



## REALIZACJA USŁUG W CENTRALI NCP

Slican NCP-CM300P  
Slican NCP- CM400P  
Slican NCP- CM600P

OD WERSJI OPROGRAMOWANIA 1.05



## Spis treści

REALIZACJA USŁUG W CENTRALI NCP .....	1
WSTĘP .....	4
1. Użyteczne oznaczenia i skróty .....	5
2. Realizowanie usług w centralach SLICAN .....	5
2.1. Wybieranie numeru (dzwonienie) .....	5
2.2. Wybieranie usługi .....	6
2.3. Wybieranie usługi na połączeniu (dotyczy telefonów analogowych i systemowych) .....	6
3. Opis usług .....	7
3.1. Blokada uprawnień *21 .....	7
3.2. Odblokowanie uprawnień *20 .....	7
3.3. Nie przeszkadzać - DND *221/*220 .....	7
3.4. Budzenie *28 .....	8
3.5. Wejście na trzeciego *3 .....	8
3.6. Bezpośrednie przechwytywanie połączeń *36 .....	8
3.7. Przechwytywanie wywołań *37 .....	9
3.8. Połączenie oczekujące *43/*43* .....	9
3.9. Przywołanie konta *53/*53* .....	9
3.10. Dzwon jako *54/*54* .....	10
3.11. Jestem tutaj *57/*57* .....	10
3.12. Zaloguj agenta *581/*580 .....	10
3.13. Przekierowanie wszystkich wywołań *714/*704 .....	11
3.14. Przekierowanie wywołań gdy zajęty *715/*705 .....	11
3.15. Przekierowanie wywołań gdy nie odpowiada *716/*706 .....	11
3.16. Mobilephone *77/*77* .....	12
3.17. Mobilephone gdy niedostępny *78/*78* .....	12
3.18. Parkowanie 700 .....	13
3.19. Usługa automatycznego oddzwaniania Auto Redial *0 .....	13

3.20. Skierowanie na fax2mail *** .....	14
3.21. Skierowanie na pocztę głosową * .....	14
4.1. Test echa *981 .....	15
4.2. Test melodii *982 .....	15
4.3. Zegarynka *983.....	15
4.4. Mój numer wewnętrzny *984 .....	15

# WSTĘP

Realizacja usług w centralach Slican NCP składa się z wybrania odpowiedniego kodu usługi zdefiniowanego przez administratora centrali oraz zwrotnie usłyszanego komunikatu zwrotnego o jej aktywacji lub dezaktywacji.

Większość numerów kodów usług mogą być dowolnie konfigurowane przez administratora centrali w zależności od indywidualnych życzeń klienta.

Ustawienia fabryczne centrali predefiniują pewną liczbę usług min.:

- skierowanie na pocztę głosową
- blokada uprawnień
- DND
- przechwytywanie wywołań
- przywołanie konta
- zaloguj agenta
- przekierowanie wywołań
- parkowanie połączeń

Poniższy opis realizacji usług dotyczy kodów domyślnych producenta.

# 1. Użyteczne oznaczenia i skróty



Klawisze numeryczne w telefonie z wybieraniem tonowym



Klawisze dodatkowe



Dowolnie wybrany klawisz z zakresu 0..9



Czterocyfrowy kod PIN użytkownika lub grupy



Podniesienie słuchawki lub włączenie trybu głośnomówiącego w telefonie



Odłożenie słuchawki lub wyłączenie trybu głośnomówiącego w telefonie



Usługa jest wybierana na zestawionym połączeniu

## 2. Realizowanie usług w centralach SLICAN

### 2.1. Wybieranie numeru (dzwonienie)



Podnieś słuchawkę i wybierz numer. W rezultacie usłyszysz jeden z poniższych sygnałów:



sygnał wywołania - oczekujesz na połączenie



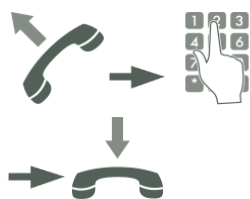
sygnał nieosiągalności - wybrałeś zły numer lub nie masz uprawnień by połączyć się z żądanym numerem lub też numer jest uszkodzony



sygnał zajętości - abonent wywoływany jest zajęty

## 2.2. Wybieranie usługi

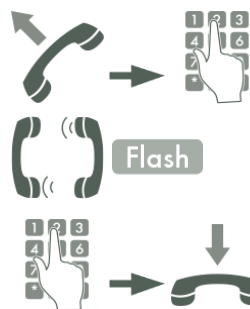
---



Podnieś słuchawkę i wybierz numer usługi. Poczekaj na komunikat centrali potwierdzający przyjęcie usługi. Odłóż słuchawkę na widelki.

## 2.3. Wybieranie usługi na połączeniu (dotyczy telefonów analogowych i systemowych)

---



Podnieś słuchawkę i wybierz numer. Podczas połączenia wciśnij klawisz FLASH w telefonie.

Po usłyszeniu sygnału zgłoszenia centrali tonowo wybierz usługę. Poczekaj na komunikat centrali potwierdzający przyjęcie usługi. Odłóż słuchawkę na widelki.

## 3. Opis usług

### 3.1. Blokada uprawnień \*21

---



#### OPIS USŁUGI

Blokada uprawnień telefonu jest nadaniem najniższych uprawnień w ruchu wychodzącym. Blokada uprawnień dla danego ruchu jest konfigurowana przez administratora centrali. Usługa ta jest aktywna do jej odwołania na telefonie. Na zablokowanym telefonie można przywołać konto w przypadku zezwolenia na połączenia w ruchu wewnętrznym. Usługa działa tylko na telefonie, a nie na przywołanym koncie. Jeśli kod PIN zostanie trzykrotnie podany błędnie nastąpi zablokowanie możliwości wykonywania usług na czas 30 około minut.

### 3.2. Odblokowanie uprawnień \*20

---



#### OPIS USŁUGI

Odwołanie blokady uprawnień telefonu. Jeśli kod PIN zostanie trzykrotnie podany błędnie nastąpi zablokowanie możliwości wykonywania usług na czas około 30 minut.

### 3.3. Nie przeszkadzać - DND \*221/\*220

---

#### Włączenie usługi DND



#### Wyłączenie usługi DND



#### OPIS USŁUGI

Włączenie usługi „Nie przeszkadzać” powoduje:

- gdy abonent inicjujący wybiera bezpośredni numer abonenta z włączonym DND, wówczas otrzymuje komunikat „Osoba pod numerem xxxx jest niedostępna”,

- gdy abonent inicjujący wybiera numer grupy, to abonent z włączoną usługą DND, należący do tej grupy, traktowany jest jak zajęty.

### 3.4. Budzenie \*28

---



#### OPIS USŁUGI

Usługa służy do zaprogramowania dzwonienia o określonej porze z dokładnością do minuty (GG – godziny, MM - minuty). Po odebraniu połączenia abonent słyszy komunikat "Usługa budzenia została zrealizowana". Budzik ponawia dzwonienie max. 3 razy, co 5 minut. Usługa budzenia zostanie wykonana, nawet jeżeli abonent ma włączoną usługę DND. Jeżeli abonent, u którego powinien dzwonić budzik, jest zajęty (prowadzi rozmowę), to wywołanie od budzika nastąpi po zakończeniu rozmowy.

### 3.5. Wejście na trzeciego \*3

---



#### OPIS USŁUGI

Usługa wejścia na połączenie innego abonenta z włączonym mikrofonem do wszystkich rozmówców. Zezwolenie lub zablokowanie wejścia na trzeciego jest konfigurowane przez Administratora centrali z poziomu ConfigWEB.

### 3.6. Bezpośrednie przechwytywanie połączeń \*36

---



#### OPIS USŁUGI

Usługa przechwytywania połączeń z dodanym na końcu numerem wewnętrznym abonenta, którego połączenia ma być przechwycone.



### 3.7. Przechwytywanie wywołań \*37

---



#### OPIS USŁUGI

Przechwytywanie wywołań innych abonentów będących składnikami tego samego zestawu (grupa przechwytywania dzwonek).

### 3.8. Połączenie oczekujące \*43/\*43\*

---



#### OPIS USŁUGI

Usługa włączania połączeń oczekujących. Wówczas w przypadku zajętości telefonu dzwoniący będzie słyszał sygnał wołania poprzedzony zapowiedzią o zajętości, a rozmawiający zostanie powiadomiony komunikatem słownym o połączeniu przychodzącym.

### 3.9. Przywołanie konta \*53/\*53\*

---

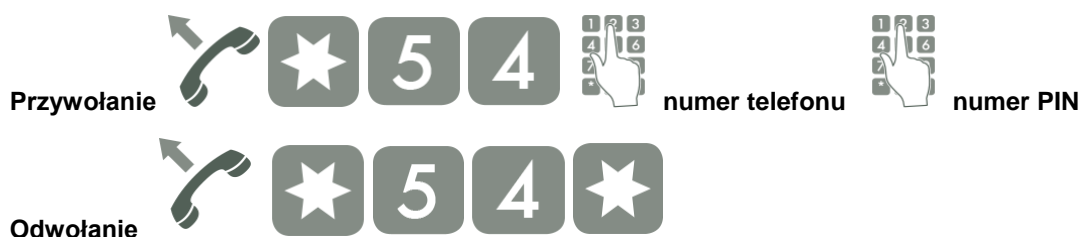


#### OPIS USŁUGI

Na dowolnym telefonie w centrali można przywołać uprawnienia innego konta (numer wirtualny). Wykonywana rozmowa jest zaliczana dla właściciela konta, a prezentacja połączenia jest zgodna z ustawieniami powołanego konta. Konto stałe możemy również przywołać na zablokowanym telefonie (pod warunkiem uprawnień dla ruchu wewnętrznego). Odwołanie jest także możliwe przez wywołanie usługi \*53\*.

### 3.10. Dzwonź jako \*54/\*54\*

---



#### OPIS USŁUGI

Na dowolnym telefonie w centrali można przywołać uprawnienia innego telefonu. Wykonywana rozmowa jest zaliczana dla właściciela przywołanego numeru, a prezentacja numeru jest zgodna z jego ustawieniami. Czas aktywności usługi wynosi 60 sekund, po realizacji połączenia i dołożeniu słuchawki usługa jest jeszcze aktywna przez 10 sekund. Usługa jest automatycznie odwoływana podniesieniu słuchawki i wykonaniu połączenia na macierzystym telefonie. Odwołanie jest także możliwe przez wywołanie usługi \*54\*(Przestań dzwonić jako).

### 3.11. Jestem tutaj \*57/\*57\*

---



#### OPIS USŁUGI

Usługa \*57 może być użyta w sytuacji gdy chcemy, aby wszelkie wywołania przychodzące na numer abonenta inicjującego usługę były przekierowane na aparat, na którym aktywowano tą funkcję. Jeśli kod PIN zostanie trzykrotnie podany błędnie nastąpi zablokowanie możliwości wykonywania usług.. Usługa jest odwoływana automatycznie po wykonaniu połączenia z macierzystego aparatu. Odwołanie jest także możliwe przez wywołanie usługi \*57\*(Jestem z powrotem).

### 3.12. Zaloguj agenta \*581/\*580

---



## OPIS USŁUGI

Wykonanie tej usługi umożliwia agentowi zalogowanie się do wszystkich kolejek. Po zalogowaniu wywołania do tego abonenta będą kierowane zgodnie z ustawieniami kolejki. Agent zostanie zalogowany do kolejki pod warunkiem iż jest jej składnikiem. Wylogowanie jest możliwe przez wywołanie usługi \*580(**Wyloguj agenta**). Zalogowanie agenta do konkretnej kolejki wymaga odpowiedniego skonfigurowania centrali i powołaniu osobnego kodu usługi.

### 3.13. Przekierowanie wszystkich wywołań \*714/\*704

---



## OPIS USŁUGI

Usługa dokonuje przekierowania bezwarunkowego wszystkich wywołań przychodzących. Należy podać numer na jaki chcemy przekierować wywołania. Odwołanie jest także możliwe przez wywołanie usługi \*73.

### 3.14. Przekierowanie wywołań gdy zajęty \*715/\*705

---

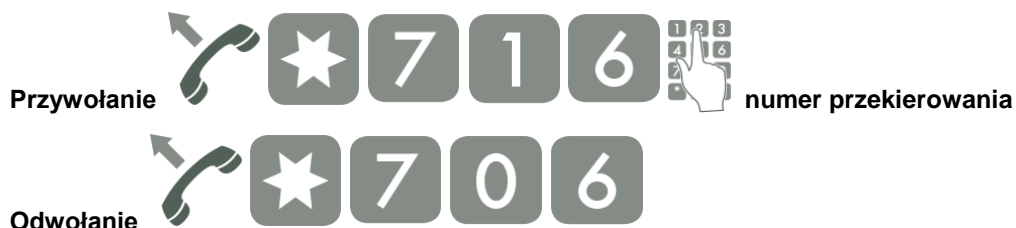


## OPIS USŁUGI

Usługa dokonuje przekierowania wszystkich wywołań przychodzących w przypadku zajętości. Należy podać numer na jaki chcemy przekierować wywołania. Odwołanie jest także możliwe przez wywołanie usługi \*91.

### 3.15. Przekierowanie wywołań gdy nie odpowiada \*716/\*706

---



## OPIS USŁUGI

Usługa dokonuje przekierowania wszystkich wywołań przychodzących gdy nie odpowiada. Należy podać numer na jaki chcemy przekierować wywołania. Odwołanie jest także możliwe przez wywołanie usługi \*93.

### 3.16. Mobilephone \*77/\*77\*

---



## OPIS USŁUGI

Usługa umożliwia przekierowanie połączenia na zdefiniowany przez Administratora numer MobilePhone. Numer Mobilephone może być numerem zewnętrznym lub wewnętrznym.

- przekierowania na Mobilephone mają wyższy priorytet od pozostałych przekierowań(z wyjątkiem: gdy nie odpowiada oraz usługi **Jestem tutaj**)
- zezwolenie na usługę włączane przez administratora z poziomu ConfigWEB
- czas przekierowania na MobilePhone ustawiany jest z poziomu ConfigWEB
- wysyłanie powiadomień SMS o połączeniach odebranych jak i nieodebranych ustawiane są z poziomu ConfigWEB

### 3.17. Mobilephone gdy niedostępny \*78/\*78\*

---



## OPIS USŁUGI

Usługa umożliwia przekierowanie połączenia na zdefiniowany przez Administratora numer MobilePhone w przypadku gdy numerem głównym jest niedostępny(niezałogowane konto lub abonent SIP) . Numer Mobilephone może być numerem zewnętrznym lub wewnętrznym.

- zezwolenie na usługę włączane przez administratora z poziomu ConfigWEB
- czas przekierowania na MobilePhone ustawiany jest z poziomu ConfigWEB
- wysyłanie powiadomień SMS o połączeniach odebranych jak i nieodebranych ustawiane są z poziomu ConfigWEB

### 3.18. Parkowanie 700

---



#### OPIS USŁUGI

Jeśli abonent AbA, rozmawiając z abonentem AbB, uruchomi funkcję parkowania, to AbB zostanie zaparkowany na czas określony w konfiguracji usługi (domyślnie 45 sekund) i w słuchawce usłysz sygnał melodyjki. Abonent AbA po usłyszeniu komunikatu o numerze wewnętrznym miejsca parkingowego (numer pod jakim dostępny jest zaparkowany numer) odkłada słuchawkę, a następnie ją podnosi, aby zestawzić inne połączenie (np. chce dokonać konsultacji z innym agentem).

Jeżeli AbA wybierze numer podanego miejsca parkingowego, przejdzie z powrotem do rozmowy z AbB.

Jeśli AbA nie od parkuje AbB przed upływem czasu parkowania od momentu aktywacji usługi parkowania, to po upływie tego czasu zaparkowany AbB przypomni o sobie poprzez ponowne rozdzwonienie aparatu należącego do AbA. Abonent AbB może zostać od parkowany na innym telefonie. Odparkowanie

### 3.19. Usługa automatycznego oddzwaniania Auto Redial \*0

---



#### OPIS USŁUGI

Jeżeli abonent, do którego dzwoniemy, jest zajęty, to wybranie kodu usługi spowoduje, że gdy będzie on wolny (wcześniej był sygnał zajętości), zostaniemy powiadomieni o tym dzwonieniem aparatu. Po podniesieniu słuchawki wybrany zostanie automatycznie numer abonenta, z którym chcieliśmy uzyskać połączenie. Usługa jest dostępna tylko dla połączeń wewnętrznych.

Czas aktywności usługi jest ograniczony do 90 minut (trzy próby połączenia).

### 3.20. Skierowanie na fax2mail \*\*\*

---



**Gdzie X:**

X – numer wewnętrzny z włączoną funkcją fax2mail

#### **OPIS USŁUGI**

Usługa umożliwia wysłanie faksu na numer wewnętrzny z włączoną funkcją otrzymywania faksów na skrzynkę pocztową(fax2mail). Konfiguracja konta email dla wiadomości fax2mail leży po stronie Administratora centrali.

### 3.21. Skierowanie na pocztę głosową \*

---



**Gdzie X:**

X – numer wewnętrzny właściciela skrzynki głosowej

#### **OPIS USŁUGI**

Usługa umożliwia pozostawienie wiadomości głosowej na numerze wewnętrznym z włączoną funkcją otrzymywania wiadomości na skrzynkę głosową. Zezwolenie na użycie poczty głosowej leży po stronie Administratora centrali.

## 4. Pozostałe funkcje

### 4.1. Test echa \*981

---



#### OPIS USŁUGI

Po wybraniu usługi z numeru wewnętrznego lub na zapowiedzi zostaje zapięta akustyka na siebie. Usługa jest dostępna dla wszystkich translacji i abonentów.

### 4.2. Test melodii \*982

---



#### OPIS USŁUGI

Po wybraniu usługi z numeru wewnętrznego lub na zapowiedzi inicjator odsłuchuje MOH(melodia na oczekiwaniu). Usługa jest dostępna dla wszystkich translacji i abonentów.

### 4.3. Zegarynka \*983

---



#### OPIS USŁUGI

Po wybraniu usługi z numeru wewnętrznego lub na zapowiedzi inicjator odsłuchuje aktualną datę i czas. Usługa jest dostępna dla wszystkich translacji i abonentów.

### 4.4. Mój numer wewnętrzny \*984

---



#### OPIS USŁUGI

Po wybraniu usługi inicjator odsłuchuje informację o skonfigurowanym numerze wewnętrznym na telefonie, z którego wywoływana jest usługa. Usługa jest dostępna dla wszystkich translacji i abonentów.