

Administrator-Schulung für die Cloud-Telefonanlage (vPBX)

Thema	Beschreibung	Basic	Advanced	Expert
Management	Einführung über das Webinterface der vPBX inklusive <ul style="list-style-type: none"> • Zuteilung von Admin-Rechten • Zuteilung von Überwachungsberechtigungen (Anruf unterbrechen, Hineinhören, Trainermodus) • Anruflisten • Black- und White-Listing • Online-Hilfe 	✓	✓	✓
Nebenstellen anlegen	Anlage von Nebenstellen <ul style="list-style-type: none"> • Anlage neuer Nebenstellen • Zuweisung einer Durchwahl • Zuweisung eines Benutzers/E-Mail 	✓	✓	✓
Nebenstellen konfigurieren	Konfigurieren von Nebenstellen <ul style="list-style-type: none"> • CLIP/CLIR/anonyme Anrufe/CLIP-no-screening • Rufweiterleitungen/DND • Anruflisten 	✓	✓	✓
Anrufbeantworter/Voicemail	Konfiguration eines Anrufbeantworters <ul style="list-style-type: none"> • Einrichten des Anrufbeantworters (generelle Einstellungen) • Ansage-Modi spezifizieren und Ansage-Texte definieren • Zugriff für andere Benutzer konfigurieren • Abruf konfigurieren (E-Mail, Fernabfrage, verschieben von Nachrichten etc.) 	✓	✓	✓
Fax-Anbindung	Anlage von Fax-Nebenstellen und deren Konfigurationsmöglichkeiten inklusive <ul style="list-style-type: none"> • Anbindung über Fax-ATA • Anbindung von Fax-to-Mail • Ausgehende Faxe – how to 	✓	✓	✓
Firewall Anpassungen	Einführung in ggf. erforderliche Firewall Anpassungen <ul style="list-style-type: none"> • Welche Ports und IP-Adressen müssen freigeschaltet sein, ggf. inklusive Fax-ATA 	✓	✓	✓
Telefoneinrichtung	Basiskonfiguration eines SNOM Telefons inklusive Registrierung an der vPBX, Mehrfachregistrierung etc.	✓	✓	✓
Nebenstellen-/Telefonnutzung	Grundlegende Einweisung in die Anruffunktionen anhand eines aktuellen Endgerätes <ul style="list-style-type: none"> • Anruf parken/halten, Rückfragen, Makeln • Anklopfen, Vermitteln, Anruf übernehmen, geparkte Anrufe aufnehmen • Wahlwiederholung und Anruflisten • Wartefeldfunktionen • DTMF ausgehend • Busy on busy • Rückruf bei besetzt/nicht erreichbar • Anruf der Voicemail 	✓	✓	✓
Rufgruppen	Anlegen und konfigurieren von Rufgruppen <ul style="list-style-type: none"> • Rufgruppen definieren • Registrierung von Nebenstellen an Rufgruppen • Individuelle Klingeltöne • Mehrstufige Rufgruppen • Nachtschaltungen für Rufgruppen 		✓	✓
Nachtschaltung	Anlegen und konfigurieren von Nachtschaltungen, Feiertagschaltungen usw. und deren Einbindung in weitere Systeme (z.B. Rufgruppen, Agentengruppen etc.)		✓	✓
Konferenzen	Anlegen und konfigurieren von Konferenzräumen sowie deren Nutzung <ul style="list-style-type: none"> • PIN-Authentifizierung • Geplante und spontane Konferenzen • User- und Moderator-Modus • Konferenzaufzeichnung 		✓	✓
Statusanzeigen	Statusanzeige von Konten/Durchwahlen, Leitungen, Gesamtsystem, aktive Gespräche, Real-Time Übersicht von Systemmeldungen		✓	✓

Administrator-Schulung für die Cloud-Telefonanlage (vPBX)

Thema	Beschreibung	Basic	Advanced	Expert
Adressbuch	Anlegen und konfigurieren von Adressbüchern <ul style="list-style-type: none"> • Persönliches Adressbuch (Nebenstelle) • Zentrales Adressbuch • Importieren eines Adressbuchs 		✓	✓
Sicherheit	Verschlüsselung interner Gespräche <ul style="list-style-type: none"> • Notwendigkeiten am Endgerät • Einschalten der Verschlüsselung 		✓	✓
Standortkopplung	Mehrere Standorte auf einer vPBX <ul style="list-style-type: none"> • Was muss beachtet werden? • Integration von Home Office Mitarbeitern • Hot Desking 		✓	✓
Mobiltelefone	Integration von Mobiltelefonen <ul style="list-style-type: none"> • Parallelanruf • Call-Thru Funktionen • Call-Back Funktionen • Benachrichtigungen am Mobiltelefon (z.B. bei neuer Voicemail) 		✓	✓
Individuelle Wartemusik	Anlegen von individueller Wartemusik		✓	✓
Agentengruppen	Anlegen und konfigurieren von Agentengruppen <ul style="list-style-type: none"> • Agentengruppen definieren • Individuelle Klingeltöne und Wartemusik • Nachtschaltungen • Automatische Rufverteilung und Nachbearbeitungszeiten • Konfiguration von Warteschleifen • Automatische Ansagen und Intervalldefinitionen • Reporting pro Agentengruppe • Eskalationsstufen • Ein- und Ausbuchen von Agenten sowie Definition von Mindestanzahl von Agenten 			✓
Interactive Voice Response (IVR)	Anlegen und konfigurieren von individuellen Rufführungen <ul style="list-style-type: none"> • Individuelle Ansage-Texte definieren • Rufführung anhand von <ul style="list-style-type: none"> ▪ Anruferkennung ▪ Gerufener Rufnummer ▪ DTMF Eingaben 			✓
Rufschemas	Anlegen und konfigurieren von individuellen Rufschemas (pro vPBX und/oder pro Nebenstelle)			✓
Endgeräte Provisionierung	Template-basierte Endgeräte Provisionierung; Firmware-Aktualisierung via Webinterface; Reboot via Webinterface; Autoprovisionierung (z.B. von Tastenbelegungen)			✓

Konditionen	weitere Informationen	Basic	Advanced	Expert
Dauer und Durchführung	Eine Schulungs-Session bei Basic, max. zwei bei Advanced und drei bei Expert. Die Schulungen werden remote (Telefonkonferenz mit Desktop-Sharing) durchgeführt.	3 Stunden	4,5 Stunden	7 Stunden
Preis	Jeweils zuzüglich MwSt.	448,00 €	641,00 €	1.048,00 €



Wir beraten Sie gerne

vertrieb@toplink.de

06151 6275 - 200