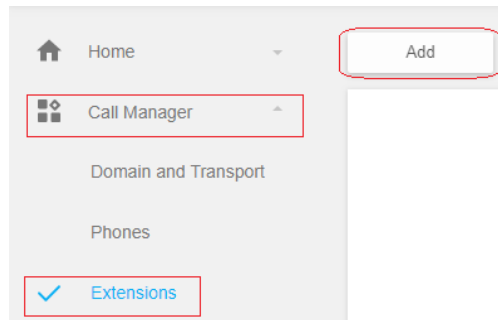




HƯỚNG DẪN CẤU HÌNH CƠ BẢN

1. Cấu hình extension

Trên trang portal của ONCALL, nhấp vào “Call Manager/Extensions” và chọn “Add” để tạo mới extension.



❖ Tại tab “General”, tạo thông tin cơ bản của extension như sau:

- Extension Number: số extension muốn tạo.
- Password: mật khẩu cho extension.
- Web Access Password: mật khẩu dùng để extension truy cập portal.
- Email: email để nhận thông tin extension, QR code, Voicemail sau khi extension được khởi tạo.

General Voicemail Forwarding Rules Options Office Hours Phone Provisioning BLF

Extension Number	<input type="text" value="102"/>	*
Password	<input type="password" value="....."/>	* 🔒
Web Access Password	<input type="password" value="....."/>	* 🔒
First Name	<input type="text"/>	
Last Name	<input type="text"/>	
Gender	<input type="text" value="Male"/>	▼
Email	<input type="text"/>	

- ❖ Tại tab “Options”, cấu hình các tính năng cho extension như sau:
 - Outbound Caller ID: callerID khi extension gọi ra PSTN.
 - Record audio/video calls: lựa chọn cho phép tính năng record cho extension.
 - Allow external call: lựa chọn cho phép extension gọi ra PSTN.
 - Allow Access to Management Console: lựa chọn cho phép extension truy cập vào portal.

General Voicemail Forwarding Rules **Options** Office Hours Phone Provisioning BLF

Outbound Caller ID 02873035235

Caller ID for External Emergency Call

Record audio calls

Record video calls

Enabled

Allow Paging/Intercom

Allow external call

Allow Access to Management Console

Belonged groups

__DEFAULT__

- ❖ Tại tab “Phone Provisioning”, thao tác cấu hình tự động cho điện thoại như sau:
 - Chọn “Add Phone” để chọn loại điện thoại và gán MAC của điện thoại.

General Voicemail Forwarding Rules Options Office Hours **Phone Provisioning** BLF Billing Profile

Phone auto provisioning ensures the phone settings are centrally retrieved, which limits the time consumed and information needed to be configured on each phone

Phone Information

Add Phone

Phone Information Delete

MAC Address

Phone Web Page Password 123456

Time zone

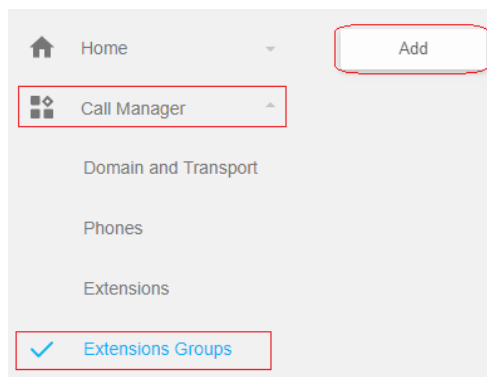
Display language

Link

- Đối với IP Phone của Yealink và Fanvil, sau khi đã gán MAC của IP Phone lên ONCALL, tắt/bật nguồn của IP Phone để điện thoại tự động cấu hình.
 - Đối với IP Phone của các hãng khác như Cisco, Grandstream, Panasonic cần phải chỉnh firmware và cấu hình thủ công trên giao diện web của thiết bị, với: username, password, SIP domain, SIP proxy, tương ứng được khởi tạo trên mỗi tenant.
- ❖ Các tab và tính năng có thể cấu hình thêm cho extension:
- Tab Voicemail: cấu hình Voicemail.
 - Tab Forwarding Rules: cấu hình các tính năng như chuyển tiếp cuộc gọi đến extension khác/số PSTN hoặc chuyển tiếp cuộc gọi đến Ring Group/Call Queue... khi extension không nghe máy hoặc đang trong trạng thái offline.
 - Tab Office Hours: cấu hình quy định về thời gian làm việc cho extension.

2. Cấu hình extension group

Trên trang portal của ONCALL, nhấp vào “Call Manager/Extensions Group” và chọn “Add” để tạo mới group.



❖ Tại tab “Information”, cấu hình thông tin cơ bản cho group:

- Group Name: đặt tên cho Group.
- Member Rights: gán các quyền gọi ra PSTN / truy cập portal cho Group.

Settings for extension groups

Information
Group Members

Information

Group Name *

Description

Member Rights

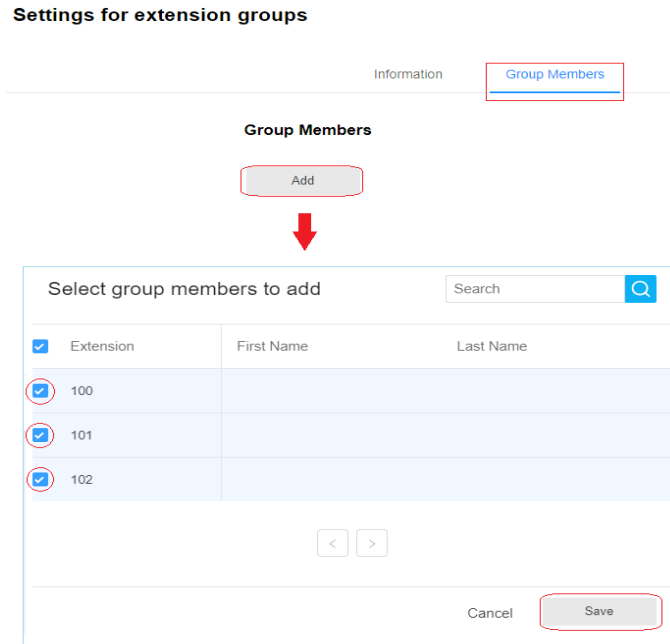
Allow Paging/Intercom

Allow external call

Allow Access to Management Console

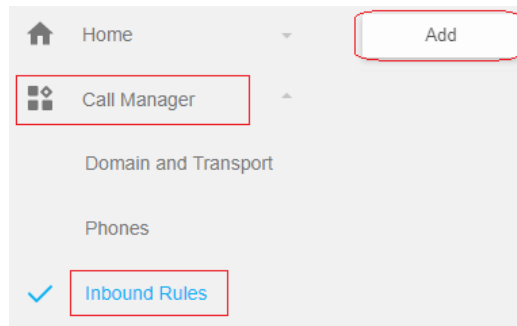
Enable Call Group Members

- ❖ Tại tab “Group Members”, chọn “Add” để gán các extension cho group, chọn “Save” để lưu lại thông tin.



3. Cấu hình Inbound rules

Trên trang portal của ONCALL, nhấp vào “Call Manager/Inbound Rules” và chọn “Add” để tạo rule cho inbound call.



❖ Tại tab “Inbound Rules”, cấu hình thông tin cho rule:

- Name: đặt tên cho rule.
- DID/DDI number mask: điền số nhận cuộc gọi.
- Available Providers/Trunks: chọn Add để gán trunk cho rule.
- Office Hours: tạo quy tắc khi có cuộc gọi vào đầu số trong giờ làm việc.
- When out of office hours, please: tạo quy tắc khi có cuộc gọi vào đầu số ngoài giờ làm việc.

Settings on inbound calls depending on DID/DDI or caller ID

Inbound Rules

Name

Select the type for the rule that you want to create, and enter a DID/DDI or Caller ID (CID). You can use * as a wildcard either before or after your mask.

Type

DID/DDI number mask

Available Providers/Trunks

Providers

FPT_public_SBCH...

Add

Office Hours

Configure where calls should be routed during office hours

Connect to Extension

When out of office hours, please

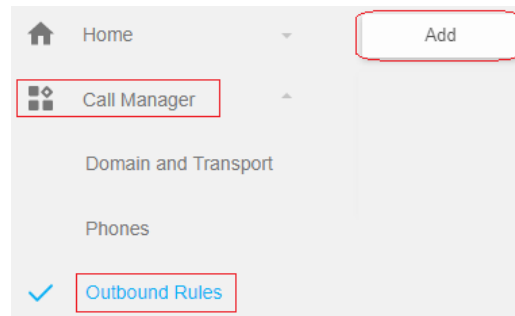
Configure where calls should be routed during non-office hours

Connect to Extension

❖ Tab “Office Hours”: cấu hình quy định về thời gian làm việc cho rule.

4. Cấu hình Outbound rules

Trên trang portal của ONCALL, nhấp vào “Call Manager/Outbound Rules” và chọn “Add” để tạo rule cho outbound call.



❖ Tại tab “Outbound Rules”, cấu hình thông tin cho rule:

- Rule Name: đặt tên cho rule.
- Apply this rule to below calls: tạo các quy tắc cho cuộc gọi ra.
- Make outbound calls: gán route cho rule.
- Calls to numbers started with prefix: gán prefix khi gọi ra.
- Call from extension(s): cho phép các extension nào có thể gọi ra.
- Calls to number with certain digits: định dạng các số gọi ra.

Outbound Rules
Office Hours

Settings on the VoIP provider/SIP trunk on which the outbound calls should be placed

Outbound Rules

Rule Name

Apply this rule to below calls
Please specify at least one of the conditions

Calls to numbers started with prefix:

Specify one or more extensions separated by semicolon (;), or specify a range by using a "-", for example 100-120.

Call from extension(s):

Calls to number with certain digits:

Calls from extension group(s):

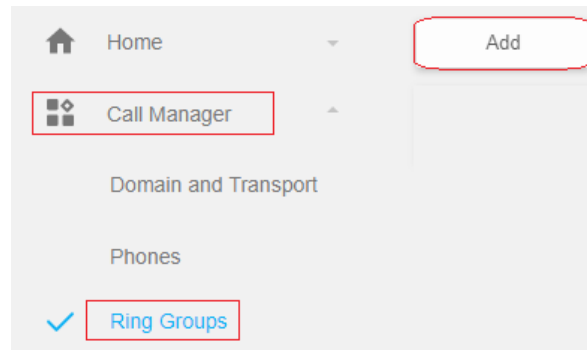
Make outbound calls
Configure up to 3 routes for calls, the second and third route will be used as backup. For each route, digits can be stripped or added

Route	Provider/SIP Trunk	Strip Digits	Prepend	Enabled
Route1	<input type="text" value="FPT_public_SBCHCM1"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Route2	<input type="text"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Route3	<input type="text"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

❖ Tab “Office Hours”: cấu hình quy định về thời gian làm việc cho rule.

5. Cấu hình tính năng Ring Group

Trên trang portal của ONCALL, nhấp vào “Call Manager/Ring Groups” và chọn “Add” để tạo tính năng Ring Group.



❖ Cấu hình thông tin cho tính năng “Ring Group”:

- Ring Group Number: gán số cho Ring Group, hệ thống xem như 1 số extension.
- Group Name: đặt tên cho Ring Group.
- Polling Strategy: quy định cách thức đổ chuông trong Group.
- Ring Duration: quy định thời gian đổ chuông cho Group.
- Group Members: gán các số extension cho Group.
- Destination if no answer: tạo quy tắc cho Group khi cuộc gọi không được trả lời.

Ring group allows more than one phone to ring at the same time or in a sequence

General

Ring Group Number *

Group Name *

Polling Strategy *

Ring Duration (Seconds) *

Skip member(s) who's calling

Group Members *

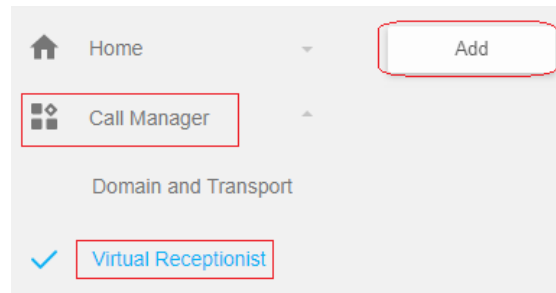
Add

Destination if no answer

End Call

6. Cấu hình tính năng Virtual Receptionist

Trên trang portal của ONCALL, nhấp vào “Call Manager/Virtual Receptionist” và chọn “Add” để tạo tính năng IVR.



- ❖ Tại tab “Virtual Receptionist”, cấu hình thông tin cho tính năng IVR:
 - Virtual Receptionist Number: gán số cho IVR, hệ thống xem như 1 số extension.
 - Name: đặt tên cho IVR.
 - Prompt: chọn file âm thanh để phát trong IVR, tại đây sẽ cho phép download/upload file âm thanh.
(định dạng .WAV 8 kHz, 16 bit, Mono)
 - Gap time between DTMF digits (seconds): quy định thời gian (theo giây) giữa các lần bấm DTMF.
 - Menu Options: cho phép quy định các kịch bản khi nhận được DTMF.

Virtual Receptionist answers and forwards calls automatically

Virtual Receptionist Action URL

General

Virtual Receptionist Number: *

Name: *

Prompt: ...

Virtual Receptionist Language: *

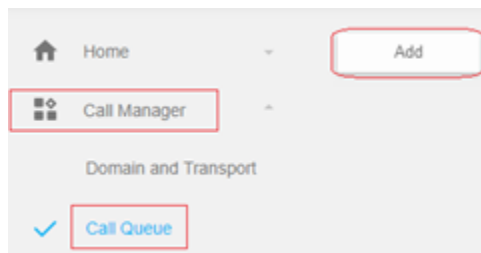
Gap time between DTMF digits(seconds): *

Menu Options

User Input	Action	Destination extension
<input type="text"/>	<input type="text" value="No Actions Specified"/> ▾	<input type="text"/> 🔍
<input type="text"/>	<input type="text" value="No Actions Specified"/> ▾	<input type="text"/> 🔍

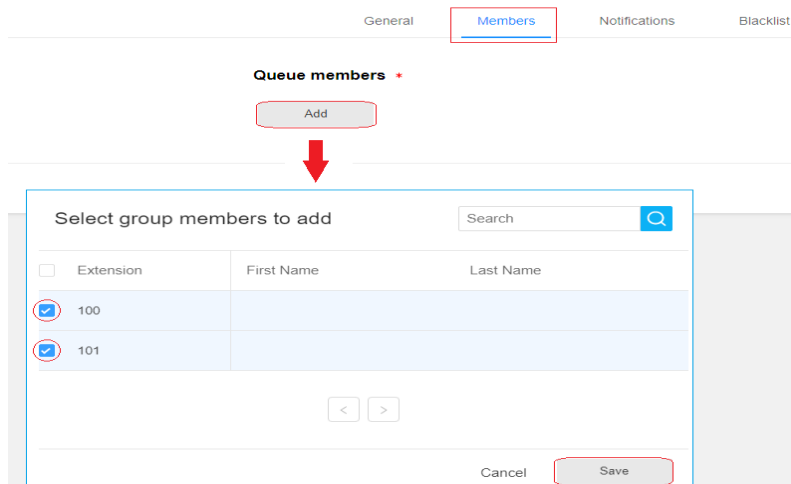
7. Cấu hình tính năng Call Queue

Trên trang portal của ONCALL, nhấp vào “Call Manager/Call Queue” và chọn “Add” để tạo tính năng Call Queue.

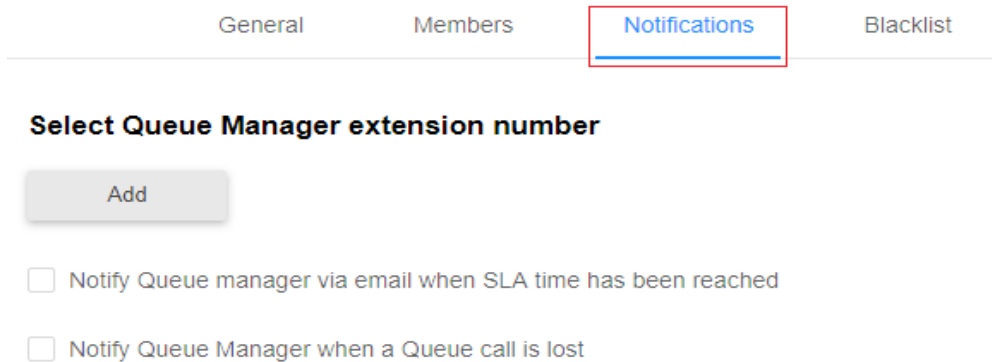


- ❖ Tại tab “General”, cấu hình thông tin cho tính năng Call Queue
 - Queue Number: gán số cho Queue, hệ thống xem như 1 số extension.
 - Queue Name: đặt tên cho Queue.
 - Ring Duration (Seconds): quy định thời gian đổ chuông trong Queue.
 - Polling Strategy: quy định cách thức đổ chuông trong Queue.
 - Music on hold: chọn file âm thanh để phát trong Queue, tại đây sẽ cho phép download/upload file âm thanh
 - Destination if no answer: tạo quy tắc cho Queue khi cuộc gọi không được trả lời.
 - Other options: cấu hình các tính năng khác cho Queue.

- ❖ Tại tab “Members”, chọn “Add” để gán các extension cho Queue, chọn “Save” để lưu lại thông tin.

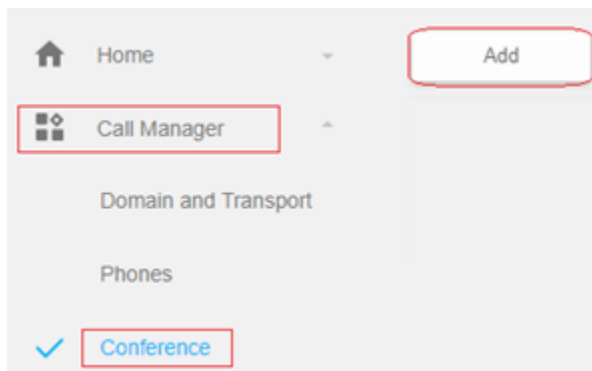


- ❖ Tại tab “Notifications”, chọn “Add” để gán các extension có vai trò quản lý Queue, đồng thời lựa chọn thông báo đến quản lý Queue trong trường hợp vượt quá SLA hoặc các extension trong Queue không trả lời.



8. Cấu hình tính năng Conference

Trên trang portal của ONCALL, nhấp vào “Call Manager/Conference” và chọn “Add” để tạo tính năng Conference.



❖ Cấu hình thông tin cho tính năng Conference:

- Conference Mode: lựa chọn loại Conference.
- Room Extension: gán số cho Conference, hệ thống xem như 1 số extension.
- Subject: đặt tên cho Conference.
- Room PIN: gán mã PIN cho Conference.
- Admin PIN: gán mã PIN cho quyền Admin.

Conference room for audio or video conferencing

Conference Mode	Video Conference	*
Room Extension	9000	*
Subject	9000-test	*
Room PIN		
Admin PIN		
Outbound Caller ID		
Maximum Participants	9	
Grids for Video Conference	4	
Bitrate (Kbps)	1024	
Frame Rate	15	
Resolution	CIF	
Prompt language	English	

Do not play prompt when joining the conference