

foncloud Leistungsbeschreibung



Leistungsmerkmal	Erläuterung
Basismerkmale	
Hochverfügbarkeit	foncloud wird in hochverfügbaren Cloudsystemen an verschiedenen Standorten betrieben, die mehrfach an unterschiedlichen Carrier angebunden sind.
Updates inklusive	Mit unserem eigenen Team entwickeln wir foncloud stetig entsprechend der Anforderungen des Marktes weiter. Alle Updates sind inklusive. Sie erhalten ein stets aktuelles System.
Skalierbarkeit	Die foncloud Lösung kann von einer bis zu einer unbegrenzten Anzahl von Nebenstellen skaliert werden.
Vermittlung von Anrufen in alle Netze weltweit	Verbindungen ins weltweite Telefonnetz (PSTN), eingehende und ausgehende Gespräche. Diese Netztransportleistungen werden durch Vorleistungslieferanten erbracht.
Rufnummernmanagement	
Nationale Rufnummern - Geografische Ortsnetznummern aus allen Vorwahlbereichen Deutschlands	Es können Rufnummern als 10er Block und als 100er Block bereitgestellt werden. Größeren Einheiten sind zu begründen. Die Vergabe der deutschen Ortsnetzzufnummern erfolgt auf Basis der Regulierungen und Vorgaben der Bundesnetzagentur.
Internationale Rufnummern - Geografische Ortsnetznummern aus vielen internationalen Vorwahlbereichen	Es können Rufnummern aus vielen Ländern bereitgestellt werden. Die Vergabe der internationalen Rufnummern erfolgt auf Basis der Regulierungen und Vorgaben des jeweiligen Landes.
Nichtgeografische Rufnummer ohne Ortsbezug (032)	Rufnummern ohne Ortsnetzbezug mit der Vorwahl 032. Da der 032-Rufnummernraum ortsunabhängig ist, kann die Teilnehmerrufnummer inklusive Vorwahl auch nach einem Umzug des Teilnehmers beibehalten werden.
Portierung von Rufnummern (ein- und ausgehend)	foncloud unterstützt die Rufnummernmitnahme von deutschen geografischen Rufnummern.
Rufnummern - Verlängerung eines bestehenden Rufnummernblockes	Bestehende Rufnummern können innerhalb der gesetzlichen Regelungen der Bundesnetzagentur verlängert werden, beispielsweise um die Durchwahlen der alten Anlage mit Anlagenanschluß beizubehalten.
Günstige Verbindungsendgelte	foncloud rechnet Verbindungsendgelte minutengenau nach der aktuell gültigen Preisliste ab. Alternativ können die Flatrates "Festnetz EU", "Festnetz und Mobilfunk EU", "Festnetz und Mobilfunk EU und Welt 1" gebucht werden. Die in den jeweiligen Zonen enthaltenen Länder sind der aktuellen Preisliste zu entnehmen.
Faire Vertragsbedingungen und faire Abrechnung	Bei foncloud können beliebig viele Endgeräte an einer Nebenstelle betrieben werden. Faxgeräte, e-Fax-Nebenstellen und Türsprechstellen können kostenfrei betrieben werden. Interne Gespräche sind kostenfrei. foncloud ist monatlich kündbar. Es gibt keine Mindestvertragslaufzeiten.
Umfangreiche Auswahl von Endgeräten	foncloud unterstützt eine umfangreiche Auswahl an Tischtelefonen, DECT-Systemen, Konferenzsystemen und Analog-Adaptoren für den Anschluß analoger Endgeräte. Die aktuelle Auswahl ist unter www.foncloud.net/endgeraete zu finden.
KundenInformationssystem (KIS)	foncloud stellt eine webbasierte Administrationsoberfläche bereit, um alle Einstellungen der gesamten Telefonanlage durchzuführen.
Unbegrenzte Kanäle	Die Telefonie bei foncloud läuft über VoIP. Es gibt keine Kanalbegrenzung. Es können beliebig viele Gespräche gleichzeitig geführt werden. Voraussetzung ist eine entsprechend dimensionierte Internetanbindung und ausreichend freie Bandbreite i.H.v. 100 kbits/Gespräch.

foncloud Leistungsbeschreibung



Leistungsmerkmal	Erläuterung
Anlagen- und Endgerätefunktionen	
Der Funktionsumfang der foncloud Telefonanlage orientiert sich am dem Leistungsumfang großer TK-Anlagen und wird im folgenden genauer beschrieben. Alle aufgeführten Funktionen sind im Leistungsumfang der Telefonanlage enthalten.	
Amtsberechtigung	Einstellung für die Rufberechtigung der Nebenstelle: "nur intern", "national", "International"
Anklopfen	Signalisierung eines eingehenden Anrufes während eines laufenden Gesprächs. Es besteht die Möglichkeit den Anruf anzunehmen und zu makeln oder eine Konferenz einzuleiten.
Anrufbeantworter	Professionelles Mailboxsystem mit unbegrenzter Anzahl von Sprachnachrichten.
Anrufbeantworter Persönlich	Persönlicher Anrufbeantworter für die eigene Nebenstelle. Das Abhören der Nachrichten ist nur von der eigenen Nebenstelle möglich.
Anrufbeantworter Firma (Gruppen-AB)	Anrufbeantworter der firmenübergreifend verwendet werden kann. Es sind beliebig viele Gruppen-AB für jede Anlage möglich. Das Abhören der Nachrichten kann von verschiedenen, in KIS legitimierten, Nebenstellen ausgeführt werden.
Anrufbeantworter - Benachrichtigung über neue Nachrichten per E-Mail	Sprachnachrichten können per E-Mail zugestellt werden.
Anrufbeantworter - Benachrichtigung über neue Nachrichten am Telefon	Neue Sprachnachrichten können am Telefon signalisiert werden.
Anrufbeantworter - Nachrichten abhören, speichern und löschen per Telefon	Nachrichten am Telefon abhören, speichern und löschen. Datum und Uhrzeit der Sprachnachricht werden angesagt.
Anrufbeantworter - Begrüßung aufsprechen per Telefon	Es können bis zu 9 Begrüßungsnachrichten aufgesprochen werden.
Anrufbeantworter - Begrüßung auswählen (aktivieren) per Telefon	Auswählen (aktivieren) der Begrüßung.
Anrufbeantworter - Begrüßung hochladen über KIS	Upload von Soundfiles für die Begrüßung.
Anrufbeantworter - Begrüßung auswählen (aktivieren) über KIS	Aktivieren einer Begrüßung über KIS
Anrufbeantworter - Standartansage	Der foncloud Anrufbeantworter enthält im Urzustand die Begrüßung „Die Person am Nebenanschluss XXX ist nicht verfügbar“.
Anrufbeantworter - Standartansage mit Namen	Wird ein Name auf gesprochen, wird dieser automatisch der Ansage „Die Person am Nebenanschluss XXX ist nicht verfügbar“ vorangestellt.
Anruferlisten	
Anruferliste - angenommene Anrufe	Übersicht aller angenommenen Anrufe
Anruferliste - getätigte Anrufe	Wählen der zuletzt gewählten Rufnummern
Anruferliste - verpasste Anrufe	Wählen einer Rufnummer aus der Anruferliste (Rückruf)
Anzeige der Gesprächsdauer	Anzeigen der Dauer des aktuell geführten Gesprächs

foncloud Leistungsbeschreibung



Leistungsmerkmal	Erläuterung
Autoprovisionierung der Endgeräte	Endgeräte müssen nur am Netzwerk / Internet und Stromversorgung angeschlossen werden. Die Konfiguration wird ohne einen Tastendruck automatisch auf das Endgerät übertragen (Zero touch Rollout). Vorher muß das Endgerät in KIS angelegt und eine Nebenstelle zugewiesen
Benachrichtigungen	
Benachrichtigung - E-Mail bei verpassten Anruf	Der Benutzer erhält eine E-Mail mit allen Informationen zu einem verpassten Anruf (Rufnummer des Anrufers, Datum, Uhrzeit, angerufene Rufnummer)
Benachrichtigung - E-Mail bei besetzt	Der Benutzer erhält eine E-Mail mit allen Informationen zu einem Anruf als seine Nebenstelle besetzt war (Rufnummer des Anrufers, Datum, Uhrzeit, angerufene Rufnummer). Voraussetzung für "besetzt" ist, das in den Einstellungen der Nebenstelle anklopfen ausgeschaltet ist.
Benachrichtigung - E-Mail bei neuer Mailboxnachricht	Der Benutzer erhält eine E-Mail, wenn eine neue Mailboxnachricht aufgesprochen wurde. Die Sprachnachricht ist der E-Mail als .mp3 Datei angefügt.
Besetztlampen (BLF)*	Besetztlampen für Kurzwahltasten, * Funktion steht abhängig vom Endgerät zur Verfügung
Pickup	Ein Anruf auf einer anderen Nebenstelle kann durch betätigen der BLF-Taste der Nebenstelle oder den Funktionscode **Nebenstelle übernommen werden. Voraussetzung ist, das beide Teilnehmer Mitglied einer Pickupgruppe sind.
CLIP	Übermittlung der Rufnummer, welche in KIS als ausgehende Rufnummer eingestellt wurde.
CLIP no screening	Übermittlung einer Rufnummer, die nicht der auf der Nebenstelle eingehenden Rufnummer entspricht.
CLIR	Unterdrückung der Übermittlung der Rufnummern (anonym).
CTI	Computer Telefonie Integration. Durch den Einsatz des foncloud CTI-Client bzw. des foncloud TAPI-Servers können Sie aus Ihrer PC-Anwendung heraus Anrufe tätigen und eingehende Anrufe steuern.
Direktdurchwahl	Externe Rufnummer (Durchwahl) für eine Nebenstelle
Direktwahltasten	Funktionsknopfbedienung mit externen Rufnummern oder Funktionscodes
DND	Ruhe vor dem Telefon durch Do Not Disturb
Dreierkonferenz	Über das Menü des Telefons können Gespräche mit 2 Teilnehmern eingeleitet werden. Für Gespräche mit mehr Teilnehmern stehen die kostenfreien Konferenzräume zur Verfügung.
Einzelverbindungsanruf (EVN)	foncloud versendet auf Wunsch einen Einzelverbindungsanruf zusammen mit der monatlichen Abrechnung.
Failover Rufnummern	Bei System- oder Leitungsausfall werden eingehende Gespräche auf individuell konfigurierte Rufnummern umgeleitet
Fax	Analoge Faxe und E-Faxe werden nicht abgerechnet. Es können maximal so viele abrechnungsfreie Faxnebenstellen betrieben werden, wie Telefon-Nebenstellen in der Anlage aktiv sind. Unterstützung des T.38 Faxprotokolls.
Faxdienst: analog	Anschluss von Faxgeräten über Anlogschnittstelle (A-D Wandler).
Faxdienst: eFax - Fax2Mail (eingehend)	Eingehende Faxe werden in PDFs umgewandelt und per E-Mail zugestellt.
Faxdienst: eFax - Mail2Fax (ausgehend)	Faxversand per E-Mail-Adresse anstoßen.

foncloud Leistungsbeschreibung



Leistungsmerkmal	Erläuterung
Funktionstasten	Frei belegbare Tasten für BLF, Direktwahlen oder für die Rufsteuerung (Tag- / Nachtschaltung). Voraussetzung ist ein entsprechendes Endgerät mit Funktionstasten.
Erweiterungsmodule	Modul für die Erweiterung der Funktionstasten
Freisprechfunktion*	Freisprechen, * abhängig von dem jeweiligen Endgerät
Funktionscodes	Einfache Sterncodes die über die Tastatur des Telefons gewählt werden und Funktionen auf der Telefonanlage ausführen.
Funktionscode - Rufumleitung "fest" für eigene Nebenstelle einschalten	Rufumleitung "fest" für die eigene Nebenstelle einschalten: *11Umleitungsziel
Funktionscode - Rufumleitung "fest" für eigene Nebenstelle ausschalten	Rufumleitung "fest" für die eigene Nebenstelle ausschalten: *12
Funktionscode - Rufumleitung "fest" für fremde Nebenstelle einschalten	Rufumleitung "fest" für eine fremde Nebenstelle einschalten: *11*Nebenstelle*Zielrufnummer
Funktionscode - Rufumleitung "fest" für fremde Nebenstelle ausschalten	Rufumleitung "fest" für eine fremde Nebenstelle ausschalten: *12*Nebenstelle
Funktionscode - Pickup	Einen Anruf von einer anderen Nebenstelle mittels Tastenkombination übernehmen (Pickup): **Nebenstelle
Geschäftszeiten	Hinterlegung von Geschäftszeiten für Nebenstellen, Rufgruppen und Tag- Nachtschaltung
Gegensprechanlage & Türöffner	Gegensprechanlagen und Türöffner können über einen ATA angebunden werden.
Hold Call	Gespräche in eine Warteschleife versetzen (z.B. für Halten, Rückfragen, Makeln)
IVR	Interaktives Sprachmenü zur Anruferführung via Sprachdialog (z.B. drücken Sie 1 für Service, 2 für Vertragswesen, ...) für bis zu 9 Ziele. Die Auswahl erfolgt über die Tastatur des Telefons. Es sind beliebig viele IVR pro Anlage möglich.
Konferenzräume	Eigene, frei belegbare professionelle Konferenzräume für eine unbegrenzte Anzahl von Teilnehmern. Konferenzräume werden kostenfrei angeboten. Es können pro Anlage maximal so viele Konferenzräume betrieben werden, wie kostenpflichtige Nebenstellen aktiv sind.
Konferenzraum - eingehende Rufnummer (extern)	Rufnummer unter der der Konferenzraum für externe Teilnehmer erreichbar ist.
Konferenzraum - interne Durchwahl	Rufnummer unter der der Konferenzraum für interne Teilnehmer erreichbar ist.
Konferenzraum - Stummschaltung	Eigenes Mikrofon aus-/ einschalten (sich selbst stumm schalten)
Konferenzraum - Lautstärke ändern	Ändern der Lautstärken im Konferenzraum: A) Eigene Lautstärke wie sie von anderen wahrgenommen wird. B) Lautstärke der anderen Teilnehmer, wie man sie selbst wahrnimmt.
Konferenzraum - Zugangs-PIN	Sicherheit der Konferenzräume durch PIN Authentifikation
Mandantenfähigkeit	Abbildung von Konzernstrukturen auf Administrations- und Abrechnungsebene.
Mobilfunkintegration	Mobilfunktelefone werden durch eine App in die TK Umgebung eingebunden
Music on Hold	Individuelle Wartemusik

foncloud Leistungsbeschreibung



Leistungsmerkmal	Erläuterung
Rückfrage	Gespräche in eine Warteposition versetzen um ein weiteres Gespräch zu beginnen oder anzunehmen.
Rufgruppen	Gruppen von Teilnehmern denen ein Anruf mit einem vordefinierten Callflow zugestellt wird. Es ist die Bildung von beliebig großen Rufgruppen möglich. Die Anzahl der Rufgruppen pro Anlage ist nicht begrenzt. Individuelle Weiterleitungen der jeweiligen Nebenstellen werden ignoriert.
Rufgruppe - Anzeigename	Der Name der Rufgruppe wird am Telefon signalisiert.
Rufgruppe - Callflow	Wie sollen die Anrufer an die Mitglieder der Rufgruppe verteilt werden: "alle gleichzeitig", "Teilnehmer mit längster Zeit ohne Anruf", "Teilnehmer mit der geringsten Calltime", "Teilnehmer mit der geringsten Callanzahl", "Teilnehmer der Reihe nach anrufen".
Rufgruppe - eingehende Rufnummern	Rufnummer(n) unter der die Rufgruppe von extern erreichbar ist
Rufgruppe - interne Durchwahl	Rufnummer unter der die Rufgruppe von intern erreichbar ist
Rufgruppe - Failover Ziel	Ziel auf das der Anrufer geleitet wird, wenn die maximale Wartezeit für den Anrufer erreicht ist, ohne dass der Anruf zugestellt werden konnte. Die Wartezeit kann eingestellt werden.
Rufnummernübermittlung bei Weiterleitungen	Bei umgeleiteten externen Anrufen wird die Rufnummer des ursprünglichen Anrufers angezeigt
Rufberechtigung	Einstellung der Berechtigung der Nebenstelle für Anrufe "nur intern", "national", "International"
Smartphone App	Mit der Telefon-App für IOS und Android telefonieren Sie auch von unterwegs ein- und ausgehend mit Ihrer Festnetzrufnummer
Softphone	Telefonieren am PC per Software und Headset
Sprachverschlüsselung	Gespräche werden per SRTP Verschlüsselung übertragen
Standortkopplung	Integration von Teilnehmern außerhalb der Bürostandorte
Stumm Schaltung	Ausschalten des Mikrofons wenn nicht gesprochen wird
Tag- Nachtschaltung	Manuelles oder zeitgesteuertes Routing eingehender Anrufe, z.B. auf einen Anrufbeantworter außerhalb der Geschäftszeiten. Die Tag-Nachtschaltung kan über eine Funktionstaste am Telefon übersteuert werden.
TAPI - Anbindung	Der foncloud TAPI-Server findet immer dann Anwendung, wenn eine Server-basierte Software im Einsatz ist und die TAPI-Unterstützung serverseitig stattfindet. z.B. Datev, viele Dokumentenmanagementsysteme.
Telefonbuch zentral	Rufnummern können in einem zentralen Telefonbuch verwaltet werden auf das die Endgeräte und der CTI-Client Zugriff haben.
Telefonbuch zentral - Import im csv Format	Import von Telefonbucheinträgen mittels einer csv Datei
Uhrzeit / Datumsanzeigen	Anzeigen der aktuellen Uhrzeit / Datum
Vermittlung ohne Rückfrage	Übergabe des Gespräches ohne vorherige Rückfrage
Vermittlung mit Rückfrage	Übergabe des Gespräches mit vorheriger Rückfrage
Wahlwiederholung	Anruf bereits gewählter Rufnummern
Warteschlange	Die Warteschlange nimmt eingehende Anrufe entgegen und stellt den Anruf an vordefinierte Agents zu.

foncloud Leistungsbeschreibung



Leistungsmerkmal	Erläuterung
Warteschlange - Agentgruppen	Es besteht die Möglichkeit Agents in Gruppen zusammenzufassen, welche unterschiedliche Einstellungen für Nachbearbeitungszeit und Verzögerung bei Ablehnen haben.
Warteschlange - Eingehend Rufnummer	Rufnummer unter der die Warteschlange von exten erreichbar ist
Warteschlange - Interne Durchwahl	Rufnummer unter der die Warteschlange von intern erreichbar ist
Warteschlange - Parameter "Call timeout"	Nach der hier eingestellten Zeit prüft die Warteschlange erneut welche Agents verfügbar sind.
Warteschlange - Parameter "Nachbearbeitungszeit"	Zeit in der der Agent keine Anrufe bekommt, nachdem ein Gespräch beendet wurde.
Warteschlange - "Verzögerung bei Ablehnen"	Während der hier eingestellten Zeit wird dem Agent kein Anruf zugestellt, nachdem er einen Anruf abgelehnt hat.
Warteschlange - "Maximale Wartezeit für Anrufer"	Zeit in der die Warteschlange versucht den Anruf an einen Agent durchzustellen. Anschließend wird der Anruf an das in der Warteschlange eingegebene Failover-Ziel übergeben.
Warteschlange - "Wartezeit ohne Agenten"	Zeit die die Warteschlange wartet, wenn kein Telefon registriert ist oder kein Agent eingeloggt ist. Während dieser Zeit wartet die Warteschlange darauf, dass sich ein Agent einloggt. Wenn der Anruf während der eingestellten Zeit nicht zugestellt werden konnte, wird der Anruf an das in der Warteschlange eingegebene Failover-Ziel übergeben.
Warteschlange - Ansage hochladen	Die Begrüßungsansage der Warteschlange kann über KIS hochgeladen werden
Warteschlange - Wartemusik hochladen	Die Wartemusik der Warteschlange kann über KIS hochgeladen werden
Warteschlange - Failover Ziel	Ziel auf das der Anrufer geleitet wird, wenn die maximale Wartezeit für den Anrufer erreicht ist, ohne dass der Anruf zugestellt werden konnte.
Warteschlange - Callflows	Unterschiedliche Möglichkeiten, wie die Anrufer in der Warteschlange an die Agents verteilt werden sollen: "alle gleichzeitig", "Agent mit längster Zeit ohne Anruf", "Agent mit der geringsten Calltime", "Agent mit der geringster Callanzahl", "Agents der Reihe nach anrufen".
Rufweiterleitungen	
Rufweiterleitung - Fest	Feste Weiterleitungen für eingehende Anrufe. Die Weiterleitung wird am Endgerät signalisiert.
Rufweiterleitung - Nach Zeit	Weiterleitung, wenn der Anruf nach einer definierten Zeit nicht angenommen wurde.
Rufweiterleitung - Bei Besetzt	Weiterleitung wenn der Teilnehmer besetzt ist. Voraussetzung: Anklopfen ist ausgeschaltet
Rufweiterleitung - Bei Gerät offline (Failover)	Hinterlegung einer Rufnummer die erreichbar ist, wenn die VoIP Telefone keine Verbindung zu foncloud haben (z.B. bei Ausfall der Internetanbindung).
Rufweiterleitung - Außerhalb der Geschäftszeiten	Ziel auf das der Anruf außerhalb der Geschäftszeiten geleitet wird.
Zeitsteuerung	
Zeitsteuerung - Manuelle Steuerung der Geschäftszeiten über eine Taste am Telefon	Manuelle Schaltung der Zeitsteuerung über einer Funktionstaste am Telefon
Zeitsteuerung - Kaskatierung von mehreren Zeitsteuerungen	Es können mehrere Zeitsteuerungen miteinander verschachtelt werden um beliebige Szenarien abzubilden.