

telpho10 VoIP- /ISDN-Telefonanlage

Die telpho10 ist die ISDN / VoIP Telefonanlage für Ihr Unternehmen. Zusätzlich zu den klassischen Funktionen bietet die telpho10 eine Vielzahl von Funktionen, welche sonst nur im oberen Preissegment herkömmlicher Telefonanlagen oder mit zusätzlichen Lizenzen zu finden sind, z.B. Voicemail to eMail, Warteschleifen, Ansage vor Melden, IVR, CTI, Fax2Mail, Gesprächsaufzeichnung und vieles mehr.

Sie können ihre vorhandenen ISDN Anschlüsse (BRI/PRI) weiter verwenden und zusätzlich die Vorteile der Internet-Telefonie (VoIP) nutzen. Ebenso einfach ist die Anbindung von Home-Offices / Filialen und das Telefonieren von unterwegs mit Notebook und Smartphone.

Die telpho10 ist extrem flexibel, einfach zu administrieren, bietet zahlreiche Funktionen und senkt die Betriebskosten erheblich. Sie haben vollen Zugriff auf alle Funktionen und benötigen keinen teuren Techniker, wenn z.B. eine neue Nebenstelle oder ein Heimarbeitsplatz eingerichtet werden soll. Die Anzahl der Nebenstellen / Nutzer ist nicht limitiert.



Die Highlights der telpho10

Externe Anbindung per ISDN

ISDN ist immer noch die zuverlässigste und sicherste Anbindung an das öffentliche Telefonnetz. Je nach Ausbaustufe stehen 1 bis 8 S0 ISDN (2-16 Sprachkanäle) oder 1 bis 2 Primärmultiplex (30-60 Sprachkanäle) zur Verfügung, welche wahlweise extern / intern geschaltet werden können. An einen internen S0 kann z.B. problemlos einen Faxserver mit ISDN betrieben werden.

Externe Anbindung per VoIP

Die telpho10 unterstützt (fast) alle gängigen SIP- /VoIP-Provider. Folgende VoIP Provider sind in der Anlage bereits vorkonfiguriert, diese werden stets vervollständigt: BitPoint, call2blue, dus.net, o2, outbox, PBX-Network, sipcall, Sipgate Basic, Sipgate Trunk, Sipgate Team, Telekom, toplink, QSC, VoipBox. Nicht aufgeführte VoIP Provider können natürlich als Standard-Provider konfiguriert werden.

Teilnehmer

Ein Teilnehmer ist der Mitarbeiter und sein Telefon. Zusätzlich zu den Standardfunktionen bietet die telpho10 Funktionen, welche die Effektivität erhöhen und die Erreichbarkeit der Mitarbeiter sichert:

- **freie Telefonwahl (Hot-Desking):** Die Mitarbeiter können sich an allen Telefonen (Ausnahmen sind einstellbar) anmelden und sind mit Ihrer Durchwahl sofort erreichbar. Optional kann die Anmeldung mit einer PIN versehen werden.
- **SMS Zustellung bei eingehenden Anrufen:** Bei jedem eingehenden Anruf wird eine SMS an das Mobiltelefon des Teilnehmers gesendet. (Hierzu wird ein SMS Dienst benötigt).
- **Anrufbeantworter:** Jeder Teilnehmer hat einen eigenen Anrufbeantworter. Die Ansagen kann der Teilnehmer selbst aufnehmen oder auf vom Administrator definierte Ansagen zugreifen. Neue Nachrichten werden am Telefon signalisiert (abhängig vom Telefon) oder per Mail an die Mailadresse des Teilnehmers gesendet. Ob der Anrufbeantworter auf Gespräche von Extern und/oder intern reagiert, lässt sich einstellen.
- **Callername:** Bei internen Gesprächen wird die Durchwahl des Teilnehmers angezeigt. Diese kann durch den Callername ersetzt werden. Die Teilnehmer sehen anstelle der Durchwahl den Namen des Anrufers.
- **Parallel-Call:** Verfügt der Teilnehmer über zusätzliche Telefone, z.B. ein schnurloses Telefon, so klingelt dieses bei einem Anruf mit. Selbst externe Rufnummern können angegeben werden so dass der Anruf auch auf einem Mobiltelefon signalisiert wird.
- **Besetztton bei besetzt (busy on busy):** Telefoniert der Teilnehmer und es kommt ein weiterer Anruf wird dem Anrufer ein Besetztton signalisiert. Dabei können jedoch Ausnahmen, wie Umleitung zu einer anderen Nebenstelle oder zu einem persönlichen Sprachmenü mit Tastensteuerung (IVR) definiert werden.
- **Klingelzeit:** Individuell in Sekunden einstellbar, nach Ablauf können entsprechende Aktionen definiert werden.
- **Anmeldung an Endgeräten:** Der Administrator kann einstellen an welchen Endgeräten sich der Teilnehmer anmelden darf (Hot-Desking).
- **Rufgruppenzugehörigkeit:** Jeder Teilnehmer kann einer oder mehreren Rufgruppen zugeordnet werden. Der Teilnehmer kann sich am Telefon oder über die Weboberfläche an Rufgruppen an- / abmelden.
- **Rufweiterleitungen:** Eine Rufweiterleitung kann für sofort, bei besetzt, nach Zeit und wenn nicht angemeldet definiert werden. Wird eine Rufweiterleitung nur in einem definierten Zeitfenster gewünscht kann dies ebenfalls eingestellt werden. Natürlich sind auch Rufweiterleitungen zu externen Rufnummern, z.B. Mobiltelefon, möglich. Vor der Weiterleitung zu externen Rufnummern kann optional eine Ansage abgespielt werden.
- **Mailversand bei Anruf:** Sobald der Teilnehmer angerufen wird, sendet die telpho10 Telefonanlage auf Wunsch eine Mailnachricht an die Mailadresse des Teilnehmers.
- **Mailversand Anrufbeantworter:** Neue Sprachnachrichten werden an die Mailadresse des Teilnehmers gesendet. Die Sprachnachricht wird als WAV Datei angehängt und kann am PC sofort abgehört werden.
- **Mailversand Fax:** Verfügt der Teilnehmer über ein persönliches elektronisches Fax, werden neue Faxnachrichten an die Mailadresse des Teilnehmers gesendet. Die Faxnachricht wird im PDF Format angehängt und kann sofort am PC oder auf dem Smartphone angesehen werden

Rufgruppen

Die Rufgruppe ermöglicht die Erreichbarkeit eines oder mehrer Teilnehmer unter einer Durchwahl. Hohe Flexibilität wie Ansage vor dem Melden, Warteschleifenfunktion, Abwurf bei besetzt oder nicht Erreichbar sind selbstverständlich. Gleichzeitig wird damit die Grundlage für CallCenter-Funktionen, wie z.B. die gezielte Verteilung nach Support-Gruppen o.ä. bereitgestellt.

- **Callername:** Anstelle der Durchwahl der gerufenen Gruppe wird der Callername im Display der Rufgruppenmitglieder angezeigt. So sehen die Teilnehmer sofort welche Rufgruppe angerufen wurde. Beispiel: 030776655>Support
- **Klingelzeit:** Individuell in Sekunden einstellbar
- **Mailversand bei Anruf:** Sobald ein Anruf an die Rufgruppe erfolgt, wird auf Wunsch eine Nachricht an die Mailadresse der Rufgruppe gesendet.
- **Warteschleife:** Sind alle Teilnehmer besetzt oder wird der Anruf nicht angenommen kann der Anrufer in eine Warteschleife gestellt werden. Nach dem Abspielen der Wartemusik (Upload eigener Wartemusik möglich) wird der Anrufer erneut an die Rufgruppe durchgestellt. Wie oft der Anrufer in die Warteschleife gestellt wird, kann individuell eingestellt werden.
- **Positionsansage:** Dem Anrufer wird seine aktuelle Position angesagt.
- **Abwurfziel:** Wird der Anrufer von der Rufgruppe nicht behandelt wird er zu der angegebenen Nebenstelle (oder anderen Gruppe bzw. IVR-Menü) weitervermittelt.
- **Anrufbeantworter:** Jede Rufgruppe verfügt über einen Anrufbeantworter. Neue Nachrichten können entweder an die angegebene Mailadresse der Rufgruppe gesendet werden oder an einen oder mehrere Teilnehmer verteilt werden. Ob der Anrufbeantworter auf Anrufe von Extern und/oder Intern reagiert kann eingestellt werden.
- **Ansage vor Melden:** Vor der Signalisierung des Anrufes an die Rufgruppenmitglieder wird dem Anrufer eine selbst definierbare Ansage vorgespielt.

Telefax

Es können an der telpho10 analoge Faxgeräte über SIP-ATA-Adapter angeschlossen werden. Außerdem können Faxe elektronisch (Fax2Mail) empfangen werden. Eingehende elektronische Faxe werden in das PDF-Format umgewandelt, in der Weboberfläche (Rufliste) des Benutzers angezeigt und optional an die eingestellte Mailadresse versendet.

Mit dem optional erhältlichen **telpho Hylafax Modul** können Faxe bequem vom PC aus mit der telpho10 versendet und empfangen werden.

- Die Anzahl der Faxmodems ist nicht limitiert.
- Senden aus Windows® Anwendungen mit Hylafax Druckertreiber (Windows® XP/7).
- Senden aus MacOS Anwendungen mit separat erhältlichem Druckertreiber.
- Gesendete und empfangene Faxe werden in der Rufliste angezeigt.
- Öffnen der Faxdokumente (PDF) direkt in der Rufliste.
- Optionale Zustellung neuer Faxe per Email im PDF Format.
- Anzeige der aktuellen Faxjobs in der Web-GUI.

Konferenzräume

Von Extern über eine Durchwahl erreichbare virtuelle Konferenzräume ermöglichen die Kommunikation mehrerer externer und interner Teilnehmer. Die Teilnahme an einer Konferenz kann durch eine PIN geschützt werden. Ebenso besteht die Möglichkeit, eine Ansage vor der Anmeldung an den Konferenzraum abzuspielen.

Die Konferenz wird erst eröffnet wenn der Moderator (Zugang durch separate PIN) der Konferenz beitrifft. Solange der Moderator nicht beigetreten ist, hören die Teilnehmer Wartemusik und können sich nicht unterhalten. Verlässt der Moderator die Konferenz wird diese beendet und alle Teilnehmer entfernt.

Mehrstufige Rufmenüs (IVR)

Mit Rufmenüs wird dem Anrufer die Möglichkeit gegeben, durch Drücken einer Taste sich zu definierten Nebenstellen (Teilnehmer, Gruppen oder anderen IVR-Menüs) verbinden zu lassen. Beispiel: "Willkommen bei der Muster GmbH. Bitte drücken Sie die 1 für den Vertrieb, die 2 für den Support oder die 3 um uns eine Nachricht zu hinterlassen. Danke." Eine Schachtelung von Sprachmenüs ist ebenfalls möglich. So lassen sich umfangreiche Sprachmenüs mit mehreren Ebenen realisieren.

Automatisches Durchstellen bei Rückruf von Extern

Beispiel: Sie haben Ihre telpho10 Telefonanlage so konfiguriert, das bei ausgehenden Rufen nicht die Durchwahl des Teilnehmers, sondern die Hauptnummer beim Angerufenen angezeigt wird. Ruft nun der Angerufene zurück erreicht er nicht den Teilnehmer sondern z.B. die Zentrale. Mit der Option „Automatisches Durchstellen bei Rückruf von Extern“ wird der Anrufer direkt an den Teilnehmer durchgestellt welcher ihn angerufen hat. Vorausgesetzt der Anrufer übermittelt seine Rufnummer.

Verteilung eingehender Anrufe nach Postleitzahlen

Mit dieser Funktion haben Sie die Möglichkeit Anrufer direkt an die zuständigen Mitarbeiter (Teilnehmer oder Rufgruppe) durchzustellen. Beispiel: Die Durchwahl für Ihren Vertrieb ist die 30. Ihre Vertriebsmitarbeiter sind in Rufgruppen (31 bis 36) nach Postleitzahlen unterteilt.

01 bis 19 = Rufgruppe 31
20 bis 39 = Rufgruppe 32
40 bis 69 = Rufgruppe 33
70 bis 79 = Rufgruppe 34
80 bis 89 = Rufgruppe 35
90 bis 99 = Rufgruppe 36

Anhand der übermittelten Rufnummer des Anrufers wird die Postleitzahl ermittelt und der Anrufer an die entsprechende Rufgruppe vermittelt. Kann die Postleitzahl nicht ermittelt werden, weil der Anrufer seine Rufnummer unterdrückt, wird der Anrufer an die Rufgruppe 30 vermittelt.

Computergestützte Telefonie (CTI)

Die enthaltene PhoneSuite TAPI for Asterisk Software unterstützt Wählen und Auflegen und signalisiert Ihrer TAPI-Anwendung ein- und ausgehende Anrufe einschließlich der Rufnummer. Somit ist es möglich, direkt aus MS Outlook oder anderen Windows®-TAPI-Anwendungen heraus zu wählen. Für Snom Telefone wird - mittels direkter Ansteuerung - das Wählen im Freisprechmodus bzw. über das Headset und die Rufannahme unterstützt. Für Snom- und Gigaset pro-Telefone (auch für weitere Telefone, z.B. Aastra, Cisco, Linksys u.a.) kann auch die Ansteuerung per Mac und die Wahl aus z.B. Mac-Adressbook über die Software „dialectic“ erfolgen.

Mobile SIP-Clients - Immer und überall erreichbar

Nutzen Sie den mobilen SIP-Client für Android®, iPad® oder iPhone® (www.counterpath.com). So können Sie über das WiFi- oder 3G-Netz Ihr Mobilgerät wie eine normale Nebenstelle in der Telefonanlage betreiben.

Aufzeichnen von Gesprächen

Mit nur einem Knopfdruck am Snom Telefon (Record-Taste) wird das aktuelle Gespräch aufgezeichnet. Die Freischaltung dieser Funktion kann für jeden Teilnehmer separat eingestellt werden. Aufgezeichnete Gespräche werden in der Web-Oberfläche der Teilnehmer angezeigt und können jederzeit angehört und auf den PC gespeichert werden (Download).

Auto-Provisioning / Automatische Konfiguration der Telefone

Gerade in größeren Anlagen mit vielen Teilnehmern ist es eine Erleichterung für den Administrator, wenn alle Endgeräte zentral über die Telefonanlage verwaltet werden. So sind außerdem alle Einstellungen zentral gesichert. Die telpho unterstützt dies komfortabel für alle Endgeräte- und Teilnehmereinstellungen für folgende Telefone:

- snom 300, snom 320, snom 360, snom 370 (auch incl. Beistellmodule)
- snom 720, snom 760, snom 820, snom 821, snom 870
- Gigaset DE310IP pro, Gigaset DE410IP pro, Gigaset DE700IP pro, Gigaset DE900IP pro (auch incl. Beistellmodule)
- Gigaset N510IP pro DECT-Basis
- Gigaset N720IP pro DECT-Multizellen