



ANDTEK

Kommunikationslösungen für Unternehmen



Enghouse
Interactive

Inhalt

- 04 Das Unternehmen**
- 09 Team- und Chef-Sekretariatsdienste**
Status und Präsenz-Informationen im Team, Anrufverteilung, Gruppen- und Chef/Sek-Dienste
- 14 Sprachaufzeichnung**
Regelbasierte oder individuelle Aufzeichnung von internen/externen Telefongesprächen und Drohanrufen
- 16 Benachrichtigung von Gruppen**
Alarmierung, Sprachdurchsagen, Nachrichtenverteilung und Kriesenkonferenzen
- 18 Optimierte Integration von Telefonverzeichnissen**
Einfache Anwahl von Kontakten aus verschiedenen Datenbanken und Verzeichnissen
- 22 Computer-Telefon-Integration**
Desktop-Client zur Steuerung der IP Telefone über den PC
- 26 Contact Center Dienste und IVR**
Automatische Anrufverteilung und Sprachdialogsystem
- 28 Contact Center Agenten und Supervisor**
Desktop-Clients für Callcenter und Hotlines
- 30 Vermittlungsplatz**
Desktop-Client für Vermittlungsplätze in Unternehmen und Konzernen
- 32 Provisionierung**
Einfache Verwaltung von UC-Konfigurationen (IMACD) und UC-Komponenten
- 34 Zusätzliche Dienste**
Profile und Einstellungen, Menü, Rückruf mit Benachrichtigung, zentrale Anruflisten, Absperren von Telefonen, Reportingdienste, XML Applikationen
- 42 Training, Support, Software Update**
Dienstleistungen für Ihre ANDTEK-UC Lösung

ANDTEK – *Made in Germany*

Die ANDTEK GmbH wurde im Jahre 2000 als Software-Entwicklungsunternehmen gegründet.

Seit 2003 konzentrieren wir uns auf Anwendungen, welche die Effizienz der Kommunikation in Unternehmen steigern und damit Umsatz und Rentabilität erhöhen. Als einer der führenden Cisco Development Partner bieten wir ein ausgereiftes Portfolio an hochwertigen Softwareanwendungen, insbesondere für Cisco Unified Communications Umgebungen. Dadurch erhalten Ihre Mitarbeiter, je nach Arbeitsplatz, immer eine optimal integrierte Kommunikationsumgebung und Plattform. Das spart Zeit und erhöht Ihre Produktivität.

Ob in der Finanzindustrie, dem öffentlichen Dienst, dem Gesundheitswesen, der Produktion, der Industrie oder in Handel und Gewerbe – wir bieten für jede Branche die passende Kommunikationslösung.

Als deutscher Premiumhersteller legen wir besonderen Wert darauf, technische und vertriebliche Unterstützung in deutscher, sowie englischer Sprache zu gewährleisten. Wir sind stolz darauf unsere Software „Made in Germany“ auch mit der entsprechenden Supportqualität anzubieten.

Unsere Produkte sind das Ergebnis langjähriger Projekterfahrung und kundenorientierter Innovationsbereitschaft. Mit ANDTEK-Lösungen passt sich Ihre Kommunikationsumgebung Ihren Bedürfnissen an.

ANDTEK – das Unternehmen



PARTNER NETZWERK

Die Installation und Betreuung von modernen Kommunikationsanlagen ist ein komplexes Aufgabengebiet, das von Spezialisten umgesetzt werden muss. Daher arbeiten wir ausschließlich mit kompetenten Partnern und vertreiben unsere Software über diese Partner.

Das Enghouse-Partnerprogramm bietet ausgewählten Partnern die Möglichkeit, Ihren Kunden ein erweitertes Portfolio an Lösungen anbieten zu können. Neben einer Erweiterung des Produktportfolios bietet dies Partnern die Möglichkeit, integrierte Kommunikationslösungen für Ihre Kunden anbieten zu können.

PREFERRED SOLUTION DEVELOPER

ANDTEK ist „Preferred Solution Developer“ und hat damit die höchste Zertifizierungsstufe als Entwicklungspartner. Das bietet Ihnen die Sicherheit einer Lösung, welche, mit Ihrer Cisco Infrastruktur auf Kompatibilität getestet ist und ständig weiterentwickelt wird. Durch die enge Zusammenarbeit mit Cisco sind wir in der Lage, die jeweils aktuellen Versionen des Communications Managers zu unterstützen und modernste Softwarelösungen anbieten zu können.



ANDTEK – die Lösung



EINE PLATTFORM FÜR IHRE KOMMUNIKATIONSUMGEBUNG

Betreiben Sie alle erweiterten Dienste auf einer Plattform und konsolidieren Sie Ihre Infrastruktur. Da alle ANDTEK Applikationen auf einer einzigen Plattform realisiert werden, reduziert sich ihr Administrationsaufwand für Updates, Patches, Backups und Redundanzkonzepte dramatisch. Zudem bietet diese einheitliche Plattform eine optimierte und einfache Konfiguration aller Dienste für Administratoren. Damit werden die laufenden Kosten reduziert und die Umgebung wird schnell und einfach auf den jeweils aktuellen Stand für eine optimal gesicherte und skalierbare Lösung gebracht.

DIFFERENZIERUNG DURCH ERSTKLASSIGE KOMMUNIKATIONSLSÖSUNGEN

ANDTEK liefert seit über 10 Jahren Unified Communications Lösungen und ist der führende Anbieter von erweiterten Kommunikationsdiensten im Unified Communications Umfeld. Die Vorteile einer integrierten Kommunikationslösung werden erst durch den Einsatz von Mehrwertdiensten und durch die Integration in die bestehende IT-Infrastruktur voll ausgeschöpft. Der Einsatz unserer umfangreichen Zusatzdienste bietet Ihnen einen entscheidenden Technologievorsprung im schnell wachsenden UC Umfeld.

ANDTEK – Skalierbarkeit



SKALIERBARKEIT UM DIE AGILITÄT IHRES UNTERNEHMENS ZU ERHÖHEN

Unsere Kommunikationslösungen bieten Ihnen die Grundlage um flexibel auf sich ändernde Anforderungen reagieren zu können. Neben der gewünschten Funktionalität ist die Skalierbarkeit und Ausfallsicherheit besonders in großen Umgebungen ein entscheidender Faktor für den erfolgreichen Einsatz einer Kommunikationslösung. Unsere Lösungen haben höchste Skalierbarkeit und Ausfallsicherheit in weltweiten Großprojekten unter Beweis gestellt und sind erste Wahl für komplexe Unternehmensumgebungen.

COMPLIANCE UND ZUVERLÄSSIGKEIT FÜR LANGFRISTIGEN ERFOLG

Neben der Planung von hoch skalierbaren und hoch verfügbaren Lösungen unterstützen wir Sie auch bei der Überprüfung von Compliance-Richtlinien. Ein wichtiger Faktor beim Einsatz von Unified Communications Lösungen ist die gesetzeskonforme Auslegung und die Treue gegenüber vorhandenen Unternehmensrichtlinien. Wir unterstützen Sie beim Einsatz von UC Lösungen nicht nur auf technischer Ebene sondern sorgen auch dafür, dass alle Richtlinien entsprechend eingehalten werden und deren Einhaltung nachvollziehbar ist.

ANDTEK – Technologie

UMFANGREICHE UNTER- STÜTZUNG VON SPRACHEN

Unser gesamtes Portfolio basiert auf einer skalierbaren, hochverfügbaren Linux Plattform, welche Ihnen als Lösungspaket bereitgestellt wird. Damit haben Sie jederzeit ein aktuelles und abgesichertes System und Sie müssen sich nicht weiter um das Betriebssystem kümmern. Neben der Unterstützung von 64bit Plattformen bieten wir natürlich auch die volle Virtualisierung aller Komponenten an, um die Integration in Ihr Datacenter zu vereinfachen.

Die Kommunikationsprodukte von ANDTEK sind für internationale Umgebungen ausgelegt und unterstützen alle zentralen Cisco-Systemsprachen. Dies ist besonders beim Einsatz in multinationalen Unternehmen ein entscheidender Vorteil und erhöht die Akzeptanz von Unified Communications Lösungen nachhaltig. Neben den bereits unterstützten Sprachen ist eine Anpassung durch die Verwendung von offenen Standards für weitere Sprachen problemlos möglich.

SPEZIALISIERT AUF CISCO KOMMUNIKATION

Durch Spezialisierung auf den Cisco Unified Communications Manager bieten wir außergewöhnliche Lösungen für UC Infrastrukturen an. Neben der Erweiterung von Telefondiensten können wir dadurch auch integrierte Produkte im Bereich der computergestützten und webbasierten Kommunikation anbieten.



Plattformen und Betriebssysteme

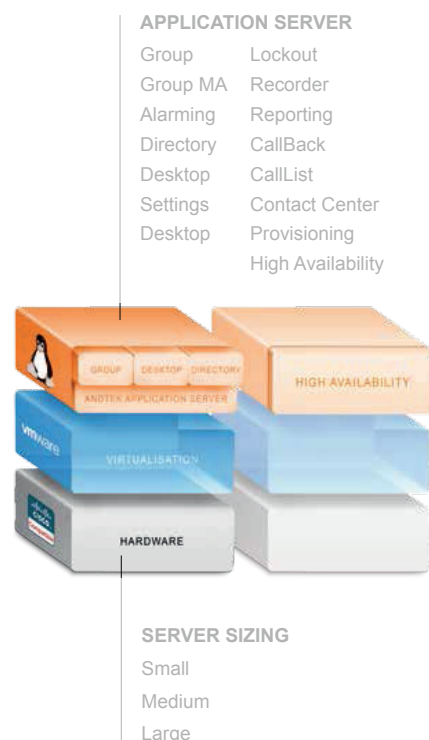
Der ANDTEK Application Server ist die zentrale Steuereinheit für alle ANDTEK Anwendungen. Die Software kann entweder als Software-Paket inklusive Linux-Betriebssystem oder bereits vorinstalliert als Hardware-Appliance geliefert werden. Optional kann für kritische Umgebungen auch eine hochverfügbare Variante eingesetzt werden.

VIRTUALISIERUNG

Der ANDTEK Application Server kann auch auf virtuellen Maschinen betrieben werden und fügt sich damit nahtlos in Ihre virtuelle Infrastruktur ein. Der AND Phone Application Server (APAS) ist für den Betrieb auf Cisco Unified Computing System (UCS) Plattformen und VMware zertifiziert

AND DESKTOP

AND Desktop ist eine Computeranwendung, um das Telefonieren und Steuern von IP Telefonen zu vereinfachen. Die Software steht für unterschiedliche Windows Versionen zur Verfügung. Ein Standardcomputer mit einer Netzwerkkarte ist ausreichend, um die Software zu nutzen. AND Desktop bietet Ihnen über den PC vollen Zugriff auf Ihr IP Telefon und steht in verschiedenen Varianten zur Verfügung.



AND Group



TEAM- UND CHEFSEKRETARIATSDIENSTE

Speziell im Geschäftsumfeld ist eine schnelle und einfache Handhabung von Anrufen ein wichtiges Kriterium für die Kundenzufriedenheit und eine notwendige Voraussetzung für effektives Arbeiten. Mit den Gruppenfunktionen haben Sie jederzeit den Überblick, welche Mitarbeiter gerade verfügbar sind, telefonieren oder gar nicht anwesend sind.

IHRE VORTEILE

Echtzeit Statusinformationen von Benutzern

Komplett Telefon-basierend

Setzen eines individuellen Präsenzstatus

Akustische und optische Signalisierung von Anrufen in der Gruppe

Vereinfachte Anrufsteuerung

Skalierbar für große Gruppen

Zentrale Administration

Einfache Verwaltung von eingehenden Anrufen

Große Breite an unterstützten Endgeräten

AND Group

STATUSINFORMATIONEN AM TELEFONBILDSCHIRM

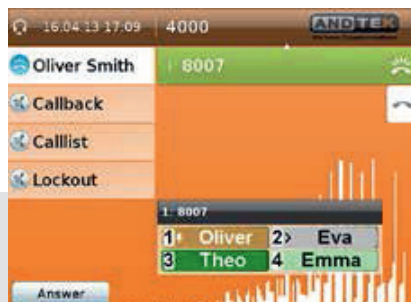
Die Verfügbarkeit von anderen Teilnehmern steht in Echtzeit am Telefonbildschirm zur Verfügung. Damit werden eingehende Anrufe oder nicht besetzte Nebenstellen sofort erkannt und können einfach von einem anderen Apparat übernommen werden. Zusätzlich zu den Anzeigeoptionen steht auch eine spezielle akustische Signalisierung für Anrufe innerhalb einer Gruppe zur Verfügung. Ändern Sie Ihren Präsenzstatus am IP Telefon und lassen Sie interne Anrufer sofort einen Kurztext sehen, der Details über Ihre Anwesenheit preisgibt. Durch den Präsenzstatustext besteht keine Ungewissheit über Ihre Verfügbarkeit.

ANRUFSTEUERUNG AM TELEFON

Die Kommunikation zwischen Gruppenteilnehmern wird durch einfach zu bedienende Funktionen beschleunigt. Direkturf, sowie Weiterleiten oder Übernehmen eines eingehenden Anrufes können schnell durchgeführt werden.

FLEXIBLE ANZEIGE UND GERÄTEUNTERSTÜTZUNG

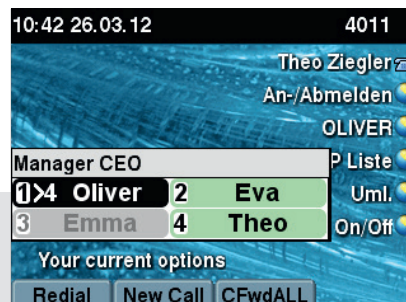
Die Statusinformationen am IP Telefon sind von den jeweiligen Modellen und den verfügbaren Displayoptionen abhängig. Neben den jeweils aktuellen Modellen unterstützen wir auch viele ältere Modelle und bieten damit eine einheitliche Verfügbarkeit im Unternehmen an. Eine Erweiterung der Funktionsvielfalt und Anzeigemöglichkeiten ist durch die Integration am Computer mit Hilfe von AND Desktop ebenfalls möglich. Statusinformationen am Telefonbildschirm Die Verfügbarkeit von anderen Teilnehmern steht in Echtzeit am Telefonbildschirm zur Verfügung. Damit werden eingehende Anrufe oder nicht besetzte Nebenstellen sofort erkannt und können einfach von einem anderen Apparat übernommen werden. Zusätzlich zu den Anzeigeoptionen steht auch eine spezielle akustische Signalisierung für Anrufe innerhalb einer Gruppe zur Verfügung. Ändern Sie Ihren Präsenzstatus am IP Telefon und lassen Sie interne Anrufer sofort einen Kurztext sehen, der Details über Ihre Anwesenheit preisgibt. Durch den Präsenzstatustext besteht keine Ungewissheit über Ihre Verfügbarkeit.



Echtzeit Statusanzeige



Individueller Status am Telefon



Unterstützung einer großen Vielfalt von Telefonmodellen

AND Group Mitarbeiter



TEAM- UND CHEFSEKRETARIATSDIENSTE

Gerade auf höheren Hierarchiestufen ist eine einfach zu bedienende Lösung Bedingung für effiziente Kommunikation: Hohe Verfügbarkeit, eine gesicherte Erreichbarkeit, sowie definierte Vertretungen im Umleitungsfall sind die Merkmale einer professionellen Lösung. AND Group MA wurde für die besonderen Bedürfnisse im Sekretariat entwickelt und enthält alle Dienste, die Sie für eine anspruchsvolle Kommunikation benötigen.

IHRE VORTEILE

Erweiterte Chef/
Sekretariatsdienste

Unbegrenzte Anzahl an Chef/
Sek-Konstellationen

Verfügbarkeitsdienst für
Assistenten

Vereinfachte
Gesprächssteuerung

VIP-Listen und automatische
Weiterleitung

Komplett Telefon-basierend

Multifunktionale
Bedientasten

Einfachste Bedienung bei
hoher Funktionalität

AND Group Mitarbeiter

DIENTE FÜR DAS VORZIMMER

Die Chef/Sek-Dienste von ANDTEK bieten umfangreiche Funktionen für den Einsatz im Sekretariat. Sämtliche Dienste wurden so entwickelt, dass die Funktionen möglichst einfach gehalten sind und direkt am IP Telefon zur Verfügung stehen.

VERFÜGBARKEITEN/ZUSTÄNDE IN ECHTZEIT

Hat der Chef gerade umgeleitet und wenn ja, auf wen? Welche Assistenten sind gerade anwesend und können Telefonate entgegennehmen? Wer telefoniert gerade oder bekommt einen Anruf, obwohl er nicht am Platz ist? All das und noch mehr ist auf einen Blick, direkt am Telefondisplay, zu erkennen.

FLEXIBILITÄT

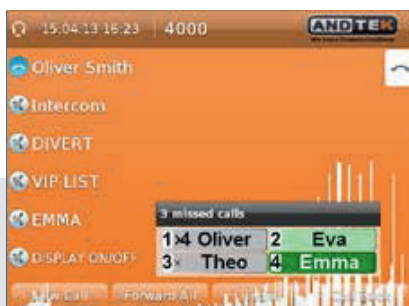
Auch komplexe Chef/Sek-Konstellationen mit mehreren Gruppen n:m-Beziehungen können mit ANDTEK abgebildet werden. Sogar ein Überlauf in eine andere Vorzimmergruppe ist möglich, sollten alle zugewiesenen Assistenten eines Chefs einmal nicht verfügbar sein.

DURCHBRECHEN DER ANRUFUMLEITUNG DES CHEFS MITTELS VIP-LISTEN

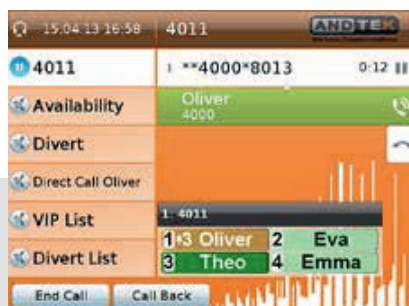
Um für wichtige Gesprächspartner auch im Umleitungsfall erreichbar zu sein, ist es unerlässlich, dass die Rufumleitung des Managers durchbrochen werden kann. Diese Nummern sind in einer VIP-Liste gepflegt und können auch von den Assistenten verwaltet werden. Dabei haben Assistenten innerhalb einer Chef/ Sek-Schaltung immer die Möglichkeit, die Umleitung der Chefs zu durchbrechen.

EINFACHE BEDIENUNG UND HIERARCHISCHE VERTRETERREGELUNG

Mit einem Knopfdruck können Manager ihre Rufumleitung aktivieren. Assistenten können sich mittels Funktionstaste auf „verfügbar“ schalten. Durch vordefinierte Hierarchien müssen sich weder Chefs noch Assistenten darüber Gedanken machen, wer an wen weiterleiten muss. Die Umleitung auf die zuständigen Personen erfolgt vollkommen automatisch.



Variable Anrufweiterleitung



Statusanzeige in Echtzeit



VIP Listen

AND Group Cisco IP Phone 9900



AND Recorder

IHRE VORTEILE

Erfüllung rechtlicher
Anforderungen

Aufzeichnung von
Drohanrufen

Verbesserung der Produk-
tivität und Sicherheit

Für Training und Contact
Center Agenten

Hohe Skalierbarkeit und
verteilte Aufzeichnungen

Aufzeichnung von
verschlüsselten Gesprächen

Aufzeichnung von Telefon-
gesprächen im Netzwerk

Verschlüsselte und signierte
Ablage aller Gespräche

Abgesicherte Wiedergabe
von Gesprächen

Flexible Definition von
Aufzeichnungsregeln



SPRACHAUFZEICHNUNGEN

Mit der Möglichkeit Gespräche aufzuzeichnen, erfüllen Sie rechtliche und behördliche Richtlinien. Diese Anforderungen sind mit unserer äußerst sicheren Sprachaufzeichnung gewährleistet, welche nahtlos in Ihr bereits vorhandenes Kommunikationsnetz integriert werden kann. AND Recorder erfüllt die gesetzliche Richtlinien und bietet Ihnen eine bewährte, sichere und leistungsstarke Sprachaufzeichnung.

AND Recorder

SKALIERBARE, VERTEILTE AUFZEICHNUNGSLÖSUNGEN

Die Sprachaufzeichnung kann ab einem Gespräch bis hin zu verteilten Umgebungen mit tausenden paralleler Aufzeichnungen eingesetzt werden. Das System skaliert sehr flexibel und kann auch verteilt über Außenstellen verwendet werden.

VIelfÄLTIGE AUFZEICHNUNGSOPTIONEN

Je nach Anforderung stehen unterschiedliche Aufzeichnungsmöglichkeiten zur Verfügung. Neben permanentem Aufzeichnen kann auch per Tastendruck am Telefon aufgezeichnet werden. Weitere Optionen wie die Aufzeichnung einzelner Sprachkanäle oder das Archivieren bereits abgeschlossener Gespräche sind ebenfalls möglich und können schnell und einfach über Regeln definiert werden. Wichtige Gespräche und Drohanrufe können auch nach dem Gespräch für die permanente Speicherung ausgewählt werden. Aufgezeichnete Gespräche eines Apparates können auch direkt am Telefon wiedergegeben werden. Dies beschleunigt den Klärungsprozess und stellt eine einfache Option dar, Gespräche ohne zusätzliche Software wiederzugeben.

VERSCHLÜSSELTE AUFNAHME

Mit dem Communications Manager und AND Recorder realisieren Sie die Aufzeichnung verschlüsselter Gespräche. Die Aufzeichnung kann sowohl bei Signalisierungsverschlüsselung als auch Sprachverschlüsselung eingesetzt werden. Durch die Verschlüsselung erfüllen Sie höchste Sicherheitsstandards für Ihre Sprachaufzeichnung. Dies ist besonders für Finanzinstitute von Bedeutung, welche eine sichere Verschlüsselung Ihrer Gespräche benötigen.

ZENTRALES MANAGEMENT

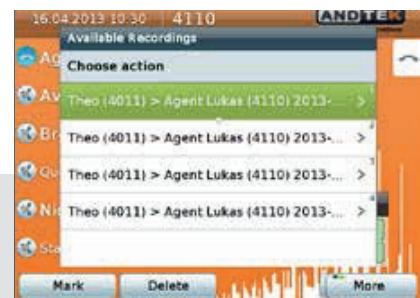
Die Verwaltung einer verteilten Umgebung über ein zentrales Management-System kann komfortabel administrierbar und sicher umgesetzt werden. Die Aufzeichnungen verschiedener Standorte können auf das Verwaltungssystem synchronisiert werden, wodurch auch eine zentrale Datensicherung ermöglicht wird.



Aufzeichnung von Gesprächen
direkt am Telefon



Sprachaufzeichnung, stilles Mithören
und Wiedergabe am Telefon



Liste der neuesten Aufzeichnungen

AND Broadcast



IHRE VORTEILE

Unternehmensweite
Durchsagen

Volle Integration in
Ihr Netzwerk

Bi-direktionale
Kommunikationsoption

Konferenzen per
Knopfdruck starten

Geringe Belastung für das
Netzwerk durch Multicast

Unbegrenzte Anzahl an
Benachrichtigungs-Gruppen

Integration von Lautsprechern
und Verstärkern

Bestehende Infrastruktur
kann genutzt werden

Hoch skalierbar

BENACHRICHTIGUNG VON GRUPPEN

Mit Broadcast-Diensten können Sie Gruppenrufe, Notfalldurchsagen, Textnachrichten und Push-to-Talk Dienste für die unternehmensweite Kommunikation realisieren. Die Broadcast-Lösung nutzt die existierende Kommunikationsumgebung, um Dienste wie unternehmensweite Punkt-zu-Multipunkt Kommunikation zu ermöglichen. Dies erlaubt eine Benachrichtigung von Personengruppen über einen zusätzlichen Kanal. Einsatzzweck können Störungen anderer IT-Systeme oder Notfallalarmierung sein. Short Message Service (SMS) ist ein zusätzlicher Dienst, der eine effektive Kommunikation zwischen IP Telefonen ermöglicht.

AND Broadcast

NOTFALLDURCHSAGEN UND GRUPPENRUF

Notfalldurchsagen, zum Beispiel im Brandfall oder bei unvorhergesehenen Ereignissen im Unternehmen, werden an alle Benutzer und standortübergreifend versendet. Unterschiedliche Durchsagegruppen ermöglichen eine einfache Anpassung an die Bedürfnisse des Unternehmens. Zusätzlich gibt es Möglichkeiten einer Zweige-Kommunikation, die Umfragen oder die Koordination von Aufgaben ermöglicht. Mit einem Knopfdruck stellen Sie eine Verbindung her und können sofort mit der Leitstelle sprechen.

SOFORTKONFERENZEN UND KRISENKONFERENZEN

Die einfache Aktivierung von Konferenzen ohne Einwahlnummern oder Passwörtern ist speziell für wiederkehrende oder dringliche Konferenzen von Vorteil. Neben dem schnellen Aufbau der Konferenz kann am Telefonbildschirm auch jederzeit der Status aller Teilnehmer abgebildet werden. Speziell für kritische Umgebungen bietet AND Broadcast eine automatische Zwangstrennung der im Gespräch befindlichen Teilnehmer.

SPRECHEN AUF KNOPFDRUCK

Die Funktion einer Gegensprechanlage kann mit einem Knopfdruck aufgerufen werden und findet beispielsweise im Einsatzbereich von Leitstellen oder Sekretariaten Anwendung.

SMS-TEXTNACHRICHTEN

Textnachrichten zwischen IP Telefonen unterstützen Sie mit vordefinierten Nachrichten, um die Kommunikation zu beschleunigen. Dies ist besonders im Einzelhandel und Gesundheitsbereich von Interesse, um Benutzergruppen zu informieren, weiteres Personal herbei zu rufen oder Hilfe anzufordern.

EINBINDEN VON LAUTSPRECHERN UND VERSTÄRKERN

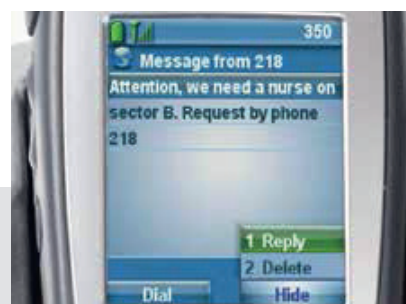
Zur Erweiterung der Umgebung lassen sich auch Lautsprecher und Verstärker einbinden, welche direkt über Power-over-Ethernet (PoE) oder SIP-Audio-Geräte eingebunden werden können.



Einfach zu bedienende Benutzeroberfläche



Nachrichtenversand am IP Telefon



Wireless Telephone für diemobile Benachrichtigung

AND Directory



OPTIMIERTE INTEGRATION VON TELEFONVERZEICHNISSEN

Der schnelle Zugriff auf Unternehmensinformationen ist ein entscheidender Faktor für die Wettbewerbsfähigkeit von Unternehmen. Sei es das interne Telefonverzeichnis, das Kundentelefonbuch oder die Bestelldatenbank – mit AND Directory erhalten sie direkten Zugang zu Unternehmensverzeichnissen und Datenbanken über das IP Telefon, den Internetbrowser oder einen CTI-Client.

IHRE VORTEILE

Live-Zugriff auf Unternehmensdaten

Erweiterte Anruferinformationen durch automatische Namensauflösung und zusätzliche Attribute

Benutzerfreundliche Telefonbuchfunktion für IP Telefone, Cisco Jabber, Web-Browser und Desktop-Clients

Browserbasierte Suche

Einfache Integration ins Netzwerk

Flexible Anpassung von Attributen

Integration von AD, LDAP, SQL, CSV, Oracle, CUC-M, Exchange, Office365

Zentrale Administration

Ändern importierter Einträge mit allen Endgeräten möglich

AND Directory

EINFACHE SUCHE IN UNTERSCHIEDLICHEN VERZEICHNISSEN

Die Suche nach beliebigen Informationen in Unternehmensverzeichnissen kann einfach und schnell auf jedem Telefon realisiert werden. Jeder Suchvorgang ist in der Lage, im Hintergrund mehrere unterschiedliche Datenquellen in Echtzeit abzufragen, wodurch der Benutzer vollen Zugriff auf aktuelle Datensätze hat. Es ist nicht erforderlich die Datenbanken zu synchronisieren. Gefundene Telefonnummern können direkt aus der Ergebnisliste gewählt werden. Zudem lassen sich weitere Details zu den aufgelisteten Kontakten aufrufen.

ANZEIGE VON ANRUFINFORMATIONEN

Bei eingehenden Anrufen werden zusätzliche Informationen am Telefonbildschirm dargestellt. Neben dem Anrufernamen ist die Darstellung von Attributen wie Projekt- und Bestellnummern oder auch zuständigen Sachbearbeitern möglich, noch bevor das Telefonat angenommen wird.

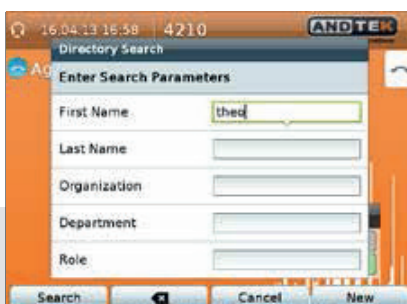
ELEKTRONISCHES TELEFONBUCH

Die Suche in allen Unternehmensquellen kann auch direkt über einen Browser vorgenommen werden und steht damit auch ohne Telefon unternehmensweit zur Verfügung.

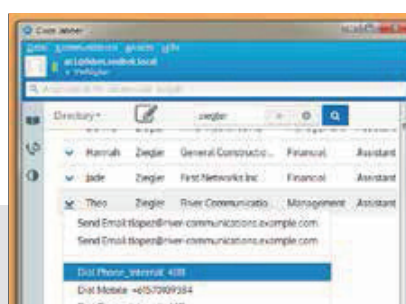
EINBINDUNG VON VERZEICHNISSEN UND DATENBANKEN

Die flexiblen Einstellungen ermöglichen eine vielseitige Anzahl an Verzeichnissen und Datenbanken einzubinden, wie zum Beispiel:

- › LDAP Verzeichnisse (z.B. Active Directory)
- › SQL Datenbanken (z.B. MS SQL, MySQL, Oracle)
- › CSV Dateien (z.B. Excel)
- › Communications Manager Directory
- › MS Exchange und Office365
- › Import von Adressdatenbanken auf den AND Phone Application Server (APAS)



Flexible Suchmaske mit anpassbaren Attributen und Reihenfolge

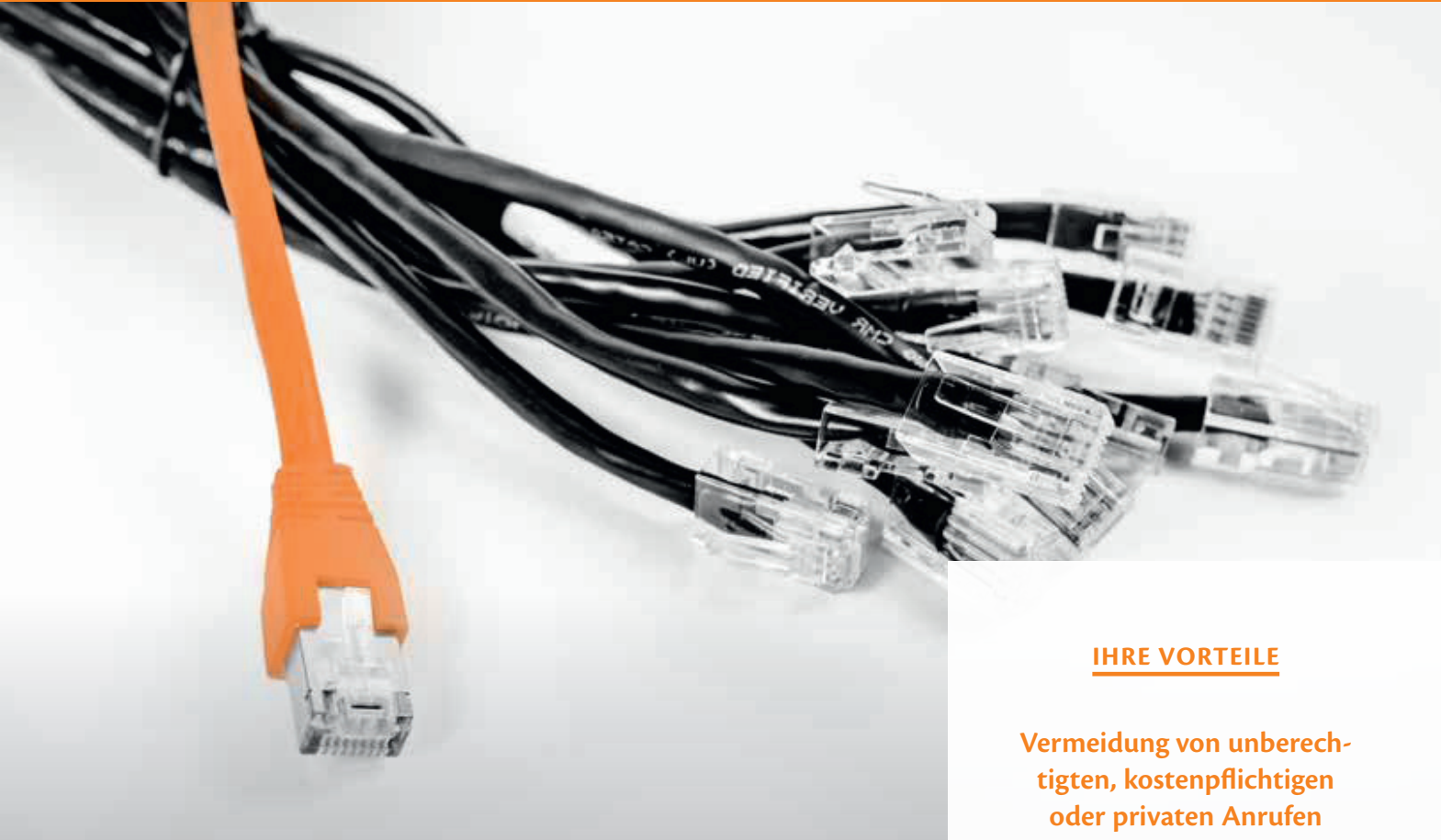


Gleichzeitiges Suchen in mehreren Verzeichnissen mit Cisco Jabber



Rufnummernauflösung bei eingehenden Anrufen

AND CallRouting



OPTIMIERTE INTEGRATION VON TELEFONVERZEICHNISSEN

AND Callrouting verhindert die Nutzung von Telefonen für Privatgespräche bzw. nicht geschäftsbezogene Telefonate. Durch die Angabe von Verbots- und Erlaubnislisten kann exakt definiert werden, welche Rufnummer angerufen werden dürfen und welche Nummern gesperrt sind. Die Rufnummernlisten können flexibel von Textdateien, SQL Servern oder von LDAP Servern integriert werden und bieten somit die Möglichkeit, bestehende Informationsquellen zu nutzen.

IHRE VORTEILE

Vermeidung von unberechtigten, kostenpflichtigen oder privaten Anrufen

Dynamische Einbindung

Integration von bestehenden Datenbanken und Telefonbüchern

Ermöglicht die einfache Suche nach Projekt-, Kunden-, oder Bestellnummern

AND CallRouting

Mit dieser nützlichen Applikation sorgen Sie schon im Vorfeld dafür, dass Ihre Telefonkosten im Budget bleiben. AND CallRouting verhindert die Nutzung der Telefone für Privatgespräche bzw. nicht geschäftsbezogene Telefonate. Durch die Angabe von Verbots- und Erlaubnislisten kann exakt definiert werden, welche Rufnummern angerufen werden dürfen.

AUTOMATISCHE UMLEITUNG VON GESPRÄCHEN ZUM RICHTIGEN ZIEL

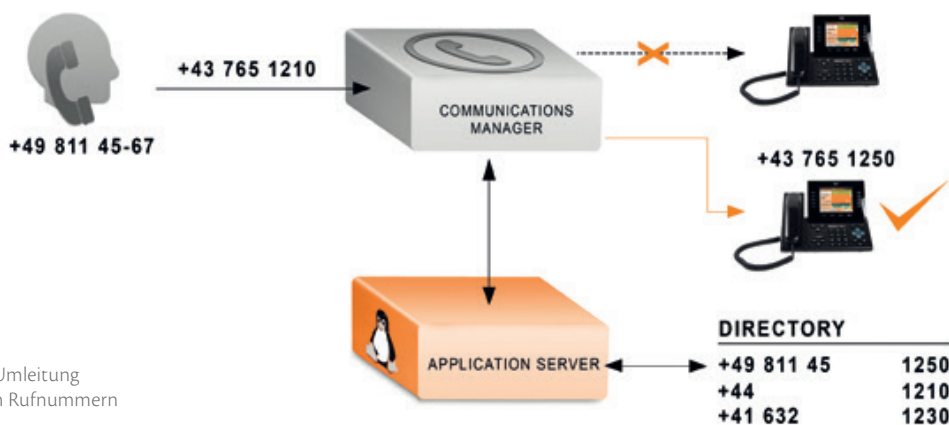
Durch die Erkennung bestimmter Rufnummern können Anrufe an die zuständige Abteilung oder Person umgeleitet werden. Damit kann die Zustellung von Anrufen aus einem Gebiet oder von einem spezifischen Unternehmen an die verantwortlichen Personen beschleunigt werden. AND CallRouting kann somit auch die Zustellung von VIP-Anrufern zu gesonderten Zielen regeln.

IMPORT VON BESTEHENDEN RUFNUMMERNLISTEN

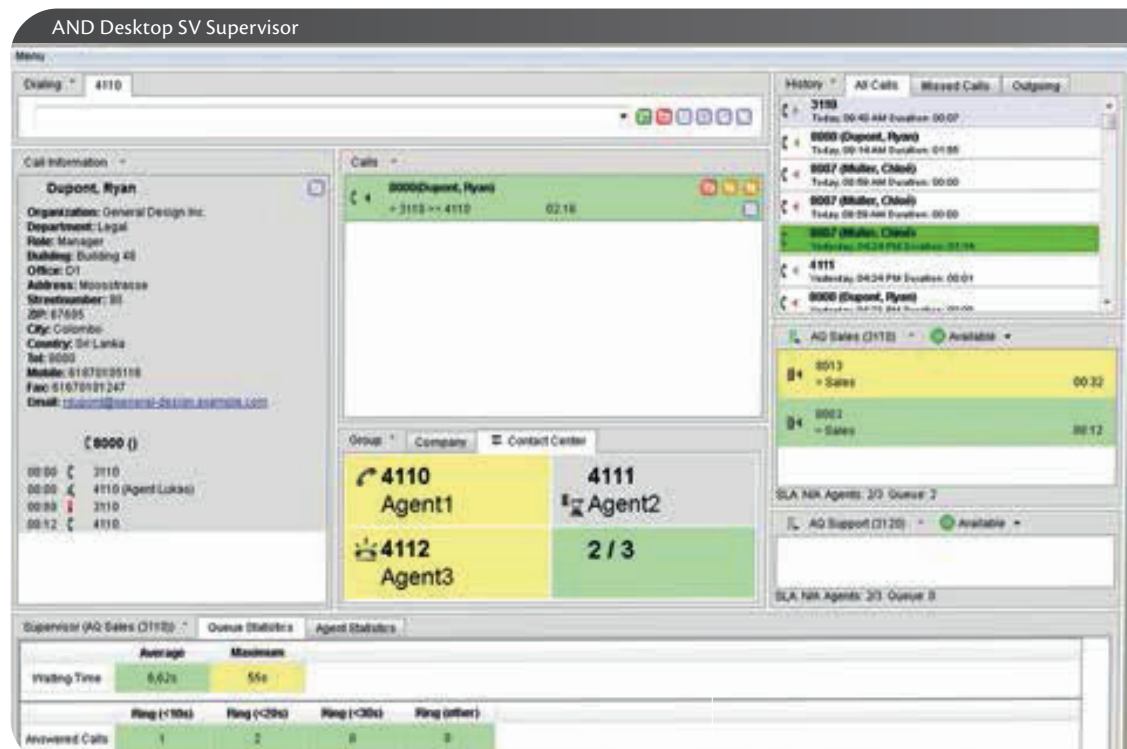
Die Rufnummernlisten können flexibel von Textdateien (CSV), SQL- oder LDAP Servern integriert werden und bieten somit die Möglichkeit, bestehende Informationsquellen zu nutzen. Dies ist vor allem in größeren Umgebungen äußerst zeitsparend. Selbstverständlich lassen sich die Listen aus verschiedenen Datenquellen importieren.

SUCHE NACH KUNDEN- ODER PROJEKTNUMMERN

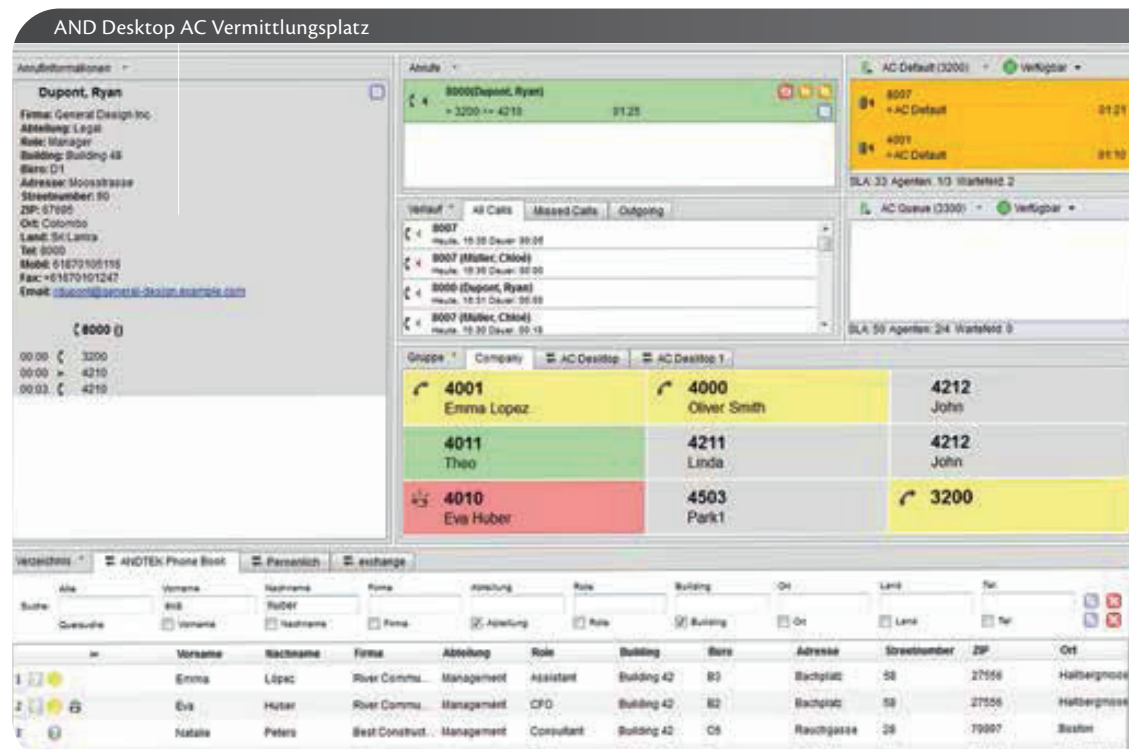
Sie brauchen eine Telefonnummer von einem Angestellten, wissen aber nur die Abteilung? Sie haben eine Kundennummer aber nicht die entsprechende Rufnummer? Genau hier kann AND CallRouting Ihnen die Arbeit vereinfachen, indem es die Eingabe von Abteilungsbezeichnungen und Kundennummern ermöglicht und Ihnen die passende Rufnummer anzeigt.



AND Desktop CC Computer-Telefonie-Integration



AND Desktop AC Computer-Telefonie-Integration



AND Desktop CTI



VERSIONEN

AND Desktop CTD
Click-To-Dial

AND Desktop CTI
Computer Telefonie Integration

AND Desktop CC
Contact Center

AND Desktop AC
Vermittlungspatz

AND Desktop SV
Supervisor

IHRE VORTEILE

**Steuerung von IP Telefonen
über den Computer**

**Einfache Kontrolle von ein-/
ausgehenden Gesprächen**

**Intuitive und einfache
Bedienung**

Flexibles Layout

Terminal Server Support

Single-Sign-On (SSO)

COMPUTER-TELEFONIE-INTEGRATION

Durch die Integration mit Ihrem Kommunikationsnetzwerk und die direkte Einbindung Ihrer Telefonie und Unternehmensdatenbanken vereinfacht AND Desktop die Kommunikation und beschleunigt die Kontaktaufnahme. Die IP Telefone loggen sich automatisch ein, sobald der PC gestartet wird und somit können alle Anrufe bequem über den Computer gesteuert werden. Es stehen Ihnen unterschiedliche Versionen des Desktops zur Verfügung um Ihnen die jeweils passende Variante für Ihren Anwendungsfall bieten zu können.

AND Desktop CTI

STEUERUNG DES IP TELEFONS VOM COMPUTER

Verwenden Sie das Tischtelefon oder den Computer um Telefongespräche zu starten oder um ankommende Telefonate zu erledigen. Für Anwendungen im Contact Center bzw. als Vermittlungsarbeitsplatz gibt es ebenfalls speziell angepasste Clients. Als Besonderheit können mehrere Telefone (auch Konferenzapparate) parallel kontrolliert werden, womit die Nutzung unterschiedlicher Software entfällt.

INTEGRATION VON GESCHÄFTSANWENDUNGEN

Informationen aus häufig genutzten Datenbanken oder Verzeichnissen können eingebunden werden um die Rufnummern Ihrer Kontakte jederzeit parat zu haben. Durch die Verwendung dieses Dienstes sind Ihre Adressdaten nicht nur am PC sondern auch am Telefon und in jedem beliebigen Browser verfügbar. Mit einer flexiblen

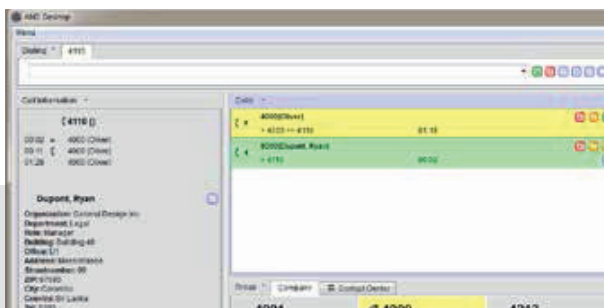
Schnittstelle kann die Anrufsteuerung auch von anderen Anwendungen genutzt werden, beispielsweise um Telefonate direkt aus Ihrem CRM System zu starten.

SINGLE SIGN-ON UND LOGIN SERVICE

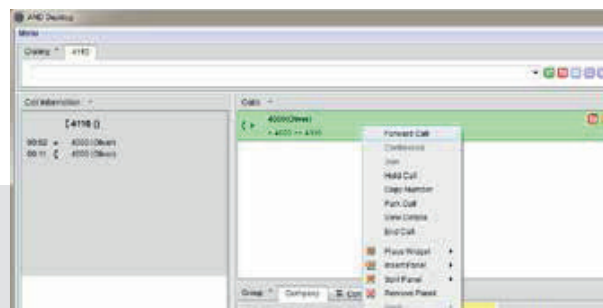
Eine weitere Anwendung ist die Anmeldung über Ihre bestehenden Systeme. Mit Hilfe von AND Desktop können Single-Sign-On-Umgebungen mit Microsoft Windows und Cisco Extension Mobility realisieren werden. Die An-/Abmeldung kann auch so gesteuert werden, dass automatisch beim Abmelden vom PC oder beim Sperren des PCs das Telefon abgemeldet wird.

TERMINAL SERVER UNTERSTÜTZUNG UND WINDOWS KOMPATIBILITÄT

Telefoniedienste können auch in Terminal Server Umgebungen eingesetzt werden. Der Client läuft auf allen modernen Windows Varianten wie Windows Vista, Windows 7 und 8.



Zwei aktive Telefonate wobei eines gehalten wird



Eingehendes Telefonat mit möglichen Aktionen

Contact Center



CONTACT CENTER DIENSTE UND IVR

Die schnelle und professionelle Bearbeitung von eingehenden Anrufen ist ein entscheidender Wettbewerbsfaktor für Unternehmen. Um dieser Aufgabe im Unternehmen gerecht zu werden, bieten wir eine hoch-skalierbare und einfach zu integrierende Contact Center Lösung für Sie.

IHRE VORTEILE

Echtzeitinformationen
aller Agenten

Komplett Telefon-basierend
oder in Kombination
mit dem PC

Unbegrenzte Anzahl an
Agentengruppen

Verfügbarkeitsdienst
für Agenten

Akustische und optische
Signalisierung

Einfache Anrufsteuerung
für Agenten

ACD Dienste für
Support Hotlines

Unterschiedliche
Routingmöglichkeiten

Contact Center

AUTOMATISCHE ANRUFVERTEILUNG MIT STATISTIKEN UND REPORTING

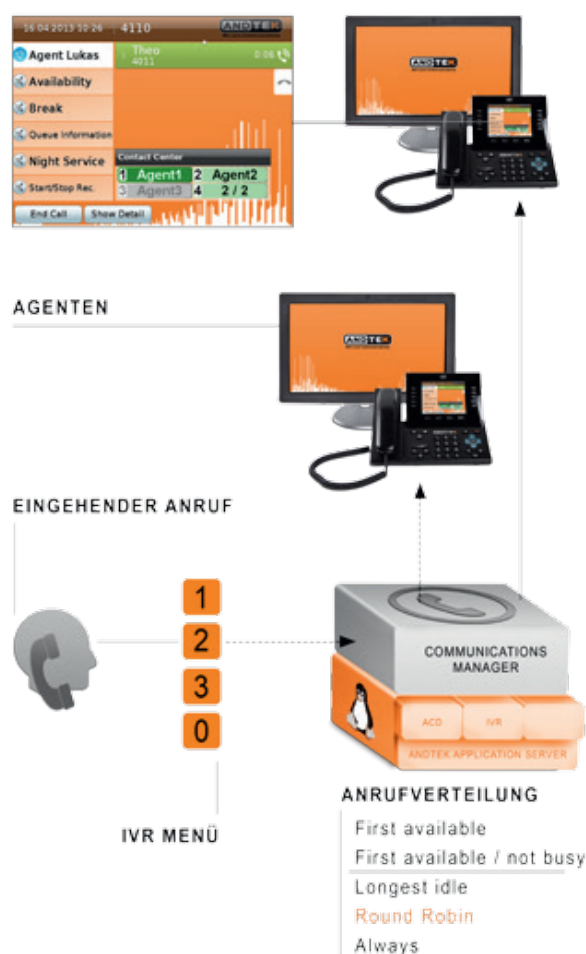
Die automatische Anrufverteilung ist effizient in Umgebungen mit wenigen Agenten einsetzbar und kann problemlos bis zu mehreren tausend Agenten skalieren. Alle Funktionen stehen direkt am Telefon zur Verfügung und die Kontrolle über alle Arbeitsplätze ist jederzeit am Telefonbildschirm möglich. Sollten erweiterte Funktionen notwendig sein, so steht auch eine Arbeitsplatzvariante für den PC zur Verfügung.

PROFESSIONELLES WARTEFELD MIT TEXTANSAGEN

Auch in Spitzenzeiten gewährleistet Ihnen die Contact Center Lösung von ANDTEK die notwendige Erreichbarkeit indem die Anrufer in ein professionell gestaltetes Wartefeld gelangen und nach flexiblen Auswahlalgorithmen verteilt werden. Die automatische Anrufverteilung leitet Anrufer an einen freien Agenten weiter. Mit Hilfe von Skill- Based Routing kann dies je nach Agentenstatus optimiert werden um an den jeweils optimalen Agenten für eine bestimmte Anfrage weitergeleitet zu werden. Zusätzlich kann ein interaktiver Sprachdienst integriert werden um Anrufern die Möglichkeit zu bieten selbsttätig eine Entscheidung zu treffen wie der Anruf weiter behandelt werden soll.

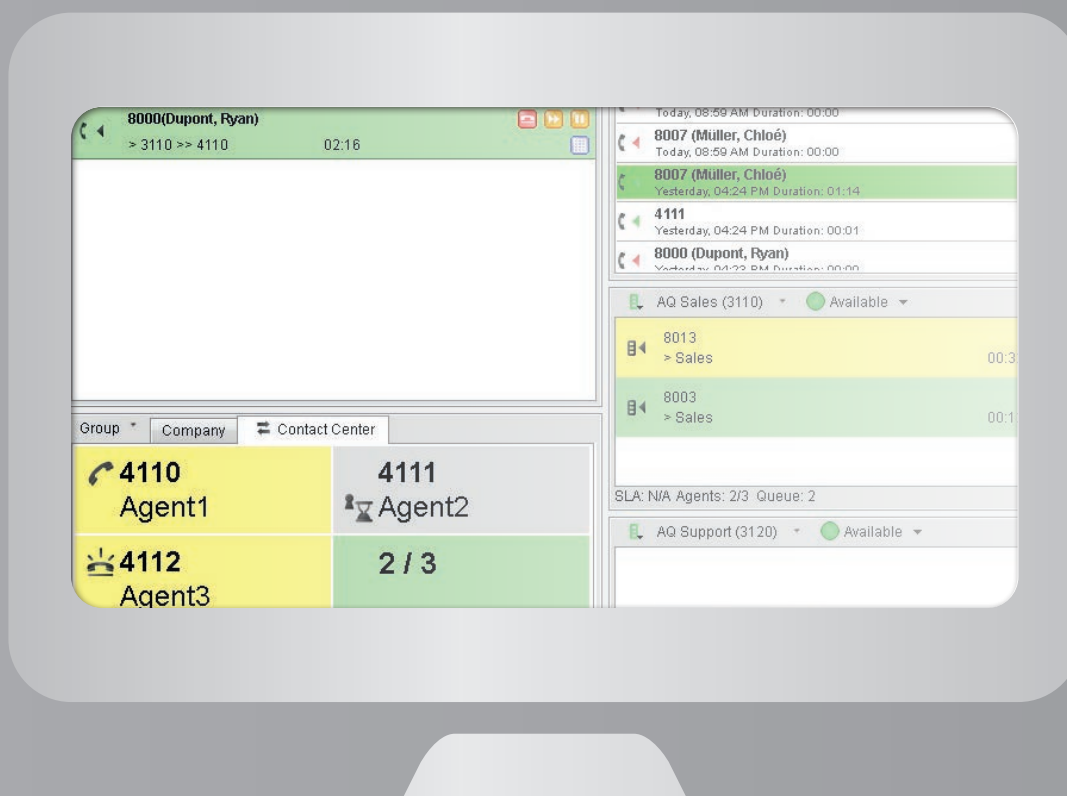
CONTACT CENTER DESKTOP SOFTWARE

Mit AND Desktop CC bieten wir eine leistungsfähige, benutzerfreundliche Desktopumgebung, die auch in einer Variante eigens für Supervisor-Arbeitsplätze zur Verfügung steht.



Funktionsweise mit
IVR und ACD

AND Desktop CC / SV



CONTACT CENTER DIENSTE UND IVR

AND Desktop CC (Contact Center) wurde speziell für Call-Center Mitarbeiter entwickelt und bietet alle notwendigen Funktionen um Anrufer schnell und effizient zu betreuen. Besonders die flexible Integration von Wartefeldern und Skill-based Routing bieten die Grundlage um ein skalierbares und hochverfügbares Telefon-Beratungszentrum aufzubauen. Supervisor Arbeitsplätze können sowohl für Vermittlungsplätze als auch Contact Center Agenten eingesetzt werden. Mit Hilfe eines Supervisor Arbeitsplatzes erhält man einen Überblick über die aktuelle Situation in Echtzeit.

Neben den Anrufern in den einzelnen Wartefeldern können Informationen über die einzelnen Agenten abgerufen werden. Damit wird die Planung des Contact Centers und der Vermittlungsumgebung entsprechend vereinfacht und zukünftige Entwicklungen sind besser abzuschätzen.

IHRE VORTEILE

Hochskalierbare Contact Center Umgebung

Mehrfach-Wartefelder und Skill-Based Routing

Anrufstatistiken in Echtzeit

AND Desktop CC / SV

WARTEFELDER

Eingehende Anrufe werden entweder direkt zu einem Mitarbeiter weitergeleitet oder in einem Wartefeld geparkt. Falls der Anrufer in einem Wartefeld geparkt wird, können frei konfigurierbare Ansagen abgespielt werden. Zusätzlich besteht die Möglichkeit IVR zu integrieren – damit hat der Anrufer die Möglichkeit per Tastendruck eigene Aktionen zu starten.

SKILL-BASED ROUTING

Speziell in großen Umgebungen ist eine sinnvolle Weiterleitung von Anrufern an den jeweils richtigen Mitarbeiter von großer Bedeutung. Mit Hilfe von Skill-based Routing können Anrufer intelligent an den richtigen Ansprechpartner weitervermittelt werden.

VERZEICHNISINTEGRATION UND RUFNUMMERAUFLÖSUNG

Durch die Integration eines Verzeichnisdienstes können bereits vor der Annahme eines Gespräches weitere Informationen angezeigt werden, wie zum Beispiel der Anrufernamen, das Unternehmen, die letzte Kontaktaufnahme usw.

SLA: 100 Agents: 3/3 Queue: 0		
AQ Support (3120) Available		
4011	> Support	02:39
8000	> Support	01:16
8013	> Support	00:06

Wartefeld Informationen in Echtzeit

Calls Total	Calls Missed	Service Level	Talking Time	F
4	3	25	37s	
4	3	25	4m 43s	
1	1	0	0s	

Echtzeitanzeige für den Supervisor mit wichtigen Kennzahlen

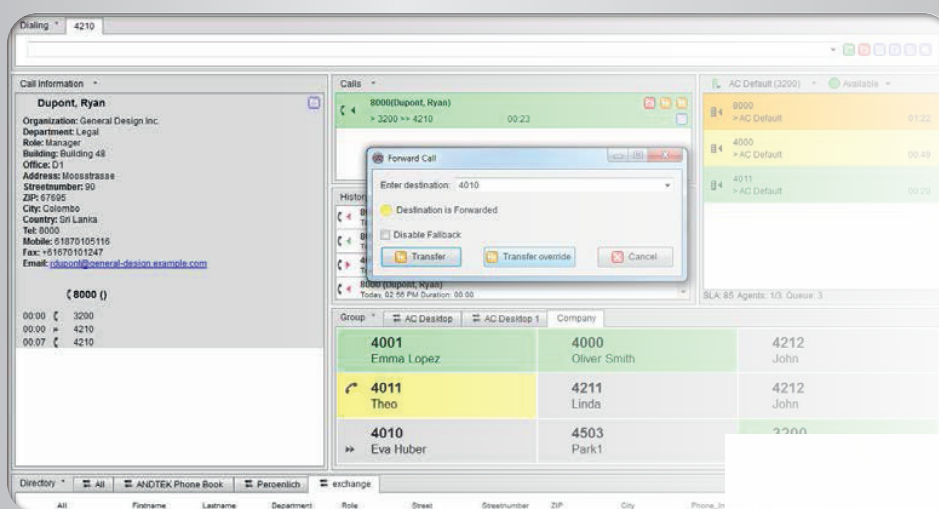
or (AQ Sales (3110))		Queue Statistics	Agent Statistics	
Status	Number	Name	Logged On	Calls To
ive	4110	Agent Lukas	at 09:43	3
ive	4111			2
ca				1

Set status
Enable Silent Monitoring for this agent

Available
Break
Unavailable
Rework
Disabled

Steuerung der Warteschlangen und Agenten durch den Supervisor

AND Desktop AC



IHRE VORTEILE

Steuerung mehrerer Telefone
und Warteschleifen

Vereinfachte Anrufsteuerung

Flexibles Layout und Braille
Integration

Rufnummernauflö-
sung durch Abfrage der
Unternehmensverzeichnisse

Frei definierbare Ansagetexte

Telefonstatus und Exchan-
ge-Kalender-Informationen

Integration von Braillezeilen

VERMITTLUNGSPLATZ

AND Desktop AC ermöglicht es den Nutzern auch große Mengen an Anrufen über eine einfach zu handhabende PC-Benutzeroberfläche zu vermitteln. Alle Dienste sind am Computer verfügbar, welche Sie natürlich auch mit Tastaturkürzeln anwählen können, um die Gesprächsabwicklung zu beschleunigen.

AND Desktop AC

TELEFONDIENTSTE

Ein Vorteil für die Nutzer ist auch die Möglichkeit, Vermittlungstätigkeiten neben dem Computer auch direkt am IP Telefon vorzunehmen. Einfache Aktivitäten dieser Art werden so schnell über die Telefonanlage realisiert.

FLEXIBLE LAYOUT-GESTALTUNG

Die Oberfläche des Vermittlungsplatzes kann flexibel angepasst werden und bietet damit exakt jene Informationen welche notwendig sind. Neben den flexiblen Konfigurationsmöglichkeiten kann über die zentrale Administration auch festgelegt werden welche Elemente für den Benutzer veränderbar sind und welche entsprechend gesperrt werden sollen.

MEHRERE WARTESCHLEIFEN JE NUTZER

Parallel geschaltete Warteschleifen können zwischen Nutzern geteilt werden. Verschiedene Darstellungsweisen und unterschiedliche Verteilgorithmen erlauben es Ihnen, die Warteschleifen für Ihre spezifischen Notwendigkeiten anzupassen und damit z.B. auch Vermittlungsplätze für mehrere Firmen abzubilden.

BRILLE UNTERSTÜTZUNG

Durch die Integration eines Brille Keyboards kann der Vermittlungsplatz speziell für sehbehinderte und blinde Personen erweitert werden.

INTEGRATION UNTERNEHMENSWEITER DATENBANKEN UND VERZEICHNISSE

Die Integration einer voll flexiblen Verzeichnissuche ermöglicht es Ihnen, mit einer Suchanfrage verschiedene Datenbanken und Verzeichnisse zu durchsuchen. Es spielt keine Rolle nach welcher Art von Information Sie suchen, alle unternehmensweiten Daten lassen sich am Vermittlungsplatz anzeigen. Natürlich sind diese Dienste auch für die Rufnummernauflösung verfügbar, um alle relevanten Anruferinformationen bei jedem eingehenden Anruf sofort im Blickfeld zu haben.

ERWEITERTE FUNKTIONEN

AND Desktop AC liefert eine optimierte Anrufannahme von weitergeleiteten, umgeleiteten und übermittelten Anrufen und wirft weitergeleitete Anrufe bei Nichtannahme wieder automatisch zurück. Somit gehen keine Anrufe verloren.

STATUS VON BENUTZERN

Der Status von Benutzern mit ausführlichen Informationen wird am Vermittlungsplatz angezeigt. Alle relevanten Informationen aus Arbeitsgruppen, Telefon- und Adressbüchern können ebenfalls problemlos abgefragt werden. Statusangaben und die Übersicht über alle unternehmensweiten Benutzer sind ohne irgendwelche zusätzlich erforderlichen Lizenzen integrierbar. Neben den allgemeinen Informationen werden umgeleitete Telefone sowie deren Umleitungsziele angezeigt.

AND Provisioning



PROVISIONIERUNG

Provisionierung definiert den Prozess in Ihrem Kommunikationsnetzwerk um Benutzern die notwendigen Dienste für deren Aufgabenbereiche bereit zu stellen. Da es im Unternehmen immer wieder Änderungen gibt, ist es notwendig, Telefon- und Benutzereinstellungen anzupassen und Kommunikationsdienste zu aktivieren. AND Provisioning beschleunigt und vereinfacht diesen Prozess. And Phone Provisioning verwendet vordefinierte Schnittstellen und Dienste, um die Administration in Ihrem Netzwerk an Ihre Prozesse anzupassen und die wiederkehrenden Aufgaben möglichst einfach durchführen zu können.

IHRE VORTEILE

Verringerung der Fehlerrate

Beschleunigte Bearbeitung

Webbasierter Zugriff

Zentrales Portal

Volle Integration in bestehende Prozesse

Automatisierte Durchführung von Änderungen im Netzwerk

Schneller Return on Invest

Flexible Anpassung

Mandantenfähigkeit

Provisionierung für APAS, CUCM, Unity Connect, Active Directory, ...

AND Provisioning

IMACD UNTERSTÜTZUNG

Typische Aufgaben im Lebenszyklus eines Kommunikationsnetzes sind die Installation von Diensten, Änderungen und Ergänzungen von Parametern sowie das Entfernen von nicht benötigten Diensten. Diese typischen Aufgaben werden oft unter dem Begriff IMACD (Installation, Move, Add, Change, Disposal) zusammengefasst. Unsere Tools für die Provisionierung vereinfachen diese Aufgaben für den Administrator und reduzieren die Fehlerrate bei Änderungen.

VIelfÄLTIGE EINSATZMÖGLICHKEITEN

Durch Angabe der Benutzerdaten eines neuen Mitarbeiters sowie der gewünschten Telefonnummer und Abteilungszugehörigkeit wird dieser beispielsweise automatisch im Active Directory angelegt. Das Einrichten des Telefons am Communications Manager sowie die Aktivierung zusätzlicher Telefonapplikationen funktionieren dabei völlig selbständig. Die notwendigen Eingabeparameter können direkt aus Ihren Prozessen abgeleitet werden, womit sich die Eingabe von unnötigen oder doppelten Informationen vermeiden lässt. Die Konsistenz Ihrer Kommunikationsumgebung bleibt so gewahrt. Zusätzlich können alle relevanten Informationen übersichtlich dargestellt werden, was einen schnellen Überblick über das Gesamtsystem ermöglicht.

Time: 10:51 | User: admin
User > Request Number

Search Parameters

First Name: Last Name:
 User ID: both Location: All Locations
 Phone Number:

2 items found.

User ID	First Name	Last Name	Location	Phone Number	Assign Phone Number	Remove Phone Number
tbuch	Thomas	Buchner	ANDTEK Cluster HSM 150.18	613	Assign Phone Number	Remove Phone Number
tbuchner	Thomas	Buchner	ANDTEK Cluster HSM 150.18	613	Assign Phone Number	Remove Phone Number

Benutzeroberfläche AND Provisioning

AND Settings



ZUSÄTZLICHE DIENSTE – PROFILE UND EINSTELLUNGEN

Schnelles Einrichten und Abrufen von individuellen Einstellungen direkt am Telefon. Das Modul AND Settings bietet dem Telefonbenutzer die Möglichkeit, spezifische Profile am Telefon einzurichten. Damit kann, wie vom Mobiltelefon bekannt, das Telefonverhalten schnell und einfach angepasst werden. Ein Beispiel hierfür wäre das Profil "Besprechung", bei dem der Klingelton stumm geschaltet wird. Natürlich sind auch mehrere Umleitungsziele möglich, die schnell und einfach zu aktivieren sind.

IHRE VORTEILE

Bringt die Vorteile des Cisco Unified Communications Manager aufs Telefon

Variable Weiterleitungsziele
(Alle, nach Zeit,
bei besetzt, usw.)

Separate Weiterleitungsziele
für intern/extern, pro Line/
alle Lines, immer/nach Zeit/
bei besetzt/ ect.

Mehrere Profile pro Telefon,
z.B. „Bitte nicht stören“
(„Do not disturb“)

Kombinierbar mit anderen
AND Phone Diensten

Funktionstasten (Line Buttons) für Zweitanruf Ein/Aus
oder Weiterleitung Ein/Aus

AND Menü

ZUSÄTZLICHE DIENSTE – MENÜ

Die Auswahl von Diensten auf IP Telefonen bietet dem Benutzer die Wahlmöglichkeit unterschiedlichster Zusatzdienste. Allerdings ist die Konfiguration und Wartung dieser Dienste üblicherweise relativ komplex und Anpassungen sind nur umständlich durchzuführen.

AND Menu vereinfacht die Erstellung von IP Telefon Menüs und hilft speziell in großen Umgebungen bei der schnellen Realisierung von komplexen Menüstrukturen. Durch die einfache Weboberfläche können Menüs jederzeit hinzugefügt oder verändert werden und sind sofort auf allen IP Telefonen verfügbar.

DIENSTAUFRUF ÜBER KURZWAHLEN

Dienste können auch über Dienstkurzwahlen aufgerufen werden. Benutzer haben die Möglichkeit, Dienste über spezielle Kurzwahlnummern aufzurufen. Somit steht der Service beschleunigt zur Verfügung und muss nicht über das Menü aufgerufen werden. AND Menu ist Teil des ANDTEK Application Servers und steht auf jedem Server kostenlos zur Verfügung. Zusätzlich zur kostenlosen Version gibt es auch eine erweiterte Variante, welche zusätzliche Dienste wie grafische Menüdarstellung oder Service Kurzwahlen bietet.

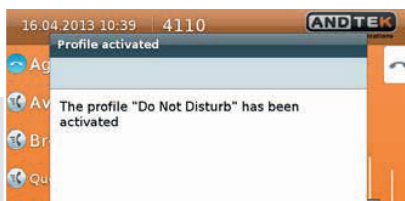
IHRE VORTEILE

**Individuelle Einstellungen
für IP Telefone**

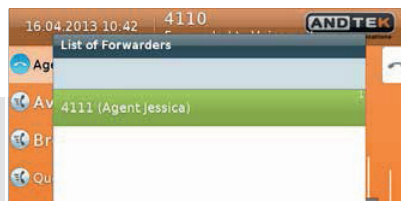
**Konfigurierbare Profile
für Telefonnutzer**

**Unlimitierte Hierarchie
von URL Services**

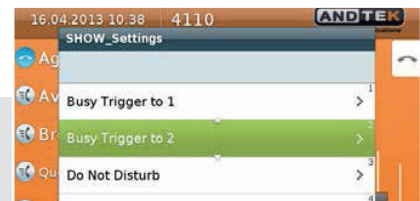
**Einfache Verwaltung
der Dienste**



Setzen von Profilen für
Telefoneinstellungen



Anzeige der Teilnehmer, die auf
dieses Telefon umleiten



Hierarchische Struktur der Dienste

Callback

ZUSÄTZLICHE DIENSTE – RÜCKRUF MIT BENACHRICHTIGUNG

Durch den Einsatz von automatischen Rückrufen werden die Zeiten für die Wiederwahl von Nummern stark reduziert. Da eine beliebige Anzahl an aktiven Rückrufen gesetzt werden kann, besteht keine Gefahr, wichtige Anrufe zu übersehen. Zusätzlich steht eine Benachrichtigung auf IP Telefonen sowie eine Anzeige von Anrufen während eines Telefonates zur Verfügung.

BENACHRICHTIGUNG STATT RÜCKRUF

Anstatt eines Rückrufes einer besetzten internen Nebenstelle kann auch eine Benachrichtigung versendet werden. Unnötige Telefonate werden so vermieden. Der Angerufene erhält eine Benachrichtigung auf dem Telefondisplay. Rückwurf bei Nicht-Annehmen Beim Weiterleiten von Telefonaten tritt oft die Schwierigkeit auf, dass das Anrufziel den Ruf nicht annimmt und dieser somit verloren geht. Dieses Problem wird durch einen automatischen Rückwurf des Anrufers vermieden. Nimmt das Weiterleitungsziel den Ruf nach einer definierten Zeit nicht an, so wird der Ruf automatisch zurück verbunden.

BENACHRICHTIGUNG WÄHREND EINES GESPRÄCHES

Während eines Telefonates werden Benachrichtigungen über weitere eingehende Rufe angezeigt - auch wenn keine zweite Line vorhanden ist. Somit gehen keine verpassten Anrufe verloren. Diese Anrufe werden in einer Liste aufgenommen, welche bequem am Telefon editiert werden kann.

IHRE VORTEILE

Rückruf bei besetzt

Rückruf für interne und externe Ziele

Rückrufbenachrichtigung

Rückwurf bei Nicht-Annehmen

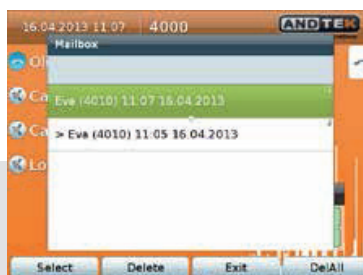
Löschen von Anruferlisten

Benachrichtigung über weitere eingegangene Anrufe

Anzeige von alternativen Rückrufnummern



Benachrichtigung, dass Rückrufwünsche gesetzt wurden



Überblick über aktuelle Rückrufe

AND Calllist

ZUSÄTZLICHE DIENSTE – ZENTRALE ANRUFLISTEN

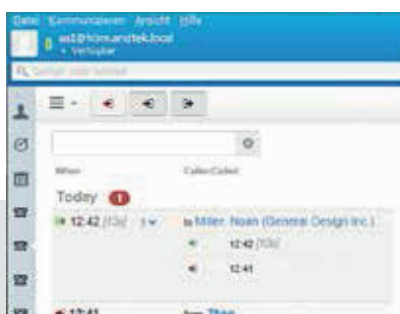
AND CallList hilft Ihnen bei der schnellen und einfachen Nutzung Ihrer Anruflisten am IP Telefon. Neben der üblichen Anzeige der eingehenden und ausgehenden Anrufe werden auch während eines Gespräches eingehende Anrufe angezeigt und bei einem Rückruf werden die Einträge aufgerufen und automatisch aus der Liste der verpassten Anrufe entfernt.

INTEGRATION MIT EXTENSION MOBILITY

Anders als Standardlisten am IP Telefon ist AND CallList an Ihre Rufnummer gekoppelt, womit eine ideale Integration mit Extension Mobility ermöglicht wird. Beim Anmelden am Telefon steht Ihnen Ihre persönliche Anrufliste zur Verfügung - unabhängig vom jeweiligen Gerät. Detaillierte Einträge über Anrufe Die Anzeige zusätzlicher Informationen für verpasste Anrufe, wie das ursprüngliche Ziel, das endgültige Ziel, durchgeführte Umleitungen und eine Auflösung des Namens aus einer Datenbank sorgen für mehr Transparenz und Klarheit in der Kommunikation.

INTEGRATION MIT DEM DESKTOP

Durch die Verbindung von AND CallList mit computergestützter Telefonie ist die Nutzung von spezifischen Anruflisten auf dem Computer möglich. Somit ist man nicht an eine Plattform gebunden.



Zentralisierte Anrufliste
für Cisco Jabber

IHRE VORTEILE

Anzeige eingehender, ausgehender und verpasster Anrufe

Anzeige von Anrufen wenn besetzt

Automatisches Löschen von zurückgerufenen Nummern

Integration mit Extension Mobility

Detaillierte Anrufinformationen

Automatisches Entfernen Ihrer vertraulichen Listeneinträge

Listen an die Extension gebunden, nicht an das Endgerät

Entfernen von „gepickten“ Anrufen

AND Lockout



IHRE VORTEILE

Verhindern von
Telefonmissbrauch

Einfache Bedienung

Entfernen von Anruferdaten

Eingehende Anrufe möglich

Verwaltung der PINs mit
APAS, Communications
Manager oder LDAP

Zeitbasiertes Absperren
unterschiedlicher Zeitzeonen

Mandantenfähig

ZUSÄTZLICHE DIENSTE – ABSPERREN VON TELEFONEN

Schützen Sie Ihr Kommunikationsnetzwerk vor unberechtigter Nutzung und Gebührenmissbrauch. Das Absperren von Telefonen außerhalb der Arbeitszeiten verhindert eine unerlaubte Nutzung. Zusätzlich können die Anruferdaten entfernt werden, um die Vertraulichkeit der Anruferinformationen zu wahren.

AND Lockout kann in bestehende Systeme integriert werden und ermöglicht ein komfortabel administrierbares Absperren von Telefonen. Ein gesperrtes Telefon kann noch immer Telefonate empfangen, allerdings können nur bestimmte Ziele angewählt werden. Die Definition der erlaubten Zielrufnummern kann flexibel konfiguriert werden. Die notwendigen PINs können vom Communications Manager oder einem bestehenden LDAP Server (Active Directory) übernommen oder neu am Server angelegt werden.

AND Reporting

ZUSÄTZLICHE DIENSTE – REPORTINGDIENSTE

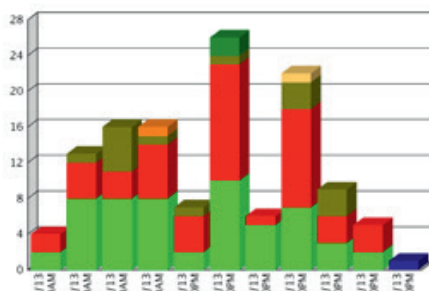
AND Reporting stellt ein schnelles und einfaches Werkzeug zur Erstellung von Auswertungen Ihrer Kommunikation dar. Neben einem schnellen Überblick über das Kommunikationsverhalten stehen bei Bedarf umfangreiche Werkzeuge für komplexe und umfassende Berichte zur Verfügung.

AUSLESEN VERSCHIEDENSTER DATENQUELLEN

AND Reporting unterstützt verschiedene Datenquellen, darunter die Call Detail Records (CDR) des Cisco Unified Communications Manager und die ANDTEK Application Server Datenbank. Mit diesen vorkonfigurierten Datenanbindungen erstellen Sie einfach monatliche, wöchentliche oder auch tägliche Berichte. Natürlich können diese auch automatisch in bestimmten Zeitabständen generiert werden.

INDIVIDUELLE REPORTS FÜR UNTERSCHIEDLICHE ZIELGRUPPEN

Mit AND Reporting ist es möglich die Anrufverteilung und das Servicelevel einzelner Teams in übersichtlichen Reports darzustellen und mit Diagrammen zu veranschaulichen. Automatisch generierte Reports können für unterschiedliche Zielgruppen und deren Bedürfnisse generiert werden.



Verlauf Anrufaufkommen

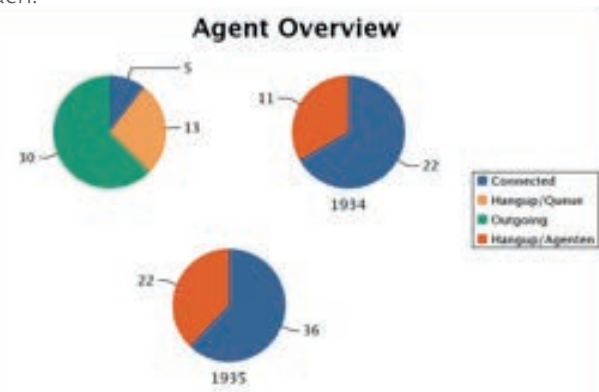
IHRE VORTEILE

Schnelles Erstellen von Reports

Einfach Einzurichten

Verwendung verschiedenster Datenquellen

Individuell anpassbar



Informationen über die Agenten

AND Apps



ZUSÄTZLICHE DIENSTE – XML APPLIKATIONEN

AND Apps ermöglicht die einfache Erstellung und Anpassung von Diensten für IP Telefone, Desktop PCs oder auch Webumgebungen. Neben der Möglichkeit eigene Applikationen zu erstellen wird bereits eine Sammlung von nützlichen Diensten mitgeliefert, um IP Telefone für weitere Funktionen nutzen zu können. Mit diesem flexiblen Ansatz können schnell Erweiterungen für Ihre speziellen Anforderungen realisiert werden falls keine Standardlösung zur Verfügung steht.

IHRE VORTEILE

**Vorgefertigte Applikationen
für Geschäftsbereiche**

**Flexible Plattform für
angepasste Anwendungen**

**Erweiterte Dienste für
das Telefon**

AND Apps

AND Apps bietet viele Möglichkeiten individuell benötigte Dienste auf Ihrem IP Telefon anzuzeigen.

RSS READER

Der RSS Reader erlaubt die Erstellung von RSS Feeds direkt am Bildschirm von IP Telefonen. Damit können Nachrichten, Pressemitteilungen oder auch Firmenmitteilungen schnell und einfach an Ihre Geräte übermittelt werden.

WECKDIENST

Weckzeiten können einfach am Telefon eingerichtet werden, welches dann einen akustischen Alarm sendet. Für den Einsatz in größeren Umgebungen steht auch eine Weboberfläche für die Administration von Weckzeiten und Mitteilungen bereit.



Übersicht der konfigurierten Dienste



Aktuelle Börsenkurse



Wetterinformationen und Web Cam Bilder

Training und Zertifizierung

Ein wichtiger Faktor für den erfolgreichen Einsatz von Unified Communications Applikationen ist das Wissen über die Möglichkeiten der Kommunikationsprodukte und der konkreten Umsetzung in Projekten. AND Training bietet technisches und vertriebliches Know-How rund um die Kommunikationslösungen für Unified Communications und gibt dieses Wissen gerne in Schulungen und Kursen weiter.



AND TRAINING

AUCS (ANDTEK Applications for Unified Communications – Sales):

Training für vertrieblich orientierte Mitarbeiter welche Unified Communications Lösungen vertreiben.

AUCTI (ANDTEK Applications for Unified Communications Technical Integrated):

Training für technisch orientierte Mitarbeiter mit praktischen Übungen zur Konfiguration und Administration der ANDTEK Application Server Umgebung.

ANDTEK ZERTIFIZIERUNG

TECHNISCH



VERTRIEBLICH



Support und Service



Zu einer professionellen Software für Unternehmen gehört ein effektiver Service des Softwareherstellers, um die volle Zufriedenheit Ihrer Geschäftskunden zu gewährleisten. Wir unterstützen Sie in jeder Projektphase und bieten Ihnen dafür umfassende Dienstleistungen an.

ANDTEK SOFTWARE UPDATE SERVICES

Unsere ANDTEK Supportverträge mit flexiblen Laufzeiten, für ein oder mehrere Jahre, sind auf die Geschäftsumgebungen Ihrer Kunden zugeschnitten und werden für jedes Kundenprojekt individuell abgeschlossen. Sie bieten Zugriff auf unser ANDTEK Service Center (ASC), definierte Servicezeiten bis zu 24 x 7 (ab Premium), garantierte Reaktionszeiten bis zu einer Stunde (Premium +), sowie Software Upgrade Service (ab Professional) für alle neuen Software Releases während der Vertragslaufzeit.

VPN REMOTE SUPPORT

Ermöglicht den lesenden Zugriff des ASC auf das Endkundensystem, um die Supportunterstützung zu beschleunigen und zu optimieren. Die Fernwartung erfolgt nur bei Support-Cases der Prioritätsstufen S1 und S2.

	BUSINESS	PROFESSIONAL	PREMIUM	PREMIUM+
Telefon und Online Support	8 x 5 / 09–17 Uhr	8 x 5 / 09–17 Uhr	24 x 7	24 x 7
Reaktionszeit	24 h	24 h	4 h	1 h
VPN Remote	–	optional	✓	✓
Online ASC	–	✓	✓	✓
Software Updates	–	✓	✓	✓
Bug Fixes	✓	✓	✓	✓

ANDTEK

Produktliste

AND Base	Basissoftware für den Server
AND HA	Zusätzlicher Server (Node) für Hochverfügbarkeit
AND Group	Zusammenarbeit von Teams und Gruppen
AND Group MA	Erweiterte Chef/Sekretariatslösung
AND Contact Center	Contact Center Software mit Telefon Agenten
AND Contact Center IVR	Sprachdialogsystem
AND Recorder	Sichere Sprachaufzeichnung
AND Recorder Mgmt	Sprachaufzeichnung für verteilte Umgebungen
AND Apps	Angepasste Kommunikationslösungen
AND Broadcast	Alarmierung, Gruppendurchsagen und Krisenkonferenzen
AND CallBack	Rückrufdienste
AND CallList	Ruflistendienst für IP Telefone und Computer
AND CallRouting	Flexibles weiterleiten von Telefonaten
AND Directory	Verzeichnisintegration
AND Lockout	Absperren von IP Telefonen
AND Menu	Grafische Telefonmenüs
AND Settings	Änderung von Telefoneinstellungen
AND Provisioning	Provisionierung von UC Servern und Komponenten
AND Reporting	Reporting für Telefonate und Contact Center
AND Desktop CTD	Click-to-Dial
AND Desktop CTI	Computer Telephony Integration
AND Desktop CC	Contact Center
AND Desktop AC	Vermittlungsplatz
AND Desktop SV	Supervisor
AND Desktop Outlook	Outlook Integration mit AND Desktop

Enghouse Interactive

ANDTEK GmbH

Am Söldnermoos 17

85399 Hallbergmoos

DEUTSCHLAND

Telefon +49 811 95949 60

Fax +49 811 95949 676

info@andtek.com

www.andtek.de



ELSBETH

VOXTRON

