

ansitel Telefonanlagen sind moderne und individuell konfigurierbare Kommunikationslösungen, die über zahlreiche Leistungsmerkmale verfügen. Sämtliche Leistungsmerkmale, die im folgenden aufgelistet sind in der Telefonanlage bereits enthalten. Ausgenommen sind solche, die explizit als optional dargestellt werden.

Allgemeine Leistungsmerkmale

- Anklopfen
- Anrufweiserschaltung
- Amtsberechtigung (Extern, International, Mobil- und Servicerufnummern)
- Durchwahlen
- Heranholen von Gesprächen aus Gruppen oder von einzelnen Nebenstellen (Pickup)
- Makeln
- Eigene Ansagen
- Amtsholung (mit und ohne Präfix)
- Einfacher Einrichtungsassistent
- Besetzt bei besetzt (Busy on Busy)
- Unterstützung von Besetztlampenfelder (BLF)¹
- Callback
- Durchwahlen (optional automatischer Rückruf)
- Chef-Sekretär-Funktion
- Halten
- Konferenzräume (mit mehr als 3 Teilnehmern, PIN-gesichert)
- Durchsagen / Intercom¹
- Durchwahlen mit beliebiger Zifferanzahl
- Parken
- SMS-Funktion (SIP Simple)
- Rückruf bei besetzt
- Wahlwiederholung
- flexible Wählplanverknüpfung von Modulen
- Rufgruppen
- Rechtemanagement
- Bis zu 10000 interne Rufnummern verwendbar
- Transfer (direkt, mit Rückfrage)
- Rückruf bei besetzt (intern, extern)
- Rufnummernübermittlung (CLIP)
- Rufnummernunterdrückung (CLIR)
- Routing (Intern, Extern, Fallback)
- Zeitsteuerung (anpassbar an weltweite Zeitzonen)
- Anrufbeantworter (mp3-Versand der Aufnahme, abrufbar am Telefon)
- Mehrfilialfunktion (Anlagenkopplung)
- Mehrfirmenfähigkeit
- Wählunterstützung durch PC (CTI, optional Software erforderlich)
- Wartemusik (individuell)
- Zeitserver (NTP) für Endgeräte
- Bilinguales Webinterface und System-Dateien (Deutsch/Englisch)
- Information bei verpasstem Anruf auf eine Nebenstelle per Email

- Interaktives Sprachmenü (Tastenton-basiert)
- optional Interaktives Sprachmenü mit Spracherkennung
- VIP- / Blacklist – Nummern (Bevorzugung/Sperren von Anrufern anhand der Absenderrufnummer)
- Evaluierung von Umfragen (z.B. Agentenbenotung) inkl. csv-Auswertung
- Scripting im Wählplan durch benutzerdefinierte Module
- Notrufnummern-Management
- Dateimanager (Upload von wav- und mp3-Dateien, automatische Umwandlung in das Format der Telefonanlage)
- Mithören von Gesprächen (Coaching-Modus, PIN-gesichert)
- Gesprächsdaten (inkl. Suchfunktion, csv-Download möglich)
- Gesprächsaufzeichnung (eingehende, ausgehende oder je Nebenstelle / per Taste am Telefon)
- Verschiedene Wählplanoptionen
- Email-Vorlagen
- Email-Server (StartTLS, SSL/TLS)
- Statistiken
 - Angemeldete SIP-Nebenstellen / SIP-Leitungen (Direktverlinkung auf das Webinterface angemeldeter Endgeräte)
 - Angemeldete IAX2-Nebenstellen / IAX2-Leitungen
 - Aktive Gespräche
 - Angemeldete Agenten an Warteschlangen und deren Status
- Follow me
- One-Number-Concept (persönliche Nebenstelle)

Anschluss und Anbindung von Providern (Telefonanschluss)

- SIP-Trunking (Anbindung mehrerer SIP-Provider)
- All-IP Ready
- ISDN Sprachkanäle (nur bei ansitel flexHybrid)
- SIP- / IAX2- / ISDN- / Analog-Nebenstellen
- Sammelanschluss
- Wählmethoden und Auswahl der SIP-Leitung anhand des vorgewählten Präfixes oder der gewählten Rufnummer
- Vorwahl für Leitungen (ortsbasiert)

Anschluss von Endgeräten und Codecs

- Autokonfiguration von Endgeräten (Yealink, Snom, Gigaset, Grandstream, Tiptel, Auerswald)
- Direkte Konfiguration von Funktionstasten/BLFs im Webinterface
- Unterstützung sämtlicher SIP-basierter Endgeräte
- Audio Codecs (G.722 HD, G.711a, G.711u, iLBC, G.726, GSM)
- Video Codecs (H.261, H.263, H.263P, H.264)
- Anbindung von Smartphones (iPhone/Android per SIP-Client)
- Nachtschaltung mit Visualisierung per BLF am Endgerät

- erweitertes Provisioning (Programmierung von Funktionstasten und BLFs über die Telefonanlage) (nur Snom und Yealink-Telefone)
- Firmware-Verwaltung

Fax-Funktionen

- Fax2Mail (PDF, TIFF, Parallelempfang möglich)
- Print2Fax (Druckertreiber auf dem PC)
- T.38-Protokoll
- Faxerkennung und -empfang auf der Nebenstelle und Versand per Email (pdf)
- Faxclient (eingehende und ausgehende Faxe auf PC)

Schnittstellen

- Click2Dial-Plugins für Mozilla Firefox, Thunderbird und Google Chrome (Rufnummer markieren und loswählen)
- Zendesk-Schnittstelle (optional)
- Salesforce-Schnittstelle (optional)
- vTiger-Schnittstelle
- sweetCRM-Schnittstelle
- Odoo 8 / Odoo 9 Connector
- individuelle Schnittstellen für Asterisk

Sicherheit, Verschlüsselung und Backups

- Failover-Modus bei Verwendung von zwei ansitel-Telefonanlagen im Hochverfügbarkeits-Cluster (optional)
- Angriffsschutz durch ansitel Protection Server
- Verschlüsselung der Signalisierung (SIP-TLS)
- Verschlüsselung der Gesprächsdaten (SRTP)
- Import- und Export von Konfigurationsdaten
- Backup und Restore der Konfigurationsdaten
- Überwachung der Telefonanlage von extern (per Nagios)
- Anrufschutz (DND)

Telefonbuch

- Lokales Telefonbuch zur Speicherung im Endgeräte (Click2Call)
- Globales Telefonbuch per LDAP / Active-Directory (Click2Call)
- SIP-Accounts inkl. Einbindung der Telefonbücher

Warteschlangenfunktionen

- Warteschlangenmodul inklusive
- kostenlose Warteschlange (bei kostenpflichtigen Sonderrufnummern)
- Labeln der Absendernummern mit Warteschlangenname

- Bedingtes Besetzt-Zeichen, wenn kein Agent verfügbar
- Eigene Ansage vor Warteschlangen
- Eigene Wartemusik je Warteschlange
- verschiedene Rufstrategien je Warteschlange
 - alle Agenten
 - Agenten mit der längsten Wartezeit
 - Agenten mit den wenigsten Gesprächen
 - zufällige Agenten
 - einzelne Agenten nacheinander
 - Agenten nach Wichtung
- Eigene Ansage innerhalb der Wartemusik (periodisch abspielbar)
- Ansage der Position / geschätzten Wartezeit
- Anrufer kann Warteschlange ohne Agenten betreten
- Alle Anrufer aus Warteschlangen ohne Agenten verlassen
- Maximale Anzahl von Anrufern in der Warteschlange
- Überlauf
- Gespräche Mitschneiden in der Warteschlange
- Wichtung mehrerer Warteschlangen gegeneinander
- Bi-linguale Positionsansagen je Warteschlange
- Anwahlinterwahl / Anwahlzeit für Agenten
- Nachbearbeitungszeit
- Agent automatisch pausieren, wenn Anruf nicht beantwortet wurde
- Ansage für Agenten vor Rufannahme (z.B. welche Warteschlange)
- Ansage der Wartezeit vor Rufannahme für Agent
- Agent im Gespräch anwählen
- Anzahl maximaler Gesprächsleitungen pro Agenten
- Freie Agenten zuerst anwählen
- Statische und dynamische Agenten
- Warteschlangenoptionen zur Auswahl Ziffer per Tastenton in der Warteschlange (z.B. Taste 1 für Rückruf hinterlegen)
- Definition individueller Pausecodes
- Zusammenfassen von Warteschlangen in Warteschlangengruppen
- Hotdesking-System (Agenten können sich mit beliebigen Endgerät an Warteschlangen/Warteschlangengruppen anmelden)
- Zuordnung von Agenten zu Warteschlangen/Warteschlangengruppen
- Anmeldung wahlweise am Endgerät (mittels Agenten-Nr.), über ansitel webinterface, optional über Operator Panel oder Agenten-Interface
- Definition von Anwahlcodes zum „Login“, „Logout“ und „Pause setzen“ des Agenten am Endgerät
- Übersicht Login- / Pause-Status der Agenten an Warteschlangen im Hotdesking-Modul
- Login, Logout und Pause programmierbar auf BLF des Endgerätes
- Status des Agenten sichtbar am Endgerät per BLF (Login, in Pause)