

## ANHANG – BESCHREIBUNG DER LEISTUNGSMERKMALE

Im Folgenden werden die in der Leistungsbeschreibung tengo<sup>®</sup> centraflex aufgeführten Leistungsmerkmale beschrieben.

### 1 Leistungen

Je nach beauftragter Servicevariante werden durch den Anbieter die im Folgenden aufgeführten Leistungsmerkmale bereitgestellt:

Leistungsmerkmale		Servicevarianten	
		Basic	Standard
<b>Basis-Leistungsmerkmale</b>			
Rufnummern je Seat			
Rufnummern je Seat	Zuweisung einer Anzahl von Rufnummern, die als neue geografische Rufnummern oder per Portierung dem Seat zugewiesen werden.		
Einzelfunktionen / Nutzerebene			
Abweisen von Gesprächen ohne Rufnummernübermittlung / Anonymous Rejection	Durch Abweisen von Gesprächen ohne Rufnummernübermittlung können Nutzer Anrufe zurückweisen, bei denen die Anzeige der Rufnummer unterdrückt ist.	X	✓
Generelle Anrufweiterleitung / Call Forwarding Always	Die generelle Anrufweiterleitung ermöglicht dem Nutzer, alle eingehenden Anrufe an eine andere Rufnummer weiterzuleiten, bspw. an die Nummer des Home Office oder an die Handynummer. Mit der Ruftonerinnerung gibt das Haupttelefon ein kurzes Klingelzeichen als zusätzliche Information, wenn ein Anruf weitergeleitet wird.	✓	✓
Anrufweiterleitung bei Besetzt / Call Forwarding Busy	Anrufweiterleitung bei Besetzt ermöglicht dem Nutzer, alle eingehenden Anrufe an eine andere Rufnummer weiterzuleiten, wenn das Telefon besetzt ist.	✓	✓
Anrufweiterleitung bei Nichtannahme / Call Forwarding No Answer	Mit Anrufweiterleitung bei Nichtannahme werden alle Anrufe an eine andere Rufnummer weitergeleitet, wenn der Nutzer das Gespräch nach einer definierten Anzahl von Rufsignalen nicht entgegen nimmt.	✓	✓
Anrufweiterleitung bei Nichterreichbarkeit / Call Forwarding Not Reachable	Mit Anrufweiterleitung bei Nichterreichbarkeit werden alle Anrufe an eine andere Rufnummer weitergeleitet, wenn das Endgerät nicht erreicht werden kann oder sich nicht registriert hat. Dieser Dienst sollte als Back Up immer konfiguriert sein, um bspw. im Fall eines Ausfalls der Internetanbindung weiterhin auf einem anderen Endgerät erreichbar zu sein.	✓	✓

Leistungsmerkmale		Servicevarianten	
		Basic	Standard
Anrufbenachrichtigung / Call Notify	Mit Anrufbenachrichtigung erhält der Nutzer regelbasiert eine E-Mail mit dem Namen des Anrufers und dessen Rufnummer.	X	✓
COLR / Connected Line Identification Restriction	Connected Line Identification Restriction erlaubt dem Nutzer seine Gegenstellenidentität bei einem eingehenden Anruf zu verbergen, die Anzeige des Nutzernamens wird unterdrückt.	✓	✓
Bitte nicht stören / Don Not Disturb	Der Nutzer kann seinen Status auf „Bitte nicht stören“ setzen und Anrufer erhalten dann ein Besetztzeichen, das Telefon klingelt nicht. Sofern Anrufweiterleitung bei Besetzt konfiguriert ist, werden alle Anrufe dann bspw. automatisch auf die Voice-Mailbox weitergeleitet. Mit der Ruftonerinnerung gibt das Haupttelefon ein kurzes Klingelzeichen als zusätzliche Information, wenn ein Anruf weitergeleitet wird.	✓	✓
Alternative Rufnummern / Alternate Numbers	Mit Alternativen Rufnummern können bis zu zehn zusätzliche Ruf- oder Durchwahnummern der Hauptrufnummer und Durchwahnummer zugewiesen werden. Alle zusätzlichen Ruf- und Durchwahnummern lassen Telefon(e) wie das Haupttelefon klingeln. Außerdem kann der Nutzer für jede Nummer ein anderes Rufzeichenmuster festlegen, sofern das Telefon diese Funktionalität unterstützt.	X	✓
Selektive Anrufweiterleitung / Call Forwarding Selective	Eingehende Gespräche können automatisch an eine andere Rufnummer weitergeleitet werden, wenn vordefinierte Kriterien, wie Rufnummer, Tageszeit oder Wochentag, erfüllt sind.	X	✓
Benutzerspezifisches Freizeichen - Benutzer / Custom Ringback User	Mit dieser Funktion lassen sich abhängig von vordefinierten Kriterien wie Rufnummer, Tageszeit oder Wochentag unterschiedliche Freizeichen einrichten. Mit diesem Dienst können Nutzer bspw. unterschiedliche Freizeichen für ihren Vorgesetzten, ihre Familie und ihre Kunden festlegen.	X	✓
Spezieller Klingelton / Priority Alert	Spezieller Klingelton ermöglicht dem Nutzer das Telefon abhängig von vordefinierten Kriterien mit einer anderen Rufzeichensequenz klingeln zu lassen, bspw. spezielle Klingeltöne bei Anrufen bestimmter Personen wie Vorgesetzter, Ehepartner etc.	X	✓
Selektive Gesprächsannahme / Selective Call Acceptance	Selektive Gesprächsannahme ermöglicht dem Nutzer ausschließlich Anrufe entgegenzunehmen, die vordefinierten Kriterien entsprechen. Die Kriterien für jeden Eintrag können aus einer Liste von bis zu 12 Rufnummern oder aus Ziffernmustern und einem festgelegten Zeitplan und/oder Urlaubsplan bestehen.	X	✓

Leistungsmerkmale		Servicevarianten	
		Basic	Standard
Selektive Gesprächsabweisung / Selective Call Rejection	Selektive Gesprächsabweisung ermöglicht dem Nutzer Anrufe zurückzuweisen, die vordefinierten Kriterien entsprechen. Diese Anrufer erhalten eine Ansage, dass der Nutzer nicht erreichbar ist. Mit dieser Funktion können Anrufe von Anrufern abblocken, mit denen der Nutzer bspw. nicht sprechen möchte.	X	✓
Sequenzielles Klingeln / Sequential Ring	Sequenzielles Klingeln lässt zusätzlich zum Basisstandort bis zu 5 Standorte mit einer festgelegten Anzahl von Rufsignalen klingeln. Der Dienst kann bspw. genutzt werden, um Anrufe von Vorgesetzten, der Familie oder eines wichtigen Kunden auf dem Handy, einem alternativen Geschäftstelefon oder einem Privattelefon klingeln zu lassen.	X	✓
Simultanes Klingeln persönlich / Simultaneous Ring Personal	Simultanes Klingeln persönlich ermöglicht dem Nutzer, Rufnummern aufzulisten, die zusätzlich zum Haupttelefon klingeln sollen, wenn Anrufe eingehen.	X	✓
Nutzer CLIP no screening / User CLIP no screening	Der Nutzer kann eine von seiner eigentlichen Rufnummer abweichende Rufnummer übertragen. <sup>1</sup>	✓	✓
Automatischer Rückruf / Automatic Callback	Mit Automatischer Rückruf wird automatisch eine Verbindung hergestellt sobald ein angerufener Teilnehmer, dessen Leitung zuvor besetzt war, wieder frei ist	X	✓
Rückruf / Call Return	Mit Rückruf kann der Nutzer die letzte Gegenstelle anrufen, die ihn angerufen hat - unabhängig davon, ob der Anruf angenommen wurde oder nicht.	✓	✓
Wahlwiederholung / Last Number Redial	Wahlwiederholung ermöglicht dem Nutzer, die zuletzt gewählte Rufnummer erneut zu wählen, indem er im CommPilot Call Manager auf die Schaltfläche "Wahlwiederholung" klickt oder den Funktionszugangscode wählt.	✓	✓
Rufnummernunterdrückung / Line ID Blocking	Rufnummernunterdrückung blockiert die Anzeige der Rufnummer, wenn ein Anruf getätigt wird. Angerufene Mitglieder einer Gruppe können die Rufnummer immer noch sehen. Die Funktion kann für alle Anrufe an- oder abgeschaltet und über Funktionszugangscode auch selektiv wieder angeschaltet werden.	✓	✓
Rufnummernunterdrückung pro Anruf / Line ID Blocking per Call	Rufnummernunterdrückung für den aktuell geführten Anruf - danach wird die Rufnummer automatisch wieder mit übertragen	✓	✓
Kurzwahl 8 / Speed Dial 8	Eine vordefinierte Rufnummer über nur eine Ziffer wählen.	✓	✓

<sup>1</sup> Dies ist nur im Rahmen der jeweils gültigen Zuteilungsregelungen der Bundesnetzagentur zulässig; § 66k Abs. (2) TKG ist zu beachten.

Leistungsmerkmale		Servicevarianten	
		Basic	Standard
Persönliche Telefonliste / Personal Phone List	Eine Liste von persönlichen Rufnummern konfigurieren, um ein schnelles Wählen aus Applikationen zu erlauben; inkl. täglicher Synchronisation zur Namensanzeige bei eingehenden Anrufen am Telefon.	✓	✓
Einmischen ausschließen / Barge-in Exempt	Einmischen ausschließen verhindert Einmischungsversuche anderer Nutzer bei gezielter Gesprächsübernahme mit Einmischung.	✓	✓
Anklopfen zulassen / Call Waiting	Ein Gespräch annehmen, während der Nutzer bereits telefoniert. Die Funktion kann für alle Anrufe an- oder abgeschaltet und über Funktionszugangs-codes auch selektiv wieder angeschaltet werden.	✓	✓
Gezielte Gesprächsübernahme / Directed Call Pickup	Über einen Funktionszugangscode und eine Durchwahlnummer kann der Nutzer ein Gespräch von einem bestimmten Telefon übernehmen.	X	✓
Gezielte Gesprächsübernahme mit Einmischung / Directed Call Pickup with Barge-in	Über einen Funktionszugangscode und eine Durchwahlnummer kann der Nutzer ein Gespräch von einem bestimmten Telefon übernehmen oder sich einmischen. Wenn der Anruf noch nicht angenommen ist, wird er übernommen. Wenn der Anruf bereits angenommen wurde, wird zur Einmischung aufgeschaltet. Eine Einmischung (auch Aufschaltung) führt zu einer Dreierkonferenz zwischen dem Nutzer, dem Gruppenmitglied, bei dem die Einmischung stattfindet, und dem Gesprächspartner, mit dem das Gruppenmitglied verbunden ist. Der Nutzer steuert diese Dreierkonferenz.	X	✓
Anruf direkt vermitteln / Blind Call Transfer Blind	Direkte Verbindungsübergabe, ein bereits angenommenes Gespräch wird ohne vorherige Information an einen anderen Teilnehmer vermittelt.	✓	✓
Anruf vermitteln nach Rückfrage / Call Transfer with 3rd Party Consultation	Verbindungsübergabe nach Rückfrage, ein bereits angenommenes Gespräch wird nach Rückfrage an einen anderen Teilnehmer vermittelt.	✓	✓
Dreierkonferenz / Three-Way Call	Dreierkonferenz ermöglicht dem Nutzer das Durchführen einer Telefonkonferenz mit zwei weiteren Teilnehmern, die sich vom Telefon aus oder durch andere Applikationen, bspw. den CommPilot Call Manager aufbauen lässt.	✓	✓
Wartemusik / Music On Hold	Audio (Musik) wiedergeben, wenn die Gegenstelle gehalten oder geparkt ist.	X	✓

Leistungsmerkmale		Servicevarianten	
		Basic	Standard
Gruppenfunktionen / Gruppenebene			
Abteilungen CLIP no screening / Departments CLIP no screening	Der Administrator kann einer Abteilung und somit deren Nutzern eine eigene Rufnummer zur Rufnummernübertragung zuweisen.	✓	✓
Gruppen CLIP no screening / Group CLIP no screening	Der Administrator kann einer Gruppe und somit deren Nutzern eine eigene Rufnummer zur Rufnummernübertragung zuweisen.	✓	✓
Gespräch parken / Call Park	Der Administrator kann eine neue Parken-Gruppe erstellen und vorhandene Parken-Gruppen verwalten. Die Definition von Parken-Gruppen erlaubt den Nutzern, Anrufe in diesen Gruppen zu parken.	✗	✓
Gesprächsübernahme / Call Pickup	Der Administrator kann eine neue Gesprächsübernahmegruppe erstellen und vorhandene Gesprächsübernahmegruppen verwalten. Durch die Definition von Gesprächsübernahmegruppen können Nutzer in diesen Gruppen beliebige klingelnde Telefone in ihrer Gruppe mit dem eigenen Telefon annehmen.	✗	✓
CommPilot Call Manager	Der Administrator kann die Einstellungen des CommPilot Call Managers für die Nutzer der Gruppe konfigurieren.	✗	✓
Sammelrufnummer / Hunt Group	Der Administrator kann eine neue Sammelrufnummer erstellen und/oder vorhandene Sammelrufnummern verwalten. Die Definition von Sammelrufnummern ermöglicht dem Administrator Anrufe umzuleiten, dabei werden folgenden Regeln unterstützt:	✗	✓
Sammelrufnummer / Hunt Group - Lineares Routing	Die eingehenden Anrufe werden anhand einer vorher definierten Liste von oben nach unten durchgestellt. Ist der erste Teilnehmer der Liste besetzt, wird der Anruf an den zweiten Teilnehmer der Liste geroutet usw.	✗	✓
Sammelrufnummer / Hunt Group - Zirkuläres Routing	Der eingehende Anruf wird an den Teilnehmer durchgestellt, der in der Liste hinter dem Teilnehmer aufgeführt ist, der als letzter einen Anruf entgegengenommen hat. Wenn das Ende der Liste erreicht ist, startet das Routing wieder beim ersten Eintrag.	✗	✓
Sammelrufnummer / Hunt Group - Gleichmäßiges Routing	Der eingehende Anruf wird an den Teilnehmer durchgestellt, der am längsten keinen Anruf mehr entgegengenommen hat.	✗	✓
Sammelrufnummer / Hunt Group - Simultanes Routing	Die eingehenden Anrufe werden allen Teilnehmern der Gruppe signalisiert. Derjenige, der als erstes annimmt, bekommt das Gespräch durchgestellt.	✗	✓

Leistungsmerkmale		Servicevarianten	
		Basic	Standard
Wartemusik / Music On Hold	Hochladen einer Audiodatei im .wav-Format, die z.B. Musik oder Werbung enthält und die gehaltenen Anrufern vorgespielt wird. Dieser Dienst kann in Verbindung mit den Diensten „Gespräch halten“ und „Gespräch parken“ verwendet werden.	X	✓
Durchsagegruppe / Group Paging	Mit Durchsagegruppe kann der Administrator eine Gruppe von Nutzern einrichten, die über eine Rufnummer als Durchsagegruppe erreichbar ist. Mit der Anwahl der Rufnummer wird die Durchsagegruppe angerufen und die in der Gruppe konfigurierten Telefone nehmen den Durchsagegruppenruf automatisch an. Die Durchsage wird über den Lautsprecher übertragen, das Mikrofon der Zielendgeräte ist nicht aktiv. Die Zielendgeräte müssen die automatische Anrufannahme unterstützen.	X	✓
Sofort Konferenz Gruppe / Instant Group Call	Mit der Sofort Konferenz Gruppe kann der Administrator eine Gruppe einrichten, die über eine Rufnummer als Konferenzgruppe erreichbar ist. Mit Anwahl der Rufnummer werden die in der Sofort Konferenz Gruppe hinterlegten Rufnummern (max. 20) bei Anrufannahme automatisch zu einer Konferenz zusammengeschaltet. Für externe Rufnummern fallen zusätzliche Gesprächsgebühren an.	X	✓

Leistungsmerkmale	
<b>Komfort Leistungsmerkmale</b>	
Video Kommunikation Point to Point	
Video Kommunikation Point to Point	Jede Servicevariante ist „Video enabled“ und ermöglicht über geeignete Endgeräte oder Applikationen Point-to-Point Video-Kommunikation.
HD Voice	
HD Voice	HD Voice erhöht die Sprachqualität zwischen Gesprächsteilnehmern im Sprachnetz des Anbieters mit HD Voice-fähigen Endgeräten.
CommPilot Web Portal	
CommPilot Web Portal	Webbasiertes Portal, das dem Nutzer erlaubt, Dienste für den eigenen Zugang zu konfigurieren und dem Administrator Nutzer bzw. Gruppen einzurichten und diesen verschiedene Dienste zuzuweisen.
CommPilot Call Manager	
CommPilot Call Manager	Der webbasierte Client bietet dem Nutzer eine visuelle, graphische Benutzeroberfläche, um Anrufe einzuleiten, zu bearbeiten und entgegennehmen zu können sowie auf seine Nutzerverzeichnisse einschließlich Microsoft Outlook Kontakte zugreifen zu können.

Leistungsmerkmale	
CommPilot Express	
CommPilot Express	CommPilot Express erlaubt dem Nutzer, vier Profile vorzukonfigurieren, um ankommende Gespräche zu steuern. Diese Profile können komfortabel im CommPilot Web Portal eingerichtet und über den CommPilot Call Manager oder App-basiert vom Mobile Device aus geändert werden.
Besetzt-Anzeige-Feld (BLF = BusyLampField)	
Besetzt-Anzeige-Feld / Busy Lamp Field	Besetzt-Anzeige-Feld (BLF = BusyLampField) erlaubt dem Nutzer, den Telefonstatus ausgewählter Teilnehmer auf dem Telefon anzuzeigen. Der Nutzer legt die gewünschten Teilnehmer fest und weist dieser Liste eine "Listen-URI: sip:" zu. Die Verknüpfung BLF-Taste-Nutzer erfolgt auf der Web-Oberfläche des Telefons. Das Telefon muss BLF-fähig sein.
CTI - Click to Dial (Assistant Enterprise)	
Assistant Enterprise	CTI-Anwendung mittels einer in Microsoft <sup>®2</sup> Outlook <sup>®3</sup> , Microsoft Internet Explorer <sup>®4</sup> oder Mozilla Firefox <sup>5</sup> integrierbaren Toolbar, mit der Nutzer eine grundlegende Anrufsteuerung tätigen und allgemein verwendete Dienste konfigurieren können. Erlaubt die Verknüpfung mit einem LDAP (Lightweight Directory Access Protocol) Verzeichnisdienst, sodass Kontakte direkt integriert werden können.
Chefsekretärin-Funktionalität	
Chefsekretärin-Funktionalität	Abbildung einer Chefsekretärin-Funktionalität durch Nutzung von selektiver / genereller Rufumleitung und dem Dienst „Direkte Verbindungsübergabe mit bzw. ohne Rückfrage“.

Leistungsmerkmale	
<b>Mobility Funktionen</b>	
Anywhere	
Anywhere	Anywhere ermöglicht es, beliebig viele Rufnummern unabhängig vom Telefonendgerätetyp zusätzlich zur Hauptrufnummer so zu konfigurieren, dass alle Telefone simultan (gleichzeitig) klingeln. Mit der App oder dem CommPilot Call Manager kann der Nutzer mit dem Anywhere Telefonendgerät auch ausgehend unter seinen Geschäftsrufnummern telefonieren. Die Gespräche werden wie gehabt über den tengo <sup>®</sup> centraflex Seat abgerechnet. Ein Gespräch kann dann per Eingabe eines Sterncodes (*11) von einer Telefonnummer / einem Telefonendgerät auf eine anderes Anywhere Telefonendgerät übergeben werden.
Remote Office	
Remote Office	Remote Office erlaubt dem Nutzer, ein beliebiges Telefon, wie bspw. das Telefon zuhause, das Handy oder auch ein Hoteltelefon, als Remote-Office-Telefon zu nutzen. Mit der App oder dem CommPilot Call Manager kann der Nutzer dann mit dem Remote-Office-Telefon ausgehend unter seinen Geschäftsrufnummern

<sup>2</sup> Microsoft ist eine eingetragene Marke der Microsoft Corporation.

<sup>3</sup> Outlook ist eine eingetragene Marke der Microsoft Corporation.

<sup>4</sup> Internet Explorer ist eine eingetragene Marke der Microsoft Corporation.

<sup>5</sup> Mozilla und Firefox sind eingetragene Marke der Mozilla Foundation.

Leistungsmerkmale	
	telefonieren und die auf seiner tengo <sup>®</sup> centraflex Nummer eingehenden Anrufe werden zum Remote-Office-Telefon weitergeleitet. Die Gespräche werden wie gehabt über den tengo <sup>®</sup> centraflex Seat abgerechnet.
Shared Call Appearance	
Shared Call Appearance	Shared Call Appearance erlaubt Administratoren, Nutzern zusätzliche Endgeräte zum eigentlichen Hauptgerät zuzuweisen. Nach Einrichtung stehen auf den zusätzlichen Endgeräte Services und Funktionalitäten analog dem Hauptgerät zur Verfügung (abhängig vom zusätzlichen Endgerät), bspw. stehen Home Office Nutzer mit Shared Call Appearance bei Verwendung gleicher Endgeräte die gleiche Arbeitsplatzfunktionalität zur Verfügung wie am Hauptgerät.

Leistungsmerkmale	
Unified Messaging (cospace)	
Voice Mailbox	
Voice Mailbox	Ermöglicht dem Nutzer, Sprachnachrichten zu empfangen. Alle empfangenen Nachrichten werden ohne zeitliche Begrenzung aufbewahrt, bis sie durch den Nutzer selbst gelöscht werden oder der Vertrag mit dem Anbieter endet.
E-Fax	
E-Fax	Der Nutzer kann Faxe in digitaler Form empfangen und versenden. Alle empfangenen und versendeten Faxe werden aufbewahrt, bis sie durch den Nutzer selbst gelöscht werden oder der Vertrag mit dem Anbieter endet.
Telefonkonferenzen	
Telefonkonferenzen	Der Nutzer kann virtuelle, voneinander unabhängige Telefonkonferenzräume einrichten. Sobald die Telefonkonferenzräume aktiviert worden sind, können sie mit dem jeweils vom Nutzer eingerichteten Login (Rufnummer und PIN) von externen Anrufern genutzt werden. Die Anzahl der Teilnehmer einer Telefonkonferenz ist auf 25 gleichzeitige Verbindungen limitiert.
Storage	
Storage	Über den Dienst Storage steht dem Nutzer ein persönlicher Online-Speicherbereich zur Verfügung. Eine Speicherung von Daten durch den Nutzer ist bis zur Grenze des jeweils beauftragten Speichervolumens möglich. Über ein Portal kann der Nutzer die gespeicherten Daten verwalten und mit anderen Nutzern teilen. Alle Daten im persönlichen Online-Speicherbereich werden aufbewahrt, bis sie durch den Nutzer selbst gelöscht werden oder der Vertrag mit dem Anbieter endet.
Presentation	
Presentation	Über den Dienst Presentation kann der Nutzer mit anderen mit ihm verbundenen Nutzern eine visuelle Präsentation vorstellen. Die Präsentation muss vorher im PDF-Format im Portal des Moderators hochgeladen werden. Die Anzahl der Teilnehmer an einer Präsentation ist auf 25 gleichzeitige Verbindungen limitiert. Presentation benötigt keine weitere Software, die Präsentation läuft komplett im



### Leistungsmerkmale

Browser. Jeder der Konferenzteilnehmer kann jederzeit den Moderationsmodus übernehmen. Der Moderator kann während der Präsentation einzelne Elemente zeigen, indem er seine Maus als Pointer auf allen Bildschirmen einblendet.

## 2 Optionale Leistungen

### Optionale Leistungen

#### Erweiterte Telefondienste

##### Telefoniestatus-Konsole (Attendant Console)

Telefoniestatus-Konsole / Attendant Console im CommPilot Call Manager	Webbasierte Sprachvermittlungskonsole, die eine Übersicht über den momentanen Status der Nutzer des Kunden innerhalb einer festgelegten Gruppe gibt. Die Nutzer der Gruppe werden als „frei“, „besetzt“ oder „nicht stören“ gekennzeichnet. Die Gespräche der Nutzer werden angezeigt, wobei die Gesprächsinformationen nach verschiedenen Kriterien sortiert werden können (nach Name, Titel, Abteilung, Rufnummer, Mobiltelefon, Pager, Status oder E-Mail). Der jeweilige Nutzer meldet sich mit einem entsprechenden Login im CommPilot Web Portal an.
---	--

##### Anrufvermittlungsplattform (Receptionist)

Anrufvermittlungsplattform / Receptionist	Webbasierte Sprachvermittlungskonsole bzw. „Telefonzentrale“, die eine Übersicht über den momentanen Status der Nutzer innerhalb einer festgelegten Gruppe des Kunden gibt. Diese Anwendung ist ideal geeignet für größere Telefonzentralen und bietet eine gegenüber der Option „Telefoniestatus-Konsole“ noch komfortablere Bedienung. Der jeweilige Nutzer meldet sich mit einem entsprechenden Login im CommPilot Web Portal an.
---	--

##### Call Center Standard

Call Center Standard	<p>Lizenz für einen Call Center Agenten mit Standard-Funktionsumfang. Zu diesem Funktionsumfang gehören:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Anrufverteilung (Vorgabe in welcher Reihenfolge Anrufe an Agenten geroutet/verteilt werden),</li> <li>• Agenten Stati (Agenten können verschiedene Stati in einem Call Center haben, z.B. Verfügbar, Angemeldet, Abgemeldet und weitere),</li> <li>• Durchsagen (Wartemusik, Einstiegsnachricht, Komfort-Nachrichten, welche dem Anrufer abgespielt werden können),</li> <li>• spezielles Klingeln (Unterschiedlicher Klingelton am Agententelefon bei Call Center Anrufen),</li> <li>• Routing-Regeln für Überlauf, zurückgeworfene Anrufe und gescheiterte Anrufe (Definierbare Regel welche Anrufe unter bestimmten Bedingungen, z.B. Überlauf behandeln) sowie</li> <li>• Reporting (Statistiken über das Call Center- / Agent-Anrufverhalten).</li> </ul>
----------------------	--

Optionale Leistungen	
Call Center Premium	
Call Center Premium	<p>Lizenz für einen Call Center Agenten mit erweitertem Funktionsumfang. Zu diesem Funktionsumfang gehören zusätzlich zur Call Center Standard-Lizenz:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Routing-Regeln für erzwungene Weiterleitung (Regel, welche Anrufe direkt an ein anderes Ziel weiterleitet und nicht in die Call Center Queue routet),</li> <li>• Urlaubsplan (Definition von Feier- und Urlaubstagen, welche für das Call Center Routing verwendet werden kann),</li> <li>• Nachtschaltung und Komfortnachrichten umgehen (Routing unter Berücksichtigung von Geschäftszeiten),</li> <li>• Call Center DNIS (Verwendung von Outbound Call Center Funktionalitäten, sowie dem Erstellen von Sub Call Center) sowie</li> <li>• Anruf-Auswertungs-Codes (zu einem Anruf zuzuordnende Werte, z.B.: Verkaufsgespräch, Supportanruf, auswertbar über das Reporting).</li> </ul>
Call Center enhanced Agent (Client Software)	
Call Center enhanced Agent (Client Software)	Webbasierte Applikation zur Steuerung und Bedienung der Funktionen eines Call Center Agents von einem PC aus. Voraussetzung für die Nutzung ist, dass für diesen Nutzer neben tengo <sup>®</sup> centraflex auch eine Call Center Lizenz beauftragt wurde.
Call Center Supervisor (Client Software)	
Call Center Supervisor (Client Software)	Webbasierte Applikation zur Steuerung, Bedienung und Reporting der Funktionen eines Call Center Supervisor von einem PC aus.
<b>Communicator</b>	
Video (Softphone / Videophone)	
Desktop Client (Windows <sup>®6</sup> / Mac OS <sup>7</sup> )	Software-Applikation für den PC/Mac: Anrufsteuerung und Softphone für Sprache (VoIP) und Bildübertragung zu anderen tengo <sup>®</sup> centraflex Teilnehmern. Voraussetzung für die Nutzung ist, dass dem Teilnehmer tengo <sup>®</sup> centraflex in der Servicevariante Standard zugeordnet ist.
Mobile Client (iOS/ Android <sup>8</sup> )	Software-Applikation für Smartphone (iOS/ Android): Anrufsteuerung über Smartphone (GSM und Softphone für VoIP und Bildübertragung zu anderen tengo <sup>®</sup> centraflex Teilnehmern). Voraussetzung für die Nutzung ist, dass dem Nutzer tengo <sup>®</sup> centraflex in der Servicevariante Standard zugeordnet ist.

<sup>6</sup> Windows ist eine eingetragene Marke der Microsoft Corporation.

<sup>7</sup> Mac OS ist eine eingetragene Marke der Apple Inc.

<sup>8</sup> © 2012 Google Inc. All rights reserved. Android is a trademark of Google Inc.

Optionale Leistungen	
Anwendungsintegration	
ESTOS ECSTA für Broadworks (TAPI)	
ESTOS ECSTA für Broadworks	Software-Applikation, die eine Kommunikation zwischen Telefon und IT-Infrastruktur ermöglicht, um die angeschalteten Telefone für computergestützte Anwendungen wie Contact Center, Unified Messaging sowie CRM- und ERP-Systeme nutzen zu können. Die Applikation ermöglicht den vorgenannten Anwendungen die Steuerung und Kontrolle der Telefone über einen zentralen Server. Dabei stellt sie Microsoft TAPI (Telephony Application Programming Interface) Treiberfunktionen wie Anruf beginnen, Rückfragen, Makeln, Konferenz oder Rufumleitung bereit.
Go Integrator	
Go Integrator Lite	<p>Software-Applikation, die eine Kommunikation zwischen tengo<sup>®</sup> centraflex und der IT-Infrastruktur ermöglicht, um die angeschalteten Telefone computergestützt steuern zu können.</p> <p>Die Applikation</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ermöglicht das Durchsuchen der lokalen Kontakte in Microsoft Outlook während eines eingehenden Calls und zeigt den Kontakt des Anrufers an.</li> <li>• ermöglicht dem Nutzer eine grundlegende Anrufsteuerung und die Konfiguration allgemein verwendeter Dienste.</li> <li>• gibt den tengo<sup>®</sup> centraflex Gesprächs-Status des Teilnehmers an den lokalen Lync Client weiter.</li> </ul>
Erweiterte Telefondienste	
Automatisierte Anrufannahme / Auto Attendant	
Automatisierte Anrufannahme / Auto Attendant	Die Automatisierte Anrufannahme (Auto Attendant) bietet die Möglichkeit, eine automatische Menüführung für Anrufer zu erstellen, die diese durch Tastensignale (DTMF) steuern können. Bis zu 12 Aktionen können vorgegeben und z.B. mit einer Weiterleitung auf definierte Rufnummern verknüpft werden. Zusätzlich kann eine individuelle Begrüßung für den Anrufer als .wav-Datei eingestellt werden. Diese Option ist pro einer der Menüführung zugeordneten Durchwahlrufnummer zu beauftragen.