

FUNKTIONEN ATMS IPBX

DIE FLEXIBLE VOIP-TELEFONANLAGE AUS DER CLOUD

Nutzen Sie die zahlreichen Features der atms IPBX, um Ihre Effizienz zu steigern und eine optimale Erreichbarkeit sicherzustellen. Steuern Sie Ihre Telefonanlage selbst und stimmen Sie sie auf Ihre individuellen Anforderungen ab. Wenn Sie dabei Hilfe brauchen, sind wir gerne für Sie da!

TOP
10

BELIEBTESTE FUNKTIONEN

1. Wartemusik
2. Click-2-Dial: Markierte Rufnummer per Klick anrufen
3. Absender-Rufnummer setzen
4. Administratoren-Zugänge (unbegrenzt) für die Online-Verwaltung
5. Standortübergreifendes Durchwahlkonzept
6. Einzelrufnummern und -blöcke in Österreich und weltweit
7. Sprachbox
8. Mail2Fax & Fax2Mail
9. Telefonbuch: zentral
- + 10. Mobile App: Verwaltung von unterwegs, über Festnetznummer erreichbar sein

1. SOFTCLIENTS FÜR PC UND SMARTPHONE

- Zugriff auf VoIP-Telefonanlage per Internetbrowser – einfache Online-Verwaltung
- Nicht lizenzierte Softphones und Apps zugelassen (jedoch kein Support)
- Call Journal: Anruflisten
- Microsoft Outlook-Plugin

- + Softphone für MS Windows und MAC – jeweils CTI (Verwaltung) oder fully VoIP (IP-Telefonie)
- + Softphone HandyApp für Android und IOS (alle Handynetze, auch VoIP-Telefonie)

Die atms IPBX ist bereits ab monatlich 5,90€/Nutzer erhältlich.

- + Diese Features sind kostenpflichtig, sie können gegen einen geringen monatlichen Aufpreis zugekauft werden.



FUNKTIONEN ATMS IPBX

DIE FLEXIBLE VOIP-TELEFONANLAGE AUS DER CLOUD

2. ANRUFMANAGEMENT

- Anruf übernehmen
 - Standort oder Raum
 - Direkte Wahl des Ziels
- Paralleles Läuten
- ACD-Ringruf
- Ringruf übernehmen
- Zentrales DND (Do Not Disturb)
- Nachtschaltung
- DTMF: Tasteneingabe
- Einschränken von gleichzeitigen Gesprächen
- Limit für die virtuelle Nebenstelle
- Limit für einzelne Teilnehmer
- Kalenderfunktion: Out-of-Office-Ansagen, Feiertagslisten, Zeitpläne
- Rufweiterleitungen
 - Unbedingt
 - Selektiv
 - Bei „besetzt“
 - Bei „nicht melden“
 - Bei „nicht erreichbar“
 - Bei „nicht registriert“
- Weitergeleitete Anrufe ablehnen
- Rückruf
 - Bei „besetzt“
 - Bei „nicht melden“
- Verbinden mit/ohne Rückfrage
- Halten einer Verbindung
- Anruf parken
- Anklopfen zentral/dezentral

- ⊕ Handover-Funktionen bei schlechter Datenverbindung (z.B. WiFi/GSM)
- ⊕ Seamless Handover zwischen Tischtelefon und Mobiltelefon bzw. umgekehrt
- ⊕ CTI: Steuerung des Telefons via PC und Smartphone
- ⊕ IVR-Assistent: Sprachdialog

PLANEN SIE DEN UMSTIEG AUF EINE VOIP-TELEFONANLAGE?

Mit unserer kostenlosen Checkliste haben Sie alle ToDos für einen reibungslosen Ablauf im Blick:

Kostenlos downloaden unter:
<https://content.atms.at/checkliste-voip-umstieg>



FUNKTIONEN ATMS IPBX

DIE FLEXIBLE VOIP-TELEFONANLAGE AUS DER CLOUD

3. SICHERHEIT

- Telefonsperre
- Blacklists und Whitelists
- IP-Whitelisting für Standort
- SRTP-Verschlüsselung
- Fraud-Alarmierung/-Sperrung
- Sperrlisten für teure Destinationen
- Notfallsrouting

DATENSICHERHEIT BEI ATMS

Server in Österreich: Unser Rechenzentrum steht in gesicherter Umgebung in Wien und ist redundant für höchste Verfügbarkeit ausgelegt.

SRTP-Verschlüsselung: Auf Anfrage verschlüsseln wir kostenlos Ihre Telefonate vom Endgerät bis zu uns ins Rechenzentrum, um Sie abhörsicher zu machen.



4. ANZEIGE

- COLP: Anzeige der Rufnummer des verbundenen Teilnehmers
- COLR: Unterdrückung der Rufnummer des verbundenen Teilnehmers
- COLP no screening: Rufnummer des verbundenen Teilnehmers nicht überprüfen
- CLIR: Rufnummer unterdrücken
- CLIR override: Rufnummer-Unterdrückung ausschalten
- CLIP no screening: Rufnummern-Anzeige nicht überprüfen
- BLF: Besetztlampenfelder
- Rückrufnummer: wird dem angerufenen Teilnehmer am Display angezeigt
- Unterschiedliche Klingeltöne für interne und externe Anrufe
- Anwesenheitsstatus anzeigen

FUNKTIONEN ATMS IPBX

DIE FLEXIBLE VOIP-TELEFONANLAGE AUS DER CLOUD

5. WEITERE FUNKTIONEN

- Rufprofile
- Rich-Presence-Funktion
- Callthrough-Funktion: immer über zentrale Telefonanlage hinausrufen
- Callback-Funktion: günstige Telefonate im Ausland
- Autoprovisioning: automatische Übernahme der Standardeinstellungen für Endgeräte
- Leistungsmerkmal-Sets für User
- Anbindung analoger Geräte: z.B. Fax, Türöffner, Alarmanlage, etc.
- CSTA Schnittstelle (uACSTA)
- MAS: Management Assistant
- Lokale Breakouts/Gateways
- One Number Concept: unter einer zentralen Rufnummer erreichbar sein – egal auf welchem Endgerät
- Telefonkonferenzen

⊕ Vermittlungsplatz

⊕ Permanentes Call Recording (PCR) – Opt-IN und Opt-OUT, 1 Jahr Archivierung

⊕ SIP TRUNKING

Einfache Anbindung anderer Telefonanlagen

Mit SIP Trunking können Sie ganz einfach eine andere Telefonanlage, z.B. Ihrer Zweigstelle im Ausland, anbinden. Zwischen Ihren Standorten telefonieren Sie mit dem atms SIP Business Trunk sogar gratis.

Beim SIP Trunking schließen Sie Ihre bestehende IP-Telefonanlage ganz einfach an das hochverfügbare atms-Netz an und profitieren von unseren preiswerten Telefentarifen.

Mehr über SIP Trunking erfahren Sie unter:

www.atms.at/sip-business-trunk

Unser
TIPP
für noch
günstigeres
Telefonieren

FUNKTIONEN ATMS IPBX

DIE FLEXIBLE VOIP-TELEFONANLAGE AUS DER CLOUD

+ 6. CALLCENTER

Folgende Funktionen (S. 5–7) werden speziell für Callcenter/Servicecenter in drei Varianten angeboten:

- Agent
- Premium Agent
- Supervisor

Die Pakete beginnen schon ab 23 € pro Agent je Monat.



Warteschleife

- Warteschleife
 - Kostenpflichtig
 - Kostenpflichtig nach x Sekunden
- Warteplätze
- Kurzname der Warteschleife

Agenten

- Einstellungen
 - Agent/Supervisor-Übersicht
 - Status änderbar
 - Skills vergeben
 - Position
 - Master-Funktion
 - Automatisches Abmelden bei Nichterreichen in Sekunden
 - Automatisches Abmelden im Nachtmodus
 - Anzeige auf IP-Endgeräten/keine Anzeige auf IP-Endgeräten
- Statusdefinitionen
 - Eingeloggt
 - Ausgeloggt
 - Pause
 - Nachbearbeitung
 - Frei definierter Status
- Name der Warteschleife
- Rufnummer der Warteschleife
- Nachbearbeitungszeit in Sekunden

FUNKTIONEN ATMS IPBX

DIE FLEXIBLE VOIP-TELEFONANLAGE AUS DER CLOUD

+ 6. CALLCENTER

Informationen

- Anruferinfo
 - Anonym anrufen
 - Name des Anrufers
- Anrufanzeige auf anderen Endgeräten
 - Rufnummer der Warteschleife
 - Rufnummer des Anrufers
- Ausgehende Rufnummern setzen

Organisation

- Routing
 - Alle Anrufe umleiten
 - Maximale Anzahl/Dauer in der Warteschleife
 - Kein Agent eingeloggt
 - Kein Agent verfügbar
 - Nachtschaltung
 - Manuelle Anrufverteilung mittels Desktop Operator
- Verteilmethoden
 - Parallel
 - Seriell
 - Zyklisch
 - Longest Idle
 - Random

Sprachbox

- Automatische Anmeldung
- Persönliche Ansagen
- Benachrichtigung
- MWI: Message Waiting Indication
- E-Mail mit/ohne Anhang
- Automatisches Löschen
- Bis zu 3 E-Mail-Empfängeradressen

Ansagen

- Eingangsmusik
- Wartefeld
- Zustellung
- Wartemusik
- VIP-Ansagen
- Ansagen an Gruppen vererben
- Ansagen wiederholend
- Ansagen einmalig

Monitoring, Statistik & Reporting

Damit Sie die Effizienz Ihrer Features und Konfigurationen testen können, bieten wir umfangreiches Reporting und Live-Monitoring.



FUNKTIONEN ATMS IPBX

DIE FLEXIBLE VOIP-TELEFONANLAGE AUS DER CLOUD

+ 6. CALLCENTER

Warnfunktionen

- Anrufe in der Warteschleife in %
- Erreichbarkeit
- Erreichbarkeit VIP
- Angemeldete Agenten
- Agentenauslastung
- Freie Agenten
- Abgebrochene Anrufversuche in %
- Abgebrochene Anrufversuche VIP in %
- Service Level
- Gesprächsdauer in Sekunden
- Nachbearbeitungszeit
- Wartezeit (maximal in Sekunden) mit Anzeige beim Agenten
- Wartezeit VIP (maximal in Sekunden) mit Anzeige beim Agenten
- Antwortzeit (größer als in Sekunden)

Weitere Features

- VIP-Steuerung
 - A Rufnummer/B Rufnummer/A+B Rufnummer
 - Priorität interner Anrufe
 - IVR-Anrufe ohne Eingangsmusik
- Integration von Home-Office-Arbeitsplätzen
- Alert-Info (SIP)
- Klingeln
 - Alle Telefone klingeln
 - Alle Telefone klingeln nach Sekunden
 - Klingeldauer Agent
- Telefonbuch
 - Favoriten
 - Export/Import



HABEN SIE FRAGEN?

Wir beraten Sie gerne in einem persönlichen Gespräch und helfen Ihnen bei der Auswahl der passenden Features!

Kontaktieren Sie uns unter **0800 240 40 10** oder **service@atms.at**.