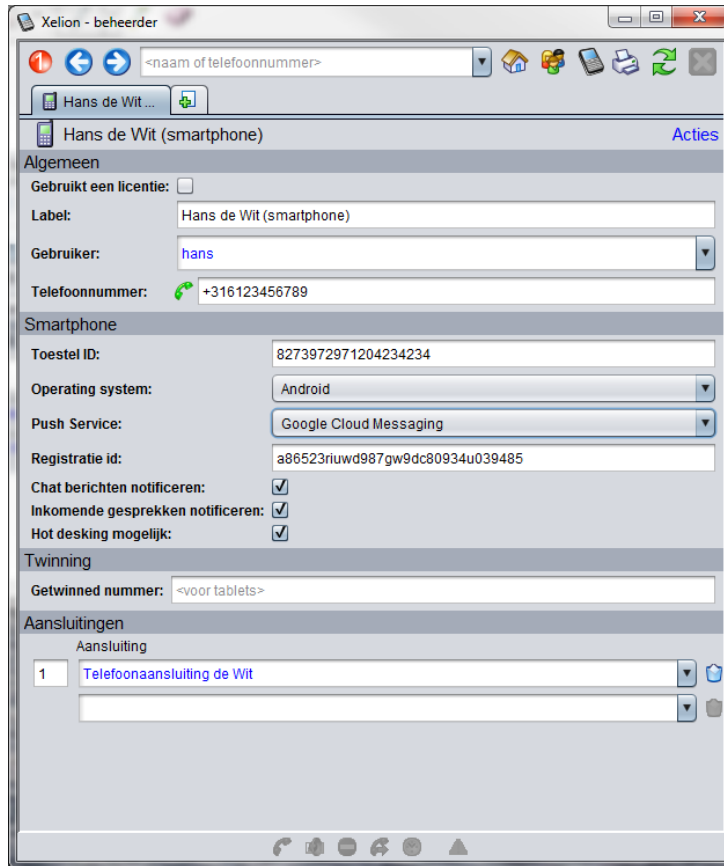
Onder deze tab staan de telefoons die onder deze gebruiker vallen. Als de gebruiker een gebruikerslicentie heeft dan kan er gebeld worden met deze telefoons zonder dat de telefoons zelf een licentie nodig hebben.

4.3.8 Smartphones

Onder de tab telefoons kunnen ook de smartphones van de gebruiker worden geregistreerd zodat deze onderdeel worden van de Xelion centrale. Om vanaf de smartphone via Xelion te kunnen/mogen bellen is een extra smartphone licentie nodig of de gebruiker heeft een eigen gebruikerslicentie.

Bij het aanmaken van een nieuwe gebruiker in Xelion wordt automatisch een smartphonedefinitie toegevoegd. Deze moet dan wel aangevuld worden, zie hieronder.

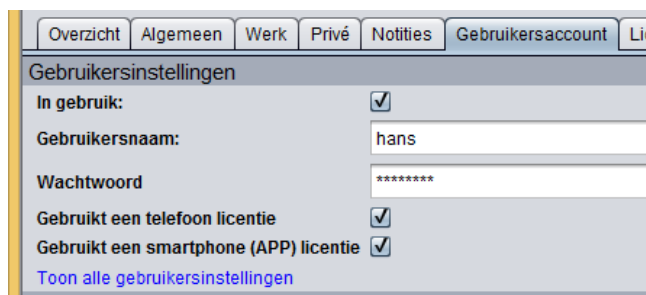
Bij **toestelnaam** kun je een vrij te kiezen waarde invullen als label waarmee de smartphone geïdentificeerd kan worden. Na de return toets komen de overige velden beschikbaar:



Veld	Beschrijving	Default waarde	Voorbeeld	Verpl.
Gebruikt een licentie	Wanneer de smartphone via de Xelion centrale moet kunnen bellen is hier een licentie voor nodig. Wanneer het toestel onder een gebruiker valt met een gebruikerslicentie hoeft dit vinkje niet te worden aangezet.	Ja bij telefoon gebaseerd systeem Nee bij een gebruiker gebaseerd systeem		
Label	De naam voor het externe toestel.	Geen	Android Hans	
Gebruiker	De gebruiker van het toestel, wanneer hans een gebruikerslicentie heeft zal het toestel hier gebruik van maken.	Geen	Hans	
Telefoonnummer	Het mobiele nummer van de smartphone	Geen	+31612345678	
Operating system	Welk platform draait het toestel op	Geen	Android	
Push Service	De te gebruiken push service. Voor Android is dat Google Cloud Messaging, voor de iPhone kies je hier Apple Push Notification Service	Geen	Google Cloud Messaging	
Registratie id	Deze unieke string wordt door de app opgevraagd bij de betreffende push service en aan Xelion doorgegeven	Wordt automatisch ingevuld en mag niet handmatig worden		Ja

Veld	Beschrijving	Default waarde	Voorbeeld	Verpl.
	wanneer de gebruiker zich voor het eerst aanmeldt bij Xelion. Bij elke notificatie die de Xelion centrale naar een smartphone stuurt (via de push service) wordt deze waarde meegestuurd zodat het bericht aan de juiste smartphone kan worden afgeleverd.	aangepast.		
Hot desking mogelijk	De smartphone kan ge-hotdesked worden.	Uit		
Chat berichten notificeren	Wanneer dit vinkje aan staat zal Xelion een notificatie naar de smartphone sturen wanneer er een chat bericht voor deze gebruiker binnenkomt. De gebruiker ziet dit dan op zijn/haar smartphone.	Uit		
Inkomende gesprekken notificeren	Wanneer naar de Xelion aansluiting van de gebruiker wordt gebeld, dan wordt dit gesprek doorgeschakeld naar de smartphone en ziet de gebruiker wie de beller is	Uit		
Getwinned nummer	Nummer waarnaar wordt gebeld wanneer vanaf de APP een gesprek wordt opgezet. Dit wordt vooral gebruikt op tablets waarmee je normaal gesproken niet kan bellen	Uit		

Wanneer bij een gebruiker een smartphone is toegevoegd verschijnt bij de tab **Gebruikersaccount** van een **Persoon** het vinkje 'Gebruikt een smartphone (APP) licentie', dit gebeurt alleen wanneer het systeem telefoon gebaseerd is:

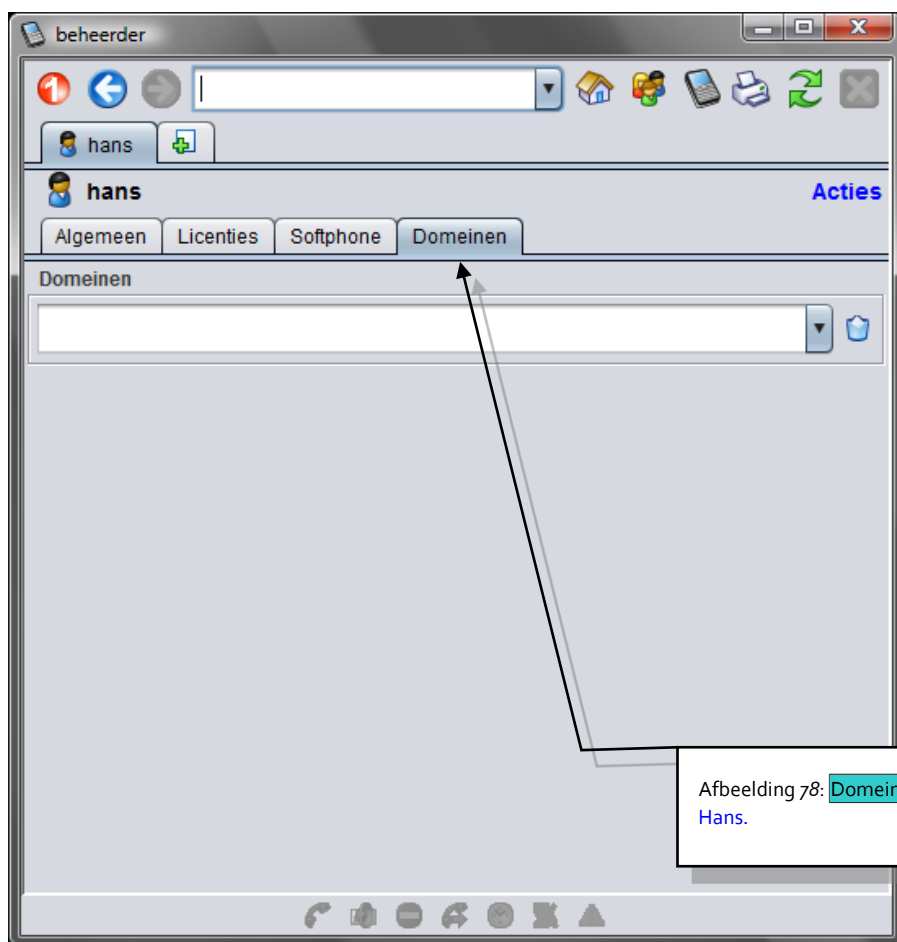


4.3.9

Domeinen voor Gebruikers

Standaard als binnen Xelion een Gebruiker of een Aansluiting wordt gemaakt, wordt hiervoor ook een Domein gemaakt. Een Domein bepaalt de toegankelijkheid van Communicatie. Als bijvoorbeeld Hans de Wit een telefoongesprek voert dan kan alleen Hans de Wit dit telefoongesprek terugvinden onder Home->Communicatie. Desgewenst kan hij ook anderen een gesprek laten terugvinden door de Afscherming van een gesprek aan te passen.

Via Domeinen kun je echter er voor zorgen dat gesprekken die via een Aansluiting worden gevoerd, altijd ook door anderen in Home->Communicatie teruggevonden kunnen worden.

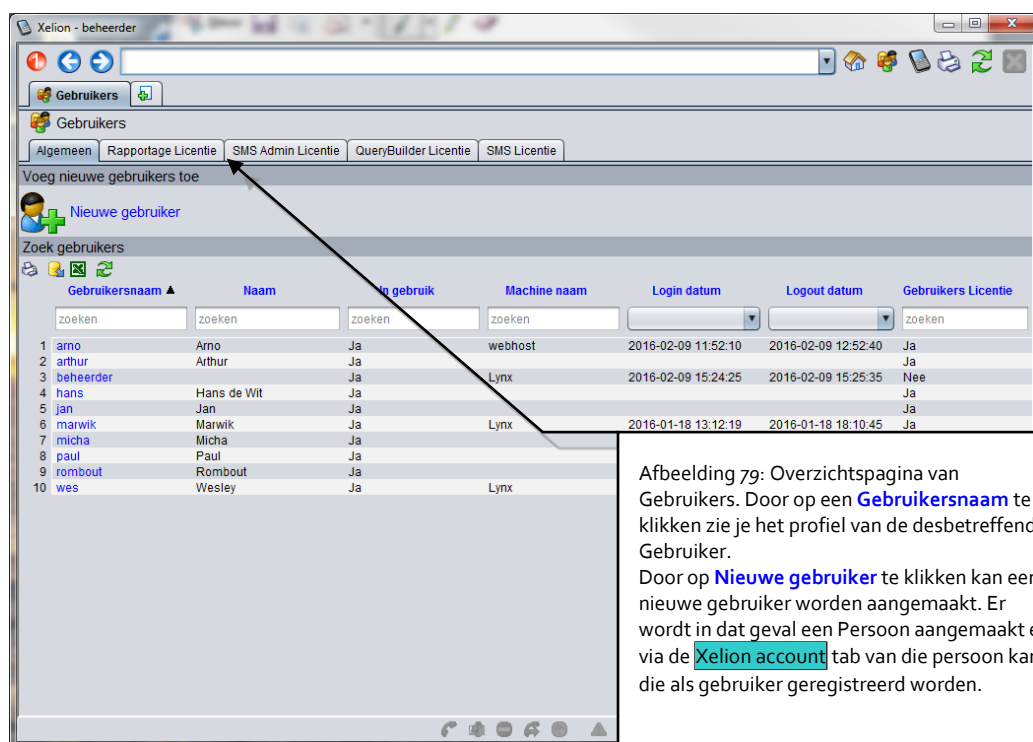


Afbeelding 78: **Domeinen** tab van de Gebruiker [Hans](#).

Veld	Beschrijving	Default waarde	Voorbeeld	Verplicht
Domeinen	Als hier een Aansluiting wordt gespecificeerd, dan kan deze gebruiker alle communicatie die via deze Aansluiting wordt gevoerd terugvinden via Home->Communicatie. De naam van de Aansluiting wordt altijd voorafgegaan door de tekst: "Groep communicatie" Personen kunnen ook gesprekken van anderen terugvinden in Home->Communicatie als zij zijn gespecificeerd in het veld: Gesprekken zichtbaar voor van de tab Zichtbaarheid gesprekken van een Aansluiting. Het verschil is alleen dat via die tab gebruikers de gesprekken dan ook zien bij Home->Telefoon.	Leeg	Groep communicatie Sales. In Home->Communicatie vindt Hans ook alle gesprekken terug die zijn gevoerd via de Aansluiting Sales.	

4.3.10 Overzicht van Gebruikers

Als Home->Beheer->Gebruikers wordt gekozen, kom je uit op de overzichtspagina van Gebruikers.

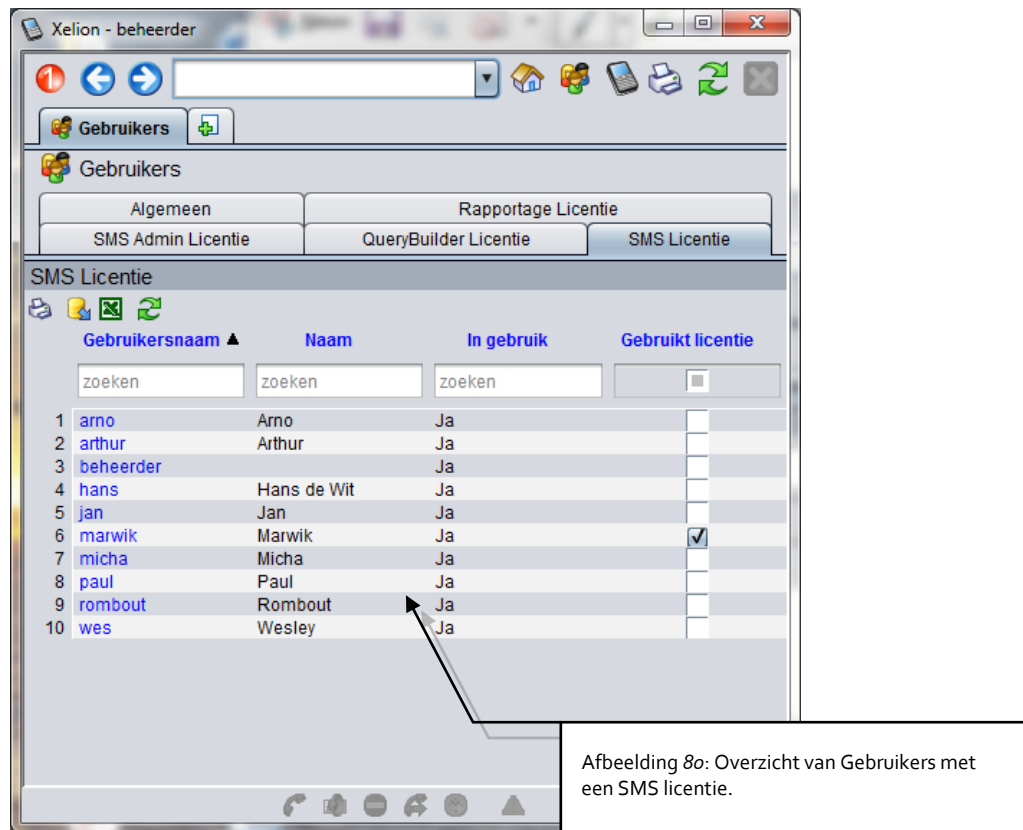


Afbeelding 79: Overzichtspagina van Gebruikers. Door op een **Gebruikersnaam** te klikken zie je het profiel van de desbetreffende Gebruiker. Door op **Nieuwe gebruiker** te klikken kan een nieuwe gebruiker worden aangemaakt. Er wordt in dat geval een Persoon aangemaakt en via de **Xelion account** tab van die persoon kan die als gebruiker geregistreerd worden.

Kies **Nieuwe gebruiker** om een nieuwe gebruiker aan te maken. Feitelijk wordt dan een nieuw persoon aangemaakt. Om van die persoon dan een gebruiker te maken moet in de tab **Xelion account** van de persoon een Loginnaam worden aangemaakt en moeten de Gebruikersgegevens worden ingevuld. Zie hiervoor de voorgaande secties.

Onder de ribbon **Zoek gebruikers** zijn in een tabel alle gebruikers weergegeven. In de filtervelden boven de kolommen kun je tekst invoeren. Vervolgens wordt voor de desbetreffende kolom gefilterd op die tekst. Als je bijvoorbeeld in de Kolom **Gebruikersnaam** (eerste kolom) in het filterveld demo intypt en daarna een Return geeft, zul je alleen nog gebruikers zien in wiens naam demo voorkomt.

Door een licentie tab te selecteren, krijg je een overzicht welke gebruikers welke licenties gebruiken.



Het kan zijn dat er minder of geen Licentie tabjes aanwezig zijn in het Gebruikersoverzicht. Dan zijn de desbetreffende Xelion Modulen niet gelicentieerd.

5 Telefoontoestellen: toestellen koppelen aan Xelion

Op Xelion kunnen verschillende telefoontoestellen worden aangesloten. Een telefoon is pas bruikbaar als die in Xelion is aangemeld. In dit hoofdstuk wordt beschreven hoe dat gaat.

5.1 Softphones, SIP phones en Externe telefoons

Drie hoofdsoorten van telefoontoestellen kunnen worden onderscheiden:

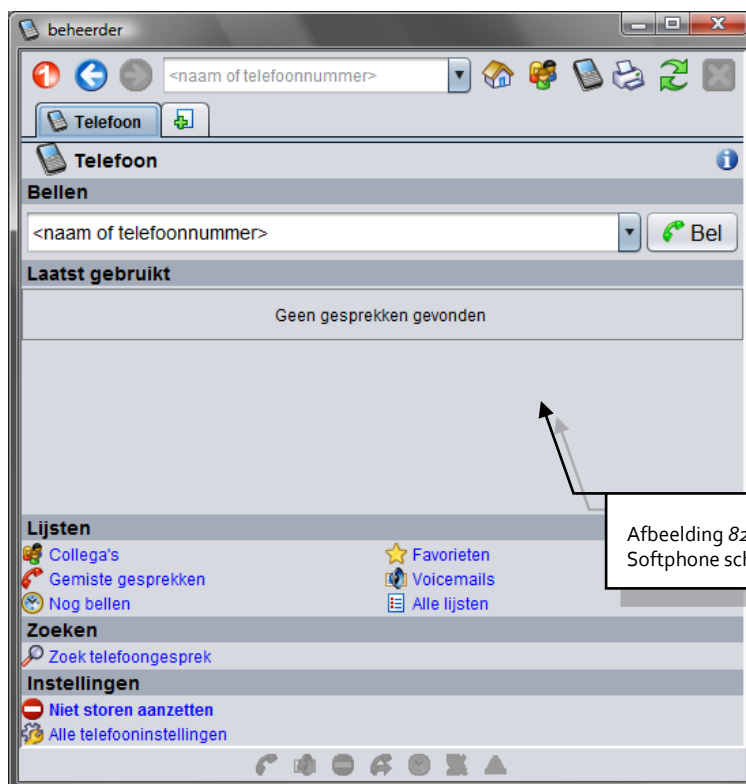
- Softphones
- SIP telefoons
- Externe telefoons (smartphones)

5.1.1 Softphones

De Xelion Softphone is een telefoon die ontstaat door de PC te gebruiken als telefoon. Aan de PC wordt dan een hoorn of headset gekoppeld via een USB aansluiting. Xelion wordt zo geleverd dat voor iedere gebruiker altijd een Softphone beschikbaar is. Die Softphone hoeft niet door de gebruiker gebruikt te worden. Voor een telefoniste en gebruikers die veel met een PC werken, biedt de Softphone veel mogelijkheden en gebruiksgemak. Alle telefoonfuncties kunnen via Xelion vanaf de PC worden uitgevoerd.



Afbeelding 81: Hoorn die via een USB verbinding aan een PC kan worden gekoppeld, waarna de PC als Softphone gebruikt kan worden.



Afbeelding 82: Voorbeeld van een Xelion Softphone scherm op de PC.

5.1.2 SIP telefoons

Telefoontoestellen die aan de SIP standaard voldoen. Xelion gebruikt SIP, waardoor SIP telefoons op Xelion aangesloten kunnen worden. SIP telefoons worden niet via een PC aangesloten maar worden via het bedrijfsnetwerk aan Xelion gekoppeld.



Afbeelding 83: SIP telefoon die via het bedrijfsnetwerk met Xelion gekoppeld kan worden.

Desgewenst kan een SIP telefoon ook gekoppeld worden aan een Softphone via Twinning. Later wordt hier nader op ingegaan.

5.1.3 Externe telefoons (smartphones)

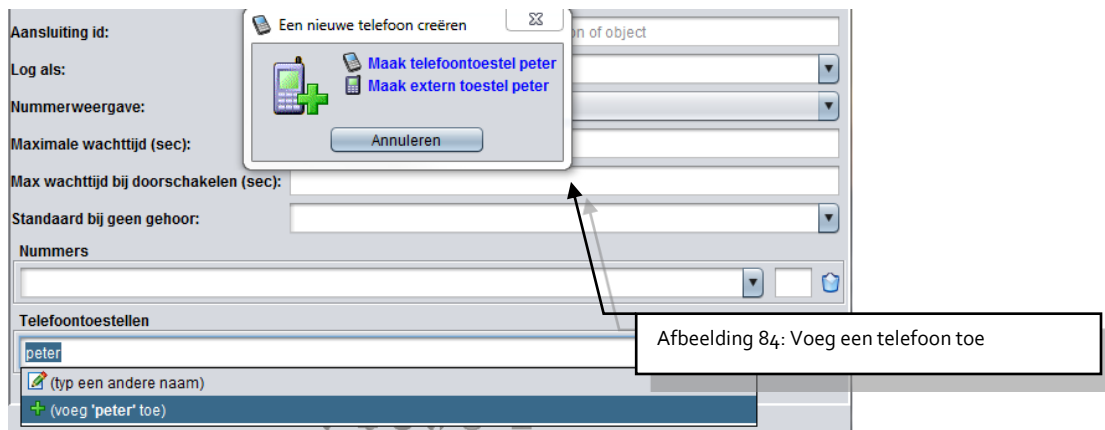
Smartphones kunnen doormiddel van de Xelion APP connectie maken met Xelion. Via het reguliere GSM netwerk kunnen dan gesprekken van en naar de telefoons worden opgezet.

5.2 Nieuw telefoontoestel configureren

Een nieuw telefoon toestel kan worden geconfigureerd door de actie **Nieuwe telefoon** bij Start->Beheer->Telefoontoestellen uit te voeren. Een Telefoontoestel moet altijd gekoppeld zijn aan een Aansluiting.

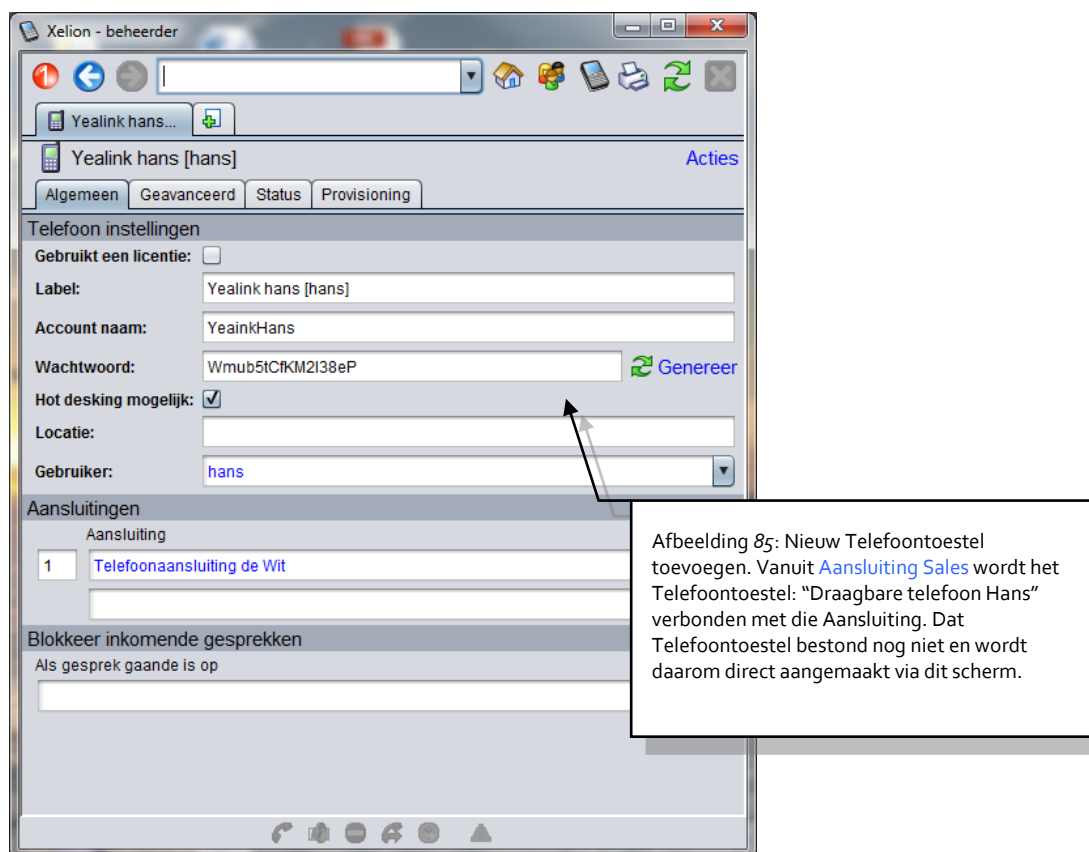
Daarom is het handig dat je ook direct vanuit een Aansluiting een nieuw telefoontoestel kunt maken. Dat kan vanuit het veld waar een Telefoontoestel ingevoerd moet worden. Als

bij een dergelijk veld de naam van een nog niet bestaand Telefoontoestel wordt ingevoerd, verschijnt direct de optie om dat nieuwe toestel te maken.



5.2.1 Telefoontoestel Algemeen

Wanneer een nieuw Telefoontoestel wordt toegevoegd, wordt de volgende pagina getoond:

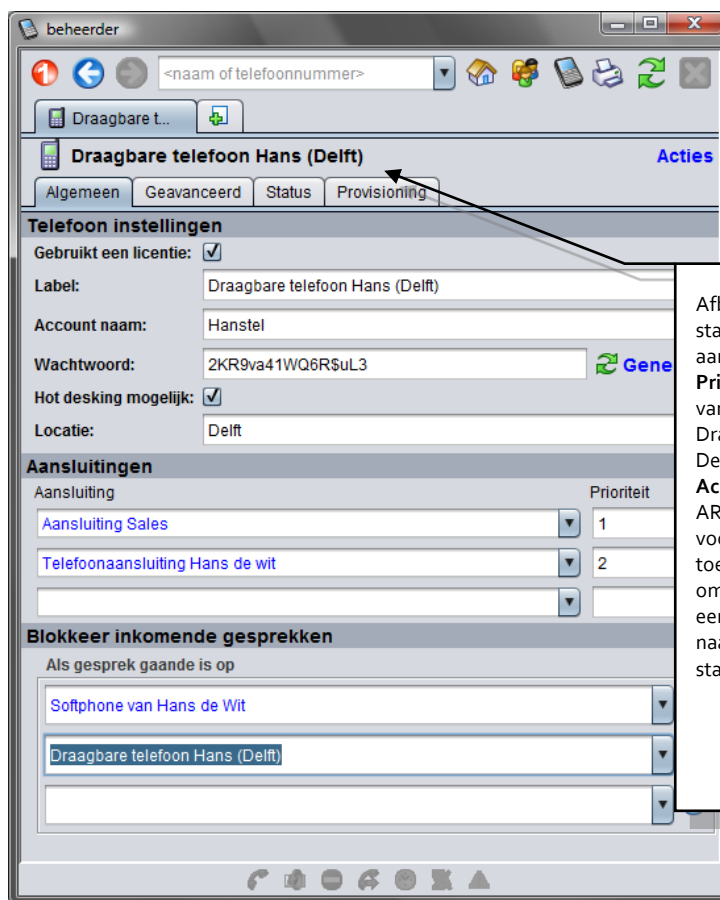


Veld	Beschrijving	Default waarde	Voorbeeld	Verplicht
Gebruikt een licentie	Als dit veld is aangevinkt gebruikt dit telefoontoestel een licentie. Om een licentie vrij te maken kun je, door dit veld uit te vinken een licentie terug krijgen om te gebruiken op een ander	Aangevinkt (tenzij er geen licenties meer zijn)	✓	

Veld	Beschrijving	Default waarde	Voorbeeld	Verplicht
	telefoontoestel. Wanneer het toestel onder een gebruiker valt met een gebruikerslicentie hoeft dit vinkje niet te worden aangezet.			
Label	Naam van het Telefoontoestel. De Toestelnaam moet een unieke naam zijn.	Leeg	Draagbare telefoon Hans	✓
Account naam	De meeste telefoons vereisen een account naam om via het netwerk gebruikt te kunnen worden. Die accountnaam kan hier worden gespecificeerd. Uiteraard moet bij de betreffende telefoon ook deze naam worden geregistreerd. Lees de handleiding van de telefoon om te lezen hoe dat moet. Voor de Xelion Softphone wordt deze Account naam automatisch gegenereerd als een nieuwe Gebruiker wordt toegevoegd. <u>De account naam mag geen spaties of een van de volgende letters bevatten: []();@:</u>	Leeg	Hanstel	
Wachtwoord	De meeste telefoons vereisen een account naam en een wachtwoord om via het netwerk gebruikt te kunnen worden. Het wachtwoord kan hier worden gespecificeerd. Uiteraard moet bij de betreffende telefoon ook dit wachtwoord worden geregistreerd. Lees de handleiding van de telefoon om te lezen hoe dat moet. Voor de Xelion Softphone wordt het Wachtwoord automatisch gegenereerd als een nieuwe Gebruiker wordt toegevoegd.	Door Xelion gegenereerd wachtwoord	ARGgioqIVs3C3Hc3	
Hot Desking mogelijk	Als het wenselijk is dat er via dit toestel gehotdesked kan worden dient dit te worden aangevinkt.	Niet aangevinkt	✓	
Locatie	Hier kun je tekst invoeren om een vestiging te definiëren, dit is handig als een bedrijf meerdere vestigingen heeft, dan kun je in een oogopslag zien wat de fysieke locatie van een telefoontoestel is. De tekst die hier ingevoerd wordt, zal in de Collegelijst naast de naam van het toestel worden getoond.	Leeg	Delft, kamer 16	
Gebruiker	De gebruiker van dit toestel. Als deze gebruiker een gebruikerslicentie heeft kan er met dit toestel gebeld worden. Wanneer er geen gebruiker is			

Veld	Beschrijving	Default waarde	Voorbeeld	Verplicht
	ingevoerd en de telefoon zelf geen licentie heeft zal er niet met de telefoon gebeld kunnen worden.			
Aansluiting	Aansluiting waar het Telefoontoestel aan is gekoppeld. Een Telefoontoestel kan aan meerdere Aansluitingen zijn gekoppeld	Leeg	Aansluiting Sales Aansluiting Hans de Wit Het Telefoontoestel is gekoppeld aan de Aansluiting Sales en de Aansluiting Hans de Wit	<u>Een Telefoontoestel moet tenminste aan 1 Aansluiting zijn gekoppeld.</u>
Prioriteit	De Aansluiting met Prioriteit 1 , is de Primaire aansluiting van het toestel. Uitgaande gesprekken met het toestel gaan via de primaire aansluiting. Als het toestel wordt gebeld en zijn Primaire aansluiting staat op niet storen, dan zal dit toestel niet gebeld worden (ook al wordt het toestel gebeld vanuit een Aansluiting waarbij niet storen uit staat).	.	Aansluiting Sales heeft Prioriteit 1 en Aansluiting Hans de Wit heeft Prioriteit 2 . Als via dit Telefoontoestel wordt gebeld, zal via de Aansluiting Sales worden gebeld. Als de Aansluiting Sales op niet storen is gezet, zal deze telefoon niet overgaan, ook niet als het gesprek binnenkomt via de Aansluiting Hans de Wit. Als men dit toestel Hot desked via de hot desking code, dan zal de aansluiting waarnaar gehotdesked wordt, worden toegevoegd aan deze lijst en op Prioriteit 1 komen te staan.	
Als gesprek gaande is op	Als aan een Gebruiker meerdere Telefoontoestellen zijn gekoppeld, kan het storend zijn wanneer hij op één toestel in gesprek is, de andere toestellen gaan rinkelen als er een nieuwe oproep voor hem binnenkomt. Door bij Als gesprek gaande is op Telefoontoestellen te specificeren, wordt bereikt dat die Telefoontoestellen niet gaan rinkelen als dit Telefoontoestel in gesprek is.	Leeg	Softphone Hans de Wit, Draagbare telefoon Hans Dan komen geen gesprekken meer binnen op de Softphone als Hans de Wit in gesprek is op de Draagbare telefoon. Doordat de bij Label ingevoerde Draagbare telefoon Hans ook is	

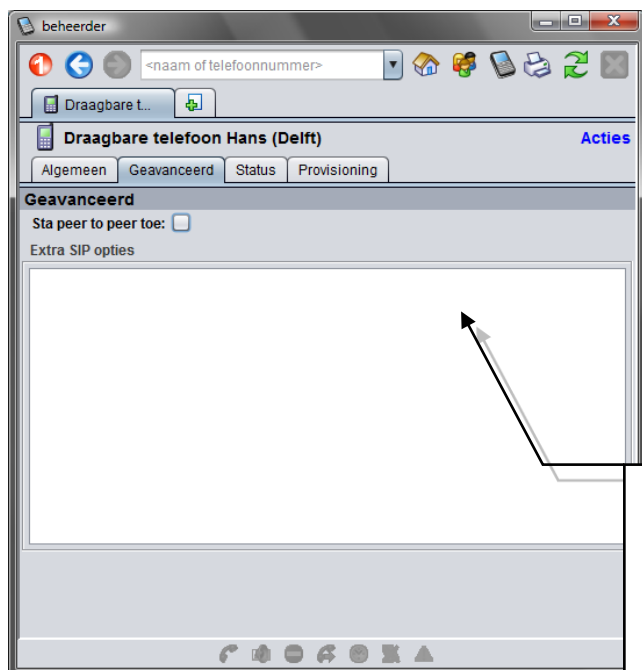
Veld	Beschrijving	Default waarde	Voorbeeld	Verplicht
	Als een dergelijk toestel in gesprek is en het toestel kan meerdere gesprekken aan, wordt een nieuw inkomend gesprek gestuurd naar het toestel dat in gesprek is, ongeacht de instellingen van dit veld. Dit veld kan ook worden gebruikt om af te dwingen dat een toestel in gesprek geeft, als het daadwerkelijk in gesprek is. Dit kan door hier dezelfde naam als bij Label in te vullen.		ingevoerd, zal als Hans in gesprek is op de Draagbare telefoon Hans, een beller in gesprek horen, als die Hans probeert te bereiken.	



Afbeelding 86: De Draagbare telefoon van Hans staat op de vestiging in Delft en is gekoppeld aan 2 aansluitingen. De **Aansluiting sales** is de **Primaire aansluiting**. De Gebruikersinstellingen van deze Aansluiting zijn van toepassing voor de Draagbare telefoon Hans.

De telefoon wordt door Xelion herkend via de **Account naam** Hanstel en het **Wachtwoord** ARGgioqIVs3C3Hc3. Het toestel is ingesteld voor Hot Desking, dus gebruikers kunnen dit toestel middels een Hot Desking code snel omzetten naar een andere aansluiting. Als men een toestel Hot Desked, zal de aansluiting waar naar gehotdesked is op **Prioriteit 1** komen te staan.

5.2.2 Telefoontoestel Geavanceerd

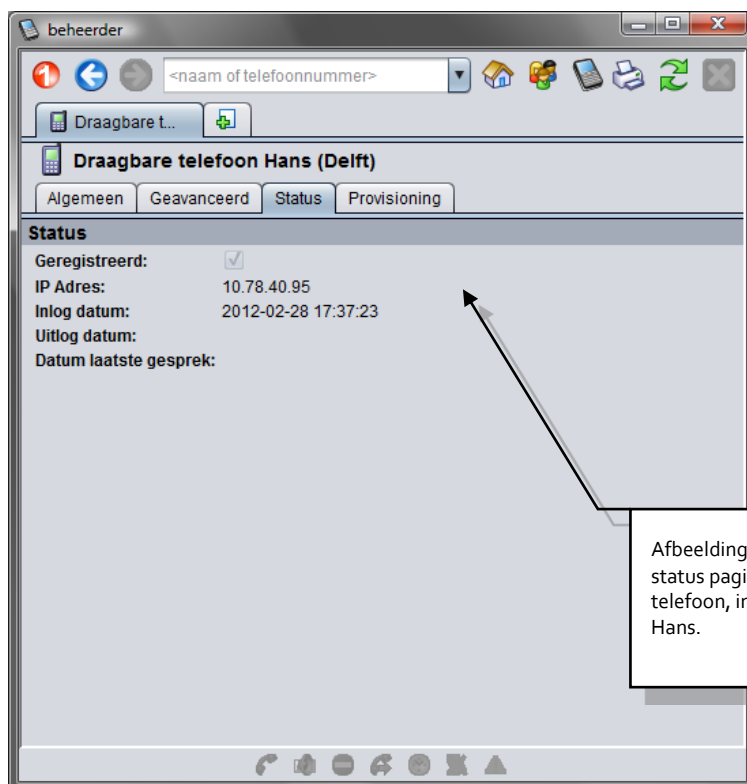


Afbeelding 87: Via de Geavanceerde opties kan worden ingesteld dat toestellen buiten Xelion om met elkaar kunnen communiceren en kunnen voor bepaalde toestellen geavanceerde SIP opties worden ingesteld.

Veld	Beschrijving	Default waarde	Voorbeeld	Verplicht
Sta peer to peer toe	Default gaat een gesprek van de ene Xelion telefoon naar een andere Xelion telefoon altijd via de Xelion server. Soms is het praktisch om de audio verbinding tussen twee met Xelion verbonden telefoons buiten de Xelion server om te laten plaatsvinden. Als bijvoorbeeld de Xelion Server in een data center staat en twee daarmee verbonden Xelion telefoons op een andere locatie staan, dan scheelt het veel bandbreedte als die twee telefoons op die locatie direct met elkaar verbonden kunnen worden (peer to peer). Als dit veld wordt aangevinkt, zal een peer to peer verbinding alleen opgezet kunnen worden wanneer: - De andere Xelion telefoon ook het veld Sta peer to peer toe heeft aangevinkt. - De andere Xelion telefoon op dezelfde Xelion tenant (server) is aangesloten. - Het veld Interne gesprekken niet opnemen in de tab Geavanceerd van Home->Beheer->Server instellingen is aangevinkt.	Niet aangevinkt	Aangevinkt Een peer to peer verbinding wordt met een andere telefoon opgezet, indien aan alle voorwaarden om een peer to peer verbinding te kunnen maken is voldaan.	
Extra SIP opties	Hier kunnen eventuele extra SIP opties handmatig worden ingevuld. Alleen te gebruiken in overleg met Xelion	Leeg		

5.2.3 Telefoontoestel Status

Via de **Status** tab wordt getoond of de telefoon aangesloten is en vanaf welk internet adres dit toestel opereert.



Afbeelding 88: In deze afbeelding zie je de status pagina van een aan Xelion gekoppelde IP telefoon, in dit geval de Draagbare telefoon Hans.

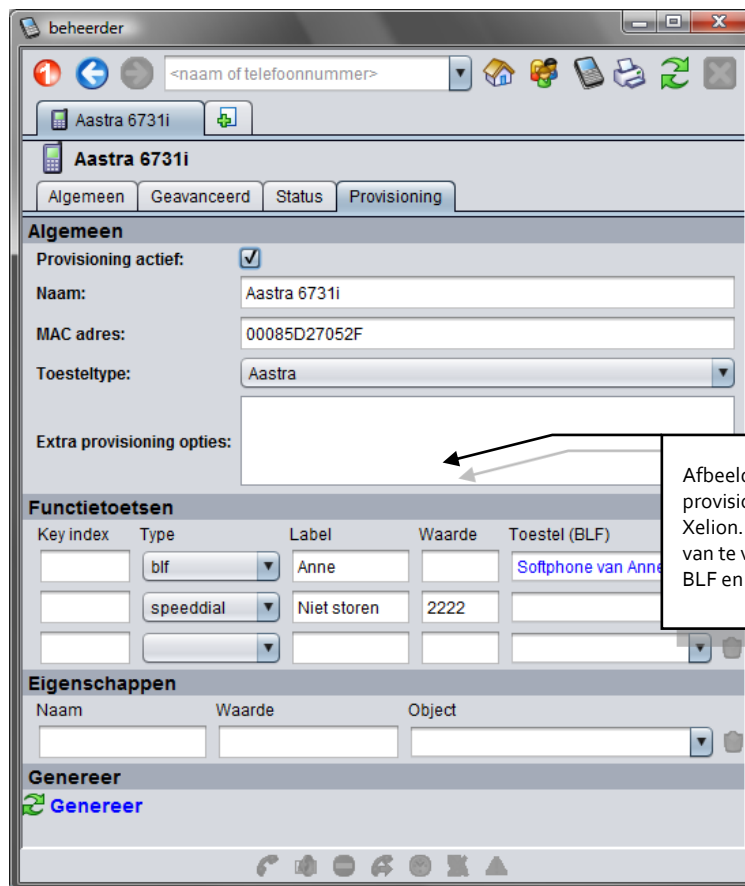
Veld	Beschrijving	Default waarde	Voorbeeld	Verplicht
Geregistreerd	Toont of de telefoon al dan niet is geregistreerd. Indien aangevinkt is de telefoon met Xelion verbonden. Indien er geen vinkje staat, is de telefoon niet verbonden. Read only veld. Wordt automatisch door het systeem aangegeven.	-	Vinkje Telefoon is met Xelion verbonden.	Veld kan niet worden veranderd. Waarde wordt door systeem gegenereerd.
IP adres	IP adres van de telefoon. Read only veld.		193.178.40.22	Veld kan niet worden veranderd. Waarde wordt door systeem gegenereerd.
Inlog datum	Datum waarop telefoon voor het laatst werd geregistreerd. Als dit veld leeg is, is de telefoon nooit geregistreerd geweest. Read only veld.		2010-11-29 17:39:25	Veld kan niet worden veranderd. Waarde wordt door systeem gegenereerd
Uitlog datum	Datum waarop telefoon voor het laatst zijn registratie verloor. Als dit veld leeg is, en Inlog datum is ingevuld is de telefoon nog geregistreerd. Read only veld.		Leeg	Veld kan niet worden veranderd. Waarde wordt door systeem gegenereerd
Datum laatste gesprek	Datum van het laatst gevoerde gesprek met deze telefoon		2010-11-19 10:16:36	Veld kan niet worden veranderd. Waarde wordt door systeem

Veld	Beschrijving	Default waarde	Voorbeeld	Verplicht
				gegenereerd

5.2.4 Telefoontoestel Provisioning

In Xelion bestaat de mogelijkheid Telefoontoestellen automatisch te laten provisionen (provisioning is een methode waardoor telefoontoestellen grotendeels centraal geconfigureerd kunnen worden. Zie sectie 2.11).

Wanneer Provisioning wordt gebruikt worden de Provisioning settings van een toestel in het tabblad Provisioning ingevoerd.



Afbeelding 89: In deze afbeelding zie je de provisioning pagina van een Aastra 6731i in Xelion. Het toestel heeft 2 functietoetsen die van te voren geprogrammeerd zijn, een voor BLF en een Speed Dial.

Veld	Beschrijving	Default waarde	Voorbeeld	Verplicht
Provisioning actief	Vink dit aan om provisioning voor dit toestel aan te zetten.	Niet aangevinkt	✓	✓
Naam	Naam van het toestel	Leeg	Aastra 6731i	✓
Mac adres	Het Mac adres van het toestel wat automatisch geprovisioned moet worden. Hiermee zal de Xelion het configuratiebestand naar het juiste toestel sturen.	Leeg	00085D27052F	✓
Toesteltype	Selecteer het type toestel, je kunt kiezen uit: - Aastra - Cisco_SPA		Aastra	✓

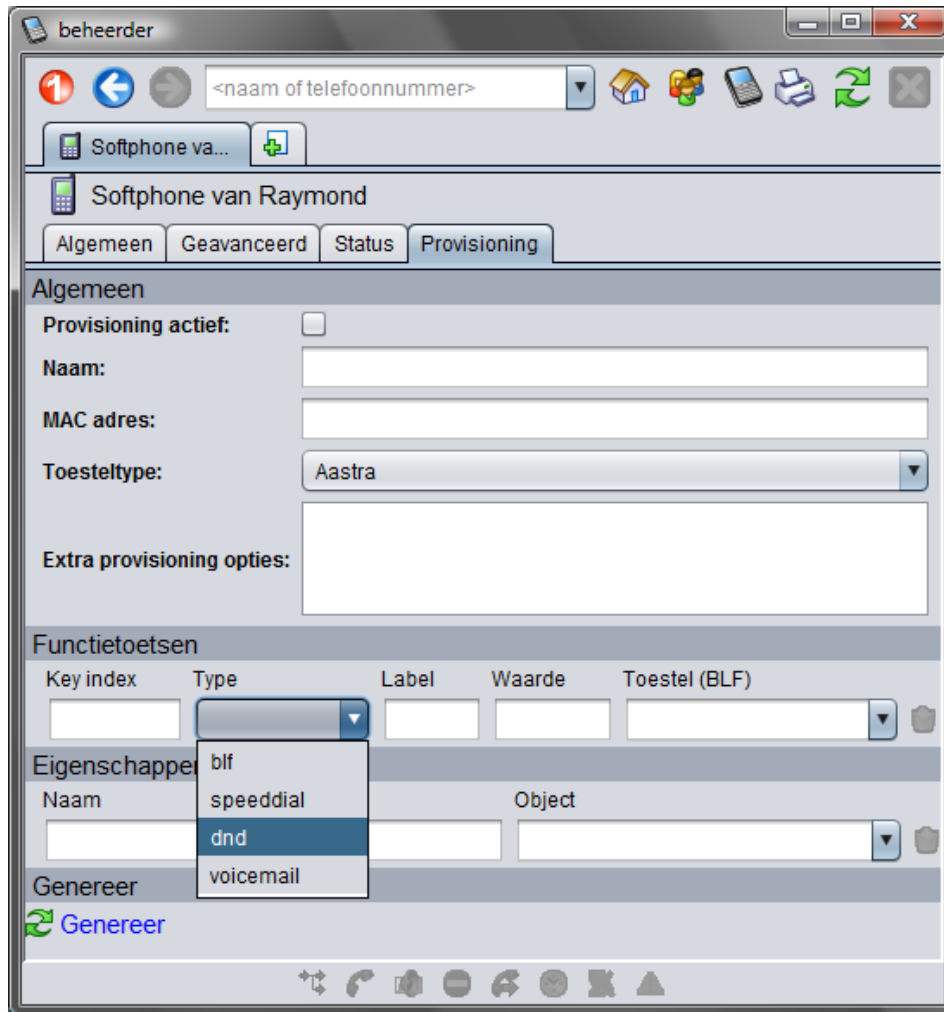
Veld	Beschrijving	Default waarde	Voorbeeld	Verplicht
	- Linksys - Linksys_spag42 - Polycom - ThomsonST2030 - TiptelVP28 - Tiptel_IP - Yealink_T38G - generic (voor andere toestellen) N.B. Aastra 67XX toestellen kunnen Don't disturb en Voicemail notificaties weergeven (zie schermvoorbeeld verderop).			
Extra provisioning opties	Hier kunnen extra provisionings opties meegegeven worden, deze komen 1 op 1 in de provisionings file te staan. Dit is uiteraard toestel afhankelijk.	Leeg	time server1: 193.78.40.53 Voorbeeld van het instellen van een timeserver voor een Aastra telefoon	
Key index	Het nummer van de te programmeren toets.	Leeg	1	
Type	Selecteer hier het type van de functie, je kunt kiezen uit BLF of Speed Dial.	Leeg	BLF / Speed Dial	
Label	Sommige toestellen hebben een display waar tekst getoond kan worden voor de programmeerbare toetsen. Het label wat je hier invoert wordt daar getoond.	Leeg	Anne	
Waarde	Dit veld is enkel van toepassing op het Type Speed Dial. Hier kun je het nummer van de Speed Dial invoeren.	Leeg	2222	
Toestel (BLF)	Hier kun je het Telefoontoestel waar de BLF toets op van toepassing is selecteren.	Leeg	Softphone Anne	
Eigenschappen	Deze extra opties dienen alleen gebruikt te worden in overleg met Xelion.			

De actie **Genereer** is in beginsel niet nodig. Het invullen van de gegevens is voldoende om de informatie op te nemen voor Provisioning. Echter in sommige gevallen kan het noodzakelijk zijn nogmaals de informatie van de telefoon te genereren voor de Provisioning file (bijvoorbeeld als de Provisioning file per ongeluk is verwijderd). Gebruik dan de **Genereer** knop.

Vanuit de bovenstaande gegevens wordt een file gegenereerd die op de locatie zoals gespecificeerd in het veld **Provisioning directory** van **Beheer->Server instellingen en Trunks** tab **Provisioning** is ingesteld. Die file wordt automatisch door de Telefoon ingelezen met behulp van de tftp server.

5.2.5

Aastra 67XX toestellen



beheerder

<naam of telefoonnummer>

Softphone va...

Softphone van Raymond

Algemeen Geavanceerd Status Provisioning

Algemeen

Provisioning actief: ☐

Naam:

MAC adres:

Toesteltype: Aastra

Extra provisioning opties:

Functietoetsen

Key index	Type	Label	Waarde	Toestel (BLF)
	dnd			

Eigenschappen

Naam Object

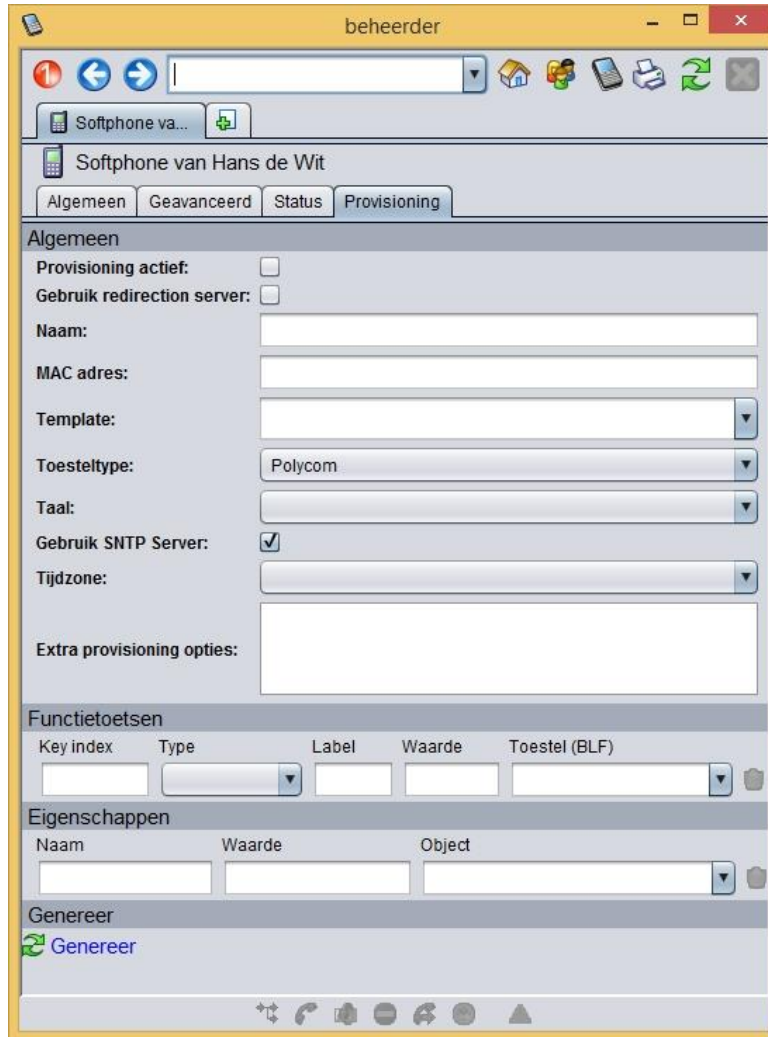
Genereer

Genereer

Toestellen van het type Aastra 67XX ondersteunen de functietoetsen dnd (Do not disturb) en voicemail.

5.2.6

Polycom VVX 300, 400, 500, 600



Toestellen van het type Polycom VVX 300, 400, 500, 600 hebben nog een aantal extra provisioning opties.

Veld	Beschrijving	Default waarde	Voorbeeld	Verplicht
Taal	Alleen bij Polycom De standaard taal van het toestel.	Niet aangevinkt	✓	
Gebruik SNTP Server	Alleen bij Polycom Gebruik een SNTP server om de tijd te bepalen.	Niet aangevinkt	✓	
Tijdzone	Alleen bij Polycom In welke tijdzone zit het toestel	Leeg	GMT +1:00 Amsterdam, Kopenhagen, Madrid, Parijs	

6 Wachtstandmuziek: voor wachtstand en wachtrij

Op het moment dat een beller niet is verbonden met een medewerker, kan je die beller een gesproken boodschap of muziek laten horen.

6.1 Algemeen

Als een externe beller belt, kan het zo zijn dat hij op enig moment niet met een Gebruiker spreekt, maar dat hij muziek hoort. Deze zogenaamde Wachtstandmuziek kan in de volgende gevallen door de externe beller worden beluisterd:

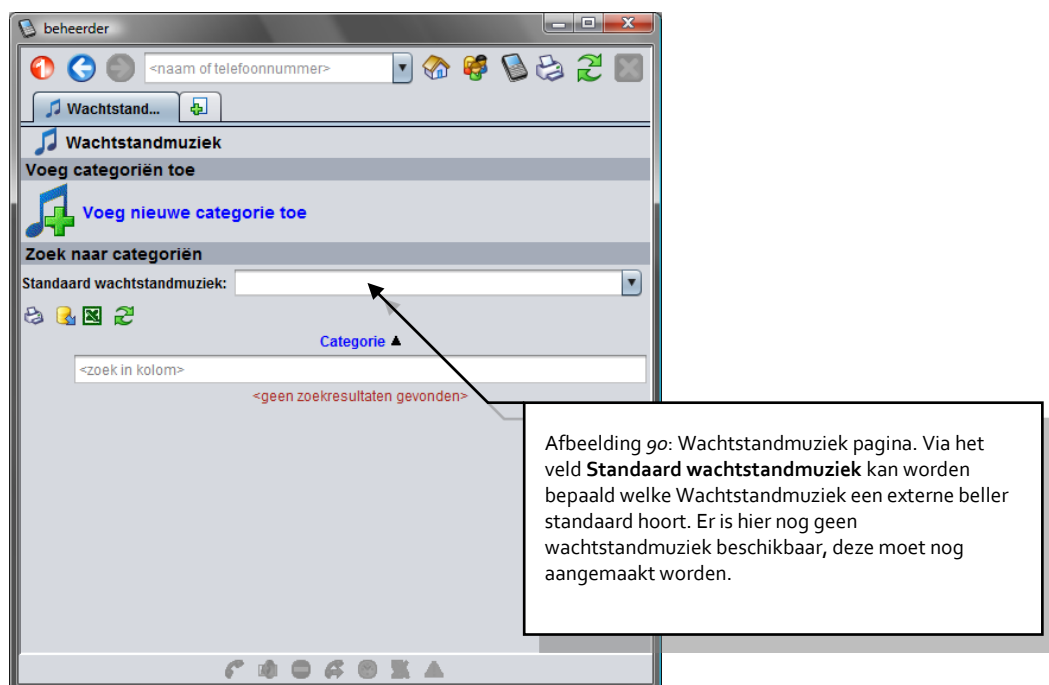
- Als externe beller in een Wachtrij staat.
- Als externe beller in de wacht wordt gezet.
- Als externe beller wordt doorverbonden.

Bij Interne gesprekken en uitgaande gesprekken wordt de Wachtstandmuziek nooit ten gehore gebracht.

Xelion wordt geleverd met een standaard Wachtstandmuziek. Desgewenst kan andere Wachtstandmuziek worden toegevoegd. Als een Wachtstandmuziek bestand wordt toegevoegd, moet het worden ingedeeld in een Wachtstandmuziek categorie. De keuze van de Wachtstandmuziek categorie bepaalt ook welke Wachtstandmuziek een beller uiteindelijk hoort. In een Wachtstandmuziek categorie kunnen één of meerdere muziekbestanden staan die bij selectie van een Wachtstandmuziek categorie achter elkaar ten gehore worden gebracht.

6.2 Selectie van Wachtstandmuziek

Welke Wachtstandmuziek een externe beller hoort, kan worden geselecteerd in de Wachtstandmuziek pagina.



Veld	Beschrijving	Default waarde	Voorbeeld	Verplicht
Standaard wachtstand-	Hier wordt ingevuld wat de Standaard wachtmuziek is die een		Piep ■ Een externe	

Veld	Beschrijving	Default waarde	Voorbeeld	Verplicht
muziek	externe beller kan horen. Door te kiezen uit een Wachtstandmuziek categorie wordt bepaald wat een externe beller hoort. De externe beller hoort deze wachtstandmuziek indien bij de Aansluiting waar via gebeld wordt in het veld Wachtstandmuziek categorie van de tab Algemeen niets is ingevuld.		beller hoort de bestanden die zijn gedefinieerd voor de Wachtstand-muziek categorie Piep als bij de Aansluiting waar via gebeld wordt in het Wachtstand-muziek categorie van de tab Algemeen niets is ingevuld.	

6.3 Wachtstandmuziek categorieën

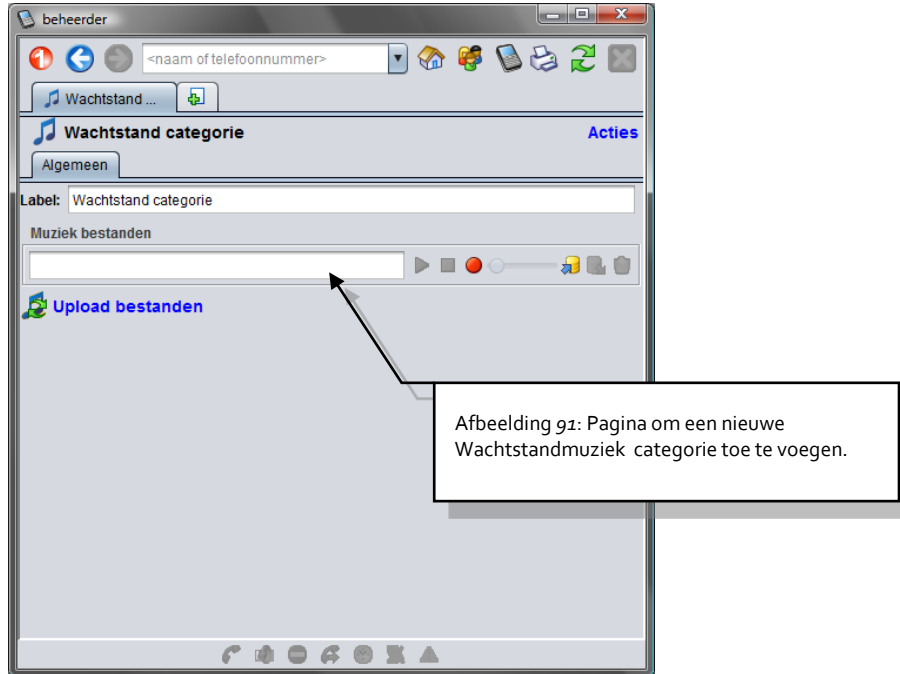
Eén of meerdere Wachtstandmuziek bestanden worden in een categorie geplaatst. Door een categorie te selecteren bepaalt de Beheerder naar welke Wachtstandmuziek een externe beller luistert. Als er in een Wachtstandmuziek categorie meerdere geluidsbestanden zijn opgenomen, hoort de externe beller die geluidsbestanden achter elkaar. Is er maar één geluidsbestand, hoort de externe beller uitsluitend dat bestand. Wanneer alle bestanden uit een categorie zijn afgespeeld, zullen die bestanden opnieuw worden afgespeeld en zo voort, totdat de externe beller weer met een Gebruiker wordt verbonden. Xelion wordt geleverd met één Wachtstandmuziek categorie. Dit is de Standaard categorie. Deze categorie bevat één muziekbestand.

6.3.1 Nieuwe Wachtstandmuziek categorie toevoegen

Ga om een nieuwe Wachtstandmuziek categorie toe te voegen naar:

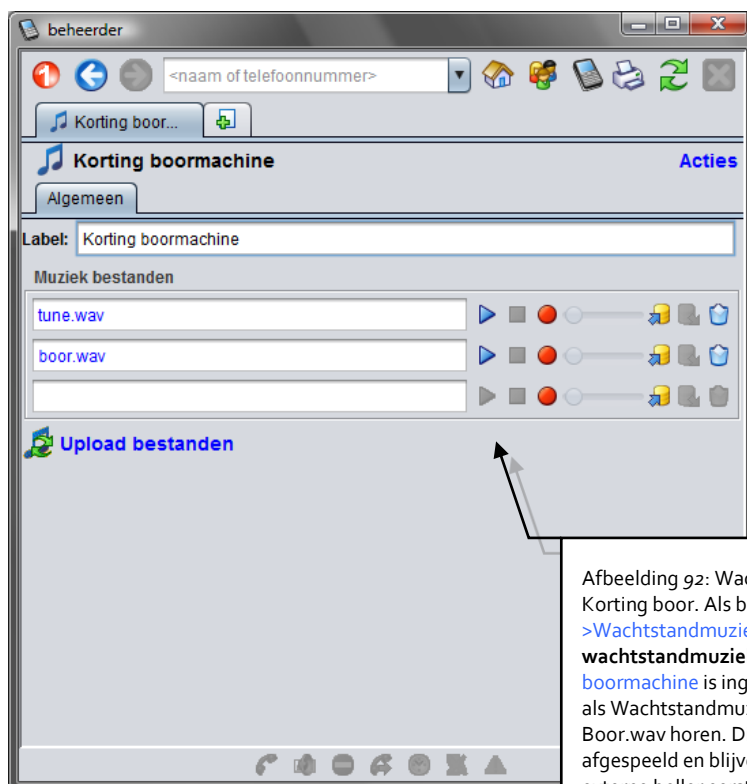
Start->[Beheer](#)->[Wachtstandmuziek](#).

Door [Voeg nieuwe categorie toe](#) te kiezen, kan een nieuwe categorie worden toegevoegd. Het volgende scherm verschijnt nadat deze actie is uitgevoerd:



Veld	Beschrijving	Default waarde	Voorbeeld	Verplicht
Label	Naam van de nieuwe Wachtstand categorie.	Wachtstand categorie. Als die al bestaat Wachtstand categorie (2) enzovoort.	Korting boormachines. In deze categorie kunnen bijvoorbeeld twee opnames staan: 1) Een kort muziekje 2) Bestand waarop is ingesproken dat deze week 20% korting wordt gegeven op boormachines. Als een externe beller in de wacht wordt gezet, hoort hij, steeds herhalend, achter elkaar het muziekje en de gesproken tekst.	✓
Muziek bestanden	Muziek bestanden kunnen worden toegevoegd door een bestand te importen (plaats de cursor in het veld en klik op de rechter muisknop, dan verschijnt een menu waarmee muziekbestanden geïmporteerd en geëxporteerd kunnen worden.		Tune.wav Korting.wav Het Tune bestand bevat een kort muziekje en het Korting bestand is via de Softphone opgenomen en bevat de tekst dat 20% korting op boormachines wordt	Er moet tenminste 1 bestand worden ingevoerd.

Veld	Beschrijving	Default waarde	Voorbeeld	Verplicht
	Muziek bestanden  Ook kan via de Softphone een tekst ingesproken worden door gebruik van de opnamemogelijkheden:  Muziekbestanden moeten van het formaat .wav zijn. Per categorie kunnen meerdere Muziekbestanden opgeslagen worden. Steeds als een bestand is toegevoegd genereert Xelion een nieuwe regel om een nieuw bestand toe te voegen. <u>Nadat alle bestanden zijn toegevoegd, of een bestand is veranderd, moet de actie Upload bestanden worden uitgevoerd. Pas als die actie is uitgevoerd zijn de bestanden voor Xelion bruikbaar.</u> Als voor Wachtstandmuziek deze categorie wordt gekozen, zal de externe beller alle hier geplaatste muziekbestanden na elkaar horen. Als hij het laatste bestand heeft gehoord, begint weer het eerste bestand, etc. Let op, het bestand dat het eerste wordt afgespeeld, hoeft niet het eerste bestand te zijn dat hier is gedefinieerd. Als een vaste volgorde van opnames vereist is, moet gebruik worden gemaakt van maar één bestand waar de opnames in de juiste volgorde zijn vastgelegd.		gegeven. Een externe beller die deze Wachtstandmuziek hoort, zal dan deze twee bestanden herhalend achter elkaar horen.	



Afbeelding g2: Wachtstandmuziek categorie Korting boor. Als bij Start->Beheer->Wachtstandmuziek in het veld **Standaard wachtstandmuziek** de categorie **Korting boormachine** is ingevuld, zullen externe bellers als Wachtstandmuziek de files Tune.wav en Boor.wav horen. Die files worden na elkaar afgespeeld en blijven herhaald worden. Of de externe beller eerst Tune.wav hoort of eerst Boor.wav kan niet worden bepaald. Als de beheerder na het invoeren van de bestanden bij categorie **Korting boormachine** is vergeten de actie **Upload bestanden** uit te voeren, wordt de Wachtstandmuziek niet gehoord.

7

Call Pickup

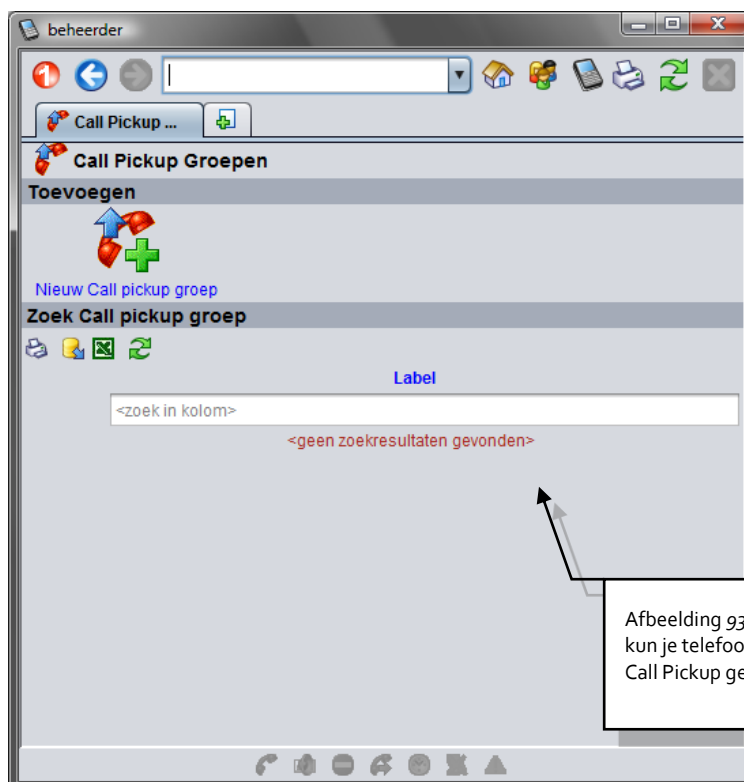
Let op. **Call Pickup groep** heette voorheen **Telefoongroep**. Het begrip Telefoongroep stemde niet geheel overeen met de functionele betekenis ervan in Xelion 6. Het begrip Telefoongroep blijft wel bestaan in Xelion maar heeft nu de betekenis die in hoofdstuk 8 wordt uitgelegd.

Call Pickup laat toe om een inkomende oproep aan te nemen op een andere toestel dan die waar de oproep binnenkomt.

7.1 Call Pickup groepen

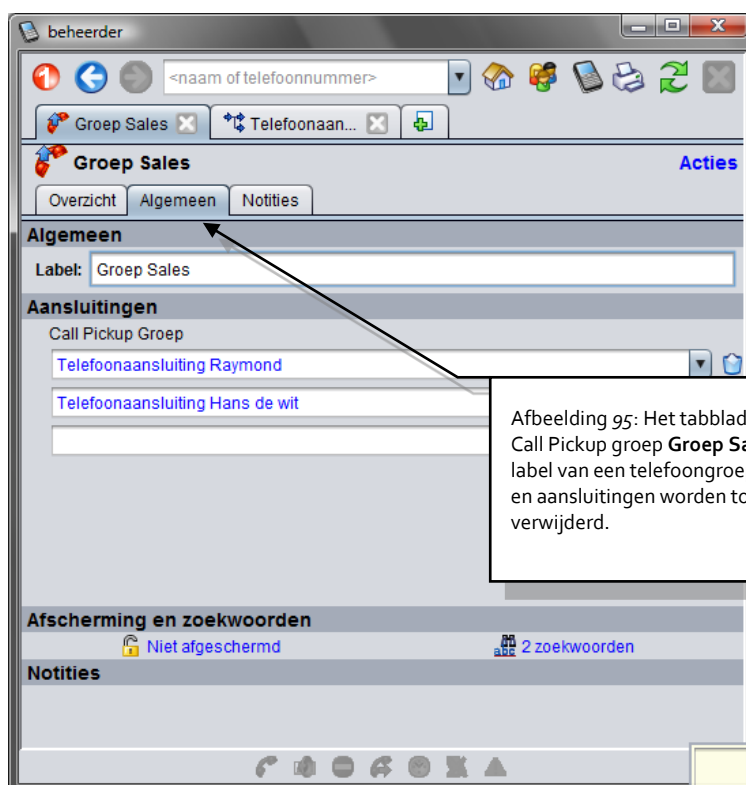
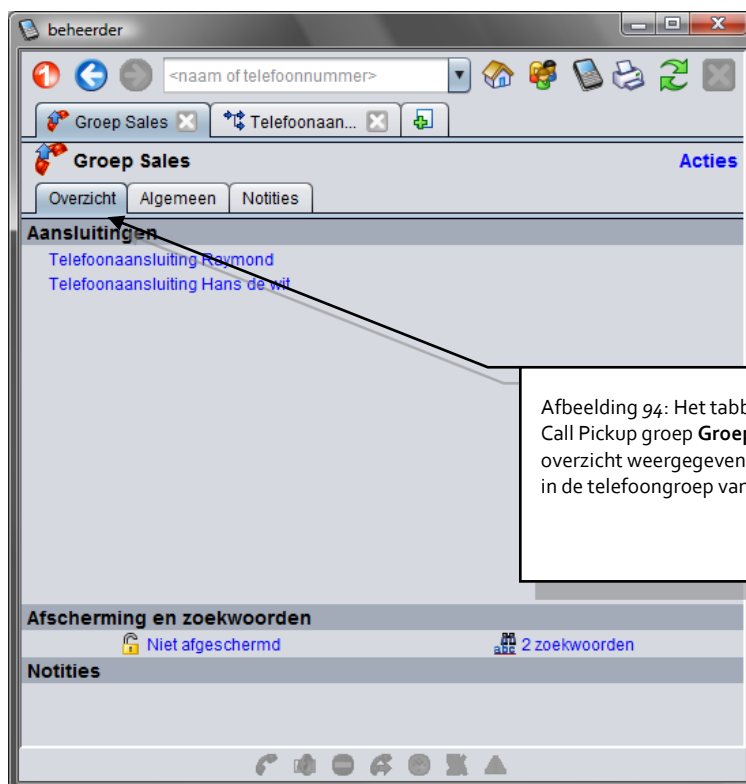
Via Call Pickup Groepen, kunnen Aansluitingen gegroepeerd worden. Daardoor worden tevens de telefoons die aan die Aansluitingen zijn gekoppeld gegroepeerd. Als vervolgens een dergelijke Telefoon rinkelt, kan een gebruiker de oproep aan nemen op één van de Telefoons binnen die groep die als primaire Aansluiting een Aansluiting uit de Call Pickup groep heeft. Dat kan dan door de Call Pickup code in te voeren.

In Xelion 6 kun je Call Pickup doen, door middel van een van te voren ingestelde Call Pickup code. Dit is de code die is ingevuld in het veld **Call Pickup code** van **Beheer->Server instellingen en Trunks** tab **Geavanceerd**. Call Pickup functionaliteit kan per afdeling of groep worden ingesteld via Call Pickup groepen. De Call Pickup wordt dan alleen uitgevoerd in de Call Pickup groep waarin het toestel zich bevindt.

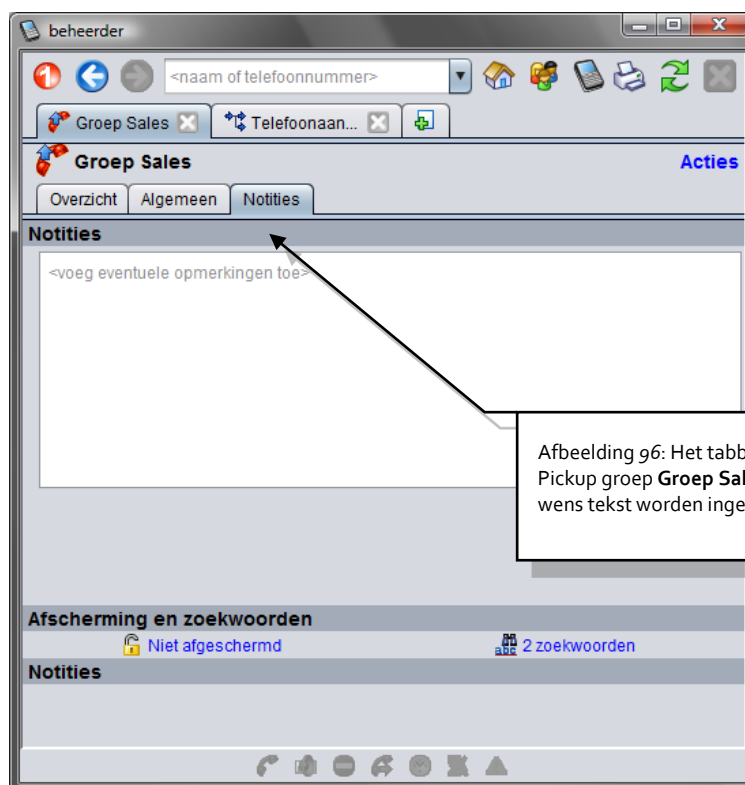


Afbeelding 93: De pagina telefoongroepen, hier kun je telefoongroepen definiëren waarbinnen Call Pickup gedaan kan worden.

Zodra je een Call Pickup groep hebt aangemaakt, kun je aan die groep Aansluitingen toevoegen waarbinnen de Call Pickup kan worden uitgevoerd.



Veld	Beschrijving	Default waarde	Voorbeeld	Verplicht
Label	De naam van de Call Pickup groep.	De default waarde is wat je invoert als je de Call Pickup groep aan maakt.	Groep Sales	✓
Aansluitingen	Hier selecteer je de Aansluitingen die zich in de Call Pickup groep moeten bevinden. Als 1 van de Telefoons die gekoppeld zijn aan die Aansluitingen gaan rinkelen, kan een Telefoon, van wie de primaire Aansluiting een Aansluiting is die in de Call Pickup roep is gedefinieerd, de oproep oppakken via de pickup code die is gespecificeerd bij Beheer->Server instellingen en Trunks tab Geavanceerd	Leeg	Telefoonaansluiting Hans de Wit, Telefoonaansluiting Raymond	



Afbeelding 96: Het tabblad **Notities** van de Call Pickup groep **Groep Sales**. Hier kan naar eigen wens tekst worden ingevoerd.

8 Telefoongroepen

Met telefoongroepen kunnen binnenkomende oproepen naar meerdere toestellen (en/of telefoongroepen) worden doorgezet. De telefoon gaat dan vrijwel gelijktijdig rinkelen op alle toestellen die tot de telefoongroep behoren.

Een telefoongroep bestaat uit een lijst van telefoons en/of telefoongroepen.

De telefoongroep 'A' kan bijvoorbeeld voor komen op de lijst van telefoongroep 'B'. Telefoongroepen kunnen dus 'genest' worden.

Bij een aansluiting geeft je aan welke telefoontoestellen bij die aansluiting horen. Je kunt daar als telefoontoestel ook een telefoongroep opgeven.

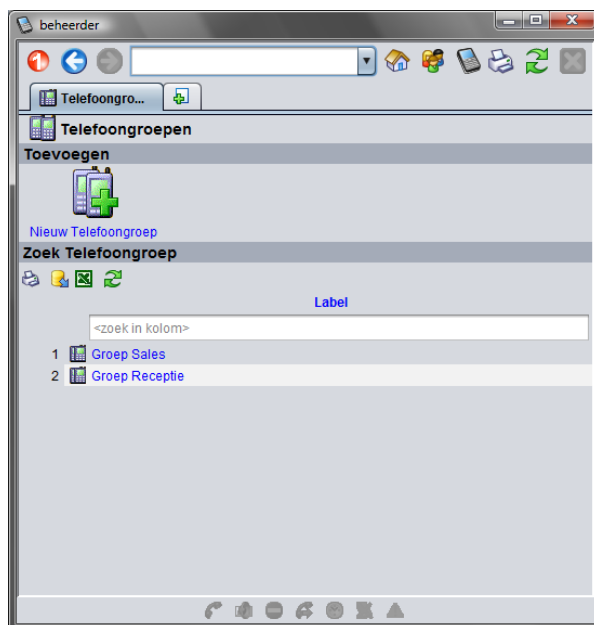
Twee voorbeelden van gebruik van telefoongroepen:

- Voor grotere bedrijven kan het voor komen dat grotere aantallen telefoons op een andere aansluiting gezet moeten worden. Zonder het bestaan van telefoongroepen moet elk toestel individueel worden overgezet. Door de toestellen op te nemen in telefoongroepen kan worden, door het overzetten van een groep, alle toestellen in die groep vanzelf meeverhuisd.
- Iemand die beroepsmatig op reis is kan er voor zorgen dat, op het moment dat er een oproep binnenkomt op zijn of haar softphone op het werk, deze oproep ook wordt doorgezet naar zijn of haar mobiele telefoon.

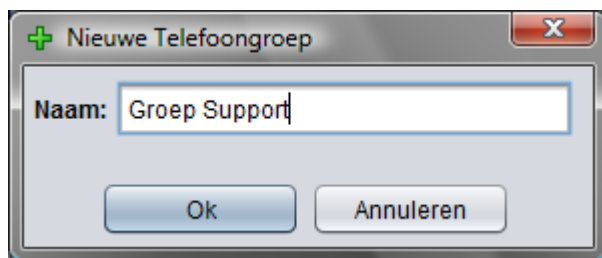
8.1 Een telefoongroep toevoegen

Je moet ingelogd zijn als beheerder om telefoongroepen te kunnen beheren.

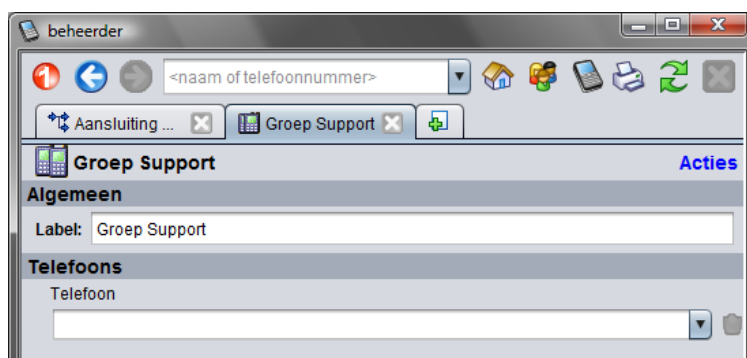
Navigeer naar *Start -> Beheer -> Telefoongroepen*. Je krijgt de lijst van bestaande telefoongroepen te zien:



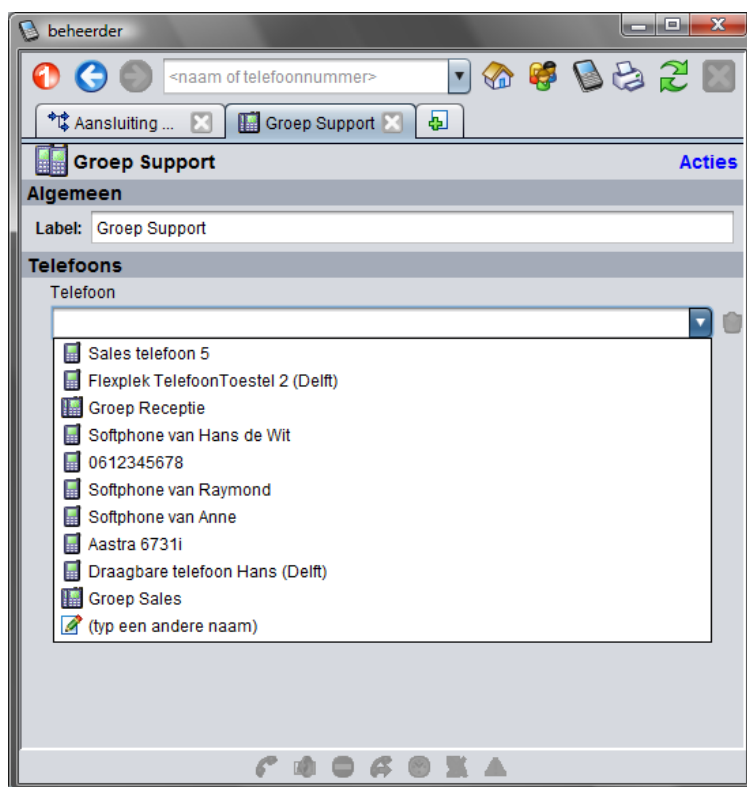
Kies Nieuw Telefoongroep om een nieuwe lege groep aan te maken:



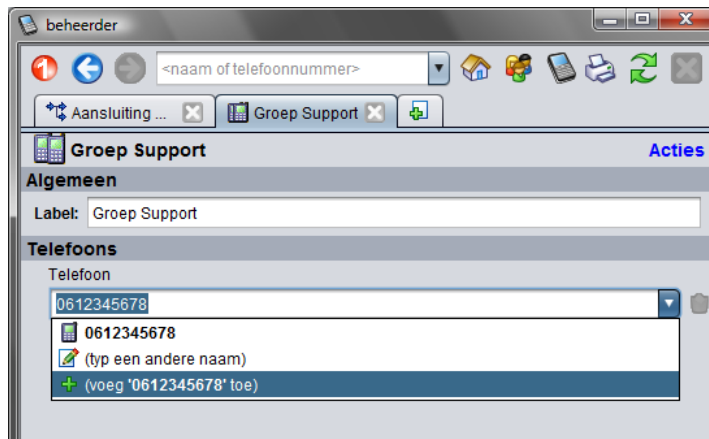
Vul een naam in voor de nieuwe groep en klik op OK.



Je kunt nu telefoons toevoegen aan de groep. Klik op het pijltje rechts naast het veld Telefoon en kies het gewenste toestel (of groep). Herhaal dit tot de telefoongroep klaar is.



Je kunt ook direct een telefoonnummer invoeren in het Telefoon veld. Vul het gewenste nummer in klik op "+ (Voeg <nummer> toe)"

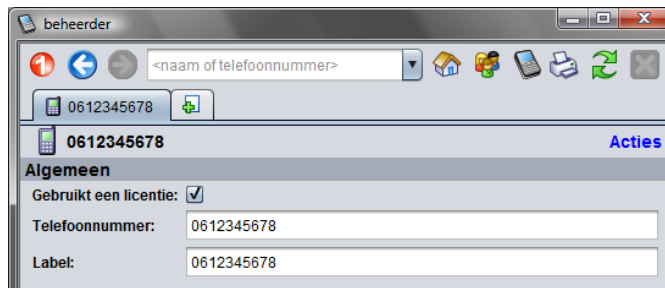


Je krijgt dan een keuzemogelijkheid om een nieuw toestel aan te maken, of om (zonder het aanmaken van een nieuw toestel) een doorschakeling naar het ingegeven nummer te maken:

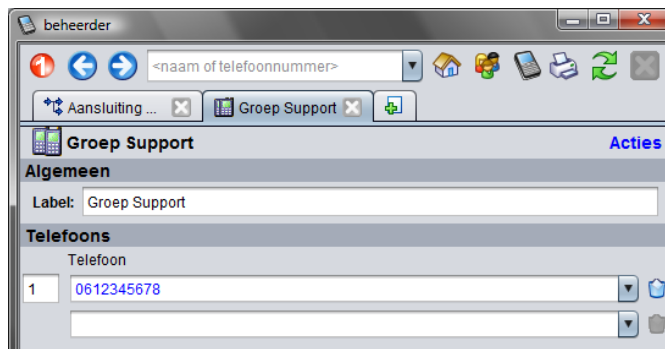


8.1.1 Maak doorschakeling

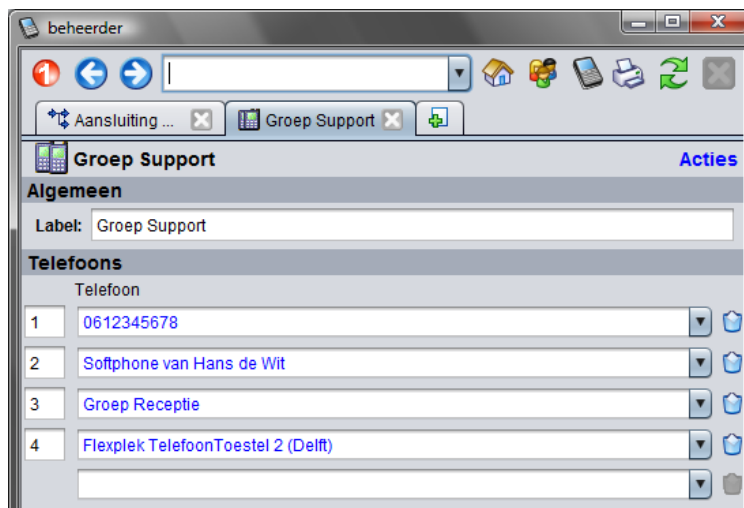
Kies voor Maak doorschakeling. Je krijgt zo iets te zien:



Navigeer terug naar het vorige scherm en je ziet dat het nummer in de groep is gezet:



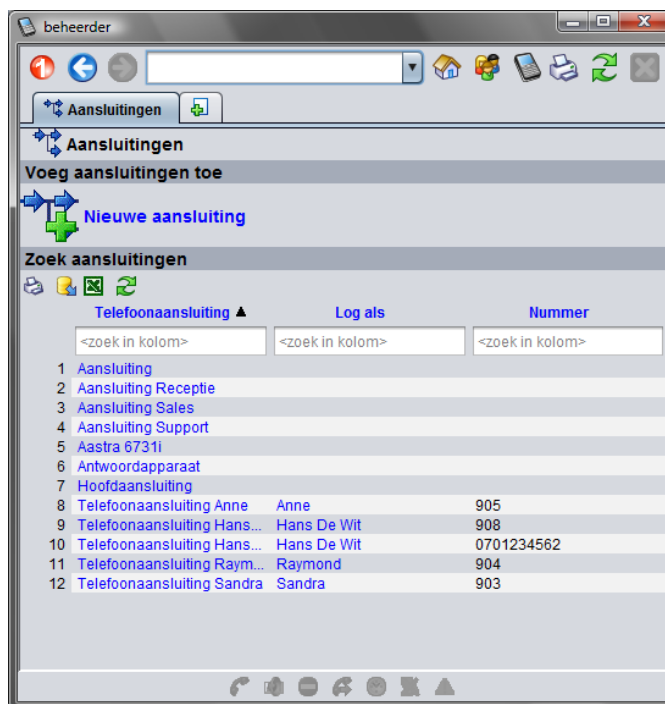
Vul de groep verder aan. Een complete groep kan er zo uit zien:



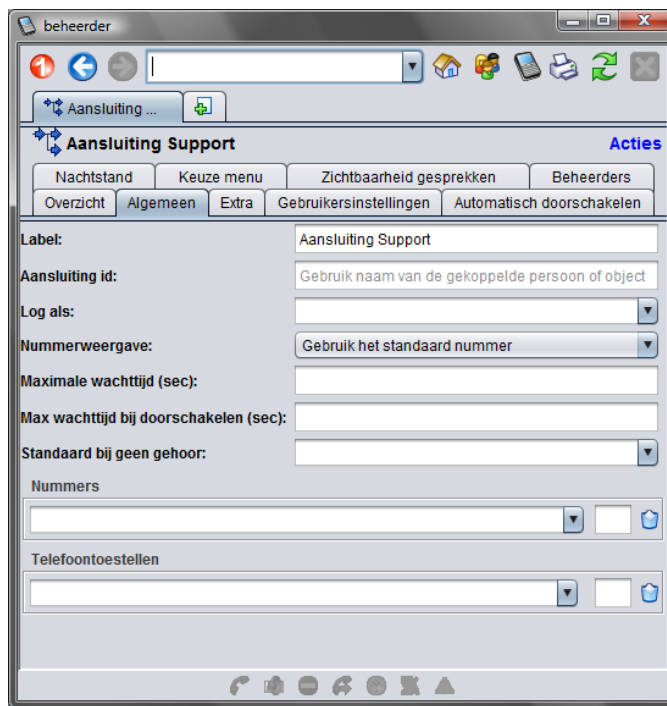
8.2 De telefoongroep aan een aansluiting koppelen

Om de telefoongroep in te zetten moet deze aan een aansluiting worden gekoppeld zodat oproepen die op die aansluiting binnenkomen naar de groep worden doorgezet.

Navigeer naar *Start -> Beheer -> Aansluitingen*:



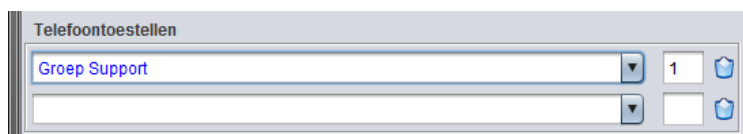
Klik in de kolom Telefoonaansluiting op de gewenste aansluiting, in ons voorbeeld **Aansluiting Support**, tab **Algemeen**:



Klik bij Telefoontoestellen op het pijltje rechts. Je krijgt de eerst 10 telefoontoestellen en/of telefoongroepen te zien. Klik op de gewenste groep. Deze wordt nu in de lijst opgenomen. Staat de groep er niet tussen, tik dan enkele letters van de naam in het invulveld om de gewenste groep op te zoeken:



Klik op Groep Support om deze toe te voegen aan de aansluiting:



9 Presentie groepen

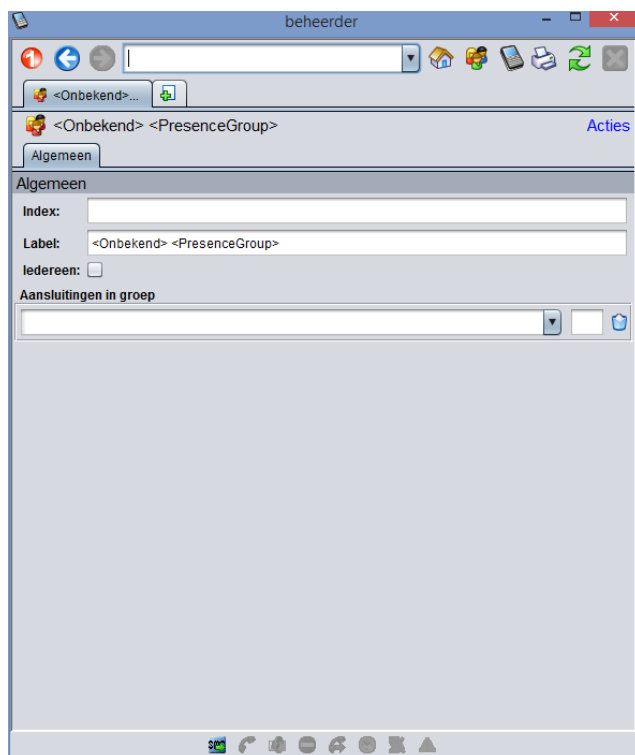
Het is mogelijk om presentiegroepen te definiëren. In de presentielijst kan de gebruiker kiezen welke groep weergegeven wordt. Hiermee kan bijvoorbeeld per afdeling een presentielijst met medewerkers gemaakt worden.

Wanneer naar Home->Beheer->Presentie groepen wordt gebrowsd, verschijnt een pagina vergelijkbaar met de onderstaande:



Klik de optie 'nieuwe presentie groep' aan om een nieuwe presentiegroep aan te maken.

Als je dat hebt gedaan verschijnt een scherm dat vergelijkbaar is met het onderstaande:



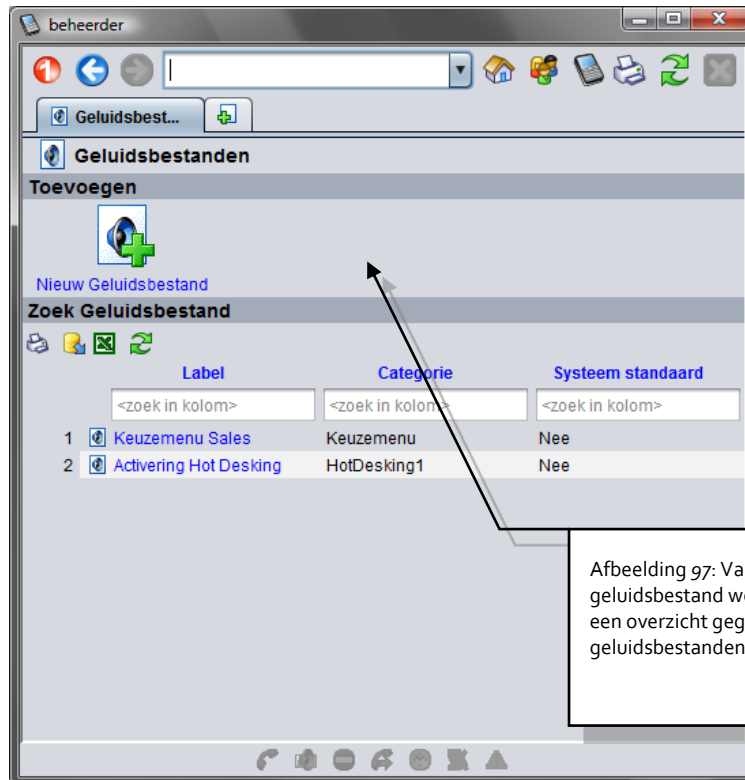
Veld	Beschrijving	Default waarde	Voorbeeld	Verplicht
Index	De positie waarop de presentiegroep getoond word.	-	1	✓
Label	De naam van de presentiegroep.	<Onbekend> <PresenceGroup>	Iedereen	
Iedereen	Optie om iedereen aan de presentiegroep toe te voegen.	Niet aangevinkt	✓	
Aansluitingen in groep	Hier kun je aansluitingen aan de groep toevoegen. Het nummer achter de groep zal de positie van de aansluiting in de groep bepalen.	-	Telefoonaansluiting Mark van Dam	

10 Geluidsopnamen: bibliotheek voor geluidsopnamen

Hier kan een bibliotheek van geluidsopnamen worden opgebouwd. De opgebouwde geluidsopnamen kunnen vervolgens worden gebruikt op plaatsen waar om een opname wordt gevraagd.

10.1 Geluidsbestanden: overzicht en nieuwe aanmaken

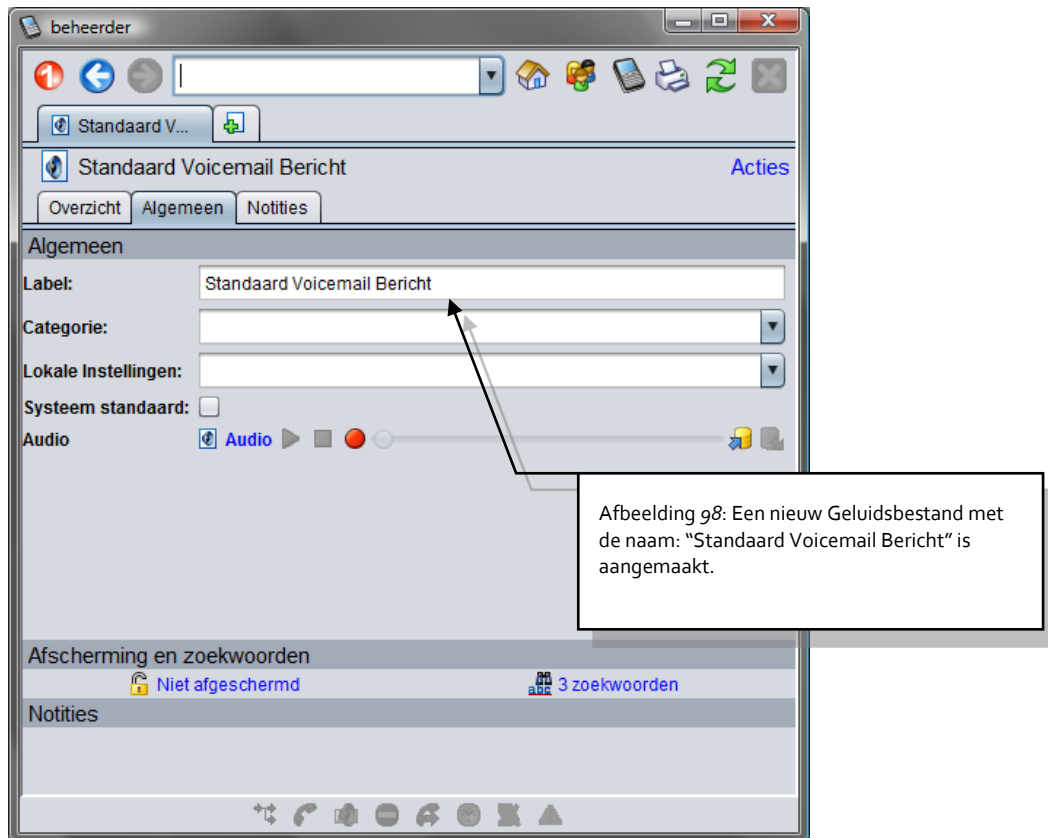
Wanneer naar Home->Beheer->Geluidsopnamen wordt gebrowsd, verschijnt een pagina vergelijkbaar met de onderstaande:



Afbeelding 97: Vanaf deze pagina kan een nieuw geluidsbestand worden gedefinieerd en wordt een overzicht gegeven van de beschikbare geluidsbestanden (in dit geval twee).

Kies om een Nieuw Geluidsbestand te maken de optie: [Nieuw Geluidsbestand](#). Vervolgens verschijnt een dialoog waar je de naam van het geluidsbestand in kunt opgeven.

Als je dat hebt gedaan verschijnt een scherm dat vergelijkbaar is met het onderstaande:



Veld	Beschrijving	Default waarde	Voorbeeld	Verplicht
Label	De naam van het Geluidsbestand.	De default waarde is wat je invoert als je een nieuw Geluidsbestand aanmaakt.	Standaard Voicemail Bericht	✓
Categorie	Via de categorie kun je bepaalde files categoriseren. Standaard zijn in het systeem categorieën beschikbaar voor alle type opnamen die er zijn. Wanneer een bestand is ingedeeld in een standaard Categorie en tevens Systeem standaard is aangevinkt, dan wordt dit geluidsbestand default gekozen wanneer een object van de Categorie nieuw wordt aangemaakt. Als je bij een object een geluidsbestand wil toevoegen en er zijn Categorieën dan krijg je als voorzet de bestanden van deze categorieën. Maar ook de overige bestanden. Je kunt ook eigen categorieën maken.	Leeg	DND1 Categorie voor de geluidsopname van Audio 1 van de Speeddial Don't disturb (DND). Als voor dit bestand tevens het veld Systeem standaard is aangevinkt, zal bij het aanmaken van een nieuwe DND (Home->Beheer->Server instellingen Speed dial) de Audio 1 van de Speed dial dit bestand bevatten.	

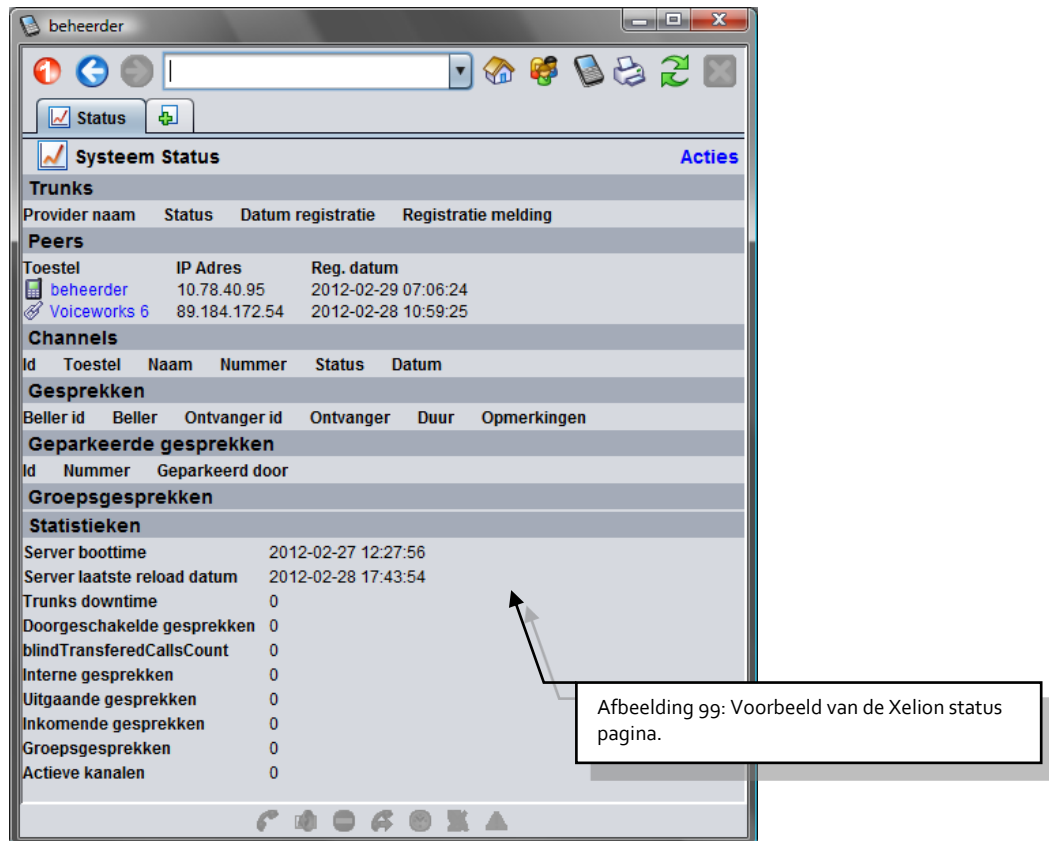
Veld	Beschrijving	Default waarde	Voorbeeld	Verplicht
Taal	Hier kan de taal van het bericht geselecteerd worden.	Leeg	Engels Hieruit zou af te leiden zijn dat dit Geluidsbestand Engelstalig is.	
Systeem standaard	Zie Categorie			
Audio	De opname van het Geluidsbestand.			

11 Xelion status: overzicht systeemwerking

De Xelion status pagina is bedoeld om snel informatie te krijgen over de **status van Xelion**.

11.1 Het statusoverzicht

Om het Statusoverzicht te zien ga je naar Start->[Beheer](#)->[Xelion status](#).



De informatie in het Statusoverzicht wordt niet automatisch gerefresht.

- Onder **Trunks** wordt de status van de Trunks weergegeven. Als bij **Status** "Registered" staat, dan is de Trunk aangemeld bij de Trunk provider en kunnen gesprekken via de Trunk worden gevoerd.
- Onder **Peers** staan de geregistreerde SIP telefoons en de Trunk accounts. Als hier een **IP Adres** is weergegeven, zijn de telefoons aangesloten.
- Onder **Channels** staan de actieve SIP kanalen. Voor een intern gesprek zijn altijd twee kanalen in gebruik, voor een extern gesprek één kanaal.
- Onder **Gesprekken** staan de actieve gesprekken.
- Bij **Groepsgesprekken** staan de actieve groepsgesprekken.
- Onder het kopje Speed Dial scripts worden alle ingestelde Speed Dials getoond.
- Onder **Statistieken** staan algemene statistieken van de centrale.

11.2 Statistieken

Alle velden zijn Read-only.

Veld	Beschrijving
Server boottime	De datum en het tijdstip waarop de server in de Xelion centrale opgestart is. (niet asterisk)
Server laatste reload datum	De laatste keer dat de server in Xelion een reload heeft gehad. (niet asterisk)
Trunks downtime	Downtime van de geconfigureerde trunks
Doorgeschakelde gesprekken	Aantal doorgeschakelde gesprekken sinds laatste boot of reload.
BlindTransferredCallsCount	Aantal blind doorgeschakelde calls sinds laatste boot of reload.
Interne gesprekken	Aantal interne gesprekken sinds laatste boot of reload
Uitgaande gesprekken	Aantal uitgaande gesprekken sinds laatste boot of reload.
Inkomende gesprekken	Aantal inkomende gesprekken sinds laatste boot of reload.
Groepsgesprekken	Aantal groepsgesprekken sinds laatste boot of reload.
Actieve kanalen	Asterisk audio kanalen voor de actieve gesprekken. Ieder gesprek heeft twee kanalen. 1 Kanaal voor de bellen en 1 kanaal voor de ontvanger.

11.3 Reset channels

Onder acties vind je de functie Reset channels. Hiermee worden de Asterisk channels opnieuw bekeken en verwijderd indien ze niet meer actief zijn:



12 Xelion event triggers

Xelion event triggers zijn faciliteiten om Xelion met externe software **te laten samenwerken**.

Bij sommige gebeurtenissen in Xelion, kan Xelion een trigger "afvuren". Een dergelijke trigger geeft informatie door, die door andere software gebruikt kan worden.

Triggers werken uitsluitend in combinatie met een Xelion Softphone. Alleen een beheerder of operator van Xelion kan triggers definiëren en aanpassen.

Triggers worden in de context van een gebruiker uitgevoerd. Dat wil zeggen dat het afgaan van een trigger het gevolg is van een actie van een gebruiker. Die gebruiker is dan ook de ontvanger van het resultaat van de trigger.

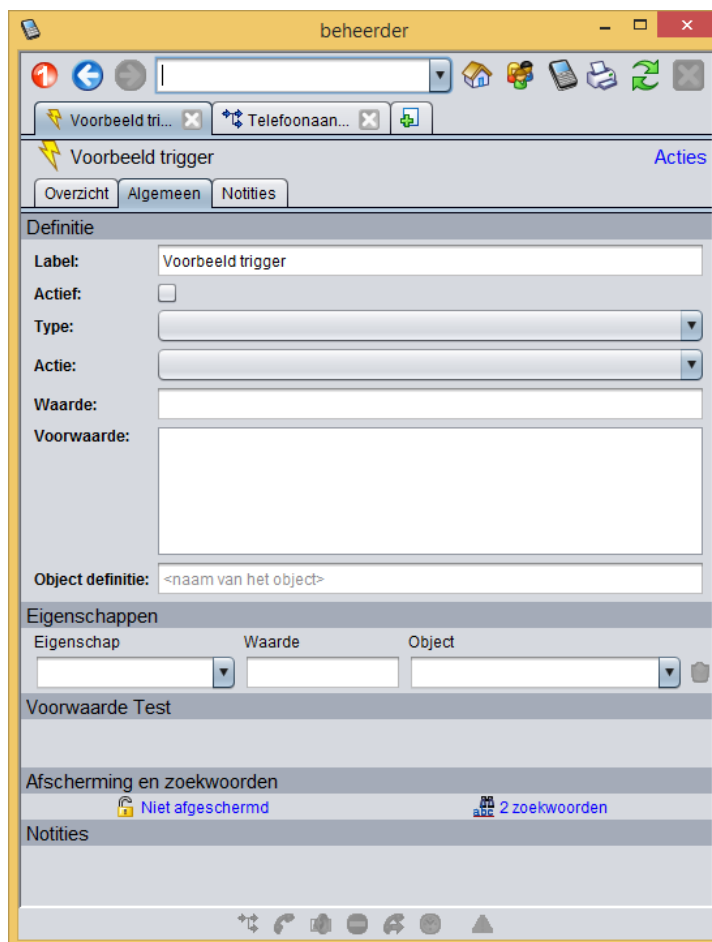
Voorbeeld

Als wordt ingelogd in de Xelion Softphone kan met behulp van een trigger automatisch een webbrowser worden geopend met bijvoorbeeld de pagina:

www.marktplaats.nl

12.1 Trigger – Tab Algemeen

Triggers kunnen worden geconfigureerd via Start->[Beheer](#)->[Triggers](#). Hier kun je triggers aanmaken met de knop Nieuw Trigger. Vervolgens stel je de trigger in via de tab [Algemeen](#):



The screenshot shows the 'beheerder' (administrator) window with the 'Triggers' tab selected. The 'Algemeen' (General) sub-tab is active. The configuration fields are as follows:

- Definitie** (Definition):
 - Label: Voorbeeld trigger
 - Actief: ☐
 - Type: [Dropdown menu]
 - Actie: [Dropdown menu]
 - Waarde: [Text field]
 - Voorwaarde: [Text area]
 - Object definitie: <naam van het object>
- Eigenschappen** (Properties):

Eigenschap	Waarde	Object
[Dropdown menu]	[Text field]	[Dropdown menu]
- Voorwaarde Test** (Condition Test): [Empty section]
- Afscherming en zoekwoorden** (Screening and keywords):
 - Afscherming: Niet afgeschermd
 - zoekwoorden: 2 zoekwoorden
- Notities** (Notes): [Empty section]

12.2 Overzicht van de Triggervelden

Veld	Beschrijving	Default waarde	Voorbeeld
Label	Vul hier een naam in voor de trigger.	Wat je ingevuld hebt toen je de trigger aanmaakte.	Open klant pagina
Actief	Vink dit veld aan om de trigger actief te maken of vink hem uit om de trigger inactief te maken.	Niet aangevinkt	Niet aangevinkt
Type	Selecteer hier het type van de trigger.	Leeg	Gesprek verbonden Deze trigger wordt geactiveerd zodra een gesprek verbonden is.
Actie	Selecteer hier een gewenste actie die uitgevoerd moet worden als de trigger geactiveerd wordt.	Leeg	Document openen Er zal een document geopend worden zodra de trigger geactiveerd wordt (in dit geval alleen als aan de voorwaarde dat het nummer bekend is wordt voldaan)
Waarde	Hier voer je de waarde in van de actie die uitgevoerd moet worden. Die actie wordt uitgevoerd als de trigger Actief is, aan Voorwaarde wordt voldaan en de gebruiker het trigger object kan 'zien' (zie Autorisatie).	Leeg	https://www.xelion.nl/search.aspx?number=\${remotePhoneNumber} Als de trigger Actief is en er aan Voorwaarde wordt voldaan wordt deze webpagina geactiveerd.
Voorwaarde	Hier kun je een expressie invoeren die naar True moet evalueren om de actie te laten uitvoeren.	Leeg	<code>\${remotePhoneNumber}</code> Het nummer van de externe beller moet in ons systeem bekend zijn, dan pas wordt de actie uitgevoerd.
Object definitie	Dit veld is alleen van toepassing op triggers van het type HTTP Post. Via dit veld wordt de dataset gedefiniëerd die moet worden meegegeven in de body van het HTTP POST request.	Leeg	HttpPostPayload
Eigenschappen	Hier kunnen extra parameters worden toegevoegd, alleen te gebruiken na overleg met Xelion.	-	-

In de volgende secties worden de diverse velden nader toegelicht.

12.3 Actief

Een trigger moet actief zijn om af te kunnen gaan. Wanneer het vinkje **Actief** uit staat zal de trigger nooit af gaan.

12.4 Type

Het **Type** geeft aan op welk moment de trigger moet afgaan. Er zijn in Xelion 4 soorten gebeurtenis die een trigger kunnen afvuren:

Type	Gebeurtenis
Inloggen (Login)	Een gebruiker logt in met zijn Softphone.
Nieuw gesprek (New Call)	De gebruiker gaat bellen maar het gesprek is nog niet tot stand gekomen.
Gesprek verbonden (Call Connected)	Het gesprek is tot stand gekomen. Bij een intern gesprek worden twee triggers afgevuurd, voor iedere beller één.
Gesprek opgehangen (Call Hungup)	Een gesprek is beëindigd. Bij een intern gesprek worden twee triggers afgevuurd, voor iedere beller één.

12.5 Actie

De **Actie** geeft aan wat er moet gebeuren wanneer de trigger af gaat.

Type actie	Beschrijving	Waarde	Voorbeeld
Open document	Laat na een Trigger een extern document openen.	De URL van een document	\\NetwerkschijfX\documentenmap\belangrijkdokument.doc In dit voorbeeld zal als gevolg van de Trigger het MS-Word document, <i>belangrijkdokument.doc</i> wat op de netwerk schijf, <i>NetwerkschijfX</i> staat in de map <i>documentenmap</i> worden geopend.
Command	Laat na een trigger in Xelion een systeem commando uitvoeren. (Een DOS commando in de Windows omgeving) N.B. Het command kan bijvoorbeeld ook zijn het uitvoeren van een command-script. Zie ook hoofdstuk 13.	Het commando, inclusief parameters.	Crmpakket.exe /openobject incl 0612345678 In dit volledig fictieve voorbeeld wordt een doscommando uitgevoerd waarbij een executable van een CRM pakket wordt uitgevoerd met een query voor een specifiek nummer om zo een object in dat pakket op te roepen.
Notification	Laat een notificatie zien via de softphone.	De tekst van de notificatie	Hallo \${UserProfile:userName} In dit voorbeeld zal gebruiker Hans, als hij inlogt met zijn softphone worden begroet met de tekst: Hallo Hans
Accountview openen	Elke keer dat een gesprek aangenomen wordt, wordt er een avx bestand gemaakt met daarin de x1syncid van die contactpersoon. Het avx bestand komt te staan in %userprofile%\AppData\Local\Temp	Vul bij Waarde van de trigger dit in: \${remoteAddressable:x1syncid}	
HTTP Post	Xelion stuurt een HTTP Post request uit. Dit gebeurt vanuit de Xelion server (en dus niet vanuit de softphone client). Er wordt in dit geval geen browser op de client PC gestart.	Hier moet de volledige URL staan naar de gewenste web locatie.	http://<host>/service

12.6 Waarde

De **Waarde** bevat de uit te voeren opdracht. Dit kan een vaste waarde zijn, maar kan ook een tekenreeks zijn die referenties bevat naar waarden uit Xelion 6. De manier waarop **Waarde** gebruikt wordt hangt af van de gekozen **Actie** soort.

12.6.1 Actie = Document openen

Bij deze trigger actie wordt de inhoud van **Waarde**, na vervanging van eventuele variabelen, doorgegeven aan het besturingssysteem van de client PC. Het besturingssysteem handelt de actie verder af; Xelion heeft van deze afhandeling verder geen weet.

Indien bijvoorbeeld de **Waarde** met http:// begint zal het besturingssysteem de default webbrowser openen en de **Waarde** als URL doorgeven. Xelion zelf gaat verder waar deze gebleven was.

Indien bijvoorbeeld de **Waarde** op .pdf eindigt zal het besturingssysteem proberen een PDF reader op te starten met **Waarde** als naam van het document.

12.6.2 Actie = Command

De **Waarde** wordt als command opdracht aan het besturingssysteem overgedragen. Het besturingssysteem handelt de actie verder af; Xelion zelf gaat verder waar deze gebleven was.

Stel dat op de client PC een programma geïnstalleerd is dat met de opdracht **crm.exe** kan worden opgestart en dat bijvoorbeeld een telefoonnummer als parameter accepteert.

In het **Waarde** veld van de trigger zou dan kunnen staan:

crm.exe \${remotePhoneNumber}

Wanneer het telefoonnummer van de 'andere' partij 0612345678 is dan zal, wanneer de trigger af gaat, deze opdracht naar het besturingssysteem worden gestuurd:

crm.exe 0612345678

12.6.3 Actie = Notificatie

Een Notification is een ballonnetje met wat tekst dat Xelion laat zien op het moment dat de trigger af gaat. Het ballonnetje wordt meestal rechts onder op het scherm getoond.

De tekst die getoond wordt is de inhoud van het trigger veld **Waarde** na eventuele vervanging van variabelen.

Indien bijvoorbeeld het type trigger **Inloggen** is, de **Waarde** de tekst

Hallo \${UserProfile:username}

bevat, en de gebruikersnaam **sandra** is, dan zal het ballonnetje de tekst

Hallo sandra

laten zien.

12.6.4 Actie = Accountview openen

Vul bij Waarde van de trigger in: **\${remoteAddressable:x1syncid}**

12.6.5 Actie = HTTP Post

Vul bij waarde de URL naar de gewenste web service in. De Xelion server zal een http Post doen naar de betreffende URL. Er worden geen parameters meegegeven met de URL, maar

data (payload) wordt meegegeven in de POST body van het http request. Verderop wordt beschreven hoe er inhoud kan worden gegeven aan deze payload.

12.7 Trigger: Voorwaarde

De **Voorwaarde** van een trigger bevat een expressie die bepaalt of de trigger moet worden uitgevoerd. Indien de expressie naar **False** evalueert wordt de trigger niet uitgevoerd. Evalueert de expressie naar **True** dan wordt de trigger uitgevoerd indien de **Autorisatie** (zie 12.8) van de trigger dit toe staat.

De syntax van een expressie is als volgt:

```
<expression>
    <expression> and <expression>      |
    <expression> or <expression>       |
    (<expression>)                      |
    (<term> <operator> <term>)          |

<term>
    <string> |
    <number> |
    <literal> |
    <variable>

<operator>
    =      |
    !=     |
    <      |
    <=     |
    >      |
    =>

<string>
    "<CHAR>*" (a string is a set of double quoted characters)

<number>
    <SIGN>?<DIGIT>+ |
    <SIGN><DIGIT>+.<DIGIT>+
    (a number is a set of digits, optionally preceded by + or –
    and optionally contains a decimal point)

<literal>
    null      |
    true     |
    false

<variable>
    ${<name>} |
    ${<name>:<member-path>}
```

Door gebruik te maken van ronde haakjes kunnen complexere en / of expressies worden samengesteld.

Voorbeeld:

Om aan te geven dat de trigger alleen mag af gaan indien de gebruiker een systeembeheerder is en er een telefoonnummer bekend is zou deze expressie gebruikt kunnen worden:

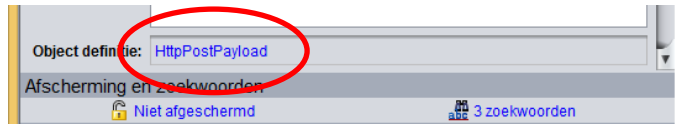
(\${user:isAdministrator} = true) and (\${phoneNumber} != null)

12.8 Trigger: Object definitie (HTTP Post)

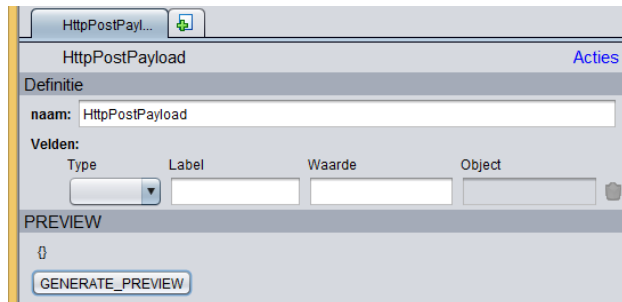
Het veld Object definitie is alleen van toepassing bij triggers van het type HTTP Post.

Door een waarde in te vullen in dit veld wordt in Xelion een speciaal object aanmaakt welke vervolgens kan worden uitgebreid met de gewenste waarden. De inhoud van dit object wordt in JSON formaat als payload met het de http Post meegegeven.

Het object wordt in Xelion getoond als een link:



Klik op de Object definitie link om de inhoud ervan verder te kunnen definiëren:



12.8.1 Beschikbare systeemvelden

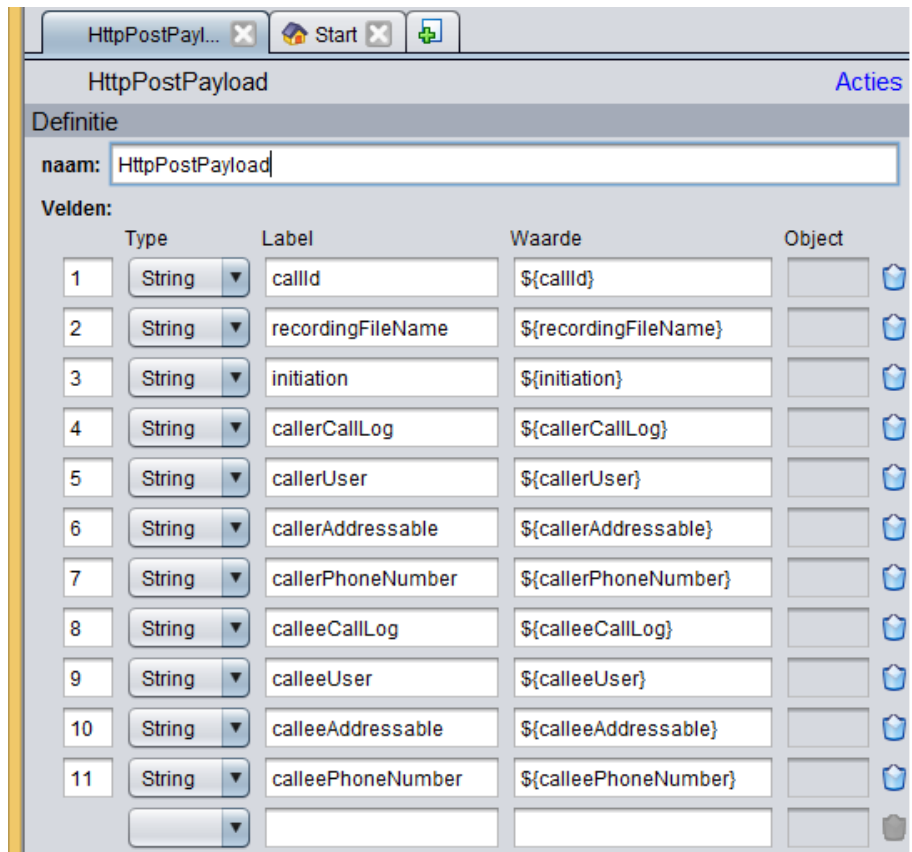
Je kunt nu aan het 'Object' velden toevoegen die met de opgegeven Label en Waarde in het JSON object terecht komen. Met het type **Object** kun je geneste gegevens definiëren. Met de knop GENERATE_PREVIEW kun je de resulterende JSON structuur zichtbaar maken (natuurlijk zonder data waarden).

Deze velden kunnen worden gebruikt bij het definiëren van de JSON structuur:

Algemeen	
callId	Caller identificer string
recordingFileName	De naam van het mp3 gespreksopnamebestand
initiation	internal, incoming, outgoing
Caller	De systeemvelden van de beller
	callerCallLog
	callerUser
	callerAddressable
Callee	De systeemvelden van de gebelde partij
	calleeCallLog
	calleeUser
	calleeAddressable
	calleePhoneNumber

Voor de 'Link' velden kunnen subobjecten worden gedefiniëerd met daarin de relevante members van de subobjecten (CallLog, UserProfile, Person, Organisation).

Voorbeeld van een definitie zonder subobjecten:



	Type	Label	Waarde	Object
1	String	callId	\${callId}	
2	String	recordingFileName	\${recordingFileName}	
3	String	initiation	\${initiation}	
4	String	callerCallLog	\${callerCallLog}	
5	String	callerUser	\${callerUser}	
6	String	callerAddressable	\${callerAddressable}	
7	String	callerPhoneNumber	\${callerPhoneNumber}	
8	String	calleeCallLog	\${calleeCallLog}	
9	String	calleeUser	\${calleeUser}	
10	String	calleeAddressable	\${calleeAddressable}	
11	String	calleePhoneNumber	\${calleePhoneNumber}	

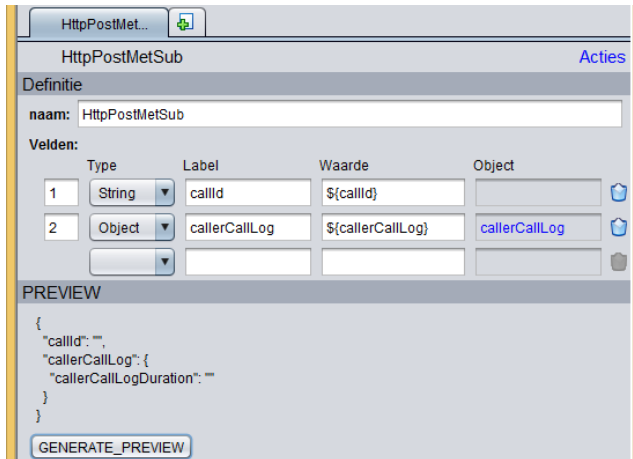
Wanneer deze trigger afgaat zal er een JSON object worden gegenereerd met de onderstaande structuur:

```
{
  "callId": "188f12f03b99ee73",
  "recordingFileName": "188f12f03b99ee73.mp3",
  "initiation": "outgoing",
  "callerCallLog": "John Smith -> CustomerAndSupplier (66), 2014-10-22",
  "callerUser": "john",
  "callerAddressable": "John Smith",
  "callerPhoneNumber": "424",
  "calleeCallLog": "",
  "calleeUser": "",
  "calleeAddressable": "CustomerAndSupplier (66)",
  "calleePhoneNumber": "0612345678"
}
```

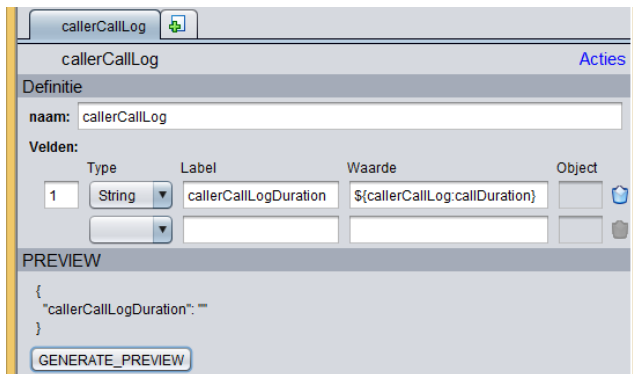
Omdat in dit voorbeeld een extern nummer wordt gebeld is er geen **calleeLog** en **calleeUser** informatie beschikbaar.

Voorbeeld van een definitie met subobjecten:

Hoofdobject HttpPostMetSub:



Subobject callerCallLog:



Wanneer deze trigger afgaat zal er een JSON object worden gegenereerd met de onderstaande structuur:

```
{
  "callId": "14d119b26488f23f",
  "callerCallLog": {
    "callerCallLogDuration": "00:04"
  }
}
```

12.9 Trigger: Autorisatie

De triggers kunnen voor gebruikers beschikbaar zijn of worden afgeschermd middels het autorisatiemechanisme van Xelion. De trigger wordt alleen uitgevoerd voor die gebruikers die het trigger object mogen 'zien'.

Bijvoorbeeld als de afscherming van de trigger read-only is voor iedereen, dan wordt de trigger voor alle gebruikers uitgevoerd. Maar als de trigger afgeschermd is dan wordt de trigger alleen uitgevoerd voor gebruikers die in de afschermingslijst lees- of schrijfrechten hebben (N.B. schrijfrechten hebben hier geen feitelijke betekenis omdat gebruikers de Trigger objecten niet via de GUI kunnen zien of manipuleren).

12.10 **\$\$** Variabelen

In de **Voorwaarde** en **Waarde** van een trigger kunnen variabelen gespecificeerd worden.

Er zijn twee typen variabelen: een **tekst** variabele en een **object** variabele. Tekst variabelen bevatten tekst. Object variabelen representeren Xelion objecten en kunnen attributen van deze objecten uit de database halen.

De syntax van een variabele definitie heeft dan ook twee mogelijke formaten:

- **\${<variabele>}** (tekst variabele)

- **`\${<variabele>:<attribuut>}** (object variabele)

Voorbeelden:

- **`\${phoneNumber}** – het nummer van een telefoongesprek.
- **`\${userProfile:person.familyName}** – de achternaam van de user.

Per Trigger type zijn onderstaande objecten/waarden beschikbaar:

Variabelen	Type	Inloggen	Nieuw gesprek	Verbonden	Opgehangen	Opmerkingen
UserProfile	Object	x				
callLog	Object		x	x	x	
user	Object		x	x	x	
remoteAddressable	Object		x	x	x	Kan een Persoon of Organisatie zijn
localAddressable	Object		x	x	x	Kan een Persoon of Organisatie zijn
phoneNumber	Tekst		x	x	x	
remotePhoneNumber	Tekst		x	x	x	

12.10.1 UserProfile / user

Dit is het Xelion object dat de ingelogde gebruiker vertegenwoordigt.

In een 'Inloggen' trigger moet de variabele **UserProfile** worden gebruikt, in de andere triggers moet de variabele **user** worden gebruikt.

12.10.2 callLog

Het callLog object vertegenwoordigt de gegevens van de Xelion call log (verslag) van het gesprek van dat moment.

12.10.3 remoteAddressable

Dit object is het Xelion **Person** of **Organisation** object dat hoort bij het telefoonnummer van de gebelde partij bij een uitgaand gesprek of van de bellende partij bij een inkomend gesprek.

Zie 12.11 voor een uitleg hoe het Person of Organisation object wordt gevonden.

12.10.4 localAddressable

Dit object is het Xelion **Person** of **Organisation** object dat hoort bij het telefoonnummer van de bellende partij bij een uitgaand gesprek of van de gebelde partij bij een inkomend gesprek.

Zie 12.11 voor een uitleg hoe het Person of Organisation object wordt gevonden.

12.10.5 phoneNumber

Dit is telefoonnummer van de Xelion softphone gebruiker.

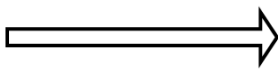
12.10.6 remotePhoneNumber

Dit is telefoonnummer van de externe partij.

12.11 remote- en localAddressable

Ter verduidelijking is hier een schematisch overzicht dat aangeeft hoe de waarden van **remoteAddressable** en **localAddressable** worden bepaald:

- Een **remoteAddressable** (bellende partij) kan zowel een **intern** als een **extern** nummer zijn.
- Een **localAddressable** (gebelde partij) kan alleen een **intern** nummer zijn.
- De “**Log als**” instelling wijst naar een Persoon of een Organisatie (*Telefoontoestel->Aansluiting->Log als*)



Beller	Gebelde
1a. Extern (A)	1b. Intern (A) Trigger localAddressable= 1b (A) remoteAddressable= 1a (A)
2a. Intern (B) Trigger localAddressable= 2a (B) remoteAddressable= 2b (A)	2b. Intern (A) Trigger localAddressable= 2b (A) remoteAddressable= 2a (B)
3a. Intern (B) Trigger localAddressable= 3a (B) remoteAddressable= 3b (A)	3b. Extern (A)

- (A) en (B) geven het algoritme aan waarmee het **remoteAddressable** en **localAddressable** object wordt gevonden.
- 1a, 2a en 3a zijn bellende partijen
- 1b, 2b en 3b zijn gebelde partijen

Algoritme A – Nummer lookup

Indien nummer bij een Organisatie gevonden wordt -> De Organisatie
Indien nummer bij een Persoon (employee/private) gevonden wordt -> De Persoon

Algoritme B – Log als

Het object dat in het **Log als** veld staat van de primaire aansluiting van het toestel

Voorbeeld

De trigger gaat af wanneer een gesprek wordt aangenomen, bijvoorbeeld bij 2b.

1. Intern belt naar intern (2a naar 2b).
2. De gebelde neemt aan.
3. De trigger gaat af.
4. **localAddressable** wordt bepaald door algoritme B (lookup via telefoonnummer)
5. **remoteAddressable** wordt bepaald door algoritme A (lookup via **Log als** van aansluiting)

12.12 Attributen van Xelion objecten

Hier volgt, per Xelion objectsoort, een opsomming van een de meest gangbare attributen van Xelion objecten. Voor uitgebreidere informatie verwijzen we naar de Xelion Query Builder.

12.12.1 Objectsoort: Person

(variable = local- en remoteAddressable)

- objectType
- communicationLanguage
- familyName
- gender
- givenName
- initials
- namePrefix
- nameSuffix
- title

12.12.2 Objectsoort: Organisation

(variable = local- en remoteaddressable)

- objectType
- btwNumber
- fieldOfBusiness
- isInternalOrganisation
- kvkNumber
- name

12.12.3 Objectsoort: UserProfile

(variable = UserProfile en user)

- active
- clientHost
- clientHostAddress
- isAdministrator
- locale
- loginDate
- person
- serverHost
- system
- userName

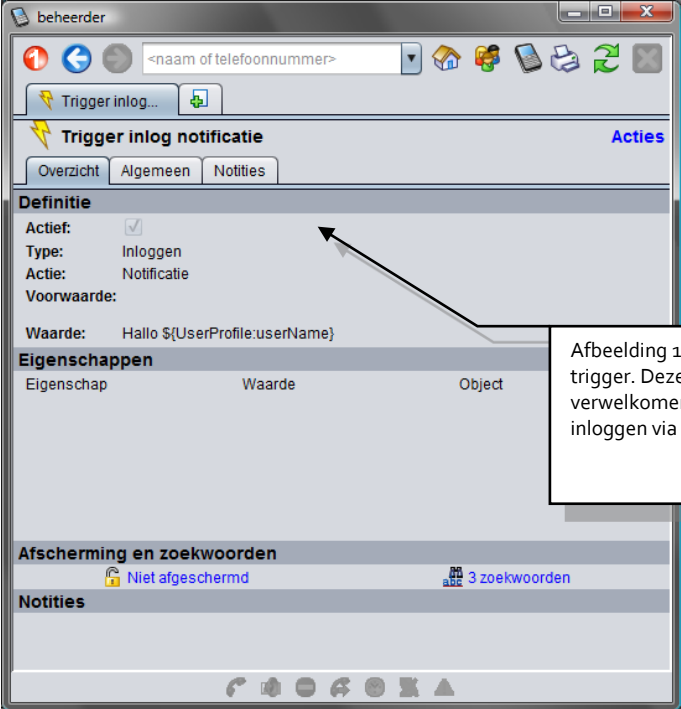
12.12.4 Objectsoort: CallLog

(variable = callLog)

- callAnswerTime
- callAnswerTimeSec
- callDuration
- callDurationSec
- callEndTime
- isConferenceCall
- onholdDuration
- originalCallId
- status

12.13 Triggervoorbeelden

Hieronder wat voorbeelden van triggers:



Trigger inlog notificatie

Overzicht Algemeen Notities

Definitie

Actief: ☒

Type: Inloggen

Actie: Notificatie

Voorwaarde:

Waarde: Hallo \${UserProfile:userName}

Eigenschappen

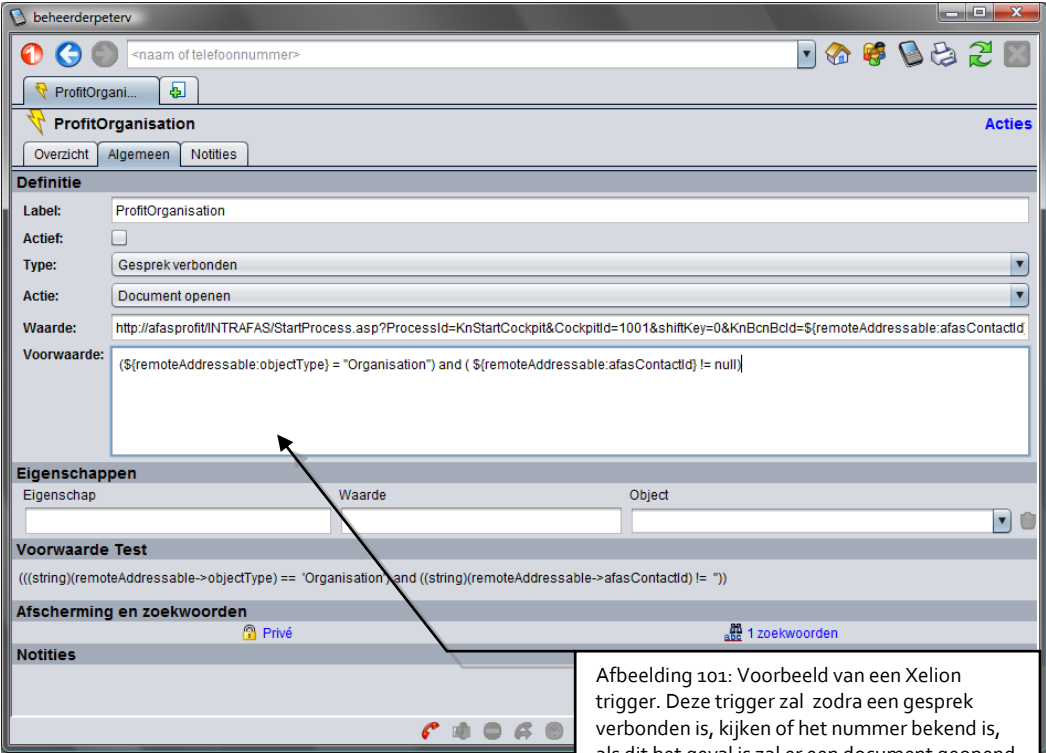
Eigenschap	Waarde	Object
------------	--------	--------

Afscherming en zoekwoorden

Niet afgeschermd 3 zoekwoorden

Notities

Afbeelding 100: Voorbeeld van een Xelion trigger. Deze trigger zal de gebruikers verwelkomen met een boodschap als zij inloggen via de softphone.



ProfitOrganisation

Overzicht Algemeen Notities

Definitie

Label: ProfitOrganisation

Actief: ☐

Type: Gesprek verbonden

Actie: Document openen

Waarde: http://afasprofit/INTRAFAAS/StartProcess.asp?ProcessId=KnStartCockpit&CockpitId=1001&shiftKey=0&KnBcnBclId=\${remoteAddressable:afasContactId}

Voorwaarde: (\${remoteAddressable.objectType} = "Organisation") and (\${remoteAddressable.afasContactId} != null)

Eigenschappen

Eigenschap	Waarde	Object
------------	--------	--------

Voorwaarde Test

((string)(remoteAddressable->objectType) == "Organisation") and ((string)(remoteAddressable->afasContactId) != "")

Afscherming en zoekwoorden

Privé 1 zoekwoorden

Notities

Afbeelding 101: Voorbeeld van een Xelion trigger. Deze trigger zal zodra een gesprek verbonden is, kijken of het nummer bekend is, als dit het geval is zal er een document geopend worden (in dit geval een website) waarbij naar dat nummer gezocht wordt.

Zo zou je dus in een telefoonboek of via een andere webapplicatie gegevens van een klant op kunnen zoeken.

13 Xelion vanuit een command script aanroepen

Het is mogelijk om Xelion 6 aan te roepen vanuit een command script op de client PC.

Dit biedt een tweetal bijzondere mogelijkheden:

- a. Je kunt vanuit een Xelion **Command** trigger een script uitvoeren waarin een externe toepassing wordt opgestart met parameterwaarden die uit Xelion afkomstig zijn.
- b. Je kunt vanuit een externe toepassing een script aanroepen dat Xelion activeert met parameterwaarden die uit de externe toepassing afkomstig zijn.

Zo is het bijvoorbeeld mogelijk het softwarepakket van een derde partij via Xelion uit te laten bellen.

13.1 Java web start

Xelion wordt altijd opgestart met behulp van Java web start.

De basisopdracht voor het starten van Xelion is:

```
javaws -Xnosplash "%APPDATA%\Xelion\xcc.jnlp"
```

%APPDATA% wordt door Windows vervangen door het complete pad.

Het programma **javaws** moet in het Windows %PATH% voorkomen. (Dit is standaard al het geval).

Indien Xelion al gestart is komt Xelion naar de voorgrond met het op dat moment actieve scherm. Is Xelion nog niet gestart, dan wordt het login scherm getoond.

13.1.1 Parameters doorgeven aan Xelion

Via de javaws parameter **-open** worden parameters aan Xelion doorgegeven. De xelion parameters staan in één tekenreeks van **naam=waarde** paren, gescheiden door komma's en tussen dubbele aanhalingstekens. Vermijd spaties tussen de parameters en komma.

De "call=" parameter moet altijd als laatste parameter in de string staan.

13.1.2 Voorbeeld: Uitbellen

```
javaws -Xnosplash -open "call=<number>" "%APPDATA%\Xelion\xcc.jnlp"
```

Hierin is <number> het te bellen telefoonnummer.

13.1.3 Voorbeeld: Een Xelion CallLog object tonen

Ook is het mogelijk om met hetzelfde mechanisme een Xelion CallLog object te tonen:

```
javaws -Xnosplash -open "formId=CallLog?callId=<id>" "%APPDATA%\Xelion\xcc.jnlp"
```

Hierin moet <id> een geldig log id zijn. Deze is normaliter alleen beschikbaar in de situatie van een geprogrammeerde koppeling met Xelion en is niet voor algemeen gebruik bedoeld. Bovenstaande opdracht zal hetzelfde scherm tonen dat je in Xelion via de link **verslag** van een gesprek kunt zien:

Id:	caller_cca6a2b05728c47b
Aanmaak Datum:	2012-05-16 12:20:40
Tijd beantwoord:	

14



Backup Schema's: inregelen backup

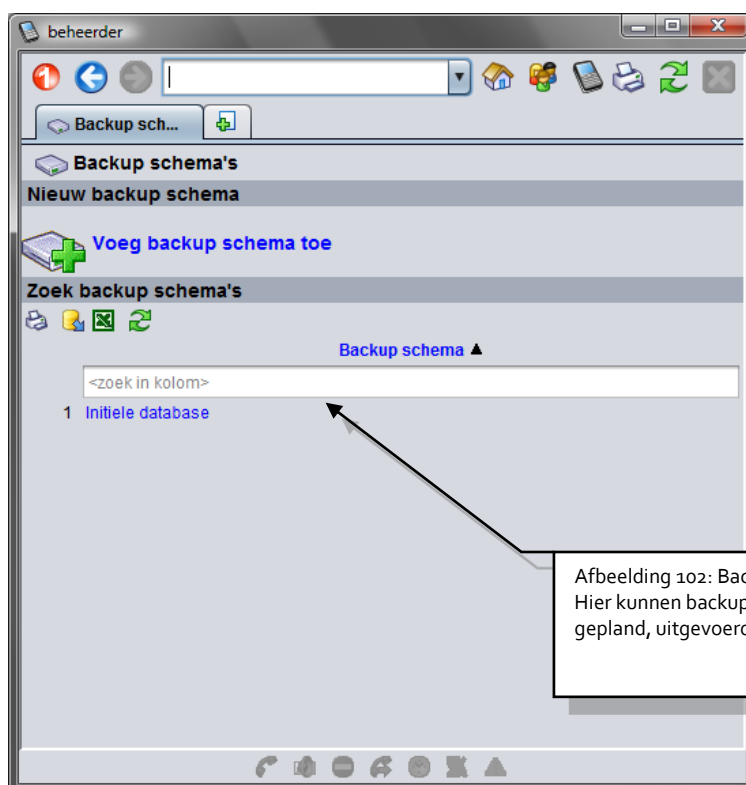
In Xelion 6 is het mogelijk een Backup te maken van alle informatie die in Xelion wordt opgeslagen. Dus zowel van de configuratie van het systeem als van de user data. Het is bijzonder belangrijk een dergelijke backup te configureren.

14.1 Algemeen

In de backup wordt alle data die in de Xelion database staat meegenomen. Van opgenomen gesprekken die nog niet expliciet bewaard zijn wordt geen backup gemaakt. Als in een gespreksverslag een gesprek bewaard is met **Bewaar gesprekken voor altijd in Xelion**, wordt het gesprek opgeslagen in de database. Deze opnamen staan dus wel in de backup.

14.2 Het maken van een Backup

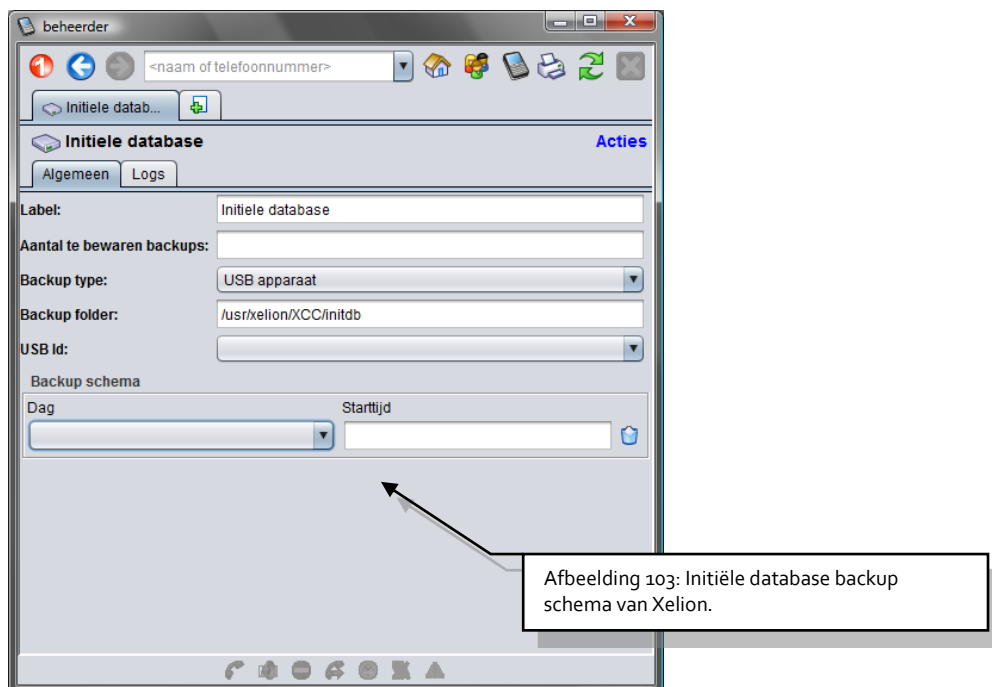
Ga voor het maken van een backup naar Start -> [Beheer](#) -> [Backup schema's](#). Het volgende scherm wordt getoond:



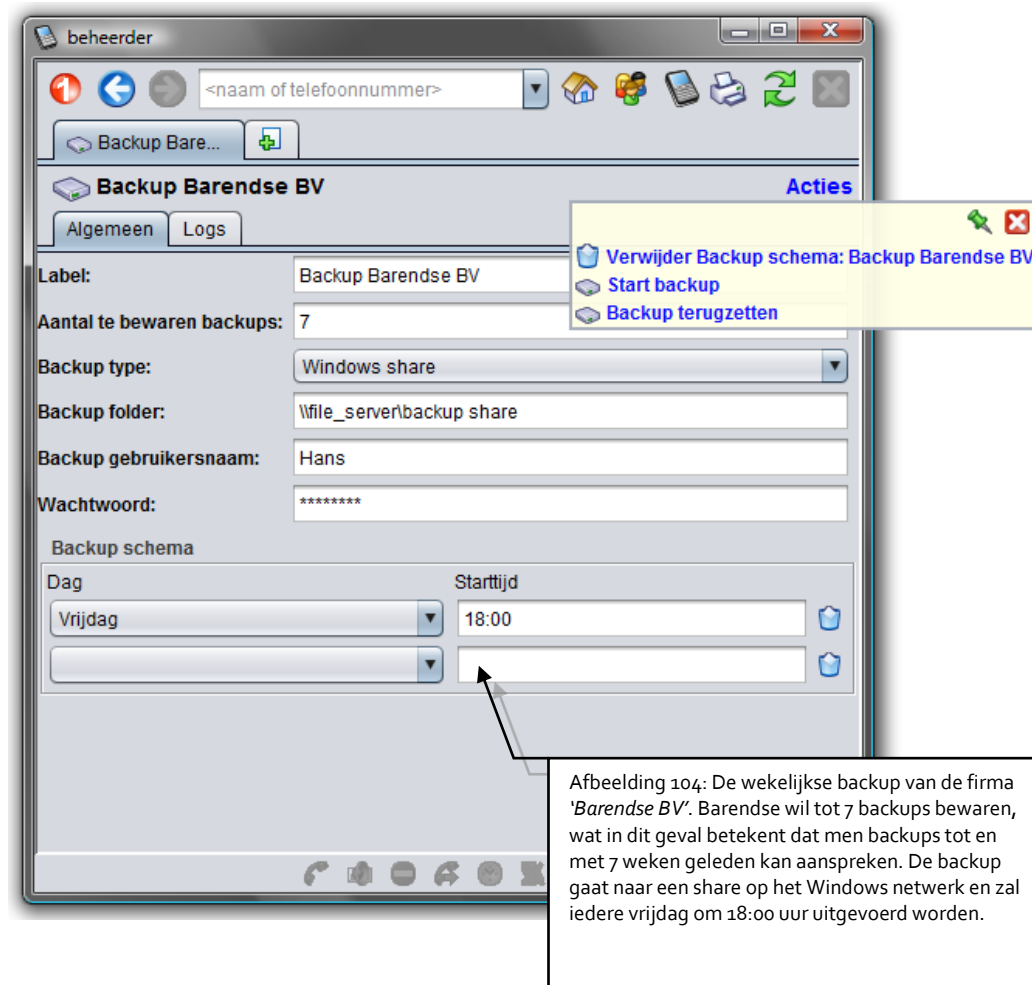
Afbeelding 102: Backup schema's in Xelion 6. Hier kunnen backups van Xelion worden gepland, uitgevoerd en worden terug gezet.

Default is er een **Initiële database**. Die kan gebruikt worden om de instellingen in de centrale te wissen en weer terug te zetten naar de beginsituatie. Via [Voeg een backup schema toe](#), kun je een nieuwe backup configureren.

De **Initiële database** backup, ziet er als volgt uit:



Onderstaand is voor de firma 'Barendse BV' een backup schema aangemaakt voor iedere vrijdag avond om 18:00 uur. Deze ziet er zo:

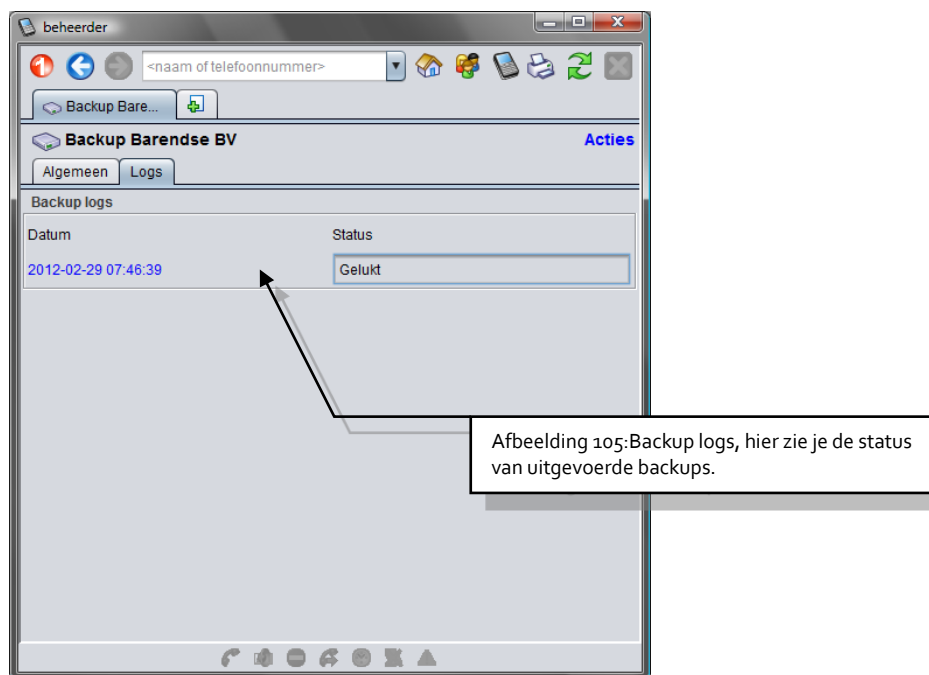


Veld	Beschrijving	Default waarde	Voorbeeld	Verplicht
Label	Naam van het Backup schema	<Onbekend> <Backup schema>	Backup schema Barendse BV	✓
Aantal te bewaren backups	Aantal laatste backups dat bewaard moet worden. Als hier niets word ingevuld, zullen alle backups worden bewaard (dit kan uiteraard schijfruimte problemen opleveren).	Leeg	7 De firma Barendse bewaart steeds de laatste 7 backups.	-
Backup type	Type backup dat wordt gemaakt. De keuzes zijn: ■ USB apparaat (bv. Een USB stick of USB hard of flash drive) Hierbij moet ook de USB id worden ingevuld. ■ Windows share (een locatie in het Windows netwerk) Hierbij moet backup folder, backup gebruikersnaam en wachtwoord worden ingevuld. ■ Lokaal bestand (de backup wordt naar de default map op de Xelion 6 server weg geschreven, /usr/xelion/XCC/initdb).	Leeg	Windows share In dit geval zal de backup naar een share op het Windows netwerk worden weg geschreven	✓
Backup folder	Folder (directory) waar de backup in wordt weg geschreven.	Leeg	\\file_server\backup share Backup wordt naar deze map weg geschreven.	✓
Backup gebruikers naam	Wanneer backup naar een windows share wordt weg geschreven, dient hier de gebruikersnaam ingevuld te worden en bij Wachtwoord het bijbehorend wachtwoord.	Leeg	backup In dit geval wordt de backup weg geschreven naar een Windows share die beveiligd is met een gebruikersnaam en wachtwoord. Hans vult hier zijn Windows gebruikersnaam in.	Bij backup naar een windows share.
Wachtwoord	Het wachtwoord van de windows machine.	Leeg	Hans1234 In dit geval wordt de backup weg geschreven naar een Windows share die beveiligd is met een gebruikersnaam en wachtwoord. Hans vult hier zijn Windows wachtwoord in.	Bij backup naar een windows share..

Veld	Beschrijving	Default waarde	Voorbeeld	Verplicht
USB id	Als de backup naar een USB device wordt weg geschreven, dient hier het USB id te worden opgegeven van het device (er kunnen bijvoorbeeld meerdere USB devices aan Xelion gekoppeld zitten, zoals een muis en/of toetsenbord).	Leeg		Verplicht wanneer een backup naar een USB device wordt weg geschreven.
Dag	De dag(en) waarop het backup schema uitgevoerd dient te worden.	Leeg	Vrijdag	✓
Tijd	Het tijdstip waarop het backup schema op Dag moet worden gestart.	Leeg	18:00	✓

Behalve op de ingevulde **Dag(en)** en **Tijd** kan een ingestelde backup ook handmatig op enig ander tijdstip plaatsvinden. Dit kan door bij de desbetreffende backup **Acties** te selecteren en daar de optie **Start backup** te kiezen.

Of het maken van een backup is gelukt, is zichtbaar in de tab **Logs**



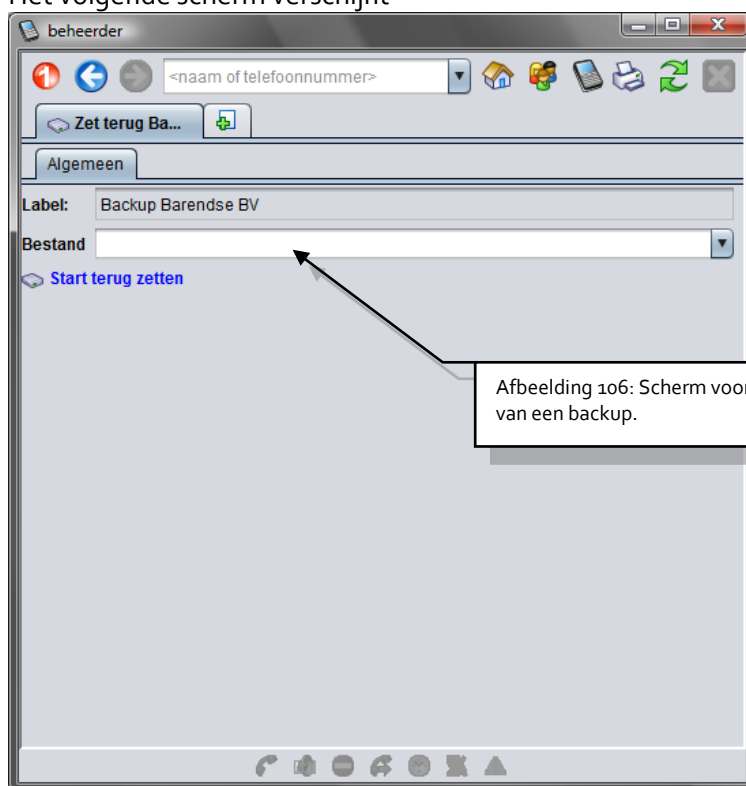
Veld	Beschrijving	Default waarde	Voorbeeld	Verplicht
Backup logs	De log bestanden van alle gemaakte backups op dit Xelion 6 systeem. Read only veld.			
Datum	De datum en het tijdstip waarop de backup uitgevoerd is. Read only veld.			
Status	De status van de backup.	Gestart (de backup is gestart)		

Veld	Beschrijving	Default waarde	Voorbeeld	Verplicht
	Read only veld.	Gelukt (De backup is gelukt) Mislukt (De backup is mislukt)		

14.3 Terughalen van een Backup

Het terugzetten van een backup is een actie die zorgvuldig uitgevoerd moet worden. Om een backup terug te halen zijn de volgende acties nodig:

1. Ga naar Start->Beheer->Backup schema's .
2. Klik op de link van het Backup schema waarvan je een backup wilt gebruiken. Dat Backup schema wordt getoond.
3. Kies uit het **Acties** menu de optie **Backup terugzetten**.
4. Het volgende scherm verschijnt



Afbeelding 106: Scherm voor het terug zetten van een backup.

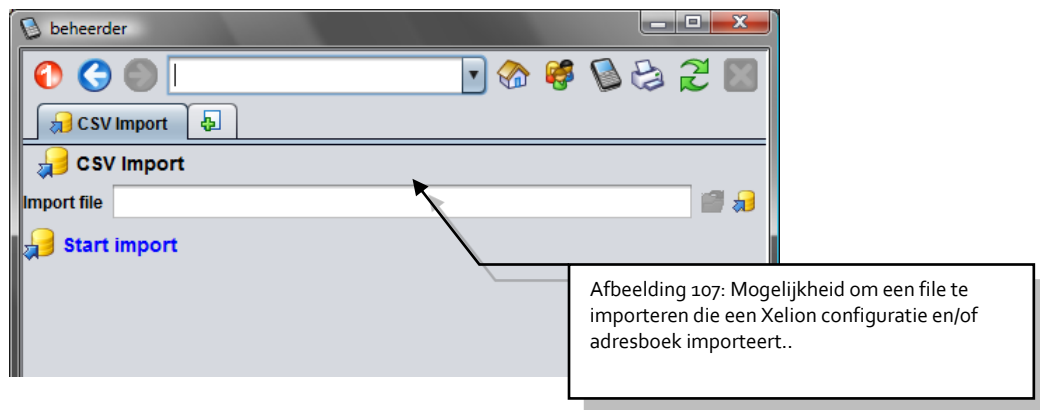
5. Kies bij **Bestand** het bestand dat je wilt gebruiken voor het terugzetten.
6. Selecteer de actie **Start terug zetten**.
7. Hierna wordt de backup teruggezet en wordt de centrale opnieuw gestart met de backup database.
De voortgang van het terugzetten kan gevolgd worden via de aangegeven url.
8. Als de centrale weer is opgestart, moet de softphone opnieuw gestart worden.

15 CSV Import: importeer configuratie en adresboek

Via de import van een CSV file, kan een Xelion configuratie worden geladen en kan een adresboek geïmporteerd worden. Bij import wordt er niet op gelet of de geïmporteerde data al in Xelion aanwezig is. Dus als in Xelion reeds een Hans de Wit aanwezig is en via de CVS import Hans de Wit wordt geïmporteerd, zullen er twee Hans de Wit's in Xelion aanwezig zijn.

15.1 Importeren van een bestand

Ga naar Home->Beheer->CSV Import om een Xelion configuratie en of adresboek te kunnen importeren.



Veld	Beschrijving	Default waarde	Voorbeeld	Verplicht
Import file	CSV of zip file die geïmporteerd wordt om een configuratie en of adresboek te importeren. Import van de volgende files is mogelijk: • persons.csv • organisations.csv • users.csv • phonelines.csv • phonegroups.csv • phones.csv De file Import.zip kan geïmporteerd worden mits die files één of meerdere csv files bevat. Een import slaagt uitsluitend als het formaat van de naamgeving van de import files correct is en de lay-out van de files conform de Xelion specificaties is. Verder in dit hoofdstuk wordt aangegeven hoe de layout van files moet zijn.	Leeg	persons.csv De file persons.csv wordt geïmporteerd in Xelion. Personen die in die file zijn gedefinieerd zijn na de import beschikbaar in Xelion.	Wanneer Start Import wordt gebruikt, moet een CSV file ingevoerd zijn.

Als de CSV file is opgegeven dient de actie **Start Import** uitgevoerd te worden om de import te laten plaatsvinden.

15.2 Maken van een importbestand

In onderstaande tabel is aangegeven welke Xelion objecten geïmporteerd kunnen worden en wat de naam van de csv file moet zijn voor de import.

Let op: csv files met afwijkende namen kunnen niet worden ingelezen.

Xelion object	Naam csv file
Personen	persons.csv
Organisaties	organisations.csv
Gebruikers	users.csv
Aansluitingen	phonelines.csv
Telefoongroepen	phonegroups.csv
Telefoons	phones.csv

Behalve de csv files kunnen ook zip files ingelezen worden die één of meerdere csv files bevatten. Op die manier kun je met één file meerdere csv files tegelijk laden. De naam van een dergelijke file moet Import.zip zijn.

Op de Xelion Partner website, kun je de spreadsheet **Import.xls** downloaden waar alle objecten in staan. Het spreadsheet beschikt ook over een macro waarmee je van het spreadsheet automatisch de Import.zip file kunt maken.

Ook als je zelf een csv file wilt maken zonder gebruik van het spreadsheet is het van belang het spreadsheet te raadplegen omdat in het spreadsheet in de vorm van opmerkingen is aangegeven welke conventies voor bepaalde datavelden gevolgd moeten worden.

Je kunt ook op een andere manier dan via het spreadsheet de csv files maken. Derhalve is in de volgende secties per csv file het formaat van de csv file gespecificeerd.

15.2.1 Formaat persons.csv file voor import personen

De eerste regel van de csv file moet het volgende formaat hebben:

```
Gebruikersnaam, Voorletters, Voornaam, Tussenvoegsel, Achternaam,
Geslacht, Organisatie, Email1, Email2, Nr1, Nr2, Mobiell1, Mobiell2,
Fax1, Fax2, Prive-Email, PriveNr1, PriveNr2, Prive-Mobiell, Prive-Fax,
Straat, Straatnr, Postcode, Plaats, Land, Staat
```

Op volgende regels kan de data worden geplaatst. Soms moet data aan bepaalde conventies voldoen. Die conventies zijn beschreven in het spreadsheet Import.xls dat via de Xelion Partner Portal gedownload kan worden. Lees die conventies (beschreven in Opmerkingen) goed.

15.2.2 Formaat organisations.csv file voor import Organisaties

De eerste regel van de csv file moet het volgende formaat hebben:

```
Organisatie, Werkterrein, KvK, Btw, Email1, Email2, Nr1, Nr2,
Mobiell1, Mobiell2, Fax1, Fax2, URL, Postaddr-Straat, PA-Straatnr, PA-
Postcode, PA-Plaats, PA-Land, PA-Staat, Bezoekaddr-Straat, BA-
Straatnr, ba-Postcode, BA-Plaats, BA-Land, BA-Staat
```

Op volgende regels kan de data worden geplaatst. Soms moet data aan bepaalde conventies voldoen. Die conventies zijn beschreven in het spreadsheet Import.xls dat via de Xelion Partner Portal gedownload kan worden. Lees die conventies (beschreven in Opmerkingen) goed.

15.2.3 Formaat users.csv file voor import Gebruikers

De eerste regel van de csv file moet het volgende formaat hebben:

```
Gebruikersnaam, Wachtwoord, Lokale Instellingen, Licentie gebruiker,
Twinning, Licentie softphone, Nummerweergave, Maximale wachttijd (s),
Standaard bij geen gehoor, nr1, nr2, Telefoontoestel1,
Telefoontoestel2, Telefoontoestel3, TelefoonToestel4
```

Op volgende regels kan de data worden geplaatst. Soms moet data aan bepaalde conventies voldoen. Die conventies zijn beschreven in het spreadsheet Import.xls dat via de Xelion Partner Portal gedownload kan worden. Lees die conventies (beschreven in Opmerkingen) goed.

15.2.4 Formaat phonelines.csv file voor import Aansluitingen

De eerste regel van de csv file moet het volgende formaat hebben:

```
Aansluitingnaam, Log als, Nummerweergave, Maximale wachttijd (s),
Standaard bij geen gehoor, Nr1, Nr2, Telefoontoestel1,
Telefoontoestel2, Telefoontoestel3, Telefoontoestel4, Bewaar
gespreksopnames, Niet in telefoonlijst tonen, E-mail voicemail
opnamen, Ontvanger adres voor voicemails
```

Op volgende regels kan de data worden geplaatst. Soms moet data aan bepaalde conventies voldoen. Die conventies zijn beschreven in het spreadsheet Import.xls dat via de Xelion Partner Portal gedownload kan worden. Lees die conventies (beschreven in Opmerkingen) goed.

15.2.5 Formaat phonegroups.csv file voor import Telefoongroepen

De eerste regel van de csv file moet het volgende formaat hebben:

```
Naam, Telefoontoestel1, Telefoontoestel2, Telefoontoestel3,
TelefoonToestel4
```

Op volgende regels kan de data worden geplaatst. Soms moet data aan bepaalde conventies voldoen. Die conventies zijn beschreven in het spreadsheet Import.xls dat via de Xelion Partner Portal gedownload kan worden. Lees die conventies (beschreven in Opmerkingen) goed.

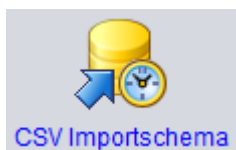
15.2.6 Formaat phones.csv file voor import Telefoontoestellen

De eerste regel van de csv file moet het volgende formaat hebben:

```
Telefoontoestel, Accountnaam, Wachtwoord, Hot desking mogelijk,
Locatie, Sta peer to peer toe, Naam, MAC adres, Toesteltype, Type1,
Label1, Waarde1, Toestel (BLF)1, Type2, Label2, Waarde2, Toestel
(BLF)2, Type3, Label3, Waarde3, Toestel (BLF)3, Type4, Label4,
Waarde4, Toestel (BLF)4, Type5, Label5, Waarde5, Toestel (BLF)5,
Type6, Label6, Waarde6, Toestel (BLF)6, Type7, Label7, Waarde7,
Toestel (BLF)7, Type8, Label8, Waarde8, Toestel (BLF)8
```

Op volgende regels kan de data worden geplaatst. Soms moet data aan bepaalde conventies voldoen. Die conventies zijn beschreven in het spreadsheet Import.xls dat via de Xelion Partner Portal gedownload kan worden. Lees die conventies (beschreven in Opmerkingen) goed.

15.3 Automatische import



Het is mogelijk om een CSV-import te automatiseren. Dit gebeurt middels een instelbaar schema dat op het Xelion server systeem wordt uitgevoerd.

Het instellen gebeurt via **Home->Beheer->CSV Importschema**.

15.3.1 Data bestanden

De import verwacht 2 data bestanden **Persons.csv** en **Organisations.csv** in de ingestelde Import folder.

Het formaat van deze bestanden is gelijk aan die van de handmatige input, behalve een extra **id** kolom. Deze wordt gebruikt om bij updates het object aan te passen.

Bij verwijzingen naar objecten in de csv file (het organisatie veld bij personen), moet de kolom overeenkomen met het **id** veld van het object en niet de naam. Als bijvoorbeeld de **id** van organisatie "x2a" is en de naam is "Xelion", moet bij personen die bij Xelion werken in de Persons.csv onder de organisatie kolom ook "x2a" ingevuld worden.

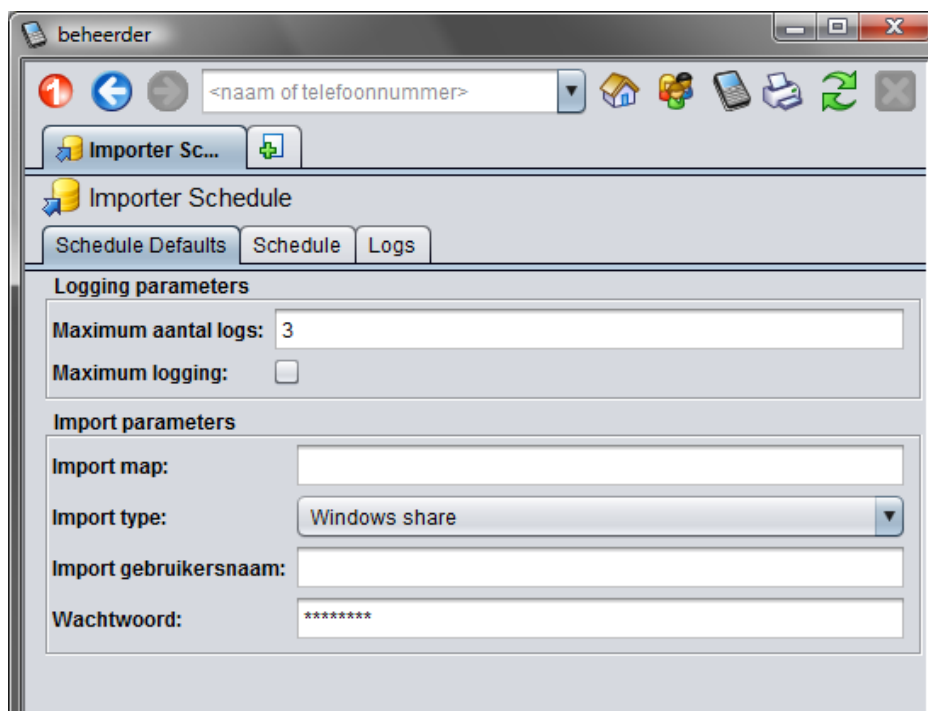
15.3.2 CSV Importschema

Het bepalen van de importtijd en het specificeren van een directory of netwerk share gaat op dezelfde manier als bij backup schema's.

Ga naar Home->Beheer->CSV Importschema om het tijdschema in te stellen. Er zijn 3 tabbladen beschikbaar: Schedule defaults, Schedule en Logs:

Tab: Schedule Defaults

Bij Schedule Defaults stel je in waar de te importeren bestanden gezocht moeten worden en hoe met de logging moet worden omgegaan.



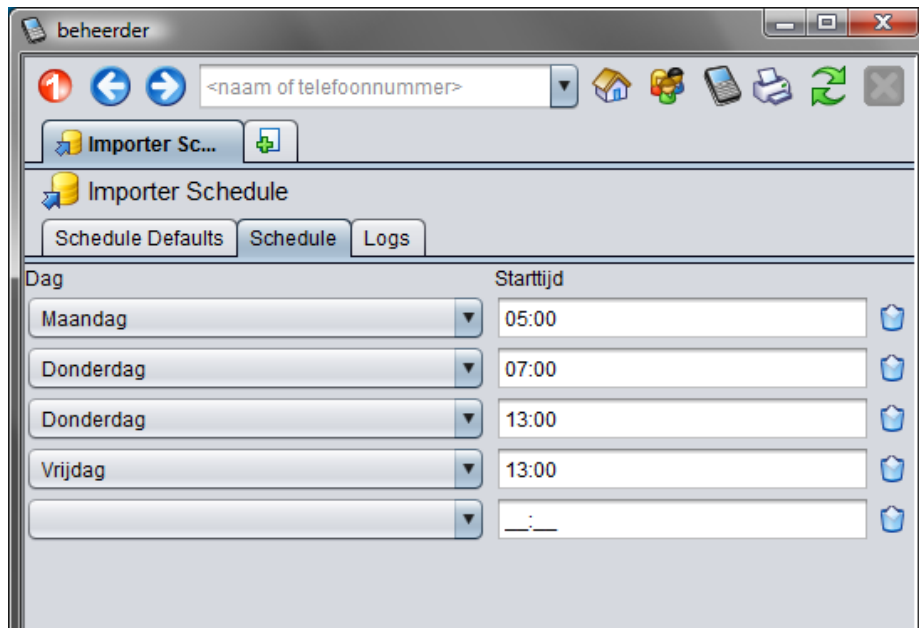
Toelichting

Veld	Beschrijving	Default waarde	Voorbeeld	Verpl.
Maximum aantal logs	Het maximum aantal te bewaren logs. Elke keer dat het schema wordt uitgevoerd wordt een log aangemaakt waarin het resultaat van het schema komt te staan. Bij	Leeg	10	-

Veld	Beschrijving	Default waarde	Voorbeeld	Verpl.
	het bereiken van het maximum aantal logs wordt steeds de oudste log verwijderd.			
Maximum logging	Vink dit aan om de instelling bij Maximaal aantal logs te gebruiken. Indien het vinkje uit staat worden de logs niet opgeruimd.	uit		
Import folder	Folder (directory) waar de te importeren bestanden staan. Afhankelijk van de ingestelde Import type kan dit verwijzen naar een lokale (linux) folder, een folder in een Windows share of een folder op een USB drive.	Leeg	\\file_server\import share	✓
Import type	Het type van de Import folder. De keuzes zijn: ■ USB apparaat (bv. Een USB stick of USB hard of flash drive) Hierbij moet ook de USB id worden ingevuld. ■ Windows share (een locatie in het Windows netwerk) Hierbij moet Import folder , Import gebruikersnaam en wachtwoord worden ingevuld. ■ Lokaal bestand. De te importen bestanden staan in een lokale map van de Xelion 6 server.	Leeg	Windows share	✓
Import gebruikers naam	De gebruikersnaam waarmee toegang wordt verkregen tot de bestanden die onder de Windows share staan. Dit veld is alleen zichtbaar als het Import type Windows share is.	Leeg	backup	Bij backup naar een windows share.
Wachtwoord	Het wachtwoord behorende bij de Import gebruikers naam Dit veld is alleen zichtbaar als het Import type Windows share is.	Leeg	Hans1234	Bij backup naar een windows share..
USB id	Als de igmpoort bestanden op een USB drive staan, dient hier het USB id te worden opgegeven van het device.	Leeg		Verplicht bij gebruik van een USB drive.

Tab: Schedule

Op dit tab blad kan ingesteld worden wanneer het importschema moet worden uitgevoerd. Je kunt meerdere dagen en tijdstippen opgeven, en ook het schema meerdere keren op dezelfde dag laten uitvoeren:

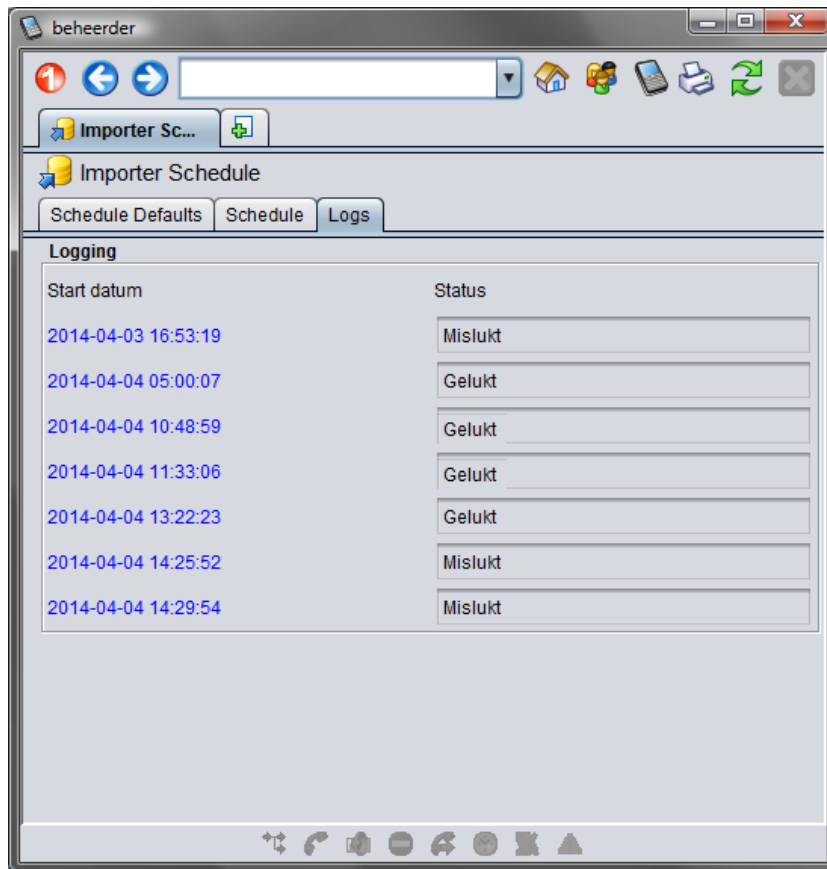


Toelichting

Veld	Beschrijving	Default waarde	Voorbeeld	Verpl.
Dag	De dag(en) waarop het importschema uitgevoerd dient te worden.	Leeg	Vrijdag	✓
Starttijd	Het tijdstip waarop het importschema op Dag moet worden gestart.	Leeg	18:00	✓

Tab: Logs

Op de tab Logs wordt bijgehouden wanneer een importschema uitgevoerd is en wat het resultaat daarvan is:

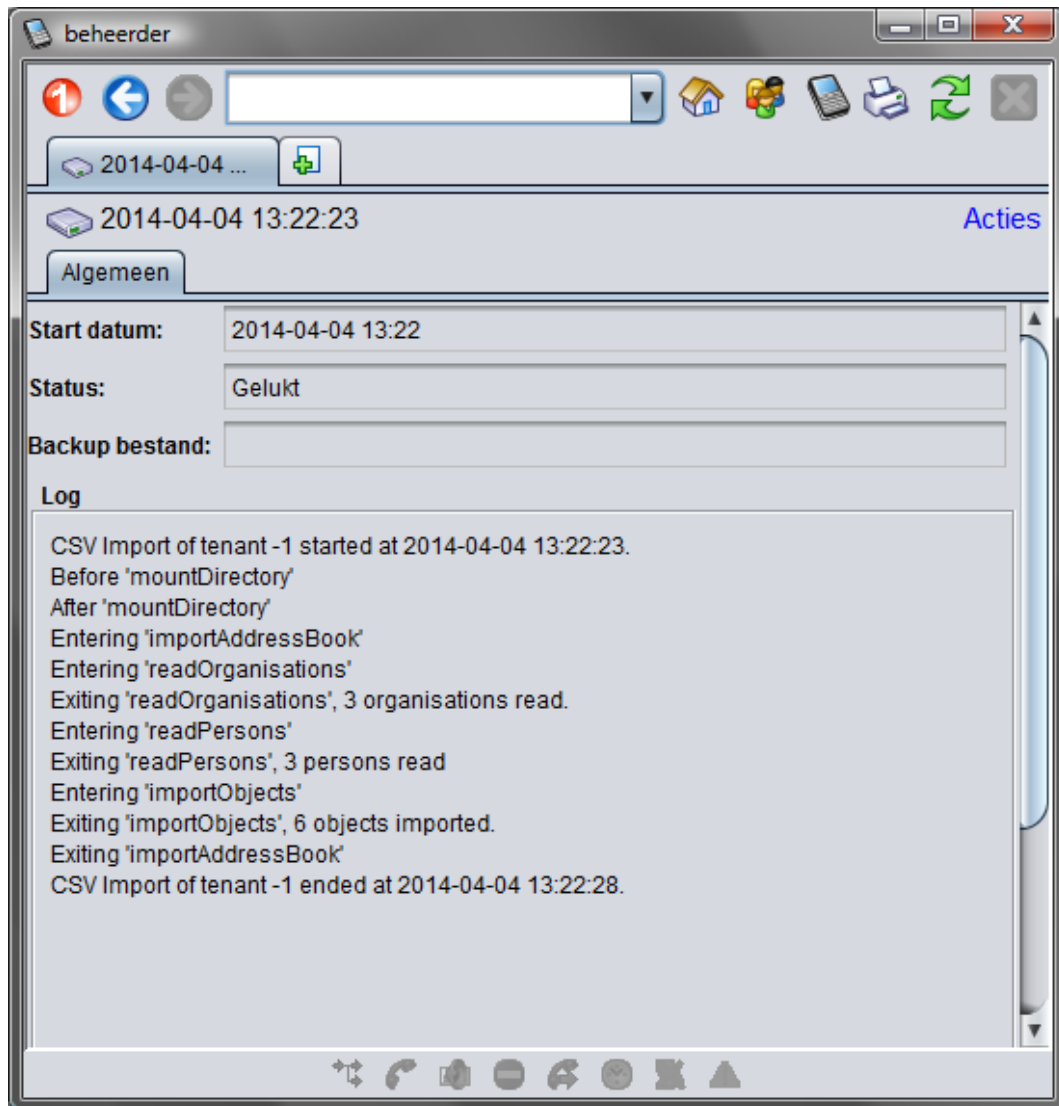


Toelichting

Veld	Beschrijving
Start datum	Datum en tijdstip waarop het importschema is uitgevoerd. Door op de blauwe tekst te klikken kunnen de detailgegevens getoond worden.
Status	Het veld status kan twee waarden aannemen: Gelukt Mislukt

Detailgegevens van het resultaat van een importschema:

Door op de blauwe link van een start datum te klikken worden de detailgegevens van de importslag getoond.



Toelichting

Je ziet de technische weergave van het resultaat van een importschema. Indien een importschema is mislukt kan hier vaak worden gevonden wat de reden daarvan is.

16 MultiTenant Xelion

Het beheer van een MultiTenant omgeving wijkt op plaatsen af van die van een single-tenant omgeving; er is een master-tenant aanwezig van waar uit je de overige tenants beheert.

De master-tenant bevat volledige telefoniefunctionaliteit. Xelion adviseert echter om de master-tenant alleen te gebruiken voor het beheer van de MultiTenant omgeving en voor eventuele eenvoudige testdoeleinden.

Elke tenant heeft een unieke naam. MultiTenant Xelion wordt standaard uitgeleverd met 10 geïnitieerde tenants met de namen pbx1 t/m pbx10 en 90 lege tenants met de namen pbx11 t/m 100. Deze namen komen op enkele plekken terug als prefix in andere namen om intern onderscheid te kunnen maken tussen de onderlinge tenants.

16.1 Taken van de master-tenant-beheerder

Als master-tenant-beheerder kun je de volgende taken uitvoeren:

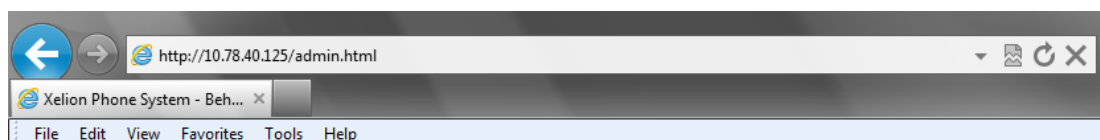
- De naam van een tenant wijzigen;
- een tenant starten;
- een tenant stoppen;
- licenties aan een tenant toekennen of van een tenant terugnemen;
- een of softphone starten als een van de tenant-beheerders;
- de status van alle tenants bekijken;
- monitoren van de door tenants gebruikte diskruimte.

16.2 Inloggen als master-tenant-beheerder

Het inloggen in de softphone gaat voor de master-tenant-beheerder op precies dezelfde wijze als voor de beheerder op een single-tenant omgeving. Start een webbrowser en navigeer naar het internet adres (hostnaam of IP nummer) van de Xelion 6 server.



Klik op [Ga naar beheer](#). Dit navigeert naar de onderstaande URL.



Klik op  en log in als beheerder.

De omgeving waarin je nu bent ingelogd laat toe om tenants te initialiseren, starten, stoppen, enz.

16.3 Inloggen als tenant-beheerder

Het inloggen in de softphone als tenant-beheerder gaat iets anders. Ook hier moet je inloggen met beheerder als gebruikersnaam, alleen gebruik je nu een andere URL in de webbrowser; deze bevat namelijk de naam van de gewenste tenant:

Start een webbrowser en navigeer naar het internet adres met daarachter het pad naar de gewenste tenant, in dit geval de **pbx1**.



Klik op **Ga naar beheer**. Dit navigeert naar de onderstaande URL.



Klik op  en log in als beheerder.

De omgeving waarin je nu bent ingelogd functioneert als reguliere beheerder van een enkelvoudig Xelion 6 systeem.

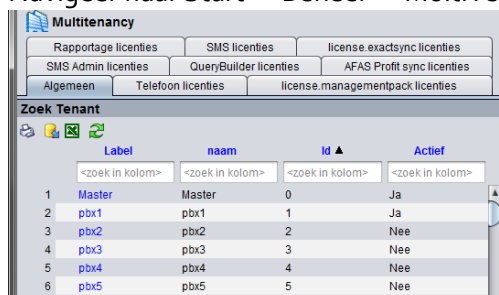
16.4 De naam van een tenant instellen

De standaard meegeleverde tenants hebben namen die beginnen met pbx en worden afgesloten met een volgnummer. Deze namen mogen naar behoefte worden aangepast.

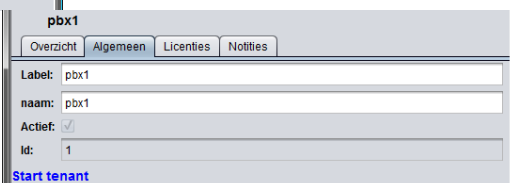
Wij adviseren om de gewenste namen in te stellen voordat de tenants verder worden geconfigureerd omdat deze naam elders gebruikt wordt bij het aanmaken van gegevens.

Het aanpassen van de naam van een tenant kan met onderstaande procedure:

1. Log in als master-tenant-beheerder
2. Navigeer naar Start -> Beheer -> MultiTenant -> **Algemeen** Dit geeft:



3. Klik in de kolom **Label** op de naam van de gewenste tenant. Dit geeft:



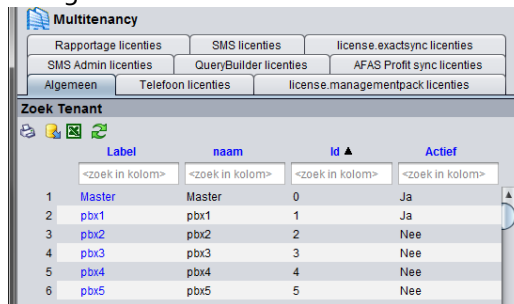
4. Selecteer de tab **Algemeen**. Dit geeft
5. Pas de waarde in het veld **Label** aan naar de gewenste waarde. De waarde wordt niet gebruikt maar alleen getoond in lijstjes e.d.

6. Pas de waarde in het veld **naam** aan naar de gewenste waarde. Deze waarde wordt gebruikt als naam van de tenant zoals die ook in de URL wordt gebruikt om als tenant-beheerder in te loggen.

16.5 Een tenant starten (en stoppen)

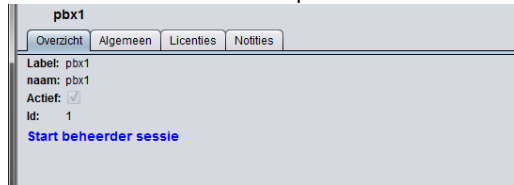
Een tenant moet gestart zijn voordat deze geconfigureerd en/of gebruikt kan worden. Voer onderstaande procedure uit:

1. Log in als master-tenant-beheerder
Navigeer naar Start -> Beheer -> MultiTenant -> **Algemeen** Dit geeft:



	Label	naam	Id	Actief
1	Master	Master	0	Ja
2	pbx1	pbx1	1	Ja
3	pbx2	pbx2	2	Nee
4	pbx3	pbx3	3	Nee
5	pbx4	pbx4	4	Nee
6	pbx5	pbx5	5	Nee

2. Klik in de kolom Label op de naam van de gewenste tenant. Dit geeft:

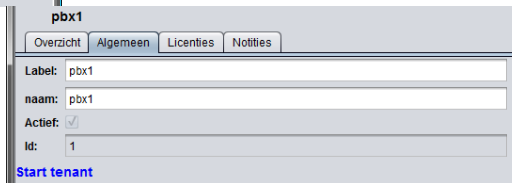


pbx1

Overzicht | **Algemeen** | Licenties | Notities

Label: pbx1
naam: pbx1
Actief: ☒
Id: 1

[Start beheerder sessie](#)



pbx1

Overzicht | **Algemeen** | Licenties | Notities

Label: pbx1
naam: pbx1
Actief: ☒
Id: 1

[Start tenant](#)

3. Selecteer de tab **Algemeen**. Dit geeft
4. Klik op **Start tenant**. De tekst Start tenant is nu veranderd naar **Stop tenant**. Dit betekent dat de tenant is geactiveerd.

Volg dezelfde stappen om de tenant te stoppen.

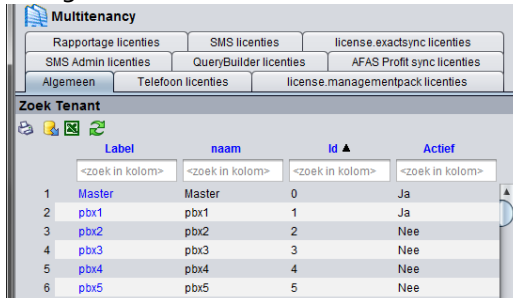
16.6 Een tenant-beheerder sessie starten

Je kunt vanuit de master-tenant-beheerder sessie een tenant-beheerder sessie starten voor een specifieke tenant.

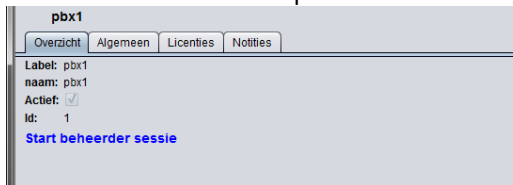
De tenant moet gestart zijn.

Volg deze procedure:

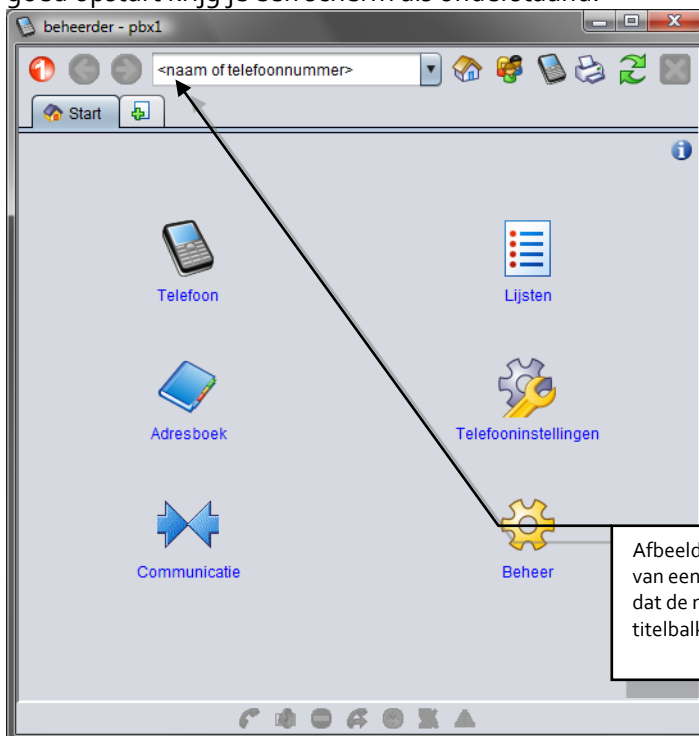
1. Navigeer naar Start -> Beheer -> MultiTenant -> **Algemeen** Dit geeft:



2. Klik in de kolom Label op de naam van de gewenste tenant. Dit geeft:



3. Klik op Start beheerder sessie. Via web-start zal er een Xelion softphone gestart worden. Als je een foutmelding krijgt kan het zijn dat de tenant niet gestart is. Als de softphone goed opstart krijg je een scherm als onderstaand:



Afbeelding 108: Het Xelion startscherm van een tenant-beheerder. Merk op dat de naam van de tenant in de titelbalk staat

Merk op dat in de titelbalk de naam van de tenant wordt weergegeven.

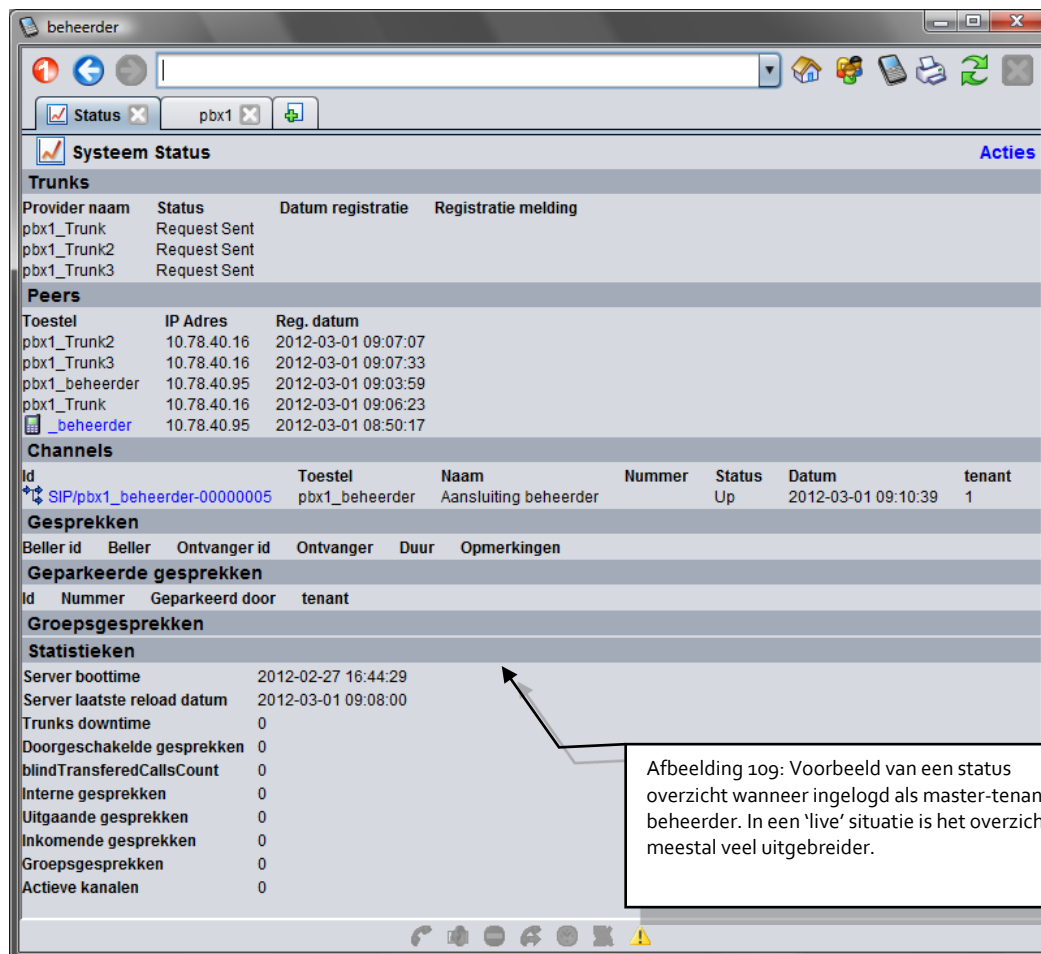
16.7 Het tenant status overzicht

Het Xelion 6 status overzicht is beschikbaar in zowel de single-tenant als in de MultiTenant systemen. Het geeft informatie over trunks, kanalen, gesprekken, geparkeerde gesprekken, groepsgesprekken. Verder worden er wat statistieken getoond over de aantallen gesprekken e.d.

Ingelogd als beheerder van een single-tenant systeem (of als tenant-beheerder in een MultiTenant systeem) zie je alleen de gegevens die betrekking hebben op die ene tenant.

Ingelogd als master-beheerder van een MultiTenant systeem zie je de geconsolideerde gegevens van alle tenants. Het volume van gegevens zal in dit geval dus factoren groter zijn.

Voorbeeld van een status overzicht



Systeem Status Acties

Trunks

Provider naam	Status	Datum registratie	Registratie melding
pbx1_Trunk	Request Sent		
pbx1_Trunk2	Request Sent		
pbx1_Trunk3	Request Sent		

Peers

Toestel	IP Adres	Reg. datum
pbx1_Trunk2	10.78.40.16	2012-03-01 09:07:07
pbx1_Trunk3	10.78.40.16	2012-03-01 09:07:33
pbx1_beheerder	10.78.40.95	2012-03-01 09:03:59
pbx1_Trunk	10.78.40.16	2012-03-01 09:06:23
_beheerder	10.78.40.95	2012-03-01 08:50:17

Channels

Id	Toestel	Naam	Nummer	Status	Datum	tenant
SIP/pbx1_beheerder-00000005	pbx1_beheerder	Aansluiting beheerder		Up	2012-03-01 09:10:39	1

Gesprekken

Beller id	Beller	Ontvanger id	Ontvanger	Duur	Opmerkingen
-----------	--------	--------------	-----------	------	-------------

Geparkeerde gesprekken

Id	Nummer	Geparkeerd door	tenant
----	--------	-----------------	--------

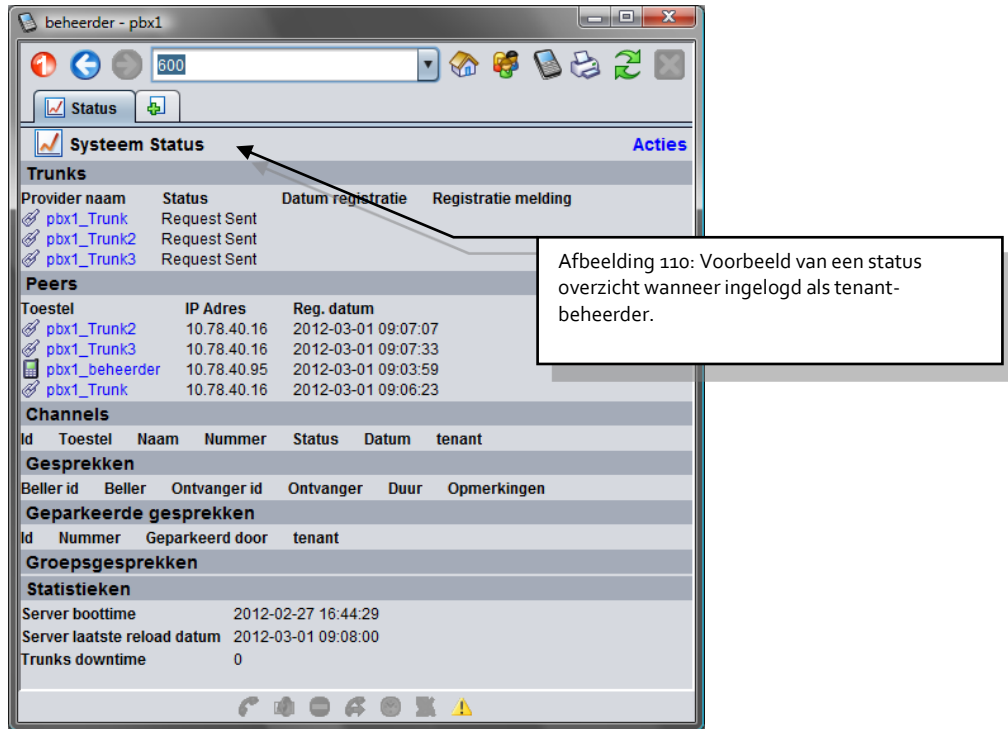
Groepsgesprekken

Statistieken

Server boottime	2012-02-27 16:44:29
Server laatste reload datum	2012-03-01 09:08:00
Trunks downtime	0
Doorgeschakelde gesprekken	0
blindTransferredCallsCount	0
Interne gesprekken	0
Uitgaande gesprekken	0
Inkomende gesprekken	0
Groepsgesprekken	0
Actieve kanalen	0

Afbeelding 109: Voorbeeld van een status overzicht wanneer ingelogd als master-tenant-beheerder. In een 'live' situatie is het overzicht meestal veel uitgebreider.

Ter vergelijking zie je hier het status overzicht van een single-tenant systeem:



Afbeelding 110: Voorbeeld van een status overzicht wanneer ingelogd als tenant-beheerder.

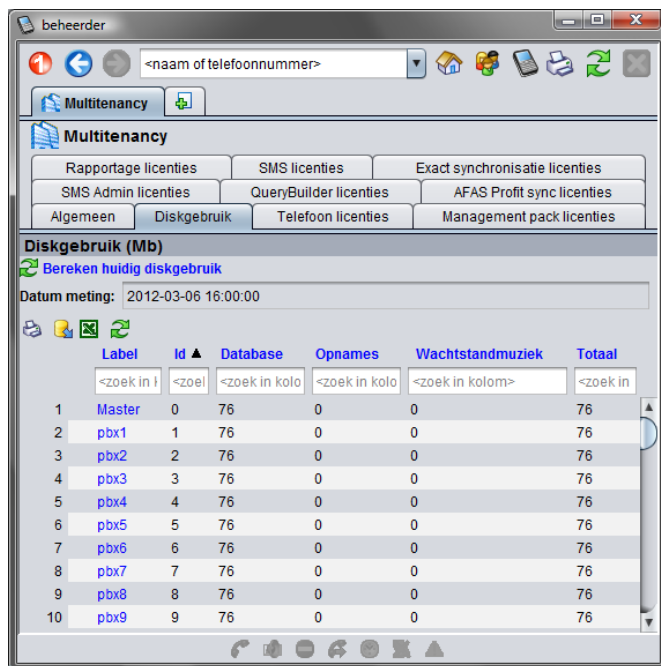
Wat opvalt is dat in de 'eigen' tenant, je op de namen van de trunks en toestellen kunt klikken om daar de details van te zien. Dit kan (mag) niet wanneer je ingelogd bent als master-tenant-beheerder.

De statistieken zijn minder uitgebreid.

16.8 Diskgebruik

Per tenant kan het beslag op de harde schijf worden getoond.

Gat naar Start -> Beheer -> MultiTenant -> **Diskgebruik**. Dit geeft onderstaand overzicht:



	Label	Id	Database	Opnames	Wachtstandmuziek	Totaal
1	Master	0	76	0	0	76
2	pbx1	1	76	0	0	76
3	pbx2	2	76	0	0	76
4	pbx3	3	76	0	0	76
5	pbx4	4	76	0	0	76
6	pbx5	5	76	0	0	76
7	pbx6	6	76	0	0	76
8	pbx7	7	76	0	0	76
9	pbx8	8	76	0	0	76
10	pbx9	9	76	0	0	76

Kolom	Betekenis
-------	-----------

Kolom	Betekenis
Label	De naam van de tenant
Id	Interne volgnummer van de tenant
Database	Het diskvolume in MByte dat door de tenant in beslag wordt genomen in de Database van Xelion 6.
Opnames	Het diskvolume in MByte dat door alle gespreksopnames samen door deze tenant in beslag wordt genomen in het file systeem van Xelion 6. Wanneer de gespreksopname permanent wordt bewaard komt deze in de Xelion database te staan en wordt het diskvolume opgenomen in de waarde in de Database kolom.
Wachtstandmuziek	Het diskvolume in MByte dat door alle wachtstandmuziekbestanden van een tenant in beslag wordt genomen in de Database van Xelion 6.
Totaal	Het totale diskvolume in MByte dat deze tenant in beslag neemt.

16.9 Licentie beheer

Zie ook sectie 2.3 voor informatie over licenties. In deze sectie noemen we een licentieerbare functie een **module**.

Voor het beheer van licenties moet je ingelogd zijn als master-tenant-beheerder.

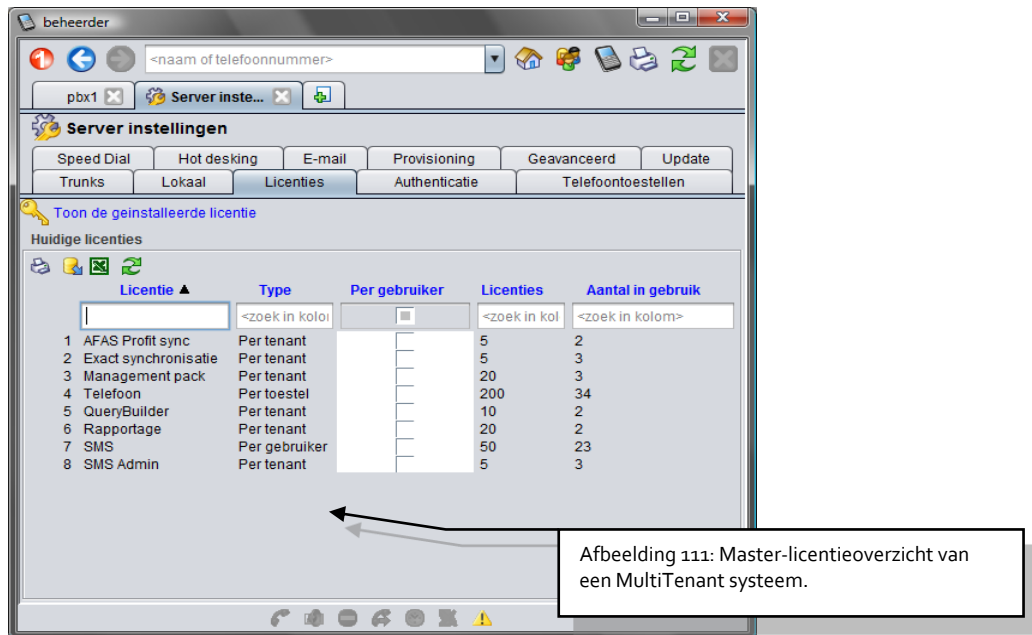
Naast de licentiesoorten 'Systeem', 'Per gebruiker' en 'Per toestel' heb je bij MultiTenant systemen ook te maken met een licentie 'Per tenant'

Wanneer het systeem voor een bepaalde module bijvoorbeeld 5 'Per tenant' licenties heeft, kan de master-tenant-beheerder aan maximaal 5 tenants een licentie voor deze module toekennen. Voor de tenant aan wie een 'Per tenant' licentie is toegekend, geldt deze licentie als een 'Systeem' licentie. De tenant-beheerder kan vervolgens bepalen of de licentie per gebruiker toegekend moet worden of dat deze voor alle gebruikers van de tenant geldt.

16.9.1 Licentieoverzicht - systeem

Log in als master-tenant-beheerder.

Navigeer naar *Start -> Beheer -> Server instellingen & trunks -> Licenties*



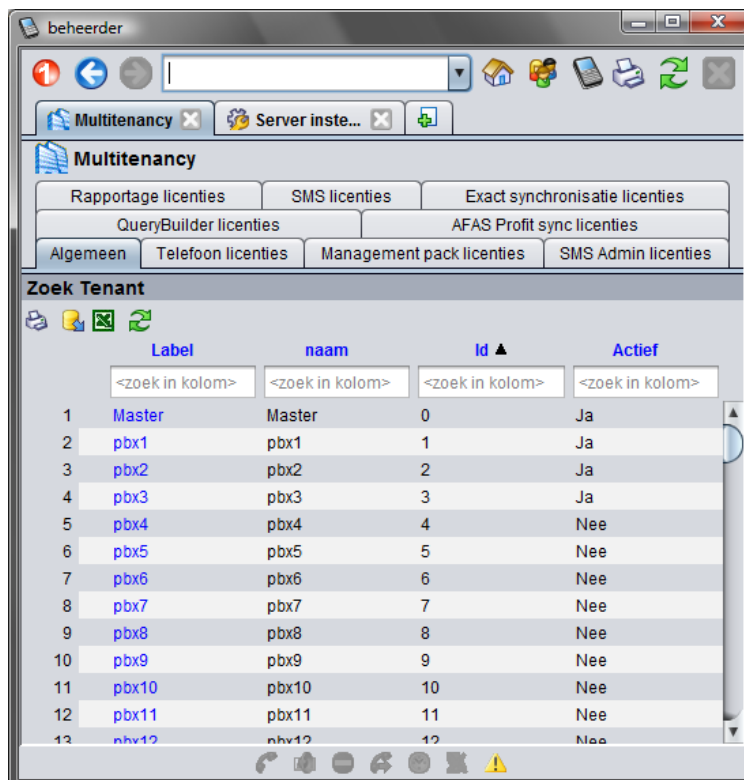
Afbeelding 111: Master-licentieoverzicht van een MultiTenant systeem.

In het licenties overzicht is duidelijk zichtbaar wat de stand is op het gebied van de uitgifte van licenties. Het overzicht geldt voor het gehele systeem.

16.9.2 Licentieoverzicht per module

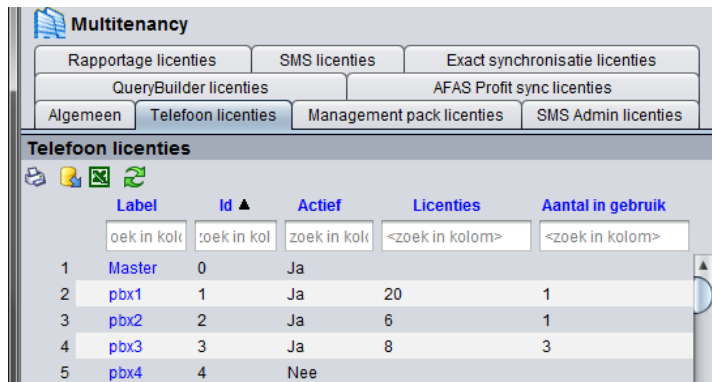
Log in als master-tenant-beheerder.

Navigeer naar *Start -> Beheer -> MultiTenant -> Algemeen*



Afbeelding 112: MultiTenant overzicht van een MultiTenant systeem.

Het scherm geeft voor alle tenants die informatie weer die overeenkomt met de gekozen tab. Naast de tab **Algemeen** zie je een tab per licentieerbare module. Door bijvoorbeeld de tab **Telefoon licenties** te kiezen krijg de licenties te zien die voor die module zijn uitgegeven:



	Label	Id	Actief	Licenties	Aantal in gebruik
1	Master	0	Ja		
2	pbx1	1	Ja	20	1
3	pbx2	2	Ja	6	1
4	pbx3	3	Ja	8	3
5	pbx4	4	Nee		

Je ziet dat tenant pbx1 20 telefoon licenties heeft en dat er pas 1 van is toegekend aan een toestel. Tenant pbx2 heeft 6 telefoon licenties waarvan er 1 is uitgedeeld. Tenant pbx3 heeft 8 telefoon licenties waarvan er 3 zijn uitgedeeld.

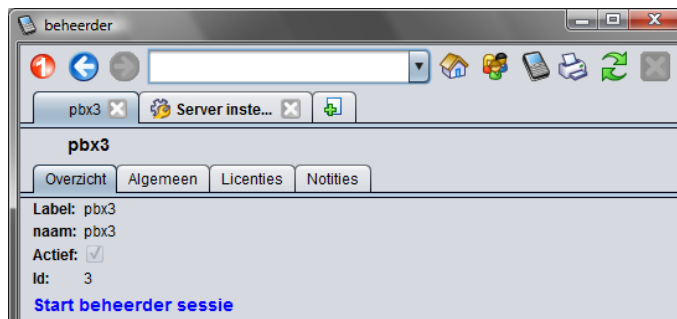
Op dezelfde wijze kun je voor de andere modules de licentie status zien.

16.9.3 Licentieoverzicht per tenant

Log in als master-tenant-beheerder.

Navigeer naar *Start -> Beheer -> MultiTenant -> Algemeen*

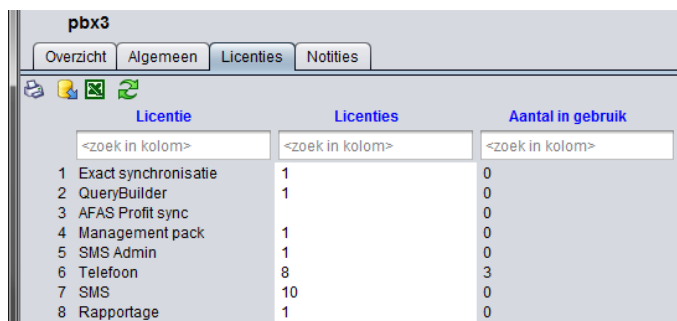
Klik op de gewenste naam van de tenant in de kolom Label, bijv. **pbx3**. Je ziet een scherm zoals hier getoond:



Label	naam	Actief	Id
pbx3	pbx3	☒	3

[Start beheerder sessie](#)

Kies voor de tab **Licenties**. Dit geeft zoiets:



Licentie	Licenties	Aantal in gebruik
1 Exact synchronisatie	1	0
2 QueryBuilder	1	0
3 AFAS Profit sync	1	0
4 Management pack	1	0
5 SMS Admin	1	0
6 Telefoon	8	3
7 SMS	10	0
8 Rapportage	1	0

Voor tenant pbx3 is te zien dat deze 8 telefoon licenties heeft waarvan er 3 zijn toegekend.

17 Log-bestanden

Xelion 6 houdt informatie bij over het functioneren van het systeem. Zowel op de softphone client als op de Xelion server worden log bestanden gegenereerd.

De log bestanden op de softphone client PC worden gemaximaliseerd op 1 MByte. Zodra deze grens bereikt is wordt het actuele log-bestand gesloten en een nieuw geopend. Achter de bestandsnaam wordt dan een volgnummer geplakt.

Er worden maximaal 4 generaties van log bestanden bijgehouden.

17.1 De Xelion softphone (op de Windows client PC)

17.1.1 xcc.log

Informatie m.b.t. het functioneren van de Xelion softphone wordt gelogd in bestanden met de namen **xcc.log.0**, **xcc.log.1** enz.

17.1.2 xcc.err

Java Exceptions die door de softphone worden gegenereerd komen terecht in bestanden met de namen **xcc.err.0**, **xcc.err.1**, enz.

Deze bestanden zijn terug te vinden in de map

<User>\AppData\Local\xelion

waarbij **<User>** het pad naar de lokale bestanden van de Windows gebruiker is.

17.2 De Linux Xelion Server

Informatie m.b.t. het functioneren van het Linux Xelion server systeem komt in diverse log bestanden te staan. Analyse van deze log bestanden wordt bij eventuele problemen gedaan door Xelion support.

18 Call me now (bel me nu) functie

18.1 Algemeen

Veel bedrijven bieden tegenwoordig op hun website de 'call me now' of 'bel me nu' mogelijkheid. Deze bestaat eenvoudigweg uit een veld waarin de webbezoeker zijn of haar telefoonnummer kan invullen om vervolgens op de knop 'bel me nu' te klikken. Het betreffende bedrijf zal dan een telefoonverbinding opzetten tussen het opgegeven telefoonnummer en een (van te voren vastgelegd) telefoonnummer binnen het bedrijf.

Op deze manier weet de webbezoeker dat een eventueel gesprek op kosten van het bedrijf gevoerd zal worden.

Ook Xelion biedt nu deze mogelijkheid. Hieronder wordt uitgelegd hoe de aanroep van deze functie moet worden ingebouwd in uw website.

18.2 In uw website

De call-me-now functie moet worden aangeroepen zoals in het **Form** voorbeeld hieronder staat aangegeven; de functie `dataCheck()` is hier slechts ter voorbeeld. De 'Form' definitie neemt u op in uw website:

```
<!DOCTYPE html>
<html>
  <head>
    <meta http-equiv="Content-Type" content="text/html; charset=UTF-8">
    <title>JSP Page</title>
  </head>
  <body>
    <script type="text/javascript">
      function dataCheck()
      {
        var returnval = true;
        var phoneNumber = document.cmn.phonenumber.value;

        if (phoneNumber.length < 10)
        {
          alert("Uw nummer moet 10 cijfers lang zijn");
          returnval = false;
        }
        else if (phoneNumber.charAt(0) != '0' || phoneNumber.charAt(1) != '6')
        {
          alert("Uw nummer moet met 06 beginnen");
          returnval = false;
        }
        return returnval;
      }
    </script>
    Vul uw (mobiele) telefoonnummer in en klik op de knop <b>Bel me nu</b><br>
    <form
      onsubmit="return dataCheck();"
      action="http://host:port/mobile/CallMeNow"
      method="post"
      name="cmn">
      <fieldset>
        <label for="phonenumber">Mijn telefoonnummer is: </label>
        <input type="text" id="phonenumber" name="phonenumber">
        <input type="submit" name="Submit" value="Bel me op dit nummer">
      </fieldset>
    </form>
  </body>
</html>
```

Vervang `http://host:port` door het juiste Xelion 6 host adres en poortnummer. De Form action in dit voorbeeld wordt alleen uitgevoerd wanneer `dataCheck()` `true` teruggeeft.

18.3 Op de Xelion 6 server

Op de Xelion 6 server moet het bestand

```
/var/lib/tomcat6/webapps/mobile/WEB_INF/web.xml
```

worden aangepast.

Belangrijk: Zorg er voor dat **web.xml** niet van buitenaf toegankelijk is; er staan gevoelige gegevens in. Alleen de systeembeheerder mag het bestand kunnen lezen en schrijven.

Het bestand bevat de volgende parameters die bestemd zijn voor de call-me-now functie. Deze moeten worden aangepast naar gelang de situatie:

Parameter	Beschrijving	Default waarde	Voorbeeld
cmn_username	Een Xelion login account met beheerder rechten	beheerde r	
cmn_password	Het bijbehorende wachtwoord		##%&(*&(IYASg13e
cmn_database	De naam van de Xelion database	XCC	XCC
cmn_host	De hostnaam de Xelion 6 server	localhost	localhost
cmn_return_to	De URL van de pagina waar naar toe moet worden genavigeerd na het uitvoeren van de call-me-now functie		http://www.mijnsite.nl/contact
cmn_connectTo Number	Het nummer in Xelion waarmee het gesprek tot stand moet worden gebracht. Naar die aansluiting belt Xelion.	1234	407
cmn_tenant	De naam van de Xelion tenant in geval van een MultiTenant systeem	<none>	pbx12 Op een single tenant systeem moet hier de tekst <none> staan. Op een MultiTenant moet hier de naam van de gewenste tenant worden ingevuld.
cmn_called_id	Dit is één van de bedrijfsnummers die bij een Xelion Trunk is ingesteld. Deze waarde wordt gebruikt om te bepalen welke Trunk zal worden gebruikt bij het opzetten van het uitgaande gesprek. De regels voor het bepalen van een de te gebruiken Trunk zijn van toepassing (zie 2.1.9). De betekenis van dit veld is dan ook vergelijkbaar met het veld Nummerweergave van een aansluiting in Xelion.		0152511411

18.4 Technische achtergrond

In het kader van eventuele troubleshooten volgt hier wat achtergrond informatie over de technische implementatie van de call-me-now functie.

18.4.1 Tomcat

Op de Xelion 6 server is een Tomcat gebaseerde webapplicatie actief (met de naam **mobile**) die de call-me-now functie afhandelt.

De call-me-now functie is geïmplementeerd als Servlet met de naam **CallMeNow**. De aanroep van deze servlet is:

```
http://<Xelion host>/mobile/CallMeNow
```

De servlet moet worden aangeroepen via een HTTP Post met het caller-nummer als enige parameter.

Alle overige benodigde waarden staan ingesteld in het **web.xml** bestand van de **mobile** webapplicatie zodat het risico van misbruik wordt geminimaliseerd:

```
/var/lib/tomcat6/webapps/mobile/WEB_INF/web.xml
```

18.4.2 Servlet (Tomcat container)

De CallMeNow servlet gebruikt de informatie uit **web.xml** om in te loggen in Xelion.

Na succesvol inloggen stuurt de servlet het call-me-now verzoek (asynchroon) door naar de Xelion Server waarna het uit beeld van de servlet verdwijnt.

Omdat het een asynchrone functie is zal de Servlet meteen terug navigeren naar de web pagina die staat aangegeven in de **cmn_return_to** parameter in het web.xml bestand. De reden om direct terug te navigeren is het uitsluiten van het risico dat de web client blokkeert door eventuele technische problemen bij het uitvoeren van het call-verzoek. Een direct gevolg van de gekozen strategie is dat de browser client niet weet of de call-me-now functie met succes is verwerkt.

Normaliter kan een gesprek via de call-me-now functie ruim binnen 10 seconden tot stand worden gebracht. Mocht het langer duren, dan moet de systeembeheerder controleren of de instellingen (nog) wel kloppen (bijvoorbeeld na netwerk/router/ip/dns/... wijzigingen).

De servlet sluit af met een Redirect naar de pagina die in **cmn_return_to** staat aangegeven.

Voor ingewijden, in java code ziet de return code er zo uit:

```
import javax.servlet.http.HttpServletResponse;
HttpServletResponse response;
.
.
response.setStatus(HttpServletResponse.SC_OK);
response.sendRedirect(cmn_return_to);
```

19

SNMP

In Xelion 6 zit ondersteuning voor SNMP ingebouwd. Hiervoor is op het Xelion server systeem **Net-SNMP** geïnstalleerd.

SNMP is een architectuur waarmee je middels **Managers** en **Agents** procesgegevens vanuit een centraal punt kunt verzamelen en monitoren.

De Xelion server ontsluit enkele Trunk- en Toestelstatusgegevens via SNMP. Zo is het mogelijk om bijvoorbeeld de actuele status van trunks en toestellen te monitoren, en indien nodig een alarm te genereren.

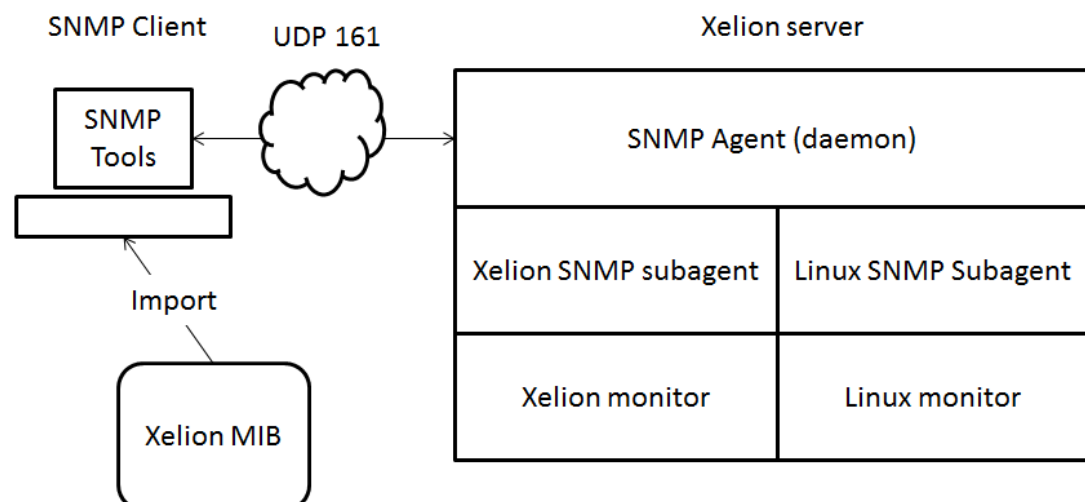
Het opvragen en weergeven van de procesgegevens kan gedaan worden met behulp van diverse SNMP tools op een client PC. De tools worden niet door Xelion gemaakt maar zijn beschikbaar als standaard tools op onder meer het Windows en Linux platform.

Omdat het standaard SNMP tools betreft valt een behandeling van hiervan buiten het bestek van deze installatiehandleiding. Het gebruik van de tools is specialistisch werk en de documentatie hiervan moet gezocht worden bij de leverancier van het gebruikte SNMP client platform.

ESPA

Het is mogelijk om ESPA te monitoren via SNMP. Zie hiervoor de handleiding: 'Xelion ESPA koppeling handleiding beheer'.

19.1 Architectuur



Vanuit SNMP gezien is het Xelion systeem een SNMP 'Managed device'. Dit betekent niets meer dan dat Xelion een aantal procesgegevens beschikbaar maakt die via SNMP op te vragen zijn. Een SNMP client (tool) kan deze gegevens naar eigen inzicht visualiseren.

Xelion levert een MIB bestand met de definities van de beschikbare meetpunten. Met het importeren van het MIB bestand in de SNMP tools komen de meetpunten beschikbaar.

De communicatie tussen SNMP client en server processen loopt via UDP poort 161. Deze poort mag dus niet worden geblokkeerd door een firewall.

19.2 De SNMP configuratie file

Op het Xelion server systeem in het bestand **/etc/snmp/snmpd.conf** staat de actuele SNMP configuratie welke door het SNMP daemon wordt gebruikt. Bij het installeren van Xelion 6

wordt dit bestand overschreven met de Xelion variant. De originele versie is terug te vinden in **/etc/snmp/snmpd.conf.bak**.

Een schone Xelion versie van **/etc/snmp/snmpd.conf** staat in **/etc/snmp/snmpd.conf.template**.

Steeds wanneer je een instelling wijzigt wordt **snmpd.conf** opnieuw gegenereerd op basis van **snmpd.conf.template** en de instellingen in Xelion.

*N.B. Wijzigingen in de **snmpd** configuratie moeten dus altijd plaatsvinden in **snmpd.conf.template** en niet in **snmpd.conf**.*

Zie de linux manual pages (man snmpd) voor details.

19.3 SNMP instellingen in Xelion

In Xelion 6 moet je op 3 plekken SNMP instellingen vastleggen: Bij de **Server instellingen**, bij de individuele **Trunks** en bij de individuele **Telefoontoestellen**.

Bij de Server instellingen leg je de gemeenschappelijke instellingen vast, bij de trunks en telefoontoestellen leg je per element het bijbehorende SNMP id vast.

SNMP id

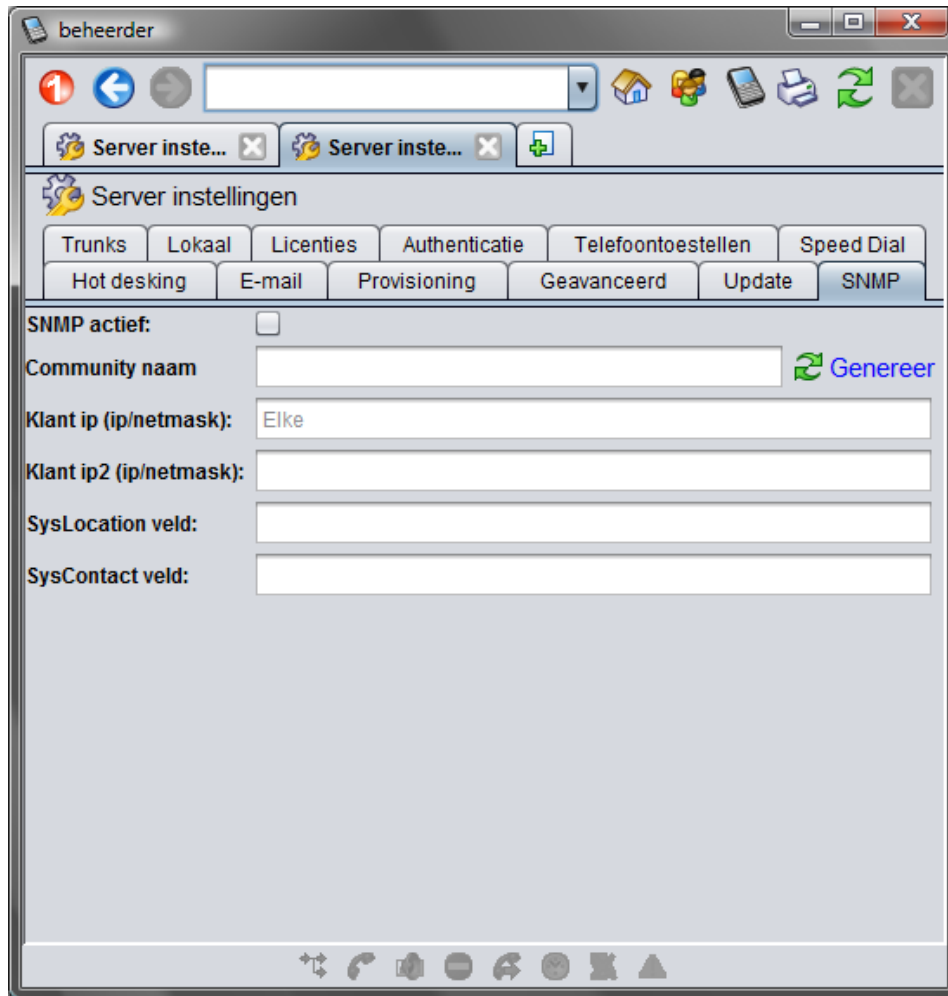
De SNMP id is een vrij te kiezen integer getal welke groter dan 0 moet zijn. Bij het opvragen van gegevens vanuit een SNMP client komt deze waarde terug vlak aan het eind van de (unieke) identificatiestring van het meetpunt.

Heb je meerdere trunks dan kun je alle trunks hetzelfde SNMP id geven, bijvoorbeeld 10. In een SNMP client komen de trunks dan terug met unieke identificatie strings eindigend op 10.1 voor de eerste trunk, 10.2 voor de tweede trunk, enz.

Je kunt er ook voor kiezen om elke trunk een uniek SNMP id te geven, bijvoorbeeld 10, 11 en 12 in het geval van drie trunks. Deze komen dan terug in een SNMP client met identificatiestrings die eindigen op 10.1, 11.1 en 12.1 respectievelijk.

Hetzelfde geldt voor telefoontoestellen.

19.3.1 Beheer -> Server instellingen en trunks -> SNMP

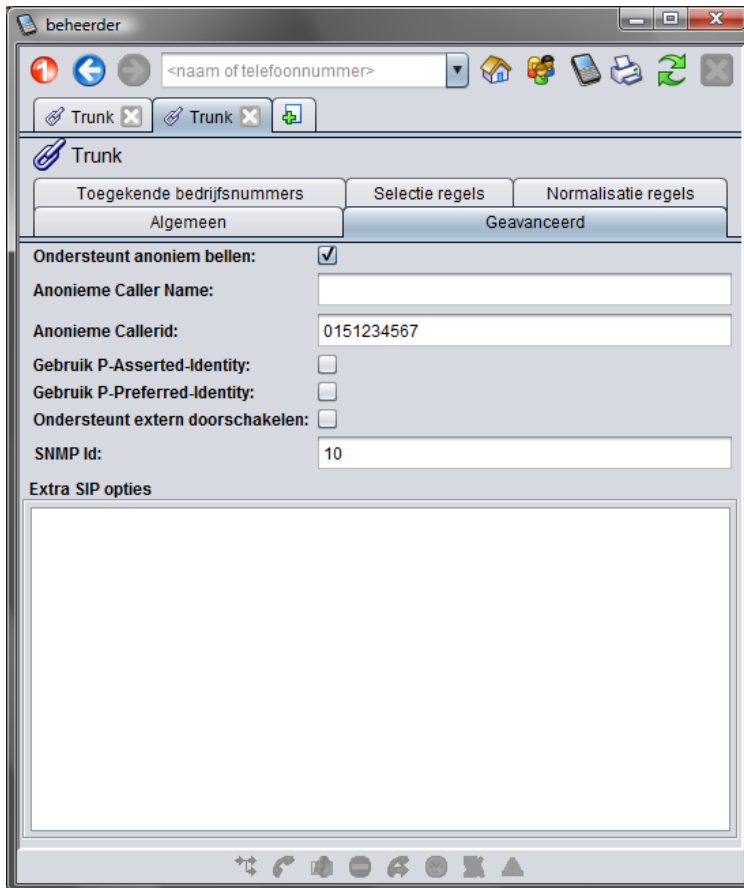


Toelichting:

Veld	Beschrijving	Default waarde	Voorbeeld
SNMP actief	Bepaalt of de SNMP functie actief is of niet. Wanneer dit vinkje uit staat en je probeert Xelion te benaderen vanuit een SNMP client tool, dan zul je een timeout krijgen.	Uit	
Community naam	Het wachtwoord waarmee een SNMP client tool zich moet authenticeren om toegang te krijgen tot de Xelion meetpunten. Bij commandline tools geef je deze waarde mee als parameter.		
Genereer	 Genereer Met deze knop kun je door Xelion een sterk wachtwoord laten genereren.		
Klant ip (ip/netmask)	Het IP adres (of IP adres inclusief netmask) van de client PC of het netwerk welke via SNMP gegevens mag opvragen Indien dit veld leeg is heeft elke client PC in het lokale netwerk toegang.	leeg	10.78.40.423 of 10.78.20/24
Klant ip2 (ip/netmask)	Een tweede IP adres (of IP adres inclusief netmask) van de client PC of het netwerk	leeg	10.78.40.427

Veld	Beschrijving	Default waarde	Voorbeeld
	welke via SNMP gegevens mag opvragen. Indien dit veld leeg is heeft elke client PC in het lokale netwerk toegang.		of 10.78.20/24
SysLocation veld	Een vrije tekst welke vanuit de SNMP client als een standaard veld is op te vragen. Je kunt dit veld gebruiken als identificatie van de set van Xelion meetpunten.	leeg	Xelion
SysContact veld	Een vrije tekst welke vanuit de SNMP client als een standaard veld is op te vragen. Je kunt dit veld gebruiken om de naam van een persoon of afdeling te benoemen die verantwoordelijk is voor de set van meetpunten.	leeg	Hans

19.3.2 Beheer -> Server instellingen en trunks -> [Trunk] -> Geavanceerd



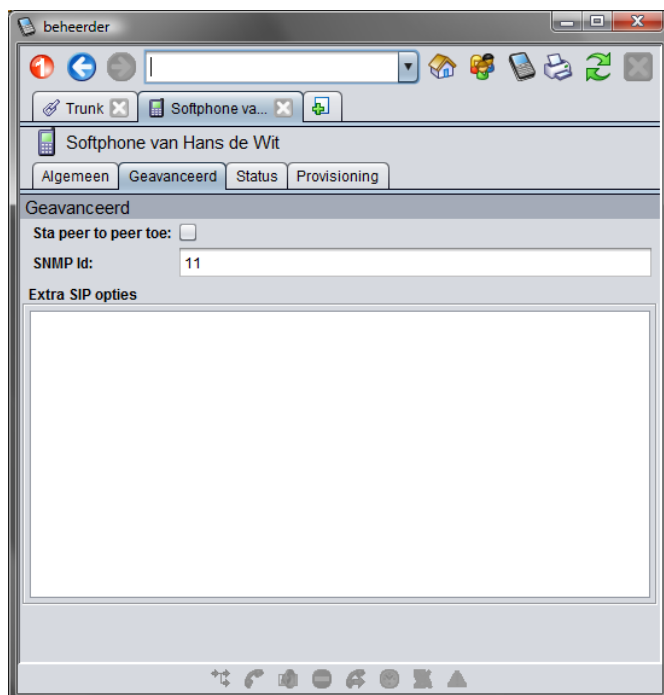
The screenshot shows the 'beheerder' application window. The 'Trunk' configuration page is open, and the 'Geavanceerd' tab is selected. The 'Ondersteunt anoniem bellen' checkbox is checked. The 'Anonieme Callerid' field contains the value '0151234567'. The 'SNMP id' field contains the value '10'.

Toelichting:

Veld	Beschrijving	Default waarde	Voorbeeld
SNMP id	Dit is een integer getal groter dan 0. Heb je meerdere trunks dan kun je alle trunks hetzelfde SNMP id geven, bijvoorbeeld 10. In een SNMP client komen de trunks dan terug met unieke identificatie strings eindigend op 10.1 voor de eerste trunk, 10.2 voor de tweede trunk, enz. Je kunt er ook voor kiezen om elke trunk een uniek SNMP id te geven, bijvoorbeeld 10, 11 en 12 in het geval van drie trunks. Deze komen dan terug in een SNMP client met	Leeg	

Veld	Beschrijving	Default waarde	Voorbeeld
	identificatiestings die eindigen op 10.1, 11.1 en 12.1 respectievelijk.		

19.3.3 Beheer -> Telefoontoestellen -> [Toestel] -> Geavanceerd



Toelichting:

Veld	Beschrijving	Default waarde	Voorbeeld
SNMP id	Dit is een integer getal groter dan 0. Je kunt alle telefoontoestellen hetzelfde SNMP id geven, bijvoorbeeld 11. In een SNMP client komen de toestellen dan terug met unieke identificatie strings eindigend op 11.1 voor het eerste toestel, 11.2 voor het tweede toestel, enz. Je kunt er ook voor kiezen om elke telefoontoestel een uniek SNMP id te geven, bijvoorbeeld 20, 21 en 22 in het geval van drie toestellen. Deze komen dan terug in een SNMP client met identificatiestings die eindigen op 20.1, 21.1 en 22.1 respectievelijk.	Leeg	

19.4 Het Xelion MIB bestand

Xelion levert het bestand **XELION-XCC-MIB.txt** waarin de beschikbare Xelion meetpunten vastgelegd zijn. Het MIB bestand wordt gebruikt door de client SNMP tools om de meetpunten te kunnen benaderen.

De syntax van een MIB bestand is ligt niet voor de hand en het Xelion MIB bestand wordt hier niet verder toegelicht.

Je kunt met de linux commandline tool `snmpwalk` zien welke Xelion meetwaarden beschikbaar zijn (`snmpwalk <params> xelionXCC`).

Zie de voorbeelden verderop voor het gebruik van `snmpwalk`.

19.4.1 Overzicht van Xelion meetgegevens

Deze gegevens kunnen via SNMP worden opgevraagd:

Status van de Xelion Business Server

- notrunning
- starting
- registering
- running
- failed
- recovering

Status van een Trunk

- registered
- unregistered

Status van een Phone

- registered
- unregistered

Tellers

- Aantal niet geregistreeerde Trunks
- Aantal niet geregistreeerde Phones

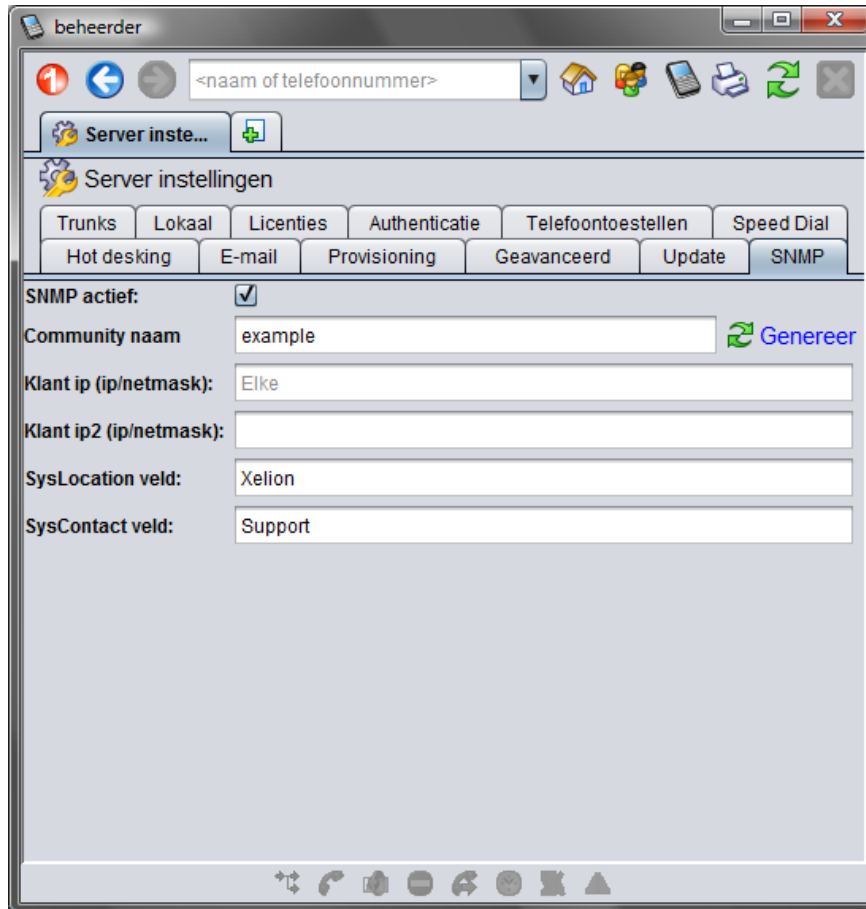
19.5 Voorbeeld (Linux Net-SNMP tools)

In dit eenvoudig voorbeeld met 2 trunks en 6 telefoontoestellen laten we zien hoe e.e.a. er uit ziet wanneer we een van de Net-SNMP command-line tools op het Xelion server systeem gebruiken. In de praktijk is het gebruikelijk om vanaf een remote client pc de SNMP gegevens op te vragen.

Bij de twee trunks is 10 als SNMP id ingevuld, bij de 6 telefoontoestellen is 11 ingevuld als SNMP id.

Voor dit voorbeeld moet op het Xelion server systeem een directory (bijvoorbeeld `/usr/xelion/snmp`) staan met daarin het bestand **XELION-XCC-MIB.txt**.

We gaan uit van onderstaande waarden bij de SNMP instellingen in Xelion:



In het community veld zie je de waarde '**example**'. Dit is feitelijk het wachtwoord waarmee je toegang krijgt tot de Xelion SNMP informatie. Geef je een verkeerd wachtwoord (Community) mee vanuit een client, dan zal de client tegen een timeout aanlopen bij het opvragen van gegevens.

Voorbeelden

Log in op het Xelion server systeem als gebruiker xelion en ga naar de directory waar XELION-XCC-MIB.txt staat.

1) Opvragen van de lijst van trunks:

Geef (op één regel) de opdracht:

```
snmpwalk -v 2c -c example -M +. -m XELION-XCC-MIB
localhost
unregisteredTrunkName
```

Hierin geef je met **-v 2c** de SNMP protocol versie mee, met **-c example** geef je de Community (wachtwoord) aan (zoals je deze in Xelion hebt ingesteld), met **-M +.** geef je aan dat je de current-directory wilt toevoegen aan het zoekpad voor MIB bestanden, met **-m XELION-XCC-MIB** geef je het te gebruiken MIB bestand aan, **localhost** is de host waarvan je de SNMP data wilt halen en **unregisteredTrunkName** is de 'waarde' die je opvraagt.

De uitvoer ziet er bijvoorbeeld zo uit:

```
XELION-XCC-MIB::unregisteredTrunkName.10.1 = STRING: "BBned"
XELION-XCC-MIB::unregisteredTrunkName.10.2 = STRING: "Trunk"
```

2) Opvragen van de lijst van toestellen:

```
snmpwalk -v 2c -c example -M +. -m XELION-XCC-MIB  
localhost  
unregisteredPhoneNumber
```

De uitvoer ziet er bijvoorbeeld zo uit:

```
XELION-XCC-MIB::unregisteredPhoneNumber.11.1 = STRING: "hans"  
XELION-XCC-MIB::unregisteredPhoneNumber.11.2 = STRING: "Flex2"  
XELION-XCC-MIB::unregisteredPhoneNumber.11.3 = STRING: "anne"  
XELION-XCC-MIB::unregisteredPhoneNumber.11.4 = STRING: "peterv"  
XELION-XCC-MIB::unregisteredPhoneNumber.11.5 = STRING: "sandra"  
XELION-XCC-MIB::unregisteredPhoneNumber.11.6 = STRING: "raymond"
```

3) Opvragen van de trunk status

```
snmpwalk -v 2c -c example -M +. -m XELION-XCC-MIB  
localhost  
trunkByNameStatus
```

De uitvoer ziet er bijvoorbeeld zo uit:

```
XELION-XCC-MIB::trunkByNameStatus."BBned" = INTEGER: unregistered(2)  
XELION-XCC-MIB::trunkByNameStatus."Trunk" = INTEGER: unregistered(2)
```

3) Opvragen van de status van de toestellen

```
snmpwalk -v 2c -c example -M +. -m XELION-XCC-MIB  
localhost  
phoneByNameStatus
```

De uitvoer ziet er bijvoorbeeld zo uit:

```
XELION-XCC-MIB::phoneByNameStatus."anne" = INTEGER: unregistered(2)  
XELION-XCC-MIB::phoneByNameStatus."hans" = INTEGER: unregistered(2)  
XELION-XCC-MIB::phoneByNameStatus."BBned" = INTEGER: registered(1)  
XELION-XCC-MIB::phoneByNameStatus."Flex2" = INTEGER: unregistered(2)  
XELION-XCC-MIB::phoneByNameStatus."Trunk" = INTEGER: registered(1)  
XELION-XCC-MIB::phoneByNameStatus."peterv" = INTEGER: unregistered(2)  
XELION-XCC-MIB::phoneByNameStatus."sandra" = INTEGER: unregistered(2)  
XELION-XCC-MIB::phoneByNameStatus."raymond" = INTEGER: unregistered(2)  
XELION-XCC-MIB::phoneByNameStatus."beheerder" = INTEGER: registered(1)  
XELION-XCC-MIB::phoneByNameStatus."Voiceworks 6" = INTEGER: registered(1)
```

Omdat deze gegevens uit Asterisk komen en zowel trunks als toestellen beschouwd worden als 'peer' element, zie je in het toesteloverzicht ook de trunks terug.

4) Opvragen van de status van één toestel (Let op: gebruikt 'snmpget')

```
snmpget -v 2c -c example -M +. -m XELION-XCC-MIB  
localhost  
phoneByNameStatus.\"anne\"
```

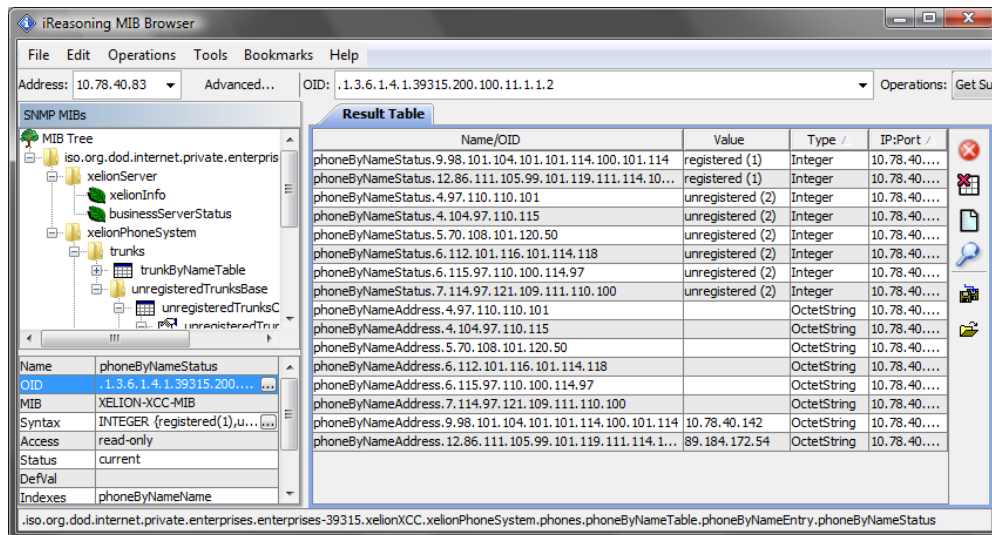
De uitvoer ziet er bijvoorbeeld zo uit:

```
XELION-XCC-MIB::phoneByNameStatus."anne" = INTEGER: unregistered(2)
```

Let op de schrijfwijze van de naam van het toestel (escape tekens).

19.6 Windows voorbeeld

Voor het windows platform zijn diverse, meest commerciële, SNMP client tools beschikbaar. Een voorbeeldscherm van een MIB browser zie je hieronder:



Je ziet in dit voorbeeld dat de naam van het toestel van **anne** geschreven is als

phoneByNameStatus.4.97.110.110.101

De 4 betekent dat er 4 tekens volgen: de naam van het toestel **a.n.n.e**

We refereren je verder naar het Internet waar je veel kunt vinden over de diverse (commerciële) producten en het gebruik van SNMP.

20 Loggen van gebruikersactiviteiten

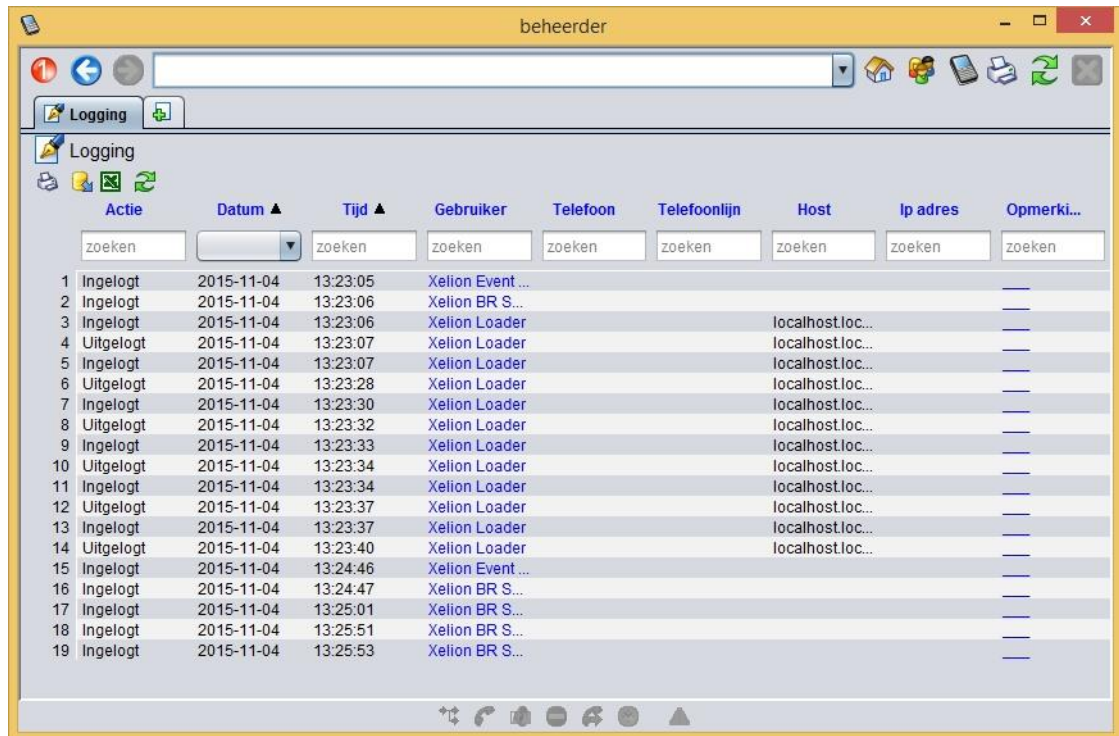
Gebruikersactiviteiten zoals inloggen en hotdesken worden gelogd in een speciale log tabel.

20.1 Algemeen

De logging tabel is te vinden onder **beheer -> logging**. De volgende zaken worden gelogd:

- In en uitloggen van gebruikers (softphone en smartphone)
- Hotdesken aan en afmelden (automatisch en handmatig)

20.2 Log tabel



	Actie	Datum	Tijd	Gebruiker	Telefoon	Telefoonlijn	Host	Ip adres	Opmerki...
1	Ingelogt	2015-11-04	13:23:05	Xelion Event ...					
2	Ingelogt	2015-11-04	13:23:06	Xelion BR S...					
3	Ingelogt	2015-11-04	13:23:06	Xelion Loader			localhost.loc...		
4	Uitgelogt	2015-11-04	13:23:07	Xelion Loader			localhost.loc...		
5	Ingelogt	2015-11-04	13:23:07	Xelion Loader			localhost.loc...		
6	Uitgelogt	2015-11-04	13:23:28	Xelion Loader			localhost.loc...		
7	Ingelogt	2015-11-04	13:23:30	Xelion Loader			localhost.loc...		
8	Uitgelogt	2015-11-04	13:23:32	Xelion Loader			localhost.loc...		
9	Ingelogt	2015-11-04	13:23:33	Xelion Loader			localhost.loc...		
10	Uitgelogt	2015-11-04	13:23:34	Xelion Loader			localhost.loc...		
11	Ingelogt	2015-11-04	13:23:34	Xelion Loader			localhost.loc...		
12	Uitgelogt	2015-11-04	13:23:37	Xelion Loader			localhost.loc...		
13	Ingelogt	2015-11-04	13:23:37	Xelion Loader			localhost.loc...		
14	Uitgelogt	2015-11-04	13:23:40	Xelion Loader			localhost.loc...		
15	Ingelogt	2015-11-04	13:24:46	Xelion Event ...					
16	Ingelogt	2015-11-04	13:24:47	Xelion BR S...					
17	Ingelogt	2015-11-04	13:25:01	Xelion BR S...					
18	Ingelogt	2015-11-04	13:25:51	Xelion BR S...					
19	Ingelogt	2015-11-04	13:25:53	Xelion BR S...					

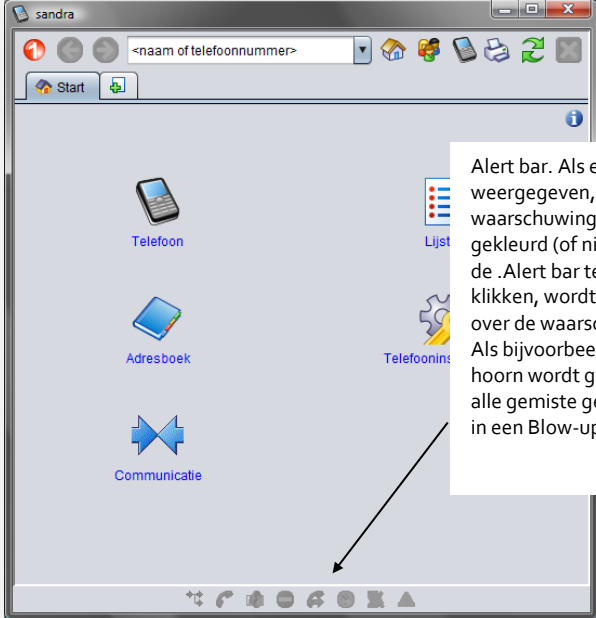
De logging tabel bevat alle activiteiten van de verschillende gebruikers. Hierin kan men ook zoeken via de standaard tabel filters.

Kolom	Omschrijving
Actie	Actie die gelogd is. Momenteel worden alleen inloggen, uitloggen en hotdesken gelogd.
Datum	De datum waarop de actie plaats vind.
Tijd	De tijd waarop de actie plaats vind.
Gebruiker	De gebruiker die de actie uitvoert.
Telefoon	De telefoon die eventueel betrokken is bij de actie (bijvoorbeeld een softphone)
Host	De host waarvandaan de actie plaats vind
Ip adres	Het IP adres waarvandaan de actie plaats vind.
Opmerkingen	Extra opmerkingen.

Niet alle velden worden bij alle acties ingevuld. Soms zijn deze waardes niet beschikbaar en soms zijn de waardes niet van belang.

21 Verklarende woordenlijst

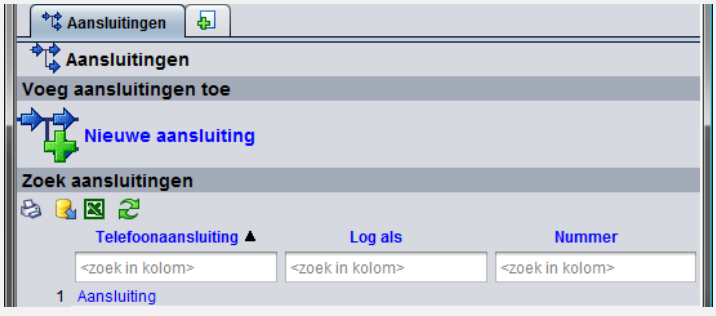
21.1 Tabel

Woord	Omschrijving
Aansluiting	Mechanisme dat bepaalt hoe binnenkomende en uitgaande gesprekken afgehandeld worden. Gebruikers kunnen gekoppeld zijn aan één of meerdere Aansluitingen. Als een Gebruiker wordt toegevoegd aan Xelion, wordt automatisch een Aansluiting voor die Gebruiker aangemaakt.
Actie	Als in Xelion een actie kan worden uitgevoerd, wordt de tekst van die actie vet en blauw afgedrukt. Bijvoorbeeld Open . Wanneer over een actie met de muis wordt gezweefd, verschijnt een Blow-up. Wanneer op een actie wordt geklikt, wordt de actie uitgevoerd.
Alert bar	Bar onderaan het Xelion scherm, waar alerts (waarschuwingen) worden getoond.  Alert bar. Als een icon in kleur is weergegeven, impliceert dat een waarschuwing. Door op een gekleurd (of niet gekleurd) icon in de .Alert bar te zweven of te klikken, wordt nadere informatie over de waarschuwing gegeven. Als bijvoorbeeld over de rode hoorn wordt gezweefd, worden alle gemiste gesprekken getoond in een Blow-up.
Alarm telefoonnummer	Telefoonnummers die in een noodgeval gebeld moeten kunnen worden. 112 is een voorbeeld van een Alarm telefoonnummer.
Auto attendant	Zie Keuze menu.
Bedrijfs telefoonnummer	Nummer van het landelijke telefoonnet waarmee naar de organisatie gebeld kan worden. Iedere organisatie heeft tenminste één bedrijfsnummer waarmee bijvoorbeeld klanten de organisatie kunnen bereiken. Een faxnummer is ook een bedrijfsnummer. Het kan zo zijn dat een organisatie meer bedrijfsnummers heeft dan derden weten. Zo kan een organisatie 10 bedrijfsnummers hebben waarvan alleen het algemene telefoonnummer en bijvoorbeeld het telefoonnummer voor informatie en voor fax bij derden bekend zijn. 070 1234567 is een voorbeeld van een Bedrijfstelefoonnummer. Alle Bedrijfs telefoonnummers moeten via Xelion worden geregistreerd. Dat kan via Trunks.

Woord	Omschrijving
Beheerder	Zie Xelion beheerder
Beller	Iemand die naar een Bedrijfs telefoonnummer of Intern telefoonnummer belt.
Blow-up	Venster dat vanzelf tevoorschijn komt als over een link wordt gezweefd. Soms kan het even duren voordat de Blow-up zichtbaar wordt.  Blow-up die verschijnt als over de link Telefooninstellingen wordt gezweefd. Als op de link wordt geklikt of op de actie Open van de Blow-up wordt geklikt, verschijnt de informatie als eigen pagina (op de plaats waar nu de Start pagina staat). In de header van een Blow-up, kunnen acties zijn weergegeven. Als meerdere acties in de header staan, kunnen die acties worden geselecteerd door de muis naar die actie te bewegen, of door de muis over de link te bewegen. Op die laatste manier kan een actie sneller worden geselecteerd en is minder muisbeweging nodig.  Cursor staat op de Link Adresboek waardoor een Blow-up opent, waarvan hier alleen de header wordt getoond. Die header heeft 2 acties: Open en Nieuw. Open is default actie. Als nu wordt geklikt, opent het Adresboek in een eigen scherm. Cursor is naar rechts geschoven over de link Adresboek. Daardoor is nu de actie Nieuw geselecteerd in plaats van Open. Als nu wordt geklikt, wordt de actie Nieuw uitgevoerd. Door over Adresboek te schuiven worden acties sneller geselecteerd dan wanneer de cursor naar Nieuw bewogen had moeten worden.

Woord	Omschrijving
Collega's lijst 	Lijst waarop Gebruikers van Xelion te zien zijn. De lijst toont welke collega's zijn ingelogd in Xelion en wie een telefoongesprek voeren en wie hun telefoon op Niet storen hebben gezet. Desgewenst kan een gebruiker een bericht op de Collega lijst laten zien bij zichzelf (mogelijk via de Algemeen tab van de Collega's lijst).
Call Pickup	Mogelijkheid voor een Gebruiker om het gesprek dat rinkelt op een telefoon van een collega op zijn telefoon aan te nemen. Dat doet de Gebruiker door het invoeren van een code.
Dienstverband	Informatie van een persoon die betrekking heeft op diens werk. Zo kan binnen Xelion worden geregistreerd bij welke organisatie iemand werkt, in welke functie en hoe die persoon bij die organisatie bereikbaar is via telefoon, fax, e-mail, etc. Xelion is in staat om bij een persoon meerdere Dienstverbanden op te slaan. Zo kan iemand adviseur zijn van bedrijf A en consultant bij bedrijf B. Dienstverbanden kunnen worden ingevoerd bij de tab Werk van een persoon.
Dag- en nachtstand	Zie Nachtstand
DTMF	Afkorting van Dual Tone Multi-Frequency. DTMF zijn de tonen die worden gehoord wanneer een druktoets van een telefoon wordt ingedrukt. Via die tonen wordt een telefoonnummer herkend en kunnen bij een keuzemenu keuzen worden gemaakt (kies 1 voor, kies 2 voor).
Externe telefoonnummers	Alle telefoonnummers die geen Bedrijfs en Intern telefoonnummer zijn.
Gebruiker	Diegene die van Xelion 6 gebruik kan maken. Een Gebruiker kan uitsluitend door een Beheerder worden toegevoegd.
Herladen 	Het kan voorkomen dat een pagina niet de actuele informatie toont. Bijvoorbeeld als een pagina al een hele tijd op het scherm staat, of na een back of forward actie. Door te herladen, wordt altijd de actuele informatie verkregen.
Hoofdaansluiting	Aansluiting die standaard met Xelion wordt geleverd om installatie te vergemakkelijken. Gebruik is niet noodzakelijk.
Intern telefoonnummer	Telefoonnummer dat wordt gebruikt om intern te bellen naar collega's. Dergelijke nummers zijn korter dan Bedrijfstelefoonnummers en Externe telefoonnummers.
Internationaal gesprek	Gesprek waarbij een verbinding is gelegd via twee telefoonnummers die met verschillende landnummers beginnen. Bijvoorbeeld een gesprek tussen een organisatie in Nederland en Denemarken.
IVR	Interactive Voice Response. Zie Keuze menu.

Woord	Omschrijving
Keuze menu	Een binnenkomend gesprek wordt automatisch beantwoord, waarna de beller via een keuzemenu kenbaar moet maken wat hij wil (kies 1 voor, kies 2 voor, kies 3 voor)
Lokaal gesprek	Gesprek waarbij een verbinding is gelegd via twee telefoonnummers die met hetzelfde netnummer beginnen. Bijvoorbeeld een gesprek tussen twee organisaties in Den Haag waarbij beide telefoonnummers met het netnummer 070 beginnen.
Nachtstand	Mogelijkheid om een Aansluiting dagelijks, gedurende één of meerdere perioden, door te schakelen naar een andere Aansluiting. Zo kan een Aansluiting tijdens kantooruren bijvoorbeeld door een telefoniste worden beantwoord, terwijl die Aansluiting buiten kantooruren wordt doorgeschakeld naar een Aansluiting waar via een Voicemail wordt gemeld dat het bedrijf gesloten is.
Nationaal gesprek	Gesprek waarbij een verbinding is gelegd via twee telefoonnummers die met hetzelfde landnummer beginnen. Bijvoorbeeld een gesprek tussen organisaties in Den Haag en Groningen, die beiden in Nederland (landnummer 31) zijn gevestigd.
Nummerweergave	Wanneer naar een telefoonnummer wordt gebeld, kan het eigen telefoonnummer meegestuurd worden, zodat de ontvanger van het gesprek het nummer kan zien dat hem/haar belt.
On hold	Zie Wachtstand.
Persoonlijke Aansluiting	De Persoonlijke Aansluiting, is de enige Aansluiting waarvan de Gebruiker de Gebruikersinstellingen kan aanpassen zonder dat hij daarvoor Beheerder hoeft te zijn.
Presence management	Zie Collega's lijst.
Provisioning	Centraal configureren van een systeem of hardware. Wordt meestal gebruikt in samenhang met Telefoons. Telefoons kunnen dan centraal geconfigureerd worden.
Softphone	Telefoon die ontstaat door de PC te gebruiken als telefoon. Daartoe wordt aan de PC een USB hoorn of USB headset verbonden. Xelion wordt zo geleverd dat voor iedere gebruiker een Softphone beschikbaar is. Die Softphone hoeft niet door de gebruiker gebruikt te worden. Voor een telefoniste en gebruikers die veel met een PC werken, biedt de Softphone veel mogelijkheden en gebruiksgemak.
PSTN netwerk	Public Switched Telephone Network. Het telefoonnetwerk, waarbij telefoons bereikt kunnen worden via telefoonnummers.
Script	Programmacommando. Bij Xelion wordt een Script gebruikt om vanuit een ander softwarepakket met Xelion te kunnen bellen.
SIP	Het Session Initiation Protocol of SIP is een protocol om allerhande communicatie zoals spraak en video over internet mogelijk te maken. Binnen VoIP wordt veel gebruik gemaakt van SIP om onder andere telefoontoestellen te kunnen koppelen aan VoIP telefooncentrales.

Woord	Omschrijving
Speed dial	Nummer dat op een Telefoon kan worden ingetoetst en dat een bepaalde actie initieert
Start pagina	Zie Xelion start pagina
Ribbon	Band op een Xelion pagina waaronder informatie en of acties zijn verzameld. Onderstaand een voorbeeld van een deel van een pagina waar twee ribbons in voorkomen. Eén: "Voeg aansluitingen toe" en de ander: "Zoek aansluitingen". 
Telefoonnummer	Xelion onderscheidt vier verschillende soorten telefoonnummers: ▪ Bedrijfs telefoonnummer ▪ Intern telefoonnummer ▪ Extern telefoonnummer ▪ Alarm telefoonnummer De definities van deze telefoonnummers zijn in deze woordenlijst separaat opgenomen.
Triggers	Acties die uitgevoerd kunnen worden wanneer zich een bepaalde gebeurtenis voordoet, zoals het aannemen van een gesprek of het inloggen in een Softphone. Triggers kunnen worden gebruikt om Xelion te koppelen aan andere softwarepakketten, zoals CRM Systemen.
Trunk	Verbinding tussen het internet en het PSTN netwerk. Derden leveren dergelijke verbindingen waarbij de prijzen kunnen concurreren qua abonnement en gesprekskosten. Het is met Xelion mogelijk meerdere trunks te gebruiken. Zo kan bijvoorbeeld ingesteld worden dat voor bellen naar de USA een trunk van leverancier A wordt gebruikt en voor bellen binnen Nederland een trunk van leverancier B. Tenminste 1 trunk is nodig om naar externe telefoonnummers te kunnen bellen. Trunks kunnen uitsluitend worden beheerd door Beheerders en kunnen door hen worden geconfigureerd via Home->Beheer->Server instellingen en trunks.
Twinning	Koppeling van een SIP telefoon aan Softphone. Als met Twinning actief via de Softphone een nummer wordt gebeld, zal de SIP telefoon gaan rinkelen. Wanneer de Gebruiker de SIP telefoon dan opneemt, zal de verbinding naar het gekozen nummer vanaf de SIP telefoon worden gemaakt. Hiermee wordt voorkomen dat een telefoonnummer op een SIP telefoon ingetoetst moet worden. Een

Woord	Omschrijving
	inkomend gesprek, komt uitsluitend binnen op de SIP telefoon. Een andere optie is "Twin vanaf softphone". Met deze optie wordt twinnen bewerkstelligd door gesprekken te laten verlopen via de softphone. Bij het inkomen of uitgaan van een gesprek op een softphone wordt er een audio verbinding gelegd tussen de softphone en hardphone. De hardphone fungeert vanaf dat moment als audio device en de softphone kan gebruikt worden om het gesprek te besturen. Denk daarbij aan doorverbinden, in de wacht zetten, enz. Twinning kan uitsluitend worden geconfigureerd door een beheerder.
User	Zie: Gebruiker
VoIP	Afkorting van Voice Over Internet Protocol. Hierbij wordt spraak gedigitaliseerd en via het internet verstuurd naar een bepaald internet adres. Om de spraak bij een Extern telefoonnummer te laten aankomen, is een trunk noodzakelijk.
Wachtrij	Mechanisme waardoor een oproep van een externe gebruiker direct wordt beantwoord met Wachtstandmuziek. Als de externe beller bijvoorbeeld naar het algemene nummer van een organisatie belt, kan daar een Wachtrij actief zijn met de tekst: "Een ogenblik geduld alstublieft, u wordt zo spoedig mogelijk te woord gestaan". Via een Softphone wordt zichtbaar welke externe bellers allemaal in de Wachtrij staan, waardoor de Gebruiker(s) die de Wachtrij op zijn Softphone ziet, kan beslissen wanneer hij welke gebruiker te woord staat. Een Wachtrij kan alleen door een Beheerder worden ingesteld.
Wachtstand	Situatie waarbij de oproep van een externe beller al is beantwoord, maar die beller op dat moment niet direct contact heeft met een Gebruiker. Bijvoorbeeld wanneer een telefoniste een externe oproep ontvangt en die vervolgens wil doorverbinden naar een collega.
Wachtstand-muziek 	Muziek die Xelion kan afspelen als een externe beller: ▪ In een Wachtrij wordt geplaatst ▪ In de wacht wordt gezet ▪ Wordt doorverbonden Alleen de beheerder kan Wachtstandmuziek inschakelen en selecteren welke Wachtstandmuziek een externe beller hoort. Bij interne gesprekken en uitgaande gesprekken wordt geen Wachtstandmuziek weergegeven.
Wachtstand muziek categorie	Als een Beheerder Wachtstandmuziek wil, moet hij een Wachtstandmuziek categorie selecteren. Dat kan bij een Aansluiting (tab Algemeen , veld Wachtmuziek ; voor die Aansluiting wordt dan die wachtmuziek gebruikt) of bij Wachtstandmuziek, veld Standaard wachtstandmuziek ; voor alle Aansluitingen waar in de tab Algemeen het veld Wachtmuziek niet

Woord	Omschrijving
	is ingevuld wordt de hier gekozen Wachtmuziek gebruikt.
Xelion beheerder	Gebruiker die rechten heeft om Xelion beheertaken uit te voeren. Andere gebruikers hebben die rechten niet. De set-up van het systeem moet bijvoorbeeld onder het account van de Xelion beheerder worden uitgevoerd. Ingelogd als Xelion beheerder kan de beheerder niet zelf bellen via Xelion.
Xelion 6	Geavanceerd bedrijfstelefoniesysteem waarmee via het internet (VoIP) gebeld kan worden. Het systeem wordt ook wel kortweg Xelion genoemd.
Xelion server	Centrale van Xelion 6 die in het bedrijfsnetwerk van een organisatie wordt geplaatst. Via telefoons en/of Pc's die aan het bedrijfsnetwerk zijn gekoppeld kan dan via het internet (VoIP) getelefoneerd worden.
Xelion start pagina	Pagina die verschijnt als Xelion voor het eerst wordt opgestart, er een nieuwe tab wordt geopend of er een nieuw window wordt geopend.
Zoekveld	Veld bovenaan het Xelion venster. In dat veld kan direct worden gezocht naar personen, organisaties, objecten en lijsten. Tevens kan door het intoetsen van een telefoonnummer direct worden gebeld. Ook kunnen nieuwe personen, organisaties, objecten en lijsten worden ingevoerd door de naam hier in te typen.