

# Funktionsübersicht nfon Telefonanlage

## Standortkopplung

- Integration mehrerer Standorte in eine Anlage
- Einbindung und Verwalten von bis zu 1000 Rufnummern bzw. Rufnummernköpfen der unterschiedlichen Standorte möglich
- Optional Einbindung von ausländischen Standorten und Rufnummern
- Optional Einbindung von Service-Rufnummern (0800, 0180, 0900 etc.)
- Integration von Teilnehmern außerhalb der Bürostandorte (z.B. Home-Office, Hotel, vor Ort beim Kunden)
- Standortabhängige Einstellungen wie VLAN, uaCSTA, Zeitzone, Codec Profil, Sip Einstellungen etc.

## Hohe Endgeräte-Integration

- Konfiguration zentraler Anlagenfunktionen direkt vom Endgerät (Systemtelefon)
- Autoprovisionierung und Auto-Update der Endgeräte (Firmware, VLAN, BLF, SIP-Daten etc.)
- Hotdesking zwischen Endgeräten, d.h. Nebenstellen können von einem Endgerät zum anderen umgezogen werden
- Einfaches An- und Abmelden von Nebenstellen an Endgeräten
- Einbindung professioneller IP-DECT Lösungen (Single Cell und Multicell)
- Softphone: nfon Softphone für Windows mit Auto-Provisionierung und TAPI-Schnittstelle
- Softphone für Mac mit Selbstprovisionierung
- Vermittlungsarbeitsplatz für Windows (Presence-Funktion (BFL), einbinden von Verzeichnisdiensten, Vermitteln per Drag & Drop, Messaging und E-Mail-Integration, etc.)

- Einbindung eigener bzw. vorhandener IP-Telefone möglich, wenn Telefon Typ von nfon zertifiziert ist
- Optional Einbindung von IP-Telefonen die nicht von nfon zertifiziert sind (ggf. eingeschränkter Service)
- Integration analoger Endgeräte mit Hilfe eines Analog-Adapters (ATA mit 1-32 Ports)
- Optional\*1 Verschlüsselung der Gespräche mit SRTP/TLS

## Einbindung von Mobiltelefonen

- Direkte Einbindung von Mobiltelefonen in die Telefonanlage als Nebenstelle mittels FMC Client (iOS, RIM, Android, Symbian)
- One-Number-Concept: nur noch eine Nummer für die Erreichbarkeit
- Weltweite Verbindung\*3 zur Telefonanlage per WLAN oder GSM/UMTS/LTE
- Nahtlose\*1 Gesprächsübergabe zwischen den Netzen – auf Wunsch auch über Mobilfunkdatenverbindung
- Anlagenfunktionen\*2 ( wie z.B. Chef-Sekretärin-Funktion, Makeln etc.) auch auf dem Mobiltelefon
- Erreichbarkeit auf Mobiltelefon parallel über Mobilfunknummer und über Festnetznummer der Telefonanlage (zwei Eingangstore zum Mobiltelefon)
- Einfache Wahl auf dem Mobiltelefon ob Gespräche über Mobiltelefon oder über die Anlage geführt werden sollen\*3
- Callback-Funktion für günstige Telefonate im Ausland \*3

- Reverse-Callback-Funktion\*2 für optimale Nutzung einer Festnetzflatrate im Mobilfunkvertrag
- Call-Through-Funktion, um sämtliche ausgehende Mobilfunktelefonate auf Wunsch zentral über die Telefonanlage zu führen und abzurechnen. Abgehend wird die Festnetznummer dieser Nebenstelle signalisiert

## Nebenstellen- und Anrufmanagement

- Anlagenverwaltung für Administrator über komfortables Serviceportal (Webinterface), verwalten aller Anlageneinstellungen (Deutsch, Englisch, Französisch und Italienisch)
- Nebenstellenverwaltung durch den Endbenutzer über ncontrol (Webinterface oder Webclient), z.B. Anrufeinstellungen, Adressbuch, Voicemails, Funktionstasten/BLF, Gruppen ein- und ausbuchen, komfortables Umstellen mehrerer Einstellungen über Profile in einem Arbeitsgang etc. (Deutsch, Englisch, Französisch und Italienisch)
- Keine Beschränkung der Anzahl eingehender oder ausgehender Anrufe pro Anlage
- Bis zu 5 parallel eingehende oder ausgehende Anrufe pro Endgerät; Ausnahmen: bei eFax und Vermittlungsarbeitsplatz sind mehr parallele Verbindungen möglich
- Ein- und ausgehende Anrufe über bis zu 1000 verschiedene Rufnummern (Amtsleitungen)
- Möglichkeit mehrere, verschiedene Durchwahlen (für ein- und ausgehende Anrufe) für eine Nebenstelle zu definieren
- Anruflisten im Endgerät\*1 mit Datum, Uhrzeit, Telefonnummer (ausgehende, eingehende,

# Funktionsübersicht nfon Telefonanlage

- verpasste Anrufe inkl. Kennzeichnung ob Gruppenrufen oder aus Warteschlange und genutzter Amtsleitung)
- Vermitteln (intern, extern) mit und ohne Rückfrage
- Einbuchen in Warteschlangen direkt über das Telefon oder via ncontrol
- Festlegen einer Rufumleitung direkt über das Telefon oder via ncontrol
- DTMF aus- und eingehend
- Unterschiedliche Klingeltöne\*1 für interne und externe Anrufe
- Hotdesking - Flexible Arbeitsplatzwahl, An- und Abmelden einer Nebenstelle an unterschiedlichen Endgeräten
- Signalisierung des Anrufstatus einzelner Nebenstellen am Endgerät\*1 (Besetzt-Feld-Lampen)
- Namensauflösung über zentrales Telefonbuch bei ein- und ausgehenden Anrufen
- Anrufübernahme innerhalb der Anlage, innerhalb von Gruppen und von einzelnen Nebenstellen über Kurzwahlen oder Funktionstasten am Endgerät
- Umleiten von Anrufen über Funktionstasten (Call-Deflection)\*1
- Rückfragen, Halten und Makeln zwischen Anrufen
- Automatisches Rückvermitteln nach fehlgeschlagenem Transfer nach Zeit (Call-Reflection)
- Einstellen der Sprache (Telefonmenü, Ansagen, etc.) individuell pro Nebenstelle
- Individuell pro Nebenstelle festlegen, nach wie vielen Sekunden nach Eingabe der Rufnummer

- ein Anruf ausgeführt werden soll\*1
- Individuell pro Nebenstelle festlegen, nach wie vielen Zeichen bei der Rufnummerneingabe am Endgerät eine Rufnummer vorgeschlagen werden soll. Die vorgeschlagenen Rufnummern beziehen sich auf die gespeicherte Anrufliste\*1
- Anklopfen auf Nebenstellen
- Interkom\*1 (Gegensprechfunktion)
- Zugriff auf das zentrale Telefonbuch individuell pro Nebenstelle festlegen
- Individuell pro Nebenstelle festlegen, ob die Nebenstelle im zentralen Telefonbuch angezeigt werden darf
- Zuweisen einer Kostenstellennummer pro Nebenstelle. Diese Kostenstelle wird im EVN (Einzelverbindungsnummer) aufgeführt.
- Verwenden von Projektkennziffern für ausgehende Anrufe, wird im EVN aufgeführt
- Optional Sprachaufzeichnung einstellbar individuell pro Nebenstelle
- Versand der Aufzeichnung im .mp3 oder .wav Format an Ihre E-Mail-Adresse

## Anrufbeantworter / Voicemail

- Professionelles „Voicemail“-System für Nebenstellen
- Sprachnachrichten können über ein Telefon abgefragt und/oder als Datei an einen E-Mail-Account weitergeleitet werden
- Unterschiedliche Ansagen für Namensansage, nicht erreichbar, besetzt und eine temporäre Ansage z.B. Urlaub
- Bis zu 100 Nachrichten pro Nebenstelle

- Fernabfrage, geschützt durch individuelle PIN
- Signalisierung von aktuell anstehenden Voicemails am Endgerät\*1
- Auf Wunsch werden Voicemails, die per E-Mail zugesendet werden, automatisch gelöscht
- Ansage der Rückrufnummer
- Ansage von Datum und Uhrzeit des Anrufes
- Verwaltung der Voicemail-Ansagen auch über Webportal möglich

## RUFWEITERLEITUNG / DO NOT DISTURB (DND)

- Feste Weiterleitung wird am Endgerät signalisiert\*1
- Bei umgeleiteten externen Anrufen wird die Rufnummer des ursprünglichen Anrufers angezeigt, angerufener Teilnehmer oder umgeleiteter Teilnehmer \*1
- Feste Weiterleitung aller eingehenden Anrufe
- Weiterleitung bei besetzt
- Weiterleitung nach frei wählbarem Zeitintervall (nach Timeout)
- Festlegung eines beliebigen Ziels nach Timeout (Mobiltelefon, Mitarbeiter, etc.)
- Erreichbarkeitsmanagement (Rufumleitung bei nicht Erreichbarkeit): Greift nur, wenn das Endgerät nicht an der Telefonanlage angemeldet ist. bspw. bei Unterbrechung der Internetverbindung, Hardwaredefekt etc.. Anrufe können dann auf Mobiltelefon, andere Niederlassungen bzw. andere Ziele umgeleitet werden
- Keine Einschränkung bei Weiterleitungszielen (Bsp. interne und externe Ziele, Zeitsteuerungen, Gruppen, Warteschlangen...)

# Funktionsübersicht nfon Telefonanlage

- DND / „Ruhe-vor-dem-Telefon“-Funktion (Do-Not-Disturb – bitte nicht stören)
- Memory-Funktion für Rufumleitungen, Voicemail-Anrufe werden immer an die Voicemail des ursprünglich Angerufenen weitergeleitet
- Frei definierbarer Parallelruf an andere interne Nebenstellen oder externe Teilnehmer
- Pro Nebenstelle individuell festlegbar, ob die Nebenstelle auf externe Ziele weiterleiten darf

## CLIP/CLIR, anonyme Anrufe

- Selektive Festlegung der pro Nebenstelle (intern, lokal, national, international)
- Freie Wahl der zu signalisierenden Einzelrufnummer pro ausgehenden Anruf
- Festlegung pro Nebenstelle ob bei ausgehenden Anrufen die Rufnummer angezeigt oder unterdrückt werden soll (Gesamte Rufnummer anzeigen, Kopfnummer anzeigen, Pilot anzeigen, Rufnummer unterdrücken)
- Anzeige der Rufnummern eingehender Anrufe\*1
- Anzeige der Amtsleitung, über die ein Anruf eingeht\*1
- Speicherung der genutzten Amtsleitung in den Anruflisten\*1
- Rückruf von Anrufern über die gleiche Amtsleitung
- Signalisierung von Gruppenanrufen\*1
- Signalisierung weitergeleiteter Anrufe\*1
- Festlegung der anzuzeigenden Rufnummer pro Nebenstelle und pro Amtsleitung (CLIP no Screening)

## Adressbuch

- Zentrales Telefonbuch der Anlage
- Unterscheidung von allgemein sichtbaren, nur für einzelne Gruppen sichtbaren und persönlichen Einträgen
- Alle Nebenstellen sind automatisch im Adressbuch, Privatkennzeichnung je Nebenstelle möglich
- Import von Adresslisten im CSV-Format möglich
- Privat Einträge auch via ncontrol möglich

## Kurzwahlen

- Ein Kurzwahlverzeichnis pro Kunde
- Anwählen der Kurzwahl mit \*2+Kurzwahl über das Telefon
- Optional kann festgelegt werden, ob eine Nebenstelle, die eigentlich nur „intern“ (Amtsberechtigung) telefonieren darf auch externe Kurzwahlen anwählen darf (pro Kurzwahl definierbar)
- Import im CSV-Format

## Anrufgruppen

- Beliebig viele Anrufgruppen pro Anlage
- Bildung von beliebig großen Rufgruppen möglich
- Individuelle Weiterleitungen der jeweiligen Nebenstellen werden ignoriert
- Weiterleitung nach frei wählbarem Zeitintervall
- Bildung von Pick-Up Gruppen zur Steuerung der Berechtigung von Pickups

## Warteschlangen

- Beliebig viele Warteschlangen pro Anlage

- Individuelle, initiale und periodische Ansagen
- Individuelle Wartemusik pro Warteschlange
- Automatische Rufverteilung auf freie bzw. eingebuchte Agenten
- Anrufverteilung nach verschiedenen Kriterien (Alle gleichzeitig, Round Robin, Zufällig, Längste Pause zuerst, Geringste Auslastung zuerst)
- Frei definierbare Nachbearbeitungszeit für Agenten
- Ausnahmeregelungen für Timeout und wenn keine Agenten eingebucht sind
- Optionale Ansage der Wartezeit des Anrufers an den Agenten
- Optionale individuelle Ansage an den Agenten pro Warteschlange z.B. Name der Warteschlange
- Optionale Ansage seiner Position in der Warteschlange an den Anrufer
- Einbuchen von mobilen Endgeräten in Warteschlangen
- Gewichtung der Agenten (penalties), mit verschiedenen Warteschlangen können so Agenten-Skills abgebildet werden
- Gewichtung der Warteschlangen (bspw. für VIP-Kunden)
- Optional Echtzeitüberwachung von Warteschlangen und Agenten (QueueMetrics)
- Optional professionelle Performanceauswertung (QueueMetrics)
- Optional Erstellung von Berichten (Agenten / Warteschlangen) zur Betrachtung von mehreren Perioden (QueueMetrics)

## Automatische Vermittlung (IVR – Interactive Voice Response, Sprachdialoge)

# Funktionsübersicht nfon Telefonanlage

- Beliebige viele Sprachdialoge pro Anlage
- Individuelle Auswahltexte
- Bis zu 13 Auswahlmöglichkeiten pro Dialogstufe für Standard Sprachdialoge (0..9, \*,# und Timeout)
- Pro Auswahl sind alle Anlagenziele möglich (Gruppen, Warteschlangen, IVR, Nebenstellen usw.)
- Mehrstellige Sprachdialoge ermöglichen die Auswahl eines Zieles durch Eingabe mehrstelliger Ziffern (bspw. „123“)
- Möglichkeit, dass bei Eingabe einer Nummer, im mehrstelligen Sprachdialog, als direkte Nebenstellenwahl interpretiert wird und der Anrufer entsprechend an die gewählte Nebenstelle weitergeleitet wird (American Switch Board)
- Flexible Handhabung eingehender Anrufe
- Verkettungen von Sprachdialogen

## Telefonkonferenzen

- Beliebige viele Konferenzräume pro Anlage
- Konferenzen mit bis zu 50 internen und externen Teilnehmern
- PIN-Authentifikation getrennt für Konferenzleiter und Konferenzteilnehmer
- Sperren von Konferenzen bis zum Login des Konferenzleiters
- automatisches Beenden von Konferenzen nach dem Logout des Konferenzleiters
- Stummschaltung aller Konferenzteilnehmer
- Anrufübergänge in Konferenzräume möglich
- Signalisierung bei Konferenz Ein- und Austritt
- Aufnahme und Ansage des Teilnehmernamens vor Konferenzbeginn

- Musik falls einziger Teilnehmer oder bis Eintritt des Konferenzleiters
- Pro virtuellem Konferenzraum kann Sprache festgelegt werden

## Zeitgesteuertes Anrufrouting

- Beliebige viele Zeitsteuerungen pro Anlage
- Festlegung von Zeitspannen für das Anrufrouting
- Festlegung von Ausnahmetagen für das Anrufrouting

## Fax

- Anschluss von analogen Faxgeräten über autoprovisioniertem Analogadapter \*1 (ATA, 1-32 Ports)
- Integrierter Fax-Server
- Fax-Empfang als PDF (E-Mail Weiterleitung)
- Direkte Erreichbarkeit jedes Mitarbeiters durch eigene Faxnummer
- Fax-Versand über Druckertreiber direkt vom PC (Fax Client unter Windows)
- Unterstützung des T.38 Fax-Protokolls
- Integration CAPI-basierter Fax-Server-Lösungen, wie z.B. FerrariFax oder Tobit (DavidFX), mittels Softwarelösung für den Windows-Fax-Server des Kunden

## Computer-Telefonie-Integration\*1

- Telefonbuch mit Outlook-Integration\*4 inkl. TAPI-Schnittstelle
- Einblendung von Kontaktinformationen bei eingehenden Gesprächen

- Start von Anwendungen bei eingehenden Anrufen mit Übergabe der Rufnummer des Anrufers
- Wählen direkt aus Outlook oder TAPI-fähigen Geschäftsanwendungen\*4
- „Click2Dial“ aus beliebigen Anwendungen
- Dokumentation getätigter Gespräche in Outlook\*4
- Linehandling im Outlook \*4
- Weiterleiten mit und ohne Rückfrage aus Outlook\*4 heraus
- Auswahl der zu nutzenden Amtsleitung für ausgehende Anrufe auch im Outlook\*4
- Optional Terminalserver-fähiger CTI-Client (Pro)
- Unterstützung von uaCSTA, standortbezogen oder abhängig vom Endgerät

## Standort-Einstellungen

- Pro Standort konfigurieren, ob interne, lokale Telefonie im eigenen Büronetzwerk bleibt (CANREINVITE)
- Pro Standort kann ein Codec-Profil ausgewählt werden (G711, G722 (=HD Audio))\*1
- Pro Standort kann ein VLAN konfiguriert werden\*1
- Pro Standort kann eine Zeitzone festgelegt werden
- Notrufrouting abhängig vom Standort (innerhalb von Deutschland)

\*1 Abhängig vom Endgerät

\*2 Bei aktiver UMTS/WLAN Verbindung

\*3 Abhängig von den jeweiligen Carriernetzen und Konditionen des Mobilvertrages

\*4 Abhängig von Softwareversion