

Anhang Tengo® Centraflex

Anhang – Beschreibung der Leistungsmerkmale

Im Folgenden werden die in der Leistungsbeschreibung Tengo® Centraflex aufgeführten Leistungsmerkmale beschrieben.

Leistungen

Je nach beauftragter Servicevariante werden durch den Anbieter die im Folgenden aufgeführten Leistungsmerkmale bereitgestellt:

Leistungsmerkmale		Servicevarianten	
		Basic	Standard
Basis-Leistungsmerkmale			
Rufnummern je Seat			
Rufnummern je Seat	Zuweisung einer Anzahl von Rufnummern, die als neue geografische Rufnummern oder per Portierung dem Seat zugewiesen werden.		
Einzelfunktionen / Nutzerebene			
Abweisen von Gesprächen ohne Rufnummernübermittlung / Anonymous Rejection	Durch Abweisen von Gesprächen ohne Rufnummernübermittlung können Nutzer Anrufe zurückweisen, bei denen die Anzeige der Rufnummer unterdrückt ist.	-	x
Generelle Anrufweiterleitung / Call Forwarding Always	Die generelle Anrufweiterleitung ermöglicht dem Nutzer, alle eingehenden Anrufe an eine andere Rufnummer weiterzuleiten, bspw. an die Nummer des Home-Office oder an die Handynummer. Mit der Rufnummernübermittlung gibt das Haupttelefon ein kurzes Klingelzeichen als zusätzliche Information, wenn ein Anruf weitergeleitet wird.	x	x
Anrufweiterleitung bei Besetzt / Call Forwarding Busy	Anrufweiterleitung bei Besetzt ermöglicht dem Nutzer, alle eingehenden Anrufe an eine andere Rufnummer weiterzuleiten, wenn das Telefon besetzt ist.	x	x
Anrufweiterleitung bei Nichtannahme / Call Forwarding No Answer	Mit Anrufweiterleitung bei Nichtannahme werden alle Anrufe an eine andere Rufnummer weitergeleitet, wenn der Nutzer das Gespräch nach einer definierten Anzahl von Rufsignalen nicht entgegennimmt.	x	x
Anrufweiterleitung bei Nichterreichbarkeit / Call Forwarding Not Reachable	Mit Anrufweiterleitung bei Nichterreichbarkeit werden alle Anrufe an eine andere Rufnummer weitergeleitet, wenn das Endgerät nicht erreicht werden kann oder sich nicht registriert hat. Dieser Dienst sollte als Backup immer konfiguriert sein, um bspw. im Fall eines Ausfalls der Internetanbindung weiterhin auf einem anderen Endgerät erreichbar zu sein.	x	x
Anruferbenachrichtigung / Call Notify	Mit Anruferbenachrichtigung erhält der Nutzer regelbasiert eine E-Mail mit dem Namen des Anrufers und dessen Rufnummer.	-	x
COLR / Connected Line Identification Restriction	Connected Line Identification Restriction erlaubt dem Nutzer seine Gegenstellenidentität bei einem eingehenden Anruf zu verbergen, die Anzeige des Nutzernamens wird unterdrückt.	x	x

Anhang Tengo[®] Centraflex

Leistungsmerkmale		Servicevarianten	
		Basic	Standard
Bitte nicht stören /Do Not Disturb	Der Nutzer kann seinen Status auf „Bitte nicht stören“ setzen und Anrufer erhalten dann ein Besetzzeichen, das Telefon klingelt nicht. Sofern Anrufweiterleitung bei Besetzt konfiguriert ist, werden alle Anrufe dann bspw. automatisch auf die Voice-Mailbox weitergeleitet. Mit der Ruftonerinnerung gibt das Haupttelefon ein kurzes Klingelzeichen als zusätzliche Information, wenn ein Anruf weitergeleitet wird.	x	x
Alternative Rufnummern / Alternate Numbers	Mit Alternativen Rufnummern können bis zu zehn zusätzliche Ruf- oder Durchwahlnummern der Hauptrufnummer und Durchwahlnummer zugewiesen werden. Alle zusätzlichen Ruf- und Durchwahlnummern lassen Telefon(e) wie das Haupttelefon klingeln. Außerdem kann der Nutzer für jede Nummer ein anderes Rufzeichenmuster festlegen, sofern das Telefon diese Funktionalität unterstützt.	-	x
Selektive Anrufweiterleitung / Call Forwarding Selective	Eingehende Gespräche können automatisch an eine andere Rufnummer weitergeleitet werden, wenn vordefinierte Kriterien, wie Rufnummer, Tageszeit oder Wochentag, erfüllt sind.	-	x
Benutzerspezifisches Freizeichen – Benutzer / Custom Ringback User	Mit dieser Funktion lassen sich abhängig von vordefinierten Kriterien wie Rufnummer, Tageszeit oder Wochentag unterschiedliche Freizeichen einrichten. Mit diesem Dienst können Nutzer bspw. unterschiedliche Freizeichen für ihren Vorgesetzten, ihre Familie und ihre Kunden festlegen.	-	x
Spezieller Klingelton / Priority Alert	Spezieller Klingelton ermöglicht dem Nutzer das Telefon abhängig von vordefinierten Kriterien mit einer anderen Rufzeichensequenz klingeln zu lassen, bspw. spezielle Klingeltöne bei Anrufen bestimmter Personen wie Vorgesetzter, Ehepartner etc.	-	x
Selektive Gesprächsannahme / Selective Call Acceptance	Selektive Gesprächsannahme ermöglicht dem Nutzer ausschließlich Anrufe entgegenzunehmen, die vordefinierten Kriterien entsprechen. Die Kriterien für jeden Eintrag können aus einer Liste von bis zu 12 Rufnummern oder aus Ziffernmustern und einem festgelegten Zeitplan und/oder Urlaubsplan bestehen.	-	x
Selektive Gesprächsabweisung / Selective Call Rejection	Selektive Gesprächsabweisung ermöglicht dem Nutzer Anrufe zurückzuweisen, die vordefinierten Kriterien entsprechen. Diese Anrufer erhalten eine Ansage, dass der Nutzer nicht erreichbar ist. Mit dieser Funktion können Anrufe von Anrufern abblocken, mit denen der Nutzer bspw. nicht sprechen möchte.	-	x

Anhang Tengo[®] Centraflex

Leistungsmerkmale		Servicevarianten	
		Basic	Standard
Sequenzielles Klingeln / Sequential Ring	Sequenzielles Klingeln lässt zusätzlich zum Basisstandort bis zu 5 Standorte mit einer festgelegten Anzahl von Rufsignalen klingeln. Der Dienst kann bspw. genutzt werden, um Anrufe von Vorgesetzten, der Familie oder eines wichtigen Kunden auf dem Handy, einem alternativen Geschäftstelefon oder einem Privattelefon klingeln zu lassen.	-	x
Simultanes Klingeln persönlich / Simultaneous Ring Personal	Simultanes Klingeln persönlich ermöglicht dem Nutzer, Rufnummern aufzulisten, die zusätzlich zum Haupttelefon klingeln sollen, wenn Anrufe eingehen.	-	x
Nutzer CLIP no screening / User CLIP no screening	Der Nutzer kann eine von seiner eigentlichen Rufnummer abweichende Rufnummer übertragen. P0FP0F ¹	x	x
Automatischer Rückruf / Automatic Callback	Mit Automatischer Rückruf wird automatisch eine Verbindung hergestellt so bald ein angerufener Teilnehmer, dessen Leitung zuvor besetzt war, wieder frei ist	-	x
Sofortanruf / Call Me Now	Mit Sofortanruf kann sich eine Gegenstelle von Ihrer Rufnummer anrufen lassen und eine Verbindung zu Ihnen aufbauen. Hierbei fallen kostenpflichtige Verbindungsentgelte an.	-	x
Rückruf / Call Return	Mit Rückruf kann der Nutzer die letzte Gegenstelle anrufen, die ihn angerufen hat - unabhängig davon, ob der Anruf angenommen wurde oder nicht.	x	x
Wahlwiederholung / Last Number Redial	Wahlwiederholung ermöglicht dem Nutzer, die zuletzt gewählte Rufnummer erneut zu wählen, indem er im CommPilot Call Manager auf die Schaltfläche "Wahlwiederholung" klickt oder den Funktionszugangscode wählt.	x	x
Rufnummernunterdrückung / Line ID Blocking	Rufnummernunterdrückung blockiert die Anzeige der Rufnummer, wenn ein Anruf getätigt wird. Angerufene Mitglieder einer Gruppe können die Rufnummer immer noch sehen. Die Funktion kann für alle Anrufe an- oder abgeschaltet und über Funktionszugangscode auch selektiv wieder angeschaltet werden.	x	x
Rufnummernunterdrückung pro Anruf / Line ID Blocking per Call	Rufnummernunterdrückung für den aktuell geführten Anruf - danach wird die Rufnummer automatisch wieder mit übertragen	x	x
Kurzwahl 8 / Speed Dial 8	Eine vordefinierte Rufnummer über nur eine Ziffer wählen.	x	x
Persönliche Telefonliste / Personal Phone List	Eine Liste von persönlichen Rufnummern konfigurieren, um ein schnelles Wählen aus Applikationen zu erlauben; inkl. täglicher Synchronisation zur Namensanzeige bei eingehenden Anrufen am Telefon.	x	x

¹ Dies ist nur im Rahmen der jeweils gültigen Zuteilungsregelungen der Bundesnetzagentur zulässig; § 66k Abs. (2) TKG ist zu beachten.

Anhang Tengo[®] Centraflex

Leistungsmerkmale		Servicevarianten	
		Basic	Standard
Einmischen ausschließen / Barge-in Exempt	Einmischen ausschließen verhindert Einmischungsversuche anderer Nutzer bei gezielter Gesprächsübernahme mit Einmischung.	x	x
Anklopfen zulassen / Call Waiting	Ein Gespräch annehmen, während der Nutzer bereits telefoniert. Die Funktion kann für alle Anrufe an- oder abgeschaltet und über Funktionszugangscodes auch selektiv wieder angeschaltet werden.	x	x
Gezielte Gesprächsübernahme / Directed Call Pickup	Über einen Funktionszugangscodes und eine Durchwahlnummer kann der Nutzer ein Gespräch von einem bestimmten Telefon übernehmen.	-	x
Gezielte Gesprächsübernahme mit Einmischung / Directed Call Pickup with Barge-in	Über einen Funktionszugangscodes und eine Durchwahlnummer kann der Nutzer ein Gespräch von einem bestimmten Telefon übernehmen oder sich einmischen. Wenn der Anruf noch nicht angenommen ist, wird er übernommen. Wenn der Anruf bereits angenommen wurde, wird zur Einmischung aufgeschaltet. Eine Einmischung (auch Aufschaltung) führt zu einer Dreierkonferenz zwischen dem Nutzer, dem Gruppenmitglied, bei dem die Einmischung stattfindet, und dem Gesprächspartner, mit dem das Gruppenmitglied verbunden ist. Der Nutzer steuert diese Dreierkonferenz.	-	x
Anruf direkt vermitteln / Blind Call Transfer Blind	Direkte Verbindungsübergabe, ein bereits angenommenes Gespräch wird ohne vorherige Information an einen anderen Teilnehmer vermittelt.	x	x
Anruf vermitteln nach Rückfrage / Call Transfer with 3rd Party Consultation	Verbindungsübergabe nach Rückfrage, ein bereits angenommenes Gespräch wird nach Rückfrage an einen anderen Teilnehmer vermittelt.	x	x
Dreierkonferenz / Three-Way Call	Dreierkonferenz ermöglicht dem Nutzer das Durchführen einer Telefonkonferenz mit zwei weiteren Teilnehmern, die sich vom Telefon aus oder durch andere Applikationen, bspw. den CommPilot Call Manager aufbauen lässt.	x	x
Privatsphäre - Privacy	Privatsphäre ermöglicht dem Nutzer sich aus Gruppen- und Enterprise-Telefonbüchern, Durchwahl- und/oder Namens-Wählverfahren durch automatische Sprachvermittlung sowie der Überwachung seines Telefonstatus auszuschließen.	x	x
Anrufjournal - Basic Call Logs	Das Anrufjournal zeigt die abgehenden, angenommenen und verpassten Anrufe. Ebenfalls können Einträge aus dem Anrufjournal gelöscht werden.	x	x
Wartemusik / Music On Hold	Audio (Musik) wiedergeben, wenn die Gegenstelle gehalten oder geparkt ist.	-	x

Anhang Tengo[®] Centraflex

Gruppenfunktionen / Gruppenebene			
Abteilungs CLIP no screening / Departments CLIP no screening	Der Administrator kann einer Abteilung und somit deren Nutzern eine eigene Rufnummer zur Rufnummernübertragung zuweisen.	X	X
Gruppen CLIP no screening / Group CLIP no screening	Der Administrator kann einer Gruppe und somit deren Nutzern eine eigene Rufnummer zur Rufnummernübertragung zuweisen.	X	X
Gespräch parken / Call Park	Der Administrator kann eine neue Parken-Gruppe erstellen und vorhandene Parken-Gruppen verwalten. Die Definition von Parken-Gruppen erlaubt den Nutzern, Anrufe in diesen Gruppen zu parken.	-	X
Gesprächsübernahme / Call PickupP1FP1F ²	Der Administrator kann eine neue Gesprächsübernahmegruppe erstellen und vorhandene Gesprächsübernahmegruppen verwalten. Durch die Definition von Gesprächsübernahmegruppen können Nutzer in diesen Gruppen beliebige ankommende Gespräche von anderen Nutzern in ihrer Gruppe mit dem eigenen Telefon annehmen/übernehmen.	-	X
Sammelrufnummer / Hunt GroupP2FP2F ³	Der Administrator kann eine neue Sammelrufnummer erstellen und/oder vorhandene Sammelrufnummern verwalten. Die Definition von Sammelrufnummern ermöglicht dem Administrator Anrufe umzuleiten, dabei werden folgenden Regeln unterstützt:	-	X
Sammelrufnummer / Hunt Group - Lineares Routing	Die eingehenden Anrufe werden anhand einer vorher definierten Liste von oben nach unten durchgestellt. Ist der erste Teilnehmer der Liste besetzt, wird der Anruf an den zweiten Teilnehmer der Liste geroutet usw.	-	X
Sammelrufnummer / Hunt Group - Zirkuläres Routing	Der eingehende Anruf wird an den Teilnehmer durchgestellt, der in der Liste hinter dem Teilnehmer aufgeführt ist, der als letzter einen Anruf entgegengenommen hat. Wenn das Ende der Liste erreicht ist, startet das Routing wieder beim ersten Eintrag.	-	X
Sammelrufnummer / Hunt Group - Gleichmäßiges Routing	Der eingehende Anruf wird an den Teilnehmer durchgestellt, der am längsten keinen Anruf mehr entgegengenommen hat.	-	X
Sammelrufnummer / Hunt Group - Simultanes Routing	Die eingehenden Anrufe werden allen Teilnehmern der Gruppe signalisiert. Derjenige, der als erstes annimmt, bekommt das Gespräch durchgestellt.	-	X
Wartemusik / Music On Hold	Hochladen einer Audiodatei im .wav-Format, die z.B. Musik oder Werbung enthält und die gehaltenen Anrufern vorgespielt wird. Dieser Dienst kann in Verbindung mit den Diensten „Gespräch halten“ und „Gespräch parken“ verwendet werden.	-	X

² Feature wird im Verhältnis 1 zu 5 provisioniert, je 5 Standardlizenzen wird eine Gruppenfunktion-Lizenz provisioniert. Plusnet behält sich die Möglichkeit vor, die Lizenz bei Überbuchung durch den Administrator ab den nachfolgenden Rechnungs-läufen entsprechend der tatsächlich verwendeten Lizenzanzahl zu berechnen.

³ Feature wird im Verhältnis 1 zu 5 provisioniert, je 5 Standardlizenzen wird eine Gruppenfunktion-Lizenz provisioniert. Plusnet behält sich die Möglichkeit vor, die Lizenz bei Überbuchung durch den Administrator ab den nachfolgenden Rechnungsläufen entsprechend der tatsächlich verwendeten Lizenzanzahl zu berechnen.

Anhang Tengo[®] Centraflex

Durchsagegruppe / Group PagingP3FP3F ⁴	Mit Durchsagegruppe kann der Administrator eine Gruppe von Nutzern einrichten, die über eine Rufnummer als Durchsagegruppe erreichbar ist. Mit der Anwahl der Rufnummer wird die Durchsagegruppe angerufen und die in der Gruppe konfigurierten Telefone nehmen den Durchsagegruppenruf automatisch an. Die Durchsage wird über den Lautsprecher übertragen, das Mikrofon der Zielendgeräte ist nicht aktiv. Die Zielendgeräte müssen die automatische Anrufannahme unterstützen.	-	x
Sofort-Konferenz-gruppe / Instant Group CallP4FP4F ⁵	Mit der Sofort-Konferenzgruppe kann der Administrator eine Gruppe einrichten, die über eine Rufnummer als Konferenzgruppe erreichbar ist. Mit Anwahl der Rufnummer werden die in der Sofort-Konferenzgruppe hinterlegten Rufnummern (max. 20) bei Anrufannahme automatisch zu einer Konferenz zusammengeschaltet. Für externe Rufnummern fallen zusätzliche Gesprächsgebühren an.	-	x

Leistungsmerkmale	
Komfort-Leistungsmerkmale	
Video Kommunikation Point to Point	Jede Servicevariante ist „Video enabled“ und ermöglicht über geeignete Endgeräte oder Applikationen Point-to-Point Video-Kommunikation.
HD Voice	HD Voice erhöht die Sprachqualität zwischen Gesprächsteilnehmern im Sprachnetz des Anbieters mit HD Voice-fähigen Endgeräten.
CommPilot Web Portal	Webbasiertes Portal, das dem Nutzer erlaubt, Dienste für den eigenen Zugang zu konfigurieren und dem Administrator Nutzer bzw. Gruppen einzurichten und diesen verschiedenen Diensten zuzuweisen.
CommPilot Express	CommPilot Express erlaubt dem Nutzer, vier Profile vorzukonfigurieren, um ankommende Gespräche zu steuern. Diese Profile können komfortabel im CommPilot Web Portal eingerichtet und über den CommPilot Call Manager oder App-basiert vom Mobile Device aus geändert werden.
Besetzt-Anzeige-Feld / Busy Lamp Field	Besetzt-Anzeige-Feld (BLF = BusyLampField) erlaubt dem Nutzer, den Telefonstatus ausgewählter Teilnehmer auf dem Telefon anzuzeigen. Der Nutzer legt die gewünschten Teilnehmer fest und weist dieser Liste eine "Listen-URI: sip:" zu. Die Verknüpfung BLF-Taste-Nutzer erfolgt auf der Web-Oberfläche des Telefons. Das Telefon muss BLF-fähig sein.
Voice Mailbox	Ermöglicht dem Nutzer, Sprachnachrichten zu empfangen. Sprachnachrichten können über ein Telefon abgefragt oder in eine .wav-Datei gewandelt und als Dateianhang an einen E-Mail-Account weitergeleitet werden
Flexible Seating	Flexible Seating erlaubt dem Nutzer (Guest) sich an einem, für die Funktion freigegebenen, Endgerät (Host) An- und Ab- zu melden. Die Konfigurationen des Nutzers werden (soweit dies vom jeweiligen Endgerät unterstützt wird) auf das Gerät übertragen.

⁴ Feature wird im Verhältnis 1 zu 5 provisioniert, je 5 Standardlizenzen wird eine Gruppenfunktion-Lizenz provisioniert. Plusnet behält sich die Möglichkeit vor, die Lizenz bei Überbuchung durch den Administrator ab den nachfolgenden Rechnungsläufen entsprechend der tatsächlich verwendeten Lizenzanzahl zu berechnen.

⁵ Feature wird im Verhältnis 1 zu 5 provisioniert, je 5 Standardlizenzen wird eine Gruppenfunktion-Lizenz provisioniert. Plusnet behält sich die Möglichkeit vor, die Lizenz bei Überbuchung durch den Administrator ab den nachfolgenden Rechnungsläufen entsprechend der tatsächlich verwendeten Lizenzanzahl zu berechnen.

Anhang Tengo® Centraflex

Leistungsmerkmale	
Chefsekretärin-Funktionalität	Abbildung einer Chefsekretärin-Funktionalität durch Nutzung von selektiver / genereller Rufumleitung und dem Dienst „Direkte Verbindungsübergabe mit bzw. ohne Rückfrage“.
Mobility Funktionen	
Anywhere	Anywhere ermöglicht es, beliebig viele Rufnummern unabhängig vom Telefonendgerätetyp zusätzlich zur Hauptrufnummer so zu konfigurieren, dass alle Telefone simultan (gleichzeitig) klingeln. Mit der App oder dem CommPilot Call Manager kann der Nutzer mit dem Anywhere Telefonendgerät auch ausgehend unter seinen Geschäftsrufnummern telefonieren. Die Gespräche werden wie gehabt über den TengoPP®PP Centraflex Seat abgerechnet. Ein Gespräch kann dann per Eingabe eines Sterncodes (*11) von einer Telefonnummer / einem Telefonendgerät auf eine anderes Anywhere Telefonendgerät übergeben werden.
Remote Office	Remote Office erlaubt dem Nutzer, ein beliebiges Telefon, wie bspw. das Telefon zuhause, das Handy oder auch ein Hoteltelefon, als Remote-Office-Telefon zu nutzen. Mit der App oder dem CommPilot Call Manager kann der Nutzer dann mit dem Remote-Office-Telefon ausgehend unter seinen Geschäftsrufnummern telefonieren und die auf seiner TengoPP®PP Centraflex Nummer eingehenden Anrufe werden zum Remote-Office-Telefon weitergeleitet. Die Gespräche werden wie gehabt über den TengoPP®PP Centraflex Seat abgerechnet.
Shared Call Appearance	Shared Call Appearance erlaubt Administratoren, Nutzern zusätzliche Endgeräte zum eigentlichen Hauptgerät zuzuweisen. Nach Einrichtung stehen auf den zusätzlichen Endgeräte Services und Funktionalitäten analog dem Hauptgerät zur Verfügung (abhängig vom zusätzlichen Endgerät), bspw. stehen Home-Office Nutzer mit Shared Call Appearance bei Verwendung gleicher Endgeräte die gleiche Arbeitsplatzfunktionalität zur Verfügung wie am Hauptgerät.
CTI/ Click to Dial per Centraflex App (iOS/ AndroidP5FP5F®PP)	CTI-Client für das Smartphone. Nutzer können z.B. Weiterleitungen einstellen, Kontaktlisten einsehen oder Anrufe für Ihre Nebenstelle initialisieren.
Soft-/ Videophone	
Webex für Centraflex - Softphone	Software-Applikation für den PC/MAC: Anrufsteuerung und Softphone für Sprache (VoIP) und Bildübertragung zu anderen TengoPP®PP Centraflex Teilnehmern. Voraussetzung für die Nutzung ist, dass dem Teilnehmer TengoPP®PP Centraflex in der Servicevariante Standard zugeordnet ist.

Anhang Tengo[®] Centraflex

Unified Messaging	
UM Voice Mailbox	Ermöglicht dem Nutzer, Sprachnachrichten zu empfangen. Alle empfangenen Nachrichten werden ohne zeitliche Begrenzung aufbewahrt, bis sie durch den Nutzer selbst gelöscht werden oder der Vertrag mit dem Anbieter endet.
E-Fax	Der Nutzer kann Faxe in digitaler Form empfangen und versenden. Alle empfangenen und versendeten Faxe werden aufbewahrt, bis sie durch den Nutzer selbst gelöscht werden oder der Vertrag mit dem Anbieter endet.
Telefonkonferenzen	Der Nutzer kann virtuelle, voneinander unabhängige Telefonkonferenzräume einrichten. Sobald die Telefonkonferenzräume aktiviert worden sind, können sie mit dem jeweils vom Nutzer eingerichteten Login (Rufnummer und PIN) von externen Anrufern genutzt werden. Die Anzahl der Teilnehmer einer Telefonkonferenz ist auf 25 gleichzeitige Verbindungen limitiert.

Optionale Leistungen

Leistungsmerkmale	
Erweiterte Telefoniedienste	
Anrufvermittlungsplattform / Receptionist	Webbasierte Sprachvermittlungskonsole bzw. „Telefonzentrale“, die eine Übersicht über den momentanen Status der Nutzer innerhalb einer festgelegten Gruppe des Kunden gibt. Diese Anwendung ist ideal geeignet für größere Telefonzentralen und bietet eine gegenüber der Option „Telefoniestatus-Konsole“ noch komfortablere Bedienung. Der jeweilige Nutzer meldet sich mit einem entsprechenden Login im CommPilot Web Portal an.

Leistungsmerkmale	
Call Center	
Call Center Standard	<p>Lizenz für einen Call Center Agenten mit Standard-Funktionsumfang. Zu diesem Funktionsumfang gehören:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Anrufverteilung (Vorgabe in welcher Reihenfolge Anrufe an Agenten geroutet/verteilt werden), – Agenten Status (Agenten können verschiedene Status in einem Call Center haben, z.B. Verfügbar, Angemeldet, Abgemeldet und weitere), – Durchsagen (Wartemusik, Einstiegsnachricht, Komfort-Nachrichten, welche dem Anrufer abgespielt werden können), – spezielles Klingeln (Unterschiedlicher Klingelton am Agententelefon bei Call Center Anrufen), – Routing-Regeln für Überlauf, zurückgeworfene Anrufe und gescheiterte Anrufe (Definierbare Regel welche Anrufe unter bestimmten Bedingungen, z.B. Überlauf behandeln) sowie – Reporting (Statistiken über das Call Center- / Agent-Anrufverhalten).

Anhang Tengo® Centraflex

Leistungsmerkmale	
Call Center	
Call Center Premium	Lizenz für einen Call Center Agenten mit erweitertem Funktionsumfang. Zu diesem Funktionsumfang gehören zusätzlich zur Call Center Standard-Lizenz: <ul style="list-style-type: none"> – Routing-Regeln für erzwungene Weiterleitung (Regel, welche Anrufe direkt an ein anderes Ziel weiterleitet und nicht in die Call Center Queue routet), – Urlaubsplan (Definition von Feier- und Urlaubstagen, welche für das Call Center Routing verwendet werden kann), – Nachtschaltung und Komfortnachrichten umgehen (Routing unter Berücksichtigung von Geschäftszeiten), – Call Center DNIS (Verwendung von Outbound Call Center Funktionalitäten, sowie dem Erstellen von Sub Call Center) sowie – Anruf-Auswertungs-Codes (zu einem Anruf zuzuordnende Werte, z.B.: Verkaufsgespräch, Supportanruf. auswertbar über das Reporting).
Call Center enhanced Agent (Client Software)	Webbasierte Applikation zur Steuerung und Bedienung der Funktionen eines Call Center Agents von einem PC aus. Voraussetzung für die Nutzung ist, dass für diesen Nutzer neben TengoPP®PP Centraflex auch eine Call Center Lizenz beauftragt wurde.
Call Center Supervisor (Client Software)	Webbasierte Applikation zur Steuerung, Bedienung und Reporting der Funktionen eines Call Center Supervisor von einem PC aus.
Collaboration	
Webex für Centraflex - Standard	Die Ausbaustufe „Standard“ erweitert den Webex für Centraflex Softphone Client um die Kollaboration Funktion: Videokonferenz mit bis zu 100 Teilnehmer, Dateitransfer, interaktives Whiteboard und Chat.
Anwendungsintegration	
ESTOSP14FP14F7PP ECSTA für Broadworks (TAPI)	Software-Applikation, die eine Kommunikation zwischen Telefon und IT-Infrastruktur ermöglicht, um die angeschalteten Telefone für computergestützte Anwendungen wie Contact Center, Unified Messaging sowie CRM- und ERP-Systeme nutzen zu können. Die Applikation ermöglicht den vorgenannten Anwendungen die Steuerung und Kontrolle der Telefone über einen zentralen Server oder als Einzelplatzlizenz auch die Steuerung eines einzelnen Telefonarbeitsplatzes eines Clients PC. Dabei stellt sie Microsoft TAPI (Telephony Application Programming Interface) Treiberfunktionen wie Anruf beginnen, Rückfragen, Makeln, Konferenz oder Rufumleitung bereit.
Go Integrator Lite	Software-Applikation, die eine Kommunikation zwischen TengoPP®PP Centraflex und der IT-Infrastruktur ermöglicht, um die angeschalteten Telefone computergestützt steuern zu können. Die Applikation <ul style="list-style-type: none"> – ermöglicht das Durchsuchen der lokalen Kontakte in Microsoft Outlook während eines eingehenden Calls und zeigt den Kontakt des Anrufers an. – ermöglicht dem Nutzer eine grundlegende Anrufsteuerung und die Konfiguration allgemein verwendeter Dienste. – gibt den TengoPP®PP Centraflex Gesprächs-Status des Teilnehmers an den lokalen Lync Client weiter.

⁷ ESTOS ist eine eingetragene Marke der Estos GmbH.

Anhang Tengo® Centraflex

Leistungsmerkmale	
Erweiterte Telefoniedienste	
Automatisierte Anrufannahme / Auto Attendant	Die Automatisierte Anrufannahme (Auto Attendant) bietet die Möglichkeit, eine automatische Menüführung für Anrufer zu erstellen, die diese durch Tastensignale (DTMF) steuern können. Bis zu 12 Aktionen können vorgegeben und z.B. mit einer Weiterleitung auf definierte Rufnummern verknüpft werden. Zusätzlich kann eine individuelle Begrüßung für den Anrufer als .wav-Datei eingestellt werden. Diese Option ist pro einer der Menüführung zugeordneten Durchwahlrufnummer zu beauftragen.
Zusatzpaket Unified Messaging	Im Zusatzpaket Unified Messaging sind die folgenden Funktionen je einmal enthalten und sind einem Account (E-Mail-Adresse) zugeordnet. <ul style="list-style-type: none"> - UM Voice Mailbox - E-Fax - Telefonkonferenz
Zusätzliche Gruppen-Dienst-Lizenzen	
Zusätzliche Sammelrufnummer / Hunt Group	Der Administrator kann eine neue Sammelrufnummer erstellen.
Zusätzliche Sofort-Konferenz-gruppe / Instant Group Call	Mit der Sofort-Konferenzgruppe kann der Administrator eine Gruppe einrichten, die über eine Rufnummer als Konferenzgruppe erreichbar ist. Mit Anwahl der Rufnummer werden die in der Sofort Konferenzgruppe hinterlegten Rufnummern (max. 20) bei Anrufannahme automatisch zu einer Konferenz zusammengeschaltet. Für externe Rufnummern fallen zusätzliche Gesprächsgebühren an.
Zusätzliche Durchsagegruppe / Group Paging	Mit Durchsagegruppe kann der Administrator eine Gruppe von Nutzern einrichten, die über eine Rufnummer als Durchsagegruppe erreichbar ist. Mit der Anwahl der Rufnummer wird die Durchsagegruppe angerufen und die in der Gruppe konfigurierten Telefone nehmen den Durchsagegruppenruf automatisch an. Die Durchsage wird über den Lautsprecher übertragen, das Mikrophon der Zielendgeräte ist nicht aktiv. Die Zielendgeräte müssen die automatische Anrufannahme unterstützen.
Zusätzliche Gesprächsübernahmegruppe / Call Pickup	Der Administrator kann eine neue Gesprächsübernahmegruppe erstellen und vorhandene Gesprächsübernahmegruppen verwalten. Durch die Definition von Gesprächsübernahmegruppen können Nutzer in diesen Gruppen beliebige ankommende Gespräche von anderen Nutzern in ihrer Gruppe mit dem eigenen Telefon annehmen/übernehmen.

Anhang Tengo® Centraflex

Leistungsmerkmale	
Erweiterte Telefoniedienste	
Zusatzpaket Gruppendienste	<p>Im Lizenzpaket Zusatzpaket Gruppendienste sind folgende Lizenzen je einmal enthalten und können als Paket einmal einer Sammelrufnummer, einer Durchsagegruppe, einer Sofort-Konferenzgruppe, dem Dienst Anywhere, einer Automatisierten Anrufannahme oder einem Call Center zugewiesen werden.</p> <ul style="list-style-type: none"> – Abweisen von Gesprächen ohne Rufnummernübermittlung - Anonymous Call Rejection – Alternative Rufnummern -Alternate Numbers – Anrufterbenachrichtigung - Call Notify – Anrufweiterleitung bei Besetzt - Call Forwarding Busy – Benutzerspezifisches Freizeichen - Custom Ringback User – Bitte nicht stören - Do Not Disturb – Sofortanruf - Call Me Now – COLR (Connected Line Identification Restriction) – Generelle Anrufweiterleitung - Call Forwarding Always – Anrufjournal - Basic Call Logs – Privatsphäre - Privacy – Rufnummernunterdrückung - Calling Line ID Delivery Blocking – Selektive Anrufweiterleitung - Call Forwarding Selective – Selektive Gesprächsabweisung - Selective Call Rejection – Selektive Gesprächsannahme - Selective Call Acceptance – Spezieller Klingelton - Priority Alert

Leistungsmerkmale	
DECT Multicell-Lösung	
DECT Multicell-Lösung	<p>Bei dieser Option wird am Standort des Kunden ein in TengoPP®PP Centraflex integriertes multizelluläres Funknetz eingerichtet, so dass ein Nutzer schnurlos außerhalb seines Büros telefonieren kann. Das Funknetz kann aus mehreren DECT-Basisstationen bestehen. Die DECT-Basisstationen werden direkt am Voice-LAN wie ein VoIP-Endgerät angeschlossen, die eingebundenen Mobilteile sind normale Nebenstellen der Zentrale und benötigen jeweils eine TengoPP®PP Centraflex Lizenz Standard. Mit der DECT Multicell-Lösung können in einem Funknetz bis zu 255 Mobilteile an bis zu 32 DECT-Basisstationen betrieben werden. Innerhalb des Funknetzes stehen dann über die DECT-Basisstationen nahtloses Handover und Roaming für eingebuchte Mobilteile zur Verfügung. Pro DECT-Basisstation sind bis zu 4 gleichzeitige Gespräche möglich.</p> <p>Die DECT Multicell Lösung erfordert zwingend eine DECT-Multicell-Funkfeldmessung, sowie eine DECT Multicell-Installation gemäß Leistungsbeschreibung. Erweiterungen von DECT-Basisstationen erfordern eine erneute DECT-Multicell-Funkfeldmessung.</p> <p>Hinweis: Bauliche Veränderungen des DECT versorgten Bereichs können die Funktion des DECT Multicell-Systems beeinträchtigen. Es empfiehlt sich eine erneute DECT-Multicell-Funkfeldmessung.</p>