O2 Business
can do

DIGITAL PHONE FUNKTIONS-ÜBERSICHT

Eine Telefónica Marke

Übersicht

Einführung 3
- Einfache Anwendung 3
- Unabhängig 3
- Zuverlässiger Service 3

Cloud-Telefonanlage 3
- Integrierter Telefonanschluss 3
- Telefonie 3
- Anrufmanagement 4
- Telefonnummernmanagement 4
- Mehrere Standorte und Niederlassungen 4
- Eine vollwertige Telefonanlage 4
- Nebenstellen-Management 5
- Voicemail 5
- Virtuelles Faxgerät 5
- Sammelanschlüsse 6
- Gruppen zur Anrufübernahme 6
- Warteschlangen 6
- Zeitsteuerung 6
- Sprachdialog 7
- Moderierte Audiokonferenzen 7
- Zentrales Telefonbuch 7
- Reibungslose Integration verschiedener Endgeräte 7
- Systemtelefone 8
- Telefonmenüs 8
- Zero Touch Provisioning 8
- Microsoft-Teams-Option 8
- CRM Connect 8
- CRM Connect Plus 8
- Meet&Share 9
- Meet&Share Plus 9

Zusätzliche Software 9
- Computer-Telefonie-Integration (CTI) 9
- NCTI Standard 9
- NCTI Premium 9
- Vermittlungsarbeitsplatz 10
- Call Center Monitoring 10

Web-Client, Apps und Services 11
- Arbeiten, wo auch immer Sie sind 11
- Systemtelefonie 11
- Anrufhistorie & Visual Voicemail 11
- Universelle Suche 11
- Telefonbuch 12
- Moderierte Audiokonferenzen 12
- Fax 12
- Nebenstellen selbst verwalten 12
- Ihr Smartphone ist Ihr Systemtelefon 12
- Einheitliches Nutzererlebnis 12
- One-Number-Konzept 13
- Native Smartphone-Integration 13

Copyright © 2022 Telefónica Germany GmbH & Co. OHG. Alle Rechte vorbehalten. Irrtümer und Änderungen vorbehalten. Telefónica Germany GmbH & Co. OHG übernimmt keine Verantwortung für die Richtigkeit der Angaben.
Haftungshinweis: Es wurde alles unternommen, um sicherzustellen, dass dieser Leitfaden genaue und aktuelle Informationen enthält. Jedoch wird jegliche Haftung der Telefónica Germany GmbH & Co. OHG im gesamten gesetzlich zulässigen Umfang ausdrücklich ausgeschlossen. Marken: O_2 inkl. Logo ist eine Marke der O_2Holdings Ltd. Telefónica inkl. Logo ist eine Marke der Telefónica S.A. Telefónica Germany ist Lizenznehmerin dieser Marken in Deutschland. Alle anderen Warenzeichen sind das Eigentum ihrer jeweiligen Eigentümer:innen. Weitere Informationen und Hilfestellung finden Sie im Internet unter www.o2business.de/

Einführung

Digital Phone bietet viele Vorteile. Das folgende Dokument gibt Ihnen einen Überblick über die Funktionen der Telefónica Cloud-Telefonanlage.

Einfache Anwendung

Dank unserer intuitiven Benutzeroberfläche ist es einfacher, Anrufe zu tätigen und anzunehmen, Anrufe weiterzuleiten, eine Anrufweiterleitung einzurichten und vieles mehr. Und da Ihre Mitarbeiter:innen ganz einfach unter nur einer einzigen Nummer erreichbar sind, ist es leichter denn je, von überall und auf jedem beliebigen Endgerät in Kontakt zu bleiben. Mit unserer Plug-&-Play-Einrichtung und der Zero-Touch-Hardware- und Softwarekonfiguration erleichtert Digital Phone Ihrer IT das Leben.

Unabhängig

Digital Phone ist völlig unabhängig und ermöglicht Ihnen die Kommunikation von jedem Endgerät aus, überall auf der Welt. Sie können Anrufe mit Ihrem Office-Telefon, Ihrem Homeoffice-Telefon oder Ihrem Smartphone tätigen und empfangen und jederzeit zwischen allen Geräten wechseln. Auch wenn Sie kein Telefon zur Hand haben, können Sie sich über einen beliebigen Webbrowser einloggen und telefonieren.

Zuverlässiger Service

Digital Phone wurde von Grund auf so konzipiert, dass Ihre Mitarbeiter:innen auch in den kritischsten Szenarien telefonieren können. Alle Komponenten der Infrastruktur laufen redundant – einschließlich der georedundanten Rechen-zentren, wodurch Ihre Telefonanlage auch dann funktioniert, wenn sie diese am dringendsten benötigen. Neben der ständigen Verfügbarkeit ist Ihre Datensicherheit von zentraler Bedeutung. Wir schützen Ihre Daten mit Verschlüsselung und geben sie niemals an Dritte weiter.

Cloud-Telefonanlage

Digital Phone ist die Cloud-Telefonanlage von Telefónica und richtet sich an Geschäfts-kund:innen. Diese erhalten qualitativ hochwertige Sprach-verbindungen und eine zentrale, in geore-dundanten Hochverfügbarkeitsrechenzentren gehostete Telefonanlage, gemanagt von unserem Partner NFON.

Integrierter Telefonanschluss

Mit einer nativen Schnittstelle zum öffentlichen Telefonnetz (PSTN) ermöglicht Ihnen Digital Phone Telefonate mittels unterschiedlicher Endgeräte mit Gesprächspartner:innen auf der ganzen Welt zu führen.

Telefonie

Anrufmanagement und Telefonie steigern die Effizienz unternehmensinterner Prozesse und der allgemeinen Verfügbarkeit.

Telefonanrufe via PSTN initiieren und annehmen:

- Unbegrenzte Anzahl eingehender und ausgehender Anrufe pro Anlage
- Durchwahlen (DDI) für jede Nebenstelle: Jeder Nebenstelle kann eine individuelle Rufnummer zugeordnet werden
- Calling Line Identification Presentation (CLIP): Rufnummernanzeige
- Calling Line Identification Restriction (CLIR): Rufnummernunterdrückung
- CLIP No-Screening: Übermittlung kundeneigener Rufnummerninformation des Anrufers
- Notrufe an nationale Notrufzentralen
- DTMF: Mehrfrequenzwahlverfahren
- Übertragung von eingehenden und ausgehenden Faxnachrichten

Copyright © 2022 Telefónica Germany GmbH & CO. OHG. Alle Rechte vorbehalten. Irrtümer und Änderungen vorbehalten. Telefónica Germany GmbH & Co. OHG übernimmt keine Verantwortung für die Richtigkeit der Angaben.
Haftungshinweis: Es wurde alles unternommen, um sicherzustellen, dass dieser Leitfaden genaue und aktuelle Informationen enthält. Jedoch wird jegliche Haftung der Telefónica Germany GmbH & Co. OHG im gesamten gesetzlich zulässigen Umfang ausdrücklich ausgeschlossen. Marken O_2 inkl. Logo ist eine Marke der O_2 Holdings Ltd. Telefónica inkl. Logo ist eine Marke der Telefónica S.A. Telefónica Germany ist Lizenznehmerin dieser Marken in Deutschland. Alle anderen Warenzeichen sind das Eigentum ihrer jeweiligen Eigentümer. Weitere Informationen und Hilfestellung finden Sie im Internet unter www.o2business.de/

Anrufmanagement

- Annahme von Anrufen innerhalb der Telefonanlage, innerhalb von Gruppen und für einzelne Nebenstellen über Kurzwahltasten oder Funktionstasten am Gerät
- Anrufe halten und fortsetzen, um Rückfragegespräche zu führen
- Anrufweiterleitung mit oder ohne Rückfrage (intern, extern)
- Call Deflection: Umleiten von Anrufen über Funktionstasten
- Call Waiting Indication (CWI): Anklopfen – erhalten Sie einen zweiten eingehenden Anruf, während Sie telefonieren
- Call Completion on Busy Subscriber (CCBS): Rückruf bei besetzt – automatische Wiederwahl, sobald das Anrufziel nicht mehr besetzt ist
- Call Completion on No Reply (CCNR): Rückruf bei nicht erreichbar – automatische Anzeige, sobald das Anrufziel wieder verfügbar ist
- Automatisches Rückvermitteln nach fehlgeschlagenem Transfer (Sekunden): Legen Sie fest, nach wie vielen Sekunden ein Anruf automatisch zurückgeleitet werden soll, wenn die Anrufweiterleitung (ohne Rückfrage) fehlschlägt, z.B. wenn die/der Angerufene nicht verfügbar oder beschäftigt ist (0 – 25 Sekunden)
- Automatische Namensauflösung bei eingehenden Anrufen durch zentrales Telefonbuch
- Anrufhistorie für alle Anrufe mit der Angabe von Datum, Zeit, Telefonnummer (eingehend, ausgehend, verpasst, Anzeige von Gruppen- und Warteschlangenanrufen und verwendeter Amtsleitungsnummer)
- Verwenden Sie Projektkennziffern für ausgehende Anrufe und Berichte
- Gegensprechfunktion (Interkom)
- Bitte nicht stören (DND): Arbeiten Sie ohne Unterbrechung durch eingehende Anrufe

Telefonnummernmanagement

Telefónica bietet lokale Telefonnummern. Sie können auch Ihre aktuelle Telefonnummer behalten, wenn Sie zu Telefónica wechseln.

- Zuordnung von Telefonnummern oder kompletter Rufnummernblöcke
- Nationale, geographisch festgelegte Rufnummer
- Servicerufnummern
- Übernahme bestehender Rufnummern
- Portieren Sie Ihre vorhandenen Rufnummern oder Rufnummernblöcke
- Blockerweiterung: Erweitern Sie den Bereich Ihres bestehenden Rufnummernblocks
- Blockverkürzung: Verkürzen Sie den Bereich Ihres bestehenden Rufnummernblocks

Mehrere Standorte und Niederlassungen

Dank der zentralen Verwaltung spielt es keine Rolle, ob Ihr Unternehmen auf mehrere Standorte verteilt ist.

- Verwaltung mehrerer Standorte mit individuellen Rufnummern innerhalb einer Telefonanlage
- Bis zu 1000 verschiedene Amtsleitungen mit individuellen Rufnummern oder Rufnummernblöcken
- Möglichkeit, internationale Niederlassungen und Rufnummern zu integrieren
- Vernetzen Sie Nutzer:innen an Remote-Standorten wie dem Homeoffice, im Hotel oder von unterwegs

Eine vollwertige Telefonanlage

Die Telefonanlage ist das Herzstück von Digital Phone. Sie ermöglicht es Ihnen, Telefonanrufe mit unterschiedlichen Endgeräten sowie unterschiedlicher Software zu initiieren und anzunehmen.

Copyright © 2022 Telefónica Germany GmbH & CO. OHG. Alle Rechte vorbehalten. Irrtümer und Änderungen vorbehalten. Telefónica Germany GmbH & Co. OHG übernimmt keine Verantwortung für die Richtigkeit der Angaben.
Haftungshinweis: Es wurde alles unternommen, um sicherzustellen, dass dieser Leitfaden genaue und aktuelle Informationen enthält. Jedoch wird jegliche Haftung der Telefónica Germany GmbH & Co. OHG im gesamten gesetzlich zulässigen Umfang ausdrücklich ausgeschlossen. Marken O_2 inkl. Logo ist eine Marke der O_2 Holdings Ltd. Telefónica inkl. Logo ist eine Marke der Telefónica S.A. Telefónica Germany ist Lizenznehmerin dieser Marken in Deutschland. Alle anderen Warenzeichen sind das Eigentum ihrer jeweiligen Eigentümer. Weitere Informationen und Hilfestellung finden Sie im Internet unter www.o2business.de/

Nebenstellen-Management

Mit Hilfe des Nebenstellen-Managements optimieren Sie Ihren Telefonverkehr mit eingehenden und ausgehenden Anrufen.

- Multi-Phone: Verwenden Sie bis zu 3 verschiedene Endgeräte, die immer unter derselben Rufnummer an einer Nebenstelle verfügbar sind
- Multi-Number: Möglichkeit, mehrere Durchwahlen pro Nebenstelle einzurichten (für ein- und ausgehende Anrufe)
- Hotdesking: An- und Abmeldung von Nebenstellen auf mehreren Geräten für flexibles Arbeiten
- Individueller Klingelton: unterschiedliche Klingeltöne für interne Anrufe, externe Anrufe und Gruppen
- Rufumleitungsprofile
- Bis zu 10 Rufumleitungsprofile pro Nebenstelle, ein Standard-Rufumleitungsprofil und 9 weitere Profile, die frei gewählt werden können
- Selektive Rufumleitungsregel: bis zu 10 Rufumleitungsregeln pro Profil, basierend auf den anrufenden Nummern
    - Interne Anrufe
    - Spezifische Nebenstellen
    - Telefonbucheinträge
- Mehrere Ziele: Legen Sie verschiedene Rufumleitungsregeln fest für:
    - Immer
    - Besetzt
    - Keine Antwort
    - Nicht registriert
- Wechseln Sie schnell zwischen verschiedenen Rufumleitungsregeln
- Agenten-Management: An- und Abmelden von bzw. aus Warteschlangen
- Busy Lamp Fields (BLF): Verwalten Sie die auf dem Gerät angezeigten Nebenstellen
- Legen Sie individuell fest, welche Nebenstelle im Haupttelefonbuch sichtbar ist
- Definieren Sie eine Kostenstellennummer pro Nebenstelle
- Wählberechtigung: Beschränken Sie ausgehende Anrufe auf interne, lokale, nationale oder internationale Anrufe
- Bevorzugte ausgehende Amtsleitung: Legen Sie die Rufnummer fest, die übertragen werden soll

Voicemail

Der Voicemail-Service ist ein individueller Anrufbeantworter, der es Ihnen ermöglicht, Sprachnachrichten elektronisch zu speichern und diese an einem PC oder über ein Systemtelefon abzurufen oder sich diese per E-Mail zustellen zu lassen.

- Selbstverwaltung der Voicemail-PIN
- Jede Nebenstelle hat ihre eigene Mailbox
- Leiten Sie Ihre Voicemail-Nachrichten als .mp3 oder .wav an Ihre eigene E-Mail-Adresse weiter
- Wählen Sie eine Ansage für Ihre Voicemail (Statusname, Status, z. B. nicht verfügbar, besetzt oder vorübergehend nicht verfügbar, im Urlaub)
- Speichern Sie bis zu 100 Voicemail-Nachrichten pro Nebenstelle; Nachrichten werden nach 30 Tagen automatisch gelöscht
- Fernabruf, geschützt durch individuelle PIN
- Message Waiting Indication (MWI): Signalisierung von Nachrichten; zeigt an, wenn auf Ihrer Voicemail nicht abgehörte Nachrichten vorhanden sind
- Individuelle Ansagen: Verwalten Sie Voicemail-Ansagen im Voicemail-Dienst

Virtuelles Faxgerät

Mit Digital Phone können Sie Faxnachrichten senden und erhalten.

- Senden und empfangen Sie Faxnachrichten über virtuelle Fax-Nebenstellen

Copyright © 2022 Telefónica Germany GmbH & CO. OHG. Alle Rechte vorbehalten. Irrtümer und Änderungen vorbehalten. Telefónica Germany GmbH & Co. OHG übernimmt keine Verantwortung für die Richtigkeit der Angaben.
Haftungshinweis: Es wurde alles unternommen, um sicherzustellen, dass dieser Leitfaden genaue und aktuelle Informationen enthält. Jedoch wird jegliche Haftung der Telefónica Germany GmbH & Co. OHG im gesamten gesetzlich zulässigen Umfang ausdrücklich ausgeschlossen. Marken O_2 inkl. Logo ist eine Marke der O_2 Holdings Ltd. Telefónica inkl. Logo ist eine Marke der Telefónica S.A. Telefónica Germany ist Lizenznehmerin dieser Marken in Deutschland. Alle anderen Warenzeichen sind das Eigentum ihrer jeweiligen Eigentümer. Weitere Informationen und Hilfestellung finden Sie im Internet unter www.o2business.de/

- Erreichen Sie jede:n Mitarbeiter:in direkt über eine persönliche Faxnummer
- Teilen Sie virtuelle Faxgeräte mit einer Benutzergruppe
- Empfangen Sie Faxnachrichten im PDF-Format per E-Mail
- T.38-Faxprotokoll wird unterstützt
- Schließen Sie analoge Faxgeräte über einen automatisch bereitgestellten Analogadapter an

Sammelanschlüsse

Über Sammelanschlüsse können Sie eine Nebenstellengruppe definieren, die eingehende Anrufe für dieselbe Rufnummer entgegennimmt.

- Beliebige Anzahl von Anrufgruppen pro Telefonanlage
- Konfigurieren Sie Anrufgruppen beliebiger Größe
- Individuelle Rufumleitungen für die jeweiligen Nebenstellen werden ignoriert
- Rufumleitungen nach definiertem Zeitintervall
- Definieren Sie Anrufgruppen, um die Annahmerechte anderer Nebenstellen zu kontrollieren

Gruppen zur Anrufübernahme

Mit dieser Funktion ist es möglich, einen Anruf anzunehmen, der auf einem anderen Telefon eingeht.

- Die/Der Anrufempfänger:in muss autorisiert sein, den Anruf anzunehmen
- Definieren Sie Pick-up-Gruppen, um die Rechte für Übernahmen zu steuern
- Beliebige Anzahl von Anrufübernahmegruppen pro Anlage
- Konfigurieren Sie Pick-up-Gruppen mit bis zu 100 Nebenstellen
- Rufumleitung nach definiertem Zeitintervall, wenn keine Nebenstelle antwortet

Warteschlangen

Warteschlangen erlauben es Ihnen, die Anrufe auf Halten zu setzen, ohne den eingehenden Anruf anzunehmen oder diesen an die gewünschte Partei weiterzuleiten.

- Beliebige Anzahl von Warteschlangen pro Telefonanlage
- Individuelle, initiale und periodische Ansagen
- Automatische Anrufverteilung an freie oder angemeldete Agent:innen
- Anrufverteilung nach verschiedenen Kriterien (alle gleichzeitig, Round Robin, Zufall, längste Pause zuerst, geringste Auslastung zuerst)
- Frei definierbare Nachbearbeitungszeit für Agent:innen
- Kündigen Sie der Agentin/dem Agenten die Wartezeit der/des Anrufenden an
- Individuelle Ansage an die Agentin/den Agenten pro Warteschlange, z.B. Warteschlangenname
- Melden Sie die Anruferposition in der Warteschlange
- Mobilgeräte für Warteschlangen anmelden
- Gewichtung der Agent:innen (Penalty): Dies ermöglicht es, Agentenleistungen für verschiedene Warteschlangen anzuzeigen
- Gewichtung von Warteschlangen (z. B. für VIP-Kund:innen)

Zeitsteuerung

Stellen Sie sicher, dass kein Anruf verloren geht. Nutzen Sie die Zeitsteuerung, um zeitabhängige Rufumleitungen einzurichten.

- Multi-Number: Möglichkeit, mehrere verschiedene Durchwahlen pro Zeitsteuerung einzurichten
- Geben Sie Geschäftszeiten an, während derer nur bestimmte Ziele erreichbar sind
- Definieren Sie verschiedene Ziele während und außerhalb der Geschäftszeiten

Copyright © 2022 Telefónica Germany GmbH & CO. OHG. Alle Rechte vorbehalten. Irrtümer und Änderungen vorbehalten. Telefónica Germany GmbH & Co. OHG übernimmt keine Verantwortung für die Richtigkeit der Angaben.
Haftungshinweis: Es wurde alles unternommen, um sicherzustellen, dass dieser Leitfaden genaue und aktuelle Informationen enthält. Jedoch wird jegliche Haftung der Telefónica Germany GmbH & Co. OHG im gesamten gesetzlich zulässigen Umfang ausdrücklich ausgeschlossen. Marken O_2 inkl. Logo ist eine Marke der O_2 Holdings Ltd. Telefónica inkl. Logo ist eine Marke der Telefónica S.A. Telefónica Germany ist Lizenznehmerin dieser Marken in Deutschland. Alle anderen Warenzeichen sind das Eigentum ihrer jeweiligen Eigentümer. Weitere Informationen und Hilfestellung finden Sie im Internet unter www.o2business.de/

- Beliebig viele Zeitsteuerungen pro Telefonanlage
- Definieren Sie Ausnahmetage (z. B. Feiertage) für Rufumleitungen

Sprachdialog

Dank des Sprachdialogs navigieren Anrufer:innen durch ein sprachbasiertes Menü und lassen sich mit der gewünschten Nebenstelle per Sprachbefehl oder durch Drücken der entsprechenden Tasten am Telefon verbinden.

- Multi-Number: Möglichkeit, mehrere verschiedene Durchwahlen pro Sprachdialog einzurichten
- Beliebige Anzahl von Sprachdialogen pro System
- Individuelle Ansagen
- Einstelliger Sprachdialog: bis zu 13 Optionen pro Dialogstufe (0 … 9, *, # und Time-out)
- Jeder Dienst pro Auswahl verfügbar (Gruppen, Queues, Sprachdialog, Nebenstellen usw.)
- Mehrstelliger Sprachdialog ermöglicht die Auswahl eines Ziels durch Eingabe mehrstelliger Zahlen (z. B. „123“)
- Firmenverzeichnis: Bei Eingabe einer Nummer in den mehrstelligen Sprachdialog wird die Nummer als direkte Nebenstellennummer interpretiert und die/der Anrufer:in an die gewählte Nebenstelle direkt durchgestellt

Moderierte Audiokonferenzen

Moderierte Audiokonferenzen ermöglichen das Verwalten von Telefonkonferenzen mit bis zu 50 Teilnehmer:innen.

- Sie können beliebig viele Konferenzräume verwalten und abonnieren
- Führen Sie Konferenzen mit bis zu 50 internen und externen Teilnehmer:innen durch
- Multi-Number: Möglichkeit, mehrere eingehende Rufnummern pro Konferenz (national, international) einzurichten
- PIN-Authentifizierung für die/den Moderator:in und die Teilnehmer:in
- Richten Sie Musik ein, die abgespielt wird, solange nur ein:e einzige:r Teilnehmer:in in der Konferenz ist und die/der Moderator:in sich noch nicht eingewählt hat
- Wählen Sie die Sprache (Deutsch, Englisch, Französisch, Italienisch, Spanisch, Niederländisch oder Polnisch) individuell pro virtuellen Konferenzraum
- Sperren Sie Konferenzen, bis die/der Moderator:in sich einwählt
- Teilnehmer:innen einladen, stummschalten oder entfernen
- Option zum automatischen Beenden von Konferenzgesprächen nach Abmelden der Moderatorin/des Moderators

Zentrales Telefonbuch

Über das zentrale Telefonbuch wählen Sie die/den gewünschte:n Anrufteilnehmer:in ohne Eingabe der Telefonnummer aus.

- Zentrales Anlagen-Telefonbuch, das von allen Nebenstellen geteilt wird
- Privates Telefonbuch für Nebenstellen möglich
- Unterscheiden Sie zwischen allgemein sichtbaren Einträgen, für bestimmte Gruppen sichtbaren Einträgen und persönlichen Einträgen
- Alle Nebenstellen werden automatisch in das Telefonbuch übertragen, ausgewählte Telefonbucheinträge können für einzelne Nebenstellen sichtbar gemacht werden
- Adresslisten können im CSV-Format importiert werden

Reibungslose Integration verschiedener Endgeräte

Zahlreiche kabelgebundene und schnurlose Telefone vieler Hersteller sind für die Nutzung mit Digital Phone zertifiziert

Copyright © 2022 Telefónica Germany GmbH & CO. OHG. Alle Rechte vorbehalten. Irrtümer und Änderungen vorbehalten. Telefónica Germany GmbH & Co. OHG übernimmt keine Verantwortung für die Richtigkeit der Angaben.
Haftungshinweis: Es wurde alles unternommen, um sicherzustellen, dass dieser Leitfaden genaue und aktuelle Informationen enthält. Jedoch wird jegliche Haftung der Telefónica Germany GmbH & Co. OHG im gesamten gesetzlich zulässigen Umfang ausdrücklich ausgeschlossen. Marken O_2 inkl. Logo ist eine Marke der O_2 Holdings Ltd. Telefónica inkl. Logo ist eine Marke der Telefónica S.A. Telefónica Germany ist Lizenznehmerin dieser Marken in Deutschland. Alle anderen Warenzeichen sind das Eigentum ihrer jeweiligen Eigentümer. Weitere Informationen und Hilfestellung finden Sie im Internet unter www.o2business.de/

Systemtelefone

Es können zahlreiche VoIP-Telefone verschiedener Hersteller in Verbindung mit Digital Phone genutzt werden.

- Besetztlampenfelder: zeigt an, wer sich am Telefon befindet
- Message Waiting Indication (MWI): Signalisierung von Nachrichten auf unterstützten Endgeräten
- Verschlüsselung von Telefonanrufen über SRTP/TLS auf unterstützten Endgeräten
- Mehrere Klingeltöne für interne, externe und Gruppenanrufe
- Anrufverlauf auf dem Endgerät
- Automatisches Wählen: Geben Sie an, nach wie vielen Sekunden nach Eingabe der Telefonnummer ein Anruf automatisch eingeleitet werden soll

Telefonmenüs

Durch die enge Integration über XML-basierte Menüs haben Sie schnellen und einfachen Zugriff auf Kernfunktionen des Digital Phone.

- Anklopfen aktivieren/deaktivieren
- CLIP: Übertragung der zugewiesenen Telefonnummer
- CLIR: unterdrückt die Übertragung der Telefonnummer
- Paralleles Klingeln
- Wechseln Sie zwischen Rufumleitungsprofilen
- Legen Sie Rufumleitungsziele fest (immer, besetzt, keine Antwort oder nicht registriert)
- Hotdesking: Anmelden und Abmelden von Nebenstellen auf Endgeräten
- Agentenverwaltung: An- und Abmelden von Anrufwarteschlangen

Zero Touch Provisioning

Mit dem Zero Touch Provisioning installieren Sie neue Hardware mit minimalem Aufwand und einfacher Plug-&-Play-Installation.

- Automatische Konfiguration aller Einstellungen, die auf Ihrem Telefon benötigt werden
- Firmware-Management: automatisches Updaten der Telefon-Firmware
- Keine manuelle Konfiguration am Telefon nötig

Microsoft-Teams-Option

Die Microsoft-Teams-Option ist ein Zusatz, um Digital Phone mit dem Microsoft-„Telefonsystem“ Teams Phone Standard zu verbinden.

Die Microsoft-Teams-Option verwendet dabei das Microsoft Direct Routing, um innerhalb von Microsoft Teams Verbindungen in das PSTN zu ermöglichen.

Es kann somit eine in der O_2 Business Digital Phone Telefonanlage konfigurierte Nebenstelle innerhalb der Microsoft-Teams-Anwendung für eingehende wie auch für ausgehende Gespräche genutzt werden.

CRM Connect

Mit dem neuen CRM Connect Feature können Sie die Telefonie direkt aus dem integrierten CRM-System nutzen und so einfach und bequem per Klick einen Anruf starten. CRM Connect ist im Business-Tarif kostenfrei verfügbar und bietet Outlook-, Google- und Apple-Kontakte-Integration an.

CRM Connect Plus

Zusätzliche Integration in über 60 verschiedene CRM-Plattformen wie z.B. HubSpot, Dynamics 365 und Salesforce.

Die Liste mit den aktuell integrierbaren Systemen finden Sie auf unserer Webseite

https://b.o2.de/dpcrm

Copyright © 2022 Telefónica Germany GmbH & CO. OHG. Alle Rechte vorbehalten. Irrtümer und Änderungen vorbehalten. Telefónica Germany GmbH & Co. OHG übernimmt keine Verantwortung für die Richtigkeit der Angaben.
Haftungshinweis: Es wurde alles unternommen, um sicherzustellen, dass dieser Leitfaden genaue und aktuelle Informationen enthält. Jedoch wird jegliche Haftung der Telefónica Germany GmbH & Co. OHG im gesamten gesetzlich zulässigen Umfang ausdrücklich ausgeschlossen. Marken O_2 inkl. Logo ist eine Marke der O_2 Holdings Ltd. Telefónica inkl. Logo ist eine Marke der Telefónica S.A. Telefónica Germany ist Lizenznehmerin dieser Marken in Deutschland. Alle anderen Warenzeichen sind das Eigentum ihrer jeweiligen Eigentümer. Weitere Informationen und Hilfestellung finden Sie im Internet unter www.o2business.de/

Meet&Share

Erweitert die Telefonanlage um Videokonferenzen

- Ad-hoc-Konferenzen per Videoanruf mit bis zu 8 Teilnehmer:innen.
- Externe Teilnehmer:innen können im Gastmodus teilnehmen, indem sie einfach per Einladungs-URL eingeladen werden
- Globale Einwahlnummern für die Teilnahme per Telefon für viele Länder vorhanden
- Teilnahme an über Meet&Share Plus geplanten Videokonferenzen
- Standard-Videokonferenzfunktionen (Kamera an/aus, Mikrofon an/aus)
- Während des Videoanrufs können alle Teilnehmer:innen den Bildschirm gleichzeitig teilen

Meet&Share Plus

Bietet zusätzlich zu Meet&Share:

- Bis zu 25 Teilnehmer:innen pro Videoanruf
- Möglichkeit, Meetings in der Digital Phone Web- & Desktop-App oder über das Microsoft-Outlook-Add-in zu planen

Zusätzliche Software

Mit zusätzlichen Softwareoptionen holen Sie noch mehr aus Ihrem Digital-Phone-Erlebnis heraus.

Computer-Telefonie-Integration (CTI)

Durch den Einsatz eines CTI-Clients auf Ihrem PC kann Ihr Computer zur Fernsteuerung Ihres Systemtelefons verwendet werden. Fernsteuerung bedeutet, dass Sie das Systemtelefon von Ihrem Computer aus steuern und somit Anrufe tätigen können. Telefónica bietet 2 verschiedene CTI-Lösungen, um Ihre Geschäftsanforderungen optimal zu erfüllen.

NCTI Standard

- Bildschirm-Pop-up
- Wählen über Hotkeys
- Wählen aus der Zwischenablage (nur Windows)
- Wählen per Drag-&-Drop (nur Windows)
- Plug-in für Skype for Business (nur Windows)
- Internetintegration (nur Windows)
- Outlook-Integration
- Bonjour Presence (nur Mac)

NCTI Premium

- Applikationsintegration
- Hotkey für Anrufe, Annahme von Anrufen und Auflegen
- Diverse Wählmethoden (Clipboard Dialling, Application Dialling, Focus Dialling, Website Dialling [Telify-Browser-Add-on erforderlich], TAPI Dialling)
- Einstellbare Ereignisse beim ein- und ausgehenden Telefonieren und beim Klingeln
- Microsoft-Skype-for-Business-Integration (Aktualisierungsstatus, z. B. verfügbar, beschäftigt)
- Anruf-Pick-up
- Anrufe auflegen
- Halten
- Anrufweiterleitung mit Rückfrage
- Anrufweiterleitung ohne Rückfrage
- Konferenzen
- Öffnen Sie Microsoft-Outlook-Kontakte in eingehenden oder aktiven Anrufen (falls verfügbar)
- Weisen Sie einen neuen Microsoft-Outlook-Kontakt zu (falls nicht verfügbar)
- Anklopfen
- Makeln
- Anwesenheitsverwaltung (verfügbar, offline, DND, besetzt durch ausgehenden Anruf, besetzt durch eingehenden Anruf)

Copyright © 2022 Telefónica Germany GmbH & CO. OHG. Alle Rechte vorbehalten. Irrtümer und Änderungen vorbehalten. Telefónica Germany GmbH & Co. OHG übernimmt keine Verantwortung für die Richtigkeit der Angaben.
Haftungshinweis: Es wurde alles unternommen, um sicherzustellen, dass dieser Leitfaden genaue und aktuelle Informationen enthält. Jedoch wird jegliche Haftung der Telefónica Germany GmbH & Co. OHG im gesamten gesetzlich zulässigen Umfang ausdrücklich ausgeschlossen. Marken O_2 inkl. Logo ist eine Marke der O_2 Holdings Ltd. Telefónica inkl. Logo ist eine Marke der Telefónica S.A. Telefónica Germany ist Lizenznehmerin dieser Marken in Deutschland. Alle anderen Warenzeichen sind das Eigentum ihrer jeweiligen Eigentümer. Weitere Informationen und Hilfestellung finden Sie im Internet unter www.o2business.de/

- Verfügbarkeit manuell definieren (DND, verfügbar, Besprechung, Abwesenheit)
- Instant Messaging (neue Nachrichten, Pop-up für eingehende Nachrichten)
- Telefonbuch (Suche nach Name, Firmenname oder Telefonnummer, Anlegen lokaler Kontakte etc.)
- Anrufhistorie mit Datum/Uhrzeit, Telefon, Name, Dauer, Richtung (angenommene eingehende Anrufe, verpasste eingehende Anrufe, erfolgreiche ausgehende Anrufe, nicht erfolgreiche ausgehende Anrufe), Filterfunktion

Vermittlungsarbeitsplatz

Mit dem professionellen Vermittlungsarbeitsplatz nimmt ein:e Mitarbeiter:in eingehende Anrufe an, tätigt Anrufe über das integrierte Softphone und leitet bestimmte Anrufe an die richtigen Empfänger:innen weiter. Dies ermöglicht die Abfrage von Erstinformationen, das Weiterleiten von Anrufen in die Warteschleife und die Übergabe eines Gesprächs an eine bestimmte Person innerhalb des Unternehmens. Ebenfalls ist die Ablehnung eines Anrufs oder des Anrufer-Wunsches zur Weiterleitung möglich.

- Unbegrenzt viele Telefonbücher
- Kompatibel mit allen USB-Headsets
- Integration von Applikationen
- Anruf halten
- Anrufweiterleitung mit Rückfrage
- Anrufweiterleitung ohne Rückfrage
- Busy Lamp Fields (BLF) / Besetztlampenfelder
- Anzeige der Anrufdauer
- Anrufer-ID blockieren
- Anrufweiterleitung
- Outlook-Integration
- Anrufhistorie
- Drag-&-Drop
- Lokales und zentralesTelefonbuch
- Gruppen definieren / bereits vordefinierte Gruppen
- Anrufhistorie exportieren
- Lokale Kontakte exportieren
- DTMF

Call Center Monitoring

Das Call Center Monitoring (Nmonitoring Queue) ist eine weborientierte Lösung zur Überwachung von Warteschlangen, die Browser-Technologie für die Verwaltung und Anzeige von Warteschlangen- und Agentendaten einsetzt. Die Lösung kann Warteschlangen und Skills sowie zugehörige Agentennebenstellen überwachen. Sie bietet folgende Funktionalitäten:

- Überwachung von Warteschlangen (eingehende und ausgehende Anrufe) und Skills sowie Agent:innen (zugehörige Nebenstellen)
- Lokalisiert in mehreren Sprachen; verfügbar in DE, EN, FR, IT, NL, PL, ES
- Über 150 Metriken für Anrufe, Traffic und Setzungen
- Einfache und mehrfache Berichterstellung für Warteschlangen
- Wöchentliche Aktivitätsaufschlüsselung in Tagen oder Stunden
- Performance-Berichte nach Agent:in und Warteschlange
- Exportierbare Berichtdaten in MS Excel, CVS, XML, PDF
- Planbare Berichterstellung
- Verteilte und geplante Berichte per E-Mail
- Detaillierte Echtzeit-Aktivitätsberichte mit definierbaren Alarmen
- Echtzeit-Wandtafeln (minimale Aktualisierungszeit)
- Benutzerzugriffsrechteverwaltung, die einen eingeschränkten Besuchermodus für externe Inspektionen ermöglicht.
- Agenten hinzufügen/entfernen direkt vom Administratorbildschirm aus

Copyright © 2022 Telefónica Germany GmbH & CO. OHG. Alle Rechte vorbehalten. Irrtümer und Änderungen vorbehalten. Telefónica Germany GmbH & Co. OHG übernimmt keine Verantwortung für die Richtigkeit der Angaben.
Haftungshinweis: Es wurde alles unternommen, um sicherzustellen, dass dieser Leitfaden genaue und aktuelle Informationen enthält. Jedoch wird jegliche Haftung der Telefónica Germany GmbH & Co. OHG im gesamten gesetzlich zulässigen Umfang ausdrücklich ausgeschlossen. Marken O_2 inkl. Logo ist eine Marke der O_2 Holdings Ltd. Telefónica inkl. Logo ist eine Marke der Telefónica S.A. Telefónica Germany ist Lizenznehmerin dieser Marken in Deutschland. Alle anderen Warenzeichen sind das Eigentum ihrer jeweiligen Eigentümer. Weitere Informationen und Hilfestellung finden Sie im Internet unter www.o2business.de/

Web-Client, Apps und Services

Aufbauend auf Technologien wie WebRTC und Webkit bietet Digital Phone eine komfortable Benutzeroberfläche, wo auch immer Sie den Service nutzen. Mit einer App für jede bedeutende Plattform können Sie diese mobil nutzen, um Ihre wichtigsten Anrufe zu tätigen – wann immer Sie den Zugang benötigen und wo immer Sie wollen.

Arbeiten, wo auch immer Sie sind

Mit der neuen Benutzeroberfläche & App können Sie mit einem beliebigen Computer über einen Webbrowser wie Chrome, Firefox oder Safari telefonieren. *

* Telefonie in Verbindung mit der Business-Option möglich.

.

Systemtelefonie

Professionelles Anrufmanagement und Telefonie steigern die Effizienz der unternehmensinternen Prozesse und die allgemeine Verfügbarkeit.

- Tätigen und erhalten Sie Anrufe. Sehen Sie die Dauer des Anrufs und die/den Anrufer:in während eines Anrufs.
- Anrufe tätigen via
- Wahlfeld
- Doppelklick auf die Rufnummer
- Drag-&- Drop
- Telefonbuch
- Anrufhistorie
- Eingehende Anrufe
- Annehmen oder abweisen
- Auf Voicemail umleiten
- Anruf per Drag & Drop an jemand anderen weiterleiten
- Verwalten ausgehender Anrufe
- Halten und Fortsetzen von Anrufen für Rückfragenanrufe
- Call Swap: Anruftausch – wechseln Sie zwischen 2 aktiven Anrufen
- Rufweiterleitung via Drag-&-Drop
- Aktive und automatische Anrufübergabe für aktive Anrufe durchführen (intern, extern)
- Dreierkonferenz via Drag-&-Drop
- Silent Ringer: Anrufe werden nur visuell signalisiert
- DND: arbeiten, ohne durch eingehende Anrufe gestört zu werden
- „Call Pull“-Funktion: Beantworten Sie einen Anruf auf einem Gerät und übertragen Sie ihn auf ein anderes Gerät, um ihn dort fortzusetzen

Anrufhistorie & Visual Voicemail

Die Anrufhistorie bietet detaillierte Informationen über Telefonanrufe oder Verbindungsanfragen einer Nebenstelle. Die Anrufhistorie kann zur übersichtlichen Darstellung in verschiedene Kategorien unterteilt werden. Mögliche Kategorien für die Anrufhistorie sind eingehende Anrufe und ausgehende Anrufe.

- Nach Art des Anrufs filtern:
- Empfangen
- Verpasst
- Eingehend
- Ausgehend
- Rufnummern zum Telefonbuch hinzufügen
- Rufnummern Funktionstasten zuordnen
- Statusanzeige von Nebenstelleneinträgen (empfangen, verpasst, eingehend, ausgehend)
- Abhören von Voicemails direkt über die Ruflisten (Visual Voicemail)
- Rufumleitung
- Löschen der Voicemail nach dem Weiterleiten per E-Mail

Universelle Suche

Nutzen Sie die universelle Suche, um Ihre Anrufhistorie oder Ihre Kontakte durchzusehen und Rufnummern und Funktionstasten direkt hinzuzufügen.

- Durchsuchen Sie
- Kontakte
- Anrufhistorie

Copyright © 2022 Telefónica Germany GmbH & CO. OHG. Alle Rechte vorbehalten. Irrtümer und Änderungen vorbehalten. Telefónica Germany GmbH & Co. OHG übernimmt keine Verantwortung für die Richtigkeit der Angaben.
Haftungshinweis: Es wurde alles unternommen, um sicherzustellen, dass dieser Leitfaden genaue und aktuelle Informationen enthält. Jedoch wird jegliche Haftung der Telefónica Germany GmbH & Co. OHG im gesamten gesetzlich zulässigen Umfang ausdrücklich ausgeschlossen. Marken O_2 inkl. Logo ist eine Marke der O_2 Holdings Ltd. Telefónica inkl. Logo ist eine Marke der Telefónica S.A. Telefónica Germany ist Lizenznehmerin dieser Marken in Deutschland. Alle anderen Warenzeichen sind das Eigentum ihrer jeweiligen Eigentümer. Weitere Informationen und Hilfestellung finden Sie im Internet unter www.o2business.de/

- Faxe
- Telefonkonferenzen
- Gruppen
- Statusanzeige
- Verfügbar
- Besetzt
- Klingelt

Telefonbuch

Im Telefonbuch können Sie die gewünschten Gesprächspartner:in auswählen, indem Sie den Telefonbucheintrag auswählen, ohne die Rufnummer einzugeben.

- Zentrales Telefonbuch
- Privates Telefonbuch

Moderierte Audiokonferenzen

Moderierte Audiokonferenzen erlauben Telefonkonferenzen mit bis zu 50 Teilnehmer:innen.

- Verwalten und abonnieren Sie eine beliebige Anzahl von Konferenzräumen
- Teilnehmer:innen einladen, stummschalten oder entfernen
- Schließen Sie eine:n Teilnehmer:in von der Konferenz aus
- Die Konferenz auf öffentlich oder privat schalten, alle Teilnehmer:innen stummschalten oder die Stummschaltung aufheben

Fax

Mit Digital Phone können Sie Faxnachrichten senden und empfangen.

- Virtuelle Fax-Nebenstellen abonnieren
- Faxnachrichten senden und empfangen
- Deckblatt für Ihre ausgehenden Faxe festlegen

Nebenstellen selbst verwalten

Verwalten Sie Ihre Nebenstelle selbst und konfigurieren Sie z.B. Rufumleitungen entsprechend Ihren Wünschen. Optimieren Sie Ihren Arbeitsalltag und steuern Sie selbst folgende Funktionen:

- Aktivieren oder deaktivieren Sie die Anklopfen-Funktion
- Besetztlampenfelder (BLF): den Status einzelner Nebenstellen anzeigen
- Aktivieren oder deaktivieren Sie paralleles Klingeln
- Legen Sie individuelle Klingeltöne für interne und externe Anrufe sowie für Gruppenanrufe fest
- Melden Sie sich als Agent:innen von Warteschlangen an und ab
- Selektive Rufumleitung
- Persönliche Black oder White List
- Rufumleitung abhängig von der/dem Anrufer:in definieren
    - Nebenstellen
    - Telefonbucheinträge
    - Interne Anrufe
- Bis zu 9 individuelle Profile mit bis zu 10 verschiedenen Rufumleitungsregeln
- Jederzeit zwischen Rufumleitungsprofilen wechseln

Ihr Smartphone ist Ihr Systemtelefon

Mit der neuen Benutzeroberfläche & App für Android & iOS können Nutzer:innen Anrufe tätigen und empfangen, als würden sie ein zertifiziertes Systemtelefon benutzen.

Einheitliches Nutzererlebnis

Die neue Benutzeroberfläche & App wurde für die mobile Nutzung optimiert und bietet ein perfektes mobiles Nutzererlebnis. Es stehen alle wichtigen Funktionen der Web-App zur Verfügung, die Sie unterwegs benötigen.

- Telefonie

Copyright © 2022 Telefónica Germany GmbH & CO. OHG. Alle Rechte vorbehalten. Irrtümer und Änderungen vorbehalten. Telefónica Germany GmbH & Co. OHG übernimmt keine Verantwortung für die Richtigkeit der Angaben.
Haftungshinweis: Es wurde alles unternommen, um sicherzustellen, dass dieser Leitfaden genaue und aktuelle Informationen enthält. Jedoch wird jegliche Haftung der Telefónica Germany GmbH & Co. OHG im gesamten gesetzlich zulässigen Umfang ausdrücklich ausgeschlossen. Marken O_2 inkl. Logo ist eine Marke der O_2 Holdings Ltd. Telefónica inkl. Logo ist eine Marke der Telefónica S.A. Telefónica Germany ist Lizenznehmerin dieser Marken in Deutschland. Alle anderen Warenzeichen sind das Eigentum ihrer jeweiligen Eigentümer. Weitere Informationen und Hilfestellung finden Sie im Internet unter www.o2business.de/

- Ruflisten und Visual Voicemail
- Universelle Suche
- Zugriff auf zentrales Telefonbuch

One-Number-Konzept

Dank dem One-Number-Konzept können Ihre Geschäftspartner:innen Sie jederzeit unter nur einer einzigen Rufnummer erreichen – egal, welches Endgerät Sie gerade verwenden. Ihr:e Gesprächspartner:in sieht nur die Rufnummer, die Ihrer Nebenstelle zugewiesen ist.

- Ausgehende Anrufe per App oder „Call-through"
- Eingehende Anrufe: Fallback auf das Mobilfunknetz, wenn die Telefonanlage (VoIP) nicht verfügbar ist
- Manuelle Auswahl zwischen Mobilfunknetz (GSM) und VoIP

Native Smartphone-Integration

Ihr Smartphone ist nahtlos in die Cloud-Telefonanlage integriert. Dadurch können Sie Ihr Smartphone als vollwertiges Systemtelefon mit allen Vorteilen einer mobilen Plattform nutzen.

- Integration mit lokalem Telefonbuch
- Integration der nativen Dialer
- Integration des Apple-CallKits
- Kontakte aus dem lokalen Telefonbuch via App anrufen

Copyright © 2022 Telefónica Germany GmbH & CO. OHG. Alle Rechte vorbehalten. Irrtümer und Änderungen vorbehalten. Telefónica Germany GmbH & Co. OHG übernimmt keine Verantwortung für die Richtigkeit der Angaben.
Haftungshinweis: Es wurde alles unternommen, um sicherzustellen, dass dieser Leitfaden genaue und aktuelle Informationen enthält. Jedoch wird jegliche Haftung der Telefónica Germany GmbH & Co. OHG im gesamten gesetzlich zulässigen Umfang ausdrücklich ausgeschlossen. Marken O_2 inkl. Logo ist eine Marke der O_2 Holdings Ltd. Telefónica inkl. Logo ist eine Marke der Telefónica S.A. Telefónica Germany ist Lizenznehmerin dieser Marken in Deutschland. Alle anderen Warenzeichen sind das Eigentum ihrer jeweiligen Eigentümer. Weitere Informationen und Hilfestellung finden Sie im Internet unter www.o2business.de/

Eine Telefónica Marke

O2 Business can do

Alles aus einer Hand – von Anfang an:

Gerne beraten wir Sie zu unseren Produkten und Services und helfen Ihnen, die für Sie passende Lösung zu finden.

Online unter: o2business.de

Ihr:e Ansprechpartner:in:

Name

Telefon

E-Mail

Sonstiges,
z.B. Linked-In-Profil-Seite

Platzhalter Bild

Telefónica Germany GmbH & Co. OHG • Kundenbetreuung • D 90345 Nürnberg • WEEE-Reg.-Nr. DE 10160685

o2business.de • E business-interessenten@telefonica.com • T0800 33 999 33