



**AIRPHONE**

# AIRPHONE FEATURE-ÜBERSICHT

**KLICKEN SIE AUF  
EIN FEATURE**  
um mehr zu  
erfahren.

## FEATURES

|  | Administrator | Endbenutzer | Contact-Center-Agent | Contact-Center-Supervisor | Teamleiter |
|--|---------------|-------------|----------------------|---------------------------|------------|
| <b>1. OPEN STANDARDS</b>                     |               |             |                      |                           |            |
| 1.1. Automatisierte Installationsanleitungen | x             |             |                      |                           |            |
| 1.2. Appliance   Virtual   Cloud             | x             |             |                      |                           |            |
| 1.3. Offene Standards                        | x             |             |                      |                           |            |
| 1.4. Plattformunabhängig                     | x             |             |                      |                           |            |
| 1.5. Zero Admin                              | x             |             |                      |                           |            |

| <b>2. BUSINESS TELEFONIE</b>   |  |   |  |  |  |
|--------------------------------|--|---|--|--|--|
| 2.1. Intuitive Telefonie-Tools |  | x |  |  |  |
| 2.2. CTI & TAPI                |  | x |  |  |  |
| 2.3. Click 2 Dial              |  | x |  |  |  |
| 2.4. Voicemail-System          |  | x |  |  |  |
| 2.5. One-Number-Concept        |  | x |  |  |  |
| 2.6. Faxen für alle            |  | x |  |  |  |
| 2.7. Integriertes Telefonbuch  |  | x |  |  |  |

| <b>3. UNIFIED COMMUNICATIONS</b>   |   |   |   |   |   |
|--|---|---|---|---|---|
| 3.1. Erweiterte Unified Communication-Tools  |   | x |   |   |   |
| 3.2. Desktop-Clients – das individuell konfigurierbare Telefon-Cockpit für jeden Mitarbeiter | x | x | x |   |   |
| 3.3. Video Konferenzen   |   | x |   | x | x |
| 3.4. WebRTC Webkonferenzen   |   |   |   |   |   |
| 3.5. Screensharing   |   | x |   |   |   |
| 3.6. Instant Messaging   |   | x | x |   |   |

|   |  | Administrator | Endbenutzer | Contact-Center-Agent | Contact-Center-Supervisor | Teamleiter |
|---|--|---------------|-------------|----------------------|---------------------------|------------|
| 3.7. Team Chat                                |  |               | x           | x                    | x                         | x          |
| 3.7. Mobile Apps                              |  |               | x           |                      |                           |            |
| 3.9. Präsenzmanagement                        |  |               | x           | x                    | x                         | x          |
| 3.10. Voicemail / Fax-to-E-Mail               |  |               | x           | x                    | x                         |            |
| 3.11. Hot Desking                             |  |               | x           | x                    |                           |            |
| 3.12. FindMe / FollowMe                       |  |               | x           |                      |                           |            |
| 3.13. GSM Fallback & Fixed Mobile Convergence |  |               | x           |                      |                           |            |

| <b>4. CONTACT CENTRE</b>                    |  |   |   |   |   |
|---|--|---|---|---|---|
| 4.1. Automatische Anrufannahme              |  | x |   |   |   |
| 4.2. IVR Menüs „Interactive Voice Response“ |  | x |   |   |   |
| 4.3. Warteschleifen                         |  | x |   | x |   |
| 4.4. Wartemusik „Music on Hold (MoH)“       |  | x |   |   |   |
| 4.5. Individuelle Ansagen                   |  | x |   |   |   |
| 4.6. Automatisch Anrufverteilung (ACD)      |  | x |   |   |   |
| 4.7. Skills-based Routing (SBR)             |  | x |   |   |   |
| 4.8. Call Labels und Anruferinformationen   |  |   | x | x |   |
| 4.9. Aufzeichnen                            |  |   | x | x |   |
| 4.10. Aufzeichnungen Exportieren            |  |   |   |   | x |
| 4.11. Analytics aufrufen                    |  |   |   |   | x |

| <b>5. SYSTEMVERWALTUNG / ADMINISTRATION</b> |  |   |   |  |   |
|---|--|---|---|--|---|
| 5.1. Zentrale Verwaltung                    |  | x |   |  |   |
| 5.2. Benutzer einladen                      |  | x |   |  |   |
| 5.3. Airphone E-Mail Server                 |  | x |   |  |   |
| 5.4. Session Border Controller              |  | x |   |  |   |
| 5.5. Sicherheit                             |  | x |   |  |   |
| 5.6. SIP-Provider-Datenbank                 |  | x |   |  |   |
| 5.7. Integrierte Systemüberprüfungen        |  | x |   |  |   |
| 5.8. Backups                                |  | x |   |  |   |
| 5.9. Connector Profile                      |  | x |   |  |   |
| 5.10. APIs                                  |  |   | x |  |   |
| 5.11. VPN Connector                         |  | x | x |  | x |
| 5.12. Integration von Drittanbietern        |  |   | x |  |   |
| 5.13. Scripting                             |  |   | x |  |   |

# AIRPHONE

## 1. OPEN STANDARDS



### 1.1. AUTOMATISIERTE INSTALLATIONSANLEITUNGEN

Profitieren Sie von der hohen Benutzerfreundlichkeit unserer Telefonsoftware. Unsere Schritt-für-Schritt-Anleitungen helfen Ihnen, Ihr Telefonsystem unabhängig vom Bereitstellungstyp innerhalb von Minuten einzurichten.

### 1.2. APPLIANCE | VIRTUAL | CLOUD

Wählen Sie zwischen einer hardwarebasierten Plattform für Geschäftskommunikation, einem virtuellen Telefonsystem oder einer Cloud-Lösung, die entweder von Airphone oder von Ihrem Provider gehostet wird. Airphone ist eine 100% cloudfähige Lösung, die an Ihre individuellen Anforderungen anpassbar ist und unabhängig vom Bereitstellungstyp dieselben Funktionen bietet.

### 1.3. OFFENE STANDARDS

Airphone bietet Ihnen offene Standards – Sie wählen einfach Ihren bevorzugten Anbieter für Sprachtelefonie, IP-Telefone und Gateway aus. Mit dem am besten geeigneten SIP-Provider und den IP-Endgeräten, die Ihren Geschäftsanforderungen am besten entsprechen, reduzieren Sie Ihre Telekommunikationskosten.

### 1.4. PLATTFORMUNABHÄNGIG

Airphone Lösungen können überall eingesetzt werden, auf jeder Plattform – z.B. Linux oder Windows. Unabhängig von der Plattform können Sie immer die vorkonfigurierte kostengünstige Airphone-Hardware verwenden oder die vorhandene Infrastruktur in Ihrem Büro nutzen. Oder Sie profitieren vom kostenlosen Airphone-Hosting im Web.

### 1.5. ZERO ADMIN

Airphone kann äußerst einfach installiert werden. Das intuitive Setup und benutzerfreundliche Management hilft Ihnen dabei, wertvolle Ressourcen, Zeit und Geld zu sparen.



# AIRPHONE

## 2. TELEFONIE



### 2.1. INTUITIVE TELEFONIE-TOOLS

Vereinfachte und intuitive Workflows stellen sicher, dass alle Telefonie-Tools mit minimalem Aufwand und mit nur wenigen Mausklicks verwendet werden können. Einige Beispiele: Gespräche halten, Kontakte verwalten, beaufsichtigte und unbeaufsichtigte Weiterleitungen, 3er-Konferenzen und die Anwendung von Regeln für ein- und ausgehende Anrufe. Alle diese Funktionen können intuitiv genutzt werden, ohne dass dafür Lernzeit erforderlich ist.

### 2.2. CTI & TAPI

Mit der Airphone TAPI- und CTI-Technologie telefonieren Sie direkt aus Ihrem CRM-, ERP- und MS-Outlook-System. Dabei kann einfach die Wählfunktion des jeweiligen Drittanbieters über das aktuell genutzte IP-Telefon verwendet werden.

### 2.3. CLICK 2 DIAL

Click 2 Dial vereinfacht das Wählen durch die Nutzung der intelligenten Kurzwahlfunktion.

Verwenden Sie einfach entsprechende Tastenkombinationen des Desktop-Clients und nutzen Sie so mit Click 2 Dial Nummerneinträge auf Webseiten und anderen alltäglichen Anwendungen durch einfaches Markieren.

### 2.4. VOICEMAIL-SYSTEM

Mit Voicemail verpassen Sie nie wieder eine wichtige Nachricht. Voicemail steht jedem Benutzer ohne Aufpreis zur Verfügung. Die Funktion ist von allen Endgeräten aus verfügbar und kann auch über Voicemail-to-E-Mail genutzt werden.

### 2.5. ONE-NUMBER-CONCEPT

Mit dem SIP-Softphone von Airphone und dem One-Number-Konzept können Sie von überall aus arbeiten. Alle Funktionen, die Sie im Büro an Ihrem Arbeitsplatz nutzen, sind jederzeit auch auf allen Ihren Geräten verfügbar, egal, wo Sie sich befinden.

### 2.6. FAXEN FÜR ALLE

Ein integrierter virtueller Faxserver stellt jedem Benutzer einen persönlichen Faxzugang bereit und bringt somit Zeit- und Produktivitätsvorteile mit sich (kein „physisches“ Aufsuchen des unter Umständen weit entfernten Faxgeräts). Die Kosten für die Wartung großer analoger Faxgeräteflotten entfallen komplett.

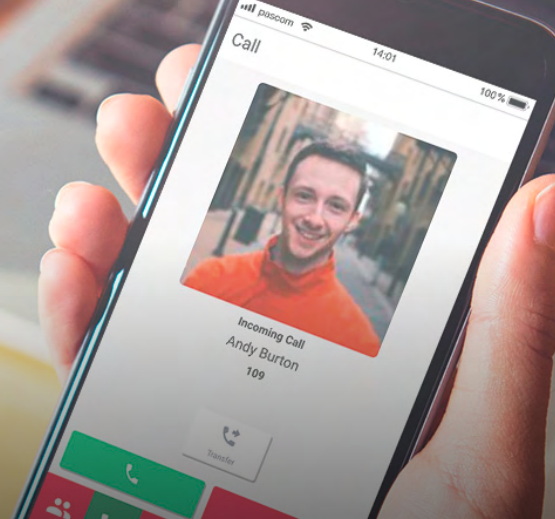
### 2.6. INTEGRIERTES TELEFONBUCH

Nutzen Sie die Vorteile von vollständig integrierten Telefon- bzw. Kontaktlisten – sowohl von privaten als auch von firmenbezogenen Adressen. Ihr gesamtes Team hat Zugriff auf Kundenkontaktdaten und kann diese auch verwalten – und das über alle Plattformen hinweg sowie unabhängig von der Datenquelle.



# AIRPHONE

## 3. UNIFIED COMMUNICATIONS



### 3.1. ERWEITERTE UNIFIED COMMUNICATION-TOOLS

Airphone UC Tools wie Anwesenheits- und Statusverwaltung, Instant Messaging, Group Messaging, Dateiübertragung, Fax und Voice-mail-to-E-Mail vereinfachen Arbeitsabläufe für jeden Benutzer. Airphone stellt damit Tools bereit, die die Kooperationsfähigkeit der Mitarbeiter verbessern, die Kommunikation untereinander entscheidend vereinfachen und somit die Produktivität des Unternehmens steigern.

### 3.5. SCREENSHARING

Bringen Sie die Zusammenarbeit und Besprechungen Ihres Teams mit Screenshotting auf das nächste Level. Die Airphone Screenshotting-Funktion fördert die Teamzusammenarbeit sowie die Integration von Remote-Mitarbeitern und ist somit das perfekte Tool um detaillierte Präsentationen zu halten, womit sich die Effektivität Ihrer virtuellen Besprechungen enorm verbessert.

### 3.2. DESKTOP CLIENTS

Der Desktop Client von Airphone ist ein individuell konfigurierbares TelefonCockpit für jeden Mitarbeiter und bietet einen enormen Funktionsumfang. Als UC Softphone- und CTI-Client kann dieser unter Windows, Mac und Linux betrieben werden. Neben der Verbesserung der Team-Kooperation optimieren Sie auch den Kundenservice. Der Desktop-Client erlaubt jedem Kollegen den unmittelbaren Zugriff auf alle UC-Mails und sorgt für eine einheitliche User-Experience auf allen Plattformen.

### 3.6. INSTANT MESSAGING

Bei der internen Zusammenarbeit ist Instant Messaging die neue E-Mail. Warum? Weil es schnell und effektiv ist. Die Chat-Tools von Airphone sind auf allen UC-Clients verfügbar und werden automatisch synchronisiert. Sie beginnen mit dem Chatten auf Ihrem Desktop-PC und führen die Konversation nahtlos auf Ihrem Tablet oder Smartphone fort.

### 3.3. VIDEO KONFERENZEN

Steigern Sie die Effektivität Ihrer Konferenzen mit Hilfe von Videokonferenzen. Mit der nativen Videokonferenzsuite von Airphone ist das Starten einer direkten Mehrbenutzer-Videokonferenz ein Kinderspiel. Starten Sie Meetings von Ihrem Desktop oder Ihrer mobilen App aus und bereichern Sie Ihre Konferenzen mit visuellen Elementen sowie einer persönlicheren Note.

### 3.7. TEAM CHAT

Verbessern Sie die Zusammenarbeit in Ihren Teams mit Team-Messaging. Durch die "Always On" Funktion der Gruppen-Kanäle teilen Sie Informationen rasend schnell mit Ihren Kollegen. Gruppieren Sie Benutzer in Abteilungen, Teams oder Projekte, um somit schnell und einfach Ideen zu teilen, Dateien auszutauschen und dynamisch Audio-/Videokonferenzen mit Screenshotting-Sitzungen zu starten.

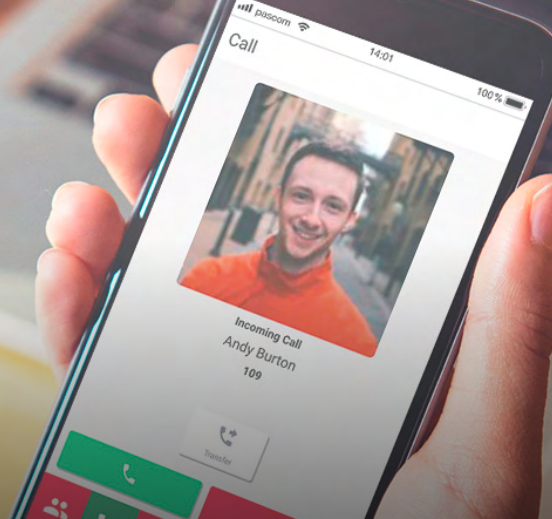
### 3.4. WEBRTC WEBKONFERENZEN

Online Meetings, Remote Präsentationen und Support: Mit dem neuen Airphone Web Client können Airphone Nutzer ihre Kunden, Geschäftspartner und Stakeholder, direkt im bevorzugten Browser zur Teilnahme an Online Web Meetings einladen, ohne dass zusätzliche Software oder Hardware erforderlich ist. Der Airphone Web Client ist mit allen führenden Webbrowsern kompatibel und ein hervorragendes Tool für Kundenservice und Kundenbindung.



# AIRPHONE

## 3. UNIFIED COMMUNICATIONS



### 3.8. MOBILE APPS

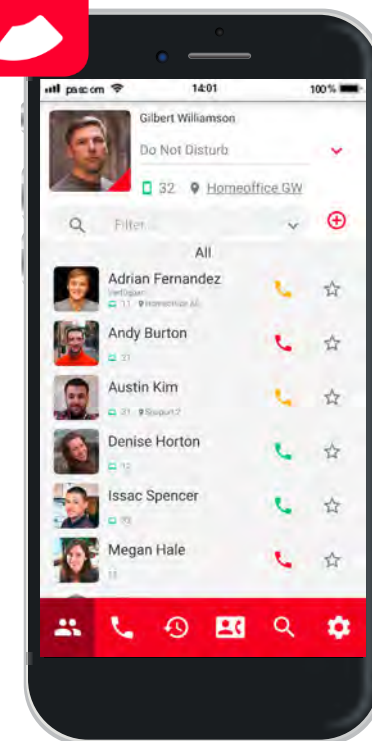
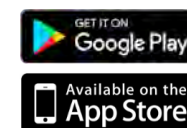
Mit den mobile UC-Apps ermöglichen Sie Ihrem Team eine vollkommen orts- und zeitunabhängige Kommunikation über mobile VoIP Clients für Android und iOS. Damit nutzt das gesamte Team die Flexibilität der mobilen Kommunikation ohne Einbußen bei den UC-Funktionen. Diese können in vollem Umfang auch mobil genutzt werden. Ihr Team kann von überall aus über SIP-Softphone mit den Kollegen kommunizieren.

### 3.9 PRÄSENZMANAGEMENT

Verbessern Sie die Produktivität Ihrer Mitarbeiter mit dem Präsenzmanagement. Durch die Möglichkeit den Anwesenheitsstatus anderer Kollegen zu sehen & Ihren eigenen Präsenzstatus zu verwalten, werden unnötige Anrufe die ins Leere gehen, vermieden. Die Zusammenarbeit mit Remote-Mitarbeiter lässt sich somit wesentlich effizienter gestalten.

### 3.10. VOICEMAIL / FAX-TO-E-MAIL

Sparen Sie Zeit und verpassen Sie keine wichtige Nachricht mehr mit Voicemail-to-E-Mail. Aktivieren Sie einfach Ihre Benutzer-/ Teamvoicemailbox und alle Nachrichten werden automatisch in Audiodateien konvertiert und direkt an Ihre E-Mail Adresse gesendet. Das Gleiche gilt für eingehende Faxe, die automatisch in PDF Dateien konvertiert und an eine einzelne oder zentrale E-Mail Adresse versendet werden.



### 3.11. HOT DESKING

Wählen Sie einfach Ihren aktuellen Arbeitsplatz aus der Standortliste aus und übernehmen Sie automatisch das zugewiesene Endgerät. Hot Desking ist perfekt geeignet für Call- und Contact-Center sowie Großraumbüros. Sie melden sich einfach bei dem Standort an, an dem Sie gerade arbeiten. Dadurch übernehmen Sie automatisch alle Geräte, die diesem Standort zugewiesen sind.

### 3.12. FINDME / FOLLOWME

Damit legen Sie fest, in welcher Reihenfolge und wie lange es am jeweiligen Endgerät pro Standort klingeln soll. Ideal für HomeOffice- und Remote-Worker, da Mitarbeiter die Möglichkeit haben, genau zu steuern, über welche Geräte sie in welcher Reihenfolge erreichbar sind, je nachdem, wo sie sich gerade befinden.

### 3.13. GSM FALLBACK AND FIXED MOBILE CONVERGENCE (FMC)

Tätigen und empfangen Sie Anrufe auf Ihrer Nebenstelle mit GSM-Technologie. Falls keine Datenverbindungen verfügbar ist, nutzen Sie bei Mobilgeräten die automatische oder manuell abrufbare GSM-Fallback-Option über die GSM-Nummer – bei vollständigem Erhalt des gewohnten Funktionsumfangs.

# AIRPHONE

## 4.CONTACT CENTER



### 4.1. AUTOMATISCHE ANRUFANNAHME

Anrufe können automatisch angenommen und nach vorgegebenen Regeln weitergeleitet, werden – z.B. nach bestimmten zeitlichen Kriterien. Damit bieten Sie allen Anrufern vollkommen automatisiert einen perfekten Kundenservice. Nutzen Sie einfach Daten aus Ihren bestehenden Verzeichnissen wie z.B. Wählverbindungen, Geschäftszeiten und Kalendereinträge und bringen Sie so Business Intelligence zur Anwendung.

### 4.5. INDIVIDUELLE ANSAGEN

Nutzen Sie die Vorteile von benutzerdefinierten und genau auf aktuelle Kommunikationsbedürfnisse abgestimmte Telefonansagen. Mit der Möglichkeit, sehr einfach und schnell aktuelle Ansagen aufzusprechen steht Ihnen ein einfaches und kostengünstiges Tool zur Verfügung, mit dem Sie die Kundenkommunikation optimieren. Nutzen Sie das Airphone Prompt Recording Tool und informieren Sie Ihre Anrufer umgehend – zum Beispiel über Serviceausfälle.

### 4.2. IVR MENÜS (INTERACTIVE VOICE RESPONSE)

Interaktive Sprachausgabe-Menüs sind die ideale Lösung, um Anrufer bei der ersten Anfrage direkt mit der richtigen Person, mit der zuständigen Abteilung oder dem zuständigen Team zu verbinden – oder dem Anrufer die für ihn passende Weiterleitungsoption anzubieten. Dies verbessert den Kundenservice und verringert gleichzeitig die Arbeitsbelastung in der Telefonzentrale.

### 4.6. AUTOMATISCHE ANRUF-VERTEILUNG AUTOMATIC CALL DISTRIBUTION (ACD)

Leiten Sie Anrufe automatisch und intelligent weiter. Eine Kombination aus verschiedenen Funktionen kann so zusammengestellt werden, dass jeder Anrufer automatisch zum bestmöglichen Ziel durchgestellt wird. Sie kombinieren dabei einfach Funktionen wie automatisierte Rufweiterleitung, Anlegen von Anrufergruppen, Interactive Voice Response (IVR), individualisierte Warteschleifen und Ansagen und Wartemusik mit spezifischen Weiterleitungsstrategien.

### 4.3. WARTESCHLEIFEN

Vereinfachen Sie Ihr Teammanagement. Unabhängig von der Größe Ihres Unternehmens ermöglichen unsere Funktionen für die Einrichtung von Anrufergruppen bzw. von Telefon-Warteschleifen die Umsetzung einer maßgeschneiderten Strategie für die Anrufweiterleitung und das Teammanagement.

### 4.4. WARTEMUSIK MUSIC ON HOLD (MOH)

Laden Sie für Geschäftskunden und Konsumenten spezifische Warteschleifenmusik und Ansagen hoch. Niemand mag viel Zeit in der Warteschleife verbringen. Mit der passenden Wartemusik machen Sie die Wartezeit so angenehm wie möglich. Noch besser ist es, wenn Sie die Warteschleifenmusik mit Ansagen kombinieren, die Sie zudem auf verschiedene Zielgruppen abstimmen können, um ganz gezielt Informationen darzubieten wie z.B. Aktionsangebote oder alternative Informationsquellen.



# AIRPHONE

## 4.CONTACT CENTER



### 4.7. SKILLS-BASED ROUTING (SBR)

Leiten Sie Anrufe automatisch an die zuständigen Mitarbeiter / Stellen weiter. Definieren Sie Ihre individuelle ACD-Strategie (Automatic Call Distribution) und optimieren Sie mit skills-basiertem Routing den Kundenservice und die Leistung Ihres Call- bzw. Contact-Centers. Weisen Sie Ihren Agenten Fähigkeiten zu und leiten Sie Anrufer dann ganz gezielt weiter. So verringern Sie Wartezeiten und ebenso die durchschnittlichen Bearbeitungszeiten (AHT)

### 4.8. LABELS VON ANRUFEN UND ANRUFERINFORMATIONEN

Diese Funktion labelt jeden Anruf und zeigt Benutzern sowie Contact-Center Agenten weitere Optionen an. Mit dem Labels von Anrufen optimieren Sie Ihren Kundenservice. Informationen, die Ihre Business Intelligence aus Datenquellen wie Anrufer-IDs, IVR-Optionen oder momentan verfügbare Skills (aus SBR) bereitstellt, werden angezeigt. Damit können Ihre Team-Agenten jeden Anrufer professionell bedienen.

### 4.9. ANRUF E AUFZEICHNEN

Je nach Anforderungen verbessern Sie Ihre Qualitätskontrolle und Ihren Kundenservice. Aufzeichnungen können entweder automatisch oder per Hand gestartet werden. Mit Anrufaufzeichnungen können Sie gezielt Verbesserungspotenzial ausfindig machen, eine Plattform für die Schulung der Mitarbeiter bereitstellen und die Customer Experience während des Anrufs verbessern.

### 4.10. AUFZEICHNUNGEN EXPORTIEREN

Diese Funktion öffnet automatisch oder manuell Aufzeichnungen in Programmen von Drittanbietern (3rd Party Applications) je nach Anforderung. Damit stehen Aufzeichnungen von Kundengesprächen in Ihrem Ticket-, CRM- oder ERP-System zur Verfügung, um innerhalb dieser Anwendungen detailliertere Informationen über den Kunden oder einen Vorgang abzurufen.

### 4.11. ANALYTICS AUFRUFEN

Misst die Leistung von Mitarbeitern und der Telefon-Performance Ihres Contact-Centers. Mit unserem Telefonsystem- Analyse-Board verschaffen Sie sich einen sofortigen Überblick über alle aktuell vorliegenden Analysedaten von Airphone Analytics.

