

Leistungsbeschreibung für Sabadello Cloud Telefonanlage

Stand: August 2019

Die Cloud Telefonanlage ist ein redundantes, datenbankbasierendes Cloudservice mit den Funktionen einer Telefonanlage zur Verfügung gestellt werden. Dieses Cloudservice ist beliebig skalierbar und entspricht allen Standards moderner und ressourcenschonender Infrastruktur.

Die Cloud Telefonanlage entspricht allen standardisierten Signalisierungsnormen.

Im Gegensatz dazu werden oftmals mandantenfähige oder virtuell gehostete Telefonanlagen als „virtuelle Telefonanlagen“ angeboten die jedoch nicht als Cloudservice konzipiert wurden, nicht redundant sind und im laufenden Betrieb einen erhöhten Wartungsaufwand (laufende, kostenpflichtige Updates) erzeugen.

Die Cloud Telefonanlage wird über ein Supervisor Webinterface eingerichtet und administriert. Für jeden User steht ebenfalls ein Webinterface zur Administrierung aller Leistungsmerkmale zur Verfügung.

Um die Cloud Telefonanlage nutzen zu können wird eine Breitbandanbindung zu unserem Serverhouse benötigt. Die richtige Dimensionierung des Breitbandanschlusses ist ein wesentlicher Qualitätsfaktor und sollte auch aus Gründen der Datensicherheit durch einen Fachbetrieb vorgenommen werden. Pro Gesprächskanal empfehlen wir eine Mindestbandbreite von 100kb/s.

An die Cloud Telefonanlage kann jedes SIP Device (SIP Endgerät/Telefon oder SIP Softwaretelefon) angeschlossen werden. Die Nutzung einiger Anlagenfunktionen ist jedoch abhängig vom Funktionsumfang der SIP Devices. Auch hier bietet der Fachhandel die optimale Unterstützung bei der Auswahl des richtigen Devices.

Für einige SIP Devices bietet die Cloud Telefonanlage mit Plug & Phone ein automatisches Konfigurationsservice an. Hierbei haben Sie die Möglichkeit das Gerät über die Weboberfläche vorab zu konfigurieren und diese Änderungen jederzeit per Knopfdruck zu übernehmen.

Damit wird ein SIP Device automatisch bei der Inbetriebnahme konfiguriert.

Die Terminierung der Telefongespräche in alle öffentlichen Telefonnetze erfolgt über redundante, nationale Premium-Anbindungen. Die Cloud Telefonanlage ist ein internationales Cloudservice und in 63 Ländern verfügbar.

Die Aufschaltung von Telefonnummern erfolgt über das Supervisor Webinterface. Die Cloud Telefonanlage bietet die Möglichkeit Telefonnummern aus verschiedenen Ländern einzubinden und damit grenzüberschreitende Kommunikationsstrukturen zu ermöglichen.

Cloud Telefonanlage LEISTUNGSUMFANG

Systemeinstellungen:

Text vor Melden, Wartemusik, Wählplan, Rufgruppen, Zeitschaltung, Mailboxen, Call-Flows (Weichenschaltungen)

Über das Supervisor Webinterface werden alle gewünschten Systemfunktionen administriert und individuelle Soundfiles eingespielt.

Anruf halten (parken)

Der Gesprächspartner wird durch Tastendruck in einem Wartefeld „geparkt“ und hört die vom Kunden definierte Wartemusik der Anlage. Das geparkte Gespräch kann jederzeit wieder aufgenommen werden. Diese Funktion ist wichtig für das Vermitteln sowie Rückfragen bei anderen Mitarbeitern.

Rückfragen

Das aktive Gespräch wird in einem Wartefeld gehalten, ein zweiter Anruf (intern oder extern) wird aufgebaut. Das erste Gespräch kann nach Rückfrage beim zweiten Gesprächspartner an diesen vermittelt, oder selbst wieder aufgenommen werden.

Gehaltenen Anruf annehmen

Einen auf „warten“ gesetzten Anruf wieder annehmen.

Follow Me

Im Webinterface kann eine beliebige Telefonnummer (auch Handynummer) als „Follow Me“ eingegeben werden die bei jedem Anruf parallel mitläutet. Auch während eines Gespräches kann das Gespräch zur Follow Me Nummer (oder umgekehrt) weitergegeben werden.

Makeln

Zwischen zwei oder mehreren gleichzeitigen Gesprächen hin- und herschalten.

Anruf heranholen (übernehmen)

Einen Anruf, der an einer anderen Nebenstelle klingelt, an das eigene Telefon heranholen.

Callcenter-Funktion

Eigene Warteschlangen können individuell definiert werden, um Anrufe zu vom Kunden definierten Agenten richtig zuzuordnen.

Rufliste mit Datum, Uhrzeit, sowie Telefonnummer (ausgehende, angenommene, versäumte Anrufe)

Die Cloud Telefonanlage bietet eine Anrufliste, welche über die Weboberfläche abgerufen werden kann. Neben einer Auflistung aller Gespräche, bietet die Funktion außerdem die Möglichkeit Anrufe nach bestimmten Kriterien zu filtern. Um Fehler nachzuvollziehen, besteht außerdem die Möglichkeit Details über jegliche Anrufe abzufragen.

Wahlwiederholung

Am Telefon werden Gesprächslisten ausgehender, angenommener und versäumter Anrufe gespeichert. Auf Knopfdruck lässt sich ein Anruf zu jeder in diesen Listen gespeicherten Rufnummern aufbauen.

Anklopfen

Erfolgt ein eingehender Anruf, während ein Gespräch geführt wird, so wird dieser durch einen leisen Ton im aktiven Gespräch sowie eine am Telefon blinkende LED signalisiert.

Besetzt

Wenn bereits ein Gespräch aktiv ist, können weitere eingehende Anrufe abgewiesen werden. Der Anrufer hört das Besetztzeichen.

Vermitteln (intern, extern) mit und ohne Rückfrage

Es besteht die Möglichkeit, ein Gespräch innerhalb der Telefonanlage oder an eine beliebige externe Rufnummer zu vermitteln. Das kann sowohl direkt (ohne Rückfragen), als auch mit einem vorherigen Gespräch mit dem Teilnehmer, an den weitergeleitet werden soll (mit Rückfragen), erfolgen.

DTMF ausgehend

Zur Steuerung von interaktiven Menüs automatischer Vermittlungssysteme werden über die Tastatur Töne übertragen

Adressbuch

Das integrierte Adressbuch bietet die Möglichkeit Kontakte in der Anlage abzuspeichern. Neben dem händischen Anlegen, besteht auch die Möglichkeit eine .CSV-Datei zu importieren.

Rufnummernanzeige eingehender Anrufe (CLIP)

Sofern der Anrufer seine Rufnummer nicht unterdrückt hat wird diese angezeigt.

Eigene Rufnummer unterdrücken oder anzeigen (CLIR)

Die eigene Rufnummer kann unterdrückt werden. Notrufdienste sehen immer die Rufnummer des Anrufers!

Blacklisting

In die Backlist eingetragene Rufnummern werden abgewiesen.

Rufweiterleitung / DND (Do not disturb)

Alle Anrufe weiterleiten (intern, extern)

Weiterleitung bei besetzt (intern, extern)

Weiterleitung bei keiner Antwort (intern, extern)

Weiterleitung wenn Nebenstelle nicht registriert (intern, extern)

Weiterleitung nach Zeitschaltung (intern, extern)

DND / Do not Disturb

Diese Funktionen werden am Endgerät oder im Webinterface eingestellt.

Voicemail

Individueller Ansagetext & Voicemail für jede Durchwahl oder Führung einer zentralen

Voicemail Wird im User Webinterface administriert

Nachrichten können als Sounddatei per E-Mail an eine vom Kunden definierbare E-Mail-Adresse verschickt.

Alternativ besteht die Möglichkeit einer Fernabfrage der Mailboxnachrichten mit PIN-Code

Nachrichten können auch über das Telefon abgefragt werden. Eine Berechtigungsprüfung mittels PIN-Code ist möglich. Automatische Benachrichtigung per E-Mail über neue Nachrichten

Rufgruppen

Mit Hilfe von Gruppen wird das gleichzeitige Läuten mehrerer Endgeräte ermöglicht. Hier besteht die Möglichkeit verschiedene Rufstrategien zu wählen (gleichzeitig, gestaffelt, zufällig) oder einzelne Nebenstellen verzögert läuten zu lassen.

Automatisches Vermittlungssystem (IVR-Menü)

Vermittlung durch Tonsteuerung: Der Anrufer navigiert mit Hilfe von Tönen/Tastwahlfeld durch ein Vermittlungs-Menü. Die Gestaltung der Ansagetexte und Menüsteuerung ist frei.

Fax2Mail

Eingehende Faxe werden im .PDF-Format an E-Mails angehängt und an eine vom Kunden festgelegte E-Mail-Adresse gesandt, außerdem hat der Kunde die Möglichkeit diese über die Weboberfläche abzufragen.

Mail2Fax

Ausgehende Faxe übermittelt der Kunde per E-Mail als .PDF-Datei an den Faxserver. Neben diesen Dateitypen kann zusätzlich noch ein Text verfasst werden, welcher dann am Deckblatt erscheint. Der Faxserver konvertiert das Mail in ein Fax und sendet es an die gewünschte Rufnummer. Die Faxprotokolle werden an eine vom Kunden festgelegte E-Mail-Adresse zugestellt oder sind über die Weboberfläche einsehbar.

Konferenzsystem

Über die Weboberfläche können Konferenzräume erstellt werden in denen eine moderierte Konferenz abgehalten werden kann.

SIP-TAPI

Mittels TAPI-Schnittstelle kann eine dafür kompatible IT-Umgebung eingebunden werden. So ist beispielsweise das Wählen aus dem Adressverzeichnis von Outlook möglich.

STATUS

Liveabfrage der aktiven Gespräche, sowie derzeit registrierten Geräte.

VERFÜGBARKEIT

Cloud Telefonanlage steht mit einer durchschnittlichen Jahresverfügbarkeit von 99,7% zur Verfügung. Erforderliche Wartungsarbeiten werden im Zeitraum von 22:00 Uhr bis 04:00 Uhr durchgeführt.

LEISTUNGSÜBERGABE

Der Beginn der Leistung erfolgt mit Zusendung der Zugangsdaten an die bei der Bestellung angegebene E-Mail-Adresse.

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

Für alle in Anspruch genommenen Provider-Dienstleistungen gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) für Kunden von Providerdiensten der Sabadello technologies GmbH.