

# Leistungsbeschreibung

## outbox **FONCloud** – Die Cloud PBX für Geschäftskunden

**Version: 2.2.0**

**Stand: 30.01.2025**

## Inhalt

1	Gegenstand der Bedingungen.....	6
1.1	Leistungen der Outbox AG.....	6
1.2	Verkehrszuführung.....	6
1.3	Terminierung der Anrufe.....	6
1.4	Verfügbarkeit.....	6
1.5	Systembetrieb FONCLOUD.....	6
1.6	Notrufe.....	6
2	Kundenanbindung.....	7
2.1	Standortunabhängigkeit.....	7
2.2	Anforderungen an die Internetverbindung.....	7
2.3	Anforderungen an das Kundennetzwerk.....	7
3	KIS – KundenInformationsSystem.....	7
3.1	Mandantenfähigkeit.....	7
3.2	Skalierbarkeit.....	7
3.3	Benutzer.....	7
3.4	Benutzer – Passwort.....	7
3.5	Einzelverbindungs nachweis (EVN).....	8
3.6	Rechnungsadresse.....	8
3.7	Rufnummernmanagement.....	8
3.7.1	Nationale Rufnummern – Geografische Ortsnetznummern aus allen Vorwahlbereichen Deutschlands....	8
3.7.2	Internationale Rufnummern.....	8
3.7.3	Nichtgeografische Rufnummer ohne Ortsbezug (032).....	8
3.8	Portierung von Rufnummern zu Outbox AG.....	8
3.8.1	Portierungsvorabstimmung:.....	8
3.9	Portierung von Rufnummern zu einem anderen Anbieter.....	8
3.10	Übersicht aller Rufnummernzuweisungen.....	9
3.11	Verlängerung eines bestehenden Rufnummernblockes.....	9
3.12	SIP-Account.....	9
3.13	SIP-Daten Freigabe.....	9
3.14	Fraud Schutzmechanismen.....	9
3.15	Speicherung der Verbindungsdaten.....	9
3.16	Telefonbucheintrag – Öffentliche Telefonbücher.....	9
4	Anlagen-Funktionen und Endgeräte-Unterstützung.....	9
4.1	Amtsberechtigung.....	9
4.2	Anklopfen.....	9
4.3	Anrufbeantworter.....	9
4.3.1	Anrufbeantworter Persönlich.....	9
4.3.2	Anrufbeantworter Firma (Gruppen-AB).....	10
4.3.3	AB - Benachrichtigung über neue Nachrichten per E-Mail.....	10
4.3.4	AB - Benachrichtigung über neue Nachrichten am Telefon.....	10
4.3.5	AB - Nachrichten abhören, Nachrichten am Telefon abhören, speichern und löschen.....	10
4.3.6	Anrufbeantworter – Begrüßung.....	10

4.3.7	Anrufbeantworter - Begrüßung auswählen (aktivieren) .....	10
4.3.8	Anrufbeantworter - Standartansage .....	10
4.3.9	Anrufbeantworter - Standartansage mit Namen .....	10
4.4	Anruferlisten *) .....	10
4.4.1	Anruferliste - angenommene Anrufe .....	10
4.4.2	Anruferliste - getätigte Anrufe .....	10
4.4.3	Anruferliste - verpasste Anrufe .....	10
4.4.4	Anzeige der Gesprächsdauer *) .....	10
4.5	Benachrichtigungen .....	10
4.5.1	Benachrichtigung - E-Mail bei verpassten .....	10
4.5.2	Benachrichtigung - E-Mail bei besetzt .....	10
4.5.3	Benachrichtigung - E-Mail bei neuer Mailboxnachricht .....	10
4.6	Besetztlampen (BLF) *) .....	10
4.6.1	Besetztlampen für Kurzwahltasten .....	10
4.6.2	Pickup .....	10
4.7	CLIP .....	10
4.8	CLIP no screening .....	10
4.9	CLIR .....	10
4.10	Direktdurchwahl .....	10
4.11	Direktwahltaste .....	11
4.12	DND *) .....	11
4.13	Dreierkonferenz *) .....	11
4.14	Erweiterungsmodule *) .....	11
4.15	Failover Rufnummern .....	11
4.16	Fax .....	11
4.16.1	Faxdienst: analog .....	11
4.16.2	Faxdienst: eFax - Fax2Mail (eingehend) .....	11
4.16.3	Faxdienst: eFax - Mail2Fax (ausgehend) .....	11
4.17	Funktionstasten *) .....	11
4.18	Freisprechfunktion *) .....	11
4.19	Funktionscodes .....	11
4.19.1	Funktionscode - Rufumleitung "fest" für eigene Nebenstelle einschalten .....	11
4.19.2	Funktionscode - Rufumleitung "fest" auf eigene Mailbox einschalten .....	11
4.19.3	Funktionscode - Rufumleitung "fest" für eigene Nebenstelle ausschalten .....	11
4.19.4	Funktionscode - Rufumleitung "fest" für fremde Nebenstelle einschalten .....	11
4.19.5	Funktionscode - Rufumleitung "fest" für fremde Nebenstelle ausschalten .....	11
4.19.6	Funktionscode - Pickup (Anruf von einer anderen Nebenstelle übernehmen) .....	11
4.19.7	Funktionscode - Anzeige der eigenen Rufnummer ein- / ausschalten (CLIR ein, aus) .....	11
4.19.8	Funktionscode - Rufsteuerung ein-/ausschalten .....	11
4.19.9	Funktionscode - „Amtsleitung“ auswählen .....	11
4.20	Geschäftszeiten .....	11
4.21	Halten (Anruf) *) .....	12
4.22	IVR .....	12
4.22.1	IVR - Failover-Ziel .....	12

4.23	Konferenzräume.....	12
4.23.1	Konferenzraum - eingehende Rufnummer.....	12
4.23.2	Konferenzraum - interne Durchwahl.....	12
4.23.3	Konferenzraum – Stummschaltung .....	12
4.23.4	Konferenzraum - Lautstärke ändern.....	12
4.24	Konferenzraum - Zugangs-PIN.....	12
4.25	Music on Hold.....	12
4.26	Rückfrage *).....	12
4.27	Rufgruppen.....	12
4.27.1	Rufgruppe – Anzeigename .....	12
4.27.2	Rufgruppe – Callflow .....	12
4.27.3	Rufgruppe - eingehende Rufnummern.....	12
4.27.4	Rufgruppe - interne Durchwahl.....	12
4.27.5	Rufgruppe - Failover Ziel.....	12
4.28	Rufnummernübermittlung bei Weiterleitung.....	12
4.29	Rufweiterleitungen.....	12
4.29.1	Rufweiterleitung – Fest.....	12
4.29.2	Rufweiterleitung - Nach Zeit.....	12
4.29.3	Rufweiterleitung - Bei Besetzt.....	12
4.29.4	Rufweiterleitung - Bei Gerät offline.....	12
4.29.5	Rufweiterleitung - Außerhalb der Geschäftszeiten.....	12
4.30	Stumm Schaltung *).....	13
4.31	Tag- / Nachtschaltung.....	13
4.32	Telefonbuch zentral intern (LDAP-Telefonbuch).....	13
4.33	Uhrzeit / Datumsanzeigen *).....	13
4.34	Vermittlung ohne Rückfrage.....	13
4.35	Vermittlung mit Rückfrage.....	13
4.36	Wahlwiederholung *).....	13
4.37	Warteschlange .....	13
4.37.1	Warteschlange – Agentgruppen .....	13
4.37.2	Warteschlange - Eingehend Rufnummer .....	13
4.37.3	Warteschlange - Interne Durchwahl .....	13
4.37.4	Warteschlange - Parameter "Call timeout".....	13
4.38	Warteschlange – Parameter "Nachbearbeitungszeit" .....	13
4.38.1	Warteschlange - "Verzögerung bei Ablehnen" .....	13
4.38.2	Warteschlange - "Maximale Wartezeit für Anrufer".....	13
4.38.3	Warteschlange - "Wartezeit ohne Agenten" .....	13
4.38.4	Warteschlange - Ansage hochladen.....	13
4.38.5	Warteschlange - Wartemusik hochladen .....	13
4.38.6	Warteschlange - Failover Ziel.....	13
4.38.7	Warteschlange – Callflows.....	13
4.39	Weiterleiten ohne anzunehmen.....	13
4.40	Zeitsteuerung .....	13
4.41	Zeitsteuerung - Manuelle Steuerung der Geschäftszeiten über eine Taste am Telefon.....	14

4.42	Zeitsteuerung - Kaskadierung von mehreren Zeitsteuerungen.....	14
5	Unterstützung Externer Geräte und Clients.....	14
5.1	Autoprovisionierung der Endgeräte .....	14
5.2	Softphone PBXApp.....	14
5.2.1	Softphone für Desktop.....	14
5.2.2	Smartphone für Mobile – Android und iOS.....	14
5.3	CTI.....	14
5.4	TAPI-Anbindung .....	14
5.5	Gegensprechanlage & Türöffner .....	14
5.6	Standortkopplung .....	14

## 1 Gegenstand der Bedingungen

Nachfolgende Bedingungen regeln das zwischen Outbox AG (nachfolgend: Outbox AG) und dem Auftraggeber (nachfolgend: Kunde) begründete Vertragsverhältnis für die Terminierung und Originierung (Zuführung) von Gesprächen in bzw. aus nationalen und internationalen Telefonnetzen (nachfolgend PSTN genannt).

Die Bedingungen ergänzen die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) der Outbox AG. Bei sich widersprechenden Vorschriften gelten sie vorrangig. Das vom Auftraggeber jeweils für die Leistung der Outbox AG zu zahlende Entgelt sowie die Preise für zusätzliche Leistungen ergeben sich aus der jeweils aktuellen Preisliste von Outbox AG. Gleiches gilt für die ggf. von Outbox AG an den Auftraggeber zu zahlende Anbietervergütung oder im Umkehrfall vom Kunden an Outbox AG zu zahlende Entgelte für die Zuführung von Rufnummern.

### 1.1 Leistungen der Outbox AG

Sämtliche Leistungen der Outbox AG erfolgen im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten auf der Grundlage der gesetzlichen Vorschriften aus Deutschland sowie der Verfügungen und Richtlinien der Bundesnetzagentur.

Outbox AG ermöglicht dem Auftraggeber mit diesem Produkt Gespräche in Drittnetze (z.B. zu Rufnummern im Netz der Telekom Deutschland GmbH) zu führen (nachfolgend Terminierung genannt) als auch Gespräche auf geografischen Ortsnetznummern aus Drittnetzen zu erhalten (nachfolgend Originierung genannt).

### 1.2 Verkehrszuführung

Die Verkehrsführung der eingehenden Anrufe (Originierung) liegen in der Verantwortung der Outbox AG.

### 1.3 Terminierung der Anrufe

Outbox AG ermöglicht die Terminierung von Anrufen des Kunden in das öffentliche Telefonnetz (PSTN).

Ausgehende Anrufe (Terminierung) werden von Outbox AG für den Auftraggeber nur von den SIP-Accounts akzeptiert, die vom System der Outbox AG erzeugt worden sind und die sich ordnungsgemäß am SIP-Server der Outbox AG legitimieren.

Für die angebotenen Inhalte auf von Outbox AG für den Auftraggeber geschalteten Rufnummern ist ausschließlich der Auftraggeber verantwortlich.

Es sind folgende ausgehende Verbindungen in das weltweite Telefonnetz (PSTN) möglich:

- Anrufe auf Geografische Rufnummern und Mobilfunk-Rufnummern weltweit
- Anrufe auf Servicrufnummern (sogenannte Online Servicegassen) in Deutschland

Folgende ausgehende Verbindungen werden nicht unterstützt:

- Anrufe auf Premium Service Rufnummern (sogenannte Offline Service Gassen)
- Anrufe in ausländische Servicegassen

- Anrufe zu Auskunftsdiensten

Alle erfolgreich übermittelten Gespräche werden gemäß gültiger Preisliste abgerechnet.

Der Kunde ist für die Einschränkung der Ziele und Anrufberechtigungen an Nebenstellen der Telefonanlage selbst verantwortlich.

### 1.4 Verfügbarkeit

Outbox AG garantiert eine Verfügbarkeit der von ihr im Rahmen dieser Vereinbarung bereitgestellten Dienstleistungen von 99,5 % im Jahresmittel. Verfügbarkeit in diesem Sinne ist die vertraglich vereinbarte Nutzungsmöglichkeit der Leistungen der Outbox AG exklusive der vereinbarten Wartungsfenster. Wird die Verfügbarkeit im Jahresmittel unterschritten, erstattet Outbox AG die entsprechende anteilige Produkt-Grundgebühr für den Zeitraum der Unterschreitung im Jahresmittel. Eine darüber hinausgehende Erstattung, z.B. für entgangenen Gewinn oder für im Rahmen des Produktes gebuchte Zusatzleistungen wie Rufnummern, erfolgt nicht.

### 1.5 Systembetrieb FONCLOUD

Outbox AG stellt dem Kunden verschiedene Dienste einer virtuellen Telefonanlage, Cloud PBX, innerhalb der bestehenden technischen Möglichkeiten über das Internet zur Verfügung.

Die Übertragung von Datenpaketen von und zur Outbox AG erfolgt über den Internet-Anschluss des Kunden. Dieser ist nicht Bestandteil des hier bereitgestellten Dienstes.

Dieses Dokument stellt eine Beschreibung der durch die Outbox AG netzseitig bereitgestellten Produktes FONCloud dar und ist keine Auflistung aller durch den Anwender nutzbaren Leistungsmerkmale.

Outbox AG ist bestrebt seine Dienste stets auf dem aktuellen Stand der Technik und Sicherheit anzubieten und entwickelt daher seine Plattform und die Dienste kontinuierlich weiter. Entsprechend können sich einzelne Leistungsmerkmale während der Vertragslaufzeit verändern, weshalb sich dieses Dokument im Folgenden auf die unveränderlichen Leistungsbestandteile beschränkt. Weiterführende Leistungsmerkmale sind in den weiteren Anlagen beschrieben.

### 1.6 Notrufe

Jedem Account ist ein Standort zuzuordnen. Notrufe für die Notrufnummern 110 und 112 werden von Outbox AG an die, für diesen Standort passende Notrufstelle vermittelt. Der Kunde ist dafür verantwortlich, den Standort vollständig und korrekt zu erfassen und zu jeder Zeit dem SIP-Account jeweils den richtigen Standort zuzuweisen. Er hat dafür Sorge zu tragen, dass die Standortdaten des SIP-Accounts mit dem tatsächlichen Standort des Endgerätes übereinstimmen.

Nur wenn Name und Adresse zum Zeitpunkt des Absetzens eines Notrufes korrekt sind, kann eine einwandfreie Notruffunktionalität, insbesondere die Erreichbarkeit der nächstgelegenen Feuerwehr- oder Polizeileitstelle, gewährleistet werden. Sofern ein Kunde mit einer Telefonanlage mehrere Standorte bedient, ist es zwingend notwendig für jeden geografischen Standort einen separaten SIP-Account anzulegen.

Nutzt ein Kunde Outbox AG von einem anderen Ort als der hinterlegten Adresse (nomadische Nutzung), ist eine Notrufversorgung gar nicht oder nur dann möglich, wenn der Anrufer der Notrufzentrale seinen Standort und Namen mitteilen kann. Für Schäden und Forderungen, die aus dem missbräuchlichen Absetzen eines Notrufs entstehen, übernimmt Outbox AG keine Haftung.

Die nomadische Nutzung an Standorten, die nicht zu der vom Kunden bei Vertragsabschluss schriftlich hinterlegten Adresse gehört, ist ausdrücklich nicht gestattet. In Fällen der nomadischen Nutzung ist Outbox AG berechtigt, eine Vertragsstrafe pro Account und angefangenen Tag des Verstoßes in Höhe von 500,00 EUR netto zu erheben. Darüberhinaus stellt der Auftraggeber die Outbox AG von allen darüber hinausentstehenden Haftungsrisiken frei.

## 2 Kundenanbindung

### 2.1 Standortunabhängigkeit

Alle Dienste können, soweit regulatorisch zulässig, an unterschiedlichen Standorten des Kunden (z.B. Filialen) genutzt werden. Dies gilt nur, wenn und soweit die Grundvoraussetzungen (z.B. ausreichend dimensionierter Internetzugang) auch am gewünschten Einsatzort vorliegt. Es obliegt dem Kunden alle Standorte im Kundeninformationssystem zu hinterlegen und die regulatorischen Voraussetzungen

### 2.2 Anforderungen an die Internetverbindung

Der Zugang des Kunden zur Nutzung der bereit gestellten Leistungsmerkmale erfolgt mittels breitbandiger Internetverbindungen. Die minimale erforderliche Bandbreite beträgt 100 kbit/s je gleichzeitig laufendem Gespräch für Up- und Download. Die Internetverbindung muss gleichzeitig kontinuierlich eine Latenz von unter 100 Millisekunden (gemessen vom DE-CIX zum Endgerät) und einen Paketverlust von deutlich unter 1 % aufweisen. Die Absicherung durch eine Backupanbindung unterliegt der Verantwortung des Kunden.

### 2.3 Anforderungen an das Kundennetzwerk

Es wird vorausgesetzt, dass der Kunde eine fachmännisch installierte, hochverfügbare lokale Netzwerkinfrastruktur betreibt. Sofern eine Firewall betrieben wird, muss diese vom Kunden auf den VoIP-Datenfluss konfiguriert und angepasst werden, um die Kommunikation zwischen den Endgeräten am Kundenstandort und Outbox AG zu ermöglichen.

## 3 KIS – KundenInformationssystem

Outbox AG stellt eine webbasierte Administrationsoberfläche - das Outbox AG KundenInformationssystem (KIS) - bereit. In KIS können Partner und Kunden alle Einstellungen der gesamten Telefonanlage durchführen.

### 3.1 Mandantenfähigkeit

Die gesamte FONCloud-Plattform und das KIS sind mandantenfähig. Jeder Kunde wird auf der Plattform als separate Telefonanlage geführt und ist nur durch die Benutzer des Kunden und die Benutzer der übergeordneten Partner und des Resellers administrierbar. Für Reseller, Partner und Kunden können spezifische Benutzer angelegt werden. Reseller und Partner des Resellers verfügen über mandantenübergreifende Rechte für ihre jeweiligen Kunden.

### 3.2 Skalierbarkeit

Die Outbox AG FONCloud skaliert mit dem Bedarf der Kunden. Von einer bis 10.000 Nebenstellen können Kunden ohne Rücksprache selbständig einrichten. Größere Anlagenkonfigurationen sind möglich, müssen aber mit dem Support der Outbox AG abgestimmt werden.

### 3.3 Benutzer

Es können Benutzer mit den nachfolgenden Rollen angelegt werden:

- Master Account: verfügt über alle Administrationsrechte
- Nebenstellen-Benutzer: Kann für die ihm zugewiesenen Nebenstellen Weiterleitungen, Benachrichtigungen, Anrufbeantworter und Funktionstasten einstellen
- Verwaltungs-Benutzer: Hat alle Möglichkeiten eines Nebenstellen Benutzers und kann zusätzlich Stammdaten ändern (Firmenanschrift, abweichende Rechnungsadresse), SIP-Daten Freigabe beauftragen, LDAP-Telefonbücher verwalten, EVN aktivieren und einsehen.
- FAX-Benutzer: Kann E-Faxe versenden und empfangen
- TAPI-Benutzer: Kann als Teilnehmer eines TAPI-Servers registriert werden

### 3.4 Benutzer – Passwort

Portal-Benutzer können Ihr Passwort selbst vergeben. Über die Funktion "Passwort vergessen" kann das Passwort jederzeit zurückgesetzt werden.

### 3.5 Einzelverbindungsachweis (EVN)

Outbox AG erstellt auf Wunsch einen Einzelverbindungsachweis für den jeweiligen Abrechnungszeitraum. Es kann eine E-Mail-Benachrichtigung, wenn ein neuer EVN vorliegt, aktiviert werden.

In den Einstellungen des EVN kann ausgewählt werden, ob der EVN die vollständigen oder um die letzten drei Ziffern gekürzten Zielnummern ausweisen soll. Anrufe zu Sozialdiensten werden im EVN gemäß der regulatorischen Vorgaben nicht aufgeführt.

Bei Anschlüssen im Privat-Haushalt ist die schriftliche Erklärung erforderlich, dass alle zum Haushalt gehörenden Mitbenutzer des Anschlusses darüber informiert wurden oder werden, dass die Verkehrsdaten zur Erstellung des Einzelverbindungsachweises erfasst und mit dem Nachweis dokumentiert werden. Der Kunde ist verpflichtet, Outbox AG diese Erklärung auf Anforderung zugänglich zu machen.

Bei Anschlüssen in Betrieben und Behörden ist die schriftliche Erklärung erforderlich, dass alle Mitarbeiter darüber informiert wurden oder werden und der Betriebsrat oder die Personal- oder Mitarbeitervertretung entsprechend den gesetzlichen Vorschriften beteiligt wurde. Der Kunde ist verpflichtet, Outbox AG diese Erklärung auf Anforderung auszuhändigen.

Der Kunde hält die Outbox AG von allen Ansprüchen Dritter im Falle von fehlenden Zustimmungen frei.

### 3.6 Rechnungsadresse

Es kann auf Anforderung beim outbox Support eine von den Stammdaten abweichende Rechnungsadresse hinterlegt werden.

### 3.7 Rufnummernmanagement

#### 3.7.1 Nationale Rufnummern – Geografische Ortsnetznummern aus allen Vorwahlbereichen Deutschlands

Es können nationale geografische Ortsnetzzufnummern aus Deutschland in Form von Einzelrufnummern oder blockweise in 10er Schritten bereitgestellt werden.

Der Bedarf an Rufnummernblöcken in größeren Einheiten als 100 Rufnummern ist zu begründen. Die Vergabe der deutschen Ortsnetzzufnummern erfolgt auf Basis der Regulierungen und Vorgaben der Bundesnetzagentur.

#### 3.7.2 Internationale Rufnummern

Geografische Ortsnetznummern aus vielen internationalen Vorwahlbereichen

Es können Rufnummern aus vielen Ländern bereitgestellt werden. Die Vergabe der internationalen Rufnummern erfolgt auf Basis der Regulierungen und Vorgaben des jeweiligen Landes. Die Bestellung erfolgt über den Outbox AG Support.

#### 3.7.3 Nichtgeografische Rufnummer ohne Ortsbezug (032)

Es können über KIS-Rufnummern ohne Ortsnetzbezug mit der Vorwahl 032 bestellt werden. Da der 032-Rufnummernraum ortsunabhängig ist, kann die Teilnehmerrufnummer inklusive Vorwahl auch nach einem Umzug des Teilnehmers beibehalten werden.

### 3.8 Portierung von Rufnummern zu Outbox AG

Outbox AG unterstützt die Rufnummernmitnahme von deutschen geografischen Rufnummern und nationalen Teilnehmerrufnummer (032). Das heißt, dass der Kunde beim Wechsel von einem anderen Netzbetreiber zu Outbox AG die bisherigen Rufnummern und Rufnummernblöcke behalten kann. Der bisherige Verbindungnetzbetreiber ist gemäß dem deutschen Telekommunikationsrecht zur Weitergabe der geografischen Rufnummern verpflichtet, es sei denn der Kunde wechselt in ein anderes Ortsnetz.

Werden Rufnummern aus einem Anlagenanschluss portiert, die vertraglich an einen DSL-Anschluss gebunden sind, ist zu beachten, dass die Portierung der Nummern des Anlagen-Anschlusses in aller Regel gleichzeitig die Kündigung des DSL-Anschlusses erfordert. Somit entfällt der Internetzugang über den DSL-Anschluss. Vor der Portierung solcher Rufnummern ist daher sicherzustellen, dass alternative Zugänge zum Internet bestehen.

#### 3.8.1 Portierungsvorabstimmung:

Die Portierungsvorabstimmung kann in KIS angelegt werden. Outbox AG leitet diese automatisiert an den abgebenden Carrier weiter. Mit Bestätigung der Vorabstimmung werden automatisch die Portierung und die zu portierenden Rufnummern im System angelegt und entsprechende Benachrichtigungen per E-Mail versendet.

Für die Durchführung einer Rufnummernportierung muss eine schriftliche Bestätigung des Kunden vorliegen, in der er Outbox AG ermächtigt, die Portierung der Rufnummer durchzuführen.

### 3.9 Portierung von Rufnummern zu einem anderen Anbieter

Outbox AG unterstützt die Rufnummernmitnahme von deutschen geografischen Rufnummern. Die Portierung von Rufnummern von Outbox AG (bzw. ihrer Vorleistungslieferanten) zu einem anderen Teilnehmernetzbetreiber muss durch den Kunden über den aufnehmenden Teilnehmernetzbetreiber beauftragt werden. Dieser koordiniert dann die Portierung mit dem abgebenden Teilnehmernetzbetreiber und Outbox AG.

Damit im Falle eines Anbieterwechsels bzw. der Rufnummernmitnahme von Outbox AG zu einem anderen Anbieter die Leistung nicht oder nicht länger als einen Kalendertag unterbrochen wird, müssen nachfolgende Voraussetzungen vorliegen:

- Der vom aufnehmenden Anbieter übermittelte Portierungsauftrag muss mit den vollständig ausgefüllten Angaben spätestens sieben Werktagen (montags bis freitags) vor dem Datum des gewünschten Vertragsendes bei

Outbox AG eingehen.

- Der Exporttermin ist abhängig von der Vertragslaufzeit. Eine gesonderte Kündigung, über den Portierungsauftrag hinaus, ist nicht erforderlich.

### 3.10 Übersicht aller Rufnummernzuweisungen

Übersicht über die Zuweisung aller Rufnummern in der Anlage.

#### 3.11 Verlängerung eines bestehenden Rufnummernblockes

Bestehende Rufnummern können innerhalb der gesetzlichen Regelungen der Bundesnetzagentur verlängert werden, beispielsweise um die Durchwahlen der alten Anlage mit Anlagenanschluss beizubehalten. Diese Leistung ist aufpreispflichtig (siehe Anlage zur Preisliste).

#### 3.12 SIP-Account

Voraussetzung zur Nutzung der von Outbox AG bereitgestellten Dienste ist ein SIP-Account. Die zum SIP-Account gehörenden SIP-Daten dienen zur Authentifizierung jedes Kunden und beinhalten eine Domain, einen Benutzernamen und ein dazugehöriges Passwort. Kommen von Outbox AG zertifizierte Endgeräte zum Einsatz, provisioniert Outbox AG den SIP-Account auf das in KIS zugewiesene Endgerät. Für manuell zu konfigurierende Endgeräte kann durch den Kunden eine SIP-Daten Freigabe in KIS beauftragt werden.

Sollte ein nicht durch Outbox AG provisionierbares Endgerät zum Einsatz kommen, muss der SIP-Account manuell am Endgerät eingerichtet werden. Der Kunde hat dafür Sorge zu tragen, dass die SIP-Daten vertraulich behandelt werden, und muss vor Herausgabe der SIP-Daten eine entsprechende Vereinbarung unterzeichnen.

#### 3.13 SIP-Daten Freigabe

Die Freigabe der SIP-Daten kann über KIS durch einen Kundenbenutzer mit den Rollen Master oder Verwaltung beauftragt werden. Hierzu muss eine Einwilligungserklärung zur Freigabe der SIP-Daten akzeptiert werden. Die SIP-Kennwörter werden anschließend Benutzern des Kunden und des übergeordneten bzw. berechtigten Partners mit der Rolle Master angezeigt.

#### 3.14 Fraud Schutzmechanismen

Outbox AG betreibt umfangreiche mehrstufig wirksame aktive und passive Fraud-Abwehrmechanismen um Schäden durch Fraud zu vermeiden oder zu minimieren.

#### 3.15 Speicherung der Verbindungsdaten

Der Kunde kann über KIS einstellen, wie lange seine Verbindungsdaten gespeichert werden sollen. Bei Aktivierung eines Einzelverbindungs nachweises (EVN) stehen die Optionen für die Speicherdauer a) "180 Tage", b) "80 Tage" zur Verfügung.

Wenn der Kunde keinen EVN bestellt hat, werden die Verbindungsdaten automatisch nach Rechnungsversand gelöscht. Bei sofortiger Löschung der Verbindungsdaten besteht keine Nachweispflicht für die erbrachten Verbindungsleistungen. Dadurch ist eine nachträgliche Überprüfung der Rechnung nicht möglich. Outbox AG wird die Verbindungsdaten, entsprechend der Auswahl des Kunden, zum jeweiligen Zeitpunkt löschen. Dies umfasst auch die Löschung der EVN des Kunden und der CDR-Daten des Kunden. Mit jeder Löschung werden die CDR-Daten des Resellers neu geschrieben. Eine alte Version ist nicht mehr aufrufbar.

#### 3.16 Telefonbucheintrag – Öffentliche Telefonbücher

Outbox AG leitet auf Wunsch des Kunden Rufnummer, Name und Adresse zur Eintragung in öffentliche gedruckte und elektronische Teilnehmerverzeichnisse (Telefonbuch etc.) und zur Erteilung von telefonischen Auskünften weiter. Der Telefonbucheintrag kann über KIS angelegt werden. Der einzutragende Name kann editiert werden. Es kann pro Eintrag eine Rufnummer des Kunden ausgewählt werden.

## 4 Anlagen-Funktionen und Endgeräte-Unterstützung

Die folgende Aufstellung erläutert in alphabetischer Reihenfolge die Telefonie Funktionen des Produktes FONCloud in Bezug auf die Konfiguration von Nebenstellen. Die Verwendung von Hard- und Software-Telefonen kann nur für freigegebene Modelle und Installationen gewährleistet werden. Siehe Kapitel 5 Unterstützung Externer Geräte und Client

### 4.1 Amtsberechtigung

Die Rufberechtigung der Nebenstelle kann in KIS wie folgt eingestellt werden: "nur intern", "national", "international"

### 4.2 Anklopfen

Signalisierung eines eingehenden Anrufes während eines laufenden Gesprächs. Anklopfen kann in KIS in den Einstellungen der Nebenstelle aktiviert oder deaktiviert werden.

Wenn Anklopfen aktiviert ist, besteht die Möglichkeit den Anruf anzunehmen und zu makeln oder eine Konferenz einzuleiten.

### 4.3 Anrufbeantworter

Professionelles Mailboxsystem mit unbegrenzter Anzahl von Sprachnachrichten. Es können die Modi "nur Ansage" und "Aufzeichnung" ausgewählt werden.

#### 4.3.1 Anrufbeantworter Persönlich

Persönlicher Anrufbeantworter für die eigene Nebenstelle. Das Abhören der Nachrichten ist nur von der eigenen Nebenstelle möglich.

#### 4.3.2 Anrufbeantworter Firma (Gruppen-AB)

Anrufbeantworter der firmenübergreifend verwendet werden kann. Es sind beliebig viele Gruppen-AB für jede Anlage möglich. Das Abhören der Nachrichten kann von verschiedenen, in KIS legitimierten Nebenstellen, ausgeführt werden.

#### 4.3.3 AB - Benachrichtigung über neue Nachrichten per E-Mail

Sprachnachrichten können per E-Mail zugestellt werden

#### 4.3.4 AB - Benachrichtigung über neue Nachrichten am Telefon

Message Waiting Indicator (MWI). Neue Sprachnachrichten können am Telefon signalisiert werden.

#### 4.3.5 AB - Nachrichten abhören, Nachrichten am Telefon abhören, speichern und löschen.

Datum und Uhrzeit der Sprachnachricht werden angesagt. Die Rufnummer des Anrufers wird am Display speichern und löschen per Telefon des abhörenden Telefons angezeigt \*).

#### 4.3.6 Anrufbeantworter – Begrüßung

Es können bis zu 9 Begrüßungsnachrichten per Telefon aufgesprochen oder als Audio-Datei per KIS hochgeladen werden. aufsprechen

#### 4.3.7 Anrufbeantworter - Begrüßung auswählen (aktivieren)

Die zu verwendende Begrüßung kann per Telefon oder KIS ausgewählt (aktiviert) werden.

#### 4.3.8 Anrufbeantworter – Standartansage

Der Outbox AG Anrufbeantworter enthält im Urzustand die Begrüßung „Die Person am Nebenanschluss XXX ist nicht verfügbar“.

#### 4.3.9 Anrufbeantworter - Standartansage mit Namen

Wird ein Name aufgesprochen, wird dieser automatisch der Ansage „Die Person am Nebenanschluss XXX ist nicht verfügbar“ vorangestellt.

### 4.4 Anruferlisten \*)

#### 4.4.1 Anruferliste - angenommene Anrufe

Übersicht aller angenommenen Anrufe und Möglichkeit diese anzurufen

#### 4.4.2 Anruferliste - getätigte Anrufe

Übersicht aller getätigten Anrufe und Möglichkeit diese erneut anzurufen

#### 4.4.3 Anruferliste - verpasste Anrufe

Übersicht aller verpassten Anrufe und Möglichkeit diese anzurufen (Rückruf)

#### 4.4.4 Anzeige der Gesprächsdauer \*)

Anzeigen der Dauer des aktuell geführten Gesprächs

### 4.5 Benachrichtigungen

#### 4.5.1 Benachrichtigung - E-Mail bei verpassten

Der Benutzer erhält eine E-Mail mit allen Informationen zu einem verpassten Anruf (Rufnummer des Anrufers, Datum, Uhrzeit, angerufene Rufnummer). Anruf

#### 4.5.2 Benachrichtigung - E-Mail bei besetzt

Der Benutzer erhält eine E-Mail mit allen Informationen zu einem Anruf, wenn seine Nebenstelle besetzt war (Rufnummer des Anrufers, Datum, Uhrzeit, angerufene Rufnummer). Voraussetzung für "besetzt" ist, dass in den Einstellungen der Nebenstelle anklopfen ausgeschaltet ist.

#### 4.5.3 Benachrichtigung - E-Mail bei neuer Mailboxnachricht

Neue Mailboxnachrichten können optional per E-Mail zugestellt werden. Der Benutzer erhält eine E-Mail, wenn eine neue Mailboxnachricht aufgesprochen wurde.

Die Sprachnachricht ist der E-Mail als .mp3 Datei angefügt, die Informationen zum Anruf sind in der E-Mail aufgeführt (Rufnummer des Anrufers, Datum, Uhrzeit, angerufene Rufnummer).

### 4.6 Besetztlampen (BLF) \*)

#### 4.6.1 Besetztlampen für Kurzwahltasten

Belegbar mit Nebenstellen des Mandanten. Über die BLF-Taste wird der Status der jeweiligen Nebenstelle angezeigt (verfügbar, eingehender Anruf, belegt). Die Konfiguration der BLF-Tasten erfolgt in KIS und wird automatisch auf das Endgerät übertragen.

#### 4.6.2 Pickup

Ein Anruf auf einer anderen Nebenstelle kann durch Betätigen der BLF-Taste der Nebenstelle oder den Funktionscode \*\*Nebenstelle übernommen werden. Voraussetzung ist, dass beide Teilnehmer Mitglied einer Pickup-Gruppe sind.

### 4.7 CLIP

Die bei ausgehenden Gesprächen übermittelte Rufnummer kann über KIS oder über Funktionscodes eingestellt werden. Zur Auswahl stehen alle Rufnummern, die der Kunde bei Outbox AG hat.

### 4.8 CLIP no screening

Übermittlung einer Rufnummer, die nicht der auf der Nebenstelle eingehenden Rufnummer entspricht. Diese ausgehende Rufnummer kann in KIS und am Telefon über Funktionscodes eingestellt werden. Siehe "Funktionscode - „Amtsleitung“ auswählen".

### 4.9 CLIR

Unterdrückung der Übermittlung der Rufnummern (anonym). CLIR kann in KIS und am Telefon über Funktionscodes eingestellt werden. Siehe "Funktionscode - „Amtsleitung“ auswählen". Siehe "Funktionscode - Anzeige der eigenen Rufnummer ein- / ausschalten".

### 4.10 Direktdurchwahl

Externe Rufnummer (Durchwahl) für eine Nebenstelle

#### 4.11 Direktwahltaste

Funktionstastenbelegung mit einer externen Rufnummer oder einen Funktionscode. Die Konfiguration der Direktwahl-Tasten erfolgt in KIS und wird automatisch auf das Endgerät übertragen.

#### 4.12 DND \*)

Ruhe vor dem Telefon durch Do Not Disturb

#### 4.13 Dreierkonferenz \*)

Über das Menü des Telefons können Gespräche mit 2 Teilnehmern eingeleitet werden. Für Gespräche mit mehr Teilnehmern stehen Konferenzräume zur Verfügung.

#### 4.14 Erweiterungsmodule \*)

Modul für die Erweiterung der Funktionstasten am Telefon. Es werden Module für Snom und Yealink Tischtelefone unterstützt. Die Tastenbelegung für die Erweiterungsmodule wird autoprovioniert.

#### 4.15 Failover Rufnummern

Wenn das Endgerät nicht mit der Telefonanlage verbunden ist (offline), werden eingehende Gespräche auf individuell konfigurierte Rufnummern umgeleitet. Failover-Ziele können in Nebenstellen, Rufgruppen und Warteschlangen eingerichtet werden.

#### 4.16 Fax

Analoge Faxe und E-Faxe werden nicht abgerechnet. Es können maximal so viele abrechnungsfreie Faxnebenstellen betrieben werden, wie Telefon-Nebenstellen in der Anlage aktiv sind.

##### 4.16.1 Faxdienst: analog

Anschluss von Faxgeräten über Analogschnittstelle (A-D Wandler)

##### 4.16.2 Faxdienst: eFax - Fax2Mail (eingehend)

Eingehende Faxe werden in PDFs umgewandelt und per E-Mail zugestellt.

##### 4.16.3 Faxdienst: eFax - Mail2Fax (ausgehend)

Der Faxversand wird per E-Mail-Adresse anstoßen.

#### 4.17 Funktionstasten \*)

Frei belegbare Tasten für BLF, Direktwahl (z.B. externe Rufnummern, Funktionscodes, etc.) oder Rufsteuerung (z.B. Rufumleitung, Tag- / Nachtschaltung, etc.). Die Konfiguration der Funktionstasten erfolgt in KIS und wird automatisch auf das Endgerät übertragen.

#### 4.18 Freisprechfunktion \*)

Freisprechen ist eine Funktion des angeschlossenen Endgerätes bzw. Soft-Client.

#### 4.19 Funktionscodes

Einfache Sterncodes, die über die Tastatur des Telefons gewählt werden und Funktionen auf der Telefonanlage ausführen. Funktionscodes können auch auf den Funktionstasten des Telefons hinterlegt werden oder im Telefonbuch gespeichert.

##### 4.19.1 Funktionscode - Rufumleitung "fest" für eigene Nebenstelle einschalten

Am Endgerät kann eine Rufumleitung "fest" für die eigene Nebenstelle über den Funktionscode \*11Umleitungsziel eingeschaltet werden.

##### 4.19.2 Funktionscode - Rufumleitung "fest" auf eigene Mailbox einschalten

Am Endgerät kann eine Rufumleitung "fest" für die eigene Mailbox über den Funktionscode \*11VM \_Nebenstelle eingeschaltet werden.

##### 4.19.3 Funktionscode - Rufumleitung "fest" für eigene Nebenstelle ausschalten

Am Endgerät kann die feste Rufumleitung für die eigene Nebenstelle über den Funktionscode \*12 ausgeschaltet werden.

##### 4.19.4 Funktionscode - Rufumleitung "fest" für fremde Nebenstelle einschalten

Am Endgerät kann die Rufumleitung "fest" für eine fremde Nebenstelle über den Funktionscode \*11\*Nebenstelle\*Zielrufnummer eingeschaltet werden.

##### 4.19.5 Funktionscode - Rufumleitung "fest" für fremde Nebenstelle ausschalten

Am Endgerät kann die feste Rufumleitung für eine fremde Nebenstelle über den Funktionscode \*12\*Nebenstelle ausgeschaltet werden.

##### 4.19.6 Funktionscode - Pickup (Anruf von einer anderen Nebenstelle übernehmen)

Einen Anruf von einer anderen Nebenstelle mittels Tastenkombination übernehmen (Pickup): \*\*Nebenstelle

##### 4.19.7 Funktionscode - Anzeige der eigenen Rufnummer ein- / ausschalten (CLIR ein, aus)

Am Endgerät kann die Anzeige der eigenen Rufnummer bei ausgehenden Anrufen über den Funktionscode \*20 ein- bzw. ausgeschaltet werden

##### 4.19.8 Funktionscode - Rufsteuerung ein-/ausschalten

Eine Rufsteuerung kann über den Funktionscode \*linterne Durchwahl der Rufsteuerung] ein- und ausgeschaltet werden.

##### 4.19.9 Funktionscode - „Amtsleitung" auswählen

A) Dauerhaft auswählen: #Index der Amtsleitung#Durchwahl der Amtsleitung (die zu sendende Nummer ändern)

B) Für ein einzelnes Gespräch auswählen: #Index der Amtsleitung#Durchwahl der Amtsleitung#Zielrufnummer

#### 4.20 Geschäftszeiten

Im KIS können zentral Geschäftszeiten angelegt werden, welche Nebenstellen, Rufgruppen und Rufsteuerungen (z.B. für Tag-! Nachtschaltungen) zugewiesen werden können. Eine Änderung der Geschäftszeiten kann komfortabel an zentraler Stelle eingestellt werden und wirkt sich automatisch auf alle Elemente der Telefonanlage aus, welche die Geschäftszeit zugewiesen haben.

#### 4.21 Halten (Anruf \*)

Gespräche halten, z.B. um Rücksprache zu halten. Der Anrufer hört während dessen Wartemusik.

#### 4.22 IVR

Interaktives Sprachmenü zur Anrufer Führung via Sprachdialog (z.B. drücken Sie 1 für Service, 2 für Vertragswesen, ...) für bis zu 9 Ziele. Die Auswahl erfolgt über die Tastatur des Telefons. Es sind beliebig viele IVR pro Anlage möglich.

##### 4.22.1 IVR - Failover-Ziel

Mittels Failover-Ziel kann ein Ziel festgelegt werden, auf das der Anrufer geleitet wird, wenn keine Eingabe erfolgt. Z.B., weil das Telefon des Anrufers kein DMTF unterstützt. Wenn kein Failover-Ziel hinterlegt ist, wird das IVR so lange wiederholt, bis der Anrufer auflegt.

#### 4.23 Konferenzräume

Eigene, frei belegbare professionelle Konferenzräume für eine unbegrenzte Anzahl von Teilnehmern. Konferenzräume werden kostenfrei angeboten. Es können pro Anlage maximal so viele Konferenzräume betrieben werden, wie kostenpflichtige Nebenstellen aktiv sind.

##### 4.23.1 Konferenzraum - eingehende Rufnummer

Rufnummer, unter der der Konferenzraum für externe Teilnehmer erreichbar ist.

##### 4.23.2 Konferenzraum - interne Durchwahl

Rufnummer, unter der der Konferenzraum für interne Teilnehmer erreichbar ist.

##### 4.23.3 Konferenzraum - Stummschaltung

Eigenes Mikrofon aus-/ einschalten (sich selbst stumm schalten)

##### 4.23.4 Konferenzraum - Lautstärke ändern

Ändern der Lautstärken im Konferenzraum:

- A) Eigene Lautstärke, wie sie von anderen wahrgenommen wird.
- B) Lautstärke der anderen Teilnehmer, wie man sie selbst wahrnimmt.

#### 4.24 Konferenzraum - Zugangs-PIN

Sicherheit der Konferenzräume durch PIN-Authentifikation

#### 4.25 Music on Hold

Individuelle Wartemusik

#### 4.26 Rückfrage \*)

Gespräche in eine Warteposition versetzen, um ein weiteres Gespräch zu beginnen oder anzunehmen.

#### 4.27 Rufgruppen

Gruppen von Teilnehmern, denen ein Anruf mit einem vordefinierten Callflow zugestellt wird. Es ist die Bildung von beliebig großen Rufgruppen möglich. Die Anzahl der Rufgruppen pro Anlage ist nicht begrenzt. Individuelle Weiterleitungen der jeweiligen Nebenstellen werden ignoriert.

##### 4.27.1 Rufgruppe – Anzeigename

Der im Feld "Anzeigename" eingegebene Begriff wird bei einem in der Rufgruppe eingehenden Anruf am Telefon signalisiert.

##### 4.27.2 Rufgruppe – Callflow

Wie sollen die Anrufer an die Mitglieder der Rufgruppe verteilt werden: "alle gleichzeitig", "Teilnehmer mit längster Zeit ohne Anruf", "Teilnehmer mit der geringsten Calltime", "Teilnehmer mit der geringsten Call-Anzahl", "Teilnehmer der Reihe nach anrufen"

##### 4.27.3 Rufgruppe - eingehende Rufnummern

Rufnummer(n), unter der die Rufgruppe von extern erreichbar ist

##### 4.27.4 Rufgruppe - interne Durchwahl

Rufnummer, unter der die Rufgruppe von intern erreichbar ist

##### 4.27.5 Rufgruppe - Failover Ziel

Ziel auf das der Anrufer geleitet wird, wenn die maximale Wartezeit für den Anrufer erreicht ist, ohne dass der Anruf zugestellt werden konnte. Die Wartezeit kann eingestellt werden.

#### 4.28 Rufnummernübermittlung bei Weiterleitung

Bei umgeleiteten externen Anrufen wird die Rufnummer des ursprünglichen Anrufers angezeigt.

#### 4.29 Rufweiterleitungen

##### 4.29.1 Rufweiterleitung – Fest

Feste Weiterleitungen für eingehende Anrufe. Die Weiterleitung wird am Endgerät signalisiert.

##### 4.29.2 Rufweiterleitung - Nach Zeit

Weiterleitung, wenn der Anruf nach einer definierten Zeit nicht angenommen wurde.

##### 4.29.3 Rufweiterleitung - Bei Besetzt

Weiterleitung, wenn der Teilnehmer besetzt ist. Voraussetzung: Anklopfen ist ausgeschaltet.

##### 4.29.4 Rufweiterleitung - Bei Gerät offline

Hinterlegung einer Rufnummer, die erreichbar ist, wenn die VoIP-Telefone keine Verbindung zu Outbox AG haben (z.B. bei Ausfall der Internetanbindung). (Failover)

##### 4.29.5 Rufweiterleitung - Außerhalb der Geschäftszeiten

Ziel auf das der Anruf außerhalb der Geschäftszeiten geleitet wird.

#### 4.30 Stumm Schaltung \*)

Ausschalten des Mikrofons, beispielweise, um Rücksprache zu halten.

#### 4.31 Tag- / Nachtschaltung

Manuelles oder zeitgesteuertes Routing eingehender Anrufe, z.B. auf einen Anrufbeantworter außerhalb der Geschäftszeiten. Die Tag/Nachtschaltung kann über eine Funktionstaste am Telefon übersteuert werden.

#### 4.32 Telefonbuch zentral intern (LDAP-Telefonbuch)

Rufnummern können über KIS in einem zentralen Telefonbuch verwaltet werden, auf das die Endgeräte und der CTI-Client Zugriff haben. Es können Telefonbücher für öffentliche Einträge erstellt werden, die von allen Teilnehmern des Unternehmens gesehen werden. Weiterhin können Telefonbücher für private Einträge erstellt werden, die nur auf den Endgeräten des jeweiligen Teilnehmers aufgerufen werden. Die Zuweisung des gewünschten Telefonbuchs erfolgt in der Nebenstelle. Bei DECT-Geräten kann die Zuweisung nur pro Basisstation und nicht pro Nebenstelle! Handset erfolgen.

Telefonbuch zentral - Import im csv Format Import von Telefonbucheinträgen mittels einer csv Datei

#### 4.33 Uhrzeit / Datumsanzeigen \*)

Anzeige der aktuellen Uhrzeit / Datum in geeigneten Endgeräten.

#### 4.34 Vermittlung ohne Rückfrage

Übergabe des Gespräches ohne vorherige Rückfrage

#### 4.35 Vermittlung mit Rückfrage

Übergabe des Gespräches mit vorheriger Rückfrage

#### 4.36 Wahlwiederholung \*)

Anruf bereits gewählter Rufnummern

#### 4.37 Warteschlange

Die Warteschlange nimmt eingehende Anrufe entgegen und stellt den Anruf an vordefinierte Agents zu.

##### 4.37.1 Warteschlange – Agentgruppen

Es besteht die Möglichkeit Agents in Gruppen zusammenzufassen, welche unterschiedliche Einstellungen für Nachbearbeitungszeit und Verzögerung bei Ablehnen haben.

##### 4.37.2 Warteschlange - Eingehend Rufnummer

Rufnummer, unter der die Warteschlange von extern erreichbar ist

##### 4.37.3 Warteschlange - Interne Durchwahl

Rufnummer, unter der die Warteschlange von intern erreichbar ist

##### 4.37.4 Warteschlange - Parameter "Call timeout"

Nach der hier eingestellten Zeit prüft die Warteschlange erneut welche Agents verfügbar sind.

#### 4.38 Warteschlange – Parameter "Nachbearbeitungszeit"

Zeit, in der der Agent keine Anrufe bekommt, nachdem ein Gespräch beendet wurde.

##### 4.38.1 Warteschlange - "Verzögerung bei Ablehnen"

Während der hier eingestellten Zeit wird dem Agent kein Anruf zugestellt, nachdem er einen Anruf ablehnt hat.

##### 4.38.2 Warteschlange - "Maximale Wartezeit für Anrufer"

Zeit in der die Warteschlange versucht den Anruf an einen Agent durchzustellen. Anschließend wird der Anruf an das in der Warteschlange eingegebene Failover-Ziel übergeben.

##### 4.38.3 Warteschlange - "Wartezeit ohne Agenten"

Zeit, die die Warteschlange wartet, wenn kein Telefon registriert ist oder kein Agent eingeloggt ist. Während dieser Zeit wartet die Warteschlange darauf, dass sich ein Agent einloggt. Wenn der Anruf während der eingestellten Zeit nicht zugestellt werden konnte, wird der Anruf an das in der Warteschlange eingegebene Failover-Ziel übergeben.

##### 4.38.4 Warteschlange - Ansage hochladen

Die Begrüßungsansage der Warteschlange kann über KIS hochgeladen werden

##### 4.38.5 Warteschlange - Wartemusik hochladen

Die Wartemusik der Warteschlange kann über KIS hochgeladen werden. Es obliegt dem Kunden ausschließlich Media-Dateien zu verwenden, an denen der Kunde die notwendigen Lizenzen besitzt. Der Kunde stellt die Outbox AG von jeglichen urheberrechtlichen Forderungen dritter frei.

##### 4.38.6 Warteschlange - Failover Ziel

Ziel, auf das der Anrufer geleitet wird, wenn die maximale Wartezeit für den Anrufer erreicht ist, ohne dass der Anruf zugestellt werden konnte.

##### 4.38.7 Warteschlange – Callflows

Unterschiedliche Möglichkeiten, wie die Anrufer in der Warteschlange an die Agents verteilt werden sollen: "alle gleichzeitig", "Agent mit längster Zeit ohne Anruf", "Agent mit der geringsten Calltime", "Agent mit der geringster Call-Anzahl", "Agents der Reihe nach anrufen".

#### 4.39 Weiterleiten ohne anzunehmen

Sie können einen eingehenden Anruf an eine andere Nebenstelle weiterleiten, ohne diesen anzunehmen. Dies kann wahlweise über die Betätigung der Funktionstaste oder die Eingabe der internen Durchwahl erfolgen.

#### 4.40 Zeitsteuerung

Hinterlegung von Zeitplänen für unterschiedliche Routings eingehender Anrufe (z.B. Anrufbeantworter außerhalb der Geschäftszeiten)

#### **4.41 Zeitsteuerung - Manuelle Steuerung der Geschäftszeiten über eine Taste am Telefon**

Manuelle Schaltung der Zeitsteuerung über einer Funktionstaste am Telefon. Die Taste leuchtet, wenn die Zeitsteuerung aktiv ist. Wenn eine Geschäftszeit hinterlegt ist, wird die Zeitsteuerung automatisch einsprechend der Geschäftszeit ausgeführt und kann über die Funktionstaste am Telefon überschrieben werden (z.B., wenn Sie länger im Büro bleiben wollen).

#### **4.42 Zeitsteuerung - Kaskadierung von mehreren Zeitsteuerungen**

Es können mehrere Zeitsteuerungen miteinander verschachtelt werden, um beliebige Szenarien abzubilden.

Legende: \*): Funktion ist je nach Telefonmodell verfügbar.

## **5 Unterstützung Externer Geräte und Clients**

Das Produkt FONCloud unterstützt Hardware-Telefone sowie Softphone und Mobile-Apps verschiedener Anbieter. Diese gehören nicht zum Standardangebot der FONCloud; können aber vom Vertrieb angeboten werden.

### **5.1 Autoprovisionierung der Endgeräte**

Outbox AG unterstützt eine umfangreiche Auswahl an Tischtelefonen, DECT-Systemen, Konferenzsystemen und Analog-Adaptoren für den Anschluss analoger Endgeräte, welche autoprovisioniert werden. D.h., dass die Endgeräte nur an Netzwerk / Internet und Stromversorgung angeschlossen werden müssen, die Konfiguration wird ohne einen Tastendruck automatisch auf das Endgerät übertragen (Zero touch Rollout). Vorher muss das Endgerät in KIS angelegt und einer Nebenstelle zugewiesen werden.

Die Standard-Autoprovisionierung von Endgeräten und Softphone-Client kann nur für von Outbox AG freigegebene Anbieter gewährleistet werden.

Die aktuelle Auswahl auf Anforderung jeweils aktuell bereitgestellt.

### **5.2 Softphone PBXApp**

Die Outbox AG bietet unter dem Produktnamen PBXApp eine eigene Softphone-Suite an, die mit der FONCloud genutzt werden kann. Für jede Nebenstelle kann eine Provisionierung aus dem KIS erfolgen.

#### **5.2.1 Softphone für Desktop**

Outbox AG bietet separat eine Telefon App für Windows und MAC an. Voraussetzung ist Mikrofon und Lautsprecher bzw. ein Headset. Die von Outbox AG freigegebene App kann autoprovisioniert werden.

#### **5.2.2 Smartphone für Mobile – Android und iOS**

Outbox AG bietet separat eine Telefon-App für IOS und Android an. Eine mobile Verwendung der Festnetzrufnummer wird so möglichen. Die von Outbox AG freigegebene App kann autoprovisioniert werden.

### **5.3 CTI**

Computer Telefonie Integration. Durch den Einsatz des Outbox AG CTI-Client bzw. des Outbox AG TAPI-Servers können Sie aus Ihrer PC-Anwendung heraus ausgehende Anrufe auf Ihrem Tischtelefon aufbauen. Bei eingehenden Anrufen wird der Kontakt aus dem angelegten Telefonbuch ausgelesen und angezeigt. Es können verschiedenen Telefonbücher angebunden werden. Zusätzlich lassen sich Wiedervorlagen (Erinnerungen) für Anrufe anlegen.

### **5.4 TAPI-Anbindung**

Der Outbox AG bietet die Möglichkeit einer Legacy TAPI Service anzubinden.

Der Begriff TAPI (Telephony Application Programming Interface) bezeichnet eine Programmierschnittstelle für Telefonanwendungen. Diese ist für die hardwareübergreifende Kommunikation zwischen Telefonanlage bzw. Telefon und Computer notwendig. TAPI bietet die Möglichkeit, ein Telefon bequem von einem PC aus zu bedienen, Anrufe zu tätigen oder entgegenzunehmen. Dies hilft bei der Optimierung und Vereinfachung von Arbeitsabläufen in Unternehmen.

TAPI-Server findet immer dann Anwendung, wenn eine Server-basierte Software im Einsatz ist und die TAPI-Unterstützung serverseitig stattfindet. Z.B. Datev, viele Dokumentenmanagementsysteme.

Outbox AG unterstützt Kunden bei der Anbindung eigener TAPI-Anwendungen. Der Aufwand ist vor der Installation abzustimmen. Führt der unabh. Einsatz eines TAPI Clients zu Support-Aufwand, behält sich Outbox AG vor, diesen nach der geltenden Preisliste abzurechnen.

### **5.5 Gegensprechanlage & Türöffner**

Gegensprechanlagen und Türöffner können über einen ATA oder SIP-Account angebunden werden.

### **5.6 Standortkopplung**

Endgeräte können unabhängig vom Standort betrieben werden. Die einzige Voraussetzung ist eine geeignete Internetanbindung. Dadurch ist eine Integration von Teilnehmern außerhalb der Bürostandorte möglich.

**ACHTUNG:** Bei dieser sog. nomadischen Nutzung ist im Falle eines Notrufes keine korrekte Zuordnung an die zu diesem Standort zuständige Notrufstelle möglich. Siehe Kapitel 1.6 Notrufe.