

## OfficeNet Funktionen und Leistungsmerkmale

Stand: 19.04.2011

Funktion		Beschreibung
<b>Abweisen anonymer Anrufe</b>	✓	Anrufer, die ihre Rufnummer unterdrücken werden abgewiesen. Der Anrufer erhält eine Ansage.
<b>Administrationsportal OneView</b>	✓	OneView bietet OfficeNet-Administratoren und -Teilnehmern eine Möglichkeit zur einfachen und schnellen Verwaltung der OfficeNet Funktionen. Die Zugriffsberechtigung wird über die Zugangsdaten (Teilnehmer ID und Passwort) gesteuert. Administratoren können in wenigen Schritten weitere Nutzer (Administratoren und Teilnehmer) und Gruppen einrichten oder Gruppen- bzw. Teilnehmer-Einstellungen sowie Endgerätekonfigurationen selbständig vornehmen, ändern oder löschen. OneView unterstützt den Kunden bei der Administration der Telefonanlage durch eine Bestandsverwaltung und einen Berichts-Generator. Teilnehmer können per OneView u.a. die OfficeNet Leistungsmerkmale und die Tastenbelegung ihres Telefons an ihre Bedürfnisse anpassen. Voraussetzung zur OneView Nutzung ist ein Web (Keine Vorschläge), der Cookies und JavaScript zulässt.
<b>An-/Abmelden<sup>1</sup></b>	✓	Durch Anmeldung an einer beliebigen Endeinrichtung im Vodafone OfficeNet können persönliche Einstellungen und die Nebenstellen-Rufnummer an dieser Endeinrichtung genutzt werden. Durch diese Funktion ist auch der Raum-/Standortwechsel (Umzug) von Mitarbeitern innerhalb des Dienstes Vodafone OfficeNet möglich.
<b>Anklopfen (Call waiting)<sup>1,3</sup></b>	✓	Die Funktion „Anklopfen“ erlaubt während einer aktiven Verbindung die Annahme eines weiteren Anrufs. Die erste Verbindung wird gehalten. Die Signalisierung des zweiten Anrufs erfolgt akustisch oder optisch mit Anzeige der Rufnummer des Anrufers (endgerätabhängig).
<b>Anruffilter</b>	✓	Anruffilter definieren, von welchen Rufnummern Anrufe zugestellt werden dürfen. Der Anruffilter kann für Rufnummernbereiche oder einzelne Rufnummern definiert werden. Administratoren können jedem Teilnehmer optional ein oder mehrere Anruffilter (Zeitsteuerung) zuweisen. Bei zeitgesteuerten Profilen kann jeweils nur ein Wahlberechtigungsprofil aktiv sein, daher dürfen sich die Gültigkeitszeiträume der Profile nicht überlappen. Bei der Nutzung zeitgesteuerter Berechtigungsprofile ist die zeitliche Lückenlosigkeit bei Erstellung und Zuweisung der Profile durch den Kunden sicherzustellen.
<b>Anrufliste<sup>3</sup></b>	✓	Verpasste, angenommene und abgehende Anrufe werden im Endgerät in der Anrufliste angezeigt und der markierte Eintrag kann direkt angewählt werden. Die Funktion steht nicht zur Verfügung, wenn Anrufer ihre Rufnummer unterdrücken.
<b>Anrufschutz</b>	✓	Siehe unter Bitte nicht stören
<b>Anrufsignalisierung (intern/extern)<sup>1</sup></b>	✓	Um interne und externe Anrufe leichter zu unterscheiden, können verschiedene Klingeltöne hierfür ausgewählt werden.
<b>Anrufübernahmegruppe (Pickup)<sup>1</sup></b>	✓	Gespräche, die an einem Telefon innerhalb einer Anrufübernahmegruppe signalisiert werden, können an anderen Telefon der Gruppe entgegengenommen werden.
<b>Anrufumleitung</b>	✓	Der Teilnehmer kann situationsbedingt vorgeben, wie eingehende Anrufe zu behandeln sind. Je nach Situation (bei Besetzt, bei Nichtmelden, bei Unerreichbarkeit, oder alle Anrufe) können unterschiedliche Umleitungsziele definiert werden wie z.B. Mailbox, Telefonzentrale, Kollege/Sekretärin. Die Einrichtung erfolgt über das Telefon, OneView oder den PC Client
<b>Anzeige der Rufnummer des Anrufers</b>	✓	Die Rufnummer des Anrufers wird bei ankommenden Verbindungen angezeigt, wenn der Anrufer seine Rufnummer übermittelt.
<b>Anzeige von Rufziel und Rufquelle bei Anrufumleitung und Anrufübernahme</b>	✓	Für umgeleitete Anrufe werden am Tischtelefon die Rufnummer oder der Name des Anrufers und des ursprünglich gerufenen Anschlusses angezeigt.
<b>Audiocodec</b>	✓	Vodafone OfficeNet unterstützt die Übertragung von Audiosignalen nach ITU-T Standard G.711
<b>Berechtigungsprofile für Teilnehmer</b>	✓	Berechtigungsprofile definieren, welche Ziele gewählt bzw. welche Anrufe zugestellt werden dürfen. Jedem Teilnehmer muss mindestens ein Wahlberechtigungsprofil (s. Ziffer 3.42) zugewiesen sein. Administratoren können jedem Teilnehmer mehrere Wahlberechtigungsprofile zuweisen (Zeitsteuerung), wovon zu jeder Zeit nur eines davon aktiv ist. Daher dürfen sich die Gültigkeitszeiträume der Profile nicht überlappen. Bei der Nutzung zeitgesteuerter Berechtigungsprofile ist die zeitliche Lückenlosigkeit bei der Erstellung und Zuweisung der Profile durch den Kunden sicherzustellen.
<b>Bitte nicht stören</b>	✓	Ermöglicht den Teilnehmern eingehende Gespräche temporär auf ein voreingestelltes Ziel umzuleiten, um ungestört zu sein. Die aktivierte Funktion wird am Tischtelefon optisch signalisiert. Die (De-) Aktivierung kann an jedem Telefon oder in OneView erfolgen.
<b>Gesperrte Anrufer (Blacklist)</b>	✓	Ein Teilnehmer kann interne und externe Rufnummern in seine persönliche Blacklist eintragen. Gesperrte Anrufer können den Teilnehmer nie erreichen. Sie und . Die Anrufer werden blockiert und nach Einstellung des Teilnehmers umgeleitet, z.B. zur Telefonzentrale.

<b>Chef-/Sekretariatsfunktion</b>	✓	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Signalisierung eingehender Anrufe für den Chef an dessen Telefon(en) und parallel an den Sekretariatsapparaten</li> <li>• Annahme eingehender Gespräche für den Chef am Sekretariatsapparat</li> <li>• Gegenseitige Gesprächsstatusanzeige an den Tischtelefonen, unabhängig vom genutzten Endgerät</li> <li>• Bitte nicht Stören (nur Chef)</li> <li>• Durchbrechen des Bitte nicht Stören-Modus für Sekretariatsapparate</li> </ul>
<b>DTMF</b>	✓	Übertragung von DTMF-Tönen, z.B. zur Steuerung des Voicemail-Systems
<b>Durchwahlfähigkeit</b>	✓	Der rufende Teilnehmer kann durch Wahl der Durchwahlrufnummer aus einem Rufnummernblock oder einer Gruppe von Rufnummern (MSN=Multiple Subscriber Number) Teilnehmer direkt erreichen.
<b>Erlaubte Anrufer (Whitelist)</b>	✓	Ein Teilnehmer kann interne und externe Rufnummern in seine persönliche Whitelist eintragen. Erlaubte Anrufer können den Teilnehmer immer erreichen, auch wenn der gerufene Teilnehmer z.B. die Funktion Bitte nicht stören aktiviert hat.
<b>Faxübertragung</b>	✓	Vodafone OfficeNet unterstützt die Übertragung von G3 Faxnachrichten. Hierzu ist ein spezielles Endgerät (ATA s. Ziffer 4.3) erforderlich.
<b>Flexible Rufnummernanzeige</b>	✓	Jedem Teilnehmer und jedem Sammelanschluss kann eine kundenindividuelle Rufnummer zur Übermittlung an angerufene Anschlüsse zugeordnet werden. Gemäß § 66 j Abs. 2 TKG dürfen nur solche Rufnummern für die Übertragung in das öffentliche Telefonnetz festgelegt werden, für die der Kunde ein Nutzungsrecht hat. Der Kunde darf nach dieser Vorschrift ebenso keine Rufnummern für Auskunftsdienste, Massenverkehrsdienste (z.B. „0137“), Neuartige Dienste (z.B. „012“), Premium Dienste (z.B. „0900“) und Nummern für Kurzwahl-Sprachdienste als zusätzliche Rufnummern aufsetzen und in das öffentliche Telefonnetz übermitteln.
<b>Halten</b>	✓	Durch das Leistungsmerkmal Halten kann ein Teilnehmer eine bestehende Verbindung in einen Wartezustand bringen. Während der Wartezeit hört der gehaltene Teilnehmer eine Haltemusik.
<b>Konferenz<sup>3</sup></b>	✓	Es sind Telefonkonferenzen mit bis zu drei Teilnehmern möglich
<b>Makeln</b>	✓	Ein Teilnehmer kann während 2 aktiven Verbindungen zwischen den Gesprächspartnern wechseln. Während der Wartezeit hört der gehaltene Teilnehmer eine Haltemusik.
<b>Namensanzeige<sup>3</sup></b>	✓	Bei Interngesprächen wird dem angerufenen Teilnehmer der Name des Anrufers angezeigt, sofern dieser nicht die Funktion Rufnummerunterdrückung aktiviert hat.
<b>Paralleles Klingeln<sup>2</sup></b>	✓	Ankommende Gespräche für Kombi-Teilnehmer können unabhängig von der gewählten Rufnummer (Festnetz- oder Mobil-Rufnummer) parallel am Mobiltelefon und am Tischtelefon signalisiert werden (optional).
<b>Pickup</b>	✓	Siehe unter Halten
<b>Privater Rufnummernplan</b>	✓	Innerhalb von Vodafone OfficeNet können alle Teilnehmer sich über eine verkürzte Rufnummer (Kurzwahl) erreichen. Dabei spielt es keine Rolle, ob ein Teilnehmer ein Mobiltelefon nutzt. Sonder- und Servicernummern wie z.B. 110, 112 dürfen im privaten Rufnummernplan (PNP) nicht vergeben werden. Der PNP unterstützt: <ul style="list-style-type: none"> <li>• die Vergabe von Festnetzziffern für Mobiltelefone</li> <li>• die Verwendung eindeutiger Kurzwahlen, aufgeteilt auf mehrere Standorte</li> <li>• Standortkennziffern bei überlappenden Kurzwahlen an mehreren Standorten</li> <li>• die Wahl per Kurzwahl</li> <li>• die Nutzung einer Amtskennziffer (optional)</li> <li>• Rufnummernverlängerung bei Rufnummernknappheit (s. Ziffer 3.34)</li> </ul>
<b>Rückfrage</b>	✓	Siehe unter Anrufübernahmegruppe
<b>Auswahlmenü bei Besetzt</b>	✓	Die Funktion Auswahlmenü bei Besetzt bietet internen Anrufern bei besetztem oder nicht verfügbarem Anschluss ein Auswahlmenü. Anrufer können dann beispielsweise wählen, ob sie bei Erreichbarkeit benachrichtigt werden, automatisch zurückgerufen werden, oder eine Nachricht hinterlassen bzw. mit dem Vertreter sprechen möchten. Eine voreingestellte Aktion kann festgelegt werden, die ausgeführt wird, wenn ein Anrufer keine Auswahl trifft.
<b>Rufnummerunterdrückung</b>	✓	Rufnummerunterdrückung kann dauerhaft oder für das jeweils nächste Gespräch aktiviert werden. Die Übermittlung der Rufnummer an den Angerufenen wird unterbunden, so dass an dessen Telefon keine Anzeige der Rufnummer möglich ist. Diese Funktion wird bei der Wahl einer Notrufnummer aufgehoben. Die Unterdrückung einer Rufnummer kann im Einzelfall auf Grund gesetzlicher Bestimmungen untersagt sein (z.B. bei Werbeanrufen).
<b>Rufnummernverlängerung</b>	✓	Vodafone ermöglicht die Erweiterung der Rufnummer um eine Stelle, um bei Rufnummernknappheit mehr Nebenstellen zu ermöglichen. Vodafone kann Anrufe aus anderen Netzen und aus dem Ausland nur bis zu einer Gesamtlänge der Rufnummer (E.164) von 13 Ziffern zustellen.
<b>Sammelanschluss</b>	✓	Eine Gruppe von Teilnehmern (Agenten) ist unter einer virtuellen Rufnummer erreichbar. Eingehende Anrufe werden freien Gruppenmitgliedern zugestellt. Dies erfolgt parallel oder sequenziell. Für die sequenzielle Anrufverteilung stehen diese Algorithmen zur Auswahl: <ul style="list-style-type: none"> <li>• lineare Verteilung</li> <li>• Zyklische Verteilung</li> <li>• Longest free</li> </ul> Agenten können sich aus der Gruppe ausloggen und werden bei der Anrufverteilung ausgenommen. Sollte kein Teilnehmer der Anrufgruppe das Gespräch entgegennehmen, kann ein Überlaufziel eingerichtet werden. Das Feature ist kombinierbar mit der Funktion Warteschlange.

<b>Sprachspeicher (Voicemailbox)</b>	✓	Jedem Teilnehmer steht eine persönliche Sprachmailbox, unabhängig, ob Festnetz- oder Mobiltelefone genutzt werden, zur Verfügung. Bei der Integration bestehender Mobilfunkverträge in OfficeNet werden die vorhandenen Mailboxen gelöscht. Folgende Funktionen stehen zur Verfügung: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aktivieren und Deaktivieren der Rufumleitung auf die Mailbox</li> <li>• Aufnehmen, Abhören und Ändern der persönlichen Begrüßung und der Namensansage</li> <li>• Ansage der Anzahl eingegangener Nachrichten</li> <li>• Ansage des Datums und der Uhrzeit des Nachrichteneingangs und der Rufnummer des Anrufers (sofern Rufnummer übermittelt wurde)</li> <li>• Abhören, Wiederholen, Speichern und Löschen von Nachrichten</li> <li>• Direkter Rückruf nach Abhören der Mailbox (sofern Rufnummer übermittelt wurde)</li> <li>• Benachrichtigung über eingegangene Nachrichten per SMS oder alternativ durch Anzeige am Tischtelefon</li> <li>• Fax Nachrichten empfangen, speichern und weiterleiten</li> </ul>
<b>Statusanzeige (Presence)<sup>3</sup></b>	✓	Die Teilnehmer-Statusanzeige (Presence) ermöglicht es einem Teilnehmer, den Status anderer OfficeNet Teilnehmer an seinem Telefon anzeigen zu lassen. Die Funktion Statusanzeige unterscheidet, unabhängig von Teilnehmer-Typ und genutztem Endgerät, folgende Zustände: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Teilnehmer ist frei</li> <li>• Teilnehmer ist besetzt</li> <li>• Teilnehmer wird gerufen</li> </ul> Die erweiterte Statusanzeige (nur mit PC-Client nutzbar) beinhaltet zusätzlich <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manuelle Nichtverfügbarkeit („Bitte nicht stören“)</li> </ul>
<b>Team Funktion<sup>1</sup></b>	✓	Je Mitglied wird eine Taste mit optischer Signalisierung (LED) auf dem Tischtelefon der anderen Teammitglieder zugeordnet. Teammitglieder können so jederzeit sehen, ob andere Mitglieder angerufen werden, und können bei Bedarf das Gespräch auf Ihrem Tischtelefon entgegennehmen. Dabei ist es unerheblich, wo sich die Team-Kollegen gerade aufhalten und welches Endgerät sie nutzen. Je nach Zustand des zugeordneten Teilnehmers haben die LED und Taste folgende Funktionen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• LED ist aus: Teilnehmer ist frei</li> <li>Taste: Direktruf des Teilnehmers</li> <li>• LED blinkt: Teilnehmer wird gerufen</li> <li>Taste: Heranholen des Gesprächs</li> <li>• LED leuchtet - Teilnehmer ist besetzt</li> <li>Taste: Direktruf des Teilnehmers (abhängig von dessen Einstellungen)</li> </ul>
<b>Telefonbuch</b>	✓	Alle OfficeNet Teilnehmer des Kunden werden in einem zentralen Telefonbuch eingetragen. Der Kunden Administrator kann über OneView die Einträge editieren und externe Kontakte aufnehmen, die allen OfficeNet Teilnehmern zugänglich sind. Teilnehmer können eigene Kontakte hinzufügen und pflegen; es wird zwischen allgemein sichtbaren und persönlichen Einträgen unterschieden.
<b>Übermittlung der eigenen Rufnummer</b>	✓	Teilnehmer können für abgehende Verbindungen festlegen, ob die die Festnetz-, die Mobilrufnummer oder Kurzwahl übermittelt werden soll.
<b>Vermitteln</b>	✓	Mit diesem Leistungsmerkmal kann eine Verbindung zu einem anderen Teilnehmer vermittelt werden. Das Vermitteln kann entweder mit Ankündigung (Ankündigung beim 2. Teilnehmer) oder direkt erfolgen. Im Mobilfunknetz ist Weitervermitteln nur nach Ankündigung möglich. Während der Wartezeit hört der gehaltene Teilnehmer eine Haltemusik.
<b>Wahlberechtigung</b>	✓	Der Kunde kann in OneView Profile für Wahlberechtigungsprofile einrichten und diese Teilnehmern zuordnen. Die Administration erfolgt durch den Kunden-Administrator. Jedem Teilnehmer können ein oder mehrere Berechtigungsprofile zugeordnet werden (Zeitsteuerung). Bei zeitgesteuerten Profilen kann jeweils nur ein Wahlberechtigungsprofil aktiv sein, daher dürfen sich die Gültigkeitszeiträume der Profile nicht überlappen. Die Einrichtung und Zuweisung der Wahlberechtigung obliegt dem Kunden. Insbesondere bei der Nutzung zeitgesteuerter Berechtigungsprofile ist die zeitliche Lückenlosigkeit bei Erstellung und Zuweisung der Profile durch den Kunden sicherzustellen. Die Wahlberechtigung kann komplett oder eingeschränkt für die nachfolgend genannten Ziele, für Rufnummernbereiche oder einzelne Rufnummern erteilt werden: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Amtsberechtigung</li> <li>• Nationales Festnetz</li> <li>• Mobilfunk, national</li> <li>• Internationale Ziele</li> <li>• Sondernummern</li> </ul> Die Wahlberechtigung kann für abgehende und ankommende Verbindungen separat eingerichtet werden.
<b>Haltemusik (Music on hold)</b>	✓	Musik, die gehaltenen Teilnehmern während des Wartens vorgespielt wird
<b>Warteschlange (Queueing)</b>	✓	Die Funktion steigert in Kombination mit einem Sammelanschluss die Erreichbarkeit. Ist diese Funktion aktiv, werden Anrufer nach einer Begrüßungsansage in einem Wartefeld gehalten. Bei Freiwerden von Agenten werden die Anrufer u. a. nach den Kriterien Verfügbarkeit oder Kenntnissen des Agenten verbunden. Anrufer erhalten eine Ansage zur Begrüßung und periodisch während der Wartezeit. Nach dem Freiwerden eines Agenten werden sie diesem zugestellt. Während der Wartezeit hört der Anrufer Haltemusik.

<sup>1</sup> nicht nutzbar mit Mobiltelefonen

<sup>2</sup> Gilt für alle Endgeräte der Kombi-Teilnehmer

<sup>3</sup> Die Funktion ist abhängig von dem genutzten Endgerät