



# PASCOM® OME

## CLOUD TELEFONANLAGE FEATURE-ÜBERSICHT

**PASCOM®**

WE UPGRADE BUSINESS  
COMMUNICATIONS

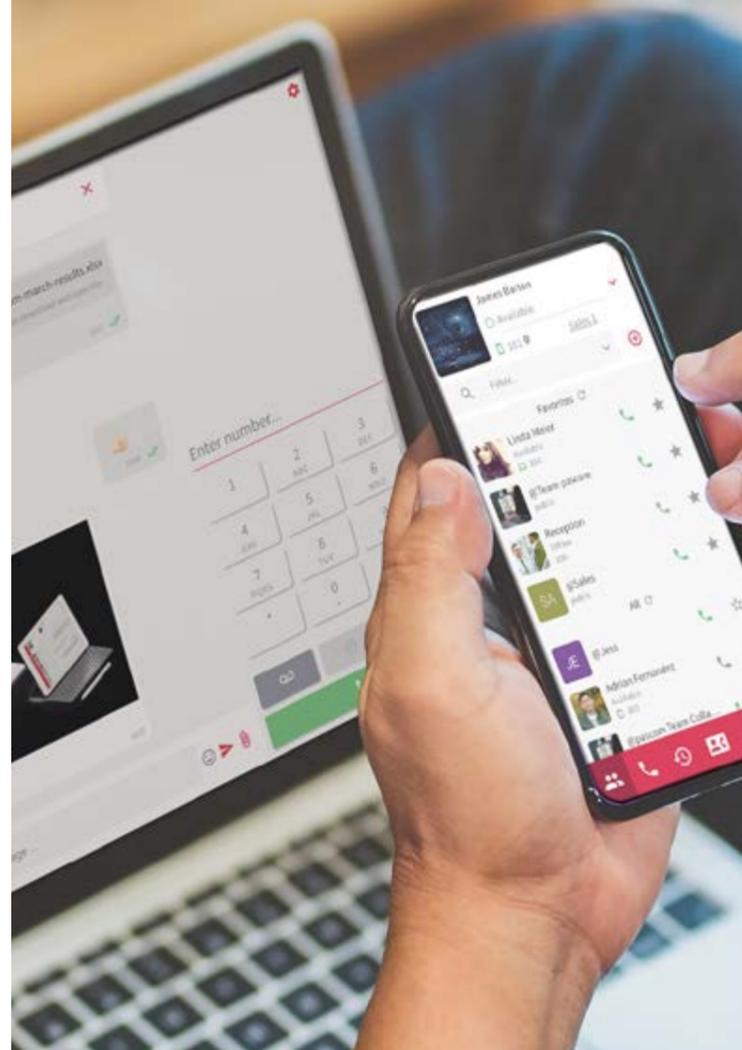


## PASCOM ONE - Ihre All-In-One Business Communications Lösung.

Verbessern Sie Ihre Unternehmenskommunikation mit PASCOM ONE, der perfekten All-in-One-Cloud-Kommunikationsplattform für Ihr Unternehmen.

Neben den traditionellen Funktionen einer professionellen Business-Telefonanlage vereint pascom ONE **SIP-Trunking, Collaboration, mobile Integration und Contact-Center-Funktionalität** in einer digitalen Kommunikationslösung. Damit bietet pascom ONE Ihnen und Ihrem Team alles, was Sie brauchen, um die Anforderungen eines modernen Arbeitsplatzes und des mobilen Arbeitens zu erfüllen.

Alle Funktionen inklusive. pascom Cloud-Hosting und Managed Services sorgen dafür, dass Sie und Ihr Team von der Freiheit und Flexibilität profitieren, sich überall, jederzeit und auf dem von ihnen bevorzugten Gerät zu verbinden und zu kommunizieren.



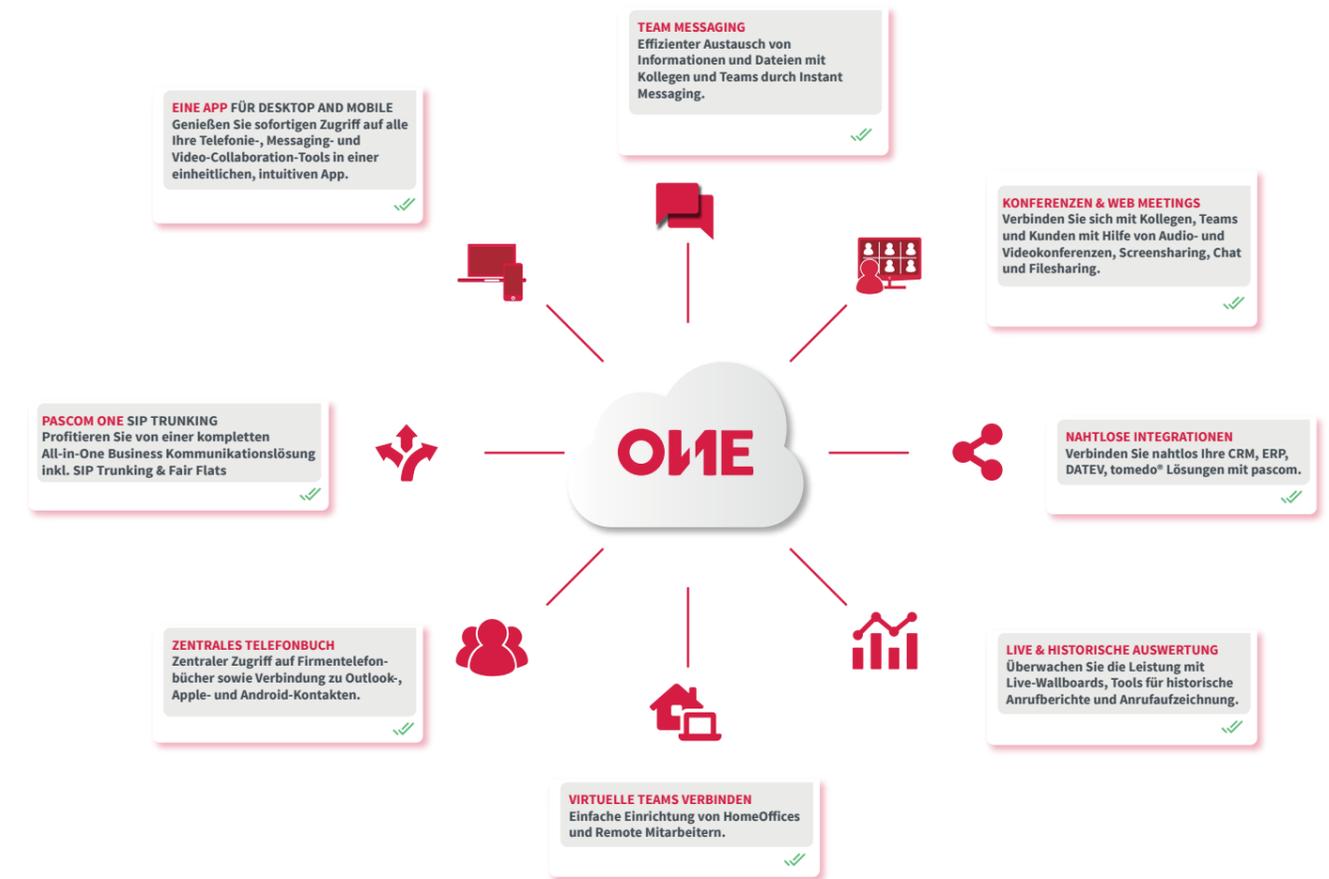
### Call, Chat, Share & Meet - Alles in einer App, für Desktop PCs & Mobilgeräte

Die pascom ONE UCC-Apps bieten Ihren Anwendern alle Anruf-, Chat-, Share- und Meeting-Tools, die sie für eine effektive Kommunikation mit Kollegen und Kunden benötigen.

Ermöglichen Sie es Ihrem Team, mit dem pascom Softphone von überall aus zu arbeiten, egal ob auf ihren Laptops oder mobilen Geräten. Collaboration-Tools wie Präsenzmanagement, Instant Messaging, Dateifreigabe, Audio-/ Videokonferenzen und Web-Meetings bieten die perfekte Plattform, damit Sie und Ihr Team selbst entscheiden können, wie Sie am besten mit Kollegen und Kunden kommunizieren.



## PASCOM ONE - eine Telefonanlage und vieles mehr



Funktion	Beschreibung
SIP Trunking	Telefonieren Sie mit den günstigen Tarifen und Fair Flat Paketen von pascom ONE. Zusätzlich unterstützen wir eine Vielzahl von Providern, wenn Sie Ihre Rufnummer bei Ihrem bisherigen Anbieter belassen möchten.
Desktop Mobile UCC	Call, Chat, Share & Meet. Alles in einer App, für Desktop PCs & Mobilgeräte
Konferenzen & Online Meetings	Integrierte Video Konferenzen inkl. Web-Meetings & Screensharing
Team Messaging	Chats & Gruppen-Chats inkl. Filesharing Tools
Zentralisierte Kontakte	Durchsuchen Sie Ihr Firmen bzw. privates Telefonbuch und stellen Sie eine Verbindung zu Ihren Outlook-, Apple & Android Kontakten her.
Virtuelle Teams / Remote Arbeit	Verbinden Sie Remote-Mitarbeiter und virtuelle Teams einfach mit Cloud-basierten Unified Communications- und Collaboration-Tools.
Performance Monitoring	Live- und historische Analysedaten zur Leistungsüberwachung
3rd Party Integrationen	Verbinden Sie Ihre CRM/ERP-Systeme, DATEV und tomedo®-Anwendungen.

# PASCOM® ONE

## FEATURES OVERVIEW

### BUSINESS TELEPHONY

Automatische Vermittlung / Interaktive Sprach Menüs

Anklopfen

Anrufliste

Anrufweiterleitungen

Ansagen

Benachrichtigungen

Click-to-Dial

Client Aktionen

Computer Telephony Integration (CTI) & Windows TAPI

Faxen für alle

Integriertes Telefonbuch

One-Number Concept

Markieren verpasster Teamanrufe im Anrufjournal

Rufumleitungen

Voicemail-System

Wartemusik / Music on Hold (MoH)

Warteschlangen

Who's Calling Pop-ups

### UNIFIED COMMUNICATIONS & COLLABORATION

Desktop UCC Apps

Intuitive Benutzerfreundlichkeit

Fax, PDF to Fax and Fax to E-mail

File-Sharing

Find Me / Follow Me

GSM Fallback

GSM Mode

HotDesking

Instant Messaging / Chat

Mobile UCC Apps

Offline Modus

Präsenzmanagement

pascom Client Profile

Fernsteuerung Ihres Handys

Softphone

Team Messaging

Voicemail to E-Mail

### VIDEO CONFERENCING / ONLINE WEB MEETINGS

Screen Sharing

Video-Hintergrundbilder & Effekte

Video Konferenzen

Web Meetings

Web Meeting Dial-in

Web Meeting Wartebereich

### CONTACT CENTRE

Aktionbedingungen

Aktionsvorlagen

Analytics Wallboard

Anrufaufzeichnungen

Aktionen auslöse

Anruf Labels

Anrufverteiler & Anrufverteilung

Automatische Anrufverteilung (Automatic Call Distribution ACD)

Dynamische Agenten

Pausen & Pausengründe

Skills Based Routing

Warteschlangen Übersicht im Client

### SYSTEM MANAGEMENT / ADMINISTRATION

Auto Provisionierung

Cloud Hosting

Command Line Interface (CLI) Zugriff

Managed Services

pascom ONE E-Mail Server

Scripting

Sicherheit

Status Monitoring

User Invites

Zero Admin

### INTEGRATIONS

Apps für alle Plattformen

Automatischer Setup Assistent

Automatische Updates

Cloud Kommunikation

Connector Profile

Integration von IP-Türsprechanlagen

Microsoft 365 Kontakte

Microsoft Teams Status Connector

pascom for DATEV

pascom for tomedo®

REST API

VPN Connector



## Intuitive Business Telefonie Funktionen

Vereinfachte und intuitive Workflows stellen sicher, dass alle Telefonie-Tools mit minimalem Aufwand und mit nur wenigen Mausklicks verwendet werden können z.B. Gespräche halten, Kontakte verwalten, Anruf Weiterleitungen, 3er-Konferenzen und das Durchsuchen von Anruflisten können beispielsweise ohne Mitarbeiterschulung durchgeführt werden.

### Automatische Vermittlung / Interaktive Menüs mit Sprachausgabe (IVR)

Verwenden Sie die pascom IVR Menüs, um Anrufern zu helfen & sie zu den verschiedenen Bereichen des Unternehmens zu führen.

### Anklopfen

Erhalten Sie während eines aktiven Anrufs Anklopfbenachrichtigungen, damit Sie wissen, dass jemand versucht, Sie zu erreichen.

### Anrufliste

Verschaffen Sie sich einen sofortigen Überblick über alle Ihre ein- und ausgehenden Anrufe, einschließlich der Anrufe über Warteschlangen.



### Anrufweiterleitungen

Leiten Sie Anrufer an die richtige Person weiter. Hier gibt es die Möglichkeit für Blind Transfers oder Verbinden mit Rücksprache.

### Ansagen

Vereinfachte und intuitive Workflows stellen sicher, dass alle Telefonie-Tools mit minimalem Aufwand verwendet werden können. Z.B. Anruf halten, Kontakte verwalten, Anruf Weiterleitungen, 3er-Konferenzen & das Durchsuchen von Anruflisten können ohne Mitarbeiterschulung durchgeführt werden.

### Benachrichtigungen

Verpassen Sie nie wieder einen Anruf dank PopUp Benachrichtigungen über eingehende und verpasste Anrufe. PopUps bieten die Möglichkeit Anrufe direkt anzunehmen, weiterzuleiten oder abzulehnen.

### Click-to-Dial

Click 2 Dial vereinfacht das Wählen durch die Nutzung der Kurzwahlfunktion. Verwenden Sie einfach entsprechende Tastenkombinationen des Desktop Clients & nutzen Sie so mit Click 2 Dial Nummerneinträge auf Webseiten und anderen alltäglichen Anwendungen durch einfaches Markieren.

### Client Aktionen

Öffnen Sie Datensätze aus verbundenen CRM-, ERP-, oder Ticketsystemen vollautomatisch oder mit einem einfachen Klick. So haben Sie z.B. schnell Kontaktdaten des Anrufers zur Hand.

### Computer Telephony Integration (CTI) & Windows TAPI

Steuern Sie Ihr Desktop-Telefon, Ihr Softphone oder die mobile App über pascom fern, um Anrufe direkt aus Ihren CRM-, ERP- und MS Outlook-Systemen zu starten. Verwenden Sie einfach die Wählfunktion Ihrer 3rd-Party-Anwendung und der Anruf wird über Ihr aktuell ausgewähltes Telefon getätigt.

### Faxen für alle

Ein integrierter virtueller Faxserver stellt jedem Benutzer einen persönlichen Faxzugang bereit und bringt somit Zeit- und Produktivitätsvorteile mit sich.

### Integriertes Telefonbuch

Nutzen Sie die Vorteile von vollständig integrierten Telefon- / bzw. Kontaktlisten – sowohl von privaten als auch von firmenbezogenen Adressen. Ihr gesamtes Team hat Zugriff auf Kundenkontaktdaten und kann diese auch verwalten – und das über alle Plattformen hinweg sowie unabhängig von der Datenquelle.

### One-Number-Concept

Mit dem One-Number-Konzept können Sie von überall aus arbeiten. Alle Funktionen, die Sie im Büro an Ihrem Arbeitsplatz nutzen, sind jederzeit auch auf allen Ihren Geräten verfügbar, egal, wo Sie sich befinden.

### Markieren verpasster Teamanrufe im Anrufjournal

Markieren Sie Einträge verpasster Teamanrufe in Ihrem Anrufjournal als gelesen oder ungelesen, was die Nachbearbeitung für Sie und Ihre Kollegen enorm verbessert.

### Rufumleitungen

Anrufe automatisch an eine andere Nebenstelle oder eine Voicemailbox weiterleiten.

### Wichtige Vorteile:

**Alle klassischen Business-PBX-Funktionen sind über die Cloud von überall aus zugänglich.**

**Der virtuelle Faxserver spart Zeit und senkt die Kosten, da die teure Wartung analoger Geräte entfällt und die Effizienz der Mitarbeiter erhöht wird.**

**Machen Sie Ihr Team unter ihrer Büronummer auf allen bevorzugten Geräten erreichbar, egal wo es arbeitet: im Büro, im Home Office oder unterwegs.**

**Schaffen Sie beeindruckende Kundenerlebnisse & steigern Sie das Image Ihres Unternehmens mit professioneller Anrufabwicklung, Ansagen und Musik.**

### Voicemail-System

Mit Voicemail verpassen Sie nie wieder eine wichtige Nachricht. Voicemail steht jedem Benutzer ohne Aufpreis zur Verfügung. Die Funktion ist von allen Endgeräten aus verfügbar und kann auch über Voicemail-to-E-Mail genutzt werden.

### Wartemusik / Music on Hold (MoH)

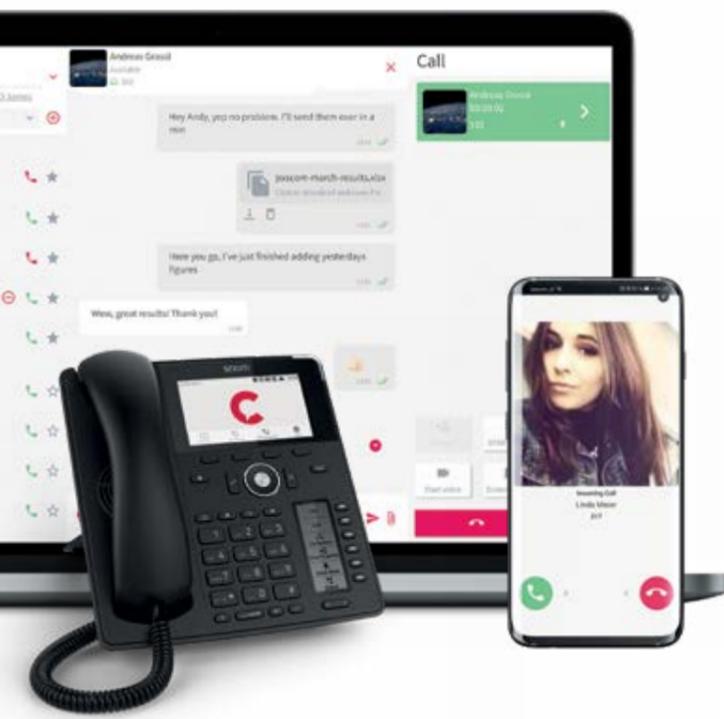
Fügen Sie Wartemusik zu Ihren Warteschlangen hinzu und verbessern Sie das Anrufererlebnis, vermitteln Sie ein professionelles Unternehmensimage und schaffen Sie entspannende Wartezeiten für Anrufer.

### Warteschlangen

Verteilen Sie Anrufe mit Hilfe von intelligenten Warteschlangen effizient an bestimmte Teams.

### Who's Calling Pop-ups

Popup-Benachrichtigungen zeigen anhand der Anrufer-IDs detaillierte gespeicherte Anruferinformationen aus Ihren CRM/ERP-Systemen, Kundendatenbanken, Ticketsystemen usw. an.





## Produktivitätssteigernde **Unified Communications & Collaboration**

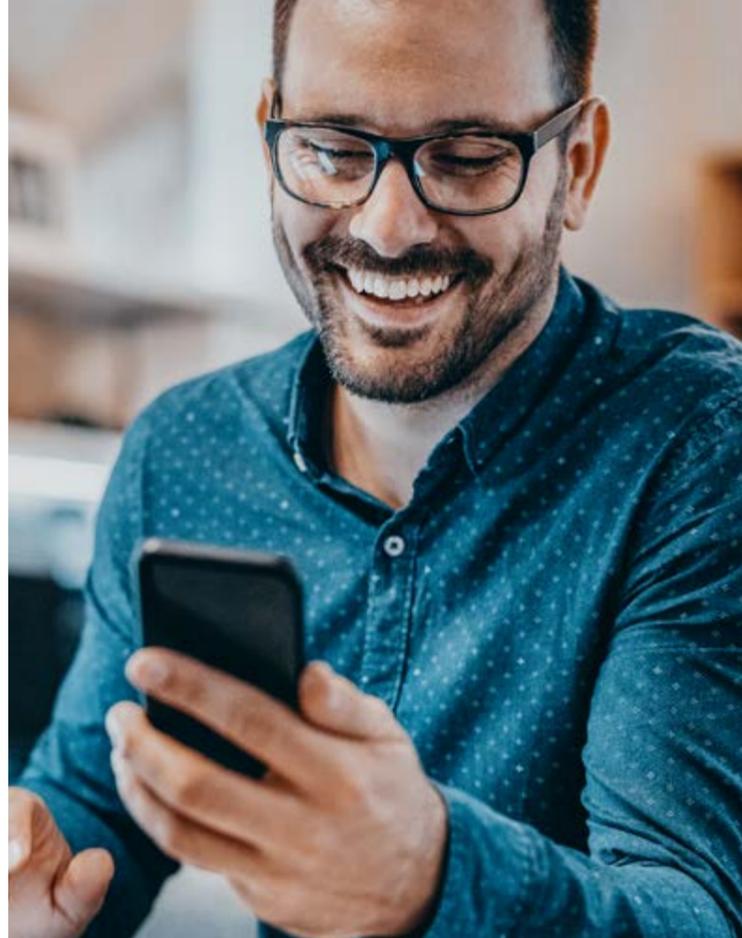
Fördern Sie die Zusammenarbeit und steigern Sie die Produktivität mit Unified Communication- und Team-Messaging-Tools wie Präsenzmanagement, Instant Messaging, Audio & Videokonferenzen, Gruppen Chat, Web-Meetings, Screen & File Sharing und Fax / Voicemail-to-E-Mail – direkt auf Ihrem Desktop -PC und Mobilgerät.

### Desktop UCC Apps

Egal ob Windows, Mac oder Linux, die pascom Desktop UCC App bietet jedem Anwender ein individuelles Kommunikations-Cockpit, um alle seine Telefonie-, Collaboration- und Contact-Center-Tools perfekt zu verwalten.

### Intuitive Benutzerfreundlichkeit

Die pascom UCC-Apps sind so konzipiert, dass sie über alle Plattformen und Geräte hinweg eine einheitliche und intuitive Benutzererfahrung bieten. Dies stellt sicher, dass Sie, egal wo Sie arbeiten, von den gleichen benutzerfreundlichen Workflows auf allen Geräten profitieren.



### Fax, PDF to Fax & Fax to E-mail

Senden und empfangen Sie Faxe bequem von Ihrem Schreibtisch aus. Wählen Sie einfach das gewünschte PDF und den Empfänger aus und der Versand kann losgehen. Die PDF-zu-Fax-Option ermöglicht häufigen Faxbenutzern, eine automatische PDF-zu-Fax-Erkennung. Fax to E-Mail stellt sicher, dass eingehende Faxe direkt an Ihre persönliche E-Mail gesendet werden, sodass Sie nie wieder ein Fax verpassen.

### Filesharing

Teilen Sie schnell und effizient Dateien, Bilder und Dokumente direkt von Ihrem Desktop und Ihrer mobilen App aus mit einzelnen Kollegen und/oder ganzen Teams, um wichtige Informationen wie Präsentationen für Meetings usw. zu verteilen.

### Find Me / Follow Me

Damit legen Sie fest, in welcher Reihenfolge und wie lange es am jeweiligen Endgerät pro Standort klingeln soll. Ideal für HomeOffice- und Remote-Worker, da Mitarbeiter die Möglichkeit haben, genau zu steuern, über welche Geräte sie in welcher Reihenfolge erreichbar sind, je nachdem, wo sie sich gerade befinden.

### GSM Fallback

Sollte Ihr Smartphone keinen Zugang zu WIFI oder mobilen Daten haben, leitet der eingebaute GSM-Fallback eingehende Anrufe automatisch über GSM weiter.

### GSM Modus

Wenn Sie einmal keine Internetverbindung auf Ihrem Smartphone haben, schalten Sie einfach den GSM-Modus in Ihrer Softphone-App ein, und schon können Sie über das GSM-Netz Ihres Mobilgeräts mit Ihrer Büro-Nebenstelle telefonieren.

### HotDesking

Wählen Sie einfach Ihren aktuellen Arbeitsplatz aus der Standortliste aus und übernehmen Sie automatisch das zugewiesene Endgerät. Hot Desking ist perfekt geeignet für Call- und Contact-Center sowie Großraumbüros und für Mitarbeiter, die von mehreren Standorten aus arbeiten.

### Instant Messaging / Chat

Bei der internen Zusammenarbeit ist Instant Messaging die neue E-Mail. Warum? Weil es schnell und effektiv ist. Die Chat-Tools von pascom sind auf allen UC-Clients verfügbar und werden automatisch synchronisiert. Sie beginnen mit dem Chatten auf Ihrem Desktop-PC und führen die Konversation nahtlos auf Ihrem Tablet oder Smartphone fort.

### Mobile UCC Apps

Mit den mobile UC-Apps ermöglichen Sie Ihrem Team eine vollkommen orts- und zeitunabhängige Kommunikation über mobile VoIP-Clients für Android und iOS. Damit nutzt das gesamte Team die Flexibilität der mobilen Kommunikation ohne Einbußen bei den UC-Funktionen. Diese können in vollem Umfang auch mobil genutzt werden. Ihr Team kann von überall aus über SIP-Softphone mit den Kollegen kommunizieren.

### Offline Modus

Der Offline-Modus von pascom bedeutet, dass die pascom-Apps auch ohne Internetverbindung genutzt werden können. Nachrichten, Dokumente und Bilder können jederzeit versendet werden und werden in einer Warteschlange gespeichert, bis die Apps wieder eine Verbindung herstellen. Das Journal kann auch ohne Netzwerkverbindung eingesehen und durchsucht werden.

### Wichtige Vorteile:

**Alles, was Sie zum Telefonieren, Chatten, Dateiaustausch und Meetings brauchen, in einer einzigen App, die einfach zu bedienen ist und Nutzer nicht überfordert.**

**Desktop- und mobile Anwendungen, die Sie dorthin begleiten, wo Sie am besten arbeiten. Damit haben Sie alles um mit Kunden und Kollegen in Kontakt zu bleiben.**

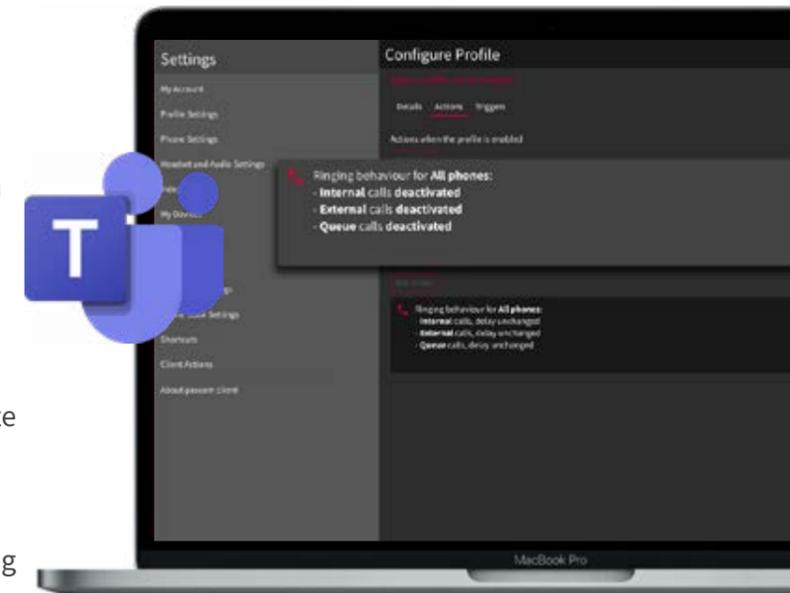
**Alle Funktionen sind sofort einsatzbereit und können an die Bedürfnisse und Anforderungen jedes Benutzers angepasst werden.**

### Präsenzmanagement

Verbessern Sie die Produktivität Ihrer Mitarbeiter mit dem Präsenzmanagement. Durch die Möglichkeit den Anwesenheitsstatus anderer Kollegen zu sehen & Ihren eigenen Präsenzstatus zu verwalten, werden unnötige Anrufe die ins Leere gehen, vermieden. Die Zusammenarbeit mit Remote-Mitarbeitern lässt sich somit wesentlich effizienter gestalten.

### pascom Client Profile

Mit den pascom Client Profilen können Benutzer jeden Aspekt ihrer Online-Verfügbarkeit einstellen. Durch die Verknüpfung von Präsenz, **MS365 Teams Status**, Arbeitsplätze, Geräten, "Follow me"-Einstellungen und sogar Teammitgliedschaften können die pascom Profile verwendet werden, um die gerade genannten Punkte mit nur einem Klick zu ändern. Ideal für Szenarien wie Home Office, in einem Meeting oder Urlaubszeit.





## Unified Communications & Collaboration (Continued)

### Fernsteuerung Ihres Handys (Remote Control)

Remote Control sorgt dafür, dass die Nutzer beim Telefonieren den Komfort und die Benutzerfreundlichkeit ihrer Desktop-Apps und die Flexibilität ihrer Smartphone-Apps genießen. Suchen Sie einfach nach Kontakten und starten Sie Anrufe auf Ihrem Desktop-PC, die dann an die mobile App weitergeleitet werden, um den Anruf zu tätigen.

### Softphone

Bleiben Sie mit dem integrierten Softphone der pascom App auf Ihrem Laptop und Ihren mobilen Geräten in Verbindung. Das pascom Softphone bietet alle Funktionen eines herkömmlichen Desktop-Telefons, kombiniert mit dem Komfort und der Flexibilität Ihres Desktop-PC, Laptop und Ihrer mobilen Geräte.

### Team Messaging

Verbessern Sie die Zusammenarbeit in Ihren Teams mit Team-Messaging. Durch die "Always On" Funktion der Gruppen-Kanäle teilen Sie Informationen rasend schnell mit Ihren Kollegen. Gruppieren Sie Benutzer in Abteilungen, Teams oder Projekte, um somit schnell und einfach Ideen zu teilen, Dateien auszutauschen und dynamisch Audio-/Videokonferenzen mit Screensharing-Sitzungen zu starten.



### Voicemail-to-Email

Sparen Sie Zeit und verpassen Sie nie wieder eine wichtige Nachricht mit Voicemail-to-E-Mail. Aktivieren Sie einfach Ihre Benutzer-/Team-Voicemailboxen, und alle Nachrichten werden automatisch in Audiodateien umgewandelt und direkt an den zugewiesenen E-Mail-Posteingang gesendet.



## Videokonferenzen & Web Meetings

Die Möglichkeit, sich mit Remote-Mitarbeitern, virtuellen Teams und sogar Kunden zu verbinden und zusammenzuarbeiten, ist für den modernen Arbeitsplatz unerlässlich. Mit Audio- und Videokonferenzen, Desktop-Screen-Sharing und Online-Web-Meeting-Tools bleiben alle immer up-to-date.

### Screen Sharing

Bringen Sie die Zusammenarbeit und Besprechungen Ihres Teams mit Screensharing auf das nächste Level. Die pascom Screensharing-Funktion fördert die Teamzusammenarbeit sowie die Integration von Remote-Mitarbeitern und ist somit das perfekte Tool um detaillierte Präsentationen zu halten, womit sich die Effektivität Ihrer virtuellen Besprechungen enorm verbessert.

### Video-Hintergrundeffekte

Reduzieren Sie Ablenkungen und schaffen Sie einen professionellen Eindruck bei Videomeetings mit Hilfe von Hintergrundbildern. Dies steigert die Effektivität von VideoCalls, damit das Wichtigste immer im Fokus ist.

### Video Konferenzen

Steigern Sie die Effektivität Ihrer Konferenzen mit Hilfe von Videokonferenzen. Mit der nativen Videokonferenzsuite von pascom ist das Starten einer direkten Mehrbenutzer-Videokonferenz ein Kinderspiel. Starten Sie Meetings von Ihrem Desktop oder Ihrer mobilen App aus und bereichern Sie Ihre Konferenzen mit visuellen Elementen sowie einer persönlicheren Note.

### Web Meetings

Online Meetings, Remote Präsentationen und Support: Mit dem neuen pascom Web Client können pascom Nutzer ihre Kunden, Geschäftspartner und Stakeholder, direkt im bevorzugten Browser zur Teilnahme an Online Web Meetings einladen, ohne dass zusätzliche Software oder Hardware erforderlich ist. Der pascom Web Client ist mit allen führenden Webbrowsern kompatibel und ein hervorragendes Tool für Kundenservice und Kundenbindung.

### Wichtige Vorteile:

**Realisieren Sie moderne Arbeitsplätze, die den Anforderungen einer ortsunabhängigen Remote Arbeit gerecht werden.**

**Geben Sie Teams die Möglichkeit, sich mit den für sie am besten geeigneten Tools und Geräten zu verbinden und zusammenzuarbeiten.**

**Alle Ihre Tools und Daten an einem Ort helfen, Informationssilos aufzubrechen und das Risiko von Schatten-IT zu minimieren.**

### Web Meeting Dial-In

Wenn Sie den Teilnehmern eines Online-Meetings die Möglichkeit geben, sich per Telefon einzuwählen, können sie mit ihrem bevorzugten Audiogerät, z. B. einem Mobiltelefon, an dem Meeting teilnehmen. Dies ist eine hervorragende Möglichkeit, die Privatsphäre der Anrufer zu wahren, welche möglicherweise keine Headsets usw. haben.

### Web Meeting Wartebereich

Verbessern Sie das Web-Meeting-Erlebnis mit virtuellen Warteräumen und Warteschleifenmusik, bis das Meeting beginnt. Dies verhindert, dass Teilnehmer Meetings stören, und bietet zusätzlichen Benutzerkomfort.





## Anruferlebnisse schaffen mit Collaborativen Contact Centern

Verringern Sie die Wartezeiten und verbessern Sie die Leistung mit einem Contact Center-Telefonsystem, das herkömmliche PBX-Funktionen (IVRs und Warteschleifenmusik) mit professionellen automatischen Anrufverteilern (ACD), Analyse-Wallboards und Collaboration-Tools kombiniert. Damit stellen Sie sicher, dass Ihr Unternehmen den bestmöglichen Kundenservice bietet.

### Aktionsbedingungen

Mit den Aktionsbedingungen in Ihrem Anrufverlauf können Sie Anrufe an Agenten und Teams professionell verwalten. Fügen Sie Zeit- und Kalenderprüfungen sowie Serviceschaltungen hinzu, um jedem Szenario, wie z.B. Geschäftszeiten & Feiertagen gerecht zu werden.

### Aktionsvorlagen

Erstellen Sie benutzerdefinierte Aktionsvorlagen und verteilen Sie diese automatisch an Benutzer, Warteschlangen und IVRs.

### Analytics Wallboards

Überwachen Sie die Leistung von Contact Centern mit analytischen Wallboards. Erkennen Sie Änderungen im Anrufvolumen und potenzielle Probleme und reagieren Sie effektiv auf Änderungen mit Live-Leistungsüberwachung. Verwenden Sie Verlaufsanalysen, um fundierte Entscheidungen in Bezug auf Ressourcenplanung, Schulungsanforderungen und Anrufflussverbesserungen zu treffen.



### Anrufaufzeichnungen

Je nach Anforderungen verbessern Sie Ihre Qualitätskontrolle und Ihren Kundenservice. Aufzeichnungen können entweder automatisch oder per Hand gestartet werden. Mit Anrufaufzeichnungen können Sie gezielt Verbesserungspotenzial ausfindig machen, eine Plattform für die Schulung der Mitarbeiter bereitzustellen und die Customer Experience während des Anrufs verbessern.

### Aktionen auslösen

Diese Funktion öffnet Programme von Drittanbietern, je nach Anforderung manuell, oder automatisch schon während des Klingelns, beim Annehmen oder Auflegen, um bestimmte Aktionen auszulösen. Damit finden sie bei Kundengesprächen schneller Informationen in Ihrem Ticket-, CRM- oder ERP-System, können diese ergänzen und einfacher verwalten.

### Anruf Labels

Diese Funktion labelt jeden Anruf und zeigt Informationen über den Grund des Anrufs an. Wurde eine spezielle Kampagne angerufen, will der Kunde Informationen über ein bestimmtes Thema, wurde er kategorisiert? Mit dem Labeln von Anrufen optimieren Sie Ihren Kundenservice. Informationen, die Ihre Business Intelligence aus Datenquellen wie Anrufer-IDs, IVR-Optionen oder momentan verfügbare Skills bereitstellt, werden angezeigt. Damit können Ihre Team-Agenten jeden Anrufer professionell bedienen.

### Anrufverteiler & Anrufverteilung

Verwalten Sie Anrufe professionell, indem Sie diese auf der Grundlage vordefinierter Regeln und Kriterien an eine Warteschlange und dann an einen bestimmten Agenten oder eine Gruppe von Agenten weiterleiten, um die Wartezeiten zu verkürzen, die Reaktionszeiten zu verbessern und einen hervorragenden Kundenservice zu gewährleisten.

### Automatische Anrufverteilung / Automatic Call Distribution (ACD)

Leiten Sie Anrufe automatisch und intelligent weiter. Eine Kombination aus verschiedenen Funktionen kann so zusammengestellt werden, dass jeder Anrufer automatisch zum bestmöglichen Ziel durchgestellt wird. Sie kombinieren dabei einfach Funktionen wie automatisierte Rufweiterleitung, Anlegen von Anrufergruppen, Interactive Voice Response (IVR), individualisierte Warteschleifen und Ansagen und Wartemusik mit spezifischen Weiterleitungsstrategien.

### Dynamische Agenten

Ermöglichen Sie es bestimmten Agenten, sich bei Bedarf dynamisch in Warteschlangen ein- und auszuloggen, um den Druck auf statische Warteschlangenmitglieder zu verringern.

### Pausen & Pausengründe

Erlauben Sie Agenten, ihre Arbeit in einer Anrufwarteschlange direkt über die pascom-Apps zu pausieren. Legen Sie Pausengründe fest und stellen Sie sicher, dass neue Anrufe nur an verfügbare Agenten weitergeleitet werden, und überwachen Sie die Agentenleistung und Pausenaktivitäten.

### Wichtige Vorteile:

**Zeigen Sie bei jedem Schritt Ihres Kundenservice Professionalität, und zwar von dem Moment an, in dem der Kunde mit Ihrem Unternehmen in Kontakt tritt.**

**Bieten Sie Ihren Mitarbeitern alle Tools und die Benutzerfreundlichkeit, welche für einen hervorragenden Kundenservice benötigen werden.**

**Messen Sie die Leistung und führen Sie eine Qualitätssicherung mit wichtigen Anruferdaten, Aufzeichnungen und Analysen durch, ohne Anwendungen von Drittanbietern.**

### Skills Based Routing

Leiten Sie Anrufe automatisch an die zuständigen Mitarbeiter / Stellen weiter. Definieren Sie Ihre individuelle ACD-Strategie (Automatic Call Distribution) und optimieren Sie mit skills-basiertem Routing den Kundenservice und die Leistung Ihres Call- bzw. Contact-Centers. Weisen Sie Ihren Agenten Fähigkeiten zu und leiten Sie Anrufer dann ganz gezielt weiter. So verringern Sie Wartezeiten und ebenso die durchschnittlichen Bearbeitungszeiten (AHT).

### Warteschlangen Insights

Sehen Sie sofort, welche Teammitglieder verfügbar, pausiert oder offline sind, welche Anrufe in der Warteschlange warten und suchen und filtern Sie bestimmte Team-Anrufverläufe direkt in den pascom-Apps.





## Behalten Sie die Kontrolle mit einer einfachen **zentralisierten Systemverwaltung**

Auf alle Features und Einstellungen Ihrer pascom Business Communications-Plattform kann zentral zugegriffen werden – angefangen bei den Endgeräten bis hin zu den Benutzern und den Teams und allem, was dazwischen liegt.

### Auto Provisionierung

Auto Provisioning / Zero Touch Provisioning vereinfacht und beschleunigt den Onboarding-Prozess für neue Hardware-Telefone erheblich.

### Cloud Hosting

PASCOM ONE Lösungen werden von pascom in unserem DSGVO-konformen Rechenzentrum gehostet, wodurch Sie Zeit und Geld für die Verwaltung Ihres eigenen Hostings sparen.

### CLI Zugriff

Bei Bedarf bieten die pascom ONE Telefonanlagenlösungen Zugriff auf die Asterisk CLI, um komplexere Konfigurationen und detaillierteres Debugging zu ermöglichen.



### Managed Services

Als Cloud-Telefonanlage wird Ihre PASCOM ONE-Lösung dank Managed Services und integrierter Service Level Agreements stets mit den neuesten Funktionen, Sicherheits-Patches und Funktionalitäten versorgt.

### pascom ONE E-Mail Server

Der pascom E-Mail Server wird standardmäßig bereitgestellt. Dies vereinfacht Voicemail-to-E-Mail und das Senden von Einladungen.

### Scripting

pascom ist ein offenes System. Das Schreiben und Bereitstellen von Asterisk-Skripts ist jederzeit möglich und ermöglicht die weitere anforderungskonforme Anpassung der Plattform, falls ein spezifisches Verhalten bzw. eine spezifische Integration erforderlich ist.

### Sicherheit

pascom erfüllt höchste Standards bei der Verschlüsselung Ihrer Geschäftskommunikation. Dabei kommen zahlreiche Verschlüsselungstechnologien zur Anwendung: sRTP, TLS, SIPs, QR-Code-Bereitstellung, URLs für sichere Bereitstellung sowie Identitätsverwaltung (zentralisierte Authentifizierung gegen Anwendungen von Drittanbietern).

### Status Monitoring

Um eine maximale Betriebszeit zu gewährleisten und Unterbrechungen Ihrer Telefonie- und Kommunikationsdienste auf ein absolutes Minimum zu beschränken, überprüfen wir regelmäßig den Zustand Ihres Systems. Sollten dabei potenzielle Probleme festgestellt werden, erhalten Sie eine E-Mail-Benachrichtigung, um Sie zu informieren, bevor es zu einer Störung kommt.

### User Einladen

Laden Sie Benutzer per E-Mail ein und geben Sie ihnen die Möglichkeit, Ihr Konto selbst einzurichten. pascom stellt Ihnen Installationsanleitungen per E-Mail, einschließlich Kontoeinrichtung, Client- und Mobile-Client- sowie Desktop-Telefonkonfiguration zur Verfügung.



### Zero Admin

Neben dem unkomplizierten Setup-Prozess sind pascom Lösungen auch extrem IT-Administrator-freundlich. Die intuitive, einfach zu bedienende Administrationsoberfläche in Verbindung mit Managed Services und einer breiten Palette an automatisierten Management-Tools unterstützt Unternehmen bei der Reduzierung der Systemverwaltung und spart wertvolle Ressourcen, Zeit und Kosten.

### Wichtige Vorteile:

**Verwalten und überwachen Sie zentral jeden Aspekt Ihrer Unternehmenskommunikation, vom Hinzufügen neuer Benutzer bis zur Verwaltung des Anrufes.**

**Stellen Sie mühelos und sicher eine Verbindung zwischen entfernten Arbeitsplätzen und mobilen Geräten her.**

**Automatisieren Sie wiederkehrende Aufgaben, um die Effizienz zu steigern und die Verwaltungskosten zu senken.**

**Sie erhalten automatisch alle neuen Funktions-Updates und Sicherheits-Patches.**



# OME

## Integrieren Sie mühelos Ihre alltäglichen Anwendungen durch offene Standards

Sofort einsatzbereite Vorlagen und offene Standards ermöglichen es Ihnen, Ihr pascom Telefonsystem nahtlos an Ihre 3rd-Party-Anwendungen anzuschließen, genau nach Ihren Anforderungen.

### Apps für alle Plattformen

Mit Clients für Windows, macOS und Linux sowie Android und iOS bieten pascom Lösungen überall und jederzeit Zugriff - unabhängig davon, von wo aus Sie und Ihr Team arbeiten oder welches Gerät Sie verwenden.

### Automatischer Setup Assistent

Profitieren Sie von der extremen Benutzerfreundlichkeit unserer Cloud Telefonanlage. Unsere Schritt-für-Schritt-Anleitungen zur Einrichtung helfen Ihnen, Ihr pascom Cloud-Telefonsystem innerhalb weniger Minuten in Betrieb zu nehmen. **Auf Anfrage richten wir Ihr System gerne nach Ihren Wünschen ein.**

### Automatische Updates

Alle pascom Apps verfügen standardmäßig über eine automatische Update-Funktion. Mit den Managed Services ist Ihr pascom ONE

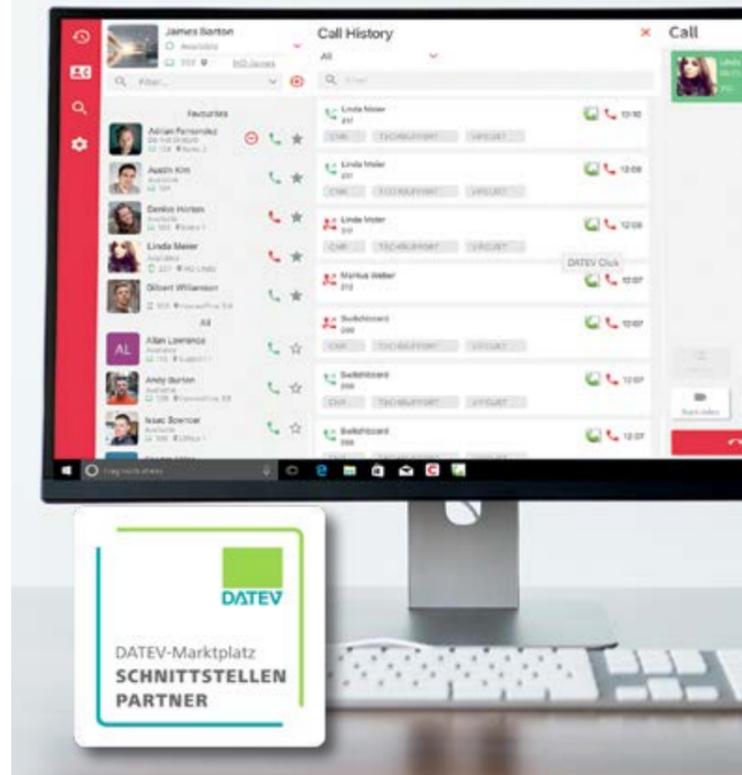
Microsoft



snom



Yealink



Telefonsystem immer auf dem neuesten Stand und Sie profitieren stets von den neuesten Funktionen und Sicherheitsupdates.

### Cloud Kommunikation

Cloud-basierte Lösungen sind die Zukunft der Unternehmenskommunikation, da sie mehr Flexibilität, Verfügbarkeit und Redundanz bieten. Cloud-Dienste sind außerdem kostengünstiger und einfacher einzurichten.

### Connector Profile

Verwenden Sie eines unserer Connector Profile, um einfach Benutzer- und Telefonbuchkontaktinformationen aus Datenbanken von Drittanbietern, einschließlich **Microsoft 365**, Microsoft AD bzw. Exchange, LDAP, CSV-Dateien & mehr, zu verbinden und automatisch zu synchronisieren. Authentifizieren Sie Benutzer von Telefonanlagen gegen die externe Datenbank von Drittanbietern wie Univention, AD oder LDAP und erhöhen Sie die Sicherheit mit Identity Management.

### Integration von IP-Türsprechanlagen

Verbinden Sie Ihre IP-Türsprechanlage und erhöhen Sie die Sicherheit im Büro und das Wohlbefinden Ihrer Mitarbeiter. Sehen und sprechen Sie mit Besuchern und ermöglichen Sie den Zugang zum Gebäude mit einem einzigen Klick direkt aus der pascom App.

### Microsoft 365 Kontakte Connector

Mit dem Microsoft 365 Contacts Connector können Sie Kontakte aus Microsoft 365 importieren und automatisch synchronisieren.

### Microsoft Teams Status Connector

Synchronisieren Sie den Microsoft Teams-Benutzerstatus mit pascom Benutzerprofilen und der pascom Client aktiviert automatisch das Teams Meeting Profil, wodurch eingehende Anrufe deaktiviert werden, wenn Sie einem **Teams Meeting** beitreten.

### pascom für DATEV

Verbinden Sie Ihre pascom ONE- und DATEV-Lösungen in Minutenschnelle und machen Sie Ihren DATEV-Arbeitsplatz mit pascom zu Ihrer Kommunikationszentrale. Starten Sie Anrufe direkt aus DATEV, synchronisieren Sie automatisch DATEV-Kontakte und Anrufprotokolldaten für eine minutengenaue Abrechnung mit Ihren Mandanten.

### pascom für tomedo®

Verbessern Sie die Effizienz Ihrer Praxis und optimieren Sie die Patientenversorgung mit pascom für tomedo®, das Kontakte und Anrufprotokolle automatisch synchronisiert, Ihnen das automatische Öffnen von Patientenakten ermöglicht und Ihnen sogar erlaubt, Anrufe zu starten und Faxe direkt aus der tomedo®-Anwendung zu versenden.

### REST API

Die von pascom bereitgestellte REST API Schnittstelle gewährleistet durch die nahtlose Integration Zugriff auf Ihre Business Intelligence. Ist das Verbindungsprofil für Ihre ausgewählte Datenquelle nicht verfügbar? Kein Problem, verwenden Sie die pascom REST API, um die Verbindung zum



pascom-Telefonsystem aufzubauen und nahtlos in Ihre vorhandene IT-Infrastruktur zu integrieren.

### VPN Connector

Über den Aufbau einer VPN-Verbindung verbinden Sie Systeme von Drittanbietern mit Ihrem gehosteten pascom-Telefonsystem. Sie hosten Ihr pascom-Telefonsystem in der Cloud und müssen dennoch Vor-Ort-Anwendungen nutzen? Mit dem pascom VPN-Connector können Sie schnell und einfach eine nahtlos integrierte Hybrid-Infrastruktur aufbauen.



# WORAUF WARTEN? BESSER WIRD'S NICHT.

Ausser mit unseren regelmäßigen Upgrades.  
pascom ist Ihr Ticket in die neue Freiheit der Kommunikation in Ihrem Unternehmen.  
Jeder mit jedem und alle mit allem besser verbunden.



## TOP PREIS/LEISTUNG

Wir haben etwas gegen hohe Preise: Mit dem „Concurrent User“-Modell ist der Einsatz von pascom schnell und kalkulierbar, es gibt keine Extramodule oder versteckten Kosten.



## STATE OF THE ART TECHNIK

Erfüllen Sie sich alle Wünsche, egal ob für Desktop, Mobile, Office oder HomeOffice, direkt aus der Cloud.



## KOSTENLOS UND OHNE RISIKO TESTEN

Ihr perfekter Einstieg: Sie können den vollen Funktionsumfang 30 Tage lang kostenlos testen, und jederzeit und zu fairen Konditionen upgraden. Das Angebot besteht aus 10 User-Lizenzen, die flexibel von einer beliebigen Anzahl von Mitarbeitern genutzt werden können, einer Festnetznummer sowie 100 Minuten Prepaid Guthaben.



## MADE IN GERMANY - SEIT 1997

Als eigentümergeführtes Unternehmen steht pascom seit mehr als 20 Jahren für Qualität und Verlässlichkeit. Softwareentwicklung und Support erfolgen in unserem Stammhaus im Herzen von Bayern.

### pascom GmbH

#### Hauptsitz

Berger Straße 42  
94469 Deggendorf  
Deutschland  
+49 991 29691-0  
+49 991 29691-999

#### Niederlassung Regensburg

Bajuwarenstraße 2e  
93053 Regensburg  
Deutschland  
+49 941 280956-0  
+49 941 280956-19



**+49 991 29691-200**

**info@pascom.net · www.pascom.net**