



# VOIP TELEFONIE FEATURES ÜBERBLICK

We upgrade business communications

**PASCOM**<sup>®</sup>

# PASCOM®

## FEATURE-ÜBERSICHT

**KLICKEN SIE AUF  
EIN FEATURE  
um mehr zu  
erfahren.**

### FEATURES

Administrator  
Endbenutzer  
Contact-Center-Agent  
Contact-Center-Supervisor  
Teamleiter

#### 1. OPEN STANDARDS

	Administrator	Endbenutzer	Contact-Center-Agent	Contact-Center-Supervisor	Teamleiter
1.1. Automatisierte Installationsanleitungen	x				
1.2. Appliance   Virtual   Cloud	x				
1.3. Offene Standards	x				
1.4. Plattformunabhängig	x				
1.5. Zero Admin	x				

#### 2. UNIFIED COMMUNICATIONS

2.1. Erweiterte Unified Communication-Tools		x			
2.2. Desktop-Clients – das individuell konfigurierbare Telefon-Cockpit für jeden Mitarbeiter	x		x		
2.3. Mobile Apps		x			
2.4. One-Number-Concept		x			
2.5. Hot Desking	x		x		
2.6. FindMe / FollowMe		x			
2.7. GSM Fallback und Fixed Mobile Convergence (FMC)		x			
2.8. Videokonferenz und Web-RTC - COMING SOON		x			

#### 3. TELEFONIE

3.1. Intuitive Telefonie-Tools		x			
3.2. CTI & TAPI		x			
3.3. Click 2 Dial		x			

	Administrator	Endbenutzer	Contact-Center-Agent	Contact-Center-Supervisor	Teamleiter
3.4. Voicemail-System		x			
3.5. Faxen für alle		x			
3.6. Integriertes Telefonbuch		x			

#### 4. CONTACT CENTRE

4.1. Automatische Anrufannahme	x				
4.2. IVR Menüs „Interactive Voice Response“	x				
4.3. Warteschleifen	x		x		
4.4. Wartemusik „Music on Hold (MoH)“	x				
4.5. Individuelle Ansagen	x				
4.6. Automatisch Anrufverteilung „Automatic Call Distribution (ACD)“	x				
4.7. Skills-based Routing (SBR)	x				
4.8. Call Labels und Anruferinformationen		x	x		
4.9. Aufzeichnen		x	x		
4.10. Aufzeichnungen Exportieren				x	
4.11. Analytics aufrufen				x	x

#### 5. SYSTEMVERWALTUNG / ADMINISTRATION

5.1. Zentrale Verwaltung	x				
5.2. Benutzer einladen	x				
5.3. pascom E-Mail Server	x				
5.4. Session Border Controller	x				
5.5. Sicherheit	x				
5.6. SIP-Provider-Datenbank	x				
5.7. Integrierte Systemüberprüfungen	x				
5.8. Backups	x				
5.9. Connector Profile	x				
5.10. APIs		x			
5.11. VPN Connector	x	x		x	
5.12. Integration von Drittanbietern		x			
5.13. Scripting		x			

# PASCOM®

## 1. OPEN STANDARDS



### 1.1. AUTOMATISIERTE INSTALLATIONSANLEITUNGEN

Profitieren Sie von der hohen Benutzerfreundlichkeit unserer Telefonsoftware. Unsere Schritt-für-Schritt-Anleitungen helfen Ihnen, Ihr Telefonsystem unabhängig vom Bereitstellungstyp innerhalb von Minuten einzurichten.

### 1.2. APPLIANCE | VIRTUAL | CLOUD

Wählen Sie zwischen einer hardwarebasierten Plattform für Geschäftskommunikation, einem virtuellen Telefonsystem oder einer Cloud-Lösung, die entweder von pascom oder von Ihrem Provider gehostet wird. pascom ist eine 100% cloudfähige Lösung, die an Ihre individuellen Anforderungen anpassbar ist und unabhängig vom Bereitstellungstyp dieselben Funktionen bietet.

### 1.3. OFFENE STANDARDS

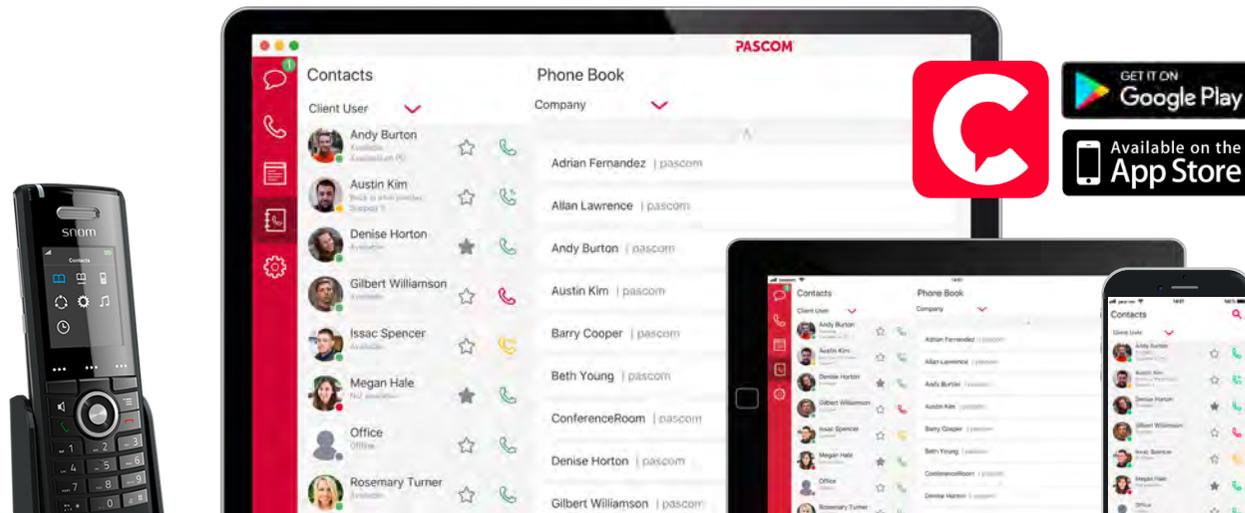
pascom bietet Ihnen offene Standards – Sie wählen einfach Ihren bevorzugten Anbieter für Sprachtelefonie, IP-Telefone und Gateway aus. Mit dem am besten geeigneten SIP-Provider und den IP-Endgeräten, die Ihren Geschäftsanforderungen am besten entsprechen, reduzieren Sie Ihre Telekommunikationskosten.

### 1.4. PLATTFORMUNABHÄNGIG

pascom Lösungen können überall eingesetzt werden, auf jeder Plattform – z.B. Linux oder Windows. Unabhängig von der Plattform können Sie immer die vorkonfigurierte kostengünstige pascom-Hardware verwenden oder die vorhandene Infrastruktur in Ihrem Büro nutzen. Oder Sie profitieren vom kostenlosen pascom-Hosting im Web.

### 1.5. ZERO ADMIN

pascom kann äußerst einfach installiert werden. Das intuitive Setup und benutzerfreundliche Management hilft Ihnen dabei, wertvolle Ressourcen, Zeit und Geld zu sparen.





**PASCOM®**

## 2. UNIFIED COMMUNICATIONS

### 2.1. ERWEITERTE UNIFIED COMMUNICATION-TOOLS

pascom UC Tools wie Anwesenheits- und Statusverwaltung, Instant Messaging, Group Messaging, Dateiübertragung, Fax und Voice-mail-to-E-Mail vereinfachen Arbeitsabläufe für jeden Benutzer. pascom stellt damit Tools bereit, die die Kooperationsfähigkeit der Mitarbeiter verbessern, die Kommunikation untereinander entscheidend vereinfachen und somit die Produktivität des Unternehmens steigern.

### 2.5. HOT DESKING

Wählen Sie einfach Ihren aktuellen Arbeitsplatz aus der Standortliste aus und übernehmen Sie automatisch das zugewiesene Endgerät, z.B. ein bestimmtes Tischtelefon. Hot Desking ist perfekt geeignet für Call- und Contact-Center sowie Großraumbüros. Sie melden sich einfach bei dem Standort an, an dem Sie gerade arbeiten. Dadurch übernehmen Sie automatisch alle Geräte, die diesem Standort zugewiesen sind. An das Team erfolgt eine Mitteilung wo Sie sich gerade befinden.

### 2.2. DESKTOP-CLIENTS

Der Desktop Client von pascom ist ein individuell konfigurierbares Telefon-Cockpit für jeden Mitarbeiter und bietet einen enormen Funktionsumfang. Als UC Softphone- und CTI-Client kann dieser unter Windows, Mac und Linux betrieben werden. Neben der Verbesserung der Team-Kooperation optimieren Sie auch den Kundenservice. Der Desktop-Client erlaubt jedem Kollegen den unmittelbaren Zugriff auf alle UC-Tools und sorgt für eine einheitliche User-Experience auf allen Plattformen.

### 2.6. FINDME / FOLLOWME

Damit legen Sie fest, in welcher Reihenfolge und wie lange es am jeweiligen Endgerät pro Standort klingeln soll. Ideal für HomeOffice- und Remote-Worker, da Mitarbeiter die Möglichkeit haben, genau zu steuern, über welche Geräte sie in welcher Reihenfolge erreichbar sind, je nachdem, wo sie sich gerade befinden.

### 2.3. MOBILE APPS

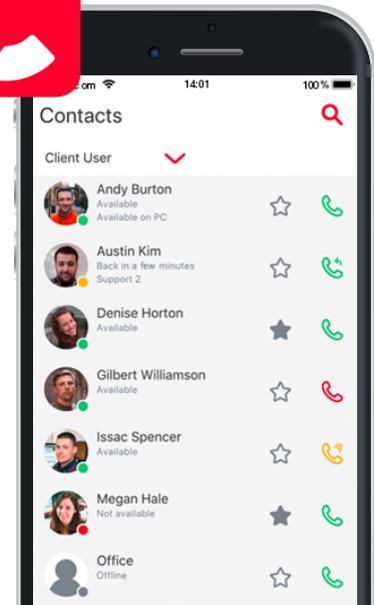
Mit den mobile UC-Apps ermöglichen Sie Ihrem Team eine vollkommen orts- und zeitunabhängige Kommunikation über mobile VoIP-Clients für Android und iOS. Damit nutzt das gesamte Team die Flexibilität der mobilen Kommunikation ohne Einbußen bei den UC-Funktionen. Diese können in vollem Umfang auch mobil genutzt werden. Ihr Team kann von überall aus über SIP-Softphone mit den Kollegen kommunizieren.

### 2.7. GSM FALLBACK UND FIXED MOBILE CONVERGENCE (FMC)

Tätigen und empfangen Sie Anrufe auf Ihrer Nebenstelle mit GSM-Technologie. Falls keine Daten-Verbindungen verfügbar ist, nutzen Sie bei Mobilgeräten die automatische oder manuell abrufbare GSM Fallback-Option über die GSM-Nummer – bei vollständigem Erhalt des gewohnten Funktionsumfangs.

### 2.4. ONE-NUMBER-CONCEPT

Mit dem SIP-Softphone von pascom und dem One-Number-Konzept können Sie von überall aus arbeiten. Alle Funktionen, die Sie im Büro an Ihrem Arbeitsplatz nutzen, sind jederzeit auch auf allen Ihren Geräten verfügbar, egal, wo Sie sich befinden.



# PASCOM®

## 3. TELEFONIE



### 3.1. INTUITIVE TELEFONIE-TOOLS

Vereinfachte und intuitive Workflows stellen sicher, dass alle Telefonie-Tools mit minimalem Aufwand und mit nur wenigen Mausklicks verwendet werden können. Einige Beispiele: Gespräche halten, Kontakte verwalten, beaufsichtigte und unbeaufsichtigte Weiterleitungen, 3er-Konferenzen und die Anwendung von Regeln für ein- und ausgehende Anrufe. Alle diese Funktionen können intuitiv genutzt werden, ohne dass dafür Lernzeit erforderlich ist.

### 3.2. CTI & TAPI

Mit der pascom TAPI- und CTI-Technologie telefonieren Sie direkt aus Ihrem CRM-, ERP- und MS-Outlook-System. Dabei kann einfach die Wählfunktion des jeweiligen Drittanbieters über das aktuell genutzte IP-Telefon verwendet werden.

### 3.3. CLICK 2 DIAL

Click 2 Dial vereinfacht das Wählen durch die Nutzung der intelligenten Kurzwahlfunktion.

Verwenden Sie einfach entsprechende Tastenkombinationen des Desktop-Clients und nutzen Sie so mit Click 2 Dial Nummerneinträge auf Webseiten und anderen alltäglichen Anwendungen durch einfaches Markieren.

### 3.4. VOICEMAIL-SYSTEM

Mit Voicemail verpassen Sie nie wieder eine wichtige Nachricht. Voicemail steht jedem Benutzer ohne Aufpreis zur Verfügung. Die Funktion ist von allen Endgeräten aus verfügbar und kann auch über Voicemail-to-E-Mail genutzt werden.



### 3.5. FAXEN FÜR ALLE

Ein integrierter virtueller Faxserver stellt jedem Benutzer einen persönlichen Faxzugang bereit und bringt somit Zeit- und Produktivitätsvorteile mit sich (kein „physisches“ Aufsuchen des unter Umständen weit entfernten Faxgeräts). Die Kosten für die Wartung großer analoger Faxgeräteflotten entfallen komplett.

### 3.6. INTEGRIERTES TELEFONBUCH

Nutzen Sie die Vorteile von vollständig integrierten Telefon- bzw. Kontaktlisten – sowohl von privaten als auch von firmenbezogenen Adressen. Ihr gesamtes Team hat Zugriff auf Kundenkontaktdaten und kann diese auch verwalten – und das über alle Plattformen hinweg sowie unabhängig von der Datenquelle.

# PASCOM®

## 4.CONTACT CENTER



### 4.1. AUTOMATISCHE ANRUFANNAHME

Anrufe können automatisch angenommen und nach vorgegebenen Regeln weitergeleitet, werden – z.B. nach bestimmten zeitlichen Kriterien. Damit bieten Sie allen Anrufern vollkommen automatisiert einen perfekten Kundenservice. Nutzen Sie einfach Daten aus Ihren bestehenden Verzeichnissen wie z.B. Wählverbindungen, Geschäftszeiten und Kalendereinträge und bringen Sie so Business Intelligence zur Anwendung.

### 4.5. INDIVIDUELLE ANSAGEN

Nutzen Sie die Vorteile von benutzerdefinierten und genau auf aktuelle Kommunikationsbedürfnisse abgestimmte Telefonansagen. Mit der Möglichkeit, sehr einfach und schnell aktuelle Ansagen aufzusprechen steht Ihnen ein einfaches und kostengünstiges Tool zur Verfügung, mit dem Sie die Kundenkommunikation optimieren. Nutzen Sie das pascom Prompt Recording Tool und informieren Sie Ihre Anrufer umgehend – zum Beispiel über Serviceausfälle.

### 4.2. IVR MENÜS (INTERACTIVE VOICE RESPONSE)

Interaktive Sprachausgabe-Menüs sind die ideale Lösung, um Anrufer bei der ersten Anfrage direkt mit der richtigen Person, mit der zuständigen Abteilung oder dem zuständigen Team zu verbinden – oder dem Anrufer die für ihn passende Weiterleitungsoption anzubieten. Dies verbessert den Kundenservice und verringert gleichzeitig die Arbeitsbelastung in der Telefonzentrale.

### 4.6. AUTOMATISCHE ANRUFVERTEILUNG AUTOMATIC CALL DISTRIBUTION (ACD)

Leiten Sie Anrufe automatisch und intelligent weiter. Eine Kombination aus verschiedenen Funktionen kann so zusammengestellt werden, dass jeder Anrufer automatisch zum bestmöglichen Ziel durchgestellt wird. Sie kombinieren dabei einfach Funktionen wie automatisierte Rufweiterleitung, Anlegen von Anrufergruppen, Interactive Voice Response (IVR), individualisierte Warteschleifen und Ansagen und Wartemusik mit spezifischen Weiterleitungsstrategien.

### 4.3. WARTESCHLEIFEN

Vereinfachen Sie Ihr Teammanagement. Unabhängig von der Größe Ihres Unternehmens ermöglichen unsere Funktionen für die Einrichtung von Anrufergruppen bzw. von Telefonwarteschleifen die Umsetzung einer maßgeschneiderten Strategie für die Anrufweiterleitung und das Teammanagement.

### 4.4. WARTEMUSIK MUSIC ON HOLD (MOH)

Laden Sie für Geschäftskunden und Konsumenten spezifische Warteschleifenmusik und Ansagen hoch. Niemand mag viel Zeit in der Warteschleife verbringen. Mit der passenden Wartemusik machen Sie die Wartezeit so angenehm wie möglich. Noch besser ist es, wenn Sie die Warteschleifenmusik mit Ansagen kombinieren, die Sie zudem auf verschiedene Zielgruppen abstimmen können, um ganz gezielt Informationen darzubieten wie z.B. Aktionsangebote oder alternative Informationsquellen.



# PASCOM®

## 4.CONTACT CENTER



### 4.7. SKILLS-BASED ROUTING (SBR)

Leiten Sie Anrufe automatisch an die zuständigen Mitarbeiter / Stellen weiter. Definieren Sie Ihre individuelle ACD-Strategie (Automatic Call Distribution) und optimieren Sie mit skills-basiertem Routing den Kundenservice und die Leistung Ihres Call- bzw. Contact-Centers. Weisen Sie Ihren Agenten Fähigkeiten zu und leiten Sie Anrufer dann ganz gezielt weiter. So verringern Sie Wartezeiten und ebenso die durchschnittlichen Bearbeitungszeiten (AHT)

### 4.8. LABELS VON ANRUFEN UND ANRUFERINFORMATIONEN

Diese Funktion labelt jeden Anruf und zeigt Benutzern sowie Contact-Center Agenten weitere Optionen an. Mit dem Labels von Anrufen optimieren Sie Ihren Kundenservice. Informationen, die Ihre Business Intelligence aus Datenquellen wie Anrufer-IDs, IVR-Optionen oder momentan verfügbare Skills (aus SBR) bereitstellt, werden angezeigt. Damit können Ihre Team-Agenten jeden Anrufer professionell bedienen.

### 4.9. ANRUF E AUFZEICHNEN

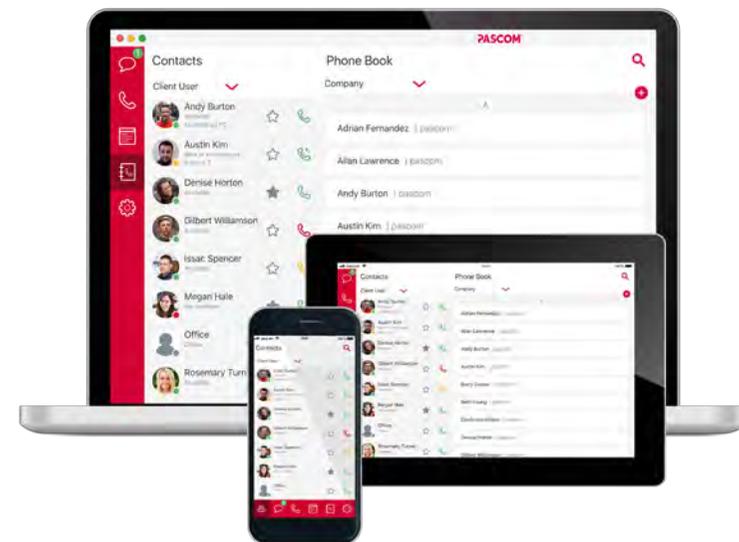
Je nach Anforderungen verbessern Sie Ihre Qualitätskontrolle und Ihren Kundenservice. Aufzeichnungen können entweder automatisch oder per Hand gestartet werden. Mit Anrufaufzeichnungen können Sie gezielt Verbesserungspotenzial ausfindig machen, eine Plattform für die Schulung der Mitarbeiter bereitstellen und die Customer Experience während des Anrufs verbessern.

### 4.10. AUFZEICHNUNGEN EXPORTIEREN

Diese Funktion öffnet automatisch oder manuell Aufzeichnungen in Programmen von Drittanbietern (3rd Party Applications) je nach Anforderung. Damit stehen Aufzeichnungen von Kundengesprächen in Ihrem Ticket-, CRM- oder ERP-System zur Verfügung, um innerhalb dieser Anwendungen detailliertere Informationen über den Kunden oder einen Vorgang abzurufen.

### 4.11. ANALYTICS AUFRUFEN

Misst die Leistung von Mitarbeitern und der Telefon-Performance Ihres Contact-Centers. Mit unserem Telefonsystem- Analyse-Board verschaffen Sie sich einen sofortigen Überblick über alle aktuell vorliegenden Analysedaten von pascom Analytics.





**PASCOM®**

## 5. SYSTEMVERWALTUNG / ADMINISTRATION

### 5.1. ZENTRALE VERWALTUNG

---

Auf alle Features und Einstellungen Ihrer pascom Business Communications-Plattform kann zentral zugegriffen werden – angefangen bei den Endgeräten bis hin zu den Benutzern und den Teams und allem, was dazwischen liegt. Sie haben zentralen Zugriff auf AutoProvisioning, Automatisierungsfunktionen, Aktualisierungen des Telefonsystems, Firmware-Updates, Benutzer- und Teamverwaltung.

### 5.2. BENUTZER EINLADEN

---

Laden Sie Benutzer per E-Mail ein und geben Sie ihnen die Möglichkeit, Ihr Konto selbst einzurichten. pascom stellt Ihnen Installationsanleitungen per E-Mail, einschließlich Kontoeinrichtung, Client- und Mobile-Client- sowie Desktop-Telefonkonfiguration zur Verfügung.

### 5.3. PASCOM E-MAIL SERVER

---

Der pascom E-Mail Server wird standardmäßig bereitgestellt. Dies vereinfacht Voicemail-to-E-Mail und das Senden von Einladungen.

### 5.4. SESSION BORDER CONTROLLER

---

pascom bietet mit dem Session Border Controller (SBC) zusätzliche Sicherheit, Mobilität und Verfügbarkeit vor Ort und in der Cloud. Das Credo von pascom lautet „Cloud-Technologie für alle“. Deshalb enthalten pascom-Lösungen unabhängig davon, ob eine Vor-Ort-Installation oder eine Cloud-Installation vorliegt standardmäßig einen Session-Border-Controller, der 100% Mobilität und erhöhte Sicherheit gewährleistet.

### 5.5. SICHERHEIT

---

pascom erfüllt höchste Standards bei der Verschlüsselung Ihrer Geschäftskommunikation. Dabei kommen zahlreiche Verschlüsselungstechnologien zur Anwendung: sRTP, TLS, SIPs, QR-Code-Bereitstellung, URLs für sichere Bereitstellung sowie Identitätsverwaltung (zentralisierte Authentifizierung gegen Anwendungen von Drittanbietern).

### 5.6. SIP-PROVIDER-DATENBANK

---

Wir unterstützen Sie bei der Auswahl des passenden SIP-Providers. Nutzen Sie dafür unsere Templates für die Konfiguration Ihrer SIP-Konten bei führenden SIP-Providern – mit minimalem Aufwand und ohne Skriptanforderungen.

### 5.7. INTEGRIERTE SYSTEMÜBERPRÜFUNGEN

---

Wir überprüfen regelmäßig den Zustand Ihres Systems durch integrierte Systemintegritätsprüfungen, um eine maximale Betriebszeit zu gewährleisten (Integrated System Health Checks).

Werden dabei Probleme identifiziert, erhalten Sie im Zuge unseres Reportings eine entsprechende Benachrichtigung über relevante Systemereignisse.

### 5.8. BACKUPS

---

Automatisierte Redundanz- und Notfall-Backups. Mit diesem Feature erstellen Sie sehr einfach vollständige System- und Datenbanksicherungen, um im Falle eines Systemausfalls, wie z.B. einem Hardwarefehler, eine vollständige Wiederherstellung des Systems sicherzustellen und Ausfallzeiten auf ein Minimum zu reduzieren.



**PASCOM®**

## 5. SYSTEMVERWALTUNG / ADMINISTRATION

### 5.9. CONNECTOR PROFILES (ANSCHLUSSPROFILE)

pascom bietet Ihnen die Möglichkeit, Anschlussdaten von Benutzern und Kontakte aus vorhandenen Datenquellen zu importieren und automatisch zu synchronisieren. Ebenso wie Adressdaten können Sie Telefonbucheinträge und Benutzerdaten aus AD, MS Exchange / Office365, LDAP oder Ihren CRM, ERP Datenbanken sowie aus Ticketsystemen, Outlook und mehr integrieren. „Connector Profiles“ ist ein hervorragendes Werkzeug für mehr Sicherheit und Identitätsverwaltung, da es eine zentrale Benutzerauthentifizierung ermöglicht und unternehmensweite Sicherheitsprotokolle unterstützt. Derzeit verfügbar für Microsoft Active Directory, MS Exchange / Office365, LDAP, Univention und CSV-Datenquellen.

### 5.10. APIs

Die von pascom bereitgestellten APIs (Application Programming Interface) REST und XMPP API gewährleisten die nahtlose Integration und den nahtlosen Zugriff auf Ihre Business Intelligence. Ist das Verbindungsprofil für Ihre ausgewählte Datenquelle nicht verfügbar? Kein Problem, verwenden Sie die pascom REST- und XMPP-APIs, um die Verbindung zum pascom-Telefonsystem aufzubauen und nahtlos in Ihre vorhandene IT-Infrastruktur zu integrieren.

### 5.11. VPN CONNECTOR

Über den Aufbau einer VPN-Verbindung verbinden Sie Systeme von Drittanbietern mit Ihrem gehosteten pascom-Telefonsystem. Sie hosten Ihr pascom-Telefonsystem in der Cloud und müssen dennoch Vor-Ort-Anwendungen nutzen? Mit dem pascom VPN-Connector können Sie schnell und einfach eine nahtlos integrierte Hybridinfrastruktur aufbauen.

### 5.12. INTEGRATION VON DRITTANBIETERN

pascom bietet Ihnen die Option, Drittanbieter-Software in pascom zu integrieren. Zum Beispiel kann eine vorhandene DATEV-Plattform nahtlos mit Ihrem pascom-Telefonsystem verbunden werden. Auch die Integration von Ihrer QueueMetrics Call Center Analysis-Anwendung ist problemlos möglich, ebenso das Einbinden Ihrer WombatDialer Predictive Dialing-Lösung für Call- und Contact-Center. Nähere Information finden Sie unter <https://www.pascom.net/doc/de/modules/>

### 5.13. SCRIPTING

pascom ist ein offenes System. Das Schreiben und Bereitstellen von Asterisk-Skripts ist jederzeit möglich und ermöglicht die weitere anforderungskonforme Anpassung der Plattform, falls ein spezifisches Verhalten bzw. eine spezifische Integration erforderlich ist.

