





PBXACT



Mit PBXact bleiben Unternehmen ganz einfach in Kontakt

PBXact bietet alle erforderlichen Funktionen - selbst für anspruchsvollste Unternehmen - in einer einfach zu verwendenden, flexiblen Telefonanlage mit allen Vorteilen von Unified Communications. Professionelle Funktionen in Kombination mit Tools für vereinfachte Bedienung und Verwaltung bilden die ideale Lösung für die Kommunikationsanforderungen Ihres Unternehmens.

PBXact ist eine vollfunktionale UC-Telefonanlage, die in zwei Versionen erhältlich ist:

PBXact: Eine lokal implementierte Telefonanlage (on premise), die als Standalone-Softwarepaket sowie als umfassende Hardware-Plattformserie erhältlich ist.

PBXact Cloud (nur in Kanada und in den USA erhältlich): Cloud-basierte, in den Datenzentren von Sangoma gehostete Version.

Sangoma Technologies wurde im Jahr 1984 gegründet und ist ein wahrer Pionier und führender Anbieter auf dem Markt für Telekommunikationssysteme. Das Unternehmen bietet eine breite Palette an Telekommunikationslösungen,

PBXact - Die Komplettlösung

PBXact ist eine skalierbare, funktionsreiche und flexible Plattform. Durch ihre Vielseitigkeit bieten die Produkte von Sangoma Ihnen eine umfassende Unternehmenskommunikationslösung. Dank der Gewissheit, dass alle Produkte von Sangoma „einfach funktionieren“, weil sie für eine nahtlose Zusammenarbeit konzipiert wurden, können Sie sich voll und ganz auf Ihr Unternehmen konzentrieren, ohne sich Gedanken über Ihre Systeme machen zu müssen.

PBXact-Systeme

Lokal implementierte Systeme (On-Premise-Systeme) für KMUs und Konzerne:

- » 40 bis 5000 Benutzer
- » 1U-Rack montierbar
- » Hochleistungsfähiger SSD-Speicher
- » Erweiterungsmodule
- » Universal-Netzteile
- » Hochverfügbarkeits-Cluster
- » Fernverwaltung

IP-Telefone

Umfassende Telefon-Produktserie mit frei verfügbaren Zero-Provisioning-Tools, wie End Point Manager und Redirection Server. Zugang zu Funktionen für hohe Produktivität mit Unterstützung für Telefon-Apps, einschließlich Hot Desking, Warteschleifenverwaltung, Mailbox-Benachrichtigungen. Hohes Maß an Sicherheit dank integriertem VPN

Konnektivität

Jedes PBX-System muss an ein PSTN (T1/E1, analog und ISDN BRI) oder an SIP-Trunks angeschlossen werden. Sangoma unterstützt Sie dabei mit einer umfassenden Produktreihe aus:

- » VoIP-Gateways
- » Session Border Controllers
- » Erweiterungsnetzwerkarten

SIP-Trunking

Senken Sie Ihre Telefonkosten! SIPStation von Sangoma ist ein SIP-Trunking-Service, der auf schnelle und einfache Weise in PBXact integriert und konfiguriert werden kann. Melden Sie sich direkt über die PBX-Verwaltungsoberfläche online an, beauftragen Sie neue Durchwahlnummern oder portieren Sie vorhandene Durchwahlnummern. Nutzen Sie unbegrenzt SIP-Trunking zum monatlichen Pauschalpreis (nur in Kanada und in den USA).



PBXact Cloud

Alle Funktionen und Vorteile von PBXact in der verwalteten Cloud von Sangoma

PBXact Cloud ist die cloud-basierte UC-Lösung von Sangoma. Sie basiert auf der gleichen Software wie On-Premise-Lösungen, wird aber in der Cloud gehostet. Sie profitieren von den gleichen herausragenden UC-Funktionen:

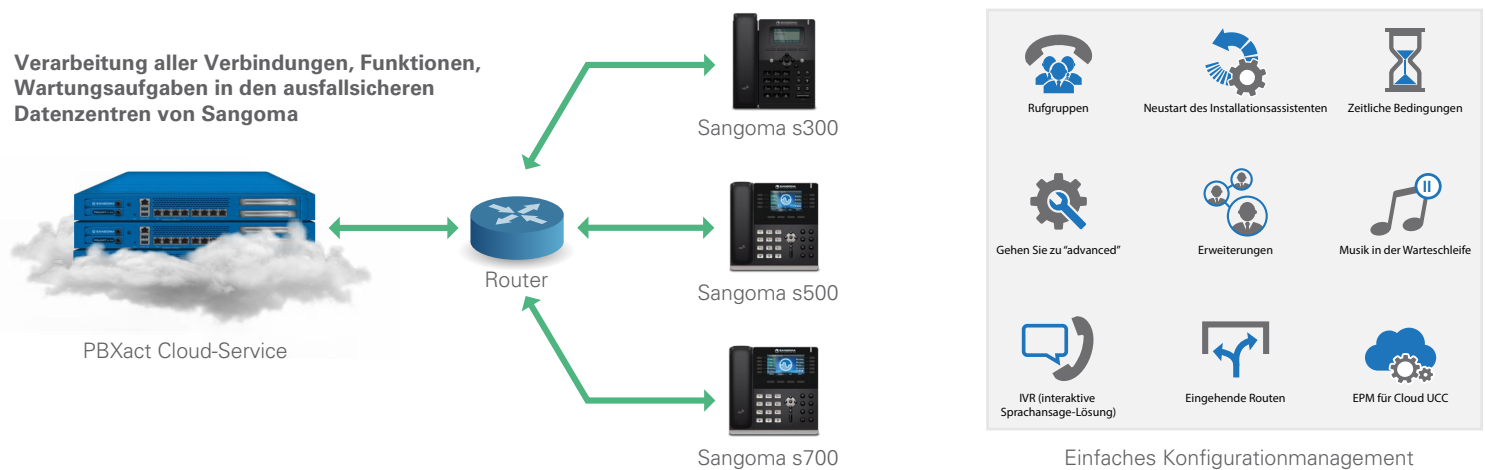
IM, Präsenz, Voice- und Video-Anrufe sowie vollständige Kontrolle über das eingehende Routing und Warteschleifen. Dank des gleichen einfachen Verwaltungs-Dashboards ist die Einrichtung und Nutzung der PBXact Cloud ein Kinderspiel. Rufen Sie im Browser einfach die Adresse <https://cloud.pbxact.com/> auf und registrieren Sie sich. Ihr neues System ist innerhalb von 10 Minuten betriebsbereit.

PBXact Cloud ist ein unternehmensgeeignetes Unified-Communications-System ohne die Anschaffungskosten einer On-Premise-Lösung. PBXact Cloud bietet Ihnen eine problemlose Implementierung und eine einfache fortlaufende Wartung für eine überschaubare monatliche Gebühr ohne zusätzliche Anschaffungskosten.

PBXact Cloud ist für verschiedene Unternehmensgrößen verfügbar und wird in Kombination mit allen Wartungsplänen von Sangoma angeboten. Machen Sie sich keine Sorgen über die Systemwartung - Sangoma übernimmt alle Wartungsaufgaben für Sie.



PBXact Cloud is available only in Canada and USA



PBXact On-Premise oder Cloud: Wählen Sie die richtige Variante für Ihr Unternehmen








Bis vor kurzem hatten Sie keine Wahl: Sie wandten sich an Ihren Lieferanten, wählten ein Kommunikationssystem für Ihr Unternehmen aus und ließen es lokal implementieren. Zusätzlich waren langfristige Wartungsverträge, Installationsservices und Unterstützung durch qualifizierte Mitarbeiter notwendig. Dank der Entwicklung von IP PBX und IP-Telefonen in Kombination mit höherer Internetbandbreite und kostengünstigen Rechenplattformen ist die Cloud heute eine ernstzunehmende Alternative! Bei dieser Entscheidung spielen die folgenden Kriterien eine Rolle:

Kriterien	On-Premise-System	Cloud-System (nur Kanada und USA)
Hardware	Kauf	Monatliche Gebühren. Pay as you go
Software	Kauf	Monatliche Gebühren. Pay as you go
Skalierbarkeit	Größere Systeme für größeres Wachstum	Skalierbar je nach Bedarf
Hohe Verfügbarkeit	Erfordert 2 lizenzierte PBXact-Systeme	Für Sie verwaltet
Software-Aktualisierungen	Selbstverwaltete Add-ons, Patches und Updates	Für Sie verwaltet
Sicherheit	Von Ihnen lokal verwaltete Sicherheit	Für Sie verwaltet

Sowohl On-Premise-Systeme als auch Cloud-Systeme haben Vor- und Nachteile. Wählen Sie die Variante, die Ihre Unternehmensanforderungen am besten erfüllt. Sangoma hat genau die richtige Lösung für Sie!

On-Premise-PBXact

Wählen Sie dank flexibler Plattformen genau die richtige Kapazität für Ihr Unternehmen

PBX-Modell	Endgeräte/Anrufe	Netzwerkverbindung	Erweiterung	Abmessungen	Stromversorgung
PBXact 40 	Unterstützt bis zu 40 Benutzer oder Endgeräte und 30 Anrufe gleichzeitig	1 GB Ethernet (x4)	Keine	(B x H x T): 127 x 50 x 127 mm	1 externes AC-Netzteil - 36 W 100 ~ 240V @ 50 ~ 60 Hz
PBXact 60 	Unterstützt bis zu 60 Benutzer oder Endgeräte und 40 Anrufe gleichzeitig	1 GB Ethernet (x3)	PCIe Bus 2 Anschlüsse vorne Max. Kartenkombinationen • 2 volle Baulänge oder 2 halbe Baulänge • 1 volle Baulänge + 1 halbe Baulänge	(B x H x T): 431 x 44 x 323 mm	1 internes AC-Netzteil - 60 W 100 ~ 240V @ 50~ 60 Hz
PBXact 100 	Unterstützt bis zu 100 Benutzer oder Endgeräte und 60 Anrufe gleichzeitig	1 GB Ethernet (x3)	PCIe Bus 2 Anschlüsse vorne Max. Kartenkombinationen • 2 volle Baulänge oder 2 halbe Baulänge • 1 voller Baulänge + 1 halbe Baulänge	(B x H x T): 431 x 44 x 323 mm	1 internes AC-Netzteil - 60 W 100 ~ 240V @ 50~ 60 Hz
PBXact 300 	Unterstützt bis zu 300 Benutzer oder Endgeräte und 120 Anrufe gleichzeitig	1 GB Ethernet (x5)	PCIe Bus 1 Anschluss vorne 1 Anschluss hinten Max. Kartenkombinationen 1 volle Baulänge oder 2 halbe Baulänge	(B x H x T): 431 x 44 x 305 mm	1 internes AC-Netzteil - 150W 100 ~ 240V @ 50~ 60 Hz
PBXact 1000 	Unterstützt bis zu 1000 Benutzer oder Endgeräte und 300 Anrufe gleichzeitig	1 GB Ethernet (x7)	PCIe Bus 2 Anschluss vorne 2 Anschluss hinten Max Card Combos • 2 volle Baulänge + 2 halbe Baulänge • 1 volle Baulänge + 3 halbe Baulänge • 4 halbe Baulänge	(B x H x T): 431 x 44 x 468 mm	Redundantes internes Modular-AC-Netzteil - 300 W 100 ~ 240V @ 50 ~ 60 Hz
PBXact 2000 	Unterstützt bis zu 2000 Benutzer oder Endgeräte und 1500 Anrufe gleichzeitig	1 GB Ethernet (x2)	PCIe Bus 6 Anschlüsse hinten Max. Kartenkombinationen • Bis zu 6 jeder Baulänge	(B x H x T): 430 x 130 x 660 mm	Doppeltes internes Modular-AC-Netzteil - 300 W 100 ~ 240V @ 50 ~ 60 Hz
PBXact 5000 	Unterstützt bis zu 5000 Benutzer oder Endgeräte und 1500 Anrufe gleichzeitig	1 GB Ethernet (x2)	PCIe Bus 6 Anschlüsse hinten Max. Kartenkombinationen • Bis zu 6 jeder Baulänge	(B x H x T): 430 x 130 x 660 mm	Doppeltes internes Modular-AC-Netzteil - 300 W 100 ~ 240V @ 50 ~ 60 Hz

Sangoma PBXact Die richtige Wahl

Globes Netzwerk

Dank eines globalen Partnernetzwerks ist Sangoma in beinahe jedem Land vertreten. Diese autorisierten Sangoma-Händler sind Experten für moderne Kommunikationslösungen und können Sie bei der Auswahl der perfekten Lösung für Ihre Ansprüche beraten. Probleme können schnell und einfach in der örtlichen Sprache und Zeitzone gelöst werden.

Erweitern oder Upgraden

Ihre Investition ist sicher - auch wenn die Anzahl der Benutzer in Ihrem Unternehmen steigt. Sie können Ihre vorhandenen Telefone und anderen Kommunikationsgeräte auch nach einem System-Upgrade weiterverwenden, ohne alle Komponenten austauschen zu müssen.

Integriertes Ökosystem

Dank des umfangreichen Produktportfolios von Sangoma können Sie ein PBXact-System aufbauen, das genau zu Ihren Anforderungen passt. Jedes Modell der Sangoma-Produktpalette von Telefonen bis hin zu Gateways kann problemlos in PBXact integriert und effizient genutzt werden.

Herausragende Unterstützung

Jeder benötigt mal eine helfende Hand. Der Support von Sangoma hat eine globale Reichweite und steht Ihnen jederzeit zur Seite - bei größeren und auch bei kleinen Problemen. Die verfügbaren Support-Lösungen bieten Support rund um die Uhr, die auch für anspruchsvolle Bedingungen geeignet sind.



Sangoma IP Phones

Speziell entwickelt für PBXact

Die IP-Telefone von Sangoma wurden sowohl für FreePBX als auch PBXact konzipiert und sind ohne Konfiguration sofort einsatzbereit. Jedes Telefon dieser Serie beinhaltet den Branchenstandard Power over Ethernet (PoE), sodass keine zusätzlichen Netzkabel oder Stromanschlüsse erforderlich sind. Die IP-Telefone von Sangoma verfügen über Vollduplex-Lautsprecher und zwei Ethernet-Anschlüsse. Außerdem unterstützen sie Konferenzschaltungen mit mehreren Teilnehmern sowie High-Definition-Sprachqualität, und sie sind VPN-kompatibel (Virtual Private Network).

Sangoma IP-Telefone sind die einzigen IP-Telefone, die speziell für PBXact entwickelt wurden. Deshalb bieten sie einen unerreichten Funktionsumfang mit integrierten, hochentwickelten Funktionen, die nicht für jedes IP-Telefon verfügbar sind.

Telefone (Einstiegsklasse)

Für kosteneffiziente Anwendungen bietet Sangoma eine Reihe von IP-Telefonen der Einstiegsklasse mit hintergrundbeleuchtetem LCD-Display, Power-over-Ethernet (PoE), Konferenzschaltungen mit bis zu 5 Teilnehmern, VPN-Sicherheit, Hot Desking sowie weiteren fortgeschrittenen Funktionen.

Telefone (Mittelklasse)

Für anspruchsvollere Anwender hat Sangoma eine Reihe von IP-Telefonen der Mittelklasse mit großem Farb-Display, Gigabit Ethernet sowie 28 oder mehr programmierbaren Soft-Keys zur Nutzung des gesamten Funktionsumfangs entwickelt.

Telefone (Oberklasse)

Für Profinitutzer bietet Sangoma eine Reihe von IP-Telefonen der Oberklasse mit großem Farb-Display, WiFi- und Bluetooth-Funktionen sowie 45 programmierbaren Soft-Keys zur Nutzung des gesamten Funktionsumfangs.

Entdecken Sie alle unsere Telefone und ihre jeweiligen Funktionen auf <http://sangoma.com/phones>



Zero Touch Provisioning

Die Installation von VoIP-Telefonen kann eine komplexe Aufgabe darstellen, und die manuelle Konfiguration vieler verschiedener Parameter und hunderter Durchwahlnummern kann sehr viel Zeit in Anspruch nehmen - aber nicht bei IP-Telefonen von Sangoma. IP-Telefone von Sangoma verbinden sich während der Installation mit unserem Redirection Server und werden mithilfe des PBXact-Systems automatisch konfiguriert. Andere Anbieter verfügen zwar ebenfalls über Redirection Server, aber ihre Geräte müssen manuell für IP PBX konfiguriert werden.



Integration von EndPoint Manager

Bei der Verwendung von Sangoma IP-Telefonen ist das Softwaretool EndPoint Manager in PBXact IP-PBX automatisch aktiviert. Auf diese Weise können Benutzer globale Einstellungen verwalten, ihre Telefontasten programmieren, Durchwahlen konfigurieren, Bilder hochladen, neue Firmware-Versionen herunterladen und vieles mehr.



VPN-Sicherheit

Um die Sicherheit von aus der Ferne im Haupttelefonsystem arbeitenden Mitarbeitern zu gewährleisten, verfügen alle Sangoma IP-Telefone über VPN-Clients, die sich nahtlos mit den integrierten VPN-Servern in PBXact IP-PBX verbinden. Stellen Sie eine hohe Sprachqualität und ein hohes Maß an Schutz für Ihre Remote-Mitarbeiter bereit, ohne die Einstellungen der Firewall anpassen zu müssen.

Dank Telefon-Apps können Sie Funktionscodes getrost vergessen

Die PBXact Telefon-Apps umfassen verschiedene IP-Telefonanwendungen speziell für PBXact, mit denen Benutzer komplexe Funktionen direkt über das Telefondisplay sowie über programmierbare Tasten steuern können, ohne sich weiterhin komplizierte Funktionscodes merken zu müssen.

Benutzeranwendungen

	Anrufen parken		Anrufablauf
	Folgen Sie mir!		Warteschleife Agenten
	Bitte nicht stören!		Übertragen an Sprachnachricht
	Konferenzräume		Visuelle Sprachnachricht
	Anruf weiterleiten		Anwesenheit
	Zeitliche Voraussetzungen		Warteschleifen
	Ein-/Ausloggen		Kontakte

Kommunizieren Sie überall



Endgeräte

PBXact arbeitet nahtlos mit allen Sangoma IP-Telefonen zusammen, um telefonseitige Benutzeranwendungen und andere hochentwickelte Funktionen bereitzustellen. Die Sangoma Telefone mit Zero-Touch-Funktion verbinden sich selbstständig mit PBXact und werden ohne Interventionsbedarf automatisch konfiguriert.



Weiternutzung der vorhandenen Infrastruktur

Auf der Grundlage von offener SIP-Standards (Session Initiation Protocol) kann PBXact auch zusammen mit IP-Telefonen, Paging- oder anderen Systemen anderer Hersteller verwendet werden. Sogar fortgeschrittene, telefonseitige Anwendungen können zusammen mit den Telefonen anderer Anbieter verwendet werden.



Konferenzschaltungen und Zusammenarbeit

Fügen Sie beliebig viele Konferenzverbindungen hinzu und weisen Sie optional eine Konferenzverbindung einem bestimmten Benutzer zu, sodass dieser Benutzer die jeweilige Verbindung verwalten kann. Wenn Benutzer auf ihr jeweiliges User Control Panel zugreifen, können sie alle Einstellungen der Konferenzverbindung verwalten.



Mobil- oder Remote-Benutzer

Bleiben Sie dank den integrierten Funktionen von PBXact stets in Kontakt. Remote-Mitarbeiter können alle PBX-Funktionen nutzen, indem sie mittels VPN eine sichere Verbindung herstellen. Die VPN-Funktion ist in PBXact und die Telefone von Sangoma integriert.

Konnektivität sollte nicht ortsgebunden sein. Mit dem Zulu UC Softphone und der Smartphone-App für iOS oder Android können Sie telefonieren, chatten, SMS und Faxnachrichten senden und Ihre Anwesenheit angeben - egal wo Sie sich befinden.

Dank der Rufumleitung können Benutzer Anrufe entweder sofort oder mit Verzögerung an ihr Smartphone oder eine andere Durchwahl umleiten. Mailbox-Nachrichten können nach wie vor für die ursprüngliche Durchwahlnummer hinterlassen werden.



Desktop-Integration

Jeder in PBXact definierte Benutzer erhält Zugriff auf ein eigenes User Control Panel (UCP). Hier hat der Benutzer die Möglichkeit, seine Anwesenheit anzuzeigen, die Anrufliste anzuzeigen und sogar Anrufe zu initiieren oder zu beantworten. Das UCP umfasst einen integrierten webRTC-Client (Web Real Time Communication), der ausgehende Anrufe initiieren kann und klingelt, wenn eingehende Anrufe für die jeweilige Durchwahl vorhanden sind.

Die Zulu-Lizenz ermöglicht eine tiefe Integration mit Microsoft Outlook sowie Webbrowsern. Benutzer können die Click-to-Call-Funktion in E-Mails und Kontaktlisten sowie auf Webseiten verwenden, ihren Anwesenheitsstatus angeben und Faxnachrichten bearbeiten.



Netzwerkverbindungen

PBXact unterstützt eine Reihe verschiedener Verbindungsarten, um Telefonverbindungen mit der Außenwelt aufzubauen. SIPStation (nur in Kanada und in den USA verfügbar), der SIP-Trunking-Service von Sangoma, kann innerhalb von wenigen Minuten eingerichtet werden. Dank der vollständigen Integration verläuft die Konfiguration völlig unkompliziert, sodass Sie sich mehr auf Ihr Unternehmen konzentrieren können.

Vorhandene PSTN-Systeme (Public Switched Telephone Network) können über digitale oder analoge Verbindungen genutzt werden oder als Backup oder Ausfallschutz für SIP-Trunks dienen.

SIP-Trunks bieten Flexibilität und Kosteneinsparungen im Vergleich zu direkten PSTN-Verbindungen, und das Hinzufügen von SIP-Trunks anderer Anbieter ist problemlos möglich.



Integration

Jedes Unternehmen besitzt ältere Geräte, wie zum Beispiel analoge Geräte, Faxgeräte, Aufzugs- und Notfalltelefone oder Türgegensprechanlagen. Dank der umfassenden Produktsérie von Sangoma können alle diese Geräte auf einfache Weise integriert werden.

Durch die CRM-Integration kann PBXact mit den am häufigsten eingesetzten CRM-Systemen verbunden werden, wie z. B. SugarCRM, Salesforce, Zoho und ConnectWise.

Bleiben Sie in Kontakt

Integrierte Mailbox

Mit den leistungsfähigen Mailbox-Anwendungen bleiben Sie stets in Kontakt mit Ihren Gesprächspartnern:

- » Verwalten Sie alle Mailbox-Einstellungen für alle Durchwahlnummern und Benutzer
- » Anhand von Mailbox-Berichten können Systemadministratoren die Anzahl von Nachrichten überwachen und Mailbox-Ansagen anhören.
- » Mit Mailbox-to-E-Mail können Sie Nachrichten direkt über Ihren Posteingang verwalten.
- » Mailboxen können so konfiguriert werden, dass Nachrichten einer Person oder einer Gruppe von Personen zugewiesen werden können.

Unified Messaging

PBXact unterstützt nicht nur die Sprachkommunikation, sondern bietet alle verfügbaren Funktionen für Unified Communications:

- » Instant Messaging zur schnellen Kommunikation zwischen Nutzern und problemlose Verwendung von standardmäßigen XMPP-Clients
- » Präsenzanzeige zur Vermeidung unnötiger Anrufe, wenn Ihre Kollegen beschäftigt oder nicht verfügbar sind
- » Faxfunktionen können für jede Durchwahlnummer freigeschaltet werden und Faxnachrichten können direkt an die Inbox des Adressaten zugestellt werden

Medien-Services

PBXact unterstützt die Sprachdatenverarbeitung und bietet somit viele fortgeschrittene Funktionen, wie beispielsweise:

- » IVR (Interactive Voice Response)
- » Gesprächsaufzeichnung
- » Auto-Attendant
- » Automatische Anrufverteilung
- » Text-to-Speech » Ansagen



Systemverwaltung



Webbrowser-Verwaltung

Sichere Verwaltung von PBXact über alle kompatiblen Webbrowser mittels LAN oder extern mittels WAN. Alle Konfigurations-, Verwaltungs- und Debugging-Funktionen sind über die einfach zu bedienende, webbasierte Benutzeroberfläche verfügbar.



Überwachung und Berichterstellung

Das PBXact Dashboard ist über die webbasierte Benutzeroberfläche von PBXact verfügbar und bietet eine schnelle Systemstatusprüfung an. Außerdem zeigt es kritische Systemfehler an, die behoben werden müssen. Außerdem bietet die webbasierte Benutzeroberfläche Zugriff auf detaillierte Berichte einschließlich CDR-Daten, Gesprächsprotokolle und Funktionscodes.



Automatische Backups

Nutzen Sie die automatische Backup-Funktion und verlieren Sie niemals wichtige Konfigurationsdaten, benutzerspezifische Tonansagen, Mailbox-Nachrichten, aufgezeichnete Gespräche oder Abrechnungsdaten. Die Backups können nachts oder auf wöchentlicher bzw. monatlicher Basis durchgeführt werden.



Mailbox-Verwaltung

Systemadministratoren können die Anzahl der Nachrichten im System prüfen und überwachen, wieviele Namen sowie andere Ansagen aufgezeichnet wurden.



Alerts

PBXact informiert Sie, wenn Probleme auftreten. Die Alarmtypen reichen von UPS-Alerts über Systemausfälle und Speicherressourcenfehler bis hin zur Erkennung von Eindringlingen. Die Erkennung von Eindringlingen trägt dazu bei, unberechtigte Zugriffe auf das System zu verhindern und die Quellen-IP-Adresse bei Bedarf zu sperren.



Ausfallschutz und Redundanz

Kombinieren Sie zwei PBXact-Systeme, um ein hochverfügbares System aufzubauen - perfekt für Unternehmen mit einer geringen Ausfalltoleranz, für die eine reibungslose Kommunikation eine kritische Rolle spielt. Durch die automatische Spiegelung bleiben die Konfiguration und der Status der beiden Systeme stets auf dem neuesten Stand, sodass bei Ausfällen keine Verzögerungen durch Implementierungen oder Reparaturen auftreten.



Persönliche Verwaltung mit UCP

UCP stellt ein webbasiertes Anmeldeportal bereit, über das Benutzer ihr jeweiliges Benutzererlebnis verwalten können. Benutzer können ihre Anrufliste und Kontakte anzeigen, Präferenzen konfigurieren und ihre Telefon-Softkeys für die Rufumleitung, die Rufweiterleitung, die Anklopfunktion sowie den Anrufschutz personalisieren. Zusätzlich stehen persönliche Fax-Server-Funktionen sowie Mailbox- und SMS-Funktionen zur Verfügung.

Kontakt-Center

Die Bereitstellung einer kosteneffizienten Kontaktmöglichkeit für Ihre Kunden spielt eine wichtige Rolle für viel Unternehmen. Mit der PBXact Contact Centre Suite können Sie auf einfache Weise Kontakt-Center für eingehende und ausgehende Anrufe aufbauen, ohne mehr Geräte oder Software lokal bereitzustellen.



Automatische Anrufverteilung

Eingehende Gespräche werden von der ACD-Funktion (Automatic Call Distribution) oder der Warteschleifenfunktion von PBXact effizient verarbeitet. Sie können individuelle Warteschleifen für unterschiedliche Gesprächskategorien einrichten oder virtuelle Warteschleifen innerhalb einer allgemeineren Warteschleife erstellen, um wichtige Kunden schneller zu bearbeiten. Dank des dynamischen Warteschleifen-Routings und der vielen zeitabhängigen Optionen für Gespräche können Sie Ihren Kunden ein bestmögliches Erlebnis bieten.

Abgehende Gespräche

Mit der Broadcast-Funktion von PBXact können Sie die ausgehenden Ansagen Ihres Unternehmens automatisieren. Sie können verschiedene Kampagnen erstellen und je nach Bedarf planen. Dank der integrierten Mailbox- und Faxerkennung werden Verbindungen nur dann hergestellt, wenn dies erforderlich ist. Mit der Override-Funktion für Anruferkennungen (CLIs) können Rückrufe von Kunden richtig weitergeleitet werden: Sie können eine Nachricht abspielen oder den Anruf direkt an einen Agenten weiterleiten.

Mailbox-Verwaltung

Systemadministratoren können die Anzahl der Nachrichten im System prüfen und überwachen, wieviele Namen sowie andere Ansagen aufgezeichnet wurden.

Call Recording

In vielen Branchen werden Gespräche zwecks Bewertung der Kundenzufriedenheit, zur Mitarbeiterbewertung- und -schulung sowie zu rechtlichen Zwecken aufgezeichnet. Mithilfe der webbasierten Benutzeroberfläche können Sie alle auf Ihrem System aufgezeichneten Gespräche anzeigen, sortieren, anhören, archivieren und herunterladen.

Berichterstattung

Zusätzlich zu den umfassenden Berichtsfunktionen von PBXact sind auch Warteschleifen- und Gesprächsaufzeichnungsberichte über eine webbasierte Schnittstelle verfügbar. Mittels Warteschleifenberichten können Sie benutzerdefinierte Berichte über den gewünschten Zeitraum erstellen. Alle Anrufstatistiken lassen sich problemlos zu einem Bericht hinzufügen, und der gesamte Bericht kann auf einfache Weise zur weiteren Analyse exportiert oder in Business-Analysis-Tools importiert werden.

Webseitenintegration

Sie können auf einfache Weise eine „Rückruf-Funktion“ zu Ihrer Webseite hinzufügen, mit der Kunden Sie direkt über die Webseite kontaktieren können. Webseitenbesucher geben ihre Telefonnummer ein, um mit Ihnen oder einem konfigurierten Anrufziel verbunden zu werden und einen Rückruf zu erhalten, wenn ein Agent verfügbar ist. Sie haben die vollständige Kontrolle über das Routing und die Verwaltung der Anrufe, sodass der Kundenkontakt und Ihre Prioritäten wunschgemäß verwaltet werden können.

Allgemeine Funktionen:

- » Unbegrenzt Auto-Attending/IVR
- » Flexibles zeitbasiertes Ruf-Routing
- » Service-Klasse
- » Benutzerverwaltung und Gruppenerstellung
- » Fax Pro - Unbegrenzte eingehende/ausgehende Fax-to-E-Mail-Funktion
- » Hunt/Rufgruppen mit Voransage
- » Warteschleifenmusik » Mailbox-to-E-Mail
- » Mailbox-Blasting
- » Telefonbuch
- » Anpassbare Ansagen
- » Integrierte mehrsprachige IVR, Mailbox und Ansagen
- » Mehrsprachige Verwaltungsoberfläche und End-Benutzergeräteunterstützung (UCP- und IP-Telefone)
- » Anrufwarteschleifen (ACD/IVR)
- » Integrierter Kalender für rufbasiertes Routing (Routing an Feiertagen und während Bürozeiten)
- » Verbesserte Zeitzoneunterstützung
- » Gesprächsaufzeichnungsberichte
- » Gesprächsprotokoll-Interface
- » Verschlüsselte Kommunikation (SRTP/TLS)

Ruffunktionen:

- » Unbegrenzte Konferenzbrücken
- » Rufumleitung
- » HotDesking
- » Intercom
- » Verbessertes Paging (Page Pro): Paging-Funktion mit benutzerspezifischer Aufzeichnung
- » Makeln/Gesprächsübernahme

- » Anruferkennung
- » Anrufschutz
- » Anrufweiterleitung
- » Ankopffunktion
- » Anrufliste und CDR
- » Kurzwahl
- » Rufnummernsperrung
- » Multi-Warteschleife (Park Pro)

Unified Communications:

- » User Control Panel (Dashboard):
 - > Konferenzräume
 - > Mailbox-Steuerung
 - > WebRTC-Telefon mit Chat-Funktion
 - > IP-Telefon mit programmierbaren Tasten (EPM für UCP)
 - > Fax-Dashboard
 - > Rufweiterleitung, Ankopffunktion, Anrufschutz und Rufumleitung
- » Präsenz
- » Zulu UC Desktop-Integration
 - > Desktop-Softphone (Windows & Mac): Gespräche, Team-Chat, Fax, SMS, Präsenz
 - > Click-to-Call via Browser, E-Mail-Clients und CRM
 - > Screen-Pop für Helpdesk und CRM
- » Mobile Client
 - > iOS/Android-Unterstützung
 - > Präsenzsteuerung
- » CRM -Integration
 - > SugarCRM, SuiteCRM, Salesforce, Zoho
 - > Click-to-call, Anrufliste, Call Recording, Screen-Pop

Telefonfunktionen:

- » Integriertes Auto-Provisioning mit Weiterleitungsdienst (in Sangoma IP-Telefone integriert)
- » EndPoint Manager - Zentrales Tool für IP-Telefon-Provisioning für benutzerdefinierte Konfigurationen
*In Sangoma IP-Telefone integriert
- » Apps für Sangoma IP-Telefone

Callcenter-Funktionen (integriert)

- » Anrufwarteschleifen (ACD)
- » Advanced Ring Strategies
- » Anruferansage
- » Agent-Bearbeitungszeit
- » Maximale Warteschleifenplätze
- » CRM-Integration
- » Gesprächsaufzeichnung

Lizenzierte Add-ons (zusätzliche Gebühren)

- » XactView Wallboard - Benutzerstatusanzeige und Anrufsteuerung
- » Warteschleife - Callcenter-Statistiken, Eingreifen, Override, fortgeschrittene Callcenter-Berichte
- » End-Point-Manager für Nicht-Sangoma-Telefone
- » Professionelle Ansagen
- » Warteschleifenrückruffunktion für eingehende Anrufer
- » Web-Rückruffunktion
- » Ausgehende Ruffunktionen (Callcenter-Funktion)
- » Terminerinnerung
- » Ausgehende Gesprächsbegrenzung
- » Hotelmanagement



PBXact ist eine vollständige Unternehmenskommunikationslösung. Sie umfasst flexible On-Premise- oder cloud-basierte Implementierungsoptionen und ist skalierbar für 40 bis 5.000 Benutzer. Darüber hinaus ist PBXact Teil einer umfassenden Lösung, die IP-Telefone, PSTN oder SIP-Konnektivitätslösungen sowie SIPStation-Trunking beinhaltet.

Sangoma Technologies ist einer der weltweit führenden Anbieter auf dem Markt für Telekommunikationssysteme und ist bekannt für hochwertige Produkte. Wir sind ein bahnbrechender Branchenführer mit einer über 30-jährigen Unternehmensgeschichte seit 1984 und bieten eine breite Palette an Telekommunikationslösungen, einschließlich UC-/PBX-Systemen, VoIP-Gateways, Session Border Controllers, Erweiterungskarten für Telefonie-Interface-Server und Professional Services.



Sangoma Technologies

100 Renfrew Drive, Suite 100 Markham ON L3R 9R6 CANADA
800 388 2475 toll free in N. America
+1 905 474 1990 international direct
www.sangoma.com
sales@sangoma.com

