

# Leistungsbeschreibung

## Office Duo

### 1 Einleitung

Quickline (im Folgenden QL genannt) bietet Unternehmen in der Schweiz im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten einen zuverlässigen und zukunftsorientierten Telefoneservice. Die Kunden erhalten dabei einen Ersatz ihrer existierenden konventionellen Telefonanlage.

Die vPBX-Funktionalitäten umfassen nebst den gängigen Features wie Konferenzgesprächen, Rufgruppen, Anrufverteilungen, Voice Mail, IVR-Integration u.v.m. eine voll integrierte Festnetz-Mobil-Konvergenz-Lösung, um den nahtlosen Betrieb und das Hand-over zwischen WLAN, Mobilnetz sowie Festnetz sicherzustellen.

Dabei kommt das «One-Number-Konzept» zum Einsatz, bei dem das Mobiltelefon des Benutzers voll integriert ist. Die vPBX-Funktionen sind dadurch nicht nur im Festnetz nutzbar, sondern auch mobil von unterwegs.

Das System verfügt über mehrere Anbindungen an das öffentliche Telefonnetz (Public Switched Telephony Network PSTN). Die Kundenstandorte werden über Breitband QL Business Internet angeschlossen.

Zu den Schlüsselmerkmalen der Lösung gehören:

- Zukunftssichere, modernste Telefonanlage auf SIP-Basis, voll redundant ausgelegt
- Die Anzahl der Linien ist frei wählbar
- Einfache Abwicklung der Rufnummerportierung
- Weiterleitung bei Unerreichbarkeit: Erreichbarkeit ist auch bei Unterbruch des Telefonanschlusses garantiert durch Weiterleitung auf eine definierte Telefonnummer
- One-Number-Konzept
- Keine Investitionen in eine Telefonanlage
- Onlinegesprächsverkehrsübersicht
- Wählbarere Rufnummern

### 2 Generelle vPBX-Funktionen

#### 2.1 Anrufbezogene Funktionalität

- Anruf halten
- Rückfragen, Makeln, gehaltenen Anruf übernehmen
- Wahlwiederholung getätigter, eingegangener und verpasster Anrufe
- Anklopfen
- Anrufliste mit Datum, Uhrzeit, Telefonnummer (ausgehende, eingehende und verpasste Anrufe)
- Gesprächsübergabe (intern, extern) mit und ohne Rückfrage
- DTMF eingehend/ausgehend
- Sperren abgehender Verbindungen (verschiedene Sperrsets)
- Zentrales Telefonbuch per Virtual PBX

#### 2.2 Nummernsignalisierung

- Rufnummernanzeige eingehender Anrufe (CLIP)
- Eigene Rufnummer unterdrücken oder anzeigen (CLIR)

#### 2.3 Anrufverteilung

- Alle Anrufe weiterleiten
- Weiterleitung, wenn besetzt
- Weiterleitung nach Zeit
- Weiterleitung, wenn offline
- Zeitgesteuerte Anrufverteilung (Tag, Nacht, Wochenende)
- Manuelle Nacht- und Wochenende-Aktivierung
- Ruhe vor dem Telefon (do not disturb)

- Schutz vor anonymen Anrufen
- Call Forking (gleichzeitige Anrufverteilung auf mehrere Nummern)

#### 2.4 Anrufgruppen

- Bildung von Rufgruppen (Team-/Linien-tasten)
- Warteschlangen
- Mehrere Registrierungen pro Nummer möglich
- Anrufverteilregeln (besetzt, verzögert etc.)
- Chefsekretariatsfunktion

#### 2.5 Voicemail (Anrufbeantworter)

- Individueller Anrufbeantworter / Mailbox für jede Nummer
- Weiterleitung von Sprachnachrichten per E-Mail
- Fernabfrage
- Grösse der Voice Box konfigurierbar

#### 2.6 Konferenzen

- 3er-Konferenz
- Konferenzen mit bis zu 10 Teilnehmern

#### 2.7 Faxunterstützung

- Anschluss von Faxgeräten über ATA
- T.38-Faxprotokoll-Unterstützung

#### 2.8 Remote Office Integration

- Koppelung von Standorten weltweit mit oder ohne VPN
- Home-Office-Einbindung

### 3 Optionale Funktionen

Die beschriebenen Quickline vPBX-Dienstleistungen können mit den nachfolgend aufgelisteten Optionen ergänzt werden:

- Weiterleitung bei Unerreichbarkeit: Als Back-up-Lösung kann der Kunde für die Hauptnummer eine Umleitung – z.B. auf eine Mobilnummer – einrichten für den Fall, dass seine vPBX nicht erreichbar sein sollte
- Spezialnummern
- Fax-to-E-Mail-Lösung
- Konferenzräume-Voice Fix/Mobile Convergence
- Nutzung der vPBX-Funktionen am Mobiltelefon
- Telefonieren aus WLAN-Hotspots
- One-Number-Konzept (Festnetznummer)
- Smartphone APP für Samsung und iPhone
- Individuelle Wartemusik (Music on Hold) pro Virtual PBX

#### 3.1 IDM (Interaktives Durchwahlm Menü)

- VR zur Selbstkonfiguration
- Ansagetexte und Nachwahl mit dem Aktivieren von Funktionen wie andere Meldung starten, Anruf starten, Nummer wählen, Anruf abrechnen
- Beliebig viele Ansagetexte und Verschachtelungen möglich

### 4 Admin Center

Das Admin Center erlaubt die Browser- basierte Konfiguration und Verwaltung der virtuellen PBX mit verschiedenen Benutzerlevels wie z.B. PBX Administrator oder Teilnehmer. Zudem unterstützt es den Endbenutzer in der Nutzung der verschiedenen Funktionalitäten. Mit dem Admin Center werden die folgenden Funktionen konfiguriert oder abgefragt:

# Leistungsbeschreibung

## Office Duo

### 4.1 Telefonie

- Anruflisten
- Statische Umleitungen
- Ruhe vor dem Telefon
- Unterdrückte Nummer zurückweisen
- Eigene Rufnummer unterdrücken

### 4.2 Allgemeine Einstellungen

- Passwort
- Sprache (Deutsch/Englisch)
- Name
- E-Mail
- Wartemusik (Music on Hold)

### 4.3 Voice Mail

- Konfiguration
- Ansagetext (.wav File)
- Mailadresse

### 4.4 Gerät (IP-Phone)

- Gebührenanzeige
- Mehrfachregistrierung IP-Phone-Provisionierung
- Grundkonfiguration

## 5 CTI- Client (Computer Telefonie Integration)

Mit dem CTI haben Sie die Möglichkeit die Abonnemente von Office Duo mit folgenden Features zu erweitern.

### 5.1 PC Client:

- Adressbuch Integration: Durchsuchen der Kontakte in Microsoft Outlook oder Lotus Notes, während das Telefon klingelt, damit Sie wissen, wer anruft, bevor Sie das Telefonat entgegennehmen
- Click-to-Dial: Ermöglicht den Beginn eines Telefonats mit einem Mausklick auf die Telefonnummer einer Website
- Instant Messaging: Chatnachrichten versenden und empfangen
- Echtzeitpräsenz: Bietet Präsenzinformationen, mit deren Hilfe Sie prüfen können, ob Sie den Anrufer an die Zielperson durchstellen können; alternativ können Sie der Zielperson über das eingebaute Messaging-System eine Chatnachricht senden
- Anrufsteuerung: Ermöglicht Ihnen, Telefonate mit nur einem Mausklick in der Warteschleife zu halten
- Anruferkennung: Die Integration von Google Places und Tel Search liefert Ihnen bereits vor der Annahme des Anrufs Informationen über die anrufende Person sowie deren Unternehmen und besorgt Ihnen sogar einen Link zur entsprechenden Unternehmenswebsite
- Arbeitsplatzvermittler: Vollbild-Anrufverwaltung einschließlich CRM-Integration und Instant Messaging

### 5.2 CRM

- Integration div. CRM's /Applikationen mit den folgenden Funktionen:
  - Adressbuch Integration
  - Click to Dial via PC Client oder Applikation
  - Anruferkennung
  - Automatisches anzeigen der Kontakte Seite der Applikation
- Unterstütze CRM's /Applikation:
  - MS Dynamics CRM/NAV

- MS Access
- SAP
- Lotus Notes
- Salesforce
- Sage ACT/CRM/Saleslogix
- XING
- und mehr

## 6 Service Level Management (SLA)

QL bietet für die vPBX Telefonielösungsdienstleistung ein Service Level Agreement (SLA) an. Mit einem SLA werden die zur Verfügung gestellten Services proaktiv gewartet und in der vertraglich definierten Zeitspanne entstört. Das SLA garantiert eine definierte Qualität und besteht aus drei Elementen:

### Störungsannahme

Die Störungsannahme beschreibt die telefonische Erreichbarkeit der kommunizierten Anlaufstelle für technischen Support.

### Supportzeiten

Die Supportzeiten beziehen sich auf die Zeitfenster in denen eine technische Störung bearbeitet wird.

### Mean Time To Repair (MTTR)

Die Mean Time To Repair bezeichnet die durchschnittliche Zeit bis zur Störungsbehebung und kann nur während der Supportzeiten beansprucht werden. Aktuell bietet QL keine garantierten Entstörungszeiten für Office Services.

### SLA Basic (Bereits im Grundpreis enthalten):

- Störungsannahme: 24/7
- Supportzeiten: Mo - Fr 8:00 - 21:00 Uhr, Sa 10:00 - 19:00 Uhr
- MTTR während der Supportzeiten: 12 Stunden

### SLA Standard:

- Störungsannahme: 24/7
- Supportzeiten: Mo - Fr 8:00 - 21:00 Uhr, Sa 10:00 - 19:00 Uhr
- MTTR während der Supportzeiten: 6 Stunden

### SLA Premium:

- Störungsannahme: 24/7
- Supportzeiten: Mo - So 24/7
- MTTR: 6 Stunden

MTTR = Mean Time To Repair (Durchschnittliche Zeit bis zur Problembeseitigung)

Quickline AG  
Version: V4.0 / 31.07.2018