



FUNKTIONEN

ANRUFE
Anruf Parken (Halten)
Rückfragen
Makeln
Geparkten Anruf aufnehmen (mit Berechtigungsprüfung)
Anruf übernehmen
Wahlwiederholung getätigter, eingegangener und verpasster Anrufe
Anklopfen (ein- /ausschaltbar)
Wartemusik
Rufliste mit Datum, Uhrzeit, Telefonnummer (ausgehende, eingehende, verpasste Anrufe)
vermitteln (intern, extern) mit und ohne Rückfragen
Wartefeldfunktion für alle Konten und Rufgruppen
DTMF ausgehend
Busy on Busy
Chef/Sekretärinnen-Funktion (über Rufgruppen)
Call Screening (z.B. anonyme Anrufer müssen Namensgespräch)
Rückruf bei besetzt
Rückruf bei nicht erreichbar
MOBILTELEFON
Parallelruf auf Mobiltelefone
Call-Thru von z.B. Mobiltelefonen
Benachrichtigung auf dem Mobiltelefon bei neuer Mailboxnachricht

CCall Back Funktionen (ausgehende Gespräche, Mailbox)
CLIP/CLIR, ANONYME ANRUFE
Rufnummeranzeige eingehender Anrufe (CLIP)
Eigene Rufnummer unterdrücken/anzeigen (CLIR)
Eingehende Anonyme Anrufe abweisen/zulassen/besetzt/Mailbox
CLIP-no-Screening Konfiguration pro Nebenstelle
RUFWEITERLEITUNG / DND
Alle Anrufe weiterleiten (intern, extern)
Weiterleitung bei Besetzt (intern, extern)
Weiterleitung nach Zeitschaltung (frei definierbar; intern, extern)
Weiterleitung bei abgemeldetem Teilnehmer (intern, extern)
DND / „Ruhe-vor-dem-Telefon“-Funktion
ANRUFBEANTWORTER / VOICEMAIL
Individuelle Anrufbeantworter / Mailbox für jedes Konto
Nachricht aufnehmen (Voicemail)
Automatische Benachrichtigung per E-Mail über neue Nachrichten
Ansage-Modus spezifizierbar
Zugriff für andere Benutzer spezifizierbar
Maximale Größe der Voicebox definierbar
Separate Voicemail für jedes Konto konfigurierbar
Fernabfrage
Individueller Ansagetext
Verschieben von Mailboxnachrichten zw. Mailbox-Konten
Speichern von Telefonmitschnitten in der Mailbox

RUFGRUPPEN
Benutzergruppen definierbar
Mehrere Registrierungen pro Durchwahl möglich
Drei-Stufen-Rufgruppen (Definition nach Zeit)
Individueller Klingelton pro Rufgruppe
Nachtschaltung für Rufgruppen
AGENTENGRUPPEN
Individueller Klingelton pro Agentengruppe
Individuelle Wartemusik pro Agentengruppe
Nachtschaltung für Agentengruppen
Automatische Rufverteilung auf freie bzw. eingebuchte Konten
Callcenter Inbound mit Warteschleife bei Besetzt
Automatische Ansagen und Intervalldefinition
Frei definierbare Pause für Mitarbeiter zwischen den Anrufen
Spezielle Tastenbelegungen für Agentengruppen
Tägliche Reports und CDRs pro Agentengruppe per Webinterface und wahlweise per Email
E-Mail Bestätigung beim Ein- und Ausloggen
Eskalationsagenten
Definition von Mindestanzahl von Agenten (logout block)
AUTOMATISCHES VERMITTLUNGSSYSTEM (AUTO ATTENDANT)
Konten/Durchwahlen können vom Auto attendant ausgeschlossen werden
Individuelle Ansagen können aufgenommen werden





FUNKTIONEN

Abbruch der Menüauswahl, solange Telefon klingelt
Vermittlungssystem übernimmt Anrufe automatisch bei Besetzt, Zeit oder DND
(falls keine Weiterleitungen definiert sind)
IVR (INTERACTIVE VOICE RESPONSE)
Flexible Handhabung eingehender Anrufe
Individuelle Ansagetexte
Rufführung anhand der Anrferkennung (z.B. Anhand von Vorwahlbereichen)
Rufführung anhand der gerufenen Rufnummer
Rufführung anhand von DTMF Eingaben
KONFERENZEN
Beliebig viele Konferenzräume
Konferenzgespräche mit beliebig vielen Teilnehmern
PIN-Authentifikation
Anruf in Konferenz übergeben
Geplante und spontane Konferenzen
E-Mail Einladung zu geplanten Konferenzen (Termin im Outlook)
Aufnahme und Ansage des Namens von Konferenzteilnehmern
User und Moderator Modus
Konferenzaufzeichnung und Download via Webinterface
RUFSCHEMATA
Unbegrenzte Anzahl an Rufschemata pro virtueller Telefonanlage
Individuelles Rufschemata für jedes Konto möglich

FAX
Integration von Fax möglich (Fax-to-VolP-Adapter)
T.38 pass-through
Fax-to-E-Mail pro Konto
SICHERHEIT
Verschlüsselung interner Gespräche möglich (SIP via TLS + sRTP)
Hohe Ausfallsicherheit dank Hochleistungsrechenzentrum
ADRESSBUCH
Zentrales und persönliches Adressbuch auf der tpl_pbx (virtuelle Telefonanlage)
Import eines Adressbuchs ist möglich (aus CSV-Format)
Adressbuch enthält Name, Rufnummer und definierte Kurzwahl
Adressbuchzugriff bei unterstützten Telefonen
Namensauflösung von eingehenden Anrufen anhand des Adressbuches
STANDORTKOPPLUNG
Standortübergreifende tpl_pbx (virtuelle Telefonanlage)
Integration von externen Teilnehmern (z. B. Home-Offices oder Außendienst-Mitarbeiter)
Hot Desking (einfaches "mitnehmen" von Nebenstellen an beliebige Nebenstellen der vPBX)
STATUSANZEIGEN
Statusanzeige von Konten bzw. Durchwahlen
Statusanzeige der Leitungen
Anzeige der Systemversion
Anzeige aktiver Gespräche
Anruf-Historie

Real-time-Übersicht der System-Meldungen
E-Mail (pro Konto) bei z.B. verpassten Anrufen, Mailbox-Nachricht, Statusänderung
MANAGEMENT
Einfach administrierbar durch Web-Interface für User und Administratoren
Zuteilung von Administratorrechten an bestimmte Konten
Zuteilung von Überwachungsberechtigungen an bestimmte Konten (Anruf unterbrechen, Hineinhören, Trainermodus)
CDRs stehen über das Web-Interface zur Verfügung
Statusabfrage der tpl_pbx (virtuelle Telefonanlage) über das Web-Interface
Logging über das Web-Interface möglich
Unterstützung aller wichtigen Codecs (G.711a/u, G.722 (HD Audio), G.726-32, GSM, T.38 für Fax)
Trainer Modus z.B. bei Agentengruppen (in Gespräche „hineinhören“; nur der Agent kann den Trainer hören)
Black- und Whitelist Support für alle Konten, Agenten- und Rufgruppen
PROVISIONIERUNG (ENDGERÄTE)
Templatebasierte Provisionierung verschiedenster Endgeräte
Firmware Aktualisierung via Webinterface
Reboot via Webinterface
Autoprovisionierung (z.B. Tastenbelegungen)

Einige dieser Funktionen sind vom Endgerät (IP-Telefon) abhängig.