

# **VirtuOS<sup>®</sup>-Call Manager the Virtual Office Suite**

## **Leistungsbeschreibung**

### INHALTSVERZEICHNIS

1	Einführung .....	3
2	Angaben zur erstmaligen Nutzung .....	3
2.1	Standard-Zielrufnummer .....	3
2.2	E-Mail-Adresse für Sprachnachrichten .....	3
2.3	Anzahl Klingeltöne .....	3
3	Leistungsmerkmale .....	4
3.1	Voicebox .....	4
3.2	Temporäres Routing .....	4
3.3	Routingprofile .....	4
3.4	Sperrliste .....	4
3.5	VIP-Rufnummern .....	5
3.6	FindMe .....	5
3.6.1	Parallele Anwahl .....	5
3.6.2	Sequenzielle Anwahl .....	5
3.7	Interactive Voice Response (IVR) .....	6
4	Konfiguration .....	6
4.1	Accounts und Rufnummern .....	6
4.2	Konfigurations-Masken und Passwörter .....	7
4.2.1	Passwörter für den Kunden-Administrator .....	7
4.2.2	Passwörter für den VirtuOS <sup>®</sup> -Call Manager-Nutzer .....	7
4.3	Konfiguration von VirtuOS <sup>®</sup> -Call Manager über ein Sprachportal .....	8
5	Rechnungsstellung .....	8
6	Rufnummernportabilität .....	8
7	Portierung .....	8
8	Vertragslaufzeiten .....	9
9	Nutzung von Browsern .....	9
10	Bereitstellung zukünftiger Services .....	9

# LEISTUNGSBESCHREIBUNG

## VirtuOS<sup>®</sup>-Call Manager

### 1 Einführung

Der Routing-Dienst „VirtuOS<sup>®</sup>-Call Manager“ bietet dem Kunden die Möglichkeit, ein individuelles Routing für alle ankommende Gespräche über das Online-Portal „www.Virtual-Office-Suite.de“ einzurichten. Dabei kann dieses Routing sowohl zeitbezogen (Umleitung von Anrufen z.B. während des Wochenendes oder während des Urlaubs) als auch eventbezogen (Umleitung z.B. aufgrund der Rufnummer des Anrufers) aufgesetzt werden, so dass der Kunde seine Erreichbarkeitsprofile selbst definieren und somit die Anrufe nach seinen Wünschen zustellen bzw. umleiten kann.

Darüber hinaus verfügt das VirtuOS<sup>®</sup>-Call Manager-Basispaket über ein interaktives Sprachsystem Interactive Voice Response (IVR), mit dem der Kunde standardisierte Begrüßungs- und Ansagetexte definieren kann. Eingehende Anrufe werden dann mit diesen definierten Texten entgegengenommen.

Weitere Informationen zur individuellen Konfiguration des Dienstes VirtuOS<sup>®</sup>-Call Manager können dem dazugehörigen Handbuch entnommen werden.

### 2 Angaben zur erstmaligen Nutzung

Die hier aufgelisteten Daten sind für die Konfiguration des Dienstes VirtuOS<sup>®</sup>-Call Manager notwendig und müssen vor der erstmaligen Verwendung in dem VirtuOS<sup>®</sup>-Call Manager-Portal angegeben werden. Der Kunde hat jedoch über dieses Portal jederzeit die Möglichkeit, diese Angaben abzuändern und weitere individuelle Einstellungen vorzunehmen.

#### 2.1 Standard-Zielrufnummer

Eingehende Anrufe werden auf diese Rufnummer geleitet, falls vom Kunden kein abweichendes Routing aktiviert wurde.

#### 2.2 E-Mail-Adresse für Sprachnachrichten

Sollte ein Anrufer eine Nachricht auf der Voicebox hinterlassen, so wird der Angerufene hierüber per Mail an die angegebene E-Mail-Adresse informiert.

#### 2.3 Anzahl Klingeltöne

Mit dieser Einstellung hat der Kunde die Möglichkeit, die Anzahl der Klingeltöne in den Grenzen von ein bis zehn Klingelzeichen zu definieren, bis das System die Nichterreichbarkeit erkennt. Dieses kann z.B. dazu benutzt werden, die Zeit zu bestimmen, wann ein Anruf auf die Voicebox umgeleitet werden soll.

### 3 Leistungsmerkmale

Die einzelnen Funktionen von VirtuOS<sup>®</sup>-Call Manager zeigt die unten aufgeführte Übersicht.

Hier gilt es zu beachten, dass eine Verschachtelung bzw. das Hintereinanderschalten einzelner Accounts nicht möglich ist. Das bedeutet, dass ein VirtuOS-Account nicht als Zielrufnummer oder anzuwählende Rufnummer für einen vorgeschalteten VirtuOS-Account genutzt werden darf, da dies zu Fehlfunktionen führt.

#### 3.1 Voicebox

Der Kunde kann Anrufe direkt an seine Voicebox weiterleiten. Dabei hat er die Möglichkeit, die Anzahl der Klingelzeichen bis zum Umleiten auf die Voicebox in den Grenzen von ein bis zehn Klingelzeichen individuell einzustellen (siehe Ziffer 2.3). Ein Anrufer wird von der Voicebox mit der Standard-Ansage eines Sprach-Computers empfangen. Diese Standard-Ansage kann der Kunde über das Online-Portal deaktivieren oder eine individuelle Ansage über das Sprachportal (siehe Ziffer 4.3) aufsprechen.

Sollte der Anrufer eine Nachricht auf der Voicebox hinterlassen, so wird sie auf einem separaten Server zwischengespeichert und der Kunde erhält eine Informationsmail an die vorab definierte Email-Adresse.

Daraufhin kann der Kunde die hinterlassene Nachricht entweder über einen Link, welcher in der E-Mail vermerkt ist, vom Server herunterladen oder diese Nachricht über das Sprachportal (siehe Ziffer 4.3) abspielen lassen.

#### 3.2 Temporäres Routing

Mit dem temporären Routing besteht die Möglichkeit, kurzfristig eine Anrufweiterleitung auf eine bestimmte Nummer, auf die Voicebox, auf den FindMe- bzw. IVR-Dienst zu veranlassen oder aber ein bereits vorhandenes Routing zu aktivieren.

#### 3.3 Routingprofile

Der Kunde kann einzelne Profile definieren, die die Umleitungen der Anrufe je nach Situation, Zeitpunkt und Rufnummer behandeln. Dabei können neben temporären einmaligen Routings (siehe 3.2) auch Serientypen erstellt werden, so dass wiederkehrende tägliche, wöchentliche oder monatliche Profile genutzt werden können und vom System automatisch aktiviert werden.

#### 3.4 Sperrliste

Über das Online-Portal kann der Kunde Rufnummern definieren, die aus seiner Sicht unerwünscht sind. Dabei ist es neben der Sperrung von kompletten eindeutigen Rufnummern auch möglich, Teilstücke der Rufnummer anzugeben. In diesem Falle werden komplette Rufnummern-Blöcke abgewiesen.

	Abzuweisende Rufnummer / Rufnummernblock	Eintrag in die Sperrliste	Erläuterung
<b>Beispiel 1</b>	040 – 1234 / 567	0401234567	Sämtliche Anrufe der Rufnummer 040–1234/ 567 werden abgewiesen
<b>Beispiel 2</b>	0221 – 1234 / xxx	02211234	Anrufe aus dem Vorwahlbereich 0221 mit der Kopfnummer 1234 werden gesperrt
<b>Beispiel 3</b>	089 – xxxx / xxx	089	Alle Anrufe aus dem Vorwahlbereich 089 werden abgewiesen

Die Funktion der Sperrliste wie auch die weiteren Routing-Funktionen sind auch dann gegeben, wenn der Anrufer die Rufnummer nicht übermittelt bzw. unterdrückt.

### 3.5 VIP-Rufnummern

Mit dieser Funktion können vom Kunden Rufnummern definiert werden, die unabhängig vom aktivierten Profil auf eine vom Kunden vorgegebene Rufnummer zugestellt werden. Diese umgehen die eingestellten Umleitungsfunktionen und werden zu jeder Zeit an die definierte, individuell gewünschte Rufnummer geleitet.

### 3.6 FindMe

Mit Hilfe der FindMe-Funktion können bis zu fünf Rufnummern definiert werden, die bei aktivierter Umleitung auf diesen Dienst angewählt werden. Dabei kann der Kunde unterscheiden, ob die Anwahl dieser Rufnummern parallel, also alle zeitgleich oder sequenziell, also alle hintereinander, angewählt werden sollen.

Beispiel: Der Kunde verläßt seinen Arbeitsplatz im Büro und begibt sich auf den Weg nach Hause. Daher leitet er alle eingehenden Anrufe auf „FindMe“ um. Unter dieser Funktion hat er seine Mobilfunk-Nummer und seine Rufnummer daheim angegeben. Sollten nun bei aktivierter FindMe-Funktion Anrufe eingehen, so wird der Anruf an die angegebenen Rufnummern weitergeleitet. Diese Telefone klingeln dann entweder zeitgleich (parallele Anwahl) oder hintereinander (sequenzielle Anwahl), bis der Anruf entgegengenommen wird.

#### 3.6.1 Parallele Anwahl

Wird bei aktivierter FindMe-Funktion und gewünschter paralleler Weiterleitung der Anruf an einer dieser definierten Nebenstellen angenommen, so werden die Klingeltöne an den anderen vier Nebenstellen abgebrochen. Sollte nur eine dieser fünf definierten Rufnummern besetzt sein, so bekommt der Anrufer ein Besetzt-Zeichen.

#### 3.6.2 Sequenzielle Anwahl

Diese Option der FindMe-Funktion leitet den eingehenden Anruf an die angegebenen Rufnummern hintereinander weiter, wobei die Anzahl der Klingelzeichen pro angegebener Rufnummer in den Grenzen von ein bis zehn Klingelzeichen individuell einstellbar ist (siehe Ziffer 2.3). Die anzurufende Kette wird unterbrochen, wenn der Anruf an einer dieser Nebenstellen angenommen wird. Sollte eine dieser definierten Rufnummern besetzt sein, so wird diese übersprungen und die nächste Rufnummer aus der Kette wird angewählt.

### 3.7 Interactive Voice Response (IVR)

Mit dem in VirtuOS<sup>®</sup>-Call Manager integrierten Dienst Interactive Voice Response kann der Kunde seine Anrufer durch vorgefertigte Ansage- bzw. Begrüßungstexte empfangen. Diese Texte können sowohl über das Online-Portal schriftlich als auch über ein Telefon mündlich vorgegeben werden. Durch anzugebende Weiterleitungs-Rufnummern des VirtuOS<sup>®</sup>-Call Manager-Kunden im Konfigurations-Portal, die nach Betätigung von einzelnen Telefontasten durch den Anrufer angewählt werden, kann sich der Anrufer somit direkt zum zuständigen Ansprechpartner verbinden lassen.

Beispiel: Der Begrüßungstext für einen Anrufer lautet:

„Herzlich Willkommen bei dem Logistik-Unternehmen "Schnell und Weit". Wie können wir Ihnen behilflich sein?

Möchten Sie einen Auftrag abgeben, so drücken Sie die "1".

Möchten Sie den Status einer Lieferung erfahren, so drücken Sie die "2".

Bitte tätigen Sie Ihre Eingabe durch Drücken der entsprechenden Telefontasten!“

Sollte der Anrufer nun die Taste „1“ seines Telefons drücken, so wird er automatisch mit dem Auftragsmanagement des Logistikunternehmens verbunden, da der Telefontaste „1“ die entsprechende Rufnummer des Auftragsmanagements zugewiesen wurde.

Darüber hinaus können auszugebende Informationen an den Anrufer vordefiniert werden, falls er eine falsche bzw. nicht belegte Taste an seinem Telefon betätigt hat oder die Leitung zum gewünschten Gesprächspartner besetzt ist.

In dem Online-Portal kann weiterhin angegeben werden, ob diese definierten Ansagen mit einem vorzeitigen Betätigen von Tasten durch den Anrufer abgebrochen werden können.

Voraussetzung für die Nutzung dieser Dienste ist, daß das Endgerät des Anrufers DTMF-Töne überträgt.

## 4 Konfiguration

### 4.1 Accounts und Rufnummern

QSC stellt die beauftragte Anzahl von kostenpflichtigen VirtuOS<sup>®</sup>-Call Manager-Accounts zur Verfügung, wobei jedem Account eine VirtuOS<sup>®</sup>-Call Manager-Rufnummer zugewiesen wird. Sollen bestehende Rufnummern nicht zu QSC portiert werden (siehe Punkt 6), erhält der Kunde neue lokale geografische Rufnummern (Bsp. 0221 / xxx) von QSC zugeteilt. Voraussetzung hierfür ist, daß sich sein Standort im Verfügbarkeitsgebiet der QSC befindet. Auf Wunsch des Kunden werden ihm Rufnummern mit der Vorwahl 032XX zugeteilt.

Jeder Kunde kann von jedem Anschluss weltweit angerufen werden sowie Verbindungen zu Fest- und Mobilfunknummern im In- und Ausland herstellen. 032 Rufnummern können derzeit nicht aus allen Netzen direkt angerufen werden. QSC bietet für diese Fälle die Erreichbarkeit durch die Vorwahl der Nummer 01801099-032xxx. Die Erreichbarkeit dieser Nummer aus dem Ausland ist nur eingeschränkt möglich und hängt von der Weiterleitung der Verbindung des ausländischen Netzbetreibers ab.

# LEISTUNGSBESCHREIBUNG

## VirtuOS<sup>®</sup>-Call Manager

Folgende Rufnummern-Pakete werden angeboten, wobei ein Kunde mehrere Pakete bestellen kann:

Rufnummern-Paket 1	jeweils eine Rufnummer pro Account
Rufnummern-Paket 5	jeweils eine Rufnummer pro Account
Rufnummern-Paket 10	jeweils eine Rufnummer pro Account
Rufnummern-Paket 30	jeweils eine Rufnummer pro Account
Rufnummern-Paket 50	jeweils eine Rufnummer pro Account

### 4.2 Konfigurations-Masken und Passwörter

Neben dem für jeden Nutzer aus dem Internet erreichbaren Online-Portal „www.Virtual-Office-Suite.de“ hat der Administrator eines Kunden, der mehrere VirtuOS<sup>®</sup>-Call Manager-Accounts für seine verschiedenen Mitarbeiter beauftragt hat, die Möglichkeit, sämtliche Accounts über die Benutzerkonsole „myQSC“ zu verwalten. In diesem Portal kann eine Aufstellung sämtlicher Kunden-Nutzer inklusive individueller Nutzer-Einstellungen eingesehen werden. Des Weiteren ist der Administrator in der Lage zu entscheiden, ob zukünftige, durch die QSC im Rahmen der Dienstleistung VirtuOS<sup>®</sup>-Call Manager angebotene neue und ggf. kostenpflichtige Dienste von den Mitarbeitern genutzt werden dürfen.

#### 4.2.1 Passwörter für den Kunden-Administrator

Die Administrator-Maske bietet darüber hinaus die Möglichkeit, das Web-Passwort der Kunden-Nutzer zu ändern. Dadurch kann der Administrator den Zugang zu den einzelnen Accounts über das öffentliche Internet („<https://www.virtual-office-suite.de>“) sperren bzw. freischalten.

Für den selbstgenutzten VirtuOS<sup>®</sup>-Call Manager-Account des Kunden-Administrators kann der Administrator die entsprechende Web-Seite auf zwei Arten erreichen:

- Über das Online-Portal myQSC: dabei benötigt der Administrator lediglich das Passwort von myQSC. Über die Verlinkung zur VirtuOS<sup>®</sup>-Call Manager-Konfigurationsseite kann er seine eigenen Diensteeinstellungen ohne ein weiteres Einloggen vornehmen.
- Über das Internet („<https://www.virtual-office-suite.de>“): Der Kunden-Administrator kann die VirtuOS<sup>®</sup>-Call Manager-Konfigurationsseite auch über das öffentliche Internet erreichen. Dazu muss er als Login die auf der Administrator-Maske definierten Daten eingeben, wobei der Benutzername mit der von QSC zugewiesenen und für seine eigene Nutzung bestimmten VirtuOS<sup>®</sup>-Call Manager-Rufnummer identisch ist.

#### 4.2.2 Passwörter für den VirtuOS<sup>®</sup>-Call Manager-Nutzer

Der Kunden-Nutzer von VirtuOS<sup>®</sup>-Call Manager erreicht die Konfigurationsseite für diesen Dienst ausschließlich über das Internet über den Link „<https://www.virtual-office-suite.de>“. Hierzu muss er als Login seine von QSC zugewiesene VirtuOS<sup>®</sup>-Call Manager-Rufnummer als Benutzername und sein individuelles Web-Passwort eingeben. Dieses individuelle Passwort ist vom Nutzer jederzeit über seine Konfigurationsmaske änderbar.

### 4.3 Konfiguration von VirtuOS<sup>®</sup>-Call Manager über ein Sprachportal

Neben der Möglichkeit der individuellen Einstellung über das Online-Portal kann die Konfiguration der Dienste Voicebox (siehe Punkt 3.1), Temporäres Routing (siehe Punkt 3.2) und Interactive Voice Response (siehe Punkt 3.7) auch ohne eine Internet-Verbindung über eine sprachgestützte Menüsteuerung vorgenommen werden. Somit hat der Kunde u.a. die Möglichkeit, personalisierte Ansagen aufzunehmen, Rufumleitungen zu aktivieren und hinterlassene Sprachnachrichten abzuhören.

Um in dieses Menü zu gelangen, muss der Kunde die von QSC zugewiesene VirtuOS<sup>®</sup>-Call Manager-Rufnummer, unmittelbar gefolgt von „00“ über ein Telefon anwählen. Um den VirtuOS<sup>®</sup>-Call Manager-Dienst auf diesem Wege zu konfigurieren, sind die telefonischen Sprachanweisungen nach Eingabe einer persönlichen Identifikations-Nummer zu befolgen, wobei dieser PIN-Code über seine VirtuOS<sup>®</sup>-Call Manager-Konfigurationsmaske vergeben und geändert werden kann.

## 5 Rechnungsstellung

Der Kunde erhält von QSC eine monatliche Rechnung und zusätzlich eine Aufstellung über alle in Rechnung gestellten Verbindungen (Einzelverbindungs-nachweis/EVN). Der EVN wird dem Kunden elektronisch in der VirtuOS<sup>®</sup>-Call Manager-Administrator-Maske angezeigt und per ftp-Download im xls-Format zur Verfügung gestellt. Der EVN enthält eine Zusammenfassung der Gesprächsdaten aller VirtuOS<sup>®</sup>-Call Manager-Nutzer.

## 6 Rufnummernportabilität

Auf Wunsch des Kunden unterstützt QSC die lokale Portabilität von einzelnen Rufnummern: beim Wechsel des Kunden von einem anderen Netzbetreiber zu QSC kann der Kunde die bisherige(n) Rufnummer(n) behalten, vorausgesetzt, er wechselt nicht gleichzeitig in ein anderes Ortsnetz. Hierzu füllt der Kunde eine Kundenerklärung aus und sendet diese unterschrieben an QSC. QSC führt sodann die Kündigung des Anschlusses beim vorherigen Netzbetreiber im Auftrag des Kunden durch und koordiniert die Portierung der Rufnummer(n). Hierbei ist zu beachten, dass bei VirtuOS<sup>®</sup>-Call Manager keine Rufnummernblöcke portiert werden können.

## 7 Portierung

Eine Portierung von Rufnummern zwischen den internen QSC-Systemen ist nicht möglich. Dieses bedeutet, dass eine genutzte Rufnummer von IPfonie<sup>®</sup>basic, IPfonie<sup>®</sup>business, IPfonie<sup>®</sup>corporate, IPfonie<sup>®</sup>privat, QSC<sup>®</sup>-Direct und QSC<sup>®</sup>-Direct basic nicht auf den VirtuOS<sup>®</sup>-Call Manager-Dienst portiert werden kann.

### 8 Vertragslaufzeiten

Die Mindestvertragslaufzeit bei VirtuOS<sup>®</sup>-Call Manager beträgt einen Monat. Wird der Vertrag nicht mit einer Frist von einem Werktag zum Ende des Monats, in dem die Mindestvertragslaufzeit endet, gekündigt, verlängert sich die Laufzeit auf unbestimmte Zeit. In diesem Fall ist der Vertrag mit gleicher Frist zum Monatsende kündbar.

### 9 Nutzung von Browsern

Das VirtuOS<sup>®</sup>-Call Manager-Webportal ist für die Nutzung mit dem Browser Microsoft Internet Explorer optimiert. Als Mindestanforderung wird die Version 6.0 vorausgesetzt.

### 10 Bereitstellung zukünftiger Services

Sollte die QSC AG zukünftig weitere Services entwickeln und in das Online-Portal („<https://www.virtual-office-suite.de>“) integrieren, können diese nur genutzt werden, wenn sie zuvor vom Kunden-Administrator in der Benutzerkonsole „myQSC“ freigeschaltet wurden (siehe auch 4.2).