

Cloudya

Cloudya-Zugang

Zusätzlich zum Tischtelefon gibt es die Möglichkeit, mobile Geräte oder Computer als Endgeräte zu verwenden.

Dazu gibt es für Android und iOS Apps, für Mac und Windows einen Desktop Client oder eine Webapp unter start.cloudya.com.

Bei einem eingehenden Anruf läuten alle Endgeräte der Nebenstelle gleichzeitig (Tischtelefon, Handy-App, Webapp oder Desktopapp). Die einzelnen Endgeräte können mit der Taste DND (Do Not Disturb) stummgeschaltet werden, wenn nur ein einzelnes Gerät läuten soll.

Über den Cloudya-Zugang kann entweder das aktuelle oder alle Geräte auf DND gestellt werden.

Zum Aktivieren des Zugangs wird für jeden User ein Email generiert, über das ein Kennwort gesetzt werden muss. Die Email-Adresse an die das Mail gesendet wurde und das gesetzte Passwort ergeben die Zugangsdaten für Cloudya-Dienste.

Willkommen bei der neuen Freiheit der Businesskommunikation!

Sehr geehrte(r) Frau/Herr TEST EDV-EG,

wir freuen uns, Sie als Nutzer der Herz Energietechnik GmbH bei Cloudya willkommen zu heißen. Ihr persönlicher Zugang (Cloudya) wurde soeben für Sie angelegt. Um den Dienst zu nutzen, müssen Sie noch Ihr persönliches Passwort unter der folgenden URL festlegen:
<https://start.cloudya.com/auth/password-reset/O7pRlt9qcGua8Q4kBASvWOQnaJ8ZeZQ99I76yCjW> .

[Jetzt Passwort festlegen](#)

Mit Ihren persönlichen Zugangsdaten können Sie sich jederzeit und von überall unter <https://start.cloudya.com/> anmelden.

Der Anmeldevorgang passiert geräteunabhängig immer über einen Browser, der bei Handys während der Anmeldung im Hintergrund geöffnet wird.

Web- und Desktopapp

Nach dem Login in der Webapp unter start.cloudya.com können Mikrofon und Lautsprecher freigegeben werden, um über die Webapp zu telefonieren.

Ohne Mikrofonzugriff kann die Webapp nur zur Konfiguration der eigenen Nebenstelle und zur Fernsteuerung von Tischtelefonen mit der selben Nebenstelle verwendet werden. Wenn die benötigten Geräte nicht eingerichtet werden wird in der Webapp ein roter Balken mit "Telefonie Offline" eingeblendet.

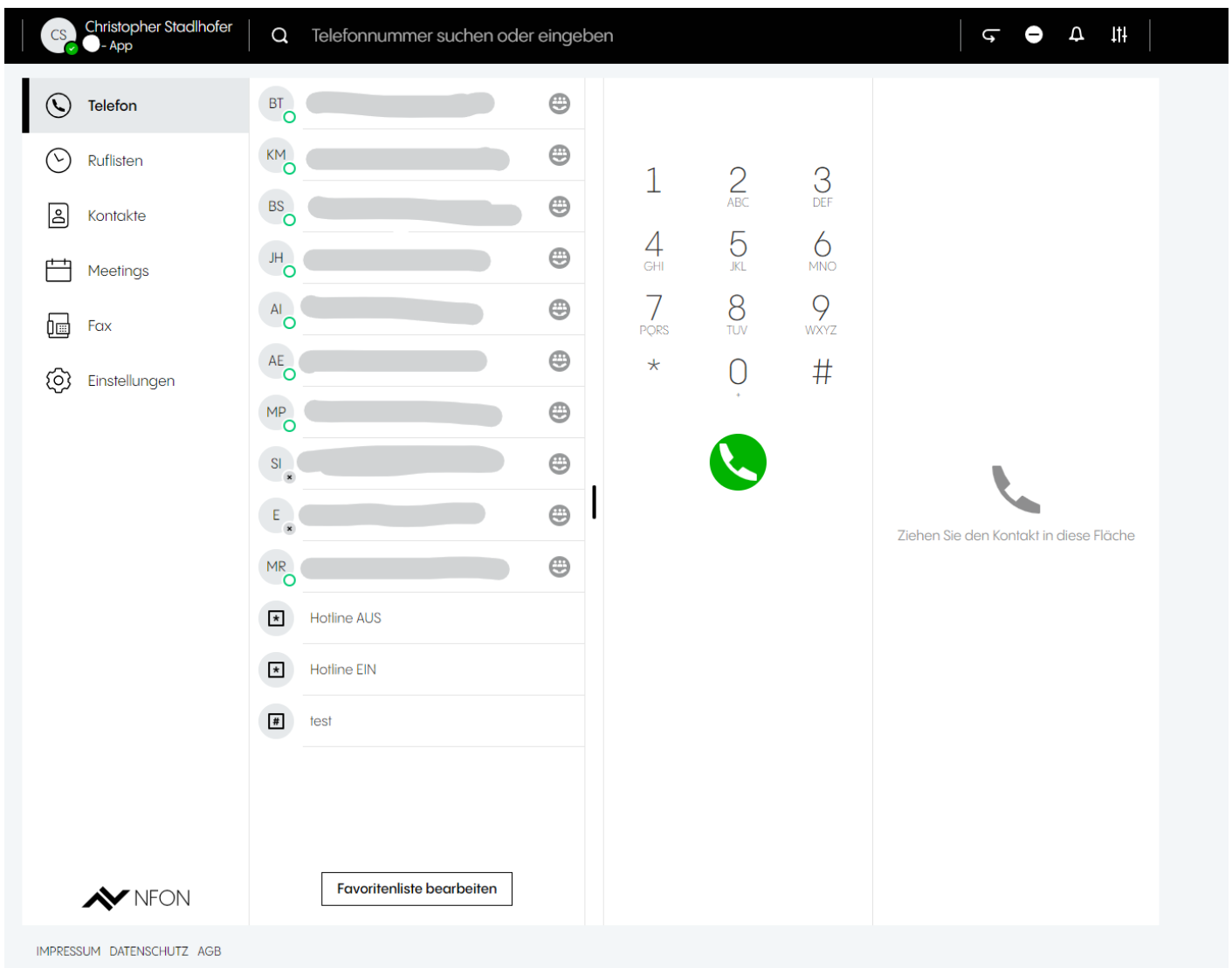
Mit Später erledigen kann der Vorgang übersprungen werden, sämtliche andere Fenster können auch einfach geschlossen werden.



In der Webapp kann die eigene Nebenstelle konfiguriert und Tischtelefonen mit der selben Nebenstelle ferngesteuert werden.

Zur Verfügung stehen:

Telefon



Favoritentasten, Ziffernfeld zum Telefonieren

In der schwarzen Leiste können Rufnummern eingegeben und Kontakte durchsucht und angerufen werden.

Zum Anrufen aus der App wird keine zusätzliche 0 für die Amtsleitung benötigt!

Im Kreis mit den eigenen Initialen oben links gibt es die Möglichkeit, sich abzumelden.

Die restlichen Symbole sind:

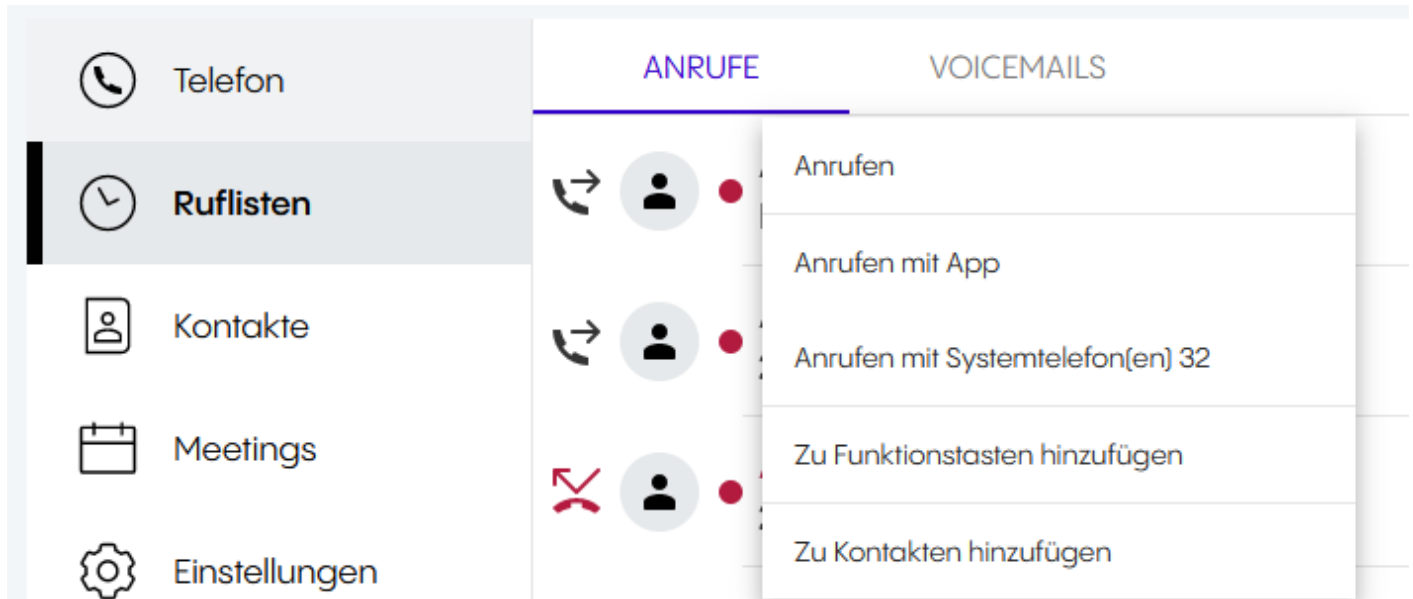
1. Rufumleitung schalten
2. DND (nicht Stören) aktivieren -global oder nur Gerät
3. Klingelton aus- oder einschalten
4. Audioeinstellungen



Ruflisten & Voicemail

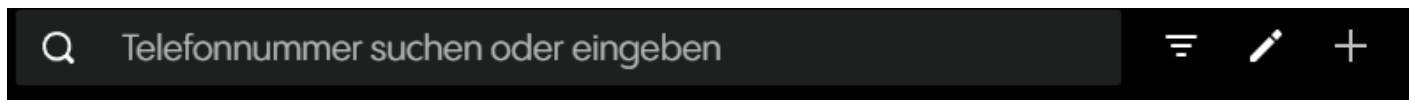
Sämtliche Ruflisten, Voicemails (falls aktiviert) in eigenem Reiter

Aus den Ruflisteneinträgen können mit einem Rechtsklick zusätzliche Aktionen gestartet werden.



Kontakte

Übersicht über sämtliche verfügbare Kontakte und Möglichkeit, zu suchen oder neue Kontakte anzulegen (+)



Über Cloudya angelegte Kontakte sind nur für die eigene Nebenstelle sichtbar!

Einstellungen zum eigenen Profil:

Christopher Stadlhofer - App

Telefon

Ruflisten

Kontakte

Meetings

Fax

Einstellungen

- Benutzer**
- Rufumleitung
- Warteschlangen
- Funktionstasten
- Fax
- CRM Connect
- Tastenkombination
- Download
- Support
- Info

STANDARD VOICEMAIL

Um Ihren Benutzernamen zu ändern oder Ihr Passwort zu aktualisieren, klicken Sie bitte auf Ihren Benutzernamen im oberen Menü und wählen Sie "Benutzerprofil".

Primäres Endgerät
Mobile App

Anklopfen

Willkommensklang

Benutzerdefinierten Klingelton aktivieren

Gegensprechfunktion

Parallelanruf
Für Parallelanrufe definierte Telefonnummer

Land aus dem Notrufe abgesetzt werden sollen
Österreich

NFON

IMPRESSUM DATENSCHUTZ AGB

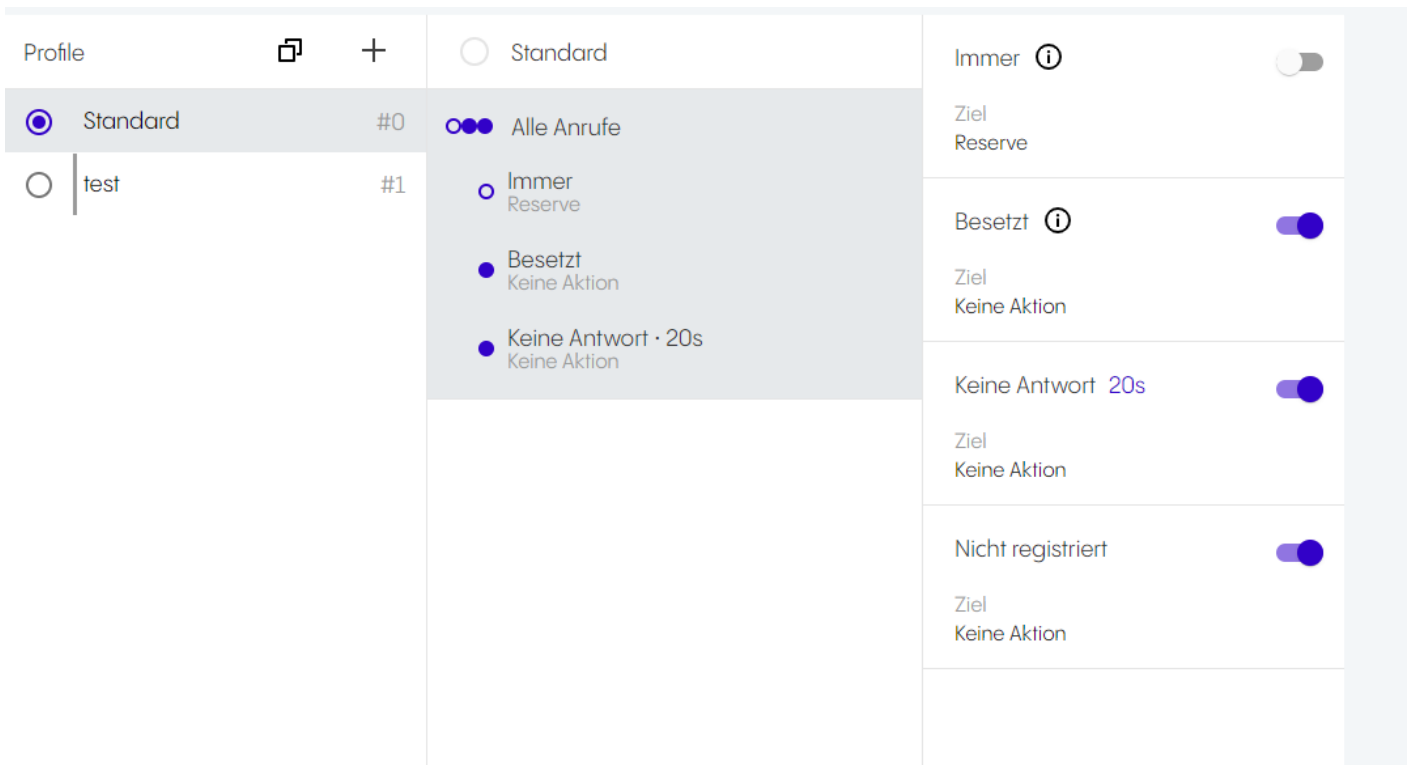
Hier können allgemeine Einstellungen getätigt werden.

Einstellung zur Rufumleitung

Eigene Rufumleitung in der App aktivieren:

1. Einstellungen
2. Rufumleitung
3. Profil auswählen (mehrere Profile können zusätzlich erstellt werden)
4. Immer/Besetzt/KeineAntwort(NachZeit) mit Schalter aktivieren und Ziel eingeben.
5. Gewünschtes Profil aktivieren (Punkt wird angezeigt) - auch über den geschwungenen Pfeil in der schwarzen Kopfleiste möglich





Warteschlangen

Hier sehen User, zu welchen Warteschlangen sie im Moment zugeordnet sind und können sich auch in zusätzliche Warteschlangen einwählen.

Bitte fügen sie nur Warteschlangen hinzu, die für Sie relevant sind!

Funktionstasten

Hier können Funktionstasten definiert werden. Diese werden in der App und am Tischtelefon als Kurzwahltasten angezeigt. Abhängig vom Endgerät kann eine bestimmte Anzahl an Tasten angezeigt werden, alles darüber wird nur in der App angezeigt. Möglich sind: BLF-Tasten (interne Teilnehmer) oder Kurzwahlen (externe Rufnummern). Die restlichen Auswahlmöglichkeiten (Dienst, Gegensprechen, Funktionscode) werden nicht verwendet. So kann jeder Benutzer seine Tasten selbst belegen und verwalten.

Die **Position** bestimmt die Reihenfolge der Tasten (nur freie Tasten werden angezeigt)

Unter **Name** kommt die Bezeichnung welche am Display erscheint (Nicht der Kontaktname!)

Unter **Typ** wählen Sie zwischen: **-Kurzwahl**=eine externe Rufnummer im Format +43123456789

-BLF= interne Kontakte aus der eigenen Organisation

Unter **Ziel** wird der Name oder die Nebenstelle der gewünschten Person (Möglichkeiten werden vorgeschlagen) oder eine externe Rufnummer eingetragen

TE TEST EDV-EG
164 - App

Position Name	Typ	Ziel
1 Vermittlung	BLF	Vermittlung
2 Test Handy	Kurzwahl	+43 (664) 1234567
3 -		
4		
5		
6		
7		
8		
9 -		
10 -		



Position 3

Position: 3 | Name: _____





















Typ: BLF | Ziel: _____

Abbrechen | Speichern

Es kann ein paar Minuten dauern, bis die Änderungen auch tatsächlich am Telefon angezeigt werden.

Bereits bestehende Funktionstastenbelegungen können Sie über das  Symbol löschen bzw. über  bearbeiten.

Zusätzlich können die Funktionstasten auch aus der Rufliste oder den Kontakten befüllt werden:

	ANRUF	VOICEMAILS
 Telefon		
 Ruflisten	  	Anrufen
 Kontakte	  	Anrufen mit App
 Meetings	  	Anrufen mit Systemtelefon(en) 32
 Einstellungen	  	Zu Funktionstasten hinzufügen
	  	Zu Kontakten hinzufügen

Mit einem Rechtsklick auf den entsprechenden Eintrag kann der Anrufer direkt zu den Funktionstasten hinzugefügt werden.

Fax

Wenn notwendig, kann über die Webapp auch ein Fax eingerichtet werden. Die Infos zum Einrichten kann der Anlagenadministrator bereitstellen.

CRM Connect

Je nach Installationstyp und Lizenzierung steht CRM Connect zur Verfügung, hier können externe Datenquellen (CRM-Systeme, Outlook etc) zur Rufnummeranzeige eingebunden werden und auch bestimmte Aktionen bei eingehenden Anrufen gestartet werden.

Tastenkombinationen

Hier können Tastenkombinationen für schnelle Aktionen (kopierte Nummer anrufen, Abheben, Auflegen etc.) festgelegt werden.

Support, Download, Info

Hier kann die Desktop App heruntergeladen, Logging für Supportzwecke aktiviert und Infos über die aktuelle Version angezeigt werden.

Cloudya App (Android & IOS)

Initialer Login

Um die App zu nutzen, müssen Sie diese aus App- oder Playstore installieren und sich mit Ihrem Cloudya-Benutzernamen und Passwort anmelden. Dies sind dieselben Zugangsdaten, die Sie auch auf <https://start.cloudya.com> verwenden würden.

Die Apps für Android und Apple unterscheiden sich geringfügig. Die vollständige Anleitung für die jeweilige Version finden Sie unter:

- [Apple - IOS](#)
- [Android](#)

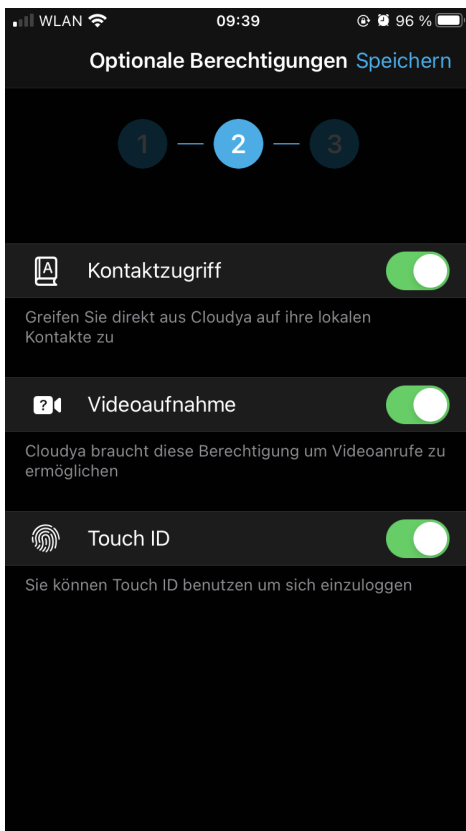
Beim ersten Login führt Sie die App durch die Einstellungen für

- Registrierung der Mobiltelefonnummer
- Berechtigungsanforderungen für die App

Diese Einstellungen können später geändert werden. Bitte beachten Sie, dass die App ohne die entsprechenden Berechtigungen möglicherweise nicht wie gewünscht funktioniert.

Wenn Sie sich zum ersten Mal bei der Cloudya App anmelden, werden Sie aufgefordert, den Zugriff auf verschiedene Telefonfunktionen/Geräte zuzulassen. Diese sind (abhängig vom Endgerät)

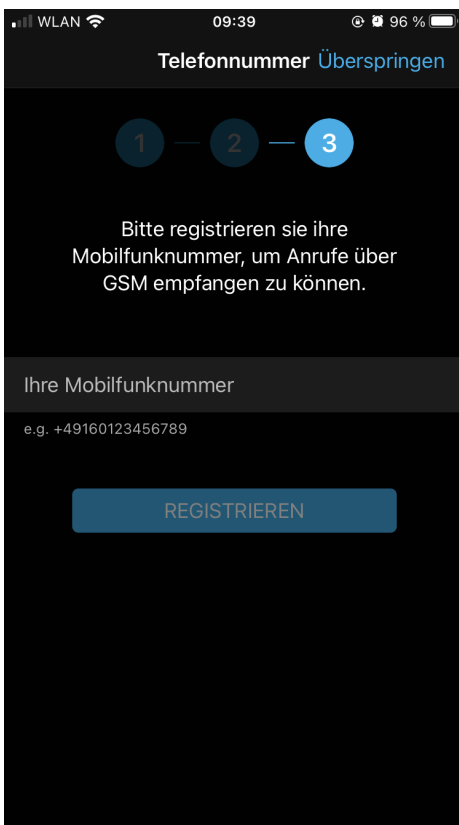
- Mikrofon
- Telefonanrufe
- Benachrichtigungen
- Lokale Kontakte
- Videokamera
- Touch oder Face ID



Telefon, Benachrichtigungen und Mikrofon werden für die Funktion der App benötigt, der Rest muss nicht freigegeben werden.

Werden die lokalen Kontakte freigegeben, kann die App darauf zugreifen.

Wenn Sie Anrufe über GSM empfangen möchten, können Sie Ihre Mobiltelefonnummer registrieren. Sollte das Mobiltelefon keinen Internetzugriff haben (z.B aufgrund von schlechtem Empfang) werden eingehende Anrufe an diese Nummer zugestellt, und werden nicht mehr über die Telefonanlage abgewickelt.



In manchen Fällen, speziell bei Warteschlangen mit mehreren Mitgliedern kann das zu Problemen führen! Beispiel: Sämtliche Anrufe an eine Supporthotline landen in einer Mobilbox eines Mitarbeiters, weil die App aus irgendwelchen Gründen offline ist. In diesem Fall ist es sinnvoll, keine Rufnummer zu registrieren!

Bei Android-Geräten muss zusätzlich eine Systemeinstellung gesetzt werden, um sicherzustellen dass die App immer erreichbar bleibt.

Dabei handelt es sich um die Akku-Optimierung für Apps, die Apps nach bestimmter Zeit ohne Aktivität automatisch beendet um Energie zu sparen.

Um Ausnahmen für den Energiesparmodus bei Android-Apps zu erstellen, kann man die App-spezifische Akkuoptimierung deaktivieren. Dies ermöglicht es der App, auch im Energiesparmodus uneingeschränkt im Hintergrund zu arbeiten. Diese Einstellung findet sich in den Einstellungen unter "App bzw App-Einstellungen":

1. Öffnen der Einstellungen: Navigieren Sie zu den Einstellungen Ihres Android-Geräts.
2. App-Optionen finden: Suchen Sie nach einer Option wie "Apps" oder "App-Einstellungen" .
3. Alle Apps anzeigen: Wählen Sie die Option, um alle Apps anzuzeigen oder die Liste zu erweitern.
4. App auswählen: Suchen Sie die Cloudya-App und wählen Sie sie aus.
5. Optimierung deaktivieren: Deaktivieren Sie die Akku-Optimierung für diese App. Diesen Punkt finden Sie unter "Akku", "Akkunutzung", "Energieverbrauch" oder ähnlichem. Die genaue Bezeichnung kann variieren, z.B. "Nicht optimiert", "Keine Beschränkungen", "Hintergrundnutzung zulassen" oder "Optimierung deaktivieren".

Wenn Sie sich angemeldet haben, ist die erste Ansicht die Favoritenliste, die den Funktionstasten Ihrer Nebenstelle entsprechen.

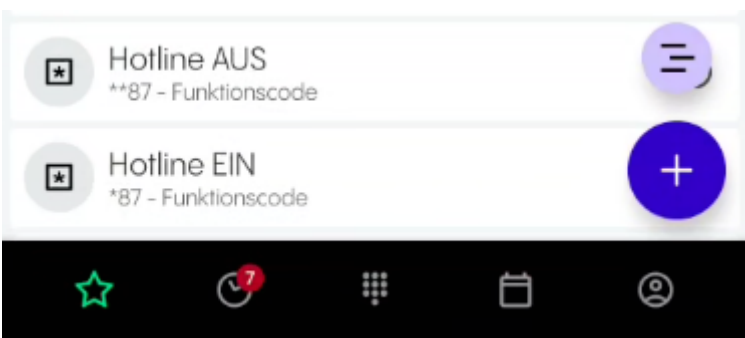
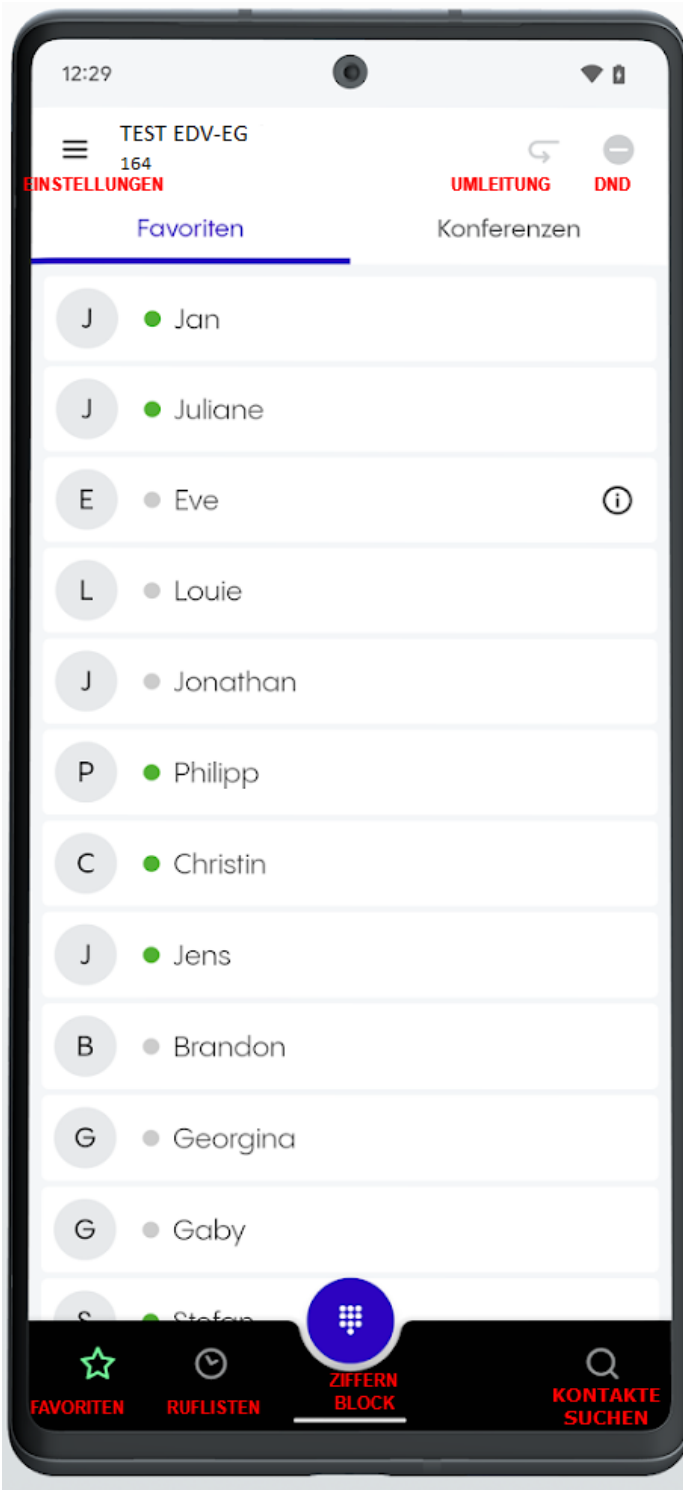
Diese Ansicht unterscheidet sich bei Apple und Android geringfügig.

Um eine Funktionstaste anzurufen, wählen Sie die Taste und drücken auf Anrufen.

Zusätzlich können die Funktionstasten bearbeitet oder gelöscht werden.



Über die Tasten im unteren Bereich kann auf Ruflisten, Favoriten, Kontakte und den Ziffernblock zugegriffen werden.



In der neuesten Version können auch über die mobile App Funktionstasten bearbeitet (hellblaues Listensymbol) oder hinzugefügt (blaues Plusymbol) werden.

Anrufablauf

Eingehende Anrufe werden wie am Handy typisch in der Cloudya-App abgewickelt.

Um Anrufe im laufenden Gespräch weiter zu verbinden gibt es zwei Möglichkeiten:

Transfer vor Anrufannahme ohne Rückfrage

Wenn Sie mit jemandem telefonieren und den Anruf an eine andere Person weiterleiten möchten, ohne diese zu fragen, ob die Weiterleitung möglich ist:

1. Im Optionsmenü (drei Punkte) auf **Anruf weiterleiten an...** tippen.
2. Das Suchfenster wird eingeblendet.
3. Den Namen oder die Nummer des Kontakts eingeben, an den Sie den Anruf weiterleiten möchten.
4. Einen Kontakt wählen und auf **Anrufen** tippen.

Der Anruf wird zum ausgewählten Kontakt weitergeleitet.

Transfer nach Anrufannahme mit Rückfrage

Wenn Sie mit jemandem telefonieren und den Anruf an eine andere Person weiterleiten möchten und Sie zuerst mit dieser Person sprechen und sie entscheidet, ob sie den Anruf annimmt oder nicht:

1. Setzen Sie den ersten Anruf auf Halten.
2. Rufen Sie über das Optionsmenü (drei Punkte) die zweite Person an, während das erste Gespräch auf Halten gesetzt ist.
3. Verbinden Sie im Optionsmenü (drei Punkte) den gehaltenen Anruf mit dem zweiten Anruf