

# Kundenleitfaden

## ecotel cloud.phone

### 1. Auftragsbestätigung Cloud-Telefonanlage



- ▶ Auftragsbestätigung zur **Cloud-Telefonanlage** (cloud.phone) inklusive der bestellten Leistungen
- ▶ **Freischaltung** Ihres ecotel Kunden-Portal-Zugangs »**e:service**« (siehe Anleitung **e:service**: Aktivierung ecotel Kunden-Portal)

Ihre Mitwirkung ist erforderlich!

**Hinweis:** Sofern Sie ein **bestehendes** »**e:service**«-**Benutzerkonto** haben, nutzen Sie bitte diesen Zugang.

### 2. Terminbestätigung Cloud-Telefonanlage & Datenleitung



- ▶ Terminbestätigung für die **Umstellung** der Rufnummern auf **ecotel cloud.phone**
- ▶ Optional: Terminbestätigung für Ihre **Datenleitung** (sofern die bestehende Datenleitung Ihres bisherigen ecotel Produkts übernommen wird, dient dieser Termin für die Umstellung)

### 3. Einrichtung Cloud-Telefonanlage



- ▶ Bestätigungs-Email zur **Funktionsbereitschaft** der Cloud-Telefonanlage **inklusive Checkliste** »Umstellung ecotel cloud.phone« (zur Vorbereitung für die Umstellung auf cloud.phone)
- ▶ **Einrichtung** des **Administrators** der Cloud-Telefonanlage im **e:service** (siehe Anleitung **e:service**: Aktivierung Benutzerkonto Cloud-Telefonanlage)

Ihre Mitwirkung ist erforderlich!

### 4. Einrichtung Rufnummern



- ▶ Mit **Terminbestätigung** Ihrer **Bestandsrufnummern** sind diese in Ihrer Cloud-Telefonanlage für vorbereitende Maßnahmen konfigurierbar (können aber erst ab dem Umstellungstag genutzt werden)
- ▶ **Neue Rufnummern** (Einzelrufnummern und/oder Rufnummernblock) sowie **032er**-Interimsrufnummern werden von ecotel in Ihrer Cloud-Telefonanlage **sofort & aktiv angelegt**

**Hinweis:** Ab **diesem Zeitpunkt** können Sie die Rufnummern Ihre Cloud-Telefonanlage **konfigurieren & nutzen**.



## 5. Installation Hardware



- ▶ Schließen Sie Ihre Telefon-**Endgeräte** bitte **vor** dem **Umstellungstermin** ordnungsgemäß an
- ▶ Sofern Sie die »Client Complete«-Lizenz beauftragt haben, **richten** Sie **DesktopControl** und/oder **MobileClient** ein

Ihre Mitwirkung  
ist erforderlich!

**Sie benötigen neue Telefon-Endgeräte?** Gehen Sie gerne auf unseren **Hardware-Partner** »VoIP Competence Center« zu (Ruf-Nr.: 040-60 77 77-777, E-Mail: sales@voip-competence-center.de).

## 6. Vorbereitung Umstellungstermin



- ▶ **Bereiten** Sie den **Umstellungstermin** mit Hilfe der Checkliste »Umstellung ecotel cloud.phone« & ggf. anfallender Maßnahmen auf Ihrer Seite **vor**

Ihre Mitwirkung  
ist erforderlich!

**Hinweis:** Sie erhalten einen Arbeitstag **vor** dem **Umstellungstermin** einen **Reminder** via E-Mail & SMS.



## 7. Konfiguration Cloud-Telefonanlage



- ▶ Die **Umstellung** erfolgt im Zeitfenster von **08:00 bis 12:00 Uhr**
- ▶ Sollten Sie von einem ecotel Produkt auf ecotel cloud.phone umstellen: Bitte **deinstallieren** Sie die **ursprüngliche** ecotel **Hardware** (z.B. vom Hersteller AudioCodes, ZyXEL, Draytek) & **installieren** Sie anschließend den **neuen** ecotel **IP-Router** (sofern beauftragt)
- ▶ Nach Umstellung **bestätigt** Ihnen ecotel die erfolgreiche **Aktivierung** via E-Mail

Ihre Mitwirkung  
ist erforderlich!

**Hinweis:** Sofern Sie einen **Techniker-Einsatz beauftragt** haben, wird der Techniker sich rechtzeitig mit Ihnen zwecks Terminvereinbarung in Verbindung setzen.

**Wichtig:** Die **Konfigurationen** (festes IP-Netzwerk, IP-Adressen, Portforwarding etc.) können **nicht übernommen** werden. Sollten Sie neue IP-Adressen beauftragt haben, erhalten Sie diese in einer separaten E-Mail.

**Sie benötigen Unterstützung?** Gerne begleiten wir Sie **telefonisch** (0211-55 007-266) oder **buchen** Sie einen **Termin** bei unseren Experten ([www.ecotel.de/darum-ecotel/kalender](http://www.ecotel.de/darum-ecotel/kalender)).



## 8. Retoure Alt-Hardware



- ▶ Bitte senden Sie Ihre im alten ecotel Produkt **genutzte Hardware** an uns zurück
- ▶ Sofern Sie die ursprüngliche **Datenleitung nicht in Verbindung** mit ecotel cloud.phone nutzen, verbleibt der IP-Router selbstverständlich an seinem Ursprungsort

Ihre Mitwirkung  
ist erforderlich!

**Hinweis:** Ihre kostenfreie **Retoure** können Sie unter [www.ecotel.de/retoure](http://www.ecotel.de/retoure) **beauftragen**.

**Bitte senden Sie das Paket an:**

Pan Dacom Networking AG  
Dreieich Plaza 1B  
63303 Dreieich