

BLUEPOSITION®

MobileStatus™ Server

Installation og konfigurationsvejledning

**Vejledning i Installation og konfiguration af
MobileStatus™ Server**
Version 2.20 – august 2008

www.BluePosition.com

Alle firma og produktnavne omtalt i dokumentet er varemærker eller registrerede varemærker tilhørende deres respektive ejere. MobileCTI™, MobilePBX™, MobileIVR™, MobileStatus™ og BluePosition er registrerede varemærker registreret og ejet af BluePosition ApS. © BluePosition ApS, Danmark. 2004-2008. Forbehold for ændringer uden forudgående varsel.

MobileStatus™ Server Installation og konfigurationsvejledning

1.0 Velkommen.....	3
1.1 Installation	3
1.2 Denne vejledning.....	3
1.3 Introduktion til MobileStatus™	3
1.4 Program forudsætninger.....	4
1.5 Ophavsret.....	4
1.6 Brugerlicens.....	4
1.7 Begrænset garanti	4
1.8 Support	5
1.9 Anvendt syntaks.....	5
2.0 Installation	6
3.0 Konfiguration af MobileStatus™ Server	9
3.1 MobileStatus™ Server Service	9
3.2 MobileStatus™ Configuration vinduet	9
4.0 Settings.....	10
5.0 Services	10
5.1 Status informationer	10
5.1 Lokal status informationer	10
5.2 Sonofon Statusplan.....	11
5.3 TDC Flexconnect Statusvisning	11
6.0 Gateway	12
7.0 Ports	13
8.0 Phonebook.....	14
8.1 Edit phonebook	14
8.1.1 Import fra Active Directory.....	15
8.1.2 Manuel oprettelse og redigering.....	15
8.2 ACD Groups	15
8.2.1 Opret og redigerer ACD Groups	15
9.0 License.....	17
10.0 Log vindue	18
Appendiks A: Lokal status information	19
Appendiks B: Sonofon Statusplan.....	20
Appendiks C: TDC MobilFlex Connect Plus statusvisning	21
Appendiks D: WEB Access til MobileStatus Server	22
Appendiks E: Microsoft Remote Desktop	23
Appendiks F: Microsoft Services indstillinger	24

1.0 Velkommen

Tillykke med dit nye program MobileStatus™ Server, der er en gateway mellem mobiloperatørens statusservice og de BluePosition produkter der benytter status information, herunder den gratis medfølgende MobileStatus™ Viewer, pc omstillingsbordet MobilePBX™, og det automatiske omstillingssystem MobileIVR™.

MobileStatus™ Server kan endvidere opsamle lokal mobiltelefon statusinformation fra brugere der benytter MobilePBX™ og/eller MobileCTI™, samt fra brugere der benytter Skype™ eller Microsoft Messenger™ / Microsoft Live™ i kombination med MobileStatus™ Viewer, og stille disse informationer til rådighed for andre brugere der benytter MobilePBX™ eller MobileStatus™ Viewer.

1.1 Installation

Denne vejledning er en beskrivelse af installationsprocessen og konfigurationsmulighederne af MobileStatus™ Server programmet. Der henvises derudover til følgende BluePosition vejledninger:

"MobileStatus™ Viewer konfigurationsvejledning": MSV-CG-DK-220, eller senere.

"MobileStatus™ Viewer brugervejledning": MSV-UG-DK-220, eller senere.

"BluePosition Sonofon Statusplan IP konfiguration: WP-SPIP-DK-11, eller senere.

"BluePosition TDC FlexConnect Status IP konfiguration: WP-FCIP-DK-11 eller senere.

1.2 Denne vejledning

Denne vejledning er udarbejdet med henblik på at vejlede brugeren eller administratoren i installation og konfiguration af MobileStatus™ Server.

Denne version af vejledningen er udarbejdet til version 2.20 af MobileStatus™ Server. Man kan aflæse versionsnummeret af MobileStatus™ Server i menu punktet 'Help' - 'About' i MobileStatus™ Server menuen.

1.3 Introduktion til MobileStatus™

MobileStatus™ Server er udviklet med henblik på at distribuere mobiloperatørens statusinformation til de BluePosition software applikationer der anvender statusinformation, herunder:

MobileStatus™ Viewer

Gratis medfølgende PC applikation der viser den aktuelle telefonstatus for kollegaernes mobiltelefoner.

MobilePBX™

Pc omstillingsbord for mobiltelefoni. Medarbejdertelefonbogen viser den aktuelle telefonstatus af medarbejdernes mobiltelefoner.

MobileStatus™ Server Installation og konfigurationsvejledning

MobileIVR™

Automatisk omstillingssystem for mobiltelefoni. Statusinformationen kan benyttes til at definere dynamiske ringegrupper, indtrækningsgrupper m.v.

MobileCTI™

Computer Telefoni Integrations program for den enkelte medarbejder. Automatisk 'skjult' forbindelse imellem MobileStatus™ Viewer og MobileCTI™.

1.4 Program forudsætninger

MobileStatus™ Server har følgende forudsætninger for at fungere optimalt.

- 1) MobileStatus™ Server er udviklet til brug på en pc med Microsoft Windows XP™ eller Windows 2003™ Server.
- 2) MobileStatus™ Server forudsætter kommunikation med mobiloperatørens statusservice via en internet forbindelse.
- 3) MobileStatus™ Server skal via virksomhedens interne netværk kunne kommunikere via TCP/IP med de BluePosition produkter der benytter status information, herunder MobilePBX™, MobileIVR™ og MobileStatus™ Viewer.

1.5 Ophavsret

Dette program og tilhørende brugervejledninger, manualer m.v. er ophavsretligt beskyttede. Ingen del af programmet eller tilhørende publikationer må gengives, eller i nogen form eller på nogen måde overføres elektronisk, mekanisk, eller på anden måde, uden forudgående skriftlig tilladelse fra BluePosition ApS.

1.6 Brugerlicens

Dette program er omfattet af en serverlicens. Serverlicensen giver ret til at installere og benytte programmet på én pc/server. Serverlicensen giver IKKE ret til at programmet må være installeret samtidig på flere pc'er, og programmet må under INGEN omstændigheder benyttes samtidig på flere pc'er. Der henvises i øvrigt til software licensaftalen:

MobileStatus™ Server Software licensaftale: MSS-SLA-DK-220, eller senere.

1.7 Begrænset garanti

ADVARSEL: BluePosition ApS giver ingen garanti af nogen art for dette materiale, herunder, men ikke begrænset til, underforståede garantier vedrørende salgbarhed og egnethed til et bestemt formål. BluePosition ApS er ikke ansvarlig for fejl i dette dokument, det leverede materiale, herunder softwareprogrammet, eller for tilfældig beskadigelse eller for følgeskader i forbindelse med leveringen eller anvendelsen af dette materiale eller software program. Der henvises i øvrigt til software licensaftalen:

MobileStatus™ Server Software licensaftale: MSS-SLA-DK-220, eller senere.

1.8 Support

Spørgsmål vedrørende installation og betjening af dette program skal stiles til din forhandler, eller til en af BluePositions supportpartnere. Se www.BluePosition.dk for yderligere oplysninger.

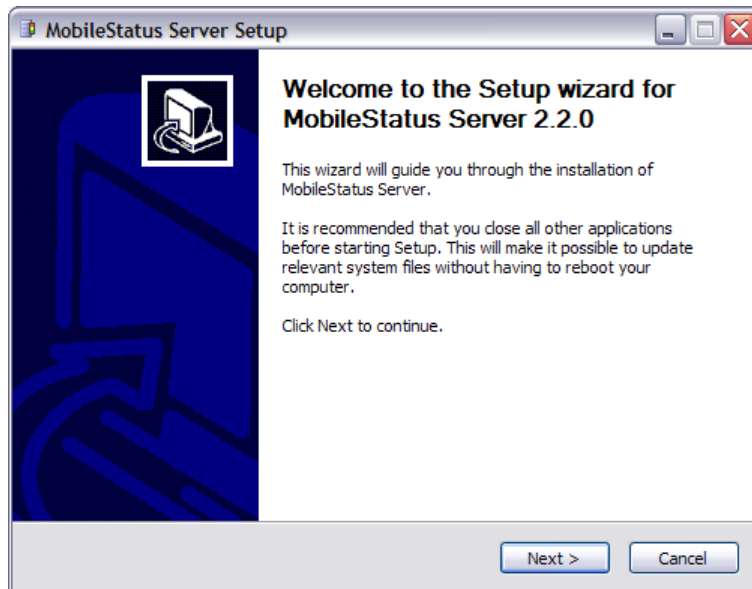
1.9 Anvendt syntaks

I denne manual er der anvendt bl.a. følgende syntaks:

- Tekst i kantet parentes som f.eks. [Besvar] henviser til programknap eller tastaturtast med den pågældende tekst.
- Tekst i citationstegn som f.eks. 'Kald noter / Besked' henviser til dialog, status eller input boks med det pågældende navn.

2.0 Installation

MobileStatus™ Server programmet installeres på pc'en ved at starte programmet 'Setup-MobileStatus Server-2.2.0-English.exe', som er hentet fra Internettet eller leveret på CD-ROM.

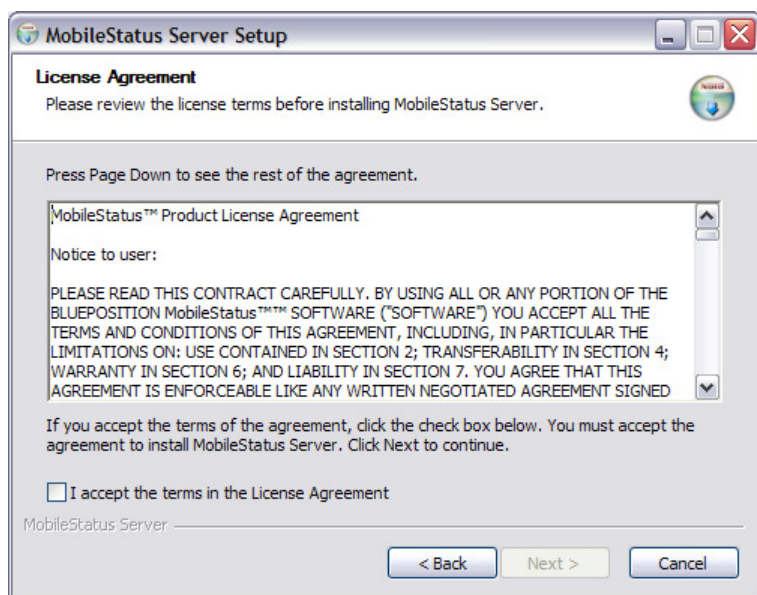


Figur 2.1: MobileStatus™ Server setup skærbillede.

Tryk [Next >] for at fortsætte installationen.

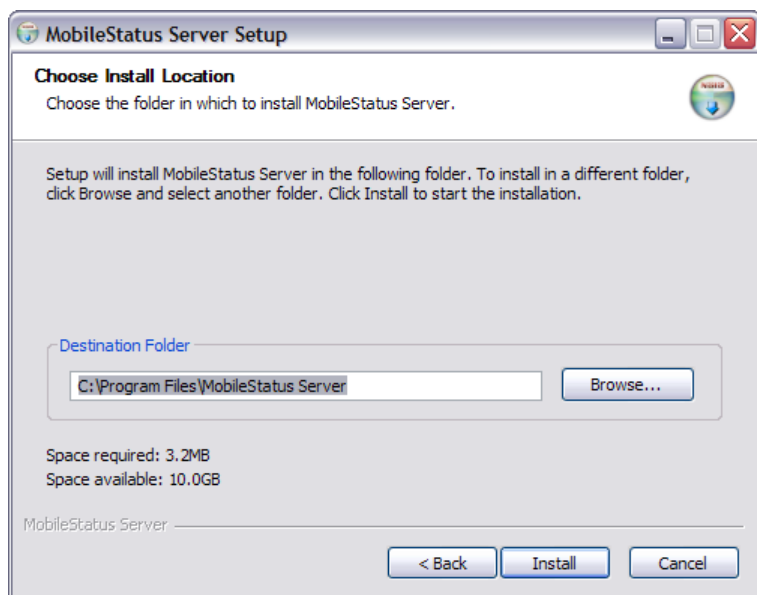
Vigtigt: Hvis installationen udføres på en remote server via Microsoft Remote Desktop skal Remote Desktop programmet startes som server konsol. Dette gøres ved at starte Remote Desktop fra Start -> Run: mstsc /console.

MobileStatus™ Server Installation og konfigurationsvejledning



Figur 2.2: MobileStatus™ Server software licensftale.

Gennemlæs Software licensaftalen grundigt og vælg kun 'I accept the terms in the License Agreement' og [Next >] for at fortsætte installationen, såfremt du er indforstået med licensaftalen.

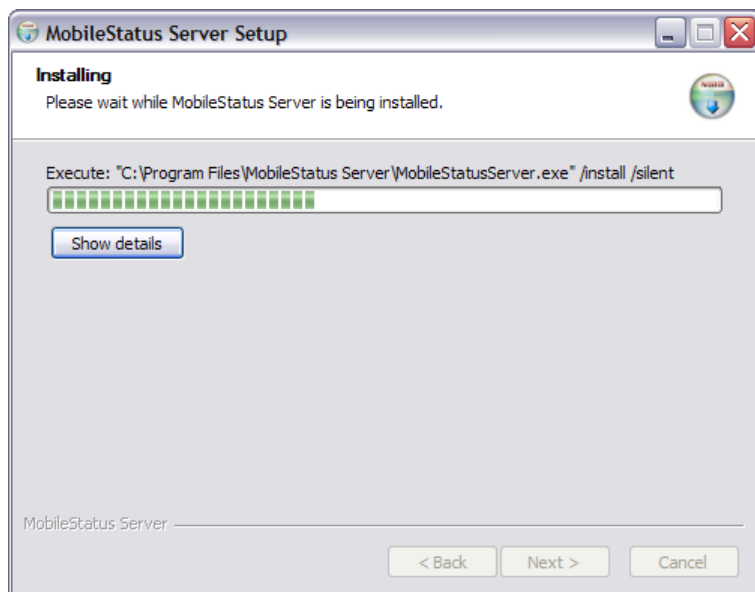


Figur 2.3: MobileStatus™ Server program placering.

MobileStatus™ installationsprogrammet foreslår pr. default at MobileStatus™ programmet placeres i folderen 'C:\Program Files\MobileStatus Server'. En anden destinations folder kan vælges ved at trykke på [Browse...] knappen.

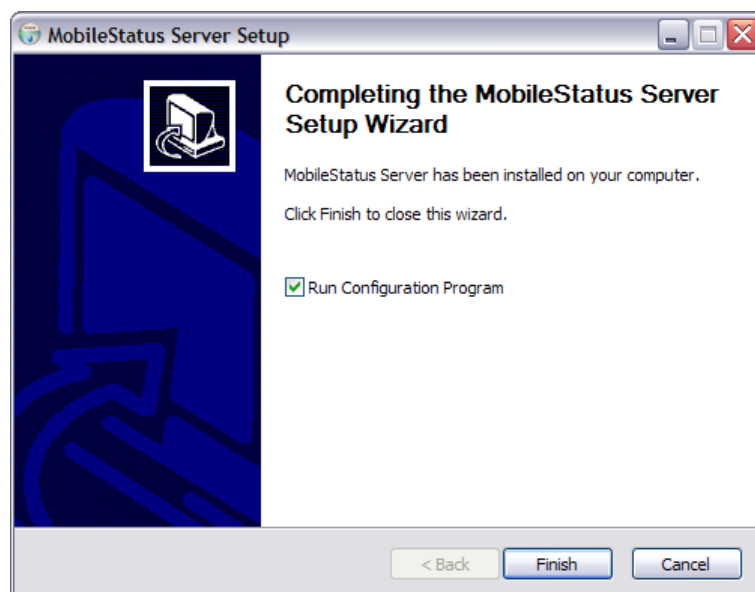
Tryk herefter [Install] for at fortsætte installationen.

MobileStatus™ Server Installation og konfigurationsvejledning



Figur 2.4: Installation af MobileStatus™ Server program filer.

Installationsprogrammet installerer herefter programmet og kopierer de relevante filer til installationsbiblioteket.



Figur 2.5: Afslutning af installationsprocessen.

Det anbefales at "Run Configuration Program" udføres automatisk. Tryk [Finish] for at afslutte installationen og påbegynde konfigurationen af MobileStatus™ Server programmet.

3.0 Konfiguration af MobileStatus™ Server

MobileStatus™ Server programmet består af to dele, hhv. serveren der afvikles som en Microsoft Windows Service, og konfigurationsprogrammet der er en almindelig Windows applikation. Konfigurationsprogrammet skal afvikles på samme pc som afvikler servicen.

3.1 MobileStatus™ Server Service

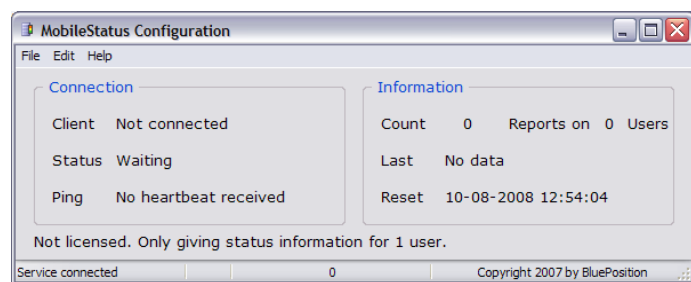
MobileStatus™ Serveren afvikles som en Microsoft Windows Service, der under installationen bliver konfigureret til at starte automatisk.

Services kan eventuelt konfigureres med service parametre ved i Windows at åbne 'Services' der er placeret under 'Administrative tools' i 'Control Panel'.

Se appendiks F for yderligere informationer.

3.2 MobileStatus™ Configuration vinduet

MobileStatus™ Serveren konfigureres og kontrolleres via MobileStatus™ Configuration programmet.



Figur 3.2: MobileStatus™ Configuration programmet.

Konfigurationen af MobileStatus™ Serveren foretages ved at vælge menupunktet 'Edit' – 'Settings'.

4.0 Settings

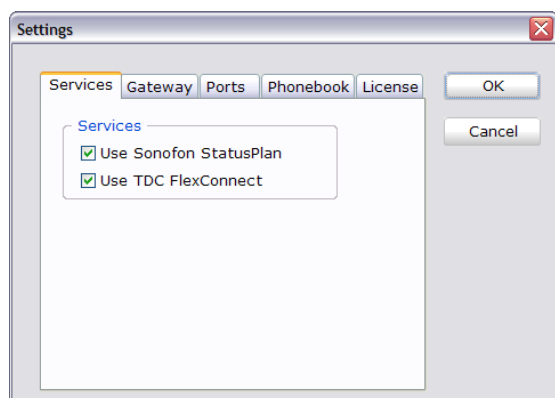
MobileStatus™ Serverens konfiguration indeholder 5 paneler der skal tages stilling til før konfigurationen er tilendebragt:

- 1) Services
- 2) Gateway
- 3) Porte
- 4) Phonebook
- 5) License

De fem ovenstående paneler behandles særskilt i de efterfølgende afsnit.

5.0 Services

I fanebladet 'Services' defineres hvilke services MobileStatus™ Serveren understøtter i den pågældende konfiguration.



Figur 5.0: MobileStatus™ Services konfiguration.

5.1 Status informationer

MobileStatus™ Server opsamler automatisk telefonstatus informationer fra flere forskellige kilder samtidigt. Det gælder lokale statusinformationer, Sonofon Statusplan, samt TDC FlexConnect status.

5.1 Lokal status informationer

BluePositions MobileStatus™ Server kan opsamle telefonstatus informationer fra flere forskellige lokale kilder samtidigt herunder MobileCTI™, MobilePBX™, MobileIVR™ og MobileStatus™ Viewer såfremt de enkelte produkter er konfigureret til dette.

Derudover kan MobileStatus™ Server opsamle telefon status informationer fra Skype™ og Microsoft Messenger™ / Microsoft Live™ såfremt MobileStatus™ Viewer er installeret på samme pc som brugeren der ønskes monitoreret.

Se Appendiks A for yderligere information omkring lokal status.

5.2 Sonofon Statusplan

Sonofon Statusplan giver telefonreceptionisterne og kollegaer mulighed for at se en medarbejders tilgængelighed. Sonofon Statusplan viser automatisk om medarbejderen er ledig eller optaget på telefonen. Medarbejdere kan via en menu på telefonen sætte forskellige statusser herunder: Møde, Frokost, Gået for i dag, Syg, m.v.

Se Appendiks B for yderligere information omkring Sonofon Statusplan.

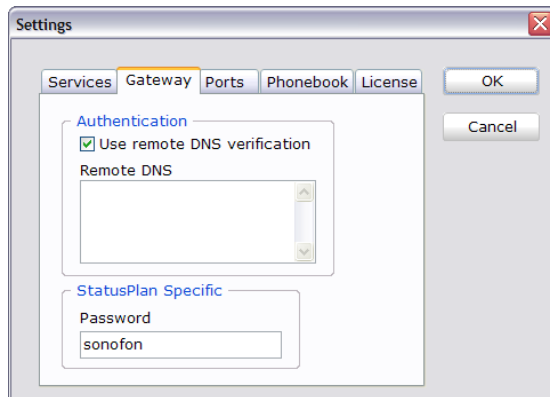
5.3 TDC Flexconnect Statusvisning

TDC Mobils Flexconnect Statusvisning giver telefonreceptionisterne og deres kollegaer mulighed for at se en medarbejders tilgængelighed før en samtale etableres eller omstilles til medarbejderen. Statusvisning viser automatisk om medarbejderen er ledig eller optaget på telefonen.

Se Appendiks C for yderligere information omkring TDC Flexconnect statusvisning.

6.0 Gateway

I fanebladet 'Gateway' defineres hvilke servere MobileStatus™ Serveren skal acceptere at modtage data fra.



Figur 6.0 MobileStatus™ IP Gateway konfiguration.

Authentication:

Hvis funktionen 'Use remote DNS verification' enables kan der i authentication panelet angives hvilke servere MobileStatus™ Serveren skal acceptere at modtage data fra. Serverne bør angives med deres IP adresse, men kan også angives med deres DNS navn.

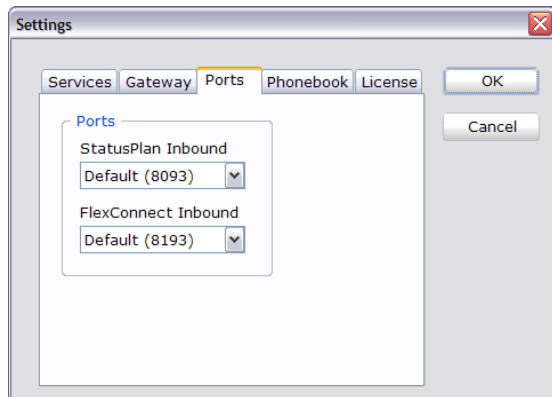
Bemærk at remote DNS verifikation kan forsinke/umuliggøre etablering af forbindelse fra mobiloperatøren.

StatusPlan Specific:

I input boksen 'Password' kan angives password til Sonofon StatusPlan som default er 'sonofon' med små bogstaver. Hvis intet password angives, foretages der ikke kontrol af password i forbindelse med statusopdateringer fra Sonofon.

7.0 Ports

I fanebladet 'Ports' defineres hvilke IP porte MobileStatus™ Serveren skal modtage data på.



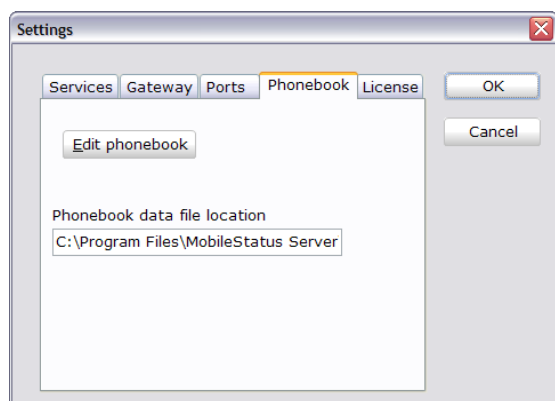
Figur 7.0: MobileStatus™ IP Port konfiguration.

Der kan vælges imellem operatørens default port, eller port 80.

8.0 Phonebook

I fanebladet 'Phonebook' defineres den lokale telefonbog som benyttes for at tilknytte et bruger navn, m.v. for hver af de mobil telefoner som monitoreres af MobileStatus™ Serveren.

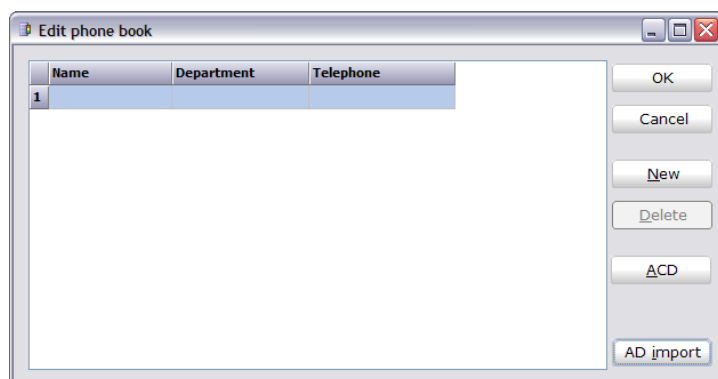
Bemærk: Telefonbogen benyttes i forbindelse med MobileStatus™ Viewer programmet, samt MobileIVR™ ACD Grupper. Såfremt de to faciliteter ikke planlægges benyttet er det ikke nødvendigt at konfigurere telefonbogen, idet MobilePBX™ indeholder sin egen telefonbog og fra MobileStatus™ Server modtager informationer omkring det enkelte nummer.



Figur 8.0: MobileStatus™ Phonebook konfiguration.

Boksen 'Phonebook data file location' viser hvor telefonbogsfilen gemmes. Dette er som standard MobileStatus™ Servers installationssti.

8.1 Edit phonebook



Figur 8.1: MobileStatus™ Phonebook konfiguration.

Telefonbogen kan oprettes og redigeres manuelt, eller data kan indhentes fra virksomhedens Microsoft Active Directory brugerdatabase. Alle numre skal angives med +45 som landekode og der bør ikke være mellemrum i de angivne telefonnumre.

8.1.1 Import fra Active Directory

Telefonbogen importeres fra Microsoft Active Directory brugerdata-basen ved at trykke på knappen [AD import].

Alle brugere der i Active Directory er defineret med et mobiltelefon nummer importeres.

Kontakterne kan efterfølgende redigeres, eller der kan tilføjes personer til telefonbogen.

8.1.2 Manuel oprettelse og redigering

Tilføj ny kontakt ved at trykke på knappen [New].

Slet valgt kontakt ved at trykke på knappen [Delete]

Når redigeringen er afsluttet vælg [Ok], eller [Cancel].

Telefonbogen har 3 kolonner for hhv. Navn, Afdeling og Mobil nummer:

Navn:

Navnet på medarbejderen.

Afdeling:

Medarbejderens organisatoriske tilhørsforhold.

NB: Brugeren af MobileStatus™ Viewer har mulighed for at sortere medarbejdere jvnf. afdeling, hvorfor denne oplysning kan være relevant. Hvis der ikke angives nogen afdeling, vil MobileStatus™ Viewer vise medarbejderen under 'Nye kontakter'.

Mobil:

Telefonnummer til medarbejderens mobiltelefon.

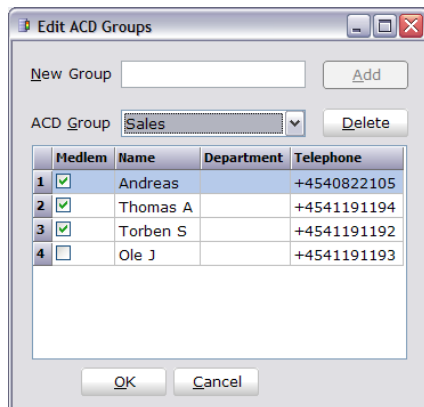
8.2 ACD Groups

ACD – 'Advanced Call Distribution' grupper benyttes af MobileIVR™ såfremt denne er konfigureret herfor.

Planlægges det ikke at benytte MobileIVR™ ACD Grupper er det ikke nødvendigt at konfigurere disse.

8.2.1 Opret og rediger ACD Grupper

Tryk på knappen [ACD] i telefonbogen hvorefter nedenstående panel vises.

MobileStatus™ Server Installation og konfigurationsvejledning

Figur 8.2.1: Edit ACD Groups

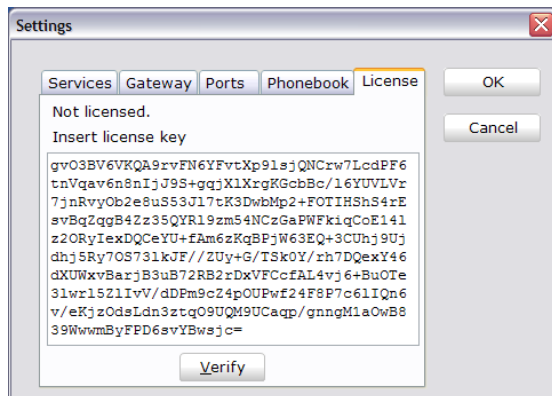
En ny ACD Gruppe defineres ved at udfylde input boksen 'New Group' med det ønskede navn og herefter vælge [Add].

ACD Gruppen vælges i 'ACD Group' drop-down boksen.

Medlemmerne i ACD Gruppen vælges efterfølgende i telefonbogen der vises under drop-down-boksen.

9.0 License

I 'License' fanebladet kan licensnøgle eller ny udvidet licensnøgle med flere bruger/nummer licenser indsættes.



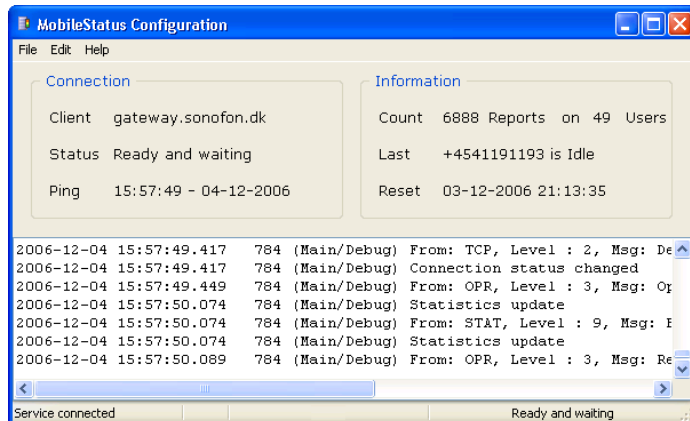
Figur 9.0: Licens nøgle

Indtil der er indsat en licens vil MobileStatus™ Server kun acceptere status for et enkelt telefonnummer.

Indsæt licensen ved at kopiere den ind i feltet og tryk [Verify] for at kontrollere og gemme den.

MobileStatus™ Server Installation og konfigurationsvejledning**10.0 Log vindue**

I menu barens 'Edit' menu kan 'Log Vindue' enables, hvorved det er muligt at se realtime kommunikationsloggen mellem MobileStatus™ Server og operatørens statusservice, samt kommunikationen mellem MobileStatus™ Server og de tilsluttede klienter.



Figur 10.0: MobileStatus™ Server log vindue.

Appendiks A: Lokal statusinformation

BluePositions MobileStatus™ Server kan opsamle telefonstatus informationer fra flere forskellige lokale kilder herunder MobileCTI™ og MobilePBX™.

Derudover kan MobileStatus™ Server opsamle telefonstatus informationer fra Skype™ og Microsoft Messenger™ / Microsoft Live™ såfremt MobileStatus™ Viewer er installeret på samme pc som brugeren der ønskes monitoreret.

Lokale statusinformationer forudsætter blot en lokal netværksforbindelse mellem MobileStatus™ Server og MobilePBX™, MobileCTI™ og MobileStatus™ Viewer.

Såfremt MobileStatus™ Server er placeret i DMZ zone eller klienterne skal kunne indhente statusinformationer når disse er tilsluttet via internettet eller VPN forbindelse skal en eventuel firewall være defineret til at tillade kommunikation på TCP port 42331 mod MobileStatus™ Server.

Appendiks B: Sonofon Statusplan

Sonofon Statusplan™ giver telefonreceptionisterne og kollegaer mulighed for at se en medarbejders tilgængelighed. Sonofon Statusplan viser automatisk om medarbejderen er ledig eller optaget på telefonen, og medarbejdere kan via en menu på telefonen sætte forskellige statusser herunder: Møde, Frokost, Gået for i dag, Syg, m.v.

BluePositions MobileStatus™ Server placeres i virksomhedens netværk og fungerer som gateway imellem Sonofons statusdata og BluePositions produkter der anvender statusdata, herunder MobilePBX™ pc omstillingsbordet, og den gratis medfølgende StatusViewer.

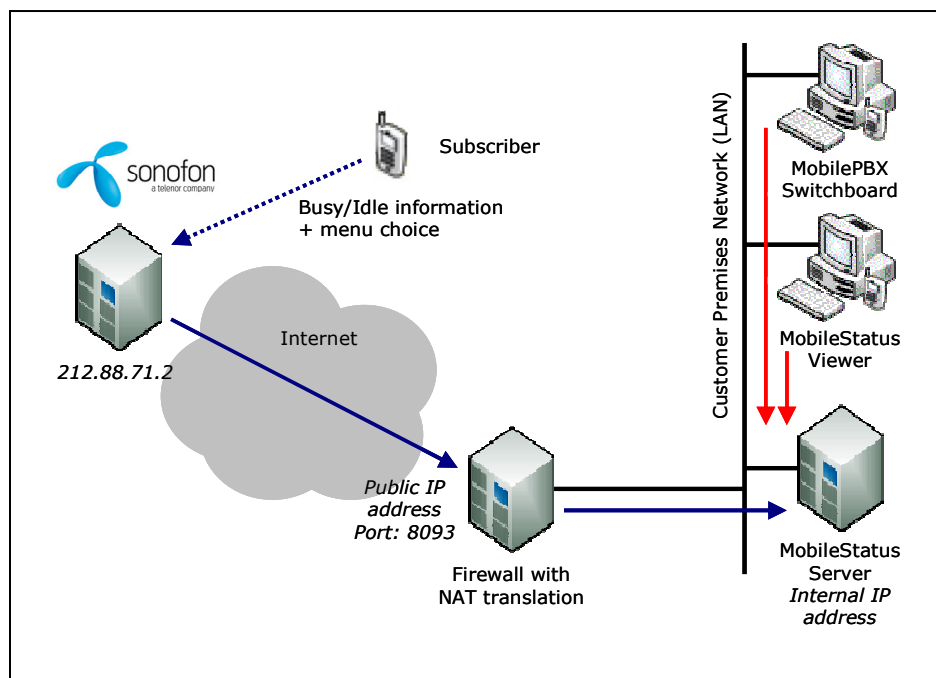
MobileStatus forudsætter følgende:

- Sonofon Statusplan forbindelse.
- Sonofon Statusplan abonnement for de telefoner der skal monitoreres.
- Officielt IP adresse via firewall (NAT) til MobileStatus Server.

Statusplan™ forudsætter en internet forbindelse imellem Sonofon og BluePositions MobileStatus™ Server der installeres på virksomhedens interne netværk, enten i en DMZ zone, eller på indersiden af en firewall.

Sonofon skal kunne kommunikere med MobileStatus™ Serveren via internettet hvorfor MobileStatus™ Serveren skal have en officiel IP adresse, som typisk tilvejebringes ved at benytte NAT funktionen i firewallen således at den interne IP adresse oversættes til en officiel IP adresse.

Sonofon sender http og https data på port 8093, hvorfor der skal åbnes i firewallen for trafik på denne port til MobileStatus™ Serveren.



Figur B: MobileStatus™ Server placeret bag en firewall.

Appendiks C: TDC MobilFlex Connect Plus statusvisning

TDC MobilFlex Connect Plus statusvisning giver telefon receptionisterne og kollegaer mulighed for at se en medarbejders tilgængelighed. TDC MobilFlex Connect Plus statusvisning viser automatisk om medarbejderen er ledig eller optaget på telefonen.

BluePositions MobileStatus Server placeres i virksomhedens netværk og fungerer som gateway imellem TDC Mobils status data og BluePosition's produkter der anvender status data, herunder MobilePBX™ PC omstillingsbordet, og den gratis medfølgende StatusViewer.

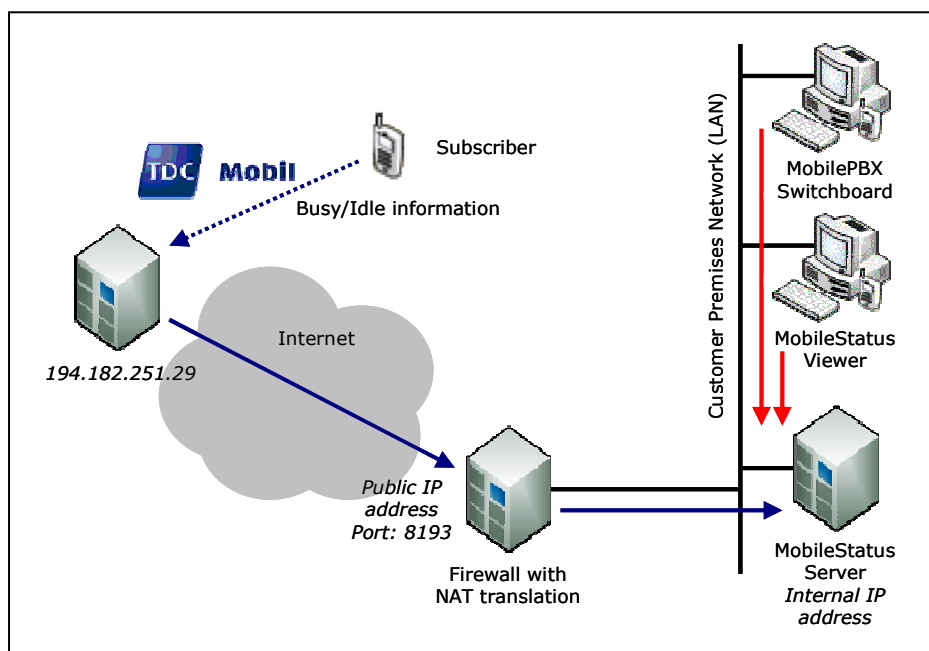
MobileStatus forudsætter følgende:

- TDC MobilFlex Connect Plus statusvisning forbindelse.
- TDC MobilFlex Connect Plus statusvisning for de telefoner der skal monitoreres.
- Officielt IP adresse via firewall (NAT) til MobileStatus Server.

TDC MobilFlex Connect Plus statusvisning forudsætter en internet forbindelse mellem TDC og BluePosition's MobileStatus™ Server der installeres på virksomhedens interne netværk, enten i en DMZ zone, eller på indersiden af en firewall.

TDC Mobil skal kunne kommunikere med MobileStatus™ Serveren via Internettet hvorfor MobileStatus™ Serveren skal have en officiel IP adresse, som typisk tilvejebringes ved at benytte NAT funktionen i firewallen således at den interne IP adresse oversættes til en officiel IP adresse.

TDC Mobil sender http og https data på port 8193, hvorfor der skal åbnes i firewallen for trafik på denne port til MobileStatus™ Serveren.



Figur C: MobileStatus™ Server placeret bag en firewall.

Appendiks D: Web Access til MobileStatus Server

MobileStatus™ Server kan endvidere tilgås fra Internettet via en almindelig web browser såfremt firewallen er defineret dertil, dvs. der er åbent for den pågældende source adresse.

Følgende syntaks skal benyttes:

http://IP Adresse:Port/Kommando eksempelvis http://83.12.56.112:8093/Status

IP Adresse:

IP Adresse er den offentlige IP adresse eller registreret DNS navn

Port:

Port er det portnummer der benyttes for afsendelse af statusinformationer fra mobiloperatøren.

Kommando:

'Status' returnerer aktuel status

'Dump' returnerer et dump af telefonbogen med aktuel status for de enkelte numre

Appendiks E: Microsoft Remote Desktop

Hvis MobileStatus™ Server installeres på Windows 2003 server ved brug af fjernadgang til serveren er det vigtigt at fjernadgangen etableres korrekt idet MobileStatus™ Server ellers vil blive installeret under en brugersession på Windows 2003 serveren og ikke som tiltænkt under konsol sessionen (session 0).

Start derfor Microsoft Remote Desktop programmet fra Start – Run/kør som følger:

'mstsc /console'

Log derefter på Windows 2003 serveren med bruger kontoen 'Administrator'.

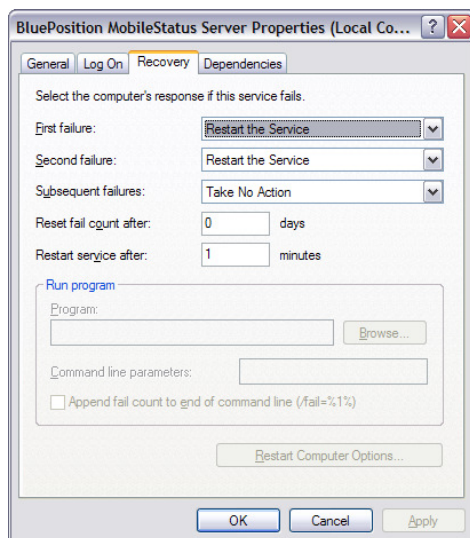
I Windows Vista benyttes kommandoen 'mstsc /admin'.

Appendiks F: Microsoft Services indstillinger

Efter installation af MobileStatus™ Server bør nedenstående parametre for servicen defineres:

Start 'Services' panelet
Find BluePosition MobileStatus Server
Dobbelt klik på BluePosition MobileStatus Server

Vælg det tredje faneblad 'Recovery' og sæt indstillingerne som vist nedenfor:



Figur: Appendiks F – Services - Recovery