



# Leistungsübersicht Universe Cloud

AddOn   Teams Integration (Voraussetzung sind entsprechende Teams-Lizenzen)			
Kein zusätzlicher UCC Client und kein spezifischer Session Border Controller (SBC) notwendig	✓	Telefonieren, Meetings, chatten und Dateien senden ohne Anwendung o. Gerät zu wechseln	✓
Durchwahlruffnummern der Universe Cloud nutzen	✓	Ansagendienste für Gruppen- oder Bereiche	✓
Einbindung von Single- u. Multi Cell DECT- Lösungen	✓	Nutzung von Voicemail und Fax Server-Diensten	✓
Individuelle Gebührentarife wie Flex, Volumen oder Flatrate pro Seat	✓	Gruppen-, Teams-, Pickup-Funktionen in Verbindung mit MS Teams nutzen	✓
Telefonkonferenzen aus dem MS Teams Client mit externen Teilnehmern vornehmen	✓	Einbindung des MS Teams Client in individuelle IVR/ACD/Call Routing- Abläufe	✓
100 % Telefonieintegration in den MS Teams - Client	✓	MS Teams - Mobil Client Integration	✓
Einbindung zahlreicher Endgeräte wie PC's, Smartphones, Tischtelefone & Konferenzspinnen	✓	Gespräche annehmen, vermitteln, weiterleiten, Audio-Konferenzen	✓

AddOn   Audio-Konferenzserver			
Geplante und Ad-hoc Konferenzen	✓	Nahezu unbegrenzte Teilnehmer	✓
Unkomplizierte Einladung über E-Mail	✓	Multi-Moderatoren-Funktionen	✓
Geschützte Konferenz über PIN oder Sperr-/Löschfunktion	✓	Stummschaltung der einzelnen Teilnehmer möglich	✓
PIN-Code einstellbar von 1 bis 20 Ziffern	✓	Automatische Sprecheranzeige	✓
Einmalige oder regelmäßige Konferenzen	✓	Mit allen gängigen TK-Systemen möglich	✓
Erstellen von beliebigen Konferenzräumen	✓	Mehrere Moderatoren vorsehbar	✓
Übergabe der Moderation an andere Teilnehmer möglich, auch während der Konferenz	✓	Sperren der Konferenz – zu Ihrer Sicherheit und zum Schutz Ihrer Privatsphäre	✓
Integrierte Audiokonferenzen bis zu der max. Anzahl der gebuchten Audio-Kanäle (User)	✓	Gesamtkapazität der Teilnehmer ist von der Anzahl der gebuchten Kanäle (User) abhängig	✓

AddOn   Cloud Fax-Server			
Faxe empfangen oder versenden	✓	Faxversand per PDF möglich	✓
keine zusätzliche Hardware notwendig	✓	Bestätigung des Vorganges (Faxquittung)	✓
persönliche Durchwahlrufnummer für den Faxversand- und Empfang	✓	eingehende Faxdokumente werden direkt an den E-Mail-Client weitergeleitet	✓
ausgehende Faxdokumente können als PDF an eine Faxrufnummer versendet werden	✓	Unabhängig vom eingesetzten e-Mail-System	✓

# Leistungsübersicht Universe Cloud

AddOn   Universe XPhone Connect TeamDesk (XPhone Connect vorausgesetzt)			
Cloudbasiert und standortunabhängig	✓	abhängig von der XPhone Standort-Variante (Cloud / on premise)	✓
Nutzung beliebiger Endgeräte (Softphone/AnyDevice)	✓	Einloggen auch im HomeOffice möglich	✓
KPI-Anzeige im Client (Eingeloggt, im Gespräch, Anrufer in Warteschlange [inkl. Wartezeit], längste Wartezeit, Verteilstrategie)	✓	Dashboard Integration <u>nur bei "on premise"</u> (inkl. aller Kundendaten aus ERP, CRM usw.)	✓
Erreichbarkeit der Hotline auch unter mehreren Rufnummern möglich	✓	Intelligentes Journal (doppelte Rückrufe werden gezielt vermieden)	✓
Automatisches Abmelden von Mitgliedern, wenn Anrufe nicht entgegen genommen wurden	✓	Festlegung unterschiedlicher Geschäftszeiten und Ansagen pro Hotline	✓
<b>Verteilstrategie</b>			
Gruppenruf (alle Telefone klingeln)	✓	Agent am längsten ohne Anruf / mit den wenigsten Anrufen / mit der geringsten Gesprächszeit	✓
Zufallsprinzip	✓		

AddOn   3rd Party SIP-Connector (Multi-Carrier Anbindung)	
Zur Anschaltung vorhandener Carrier wie Telekom, Vodafone, Telefonica, etc.. Der Connector wird benötigt, wenn der Kunde seinen Netzanbieter Telekom für eingehende und ausgehende Gespräche an der Universe Cloud weiter nutzen möchte. Sofern der Kunde nur den eingehenden Sprachverkehr seines Netzanbieters (Carrier) aufschalten möchte und abgehend über Universe telefoniert, wird dieser Connector nicht benötigt.	

AddOn   XPhone Connect Middleware (XPhone Connect vorausgesetzt)			
Middleware zur Anbindung von XPhone Connect an die Universe Cloud	✓	Anbindung kundeneigener XPhone-Lösungen	✓
Funktionsumfang siehe AddOn - XPhone Connect	✓	Clientbasierte Lizenzierung	✓

AddOn   XPhone Connect on premise			
Einbindung von Adress- & Telefonbüchern	✓	Datenbank-Integration	✓
Computer Telefonie CTI	✓	TAPI (1st. & 3rd Party)	optional
Groupware-Integration (CTI)	✓	Intelligente Voicemail	optional
Skalierbar	✓	IVR-Steuerung (Universe IVR)	✓
Präsenzmanagement	✓	Mobile Integration	✓
Instant Messaging (Chat)	✓	Screen Sharing	✓
Team-Panel	✓	Konferenz-Server	✓
AnyDevice & Follow Me	✓	Web-Meeting	✓
Dashboard	✓	Team-Desk & Analytics	optional
Unified Journal	✓	Termine	✓
Softphone	✓	Federation mit XPhone und MS Teams	optional

# Leistungsübersicht Universe Cloud

AddOn   XPhone Connect CTI			
Einbindung von Adress- & Telefonbüchern	✗	Datenbank-Integration	✗
Computer Telefonie CTI	✓	TAPI (1st. & 3rd Party)	optional
Groupware-Integration (CTI)	✓	Intelligente Voicemail	optional
Skalierbar	✓	IVR-Steuerung (Universe IVR)	✓
Präsenzmanagement	✓	Mobile Integration	✗
Instant Messaging (Chat)	✓	Screen Sharing	✗
Team-Panel	✓	Konferenz-Server	✗
AnyDevice & Follow Me	✗	Web-Meeting	✗
Dashboard	✗	Team-Desk & Analytics	✗
Unified Journal	✓	Termine	✓
Softphone	✗	Federation mit XPhone und MS Teams	optional

AddOn   XPhone Connect UC (VPN)			
Einbindung von Adress- & Telefonbüchern	✗	Datenbank-Integration	✗
Computer Telefonie CTI	✓	TAPI (1st. & 3rd Party)	optional
Groupware-Integration (CTI)	✓	Intelligente Voicemail	optional
Skalierbar	✓	IVR-Steuerung (Universe IVR)	✓
Präsenzmanagement	✓	Mobile Integration	✓
Instant Messaging (Chat)	✓	Screen Sharing	✓
Team-Panel	✓	Konferenz-Server	✓
AnyDevice & Follow Me	✓	Web-Meeting	✓
Dashboard	✓	Team-Desk & Analytics	optional
Unified Journal	✓	Termine	✓
Softphone	✓	Federation mit XPhone und MS Teams	optional

AddOn   XPhone Connect Hosting aus der Cloud			
Bereitstellung redundanter Serverplattformen	✓	Zertifiziertes deutsches Rechenzentrum	✓
Redundante Zugangsdatenleitungen	✓	DSGVO-konform	✓

Grundfunktionen Universe Cloud (Basic User)			
Analoge Devices	✓	MoH mit individueller Wartemusik	✓
Fax-Versand (Online)	✓	Makeln/Halten	✓

AddOn   Universe TAPI			
Wählen per Mausklick	✓	Rufannahme per Mausklick	✓
Übermittlung der Telefonie-Zustände	✓	Selektive Rechteverwaltung	✓