

Features „CloudFon4All“

CloudFon4All bietet Ihnen neben den klassischen Funktionen einer herkömmlichen Telefonanlage die Konfiguration von zusätzlichen Funktionen über das bedienfreundliche Webportal. Alle Funktionen sind in der folgenden Liste beschrieben.

Feature	Kommentar	Basis	2go	CallCenter
Telefonie / ISDN Features				
On Hook Dial	Wahl bei aufgelegtem Hörer	✓	✓	
Blind Transfer	Anrufweiterleitung ohne vorherige Rückfrage	✓	✓	
Attended Transfer	Anrufweiterleitung mit vorherige Rückfrage	✓	✓	
3-way Calling	3er Konferenz	✓		
Hold call	Gespräch in die Warteschleife versetzen	✓	✓	
Rückfrage	Gespräch in die Warteschleife versetzen um auf einer weiteren Leitung ein weiteres Gespräch zu beginnen oder entgegenzunehmen.	✓	✓	
Makeln	Wechsel zwischen aktiven Gesprächen auf unterschiedlichen Leitungen	✓	✓	
CLIP / Caller Presentation	Namen- und Rufnummernübermittlung	✓	✓	✓
CLIR	Rufnummernunterdrückung	✓	✓	✓
Call Forwarding (Extension)	Anrufweitchaltung (immer/bei besetzt/bei nicht erreichbar) zu einer internen/externen Rufnummer	✓	✓	
Call Forwarding (Voicebox)	statische Rufumleitung zur Voicebox	✓	✓	
Call Waiting Indication	Anklopfen	✓	✓	
Busy Signalling	Kein Anklopfen. Je nach Einstellung wird der Anrufer an die Voicebox oder eine voreingestellte Telefonnummer weitergeleitet.	✓	✓	
Message Waiting Indication	Optische / Akustische Benachrichtigung über neue Sprachnachrichten.	✓	✓	✓

Feature	Kommentar	Basis	2go	CallCenter
Conference Room	Virtueller Konferenzraum (bis 20 Teilnehmer)	✓		
Direct Dialling In	Direktdurchwahl	✓	✓	
En-bloc Dialling	Wählen durch Übermittlung der gesamten Telefonnummer in einem Block.	✓	✓	
Overlap Dialling	Wählen indem zeichenweise die Telefonnummer dem System übergeben wird. Nach einem Timeout wird die gewählte Nummer übernommen.	✓	✓	
Music on Hold	individuelle Wartemusik			✓
IVR	Interaktives Sprachmenü			✓
HINT / BLF	Statusanzeige weiterer Nebenstellen (verfügbar, klingeln, im Gespräch)	✓	✓	
Call Pickup	Anrufübernahme weiterer Nebenstellen	✓	✓	
Restricted Intern	Nebenstelle kann nur von Intern angerufen werden.	✓	✓	
Restricted Extern	Nebenstelle kann nur von Extern angerufen werden.	✓	✓	
Amtsberechtigung	Kontrolle über Berechtigungen, in welche Netze (Intern, Ortsnetz, Handynetz, Nationales Netz, Internationales Netz, Sonderrufnummern) telefoniert werden darf.	✓		
Texteingabe	Texteingabe per Tastatur		✓	
Optische Anrufsignalisierung	Signalisierung des Anrufs durch ein Popup und Anzeige im Display		✓	✓
Video-Call	Telefonat mit Bildübertragung	✓		
Textanzeige	Textanzeige im Display. Z.B. aktuelle Umleitungseinstellungen, Angerufener Dienst, etc.		✓	
Sammelrufnummern	Eine Rufnummer für mehrere Nebenstellen (Gruppenruf)	✓		
Wahlwiederholung	Wählen der zuletzt gewählten Telefonnummer	✓	✓	
Rückruf	Wählen einer Rufnummer aus den Anruflisten.	✓	✓	
Silence Suppression	Ausschalten des Mikrofons wenn nicht gesprochen wird. (abhängig vom Endgerät)	✓	✓	
Comfort Noise	Erzeugen eines leisen Rauschens.	✓	✓	

Feature	Kommentar	Basis	2go	CallCenter
Echo Suppression	Aktive Unterdrückung eines Echos	✓	✓	
Headset	Anschlussmöglichkeit für Headset (abhängig vom Endgerät)	✓	✓	
Soundkarten	Auswahl der Soundkarte für Headset / Ringing Interface		✓	
Distinctive Ringtone	Unterschiedliche Klingeltöne einstellbar zur Unterscheidung von internen und externen Gesprächen.	✓	✓	
Tastenkürzel	Tastenkürzel um häufig gebrauchte Funktionen schnell nutzen zu können (Abheben, Auflegen, etc.)		✓	
Telefondisplay	Anzeige von Statusmeldungen auf dem Telefondisplay	✓	✓	
Uhrzeit / Datumsanzeige	Anzeige der aktuellen Uhrzeit / Datum.	✓	✓	
Anzeige Gesprächsdauer	Anzeige der Dauer des aktuell geführten Gesprächs.	✓	✓	
Leitungstasten	Mehrere Leitungstasten, mit deren Hilfe zwischen den verfügbaren Leitungen wechseln kann (Makeln).	✓	✓	
Mehrsprachigkeit	Direktes Umschalten der Sprachen bei Telefon und CloudFon4All 2go	✓	✓	
VoIP Features				
STUN	Unterstützung von VoIP auch in Netzwerken mit NAT Router	✓	✓	
Konfiguration der Telefone	Provisionierung über die Website	✓		
Internet Telefonate	Kostenlose Telefonate über das Internet	✓	✓	
CTI	Steuerung eines externen Telefons		✓	
Anzeige Telefonstatus	Angemeldet / Verbunden / eingehender Anruf	✓	✓	
Do Not Disturb (DND)	Es werden keine Anrufe durchgestellt	✓	✓	
Anzeige Rufumleitung	bei aktivierter Rufumleitung erscheint ein Symbol im Display		✓	

Feature	Kommentar	Basis	2go	CallCenter
Anruferlisten				
Angenommene Anrufe		✓	✓	
Verpasste Anrufe		✓	✓	
Getätigte Anrufe		✓	✓	
Telefonbücher				
Adressbuch Privat	Telefon Zugriff mit LDAP	✓	✓	
Adressbuch Abteilung	Telefon Zugriff mit LDAP	✓	✓	
Adressbuch Firma	Telefon Zugriff mit LDAP	✓	✓	
Weitere Adressbücher	über Konnektoren möglich		✓	
Favoriten	Favoritenverwaltung zur schnellen Suche von Kontakten. Wird auch für die Rückwärtsauflösung verwendet.		✓	
Outlook Konnektor	Integration der Outlook-Kontakte in das CloudFon4All 2go. Anwahl der Kontakte per CloudFon4All aus der Outlook-Kontakte-Verwaltung.		✓	
Click2Dial	Wählen von Telefonnummern aus externen Adressbüchern und mit einem Tastaturkürzel		✓	
Copy & Dial	Wählen aus der Zwischenablage		✓	
Suchfunktion	Durchsuchen der Adressbücher nach Name / Firma / Ort		✓	
Texteingabe	Kontakte hinzufügen/bearbeiten per Tastatur		✓	
Import / Export	Im- und Export der Kontakte in Excel / CSV	✓		
Rückwärtsauflösung	Anzeige des Namens bei eingehenden Anrufen, sofern die Telefonnummer übertragen wird und ein Eintrag im Telefonbuch existiert.		✓	
Instant Messaging				
Protokolle	unterstützte Protokolle: XMPP (Jabber)		✓	

Feature	Kommentar	Basis	2go	CallCenter
Nachrichten	Austausch von Kurznachrichten und Chat		✓	
Integration in Adressbücher	Statusanzeige der IM Kontakte auch innerhalb der Adressbücher		✓	
Anrufbeantworter				
Persönliche Voicebox	eigener Anrufbeantworter mit individuellen Einstellungen pro Benutzer	✓	✓	
Voicemail	Versand der Sprachnachrichten per E-Mail	✓	✓	
MWI	Message Waiting Indication: optische und/oder akustische Anzeige, sobald neue Nachrichten vorliegen.	✓	✓	
E-Mail Benachrichtigung	Benachrichtigung über neue Sprachnachrichten per SMS mit Informationen über den Anruf und die Dauer der Sprachnachricht.	✓		
Abrufen der Voicebox	Abhören der Sprachnachricht per Hard- bzw. Softphone	✓	✓	✓
Fernabfrage	Abhören der Sprachnachricht über eine von extern zu erreichende Nummer	○		
Konfiguration	Konfiguration der Voicebox per Webinterface oder Interaktives Sprachmenü	✓	✓	✓
Individuelle Ansagen	individuelle Voicebox-Ansagen pro Benutzer bei "nicht erreichbar" und "besetzt"	✓	✓	✓
Ansagen aufnehmen	eigene Voicebox-Ansagen aufnehmen und/oder per Webinterface auf den Server laden.	✓	✓	✓
Mehrsprachig	Interaktives Sprachmenü der Voicebox in weiteren Sprachen einstellbar.	✓	✓	✓
Fax				
Fax2Mail	Eingehende Faxe werden an eine zugeordnete E-Mail Adresse versand		✓	
Mail2Fax	PDF Anhänge von E-Mails, die an eine bestimmte Adresse gesendet werden, werden per Fax an die Zielrufnummer versand.		✓	
Persönliche Faxnummern	jeder Faxnummer kann eine individuelle E-Mail Adresse zugeordnet werden.		✓	

Feature	Kommentar	Basis	2go	CallCenter
Persönliche Kopfzeilen	Die Kopfzeile des versendeten Faxes enthalten die individuellen Informationen des Senders.		✓	
Status-benachrichtigung	E-Mail Benachrichtigung bei fehlerhaftem / verzögertem Faxversand.		✓	
Sendebericht	Sendebestätigung nach erfolgreicher Übertragung des Faxes.		✓	
Protokolle	Unterstützung der Fax Protokolle T.30 und T.38		✓	
Auswertungen	Statistiken und Verbindungsübersicht über gesendete und empfangene Faxe..		✓	✓

Callcenter Lösungen

IVR	interaktives Sprachmenü mit individuellen Regeln			✓
Queues	Warteschlangen mit Wartemusik.			✓
Local and Remote Call Agents	Anmelden von Bearbeitern, zu denen Anrufe aus der Queue durchgestellt werden.			✓
ChanSpy	Mithören			○
Queues Überlaufbehandlung	Falls eine Queue voll ist, werden Anrufer in andere Queues / Wählpläne geleitet.			✓
Call Routing	eingehende Callcenteranrufe werden nach bestimmten Kriterien an die Bearbeiter durchgestellt			✓
Mehrsprachig	Auswahl der Sprache der Ansagen / interaktiven Sprachmenüs			✓
Ansagen	individuelle Ansagen, die den Anrufern vorgespielt werden können.			✓
Status abrufbar	Übersicht über die Queues (Anzahl Agents, Anzahl Anrufer, etc.)			✓
Warteposition	Ansage für den Anrufer, an welcher Position in der Queue er sich gerade befindet.			✓
Voraussichtl. Wartezeit	Ansage für den Anrufer, mit welcher Wartezeit dieser zu rechnen hat, bevor ein Mitarbeiter seinen Anruf entgegennehmen kann.			✓
Gespräche mitschneiden	standardmäßig oder per Tastendruck Gespräche aufzeichnen zur späteren Bewertung / Coaching		✓	

Feature	Kommentar	Basis	2go	CallCenter
Conditional Call Routing	Wählregeln abhängig von Uhrzeit, Wochentag etc., um beispielsweise außerhalb der Geschäftszeiten eine Voicebox zu aktivieren			✓

Mobile Kommunikation

Plug & Call	Telefone können ohne Konfigurationsänderung an anderen Standorten betrieben werden.	✓	✓	
WLAN	Anbindung an die Telefonanlage per WLAN		✓	
UMTS	Anbindung an die Telefonanlage per UMTS		✓	
GSM	Anbindung an die Telefonanlage per GSM		✓	
Notebook	Anbindung an die Telefonanlage per Notebook und Softphone		✓	
PDA / Smartphone	Anbindung an die Telefonanlage per PDA/Smartphone und installiertem Softphone	✓		
Homeoffice	Anbindung von Heimarbeitsplätzen an die Telefonanlage	✓	✓	✓

Integration

Konnektoren	Anbindung an Geschäftsprozesse und Applikationen mittels Konnektoren		✓	✓
TAPI	Bereitstellen einer Schnittstelle		✓	✓
Webservice	Nutzung eines Webservices für erweiterte Funktionalität	○		
Datenbank	Anbindung an Datenbanken für erweiterte Funktionalität	○		

Administration

Benutzeroberfläche	individuelle Anpassung der Benutzereinstellungen	✓	✓	✓
Administrationsoberfläche	Administration der Servereinstellungen	✓	✓	✓
Mehrsprachigkeit	Direktes Umschalten der Sprachen	✓	✓	✓

Feature	Kommentar	Basis	2go	CallCenter
Rollenbasiert	Vergabe von Rechten bei der Administration des Servers.	✓	✓	✓
Weitere Features				
Callback	automatischer Rückruf externer Rufnummern, um Kosten zu sparen und die Sicherheit zu erhöhen.	○		
Call-Through	eingehenden Anrufern erlauben über die Telefonanlage interne oder externe Nummern anzuwählen (nach erfolgter Authentifizierung).	○		
Zeiterfassung	Anbindung der Telefonanlage an ein Zeiterfassungssystem.	○		
Sicherheit				
Verschlüsselung	Verschlüsselte Übertragung der Daten via VPN möglich	○		
Kompatibilität				
Endgeräte	alle Standard SIP Endgeräte können genutzt werden.	✓	✓	✓
Software	jedes Standard SIP Softphone kann angemeldet werden.	✓	✓	✓
Protokolle	SIP, ISDN	✓	✓	✓
Codecs	G.711a, G.711u, G.722, H.264, GSM, etc.	✓	✓	✓
Auswertungen				
Verbindungs- übersicht User	Statistiken und Verbindungsübersichten	✓	✓	✓
Verbindungs- übersicht Kunde	Statistiken und Verbindungsübersichten	✓	✓	✓
Export in CSV Datei		✓	✓	✓
Export nach Excel		✓	✓	✓

✓ = enthalten, ○ = optional