

# Leistungsübersicht

## Kurzbeschreibung cloud.phone Features

### 1 Cloud-Telefonanlage

#### INKLUSIVE

- ▶ SIP-Sprachkanäle

#### BEMERKUNG

Beauftragung ab 2 bis 1.000 Sprachkanälen.

- ▶ ecotel@once (Selfcare)

Automatische & sofortige Aktivierung bzw. Deaktivierung der Rufumleitung, wenn der Teilnehmer nicht registriert ist (bspw. Störung / Behebung der Störung).

- ▶ Premium-SLA

Entstörung innerhalb 8 Std.



#### Einrichtung & Konfiguration

- ▶ Standorte & Filialen

Der Standort stellt die Cloud-Telefonanlage dar. Mit der Funktion »Filialen« können Teilnehmer der Telefonanlage in verschiedene Einheiten aufgeteilt werden (bspw. Unternehmensstandorte, Abteilungen etc.). Bei Bedarf kann die Anzahl der zur Verfügung stehenden Sprachkanäle für eine Filiale eingeschränkt werden.

- ▶ Anrufgruppen

Gruppierung von Teilnehmern (bspw. für Team-Durchwahlen).

- ▶ Räume

Eingehende Anrufe werden Teilnehmern einer definierten Gruppe angezeigt & können übernommen werden.

- ▶ ACD-Gruppen

**Automatic Call Distribution:** Automatische Verteilung eingehender Anrufe an definierte Teilnehmer.

- ▶ Zeitpläne, Feiertagslisten, firmenweite Nachtschaltung

Individuelle Weiterleitungen zu bestimmten Tagen & Uhrzeiten.

- ▶ Rufprofile (Black- / Whitelists)

Hierarchische Sperrungen von eingehenden & ausgehenden Anrufen (Blacklist, bspw. Auslands- oder 0800er-Rufnummern). Aufhebung der Sperrungen für bestimmte Rufprofile & Teilnehmer (Whitelist).

- ▶ Ansagen

Verwendung von verschiedenen Ansagen durch Hochladen entsprechender Dateien (bspw. Haltemusik, Text vor Melden).

- ▶ Telefonbuch

Einträge einzeln anlegen, importieren aus Excel-Datei oder abrufen auf Desktop-Telefonen sowie Client Complete. Unterteilung nach internen, externen & privaten Kontakten.

#### OPTIONAL

- ▶ IVR-Lizenz

#### BEMERKUNG

Interactive Voice Response: Elektronisches Sprachmenü bzw. Sprachdialogsystem.

- ▶ Konferenzraum-Lizenz

PIN-geschützter, für intern & extern, erreichbarer Konferenzraum.

### 2 Seats

#### INKLUSIVE



#### Seat »smart«

- ▶ Rufumleitung *unbedingt*

#### BEMERKUNG

Leitet alle eingehenden Anrufe permanent zu der angegebenen Zielrufnummer um.

▶ <b>Rufumleitung <i>selektiv</i></b>	Leitet alle eingehenden Anrufe zur Zielrufnummer um, außer der Anruf kommt von einer spezifischen & individuell festgelegten Rufnummer.
▶ <b>Rufumleitung <i>bei besetzt</i></b>	Leitet alle eingehenden Anrufe zur Zielrufnummer um, wenn der Teilnehmer besetzt ist.
▶ <b>Rufumleitung <i>bei nicht melden</i></b>	Leitet alle eingehenden Anrufe zur Zielrufnummer um, wenn der Teilnehmer den Anruf nach einer definierten Zeit nicht annimmt.
▶ <b>Halten einer Verbindung</b>	Während einer bestehenden Verbindung kann ein weiterer Anruf angenommen & die ursprüngliche Verbindung gehalten werden.
▶ <b>Anklopfen</b>	Benachrichtigung über einen zweiten Anruf & Möglichkeit der direkten Annahme.
▶ <b>Paralleles Klingeln</b>	Paralleles Klingeln auf mehreren Endgeräten (bspw. Mobil- & Tischtelefon).
▶ <b>Anruf <i>transferieren</i></b>	Angenommene Anrufe können an eine andere Zielrufnummer weitergeleitet werden.
▶ <b>Anruf <i>übernehmen</i></b>	Anrufe für andere Teilnehmer können übernommen werden, wenn die Teilnehmer Mitglieder einer gemeinsamen Anrufgruppe sind.
▶ <b>Rufnummer unterdrücken</b>	Die Rufnummer des Teilnehmers wird bei Anrufen nicht übermittelt. Unterscheidung nach internen & externen Anrufen möglich.
▶ <b>Rufnummerunterdrückung aufheben</b>	Erlaubt die Rufnummernunterdrückung aufzuheben, selbst wenn der Anrufer die Rufnummernunterdrückung aktiviert hat.
▶ <b>Text vor Melden</b>	Ersetzt den Klingelton mit einem Soundfile (bspw. Begrüßungstext). Unterscheidung nach internen & externen Anrufen möglich.
▶ <b>Zentrales »Do not Disturb«</b>	Alle eingehenden Anrufe an einen Teilnehmer werden mit besetzt abgewiesen.
▶ <b>Verbundene Rufnummer unterdrücken</b>	Beim Anrufer wird nicht die Rufnummer, mit welcher er verbunden wurde, angezeigt, sondern die Rufnummer die er gewählt hat.
▶ <b>Rückruf</b>	Wenn ein zuvor besetzter Teilnehmer frei wird, wird der Anrufer von der Telefonanlage zurückgerufen & nach dem Abheben wird dieser automatisch mit dem Teilnehmer verbunden.
▶ <b>Rückrufnummer</b>	Anzeige der Rufnummer, wenn ein Teilnehmer einen anderen Teilnehmer anruft.
▶ <b>Weitergeleitete Anrufe ablehnen</b>	Automatisches Ablehnen von allen an den Teilnehmer weitergeleiteten Anrufen.
▶ <b>CLIP no screening</b>	Dem angerufenen Teilnehmer wird eine vom Anrufer selbst festgelegte Rufnummer übermittelt.
▶ <b>Voice-Mailbox</b>	Sprachnachrichten können über das Telefon abgehört oder per E-Mail zugestellt werden.



## Seat »best«

### INKLUSIVE

### BEMERKUNG

▶ <b>Alle Leistungen von Seat »smart«</b>	Siehe oben.
▶ <b>5 Registrierungen pro Teilnehmer</b>	Auf unterschiedlichen Endgeräten.
▶ <b>Fax2Mail &amp; Mail2Fax</b>	Empfang & Versenden von Faxen per E-Mail.
▶ <b>Adhoc Dreier-Konferenz</b>	Ein Teilnehmer kann eine weitere Person in ein laufendes Gespräch aufnehmen & eine Dreier-Konferenz aufbauen.
▶ <b>Chef-Sekretär-Funktion</b>	Anrufe auf eine Durchwahl (»Chef«) werden zunächst an eine andere Durchwahl (»Sekretär«) weitergeleitet.
▶ <b>Client Complete</b>	Mobile & Desktop Control.