

**WTG Cloud**
PURE

WTG → CLOUD

Mit der WTG Cloud PURE unendlich vielseitige Business-Kommunikation

- ✓ Die Zukunft der Business-Kommunikation gehört den Cloud PBX- und UCC-Lösungen. Der Umzug in die  PURE bedeutet die clevere Nutzung der Funktionen einer herkömmlichen Telefonanlage, vereint mit den Vorteilen der neuesten Technologien.
- ✓ Mit der  PURE, unserem »Alleskönner« im Unified Communication und Collaboration (UCC) Bereich, optimieren Sie Ihr internes und externes Kommunikationskonzept.
- ✓ Es finden alle modernen Kommunikations- und Kollaborationsdienste wie Telefonie, Video, Chat, Konferenzschaltung, E-Mail, Voice Mail, Instant Messaging und Screen Sharing gebündelt mit den herkömmlichen Funktionen einer Telefonanlage in nur einer Anwendung Platz.

AB IN DIE CLOUD

Der Wandel ist voll im Gang, die Ära der Cloud PBX- und UCC-Lösungen ist eingeläutet – die WTG als Ihr innovativer Technologieanbieter, IT & Telefondienstleister sowie deutschlandweit vertretener Servicepartner begleitet Ihren Weg in die Cloud. Mit der WTG Cloud PURE bietet die WTG eine UCC (Unified Communication & Collaboration) Lösung, welche in redundanten Rechenzentren in Deutschland betrieben wird und alle relevanten Kommunikationsdienste wie Telefonie, Video, E-Mail, Voice Mail, Instant Messaging sowie umfangreiche Contact-Center-Dienste in einer Anwendung zusammenfasst. Hier werden sowohl Standard-Funktionalitäten und Lösungspakete als auch individuelle kundenspezifische Lösungen und Entwicklungen einschließlich einem umfangreichen Service Portfolio zur Verfügung gestellt. Die Lösung ist geprägt von hoher Flexibilität, einem weiten Spektrum an Anwendungsmöglichkeiten sowie einem sehr breiten Leistungsumfang.

CLOUD TELEFONIE

Eine virtuelle Telefonanlage – auch Cloud PBX genannt – ist eine softwarebasierte Telefonie-Lösung: Die Telefonanlage wird virtualisiert und in die Cloud ausgelagert. Für den täglichen Betrieb benötigen Sie lediglich eine Datenanbindung. Dem Nutzer stehen alle gewohnten Funktionen einer herkömmlichen TK-Anlage plus die zusätzlichen Vorteile einer virtuellen Anlage zur Verfügung. Die Anbindung der Cloud PBX erfolgt über das Internet, die Übertragung von Sprach- und Mediastömen erfolgt via SIP-Technologie.

VORTEILE EINER CLOUD PBX

- ✓ Voller Leistungsumfang jederzeit – unabhängig vom Device und Ort
- ✓ Offenheit durch Standards – keine hersteller-spezifische Produkt-/Endgeräteabhängigkeit
- ✓ Stets auf dem neuesten Technologiestand
- ✓ Höchste Verfügbarkeit
- ✓ Bedarfsabhängige Flexibilität – nur zahlen was auch genutzt wird
- ✓ Variable Laufzeiten – kein Investitionsrisiko
- ✓ Vielfältige Migrations- und Innovationsmöglichkeiten
- ✓ Einheitliche Einführung und Erweiterung von Anwendungen, Applikationen und Prozessen

WTG CLOUD PURE

Jederzeit und überall erreichbar sein, das sind die Anforderungen von Kunden, Mitarbeitern und Geschäftspartnern, denen man in der heutigen Zeit gerecht werden muss. Über die Erreichbarkeit hinaus ist es ebenso wichtig, ortsunabhängig auf alle wichtigen Informationen und Daten zugreifen und in virtuellen Teams jederzeit spontan zusammenarbeiten zu können.

Die WTG Cloud PURE ist eine Cloud-basierte Lösungs-Suite, die allen Bedürfnissen und Ansprüchen der internen und externen Unternehmenskommunikation gerecht wird. Sie begrenzt die Unternehmenskommunikation nicht länger auf die klassische Telefonie, sondern verbindet diese mit weiteren unternehmenskritischen Prozessen.

Sicherheit

Die WTG Cloud PURE ist made und hosted in Germany. Der georedundante Betrieb der Cloud-Lösung stellt die ständige Erreichbarkeit sicher. Deutschland ist für ein extrem gutes Sicherheits- und Datenschutzkonzept bekannt. Alle Kunden- und Kommunikationsdaten befinden sich hochverschlüsselt ausschließlich in deutschen Rechenzentren.



**MADE
IN GERMANY**

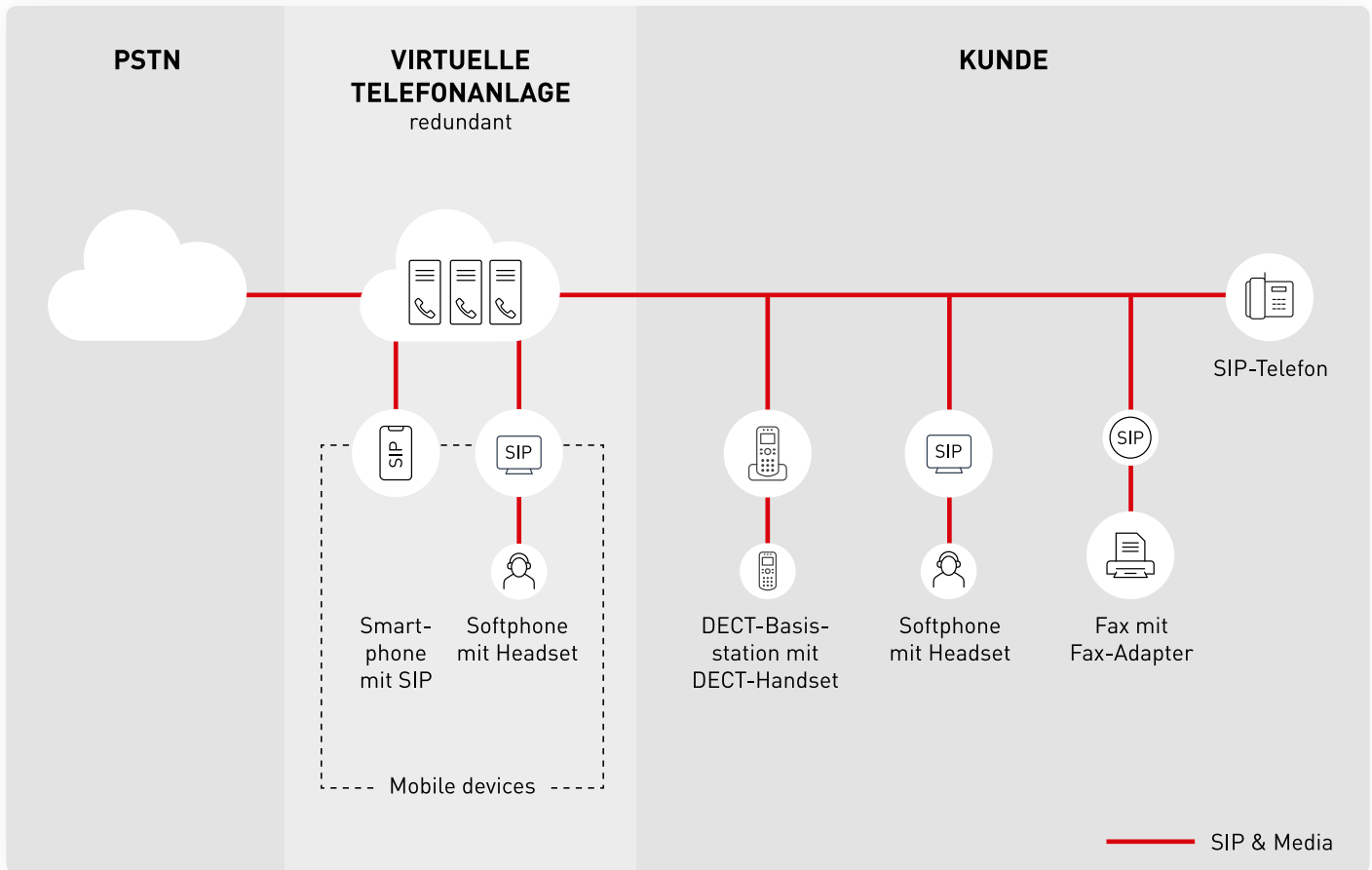


**HOSTED
IN GERMANY**

Unser bewährtes Backup-Konzept sichert die durchgängige Erreichbarkeit – auch wenn das Internet in einem Unternehmensstandort mal ausfallen sollte. Aktuellste Sicherheitskonzepte und Technologien sowie redundant ausgelegte Infrastrukturen und hochwertige Hardwarekomponenten gewährleisten höchste Verfügbarkeit sowie die sichere Nutzung des öffentlichen Internets.

Skalierbarkeit

Für Unternehmen aller Größen spielt die Skalierbarkeit eine entscheidende Rolle – sie ist oft erfolgskritisch. Zusätzlich zu der Entwicklung der eigenen Mitarbeiteranzahl stellen Themen wie Strategie- und Strukturänderungen, Globalisierung, Zentralisierung/Dezentralisierung, Firmenkäufe/-verkäufe sowie saisonale Spitzen, aber auch Veränderungen am Arbeitsplatz, im Home-Office und in der Zusammensetzung



regionaler und virtueller Teams immer wieder neue Anforderungen an die Kommunikationsinfrastruktur im Unternehmen.

Mit der WTG Cloud PURE können Lösungen für bis zu mehreren Tausend User zentral betrieben werden. In Abhängigkeit vom aktuellen Bedarf kann sowohl der Funktionsumfang als auch die Anzahl der Nutzer jederzeit flexibel zu- und abgebucht werden. Die Einbindung internationaler Standorte kann nahtlos durch kostenoptimierte internationale Leitungen/Verbindungen realisiert werden.

Flexibilität

Egal wann, wo und mit welchem Device Sie erreichbar sein wollen, die Flexibilität der WTG Cloud PURE ermöglicht jedem einzelnen Nutzer den Zugang – jederzeit, überall, sicher und das mit unterschiedlichsten Endgeräten.

Hierbei stehen Ihnen sämtliche Einstellungen, Funktionalitäten und Statistiken geräteübergreifend zur Verfügung. So werden Sie komplexen Arbeitsanforderungen gerecht und jeder Mitarbeiter kann mit seinem präferierten Endgerät arbeiten.

Schnittstellen

Durch die offenen, standardisierten und umfangreich dokumentierten Schnittstellen lässt sich die WTG Cloud PURE komplett in Ihre IT-Landschaft integrieren. So sind Sie in der Lage, ihre unternehmensspezifischen Geschäftsprozesse zu optimieren, die Effizienz zu steigern und Serviceaufwände zu reduzieren.

Selbstverständlich steht die WTG mit einem breiten Angebot an professionellen Dienstleistungen jederzeit unterstützend oder auch vollumfänglich implementierend zur Seite.

VORTEILE

- ✓ Made in Germany – in Deutschland und für den deutschen Markt entwickelt
- ✓ Betrieb erfolgt ausschließlich in georedundanten deutschen Rechenzentren
- ✓ Nationale und europäische Datenschutzregelungen vollständig abgedeckt
- ✓ Je nach Anforderung als Public-, Hybrid- oder Private-Lösung verfügbar

- ✓ Zertifiziertes Release und Patch Management – immer die neueste freigegebene Software
- ✓ Zugang mit dem Device Ihrer Wahl: PC, Laptop, Tablet, Smartphone, SIP-Phone, DECT-Handset
- ✓ Unterstützung aller gängigen Betriebssysteme: OSx, iOS, Android
- ✓ Höchste Sicherheitskonzepte und Verschlüsselungsverfahren
- ✓ Vereint Telefonie, Video, E-Mail, Voice Mail, Instant Messaging, Contact-Center-Dienste
- ✓ Führender Umfang an Telefonie- / Kommunikations-Funktionalitäten und Leistungsmerkmalen
- ✓ Selektive Steuerung der Erreichbarkeit / Presence Funktion
- ✓ Frei wählbare Routings bei Abwesenheit / Nicht-Erreichbarkeit
- ✓ Breite, offene und dokumentierte Schnittstellen und APIs
- ✓ Flexible Vertragslaufzeiten, nutzungsabhängige monatliche Kosten
- ✓ Frei skalierbar

KOMPONENTEN

Die WTG Cloud PURE besteht aus verschiedenen Komponenten, die kundespezifisch zusammengestellt werden können – so entsteht Ihre Cloud PURE Lösung.

Sie wählen:

- › die Anzahl der verschiedenen **User-Modelle**
- › einen Tarif der **Telefondienstleistung** WTG CALLING
- › noch mehr **Zusatzmodule** mit den optional buchbaren WTG ADD-ONS



WTG USER-MODELLE



WTG CALLING



WTG ADD-ONS

User

Die Basis ist der personalisierte Useraccount, den jeder Mitarbeiter erhält, oder alternativ unpersonalisierte Useraccounts für spezielle Anwendungsfälle.

Personalisierter User

- › Für jeden Mitarbeiter
- › Berechtigungen der Funktionen nach Rollen
- › Zuordnung einer beliebigen Anzahl an SIP-Telefonen und Rufnummern (Nebenstellen) möglich
- › Beliebige Anzahl an SIP-Accounts
- › Beliebige Anzahl an Anrufbeantworter-Accounts
- › Vorkonfiguration eines persönlichen SIP-Accounts, eines SIP-Accounts der zentralen Rufgruppe, eines SIP-Accounts für ein Softphone, eines Anrufbeantworter-Accounts sowie eines Chat-Accounts, Zuweisung der Berechtigung

Unpersonalisierter User

- › Account für ein SIP-Telefon (ein SIP-Account mit einer Nebenstelle sowie ein SIP-Account der zentralen Rufgruppe, eingeschränkte Berechtigungen des PURE Office Users [ohne Benutzer-Account für die PURE App, Anrufbeantworter-Account oder Chat-Account]) z.B. für ein Telefon in der Kantine

User-Modelle

Die umfangreichen PBX, UCC und Contact Center Funktionen der WTG Cloud PURE werden in User-Modellen anwenderspezifisch definiert.



Office



Contact Center



Administration

Die Funktionen und Leistungen der Modelle bauen in den Bereichen Office und Contact Center aufeinander auf. Unsere vordefinierten Rollen decken jegliche Ansprüche und Bedürfnisse ab. Die Rollen werden dem Useraccount zugeordnet.

Eine individuelle Anpassung der Leistungen und Funktionen an die Ansprüche Ihres Unternehmens ist durch eine »Customized Lösung« jederzeit möglich.

→ **User-Modelle**



WTG USER-MODELLE

OFFICE



**PURE
Office
User**



**PURE
Flexible
Worker**



**PURE
Office
Manager**

OF

CONTACT CENTER



**PURE
Agent**



**PURE
Supervisor**



**PURE
Master
Supervisor**

CC

ADMINISTRATION



**PURE
Admin**

AD

→ **Telefondienstleistung**



WTG CALLING

- › WTG als Carrier
- › Rufnummernportierung
- › Einrichtung neuer Rufnummern
- › Verschiedene Tarifoptionen
 - » Minutengenaue Abrechnung
 - » DE Flatrates
 - » EU Flatrates

→ Nutzung vorhandener Carrier auf Anfrage möglich.

→ **Zusatzmodule**



WTG ADD-ONS

- › Virtueller Konferenzraum
- › Virtuelles Fax
- › Pure Mobile App
- › Fax/analoge Geräte
- › Computer Telephony Integration (CTI)
- › Offene Schnittstellen (API/TAPI)
- › IVR pro Rufgruppe
- › Persönliche IVR pro Personen-Route
- › Web Callback
- › Call Recording, Aufzeichnung von Gesprächen
- › MS Teams Integration

User-Modelle.

OF OFFICE

PURE Office User



TK-Grundfunktionen

- › Wählen, Annehmen, Halten einer Verbindung (Hold)
- › Rückfragen
- › Verbinden (Blind-transfer) und Verbinden nach Rückfrage (Attended-transfer)
- › Makeln
- › Wartemusik (MoH, Music-on-hold)
- › Konferenz
- › Stummschalten (Mute)
- › Parken und Heranholen (Pick-up)
- › Anklopfen (Call-waiting) oder besetzt (Busy-on-busy)
- › Anruf ablehnen
- › Nicht stören (DND, Do-not-disturb)
- › Steuerung des persönlichen Online-Status (online, abwesend [DND], nicht erreichbar)
- › Individuelle Statusnachrichten
- › Individuelle Rufumleitung (generell, nach Zeit, nach Status, nicht erreichbar)
- › Backup Routing: Automatisierte Rufumleitung pro Nebenstelle zu einem alternativen Ziel (z. B. Mobilfunkgerät) bei Nichterreichbarkeit von SIP-Telefonen (nicht erreichbar)
- › Selektive Steuerung von Rufumleitungen für interne und externe Anrufe
- › Übernahme einer aktiven Verbindung auf einem anderen Telefon (z. B. Übernahme einer Verbindung von einem SIP-Telefon auf einem Mobilfunkgerät)
- › Verbinden des Anrufers in die eigene persönliche Warteschleife (Warten)
- › Automatisierbare Steuerung von Warten nach Status (besetzt, DND)
- › Rufnummernunterdrückung (CLIR, Calling Line Identification Restriction)
- › DTMF-Signalisierung für Tonwahlverfahren (Dual-tone multi-frequency)
- › Anrufnotizen: Erstellung von Notizen zu aktiven Verbindungen oder in Anruflisten, Versand von Anrufnotizen via E-Mail, Angabe einer Referenz für die Zuordnung zu Vorgängen

- › Anruflisten: Ausgehende Anrufe, angenommene Anrufe, Anrufe in Abwesenheit, Anrufe auf Anrufbeantworter, umgeleitete Anrufe, mit Anrufnotiz, eingehende Faxe
- › Export von Anruflisten in den Formaten: CSV, XLS, XML, PDF oder RTF
- › Adressbuch: Interne Datenbank für Firmen und Personen, Zugriff auf das globale Adressbuch, Verwaltung von persönlichen Adressbüchern, Suchfunktion, Namensauflösung eingehender Anrufe, Datenimport aus externen Quellen in diversen Formaten
- › Kurzwahl: Konfiguration der Funktionstasten F1 bis F10
- › Click2Dial: Wählen aus der PURE App (z. B. Adressbuch, Anruflisten), via Hotkey, via Kommando-URL (tel-Link) aus einer beliebigen Anwendung (z. B. CRM, E-Mail-Client)
- › Verbindungsaufbau (Dial-out) via WebRTC oder SIP-Account oder im Cackback-Verfahren via externes Gerät (z. B. Mobilfunkgerät)
- › Profile: Flexibel definierbare persönliche Einstellungen zum schnellen Umschalten und zur Steuerung von Rufumleitungen, Status, Rufnummernunterdrückung und Dial-out-Einstellungen
- › Differenzierte Handhabung von gleichzeitig betriebenen SIP-Telefonen (z. B. Dial-out pro SIP-Account)
- › Serverseitige Steuerung von verpassten Anrufen, Vermeidung von Dubletten bei Rufannahme an einem von mehreren gleichzeitig betriebenen SIP-Telefonen
- › Zentralisierte Konfiguration von Hardware (SIP-Telefone)
- › Video-Telefonie: Bildübertragung zwischen Benutzern mit videokompatiblen SIP-Telefonen (SIP-Video-Telefone, SIP-Video-Konferenzstationen, Workstations mit Kamera, Tablets oder Smartphones)

PURE Desktop Client

- › Client-Programm für Windows und Mac
- › Persönliches Interface für den Zugriff auf die virtuelle Telefonanlage und alle UCC-Dienste
- › Dienstübergreifende Verbindung von Telefon, Video, Präsenzanzeige, Chat, Video Conferencing, Screensharing

- › Timeline: Chronologische Liste der gesamten Kommunikation eines Benutzers (Meine Timeline), der Kommunikation mit einem Chat-Kontakt (Eins-zu-Eins-Timeline) oder der Kommunikation in Räumen, Such- und Filterfunktionen
- › Aktivitätsanzeige: Eingehende Anrufe, eingehende Chat-Nachrichten, Änderungen des Online-Status von Chat-Kontakten
- › Aktive Anrufe: Anzeige eigener oder aller Anrufe, Anrufsteuerung
- › Integriertes Telefon und Video-Telefon (WebRTC), Fernsteuerung von SIP-Telefonen
- › Integration in das Betriebssystem, Steuerung der Audio- und Video-Geräte
- › Hotkey zum Anrufofbau
- › Interface multilingual (deutsch, englisch, weitere Sprachen auf Anfrage) und multi-local (z.B. Zeitzone, regionale Formate, regionale Bezeichnungen)
- › Responsives Design: Optimale Darstellung auf Workstation, Tablet und Smartphone
- › Dark-mode: Anzeigevariante mit dunklem Hintergrund
- › Integrierte Anleitungen: App Tour zur Einführung in alle wesentlichen Grundfunktionen, Online-Dokumentation

PURE Web-App

- › Zugriff via Web-Browser
- › Vollständige WebRTC-Funktionalität bei standardkonformen Web-Browsern
- › Unterstützung aller Funktionen, die durch den Browser nicht eingeschränkt sind

Team-Funktionen

- › Erweiterung der Grundfunktionen für Benutzer (»Team«) innerhalb von Gruppen
- › An- und Abmelden in Rufgruppen via Status
- › Definition von Benutzern als persönliche Favoriten
- › Präsenzanzeige: Status anderer Benutzer (wahlweise pro Benutzer oder Leitung), Filter nach Gruppen und Favoriten, aktive Verbindungen anderer Benutzer
- › Übersicht aller aktiven Verbindungen innerhalb von Gruppen
- › Heranholen (Pick-up): Übernahme eingehender Anrufe innerhalb von Gruppen
- › Chef-Sekretariats-Funktion: Rufumleitung an das Sekretariat, selektives Verbinden durch das Sekretariat
- › Vorrang: Durchbruch von Rufumleitungseinstellungen eines Benutzers
- › Verbinden in die persönliche Warteschleife eines Benutzers via PURE App in den Varianten Verbinden (Routing gemäß Besetzt-Einstellung), Parken (Signalisierung nach Beendigung der aktiven Verbindung), Parken mit Rückholung (nach Zeitvorgabe) und Durchstellen (Anklopfen unabhängig von Besetzt-Einstellung, erfordert Vorrang-Funktion)
- › VIP-Funktionen: Definition von internen und externen Teilnehmern als VIP, selektive Handhabung von Rufumleitungen für VIP

- › Rückruferkennung: Automatische Zuordnung von eingehenden Rückrufen zum Benutzer einer Rufgruppe, individuelle Dauer der Erkennung, individuelle Rufdauer bis zum Abwurf an die Rufgruppe
- › Hotdeskting: An- und Abmelden an definierten SIP-Telefonen anderer Arbeitsplätze mit Übernahme benutzerspezifischer Einstellungen (siehe Hardware-Übersicht)

Integrationen

- › Outlook 365

Meeting mit bis zu 2 Personen

- › Persönlicher virtueller Meetingraum
- › Desktop-, Screen- & Application-Sharing
- › Meetings aufzeichnen
- › Remote Desktop Control

Video-Telefonie (HD)

- › Audio- und Video-Kommunikation mit einem internen oder externen Teilnehmer
- › Echtzeitkommunikation via WebRTC-Standard
- › Erweiterung einer bestehenden Verbindung um weitere Teilnehmer (Video Conferencing)

Präsenzanzeige

- › Übersicht der Chat-Kontakte
- › Online-Status mit Unterscheidung: Chat- und Telefon-Status
- › Anzeige der Statusnachrichten
- › Anzeige eingehender Anrufe bei Chat-Kontakten
- › Einladen von internen und externen Teilnehmern als Chat-Kontakt
- › Integration von externen Teilnehmern via XMPP-Standard (JID, Jabber Identifier)
- › Vergabe von individuellen Anzeigenamen für Chat-Kontakte
- › Anzeige der Avatare
- › Gliederung der Chat-Kontakte nach Gruppen
- › Filterfunktion nach Online-Status oder Chat-Kontakten mit neuen Nachrichten
- › Suche in Chat-Kontakten
- › Steuerung der Sichtbarkeit in Übereinstimmung mit Datenschutzvorgaben

Chat

- › Chat mit Chat-Kontakten
- › Instant Messaging (IM)-System für die Echtzeit-Kommunikation zwischen den Benutzern via Textnachrichten (Eins-zu-Eins-Chat)
- › Integration von externen Teilnehmern via XMPP-Standard (JID, Jabber Identifier)
- › Unterstützung XMPP-kompatibler Clients
- › Präsenzmanagement, Freundesliste (Buddy List)
- › Verschlüsselung der Kommunikation
- › Unlimitiertes Nachrichtenarchiv

- › XMPP Server Federation: Cross-Server-Integration mit anderen XMPP-Diensten
- › Unterstützte Standards: XMPP mit STARTTLS
- › Chat in Räumen
- › Funktionen analog zum Eins-zu-Eins-Chat
- › Gliederung der Chat-Räume nach Kategorien
- › Definition von Raumname, Beschreibung, Thema, Sprache
- › Steuerung der maximalen Teilnehmerzahl
- › Steuerung der Berechtigungen für Sichtbarkeit, Zutritt, Sprechen, Einladen, private Nachrichten, Themenänderung sowie Zugriff auf Historie, Teilnehmerliste, JID, Klarnamen
- › Vergabe von **Aufgaben** (Tasks)
- › Übersicht nach Bearbeitungsstand
- › Vergabe von **Termine**n
- › Übernahme in Kalender via iCal
- › Austausch von **Dokumenten**
- › Gemeinsames Bearbeiten von Dokumenten
- › Dateiübertragungen (File Transfer)
- › Versionshistorie mit Information über Bearbeiter und Zeit

Anrufbeantworter

- › Virtueller Anrufbeantworter
- › Konfiguration wahlweise als persönlicher oder Gruppenanrufbeantworter
- › Abruf und Verwaltung eingehender Nachrichten via SIP-Telefon, PURE App oder Fernabfrage
- › Empfang eingehender Nachrichten via E-Mail (WAV-Format)
- › Standardansage oder persönliche Ansage (Upload im WAV-Format oder Aufnahme via SIP-Telefon), Sprachauswahl
- › PIN-geschützter Zugriff via SIP-Telefon oder Fernabfrage
- › Definition der minimalen Nachrichtenlänge
- › Nutzung eines zentralen Anrufbeantworters durch Rufumleitung vom Mobilfunkgerät
- › Eigene Nebenstelle für Anrufbeantworter, Fernabfrage oder externe Erreichbarkeit als Umleitungsziel konfigurierbar

Screensharing

- › Bildschirmpräsentation
- › Bildschirmfreigabe für einen oder mehrere Teilnehmer
- › Echtzeitkommunikation via WebRTC-Standard
- › Einladung externer Teilnehmer via Link zur PURE Web App
- › Auswahl zwischen dem gesamten Bildschirm und einer Applikation
- › Automatische Skalierung
- › Ausblenden von Desktop-Benachrichtigungen
- › Unterschiedliche Cursor-Farben

LDAP

- › Unterstützung von LDAP (Lightweight Directory Access Protocol)

- › Adressbuch aus externen Datenbanken (Konfiguration nach Vereinbarung)
- › User-Authentifizierung über externe Datenbanken (Konfiguration nach Vereinbarung)
- › LDAP-Anbindung eines SIP-Telefons oder Soft-Clients an das Adressbuch
- › Unterstützte Standards: LDAP mit STARTTLS

Audio

- › Audio-Dateien für Ansagen, Musik und Signaltöne
- › Standardansagen (z. B. Anrufbeantworter, ACD, IVR)
- › Systemansagen (z. B. Verbindungsanfrage bei Dial-out)
- › Signaltöne (z. B. Besetztzeichen, Freizeichen, Rufzeichen)
- › Sprachauswahl (deutsch und englisch, weitere Sprachen a.A.)
- › Musikauswahl (GEMA-frei) bei Standardansagen
- › Individualisierung von Standardansagen, Standardmusik und Standardtönen: Wartemusik (MoH), Freizeichen bei Dial-out, Besetzt, Verbindungsanfrage bei Dial-out, persönliche Warteschleifen, Verbinden (Blind-transfer)
- › Grenzfrequenzen für Hoch- und Tiefpassfilter
- › Stille vor Ansagen
- › Zeitsteuerung (z. B. tageszeitabhängige Begrüßungen »Guten Morgen!«, »Guten Tag!« und »Guten Abend!«)

Telefon

- › Anlagenseitige Unterstützung von Funktionen für SIP-Telefone (Hardware und Softphone)
- › Herstellerübergreifende Kompatibilität durch anlagenseitige Filtertechnologien
- › Whitelist für geprüfte Funktionen (Unterstützung grundsätzlich modellspezifisch)
- › Halten, Rückfrage, Verbinden, Makeln, Konferenz, Stummschalten, Wahlwiederholung, Anruf abweisen
- › Anruflisten
- › Anzeige von Namen und Bildern aus einem Adressbuch
- › LDAP-Anbindung an das Adressbuch (LDAP mit STARTTLS)
- › Anrufbeantworter: Abhören, Statusanzeige (MWL, Message Waiting Lamp)
- › Leitung: Auswahl einer Leitung, Anzeige der gewählten Leitung
- › Kurzwahl
- › BLF (Busy-lamp-field): Anzeige des Status anderer Benutzer, Kurzwahl, Heranholen und Verbinden (Blind-transfer) via BLF
- › Status: Aktivierung und Deaktivierung von persönlichen Profilen, Statusanzeige
- › Rufumleitung: Aktivierung und Deaktivierung von Rufumleitungen, Statusanzeige
- › DND: Aktivierung und Deaktivierung der Nicht-stören-Funktion, Statusanzeige
- › Call Recording (Add-On)
- › Zeitserver (NTP, Network Time Protocol)
- › Autoprovisionierung: SIP-Accounts, Funktionstasten, Passwörter, Codes, Protokolle, Codecs, Firmware-Updates, Steuerung von Remote-Neustarts

ACD

- › Automatic Call Distribution, automatische Anrufverteilung
- › Spezifisches Interface für die Konfiguration von Gruppenrouten (Rufgruppen)
- › Call-hunting-groups: Broadcast, Top-down, Longest-idle, Circular
- › Ringe: Gliederung nach SIP-Accounts oder Teams, Konfiguration von kaskadierenden Ringen, individuellen Wartezeiten, individuellen Steuerungen bei besetzt, DND und nicht erreichbar, individuellen Steuerungen von Call-hunting-Verfahren
- › Individuelle Rufumleitung (generell, nach Zeit, nach Status, nicht erreichbar, Überlauf, Abwurf)
- › Selektive Steuerung von Rufumleitungen für interne und externe Anrufe
- › Zeitgesteuerte Rufumleitung (Uhrzeit, Wochentag, Feiertag, individuelle Zeiten)
- › Filter für eingehende Anrufe (Sperrung, selektives Routing nach Rufnummern und für anonyme Anrufe)
- › Priorisierung eingehender Anrufe nach gewählter Rufnummer
- › Priorisierung definierter Teilnehmer (VIP-Funktionen)
- › Blockierlisten für selektive Sperrung von Anrufern
- › Integration von interaktiven Sprachmenüs (IVR, optional)
- › Skills-based Routing: Bevorzugtes Routing an qualifizierte Agents

- › Nachbearbeitungszeit: Automatisierter DND-Status für eine definierbare Dauer zum Abschluss des Vorgangs nach Beendigung der Verbindung
- › Rückruferkennung: Automatische Zuordnung von eingehenden Rückrufen zum Benutzer einer Rufgruppe, individuelle Dauer der Erkennung, individuelle Rufdauer bis zum Abwurf an die Rufgruppe
- › Positionsansage in Warteschleifen nach definierbaren Positionsgruppen und Anrufstatus
- › Standardansagen für ACD: Text-vor-Melden, Halten, Warten
- › Individuelle Audio-Dateien
- › Definierbare Verzögerung der Signalisierung
- › Early Media: Individuelle Audio-Einspielung vor der netzseitigen Rufannahme
- › Sprachauswahl nach Quellrufnummer (z. B. englisch für nicht-deutschsprachige Länder)
- › Anrufbeantworter für Rufgruppen
- › Rufnummernsignalisierung (CLIP, Calling Line Identification Presentation), Rufnummernunterdrückung (CLIR, Calling Line Identification Restriction), Signalisierung einer frei definierbaren Rufnummer (CLIP-no-screening, Realisierung nach Vereinbarung)
- › Zeitgesteuerte Wahlpläne (Uhrzeit, Wochentag, Feiertag, individuelle Zeiten)

OF OFFICE

PURE Flexible Worker



Grundfunktionen

- › Alle Berechtigungen und Funktionen der Rolle »PURE Office User« → siehe Seite 6–9

Erreichbarkeit

- › Erweiterung der Grundfunktionen durch die Integration der PURE Mobile App

PURE Mobile App

- › Smartphone App mit integriertem Softphone für iOS (iPhone) und Android

- › Telefon-Funktionen: Wählen, Annehmen, Halten einer Verbindung (Hold), Rückfrage, Verbinden (Blind-transfer) und Verbinden nach Rückfrage (Attended-transfer), Makeln, Konferenz, Stummschalten (Mute)
- › Telefonie via Datenverbindung, GSM und Callback-Verfahren
- › Chat: Messaging mit Chat-Kontakten
- › Kontaktverwaltung: Team, Lokal (Smartphone-Kontakte), Server zentral
- › Präsenzanzeige: Übersicht der Chat-Kontakte mit Chat-Status, Gliederung nach Gruppen
- › Anzeige und Annahme im Sperrbildschirm

OF OFFICE

PURE Office Manager



Grundfunktionen

- › Alle Berechtigungen und Funktionen der Rollen
»PURE Office User« → siehe Seite 6–9
»PURE Flexible Worker« → siehe Seite 9

Statistik

- › Anrufstatistik: Auswertung nach Kunden, Projekt, Team, Agent und geographischen Regionen, nach Datum, Monat, Tag, Wochentag und Stunde sowie nach Klingeldauer (durchschnittlich und maximal), Gesprächsdauer (durchschnittlich und maximal), abgebrochene Anrufe (absolut und prozentual) und Wartezeiten (erfolgreiche und abgebrochene Anrufe)
- › Aktuelle Anrufe

Überblick

- › Individuell konfigurierbare Wallboard-Darstellung

Gruppenrouten

- › Steuerung von Gruppenrouten (nur eigene Gruppen)

Teamverwaltung

- › Anlegen, verwalten und administrieren von Teams (siehe Team-Funktionen)
- › Teams: dienen der Vereinfachung und Administration von Rufgruppen, Hotlines etc.

Zentrale

- › Übersicht der Anrufzentrale

CC CONTACT CENTER

PURE Agent



Grundfunktionen

- › Alle Berechtigungen und Funktionen der Rolle
»PURE Office User« → siehe Seite 6–9

Erweiterung

- › Erweiterung der Grundfunktionen im Inbound- und Outbound-Contact-Center

Darstellung

- › Spezifisches Interface für Contact-Center-Funktionen

Zusatz-Funktionen

- › An- und Abmelden in Rufgruppen via Status
- › Wrap-up-Steuerung (Nachbearbeitungszeit): Automatisierter DND-Status für eine definierbare Dauer zum Abschluss des Vorgangs nach Beendigung der Verbindung
- › Skills-based Routing: Bevorzugtes Vermitteln an qualifizierte Agents
- › Queue Monitoring nach registrierten Agents, verfügbaren Agents, Agents im Gespräch, wartenden Anrufen, Gesamtübersicht nach Agents, Accounts und Status
- › Individuell konfigurierbare Wallboard-Darstellung

CC CONTACT CENTER

PURE Supervisor



Grundfunktionen

- › Alle Berechtigungen und Funktionen der Rollen
 - »PURE Office User« → siehe Seite 6–9
 - »PURE Agent« → siehe Seite 10

Erweiterung

- › Erweiterung der Agent Funktionen

Darstellung

- › Spezifisches Interface für Contact-Center-Funktionen

Zusatz-Funktionen

- › Anrufstatistik: Auswertung nach Kunden, Projekt, Team, Agent und geographischen Regionen, nach Datum, Monat, Tag, Wochentag und Stunde sowie nach Klingeldauer (durchschnittlich und maximal), Gesprächsdauer (durchschnittlich und maximal), abgebrochene Anrufe (absolut und prozentual) und Wartezeiten (erfolgreiche und abgebrochene Anrufe)
- › Diagramme: Flexibel gestaltbare graphische Darstellungen
- › Export von Auswertungen in den Formaten CSV, XLS, XML, PDF oder RTF

CC CONTACT CENTER

PURE Master Supervisor



Grundfunktionen

- › Alle Berechtigungen und Funktionen der Rollen
 - »PURE Office User« → siehe Seite 6–9
 - »PURE Agent« → siehe Seite 10
 - »PURE Supervisor« → siehe Seite 11

Erweiterung

- › Erweiterung der Supervisor Funktionen

Darstellung

- › Spezifisches Interface für Contact-Center-Funktionen

Zusatz-Funktionen

- › Spezifisches Interface für Zentral-Funktionen

- › Konsolidierte Präsenzanzeige: Status aller Benutzer, Filter nach Gruppen, Standorten und Favoriten, flexible Suchfunktionen in Präsenzanzeige
- › Heranholen (Pick-up): Übernahme eingehender Anrufe aller Benutzer
- › Verbinden (Blind-transfer) und Verbinden nach Rückfrage (Attended-transfer)
- › Vorrang: Durchbruch von Rufumleitungseinstellungen eines Benutzers
- › Verbinden in die persönliche Warteschleife eines Benutzers via PURE App in den Varianten Verbinden (Routing gemäß Besetzt-Einstellung), Parken (Signalisierung nach Beendigung der aktiven Verbindung), Parken mit Rückholung (nach Zeitvorgabe) und Durchstellen (Anklopfen unabhängig der Besetzt-Einstellung, erfordert Vorrang-Funktion)
- › Tastatursteuerung via PURE App für routinierte Benutzer

AD ADMINISTRATION

PURE Admin



Oberfläche

- › Spezifisches Interface (Admin Oberfläche) für die Verwaltung und Konfiguration der Einstellungen im Unternehmen

Zugänge

- › Stammdaten: Firmen, Personen, Benutzer, Gruppen, Standorte, Teams, Adressbücher
- › Accounts: SIP-Accounts, Virtuelles Fax, Virtueller Konferenzraum, Anrufbeantworter
- › Routen: Personen- und Gruppenrouten (Rufgruppen)
- › SIP-Telefone

- › Automatic Call Distribution (ACD)
- › Interactive Voice Response (IVR)
- › Adressbuch
- › Audio: Ansagen, Musik und Signaltöne
- › Feiertage: Nationale und regionale Feiertage
- › Anruflisten: Detaillierte Informationen über den gesamten Routing-Verlauf
- › Anrufanalyse: Senden von Call-Reports mit erweiterten Logdateien an den Second Level Support im WTG Technischen Service Center (TSC)
- › Export von Logs und Einstellungen in den Formaten CSV, XLS, XML, PDF oder RTF

→ Fazit

Mit den User-Modellen der WTG Cloud PURE sind für jeden Mitarbeiter die passenden Funktionen verfügbar. So können wir jedem Unternehmen eine bedarfsgerechte Lösung ermöglichen. Falls für Sie noch nicht das richtige Modell da-

bei war oder Sie noch Anpassungswünsche haben, können wir Ihnen eine individuelle »Customized Lösung« anbieten. Wir stehen Ihnen jederzeit für eine kostenlose Beratung zur Verfügung.

Telefondienstleistung.

WTG ALS CARRIER



WTG CALLING

Für die Cloudtelefonie stellen wir Ihnen eine Verbindung in das öffentliche Telefonnetz als Carrier zur Verfügung.

Verbindungen

- › Telefon- und Faxverbindungen in öffentliche Netze
- › Notruffunktionalität (Röchelruf)
- › Signalisierung fremder Rufnummern (CLIP no screening, auf Anfrage)

Deutschland

- › Telefonanschluss für Standorte in Deutschland
- › Unlimitierte Anzahl an Standorten
- › Flatrate Optionen in das deutsche Fest- und Mobilfunknetz

International

- › Telefonanschluss für internationale Standorte
- › Unlimitierte Anzahl an Standorten pro Land
- › Flatrate Option für das europäische Festnetz

Rufnummern

- › Portierung: Übernahme bestehender Rufnummern
- › Zuteilung: Neue Rufnummern in Rufnummernblöcken à 10, 100, 500, 1000 Rufnummern (weitere Blockgrößen auf Anfrage, Vergabe gemäß regulatorischen Richtlinien)

ANBINDUNG IHRES VORHANDENEN CARRIERS AN DIE WTG CLOUD PURE



WTG SBC

Die Umsetzung wird durch einen beim Kunden platzierten WTG SBC realisiert, der mit dem WTG Rechenzentrum verbunden ist.

Der WTG Session-Border-Controller (SBC) steuert den Aufbau, die Durchführung und den Abbau von Telefonaten und den zugehörigen Datenströmen. Dabei prüft der Controller die Medien- und Signalströme und lässt ausschließlich autorisierte Sessions an die Grenze (Border) von zwei Netzen. Es werden sowohl die Signalisierungsdaten (SIP) als auch

die Medienströme (RTP) über den WTG SBC geroutet. Ausgehende Signalisierungsdaten werden über das Transport Layer Security (TLS) Protokoll verschlüsselt.

Mehr Infos zum WTG SBC
wtg.com/produkte/wtg-sbc

Zusatzmodule.



WTG ADD-ONS

Optional buchbare Leistungsmerkmale

Virtueller Konferenzraum

- › Virtueller Konferenzraum für Telefonkonferenzen mit bis zu 100 internen und externen Teilnehmern
- › PIN-geschützte Einwahl
- › Zeitgesteuerte PIN-Gültigkeit
- › Verbinden (Blind-transfer) in den Konferenzraum
- › Moderation durch den Initiator und /oder Administrator
- › Steuerung durch einen Moderator: Selektive Stumm- und Lautlosschaltung, Hinzuholen von Teilnehmern, Beendigung der Verbindung von Teilnehmern

Virtuelles Fax

- › Virtuelles Faxgerät für den Faxversand und -empfang
- › Konfiguration wahlweise als persönliches Fax oder Gruppenfax
- › Fax via PURE App: Empfang und Versand von Faxnachrichten via PURE App, Upload im PDF-Format, multiple Empfänger (Serienfax-Funktionalität)
- › Fax2Mail: Empfang der Faxnachrichten via E-Mail (PDF-Format)
- › Mail2Fax: Versand der Faxnachrichten via E-Mail (Konfiguration nach Vereinbarung)
- › Auswertung von Faxjournalen
- › Export in den Formaten CSV, XLS, XML, PDF oder RTF

PURE Mobile App

- › Smartphone App mit integriertem Softphone für iOS (iPhone) und Android
- › Telefon-Funktionen: Wählen, Annehmen, Halten einer Verbindung (Hold), Rückfrage, Verbinden (Blind-transfer) und Verbinden nach Rückfrage (Attended-transfer), Makeln, Konferenz, Stummschalten (Mute)
- › Telefonie via Datenverbindung, GSM und Callback-Verfahren
- › Chat: Messaging mit Chat-Kontakten
- › Kontaktverwaltung: Team, Lokal (Smartphone-Kontakte), Server (zentral)
- › Präsenzanzeige: Übersicht der Chat-Kontakte mit Chat-Status, Gliederung nach Gruppen
- › Anzeige und Annahme im Sperrbildschirm

Fax/analogue Geräte

- › SIP-Account für die Anbindung eines herkömmlichen Faxgeräts oder sonstiger analoger Geräte via Analog-Gateway
- › Anbindung eines Fax-Servers via CAPI-Treiber (ein Fax-Account pro gleichzeitige Verbindung)
- › Integration herkömmlicher Faxgeräte oder sonstiger analoger Endgeräte via Analog-Gateway
- › Integration von Fax-Servern via CAPI-Treiber (ein Fax-Account erforderlich pro gleichzeitige Verbindung, ggf. Anfall von Lizenzentgelten Dritter, Installation nach Vereinbarung)
- › Mischbetrieb von Fax (z. B. nur Senden) und virtuellem Fax (z. B. nur Empfangen) möglich

CTI

- › Computer Telefonie Integration, Verknüpfung mit EDV-Systemen auf Workstations und Servern, Signalisierung eingehender Verbindungen an eine Anwendung und Verbindungsaufbau aus einer Anwendung via TAPI oder API
- › Click2Dial: Wählen aus PURE App (z. B. Adressbuch, Anruflisten), via Hotkey, via Kommando-URL (tel-Link) aus einer beliebigen Anwendung (z. B. CRM, E-Mail-Client)
- › Verbindungsaufbau (Dial-out) via WebRTC oder SIP-Account oder im Cackback-Verfahren via externes Gerät (z. B. Mobilfunkgerät)
- › CTI Connector (optional): Windows-TAPI-Treiber, Client- und Server-Unterstützung, Terminal-Server-Unterstützung, Multi-user-Unterstützung, zentralisierte Administration (Installation nach Vereinbarung)
- › API Access (optional): Anbindung von CTI Connector oder direkter Zugriff via API
- › Windows-Integration: Öffnen eines Programms (z. B. Salesforce) bei eingehendem Anruf, Übergabe der Rufnummer als Parameter

IVR pro Rufgruppe

- › Interactive Voice Response, interaktive Sprachmenüs
- › Individuelle und mehrstufige Menüs, 12 Aktionen pro Menü (Konfiguration nach Vereinbarung)
- › Unterstützte Aktionen: Auswahl eines Menüpunkts, Wiederholen einer Ansage, Navigation zum vorherigen Menüpunkt, Sprung in ein anderes Menü, Verbinden, Reaktion bei Time-out
- › Steuerung via DTMF

Persönliche IVR pro Personen-Route

- › Personal IVR: Standardisiertes Menü für Personen-Routen (aktivierbare Aktionen: eine Nachricht hinterlassen, den Teilnehmer mobil erreichen, mit der Assistenz verbunden werden, einen Kollegen erreichen, einen anderen Teilnehmer der Abteilung erreichen, mit der Zentrale verbunden werden)

WebCallback

- › Sofort-Rückruf-Button in einer Website
- › Anzeige in Abhängigkeit von Benutzerstatus
- › Automatischer Verbindungsaufbau im Dial-out-Verfahren
- › Rückruf nach Terminvorgabe bei Nicht-Verfügbarkeit
- › Benachrichtigung via E-Mail, Angabe von Rufnummer und URL
- › Routing auf unterschiedliche Rufgruppen (Konfiguration nach Vereinbarung)
- › Bereitstellung von HTML- und JavaScript-Code für die Integration in bestehendes Design

Call Recording

- › Rechtssichere Anrufaufzeichnung (schriftliche Erklärung über Einhaltung der rechtlichen Voraussetzungen erforderlich)
- › Manueller Start und Stopp via PURE App und SIP-Telefon
- › Automatisierbarer Start in Verbindung mit IVR und Opt-in-Verfahren
- › Speicherung im WAV-Format
- › Codec-Wechsel auf G.711 μ -law/A-law
- › Verwaltung via Anruflisten
- › Archivierung: 30 Tage, bis 1.000 Aufzeichnungen pro User mit Berechtigung (individuelle Dauer, individueller Umfang und individuelle Archivierungsmethoden nach Vereinbarung)
- › Automatisierbare Export-Funktion (nach Vereinbarung)
- › MiFID-Konformität (Signierung gegen Manipulation, Zugriffsteuerung und dauerhafte Aufbewahrung), setzt entsprechende externe Archivierung voraus

MS Teams Integration

- › Eingehende Anrufe via Parallel Ringing, Wählen aus MS Teams-Client via Click2Dial, tiefere Integration via Session Border Controller

ZUSÄTZLICHE MÖGLICHKEITEN

DECT-Multi-cell

- › Bereitstellung, Vorkonfiguration, Management (DECT Service und Admin Service, optional)
- › Synchronisation via Ethernet
- › Unterstützung von Handsets verschiedener Hersteller
- › Autoprovisionierung:
Zentralisierte Konfiguration, zentralisiertes Management, Firmware-Updates, Steuerung von Remote-Neustarts

Gateways

- › Analog-, S2M- und GSM-Gateways

Headsets

- › Kabelgebundene und Funk-Headsets

Audio Production

- › Individualisierung von Standardansagen mit Firma, Geschäftszeiten und Musik nach Vorgabe (ggf. GEMA-Pflicht zu beachten)
- › Individuelle Tonproduktionen (Konzeption, Auswahl aus Sprecherpool, weitere Sprachen)

Consulting

- › Bestandsaufnahme, Beratung für individuelle Konfigurationen und Rufnummernkonzepte (z. B. Anforderungs-Workshop)

Customizing

- › Individuelle Konfiguration, individuelle Entwicklung, Systemintegration

Training

- › Anwenderschulung (Grundlagen, Interface, Telefone), Administratorenschulung

On-site Service

- › Inbetriebnahme vor Ort

DECT Service

- › DECT-Ausleuchtung inkl. Messtechnik

Making ideas happen.

BERATUNG

Mit der WTG erleben Sie eine lösungsorientierte und persönliche Beratung auf Augenhöhe. Das Produkt wird nach Ihren Wünschen zusammengestellt und den Bedürfnissen Ihres Unternehmens angepasst – so entsteht Ihre flexible, skalierbare und sichere persönliche Cloud Lösung.

WTG Cloud PURE im Alltagsgeschäft ist aus unserer Sicht der beste Weg für Unentschlossene. So unterstützen wir Ihren Entscheidungsprozess. Durch die testweise Nutzung verschiedener User-Modelle, Endgeräte und Devices wird ersichtlich, ob unsere Lösung zu ihren Anforderungen im Unternehmen passt – sprechen Sie uns gerne an.

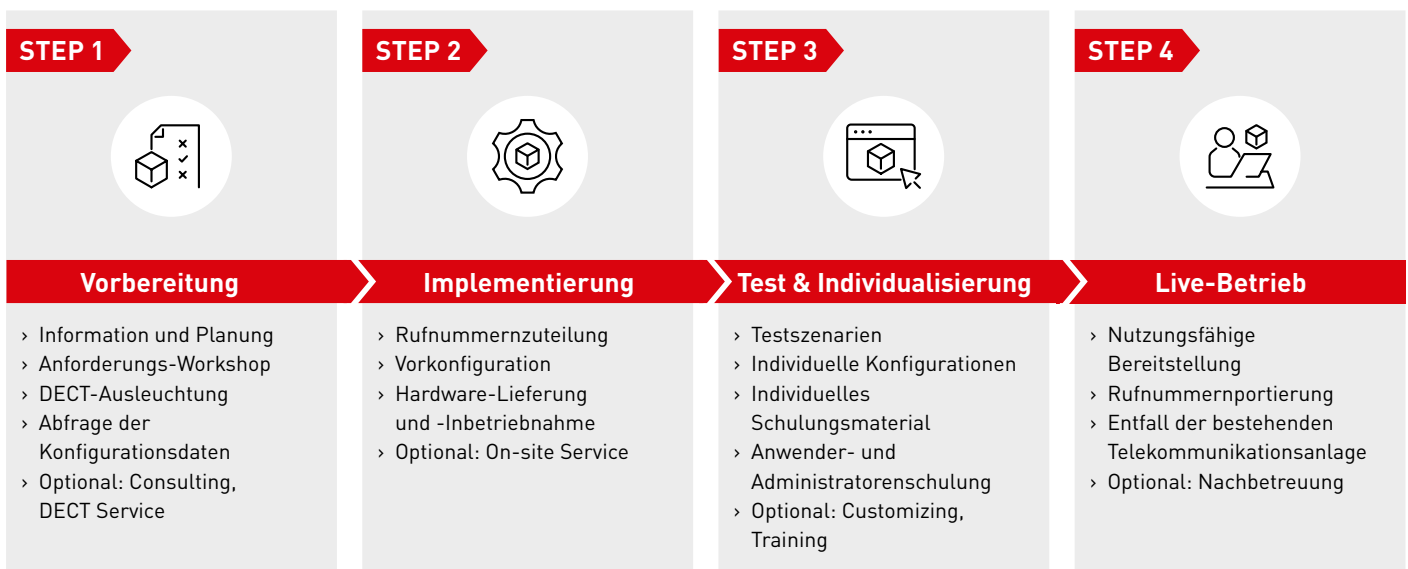
TESTSTELLUNG

Die richtige Wahl für eine neue Kommunikationslösung fällt manchmal nicht leicht – der Betrieb einer Teststellung der

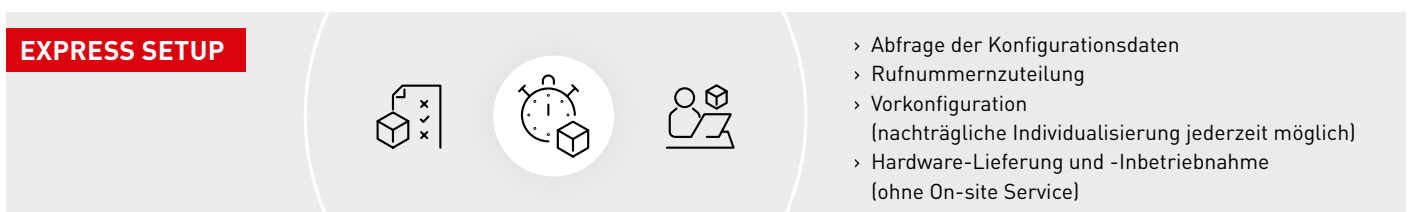
ROLL-OUT

Der standardisierte Roll-out-Prozess, die sanfte Migration und die zentrale Administration bieten beste Voraussetzungen für Vorhaben jeder Größenordnung.

→ Roll-out-Prozess der WTG Cloud PURE



→ Express Setup der WTG Cloud PURE alternativ für ergänzende Standorte oder Projekte bis 50 User



TECHNISCHER SERVICE

Die WTG Experten stehen Ihnen bereits vor Ihrer Kaufentscheidung für sämtliche Fragen sowie bei der Planung, Umsetzung und späteren Anpassungen, Erweiterungen und Änderungen zur Verfügung.

Alternativ besteht für Unternehmen mit entsprechenden Personalkapazitäten die Möglichkeit, die Administration gewisser Funktionen im eigenen Hause durchzuführen – wir empfehlen diese Option ausschließlich für IT-Spezialisten mit einem hohen Wissensstand im administrativen TK-Bereich (User Modell: PURE Admin). Bei Bedarf bieten wir Ihnen die Schulung Ihrer Mitarbeiter durch unsere Spezialisten an.

Unser technisches Expertenteam erreichen Sie innerhalb der betrieblichen Service-Zeiten für sämtliche Support-Leistungen. Eine Vielzahl an zertifizierten Spezialisten ist deutschlandweit für Sie im Einsatz. Das **WTG TSC (Technisches Service Center)** arbeitet in seinen Serviceprozessen in starker Anlehnung an den ITIL Standard. Die WTG bietet Ihnen zusätzlich die Möglichkeit auf noch mehr Service, auf Wunsch können Sie den WTG Premium Service buchen.

Im Rahmen des **System-Monitoring der WTG** erfolgt eine automatisierte Rund-um-die-Uhr-Überwachung der systemrelevanten Komponenten – dies gewährleistet eine proaktive Überwachung Ihrer Services.

Support Leistungen

Die WTG communication GmbH garantiert eine zeitnahe Bearbeitung Ihrer Anfrage mit entsprechender Priorität. Die Rahmenparameter für die Reaktionszeit und Wiederherstellungszeit werden mit Ihnen vereinbart und in Ihren vertraglichen Dokumenten fest verankert.

Service Erreichbarkeit

Sie erreichen das **WTG TSC** (Technisches Service Center) telefonisch montags bis freitags von 07:00 bis 18:00 Uhr. Unter der **Service Rufnummer der WTG** sind wir nach nur wenigen Momenten für Sie ansprechbar, um Ihre Anfrage entgegenzunehmen.

Über die zentrale **Service E-Mail** Schnittstelle können Sie Ihre Anfragen bequem an uns weiterleiten. Innerhalb kürzester Zeit erhalten Sie eine Eingangsbestätigung und die

relevanten Informationen für weitere Rückfragen zu Ihrem Vorgang.

Über das **WTG Customer Portal** erhalten Sie einen persönlichen Zugang für den Zugriff auf Ihre kundenspezifischen Daten und Service-Anfragen. Das WTG Kundenportal bietet Ihnen maximale Transparenz während der Bearbeitung Ihrer Service-Anfragen und eine direkte Kommunikation mit Ihrem Experten über den Chatter im Kundenvorgang.

PRODUKT WECHSELSERVICE

Der Wechsel zur WTG Cloud PURE ist ein Schritt in die digitale Welt. Dabei verfolgt die WTG das Ziel, alle Ihre Mitarbeiter mitzunehmen.

Die Einführung bzw. der Umstieg auf eine hochmoderne, innovative Unified Communication und Collaboration Lösung kann ein Eingriff in den täglichen Arbeitsablauf einzelner Mitarbeiter bedeuten. Es sollte jedoch nicht nur das Ziel sein, ohne großen Aufwand gewohnte Abläufe wiederherzustellen, sondern auch die umfangreichen Vorteile der WTG Cloud PURE zu nutzen, um Prozesse und Arbeitsabläufe zu optimieren und die Mitarbeiterzufriedenheit zu steigern. Für eine optimale interne und externe Kommunikationslösung ist es wichtig, jedem Mitarbeiter die passende Rolle und die nötigen Devices zur Verfügung zu stellen. Die Mitarbeiter müssen – individuell je nach Bedarf – bei der Einführung aufgeklärt, geschult, sensibilisiert und eingearbeitet werden. Wir begleiten Sie und Ihre Mitarbeiter auf ganzer Strecke – so tief wie Sie es wünschen.

Als Ihr Servicepartner erledigen wir den vom Gesetz definierten Portierungsprozess (Rufnummernübernahme) für Sie. Das ermöglicht Ihnen, weiterhin mit Ihren gewohnten Rufnummern zu arbeiten. Wenn Sie neue Rufnummern benötigen, dann übernimmt die WTG die Beschaffung und Einrichtung dieser Rufnummern für Sie.

TECHNISCHE DATEN

Funktion	Beschreibung
Data Center	› Rechenzentren in Frankfurt am Main, Berlin, Düsseldorf, Nürnberg › Mehrfach redundante Internetanbindung › Unterbrechungsfreie Stromversorgung (USV), Netzersatzanlage mit Dieselgeneratoren für unabhängige Stromversorgung für mindestens 48 Stunden › Raumklimatisierung durch mindestens drei redundante Kältemaschinen und Kühlwasserleitungen › Zugangskontrolle mit ständiger Videoüberwachung › Brandschutzeinrichtung mit Gas- und Wasserdetektoren › Zertifizierungen (z. B. ISO 27001, auf Anfrage)
Local Routing	› Netzinternes Routing bei internen Verbindungen › Konfiguration des lokalen Routings der Mediadaten › Unterscheidung zwischen Standorten und Netzsegmenten, standortübergreifendes lokales Routing in MPLS-Netzen
Verschlüsselung	› Schutz von Verbindungsaufbau und Sprachübertragung › Verschlüsselung des Verbindungsaufbaus zwischen SIP-Telefon und Telefonanlage (siehe Hardware-Übersicht) › Verschlüsselung des Verbindungsaufbaus und der Sprachübertragung interner Verbindungen von SIP-Telefon zu SIP-Telefon (End-to-end) › Kontrollanzeige für geschützte Verbindungen am SIP-Telefon (siehe Hardware-Übersicht) › Unterstützte Standards: Secure SIP (TLS), RTP encrypted (SRTP)
Fraud Prevention, Fraud Detection	› Vorbeugung und automatische Erkennung missbräuchlicher Nutzung › Dynamisches Sicherheitssystem: Anpassung an das individuelle Anwendernutzungsverhalten › Mehrstufiges Sicherheitssystem: Warnmeldungen, Sperrung bestimmter Ziele, Sperrung ursächlicher SIP-Accounts › Provisionierung von SIP-Telefonen unter Verwendung von einmalig gültiger UUID (Universally Unique Identifier) › Möglichkeiten der Einschränkung auf IP-Adressen oder IP-Adressbereiche
Redundanz	› Betrieb der Telefonanlage auf hochverfügbaren Systemen in einer vollständig virtualisierten Umgebung im Data Center › Absicherung des Betriebs der Telefonanlage in geographisch getrennten Data Center (Geo-Redundanz) › Redundante SIP-Infrastruktur (Gateways in geographisch getrennten Data Center)
Skalierbarkeit	› Dimensionierung bis 20.000 User pro Instanz (größere Projekte auf Anfrage) › Instanz als Begrenzung benutzerübergreifender Funktionen
Protokolle und Codecs	› WebRTC › SIP (RFC 3261), Secure SIP (TLS), RTP encrypted (SRTP) › G.711 µ-law/A-law › GSM, G.722, G.726, G.728, G.729, Speex, Opus ohne › Transcoding (weitere Codecs auf Anfrage) › T.38 oder G.711 pass through für Fax › H.263, H.264, H.265 (Video), VP8, VP9 › HTTPS, FTPS, XMPP und LDAP mit STARTTLS
Sonstige technische Standards	› Telefonnummern-Normalisierung (E.164, automatische Formatierung von nationalen und internationalen Rufnummern) in Anruflisten und Adressbuch

TECHNISCHE VORAUSSETZUNGEN

Funktion	Beschreibung
Internetanbindung	› Anforderungen an die Verbindung zum SIP-Gateway im Netz von der WTG: Latenz < 150 ms, › Jitter < 120 µs, Paketverlust < 1 %, je Sprachkanal ca. 45 kbps (Opus) bis 88 kbps (G.711) › Routing spezifischer Ports › Deaktivierung von SIP-Proxy-Servern
Lokales Netzwerk	› Dynamic Host Configuration Protocol (DHCP) › Power over Ethernet (PoE) empfohlen

TECHNISCHE EINSCHRÄNKUNGEN

Funktion	Beschreibung
Routing	› Die Rufnummerngassen 010x, 011x, 012x und 0900 werden standardmäßig nicht geroutet (118xx Auskunftsdienste auf Anfrage).
Besondere Geräte	› Frankiermaschinen, ISDN- oder Analog-Terminals (z. B. EC-/Kreditkarten-Terminals) und andere besondere Geräte erfordern einen herkömmlichen Telefonanschluss bzw. GSM- oder IP-Module.
Notruffunktionalität	› Bei nomadischer Nutzung (Verwendung einer Rufnummer an einem anderen Standort) wird die zur Rufnummer gehörende Adresse an die Notrufleitstelle übermittelt.



WIR SIND FÜR SIE DA

Mit unseren Professional und Managed Services sind Sie in besten Händen.

wtg.com/service/it-und-kommunikation



Ansprechpartner

WTG communication GmbH
Rösnerstraße 8 | 48155 Münster

 **+49 251 3993 - 0**

 **sales@wtg.com**

 **www.wtg.com**

Jetzt kontaktieren 

Version 01



WTG communication

Das Lösungs-Portfolio der WTG communication umfasst die herstellerunabhängige Analyse, Optimierung und Implementierung kundenindividueller UC/CC- und Collaboration-Strategien sowie die passenden Serviceleistungen in den Bereichen Beratung, Sicherheit, Prozessoptimierung und Business Intelligence. Wir begleiten Ihr Unternehmen auf dem Weg der digitalen Transformation und führen Ihre Business-Kommunikation in die Cloud.



WTG Gruppe

350 Mitarbeiter, ein deutschlandweites Standort-Netzwerk und mehr als 100 Jahre Erfahrung: Das ist die WTG Gruppe – in den drei Geschäftsbereichen IT & Kommunikation, Sicherheitssysteme und Leitstellentechnik einer der führenden Lösungs- und Serviceanbieter. Innovatives Handeln und zukunftsorientiertes Wirtschaften bilden das Fundament unserer langjährigen Erfolgsgeschichte – heute hat sich die WTG als Treiber der Digitalisierung etabliert.



Scan me – see more!

 **wtg.com/produkte/wtg-cloud-pure**



WTG Cloud
PURE