

Funktionen yuu Phone

Die flexible VoIP-Telefonanlage
aus der Cloud

Nutzen Sie die zahlreichen Features von *yuu Phone*, um eine optimale Erreichbarkeit sicherzustellen und Ihre Kommunikation zu verbessern. Steuern Sie Ihre Telefonanlage selbst per Webtool oder App und stimmen Sie sie auf Ihre individuellen Anforderungen ab. Wenn Sie dabei Hilfe brauchen, sind wir gerne für Sie da!

TOP 10 BELIEBTESTE FUNKTIONEN

1. Warteschleifenfunktion
2. Click-2-Dial: Markierte Rufnummer per Klick anrufen
3. CLIP-no-screening (selbstgewählte Rufnummern dem Angerufenen mitschicken)
4. Easy-to-use-Webportal (zentrale Verwaltung aller User und Funktionen)
5. Umfangreiche Callcenter-Funktionen
6. Sprachbox für User und Gruppen
7. E-Mail-2-Fax & Fax-2-E-Mail
8. Call recording
9. Nachtschaltung

- ⊕ 10. Mobile App: Unterwegs mit dem Smartphone über Bürotelefonnummer telefonieren und erreichbar sein

1. Softclients für PC und Smartphone

- Zugriff auf VoIP-Telefonanlage per Internet-Browser – einfache Online-Verwaltung
- Nicht-lizenzierte Softphones und Apps zugelassen (jedoch kein Support)
- Call Journal: Anruflisten
- Action URL und TAPI Unterstützung

- ⊕ Softphone für MS Windows und MAC – jeweils CTI (Verwaltung) oder volle VoIP-Telefonie
- ⊕ Softphone-App für Android und iOS (alle Mobilnetze)

⊕ Diese Features oder Lizenzen sind kostenpflichtig, sie können gegen einen geringen monatlichen Aufpreis zugekauft werden.

2. Anrufmanagement

- Anruf übernehmen
 - Standort oder Raum
 - Direkte Wahl des Ziels
- Paralleles Läuten
- ACD-Ringruf
- Ringruf übernehmen
- Zentrales DND (Do Not Disturb) und je Endgeräte
- Nachtschaltung
- DTMF: Tasteneingabe
- Einschränken von gleichzeitigen Gesprächen
- Limit für die virtuelle Nebenstelle
- Limit für einzelne Teilnehmer
- Kalenderfunktion
 - Out-of-Office-Ansagen
 - Feiertagslisten
 - Zeitpläne
- Rufweiterleitungen
 - Unbedingt
 - Selektiv
 - Bei „besetzt“
 - Bei „nicht melden“
 - Bei „nicht erreichbar“
 - Bei „nicht registriert“
- Weitergeleitete Anrufe ablehnen
- Rückruf
 - Bei „besetzt“
 - Bei „nicht melden“
- Verbinden mit/ohne Rückfrage
- Halten einer Verbindung
- Anklopfen zentral/dezentral
- Handover-Funktionen bei schlechter Datenverbindung (z.B. WiFi/GSM)
- Seamless Handover zwischen Tischtelefon und Mobiltelefon bzw. umgekehrt

- ⊕ CTI: Steuerung des Telefons via PC
- ⊕ IVR-Assistent: Sprachdialog-Menüs



Planen Sie den Umstieg auf eine VoIP-Telefonanlage?

Mit unserer kostenlosen Checkliste haben Sie alle Aufgaben für den reibungslosen Umstieg im Blick:

Kostenlos downloaden unter:
yuutel.at/checkliste-voip-umstieg

5. Weitere Funktionen

- Rufprofile
- Rich-Presence-Funktion (Urlaub, Besprechung, Homeoffice)
- Instant Messaging (Text-Chat)
- Video-Telefonie
- Anbindung mittels SIP-Trunk an Microsoft Teams
- Callthrough-Funktion: immer über zentrale Telefonanlage hinausrufen
- Callback-Funktion: günstige Telefonate im Ausland
- Autoprovisioning: automatische Übernahme der Standardeinstellungen für Endgeräte
- Leistungsmerkmal-Sets für User
- Anbindung analoger Geräte: z.B. Fax, Türöffner, Alarmanlage, etc.
- CSTA Schnittstelle (uACSTA)
- MAS: Management Assistant
- Lokale Breakouts/Gateways
- One Number Concept: Unter einer zentralen Rufnummer erreichbar sein – auf jedem Endgerät
- Telefonkonferenzen



-
- ⊕ Vermittlungsplatz/Callcenter-Software
 - ⊕ Permanentes Call Recording (PCR) – Opt-IN und Opt-OUT

Unser Tipp für noch günstigeres Telefonieren:

SIP Trunking

Einfache Anbindung bestehender Telefonanlagen!

Mit SIP Trunking können Sie ganz einfach eine bestehende, SIP-fähige Telefonanlage, z.B. Ihrer Zweigstelle im Ausland, anbinden. Zwischen Ihren Standorten telefonieren Sie mit **yuu Connect** SIP Trunking gratis.

Beim SIP Trunking schließen Sie Ihre bestehende IP-Telefonanlage ganz einfach an das hochverfügbare yuutel Netz an und profitieren von unseren günstigen Telefontarifen.

Mehr über **yuu Connect** SIP Trunking erfahren Sie unter: yuutel.at/sip-trunking

6. Callcenter

Folgende Funktionen (S. 5-7) werden speziell für Callcenter angeboten:

SUPERVISOR

- Live-Monitor
- Reporting
- Agent-Status ändern

AGENTS

- Einstellungen
 - Agent/Supervisor-Übersicht
 - Status änderbar
 - Skills vergeben
 - Position
 - Master-Funktion
 - Automatisches Abmelden bei Nicht-erreichen in Sekunden
 - Automatisches Abmelden im Nachtmodus
 - Anzeige auf IP-Endgeräten/keine Anzeige auf IP-Endgeräten
- Statusdefinitionen
 - Eingeloggt
 - Ausgeloggt
 - Pause
 - Nachbearbeitung
 - Frei definierter Status
- Name der Warteschleife
- Nachbearbeitungszeit einstellen



6. Callcenter

INFORMATIONEN

- Anruferinfo
 - Anonym anrufen
 - Name des Anrufers
- Anrufanzeige auf anderen Endgeräten
 - Rufnummer der Warteschleife
 - Rufnummer des Anrufers
- Ausgehende Rufnummern setzen

ORGANISATION

- Routing
 - Alle Anrufe umleiten
 - Maximale Anzahl/Dauer in der Warteschleife
 - Kein Agent eingeloggt
 - Kein Agent verfügbar
 - Nachtschaltung
 - Manuelle Anrufverteilung mittels Desktop Operator
- Verteilmethoden
 - Parallel
 - Seriell
 - Zyklisch
 - Longest Idle
 - Random

SPRACHBOX

- Automatische Anmeldung
- Persönliche Ansagen
- Benachrichtigung
- MWI: Message Waiting Indication
- E-Mail mit/ohne Anhang
- Automatisches Löschen
- Bis zu 3 E-Mail-Empfängeradressen

ANSAGEN

- Eingangsmusik
- Wartefeld
- Zustellung
- Wartemusik
- VIP-Ansagen
- Ansagen an Gruppen vererben
- Ansagen wiederholend
- Ansagen einmalig

WARTESCHLEIFE

- Warteschleife
 - Kostenpflichtig
 - Kostenpflichtig nach x Sekunden
- Wartepätze
- Kurzname der Warteschleife

Statistik & Reporting

Die **yuu**tel Kundenzone enthält die Anruflisten und Statistiken Ihrer yuutel Servicenummern und unterstützt Sie beim Monitoring und bei der Optimierung Ihrer Telefonservices.

6. Callcenter

WARNFUNKTIONEN

- Anrufe in der Warteschleife in %
- Erreichbarkeit
- Erreichbarkeit VIP
- Angemeldete Agenten
- Agentenauslastung
- Freie Agenten
- Abgebrochene Anrufversuche in %
- Abgebrochene Anrufversuche VIP in %
- Service Level
- Gesprächsdauer in Sekunden
- Nachbearbeitungszeit
- Wartezeit (maximal in Sekunden) mit Anzeige beim Agenten
- Wartezeit VIP (maximal in Sekunden) mit Anzeige beim Agenten
- Antwortzeit (größer als in Sekunden)

WEITERE FEATURES

- VIP-Steuerung
 - A Rufnummer/B Rufnummer/A+B Rufnummer
 - Priorität interner Anrufe
 - IVR-Anrufe ohne Eingangsmusik
- Integration von Home-Office-Arbeitsplätzen
- Alert-Info (SIP)
- Klingeln
 - Alle Telefone klingeln
 - Alle Telefone klingeln nach Sekunden
 - Klingeldauer Agent
- Telefonbuch
 - Favoriten
 - Export/Import



yuu Phone Leistungspakete

Die Features und Dienste der **yuu Phone** Cloud-Telefonanlage sind in Leistungspaketen zusammengefasst. Diese dienen dazu, einem Teilnehmer/Mitarbeiter ein Set an Funktionen zuzuweisen und damit dem Administrator das Arbeiten mit der **yuu Phone** Cloud-Telefonanlage noch einfacher zu gestalten.

Die Sets bestehen aus bereits zugeordneten Features, können aber vom Administrator individuell erweitert werden. In diesem Fall werden die Funktionen dem Teilnehmer erst eingeblendet, nachdem sie vom Administrator aktiviert wurden.

Das Leistungspaket **Premium** ist das umfangreichste Paket mit den meisten **yuu Phone**-Features.

Das **Standard**-Set beinhaltet eine Vielzahl an häufig genutzten Funktionen.

Das **Basic**-Set ist auf die wesentlichen Funktionen beschränkt und für den Teilnehmer sehr übersichtlich. Es dient unter anderem dazu, Mitarbeitern im Callcenter oder ACD-Ringruf die für ihre Arbeit notwendigen Funktionen zur Verfügung zu stellen.

Das Set „**Basic no Phonebook**“ entzieht dem Basic-Nutzer das Recht zur Einsicht in das zentrale Telefonbuch des Unternehmens. Es ist primär für Ihre externen Dienstleister gedacht, die ebenfalls mit der **yuu Phone** Cloud-Telefonanlage arbeiten, jedoch persönliche Daten der anderen Teilnehmer nicht sehen dürfen.

In dieser Tabelle finden Sie die wichtigsten Teilnehmer-Features und welchem Leistungspaket diese zugeordnet sind.

Bereich	Die wichtigsten Teilnehmer Features	Standard	Premium	Basic	Basic no Phonebook
FEATURES	Rufweiterleitung unbedingt	ja	ja	optional	optional
	Rufweiterleitung selektiv	-	ja	-	-
	Rufweiterleitung bei besetzt	ja	ja	optional	optional
	Rufweiterleitung bei nicht melden	ja	ja	optional	optional
	Rufweiterleitung Fallback	ja	ja	optional	optional
	Paralleles Läuten	ja	ja	optional	optional
	Anklopfen	-	ja	-	-
	Chef/Sek Funktion	optional	optional	-	-
	Zentrales Do Not Disturb	ja	ja	optional	optional
	Anruf transferieren	ja	ja	optional	optional

Bereich	Die wichtigsten Teilnehmer Features	Standard	Premium	Basic	Basic no Phonebook
DIENSTE	Anruf übernehmen	ja	ja	optional	optional
	Sprachbox	optional	ja	optional	optional
	Ad hoc Konferenz	-	ja	-	-
	Fax Mail	optional	ja	optional	optional
	Anrufaufzeichnung	-	ja	-	-
	Telefonbuch	ja	ja	optional	-
	Nachtschaltung	-	ja	-	-
	Rückruf bei nicht melden	optional	optional	-	-
	Rückruf bei besetzt	optional	optional	-	-
	Rich Presence	optional	ja	optional	optional
	Instant Messaging	optional	optional	optional	optional
	Third-party call control (CTI)	optional	optional	optional	optional
	PERSONALISIERUNG	Rückrufnummer oder Servicenummer	optional	optional	optional
Text vor Melden		optional	ja	optional	optional
Haltemusik		optional	ja	-	-
Rufnummer unterdrücken		ja	ja	ja	ja
Verbundene Rufnr. unterdrücken		-	ja	-	-
Weitergel. Anrufe ablehnen		-	ja	-	-
Ⓢ yuu Phone Mobile Clients		optional	optional	optional	optional
Ⓢ yuu Phone Desktop Clients	optional	optional	optional	optional	

yuu Phone

Die flexible VoIP-Telefonanlage aus der Cloud!

Alle Infos: yuutel.at/voip-telefonanlage

Haben Sie Fragen?

Wir beraten Sie gerne in einem persönlichen Gespräch und helfen Ihnen bei der Auswahl der passenden Features!

Kontaktieren Sie uns unter **0800 240 40 10** oder **service@yuutel.at**.