

Leistungsbeschreibung stimme
(Stand April 2024)

Inhaltsverzeichnis

1.	Einleitung.....	3
2.	Abrechnung.....	3
3.	Leistungsmerkmale	3
4.	Notruf	8
5.	Software	8
5.1.	Vorauswahl.....	8
5.1.1.	Klare stimme.....	8
5.1.2.	Klingende stimme.....	8
5.1.3.	Volle stimme.....	8
5.1.4.	Eigene stimme	9
5.2.	Lizenzen.....	9
5.2.1.	Telefonanlage	9
5.2.1.1.	Basis.....	9
5.2.1.2.	Mediagateway.....	9
5.2.1.3.	SIP-Trunk.....	10
5.2.2.	Nutzer	10
5.2.2.1.	Basis.....	10
5.2.2.2.	Phone.....	10
5.2.2.3.	Softphone	11
5.2.2.4.	Mobility.....	11
5.2.2.5.	Voicemail	12
5.2.2.6.	Fax.....	12
5.2.2.7.	Video.....	13
5.2.2.8.	AppSharing	13
5.2.2.9.	UC	14
5.2.2.10.	Reporting.....	14
5.2.3.	Gruppe.....	15
5.2.3.1.	Reporting.....	15
6.	Hardware.....	15
6.1.	Endgeräte	15
6.1.1.	IP-Telefone	15
6.1.2.	DECT-Telefone	15
6.1.3.	WLAN-Telefone	16

6.1.4.	SIP-Telefone.....	16
6.2.	IP-DECT System.....	16
6.2.1.	Basisstationen / Sender.....	16
6.3.	Medienwandler	16
6.3.1.	Analog.....	16
6.3.2.	ISDN	17
7.	Anforderung Kunde	17
7.1.	Netzwerk	17
7.2.	Endgeräte	17
8.	Betriebsbereitschaft.....	17

1. Einleitung

Unternehmen haben die Anforderung nach einer Kommunikationslösung, welche die Funktion einer klassischen Telefonanlage mit den Möglichkeiten von Unified Communications und Collaboration vereinigt. Mit intuitiv zu bedienenden Telefonen und einer einfachen Kommunikationssoftware für den PC soll die Kommunikation im Ganzen effektiver werden. Gleichzeitig steigt die Anforderung nach mehr Flexibilität und der Vermeidung von hohen Investitionskosten. Stimme erfüllt diese Anforderungen.

Stimme ist eine „Unified Communications as a Service“ (UCaaS) Lösung. Das bedeutet, dass hier neben klassischen Sprachdiensten (Telefonie) auch weitere Kommunikationsmedien wie Computer-Telefonie-Integration (CTI), Voicemail/Anrufbeantworter, Videokommunikation, Integration von Smartphone, Fax-to-Mail etc. angeboten werden. Dafür muss der Kunde keine eigene Infrastruktur aufbauen. Alle erforderlichen Server etc. werden zentral bereitgestellt und müssen nicht mehr von Kunden selbst beschafft werden.

2. Abrechnung

Die Abrechnung erfolgt monatlich in Abhängigkeit der Anzahl der Nutzer und des gewünschten Leistungsumfangs entsprechend der aufgeführten Lizenzen. Die zur Verfügung stehenden Lizenzen sind unter Kapitel 5.2 Lizenzen aufgeführt.

3. Leistungsmerkmale

Abrechnung:

- Berichte über Kosten und Nutzungsstatistiken.
- Möglichkeit zur Zuweisung von Kostenstellen für einzelne Benutzer oder Abteilungen.

ACD (Automatic Call Distribution):

- Automatische Verteilung eingehender Anrufe an verfügbare Agenten basierend auf zuvor definierten Regeln.

Anklopfen:

- Akustische und visuelle Signalisierung bei eingehenden Anrufen während eines laufenden Gesprächs.

Anmeldefunktion (Hotdeskung):

- Benutzer können sich an verschiedenen Arbeitsplätzen anmelden und ihre Einstellungen und Rufnummernprofile übernehmen.

Anrufbeantworter:

- Funktionen zum Abhören, Löschen und Speichern von Nachrichten.

- Möglichkeit zum Versand von Anrufbeantworternachrichten per E-Mail.
- Message Waiting Indication (MWI) zur Benachrichtigung über neue Nachrichten.
- Möglichkeit zur Personalisierung von Ansagen für verschiedene Anrufbeantworterzustände.

Anrufliste:

- Übersicht über eingehende, ausgehende und verpasste Anrufe sowie Rückrufe.

Anrufumleitung:

- Möglichkeit zur Weiterleitung von Anrufen an interne oder externe Ziele basierend auf verschiedenen Bedingungen.

Anrufübernahme:

- Möglichkeit für Benutzer, Anrufe in Gruppen oder selektiv zu übernehmen.

Ansage vor Melden (AVM):

- Möglichkeit zur Wiedergabe einer Ansage vor dem Verbinden eines Anrufs.

Ansagen Manager:

- Funktionen zum Aufnehmen und Hochladen von Ansagen innerhalb der Telefonanlage.

Auswertung Gesprächsstatistik:

- Detaillierte Analysen von Gesprächsdaten nach Benutzern, Gruppen oder Filterkriterien.

Automatische Anrufverteilung (ACD):

- Automatische Verteilung eingehender Anrufe an verfügbare Agenten.

Automatische Wahlwiederholung:

- Automatische Wiederverbindung mit einem Anrufziel bei einem gescheiterten Anrufversuch.

Automatischer Rückruf:

- Möglichkeit für Benutzer, automatisch zurückgerufen zu werden, wenn das gewünschte Ziel wieder verfügbar ist.

Automatisches Deployment:

- Möglichkeit zur automatischen Bereitstellung und Konfiguration neuer Endgeräte.

Änderungsverlauf (Historie):

- Protokollierung von Änderungen und Konfigurationen innerhalb der Telefonanlage.

Backup:

- Regelmäßige Sicherung der Telefonanlage mit einer Aufbewahrungsfrist von 7 Tagen.

Chat:

- Unterstützung für Einzel- und Gruppenchats über verschiedene Endgeräte.

Chef/Sek Schaltung:

- Möglichkeit zur Umleitung oder Übernahme von Anrufen zwischen Chef und Sekretär.

CTI (Computer Telephony Integration):

- Integration von Telefonie in webbasierte Anwendungen und native Anwendungen für Windows und macOS.

DECT Telefonie:

- Unterstützung für DECT-basierte Telefone.

Direktruf:

- Möglichkeit zur direkten Anwahl von Benutzern oder Gruppen.

DTMF:

- Unterstützung für die Erkennung und Nachwahl von DTMF-Tönen.

Endgeräte:

- Unterstützung für verschiedene Arten von Telefonen, einschließlich IP-Telefonen, DECT-Telefonen, WLAN-Telefonen, SIP-Telefonen, Smartphone-Apps und Softphones.

Favoriten:

- Möglichkeit zur Kennzeichnung von bevorzugten Kontakten oder Rufnummern.

Fax:

- Unterstützung für analoge Faxgeräte sowie Fax-to-Mail und Mail-to-Fax-Funktionalitäten.

Flexibler Rufnummernplan:

- Anpassbare Rufnummernpläne für verschiedene Anforderungen.

Funktionstasten:

- Programmierbare Tasten auf Telefonen für häufig verwendete Funktionen wie Wahl, Partneranruf und Anrufübernahme.

Geräteverwaltung:

- Verwaltung von Endgeräten wie Telefonen und DECT-Basisstationen.

Gesprächsübernahme (Pickup):

- Möglichkeit zur Übernahme von laufenden Gesprächen innerhalb einer definierten Gruppe.

Gruppen:

- Einrichtung von Rufgruppen für die Verteilung eingehender Anrufe.
- Möglichkeit zur Einrichtung dynamischer oder statischer Rufgruppen.
- Konfiguration von standortübergreifenden Gruppen.

Heimarbeitsplatz (Homeoffice):

- Unterstützung für den Einsatz von Cloud PBX-Diensten von entfernten Standorten aus.

Konferenz:

- Unterstützung für Konferenzschaltungen mit bis zu 3 Teilnehmern als Standard oder unbegrenzt verkettet.

Lizenzmodell:

- Flexible Lizenzmodelle basierend auf monatlicher Nutzung, benutzer- oder gruppenbasiert.

Monitoring:

- Überwachung von PBX- und SIP-Trunk-Leistungsindikatoren.

MWI (Message Waiting Indication):

- Benachrichtigung über neue Nachrichten über Endgeräte oder CTI-Clients.

Nutzer:

- Verwaltung von analogen und digitalen Benutzern.
- Möglichkeit zum Import von Benutzerdaten aus CSV-Dateien.

One Number (Mobility):

- Möglichkeit zur Weiterleitung eingehender Anrufe an verschiedene Geräte oder Nummern.

Parallelruf (Forking):

- Weiterleitung eingehender Anrufe an mehrere Ziele gleichzeitig.

Präsenzstatus:

- Anzeige des aktuellen Verfügbarkeitsstatus von Benutzern.

Providerunabhängig:

- Kompatibilität mit verschiedenen VoIP-Anbietern.

Registrierungsverfahren:

- Unterstützung für sichere Registrierungsverfahren wie H.323 TLS und SIP TLS.

Remote Software Update:

- Möglichkeit zur Remote-Aktualisierung der PBX-Software.

Ruffilter:

- Filterung von eingehenden Anrufen basierend auf verschiedenen Kriterien wie Quellnummern.

Rufnummernanzeige:

- Anzeige von Rufnummern bei eingehenden Anrufen.

Rufnummernunterdrückung (CLIR):

- Möglichkeit zur Unterdrückung der Anzeige der eigenen Rufnummer bei ausgehenden Anrufen.

Rufnummernveränderung (CLIP):

- Möglichkeit zur Anzeige der eigenen Rufnummer bei ausgehenden Anrufen.

Roaming Profile:

- Möglichkeit zur Synchronisierung von Benutzerprofilen über verschiedene Standorte hinweg.

Rückfrage:

- Möglichkeit zur Einleitung eines Rückfragegesprächs während eines laufenden Anrufs.

SIP Trunks:

- Unterstützung für bis zu 16 SIP-Trunks innerhalb einer PBX.

Smartphone App:

- Mobile Anwendung für den Zugriff auf PBX-Funktionen von Smartphones.

Softphone:

- Softwarebasierte Telefonanwendung für PCs und Mobilgeräte.

Sprachdialogsystem (IVR):

- Konfiguration von interaktiven Sprachmenüs für Anrufbeantworter oder Routing.

Sprachverschlüsselung (SRTP):

- Sicherung von VoIP-Gesprächen durch Verschlüsselung.

Standortverwaltung:

- Verwaltung von Telefonsystemen an verschiedenen Standorten.

TAPI:

- Unterstützung für TAPI-Schnittstellen für Einzel- und Mehrfachlinien.

Telefonbuch:

- Verwaltung von internen und externen Kontakten.

Telefonbuchverwaltung:

- Möglichkeit zur manuellen Verwaltung von Telefonbüchern oder Import von Kontaktdaten aus verschiedenen Quellen wie CSV-Dateien oder Exchange-Kontakten.

Umleitungsfilter:

- Filterung von Weiterleitungen basierend auf internen oder externen Zielnummern.

Wartemusik (MOH):

- Abspielen von Musik für Anrufer in der Warteschleife.

Weiterleitungen:

- Möglichkeit zur Weiterleitung von Anrufen innerhalb oder außerhalb des Systems, zeit- oder tastengesteuert.

WLAN Telefonie:

- Unterstützung für VoIP-Telefonie über WLAN.

Zeitschaltung:

- Möglichkeit zur zeitgesteuerten Aktivierung von Funktionen basierend auf Datum oder Uhrzeit.

4. Notruf

Notrufe werden, unabhängig vom genutzten Sprachendgerät und dem tatsächlichen Standort, immer über den öffentlichen Sprachanschluss geführt, welcher dem Amtsanschluss entspricht, dem der Benutzer zugeordnet ist. An die Leitstelle des Notrufempfängers (Polizei, Feuerwehr, Rettungsdienst) wird die bei dem Provider zu dieser Amtsrufnummer hinterlegte Adresse übermittelt. Eine Veränderung der übermittelten Rufnummer (Clip-no-Screening) hat keinen Einfluss auf die Notrufübertragung und wird außerhalb der Amtsanschlüsse ignoriert.

Benutzer an anderen Lokationen (weitere Büros, Home-Offices, mobile Mitarbeiter etc.) müssen durch den Kunden explizit darauf hingewiesen werden, dass Notrufe über andere Telefonie Geräte, wie z. B. privater Hausanschluss, Handy, etc., auszuführen sind. Eine Haftung von stimme für den Fall, dass durch den Kunden ein entsprechender Hinweis an die Benutzer nicht erfolgt, entfällt, soweit stimme nicht Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit nachgewiesen wird.

5. Software

5.1. Vorauswahl

stimme fasst verschiedene Lizenzen über eine Vorauswahl zusammen. Die Vorauswahl ermöglicht einen erleichterten Einstieg in die Lizenzierung der Nutzer, da hier die gängigsten Lizenz Kombinationen als Auswahl zur Verfügung stehen.

Die Vorauswahl dient lediglich der Übersichtlichkeit und wird daher nicht in der Abrechnung dargestellt. Die Zusammensetzung der Lizenzen innerhalb einer Vorauswahl werden in den nächsten Kapiteln beschrieben.

5.1.1. Klare stimme

Die Vorauswahl „Klare stimme“ dient als Einstieg in die Lizenzierung und beinhaltet die Grundfunktion „Basis“.

5.1.2. Klingende stimme

Die Vorauswahl „Klingende stimme“ beinhaltet neben der Lizenz „Basis“ die Lizenzen „Phone“, sowie „Voicemail“.

5.1.3. Volle stimme

Die Vorauswahl „Volle stimme“ beinhaltet die Lizenz „UC“ und stellt somit alle Funktionen für den Nutzer zur Verfügung.

5.1.4. Eigene Stimme

Die Vorauswahl „Eigene Stimme“ ermöglicht die individuelle Auswahl der Lizenzen.

5.2. Lizenzen

5.2.1. Telefonanlage

5.2.1.1. Basis

Die Lizenz „Basis“ bietet Ihnen eine zuverlässige und flexible Lösung für Ihre Kommunikationsbedürfnisse. Sie profitieren von einer hochmodernen Infrastruktur, da die Telefonanlage in unserem sicheren Rechenzentrum gehostet wird. Dadurch können Sie sich darauf verlassen, dass Ihre Telefonie jederzeit verfügbar ist.

Um Ihnen den Einstieg zu erleichtern, wird die virtuelle Telefonanlage bereits vorkonfiguriert geliefert. Sie müssen sich also keine Sorgen um komplexe Installationen machen. Darüber hinaus haben Sie die volle Kontrolle über Ihre Telefonanlage, da sie über ein benutzerfreundliches Webportal verwaltet wird. Hier können Sie Anrufweiterleitungen einrichten, Voicemails verwalten und vieles mehr.

Damit Sie immer den Überblick behalten, bieten wir Ihnen die Möglichkeit der Statusüberwachung per Monitoring. Dadurch haben Sie stets Einblick in die Leistung Ihrer Telefonanlage und können bei Bedarf rechtzeitig reagieren. Sie können sich darauf verlassen, dass Ihre Telefonie zuverlässig funktioniert.

Unsere virtuelle Telefonanlage bietet Ihnen auch maximale Flexibilität. Sie haben die Freiheit, die Anlage monatlich zu kündigen. Das bedeutet, dass Sie keine langfristigen Verträge eingehen müssen und Ihre Telefonie Lösung an die sich verändernden Anforderungen Ihres Unternehmens anpassen können.

5.2.1.2. Mediagateway

Die Lizenz „Mediagateway“ bietet Ihnen eine zuverlässige Lösung zur direkten Anbindung eines SIP-Anschlusses in dem Kundennetz vor Ort. Wenn es aus bestimmten Gründen nicht möglich ist, den SIP-Anschluss im Rechenzentrum zu registrieren, ermöglicht Ihnen das Mediagateway eine nahtlose Integration Ihrer leitungsgebundenen Verbindung.

Mit dem Mediagateway haben Sie die Gewissheit, dass Ihre Telefonie zuverlässig funktioniert und Sie stets mit Ihren Kunden und Geschäftspartnern kommunizieren können. Es stellt eine Verbindung zwischen Ihrem Kundennetz und dem SIP-Anschluss dar, sodass Sie alle Vorteile der SIP-Technologie nutzen können, ohne Kompromisse bei der Konnektivität eingehen zu müssen.

Wie bei unseren anderen Produkten bieten wir Ihnen auch für das Mediagateway die Flexibilität einer monatlichen Kündbarkeit. Sie sind nicht an langfristige Verträge gebunden und können Ihre Telefonie Lösung bei Bedarf anpassen oder kündigen.

5.2.1.3. SIP-Trunk

Die Lizenz „SIP Trunk“ bietet Ihnen die nahtlose Einbindung eines SIP Anschlusses in unserem Rechenzentrum. Dies ermöglicht Ihnen zahlreiche Möglichkeiten, Ihre Kommunikation zu optimieren und Kosten zu sparen.

Mit unserer Lösung können Sie bis zu 16 SIP Anschlüsse in einer Anlage einrichten. Dadurch erhöhen Sie Ihre Anrukapazität und stellen sicher, dass Ihre Telefonie auch bei hohem Anrufaufkommen reibungslos funktioniert. Egal, ob Sie ein kleines Unternehmen sind, das nach Wachstum strebt, oder ein etabliertes Unternehmen mit hohem Kommunikationsbedarf, unsere Lösung ist skalierbar und passt sich Ihren Anforderungen an.

Unsere Anlage ist providerunabhängig und unterstützt eine Vielzahl von Anbietern. Das bedeutet, dass Sie die Freiheit haben, den Provider zu wählen, der am besten zu Ihren Anforderungen und Ihrem Budget passt. Sie sind nicht länger an einen einzigen Anbieter gebunden und können von den besten verfügbaren Tarifen und Dienstleistungen profitieren.

Das Anschluss an das öffentliche Sprachnetz über einen SIP-Anschluss kann mit folgenden Providern stattfinden: https://wiki.stimme.cloud/doku.php?id=unterstuetze_sip_trunks_provider

Die Statusüberwachung per Monitoring ist ein weiteres leistungsstarkes Feature unserer Lösung. Sie haben jederzeit Einblick in die Performance Ihrer Telefonie und können eventuelle Probleme frühzeitig erkennen und beheben. Dadurch gewährleisten Sie eine zuverlässige und unterbrechungsfreie Kommunikation.

5.2.2. Nutzer

5.2.2.1. Basis

Die Lizenz „Basis“ bietet Ihnen alle grundlegenden Funktionen der IP-Telefonie, die Sie für eine effektive Kommunikation benötigen. Mit den Funktionen der klassischen IP-Telefonie, wie Wählen, Auflegen, Halten, Parken, 3er-Konferenz, Makeln, Verbinden, Rufumleitungen und Pickup, haben Sie alle Werkzeuge zur Hand, um Ihre Anrufe professionell zu verwalten.

5.2.2.2. Phone

Die Lizenz „Phone“ schaltet die gleichnamige App für den Nutzer frei und stellt diese über den CTI-Client zur Verfügung. Die „Phone“ App bietet Ihnen eine intuitive und benutzerfreundliche Oberfläche, um Ihr IP-, SIP-, DECT- oder WLAN-Telefon vollständig zu steuern. Mit dem fortschrittlichen CTI (Computer Telephony Integration) - Client myApps können Sie nahtlos zwischen Ihrer Telefonie und Ihrem Computer hin- und herschalten und Ihre Kommunikation effizient verwalten.

Die „Phone“ App bietet Ihnen alle Funktionen der klassischen IP-Telefonie, die Sie benötigen, um Ihre Anrufe professionell zu verwalten. Sie können Anrufe tätigen, entgegennehmen, auflegen, in der

Warteschleife halten, Anrufe parken, 3er-Konferenzen einrichten, Anrufe makeln oder verbinden sowie Rufumleitungen setzen. Die Pickup-Funktion ermöglicht es Ihnen, Anrufe von anderen Endgeräten entgegenzunehmen und so noch flexibler zu sein.

Dank der intuitiven und einfach zu bedienenden Oberfläche haben Sie alle CTI-Funktionen bequem im Griff. Sie können Anrufe mit nur wenigen Klicks tätigen, den Status Ihrer Anrufe überwachen und Ihre Telefonie nach Ihren Bedürfnissen anpassen. Egal, ob Sie am Schreibtisch sitzen, in einem Besprechungsraum oder unterwegs sind, die „Phone“ App ermöglicht Ihnen eine nahtlose Kommunikation und effektive Zusammenarbeit.

5.2.2.3. Softphone

Die Lizenz „Softphone“ schaltet die gleichnamige App für den Nutzer frei und stellt diese über den CTI-Client zur Verfügung. Die „Softphone“ App macht jedes Gerät - sei es ein PC, Laptop oder Smartphone - zu einem vollwertigen Softphone. Egal, ob Sie Windows, Mac, Android oder iOS verwenden, unser Softphone ist für verschiedene Plattformen verfügbar und bietet Ihnen die Flexibilität des "Bring your own device" (BYOD).

Mit der „Softphone“ App haben Sie Zugriff auf alle Funktionen der klassischen IP-Telefonie. Sie können Anrufe tätigen, entgegennehmen, auflegen, in der Warteschleife halten, Anrufe parken, makeln oder verbinden sowie Rufumleitungen setzen und Pickup nutzen. Zusätzlich zu diesen grundlegenden Funktionen bietet die „Softphone“ App umfangreiche UC-Funktionalitäten wie Videotelefonie, Application Sharing und die Durchführung von 3er-Videokonferenzen.

Die „Softphone“ App ermöglicht Ihnen eine nahtlose Integration in Ihre Arbeitsumgebung, unabhängig vom verwendeten Gerät. Sie können Ihr bevorzugtes Gerät nutzen und von überall aus auf Ihre Kommunikation zugreifen. Egal, ob Sie im Büro, zu Hause oder unterwegs sind, die „Softphone“ App bietet Ihnen die Flexibilität, die Sie benötigen, um effektiv zu kommunizieren und zusammenzuarbeiten.

Mit der „Softphone“ App sind Sie nicht an ein bestimmtes Endgerät gebunden. Sie können Ihre Arbeitsgeräte flexibel auswählen und gleichzeitig von den umfangreichen Funktionen profitieren, die Ihnen die „Softphone“ App bietet. Das ermöglicht Ihnen eine nahtlose Integration in Ihre bestehende Infrastruktur und eine reibungslose Kommunikation mit Kollegen, Kunden und Partnern.

Für die Nutzung der „Softphone“ App wird die Lizenz „Phone“, sowie die Verwendung des CTI Clients vorausgesetzt.

5.2.2.4. Mobility

Die Lizenz „Mobility“ schaltet die gleichnamige App für den Nutzer frei und stellt diese über den CTI-Client zur Verfügung. Mit der „Mobility“ App können Sie Ihre Endgeräte über Ihre Rufnummer nahtlos

in Ihre Telefonanlage einbinden. Sie haben die Möglichkeit, parallel zu Ihrem eigentlichen Telefon ein weiteres Endgerät zu betreiben. Anrufe werden von der Anlage zum Endgerät aufgebaut und anschließend zum Ziel weiterverbunden. Dadurch wird Ihre Firmennummer angezeigt und Ihre eigene Rufnummer bleibt verborgen.

Die „Mobility“ App bietet Ihnen die Flexibilität, auch unterwegs professionell zu kommunizieren. Sie können Ihr Mobiltelefon oder ein anderes Gerät nutzen, um Anrufe entgegenzunehmen oder tätigen zu können. Ihre Kunden und Geschäftspartner sehen dabei immer Ihre geschäftliche Rufnummer, was Ihre Professionalität unterstreicht.

Ein weiterer Vorteil der „Mobility“ App besteht darin, dass Anrufe auf privater Ebene keine zusätzlichen Kosten verursachen. Sie können Ihre geschäftlichen Anrufe über Ihr privates Endgerät entgegennehmen, ohne sich Gedanken über mögliche Kosten zu machen. Dies ermöglicht es Ihnen, auch außerhalb des Büros erreichbar zu sein und gleichzeitig Ihre persönlichen Ausgaben zu kontrollieren.

5.2.2.5. Voicemail

Die Lizenz „Voicemail“ schaltet die gleichnamige App für den Nutzer frei und stellt diese über den CTI-Client zur Verfügung. Die „Voicemail“ App bietet Ihnen eine leistungsstarke Sprachmailbox pro Benutzer, um Ihre Nachrichten effizient zu verwalten. Jeder Benutzer hat seine individuelle Voicemail mit einem anpassbaren Ansagetext, der Ihre Professionalität und persönliche Note unterstreicht.

Mit der „Voicemail“ App können Sie Ihre Sprachnachrichten problemlos speichern und verwalten. Wenn Ihnen eine neue Nachricht hinterlassen wird, erhalten Sie eine Signalisierung durch die MWI (Message Waiting Indication) - Lampe am Endgerät oder in Ihrem CTI-Client. Dadurch verpassen Sie keine wichtigen Nachrichten und können diese zeitnah abrufen.

Die „Voicemail“ App bietet Ihnen auch die Möglichkeit, Sprachnachrichten als Voice-to-Mail zu erhalten. Die Voicemails werden Ihnen als Wav-Datei per E-Mail zugestellt, sodass Sie sie bequem in Ihrer gewohnten Umgebung bearbeiten, archivieren oder weiterleiten können. Diese Funktion ermöglicht es Ihnen, Ihre Sprachnachrichten auch unterwegs abzurufen und flexibel zu handhaben.

Mit der „Voicemail“ App können Sie Ihre Kommunikation effizient organisieren und sicherstellen, dass keine wichtigen Nachrichten verloren gehen. Sie haben die volle Kontrolle über Ihre Sprachnachrichten und können sie bequem verwalten, archivieren und weiterverarbeiten. Unsere Voicemail hilft Ihnen dabei, produktiv zu bleiben und eine reibungslose Kommunikation zu gewährleisten.

5.2.2.6. Fax

Die Lizenz „Fax“ schaltet die gleichnamige App für den Nutzer frei und stellt diese über den CTI-Client zur Verfügung. Die „Fax“ App ermöglicht Ihnen das einfache und bequeme Empfangen und

Versenden von Faxen - und das ohne zusätzlichen Fax-Server oder weitere Software. Sie können dies direkt in unserem Communications Client myApps erledigen.

Mit der „Fax“ App können Sie PDF-Dokumente an Faxempfänger versenden und Faxe als PDF-Dokumente empfangen. Das macht das Faxen von Dokumenten schnell, effizient und umweltfreundlich, da keine physischen Faxgeräte oder Papierdokumente erforderlich sind.

Darüber hinaus bietet die „Fax“ App die praktische Fax2Mail-Funktion. Das bedeutet, dass Sie Faxdokumente auch direkt in Ihrem persönlichen E-Mail-Postfach empfangen können. Sie erhalten eine digitale Kopie des Faxes als PDF-Anhang in Ihrer E-Mail, was eine einfache und komfortable Weiterverarbeitung ermöglicht.

Die „Fax“ App bietet Ihnen eine effiziente Möglichkeit, Faxnachrichten zu empfangen und zu versenden, ohne auf zusätzliche Hardware oder Software angewiesen zu sein. Sie können Ihre Faxkommunikation in unserem Communications Client myApps zentral verwalten und von überall aus darauf zugreifen.

5.2.2.7. Video

Die Lizenz „Video“ schaltet die Funktion für den Nutzer frei und stellt diese über den CTI-Client zur Verfügung. Die „Video“ Funktion ermöglicht Ihnen eine effektive Videotelefonie mit bis zu drei Teilnehmern. Sie können Ihre Videoanrufe problemlos mit Kollegen, Kunden oder Geschäftspartnern führen und dabei von einer klaren visuellen Kommunikation profitieren.

Mit der „Video“ Funktion wird das Kamerabild direkt über den CTI-Client übertragen. Dadurch haben Sie die Möglichkeit, Ihr Video in Echtzeit mit Ihren Gesprächspartnern zu teilen und eine noch persönlichere Kommunikation zu ermöglichen. Sie können Mimik, Gestik und andere visuelle Aspekte in Ihre Gespräche einbringen und die Vorteile einer Face-to-Face-Kommunikation genießen, unabhängig von Ihrem Standort.

Für die Nutzung der „Video“ Funktion wird die Lizenz „Phone“ oder „Softphone“, sowie die Verwendung des CTI Clients vorausgesetzt.

Die Verfügbarkeit der „Video“ Funktion hängt von Ihrem Benutzer Phone und/oder Softphone ab. Je nachdem, welches Endgerät Sie verwenden, können Sie Ihre Videoanrufe entweder über Ihr Telefon oder die „Softphone“ App tätigen und empfangen. Dadurch haben Sie die Flexibilität, die für Ihre Bedürfnisse passende Option zu wählen.

5.2.2.8. AppSharing

Die Lizenz „AppSharing“ schaltet die Funktion für den Nutzer frei und stellt diese über den CTI-Client zur Verfügung. Die „AppSharing“ Funktion ermöglicht Ihnen eine effektive Zusammenarbeit durch die gemeinsame Nutzung von Anwendungen mit bis zu drei Teilnehmern. Sie können Ihren Bildschirm in

Echtzeit über den CTI-Client übertragen und so eine nahtlose Zusammenarbeit und Wissensweitergabe ermöglichen.

Mit der „AppSharing“ Funktion haben Sie die Möglichkeit, entweder Ihren gesamten Bildschirm oder einzelne Fenster und Anwendungen zu übertragen. Dies ermöglicht es Ihnen, gezielt Inhalte zu präsentieren oder spezifische Anwendungen gemeinsam zu nutzen. Sie können Ihre Kollegen, Kunden oder Geschäftspartner aktiv in Ihren Arbeitsprozess einbinden und gemeinsam an Projekten arbeiten, unabhängig von Ihrem Standort.

Die Verfügbarkeit der „AppSharing“ Funktion hängt von Ihrem Benutzer Phone und/oder Softphone ab. Je nachdem, welches Endgerät Sie verwenden, können Sie Ihren Bildschirm entweder über Ihr Telefon oder über die „Softphone“ App teilen. Dadurch haben Sie die Flexibilität, die für Ihre Bedürfnisse passende Option zu wählen.

Für die Nutzung der „AppSharing“ Funktion wird die Lizenz „Phone“ oder „Softphone“, sowie die Verwendung des CTI Clients vorausgesetzt.

5.2.2.9. UC

Die Lizenz „UC“ ist eine Bündelung aller vorher genannten Nutzer Lizenzen und beinhaltet somit ebenfalls alle Funktionen, welche die anderen Lizenzen beinhalten.

Lediglich die Lizenz „Reporting“ ist kein Teil der Lizenz „UC“ und muss dementsprechend separat lizenziert werden.

5.2.2.10. Reporting

Die Lizenz „Reporting“ schaltet die gleichnamige App für den Nutzer frei und stellt diese über den CTI-Client zur Verfügung. Die „Reporting“ App bietet Ihnen die Möglichkeit, detaillierte Rufauswertungen für Benutzer vorzunehmen. Mit dieser leistungsstarken Funktion können Sie umfassende Informationen über Anrufe erhalten und diese bedarfsgerecht analysieren.

Das Reporting erfolgt über die „Reporting“ App, in der Sie die Ergebnisse Ihrer Rufauswertungen anzeigen können. Die App präsentiert die Daten übersichtlich und ermöglicht Ihnen eine einfache Navigation und Interpretation der Informationen.

Durch die Verwendung von Filtern und Sortierungen können Sie die Rufinformationen ganz nach Ihren Bedürfnissen aufbereiten. Sie können bestimmte Zeiträume, Benutzer oder andere Kriterien auswählen, um die gewünschten Daten zu erhalten. Diese können dann als PDF oder XML abgespeichert werden, um sie bequem zu archivieren, weiterzugeben oder für weitere Analysen zu verwenden.

Die „Reporting“ App ermöglicht Ihnen eine umfassende Analyse Ihrer Anruferdaten und liefert Ihnen wertvolle Einblicke in Ihre Kommunikationsaktivitäten. Sie können beispielsweise die Anruhfrequenz, die Dauer der Gespräche, eingehende und ausgehende Anrufe und vieles mehr analysieren. Diese Informationen können Ihnen helfen, Muster zu erkennen, die Effizienz Ihrer Kommunikation zu verbessern und fundierte Entscheidungen zu treffen.

5.2.3. Gruppe

5.2.3.1. Reporting

Die Lizenz „Reporting“ schaltet die Funktion für die Gruppe frei. Die „Reporting“ App bietet Ihnen die Möglichkeit, detaillierte Rufauswertungen für Benutzer vorzunehmen. Mit dieser leistungsstarken Funktion können Sie umfassende Informationen über Anrufe erhalten und diese bedarfsgerecht analysieren.

Das Reporting erfolgt über die „Reporting“ App, in der Sie die Ergebnisse Ihrer Rufauswertungen anzeigen können. Die App präsentiert die Daten übersichtlich und ermöglicht Ihnen eine einfache Navigation und Interpretation der Informationen.

Durch die Verwendung von Filtern und Sortierungen können Sie die Rufinformationen ganz nach Ihren Bedürfnissen aufbereiten. Sie können bestimmte Zeiträume, Benutzer oder andere Kriterien auswählen, um die gewünschten Daten zu erhalten. Diese können dann als PDF oder XML abgespeichert werden, um sie bequem zu archivieren, weiterzugeben oder für weitere Analysen zu verwenden.

Die „Reporting“ App ermöglicht Ihnen eine umfassende Analyse Ihrer Anruferdaten und liefert Ihnen wertvolle Einblicke in Ihre Kommunikationsaktivitäten. Sie können beispielsweise die Anruhfrequenz, die Dauer der Gespräche, eingehende und ausgehende Anrufe und vieles mehr analysieren. Diese Informationen können Ihnen helfen, Muster zu erkennen, die Effizienz Ihrer Kommunikation zu verbessern und fundierte Entscheidungen zu treffen.

6. Hardware

6.1. Endgeräte

6.1.1. IP-Telefone

Folgende Endgeräte werden vom System unterstützt:

- Innovaphone IP111
- Innovaphone IP112
- Innovaphone IP222
- Innovaphone IP232

6.1.2. DECT-Telefone

Folgende Endgeräte werden vom System unterstützt:

- Innovaphone IP64
- Innovaphone IP65
- Ascom D43
- Ascom D63
- Ascom D83

6.1.3. WLAN-Telefone

Folgende Endgeräte werden vom System unterstützt:

- Innovaphone IP62
- Innovaphone IP73

6.1.4. SIP-Telefone

Folgende Endgeräte-Hersteller werden vom System unterstützt:

- Gigaset
- Snom
- Yealink

Die Kompatibilität bzw. der Funktionsumfang beschränkt sich auf die im SIP RFC 3261 angegebenen Leistungsmerkmale.

6.2. IP-DECT System

6.2.1. Basisstationen / Sender

Folgende DECT Sender werden vom System unterstützt:

- Innovaphone IP1200 – out of sale
- Innovaphone IP1202 – out of sale
- Innovaphone IP1202e (8-Kanal-Basisstation mit Außenantennenanschluss) – out of sale
- Innovaphone IP1202/4 (4-Kanal-Basisstation) – out of sale
- Innovaphone IP1202/4s (4-Kanal-Basisstation ohne Erweiterungsmöglichkeit) – out of sale
- Innovaphone IP1203 (8-Kanal-Basisstation)
- Innovaphone IP1203e (8-Kanal-Basisstation mit Außenantennenanschluss)
- Innovaphone IP1203/4 (4-Kanal-Basisstation)
- Innovaphone IP1203/4s (4-Kanal-Basisstation ohne Erweiterungsmöglichkeit)

6.3. Medienwandler

6.3.1. Analog

Analoge Anschluss Ports können für Sprachendgeräte, Faxgeräte und Geräte mit Modemverbindung verwendet werden. Die Funktion ist dabei abhängig von dem angeschlossenen Endgerät. Die Verbindungsgeschwindigkeit wird je nach Gerät auf 9.600 Bit/s reduziert. Die Kompatibilität von Modemverbindungen muss im Einzelfall getestet werden und ist nicht bei jedem verwendeten Modem möglich. Folgende Endgeräte werden vom System unterstützt:

- Innovaphone IP22 (2-Port) – out of sale
- Innovaphone IP24 (4-Port) – out of sale
- Innovaphone IP28 (8-Port) – out of sale
- Innovaphone IP29-2 (2-Port)

- Innovaphone IP29-4 (4-Port)
- Innovaphone IP29-8 (8-Port)

6.3.2. ISDN

ISDN Anschluss Ports können für Geräte mit Modemverbindungen (Brandmeldeanlage, Einbruchmeldeanlagen etc.) verwendet werden. Die Funktion ist dabei abhängig von dem angeschlossenen Endgerät und muss je nach Einzelfall getestet werden. Stimme kann keine Funktionsgarantie geben. Folgende Endgeräte werden vom System unterstützt:

- Innovaphone IP302 (1-Port) – out of sale
- Innovaphone IP305 (2-Port) – out of sale
- Innovaphone IP411 (2-Port + 2-Port a/b)
- Innovaphone IP800 (4-Port + 1-Port TE) – out of sale
- Innovaphone IP811 (5-Port)

7. Anforderung Kunde

7.1. Netzwerk

Die Übertragung der Datenpakete darf 150 Millisekunden nicht überschreiten (Delay). Die Abweichung bei der Datenübertragung (Jitter) darf nicht über 20 Millisekunden liegen. Die Paketverlustrate muss unter 1 % liegen. Die Werte müssen Ende-zu-Ende, also zwischen dem jeweiligen IP-Sprachendgerät und der Stimme-Plattform, erreicht werden.

Der Einsatz von Quality-of-Service Mechanismen wird empfohlen, um diese Werte dauerhaft sicherstellen zu können und Schwankungen auszuschließen.

Eine Übersicht der freizugebenden Ports finden Sie im Stimme Wiki unter folgender URL:
<https://wiki.stimme.cloud/doku.php?id=portfreigaben>

Der Kunde hat sicher zu stellen, dass diese Ports in seiner Firewall, Proxyserver etc. blockierungsfrei nach Extern übertragen werden.

7.2. Endgeräte

Die erreichbare Sprach- bzw. allgemeine Übertragungsqualität kann durch Einstellungen und weitere Software auf den kundeneigenen PCs, Laptops bzw. Smartphones negativ beeinträchtigt werden. Der Kunde hat dafür Sorge zu tragen, dass derartige Störeinflüsse verhindert werden.

8. Betriebsbereitschaft

Stimme unternimmt Maßnahmen zur Aufrechterhaltung der Betriebsbereitschaft. Hierzu werden Leistungsdaten erfasst, ausgewertet und gespeichert.

stimme entwickelt das Leistungsangebot ständig weiter. Diese Weiterentwicklungen dienen der Systemverbesserung. Die Änderung des Leistungsangebotes führt nicht zu einem Sonderkündigungsrecht durch den Reseller; es sei denn, es werden für den Nutzer zwingend erforderliche Funktionen abgekündigt. Die Erneuerung erfolgt in Wartungsfenstern, welche außerhalb der üblichen Geschäftszeiten (jeden zweiten Mittwoch von 19-21 Uhr) liegen.

stimme informiert den Reseller über Wartungsfenster mindestens 1 Woche im Voraus. Angekündigte Wartungsfenster zählen nicht als Systemausfall im Sinne der Dienstverfügbarkeit.

Im Falle von Systemstörungen oder bei Bekanntwerden von Sicherheitsrisiken können kurzfristige Updates und Upgrades, auch während der üblichen Geschäftszeiten, erforderlich sein. Diese werden mindestens 1 Stunde vor Durchführung angekündigt.

Reseller und Nutzer sind nicht berechtigt, die Durchführung von Updates und Upgrades abzulehnen.

stimme gewährleistet eine Dienstverfügbarkeit von 99,8 % pro Jahr.

Die Servicebereitschaft von montags bis freitags, 8.00 Uhr bis 17.00 Uhr, außer an bundeseinheitlichen Feiertagen.

Die Annahme von Störungen innerhalb und außerhalb der vereinbarten Servicebereitschaft (7x24 h).

Qualifizierte Störmeldungen durch den Partner/Reseller.

Das Vorhalten von Servicespezialisten mit produkt- und systemspezifischen Kenntnissen innerhalb der vereinbarten Servicebereitschaft.

Kostenfreie Erbringung von Servicedienstleistungen zur Behebung von Störungen aus der Ferne (Remote) während der Servicebereitschaft. Ggf. erforderliche Arbeiten vor Ort werden nach Zeit und Aufwand zu den vereinbarten Stundensätzen verrechnet.

Das Durchführen von regelmäßigen Datensicherungen und Aktualisierung der Dokumentation.

Voraussetzung ist die Einhaltung der Mitwirkungspflichten durch den Endkunden.