

Features „TeamSIP®“

Mit TeamSIP® bieten wir Ihnen ein umfangreiches Gesamtpaket, welches neben den herkömmlichen Funktionen einer Telefonanlage eine Vielzahl weiterer Features bietet.

Durch den Einsatz von Wählplänen sind fast alle denkbaren Szenarien programmierbar. Hierfür können wir Ihnen ein individuelles Angebot erstellen.

Feature	Kommentar	Team Center	Telefon	Web	Basis-system
Telefonie / ISDN Features					
On Hook Dial	Wahl bei aufgelegtem Hörer	✓	✓		✓
Blind Transfer	Anrufweiterleitung ohne vorherige Rückfrage	✓	✓		✓
Attended Transfer	Anrufweiterleitung mit vorherige Rückfrage	✓	✓		✓
3-way Calling	3er Konferenz		✓		✓
Hold call	Gespräch in die Warteschleife versetzen	✓	✓		✓
Rückfrage	Gespräch in die Warteschleife versetzen um auf einer weiteren Leitung ein weiteres Gespräch zu beginnen oder entgegenzunehmen.	✓	✓		✓
Makeln	Wechsel zwischen aktiven Gesprächen auf unterschiedlichen Leitungen	✓	✓		✓
CLIP / Caller Presentation	Namen- und Rufnummernübermittlung	✓	✓		✓
CLIR	Rufnummernunterdrückung	✓	✓	✓	✓
COLP	Rufnummernanzeige der verbundenen Gegenstelle	✓	✓		0
AOC	Tarifanzeige / Tarifansage	✓	✓		0
Call Forwarding (Extension)	Anrufweiserschaltung (immer/bei besetzt/bei nicht erreichbar) zu einer internen/externen Rufnummer	✓		✓	✓
Call Forwarding (Voicebox)	statische Rufumleitung zur Voicebox	✓	✓	✓	✓
Call Waiting	Anklopfen	✓	✓	✓	✓

Feature	Kommentar	Team-Center	Telefon	Web	Basis-system
Indication					
Busy Signalling	Kein Anklopfen. Je nach Einstellung wird der Anrufer an die Voicebox oder eine voreingestellte Telefonnummer weitergeleitet. Ist weder Voicebox noch Weiterleitung aktiviert, wird dem Anrufer ein Besetztzeichen signalisiert.	✓	✓	✓	✓
Message Waiting Indication	Optische / Akustische Benachrichtigung über neue Sprachnachrichten.	✓	✓	✓	✓
Conference Room	Konferenzraum (bis zu 5 Teilnehmer)	✓	✓		0
Direct Dialling In	Direktdurchwahl	✓	✓		✓
En-bloc Dialling	Wählen durch Übermittlung der gesamten Telefonnummer in einem Block.	✓	✓	✓	✓
Overlap Dialling	Wählen indem zeichenweise die Telefonnummer dem System übergeben wird. Nach einem Timeout wird die gewählte Nummer übernommen.			✓	✓
Music on Hold	individuelle Wartemusik			✓	✓
IVR	Interaktives Sprachmenü			✓	0
Hint	Statusanzeige weiterer Nebenstellen (verfügbar, klingeln, im Gespräch)	✓	✓	✓	✓
Call Pickup	Anrufübernahme weiterer Nebenstellen	✓	✓		✓
Incoming Only	Nebenstelle kann keine Anrufe tätigen			✓	✓
Outgoing Only	Nebenstelle kann keine eingehenden Anrufe empfangen.			✓	✓
Restricted Intern	Nebenstelle kann nur von Intern angerufen werden.			✓	✓
Restricted Extern	Nebenstelle kann nur von Extern angerufen werden.			✓	✓
Amtsberechtigung	Kontrolle über Berechtigungen, in welche Netze (Intern, Ortsnetz, Handynet, Nationales Netz, Internationales Netz, Sonderrufnummern) der Teilnehmer rufen darf (pro Account).			✓	0
Texteingabe	Texteingabe per Tastatur	✓			✓

Feature	Kommentar	Team-Center	Telefon	Web	Basis-system
Optische Anrufsignalisierung	Signalisierung des Anrufs durch ein Popup und Anzeige im Display	✓	✓		✓
Video-Call	Telefonat / Konferenz mit Bildübertragung		✓		0
Textanzeige	Textanzeige im Display. Z.B. aktuelle Umleitungseinstellungen, Angerufener Dienst, etc.	✓	✓		✓
Sammelrufnummern	Eine Rufnummer für mehrere Nebenstellen (z.B. Support / Zentrale / Abteilung)			✓	✓
Wahlwiederholung	erneutes Wählen der zuletzt gewählten Telefonnummer(n) durch drücken einer Taste	✓	✓		✓
Rückruf	Wählen einer Rufnummer aus den Anruflisten.	✓	✓		✓
Silence Suppression	Ausschalten des Mikrofons wenn nicht gesprochen wird.	✓	✓		✓
Comfort Noise Generation	Erzeugen eines leisen Rauschens. Dies wird bei Telefonaten als angenehmer empfunden.	✓	✓		✓
Echo Suppression	Aktive Unterdrückung eines Echos	✓	✓		✓
Headset	Anschlussmöglichkeit für Headset	✓	✓		✓
Soundkarten	Auswahl der Soundkarte für Headset / Ringing Interface	✓			✓
Distinctive Ringtone	Unterschiedliche Klingeltöne einstellbar zur Unterscheidung von internen und externen Gesprächen.	✓	✓		✓
Tastenkürzel	Tastenkürzel um häufig gebrauchte Funktionen schnell nutzen zu können (Abheben, Auflegen, etc.)	✓			✓
Telefondisplay	Anzeige von Statusmeldungen auf dem Telefondisplay	✓	✓		✓
Uhrzeit / Datumsanzeige	Anzeige der aktuellen Uhrzeit / Datum.	✓	✓		✓
Anzeige Gesprächsdauer	Anzeige der Dauer des aktuell geführten Gesprächs.	✓	✓		✓
Leitungstasten	mehrere Leitungstasten, mit deren Hilfe zwischen den verfügbaren Leitungen wechseln kann (Makeln).	✓	✓		✓

Feature	Kommentar	Team-Center	Telefon	Web	Basis-system
Mehrsprachigkeit	Direktes Umschalten der Sprachen bei Telefon und TeamCenter	✓	✓		✓
VoIP Features					
ENUM	Nutzung des Domain Name Systems zur Auflösung von Telefonnummern zu VoIP URIs. Über diesen Dienst sind kostenlose Internet-Telefonate möglich.	✓	✓	✓	✓
ENUM Domains	Registrierung von ENUM Domains um per ENUM erreichbar zu sein.			✓	○
STUN	Unterstützung von VoIP auch in Netzwerken mit NAT Router	✓	✓		✓
Konfiguration der Hardphones	Per Website oder grafischer Oberfläche	✓	✓	✓	✓
Internet Telefonate	Kostenlose Telefonate zu SIP URIs.			✓	✓
032 Rufnummern	Rufnummern speziell für VoIP Telefonanschlüsse			✓	○
Least Cost Routing	Providerauswahl abhängig von der Zielrufnummer, Uhrzeit, etc. möglich			✓	○
CTI	Steuerung eines externen Telefons	✓			✓
Anzeige Telefonstatus	Angemeldet / Verbunden / eingehender Anruf	✓	✓		✓
Do Not Disturb (DND)	Es werden keine Anrufe durchgestellt	✓		✓	✓
Anzeige Rufumleitung	bei aktivierter Rufumleitung erscheint ein Symbol im Display	✓			✓
Anruferlisten					
Angenommene Anrufe		✓	✓	✓	✓
Verpasste Anrufe		✓	✓	✓	✓
Getätigte Anrufe		✓	✓	✓	✓
Private Gespräche		✓		✓	✓
ENUM Gespräche		✓		✓	✓

Feature	Kommentar	Team-Center	Telefon	Web	Basis-system
Service Anrufe		✓		✓	✓
Telefonbücher					
Adressbuch Privat		✓		✓	✓
Adressbuch Abteilung		✓		✓	✓
Adressbuch Firma		✓		✓	✓
Weitere Adressbücher	über Konnektoren möglich	✓		✓	0
Favoriten	Favoritenverwaltung zur schnellen Suche von Kontakten. Wird auch für die Rückwärtsauflösung verwendet.	✓			✓
Outlook Konnektor	Integration der Outlook-Kontakte in das TeamCenter. Anwahl der Kontakte per TeamCenter aus der Outlook-Kontakte-Verwaltung.	✓			✓
Click2Dial	Wählen von Telefonnummern aus externen Adressbüchern (s. Outlook Konnektor).	✓			✓
Copy & Dial	Wählen aus der Zwischenablage	✓			✓
Suchfunktion	Durchsuchen der Adressbücher nach Name / Firma / Ort	✓		✓	✓
Texteingabe	Kontakte hinzufügen/bearbeiten per Tastatur	✓			✓
Import / Export	Im- und Export der Kontakte in Excel / CSV / vCard			✓	✓
Rückwärtsauflösung	Anzeige des Namens bei eingehenden Anrufen, sofern die Telefonnummer übertragen wird und ein Eintrag im Telefonbuch existiert.	✓		✓	✓

Feature	Kommentar	Team-Center	Telefon	Web	Basis-system
Instant Messaging					
Protokolle	unterstützte Protokolle: XMPP (Jabber), OSCAR (ICQ), MSN	✓		✓	✓
Multiprotokollfähig	Unterstützung mehrerer Protokolle mit nur einem IM Client	✓		✓	✓
Integration in Adressbücher	Statusanzeige der IM Kontakte auch innerhalb der Adressbücher	✓			✓
Voicebox					
Persönliche Voicebox	eigener Anrufbeantworter mit individuellen Einstellungen pro Benutzer	✓	✓	✓	✓
Voicemail	Versand der Sprachnachrichten per E-Mail			✓	✓
MWI	Message Waiting Indication: optische und/oder akustische Anzeige, sobald neue Nachrichten vorliegen.	✓	✓		✓
SMS Benachrichtigung	Benachrichtigung über neue Sprachnachrichten per SMS mit Informationen über den Anruf und die Dauer der Sprachnachricht.			✓	0
Abrufen der Voicebox	Abhören der Sprachnachricht per Hard- bzw. Softphone	✓	✓	✓	✓
Fernabfrage	Abhören der Sprachnachricht über eine von extern zu erreichende Nummer	✓	✓	✓	✓
Konfiguration	Konfiguration der Voicebox per Webinterface oder Interaktives Sprachmenü	✓	✓	✓	✓
Individuelle Ansagen	individuelle Voicebox-Ansagen pro Benutzer bei "nicht erreichbar" und "besetzt"	✓	✓	✓	✓
Ansagen aufnehmen	eigene Voicebox-Ansagen aufnehmen und/oder per Webinterface auf den Server laden.	✓	✓	✓	✓
Mehrsprachig	Interaktives Sprachmenü der Voicebox in weiteren Sprachen einstellbar.			✓	✓

Feature	Kommentar	Team-Center	Telefon	Web	Basis-system
Fax					
Fax2Mail	Eingehende Faxe werden an eine zugeordnete E-Mail Adresse versand			✓	0
Mail2Fax	PDF Anhänge von E-Mails, die an eine bestimmte Adresse (faxnummer@fax.teamsip.com) gesendet werden, werden per Fax an die Zielrufnummer versand.			✓	0
Persönliche Faxnummern	jeder Faxnummer kann eine individuelle E-Mail Adresse zugeordnet werden.			✓	0
Persönliche Kopfzeilen	Die Kopfzeile des versendeten Faxes enthalten die individuellen Informationen des Senders.			✓	0
Statusbenachrichtigung	E-Mail Benachrichtigung bei fehlerhaftem / verzögertem Faxversand.			✓	0
Sendebericht	Sendebestätigung nach erfolgreicher Übertragung des Faxes.			✓	0
Protokolle	Unterstützung der Fax Protokolle T.30, T.37 und T.38			✓	0
ECM	Unterstützung von Fehlerkorrektur bei der Übertragung von Faxen über schlechte Verbindungen			✓	0
Faxen aus Anwendung heraus	Faxe versenden aus Office-Anwendungen und anderen Programmen			✓	0
PDF Versand	PDF Anhänge faxen.			✓	0
Auswertungen	Statistiken und Verbindungsübersicht über gesendete und empfangene Faxe.			✓	0
Callcenter Lösungen					
IVR	interaktives Sprachmenü mit individuellen Regeln			✓	0
Queues	Warteschlangen mit Wartemusik.			✓	0
Local and Remote Call Agents	Anmelden von Bearbeitern, zu denen Anrufe aus der Queue durchgestellt werden.	✓	✓		0
ChanSpy	Mithören			✓	0

Feature	Kommentar	Team-Center	Telefon	Web	Basis-system
Queues Überlaufbehandlung	Falls eine Queue voll ist, werden Anrufer in andere Queues / Wählpläne geleitet.			✓	0
Call Routing	eingehende Callcenteranrufe werden nach bestimmten Kriterien an die Bearbeiter durchgestellt			✓	0
Mehrsprachig	Auswahl der Sprache der Ansagen / interaktiven Sprachmenüs			✓	0
Ansagen	individuelle Ansagen, die den Anrufern vorgespielt werden können.			✓	0
Status abrufbar	Übersicht über die Queues (Anzahl Agents, Anzahl Anrufer, etc.)			✓	0
Warteposition	Ansage für den Anrufer, an welcher Position in der Queue er sich gerade befindet.			✓	0
Voraussichtl. Wartezeit	Ansage für den Anrufer, mit welcher Wartezeit dieser zu rechnen hat, bevor ein Mitarbeiter seinen Anruf entgegennehmen kann.			✓	0
Gespräche mitschneiden	standardmäßig oder per Tastendruck Gespräche aufzeichnen zur späteren Bewertung / Coaching			✓	0
Conditional Call Routing	Wählregeln abhängig von Uhrzeit, Wochentag etc., um beispielsweise außerhalb der Geschäftszeiten eine Voicebox zu aktivieren			✓	0

Mobile Kommunikation

Plug & Call	Telefone können ohne Konfigurationsänderung an anderen Standorten betrieben werden.	✓	✓		✓
WLAN	Anbindung an die Telefonanlage per WLAN	✓	✓		✓
UMTS	Anbindung an die Telefonanlage per UMTS	✓	✓		0
GSM	Anbindung an die Telefonanlage per GSM			✓	0
Notebook	Anbindung an die Telefonanlage per Notebook und Softphone	✓			✓
PDA / Smartphone	Anbindung an die Telefonanlage per PDA/Smartphone und installiertem Softphone		✓		✓

Feature	Kommentar	Team-Center	Telefon	Web	Basis-system
Homeoffice	Anbindung von Heimarbeitsplätzen an die Telefonanlage	✓			✓
Integration					
Konntektoren	Anbindung an Geschäftsprozesse und Applikationen mittels Konnektoren	✓		✓	✓
TAPI	Wählen aus beliebigen Anwendungen	✓	✓		✓
Webservice	Nutzung eines Webservices für erweiterte Funktionalität	✓		✓	○
Datenbank	Anbindung an Datenbanken für erweiterte Funktionalität	✓		✓	○
Administration					
Benutzeroberfläche	individuelle Anpassung der Benutzereinstellungen			✓	✓
Adminstrations-oberfläche	Administration der Servereinstellungen			✓	✓
Mehrsprachigkeit	Direktes Umschalten der Sprachen			✓	✓
Rollenbasiert	Vergabe von Rechten bei der Administration des Servers.			✓	✓
Weitere Features					
Callback	automatischer Rückruf externer Rufnummern, um Kosten zu sparen und die Sicherheit zu erhöhen.			✓	○
Call-Through	eingehenden Anrufern erlauben über die Telefonanlage interne oder externe Nummern anzuwählen (nach erfolgter Authentifizierung).			✓	○
Zeiterfassung	Anbindung der Telefonanlage an ein Zeiterfassungssystem.			✓	○
Sicherheit					
Verschlüsselung	Verschlüsselte Übertragung der Daten via VPN möglich			✓	○

Feature	Kommentar	Team-Center	Telefon	Web	Basis-system
Kompatibilität					
Endgeräte	alle Standard SIP Endgeräte können genutzt werden.			✓	✓
Software	jedes Standard SIP Softphone kann angemeldet werden.			✓	✓
Protokolle	SIP, ISDN	✓	✓	✓	✓
Codecs	G.711a, G.711u, GSM, etc.	✓	✓	✓	✓
Auswertungen					
Verbindungs- übersicht User	Statistiken und Verbindungsübersichten			✓	✓
Verbindungs- übersicht Kunde	Statistiken und Verbindungsübersichten			✓	✓
Export in CSV Datei				✓	○
Export nach Excel				✓	○

✓ = enthalten, ○ = optional

TeamFON GmbH

Stahlgruberring 11
81829 München
Tel. 089 / 42 70 05-60
info@teamfon.com