

Alle Funktionen von sipgate team

Die Telefonanlage in der Cloud



Alle Funktionen von sipgate team

Stand: Dezember 2020

Unsere Cloud-Telefonanlage sipgate team bietet über 150 Funktionen, mit denen Sie Ihren Berufsalltag effizienter gestalten. In diesem Dokument möchten wir Ihnen alle Features kurz vorstellen, so dass Sie einen Überblick bekommen und Ihnen ein Vergleich leichter fällt.

Optionen, die man zusätzlich zum Grundumfang buchen kann, sind in Boxen abgesetzt.

Sicherheit / Ausfallsicherheit

Nur wenn Ihre Telefonanlage ausfallsicher ist, erfüllt sie ihren Zweck. Aus diesem Grund bietet sipgate team Stabilität und Sicherheit:

- Alle von uns genutzten Rechenzentren sind hochverfügbar und ISO 27001 zertifiziert
- 24/7 Entstörungsdienst durch unsere Techniker – auch an Feiertagen
- Redundanz durch mehrere Hochsicherheits-Rechenzentren in Deutschland
- sipgate team Anlageneinstellungen sicher konfigurieren per HTTPS
- 100% ausfallsicher: Jeder Mitarbeiter kann eine Fallback-Rufnummer angeben im Falle einer Nicht-Erreichbarkeit. So können Anrufe bei Internetproblemen automatisch auf Mobiltelefone umgeleitet werden. Alternativ: direkt sipgate SIM-Karten nutzen

Datenschutz

Wir bieten mit sipgate team eine Cloud-Telefonanlage „Made in Germany“:

- Firmensitz in Deutschland
- Alle Telefoniesysteme und Server in Deutschland
- Datenschutz nach deutschem Recht

Alles online

Passen Sie alle Funktionen auf übersichtlichen Weboberflächen an Ihre Bedürfnisse an:

- Gesamte Telefonanlage per Browser konfigurieren und administrieren
- Rufnummern jederzeit neu zuweisen
- Jeder Mitarbeiter kann die eigenen Einstellungen in einer privaten, personalisierten Weboberfläche verwalten
- Mitarbeiter mit Admin-Rechten können firmenweit Einstellungen aktualisieren
- Kein externer Techniker notwendig. Auf Wunsch vermitteln wir Ihnen gerne einen unserer zertifizierten Partner, der alle Einstellungen für Sie übernimmt

Telefonie / Telefonanlage

Unsere Cloud-Telefonanlage passt sich der Anzahl Ihrer Mitarbeiter an. Jeder Mitarbeiter bekommt:

- zwei Festnetzanschlüsse
- eine SIM-Karte
- einen Faxanschluss
- einen Anrufbeantworter
- Web-SMS
- beliebig viele Rufnummern zuweisbar
- beliebig viele Durchwahlen zuweisbar

Geräte ohne Benutzer (z.B. in Konferenzräumen) können hinzugebucht werden.

Grundfunktionen

sipgate team kann alles, was Sie von einer klassischen Telefonanlage bereits kennen. Hinzu kommen viele weitere Vorteile:

- Parallelruf zu Festnetz oder Handy: ein eingehender Anruf auf eine Rufnummer kann mehrere Geräte klingeln lassen
- Zeitgesteuerte Weiterleitung an beliebiges Ziel
- Anrufe heranholen (Pick Up)
- Makeln: zwischen zwei aktiven Gesprächen hin- und herschalten
- Rückfragen und halten innerhalb aktiver Gespräche
- Durchstellen
- Anklopfen auf Nebenstellen
- Interkom* (Gegensprechfunktion)
- Mehrfrequenz-Wahlverfahren (DTMF) sowohl ein-, als auch ausgehend
- Gesprächsaufzeichnung per Telefon oder Handy
- Schutz vor Spam: unerwünschte Rufnummern sperren
- Eigene Wartemusik hochladen
- Telefonbucheintrag
- Ortsunabhängig jede Rufnummer der Anlage nutzen: Auch im Ausland unter Ihrer Ortsrufnummer / Durchwahl erreichbar sein
- Absenderrufnummer frei setzen
- Rufumleitung direkt über das Telefon festlegen*
- Ablenkungsfrei arbeiten durch „Do-Not-Disturb“-Funktion

Gruppen / Abteilungen

Arbeiten Sie in Gruppen bzw. Abteilungen zusammen? Mit sipgate team erhalten Sie zahlreiche Gruppen-Funktionen:

- Bis zu 20 Mitglieder pro Gruppe
- ein Festnetzanschluss
- ein Fax
- ein Anrufbeantworter
- beliebig viele Rufnummern zuweisbar
- beliebig viele Durchwahlen zuweisbar
- Individuelle Begrüßungsansage möglich
- Alle Mitglieder der Gruppe sehen Anrufe, Faxe etc. der Gruppe in ihrer Ereignisliste
- Weiterleitung nach frei wählbarem Zeitintervall

Ereignisliste

Behalten Sie stets den Überblick über Ihre Aktivitäten und arbeiten Sie direkt aus der Ereignisliste heraus:

- Auf der persönlichen Weboberfläche kann jeder Mitarbeiter alle relevanten Verbindungen einsehen:
 - Anrufe
 - Faxe
 - SMS
 - Anrufbeantworter-Nachrichten
- Notizen hinzufügen
- Click2Dial: Direkt aus der Ereignisliste Rückrufe auslösen
- Benachrichtigungen über neue Ereignisse per SMS, E-Mail oder Fax einrichten

Automatische Weiterleitung

So landen Gespräche immer beim richtigen Ansprechpartner:

- Zeitgesteuerte Weiterleitung
- Weiterleitungsziele frei festlegen (intern, extern, Gruppen, Warteschlangen, etc.)
- Dauerhafte Weiterleitung aller eingehenden Anrufe
- Weiterleitung bei „Besetzt“-Zeichen des Angerufenen
- Beliebiges Ziel nach „Time-Out“ bestimmen, z.B. Mobiltelefon des Angerufenen
- Pro Nebenstelle ein Ziel bei Nicht-Erreichbarkeit festlegen (z.B. Weiterleitung auf Mobiltelefon, wenn Festnetzgerät offline ist)
- Angezeigte Telefonnummer aus allen Teilnehmern der Gesprächsweiterleitung festlegen (Anrufer, nicht anwesender Angerufener oder Weiterleitungsziel)

Funktionen im Paket business L und XL

1. Wartefeld / Warteschleife

Verlieren Sie keinen Anrufer mehr, auch nicht, wenn alle Mitarbeiter im Gespräch sind:

- Das Wartefeld nimmt eingehende Gespräche an, wenn alle Gruppenmitglieder im Gespräch sind
- Kein Anruf geht mehr verloren
- Mit mobilen Endgeräten in Warteschlangen einbuchen
- Anrufer bekommen das nächste freie Gruppenmitglied zugewiesen
- Für jede Gruppe möglich
- Standard-Wartemusik verwenden oder eigene Wartemusik hochladen

2. Besetztlampenfeld / BLF / Präsenzanzeige*

Behalten Sie den Überblick über die Verfügbarkeit Ihrer Mitarbeiter und optimieren Sie den Service für Ihre Anrufer:

- Bekommt ein Mitarbeiter einen Anruf, blinkt eine LED am eigenen Telefon
- Diese Anrufe per Kurzwahltaste heranholen
- Funktioniert mit vielen Telefonen, z.B. Gigaset, Snom, Grandstream, Yealink

3. IVR / Interactive Voice Response / Sprachmenü

„Sie wünschen Informationen zu unseren Produkten? Drücken Sie die 3“ – durch ein oder mehrere Sprachmenüs qualifizieren Sie Anrufer vor:

- Anrufer per automatischem Sprachmenü zu geeigneten Ansprechpartnern vermitteln
- Anrufer mit bis zu 10 Ansagen informieren
- Mehrstufige IVRs möglich
- Alle Mitarbeiter und Gruppen erreichen, ohne Herausgabe von Durchwahlen

Kosten im Griff

Mit unserem flexiblen und transparenten Preismodell haben Sie Ihre Kosten unter Kontrolle:

- Firmenintern kostenlos telefonieren – auch mobil
- Kostenpflichtige Gespräche insgesamt oder in bestimmte Länder sperren
- Betrugsschutz: Wir erkennen Missbrauch frühzeitig und stoppen diesen
- Alles monatlich kündbar
- Keine Einrichtungskosten
- Keine Wartungskosten: Profitieren Sie von automatischen Produkt-Updates
- Keine Abofalle: 30 Tage sipgate team kostenlos in vollem Umfang testen – Testphase endet automatisch

Flatrates

Mit Flatrates haben Sie Ihre Kommunikationskosten im Griff – und das für alle Mitarbeiter:

- **DE-Allnet-Flatrate vom Festnetz:** alle Gespräche aus dem Festnetz all Ihrer Mitarbeiter ins deutsche Fest- und Mobilfunknetz
- **EU-Allnet-Flatrate vom Festnetz:** alle Gespräche aus dem Festnetz all Ihrer Mitarbeiter in Fest- und Mobilfunknetze der EU und Deutschland

Telefonkonferenzen

Mit sipgate team können Sie zwischen Festnetz- und Mobilfunkteilnehmern Konferenzen durchführen – ganz ohne komplizierten Anmeldeprozess:

- Dreierkonferenzen: Sowohl mit Festnetz-, als auch mit Mobilfunkteilnehmern

Konferenzraum

Sie halten regelmäßig Telefonkonferenzen mit mehr als drei Teilnehmern? Dann nutzen Sie den sipgate team Konferenzraum mit noch mehr Funktionen für größere Besprechungen:

- Ohne Eingabe einer PIN nutzen
- Für bis zu 25 Teilnehmer
- Alle eigenen Rufnummern nutzen
- Auch internationale Rufnummern möglich
- Unabhängig vom Endgerät
- 5.000 Minuten inklusive, danach 1 ct/min (inkl. 19 % MwSt.) Mitarbeiter in Fest- und Mobilfunknetze der EU und Deutschland

Anrufe aufzeichnen

Sie können Telefongespräche jederzeit durch die Tastenkombination *6 aufnehmen. Den Mitschnitt finden Sie anschließend als MP3-Datei zum Download in Ihrer Ereignisliste.

Automatische Aufnahmefunktion

Mit Call Recording zeichnen Sie alle ausgehenden Gespräche automatisch auf.

- VoiP-Telefon, Smartphone oder beides
- Individuelle Ansage
- Für einzelne Benutzer an- und ausschalten

Mobilfunk

Integrieren Sie auch Ihre mobile Kommunikation voll in Ihre Telefonanlage:

- Kostenlose eSIM-Profilen und SIM-Karten
- Alle Mitarbeiter auch mobil unter Ortsrufnummern erreichen
- Telefonanlagen-Funktionen auch auf dem Mobiltelefon
- Firmenintern kostenlos telefonieren
- In der gesamten EU ohne Roaming-Gebühren telefonieren
- SMS
- Eine Rechnung für alles: Nur noch ein Anbieter für Ihre gesamte Telefonie

Datenpakete

Mit unseren Datenpaketen bleiben Sie mobil zum Festpreis – ohne Mehrkosten in der gesamten EU. Wir bieten Datenpakete mit 1.000, 4.000, 6.000 und 10.000 MB an.

- LTE-Highspeed
- Individuell pro Mitarbeiter bzw. eSIM-Profil/SIM-Karte buchen
- Optional: Mit der MultiSIM ein Datenvolumen auf mehreren Geräten nutzen

Flatrates

Über unsere mobilen Flatrates sind auch private Anrufe Ihrer Mitarbeiter abgedeckt. Außerdem sind Rückrufe auf Handynummern kein Kostenfaktor mehr. Die Flatrates buchen Sie individuell pro Mitarbeiter bzw. SIM-Karte:

- **DE-Allnet-Flatrate vom Handy:** alle Gespräche vom Mobiltelefon ins deutsche Fest- und alle Mobilfunknetze und Deutschland
- **EU-Allnet-Flatrate vom Handy:** alle Gespräche vom Mobiltelefon in Fest- und Mobilfunknetze der EU und Deutschland

Fax

Empfangen und senden Sie Faxe auch ohne Faxgerät/-anschluss bequem mit der Faxfunktion von sipgate team:

- Per Faxdrucker direkt aus jedem Programm heraus faxen (Win, Mac)
- PDFs direkt per Web verschicken
- Faxe per Webformular schreiben und verschicken
- Vorlagen speichern und wiederverwenden
- Bis zu fünf Empfänger pro Fax
- Zeitgesteuerter Versand
- Empfang im Web
- Online-Archivierung in der Ereignisliste
- Kostenlose Weiterleitung per E-Mail
- Benachrichtigung über neues Fax per SMS oder E-Mail
- Vertrauliche Nachrichten können nicht mehr am gemeinsamen Faxgerät von vielen eingesehen werden
- Gruppenrufnummer als Absender setzen
- Kein Faxgerät mehr nötig

Web-SMS

Nutzen Sie die komfortable Web-SMS-Funktion und profitieren Sie von mobilen Nachrichten – auch vom Arbeitsplatz aus:

- Versand per Web mit bis zu 460 Zeichen
- Handynummer als Absenderrufnummer setzen
- Innerhalb Deutschlands und international verschicken
- An mehrere Empfänger gleichzeitig versenden

Kontakte

Ordnen und verwalten Sie Ihre Kontakte in Ihrem persönlichen Adressbuch oder nutzen Sie das firmenweite Telefonbuch:

- Persönliche und firmenweite Kontakte verwalten
- Click2Dial: Durch Klick auf Kontakte direkt anrufen – auch mit dem Tischtelefon
- Import und Export von Kontakten
- Import von vCards
- Alle Nebenstellen sind automatisch im zentralen (firmenweiten) Telefonbuch aufgeführt

Anrufbeantworter / sipgate Voicemail

sipgate Voicemail ist mehr als ein Anrufbeantworter. Sie behalten stets den Überblick über verpasste Anrufe, durch eine gut strukturierte Benutzeroberfläche:

- Anrufbeantworter für jeden Mitarbeiter und Gruppen
- Abhören per Telefon oder Browser
- Ansage von Datum und Uhrzeit des Anrufes
- Nachrichten im MP3-Format als E-Mail-Anhang erhalten
- Abschriften der aufgesprochenen Nachrichten per E-Mail
- Benachrichtigung über neue Nachricht per SMS, E-Mail oder Fax
- Nur bei Anrufen bestimmter Rufnummern benachrichtigen
- Ansagen am Telefon aufnehmen
- Ansagen als MP3 hochladen
- Ansagen archivieren und bei Bedarf wieder schalten, z.B. für Urlaube
- Anrufbeantworter mit PIN schützen
- Alle Nachrichten von Festnetz und Mobilfunk an einer Stelle einsehen
- Anrufbeantworter zeitgesteuert an- und ausstellen
- Neue Nachrichten werden am Tischtelefon angezeigt (Message Waiting Indicator / MWI)*

Rechnung

Sie können alle Vertragsinformationen jederzeit in der sipgate team-Benutzeroberfläche einsehen und anpassen:

- Keine Vertragsbindung: Alle Produkte und Optionen sind monatlich kündbar
- Rechnung per E-Mail und Download mit Archiv
- Deutsche Umsatzsteuer
- Signatur für das Finanzamt
- Zahlung per Lastschrift oder Kreditkarte
- Minutenaktueller Einzelverbindungs nachweis (EVN) online abrufbar

Telefone / Hardware / Endgeräte

Mit sipgate team können Sie die meisten Telefongeräte weiter nutzen.

- Keine Gerätebindung: Jedes Standard-kompatible IP-Telefon (SIP) funktioniert
 - Breite Palette verwendbar (Tisch-, Büro-, Schnurlostelefone / DECT)
 - Professionelle IP-DECT-Lösungen (Single- und Multi-Cell) für eine drahtlose Kommunikation einbinden
 - Autoprovisionierung für Snom-Telefone
 - Viele Hersteller: Gigaset, Snom, Cisco, Grandstream, AVM, Yealink etc.
Hier unsere Empfehlungen
- Mit Adapter (bspw. FRITZ!Box Fon) auch analoge Telefone verwenden
- Ganz ohne Endgeräte direkt per Browser telefonieren
- Auf ein externes Telefon weiterleiten, z.B. während der Testphase

Softphone / Plugins / Tools

Nützliche Apps und Plugins erleichtern Ihnen die Cross-Device-Anwendung von sipgate team und ermöglichen viele Shortcuts in der täglichen Nutzung:

- Eigenes Softphone: Kostenlos und vollständig integriert, für MacOS, Windows und Linux
- Eigenes Webphone: Einfach ohne Installation über den Webbrowser telefonieren
- Telefonieren via PC mit Softphone und Headset möglich
Wir empfehlen Zoiper für Windows und Mac OS
- Direkt im Browser per Plugin telefonieren
- Komplette Konfigurationsanleitungen für zahlreiche Modelle im Konfig-Center

API / TAPI / CTI

Telephony Application Programming Interface und Computer Telephone Integration – mit sipgate team haben Sie freie Hand für den Bau eigener Integrationslösungen.

- REST-API
- Echtzeit-API: Mit sipgate.io per Push-API Telefonie in eigene Webprojekte integrieren
- CTI mit TAPI möglich

CRM-Integrationen

Sparen Sie Zeit und Nerven mit CRM-Integrationen – Telefonie in Programmen, die Sie täglich benutzen:

Zoho-CRM

- Nie mehr Nummern abtippen: Anrufe direkt aus Ihren Zoho-Kontakten starten
- Immer top-informiert in Gespräche gehen: Wichtige Informationen zum Anrufer werden unmittelbar vor dem Gespräch angezeigt
- Verpasste Anrufe automatisch nach Dringlichkeit sortieren

Und viele mehr ...

- HubSpot
- Zendesk
- Salesforce
- Pipedrive
- SugarCRM
- SuiteCRM

sipgate.io

sipgate.io ist eine Push-API, mit der Sie Anrufinformationen in Echtzeit an Ihre Software übergeben können. Dadurch können Sie sich beliebige Software-Integrationen selbst bauen, z.B.:

- Anrufinformationen im CRM und anderen Anwendungen sehen
- Anrufe automatisch zum richtigen Ansprechpartner oder der nächstgelegenen Filiale durchstellen
- Anrufstatistiken erstellen
- Ansagen und Anrufmenüs realisieren
- Anrufe automatisiert annehmen, blocken oder an die Voicemail schicken
- Für alle ein- und ausgehenden Anrufe in Festnetz und Mobilfunk
- Ausführliche Dokumentation mit vielen Beispielen

Deutsche Rufnummern

sipgate verwaltet, portiert und vergibt Rufnummern seit 2004:

- Kostenlose Mitnahme bisheriger Rufnummern (Portierung)
- Alles sofort verfügbar und direkt geschaltet
- Rufnummernzuweisung jederzeit ändern
- Kostenloser Telefonbucheintrag

Standortunabhängig

- Rufnummern aus allen deutschen Ortsnetzen buchen
- Rufnummernblöcke
- Verlängerung vorhandener Rufnummern möglich
- Mobilrufnummern
- Mobilrufnummernblöcke

Internationale Rufnummern

Binden Sie internationale Standorte an oder seien Sie für Ihre internationalen Kunden kostengünstig erreichbar – mit einer Ortsrufnummer aus dem jeweiligen Land:

- Internationale Rufnummern aus mehr als 30 Ländern
- Bis zu 4 gleichzeitig eingehende Gespräche pro internationaler Nummer

Mit sipgate team wird Ihr Arbeitsplatz ortsunabhängig:

- Mehrere Standorte nutzen die gleiche sipgate team-Anlage – bei Bedarf auch mit derselben Ortsvorwahl
- Heimarbeit / Homeoffice / Remote arbeiten problemlos möglich, durch einfaches Anpassen der Telefonie-Einstellungen (Rufnummern-Routing)

sipgate trunking

Sie möchten Ihre bestehende Telefonanlage behalten? Mit sipgate trunking können Sie trotzdem von den zahlreichen Funktionen einer Cloud-Telefonanlage profitieren:

- Anbindung eigener TK-Anlage
- Unterstützung aller gängigen Hersteller: Asterisk, Linksys, 3CX, Amooma, Siemens usw.
- Zahlreiche Konfigurationsanleitungen
- Bis zu 100 ausgehende und bis zu 50 eingehende Gespräche

Kompetenter Support

Wir haben unsere Cloud-Telefonanlage so einfach und transparent wie möglich gestaltet. Sollten Sie doch mal eine Frage oder ein Problem haben, sind wir persönlich für Sie da:

- Per Telefon und E-Mail
- 24/7-Entstörungsdienst bei gravierenden Problemen – auch an Feiertagen
- Inhouse-Kundenbetreuung

Überzeugt? Dann geht es weiter auf www.sipgateteam.de oder kontaktieren Sie uns direkt per E-Mail an team@sipgate.de