

## Tarife und Preise

### Basic

Dt. Festnetz, ct/min	1,7	1	0,8
Dt. Mobilfunknetz, ct/min	17	11	9
Abo Gebühr für 1 User pro Monat	0€	5.5€	11.9€

### Premium

Dt. Festnetz, ct/min	1,7	1	
Dt. Mobilfunknetz, ct/min	17	11	
Abo Gebühr für 1 User pro Monat	2.7€	7.7€	

# Funktionen

## Telefonskripte

Telefonskripte 1 - 5 Nutzer	nicht verfügbar	nicht verfügbar	19 €/mtl.
Telefonskripte 6 - 30 Nutzer	nicht verfügbar	nicht verfügbar	39 €/mtl.
Telefonskripte 31 - 100 Nutzer	nicht verfügbar	nicht verfügbar	99 €/mtl.

## Rufnummern und Kanäle

Maximale Anzahl der Rufnummern	1 inklusive	unbegrenzt	unbegrenzt
Rufnummer-Portierung	kostenlos	kostenlos	kostenlos
Rufnummer Ihrer Wahl* (Für eine Vorwahl)	3,9 €/1 Vorwahl	3,9 €/1 Vorwahl	3,9 €/1 Vorwahl
SIP UAC (aktiv)* (Portierung und Anschluss der Rufnummern anderer Netzbetreiber zur MANGO OFFICE-Telefonanlage &#40;Anrufe empfangen und tätigen&#41;)	nicht verfügbar	+	+

## Virtuelle Telefonnummer

## Virtuelle Telefonanlage

## Cloud Contact Center

SIP UAC (passiv) * (Portierung und Anschluss der Rufnummern anderer Netzbetreiber zur MANGO OFFICE-Telefonanlage &#40;Anrufe empfangen&#41;)	nicht verfügbar	+	+
Anzahl der Kanäle pro Rufnummer	3 Kanäle	7 Kanäle	unbegrenzt
Anrufbearbeitung (Eingehende Anrufe)			
Anrufer Identifikation (CLI)	+	+	+
Weiterleitung an Voicemail	+	+	+
Weiterleitung an Mitarbeiter	+	+	+
Weiterleitung an Gruppe	nicht verfügbar	+	+
Weiterleitung an externe Rufnummer	+	+	+
Begrüßungsansage und Anrufbearbeitungsszenarien (Individuell gestaltete Begrüßungsansage und Anrufbearbeitungsszenarien)	+	+	+
Weiterleitung nach Zeitplan	premium	+	+
1-Ebene-Sprachmenü (IVR-1)	premium	+	+

*Virtuelle Telefonnummer**Virtuelle Telefonanlage**Cloud Contact Center*

Anzahl der Anrufbearbeitungsszenarien	3	unbegrenzt	unbegrenzt
Klingeltöne statt Signale (10 Klingeltöne zur Auswahl)	+	+	+
Eigene Klingeltöne und Begrüßungen (Upload eigener Klingeltöne und Begrüßungen möglich &#40;unbegrenzt&#41;)	premium	premium	+
Durchwahl des Mitarbeiters im IVR-Menü	premium	+	+
Passwort für interne Rufnummern (Passwortsicherung von unerwünschten Anrufen)	premium	+	+
Schwarze/Weiße Liste	premium	+	+
2-Ebenen-Sprachmenü (IVR-2)	nicht verfügbar	+	+
Wartezeitansage	nicht verfügbar	premium	+
Warteschleife mit Positionsansage	nicht verfügbar	premium	+

*Virtuelle Telefonnummer**Virtuelle Telefonanlage**Cloud Contact Center*

Automatische Weiterleitung an bekannten Mitarbeiter (Weiterleitung an den Mitarbeiter, mit dem der Kunde bereits im Kontakt war)	nicht verfügbar	premium	+
Team-Tools			
Interne und externe (SIP-to SIP) Anrufe (Anrufe innerhalb des Unternehmens und im ganzen MANGO OFFICE-Netzwerk)	+	+	+
Anzahl der Benutzer (Anschluss einer unbegrenzten Anzahl interner Benutzer)	3	unbegrenzt	unbegrenzt
Durchwahlnummer für jeden Benutzer	+	+	+
Szenarien bei "Nicht erreichbar" (Anrufbearbeitung wenn der Benutzer nicht erreichbar ist)	nicht verfügbar	+	+
Wartezeit-Limit (Einstellung des Wartezeit-Limits)	nicht verfügbar	+	+
Zeitplan für die Anrufbearbeitung (Für die Mitarbeiter, z.B. bei Schichtarbeit)	nicht verfügbar	+	+

## Anrufalgorithmen für Anrufe an den Mitarbeiter

An bevorzugte Nummer (z.B. Büro)	+	+	+
Gleichzeitig an alle Nummern (z.B.: Büro/Handy/Skype)	+	+	+
Aufeinanderfolgend an alle Nummern (1. Büro 2. Handy 3. Skype)	+	+	+
Nur an SIP-Konten	+	+	+

## Erstellung von Mitarbeitergruppen

Anrufer Gruppen nach Kategorie (z.B. Produktkategorie)	nicht verfügbar	+	+
Unbegrenzte Anzahl der Gruppen	nicht verfügbar	+	+
Durchwahl für jede Gruppe (Eigene Durchwahl für die angelegte Gruppe)	nicht verfügbar	+	+
Weiterleitung an Gruppe (manuell)	nicht verfügbar	+	+
Warteschleife für die Gruppe (aktiv) (Eigene Warteschleife für die Gruppe)	nicht verfügbar	+	+
Keine wiederholte Weiterleitung (Der nicht erreichte Mitarbeiter wird aus der Gruppe ausgeschlossen und wird nicht erneut eingewählt)	nicht verfügbar	+	+

### Anrufverteilung in der Gruppe

Aufeinanderfolgend	nicht verfügbar	+	+
Zufällig	nicht verfügbar	+	+
Gleichzeitig (An alle verfügbaren Mitarbeiter)	nicht verfügbar	+	+
Gleichmäßig (An den am wenigsten beschäftigten Mitarbeiter)	nicht verfügbar	+	+
Skill-based-Routing (Je nach Mitarbeiter-Qualifikation)	nicht verfügbar	nicht verfügbar	+

### Monitoring und Statistik

Kosten-Detailansicht	+	+	+
Anrufübersicht detailliert bis hin zur:	nicht verfügbar	Mitarbeiter-Ebene	Gruppen-Ebene und innerhalb der Gruppen
Verpasste Anrufe detailliert bis hin zur:	nicht verfügbar	Mitarbeiter-Ebene	Gruppen-Ebene und innerhalb der Gruppen
Reports zur Werbekampagnen-Effizienz	1 €/mtl.	+	+
Reports zur Mitarbeiter-Performance	nicht verfügbar	premium	+
Reports zur Mitarbeiter-Auslastung (Nach Stunden)	nicht verfügbar	premium	+

*Virtuelle Telefonnummer**Virtuelle Telefonanlage**Cloud Contact Center*

KPI's zur Servicequalität (Nach Mitarbeitergruppen)	nicht verfügbar	premium	+
Gesprächsaufzeichnung			
Aufzeichnung der Gespräche (alle)	premium	+	+
Aufzeichnung der Gespräche nach Regeln (Erstellen der Regeln für die ausgewählte Gesprächsaufzeichnung)	1 €/mtl.	premium	+
Anhören der Aufzeichnungen (Online im MANGO OFFICE-Konto)	+	+	+
Gesprächsaufzeichnung. Minutentarife	0,9 ct/Min.	0,9 ct/Min.	nicht verfügbar
Unbegrenzte Gesprächsaufzeichnung (All-in-one Gesprächsaufzeichnung)	nicht verfügbar	1 €/mtl.	+
Voicemail			
Mailbox allgemein (Für eine Vorwahl)	+	+	+
Mailbox persönlich	nicht verfügbar	+	+
Mailbox Gruppe	nicht verfügbar	+	+
Aufzeichnungen anhören (Online im MANGO-OFFICE-Konto)	+	+	+
Aufzeichnung längerer Sprachnachrichten (länger als 1 Min.)	1 ct/Min.	1 ct/Min.	+



Faxversand und -empfang			
Faxempfang manuell	+	+	+
Faxversand manuell (Über Web-Interface)	+	+	+
Faxversand automatisch (Automatisch mit Faxerkennung)	premium	+	+
Faxmailing (Mehrere Empfänger gleichzeitig)	nicht verfügbar	premium	+
Telefonkonferenzen			
Erstellung von Telefonkonferenzen	+	+	+
Teilnehmeranzahl für eine Telefonkonferenz	3	16	16
1 weiterer Konferenzteilnehmer, €/Monat*	nicht verfügbar	1 €/mtl.	1 €/mtl.
Maximale Anzahl der Konferenz-Autoren (Für alle parallel laufenden Konferenzen)	nicht verfügbar	5	20
Zusätzliche Optionen			

*Virtuelle Telefonnummer*
*Virtuelle Telefonanlage*
*Cloud Contact Center*

Dateienempfang per Email (Automatisch: Voicemail, Fax, Gesprächsaufzeichnung)	premium	premium	+
Infos zum Kontostand (SMS oder E-mail-Nachricht über kritischen Kontostand)	+	+	+
Anruferherkunft-Anzeige (Sprachnachricht über die Herkunft des Anrufes)	nicht verfügbar	premium	+
BLF (Besetzt-Status-Leuchte, wenn das Gerät die BLF-Funktion unterstützt)	nicht verfügbar	premium	+
Callback-Widget* (Ein Widget für Rückruf-Bestellung und -Weiterleitung von Ihrer Webseite )	7 €/mtl.	7 €/mtl.	7 €/mtl.
Click-to-Call-Widget (Ein Widget für Anrufe von Ihrer Webseite)	5 €/mtl.	5 €/mtl.	5 €/mtl.
Static Call-Tracking	nicht verfügbar	7 €/mtl.	7 €/mtl.
Virtual Call Center Software			
Mitarbeiter-Auslastung in Echtzeit	nicht verfügbar	+	+

*Virtuelle Telefonnummer**Virtuelle Telefonanlage**Cloud Contact Center*

Erweiterte Funktionen	nicht verfügbar	+	+
Warteschleifenstatus (Warteschleife-Anzeige bei eingehenden Anrufen)	nicht verfügbar	nicht verfügbar	+
Anrufverlauf	nicht verfügbar	premium	+
Teammanagement (Zuschaltung und Soufflieren bei einzelnen Gesprächen, Status-Verwaltung)	nicht verfügbar	nicht verfügbar	+
SMS-modul	nicht verfügbar	nicht verfügbar	+
Kundendatenbank (Pflegen von Datenbank externer Kontakte/Kunden)	nicht verfügbar	+	+
Pop-Up Info über Anrufer (Ein Pop-Up Fenster mit der Kundenkartei)	nicht verfügbar	+	+
Integration mit externen Adressverzeichnissen (z.B. Yellow Pages)	nicht verfügbar	+	+
Sortierung und Bearbeitung der Anrufe (Nach Thema)	nicht verfügbar	+	+

*Virtuelle Telefonnummer**Virtuelle Telefonanlage**Cloud Contact Center*

Arbeitstag des Mitarbeiters (Tagesaktuelle Statistik zur Mitarbeiter-Performance)	nicht verfügbar	nicht verfügbar	+
Interner Chat	nicht verfügbar	nicht verfügbar	+
Mitarbeiter KPI-Statistik (in Echtzeit) (Zeit, Dauer, Effizienz)	nicht verfügbar	nicht verfügbar	+
Gruppen-KPI-Statistik (Zeit, Dauer, Effizienz)	nicht verfügbar	nicht verfügbar	+
Automated Dialer	nicht verfügbar	nicht verfügbar	+
KPI-Benachrichtigung (Benachrichtigung über die Erreichung eines kritischen KPI-Wertes)	nicht verfügbar	nicht verfügbar	+
Monitoring und Statistik für eingehende Anrufe (z.B. nach Zeit, Dauer, Arbeitseffizienz)	nicht verfügbar	nicht verfügbar	+
API für externe CRMs	nicht verfügbar	2 €/mtl.	+
Graphische Darstellung der Performance-Statistiken	nicht verfügbar	nicht verfügbar	+

*Virtuelle Telefonnummer*
*Virtuelle Telefonanlage*
*Cloud Contact Center*

Qualitätskontrolle des Kundenservice (Automatischer Qualität-Report nach jedem Telefonat)	nicht verfügbar	nicht verfügbar	+
Cloud-Speicher			
Kostenloser Cloudspeicher, MB	71 Mb.	500 Mb.	500 Mb.
Erweiterter Cloudspeicher	4 € pro 5 GB/mtl.	4 € pro 5 GB/mtl.	4 € pro 5 GB/mtl.
Sicherheit und Einschränkungen			
Selektive Anrufsperr (z.B. Sperre aller ausgehenden internationalen Anrufe)	+	+	+
Weiß e Liste (Regionen) (Gestattete Verbindungen &#40;nach Regionen&#41;)	+	+	+
Weiß e Liste IP-Adressen (Gestattete IP-Adressen für die SIP-Autorisierung)	+	+	+
Virtueller Konferenzraum			
Erstellung von virtuellen Konferenzräumen	nicht verfügbar	premium	+
Teilnehmeranzahl für einen virtuellen Konferenzraum	nicht verfügbar	15	50

*Virtuelle Telefonnummer**Virtuelle Telefonanlage**Cloud Contact Center*

Maximale Anzahl von virtuellen Konferenzräume	nicht verfügbar	10	20
Analyseberichte			
Analyseberichte: Service	nicht verfügbar	49 €	49 €
Analyseberichte: Vertrieb	nicht verfügbar	49 €	49 €
Hauptfunktionen			
Maximale Anzahl der Rufnummern	1 inklusive	unbegrenzt	unbegrenzt
Anzahl der Kanäle pro Rufnummer	3 Kanäle	7 Kanäle	unbegrenzt
Aufzeichnung der Gespräche (alle)	premium	+	+
1-Ebene-Sprachmenü (IVR-1)	premium	+	+
2-Ebenen-Sprachmenü (IVR-2)	nicht verfügbar	+	+
Wartezeitansage	nicht verfügbar	premium	+
Warteschleife mit Positionsansage	nicht verfügbar	premium	+
Unbegrenzte Gesprächsaufzeichnung	nicht verfügbar	1 €/mtl.	+