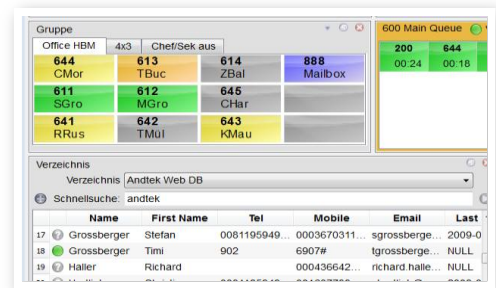


Vermittlungsplatz

AND Phone stellt eine leistungsfähige und skalierbare Plattform zur Verfügung um zusätzliche Dienste in eine Unified Communications Manager Umgebung zu integrieren. Durch den Einsatz eines modularen Grundsystems können die Dienste schnell und kosteneffizient realisiert werden und bieten die Möglichkeit einer Anpassung an die Kundenumgebung. Für den Einsatz als Vermittlungsplatz steht eine komfortable Software zur Verfügung welche die Dienste des *AND Phone* Servers nutzt um Vermittlungsfunktionen bereit zu stellen.

Die Vermittlungsplatz Software *AND Desktop AC* (Attendant Console) bietet die einfache Steuerung von Vermittlungsplatzfunktionen über den PC in Zusammenarbeit mit einem IP Telefon.

Die Steuerung der Funktionen erfolgt über eine komfortable Oberfläche am Computer wobei jedoch die Kernfunktionen auch am IP Telefon zur Verfügung stehen.



Die gesamte Administration erfolgt zentral mit der webbasierten *AND Phone* Oberfläche. Damit kann die Verwaltung des Vermittlungsplatzes effizient durchgeführt werden und bietet volle Flexibilität für Erweiterungen.

Vorteile

- **Beliebige Anzahl an Wartefeldern** pro Vermittlung
- Volle **Integration von Unternehmensverzeichnissen**
- Schneller Überblick über **Teilnehmerstatus am Telefon**
- Optimiertes Arbeiten im Sekretariat
- Einfache Übernahme/Weiterleitung von eingehenden Rufen
- **Kernfunktionen am Telefon** möglich (auch ohne Computer)
- **Automatischer Rückwurf** bei Besetzt
- Voll integrierbar mit anderen *AND Phone* Erweiterungen
- Vermittlungsplatz für **Terminal Server Umgebungen**

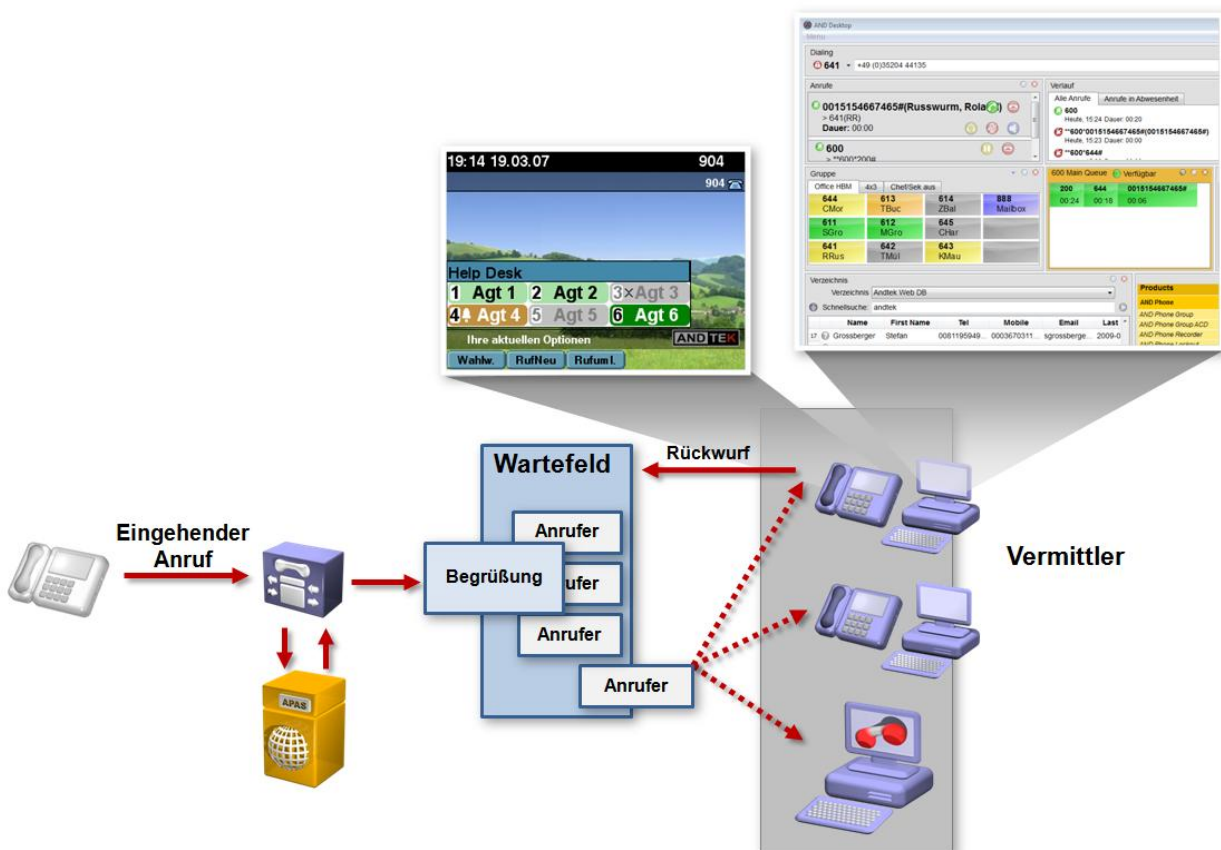
Funktionen des Vermittlungsplatzes

AND Desktop AC stellt alle relevanten Funktionen eines Vermittlungsplatzes auf einer einfach zu benutzenden Oberfläche zur Verfügung.

Der Vermittlungsplatz besteht aus folgenden Komponenten:

- Wartefeld- und Ansagedienste
- Präsenzdienst
- Gruppendienst
- Verzeichnisdienst
- Rückwurf- und Rückrufdienste

Diese Komponenten können flexibel für jeden Benutzer eingerichtet werden und bieten eine vollständige Vermittlungsplatzumgebung.



Der Wartefelddienst stellt eine Anzeige aller aktuell eingehenden Gespräche in der Warteschleife sowie deren Verweildauer dar. Damit kann während eines aktiven Gespräches immer der Überblick über eine große Zahl von wartenden Anrufern inklusive deren Wartezeit realisiert werden.

Um eingehende Anrufe in der Warteschleife mit einer Ansage bedienen zu können, steht hier die Möglichkeit zur Verfügung unterschiedliche Sprachnachrichten oder Musik einblenden zu lassen.

Die Verfügbarkeit von internen Mitarbeitern kann über den Präsenz- und Gruppendienst direkt am Bildschirm abgelesen werden. Hierbei werden neben der reinen Präsenzanzeige ob ein Mitarbeiter verfügbar ist oder nicht auch weitere Möglichkeiten zur Verfügung gestellt. So kann beispielsweise auch angezeigt werden ob Mitarbeiter ein internes oder externes Telefonat führen und bei Bedarf kann auch die Nummer des Gesprächspartners eingeblendet werden. Die Information über die Verfügbarkeit steht auch am IP Telefon zur Verfügung und kann damit ohne Computer genutzt werden.



Die Integration von existierenden Unternehmensverzeichnissen ist ein entscheidendes Kriterium für den effizienten Einsatz eines Vermittlungsplatzes. Hier bietet *AND Desktop AC* viele Möglichkeiten um Active Directory, LDAP oder auch Datenbanken direkt anzubinden. Neben der Anbindung von Standard Verzeichnisdiensten können aber auch Adressverzeichnisse der Telefonanlage oder Microsoft Exchange Adressbücher integriert werden. Trotz der vielfältigen Anbindungsmöglichkeiten kann die Vermittlung durch eine einzige Suchanfrage automatisch in allen Datenquellen suchen und erhält sofort eine Anzeige aller gefundenen Kontakte. Die gefundenen Kontaktinformationen können genutzt werden um Anrufer direkt zu vermitteln.

Speziell bei der Vermittlung an besetzte Nebenstellen wird durch die automatische Rückwurffunktion sichergestellt, dass Telefonate nicht verloren gehen sondern wieder bei der Vermittlung ankommen.

Der Benutzer hat die Möglichkeit die Software entsprechend seinen Bedürfnissen anzupassen und kann aus einer Vielzahl von Funktionsfeldern auswählen. Unter anderem können folgende Funktionen eingeblendet werden:

- Anzeige aller aktiven und gehaltenen Anrufe
- Anruferinformationen mit detaillierten Anruferinformationen
- Wartefeld mit Anzeige der wartenden Anrufe
- Besetztlampenfeld mit Anzeige des Status interner Teilnehmer
- Kontaktfeld mit flexibler Einrichtung eigener Kontakte
- Verlaufsfenster mit Filterfunktionen
- Verzeichnisfeld mit Integration unternehmenseigener Verzeichnisse

Darstellung am Vermittlungsplatz

The screenshot displays the AND Desktop AC 4.0 interface, which is a comprehensive call center management system. The interface is divided into several functional areas:

- Menu:** Located at the top left, it includes a 'Dialing' section with a phone number (+49 (0)35204 44135) and a '641' extension.
- Anrufe (Calls):** Shows active and held calls. One call is highlighted with the number 0015154667465# (Roland Russwurm) with a duration of 00:00. Another call is shown with the number 600.
- Verlauf (Call Log):** Displays a list of call history, including call numbers, dates, and durations. For example, a call to 600 on 'Heute, 15:24' with a duration of 00:20.
- Anruferinformationen (Caller Information):** Provides detailed information for the caller 'Russwurm, Roland', including phone number, mobile number, email, user ID, organization (ANDTEK GmbH), last login, and role (CEO).
- Kontakte (Contacts):** Lists internal contacts with columns for Nachname, Vorname, Nummer, Mobilnummer, private Nummer, and E-Mail Address. Contacts include Buchner, TM, MG, and Eine.
- Jabber Widget:** Shows the status of contacts (Online/Offline) and lists friends like kmaurovic, tbuchner, mgrossberger, Grasl, and cmorris.
- Dienste (Services):** Lists available services such as Extension Mobility, Group Services, and ACD Services.
- Gruppe (Group):** Displays a grid of participants in a group call, including names and extensions like 644 (CMor), 613 (TBuc), 614 (ZBal), and 888 (Mailbox).
- Verzeichnis (Directory):** Shows a search results table for 'Andtek Web DB' with columns for Name, First Name, Tel, Mobile, Email, and Last. Entries include Grossberger, Haller, Hartlieb, and Hauser.
- 600 Main Queue:** A status window showing the current queue status for extension 600, including 'Verfügbar' (Available) and '00:06'.
- 400 Main Queue:** Another status window for extension 400, also showing 'Verfügbar'.
- Products:** A sidebar section listing various ANDTEK products like AND Phone Group, AND Phone Recorder, and AND Phone CallBack, along with a brief description of unified communications.

Verfügbare Dienste

Generelle Funktionen

- Anrufen von markierten Telefonnummern per Tastenkombination
- Bedienung der Funktionen über Tastenkombination
- Kontrolle mehrerer Telefone pro Vermittlungsplatz
- An-/Abmelden des Telefons über den Vermittlungsplatz
- Automatisches An-/Abmelden und Windows Single Sign-On
- Flexible Konfiguration der Benutzeroberfläche
- Rufnummernmodifikation zum Anpassen des Rufnummernformats
- Bedienung von Mikrofon/Lautsprecher vom Vermittlungsplatz
- Steuerung mehrerer aktiver Gespräche

Telefoniefunktionen

- Automatischer Rückwurf bei besetzten Nebenstellen
- Weitervermitteln per Tastenkombination oder Drag&Drop
- Vermitteln mit und ohne Rückfrage
- Automatische Anruferinformationen aus Verzeichnis
- Konferenzdienste

Funktionen für das Wartefeld

- Anzeige aller Anrufe in der Warteschleife
- Rufnummernanzeige in der Warteschleife
- Anzeige der Wartezeit
- Direkte Übernahme von Anrufen aus der Warteschleife
- Weitervermitteln aus der Warteschleife
- Automatischer Rückwurf bei Besetzt
- Textansagen in der Warteschleife
- Warteschleifenmusik
- Konfigurierbare Weiterleitungen nach Zeit
- Einstellbare Verteilalgorithmen
- Zeitgesteuerte Zuweisung von Wartefeldern

Funktionen für die Verzeichnisintegration

- Statusanzeige von internen Teilnehmern im Verzeichnis
- Direktes Wählen von Teilnehmern aus dem Verzeichnis
- Anbindung von LDAP und Active Directory Verzeichnissen
- Anbindung von SQL Datenbanken
- Anbindung von MS Exchange Servern
- Anbindung der Communications Manager Benutzerdatenbank
- Beliebige Anzeige von Feldern aus den Datenquellen
- Automatische Rufnummernauflösung bei eingehenden Telefonaten
- Gleichzeitige Suche in allen Datenquellen
- Integration der MS Outlook Kontakte

Funktionen am Telefon

- Direktruf eines Gruppenteilnehmers
- Gruppe wechseln
- Anmelden/Abmelden von Telefonen
- Vertreterregelung mit Prioritäten
- Automatische Weiterleitungen bei Statusänderungen
- Erkennung von Weiterleitungsschleifen
- Akustische Signalisierung ein/aus
- Gruppendarstellung aktivieren/deaktivieren
- Umleitung für Gruppenmitglieder einrichten
- Intercom Funktion zwischen Gruppenmitgliedern
- Bis zu 18 Gruppenteilnehmer gleichzeitig am Telefondisplay
- Unterstützung von Touchscreen Telefonen
- Rufübername für eingehende Rufe von Gruppenteilnehmern
- Rufübergabe von eingehenden Rufen an Gruppenteilnehmer

Funktionen für die Administration

- Passwortgesicherter Administratorzugriff
- Zentrale Verwaltung aller *AND Phone* Module
- Erstellen, Bearbeiten und Löschen von Gruppen
- Hinzufügen und Löschen von Teilnehmern
- Erweiterte Einstellungen für Gruppenmitglieder
- Erstellung nicht sichtbarer Gruppenteilnehmer
- Vertreterregelung mit Prioritäten

Systemanforderungen

Server Anforderungen

- x86-basierender Prozessor mit min. 2.8GHz
- Hauptspeicher 512MB/1GB/2GB
- Gigabit-/Fast-Ethernet Interface
- Min. 20GB freie Festplattenkapazität, CD ROM Laufwerk
- Virtualisierung möglich (VMware)

Software Anforderungen

- AND Phone Base (Serverkomponente)
- AND Phone Desktop (Serverkomponente)
- AND Desktop AC (Clientkomponente)

Unterstützte Server Betriebssysteme

- Linux (im Lieferumfang)
- Windows 2000 / XP / 2003 / Vista

Unterstützte Client Betriebssysteme*

- Windows XP (AClook für Office, Office 2007)
- Windows Vista (AClook für Office 2007)
- Windows 7

Unterstützte Telefonanlagen**

- Ab Cisco Unified Communications Manager 4.x und höher

Unterstützte Telefone*

7975, 7971G-GE, 7970G, 7965, 7962, 7961G/GE, 7960G, 7945, 7942, 7941G/GE, 7940G, 7931, 7912G, 7911G, 7905G, 7902G

* Detaillierte Informationen unter <http://www.andtek.com/go/compatible>

** Verfügbare Dienste können je nach Telefontyp/Telefonanlage unterschiedlich sein.



Am Soeldnermoos 17 T : +49 811 9594960
85399 Hallbergmoos F : +49 811 95949676
Germany E : info@andtek.com



Cisco®, Cisco IOS®, Cisco Systems® und das Cisco Logo sind registrierte Marken von Cisco Systems Inc. Cisco Unified Call Manager und Cisco Unified Communications Manager sind Produkte von Cisco. ANDTEK®, AND Phone® und AND Mobile® sind registrierte Marken der ANDTEK GmbH.