

1 Systembeschreibung

1.1 Telefonie

- Amtberechtigungen zur Kostensenkung und lokalem Ausstieg bei Standortvernetzung
- Besetztanzeige für Leitungs-/Direktwahltasten (BLF)
- Bündelbildung von Ämtern
- Busy-on-Busy für interne und externe Rufe
- Call-Through
- Chef-Sekretariats-Funktion
- Direkter Amtapparat, automatische Amtholung
- Durchsage (Intercom) an Teilnehmer
- Gesprächsdatenerfassung inkl. Export in CSV und MySQL-Table
- Least Cost Routing
- Makeln, Dreierkonferenz intern / extern
- Parallelruf, Ruf beliebiger Ziele
- Pick-up, Pick-up-Gruppen inkl. Vorabfrage
- Rufumleitung sofort, bei besetzt, nach Zeit, wenn Teilnehmer nicht registriert
- Rufumleitungen anhand frei definierbarer Regelwerke
- Rufumleitungsprofile für jeden Teilnehmer
- Rufverteilungen und Rufumleitungen, uhrzeitgesteuert
- Sperr- und Freiwerke kommend und gehend
- Systemtelefonie, schnurgebunden und schnurlos
- Wartemusik

1.2 IVR

- Automatische Zentralen (Interactive Voice Response, IVR) zum Abspielen von Ansagen mit Anrufsteuerung per Zifferntasten durch den Anrufer
- Beliebige, mehrstufige Strukturen der Ansage-Menüs

1.3 Fax und Voicemail

- Faxversand und Faxempfang per E-Mail (E-Mail to Fax, Fax to E-Mail) sowie mit Hylafax Datenkostenfreien YajHFC mit Windows-Druckertreiber
- Fernabfrage der Voicemailboxen inkl. Sprachführung
- Voicemail- und Faxboxen für jeden Teilnehmer
- Voicemail- und Faxweiterleitung per E-Mail
- Voicemail-Benachrichtigung (MWI) an IP-Telefonen

1.4 Teams, Gruppen, Callcenter

- An- und Abmeldung von Anrufwarteschlangen-Agenten
- Anruflisten für Anrufwarteschlangen
- Anrufwarteschlangen-Überlauf auf Teilnehmer, Voicemail und andere Anrufwarteschlangen
- Anrufwarteschlangenspezifische Rufumleitungen
- Anzahl angenommener und nicht angenommener Anrufe
- Anzeige der durchschnittlichen Wartezeit in Anrufwarteschlangen
- Anzeige von wartenden Anrufern in den Anrufwarteschlangen
- Call Center Operator-Panel für Status der Anrufwarteschlangen, Agenten und Benutzer
- Intelligente Rufstrategien, z. B. Round Robin, älteste zuerst, zufällig, am wenigsten Anrufe
- Listung der Teilnehmer und Anrufwarteschlangen aufsteigend/absteigend
- Live-Monitorfunktion für Teilnehmer der Anrufwarteschlange
- Rufgruppenfunktionalität
- Signalisierung von Frei- und Belegt-Zuständen der Anrufwarteschlangen
- Status für jede Anrufwarteschlange (Agenten, Gespräche, Anrufer) an Endgeräten

- Unbegrenzte Anzahl an Anrufwarteschlangen
- Zentrales Besetztlampenfeld für Teilnehmer, Agenten und Verbindungen

1.5 Telefonbuch

- Benutzerfreundliches Webinterface
- Berechtigungsstufen für Administratoren und Benutzer
- Globales und private Telefonbücher
- Import für CSV-Dateien
- Übernahme von Verzeichnissen via LDAP, z. B. aus Microsoft Exchange
- Volle Systemintegration: Abruf über Systemtelefon, Arbeitsplatzsoftware und mobile Apps
- Zentrale, Server-basierte Datenbank

1.6 Konferenzen

- Ansage der Teilnehmernamen
- Beliebige Anzahl Konferenzräume inkl. Moderatoren
- PIN-geschützte Zutrittskontrolle

1.7 VoIP/SIP

- Anzeige von Rufnummern (CLIP) und Namen (CNIP)
- Fallweise Unterdrückung der eigenen Rufnummer (CLIR)
- FAX über IP (ITU-T, T.38) intern und extern
- Peer-to-Peer-Audio (abhängig vom Endgerät)
- Rufumleitung bei besetzt (CFB), bei Nichtmelden (CFNR), ständig (CFU), einer Durchwahl (CD (PR)), bei nicht registriertem SIP-Teilnehmer
- SIP-BLF (Busy Lamp Field)
- SIP-MWI (Message Waiting Indication)
- STUN-Unterstützung
- Übermittlung beliebiger Rufnummern (CLIP no screening)

- VoIP-Codecs G.711, GSM, H.261, H.263 und H.263+ (abhängig vom Endgerät)
- VoIP-Kanäle im Grundausbau unbegrenzt

1.8. Türkommunikation

- Provisionierung des Videobildes an CTI-Anwendungen und Systemtelefone mit Videofunktion
- Integration von IP- und Analog-Türsprechsystemen

1.9 Installation

- Autoprovisionierung
- Administration über Weboberfläche, auch per Remotezugang
- Clustering und Redundanz in HA-Umgebungen
- Zentrale Verteilung von Firmware-Updates für Endgeräte

1.10 Systemanforderungen*

- Installation auf Intel-Plattform
 - 1,0 GHz CPU Dual Core | 4-8 GB RAM | 60 GB HDD/SSD
- Installation als virtuelle Maschine
 - VMware oder Oracle Virtual Box
 - 1,0 GHz CPU Dual Core | 4-8 GB RAM | 60 GB Storage

* Grundsätzlich hängen die Anforderungen von der jeweiligen Ausbaustufe ab. Die hier aufgeführten Angaben verstehen sich als Richtwerte.

2 CTI-Anwendungen

2.1 UCware Desktop Client & UCware Web Client

- UCware Desktop Client für Windows und plattformunabhängiger UCware Web Client für Browser
- Anrufaufbau und Vermittlung per Drag and Drop
- Anruflisten für gewählt, verpasst und angenommen mit Rückruffunktion
- Anrufwarteschlange zur Anzeige aktiver Anrufe
- Anzeigen von Informationen zum Präsenzstatus interner Teilnehmer für verfügbar, besetzt, abgemeldet und DND (nicht stören) sowie Setzen des eigenen Status für DND
- Aus- und Einblenden interner Teilnehmer nach bestimmten Kriterien (angemeldet, abgemeldet, DND)
- Bereitstellung der zentralen Telefonbücher
- Darstellung von Gruppierungen für interne Teilnehmer
- Dialpad zur Eingabe von Telefonnummern
- Filter für interne Teilnehmer und Telefonbücher
- Individuell anpassbare Oberfläche
- Mehrsprachigkeit
- Pick-up eingehender Anrufe (Anrufentgegennahme für andere Teilnehmer)
- uaCSTA-Unterstützung zur Fernsteuerung kompatibler Endgeräte
- Rufumleitungsprofile auswählen
- Signalisierung von ein- und ausgehenden Anrufen (optisch)
- Updatekonzept mit zentraler Steuerung
- Vermittlung von Anrufen (Makeln, Halten, Rückfragen)

2.2 Exklusive Funktionen des UCware Desktop Client

- Systemmeldung zur Signalisierung von eingehenden und ausgehenden Anrufen

- Systemweiter Shortcut zum Wählen von Rufnummern aus anderen Applikationen (konfigurierbar, per Copy and Paste)

2.3 Systemanforderungen

- UCware Desktop Client
 - Native .NET/C# Applikation für Microsoft Windows 7 und 8.1.
- UCware Web Client, HTML5 Applikation für Browser wie:
 - Microsoft Internet Explorer ab Version 10
 - Mozilla Firefox ab Version 37
 - Google Chrome ab Version 41
 - Google Android Browser ab Version 4.0
 - Apple Safari ab Version 5.1
 - Apple mobile Safari ab iOS Version 6.1
 - Opera ab Version 12.1

3 Smartphone Apps*

3.1 UCware Mobile Client

- UCware Mobile Client für iPhone und UCware Mobile Client für Android-Smartphone
- Abhören der zentralen Benutzer-Voicemailbox der UCware IP-Telefonanlage
- Anruflisten für gewählt, verpasst und angenommen mit Rückruffunktion
- Bereitstellung der zentralen Telefonbücher der UCware IP-Telefonanlage

* Einige Funktionen erfordern eine aktive VPN-Verbindung zur IP-Telefonanlage.

- Dialpad zur Eingabe von Telefonnummern
- Filter für interne Teilnehmer und Telefonbücher
- One-Number-Konzept: Führen von ein- und ausgehenden Gesprächen mit der Rufnummer und Durchwahl des Bürotelephones (per GSM/Call-Through)
- Rufumleitungen setzen
- Seamless Handover im Stealth-Mode: aktive Gespräche vom Smartphone unauffällig und ohne Unterbrechung an das Bürotelefon übergeben und umgekehrt (bei Betrieb im One-Number-Konzept)

3.2 Exklusive Funktionen des UCware Mobile Client für Android-Smartphone

- Anzeige des korrekten Eintrages für ausgehende Anrufe in der Android-eigenen Anrufliste (Call-Through-Rufnummer wird entfernt)
- Anzeigen von Informationen zum Präsenzstatus interner Teilnehmer für verfügbar, besetzt, abgemeldet und DND (nicht stören) sowie Setzen des eigenen Status für DND
- Bereitstellung des benutzerspezifischen Adressbuches des Smartphones
- Rufumleitungsprofile auswählen

3.3 Systemanforderungen

- UCware Mobile Client für iPhone
 - Apple iPhone 4 ab iOS-Version 7
- UCware Mobile Client für Android-Smartphone
 - Smartphone mit Google Android ab Version 4

4 Prozessintegration

4.1 TAPI und UCware API

- TAPI zur Anbindung an ERP- und CRM-Systeme, z. B. DATEV und Sage
- UCware API für individuelle Integrationsmöglichkeiten

4.2 UCware Outlook Add-In

- Integration von Telefoniefunktionen direkt in Microsoft Outlook
- Direkte Wahl von Rufnummern ausgewählter oder zu einer E-Mail gehörender Kontakte
- Freie Eingabe von Rufnummern

4.3 Systemanforderungen

- TAPI
 - Microsoft Windows Version 7 und 8.1
- UCware Outlook Add-In
 - Microsoft Outlook 2010 und 2013