

AND Guard

Toolkit für die
telefonbasierende
Kommunikation



AND Guard steht für eine leistungsfähige modulare Softwarelösung zum Steuern von Unified Communications-Datenströmen.

Sie lässt sich problemlos mit bereits vorhandenen APAS-Komponenten (AND Phone Application Server) integrieren und bietet zusätzliche Sicherheit für die Kommunikation über Desktop, Telefon oder Cisco Jabber.

Edit Rule

* Rule Name

Filter define the call criteria

Calling Number Filter (regex)

* Original ANY

* Translated ANY

Called Number Filter (regex)

* Dialed ANY

* Translated ANY

Action define the action when the call matches the filter criteria

Action Type

You can choose to

Redirect Call to VoiceMail

AND/OR change the calling party name (only CUCM 10+)

Modify calling name None Lookup Fixed

Lookup calling name by Original number Translated number

Directory Group ID (APAS)

AND/OR change the called party name (only CUCM 10+)

Modify called name None Lookup Fixed

Fixed called name

In sicheren Händen

Ihre Unified Communications-Plattform ist leistungsfähig und in hohem Maße konfigurierbar, allerdings kann sie auch anfällig für Missbrauch sein. Mit AND Guard können Sie sinnvolle Regeln für Ihre UC-Plattform definieren, welche die Kommunikation gemäß Ihren Best Practices und Sicherheitsanforderungen im Unternehmen gezielt steuern.

Komplexe Konfigurationen ganz einfach realisieren

Durch die Integration von Andtek APAS mit der CURRI-Schnittstelle lassen sich auch komplexe Konfigurationsregeln zum Steuern des Verkehrs auf der Cisco UC-Plattform problemlos einrichten. Mit der einfachen Bildschirmkonfiguration sparen Sie zudem viel Zeit. Darüber hinaus können Sie mit AND Guard detailliert festlegen, wie sich der Verkehr in normalen, erweiterten und Ausnahmeszenarios verhalten soll. Das umfasst auch regel-, situations- oder zeitbasierte Rufumleitungen in ausfallsicheren Umgebungen.

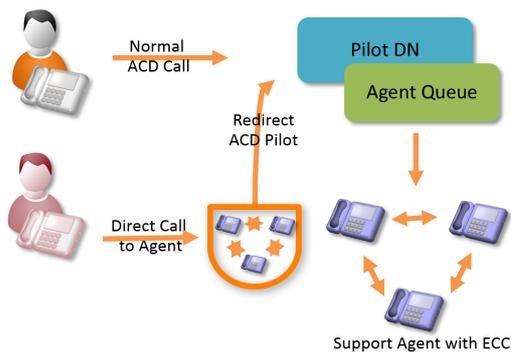
Vorteile

- Optimierter, sicherer und vereinfachter Verkehr auf Ihrer Cisco Unified Communications-Plattform
- Automatisches Sperren von Telefonen oder Softphones gemäß zeitlicher Vorgaben bzw. anhand von Rufnummernbereichen oder bestimmten Rufnummern
- Sperren von Telefonen oder Softphones durch spezifische Unternehmensregeln
- Sicherstellen, dass Anrufe den richtigen Agenten oder Vermittler erreichen
- Schutz von Agenten, Vermittlern und Mitarbeitern vor unerwünschten Anrufen
- Anzeige des Namens vor Entgegennahme eines Anrufs
- Einhaltung von SLAs, rechtlichen Bestimmungen oder verbindlichen Unternehmensanforderungen
- Sicherheit für Ihre UC-Plattform

Regelbasierte UC-Konfiguration

Mithilfe konfigurierbarer Regeln können Sie:

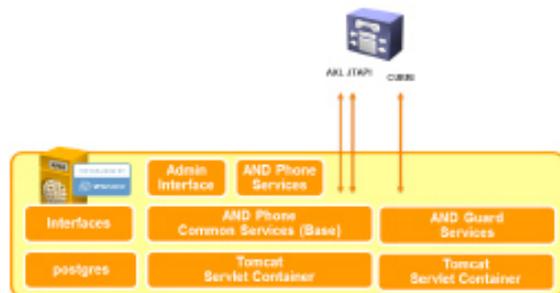
- bei einzelnen ACD-Agenten oder Call Center-Mitarbeitern eingehende Anrufe direkt an die richtige Sammelrufnummer umleiten, um die Agenten vor unerwünschten und störenden Anrufen zu schützen
- die Teilnehmer ein- und ausgehender externer Anrufe durch Rufnummernauflösung jederzeit identifizieren
- unerwünschte Anrufe auf der Basis schwarzer Listen oder globaler Sperrregeln sperren



Die Regeln werden über eine leistungsfähige, intuitive und anwenderfreundliche Browseroberfläche eingerichtet

AND Guard ist einfach zu verwalten und bietet sicheren Zugriff und umfassende Konfigurationsmöglichkeiten- ganz wie Sie es von Andtek gewohnt sind. Unterschiedlichen Benutzern können im System verschiedene Rollen zugewiesen werden, um Self-Service-Optionen für zahlreiche Bereiche im Unternehmensablauf zu ermöglichen.

Das Bild zeigt die 'Add Users' (Benutzer hinzufügen) Oberfläche. Die Felder sind wie folgt ausgefüllt: Username: andguard, Password: *****. Unter 'Available Roles' sind verschiedene Rollen aufgelistet, darunter ISuper Admin!, SOAP API, CUPS EndUser, REST Admin API, REST Public API, Global, Apps, Broadcast, Call Center, Callback, CallList und CallRouting. In der 'Assigned Roles' (Zugewiesene Rollen) Sektion sind ANDGuard und Application ausgewählt. Am unteren Rand befinden sich die Schaltflächen OK, Apply und Cancel.



AND Guard-Module

Intelligente Rufumleitung: AND GUARD REDIRECT

Eingehende externe und interne Anrufe können anhand benutzerdefinierter Regeln automatisch angenommen oder abgewiesen werden. Die entsprechenden Regeln lassen sich basierend auf Tageszeitvorgaben oder spezifizierten Parametern definieren und konfigurieren.

AND Guard Redirect bietet unter anderem folgende Vorteile:

- Vereinfachte und optimierte Rufumleitung im Unternehmen
- Schutz der Mitarbeiter durch „ethische Firewalls“
- Festlegung und Einhaltung von Kommunikationsgrenzen zwischen Abteilungen im Unternehmen
- Steuerung von Einschränkungen und Ausnahmen im gesamten Unternehmen oder innerhalb von Teams

Automatische Namensauflösung: AND GUARD LOOKUP

Die Rufnummern ein- und ausgehender Anrufe werden automatisch mit den Nummern in der Datenbank abgeglichen. Sofern die Rufnummer in der Datenbank vorhanden ist, können die erkannten Namen aktualisiert werden. Der aktualisierte Name wird dem Mitarbeiter am Telefon oder im Jabber-Client angezeigt.

- Mit dem AND Guard Lookup-Modul können die entsprechenden Datenbankeinträge außerdem schnell und problemlos gesichert werden.
- Der Name wird direkt über Cisco Signaling angezeigt und in der Cisco Call History aufgezeichnet, damit er für die einfache Nachverfolgung von Gesprächen genutzt werden kann.
- Das Modul ist mit allen Cisco-Telefonsystemen kompatibel und für sämtliche Telefentypen verfügbar.

Zuverlässiger Schutz: AND GUARD LOOKOUT

Das Sperren von Rufnummern, Telefonen und anderen Hardwaregeräten bietet Ihrem Unternehmen besseren Schutz gegen unerwünschte ein- und ausgehende Anrufe.

- Bestimmte Rufnummern und ganze Telefone können automatisiert und zeitabhängig gesperrt werden.
- Bis zu 10.000 Telefone können innerhalb von Minuten gesperrt werden.
- Nach dem Sperren bzw. Entsperrern ist kein Neustart der Telefone nötig.
- Die Konfiguration erfolgt einfach anhand individueller Anforderungen.



Weitere Vorteile von AND Phone Application Server

Funktionen für Systemadministratoren

- Kennwortgeschützter Zugriff und mehrstufige Administration
- Zentrale Verwaltung aller AND Phone-Module
- Erstellen, Ändern und Löschen von Benutzergruppen
- Erweiterte Optionen für Gruppenmitglieder
- Hinzufügen nicht sichtbarer Gruppenmitglieder
- Vermittlungsdienst mit Prioritäten

Funktionen für Unternehmensverzeichnisse

- Anwesenheitsinformationen für interne Benutzer
- Direkter Anruf von Rufnummern aus dem Verzeichnis
- Integration von LDAP und Active Directory
- Integration von SQL-Unternehmensdatenbanken
- Integration von Microsoft Exchange
- Integration von Communications Manager-Benutzerdatenbanken
- Anzeige beliebiger Datenbank-/Verzeichniseinträge
- Automatische Rufnummernauflösung eingehender Anrufe
- Gleichzeitige Suche in allen Datenquellen
- Integration von MS Outlook-Kontakten

Erweiterbare Architektur

AND Guard ist Teil eines modularen Systems von Komponenten, die Unterstützung für Desktop-, telefonbasierte und Cisco Jabber-Anwendungsfunktionen bieten.

Technische Dokumentation

Detaillierte Informationen stehen zu folgenden Themenbereichen zur Verfügung:

- Skalierbarkeit des Systems
- Unterstützte Versionen von Cisco Unified Communications Manager
- Unterstützte Cisco-Telefonmodelle
- Systemanforderungen für Server und Client
- Informationen zum Systemdesign
- Bedienungs- und Konfigurationsanleitungen

Bitte beachten Sie, dass die verfügbaren Funktionen je nach Telefonmodell und Cisco-Plattform variieren können.



Kontakt

ANDTEK GmbH
Am Söldnermoos 17
85399 Hallbergmoos
T: +49 (811) 9594960
F: +49 (811) 95949676
info@andtek.com



Über Enghouse Interactive

Enghouse Interactive ist weltweit einer der führenden Hersteller von flexiblen und skalierbaren Kundeninteraktionslösungen. Das integrierte Lösungsspektrum erstreckt sich über Multi-Channel Contact Center, Self Service, Vermittlungsplatzkonsolen und die Optimierung von Arbeitsabläufen. Mit diesen Lösungen können Unternehmen Kundenanfragen klassifizieren und so bearbeiten, wie sie es sich wünschen: schnell, effizient und erfolgreich bei minimalem Aufwand.

www.enghouseinteractive.com

