

Digital Phone von O₂

Funktionsübersicht



Übersicht

1.	Einführung	3
2.	Cloud-Telefonanlage	4
2.1.	Telefonie	4
2.2.	Telefonnummernmanagement	5
2.3.	Mehrere Standorte und Niederlassungen	5
2.4.	Nebenstellen-Management	5
2.5.	Voicemail	6
2.6.	Virtuelles Faxgerät	6
2.7.	Sammelanschlüsse	6
2.8.	Gruppen zur Anrufübernahme	7
2.9.	Warteschlangen	7
2.10.	Zeitsteuerung	7
2.11.	Sprachdialog	7
2.12.	Moderierte Audiokonferenzen	8
2.13.	Zentrales Telefonbuch	8
2.14.	Systemtelefone	8
2.15.	Telefonmenüs	9
2.16.	Zero Touch Provisioning	9
3.	Zusätzliche Software	9
3.1.	Computer-Telefonie-Integration (CTI)	9
3.2.1	NCTI Standard	9
3.2.2	NCTI Premium	10
3.2.	Vermittlungsarbeitsplatz	10
3.3.	Call Center Monitoring	11
4.	Neuer Web-Client und App (Moderne App-Suite)	12
4.1.	Systemtelephonie	12
4.2.	Anrufliste & Visual Voicemail	12
4.3.	Universelle Suche	13
4.4.	Telefonbuch	13
4.5.	Moderierte Audiokonferenzen	13
4.6.	Fax	13
4.7.	Nebenstellen selbst verwalten	14
4.8.	Einheitliches Nutzererlebnis	14
4.9.	One-Number-Konzept	14
4.10.	Native Smartphone-Integration	14

Copyright © 2019 Telefónica Germany GmbH & CO. OHG. Alle Rechte vorbehalten.

Irrtümer und Änderungen vorbehalten. Telefónica Germany GmbH & Co. OHG übernimmt keine Verantwortung für die Richtigkeit der Angaben.

Haftungshinweis

Es wurde alles unternommen, um sicherzustellen, dass dieser Leitfaden genaue und aktuelle Informationen enthält. Jedoch wird jegliche Haftung der Telefónica Germany GmbH & Co. OHG im gesamten gesetzlich zulässigen Umfang ausdrücklich ausgeschlossen.

Marken

O₂ inkl. Logo ist eine Marke der oe Holdings Ltd. Telefónica inkl. Logo ist eine Marke der Telefónica S.A. Telefónica Germany ist Lizenznehmerin dieser Marken in Deutschland. Alle anderen Warenzeichen sind das Eigentum ihrer jeweiligen Eigentümer.

Weitere Informationen und Hilfestellung finden Sie im Internet unter www.o2business.de/



1. Einführung

Das neue Digital Phone bietet viele Vorteile. Das folgende Dokument gibt Ihnen einen Überblick über die Funktionen der Telefonica Cloud-Telefonanlage.

Einfache Anwendung

Dank unserer intuitiven Benutzeroberfläche ist es einfacher, Anrufe zu tätigen und anzunehmen, Anrufe weiterzuleiten, eine Anrufweiterleitung einzurichten und vieles mehr. Und da Ihre Mitarbeiter ganz einfach unter nur einer einzigen Nummer erreichbar sind, ist es leichter denn je, von überall und auf jedem beliebigen Endgerät in Kontakt zu bleiben. Mit unserer Plug & Play-Einrichtung und der Zero-Touch-Hardware- und Softwarekonfiguration erleichtert das neue Digital Phone Ihrer IT das Leben.

Unabhängig

Das neue Digital Phone ist völlig unabhängig und ermöglicht Ihnen die Kommunikation von jedem Endgerät aus, überall auf der Welt. Sie können Anrufe mit Ihrem Office-Telefon, Ihrem Homeoffice-Telefon oder Ihrem Smartphone tätigen und empfangen und jederzeit zwischen allen Geräten wechseln. Auch wenn Sie kein Telefon zur Hand haben, können sich über einen beliebigen Webbrowser einloggen und telefonieren.

Zuverlässiger Service

Das neue Digital Phone wurde von Grund auf so konzipiert, dass Ihre Mitarbeiter auch in den kritischsten Szenarien telefonieren können. Alle Komponenten der Infrastruktur laufen redundant – einschließlich der georedundanten Rechenzentren, wodurch Ihre Telefonanlage auch dann funktioniert, wenn sie diese am dringendsten benötigen. Neben der ständigen Verfügbarkeit ist Ihre Datensicherheit von zentraler Bedeutung. Wir schützen Ihre Daten mit Verschlüsselung und geben sie niemals an Dritte weiter.

2. Cloud-Telefonanlage

Das neue Digital Phone ist die Cloud Telefonanlage von Telefonica und richtet sich an Geschäftskunden. Diese erhalten qualitativ hochwertige Sprachverbindungen und eine zentrale, in Hochverfügbarkeitsrechenzentren gehostete Telefonanlage gemanagt von dem Partner NFON.

Integrierter Telefonschluss

Mit einer nativen Schnittstelle zum öffentlichen Telefonnetz (PSTN) ermöglicht Ihnen das neue Digital Phone Telefonate mittels unterschiedlicher Endgeräte mit Gesprächspartnern auf der ganzen Welt zu führen.

2.1. Telefonie

Anrufmanagement und Telefonie steigern die Effizienz unternehmensinterner Prozesse und der allgemeinen Verfügbarkeit.

- Telefonanrufe via PSTN initiieren und annehmen
 - Unbegrenzte Anzahl eingehender und ausgehender Anrufe pro Anlage
 - Durchwahlen (DDI) für jede Nebenstelle: Jeder Nebenstelle kann eine individuelle Rufnummer zugeordnet werden
 - Called Line Identification (CLIP): Rufnummernanzeige
 - Calling Line Identification Restriction (CLIR): Rufnummernunterdrückung
 - CLIP No-Screening: Übermittlung kundeneigener Rufnummerinformation des Anrufers
 - Notrufe an nationale Notrufzentralen
 - DTMF: Mehrfrequenzwahlverfahren
 - Übertragung von eingehenden und ausgehenden Faxnachrichten
- Anrufmanagement
 - Annahme von Anrufen innerhalb der Telefonanlage, innerhalb von Gruppen und für einzelne Nebenstellen über Kurzwahltasten oder Funktionstasten am Gerät
 - Anrufe halten und fortsetzen, um Rückfragegespräche zu führen
 - Anrufweiterleitung mit oder ohne Rückfrage(intern, extern)
 - Call Deflection: Umleiten von Anrufen über Funktionstasten
 - Call Waiting Indication (CWI): Anklopfen - Erhalten Sie einen zweiten eingehenden Anruf, während Sie telefonieren
 - Call Completion on Busy Subscriber (CCBS): Rückruf bei besetzt - Automatische Wiederwahl, sobald das Anrufziel nicht mehr besetzt ist
 - Call Completion on No Reply (CCNR) Rückruf bei nicht erreichbar- Automatische Anzeige, sobald das Anrufziel wieder verfügbar ist
 - Automatisches Rückvermitteln nach fehlgeschlagenem Transfer (Sekunden): Legen Sie fest, nach wie vielen Sekunden ein Anruf automatisch zurückgeleitet werden soll, wenn die Anrufweiterleitung (ohne Rückfrage) fehlschlägt, z.B. wenn der Angerufene nicht verfügbar oder beschäftigt ist (0 - 25 Sekunden)
- Automatische Namensauflösung bei eingehenden Anrufen durch zentrales Telefonbuch
- Anrufliste für alle Anrufe mit der Angabe von Datum, Zeit, Telefonnummer (eingehend, ausgehend, verpasst, Anzeige von Gruppen- und Warteschlangenankufen und verwendeter Amtsleitungsnummer)
- Verwenden Sie Projektkennziffern für ausgehende Anrufe und Berichte
- Gegensprechnfunktion (Interkom)
- Bitte Nicht stören (DND): Arbeiten Sie ohne Unterbrechung durch eingehende Anrufe

* Telefonie in Verbindung mit der Business Option möglich

2.2. Telefonnummernmanagement

Telefonica bietet lokale und internationale Telefonnummern. Alternativ, können Sie Ihre aktuelle Telefonnummer behalten, wenn Sie zu Telefonica portieren.

- Zuordnung von Telefonnummern oder kompletter Rufnummernblöcke
 - Nationale, geographisch festgelegte Rufnummer
 - Internationale Rufnummernnummern auf der ganzen Welt
 - Servicerufnummern
- Übernahme bestehender Rufnummern
 - Portieren Sie Ihre vorhandenen Rufnummern oder Rufnummernblöcke
 - Blockerweiterung: Erweitern Sie den Bereich Ihres bestehenden Rufnummernblocks
 - Blockverkürzung: Verkürzen Sie den Bereich Ihres bestehenden Rufnummernblocks

2.3. Mehrere Standorte und Niederlassungen

Dank der zentralen Verwaltung spielt es keine Rolle, ob Sie Ihr Unternehmen auf eine Niederlassung oder mehrere Standorte verteilt ist.

- Verwaltung mehrerer Standorte mit individuellen Rufnummern innerhalb einer Telefonanlage
- Bis zu 1000 verschiedener Amtsleitungen mit individuellen Rufnummern oder Rufnummernblöcken
- Möglichkeit, internationale Niederlassungen und Rufnummern zu integrieren
- Vernetzen Sie Nutzer an Remote-Standorten wie dem Homeoffice, im Hotel oder von unterwegs

Eine vollwertige Telefonanlage

Die Telefonanlage ist das Herzstück des neuen Digital Phone. Sie ermöglicht es Ihnen, Telefonanrufe mit unterschiedlichen Endgeräten und Software zu initiieren und anzunehmen.

2.4. Nebenstellen-Management

Mit Hilfe des Nebenstellen-Managements optimieren Sie Ihren Telefonverkehr mit eingehenden und ausgehenden Anrufen.

- Multi-Phone: Verwenden Sie bis zu 9 verschiedene Endgeräte, die immer unter derselben Rufnummer an einer Nebenstelle verfügbar sind
- Multi-Number: Möglichkeit, mehrere Durchwahlen pro Nebenstelle einzurichten (für ein- und ausgehende Anrufe)
- Hotdesking: An- und Abmeldung von Nebenstellen auf mehreren Geräten für flexibles Arbeiten
- Individueller Klingelton: Unterschiedliche Klingeltöne für interne Anrufe, externe Anrufe und Gruppen
- Rufumleitungsprofile
 - Bis zu 10 Rufumleitungsprofile pro Nebenstelle, ein Standard-Rufumleitungsprofil und 9 weitere Profile, die frei gewählt werden können
 - Selektive Rufumleitungsregel: Bis zu 10 Rufumleitungsregeln pro Profil, basierend auf den anrufenden Nummern
 - Interne Anrufe
 - Spezifische Nebenstellen
 - Telefonbucheinträge
 - Mehrere Ziele: Legen Sie verschiedene Rufumleitungsregeln fest für:
 - Immer
 - Besetzt
 - Keine Antwort
 - Nicht registriert

* Telefonie in Verbindung mit der Business Option möglich

- Wechseln Sie schnell zwischen verschiedenen Rufumleitungsregeln
- Agenten-Management: An- und Abmelden von aus Warteschlangen
- Busy Lamp Fields (BLF): Verwalten Sie die auf dem Gerät angezeigten Nebenstellen
- Legen Sie individuell fest, welche Nebenstelle im Haupttelefonbuch sichtbar ist
- Definieren Sie eine Kostenstellennummer pro Nebenstelle
- Wählberechtigung: Beschränken Sie ausgehende Anrufe auf interne, lokale, nationale oder internationale Anrufe
- Bevorzugte ausgehende Amtsleitung: Legen Sie die Rufnummer fest, die übertragen werden soll

2.5. Voicemail

Der Voicemail-Service ist ein individueller Anrufbeantworter, der es Ihnen ermöglicht, Sprachnachrichten elektronisch zu speichern und diese an einem PC oder über ein Systemtelefon abzurufen oder sich diese per E-Mail zustellen zu lassen.

- Selbstverwaltung der Voicemail-PIN
- Jede Nebenstelle hat ihre eigene Mailbox
- Leiten Sie Ihre Voicemail-Nachrichten als .mp3 oder .wav an Ihre eigene E-Mail-Adresse weiter
- Wählen Sie eine Ansage für Ihre Voicemail (Statusname, Status, z. B. nicht verfügbar, besetzt oder vorübergehend nicht verfügbar, im Urlaub)
- Speichern Sie bis zu 100 Voicemail-Nachrichten pro Nebenstelle. Nachrichten werden nach 30 Tagen automatisch gelöscht
- Fernabruf, geschützt durch individuelle PIN
- Message Waiting Indication (MWI): Signalisierung von Nachrichten. Zeigt an, wenn auf Ihrer Voicemail nicht abgehörte Nachrichten vorhanden sind
- Individuelle Ansagen: Verwalten Sie Voicemail-Ansagen im Voicemail-Dienst

2.6. Virtuelles Faxgerät

Mit dem neuen Digital Phone können Sie Faxnachrichten senden und erhalten.

- Senden und empfangen Sie Faxnachrichten über virtuelle Fax-Nebenstellen
- Erreichen Sie jeden Mitarbeiter direkt über eine persönliche Faxnummer
- Teilen Sie virtuelle Faxgeräte mit einer Benutzergruppe
- Empfangen Sie Faxnachrichten im PDF-Format per E-Mail
- T.38-Faxprotokoll wird unterstützt
- Schließen Sie analoge Faxgeräte über einen automatisch bereitgestellten Analogadapter an

2.7. Sammelanschlüsse

Über Sammelanschlüsse können Sie eine Nebenstellengruppe definieren, die eingehende Anrufe für dieselbe Rufnummer entgegennimmt.

- Beliebige Anzahl von Anrufgruppen pro Telefonanlage
- Konfigurieren Sie Anrufgruppen beliebiger Größe
- Individuelle Rufumleitungen für die jeweiligen Nebenstellen werden ignoriert
- Rufumleitungen nach definiertem Zeitintervall
- Definieren Sie Anrufgruppen, um die Annahmrechte anderer Nebenstellen zu kontrollieren

* Telefonie in Verbindung mit der Business Option möglich

2.8. Gruppen zur Anrufübernahme

Dank dieser Funktion ist es möglich, einen Anruf heranzuholen, der auf einem anderen Telefon eingeht.

- Der Anrufempfänger muss autorisiert sein, um den Anruf annehmen zu können
- Definieren Sie Pick-Up-Gruppen, um die Rechte für Übernahmen zu steuern
- Beliebige Anzahl von Anrufübernahmegruppen pro Anlage
- Konfigurieren Sie Pick-Up-Gruppen mit bis zu 100 Nebenstellen
- Rufumleitung nach definiertem Zeitintervall, wenn keine Nebenstelle antwortet

2.9. Warteschlangen

Warteschlangen erlauben es Ihnen, die Anrufe auf Halten zu setzen, ohne den eingehenden Anruf anzunehmen oder diesen an die gewünschte Partei weiterzuleiten.

- Beliebige Anzahl von Warteschlangen pro Telefonanlage
- Individuelle, initiale und periodische Ansagen
- Automatische Anrufverteilung an freie oder angemeldete Agenten
- Anrufverteilung nach verschiedenen Kriterien (Alle gleichzeitig, Round Robin, Zufall, längste Pause zuerst, geringste Auslastung zuerst)
- Freie definierbare Nachbearbeitungszeit für Agenten
- Kündigen Sie dem Agenten die Wartezeit des Anrufers an
- Individuelle Ansage an den Agenten pro Warteschlange, z.B. Warteschlangenname
- Melden Sie die Anrufer-Position in der Warteschlange
- Mobilgeräte für Warteschlangen anmelden
- Gewichtung der Agenten (Penalty): Dies ermöglicht es, Agentenleistungen für verschiedene Warteschlangen anzuzeigen
- Gewichtung von Warteschlangen (z. B. für VIP-Kunden)

2.10. Zeitsteuerung

Stellen Sie sicher, dass kein Anruf verloren geht. Nutzen Sie die Zeitsteuerung, um zeitabhängige Rufumleitungen einzurichten.

- Multi-Number: Möglichkeit, mehrere verschiedene Durchwahlen pro Zeitsteuerung einzurichten
- Specify Geben Sie Geschäftszeiten an, während derer nur bestimmte Ziele erreichbar sind
- Definieren Sie verschiedene Ziele während und außerhalb der Geschäftszeiten
- Beliebig viele Zeitsteuerungen pro Telefonanlage
- Definieren Sie Ausnahmetage (z. B. Feiertage) für Rufumleitungen

2.11. Sprachdialog

Dank des Sprachdialogs navigieren sich Anrufer durch ein sprachbasiertes Menü und lassen sich mit der gewünschten Nebenstelle per Sprachbefehl oder durch Drücken der entsprechenden Tasten am Telefon verbinden.

- Multi-Number: Möglichkeit, mehrere verschiedene Durchwahlen pro Sprachdialog einzurichten
- Beliebige Anzahl von Sprachdialogen pro System
- Individuelle Ansagen
- Einstelliger Sprachdialog: Bis zu 13 Optionen pro Dialogstufe (0 ... 9, *, # und Timeout)

* Telefonie in Verbindung mit der Business Option möglich

- Jeder Dienst pro Auswahl verfügbar (Gruppen, Queues, Sprachdialog, Nebenstellen usw.)
- Mehrstelliger Sprachdialog ermöglicht die Auswahl eines Ziels durch Eingabe mehrstelliger Zahlen (z. B. „123“)
- Firmenverzeichnis: Bei Eingabe einer Nummer in den mehrstelligen Sprachdialog, wird die Nummer als direkte Nebenstellenummer interpretiert und der Anrufer an die gewählte Nebenstelle direkt durchgestellt

2.12. Moderierte Audiokonferenzen

Moderierte Audiokonferenzen ermöglichen das Verwalten von Telefonkonferenzen mit bis zu 50 Teilnehmern.

- Sie können beliebig viele Konferenzräume verwalten und abonnieren
- Führen Sie Konferenzen mit bis zu 50 internen und externen Teilnehmern
- Multi-Number: Möglichkeit, mehrere eingehende Rufnummern pro Konferenz (national, international) einzurichten
- PIN-Authentifizierung für den Moderator und Teilnehmer
- Richten Sie Musik ein, die abgespielt wird, solange ein einziger Teilnehmer in der Konferenz ist, bis der Moderator sich einwählt
- Wählen Sie die Sprache (Deutsch, Englisch, Französisch, Italienisch, Spanisch, Niederländisch oder Polnisch) individuell pro virtuellen Konferenzraum
- Sperren Sie Konferenzen, bis der Moderator sich einwählt
- Teilnehmer einladen, stummschalten oder entfernen
- Option zum automatischen Beenden von Konferenzgesprächen nach Abmelden des Moderators

2.13. Zentrales Telefonbuch

Über das zentrale Telefonbuch wählen Sie den gewünschten Anrufteilnehmer ohne Eingabe der Telefonnummer aus.

- Zentrales Anlagen-Telefonbuch, das von allen Nebenstellen geteilt wird
- Privates Telefonbuch für Nebenstellen möglich
- Unterscheiden Sie zwischen allgemein sichtbaren Einträgen, für bestimmte Gruppen sichtbaren Einträgen und persönlichen Einträgen
- Alle Nebenstellen werden automatisch in das Telefonbuch übertragen, ausgewählte Telefonbucheinträge können für einzelne Nebenstellen sichtbar gemacht werden
- Adresslisten können im CSV-Format importiert werden

Reibungslose Integration verschiedener Endgeräte

Zahlreiche kabelgebundene und schnurlose Telefone vieler Hersteller sind für die Nutzung mit dem neuen Digital Phone zertifiziert

2.14. Systemtelefone

Es können zahlreiche VoIP-Telefone verschiedener Hersteller in Verbindung mit dem neuen Digital Phone genutzt werden.

- Besetztlampenfelder: Zeigt an, wer sich am Telefon befindet
- Message Waiting Indication (MWI): Signalisierung von Nachrichten auf unterstützten Endgeräten
- Verschlüsselung von Telefonanrufen über SRTP/TLS auf unterstützten Endgeräten
- Mehrere Klingeltöne für interne, externe und Gruppenanrufe

* Telefonie in Verbindung mit der Business Option möglich

- Anrufverlauf auf dem Endgerät
- Automatisches Wählen: Geben Sie an, nach wie vielen Sekunden nach Eingabe der Telefonnummer ein Anruf automatisch eingeleitet werden soll

2.15. Telefonmenüs

Durch die enge Integration über XML-basierte Menüs haben Sie schnellen und einfachen Zugriff auf Kernfunktionen des neuen Digital Phone.

- Anklopfen aktivieren/deaktivieren
- CLIP: Übertragung der zugewiesenen Telefonnummer
- CLIR: Unterdrückt die Übertragung der Telefonnummer
- Paralleles Klingeln
- Wechseln Sie zwischen Rufumleitungsprofilen
- Legen Sie Rufumleitungsziele fest (immer, besetzt, keine Antwort oder nicht registriert)
- Hotdesking: Anmelden und Abmelden von Nebenstellen auf Endgeräten
- Agentenverwaltung: An- und Abmelden von Anrufwarteschlangen

2.16. Zero Touch Provisioning

Mit der Zero Touch Provisioning installieren Sie neue Hardware mit minimalem Aufwand und einfacher Plug-und-Play-Installation.

- Automatische Konfiguration aller Einstellungen, die auf Ihrem Telefon benötigt werden
- Firmware-Management: Automatisches Updaten der Telefon-Firmware
- Keine manuelle Konfiguration am Telefon nötig

3. Zusätzliche Software

Mit zusätzlichen Softwareoptionen holen Sie noch mehr aus Ihrem Digital Phone Erlebnis heraus.

3.1. Computer-Telefonie-Integration (CTI)

Durch den Einsatz eines CTI-Client auf Ihrem PC, kann Ihr Computer zur Fernsteuerung Ihres Systemtelefons verwendet werden. Fernsteuerung bedeutet, dass Sie das Systemtelefon von Ihrem Computer aus steuern und somit Anrufe tätigen können. Telefonica bietet zwei verschiedene CTI-Lösungen, um Ihre Geschäftsanforderungen optimal zu erfüllen.

3.2.1 NCTI Standard

- Bildschirm-Popup
- Wählen über Hotkeys
- Wählen aus der Zwischenablage (nur Windows)
- Wählen per Drag & Drop (nur Windows)
- Plugin für Skype for Business (nur Windows)

* Telefonie in Verbindung mit der Business Option möglich

- Internetintegration (nur Windows)
- Outlook-Integration
- Bonjour Presence (nur Mac)

3.2.2 NCTI Premium

- Applikationsintegration
- Hotkey für Anrufe, Annahme von Anrufen und Auflegen
- Diverse Wählmethoden (Clipboard Dialling, Application Dialling, Focus Dialling, Website Dialling (Telify Browser Add-on erforderlich), TAPI Dialling)
- Einstellbare Ereignisse beim ein- und ausgehenden Telefonieren und beim Klingeln
- Microsoft Skype for Business-Integration (Aktualisierungsstatus, z. B. verfügbar, beschäftigt)
- Anruf-Pickup
- Anrufe auflegen
- Halten
- Anrufweiterleitung mit Rückfrage
- Anrufweiterleitung ohne Rückfrage
- Konferenzen
- Öffnen Sie Microsoft Outlook-Kontakte in eingehenden oder aktiven Anrufen (falls verfügbar)
- Weisen Sie einen neuen Microsoft Outlook-Kontakt zu (falls nicht verfügbar)
- Anklopfen
- Makeln
- Anwesenheitsverwaltung (verfügbar, offline, DND, besetzt durch ausgehenden Anruf, besetzt durch eingehenden Anruf)
- Verfügbarkeit manuell definieren (DND, verfügbar, Besprechung, Abwesenheit)
- Instant Messaging (neue Nachrichten, Popup für eingehende Nachrichten)
- Telefonbuch (Suche nach Name, Firmenname oder Telefonnummer, Anlegen lokaler Kontakte, etc.)
- Anrufliste mit Datum/Uhrzeit, Telefon, Name, Dauer, Richtung (angenommene eingehende Anrufe, verpasste eingehende Anrufe, erfolgreiche ausgehende Anrufe, nicht erfolgreiche ausgehende Anrufe), Filterfunktion

3.2. Vermittlungsarbeitsplatz

Mit dem professionellen Vermittlungsarbeitsplatz nimmt ein Mitarbeiter eingehende Anrufe an, tätigt Anrufe über das integrierte Softphone und leitet bestimmte Anrufe an die richtigen Empfänger weiter. Dies ermöglicht die Abfrage von Erstinformationen, das Weiterleiten von Anrufen in die Warteschleife und die Übergabe eines Gesprächs an eine bestimmte Person innerhalb des Unternehmens. Ebenfalls ist die Ablehnung eines Anrufs oder des Anrufer-Wunsches zur Weiterleitung möglich.

- Unbegrenzt viele Telefonbücher
- Kompatibel mit allen USB-Headsets
- Integration von Applikationen
- Anruf halten
- Anrufweiterleitung mit Rückfrage
- Anrufweiterleitung ohne Rückfrage
- Busy Lamp Fields (BLF) Besetztlampenfelder
- Anzeige der Anrufdauer
- Anrufer-ID blockieren
- Anrufweiterleitung
- Outlook-Integration

* Telefonie in Verbindung mit der Business Option möglich

- Anrufliste
- Drag & Drop
- Lokales und zentrales Telefonbuch
- Gruppen definieren / bereits vordefinierte Gruppen
- Anrufliste exportieren
- Lokale Kontakte exportieren
- DTMF

3.3. Call Center Monitoring

Das neue Call Center Monitoring (Monitoring Queue) ist eine webbasierte Lösung zur Überwachung von Warteschlangen, die Browser-Technologie für die Verwaltung und Anzeige von Warteschlangen- und Agentendaten einsetzt. Die Lösung kann Warteschlangen und Skills sowie zugehörige Agentenstellen überwachen. Es bietet folgende Funktionalitäten:

- Überwachung von eingehenden und ausgehenden Warteschlangen und Skills sowie Agenten (zugehörige Stellen)
- Lokalisiert in mehreren Sprachen. Verfügbar in DE, EN, FR, IT, NL, PL, ES
- Über 150 Metriken für Anrufe, Traffic und Einstellungen
- Einfache und mehrfache Berichterstellung für Warteschlangen
- Wöchentliche Aktivitätsaufschlüsselung in Tagen oder Stunden
- Performance-Berichte nach Agent und Warteschlange
- Exportierbare Berichtsdaten in MS Excel, CSV, XML, PDF
- Planbare Berichterstellung
- Verteilte und geplante Berichte per E-Mail
- Detaillierte Echtzeit-Aktivitätsberichte mit definierbaren Alarmen
- Echtzeit-Wandtafeln (minimale Aktualisierungszeit)
- Benutzerzugriffsrechteverwaltung, die einen eingeschränkten Besuchermodus für externe Inspektionen ermöglicht.
- Agenten hinzufügen/entfernen direkt vom Administratorbildschirm aus

* Telefonie in Verbindung mit der Business Option möglich

4. Neuer Web-Client und App (Moderne App-Suite)

Aufbauend auf Technologien wie WebRTC und Webkit bietet das neue Digital Phone eine neue und komfortable Benutzeroberfläche, wo auch immer Sie den Service nutzen. Mit einer App für jede bedeutende Plattform können Sie diese mobil nutzen, um Ihre wichtigsten Anrufe zu tätigen – wann immer Sie den Zugang benötigen und wo immer Sie wollen.

Arbeiten wo auch immer Sie sind

Mit der neuen Benutzeroberfläche & App melden Sie sich dem beliebigen Computer über einen Webbrowser wie Chrome, Firefox oder Safari telefonieren*.

4.1. Systemtelefonie

Professionelles Anrufmanagement und Telefonie steigern die Effizienz der unternehmensinternen Prozesse und die Allgemeine Verfügbarkeit.

- Tätigen und erhalten Sie Anrufe. Sehen Sie die Dauer des Anrufs und den Anrufer während eines Anrufs
- Anrufe tätigen via
 - Wahlfeld
 - Doppelklick auf die Rufnummer
 - Drag & drop
 - Telefonbuch
 - Anrufliste
- Eingehende Anrufe
 - Annehmen oder ablehnen
 - Auf Voicemail umleiten
 - Anruf per Drag & Drop an jemand anderen weiterleiten
- Verwalten ausgehender Anrufe
 - Halten und Fortsetzen von Anrufen für Rückfragenanrufe
 - Call Swap: Anruftausch – wechseln Sie zwischen zwei aktiven Anrufen
 - Rufweiterleitung via Drag & Drop
 - Aktive und automatische Anrufübergabe für aktive Anrufe durchführen (intern, extern)
 - Dreierkonferenz via Drag & Drop
- Silent Ringer: Anrufe werden nur visuell signalisiert
- DND: Arbeiten, ohne durch eingehende Anrufe gestört zu werden
- „Call Pull“-Funktion: Beantworten Sie einen Anruf auf einem Gerät und übertragen Sie ihn auf ein anderes Gerät, um ihn dort fortzusetzen

4.2. Anrufliste & Visual Voicemail

Die Anrufliste bietet detaillierte Informationen über Telefonanrufe oder Verbindungsanfragen einer Nebenstelle. Die Anrufliste kann zur übersichtlichen Darstellung in verschiedene Kategorien unterteilt werden. Mögliche Kategorien für die Anrufliste sind eingehende Anrufe und ausgehende Anrufe.

- Nach Art des Anrufs filtern:
 - Empfangen
 - Verpasst
 - Eingehend
 - Ausgehend
- Rufnummern zum Telefonbuch hinzufügen

* Telefonie in Verbindung mit der Business Option möglich

- Rufnummern Funktionstasten zuordnen
- Statusanzeige von Nebenstelleneinträgen (empfangen, verpasst, eingehend, ausgehend)
- Abhören von Voicemails direkt über die Ruflisten (Visual Voicemail)
- Rufumleitung
- Löschen der Voicemail nach dem Weiterleiten per E-Mail

4.3. Universelle Suche

Nutzen Sie die universelle Suche, um Ihre Anrufliste oder Ihre Kontakte durchzusehen und Rufnummern und Funktionstasten direkt hinzuzufügen.

- Durchsuchen Sie
 - Kontakte
 - Anrufliste
 - Faxe
 - Telefonkonferenzen
 - Gruppen
- Statusanzeige
 - Verfügbar
 - Besetzt
 - Klingelt

4.4. Telefonbuch

Im Telefonbuch können Sie die gewünschten Gesprächspartner auswählen, indem Sie den Telefonbucheintrag auswählen, ohne die Rufnummer einzugeben.

- Zentrales Telefonbuch
- Privates Telefonbuch

4.5. Moderierte Audiokonferenzen

Moderierte Audiokonferenzen erlauben Telefonkonferenzen mit bis zu 50 Teilnehmern.

- Verwalten und abonnieren Sie eine beliebige Anzahl von Konferenzräumen
- Teilnehmer einladen, stummschalten oder entfernen
- Schließen Sie einen Teilnehmer von der Konferenz aus
- Die Konferenz auf öffentlich oder privat schalten, alle Teilnehmer stummschalten oder die Stummschaltung aufheben

4.6. Fax

Mit dem neuen Digital Phone können Sie Faxnachrichten senden und empfangen.

- Virtuelle Fax-Nebenstellen abonnieren
- Faxnachrichten senden und empfangen
- Deckblatt für Ihre ausgehenden Faxe festlegen

* Telefonie in Verbindung mit der Business Option möglich

4.7. Nebenstellen selbst verwalten

Verwalten Sie Ihre Nebenstelle selbst und konfigurieren Sie z.B. Rufumleitungen entsprechend Ihren Wünschen. Optimieren Sie Ihren Arbeitsalltag und steuern Sie selbst folgende Funktionen:

- Aktivieren oder deaktivieren Sie die Anklopfen-Funktion
- Besetztlampenfelder (BLF): Den Status einzelner Nebenstellen anzeigen
- Aktivieren oder deaktivieren Sie paralleles Klingeln
- Legen Sie individuelle Klingeltöne für interne und externe Anrufe sowie für Gruppenanrufe fest
- Melden Sie sich als Agenten von Warteschlangen an und ab
- Selektive Rufumleitung
 - Persönliche Black- oder White-List
 - Rufumleitung abhängig vom Anrufer definieren
 - Nebenstellen
 - Telefonbucheinträge
 - Interne Anrufe
 - Bis zu 9 individuelle Profile mit bis zu 10 verschiedenen Rufumleitungsregeln
 - Jederzeit zwischen Rufumleitungsprofilen wechseln

Ihr Smartphone ist Ihr Systemtelefon

Mit der neuen Benutzeroberfläche & App für Android & iOS können Nutzer Anrufe tätigen und empfangen, als würden sie ein zertifiziertes Systemtelefon benutzen.

4.8. Einheitliches Nutzererlebnis

Die neue Benutzeroberfläche & App wurde für die mobile Nutzung optimiert und bietet ein perfektes mobiles Nutzererlebnis. Es stehen alle wichtigen Funktionen der Web App zur Verfügung, die Sie unterwegs benötigen.

- Telefonie
- Ruflisten und Visual Voicemail
- Universelle Suche
- Zugriff auf zentrales Telefonbuch

4.9. One-Number-Konzept

Dank dem One-Number-Konzept können Ihre Geschäftspartner Sie jederzeit unter nur einer einzigen Rufnummer erreichen – egal, welches Endgerät Sie gerade verwenden. Ihr Gesprächspartner sieht nur die Rufnummer, die Ihrer Nebenstelle zugewiesen ist.

- Ausgehende Anrufe per App oder „Call Through“
- Eingehende Anrufe: Fallback auf das Mobilfunknetz, wenn die Telefonanlage (VoIP) nicht verfügbar ist
- Manuelle Auswahl zwischen Mobilfunknetz (GSM) und VoIP

4.10. Native Smartphone-Integration

* Telefonie in Verbindung mit der Business Option möglich

Ihr Smartphone ist nahtlos in die Cloud-Telefonanlage integriert. Dadurch können Sie Ihr Smartphone als vollwertiges Systemtelefon mit allen Vorteilen einer mobilen Plattform nutzen.

- Integration mit lokalem Telefonbuch
- Integration der nativen Dialern
- Integration des Apple CallKits
- Kontakte aus dem lokalen Telefonbuch via App anrufen

Telefónica Germany GmbH & Co. OHG
Business-Interessenten-Team
D-90345 Nürnberg

Ihre kostenlose Hotline für Digital Phone von o2
T 0800 1090959
Wochentags von 8 – 17Uhr
www.o2business/digitalphone.de

Telefónica Germany GmbH & Co. OHG, Georg-Brauchle-Ring 23–25, 80992 München