

VoIP Phone 3.0

Der einfache Hosted Telefonie Service für Ihr Unternehmen



swisscom

A man with short, graying hair, wearing a light blue button-down shirt and a dark patterned tie, is shown in profile from the chest up. He is looking out of a large glass window, with his hand resting on the window frame. The background shows a blurred cityscape with buildings and greenery under a clear sky. The text is overlaid on the right side of the image.

Ihr Bedürfnis

Einfach telefonieren

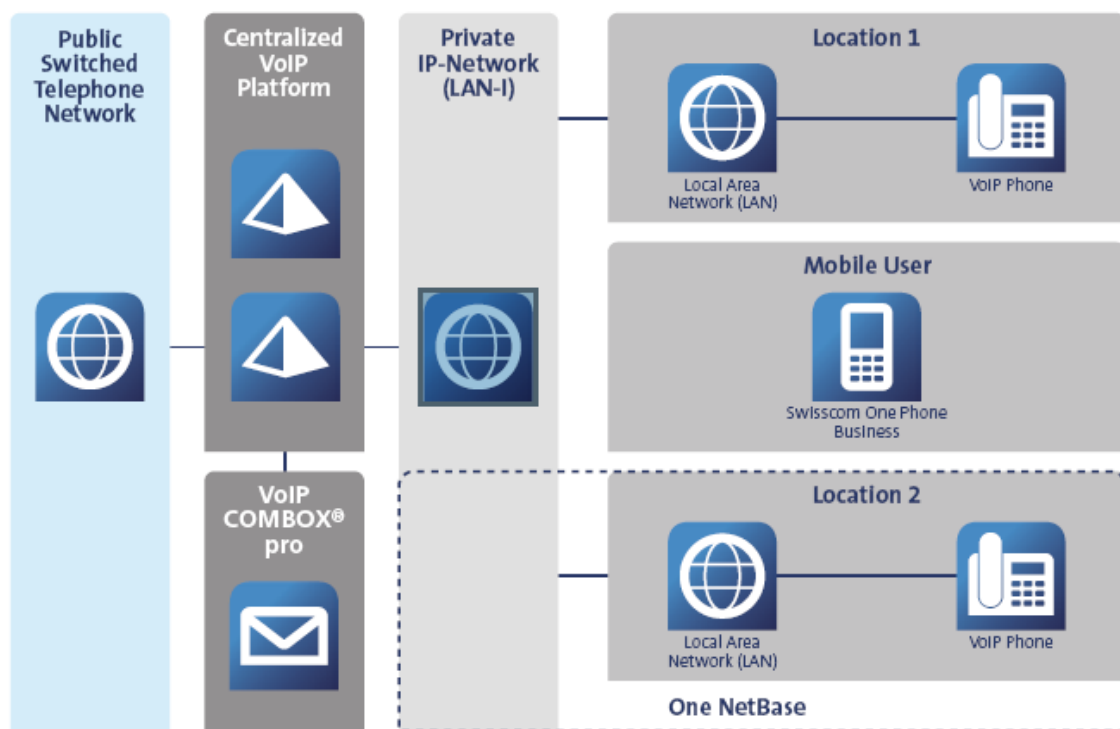
Nächsten Monat eröffnet die dritte Niederlassung meines Unternehmens. Dennoch möchte ich keine eigene Teilnehmervermittlungsanlage anschaffen. Wir nehmen lieber einen professionellen Service in Anspruch, der alle Telefon- und Faxanschlüsse für die Mitarbeitenden unabhängig vom Standort zur Verfügung stellt. Der Service Provider trägt auch das Technologierisiko und versorgt uns stets mit den neuesten Standards und aktuellen Lösungen.

Unsere Lösung

VoIP Phone von Standard bis Konferenz

Flexibel und unkompliziert

VoIP Phone ist eine Telefonielösung von Swisscom, die Ihnen zentralisierte Telefoniedienstleistungen zur Verfügung stellt. Die Endgeräte sind dabei in das Datennetz Ihres Unternehmens integriert und Ihre Mitarbeitenden finden an allen Standorten die gleiche Benutzerumgebung mit allen Leistungsmerkmalen vor.



Ihr Nutzen

- Den Bedürfnissen angepasste Telefonielösung für Festnetz- und Mobiltelefonie, ohne Investition in eine Teilnehmervermittlungsanlage
- Tiefere Total Cost of Ownership dank der Nutzung einer Infrastruktur für Sprache und Daten sowie Vereinfachung von Applikations- und Integrationsprozessen
- Das Risiko mit der immer rasanter wachsenden Technologie überlassen Sie dem Service Provider, welcher die Lösung entsprechend den neuesten Standards weiterentwickelt
- Konzentration auf das Kerngeschäft, da keine eigene Kommunikationsausrüstung betrieben werden muss
- Der Service ist einfach zu budgetieren
- Beibehaltung der bestehenden Rufnummernbereiche und zwar schweizweit
- Der Standort- und Benutzeranzahl sind keine Limiten gesetzt (skalierbar)
- Mit der Integration der Serviceoptionen und den Value Add Services können Sie viele Funktionen in Anspruch nehmen, ohne zu investieren

Vielseitig ansprechend

Unsere Angebotsmodule

IP Phone Standard



Mit IP Phone Standard nutzen Sie das ideale Gerät für den Alltag. Einige Zusatzfunktionen erleichtern die Bedienung: „In- und Outbox“, „persönliches Telefonverzeichnis“, „Freisprechen oder Headset“, „Lautstärkeregelung“. Das Gerät bietet einen separaten Anschluss für das Headset sowie einen zusätzlichen Netzwerk-Port für den Computer und kann, sofern das Netzwerk dafür ausgelegt ist, ohne Netzteil mit Power over Ethernet betrieben werden.

Zu IP Phone Standard gehören neben dem Endgerät auch die allgemeinen von Swisscom zur Verfügung gestellten Leistungsmerkmale.

IP Phone Business



Mit IP Phone Business haben Sie weitere Funktionstasten und ein Komfort-Display für die einfachere Bedienung zur Verfügung. Ausserdem unterstützt es herkömmliche Bluetooth-Headsets.

Zu IP Phone Business gehören neben dem Endgerät auch die allgemeinen von Swisscom zur Verfügung gestellten Leistungsmerkmale.

IP Phone Konferenz



Mit IP Phone Konferenz nutzen Sie ein Konferenztelefon mit 360-Grad-Abdeckung des Raumes. Es unterstützt die Leistungsmerkmale von VoIP Phone optimal und kann, sofern das lokale Netzwerk dafür ausgelegt ist, ohne Netzteil mit Power over Ethernet betrieben werden.



Optional können Sie das IP Phone Konferenz um zwei Mikrofone mit Mute-Taste erweitern und auf diese Weise Telefonkonferenzen in grossen Räumen durchführen.

Mediagateway Analog 2, 8, 16



Der Media Gateway bietet Ihnen 2 (Tischbox), 8 und 16 (Rack mounted) Schnittstellen für analoge Telefon- und Faxgeräte.

Diese Schnittstellen erlauben auch den Anschluss von Türsprechstellen, Zusatzglocken, visuellen Signalgebern usw.

Softphone



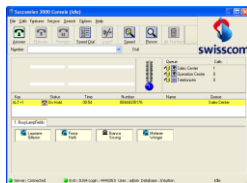
Der Software Client mit Mark-to-Dial-Funktionalität aus beliebigen Applikationen ist die ideale Ergänzung der IP Phones Standard und Business. Am Arbeitsplatz kann er im „twin-mode“ **zwingend** in Kombination mit einem IP Phone eingesetzt werden.

Zusatztastenfelder zu IP Phones



Erweitert die Module IP Phone Standard und Business um 18 Tasten mit elektronischer Beschriftung. So können Sie übersichtlich Besetztanzeigen, Zielwahltasten oder zusätzliche Rufnummern anzeigen. An jedes IP Phone lassen sich bis zu zwei Zusatztastenfelder anschliessen, d. h. Ihnen stehen bis zu 36 zusätzliche Tasten zur Verfügung. Hinweis: Für die Displaybeleuchtung benötigen Sie in jedem Fall ein separates Netzteil.

Operator Konsole



Die Operator Konsole (Vermittler) wird per Software gesteuert und besticht durch Einfachheit und Funktionalität. Die zu bedienenden Nummern sind übersichtlich angeordnet. Durch die Besetzt-Anzeigen ist auf einen Blick erkennbar, wer einen Anruf entgegen nehmen kann. Das „Person Modul“ ist auf die effiziente Kontaktsuche ausgerichtet und lässt sich auch durch externe Kontakte (Aussendienstmitarbeitende) erweitern. Die Nachtschaltung kann pro Nummer, automatisch oder manuell aktiviert werden. **Hinweis:** Sie können die Operator Konsole nur mit einem IP Phone Business betreiben.



Kundenzufriedenheit

Mit dem richtigen Service

Wenn ich eine Firma anrufe,
möchte ich schnell, freundlich
und kompetent bedient
werden.

Wenn das Telefon öfter als
fünf Mal klingelt, wenn ich
länger als eine Minute
Musik hören muss oder
drei Mal weiterverbunden
werde, so lege ich auf.

Rollenspezifisch, so wie Sie es brauchen

Leistungsmerkmale auf einen Blick

Standalone Client	<ul style="list-style-type: none"> - Ein Stand-Alone Client ist über eine persönliche Rufnummer erreichbar und verfügt über die wichtigsten Leistungsmerkmale einer Teilnehmervermittlungsanlage. - Mit Benutzername und Passwort kann sich der Teilnehmer an einem beliebigen IP Phone im Firmennetz anmelden.
Analoque Client	<ul style="list-style-type: none"> - Ein analoges Telefon oder ein analoges Faxgerät kann via Media Gateway ans VoIP-Netz angebunden werden. - Jede analoge Schnittstelle hat eine eigene Rufnummer und verfügt über die wichtigsten Leistungsmerkmale einer Teilnehmervermittlungsanlage.
Standalone Number	<ul style="list-style-type: none"> - Eine Stand-Alone Number ist eine Rufnummer, die auf andere Systeme wie das virtuelle Call Center von Swisscom, auf Gruppenrufnummern, auf Swisscom One Phone Business Endgeräte, gemeinsam genutzte Faxgeräte, die VoIP COMBOX® pro usw. fix umgeleitet werden kann. - Wenn eine Stand-Alone Number an einem IP Phone eingeloggt ist, besitzt sie dieselben Leistungsmerkmale wie ein Stand-Alone Client.

Parallel Team Ring	<ul style="list-style-type: none"> - Mehrere Teilnehmer können standortunabhängig zu einer Gruppe zusammengefasst werden. Ein Anruf auf die <i>Gruppenrufnummer</i> wird <i>gleichzeitig</i> bei allen Gruppenteilnehmern signalisiert. - Ein Teilnehmer kann seine persönliche Rufnummer sowie eine oder mehrere Gruppenrufnummern ankommend und abgehend bedienen.
Distribued Team Ring	<ul style="list-style-type: none"> - Mehrere Teilnehmer können standortunabhängig zu einer Gruppe zusammengefasst werden. Ein Anruf auf die <i>Gruppenrufnummer</i> wird nach dem linearen oder zirkulären Prinzip <i>zum nächsten freien Gruppenteilnehmer</i> durchgestellt. - Ein Teilnehmer kann seine persönliche Rufnummer sowie eine oder mehrere Gruppenrufnummern ankommend und abgehend bedienen.
Multiple Lines	<ul style="list-style-type: none"> - Der Teilnehmer hat neben seiner persönlichen Rufnummer weitere <i>persönliche Zusatzrufnummern</i> auf demselben IP Phone. - Jede Rufnummer kann einzeln auf beliebige Ziele umgeleitet werden. - Das Leistungsmerkmal „Multiple Lines“ wird vorzugsweise für Assistenz-Schaltungen eingesetzt.
Waiting Queue Agent	<ul style="list-style-type: none"> - Mit „Waiting Queue Agent“ wird eine Agentengruppe mit einer Gruppenrufnummer „Waiting Queue Agent“ und einer Warteschleife gebildet. - Die Agenten sind einerseits unter ihrer persönlichen Nummer und andererseits über die Gruppenrufnummer „Waiting Queue Agent“ erreichbar. - In einer Agentengruppe mit einer Gruppenrufnummer können maximal 1024 IP Phones sein. Gleichzeitig können gleichzeitig 200 Agenten angemeldet sein.

Receptionist	<ul style="list-style-type: none"> - Das Leistungsmerkmal „Receptionist“ erlaubt es, an einem oder mehreren IP Phones eine oder mehrere Rufnummern auf einer oder mehreren Linien standortunabhängig ankommend und abgehend zu bedienen. - Anrufe können einzeln am IP Phone entgegengenommen, gehalten und zur richtigen Person weiterverbunden werden. Wartende Anrufer hören während dieser Zeit Musik.
---------------------	--

Service Optionen

VoIP COMBOX pro	<ul style="list-style-type: none"> - Die VoIP COMBOX® pro kann sowohl Fax- als auch Sprachnachrichten empfangen. - Der Empfänger wird am IP Phone per „Message Waiting“ informiert, per SMS auf einem mobilen Endgerät oder per E-Mail benachrichtigt. - Nachrichten können zudem jederzeit via Web oder über ein beliebiges Telefon abgefragt werden.
------------------------	---

Präsentation der Festnetznummer auf dem Mobile Gerät	<ul style="list-style-type: none"> - Integrieren Sie mit Swisscom One Phone Business Standard Ihre mobilen Endgeräte in Ihre VoIP Phone Lösung. - Wählen Sie den Grad der Mobilität (abgehend) zwischen „innerhalb“ oder auch „ausserhalb“ Ihrer Standorte. Ausserhalb Ihrer Standorte bleiben Sie auf jeden Fall immer erreichbar. - Die von der Schweiz abgehend angezeigte Fixrufnummer ist wählbar (Direkt- oder Hauptrufnummer). Vom Ausland wird die Mobilrufnummer angezeigt. - Swisscom One Phone Business Standard beinhaltet zudem SMS, MMS, Datendienste, Kurzwahlnummern sowie die COMBOX® pro. - Leistungsmerkmale wie das Weiterverbinden und Konferenzen sind vom eingesetzten mobilen Endgerät abhängig oder durch spezifische Codes (*xx#) unterstützt. - Für zentral genutzte Adressbücher, mobiles E-Mail und Kalender empfiehlt Swisscom die Zusatzdienste BlackBerry® oder ActiveSync®.
---	--

Umleitungs- möglichkeiten von Extern “CFRA”	<ul style="list-style-type: none"> - Eine Nummer im Durchwahlnummernbereich kann als Servicenummer (Call Forward Remote Access) eingerichtet werden. - Die berechtigten Teilnehmer können diese Nummer von ausserhalb anrufen, um ihre persönliche Rufnummer auf ein beliebiges Ziel umzuleiten. - Die berechtigten Teilnehmer können ihr persönliches Passwort von ihrem VoIP Phone-Anschluss jederzeit selbst ändern.
Kurzwahl “Company Calling List”	<ul style="list-style-type: none"> - Pro Kunde wird eine Kurzwahlliste mit bis zu 1000 Speicherplätzen für Telefonnummern eingerichtet. - Swisscom übernimmt Ihre Kurzwahlliste in die Plattform. Der Kunde kann die Liste jederzeit aktualisieren. - Auch Teilnehmer, für die bestimmte Rufnummern (z. B. Auslandsgespräche) gesperrt sind, können sämtliche Nummer der Kurzwahlliste anrufen.
Internes Telefon- buch “Corporate Direc- tory”	<ul style="list-style-type: none"> - Ihre Mitarbeitenden können nach dem Login auf dem IP Phone standortunabhängig das Unternehmensverzeichnis abrufen. - Sie können dank einfacher Handhabung Einträge finden und diese kontaktieren. - Das Unternehmensverzeichnis kann beliebige interne sowie externe Nummern enthalten.

CTI Link	<ul style="list-style-type: none"> - Telefonie und Computer verstehen sich. - Integrieren Sie Telefonie, CTI, Presence Management und Instant Messaging in einer einheitlichen Benutzeroberfläche.
PC Vermittler	<ul style="list-style-type: none"> - Die Operator Konsole ermöglicht dank schneller und einfacher Kontaktsuche eine effiziente Anrufvermittlung und erhöht die „first time right“ Rate. - Die Besetzt- und Absenkanzeige helfen, schon vor dem Vermitteln alternative Ziele (Mobile oder E-Mail) zu wählen. Sie verkürzen so die Anruftdauer. - Die flexible Handhabung von Nummern ermöglicht, dass alle Anrufe bei der „kompetenten Stimme Ihres Unternehmens“ ankommen und von dort schnell und korrekt weiterverbunden werden. Das schafft Vertrauen.

Value Add Services

Corporate Mobile Network	<ul style="list-style-type: none"> - Sie profitieren bei firmeninternen Mobile to Mobile- und Fix to Mobile-Anrufen von speziellen Tarifen. - Mobilenummern lassen sich durch einen Accesscode in den VoIP Phone-Nummernplan einbinden.
Sorglospaket (WAN/LAN/Voice)	<ul style="list-style-type: none"> - One NetBase erleichtert die Kommunikation in Unternehmen mit Filialen. Es beinhaltet das lokale Netz, den Anschluss an das Unternehmensnetzwerk, die Telefonieinfrastruktur sowie einen attraktiven Freibetrag für abgehende Gespräche. - One NetBase ist flexibel anpassbar und lässt sich vollständig in eine VoIP Phone-Umgebung integrieren
Dialogführung	<ul style="list-style-type: none"> - Anrufer werden durch einen automatischen Sprachdialog geführt und können Informationen und Angebote mittels Tastenbefehlen über das Telefon abrufen. - Sie können die Dialoglösungen als effizienten Verkaufs- und Kontaktkanal nutzen: Sprechen Sie Texte selbst auf und verwalten Sie sie nach Ihren Anforderungen.
Business Numbers	<ul style="list-style-type: none"> - Business Numbers ergänzen VoIP Phone, indem sie Anrufe zum Beispiel unabhängig vom Netz auf alternative Zielnummern lenken: bei „Besetzt“, keine Antwort oder prozentual verteilt. - Business Numbers vereint bewährte Dienstleistungen mit den Möglichkeiten neuester Technologien, um Ihren Anforderungen nach Kontinuitäts- oder Backup-Strategien gerecht zu werden.

Customer Extranet	<ul style="list-style-type: none"> - Über das Customer Extranet haben Sie die Möglichkeit mittels Self Administration Anpassungen von Login Daten, Displayname, Sperrsets, Hochladen von „Music on Hold“ etc. selbständig vorzunehmen. - Weitere Anpassungen/Orders können über die Option Formulare ausgelöst werden. - Über „eInvoice“ erhalten Sie eine transparente Abrechnung mit Einzelverbindungs-nachweis.
--------------------------	---

Ausführlich und präzise

Leistungsmerkmale im Detail

Basisfunktionen	
Persönliche Durchwahlnummer	Externe Anrufer können einen gewünschten Anschluss direkt anwählen.
Persönliches Adressbuch	Im persönlichen Adressbuch können 16 Rufnummern mit Vor- und Nachnamen gespeichert und abgerufen werden.
Liste eingegangener Anrufe	Eine Liste der letzten 10 eingegangenen Anrufe wird nach Datum und Zeit sortiert angezeigt.
Sperren abgehender Anrufe	Folgende Sperrsets stehen standardmässig pro Anschluss zur Verfügung: Set 1: Sperren aller öffentlichen Nummern Set 2: Sperren von internationalen Nummern und Mehrwertdienstnummern Set 3: Sperren von Erotiknummern Set 4: Carrier Pre-Selection Set 5: Sperren von Mehrwertdienstnummern, siehe Self Care Anleitung.
Liste gewählter Nummern	Eine Liste der letzten 10 gewählten Nummern wird nach Datum und Zeit sortiert angezeigt.
Anzeige von Datum und Uhrzeit	Anzeige der aktuellen Uhrzeit und des Datums auf dem IP Phone.
Benutzername und Passwort	Der Benutzer kann sich mit seinem Benutzernamen und seinem Passwort an jedem beliebigen IP Phone anmelden. Seine Rufnummer sowie die im Benutzerprofil gespeicherten Leistungsmerkmale werden dadurch verfügbar. Das Passwort kann am IP Phone geändert werden. Hinweis: Für Personen mit festem Arbeitsplatz empfehlen wir die «Automatische Anmeldung».
Menüsprache	Am IP Phone kann die Menüsprache Deutsch, Französisch, Italienisch oder Englisch eingestellt werden.
Lautstärkeregelung	Der Benutzer kann die Ruftön-, Lautsprecher-, Headset- und Hörerlautstärke selbst regulieren.
Ruftonmuster	Am Endgerät sind acht unterschiedliche Rufmuster verfügbar.
Unterschiedliche Ruftöne intern/extern	Firmeninterne und -externe Anrufe werden durch unterschiedliche Ruftöne angekündigt.
Kurzwahlen	
Zielwahltaste	Eine oft genutzte Rufnummer kann auf einer Zielwahltaste abgelegt werden. Durch Drücken dieser Taste wird die zugewiesene Rufnummer gewählt.
Wahlwiederholung	Wahlwiederholung der letzten gewählten Rufnummer.
Persönliche Kurzwahl	Sie erstellen Ihre persönliche Liste von bis zu zehn häufig gewählten Rufnummern, die Sie durch eine einfache Tastenkombination wählen können.
Umleitungen	
Anrufumleitung direkt	Die persönliche Einzelrufnummer kann direkt auf ein internes oder externes Ziel umgeleitet werden.
Anrufumleitung bei besetzt	Anrufe auf die persönliche Einzelrufnummer können bei «Teilnehmer besetzt» auf ein internes oder externes Ziel umgeleitet werden.
Anrufumleitung, wenn keine Antwort	Wird ein ankommender Anruf auf die persönliche Einzelrufnummer nicht innert einer bestimmten Zeit (12 bis 60 Sekunden) entgegengenommen, kann er auf ein internes oder externes Ziel umgeleitet werden.

Anrufabwicklungen	
Anruf halten	Mit der Prozedur „Anruf halten“ wird eine bestehende Gesprächsverbindung aufgetrennt und der Gesprächspartner in Haltung gebracht. Der Gesprächspartner in der Haltung hört nichts mehr oder bei den IP Phone die „Musik bei Warten“ sofern diese aktiviert ist. Mit der Prozedur „Halten aufheben“ wird die Verbindung zum Gesprächspartner wieder hergestellt.
Weiterverbinden	Ein Anruf wird gehalten. Der Angerufene kann nun eine weitere Rufnummer anrufen, ein Rückfragegespräch führen und dann den Anruf weiterverbinden. Der Angerufene kann den Anrufer auch direkt an eine andere Rufnummer weiterverbinden. Wird ein weiterverbundener Anruf auf einer internen Nummer nicht angenommen, wird der Anrufer erneut mit dem Teilnehmer verbunden, welcher weiterverbunden hat.
Konferenz	Ein Anruf wird gehalten. Der Angerufene kann nun weitere Rufnummern anrufen und eine Konferenz mit bis zu zehn Teilnehmern (intern/extern) einleiten. Hinweis: Die Konferenz ist bei den Service Optionen «Analogue Client» und «Operator Console» auf drei Teilnehmer beschränkt.
Direkte Anrufübernahme	Wenn ein Telefon eines Teilnehmers klingelt, kann ein anderer Teilnehmer den Anruf annehmen, indem er einen Access Code und die Nummer des klingelnden Telefons eingibt.
Anrufparkierung	Ein Teilnehmer kann Anrufe auf seine Nummer parkieren. Ein parkierter Anruf kann am gleichen oder an einem anderen Telefon wieder aufgenommen werden.
Rückruf bei besetzt	Wenn ein interner Anruf auf «Teilnehmer besetzt» stösst, kann der Anrufer einen automatischen Rückruf aktivieren. Sobald der gerufene Anschluss wieder frei ist, ruft das Netz zurück und bietet den vorab gewünschten Anruf nochmals an. Es kann jeweils nur ein Rückruf programmiert werden. Der Rückruf wird nach einigen Minuten automatisch gelöscht. Ist der Anrufer zum Zeitpunkt, wenn der Angerufene frei wird, selbst besetzt, bleibt der Rückruf aktiv und der Angerufene erhält ihn, sobald er wieder frei wird.
Halteton	Solange ein bestehender Anruf gehalten wird, hört der Anrufer einen Halteton. Alternativ kann die Funktion «Musik beim Warten» aktiviert werden.
Identifikationen	
Name und Rufnummer des Anrufers anzeigen	Die Rufnummer und, falls zugewiesen, der Name des Anrufers werden auf dem Display des Telefons angezeigt (ankommend). Der zugewiesene Name wird im Unternehmen (intern) angezeigt. Hinweis: Gilt auch für die Serviceoption Analogue Client, sofern das angeschlossene analoge Endgerät die Funktion unterstützt.
Unterdrückung von Rufnummer und Name pro Anruf	Abgehende Verbindungen können pro Anruf gezielt ohne Identifikation hergestellt werden. Dabei wird die Anzeige der Rufnummer sowie des allfällig zugewiesenen Namens beim Angerufenen unterdrückt.
Optionale Funktionen	
Anrufübernahme in einer Gruppe	Wenn ein Telefon einer vordefinierten Gruppe klingelt, kann der Anruf an einem anderen Telefon in akustischer Reichweite mit einem Tastendruck entgegengenommen werden, sofern beide Endgeräte der gleichen Gruppe angehören.
Musik beim Warten	Wenn ein Anruf gehalten wird, hört der Anrufer Musik.
Rufnummerunterdrückung permanent	Die Übertragung und Anzeige der Rufnummer des Anrufers beim Angerufenen wird permanent unterdrückt.
Simultanruf	Für die persönliche Einzelrufnummer können bis zu vier weitere beliebige Ziele (Handy, Festnetztelefon) definiert werden, die bei einem ankommenden Anruf gleichzeitig gerufen werden. Hinweis: Gruppennummern und Kaskadenschaltungen sind ausgenommen. Vorsicht! Mobil-Abonnemente mit speziellen Fix to Mobile Tarifen (insbesondere <i>Swisscom One Phone Business Standard</i>) lassen zurzeit aus verrechnungstechnischen Gründen keine Simultanrufe zu.
Hotline	Beim Abheben des Hörers am Endgerät wird automatisch eine festlegbare Nummer gewählt.
Allgemeine Kurzwahl	Sofern die kostenpflichtige Serviceoption Company Calling List aktiviert ist, kann zentral eine Kurzwahlliste mit bis zu 1000 Speicherplätzen für Telefonnummern eingerichtet werden. Die Wahl ab der Company Calling List übersteuert allenfalls festgelegte teilnehmerspezifische Sperrsets (siehe dazu Sperren abgehender Anrufe).
Unternehmensverzeichnis	Sofern die Serviceoption Corporate Directory eingerichtet ist, können die Teilnehmer über das IP Phone Standard oder Business beliebig interne oder externe Kontakte aus dem Unternehmensverzeichnis auswählen. Die Directory Einträge werden über eine Liste im vorgegebenen Format täglich abgeglichen. Der Filetransfer erfolgt über das firmeninterne Netz auf eine spezifisch dafür eingerichtete Ablage auf der VoIP Plattform.
Sperren ankommender externer Anrufe	Der Teilnehmer kann nur über den internen Rufnummernplan erreicht werden. Externe Anrufe auf die Nummer des Teilnehmers können entweder auf ein beliebiges internes Ziel geleitet werden oder erhalten die Ansage «Dieser Anschluss ist für die gewünschte Verbindung gesperrt».

Fernumleitung	Sofern die kostenpflichtige Serviceoption Call Forward Remote Access aktiviert ist, können die vorgängig frei definierbaren berechtigten Teilnehmer von beliebigen Clients aus (Handy, Festnetztelefon...) ihre persönliche Rufnummer aus der Ferne auf ein beliebiges Ziel umleiten. Hinweis: Teilnehmern, die neben ihrer persönlichen Rufnummer weitere Nummern umleiten können, steht diese Funktion nicht zur Verfügung. Wir empfehlen die Serviceoption «Stand-Alone Number» für die Fernumleitung von Gruppen- und Hauptrufnummern sowie für Nummern im Zusammenhang mit der Operator Console.
Präsentation spezieller Nummer	Dem Empfänger kann eine ausgewählte Nummer angezeigt werden (z.B. die Hauptnummer oder eine 0800-Nummer). Es dürfen nur Nummern übermittelt werden, über die der Kunde verfügen kann.
Zusatzrufnummer	Zusätzliche Einzelrufnummern können auf entsprechenden Tasten eingerichtet werden. Dies ermöglicht beispielsweise die Anwendung einer Assistenz-Schaltung.
Gruppen Funktionen	
Gruppenruf Parallel	Bis zu 16 Teilnehmer können zu einer standortunabhängigen Gruppe zusammengefasst werden. Ein Anruf auf die Gruppenrufnummer wird gleichzeitig bei allen freien Gruppenteilnehmern auf einer speziell dafür eingerichteten Taste signalisiert und kann durch Drücken dieser Taste angenommen werden.
Umleitung der Haupt- oder Gruppenrufnummer	Pro Gruppenrufnummer ist ein Teilnehmer berechtigt, neben seiner persönlichen Einzelrufnummer auch die Haupt- oder Gruppenrufnummer direkt, bei besetzt und bei keiner Antwort umzuleiten. Hinweis: Dieser Teilnehmer kann die Option «Fernumleitung» nicht anwenden.
Abschaltung des Gruppenrufs	Der Teilnehmer kann das Klingeln der Gruppenrufnummer auf seinem Apparat mittels einer Taste abschalten. Anrufe werden weiterhin durch Blinken der entsprechenden Gruppenrufnummern-taste angezeigt und können entgegengenommen werden.
Wählen über die Haupt- oder Gruppenrufnummer	Abgehende Verbindungen können über die Haupt- oder Gruppenrufnummer hergestellt werden.
Sammelanschluss linear / zirkulär	Teilnehmer können zu einer standortunabhängigen Gruppe zusammengefasst werden. Ein Anruf wird jeweils dem nächsten freien Teilnehmer der Gruppe auf einer speziell dafür eingerichteten Taste am Telefon zugeteilt. Es kann entweder das lineare oder das zirkuläre Rufschemata eingerichtet werden. Linear: Die Suche beginnt immer beim ersten Gruppenteilnehmer und geht, falls dieser bereits auf der Gruppenrufnummer besetzt ist, der Reihe nach zum nächst freien in der Liste. Zirkulär: Im Gegensatz zum linearen Prinzip werden die Anrufe gleichmässig auf alle Gruppenteilnehmer verteilt.
Überlauf des Gruppenrufs	Sind alle Teilnehmer der Gruppe besetzt, so kann eine fixe Überlaufnummer festgelegt werden.
Anrufumleitung des Gruppenrufs, wenn keine Antwort	Wird der Anruf auf die Gruppenrufnummer nicht innert einer bestimmbaren Zeit (12 bis 60 Sekunden) beantwortet, so kann der Anruf auf ein definiertes Ziel weitergeleitet werden.
Direkte Umleitung des Gruppenrufs	Pro Gruppenrufnummer ist ein Teilnehmer berechtigt, neben seiner persönlichen Einzelrufnummer auch die Gruppenrufnummer direkt umzuleiten. Hinweis: Dieser Teilnehmer kann die Option «Fernumleitung» nicht anwenden.
Besetzttschaltung der Gruppennummer	Der Teilnehmer kann das Klingeln der Gruppenrufnummer auf seinem Apparat mittels einer Taste abschalten. Somit gilt er für den Gruppenruf als besetzt.
Umleitung der Zusatzrufnummer	Der Teilnehmer kann neben der persönlichen Einzelrufnummer auch seine Zusatzrufnummern direkt, bei besetzt und bei keiner Antwort umleiten.
Waiting Queue Agent	Für ankommende Anrufe kann einer Agentengruppe eine Warteschleifen-Rufnummer zugewiesen werden.
An- und Abmelden für Agentengruppe	Die An- oder Abmeldung des Waiting Queue Agent für die Agentengruppe erfolgt am IP Phone über eine spezielle Taste mit Statusanzeige. Der Agent kann sich auch während des Gesprächs an- oder abmelden. Hinweis: Eine Anrufumleitung eines in der Agentengruppe angemeldeten Teilnehmers ist nur für die persönliche Einzelrufnummer aktiv.
Anrufverteilung für Agentengruppe	Die ankommenden Anrufe werden auf die angemeldeten Agenten verteilt. Dabei erhält immer derjenige Agent den nächsten Anruf, der am längsten kein Telefonat bearbeitet hat.
Begrüssung und Warteschleife	Sind alle Agenten besetzt, so wird der nächste Anrufer durch eine Standardansage (deutsch, französisch oder italienisch) begrüsst und auf die Warteschleife geleitet, bis ein Agent frei wird. Die Ansage wird in einem festgelegten Intervall wiederholt. Während der Wartezeit hört der Anrufer Musik. Um die Wartezeit der Anrufenden möglichst kurz zu halten, wird empfohlen, pro angemeldetem Agenten höchstens einen Anruf in der Warteschleife zuzulassen. Die Grösse der Warteschleife ist kundenspezifisch veränderbar.
Überlauf der Agentengruppe	Ist die Warteschleife ausgelastet oder übersteigt die aktuelle Wartezeit einen vordefinierten Wert, wird der Anrufer entweder auf eine beliebige interne oder externe Nummer geleitet oder er erhält das Besetztzeichen.
Agent antwortet nicht	Wird der Anruf nicht innert einer vordefinierten Zeit (10 bis 60 Sekunden) vom gerufenen Agenten beantwortet, so wird der Anrufer auf eine beliebige interne oder externe Nummer geleitet und der nicht antwortende Agent wird zwangsweise abgemeldet.
Besonderer Rufton für Agentengruppe	Anrufe auf die Agentengruppe werden durch einen besonderen Rufton angekündigt.

Nachtschaltung für Agentengruppe	Die Nachtschaltung ist automatisch aktiviert, sobald kein Agent mehr in der Agentengruppe angemeldet ist. Als Ziel für die Nachtschaltung kann eine beliebige interne oder externe Nummer, wie zum Beispiel die VoIP COMBOX® pro, definiert werden.
Spezifische Funktionen Operator Konsole	
Definierte Anzahl Linien pro Nummer	Es können bis zu 40 gleichzeitige Anrufe auf eine oder mehrere Nummern verteilt werden. Dabei gilt es zu beachten, dass diese auch durch die maximal 5 möglichen Operator Consolen bedient werden können.
Anzeige der aktiven Anrufe pro Nummer	Der Queue Meter zeigt auf einen Blick die ankommenden Anrufe sowie die Verteilung auf die eingerichteten Nummern an.
Zeitgesteuerte Warnung für Anrufe in Haltung	Wird ein Anruf gehalten, wird der Anruf nach einer bestimmten Zeit in einer anderen Farbe angezeigt. Der Operator weiss nun, dass der Kunde (zu) lange wartet und kann entsprechend reagieren.
Nachtschaltung für Operator	Jede Nummer kann per Nachtschaltung auf ein fix eingerichtetes oder ein durch die Telefonistin individuell veränderbares Ziel umgeleitet werden. Es ist möglich, die Nachtschaltung zu einem bestimmten Zeitpunkt automatisch zu aktivieren. Die Deaktivierung hingegen findet manuell statt. Der Status der einzelnen Nummern wird mittels eines Icons in der Nummernliste angezeigt. Sobald sich die letzte Operator Console abgemeldet hat, wird die Nachtschaltung automatisch aktiviert.
Schnellwahl für Operator	Erlaubt dem Operator, eine persönliche Liste häufig gewählter Rufnummern zu erstellen, die per Mausklick gewählt werden können.
Personendatenbank	Die Personendatenbank erlaubt die schnelle Suche von Mitarbeitern über die ausgewählten Kriterien. Die Daten können aus anderen Datenbanken importiert und über die Export Funktion gesichert werden. Um eine effiziente Nutzung der Operator Console zu gewährleisten, sollten Vorname, Nachname, interne Nummer, alternative Nummern wie Mobile und Stellvertretung sowie die E-Mail Adresse erfasst sein. Die Personen können gruppiert und als Buttons in der Operator Console angezeigt werden.
Mehrere Operator Consolen pro Datenbank	Die Personendatenbank kann von bis zu 5 Operator Consolen gemeinsam genutzt werden.
Zugriff auf alternative Nummern von Kontakt	Ist ein internes Ziel für die Vermittlung nicht erreichbar, so kann die Telefonistin den Anrufer auf eine alternative Nummer wie Mobile oder die Stellvertretung durchstellen.
Direkte Nachrichterfassung aus Kontakt	Kann die Telefonistin einen Anruf nicht durchstellen, so kann sie eine E-Mail-Nachricht für einen Rückruf hinterlassen. Die Nachricht wird an die in der Personendatenbank erfasste E-Mail Adresse gesendet.
Absenzmodul	Absenzen wie Ferien, Weiterbildungen, Teilpensum usw. können durch die berechnete Telefonistin im Absenzmodul erfasst werden. Sobald diese einen Anruf auf eine abwesende Person vermitteln will, erscheint die Absenz und schlägt alternative Nummern oder die Nachrichtenerfassung per E-Mail vor.
Besetztanzeige für Operator	Es können bis zu 180 Besetztanzeigen eingerichtet werden. Der Operator erkennt über die Suchfunktion in der Personendatenbank oder an den Personen-Buttons im unteren Feld der Operator Console, ob ein Teilnehmer frei oder besetzt ist.
Weiterverbinden auf besetzten Teilnehmer	Ist ein Teilnehmer besetzt, so kann die Telefonistin den Anruf zusätzlich aufschalten. Dem Teilnehmer wird der Anruf signalisiert. Er entscheidet, ob er das bestehende Gespräch beendet und das aufgeschaltete Gespräch übernimmt oder nicht. Wird das Gespräch nicht entgegengenommen, kehrt der Anruf nach einer bestimmten Zeit zur Telefonistin zurück, die die Aufschaltung vorgenommen hat.
Rechteverwaltung für Operator	Der Administrator kann die Operator-Rechte entsprechend der Verantwortung frei definieren. So kann zum Beispiel ein Operator definiert werden, der Mutationen in der Personendatenbank durchführen kann, während die anderen nur Leserecht haben.
Zusatztastenmodul	
Besetztanzeige	Eine Taste kann mit einer Besetztanzeige belegt werden. Diese zeigt durch ein Symbol, ob der entsprechende Teilnehmer besetzt oder frei ist. Zudem kann der Teilnehmer mit derselben Taste per Knopfdruck erreicht werden. Limitierung: Ein Teilnehmer kann an maximal 16 Besetztanzeigen gleichzeitig angezeigt werden.
Zielwahl taste	Siehe unter Kurzwahl

VoIP COMBOX® pro	
Anrufbeantworter	Bis zu acht gleichzeitig ankommende Anrufe können aufgezeichnet werden, ohne dass beim Anrufer „besetzt“ signalisiert wird. Die Speicherkapazität reicht für 50 Sprachmeldungen à 3 Minuten. Nachrichten bleiben für jeweils 15 Tage gespeichert, die abgehörten Nachrichten für einen Tag. Per Tastendruck kann man zurückrufen. Für Anrufe aus dem Inland können zwei Standardbegrüssungen (mit/ohne Ansage der Rufnummer) und zwei persönliche Begrüssungen (je eine Minute Aufnahmezeit) eingerichtet werden. Für Anrufe aus dem Ausland stehen eine persönliche Begrüssung und eine persönliche Abwesenheitsbegrüssung (je eine Minute Aufnahmezeit) zur Verfügung.
Fax Box	Bis zu acht gleichzeitig ankommende Faxmitteilungen können aufgezeichnet werden, ohne dass beim Anrufer „besetzt“ signalisiert wird. Die Speicherkapazität reicht für 50 Faxmitteilungen à max. 40 Seiten. Nachrichten bleiben für jeweils 15 Tage gespeichert, abgefragte oder ausgedruckte Faxnachrichten für einen Tag.
Internet-Zugang der VoIP COMBOX® pro	Über den Internetzugang (Kundencenter) verwalten Sie die hinterlassenen oder gespeicherten Sprach- und Faxnachrichten sowie die Konfiguration der Combox sehr bequem.
Anzeige der eingegangenen Meldungen	Eingegangenen Sprach- und Faxnachrichten werden auf dem IP Phone visuell oder am analogen Endgerät auditiv signalisiert. Zusätzlich kann die Benachrichtigung per E-Mail (mit oder ohne angefügter Nachricht im wählbaren Dateiformat) oder per SMS eingerichtet werden.
Abfrage eingegangener Meldungen	Am IP Phone kann durch eine spezielle Taste die Combox ohne zusätzliche Passworteingabe abgefragt werden. Nach der Abfrage der neuen Nachricht erlischt die Anzeige automatisch. Mit Passwort und Authentifizierung über ein beliebiges Telefon können Sprachnachrichten abgehört und Faxmeldungen an eine beliebige Faxnummer gesendet werden.

Die Informationen in diesem Dokument stellen kein verbindliches Angebot dar. Änderungen sind jederzeit vorbehalten.

Für die Beratung zu unseren Dienstleistungen und Produkten kontaktieren Sie bitte Ihren persönlichen Kundenberater.

Allgemeine Hotline

Tel. 0800 800 900 (Montag bis Freitag, 7.30 bis 17.30 Uhr)

Aus dem Ausland: Tel. +800 80 800 900

www.swisscom.ch/grossunternehmen

Swisscom (Schweiz) AG

Grossunternehmen

Postfach

CH-3050 Bern

Tel. 0800 800 900

Fax 0800 800 905

www.swisscom.ch/grossunternehmen

