

Information

HiPath Xpressions Compact V3 Integrierte Voice-Mail für HiPath 3000

HiPath Xpressions Compact gibt Ihrem Unternehmen Flexibilität und Schnelligkeit für die tägliche Kommunikation. Es sichert Ihnen die telefonische Erreichbarkeit rund um die Uhr.

Communication for the open minded

Siemens Enterprise Communications
www.siemens.de/open

SIEMENS

HiPath Xpressions Compact bietet die integrierte Voice-Mail-Lösung für HiPath 3000. Der Leistungsumfang von HiPath Xpressions Compact ist optimal an HiPath 3000 angepasst.

Die folgenden Voicebox-Typen und Dienste sind realisiert:

- Konferenzen
- Mobility-Mailboxen
- Persönliche Mailboxen
- Gruppenmailboxen
- Informationsmailboxen
- Vermittlungsmailboxen
 - Automatische Telefonzentrale
 - Automatische Informationsdienste
 - Namenswahl

Mailbox- Leistungsmerkmale

Konferenzen

Mit der integrierten Konferenzserver Funktion wird die Durchführung von Einwahl-Telefonkonferenzen einfach wie nie zu vor. Der Konferenzraum steht jederzeit für Einwahlkonferenzen zur Verfügung. Die Bedienung der Konferenzfunktionen kann entweder über das Telefon (TUI) oder über einen WEB-Client (Internet Browser) erfolgen.

Rufnummer	Rufnummernart	Name	Status
100	Rufnummer	Gehring	Teilnehmend
121	Rufnummer	Mosfeld	Teilnehmend
231	Rufnummer	Hansmann	Teilnehmend
255	Rufnummer	von der Fall	abwesend
0721566322	Rufnummer	Hüber, ABC AG	Teilnehmend
12333	Rufnummer	Schreiber	Teilnehmend
	Rufnummer		

Die Lizenzierung erfolgt in Schritten von je 6 Konferenzkanälen, d.h. diese Funktion steht an der 8 Port (1x) und der 24 Port (max. 3x) je Baugruppe zur Verfügung.

Folgende Funktionen werden unterstützt:

- Individuelle Berechtigung zur Konferenzraumeröffnung
- Konferenzraumeröffnung und Steuerung über Telefon oder WEB-Client
- Selbsteinwahl in Konferenzen
- Optionaler Zugangsschutz über Konferenzraum-Code
- Anwählen / Hinzuholen von Konferenzteilnehmern

- Rückfrage / Makeln während einer Konferenz
- Übersicht über Konferenzteilnehmer am WEB-Client
- Stummschaltung von Konferenzteilnehmern am WEB-Client
- Optional Fortsetzung der Konferenz ohne Konferenzleiter
- Speicherung von angelegten Konferenz-Teilnehmerlisten (Bookmark)
- Mitschneiden von Konferenzen
- Landessprache je Konferenz einstellbar

Mobility-Mailbox

Sie sind nicht am Arbeitsplatz und trotzdem erreichbar, als ob Sie am Arbeitsplatz wären. Der One Number Service regelt, dass der Mitarbeiter für alle Gespräche über jedes ihm zugeordnete Telefon mit einer Rufnummer erreichbar ist. Nun im Gespräch können Sie – wie gewohnt – die HiPath-Leistungsmerkmale Rückfrage, Makeln und Konferenz nutzen.

Aus bis zu drei von Ihnen gespeicherten Rufnummern können Sie über eine akustische Menüführung die Rufnummer aktivieren unter der Sie gerade erreichbar sein wollen. Dem Angerufenen wird immer Ihre Bürorufnummer übertragen, egal ob Sie vom Büro, mit Ihrem Mobiltelefon, von Zuhause oder im Hotel telefonieren.

GSM-Abdeckung

Einsatzmöglichkeit für nahezu alle Mobiltelefone aufgrund einer akustischen Menüführung.

Single VoiceMail Box

Alle entgangenen Anrufe werden auf der firmeninternen Mailbox des Teilnehmers gespeichert.

Serienruf

Rufsignalisierung am Festnetztelefon mit Weitergabe an die eingestellte alternative Zielrufnummer (z. B. Mobiltelefon).

Funktionen im Ruhezustand am Mobiltelefon

- Schnelle Einwahl zur Identifizierung
- Zielrufnummer wählen
- Eigene Mailbox
- Administration von Ausweichzielen
- Weiterschaltungsziele aktivieren und deaktivieren

Gruppenmailboxen

Alle Mitarbeiter der Bestellannahme telefonieren. Keine Sorge, der nächste Anrufer gelangt zur Gruppenmailbox von HiPath Xpressions Compact und kann dort eine Nachricht hinterlassen.

Ihr Kunde wird schnell bedient, da der erste frei werdende Mitarbeiter sofort die neu eingegangene Nachricht abfragen und bearbeiten kann.

Eine Gruppenmailbox kann bis zu 20 Teilnehmer umfassen. Eingehende Nachrichten werden parallel an den Nebenstellen aller Gruppenmailbox-Teilnehmer signalisiert. Nach der Abfrage der letzten neuen Nachricht wird die Nachrichtensignalisierung bei allen Gruppenmailbox-Teilnehmern wieder gelöscht.

Alle Teilnehmer einer Gruppenmailbox können weiterhin eine persönliche Mailbox haben. So lassen sich Gruppenaufgaben und persönliche Aufgaben optimal trennen.

Informationsmailboxen

Informieren Sie Anrufer über aktuelle Angebote, Ihre Produktpalette oder wichtige Neuigkeiten. Hier unterstützt Sie die Informationsmailbox von HiPath Xpressions Compact.

Informationsmailboxen bieten Ihnen bis zu 20-minütige Ansagen mit der Möglichkeit innerhalb der Ansage vor- und zurückzuspringen bzw. die Wiedergabe kurzzeitig anzuhalten.

Vermittlungsmailboxen

Bieten Sie Ihren Anrufern zusätzlich zum Hinterlassen einer Nachricht die Möglichkeit, Sie oder Ihren Kollegen direkt zu erreichen.

„Herzlich willkommen in der Mailbox von Klaus Mustermann. Ich bin derzeit nicht an meinem Arbeitsplatz, bitte hinterlassen Sie mir nach dem Hinweisen eine Nachricht oder drücken Sie die „1“ um mich auf meinem Mobiltelefon zu erreichen. Meinen Kollegen erreichen Sie durch Drücken der „2“, er hilft Ihnen gerne weiter ...“

Die Vermittlungsmailbox (AutoAttendant-Mailbox) bietet neben der Vermittlungsmöglichkeit auch die Möglichkeit der Nachrichtenaufzeichnung.

Neben dem Einsatz der Vermittlungsmailbox als persönlicher Mailbox, bieten sich weitere Einsatzmöglichkeiten als ...

... Automatische Telefonzentrale

Nutzen Sie die Vermittlungsmailbox als Automatische Telefonzentrale. Die Basisfunktion der Automatischen Telefonzentrale

rale wird „Ansage vor dem Melden“ genannt. Die Ansage vor dem Melden beginnt mit einer Firmenbegrüßung, z. B.

„Herzlich willkommen bei Firma XY. Unsere Vermittlungsplätze sind derzeit alle besetzt. Bitte gedulden Sie sich einen Augenblick.“

Anstelle der Mitteilung, dass die Vermittlungsplätze besetzt sind und der Aufforderung, sich zu gedulden, kann der Anrufer nach der Begrüßung eine Verbindung über eine anrufergesteuerte Weiterleitungsfunktion mit Menüoptionen herstellen. Diese Funktion ist die voll ausgestattete Automatische Telefonzentrale.

Bei der Automatischen Telefonzentrale können eingehende Anrufe wahlweise weitergeleitet werden an

- eine beliebige Nebenstelle,
- eine Teilnehmer- oder Gastmailbox,
- eine Informationsmailbox,
- ein sonstiges benutzerdefiniertes Ziel, einschließlich externer Ziele,
- auf ein abhängig von der Rufnummer vordefiniertes Ziel (10 Ziele stehen zur Verfügung; es wird in diesem Fall keine Begrüßung gespielt)
- oder an den Operator.

... Automatische Informationsdienste

Über Informationsdienste können Standardinformationen automatisch angeboten werden.

Auch umfangreichere automatische Informationsdienste realisieren Sie mit Hilfe der Vermittlungsmailbox. Hierzu können Sie mehrere Vermittlungsmailboxes "hintereinander" schalten und so dem Anrufer die Navigation zur gewünschten Information überlassen. Natürlich besteht auch jederzeit die Möglichkeit, sich zu einem Ansprechpartner vermitteln zu lassen.

Beispiel:

„Wenn Sie Informationen zu unserem aktuellen Produktangebot wünschen, wählen Sie bitte "1", wenn sie Fragen zu einer Bestellung haben, wählen Sie bitte "2", wenn Sie jetzt direkt mit unserer Hotline sprechen wollen, dann wählen Sie bitte ...“

Die integrierte Kalenderfunktion zur Steuerung der Begrüßungen und der zugeordneten Anwahlziele rundet das Angebot der "Automatischen Informationsdienste" ab und ermöglicht die optimale Unterstützung der jeweiligen Arbeitsabläufe des Kunden.

Namenswahl

Vermittlungsmailboxes bieten die Möglichkeit der Namenswahl.

Während der Begrüßungsansage können Sie in die Namenswahl einsteigen und dann durch einfache DTMF-Wahl der ersten drei Buchstaben des Namens des Mailbox-Besitzers ausführen. Ist die Eingabe eindeutig, wird sofort zum Teilnehmer vermittelt. Beginnen mehrere Namen mit den eingegebenen Buchstaben, bekommt der Anrufer eine Liste der betreffenden Teilnehmer angeboten, aus der er menügeführt seinen Ansprechpartner auswählen kann.

Die persönliche Mailbox

Falls Sie telefonieren, sich in einer Besprechung befinden ... Ihnen geht kein wichtiger Anruf verloren, Ihre persönliche Mailbox nimmt Ihre Anrufe entgegen. Begrüßen Sie den Anrufer mit einer persönlichen Begrüßungsansage und bitten Sie ihn, eine kurze Nachricht zu hinterlassen.

Beispiel:

„Herzlich willkommen in der Mailbox von Klaus Mustermann. Ich bin derzeit nicht an meinem Arbeitsplatz, bitte hinterlassen Sie mir nach dem Hinweiston eine Nachricht, ich melde mich so schnell wie möglich.“

Auf Wunsch stehen Ihnen bis zu vier unterschiedliche Ansagen zur Verfügung. Die Auswahl der verwendeten Ansage kann manuell, Tag-/Nacht-abhängig, abhängig von der Art des Anrufes, oder Kalender gesteuert erfolgen. Dies erlaubt eine individuelle Anpassung Ihrer Mailbox an Ihren persönlichen Arbeitsablauf.

Die persönliche Mailbox bietet die Möglichkeit durch einfache DTMF-Nachwahl während der Begrüßungsansage sich auf eine beliebige Nebenstelle weiterzuverbinden.

Die Verwaltung der Mailbox kann mit einem WEB-Tool einfach und komfortabel von Ihnen durchgeführt werden.

SIEMENS Xpressions Compact

Mailboxverwaltung >> 100 Erika Mustermann >> Begrüßungen Hilfe

Begrüßungsauswahl:

Index	Verwendung	Begrüßung	Ändern	Löschen	Systembegrüßung
1	Interne Anrufe, nicht angenommen	<input type="button" value="Anhören"/>	<input type="text" value=""/> <input type="button" value="Durchsuchen..."/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
2	Interne Anrufe, besetzt	<input type="button" value="Anhören"/>	<input type="text" value=""/> <input type="button" value="Durchsuchen..."/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
3	Externe Anrufe, nicht angenommen	<input type="button" value="Anhören"/>	<input type="text" value=""/> <input type="button" value="Durchsuchen..."/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
4	Externe Anrufe, besetzt	<input type="button" value="Anhören"/>	<input type="text" value=""/> <input type="button" value="Durchsuchen..."/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Private Begrüßung		<input type="button" value="Anhören"/>	<input type="text" value=""/> <input type="button" value="Durchsuchen..."/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Benutzername		<input type="button" value="Anhören"/>	<input type="text" value=""/> <input type="button" value="Durchsuchen..."/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Bitte verwenden Sie ausschließlich folgendes WAV-Format:
Microsoft PCM, 8 kHz, 8-bit, mono

Allgemeine Leistungsmerkmale

Anrufweiterleitung zu den Mailboxen

Wie ein ankommender Ruf zu HiPath Xpressions Compact gelangt, wird in der HiPath 3000 eingerichtet.

Die folgenden Möglichkeiten stehen zur Verfügung:

- Anrufumleitung aller ankommenden Anrufe zur Mailbox, d. h. kein Ruf an der Nebenstelle.
- Rufweitschaltung zur Mailbox:
 - nach einer bestimmten Anzahl von Rufzeichen
 - im „Besetzt-Fall“.

Sobald ein Anruf eine Mailbox von HiPath Xpressions Compact erreicht, hört der Anrufer die Begrüßungsansage der Mailbox.

Verteilerlisten für Sprachnachrichten

Bis zu 20 systemweite Verteilerlisten unterstützen Sie bei der Verteilung von Sprachnachrichten. Ob Sie empfangene Nachrichten weiterleiten oder Sprachnachrichten gezielt aufnehmen, über die Verteilerliste erreichen Sie schnell und effektiv Ihr Team.

Jede Liste kann bis zu 499 Ziel-Mailboxen umfassen und alle berechtigten Mailboxen können Sprachnachrichten an Verteilerlisten versenden.

Rundsenden von Nachrichten

Informieren Sie durch Rundsenden einer Sprachnachricht (Broadcast) über aktuelle Themen.

Als berechtigter Benutzer sprechen Sie eine Nachricht auf oder leiten eine empfangene Nachricht an alle Mailboxen weiter und schon sind alle Kollegen informiert.

Nachrichtensignalisierung

Bei Eingang neuer Nachrichten in Ihrer Mailbox wird Ihnen ein Hinweis auf wartende Nachrichten (Message Waiting Indication) angezeigt.

Abhängig vom Endgerätetyp und der Einrichtung von HiPath 3000/5000 RSM wird der Nachrichtenempfang wie folgt angezeigt:

- durch eine leuchtende LED,
- durch eine Textnachricht im Telefondisplay des optiPoint-Telefons, ab HiPath 3000 V5.0 wird zusätzlich die Anzahl der neuen Nachrichten im Display angezeigt.
- durch die MWI-Taste am optiClient,

- durch einen Sonderwählton an optiPoint- und Nicht-optiPoint-Endgeräten (einstellbar: Ein/Aus) oder
- durch einen Benachrichtigungsruf. Außendienstmitarbeiter/Manager unterwegs können bei Empfang einer neuen Nachricht einen Benachrichtigungsruf erhalten (siehe nächster Abschnitt). Bei Gastmailboxen wird ein Benachrichtigungsruf an das Mobiltelefon des Gastes weitergeleitet.

Voice to E-Mail

- Voice to E-Mail ist freigegeben mit den Baugruppen der HiPath Xpressions Compact V3.0 (siehe Tabelle) in der HiPath 33xx, 35xx und 3800.

IVMP4R (4 Port) min. HiPath 3000 V6.0

IVMP4 (4 Port) min. HiPath 3000 V6.0

IVMS8NR (8 Port) min. HiPath 3000 V6.0

IVMS8N (8 Port) min. HiPath 3000 V6.0

IVMN8 (8 Port) min. HiPath 3000 V5.0

IVMNL (24 Port) min. HiPath 3000 V5.0

- Ab HiPath 3000 V5.0 stehen Sprachnachrichten nicht nur am Telefon-User-Interface zur Verfügung, sondern können auch als Anhang einer E-Mail weitergeleitet werden. Bis zu 3 verschiedene E-Mail-Adressen pro Voice-Mailbox können hinterlegt werden. Die gängigsten Standards – z. B. PLAIN, LOGIN – zur E-Mail-Authentifizierung werden unterstützt.
- Die E-Mail enthält abhängig vom Mailbox-Typ verschiedene Informationen:
 - Persönliche Voice-Mail oder AutoAttendant-Mailboxen:
In der Betreff Zeile stehen folgende Informationen zur Verfügung: Mailbox-Nummer, Datum und Uhrzeit, wann die Nachricht hinterlassen wurde, z. B. (Voice Message received Fri Aug 6 13:44:00 2004 for box 24802). Optional ist pro Voice-Mailbox einstellbar, ob automatisch ein Anhang erzeugt wird. Dieser Anhang enthält die Voice-Nachricht als WAV-File (PCM, 8 kHz, 8 Bit, mono, aLaw)
 - Gruppenmailboxen:
In der Betreff Zeile stehen folgende Informationen zur Verfügung: Mailbox-Nummer, Datum und Uhrzeit, wann die Nachricht hinterlassen wurde, z. B. (Voice Message received Fri Aug 6 13:44:00 2004 for box 24802).
 - Informationsmailboxen
Für Informationsmailboxen werden keine E-Mails erzeugt.

Mitschneiden von Gesprächen

- Ab HiPath 3000 V5.0 kann über eine Taste, die am optiPoint und optiClient 130 eingerichtet werden muss, oder über eine Leistungsmerkmal-Prozedur bei analogen Endgeräten und DECT Endgeräten das Aufnehmen von Gesprächen (keine Konferenzen) gestartet oder beendet werden. Dies ist jedoch abhängig von der Verfügbarkeit von freien Ports bei HiPath Xpressions Compact, da pro gestarter Aufnahme ein Port in HiPath Xpressions Compact belegt wird. Maximal bei 50 Teilnehmern kann diese Funktion eingeschaltet werden.

- Abhängig von den rechtlichen Bedingungen pro Land kann/muss optional eine Ansage oder ein Aufmerksamkeits-ton eingespielt werden.

- Das aufgenommene Gespräch wird als Sprachnachricht behandelt und kann z. B. als WAV-File gespeichert werden. Es ist mit Zeit- und Datums-Informationen versehen.

Benachrichtigungsruf

Ein Benachrichtigungsruf kann über beliebige Telefone (auch Mobiltelefone, Privatanschlüsse) empfangen werden. Das Voice-Mail-System entnimmt aus einer Liste von fünf Rufnummern das aktivierte Benachrichtigungsziel.

Der Benachrichtigungsruf kann automatisch aktiviert/deaktiviert werden (z. B. keine Benachrichtigung in der Nacht). Wenn ein Benachrichtigungsanruf eintrifft, lässt sich nach Eingabe der Codenummer die Nachricht sofort anhören und die Mailbox steuern.

SMS- und Pager-Benachrichtigung

Neben dem klassischen Benachrichtigungsruf zu einem Sprachendgerät werden auch DTMF-gesteuerte SMS- (Short-Message-Service) und Pagerdienste unterstützt. Nach dem Erhalt dieser Benachrichtigung kann der Mailboxbesitzer die neu eingetroffene Nachricht per Fernabfrage abhören.

Rückruf beim Anrufer

Wenn die ISDN-CLIP-Nummer (Calling Line Identification Presentation – Übermittlung der Rufnummer des Anrufers) von HiPath 3000/5000 RSM empfangen wird, kann der Mailboxbesitzer nach dem Abhören der Nachricht einen Rückruf zum Anrufer einleiten.

Der Rückruf wird komfortabel über einen direkten Verbindungsaufbau ohne Neuwahl eingeleitet. Der Rückruf kann sowohl zu internen, wie auch zu externen Teilnehmern erfolgen.

Weiterleitung von Nachrichten per Namenswahl

Die Weiterleitung von Voice-Mail-Nachrichten ist mittels Namenswahl möglich.

Weiterleitung von Faxanrufen

Ihre persönliche Mailbox kann Faxanrufe erkennen und an ein zuvor eingerichtetes individuelles Faxziel weiterleiten.

Begrüßungstexte

Begrüßen Sie Ihre Kunden durch eine persönliche Ansage. Für alle Mailboxen können Sie eine persönliche Begrüßung über das Telefon aufzeichnen. Alternativ besteht die Möglichkeit, professionell aufgezeichnete Begrüßungen zu nutzen.

Abhängig von den zugeordneten Berechtigungen haben Sie die Möglichkeit, bis zu 4 Begrüßungsansagen zu nutzen. Sie können Ihre aktive Begrüßung manuell auswählen oder eine automatische Auswahl aktivieren.

Bei der automatischen Begrüßungsauswahl werden folgende Fälle unterschieden:

- Abhängig von der Tag-/Nachtschaltung der HiPath 3000
- Abhängig von der Art des Anrufes: Hier kann nach folgenden Kriterien unterschieden werden:
 - Interner Anruf /externer Anruf
 - Frei- und Besetztfall
- Kalender gesteuert

Persönlicher Vertreter

Nachdem der Anrufer mit Ihrer Mailbox verbunden ist, hat er die Möglichkeit jederzeit Ihren persönlichen Vertreter zu erreichen.

Das Vertreterziel Ihrer persönlichen Mailbox richten Sie schnell und flexibel im Bedienmenü Ihrer Mailbox ein.

Bedienführung

Alle Mailboxfunktionen unterstützen den Benutzer durch kontextsensitive Hilfsansagen. Diese Ansagen informieren über die möglichen Optionen, die im aktuellen Menüpunkt zur Verfügung stehen. Alle Hilfsansagen erfolgen in der persönlichen Benutzersprache (siehe nächster Abschnitt). Die Mailboxverwaltung kann nun mittels einer Web-Oberfläche durchgeführt werden.

Individuelle Benutzersprachen (Prompts)

Folgende Sprachen stehen zur Verfügung: Deutsch, Englisch, US-Englisch, Französisch, kanadisches Französisch, Italienisch, Spanisch, Portugiesisch, brasilianisches Portugiesisch, Flämisch, Griechisch, Niederländisch, Tschechisch, Chinesisch, Koreanisch, Türkisch, lateinamerikanisches Spanisch.

Bei der Installation der HiPath Xpressions Compact werden drei Sprachen ausgewählt, die als aktive Systemsprachen beim Hochlauf der Baugruppe aktiviert werden.

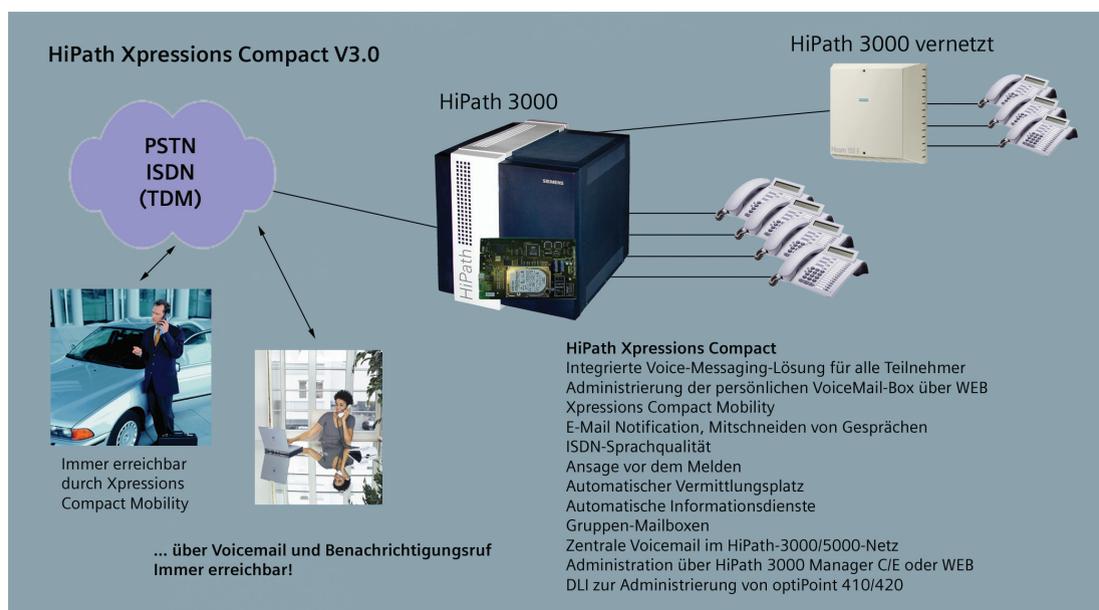
Aus den drei aktiven Sprachen kann jeder Mailboxbesitzer die Sprache festlegen, in der die Steuerungs-/Hilfsansagen seiner Mailbox angesagt werden sollen.

Allgemeine Statistiken und Berichte

Detaillierte Berichte zu Verwaltungszwecken und benutzerspezifische Statistiken stehen zur Verfügung.

Aktuell genutzte Aufzeichnungszeit (prozentuale Speicherbelegung)

- Aufteilung der Speicherkapazitäten für
 - Begrüßungen und
 - Nachrichten
- Mailbox-Statistiken
Das System kann 3 Mailbox-Listen mit je 25 Einträgen sortiert nach folgenden Kriterien ausdrucken:
 - Gesamte Aufzeichnungszeit für Nachrichten
 - Anzahl von Nachrichten
 - Datum der ältesten Nachrichten



Statistiken für Vermittlungsmailboxen

Die Vermittlungsaktionen der Vermittlungsmailboxen werden im CSV-Dateiformat aufgezeichnet.

Die Auswertung der erfassten Daten erfolgt mit externen Tabellenkalkulationsprogrammen.

Zentrale Voice-Mail in vernetzten HiPath-3000-Systemen

Die integrierte HiPath Xpressions Compact bietet eine zentrale Voice-Mail-Funktionalität in einem HiPath-3000-Netz mit einem geschlossenen Rufnummernplan. Alle Teilnehmer können den zentralen Voice-Mail-Server nutzen.

Die Zentrale Voice-Mail-Funktionalität ist unabhängig vom Typ der HiPath-3000-Vernetzung und steht sowohl bei der Vernetzung über eine klassische CorNet-N Verbindung als auch über IP zur Verfügung.

Zugangsschutz

Alle Mailboxen sind durch ein 3- bis 8-stelliges Passwort gegen unberechtigten Zugriff geschützt. Erst nach einer Authentifikation können die Nachrichten abgehört bzw. die Mailboxen administriert werden. Das bei der Erstinstallation vergebene Default-Passwort muss bei der ersten Nutzung der Mailbox geändert werden. Dies kann vom Techniker optional eingestellt werden.

Zentrale Voice-Mailbox

Mehrere Nebenstellen bekommen eine Mailbox, z. B. ein optiPoint-Endgerät und ein Gigaset.

Musik im Wartezustand

Zusätzlich zur Voice-Mail-Funktionalität können einzelne Kanäle von HiPath Xpressions Compact als Musik-Quelle für Wartemusik genutzt werden. Die spielende Wartemusik kann kalendergesteuert erfolgen. Über den HiPath 3000 Manager C kann die Wartemusik jederzeit durch Einspielen neuer WAV-Files aktualisiert werden.

HiPath-3000-Ansagen

Ab HiPath 3000 V5.0 können einzelne HiPath-Xpressions-Compact-Kanäle als Ansagegeräte der HiPath 3000, z. B. für UCD-Ansagen, genutzt werden.

Über den HiPath 3000 Manager C können die Ansagen jederzeit durch Einspielen neuer WAV-Files aktualisiert werden.

HiPath ProCenter Agile V6.0

Ab HiPath 3000 V5.0 unterstützt HiPath Xpressions Compact, ProCenter Agile im Front-End- und Back-End-Szenario.

Im Front-End-Szenario werden Anrufe von der HiPath Xpressions Compact z. B. vom AutoAttendant in eine Agenten-Gruppe von ProCenter Agile weitergeleitet.

Im Back-End Szenario werden Anrufe vom Agenten in die HiPath Xpressions Compact z. B. in eine Voice-Mailbox weitervermittelt. Für die Nutzung des Back-End-Szenario ist die Aktivierung eines spezielles CosBits erforderlich.

Beide Szenarien stehen ab HiPath 3000 V5.0 SMR 5 zur Verfügung.

DLI

Mit HiPath Xpressions Compact und HiPath 3000 ab V6.0 wird die zentrale Verwaltung der am System angeschlossenen IP-Workpoints unterstützt. Zu diesem Zweck wurde auf der HiPath-Xpressions-Compact-Baugruppe ein Deployment-Tool (DLS Interface DLI) implementiert. In Verbindung mit den im DLI integrierten DHCP- und FTP-Server ist die zentrale Konfiguration der Parameter aller angeschlossenen IP-Workpoints und damit deren Plug-'n-Play-Inbetriebnahme möglich. Ebenso ist der zentrale Software-Update aller angeschlossenen IP-Workpoints möglich.

Technische Funktionen

Leistungsumfang der Mailboxen

HiPath Xpressions Compact verfügt über 16 Mailbox-Klassen. Diese unterscheiden sich in den Funktionen, die dem jeweiligen Inhaber zur Verfügung stehen.

Neben der festen Zuordnung der Mailbox-Funktionen besteht auch die Möglichkeit, die verfügbaren Funktionen den Mailboxen frei zuzuordnen. Damit kann der Leistungsumfang jeder Mailbox optimal angepasst und die Kundenwünsche individuell erfüllt werden.

Die Vermittlungsmailboxen bieten eine individuelle Kalendersteuerung zur optimalen Anpassung an die Arbeitsabläufe der Nutzer.

Voice Prompt Tool

Mit dem im WBM (Web-based Management) zur Verfügung gestellten Voice Prompt Tool können auf einfache Art und Weise einzelne Voice Prompts kundenspezifisch angepasst werden.

Lokal- und Fernverwaltung/-wartung

Die Installation sowie die systemübergreifende Lokal- und Fernverwaltung/-wartung erfolgen durch HiPath 3000 Manager C/E oder durch das Web Based Management von HiPath Xpressions Compact.

Die HiPath-3000-Systemschnittstellen bilden den Zugang vom HiPath 3000 Manager C/E zum integrierten Voice-Mail-System. Die Installation und Wartung der Mobility-Mailbox kann nur über das WBM der Xpressions Compact durchgeführt werden.

Verwaltung über den HiPath 3000 Manager

HiPath Xpressions Compact wird über den HiPath Manager 3000 E installiert und administriert oder durch das WEB Based Management der Xpressions Compact. Gleiche „Handhabung“ für Installation, Administration und Wartung für das System und HiPath Xpressions Compact. Es werden die Standardschnittstellen der HiPath 3000 benutzt.

Kundenadministration

Verwalten Sie Ihr Voice-Mail-System schnell und komfortabel über den Windows-basierten HiPath 3000 Manager C oder durch das WBM der HiPath Xpressions Compact. Sie haben Zugriff auf die Konfigurationsparameter der Mailboxen, können Verteilerlisten pflegen und professionell aufgezeichnete Begrüßungen einspielen.

Sichern und Einspielen der Voice-Mail-Datenbank

Sie können Teilsicherungen von Mailbox-Daten sowie eine komplette Sicherung erstellen.

Die Daten können auf einem externen Datenträger des Kunden archiviert werden und stehen zum partiellen oder kompletten Rückladen zu Verfügung.

Aufgrund der Datenmenge sollte das Sichern/Einspielen der Voice-Mail-Datenbank über den breitbandigen LAN-Zugang der HiPath Xpressions Compact erfolgen.

LAN-Integration

Die TCP/IP-Schnittstelle auf der HiPath Xpressions-Compact-Baugruppe ermöglicht die Integration der Baugruppe in das LAN des Kunden.

Über den LAN-Zugang bietet der HiPath 3000 Manager C die schnelle und komfortable Administration aller Mailboxen. Das Einspielen professionell aufgezeichneter Begrüßungsansagen über den breitbandigen LAN-Zugang spart Zeit und sichert eine hohe Flexibilität, z. B. bei der Anpassung von Firmenbegrüßung im Call-Center-Bereich oder bei einer Anruferhotline.

Überwachung über HiPath-3000-Schnittstellen

Über die vorhandene HiPath-3000-SNMP-Schnittstelle werden wichtige Ereignisse des integrierten Voice-Mail-Systems überwacht und an eine SNMP-Applikation weitergeleitet.

Sollte wider Erwarten eine Störung auftreten, werden diese Informationen direkt im Fehlerspeicher der HiPath 3000 erfasst und mit Hilfe des HiPath 3000 Managers (die Serviceschnittstelle für das gesamte System) ausgelesen.

Detaillierte LOG- und Tracefunktionen erleichtern im Störfall die Diagnose.

Technische Daten

Die HiPath Xpressions-Compact-Baugruppen mit 8 und 24 Ports haben 100 Stunden Speicherkapazität. Die HiPath Xpressions-Compact-Baugruppe mit 4 Ports hat 4 Stunden Speicherkapazität, da hier eine Compact-Flash-Karte eingesetzt wird.

Die 8- und 24-Port-HiPath Xpressions-Compact-Baugruppen bieten max. 500 Mailboxen.

Die 4-Port-HiPath Xpressions-Compact-Baugruppen bieten max. 30 Mailboxen,

- davon bis zu 30/100 Vermittlungsmailboxen (AutoAttendant-Boxen)
- bis zu 30/100 Gruppenmailboxen
- davon bis zu 30/100 Informationsmailboxen

- Begrüßungen und aufgezeichnete Sprachnachrichten in ISDN-Qualität (keine Datenkompression)
- Max. Aufzeichnungslänge einer Sprachnachricht = 20 Min., Standardwert = 2 Min.
- Max. Kapazität einer Informationsmailbox = 20 Min.
- 4 Zugriffskanäle (Ports)
 - für HiPath 33x0
 - für HiPath 35x0
- 8 Zugriffskanäle (Ports)
 - für HiPath 33x0
 - für HiPath 35x0
 - HiPath 3800
- 24 Zugriffskanäle (Ports) für HiPath 37x0 und HiPath 3800 (Boardvariante für große Ausbauten)

Länge der Mailbox-Begrüßungsansagen:

- Persönliche Mailboxen und Gruppenmailboxen Max. Länge = 3 Min.
- Vermittlungsmailboxen (AutoAttendant-Box) Max. Länge = 8 Min.
- Informationsmailboxen Max. Begrüßungslänge = 20 Min.

Systemvoraussetzungen HiPath 3000/5000 RSM

HiPath Xpressions Compact kann in

- HiPath 33x0,
- HiPath 35x0 und
- HiPath 3800

(jeweils ab Version 6.0) angeschaltet werden.

Länderverfügbarkeit

Das Voice-Mail-System HiPath Xpressions Compact ist in den folgenden Ländern verfügbar:

Algerien, Argentinien, Australien, Ägypten, Bahrain, Belgien, Bolivien, Brasilien, Chile, China, Costa Rica, Deutschland, Ecuador, El Salvador, Frankreich, Griechenland, Großbritannien, Honduras, Indien, Iran, Irland, Italien, Kamerun, Kanada, Katar, Kenia, Kolumbien, Kroatien, Kuwait, Luxemburg, Marokko, Mexiko, Namibia, Neuseeland, Nicaragua, Niederlande, Nigeria, Oman, Österreich, Panama, Paraguay, Peru, Philippinen, Portugal, Rumänien, Saudi-Arabien, Schweiz, Slowakei, Spanien, Südafrika, Südkorea, Tansania, Thailand, Tschechien, Tunesien, Türkei, Uruguay, USA, Venezuela.

Copyright © Siemens Enterprise
Communications GmbH & Co. KG

**Siemens Enterprise
Communications GmbH & Co. KG
is a Trademark Licensee of Siemens AG**

Hofmannstr. 51, D-80200 München, 10/2009

Reference No.: A31002-S2530-D100-4-29

Die Informationen in dieser Broschüre enthalten lediglich allgemeine Beschreibungen bzw. Leistungsmerkmale, die im konkreten Anwendungsfall nicht immer in der beschriebenen Form zutreffen bzw. die sich durch Weiterentwicklung der Produkte ändern können. Die gewünschten Leistungsmerkmale sind nur dann verbindlich, wenn sie bei Vertragsabschluss ausdrücklich vereinbart werden. Liefermöglichkeiten und technische Änderungen vorbehalten. Die verwendeten Marken sind Eigentum der Siemens Enterprise Communications GmbH & Co. KG bzw. der jeweiligen Inhaber.