

Produktbeschreibung

toplink UC One

1. Allgemeiner Leistungsumfang

1.1 toplink UC One

toplink UC One basiert auf einer virtuellen Telefonanlage mit starkem Leistungsumfang, in der auch bereits Call Center Funktionalitäten enthalten sind.

Mit dem CTI-Client „Communicator“, der für Desktop-Systeme, Notebooks und andere mobile Devices (Android und iOS) verfügbar ist, lassen sich die Telefoniefunktionen um Unified Communication Anwendungen wie Video-Anrufe und Desktop-Share-Funktion mit Dokumentenaustausch erweitern. Für die Mobile Devices wird zusätzlich ein Client für Instant Messaging Funktionen (Connect) bereit gestellt.

Mit dem Collaboration Bundle wächst der Funktionsumfang stark hinsichtlich der Zusammenarbeit mit Kollegen: Präsenzanzeige, Instant Messaging und der private Konferenzraum MyRoom, mit Gastzugängen und bis zu 15 gleichzeitigen Teilnehmern.

Durch die Integration des Hubs können aus vielen anderen Cloud-basierten Anwendungen Informationen eingebunden werden. Kontextuelle Zusammenhänge werden erkannt und im Client entsprechend dargestellt: alle Informationen finden sich in einer Applikation.

1.1.1 Lizenz-Typen

UC One wird in drei Varianten angeboten, die sich entsprechend im Leistungsumfang voneinander unterscheiden:

- Basis
- Standard
- Premium

Der jeweilige Umfang an Leistungsmerkmalen und die Erweiterungsoptionen sind in Kapitel 2. **Leistungsmerkmale – Unified Communication and Collaboration** beschrieben.

1.1.2 Kunden Portal-Zugänge

Über verschiedene Portalzugänge hat der Kunde die Möglichkeit seine gebuchten Lizenzen zu verwalten und zu administrieren.

MySite (MyAccount) Administrator Portal

Das MySite Portal bietet UC One Administratoren die Möglichkeit Benutzer, Funktionen und Endgeräte für alle Standorte zu verwalten. Darüber hinaus bietet das Portal weitere nützliche Funktionen, wie etwa einen Anruflistenbericht oder aber auch die Möglichkeit Notizen zu hinterlassen, als auch die Übersicht der getätigten Bestellungen oder aller Kontoadministratoren.

Zu allen angezeigten Rufnummern können Informationen eingesehen werden, wie diese genutzt werden, mit welchem Benutzer diese verknüpft sind und wie die hinterlegten Notrufadressen lauten. Zusätzlich können auch detaillierte Anruflisten und Berichte für die Rufnummern angezeigt werden.

MyPhone User Portal

Das MyPhone Portal ist eine virtuelle Benutzeroberfläche für UC One Benutzer, um die Funktionen in Eigenregie zu verwalten oder anzupassen. Durch das MyPhone Portal hat der Benutzer kompletten Zugriff auf alle nutzerbezogenen UC One Leistungen und Services.

Innerhalb der MyPhone Benutzeroberfläche gibt es folgende Optionen:

- In den Benutzereinstellungen das eigene Profil verwalten (Sprache, Passwörter, Zeitzonen ändern)
- Konfiguration von Unified Messaging (Benachrichtigungsoptionen)
- Einzigartige Routingregeln für besondere Telefonnummern entwerfen oder verschiedene Szenarien zu frei definierbaren Zeiten an einem Tag oder den Tagen der Woche anpassen/konfigurieren
- Verwalten der Benutzerfunktionen für Optionen wie Weiterleitung wenn besetzt, Rufabweisung bei Unbekannt, Anklopfen, paralleles Klingeln, usw.
- Definition von Routingregeln für außergewöhnliche Verfügbarkeit
- Download der Clients und Add-ins (Outlook, Chrome Dialer)
- Einsicht in Anruflisten
- Abfrage der Voicemailbox
- Kontaktlisten, Unternehmensverzeichnis und Kurzwahleinstellungen

Eine genaue Anleitung zur Nutzung des MySite Administrator-Portals und des MyPhone Benutzer-Portals stellt toplink gesondert zur Verfügung.

1.2 Kontingentmodell

toplink verfolgt mit dem UC One Produkt den pay-as-you-grow Ansatz, in dem der Kunde ohne große Anfangsinvestitionen seinen Bedarf in kleinen Schritten flexibel anpassen kann.

Die Lizenzen für die jeweiligen UC One Produkt-Varianten sind daher innerhalb eines Kontingentmodells buchbar. toplink bietet ein Skalierungsmodell an, in dem Lizenzen auf monatlicher Basis zu jeweils 5 Stück bestellt oder zurückgegeben werden können. Die Bereitstellung kann umgehend oder zu einem abgestimmten Wunschtermin erfolgen. Die geordneten und von toplink bereitgestellten Lizenzen werden für den jeweils gültigen vollen Monat berechnet. Die Verwaltung und Aktivierung der bereitgestellten Lizenzen erfolgt über das Admin-Portal „MySite“ des Kunden.

1.3 Verfügbarkeit

1.3.1 Verfügbarkeit des UC Dienstes

Die mittlere Verfügbarkeit des UC-Cloud-Dienstes der toplink GmbH, im Folgenden toplink genannt, bestehend aus dem toplink-Backbone, der BroadCloud, sowie den POPs (Point of Presence), beträgt 99,9%. Dieser Wert ist eine mittlere, auf den Zeitraum eines Jahres bezogene Angabe. Hiervon ausgenommen sind die regelmäßigen Wartungsfenster sowie angekündigte außerordentliche Wartungsarbeiten. Ausgenommen ist ferner die Verfügbarkeit der von Dritten zur Verfügung gestellten Übertragungswege vom toplink-POP zum Kundensystem.

1.3.2 Verfügbarkeit des Voice Dienstes

Die mittlere Verfügbarkeit des SIP-Netzwerkes der toplink GmbH, im Folgenden toplink genannt, bestehend aus dem Kernkomponenten für SIP-Vermittlungstechnik, beträgt 99,9%. Dieser Wert ist eine mittlere, auf den Zeitraum eines Jahres bezogene Angabe. Hiervon ausgenommen sind die regelmäßigen Wartungsfenster sowie angekündigte außerordentliche Wartungsarbeiten. Ausgenommen ist ferner die Verfügbarkeit der von Dritten zur Verfügung gestellten Übertragungswege vom toplink-POP zum Kunden- bzw. vom toplink-Switch in die PSTN-Netze anderer Anbieter.

1.3.3 Ermittlung der jährlichen mittleren Verfügbarkeit

$$\text{Verfügbarkeit} = \frac{\text{Gesamtminuten im Jahr} - \text{Gesamtminuten Downtime}}{\text{Gesamtminuten im Jahr}}$$

2. Leistungsmerkmale Unified Communication & Collaboration

toplink bietet aus der BroadCloud eine Unified Communication und Collaboration Lösung an, die je nach Lizenzmodell einen unterschiedlichen Leistungsumfang enthalten. Im Folgenden werden die unterschiedlichen Leistungsmerkmale und Option beschrieben.

2.1 UC One Basis

Die Basic Version der Unified Communication Lösung beinhaltet einen umfangreichen Leistungskatalog einer virtuellen Telefonanlage und kann mit einem IP-Telefon (siehe 5. Hardware) genutzt werden.

Name	Beschreibung
Wechselnde Rufnummern mit spez. klingeln	Anwendern können bis zu 10 Rufnummern bzw. Nebenstellen zugeteilt werden. Der normale Klingelton gilt für die Hauptrufnummer. Die Zusätzlichen können mit unterschiedlichen Klingeltönen belegt werden. Für ausgehende Anrufe wird immer die primäre Rufnummer angezeigt (Calling Line Identity).
Analoge Hotline	Ein über einen sogenannten „Analog Telefon Adapter (ATA)“ angeschlossenes analoges Endgerät (Telefon) kann so eingerichtet werden, dass beim Abnehmen des Hörers eine feste vorher eingegebene Rufnummer gewählt wird.

Name	Beschreibung
Ablehnung anonymer Anrufe	Blocken anonymer Anrufer, die ihre Rufnummer unterdrückt haben. Das Leistungsmerkmal kann über das User-Portal im Web konfiguriert oder über eine Tastenkombination (FZC) aktiviert werden. Der Anrufer erhält eine Information, wie beispielsweise: „Der angerufene Teilnehmer kann zurzeit keine Anrufe entgegen nehmen“. Der angerufene Teilnehmer hört weder einen Klingelton noch erhält er sonstige Informationen über diese eingehenden Anrufe. Dieses Leistungsmerkmal funktioniert nicht bei Anrufen aus der eigenen Gruppe.
Einmischen verhindern	Bei der Aktivierung dieses Leistungsmerkmals wird verhindert, dass sich ein zusätzlicher Teilnehmer in ein bestehendes Gespräch einklinken kann.
Anrufweiterleitung bei nicht erreicht	Die Nebenstelle wird automatisch bei Nichterreichbarkeit des IP-Telefons auf die zentrale Unternehmensnummer oder eine vorher definierte Rufnummer umgeleitet.
Besetztlampenfelder	Besetztlampen zeigen den Status jeder Nebenstelle innerhalb einer festgelegten Gruppe.
Anrufweiterleitung	Die eingehenden Anrufe werden in Abhängigkeit vom Profil und dem „Status“ des angerufenen Teilnehmers behandelt: <ul style="list-style-type: none"> • bei „Away“: werden alle eingehenden Anrufe weitergeleitet • bei „Busy“: werden nur eingehende Anrufe weitergeleitet, wenn die Rufnummer „Besetzt“ ist • bei „No Answer“: werden alle eingehenden Anrufe weitergeleitet, wenn der Anruf nicht entgegen genommen wird • „Selektive“: gibt dem Anwender die Möglichkeit, eingehende Anrufe zu vorher bestimmten Zielen umzuleiten. Dies geschieht nur, wenn vorher festgelegte Bedingungen/Kriterien erfüllt sind. Das Leistungsmerkmal wird vom Anwender über das Web-basierte User-Portal eingerichtet und gepflegt. Kriterien können beispielsweise sein: die eingehende Rufnummer (Calling Line ID), die Uhrzeit, die Wochentage, etc.
Anruflisten	Die Anruflisten für die Rufnummer/Nebenstelle kann über das Endgerät (Telefon) – funktioniert teilweise auch mit analogen Endgeräten – und über den Administrator-Zugang abgefragt werden. Der Admin sieht alle Anrufe in der Gruppe. Der Anwender kann über das „Click-to-Dial“ Leistungsmerkmal die Anrufe initiieren. Die Funktion „Call History“ wird nur aktiviert, wenn die betroffenen Nutzer informiert und soweit erforderlich, der Betriebsrat bzw. Personalrat beteiligt worden sind. Dies muss der Kunde gegenüber BroadSoft in Textform bestätigen. Die Daten bleiben für maximal 2 Monate gespeichert.
Wahlwiederholung	Wahlwiederholung der zuletzt gewählten Rufnummer durch Betätigung der entsprechenden Taste am Telefon oder durch Eingabe einer Tastenkombination (FZC).
Rückruf	Wählt den zuletzt verpassten oder geführten Anruf an.
Anruf halten & wiederaufnehmen	Eingehende Gespräche können „gehalten“ und auch wieder „aktiviert“ werden. Während der Wartezeit erhält der Anrufer eine Pausedmelodie. Je nach eingesetztem Endgerätetyp können bis zu fünf Anrufe „gemakelt“ (gehalten, aktiviert) werden. Der Angerufene kann auch z.B. Rücksprache nehmen bevor er das Gespräch wieder aufnimmt.
Rückruf	Wählt den zuletzt verpassten oder geführten Anruf an.
Anruftransfer mit und ohne Rücksprache	Rufweitergabe mit und ohne Rückfrage. Eingehende Anrufe können an andere Teilnehmer weitervermittelt werden: <ul style="list-style-type: none"> • „Blind“: Das angenommene Gespräch wird ohne vorherige Information des Dritten, an diesen übergeben (direkte Verbindungsübergabe) • „Attended“: Das angenommene Gespräch wird nach Rückfrage an einen Dritten weitergegeben (Übergabe nach Rückfrage).

Name	Beschreibung
Anklopfen	Dieses Leistungsmerkmal zeigt dem Angerufenen während eines aktiven Gespräches an, dass ein weiterer Anruf auf seiner Rufnummer eingegangen ist. Der Anwender sieht die Rufnummer des neuen Anrufers und kann entscheiden, ob er diesen Anruf sofort annehmen möchte oder ob er später zurückruft. Bis maximal vier Anrufe wird diese Funktion unterstützt.
Vorstand und Assistenz	Dieses Feature erlaubt es einer Führungskraft auf einen Pool von Assistenzen zuzugreifen, die für diesen Dienst freigeschaltet sind und die im Auftrag für diese Führungskraft auch Anrufe führen darf.
Chrome™Dialer	Der „Chrome™Dialer“ ist eine Browsererweiterung und bietet flexible Möglichkeiten, Verbindungen aufzubauen (Click-to-Dial). Beispielsweise durch <ul style="list-style-type: none"> • durch Anklicken des „Telefon Icon“ auf einer Chrome™Web-Seite, • durch Wählen direkt aus dem Chrome™Panel • durch die Eingabe eines Namens oder einer Nummer in der „Search Bar“ – es werden Übereinstimmungen im BroadCloud Firmenverzeichnis oder in den Kontakten gesucht • durch die Suche der Nummer über die Eingabe in der Chrome™Omnibox.
Gezielte Anrufübernahme	Direkte Anrufübernahme. Innerhalb einer Gruppe kann per Tastenkombination (FZC) ein eingehendes Gespräch von einer beliebigen Nebenstelle angenommen werden.
Gezielte Anrufübernahme mit Einmischen	Direkte Anrufübernahme mit „Einmischen“. Ein eingehendes Gespräch kann innerhalb einer Gruppe per Tastenkombination jederzeit gruppenübergreifend auf ein beliebiges Telefon gezogen werden. Es kann sich auch jede Nebenstelle innerhalb der Gruppe in ein bestehendes Gespräch einmischen. Der Admin kann ein Warnsignal beim Barge-In (Einmischen) aktivieren.
Ruhe vor dem Telefon	„Bitte nicht stören“-Funktion. Ist dieses Leistungsmerkmal aktiv, erhält der Anrufer ein Besetztsymbol oder wird zum Anrufbeantworter umgeleitet, falls dieser aktiviert ist. Der Anwender kann das Leistungsmerkmal über eine Tastenkombination, im Web-Portal, im Desktop oder Mobile Client verwalten.
Firmen-Telefonverzeichnis	Ermöglicht es Anwendern, Kontakte und Kontaktgruppen aus dem Firmenverzeichnis ihres Unternehmens zu suchen und die Anrufe daraus zu tätigen (Click-to-Dial). Das Firmenverzeichnis wird vom lokalen Administrator in BroadSoft UC One eingespielt.
Anwählen von Nebenstellen variabler Länge	Erlaubt eine Kurzwahl (z.B. die Nebenstellenummer) innerhalb der angelegten Gruppe. Der lokale Administrator kann Kurzwahlnummern mit einer Länge von 2- bis 6-stelligen Rufnummern anlegen.
Funktionszugriffscodes	Tastenkombinationen für Leistungsmerkmale und Funktionen. Die Tastenkombinationen (FZC) sind im Quick Reference Guide aufgelistet.
Identitätsanzeige bei eingehenden Anrufen	Anzeige des Anruferdetails (Name und Nummer).
Inbound Fax to E-Mail	„Inbound Fax to E-Mail“ bietet die Möglichkeit Fax-Nachrichten zu empfangen, zu speichern und zu verwalten. Telefaxe können als .TIF (E-Mail-Weiterleitung, elektronisches Fax) zu einer eingerichteten E-Mail-Adresse weitergeleitet werden.
Hauptnummer als Outboundnummer setzen	Bei Aktivierung dieses Leistungsmerkmals wird bei allen ausgehenden Anrufen die Nebenstellenummer angezeigt.
Mobility	Erlaubt es Anwendern, ihr Mobiltelefon mit dem Schreibtischtelefon unter einer Geschäftsidentität zu verknüpfen und damit die umfangreichen toplink UC One Leistungsmerkmale auch vom Mobiltelefon aus zu nutzen. Anrufe von einem derart mit dem Schreibtischtelefon verknüpften Mobiltelefon erscheinen beim Angerufenen als Geschäftsanruf mit der Geschäftsidentität, d.h. Ihnen wird die dem Schreibtischtelefon zugeordnete Festnetzrufnummer als „Caller ID“ angezeigt. Konfigurationen können sowohl in der Desktop App als auch in der mobilen App verändert werden.

Name	Beschreibung
N-Wege-Telefonie	Telefonkonferenzen mit bis zu 6 Teilnehmern. Ermöglicht es einem Anwender jede beliebige Telefonnummer in eine Konferenz einzubeziehen. Die maximale Anzahl an Konferenzteilnehmern einschließlich des Initiators ist auf 6 Teilnehmer beschränkt.
Rufnummernunterdrückung	Der Angerufene bekommt die Rufnummer des Anrufenden nicht im Display angezeigt.
Persönliches Telefonverzeichnis	Persönliches Telefonverzeichnis mit Such- und Click-to-Dial Funktion.
Privatsphäre	Erlaubt es Anwendern sich selbst von den Gruppen- bzw. Verzeichnislisten abzumelden.
BroadSoft Anywhere	BroadSoft Anywhere ist eine „Fixed Mobile Convergence“-Funktion, die folgende Funktionen direkt über das MyPhone Portal oder den Connect Client bietet: <ul style="list-style-type: none"> • Simultanes Klingeln – ermöglicht es Benutzern eingehende Anrufe auf Ihr UC One Tischtelefon auch auf beliebig vielen anderen, vorher im Benutzerprofil angelegten Festnetz- und Mobilfunknummern zu empfangen. Ankommende Telefonate werden auf allen Rufnummern parallel signalisiert. Der Teilnehmer entscheidet von welchem Endgerät er das Telefonat annimmt. • Einheitliche Outbound Anrufer-ID – ermöglicht es dem Benutzer, Anrufe von jedem Festnetz- oder Mobiltelefon mit der Outbound Anrufer-ID der UC One Rufnummer des jeweiligen Benutzers abzusetzen. • Fixed Mobile Transfer – ermöglicht es dem Kunden laufende Anrufe zwischen Ihren UC One Tischtelefonen oder UC Mobile und UC Desktop Communicator unterbrechungsfrei zu übertragen.
Dringlichkeitsalarm	Information über Anrufe mit hoher Priorität. Dieses Leistungsmerkmal erlaubt einem Anwender, ausgewählten Teilnehmern (Rufnummern) spezielle Klingeltöne zuzuweisen, die sich vom Standard-Klingelton abheben. Die Konfiguration geht über das User-Portal.
Push-to-Talk	Ermöglicht es Anwendern mit einer Kurzwahl (Funktionszugriff Code) gefolgt von der jeweiligen Nebenstellenummer einen oder mehrere vordefinierte Teilnehmer sofort zu erreichen, ohne die klassische telefonische Verbindungsaufnahme durchführen zu müssen. Anwender und Administratoren können Akzeptanzlisten und Ausschlusslisten mit „Wildcards“ definieren und einrichten.
Standortfernes Büro	Ermöglicht es PC- und mobilen Anwendern alle eingerichteten Leistungsmerkmale und Dienste auch „Remote“ zu nutzen. Das Leistungsmerkmal ermöglicht es Anwendern geschäftliche und private Gespräche zu trennen, die Kosten dafür zu separieren und auch unterschiedliche Rufnummern anzeigen zu lassen.
Selektive Anrufannahme	Selektive Anrufannahme; erlaubt es einem Anwender nur ausgewählte Anrufe, die bestimmten Kriterien entsprechen, entgegenzunehmen. Alle anderen Anrufe werden in einen Abwesenheitsprozess umgeleitet (z.B. Anrufbeantworter) oder die Anrufer erhalten einen Ansagetext.
Selektive Anrufabweisung	Die selektive Anrufverweigerung erlaubt es einem Anwender ausgewählte Anrufe zu blockieren. Alle geblockten Anrufe werden in einen Abwesenheitsprozess umgeleitet (z.B. Anrufbeantworter) oder die Anrufer erhalten einen Ansagetext.
Sequentielles Klingeln	Erlaubt es Anwendern eine „Follow me“-Liste zu definieren. Der Anwender hinterlegt eine Liste mit Rufnummern, die nacheinander über ein Klingelzeichen abgefragt werden, wenn das eingehende Gespräch vorher definierte Kriterien erfüllt. Während der Angerufene gesucht wird, hört der Anrufer einen Begrüßungstext bzw. Ansagen über den Bearbeitungsstand des Gesprächsaufbaues. Der Anrufer kann jederzeit durch das Drücken einer DTMF-Taste eine VoiceMail hinterlassen.
Shared Call Appearance	Dieser Dienst bietet eine höhere telefonische Erreichbarkeit. Eine Rufnummer die einem Endgerät zugeordnet ist, kann auch noch auf weiteren Endgeräten (z.B. im Sekretariat) als „Shared Call“ eingerichtet sein. Beide Endgeräte erhalten einen Klingelton bei einem eingehenden Anruf.

Name	Beschreibung
Paralleles Klingeln	Ein Nutzer kann in seinem Anwenderprofil beliebig viele Rufnummern (Mobilfunknetz und Festnetz) anlegen. Ankommende Telefonate werden zu allen Rufnummern parallel weitergeleitet. Der Teilnehmer entscheidet von welchem Endgerät er das Telefonat annimmt.
Kurzwahl	Kurzwahl erlaubt es Anwendern über zweistellige Tastenkombinationen (0 ... 99) 100 regelmäßige genutzte Rufnummern zu belegen.
T.38 Fax Support	Zur Unterstützung von Hochgeschwindigkeits-Fax-Übertragung über das IP-Netz. Analoge Faxe können mit einen toplink UC One „Analog Telefon Adapter (ATA)“ verbunden werden.
Dreierkonferenz	Das Leistungsmerkmal ermöglicht es eine dritte Person in das Telefongespräch einzubinden.
Unified Messaging	Diese Leistungsmerkmale können nur gleichzeitig aktiviert werden. Die Nachrichten können über das Web-Portal, das Tischtelefon oder mobile Endgerät abgefragt werden. Die Unified Messaging Funktion kann auch genutzt werden, um Telefoniefunktionen zu konfigurieren.
User Web-Portal	toplink richtet die vertraglich vereinbarten Dienstleistungen, Leistungsmerkmale und Funktionen als Startkonfiguration ein. Die Einrichtung weiterer Dienste und die Anpassung werden in Form eines Self-Services von der lokalen Administration oder dem End-Nutzer selbstständig vorgenommen. Der Kunde bestimmt mindestens einen Nutzer mit Administratorberechtigung. Dieser Kundenadministrator erhält alle Zugangsdaten und -berechtigungen und kann bei Bedarf zusätzliche weitere Administratoren einrichten, teilnehmer- und gruppenbezogene Einstellungen selbstständig vornehmen, ändern und löschen soweit diese nicht vertraglich relevanten Parameter betreffen. Neue Leistungsmerkmale müssen vom Admin eingerichtet werden.
Video (Point to Point)	Punkt-zu-Punkt Video zwischen Video-fähigen Endgeräten und Kunden.
Visual Voicemail	Darstellung einer Liste von eingegangenen Voicemails auf dem stationären Telefon, die der Anwender abhören und verwalten kann.
Voicemail	Sprachnachrichten, die über alle Endgeräte abgehört werden können.

2.2 UC One Standard

Zusätzlich zum Leistungsumfang einer UC One Basis Lizenz ist im UC One Standard Modell das „AppBundle“ enthalten. Im „AppBundle“ ist zur Nutzung der CTI-Client „Communicator“ für den Desktop (Win/Mac), für Smartphones und Tablets enthalten. Darüber hinaus kann für Smartphones mit dem „AppBundle“ eine weitere App, die „Connect“-App für Instant Messaging genutzt werden.

Name	Beschreibung
Communicator (Desktop – Win/Mac)	Der Communicator für den Desktop und Notebooks ist der Windows- oder Mac-Client für Unified Communications, mit den folgenden Features: <ul style="list-style-type: none"> • Voice Calling (VoIP) • Voice Calling (Tisch-Telefon) • Video Calling • Desktop Sharing • TK-Einstellungen
Communicator (Mobile/Tablet – iOS/Android)	Der Communicator für iPhone/Android unterstützt die folgenden Features: <ul style="list-style-type: none"> • Voice Calling (VoIP) • Voice Calling (Tisch-Telefon) • Video Calling • TK-Einstellungen
Connect (Mobile – iOS/Android)	Die Connect-App für iPhone/Android unterstützt die folgenden Features: <ul style="list-style-type: none"> • Voice Calling (über Mobilfunkanbieter) • Voice Calling (VoIP)

2.3 UC One Premium

Zusätzlich zum Leistungsumfang einer UC One Standard Lizenz ist im UC One Premium Modell das „Collaboration Bundle“ enthalten. Im „Collaboration Bundle“ ist u.a. die Präsenz-Anzeige und das Instant-Messaging für den Desktop enthalten. Vor allem aber wird für jede Lizenz ein persönlicher Konferenzraum, der „MyRoom“, bereitgestellt.

Name	Beschreibung
Kontaktverwaltung	Mit toplink UC One Desktop Clients und Mobile Apps können Benutzer auf einfache Weise Kontakte definieren, verwalten und nutzen. Kontakte können Einzelpersonen oder benutzerspezifische Gruppen sein. Die Kontakte werden zwischen den mobilen und UC Clients synchronisiert. Kontakte können gruppiert dargestellt und über eine Filterfunktion schnell gefunden werden.
Bildschirmfreigabe	Mit dem toplink UC One Desktop Client können Sie Ihren Desktop-Computer-Bildschirm mit anderen Personen im Rahmen von Meetings, Trainings, Webinars, etc. teilen (sharing). Während dem Desktop-Sharing kann kommuniziert (Chat) werden und auch miteinander telefoniert werden.
Bildschirmfreigabe Gruppe	Mit dem toplink UC One Desktop Client können Sie Ihren Desktop auch mit mehreren Kontakten im Rahmen von Meetings, Trainings, Webinars, etc. teilen (sharing). Sie können Desktop-Sharing-Session initiieren, oder auch Kontakte zu einer aktiven Desktop-Sharing-Session hinzunehmen.
Dateitransfer	Mit dem toplink UC One Desktop Client können Sie Kontakten, die an einer Chat-Sitzung teilnehmen, anbieten, Dateien auszutauschen. Wird einem eine Datei über den Client angeboten, kann man den Transfer annehmen oder auch ablehnen.
Instant Messaging (1:1)	toplink UC One Desktop Clients und Mobile Apps unterstützen One-to-One Instant Messaging (AKA „Chat“) mit Kontakten.
Instant Messaging (Gruppe)	toplink UC One Desktop Clients und Mobile Apps unterstützen Instant Messaging (AKA „Chat“) in Gruppen. Man kann ganz einfach einen Kontakt zu einer aktiven Chat-Sitzung hinzufügen oder eine neue Chat-Sitzung als einen Gruppen-Chat initiieren.
MyRoom Kollaboration	MyRoom ist ein virtueller Chat-Raum, der immer verfügbar ist, um mit jedem zu kommunizieren, der in den virtuellen Raum eintritt. Sie und Ihre Teilnehmer können die Anruftaste anklicken und mit entsprechenden Zugangscodes jederzeit eine Konferenz starten. Der toplink UC One Desktop Client wählt automatisch alle Teilnehmer an, parkt diese in einer Warteschleife bis der letzte Teilnehmer antwortet. Mann kann jederzeit aus der Kontaktliste mit Drag & Drop weitere Teilnehmer aus den Kontakten in den Chat-Room einladen. Andere können mit dem rechten Mausklick auf ihren Namen in ihre Kontaktliste und der Taste Join Room in den Chat einwählen.
MyRoom – Audio und Video Conferencing	Der MyRoom Konferenzraum beinhaltet die Möglichkeit zur gleichzeitigen Audio- und Video-Übertragung mit bis zu maximal 15 Teilnehmern. Die Teilnehmer können wahlweise nur Audio, Video oder beides nutzen. Normale Eins-zu-eins-Telefonate werden bei hinzufügen eines weiteren Teilnehmers, automatisch zu Konferenzbrücke und nicht zum N-Wege-Telefonat, was für eine deutlich höhere Sprachqualität sorgt. Bei der reinen Videokonferenz kann das eigene Videofenster frei bewegt werden und es wird der Landschaftsmodus unterstützt. Es können maximal 6 Videoteilnehmer an einer Konferenz teilnehmen.
MyRoom – Gastteilnahme	Der MyRoom Konferenzraum bietet die Möglichkeit externe Teilnehmer über einen Gast-Link an Sitzungen teilnehmen zu lassen. Die Teilnahme erfolgt über den Google Chrome Browser. Der Gäste-Link wird automatisch in Ihre Sitzungseinladungen eingefügt und kann schnell kopiert werden. Teilnahmeanfragen können jederzeit angenommen oder abgelehnt werden. Der teilnehmende Gast kann den Chat nutzen, eine Desktop-Freigabe betrachten und Audio sowie Video nutzen.
MyRoom – Moderator Kontrolle	Der Moderator eines MyRoom Konferenzraums kann kontrollieren, wer an einer Sitzung teilnehmen darf, wer verwiesen oder stummgeschaltet wird oder aber welche Freigabefunktionalitäten zur Verfügung stehen.

Name	Beschreibung
MyRoom – Gruppen Nachrichtenhistory	Der toplink UC One Desktop Client speichert Gruppenchats, MyRoom- sowie Sofortgruppen-Nachrichten lokal auf dem Desktop wie bei Eins-zu-eins-Chats. Es wird nur der Teil der Gruppenunterhaltungen gespeichert, bei denen der Nutzer im Gruppenchat anwesend war. Niemand der nicht in den Gruppenunterhaltungen teilnimmt, kann den Nachrichtenverlauf einsehen.
Outlook-Kalender Integration	Der toplink UC Desktop Client übernimmt Outlook-Termine. Wenn ein Termin gerade stattfindet und der Benutzer hat eine Outlook-Kalender Integration für Windows eingerichtet, dann wird der Status den Kontakten als Busy angezeigt.
Multi-Status-Präsenz	toplink UC One Desktop Clients und Mobile Apps unterstützen umfassende Präsenzinformationen. Für jeden Ihrer Kontakte, den Sie abonniert haben, sehen Sie deren aktuelle Präsenzstati und vice versa. Symbole werden genutzt um die aktuellen Stati, wie Online, im Gespräch, in einem Meeting, Busy oder „Nicht verfügbar“ darzustellen. Ihr Anwesenheitsstatus wird vom System automatisch auf der Grundlage Ihrer Aktivitäten verwaltet. Falls gewünscht, können Benutzer den Anwesenheitsstatus auch manuell setzen.

2.4 UC One Hub

Der toplink UC One Hub ist eine UC One Erweiterung, die kontextuelle Zusammenhänge erkennt und darstellt und über eine Micro App Installation mit in den Communicator (Desktop) und Connect integrierbar ist. Mit dem toplink UC One Hub kann man Cloud-basierte Dienste nahtlos mit in den UC One Client integrieren. Kontextuelle Zusammenhänge werden erkannt und automatisiert zur Verfügung gestellt.

Name	Beschreibung
Micro Apps	Sie können durch die Integration des Hubs aus anderen Anwendungen (Dokumente, E-Mails und Social-Media-Informationen) aktuelle Kommunikations-Informationen einbinden.
Kontextuelle Datenverarbeitung	Aus den angebundenen Applikationen werden Daten und Informationen gefiltert und nur die relevanten Inhalte angezeigt, die in Bezug mit der Person stehen, mit der aktuell über ein Telefonat oder einen Chat kommuniziert wird.
Notification Bar	Über eine Notification Bar werden dem Benutzer ständig die neuesten Informationen angezeigt, die in den angebundenen Applikationen eingegangen sind.

Der toplink UC One Hub ist in der Premium Lizenz (zusammen mit dem Collaboration Bundle) bereits enthalten.

2.5 UC One Call Center Funktionen

Name	Beschreibung
Call Center	<p>Eine professionelle Call Center Lösung für Agenturen und Supervisor. Die Lösung ist voll integriert mit der UC One Telefonielösung.</p> <ul style="list-style-type: none"> • ACD mit mehreren Vertriebsrichtlinien • Scheduling & Alternative Routing Richtlinien • Queuing Policies von Calls & Agentenstati • DNIS based customisation (bis zu 63 Nummern) • Virtuelles Call Center • Queuing • Multi-location Agenten <ul style="list-style-type: none"> • Regelmäßige Reportings • Kundenspezifische Ansagen • Schnelle Call Center Konfiguration über das Admin-Portal • Agenten Tools • Software Clients <p>Agenten und Supervisor benötigen eine Premium Lizenz.</p>

2.6 UC One weiterer Funktionsumfang

Name	Beschreibung
Automatisches Vermittlungssystem	<p>Automatisches Anrufmanagement und -routing mit einem Begrüßungstext – pro Lizenz kann eine Rufnummer umgeleitet werden. Konten/Durchwahlen können vom automatischen Vermittlungssystem ausgeschlossen werden. Individuelle Ansagen können aufgenommen werden. Abbruch der Menüauswahl, solange Telefon klingelt. Vermittlungssystem übernimmt Anrufe automatisch bei Besetzt, Zeit oder DND (falls keine Weiterleitungen definiert sind).</p>
Anruf Parken und Wiederaufnahmen	<p>Halten und Wiederaufnahmen eines Gesprächs; auch von anderen Endgeräten.</p>
Anrufaufnahme	<p>Die Call Recording-/Anrufaufnahmefunktion ist eine vollständig in UC One integrierte Lösung zum Speichern, Organisieren und Anrufen von aufgezeichneten Benutzertelefonaten. Der Service kann genutzt werden, um wirksam und unkompliziert die Einhaltung gesetzlicher Vorschriften und Verpflichtungen bei Aufzeichnungen von Telefonaten in Deutschland durch Zwei-Wege-Aufnahme-Alarm-Ankündigungen zu garantieren. Die Kosten für Qualitätskontrollen, Schulungen oder Streitschlichtung können so reduziert werden. Den Benutzern wird eine zuvor erworbene Anrufaufzeichnungslizenz zugewiesen. Konto- und Standort-Administratoren verwalten die Aufnahmen über das MySite Portal.</p> <p>Jede Benutzerlizenz der optionalen und kostenpflichtigen Option Anrufaufnahme/Call Recording erhält 200 MB Speicherplatz für den Standort zugewiesen. Der Gesamtspeicherplatz wird auf Standortebene aggregiert und steht allen Benutzern mit einer entsprechenden Lizenz für die Funktion Anrufaufnahme/Call Recording gemeinsam zur Verfügung. So kann es vorkommen, dass mit mehreren Lizenzen, die auf einen Standort laufen, ein Funktionsnutzer auch mehr als 200 MB speichern kann. Die Mehrmenge fällt dann zu Lasten eines anderen Nutzers. Jeder MB Speicherplatz entspricht ca. 4 Minuten Anrufaufnahme.</p> <p>Anrufaufzeichnungen werden entweder 30 Tage lang oder bis der Speicher eines Standortes voll ist aufbewahrt. Ist der Speicher voll, kann die Funktion weiterhin genutzt werden. Das System löscht einfach automatisch die ältesten Aufnahmen, die auch jünger als 30 Tage sein können.</p>

Name	Beschreibung
Anrufwarteschlange	<p>Die Anrufwarteschlange kann anhand von definierbaren Kriterien Anrufer auf mehrere User verteilen, ggf. automatisch annehmen und halten, bis der nächste Agent frei ist. Dabei können je nach Bedarf Anrufe aus der Warteschleife entweder bei allen Agenten gleichzeitig klingeln oder Anrufer statistisch auf die freien Agenten verteilt werden. Änderungen können vom Administrator ad-hoc vorgenommen werden, umfassende Reportings sind verfügbar.</p>
Rufnummernplan Management	<p>Über ein Interface können Kunden inbound und outbound Rufnummernpläne für jeden Standort und Benutzer/Durchwahl anlegen und bearbeiten. Outbound Rufnummernpläne beinhalten Regeln für unterschiedlichste Anrufziele:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Intern (Intra-Company) • Lokal • Ferngespräche • Gebührenfreie Rufnummern • International • Service-Rufnummern • Gebührenpflichtige Auskunftsdienste <p>Über den Inbound Rufnummernplan werden Calls gemanaged, die von einem internen Teilnehmer aufgebaut wurden oder externe Calls, die bereits weitergeleitet wurden. Hierfür gibt es folgende Regeln:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nur von internen Anrufern eingehende Calls durchstellen oder blockieren • Nur von externen Anrufern eingehende Calls durchstellen oder blockieren • Nur weitergeleitete Anrufe durchstellen
Rufnummernanzeige	<p>Durch diese Funktion kann der Kunden-Administrator bestimmten Nebenstellen eine Rufnummer zuordnen, die bei ausgehenden Gesprächen angezeigt werden soll.</p>
Park/Pickup	<p>Diese Funktion ermöglicht das Management von Park/Pickup Gruppen. Mitglieder können Rufe für andere verfügbare User der „Anrufe parken“ Gruppe parken, indem sie einen Zugangscode wählen. Nach der Initiierung wird der Ruf für den ersten wieder erreichbaren User der Gruppe geparkt. Der geparkte Anruf bleibt in der Warteschleife, bis er von einem Mitglied der Gruppe gepickt (zurückgerufen) wird. Mitglieder einer Call Group können eingehende Rufe von jedem anderen Mitglied derselben Gruppe picken/holen.</p>
CRM Connect	<p>CRM Connect ist eine Anwendung für Windows Desktop-PCs, die führende CRM-Systeme in toplinek UC One integriert. CRM Connect erhöht durch die Verbindung des Nutzertelefons mit seinem Rechner und dem genutzten CRM-System die Produktivität des Nutzers. Eine Liste der möglichen CRM Integrationen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Allstate Insurance Company • ConnectWise • Frontrange • Google • IBM • Maximizer Software Inc. • Microsoft • NetSuite Inc. • SAGE • Salesforce.com Inc. • Stylight • Sugar CRM • SuperOffice • Swiftpage • vtiger.com • Xing • Zoho Corp.

Name	Beschreibung
Rufgruppen	Über Rufgruppen kann der klassische, mehrstufige Parallel- bzw. Gruppenruf abgebildet werden. Veränderungen im Ablauf der Rufgruppen können jederzeit vom Standort-Administrator (MySite) vorgenommen werden. Die Anzahl der einzurichtenden Rufgruppen muss bei Auftragserteilung bekannt sein.
Group Paging	Dieses Feature erlaubt es einem User eine unidirektionale Nachricht zu einer vorab definierten Liste von Rufnummern abzusetzen. Es muss ebenso vorab definiert werden, welche Personen dazu berechtigt sind. Die maximale Anzahl pro Gruppe beträgt 75 Rufnummern.
Meet Me Konferenz	Ein integrierter Dienst, der es ermöglicht mehreren Anrufern in einem einzigen Anruf ein Treffen zwischen geografisch verteilten Personen zu jeder Zeit zu organisieren. Folgende Leistungsmerkmale sind inkludiert: direkte Einwahl, maximal 147 Teilnehmer pro Konferenz bei beliebig vielen Konferenzbrücken pro Standort, System erstellt Moderator PINs und Konferenz-IDs (Teilnehmer PINs), die per E-Mail verteilt werden, lokale Administration, Moderator In-Call-Control über DTMF.
Wartemusik	Der Anrufer bekommt in der Warteschleife eine Wartemusik eingespielt, die von toplink voreingestellt ist. Falls eine individuelle Wartemusik gewünscht ist, kann eine Audio-Datei im wav-Format manuell über das Portal hochgeladen werden.
Rezeptionisten-Konsole (Vermittlungsarbeitsplatz)	Die Rezeptionisten-Konsole ermöglicht es eingehende Anrufe mit einer einfachen Schnittstelle professionell und effizient zu managen, im Unternehmen weiterzuleiten bzw. zu beantworten.
Vocie Portal	Über das Voice Portal kann man die IVR-Applikation (Interactive Voice Response) einrichten, steuern und Veränderungen vornehmen. Ein User einer Rufgruppe kann von einem beliebigen Endgerät aus über einen Anruf auf dem Portal seine Dienste und seine Mailbox einrichten oder sein Passwort ändern.
UC Desktop Add-In für Skype for Business	Integration von UC One Funktionalitäten in bestehende Skype for Business Installationen: Ein Standort kann entweder den normalen UC One Desktop Communicator Client nutzen oder aber für den gesamten Standort bindend das UC One Add-In für Skype for Business im MyPhone Portal freischalten lassen. Ein Mischbetrieb beider Varianten, UC One Desktop Communicator und UC One Desktop Skype for Business, innerhalb eines Standortes ist nicht möglich. Mehrere Standorte innerhalb eines Kundenkontos können jedoch unterschiedliche Varianten des UC One Desktop Clients nutzen.

3. Technische Parameter

3.1 Sprachkodierung und Bandbreitenbedarf

Es werden folgende Audio Codecs unterstützt:

- G.711 a-Law (ca. 100 kbit/s je Gespräch)

Bitte beachten Sie, dass Video-Bandbreiten stark davon abhängig sind, in welchen Auflösungen die Videos übertragen werden und wie stark der Anteil an Desktop-Sharing bzw. Präsentationen ist.

3.2 FAX

Die Übertragung von Faxen, basierend auf dem G.711 Codec und T.38 Fax Relay, wird unterstützt.

3.3 NAT/Firewall

Grundsätzlich werden private IP-Adressen im Kunden-LAN und mit Firewall geschützte Internetzugänge unterstützt. Die NAT(Network Address Translation)-Geräte und -Firewalls müssen dabei Verbindungen vom privaten Netz zum Internet bzw. zum externen Netz unterstützen (gemäß „BroadCloud Service Customer Firewall Requirements“).

4. Tarife

4.1 Einrichtungspauschale

toplink erhebt für die Bereitstellung der Dienstleistung eine einmalige Einrichtungspauschale.

4.2 Monatliche Bereitstellung

toplink erhebt eine monatliche Bereitstellungsgebühr in Abhängigkeit der gewählten Ausbaustufe. Telefonate werden gesondert nach der jeweils gültigen Verbindungspreisliste, unter Berücksichtigung der inkludierten Flatmodelle in Rechnung gestellt.

4.3 Tarifänderungen

toplink ist berechtigt, Leistungsinhalte und Entgelte mit einer angemessenen Ankündigungsfrist zu ändern und Verbesserungen vorzunehmen. In einem solchen Fall erhalten die Kunden eine schriftliche Mitteilung. Die Änderungen gelten als genehmigt, wenn der Kunde nicht innerhalb eines Monats nach Zugang der Änderungsmitteilung schriftlich widerspricht. toplink weist seine Kunden schriftlich auf diese Möglichkeit hin.

5. Hardware/Freigegebene Endgeräte

toplink bietet IP-Telefone und -Headsets zur Nutzung von UC One an. Von toplink bezogene und freigegebene Geräte werden durch den toplink Support bei Störungen unterstützt. Der Anschluss beliebiger zertifizierter Endgeräte ist möglich, toplink wird diese jedoch nicht bei einer Störung unterstützen, der Einsatz in Produktivumgebungen wird nicht empfohlen. Weiterführende Informationen zur Konfiguration der freigegebenen Endgeräte entnehmen Sie bitte der Hardware-Preisliste und den jeweiligen Konfigurationsguides. Dieses Equipment ist nicht Gegenstand dieses Vertrags.

6. Pflichten des Kunden

6.1 Einhaltung der Spezifikationen

Daten dürfen ausschließlich unter Nutzung und Anerkennung des standardisierten Kommunikationsprotokolls, wie in der technischen Spezifikation vorgegeben, übermittelt werden. Eine Anpassung der technischen Spezifikationen kann von toplink durchgeführt werden. Es dürfen nur standardisierte oder durch toplink vorgegebene Schnittstellen und Komponenten, wie in der technischen Spezifikation vorgegeben, benutzt werden. Andere Schnittstellen dürfen nur mit schriftlicher Einwilligung von toplink genutzt werden. Es dürfen weder Geräte, Einrichtungen, Software noch Daten benutzt werden, die zu Veränderungen an der physikalischen oder logischen Struktur des Netzes oder des zur Nutzung überlassenen Endgeräts führen können. Der von toplink bereitgestellte Zugang zu den Diensten sowie die genutzten Dienste selbst dürfen nicht missbräuchlich genutzt werden. Es dürfen insbesondere keine Eingriffe in das Netz von toplink oder anderer Netze vorgenommen werden.

6.2 Wiederverkäufer

Der Wiederverkauf von toplink Produkten an Dritte ist ohne schriftliche Genehmigung von toplink nicht erlaubt.

6.3 Haftung

Falls von toplink ein Zugangssystem zur Verfügung gestellt wird, bleibt dieses Eigentum des Dienstleisters. Bei Kündigung des Vertrags ist das Zugangssystem in der Originalkonfiguration an toplink zu übergeben. Nach Vertragsende trägt der Kunde die Versandkosten für Auslieferung und Rückversand. Der Kunde hat sicherzustellen, dass toplink oder von toplink Beauftragte bei Bedarf Zutritt zum Zugangssystem erhalten. Zusätzliche Anfahrten toplinks oder eines von ihr Beauftragten, die notwendig werden, weil der Kunde im Bereitstell- bzw. Entstörprozess trotz vereinbarten Termins nicht angetroffen wird, werden dem Kunden nach Aufwand in Rechnung gestellt.

7. Schlussbestimmungen

7.1 Allgemeine Geschäftsbestimmungen

Für alle in Anspruch genommenen Dienstleistungen gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der toplink GmbH, im Folgenden toplink genannt.

7.2 Hotline und Support

Der Kunde erhält Support durch die toplink-Supporthotline von montags bis freitags in der Zeit von 08:00 bis 18:00 Uhr, außer an regionalen und bundeseinheitlichen Feiertagen. Die telefonische Störungsannahme (Hotline) steht dem Kunden 24/7 an 365 Tagen im Jahr zur Verfügung. Bei Problemen, die nicht auf eine Störung seitens toplink zurückzuführen sind, wird gemäß tpl_service Preisliste abgerechnet.

7.3 Service Levels

Dieser Dienst wird zunächst als Standard Service Level implementiert. Eine detaillierte Beschreibung dieser Service Levels, sowie über weitergehende Service Level (erweitert und Platinum) ist als toplink Service Level Definition „Servicestandards-tpl_SLA“ beigefügt. Ein erweiterter Service Level kann gegen Aufpreis realisiert werden.

7.4 Mindestvertragslaufzeit und Kündigungsfristen

Vertragslaufzeit und Kündigungsfristen gemäß Auftragsformular bzw. AGB der toplink GmbH.