



## Flexfonic – Leistungsmerkmale

[www.haering.it](http://www.haering.it)

Haering.IT Consulting & Services

01.01.2009

Hamburg - Berlin - Frankfurt - München - Köln - Aachen -  
Augsburg - Deutschland

## Standardfunktionen der Telefonanlage

Die flexfonic Telefonanlage besitzt einen breiten Funktionsumfang, der sich an Telefonanlagen für Großunternehmen orientiert.

### 1. *Endgeräte- und Nebenstellenmanagement*

- Unterstützung einer breiten Palette von netzwerkumgebungen und Endgeräten
- Unterstützung von DECT-basierten Endgeräten inkl. Repeater<sup>3</sup>
- Unterstützung von Softphones für die Betriebssysteme Windows, MAC OSX und Linux<sup>3</sup>
- Unterstützung von mobilen Endgeräten (Smartphones) mit den Betriebssystemen Symbian, Blackberry, Windows Mobile<sup>3</sup>
- Unterstützung von IP-Adaptoren zum Anschluss von analogen Endgeräten (Faxgeräte, Türöffner,..)<sup>3</sup>
- Vollständige Autoprovisionierung nahezu sämtlicher Endgeräte (keine Konfiguration durch den Kunden notwendig)
- Volle Unterstützung eines Roamings von Endgeräten zwischen Standorten mit Breitband-Internetverbindung (Endgeräte sind nicht an einen Standort gebunden)
- Volle Unterstützung von Firewalls mit SIP-Unterstützung und Internetanbindungen mit NAT (Network Address Translation)
- An- und Abmelden von Nebenstellen am Endgerät
- Hotdesking von Nebenstellen zwischen Endgeräten bei Erhalt aller individuellen Nebenstelleneigenschaften
- Roaming von Nebenstellen zwischen Standorten bei Erhalt aller individuellen Nebenstelleneigenschaften
- Zentrale Speicherung aller Nebenstelleneigenschaften
- Management aller Nebenstelleneigenschaften über das Administrationsportal und partiell am Endgerät (Leistungsumfang abhängig vom jeweiligen Endgerät).

### 2. *Anrufmanagement*

- Keine Beschränkung der Anzahl eingehender oder ausgehender Anrufe pro Anlage
- Bis zu fünf parallele eingehende oder ausgehende Anrufe pro Endgerät
- Selektive Festlegung der Anrufberechtigung pro Nebenstelle (nur intern, nur lokal, nur national, international)
- Ein- und ausgehende Anrufe über bis zu 10 verschiedene Rufnummern (Amtsleitungen)
- Halten und Wiederaufnahmen von bis zu fünf Anrufen pro Endgerät
- Rückfragen und Makeln zwischen gehaltenen Anrufen
- Signalisierung des Anrufstatus einzelner Nebenstellen am Endgerät (Besetztfeldlampen)
- Anrufübernahme innerhalb der Anlage, innerhalb von Gruppen und von einzelnen Nebenstellen über Kurzwahlen oder Funktionstasten am Endgerät
- Wahlwiederholung getätigter, eingegangener und verpasster Anrufe
- An- und abschaltbares Anklopfen
- Individuelle Wartemusik pro Kunde

- Anrufliste mit Datum, Uhrzeit, Telefonnummer (ausgehende, eingehende, verpasste Anrufe inkl. Kennzeichnung von Gruppenrufen und genutzter Amtsleitung)
- Vermitteln (intern, extern) mit und ohne Rückfrage
- Anrufe parken in Parkzonen und Rückholung von Anrufen aus Parkzonen
- Frei definierbarer Parallelruf an andere interne Nebenstellen oder externe Teilnehmer
- Automatische Erkennung und Unterbrechung von Schleifen im Anrufrouting
- DTMF ausgehend

### 3. *CLIP/CLIR, anonyme Anrufe*

- Anzeige der Rufnummern eingehender Anrufe
- Anzeige der Amtsleitung, über die ein Anruf eingeht
- Signalisierung von Gruppenanrufen
- Signalisierung weitergeleiteter Anrufe
- Festlegung pro Nebenstelle ob die Rufnummer angezeigt oder unterdrückt werden soll (CLIP/CLIR)
- Festlegung der anzuzeigenden Rufnummer pro Nebenstelle (CLIP no screening)

### 4. *Rufweiterleitung / Do Not Disturb (DND)*

- Bei umgeleiteten externen Anrufen wird die Rufnummer des ursprünglichen Anrufers angezeigt
- Feste Weiterleitung aller eingehenden Anrufe
- Weiterleitung bei Besetzt
- Weiterleitung nach frei wählbarem Zeitintervall
- Weiterleitung bei abgemeldetem Teilnehmer
- Keine Einschränkung bei Weiterleitungszielen, bei externen Weiterleitungszielen ist die Festlegung einer zu nutzenden Amtsleitung möglich
- 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

### 5. *Anrufbeantworter / Voicemail*

- Professionelles "Voicemail"-System für Nebenstellen, die einem Telefon zugeordnet sind.
- Sprachnachrichten können über ein Telefon abgefragt oder in eine wav-Datei gewandelt und als Datei-Anhang an einen E-Mail-Account weitergeleitet werden.
- Unterschiedliche Ansage-Modus für nicht erreichbar, besetzt und out of office
- Maximal 100 Nachrichten pro Nebenstelle. Nachrichten werden 60 Tage nach Eingang automatisch gelöscht.
- Fernabfrage, geschützt durch individuelle PIN
- Auf Wunsch werden Voicemails, die per E-Mail zugesendet werden, automatisch gelöscht
- Rückruf aus dem Voicemail-System
- Ansage der Rückrufnummer

## 6. *Anrufgruppen*

- Beliebig viele Anrufgruppen pro Anlage
- Bildung von beliebig großen Rufgruppen möglich
- Individuelle Weiterleitungen der jeweiligen Nebenstellen werden ignoriert
- Festlegung von Überlaufregeln

## 7. *Warteschlangen*

- Beliebig viele Warteschlangen pro Anlage
- Individuelle, Initiale und periodische Ansagen
- Individuelle Wartemusik pro Warteschlange
- Automatische Rufverteilung auf freie bzw. eingebuchte Agenten
- Lastverteilung nach Round Robin, geringster Auslastung, gleichzeitig, höchste Auslastung
- Frei definierbare Nachbearbeitungszeit für Agenten
- Ausnahmeregelungen für Timeout und wenn keine Agenten ein gebucht sind
- Optionale Ansage der Wartezeit an den Agenten
- Optionale Ansage des Warteschlangennamens an den Agenten
- Einbuchen von mobilen Endgeräten in Warteschlangen

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

- Beliebig viele Sprachdialoge pro Anlage
- Individuelle Auswahltexte
- Bis zu 13 Auswahlmöglichkeiten pro Dialogstufe (0..9, \*,# und Timeout) inkl. Weiterleitung, Auflegen und Besetzt
- Flexible Handhabung eingehender Anrufe
- Beliebige Verkettungstiefe für Sprachdialoge möglich

## 9. *Telefonkonferenzen*

- Beliebig 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
- Anruf in Konferenz übergeben
- Ansage von Zugängen und Abgängen

## 10. *Zeitgesteuertes Anrufrouting*

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

### 11. Faxintegration

- Anschluss von Faxgeräten über Anlogschnittstelle
- Integrierter Faxserver
- Faxempfang als PDF (E-Mail Weiterleitung)
- Faxversand über Druckertreiber direkt vom PC
- Unterstützung des T.38 Faxprotokolls

### 12. Zentrales Adressbuch

- Zentrales Telefonbuch pro Kunde
- Unterscheidung von allgemein sichtbaren, nur für einzelne Gruppen sichtbaren und persönlichen Einträgen
- Import im CSV-Format möglich

## 2.3. Optimale Zusatzfunktionen (gegen Aufpreis)

Die ICT Systems bietet Kunden kostenpflichtige Zusatzfunktionen zur Vereinfachung des Managements großer Anlagen.

### Call-Center-Monitoring

- Webbasierte Lösung zur Überwachung von Call-Center-Aktivitäten
- Überwachung von Warteschlangen und Warteschlangengruppen hinsichtlich der Anzahl und Wartezeit wartender Anrufe
- Überwachung von Outbound-Aktivitäten
- Überwachung von Agenten und Agentengruppen hinsichtlich Status, Gesprächsdauer und Gesprächsergebnis
- Unterschiedliche Ansichten für Call-Center-Management, Besucher, Agenten
- Wallboard mit Statuszusammenfassung von Warteschlangen
- Detaillierte Auswertungsmöglichkeiten aller Aktivitäten
- Zahlreiche Standardberichte und Möglichkeit der Definition eigener Berichte
- **Umfangreiche Exportmöglichkeiten & Integrationsmöglichkeiten z.B Integration in ERP & CRM Systeme.**