



Crown Call Manager

Datenblatt

Allgemeine Leistungsmerkmale

Hosted PBX: Betrieb einer virtuellen Telefonanlage im Rechenzentrum

Alle Leistungsmerkmale einer professionellen Telefonanlage

Intuitives Web-Interface für Anwender und Administratoren

Fax-Integration mit Einbindung herkömmlicher Faxgeräte und Fax to Mail-Funktion

Voice Mail

Professionelle Anrufverteilung durch Automated Call Distribution (ACD)

Intelligent Voice Response (IVR)

Vollständige Integration geographisch getrennter Standorte und mobiler Mitarbeiter

Flexibilität, Skalierbarkeit und Sicherheit durch Managed Service

Perfektion der Ausfallsicherheit durch GSM Backup

Kosteneffizienz durch Sprachkommunikation über vorhandene Datenleitungen, Einsparung der Telefonanschlüsse und Ersatz der alten TK-Infrastruktur

Keine Investitionen für Hardware, Software oder Wartung erforderlich

Billing Manager für flexible Auswertung der Verbindungsdaten

Funktionen für Anwender

Verwendung von Tischapparaten, Headsets und USB-Telefonen

Grundsätzliche Unterstützung SIP-konformer Endgeräte, Whitelist für gesicherte Funktionen

Gesprächsannahme über Endgerät oder Web-Interface

Halten einer Verbindung

Rückfrage

Verbinden (Blind Transfer)

Verbinden nach Rückfrage

Makeln

Konferenz

Parken

Heranholen (Pick-up)

Anklopfen oder besetzt

Anruf abweisen

Statusabhängige Anrufumleitung (besetzt, keine Antwort, nicht erreichbar, generell)

Zeitgesteuerte Anrufumleitung (Uhrzeit, Wochentag, Feiertag, individuelle Zeiten)

Filterliste für ankommende Anrufe (Sperrung, selektive Umleitung)

Team-Funktionen (nach Berechtigung)

- Statusanzeige anderer Anwender
- Gliederung nach Gruppen
- Statusmeldungen („Bin in Mittagspause“)
- Erweiterte Informationen anderer Anwender (z.B. Idle-Zeit oder Gesprächspartner)

Voice Mail

- Standardansage
- Individuelle Ansage (WAV-Format oder Aufnahme eigener Ansagen über das Telefon)
- Versand der Voice Mail per E-Mail

Fax to Mail

Adressbuch

- Namensauflösung aus Adressbuch
- Vergabe von Kurzwahlnummern
- Gliederungs- und Suchfunktion
- LDAP-Schnittstelle
- Namensauflösung aus externen Quellen

Persönliche Anrufwarteschlange (Call Queue)

Chef-Sekretärin-Funktion

CLIP: Steuerung der Rufnummernübermittlung (Unterdrückung generell/selektiv, Anzeige einer anderen Nummer)

Anruflisten (ausgehende Anrufe, angenommene Anrufe, Anrufe in Abwesenheit, umgeleitete Anrufe, Anrufe auf Voice Mail)

Alternatives Ziel bei Nichterreichbarkeit

Funktionen für Administratoren

Geschütztes Web-Interface für Administratoren

Verwaltung von Benutzerkonten und Gruppen

Verwaltung von Rufnummern und Standorten

Automatische Telefonkonfiguration (Auto Provisioning)

Massenimport von Benutzerkonten

Ansage vor Melden

Musik on Hold (Standardmusik oder individuelle Musik, WAV-Format)

Automated Call Distribution (ACD)

Intelligent Voice Response (IVR, optional)

Namensauflösung aus externen Quellen

Sperrliste für abgehende Anrufe

Automated Call Distribution (ACD)

Administration über Web-Interface

Gruppen (Ring all group, Call hunting group)

Temporäres Anmelden und Abmelden

Gruppenspezifische Umleitungen

Gruppenspezifische Rufnummern

Gruppenspezifische Voice Mail

Intelligent Voice Response (IVR)

Administration über Web-Interface

Vordefinierte Sprachmenüs

Beliebig viele individuelle Menüs (WAV-Format)

Menüs beliebig schachtelbar

12 Aktionen je Menü (0-9, *, #)

Sprachsteuerung

Gleichzeitige Nutzung von vier Sprachkanälen je angemeldetem Anwender

Unterstützte Aktionen: Wiederholen des Menüs, zurück zu einem vorigen Menü, Sprung in ein anderes Menü, Weiterverbinden

Reaktion bei Time out

**Crown Call Manager**

Datenblatt

Billing Manager

Auswertungen über Web-Interface

Tagesaktuelle Abrechnungsdaten (Hot Billing)

Gesamtübersichten nach Rufnummern (Anwender, Abteilungen, Standorte) und Tarifen

Einzelverbindungsnachweise

Interaktive Filterfunktionen (z.B. Kombination aus einer bestimmten Abteilung als Quelle und eines bestimmten Kunden als Destination)

Verkürzte Darstellung von Rufnummern möglich (Datenschutz)

Export in den Formaten CSV, XLS oder PDF

Automatisierte Ausgaben (z.B. für Hotels)

Technische Funktionen und Standards

T.38 Fax

Lokalisierung für Notrufnummern

Codecs G.711, G.729a, GSM

Service Level Agreement (SLA)

Zeitliche Verfügbarkeit (Uptime) 99,8% (Jahresdurchschnitt, höhere Verfügbarkeit auf Anfrage)

Geplante Wartungsarbeiten ausschließlich zwischen 02.00 und 06.00 Uhr MEZ, Ankündigung 48 Stunden im voraus

Hosting

Hosted PBX (Hosting der Telefonanlage)

Betrieb auf performanceüberwachten Servern

Sehr niedrige Antwortzeiten

Regelmäßige Sicherheitsupdates

Professionelles Data Center

Backbone 1 Gbps, redundante Verbindungen

Durchgängiges Daten-Backup

Monitoring 24/7

Support 24/7

Ergänzende Leistungen

Consulting

- Bedarfsanalyse
- Planung und Begleitung von Projekten

Customizing

- Anpassung für individuelle Anforderungen

Porting

- Migration von bestehenden Telefonanlagen

Training

- Schulung Ihrer Mitarbeiter

Tonproduktion

- Einfache Ansage
- Einfache Ansage mit Musik
- Produktion für IVR-Projekt

Admin Service

- Konfigurationen und vergleichbare technische Unterstützung im laufenden Betrieb