

**centrex 3**

**Funktionsübersicht**

centrex

Stand Juli 2021

**Deutsche Telefon Standard GmbH**

## Inhaltsverzeichnis

<b>1</b>	<b>Einführung</b>	<b>3</b>
	Einfach	3
	Unabhängig	3
	Zuverlässig	3
<b>2</b>	<b>Cloud Telefonanlage</b>	<b>3</b>
	<b>Integrierter Telefonanschluss</b>	<b>3</b>
2.1	Telefonie	4
2.2	Telefonnummernmanagement	4
2.3	Mehrere Standorte und Niederlassungen	4
	<b>Eine vollwertige Telefonanlage</b>	<b>4</b>
2.4	Nebenstellen-Management	5
2.5	Voicemail	5
2.6	Virtuelles Faxgerät	5
2.7	Sammelanschlüsse	5
2.8	Gruppen zur Anrufübernahme	6
2.9	Warteschlangen	6
2.10	Skill-basiertes Anruf-Routing	6
2.11	Zeitsteuerung	6
2.12	Sprachdialog	6
2.13	Moderierte Audiokonferenzen	7
2.14	Zentrales Telefonbuch	7
	<b>Reibungslose Integration der Endgeräte</b>	<b>7</b>
2.15	Systemtelefone	7
2.16	Telefonmenüs	7
2.17	Zero Touch Provisioning	7
<b>3</b>	<b>Zusätzliche Software</b>	<b>8</b>
3.1	Computer-Telefonie-Integration (CTI)	8
3.1.1	NCTI Standard	8
3.1.2	NCTI Premium	8
3.2	Vermittlungsarbeitsplatz Noperatorpanel	8
<b>4</b>	<b>Moderne App-Suite</b>	<b>9</b>
	<b>Arbeiten wo auch immer Sie sind</b>	<b>9</b>
4.1	System-Telefonie	9
4.2	Anrufliste & Visual Voicemail	9
4.3	Universelle Suche	9
4.4	Telefonbuch	10
4.5	Moderierte Audiokonferenzen	10
4.6	Fax	10
4.7	Nebenstellen selbst verwalten	10
	<b>Ihr Smartphone ist Ihr Systemtelefon</b>	<b>10</b>
4.8	Einheitliches Nutzererlebnis	10
4.9	One-Number-Konzept	10
4.10	Native Smartphone-Integration	10



# centrex 3

## 1 Einführung

Das folgende Dokument gibt Ihnen einen Überblick über die Funktionen von centrex 3, die Cloud Telefonanlage der Deutschen Telefon.

### Einfach

Dank der intuitiven Benutzeroberfläche ist es einfach, Anrufe zu tätigen und anzunehmen, Anrufe weiterzuleiten, eine Anrufweiterleitung einzurichten und vieles mehr. Und da Ihre Mitarbeiter unter nur einer einzigen Nummer erreichbar sind, ist es leichter denn je, von überall und auf jedem beliebigen Endgerät in Kontakt zu bleiben. Mit unserer Plug & Play-Einrichtung und der Zero-Touch-Hardware- und Softwarekonfiguration erleichtert die centrex 3 Ihrer IT das Leben.

### Unabhängig

Die centrex 3 ist völlig unabhängig und ermöglicht Ihnen die Kommunikation von jedem Endgerät aus, überall auf der Welt. Sie können Anrufe mit Ihrem Büro-Telefon, Ihrem Homeoffice-Telefon oder Ihrem Smartphone tätigen und empfangen und jederzeit zwischen allen Geräten wechseln. Auch wenn Sie kein Telefon zur Hand haben, können Sie sich über einen beliebigen Webbrowser einloggen und telefonieren.

### Zuverlässig

Die centrex 3 wurde von Grund auf so konzipiert, dass Ihre Mitarbeiter auch in den kritischsten Szenarien telefonieren können. Alle Komponenten unserer Infrastruktur laufen redundant – einschließlich unserer georedundanten Rechenzentren, wodurch Ihre Telefonanlage auch dann funktioniert, wenn Sie diese am dringendsten benötigen. Neben der ständigen Verfügbarkeit ist für uns Ihre Datensicherheit von zentraler Bedeutung. Wir schützen Ihre Daten mit Verschlüsselung und geben sie niemals an Dritte weiter.

## 2 Cloud Telefonanlage

Die centrex 3 ist die Cloud Telefonanlage der Deutschen Telefon und richtet sich an Geschäftskunden. Diese erhalten qualitativ hochwertige Sprachverbindungen und eine zentrale, in Hochverfügbarkeitsrechenzentren gehostete Telefonanlage, gemanagt von der Deutschen Telefon.

### Integrierter Telefonschluss

Mit einer nativen Schnittstelle zum öffentlichen Telefonnetz (PSTN) ermöglicht Ihnen die centrex 3, Telefonate mittels unterschiedlicher Endgeräte mit Gesprächspartnern auf der ganzen Welt zu führen.

## 2.1 Telefonie

Anrufmanagement und Telefonie steigern die Effizienz unternehmensinterner Prozesse und der allgemeinen Verfügbarkeit.

- Telefonanrufe via PSTN initiieren und annehmen
  - Unbegrenzte Anzahl eingehender und ausgehender Anrufe pro Anlage
  - Durchwahlen (DDI) für jede Nebenstelle: Jeder Nebenstelle kann eine individuelle Rufnummer zugeordnet werden
  - Called Line Identification (CLIP): Rufnummernanzeige
  - Calling Line Identification Restriction (CLIR): Rufnummernunterdrückung
  - CLIP-no-Screening: Übermittlung kundeneigener Rufnummerinformation des Anrufers
  - Notrufe an nationale Notrufzentralen
  - DTMF: Mehrfrequenzwahlverfahren
  - Übertragung von eingehenden und ausgehenden Faxnachrichten
- Anrufmanagement
  - Annahme von Anrufen innerhalb der Telefonanlage, innerhalb von Gruppen und für einzelne Nebenstellen über Kurzwahltasten oder Funktionstasten am Gerät
  - Anrufe halten und fortsetzen, um Rückfragegespräche zu führen
  - Anrufweiterleitung mit oder ohne Rückfrage (intern, extern)
  - Call Deflection: Umleiten von Anrufen über Funktionstasten
  - Call Waiting Indication (CWI): Anklopfen - Erhalten Sie einen zweiten eingehenden Anruf, während Sie telefonieren
  - Call Completion on Busy Subscriber (CCBS): *gilt nur für interne Anrufe*  
Rückruf bei besetzt - Automatische Wiederwahl, sobald das Anrufziel nicht mehr besetzt ist
  - Call Completion on No Reply (CCNR): *gilt nur für interne Anrufe*  
Rückruf bei nicht erreichbar - Automatische Anzeige, sobald das Anrufziel wieder verfügbar ist
  - Automatisches Rückvermitteln nach fehlgeschlagenem Transfer: Legen Sie fest, nach wie vielen Sekunden ein Anruf automatisch zurückgeleitet werden soll, wenn die Anrufweiterleitung (ohne Rückfrage) fehlschlägt, z.B. wenn der Angerufene nicht verfügbar oder beschäftigt ist
- Automatische Namensauflösung bei eingehenden Anrufen durch zentrales Telefonbuch
- Anrufliste für alle Anrufe mit der Angabe von Datum, Zeit, Telefonnummer (eingehend, ausgehend, verpasst, Anzeige von Gruppen- und Warteschlangen-

anrufen und verwendeter Amtsleitungsnummer)

- Verwenden Sie Projektkennziffern für ausgehende Anrufe und Berichte
- Gegensprechenfunktion (Interkom)
- Bitte nicht stören (DND): Arbeiten Sie ohne Unterbrechung durch eingehende Anrufe

## 2.2 Telefonnummernmanagement

Die Deutsche Telefon bietet lokale und internationale Telefonnummern. Alternativ können Sie Ihre aktuelle Telefonnummer behalten, wenn Sie zur Deutsche Telefon portieren.

- Zuordnung von Telefonnummern oder kompletter Rufnummernblöcke
  - Nationale, geographisch festgelegte Rufnummern
  - Internationale Rufnummern auf der ganzen Welt
  - Servicerufnummern
- Übernahme bestehender Rufnummern
  - Portieren Sie Ihre vorhandenen Rufnummern oder Rufnummernblöcke
  - Blockerweiterung: Erweitern Sie den Bereich Ihres bestehenden Rufnummernblocks
  - Blockverkürzung: Verkürzen Sie den Bereich Ihres bestehenden Rufnummernblocks

## 2.3 Mehrere Standorte und Niederlassungen

Dank der zentralen Verwaltung spielt es keine Rolle, ob Ihr Unternehmen auf eine Niederlassung oder mehrere Standorte verteilt ist.

- Verwaltung mehrerer Standorte mit individuellen Rufnummern innerhalb einer Telefonanlage
- Bis zu 1000 verschiedener Amtsleitungen mit individuellen Rufnummern oder Rufnummernblöcken
- Möglichkeit, internationale Niederlassungen und Rufnummern zu integrieren
- Vernetzen Sie Nutzer an Remote-Standorten wie im Homeoffice oder von unterwegs

## 2.4 Nebenstellen-Management

Mit Hilfe des Nebenstellen-Managements optimieren Sie Ihren Telefonverkehr mit eingehenden und ausgehenden Anrufen.

- **Multi-Phone:** Verwenden Sie bis zu 4 verschiedene Endgeräte, die immer unter derselben Rufnummer an einer Nebenstelle verfügbar sind
- **Multi-Number:** Möglichkeit, mehrere Durchwahlen pro Nebenstelle einzurichten (für ein- und ausgehende Anrufe)
- **Hotdesking:** An- und Abmeldung von Nebenstellen auf mehreren Geräten für flexibles Arbeiten
- Vernetzen Sie Nutzer an Remote-Standorten wie im Homeoffice oder von unterwegs
- **Individueller Klingelton:** Unterschiedliche Klingeltöne für interne Anrufe, externe Anrufe und Gruppen\*
- **Rufumleitungsprofile**
  - Bis zu 10 Rufumleitungsprofile pro Nebenstelle, ein Standard-Rufumleitungsprofil und 9 weitere Profile, die frei gewählt werden können
  - **Selektive Rufumleitungsregel:** Bis zu 10 Rufumleitungsregeln pro Profil, basierend auf den anrufenden Nummern
    - Interne Anrufe
    - Spezifische Nebenstellen
    - Telefonbucheinträge
  - **Mehrere Ziele:** Legen Sie verschiedene Rufumleitungsregeln fest für:
    - Immer
    - Besetzt
    - Keine Antwort
    - Nicht registriert
  - **Wechseln Sie schnell zwischen verschiedenen Rufumleitungsregeln**
- **Agenten-Management:** An- und Abmelden aus Warteschlangen
- **Besetztlampenfeld (BLF):** Anzeige des Anrufstatus ausgewählter Nebenstellen direkt auf dem Gerät
- **Legen Sie individuell fest, welche Nebenstelle im zentralen Telefonbuch sichtbar ist**
- **Definieren Sie eine Kostenstellenummer pro Nebenstelle**
- **Wählberechtigung:** Beschränken Sie ausgehende Anrufe auf interne, lokale, nationale oder internationale Anrufe
- **Bevorzugte ausgehende Amtsleitung:** Legen Sie die Rufnummer fest, die bei ausgehenden Telefonaten übertragen werden soll

\* Diese Funktionalität muss vom Endgerät unterstützt werden.

## 2.5 Voicemail

Der Voicemail-Service ist ein individueller Anrufbeantworter, der es Ihnen ermöglicht, Sprachnachrichten elektronisch zu speichern und diese an einem PC oder über ein Systemtelefon abzurufen oder sich diese per E-Mail zustellen zu lassen.

- **Selbstverwaltung der Voicemail-PIN**
- **Jede Nebenstelle hat ihre eigene Mailbox**
- **Leiten Sie Ihre Voicemail-Nachrichten als .mp3 oder .wav an Ihre eigene E-Mail-Adresse weiter**
- **Wählen Sie eine Ansage für Ihre Voicemail (Status, z. B. nicht verfügbar, besetzt, vorübergehend nicht verfügbar oder im Urlaub)**
- **Speichern Sie bis zu 100 Voicemail-Nachrichten pro Nebenstelle. Nachrichten werden nach 30 Tagen automatisch gelöscht**
- **Fernabruf, geschützt durch individuelle PIN**
- **Signalisierung von Nachrichten (Message Waiting Indication (MWI)):** Zeigt an, wenn auf Ihrer Voicemail nicht abgehörte Nachrichten vorhanden sind
- **Individuelle Ansagen:** Verwalten Sie Voicemail-Ansagen im Voicemail-Dienst

## 2.6 Virtuelles Faxgerät (E-Fax)

Mit der centrex 3 können Sie Faxnachrichten senden und empfangen.

- **Senden und empfangen Sie Faxnachrichten über virtuelle Fax-Nebenstellen**
- **Erreichen Sie jeden Mitarbeiter direkt über eine persönliche Faxnummer**
- **Teilen Sie virtuelle Faxgeräte mit einer Benutzergruppe**
- **Empfangen Sie Faxnachrichten im PDF-Format per E-Mail**
- **T.38-Faxprotokoll wird unterstützt**
- **Schließen Sie analoge Faxgeräte über einen Analogadapter an**

## 2.7 Rufgruppen

Über Rufgruppen können Sie eine Nebenstellengruppe definieren, die eingehende Anrufe für dieselbe Rufnummer entgegennimmt.

- **Beliebige Anzahl von Anrufgruppen pro Telefonanlage**
- **Konfigurieren Sie Anrufgruppen beliebiger Größe**
- **Individuelle Rufumleitungen für die jeweiligen Nebenstellen werden ignoriert**
- **Rufumleitungen nach definiertem Zeitintervall (Timeout)**
- **Definieren Sie Anrufgruppen (Pickup-Gruppen), um die Annahmerechte anderer Nebenstellen zu kontrollieren**

## 2.8 Gruppen zur Anrufübernahme

Dank dieser Funktion ist es möglich, einen Anruf heranzuholen, der auf einem anderen Telefon eingeht.

- Der Anrufempfänger muss autorisiert sein, um den Anruf annehmen zu können
- Definieren Sie Pickup-Gruppen, um die Rechte für Übernahmen zu steuern
- Beliebige Anzahl von Anrufübernahmegruppen pro Anlage
- Konfigurieren Sie Pickup-Gruppen mit bis zu 100 Nebenstellen

## 2.9 Warteschlangen

Warteschlangen erlauben es Ihnen, die Anrufe auf Halten zu setzen, ohne den eingehenden Anruf anzunehmen oder diesen an die gewünschte Partei weiterzuleiten.

- Beliebige Anzahl von Warteschlangen pro Telefonanlage
- Individuelle, initiale und periodische Ansagen
- Automatische Anrufverteilung an freie oder angemeldete Agenten
- Anrufverteilung nach verschiedenen Kriterien (Alle gleichzeitig, Round Robin, Zufall, längste Pause zuerst, geringste Auslastung zuerst)
- Frei definierbare Nachbearbeitungszeit für Agenten
- Kündigen Sie dem Agenten die Wartezeit des Anrufers an
- Individuelle Ansage an den Agenten pro Warteschlange, z.B. Warteschlangenname
- Melden Sie die Anrufer-Position in der Warteschlange
- Mobilgeräte für Warteschlangen anmelden
- Gewichtung der Agenten (Penalty): Dies ermöglicht es, Agentenleistungen für verschiedene Warteschlangen anzuzeigen
- Gewichtung von Warteschlangen (z. B. für VIP-Kunden)

## 2.10 Skill-basiertes Anruf-Routing

Mit Hilfe von Skills können Sie die Spezialisierung einer Hotline optimieren. Sie können Skill-Level festlegen und das Spezialisierungslevel innerhalb eines Skills definieren.

- Eingehende oder ausgehende Anrufrichtung
- Skill-Level einzelner Mitglieder innerhalb einer Skill-Gruppe
- Timeout pro Skill-Gruppe: Wählen, nach wie vielen Sekunden der Anrufer weitergeleitet werden soll
- Umleitungsziel bei Timeout und bei Abweisung
- Ansagen für den wartenden Anrufer (beim Eintreten, periodisch, periodisch verzögert)

- Anrufverteilung nach verschiedenen Kriterien (alle auf einmal, Round Robin, zufällig, längste Pause zuerst, geringste Auslastung zuerst)
- Sortierung in Qualifikationsgruppen; Skill-Gruppen sind konfigurierbar ohne Agenten
- Timeout-Kontrolle: Legen Sie fest, nach wie vielen Sekunden der Anrufer wieder in die Warteschlange geleitet werden soll

## 2.11 Zeitsteuerung

Stellen Sie sicher, dass kein Anruf verloren geht. Nutzen Sie die Zeitsteuerung, um zeitabhängige Rufumleitungen einzurichten.

- Multi-Number: Möglichkeit, mehrere verschiedene Durchwahlen pro Zeitsteuerung einzurichten
- Geben Sie Geschäftszeiten an, während derer nur bestimmte Ziele erreichbar sind
- Definieren Sie verschiedene Ziele während und außerhalb der Geschäftszeiten
- Beliebige viele Zeitsteuerungen pro Telefonanlage
- Definieren Sie Ausnahmetage (z. B. Feiertage) für Rufumleitungen

## 2.12 Sprachdialog (IR)

Dank des Sprachdialogs navigieren sich Anrufer durch ein sprachbasiertes Menü und lassen sich mit der gewünschten Nebenstelle durch Drücken der entsprechenden Tasten am Telefon verbinden.

- Multi-Number: Möglichkeit, mehrere verschiedene Durchwahlen pro Sprachdialog einzurichten
- Beliebige Anzahl von Sprachdialogen pro System
- Individuelle Ansagen
- Einstelliger Sprachdialog: Bis zu 13 Optionen pro Dialogstufe (0 ... 9, \*, # und Timeout)
- Jeder Dienst pro Auswahl verfügbar (Gruppen, Warteschlangen, Sprachdialog, Nebenstellen usw.)
- Mehrstelliger Sprachdialog ermöglicht die Auswahl eines Ziels durch Eingabe mehrstelliger Zahlen (z. B. »123«)
- Firmenverzeichnis: Bei Eingabe einer Nummer in den mehrstelligen Sprachdialog, wird die Nummer als direkte Nebenstellenummer interpretiert und der Anrufer an die gewählte Nebenstelle direkt durchgestellt

## 2.13 Moderierte Telefonkonferenzen

Moderierte Telefonkonferenzen ermöglichen das Verwalten von Telefonkonferenzen mit bis zu 50 Teilnehmern.

- Sie können beliebig viele Konferenzräume verwalten und abonnieren
- Führen Sie Konferenzen mit bis zu 50 internen und externen Teilnehmern durch
- Multi-Number: Möglichkeit, mehrere eingehende Rufummern pro Konferenz (national, international) einzurichten
- PIN-Authentifizierung für den Moderator und Teilnehmer
- Richten Sie Musik ein, die abgespielt wird, solange ein einziger Teilnehmer in der Konferenz ist, bis der Moderator sich einwählt
- Wählen Sie die Sprache (Deutsch, Englisch, Französisch, Italienisch, Spanisch, Niederländisch oder Polnisch) individuell pro virtuellen Konferenzraum
- Sperren Sie Konferenzen, bis der Moderator sich einwählt
- Teilnehmer einladen, stummschalten oder entfernen
- Option zum automatischen Beenden von Konferenzgesprächen nach Abmelden des Moderators

## 2.14 Zentrales Telefonbuch

Über das zentrale Telefonbuch wählen Sie den gewünschten Anrufteilnehmer ohne Eingabe der Telefonnummer aus.

- Zentrales Anlagen-Telefonbuch, das von allen Nebenstellen geteilt wird
- Privates Telefonbuch für Nebenstellen zusätzlich möglich
- Unterscheiden Sie zwischen allgemein sichtbaren Einträgen, für bestimmte Gruppen sichtbaren Einträgen und persönlichen Einträgen
- Alle Nebenstellen werden automatisch in das Telefonbuch übertragen, ausgewählte Telefonbucheinträge können für einzelne Nebenstellen sichtbar gemacht werden
- Adresslisten können im CSV-Format importiert werden

### Reibungslose Integration verschiedener Endgeräte

Zahlreiche kabelgebundene und schnurlose Telefone vieler Hersteller sind für die Nutzung mit der centrex 3 zertifiziert

## 2.15 Systemtelefone

Es können zahlreiche VoIP-Telefone verschiedener Hersteller in Verbindung mit centrex 3 genutzt werden.

- Besetztlampenfelder: Zeigt an, wer gerade telefoniert
- Signalisierung von Nachrichten per Message Waiting Indication (MWI): Signalisierung von Nachrichten auf unterstützten Endgeräten
- Verschlüsselung von Telefonanrufen über SRTP/TLS auf unterstützten Endgeräten
- Mehrere Klingeltöne für interne, externe und Gruppenanrufe auf unterstützten Endgeräten
- Anrufverlauf auf dem Endgerät
- Automatisches Wählen: Geben Sie an, nach wie vielen Sekunden nach Eingabe der Telefonnummer ein Anruf automatisch eingeleitet werden soll

## 2.16 Telefonmenüs

Durch die enge Integration über XML-basierte Menüs haben Sie schnellen und einfachen Zugriff auf Kernfunktionen von centrex 3.

- Anklopfen aktivieren/deaktivieren
- CLIP: Übertragung der zugewiesenen Telefonnummer
- CLIR: Unterdrückt die Übertragung der Telefonnummer
- Paralleles Klingeln
- Wechseln Sie zwischen Rufumleitungsprofilen
- Legen Sie Rufumleitungsziele fest (immer, besetzt, keine Antwort oder nicht registriert)
- Hotdeskting: Anmelden und Abmelden von Nebenstellen auf Endgeräten
- Agentenverwaltung: An- und Abmelden von Anrufwarteschlangen

## 2.17 Zero Touch Provisioning

Mit der Zero Touch Provisioning installieren Sie neue Hardware mit minimalem Aufwand und einfacher Plug & Play-Installation.

- Automatische Konfiguration aller Einstellungen, die auf Ihrem Telefon benötigt werden
- Firmware-Management: Automatisches Updaten der Telefon-Firmware
- Keine manuelle Konfiguration am Telefon nötig

## 3 Zusätzliche Software

Mit zusätzlichen Softwareoptionen holen Sie noch mehr aus Ihrem centrex 3-Erlebnis heraus.

### 3.1 Computer-Telefonie-Integration (CTI)

Durch den Einsatz eines CTI-Client auf Ihrem PC, kann Ihr Computer als Fernsteuerung Ihres Systemtelefons verwendet werden. Fernsteuerung bedeutet, dass Sie das Systemtelefon von Ihrem Computer aus steuern und somit Anrufe tätigen können. Die Deutsche Telefon bietet zwei verschiedene CTI-Lösungen, um Ihre Geschäftsanforderungen optimal zu erfüllen.

#### 3.1.1 NCTI Standard

Durch die enge Integration über XML-basierte Menüs haben Sie schnellen und einfachen Zugriff auf Kernfunktionen von der centrex 3.

- Bildschirm-Popup (Anzeige des Anrufers)
- Wählen über Hotkeys
- Wählen aus der Zwischenablage (nur Windows)
- Wählen per Drag & Drop (nur Windows)
- Plugin für Skype for Business (nur Windows)
- Internetintegration (nur Windows)
- Outlook-Integration
- Bonjour Presence (nur Mac)

#### 3.1.2 NCTI Premium

- Applikationsintegration in alle gängigen CRM-Systeme
- Hotkey für Anrufe, Annahme von Anrufen und Auflegen
- Diverse Wählmethoden (Clipboard Dialling, Application Dialling, Focus Dialling, Website Dialling (Telify Browser Add-on erforderlich), TAPI Dialling)
- Einstellbare Ereignisse beim ein- und ausgehenden Telefonieren und beim Klingeln
- Microsoft Outlook-Integration (Aktualisierungsstatus, z. B. verfügbar, beschäftigt)
- Anruf-Pickup
- Anrufe auflegen
- Halten
- Anrufweiterleitung mit Rückfrage
- Anrufweiterleitung ohne Rückfrage
- Konferenzen
- Öffnen Sie Microsoft Outlook-Kontakte in eingehenden oder aktiven Anrufen (falls verfügbar)
- Weisen Sie einen neuen Microsoft Outlook-Kontakt zu (falls nicht verfügbar)
- Anklopfen
- Makeln

- Anwesenheitsverwaltung (verfügbar, offline, DND, besetzt durch ausgehenden Anruf, besetzt durch eingehenden Anruf)
- Verfügbarkeit manuell definieren (DND, verfügbar, Besprechung, Abwesenheit)
- Instant Messaging (neue Nachrichten, Popup für eingehende Nachrichten)
- Telefonbuch (Suche nach Name, Firmenname oder Telefonnummer, Anlegen lokaler Kontakte, etc.)
- Anrufliste mit Datum/Uhrzeit, Telefon, Name, Dauer, Richtung (angenommene eingehende Anrufe, verpasste eingehende Anrufe, erfolgreiche ausgehende Anrufe, nicht erfolgreiche ausgehende Anrufe), Filterfunktion

### 3.2 Vermittlungsarbeitsplatz Noperatorpanel

Mit dem professionellen Vermittlungsarbeitsplatz nimmt ein Mitarbeiter eingehende Anrufe an, tätigt Anrufe über das integrierte Softphone und leitet bestimmte Anrufe an die richtigen Empfänger weiter. Dies ermöglicht die Abfrage von Erstinformationen, das Weiterleiten von Anrufen in die Warteschlange und die Übergabe eines Gesprächs an eine bestimmte Person innerhalb des Unternehmens. Ebenfalls ist die Ablehnung eines Anrufs oder eine Weiterleitungsanfrage möglich.

- Unbegrenzt viele Telefonbücher
- Kompatibel mit allen USB-Headsets
- Integration von Applikationen
- Anruf halten
- Anrufweiterleitung mit Rückfrage
- Anrufweiterleitung ohne Rückfrage
- Besetztlampenfelder (BLF)
- Anzeige der Anrufdauer
- Anrufer-ID blockieren
- Anrufweiterleitung
- Outlook-Integration
- Anrufliste
- Drag & Drop
- Lokales und zentrales Telefonbuch
- Gruppen definieren
- Anrufliste exportieren
- Lokale Kontakte exportieren
- DTMF

## 4 Moderne App-Suite

Aufbauend auf Technologien wie WebRTC und Webkit bietet die centrex 3 eine neue und komfortable Benutzeroberfläche, wo auch immer Sie den Service nutzen. Mit einer App für jede bedeutende Plattform können Sie diese mobil nutzen, um Ihre wichtigsten Anrufe zu tätigen – wann immer Sie den Zugang benötigen und wo immer Sie wollen.

### Arbeiten wo auch immer Sie sind

Mit der centrex Web App melden Sie sich an einem beliebigen Computer an und telefonieren über einen Webbrowser wie Chrome, Firefox oder Safari.

#### 4.1 System-Telefonie

Professionelles Anrufmanagement und Telefonie steigern die Effizienz der unternehmensinternen Prozesse und die allgemeine Verfügbarkeit.

- **Tätigen und erhalten Sie Anrufe. Sehen Sie die Dauer des Anrufs und den Anrufer während eines Anrufs**
- **Anrufe initiieren via**
  - Wahlfeld
  - Doppelklick auf die Rufnummer
  - Drag & Drop
  - Telefonbuch
  - Anrufliste
- **Eingehende Anrufe**
  - Annehmen oder ablehnen
  - Auf Voicemail umleiten
  - Anruf per Drag & Drop an jemand anderen weiterleiten
- **Verwalten ausgehender Anrufe**
  - Halten und Fortsetzen von Anrufen für Rückfragenanrufe
  - Call Swap: Makeln – wechseln Sie zwischen zwei aktiven Anrufen
  - Rufweiterleitung via Drag & Drop
  - Rufumleitung mit und ohne Rückfrage für aktive Anrufe durchführen (intern, extern)
  - Dreierkonferenz via Drag & Drop
- **Silent Ringer: Anrufe werden nur visuell signalisiert**
- **DND: Arbeiten, ohne durch eingehende Anrufe gestört zu werden**
- »Call Pull«-Funktion: Beantworten Sie einen Anruf auf einem Gerät und übertragen Sie ihn auf ein anderes Gerät, um ihn dort fortzusetzen

#### 4.2 Anrufliste & Visual Voicemail

Die Anrufliste bietet detaillierte Informationen über Telefonanrufe oder Verbindungsanfragen einer Nebenstelle. Die Anrufliste kann zur übersichtlichen Darstellung in verschiedene Kategorien unterteilt werden. Mögliche Kategorien für die Anrufliste sind eingehende Anrufe und ausgehende Anrufe.

- **Nach Art des Anrufs filtern:**
  - Empfangen
  - Verpasst
  - Eingehend
  - Ausgehend
- **Rufnummern zum Telefonbuch hinzufügen**
- **Rufnummern Funktionstasten zuordnen**
- **Statusanzeige von Nebenstellen (empfangen, verpasst, eingehend, ausgehend)**
- **Abhören von Voicemails direkt über die Rufnummern (Visual Voicemail)**
- **Rufumleitung**
- **Löschen der Voicemail nach dem Weiterleiten per E-Mail**

#### 4.3 Universelle Suche

Nutzen Sie die universelle Suche, um Ihre Anrufliste oder Ihre Kontakte zu durchsuchen und Rufnummern und Funktionstasten direkt hinzuzufügen.

- **Durchsuchen Sie**
  - Kontakte
  - Anrufliste
  - Faxe
  - Telefonkonferenzen
  - Gruppen
- **Statusanzeige**
  - Verfügbar
  - Besetzt
  - Klingelt

#### 4.4 Telefonbuch

Aus dem Telefonbuch können Sie den gewünschten Gesprächspartner anwählen, indem Sie den Telefonbucheintrag auswählen, ohne die Rufnummer einzugeben.

- Zentrales Telefonbuch
- Privates Telefonbuch

#### 4.5 Moderierte Audiokonferenzen

Moderierte Audiokonferenzen erlauben Telefonkonferenzen mit bis zu 50 Teilnehmern.

- Verwalten und abonnieren Sie eine beliebige Anzahl von Konferenzräumen
- Teilnehmer einladen, stummschalten oder entfernen
- Die Konferenz auf öffentlich oder privat schalten, alle Teilnehmer stummschalten oder die Stummschaltung aufheben

#### 4.6 E-Fax

Mit der centrex 3 können Sie Faxnachrichten senden und empfangen.

- Virtuelle Fax-Nebenstellen abonnieren
- Faxnachrichten senden und empfangen
- Deckblatt für Ihre ausgehenden Faxe festlegen

#### 4.7 Nebenstelle selbst verwalten

Verwalten Sie Ihre Nebenstelle selbst und konfigurieren Sie z.B. Rufumleitungen entsprechend Ihren Wünschen. Optimieren Sie Ihren Arbeitsalltag und steuern Sie selbst folgende Funktionen:

- Aktivieren oder deaktivieren Sie die Anklopfen-Funktion
- Besetztlampenfelder (BLF): Den Status einzelner Nebenstellen anzeigen
- Aktivieren oder deaktivieren Sie paralleles Klingeln
- Legen Sie individuelle Klingeltöne für interne und externe Anrufe sowie für Gruppenanrufe fest
- Melden Sie sich als Agent von Warteschlangen an und ab
- Selektive Rufumleitung
  - Persönliche Black- oder White-List
  - Rufumleitung abhängig vom Anrufer definieren
    - Nebenstellen
    - Telefonbucheinträge
    - Interne Anrufe
  - Bis zu 9 individuelle Profile mit bis zu 10 verschiedenen Rufumleitungsregeln
  - Jederzeit zwischen Rufumleitungsprofilen wechseln

#### Ihr Smartphone ist Ihr Systemtelefon

Mit der centrex App für Android & iOS können Nutzer Anrufe tätigen und empfangen, als würden sie ein zertifiziertes Systemtelefon benutzen.

#### 4.8 Einheitliches Nutzererlebnis

Die CentrexMobile App wurde für die mobile Nutzung optimiert und bietet ein perfektes mobiles Nutzererlebnis. Es stehen alle wichtigen Funktionen der Web App zur Verfügung, die Sie unterwegs benötigen.

- Telefonie
- Ruflisten und Visual Voicemail
- Universelle Suche
- Zugriff auf zentrales Telefonbuch

#### 4.9 One-Number-Konzept

Dank des One-Number-Konzepts können Ihre Geschäftspartner Sie jederzeit unter nur einer einzigen Rufnummer erreichen – egal, welches Endgerät Sie gerade verwenden. Ihr Gesprächspartner sieht nur die Rufnummer, die Ihrer Nebenstelle zugewiesen ist.

- Ausgehende Anrufe per VoIP oder »Call Through« (GSM)
- Eingehende Anrufe: Fallback auf das Mobilfunknetz, wenn die CentrexMobile App nicht erreichbar ist bzw. wenn keine Datenverbindung besteht
- Manuelle Auswahl zwischen Mobilfunknetz (GSM) und VoIP

#### 4.10 Native Smartphone-Integration

Ihr Smartphone ist nahtlos in die Cloud Telefonanlage integriert. Dadurch können Sie Ihr Smartphone als vollwertiges Systemtelefon mit allen Vorteilen einer mobilen Plattform nutzen.

- Integration mit lokalem Telefonbuch
- Integration der nativen Dialer
- Integration des Apple CallKits
- Kontakte aus dem lokalen Telefonbuch via App anrufen

## **Deutsche Telefon Standard GmbH**

Göttelmannstraße 17  
55130 Mainz

Tel.: 06131 32797-0  
[info@deutsche-telefon.de](mailto:info@deutsche-telefon.de)  
[www.deutsche-telefon.de](http://www.deutsche-telefon.de)