

Information

OpenScape Office MX

Die Unified Communications Lösung für kleine und mittlere Unternehmen

OpenScape Office MX ist eine benutzerfreundliche Unified Communications Lösung, die integrierte Sprach- und Konferenzdienste, Voice-mail, Messaging, Mobilität, ein Multimedia Contact Center und Präsenzstatus-Funktionen für Unternehmen mit 20 bis 150 Benutzern bietet.

Offen für die neue Art zu arbeiten.

Communication for the open minded

Siemens Enterprise Communications
www.siemens.de/open

SIEMENS

Unified Communications

Führt Ihre Kommunikation so zusammen, dass die Effizienz Ihres Unternehmens erhöht wird.

Die Informationstechnologie hat den Informations- und Ideenaustausch zwischen Unternehmen revolutioniert. Telefonanrufe, E-Mails, Sprachnachrichten und Faxe prasseln täglich auf Sie ein und mindern Ihre Produktivität. Obwohl Sie die meiste Zeit Ihres Tages am Telefon verbringen und versuchen, andere zu erreichen, verpassen Sie die wirklich wichtigen Anrufe. Jetzt gibt es die Lösung, die das grundlegend ändert: Das Kommunikationssystem OpenScape Office MX. Mit OpenScape Office MX gewinnen Sie wieder die Kontrolle über die wichtigen Kommunikationsdienste, die Ihr Geschäft vorantreiben und den zukünftigen Erfolg Ihres Unternehmens sichern.

OpenScape Office – Das Herz des Kommunikationssystems OpenScape Office MX

OpenScape Office bietet folgende in OpenScape Office MX integrierte Applikationen:

- myPortal
- myPortal for Outlook
- myAttendant
- myAgent
- myReports

Über die gleichnamigen Benutzerportale stehen dem Anwender intuitive Bedienoberflächen zur Verfügung.

myPortal

Über myPortal besteht Zugriff auf die Unified-Communications-Funktionen von OpenScape Office MX. Neben der komfortablen Wahlhilfe kann ein Benutzer folgende Funktionen nutzen und an seine individuellen Bedürfnisse anpassen:

- Verzeichnisse (Telefonbücher)
- Favoritenliste
- Anwesenheitsstatus
- Statusbezogener AutoAttendant

- Statusbezogene Anrufumleitung
- Journal
- Sprachnachrichten
- Faxnachrichten
- Benachrichtigungsdienst
- Pop-up-Fenster
- Instant Messaging
- Konferenzen

Das besondere Merkmal von myPortal ist, dass die im internen Verzeichnis eingetragenen Teilnehmer mit ihrem Anwesenheitsstatus angezeigt werden. So sieht ein Benutzer jederzeit, ob andere Teilnehmer beispielsweise im Büro, in einer Besprechung oder im Urlaub sind. Durch die Verknüpfung mit dem Outlook-Kalender wird der Anwesenheitsstatus automatisch gesetzt, wenn im Outlook-Kalender bestimmte Schlüsselworte eingetragen wurden.

myPortal for Outlook

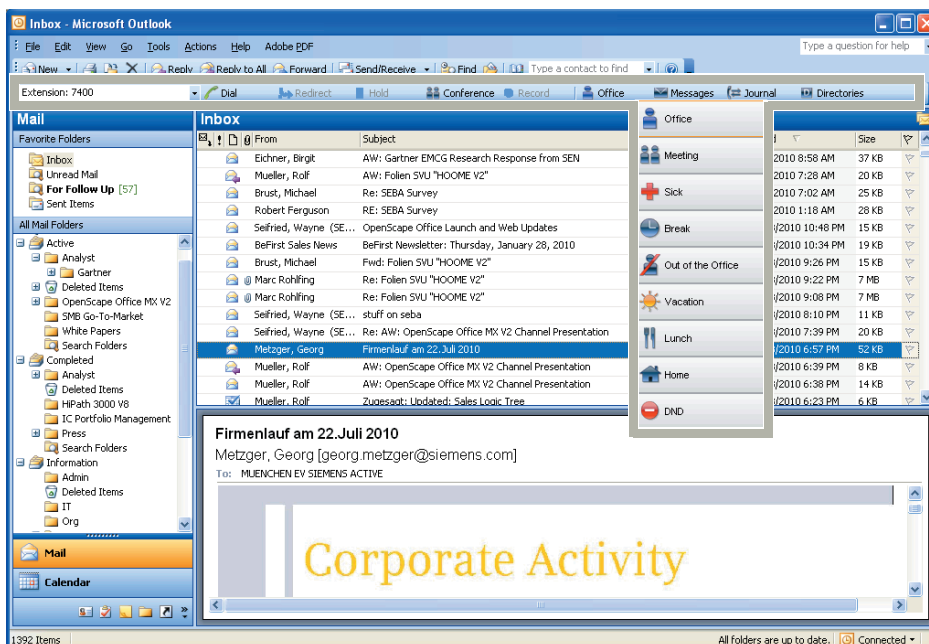
Die myPortal-Funktionen lassen sich nahtlos in Microsoft Office Outlook integrieren. So hat jeder Benutzer über ein einziges Fenster Zugang zu sämtlichen Kommunikationsmitteln. E-Mails, Sprachnachrichten, Faxnachrichten und Sofortnachrichten (Instant Messages) können über die Anwendung gelesen, verwaltet und beantwortet werden, die den Mitarbeitern am vertrautesten ist und mit der sie tagtäglich arbeiten – die Outlook-Oberfläche.

Der Anwesenheitsstatus und die statusbezogene Sprachbox-Ansage werden dynamisch geändert, je nach den im Outlook-Kalender verzeichneten Ereignissen. Dadurch erhalten Anrufer immer die neuesten Informationen zur Verfügbarkeit ihres gewünschten Gesprächspartners.

Bei kommenden Anrufen kann ein Benutzer wählen, ob das Outlook-Kontaktfenster, ein Pop-up-Fenster oder beide geöffnet werden sollen.

Mit myPortal for Outlook kann ein Benutzer direkt aus seinen Kontakten wählen, E-Mails in seiner Mailbox empfangen und Gespräche aufzeichnen, ohne eine weitere Applikation starten zu müssen.

Zusätzlich zu den Funktionen von myPortal bietet myPortal for Outlook die Desktop-Wahl. Damit kann ein Benutzer aus jeder beliebigen 32 Bit Desktop-Applikation heraus anrufen.



myPortal for Outlook

myAttendant

myAttendant ist ein komfortabler Vermittlungsplatz mit Telefonfunktion, der die aktiven, geparkten, gehaltenen und übergebenen Gespräche anzeigt. Darüber hinaus wird für jeden Teilnehmer der Anwesenheitsstatus angezeigt. Beim Anwesenheitsstatus „Büro“ wird zusätzlich der Telefonstatus gemeldet. Der Anwesenheitsstatus jedes Teilnehmers kann über myAttendant geändert werden.

Über das Nachrichten-Center werden Sprach-, Fax- und Sofortnachrichten protokolliert und verwaltet. Die Verwaltung der

Nachrichten anderer Teilnehmer ist möglich, vorausgesetzt, deren Erlaubnis liegt vor.

Zur Kommunikation mit den Teilnehmern können Textbausteine vordefiniert (zum Beispiel „Sie hatten einen Anruf von ...“ oder „Es wartet ein Anruf von ...“) und als Sofortnachrichten versendet werden.

Mittels Funktionstasten kann der Benutzer entscheiden, ob er beispielsweise einen Anruf einleiten oder entgegennehmen und ob er ein Gespräch halten oder parken möchte.

Der Benutzer kann Teilnehmer in Gruppen organisieren, um zum Beispiel Abteilungen wie Entwicklung, Marketing, Vertrieb oder Service nachzubilden.

myAttendant verfügt über Tag-, Nacht- und Notfallbetrieb.

Leistungsmerkmale

OpenScape Office bietet folgende wesentliche Leistungsmerkmale:

Anwesenheitsstatus

Der Anwesenheitsstatus anderer Teilnehmer zeigt einem Benutzer durch verschiedene Symbole an, ob diese beispielsweise in Besprechung oder im Urlaub sind. Zugleich kann ein Benutzer seinen eigenen Status bekannt geben. Dabei kann er unter folgenden Möglichkeiten auswählen:

- Büro
- Besprechung
- Krank
- Pause
- Außer Haus
- Urlaub
- Mittagspause
- Zu Hause
- Anrufschutz

Ein Benutzer kann seinen aktuellen Anwesenheitsstatus über das Benutzerportal einer integrierten Applikation oder über sein Telefon ändern. Er kann entscheiden, welche Teilnehmer aus dem internen Verzeichnis seinen Anwesenheitsstatus sehen dürfen und die statusbezogene Sprachbox-Ansage erhalten und welche Kontaktdetails für andere Teilnehmer sichtbar sind. Bei allen anderen Teilnehmern wird als Anwesenheitsstatus nur „Büro“ oder „Außer Haus“ angezeigt. Zusätzlich kann ein Benutzer bestimmten externen Teilnehmern erlauben, Informationen über seinen Anwesenheitsstatus zu erhalten. Ein externer Anrufer erhält in diesem Fall die statusbezogene Sprachbox-Ansage.

Durch die Verknüpfung mit dem Outlook-Kalender wird der Anwesenheitsstatus automatisch gesetzt, wenn im Outlook-Kalender bestimmte Schlüsselworte eingetragen wurden, wie zum Beispiel „Besprechung“ oder „Urlaub“. Der Outlook-Kalender wird in regelmäßigen Abständen nach

neuen Einträgen durchsucht und der Anwesenheitsstatus dementsprechend aktualisiert.

Konferenzen

Über einen integrierten Konferenzserver können Konferenzen mit bis zu 16 Teilnehmern einberufen werden. Der Konferenzserver stellt die Administration, Konferenzleistungsmerkmale, Steuerung und eine Realtime-Überwachung zur Verfügung. Über das Konferenz-Management von myPortal und myPortal for Outlook kann der Konferenzleiter eine spontane oder eine geplante Telefonkonferenz einleiten und steuern. Die Konferenzteilnehmer kann er aus den zur Verfügung stehenden Verzeichnissen oder manuell auswählen. Alle Konferenzteilnehmer werden im Konferenzraum angezeigt. Der Konferenzraum ist eine bildliche Darstellung aller Teilnehmer mit ihrem Anwesenheitsstatus. Weitere Teilnehmer können während einer Konferenz hinzugefügt werden.

Geplante Telefonkonferenzen (Meet-Me-Konferenzen) finden zu festgelegten Terminen und mit definierter Dauer statt. Dabei kann es sich zum Beispiel um regelmäßig stattfindende Konferenzen handeln. Geplante Konferenzen starten automatisch. Der Konferenzleiter kann wählen, ob die Konferenzteilnehmer durch das Kommunikationssystem angerufen werden oder ob sich die Konferenzteilnehmer selbst in die Konferenz einwählen müssen. Darüber hinaus kann er den Zugang zu einer Konferenz über eine PIN sichern.

Nutzt der Konferenzleiter myPortal for Outlook, kann allen Konferenzteilnehmern automatisch eine E-Mail mit Datum, Uhrzeit und Zugangsdaten zugestellt werden.

Favoritenliste

Ein Benutzer kann sich eine Favoritenliste für seine bevorzugten Kontakte aus den zur Verfügung stehenden Verzeichnissen erstellen und in Gruppen und Untergruppen verwalten. Kontakte aus dem internen Verzeichnis werden mit ihrem Anwesenheitsstatus angezeigt.

Anbindung externer Datenbanken (LDAP)

Auf einem separaten LDAP (Lightweight Directory Access Protocol)-Server können Benutzerinformationen (z.B. Namen, Rufnummern) verwaltet werden. Diese Informationen kann OpenScape Office MX abfragen.

Journal

Im Journal eines Benutzers werden alle Anrufe gespeichert und nach folgenden Kriterien gegliedert:

- alle Anrufe
- offene Anrufe
- entgangene Anrufe
- angenommene Anrufe
- interne Anrufe
- externe Anrufe
- kommende Anrufe
- gehende Anrufe
- geplante Anrufe

Jeder Anruf wird mit Datum, Uhrzeit, Rufnummer, Nachname, Vorname, Firma, Richtung (kommend oder gehend) und Gesprächsdauer angezeigt. Die Sortierung der Anrufe ist anhand dieser Angaben möglich.

Wichtige Anrufe können durch Angabe der Rufnummer, des Datums und der Uhrzeit im Voraus geplant werden. Vor der eigentlichen Ausführung eines geplanten Anrufs muss der Benutzer dies bestätigen.

Persönlicher AutoAttendant

Ein Benutzer kann seine Sprachbox so konfigurieren, dass ein Anrufer zum Beispiel eine Nachricht hinterlassen kann oder weitergeleitet werden soll. Dabei kann die Konfiguration so erfolgen, dass der jeweils aktuelle Anwesenheitsstatus des Benutzers berücksichtigt wird.

Der persönliche AutoAttendant stellt eine Sprachaufzeichnungs-Funktion zur Verfügung, um Ansagen auf einfache Art und Weise ändern zu können.

Zentraler AutoAttendant

Der Administrator kann anhand von Zeitplänen und den dort definierten Regeln (CCVs = Call Control Vectors) steuern, wie AutoAttendant-Anrufe an bestimmten Zeiten oder Tagen behandelt werden, z. B. welche Ansage abgespielt oder wohin der Anruf weitergeleitet wird. Er kann Zeitpläne für den Tag-, den Nacht- und den Wochenendbetrieb sowie für die Ferien selbst erstellen. Bereits vorhandene Ansatexte oder individuell generierte Ansagen können im WAV-Format importiert werden.

Statusbezogene Anrufumleitung

Ein Benutzer kann Anrufer auf Basis seines Anwesenheitsstatus (außer Haus, CallMe und Anrufschutz) zu einer seiner zusätzlichen Rufnummern oder zur Sprachbox umleiten. Ändert sich sein Anwesenheitsstatus, aktiviert das Kommunikationssystem die Anrufumleitung zu dem hierfür festgelegten Ziel. Zum Beispiel kann für den Anwesenheitsstatus „Außer Haus“ die Anrufumleitung zu einem Mobiltelefon eingestellt werden.

CallMe

Der CallMe-Dienst erlaubt jedem Benutzer, ein beliebiges Telefon zu seinem Bürotelefon zu machen und damit zum selben Tarif wie im Büro zu telefonieren. Bei gehenden Gesprächen wird stets die Rufnummer des Bürotelefons angezeigt. Teleworker haben mit CallMe eine komfortable Möglichkeit, ihre Erreichbarkeit zu steuern.

Desktop-Wahl

Ein myPortal for Outlook-Benutzer kann aus einer 32 Bit Desktop-Applikation (Standard Microsoft Windows-Applikation) heraus eine Rufnummer auswählen und anrufen. Die Rufnummer kann beispielsweise in einer E-Mail, Word-Datei oder Excel-Datei stehen.

Sprachbox

Die Funktion der Sprachbox ist vergleichbar mit der eines Anrufbeantworters, wobei nicht jeder Benutzer ein eigenes Gerät besitzen muss. Die Funktionalität wird zentral durch OpenScape Office MX zur Verfügung gestellt.

Der Zugriff auf die Sprachnachrichten ist über myPortal, myPortal for Outlook oder Telefon (intern und extern) möglich. Über myAttendant kann der Vermittlungsplatz auch auf die Sprachnachrichten anderer Teilnehmer zugreifen, vorausgesetzt, deren Erlaubnis liegt vor.

Faxbox

Über die Faxbox können Faxnachrichten ohne Faxgerät direkt über myPortal oder myPortal for Outlook empfangen werden. Die Funktionalität wird zentral durch OpenScape Office MX zur Verfügung gestellt.

Über myAttendant kann der Vermittlungsplatz auch auf die Faxnachrichten anderer Teilnehmer zugreifen, vorausgesetzt, deren Erlaubnis liegt vor.

Benachrichtigungsdienst

Ein Benutzer kann per E-Mail, per SMS oder telefonisch über neue Nachrichten informiert werden. Die Art der Benachrichtigung ist für jeden Anwesenheitsstatus separat aktivier- und deaktivierbar.

Beispiel für die Benachrichtigung über eine neue Sprachnachricht per E-Mail: Der Benutzer erhält eine E-Mail, der die Sprachnachricht als WAV-Datei beigelegt ist (abhängig von der Größe der WAV-Datei). Darüber hinaus enthält die E-Mail das Datum und die Uhrzeit des Empfangs, die Dauer der Nachricht und, sofern verfügbar, die Rufnummer und den Namen des Absenders.

Pop-up-Fenster

Pop-up-Fenster bieten dem Benutzer die komfortable Möglichkeit, mit einem Klick zum Beispiel auf ankommende Anrufe oder neue Sprachnachrichten zu reagieren. Möglich ist unter anderem die Annahme, das Übergeben, das Halten, das Aufzeichnen und das Beenden von Anrufen.

Während eines Gesprächs kann ein Benutzer über das Pop-up-Fenster E-Mails und Sofortnachrichten versenden und seinen nächsten Anruf planen.

Instant Messaging

Mit Instant Messaging kann ein Benutzer Texte als Sofortnachrichten mit einem internen Teilnehmer austauschen (Chatten). Sofortnachrichten werden in einem separaten Fenster als Dialog angezeigt.

Sprachaufzeichnung

Ein Benutzer kann Anrufe und als Konferenzleiter auch Konferenzen aufzeichnen. Die Aufzeichnungen werden in der Sprachbox durch einen roten Punkt gekennzeichnet und zeigen, sofern verfügbar, die Rufnummer des Gesprächspartners oder des ersten Konferenzteilnehmers.

Das Aufzeichnen von Anrufen und Konferenzen kann systemweit zugelassen oder verhindert werden.

Multimedia Contact Center

Optimale Erreichbarkeit, unabhängig vom Kommunikationsmedium, ist die Basis für hervorragenden Kundenservice und ein entscheidender Vorteil gegenüber Mitbewerbern im Markt.

Das multimediale OpenScape Office Contact Center ist eine leistungsfähige Lösung zur optimalen Zuordnung und Bearbeitung von Anrufen, sowie von E-Mails und Faxen. Das intelligente, fähigkeitsbasierte ("Skill-based") Routing stellt sicher, dass Kunden unabhängig vom Kontaktmedium mit dem am besten qualifizierten Bearbeiter verbunden werden. Durch die Kombination verschiedener Medien innerhalb einer Kundeninteraktion reduziert das Contact Center Folgeanrufe und E-Mails. Dies steigert die Kundenzufriedenheit und senkt die Anzahl eingehender Anrufe.

Leistungsmerkmale Contact Center

Intelligente Verteilung

Kommende Anrufe, Faxe und E-Mails werden automatisch dem Teilnehmer (Agent) zugeteilt, der sich am längsten in Ruhe befand und den höchsten Fähigkeits-Level hat. Faxe und E-Mails erhalten nur die Teilnehmer mit der entsprechenden Berechtigung.

- Skill-based Routing – fähigkeitsbasierte Verteilung: Jedem Agenten kann ein Fähigkeits-Level anhand einer Skala von 1 bis 100 zugeordnet werden. Das Contact Center nutzt diese Bewertungen, um Anrufe intelligent an den verfügbaren Agenten mit dem höchsten Fähigkeits-Level weiterzuleiten. Auf diese Weise wird sichergestellt, dass die Kunden immer den bestmöglichen Support erhalten.
- Group-based Routing – gruppenbasierte Verteilung: Wird allen Agenten einer Warteschlange der gleiche Fähigkeits-Level zugeordnet, führt das Contact Center eine gruppenbasierte Verteilung aus.

Multiple Group Agent – Agent in mehreren Gruppen

Ein Agent kann mehreren Warteschlangen (Gruppen) mit unterschiedlichen Fähigkeiten zugeordnet werden. Dabei ist zu definieren, ob der Agent als Hauptagent oder als Überlaufagent fungieren soll.

Preferred Agent – Bevorzugter Agent

Mit dieser Funktion kann einem Kunden immer derselbe Ansprechpartner (Agent) im Contact Center zugewiesen werden.

VIP-Betreuung

Für jede Warteschlange kann individuell definiert werden, ob bestimmte Kunden bevorzugt behandelt werden sollen und dadurch schneller einen freien Agenten erreichen sollen.

Wrap-up – Nachbearbeitung

Als Nachbearbeitung werden Tätigkeiten bezeichnet, die ein Agent zum Beispiel nach Beendigung eines Anrufs durchzuführen hat. Die dafür zur Verfügung stehende Nachbearbeitungszeit ist definierbar. Ebenso festgelegt werden kann, ob ein Agent einen oder mehrere Nachbearbeitungs-codes eingeben kann oder muss. Durch Nachbearbeitungs-codes können kommende Anrufe bestimmten Themen (Bestellung, Reklamation, Service usw.) zugeordnet werden. Anhand eines Berichts (Reports) können Nachbearbeitungs-codes ausgewertet werden, um beispielsweise einen Überblick über die Anrufe im Contact Center zu einem bestimmten Thema zu bekommen.

Queues – Warteschlangen

Warteschlangen sind die Basis jedes Contact Centers. In Abhängigkeit vom Fähigkeits-Level, von der Priorität und Wartezeit können Anrufe, Faxe und E-Mails behandelt werden, wenn alle Agenten belegt sind. Anrufern, die sich im Wartezustand befinden, können Ansagen eingespielt werden.

Callback – Rückruf

Ist einem Anrufer die Wartezeit in der Warteschlange zu lang, kann er einen Rückrufwunsch hinterlassen. Dieser Rückrufwunsch behält die Position des ursprünglichen Anrufers in der Warteschlange und wird den Agenten in Form einer Sprachnachricht zugestellt.

Positionsansagen

Anrufern kann ihre aktuelle Warteposition über eine Ansage mitgeteilt werden.

Authorization Level – Berechtigungs-Level

Anhand von Berechtigungen wird innerhalb des Contact Centers zwischen den Rollen Agent, Supervisor und Administrator unterschieden. In Abhängigkeit von der zugewiesenen Rolle (Berechtigungs-Level) stehen einem Benutzer alle oder nur eingeschränkte Funktionen im Benutzerportal myAgent zur Verfügung.

Benutzerportal

Über das Benutzerportal myAgent stehen den Agenten komfortable Funktionen für die Bearbeitung und Nachbearbeitung von Anrufen, Faxen und E-Mails zur Verfügung. In Abhängigkeit von der zugewiesenen Rolle (Berechtigungs-Level) hat der Benutzer weitere Möglichkeiten, wie zum Beispiel das Zuordnen von Agenten zu Warteschlangen.

Administrationstool

In Abhängigkeit von der zugewiesenen Rolle (Berechtigungs-Level) hat der Benutzer die Möglichkeit zur Konfiguration des Contact Centers über das Administrationstool OpenScape Office.

- Warteschlangen
Warteschlangen und die Regeln für die Anrufbehandlung innerhalb einer Warteschlange können über eine einfach zu bedienende, grafische Oberfläche mittels Drag & Drop gestaltet werden.
- Zeitpläne
Anhand von Zeitplänen wird definiert, welche Warteschlange an welchen Tagen und zu welchen Zeiten verwendet werden soll. In jeden Zeitplan können auch Urlaubspläne integriert werden.
- Pausen
Für das Contact Center können beliebig viele Pausentypen frei definiert werden, die dann vom Agenten ausgewählt und aktiviert werden können.
- Wrap-up-Codes – Nachbearbeitungs-codes
Für jede Warteschlange können Nachbearbeitungs-codes definiert werden, über die kommende Anrufe bestimmten Themen (Bestellung, Reklamation, Service usw.) zugeordnet werden können. Die Zuordnung trifft ein Agent nach Gesprächsende (in der Nachbearbeitungszeit) durch Eingabe des betreffenden Nachbearbeitungs-codes.
- Ansagen
Das Administrationstool OpenScape Office unterstützt die komfortable Aufnahme bzw. den Import von Ansagen sowie deren flexible Zuweisung zu Warteschlangen usw.

Leistungsmerkmale myAgent

Über das Benutzerportal myAgent stehen den Agenten komfortable Funktionen für die Bearbeitung und Nachbearbeitung von Anrufen, Faxen und E-Mails zur Verfügung. In Abhängigkeit von der zugewiesenen Rolle (Berechtigungs-Level „Agent“, „Supervisor“ und „Administrator“) können weitere Funktionen genutzt werden. Damit steht allen Contact Center-Mitarbeitern eine einheitliche und intuitiv zu bedienende Benutzeroberfläche zur Verfügung.

Berechtigungs-Level „Agent“

- Anmeldung über ein beliebiges Benutzerportal myAgent am Kommunikationssystem
- Individuelle Spracheinstellung beim Login
- Freie Wahl eines Telefons am Arbeitsplatz
- Anzeige des Agentenstatus der Agenten in der Warteschlange und des Anwesenheitsstatus der internen Teilnehmer
- Anzeige des Verbindungsstatus der Agenten in der Warteschlange und der internen Teilnehmer
- Anzeige der Eigenschaften aller Agenten (Agentenzuweisungen) in den zugeordneten Warteschlangen
- Anruf- und Kontaktbearbeitung über Pop-up-Fenster und Telefonieleiste
- Auswahl definierter Pausen

- Eingabe von Nachbearbeitungscodes für definierte Themen und Nachbearbeitungszeiten
- Anruferliste mit Details zu allen Kontakten für die zugeordneten Warteschlangen über einen wählbaren Zeitraum
- Aufzeichnen von Anrufen zu Dokumentations- und Trainingszwecken
- Zugriff auf internes (interne Teilnehmer, inklusive ihres aktuellen Anwesenheitsstatus) und externes Verzeichnis (Kontakte aus einem Offline-Unternehmensverzeichnis)
- Bearbeiten von Kontaktdaten (Vorname, Nachname, Firma und Rufnummer) im externen Verzeichnis
- Austausch von Texten als Sofortnachrichten mit internen Teilnehmern (Chatten)
- Anfordern von Unterstützung durch den Supervisor während eines Gesprächs
- Individuelle Belegung der Teilnehmer-schaltflächen mit internen Teilnehmern
- Anzeige der Warteschlangendetails (Tabelle mit statistischen Informationen in Echtzeit) für die zugeordneten Warteschlangen, wie zum Beispiel die durchschnittliche Zeit in einer Warteschlange und die durchschnittliche Sprechzeit

Berechtigungs-Level „Supervisor“

Der Berechtigungs-Level „Supervisor“ bietet folgende Funktionen, die über den Leistungsumfang des Berechtigungs-Levels „Agent“ hinausgehen:

- Anzeige der Eigenschaften aller Agenten (Agentenzuweisungen) aller Warteschlangen
- Anzeige der Warteschlangendetails aller Warteschlangen
- Bearbeiten von Kontaktdaten (außer Kunden-ID) im externen Verzeichnis
- Anforderung für Unterstützung beantworten
- Aktivierung eines Alarms bei Überschreiten der Anzahl wartender Anrufe oder der Wartezeit eines Anrufs in einer Warteschlange
- Aufschalten auf das Gespräch eines Agenten
- Aufruf des Administrationstools OpenScape Office zur Konfiguration des Contact Centers

Berechtigungs-Level „Administrator“

Der Berechtigungs-Level „Administrator“ bietet folgende Funktionen, die über den Leistungsumfang des Berechtigungs-Levels „Supervisor“ hinausgehen:

- Zuordnen von Agenten zu Warteschlangen
- Entfernen von Agenten aus Warteschlangen

Reports – Berichte

In Abhängigkeit von der zugewiesenen Rolle (Berechtigungs-Level) können über myAgent mehr als 20 vordefinierte Berichte zu Anrufen, Warteschlangen, Agenten, Service-Levels und Nachbearbeitungscodes erstellt werden. Die Berichte werden im Webbrowser als PDF-Datei dargestellt und können gespeichert und ausgedruckt werden.

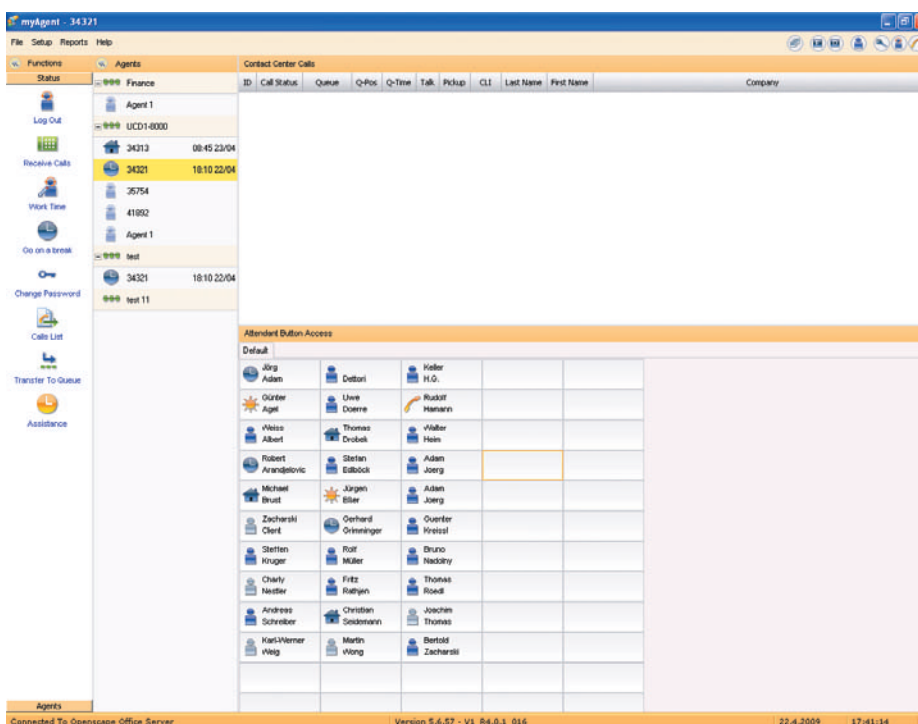
Wandanzeige – Wallboard

Die Warteschlangendetails können bei Bedarf über einen Großbildmonitor oder Projektor als Wandanzeige zur Information der Mitarbeiter dargestellt werden.

Anruferliste

In der Anruferliste des Contact Centers sind Detailinformationen zu allen bisher geführten Anrufen, Faxen und E-Mails für die zugeordneten Warteschlangen über einen wählbaren Zeitraum zu finden.

Abhängig von der Berechtigung „Agent“, „Supervisor“ oder „Administrator“ bekommt der Teilnehmer die für ihn bestimmten Informationen.



myAgent

Mobility-Lösungen

Warum sollten Sie sich mit den Grenzen abfinden, die Ihnen Ihr Kommunikationssystem auferlegt? Eröffnen Sie Ihrem Büro mit OpenScape Office MX alle Optionen, auf neue Art zu arbeiten. Es lohnt sich garantiert für Sie: Ihr Unternehmen wird leistungsfähiger, indem Sie Ihre Entscheidungsprozesse beschleunigen. Sie werden besser informiert, welche Ihrer Kollegen verfügbar und wie diese am besten zu erreichen sind. So werden Sie zu einem Unternehmen, das schneller reagiert als Sie es je erwartet hätten.

OpenScape Office MX integriert mobile Teilnehmer (Mobiltelefone, Teleworker und WLAN):

- **Onsite Mobility**
Onsite Mobility benutzen Sie, wenn Ihre Mitarbeiter oft reisen, nicht an ein Büro gebunden sein können oder nur von zu

Hause aus arbeiten. Und mit passenden Telefonartefakten und Call Packages sparen Sie damit auch Geld.

- WLAN: Ideal für Mitarbeiter, die viel unterwegs sind. Funktioniert für Daten und Sprache.
Anbindung von WL2-Telefonen über AP 2630 oder AP 2640
- DECT over IP: Anbindung von DECT-Telefonen über Cordless IP
- Hot Desking
- **Mobile Working**
 - **Integration von Mobiltelefonen:**
Nutzen Sie die vielfältigen Leistungsmerkmale von OpenScape Office MX (z. B. Anrufe übergeben, Makeln zwischen Anrufen, Initiieren von internen Konferenzen von Ihrem Mobiltelefon)
 - Eine Mailbox – nicht zwei
 - Fernzugriff zur Statusabfrage über TUI (Telephony User Interface)

- **Home Working**
One Number Services für Ihr Mobiltelefon. Erreichbar für alle unter einer Nummer. Ihre Kontakte müssen sich nur noch eine Nummer merken.

- **Dual-Mode-Telefonie**
Dual-Mode-Mobiltelefone unterstützen einerseits GSM/UMTS-Netze, andererseits WLAN-Netze.
Befindet sich das Dual-Mode-Mobiltelefon in WLAN-Reichweite, wird es automatisch als Internet-Telefonie-Teilnehmer gerufen (SIP-Leistungsmerkmale). Außerhalb der WLAN-Reichweite wird das Dual-Mode-Mobiltelefon über GSM/UMTS gerufen (Mobility Client-Leistungsumfang möglich). Bitte beachten Sie für die zertifizierten Mobiltelefone die Freigabeinformationen.

Systemtechnik

Zur Reduzierung der Kommunikationskosten sind zeitabhängige, intelligente Carrier-Auswahl und Break-Out-Funktionen mittels Least Cost Routing verfügbar. Bei Einzelsystemen kann im Call-By-Call-Verfahren der jeweils optimale Carrier ausgewählt werden.

Schnittstellen

Für den Anschluss von OpenScape Office MX an das Netz des Serviceproviders sind auf der Netzseite folgende Anschlussstypen einrichtbar:

- S₀ (Basisanschluss)
- S_{2M} (Primärmultiplexanschluss)
- Internetanschlüsse von Internet Service-Providern (ITSP)

Alle wesentlichen Leistungsmerkmale und Funktionen des DSS1-Protokolls bzw. des Session Initiation Protocol (SIP) werden unterstützt. Neu verabschiedete Protokollrichtlinien sind im System bei Bedarf nachrüstbar.

Es sind bis zu 250 Leitungen (IP-, ISDN- und analoge Leitungen), davon maximal 90 IP-Leitungen, möglich.

Internet-Zugang

Der Zugang zum Internet erfolgt über eine Breitbandverbindung. Die Breitbandverbindung kann über den DSL-Anschluss oder über den Koaxial-Kabelanschluss realisiert werden. Damit sind schnelle Datenübertragung und auch IP-Telefonie möglich. Es werden die Verfahren NAT, DynDNS, DHCP benutzt.

IP-Telefonie (Voice over IP)

OpenScape Office MX ermöglicht das Telefonieren in IP-basierten Infrastrukturen. Die für das Gespräch notwendigen Signale werden mit Hilfe von IP-Protokollen über die für Datenübertragung genutzten IP-Netze gesendet. Es können PCs und IP-Telefone verwendet werden.

Um eine verlustfreie Übertragung und eine gute Sprachqualität zu gewährleisten, werden die Sprachsignale mit Hilfe von Audio-Codern komprimiert und so gekennzeichnet (Quality of Service), dass die Sprachübertragung gegenüber der Datenübertragung vorrangig behandelt wird.

Die IP-Telefonie ist über das LAN und über das Internet (für standardisierte SIP-Leistungsmerkmale) führbar.

Es werden die folgenden Audio-Codern angewendet:

- G.729A und G.729AB: Sprachkodierung mit 8 Kbit/s
- G.711 (a-law und μ -law): Sprachkodierung mit 56 oder 64 Kbit/s

Anbindung von Applikationen

Applikationen können über TAPI 170/120 angebunden werden. Für die Anbindung wird das CSTA-Protokoll verwendet. Für die Gesprächsdatenauswertung steht eine integrierte Accounting-Lösung oder Teledata V4 zur Verfügung.

Sprache

Die folgenden Sprachleistungsmerkmale können an OpenScape Office MX genutzt werden:

- Professionelle Sprachleistungsmerkmale in klarer und deutlicher Sprachqualität
- Voice Conferencing (Meet-me und ad-hoc)
- SIP für Endgeräte und Internet-Telefonie
- Arbeiten in Team

Daten

Sicherheit im Netzwerk

- Stateful Inspection Firewall mit gezielter Portfreigabe, URL-Blocker, Web-Blocker und Intrusion Detection System (IDS), NAT, STUN
- VPN-IPSec, Funktionalität für VPN-Teleworker-Anbindung

LAN

- Gigabit Uplink Port
- Virtual LAN-Unterstützung (VLAN)
- Layer 3-Routing
- 802.1p L2 QoS

WAN

- Internet-Zugang mit bis zu 50 Mbit/s
- Embedded Router
- Demilitarized Zone (DMZ) zur sicheren Einbindung von E-Mail- und Web-Servern im Kundennetz.

Betriebssicherheit, Wartung, Administration

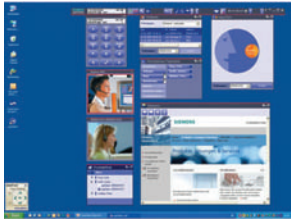
Zur Administration von OpenScape Office MX sind Web-basierte Administrationstools für die Management-Funktionen des Systems verfügbar. Der Zugriff auf die Management-Funktionen ist bedienerfreundlich. Somit ist die Administration ohne spezielle Systemkenntnisse durchführbar.

Das System verfügt über ein Fehlermanagement. Über selbsttätig ablaufende Prüf- und Diagnoseprogramme sind sowohl die Systemkomponenten als auch die peripheren Schnittstellenmodule überwacht und prüfbar. Falls Störungen auftreten, ist das System in der Lage, die Fehlfunktion zu diagnostizieren, selbstständig zu beheben und Systemmeldungen zu

generieren, die sowohl lokal als auch zu einem Remote-Service-Center übertragen werden.

Die Administrationstools erlauben Remote-Service und Software-Download über das Internet.

Telefone

<p>IP-Telefone</p> <ul style="list-style-type: none"> Systemtelefone (HFA): OpenStage 15, OpenStage 20, OpenStage 40, OpenStage 60, OpenStage 80 Ebenfalls werden folgende Systemtelefone unterstützt: optiPoint 410 entry, optiPoint 410 economy, optiPoint 410 economy plus, optiPoint 410 standard, optiPoint 410 advanced, optiPoint 420 economy, optiPoint 420 economy plus, optiPoint 420 standard, optiPoint 420 advanced Beistellgeräte optional anschließbar: OpenStage key module, OpenStage BLF, optiPoint key module, optiPoint BLF, optiPoint self labeling key module, optiPoint application module. 	
<p>WLAN-Telefon</p> <p>optiPoint WL2 professional kann nur über Access Point AP 2630 (schnurlos mit interner Antenne) oder AP 2640 (schnurlos mit externer Antenne) angeschlossen werden. Pro Access Point (AP) sind sechs WL2 professional möglich und es können maximal 10 Access Points betrieben werden.</p>	
<p>DECT-Telefone</p> <p>Mit der HiPath Cordless IP-Lösung wird nun der etablierte DECT-Standard auch in Voice over IP-Infrastrukturen verfügbar. Die Anschaltung findet über SIP statt. Damit können DECT-Funkzellen als Basis für mobile Kommunikationslösungen SIP-fähige Voice over IP-Systeme optimal ergänzen. Die Mobilteile Gigaset S4, SL3 und M2 professional eignen sich hervorragend für die schnurlose Erreichbarkeit.</p>	
<p>SIP-Telefon</p> <p>optiPoint 150 S</p>	
<p>PC-Client (optiClient 130 und OpenScape Personal Edition)</p> <p>Der PC mit Kopfhörer und Mikrofon oder Handset wird zum zentralen Kommunikationsinstrument für Sprache, Daten, E-Mail und Internet. Als Soft Client auf dem Desktop oder Laptop installiert stehen alle Telefonfunktionen auch über WLAN, ob im Büro oder unterwegs, über die vertraute Oberfläche zur Verfügung.</p>	
<p>Zusätzlich unterstützt werden analoge Telefone und Faxgeräte, ISDN-Telefone und Faxgeräte sowie Zusatzgeräte wie Tür-/Torsprechstellen über TFE-S-Adapter.</p>	

Technische Daten

OpenScape Office MX

Teilnehmer	<ul style="list-style-type: none"> • Bis zu 150 Teilnehmer
Aufbauvarianten	<ul style="list-style-type: none"> • Tisch- und 19"-Modelle, Platzbedarf im 19"-Gehäuse = 1,5 Höheneinheiten • Stand-alone-Kommunikationssystem mit maximal 3 Systemboxen (Mehrboxsystem): <ul style="list-style-type: none"> – Maximal 50 Teilnehmer pro Systembox – Ein Motherboard pro Systembox mit leistungsstarker AMD Sempron CPU und 1 GB Arbeitsspeicher – 3 Einbauplätze (Slots) pro Systembox für den Einsatz von verschiedenen Gateway-Modulen • Standardschnittstellen (Motherboard): <ul style="list-style-type: none"> – 4x LAN – 1x DMZ – 1x WAN – 1x USB Server – 1x USB Control • Optionale Gateway-Module: <ul style="list-style-type: none"> – GMS (nicht für USA, Kanada) = Gateway-Modul mit vier S₀-Schnittstellen für den ISDN-Amts- oder ISDN-Teilnehmeranschluss – GMSA (nicht für USA, Kanada) = Gateway-Modul mit vier S₀-Schnittstellen für den ISDN-Amts- oder ISDN-Teilnehmeranschluss und vier a/b-Schnittstellen für den analogen Teilnehmeranschluss – GME (nicht für USA, Kanada) = Gateway-Modul mit einer S_{2M}-Schnittstelle für den ISDN-Primärmultiplexanschluss – GMT (nur für USA, Kanada) = Gateway-Modul mit einer T1-Schnittstelle für den ISDN-Primärmultiplexanschluss – GMAA (nicht für Neuseeland) = Gateway-Modul mit vier a/b-Schnittstellen für den analogen Amtsanschluss und zwei a/b-Schnittstellen für den analogen Teilnehmeranschluss – GMAL = Gateway-Modul mit acht a/b-Schnittstellen für den analogen Teilnehmeranschluss
Abmessungen	<ul style="list-style-type: none"> • Breite = 440 mm • Höhe = 66,5 mm • Tiefe = 350 mm
Stromversorgung	<p>Das Kommunikationssystem ist standardmäßig für den Netzbetrieb ausgelegt:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nenn Eingangsspannung (AC): 99 bis 384 V • Nennfrequenz: 50/60 Hz
Leistungsaufnahme	<ul style="list-style-type: none"> • 80 W bis maximal 250 W pro Systembox OpenScape Office MX
Umweltbedingungen	<ul style="list-style-type: none"> • Raumtemperatur: + 5 °C bis + 40 °C (41 °F bis 104 °F) • Relative Luftfeuchte: 5% bis 85%
Farbe	<ul style="list-style-type: none"> • Stahlblau / Front silber

OpenScape Office Clients und Funktionen

myPortal	jeder HFA-Teilnehmer inkl. Sprachbox-Funktionalität
myPortal for Outlook	jeder HFA-Teilnehmer
myAttendant	<ul style="list-style-type: none"> • bis zu 20 Attendant-Arbeitsplätze • pro Registerkarte 70 Teilnehmerschaltflächen
myAgent	max. 64 aktive myAgent Benutzer (Agenten, Supervisors)
myReports	ca. 80 vordefinierte historische Berichte (Reports)
Sprachbox-Funktionalität	jeder HFA-Teilnehmer
Persönlicher AutoAttendant	jeder HFA-Teilnehmer
Persönliche Faxbox	jeder HFA-Teilnehmer

Multimedia Contact Center	<ul style="list-style-type: none"> • max. 10 aktive myAgent Benutzer –Agenten oder Supervisors– bei einer Einboxanlage (50 Teilnehmer), bis zu 200 Anrufe pro Stunde zum Contact Center • max. 64 aktive myAgent Benutzer –Agenten oder Supervisors– ab einer Zweiboxanlage (51 bis 150 Teilnehmer), bis zu 500 Anrufe pro Stunde zum Contact Center • max. 50 Gruppen • max. 50 Warteschlangen • Faxbox oder Mailbox für die myAgent Benutzer/Gruppen einrichtbar • Alle externen Verbindungen zum Contact Center erfolgen über ISDN-Amtsleitungen (nicht über SIP-Provider oder analoge Amtsleitungen).
----------------------------------	---

Unterstützte Betriebssysteme

Integration in Umgebungen von Microsoft

Die Clients von OpenScape Office myPortal, myPortal for Outlook, myAttendant und myAgent lassen sich problemlos in Microsoft-Umgebungen integrieren.

Hardware-Mindestanforderungen (Clients)

- 2 GHz CPU
- Arbeitsspeicher:
 - 512 MB RAM für Microsoft Windows XP SP3 (32 Bit)
 - 1 GB RAM für Microsoft Windows Vista SP2 (32 Bit)
 - 1 GB RAM für Microsoft Windows 7 (32 Bit, 64 Bit)
- 100 Mbit/s LAN
- Bildschirmauflösungen:
 - Allgemein: SVGA (800 x 600)
 - Für myAttendant: XGA (1024 x 768)

OpenScape Office Clients

- Microsoft Windows XP SP3 (32 Bit)
- Microsoft Windows Vista SP2 (32 Bit)
- Microsoft Windows 7 (32 Bit, 64 Bit)

Outlook (für myPortal for Outlook)

- Microsoft Outlook 2003 SP3
- Microsoft Outlook 2007 SP2

Unterstützte Webbrowser

- Microsoft Internet Explorer V7, V8
- Mozilla Firefox V3

Exchange Server Umgebungen

- Microsoft Exchange 2003 SP2
- Microsoft Exchange 2007

Zusätzliche Software

- Java 1.6

Einsatz in Terminalserver-Umgebungen

- Software-Voraussetzungen:
 - Microsoft Windows Server 2008 R2 mit Terminalserver (64 Bit)
 - Citrix XenApp 5.0 auf Microsoft Windows Server 2008 R2 (64 Bit)
 - Microsoft Windows Server 2008 mit Terminalserver (32 Bit)
 - Microsoft Windows Server 2003 mit Terminalserver SP2 (32 Bit)
 - Microsoft Windows Server 2003 SP2 mit Citrix Presentation Server 4.5 (32 Bit)
- Hardware-Voraussetzungen: Die Anzahl der installierbaren OpenScape Office Clients hängt von der Terminalserver-Performance und dem zur Verfügung stehenden Arbeitsspeicher ab. Wenn auf dem Terminalserver weitere Applikationen genutzt werden, ist deren Arbeitsspeicherbedarf zusätzlich zu berücksichtigen.

Bitte beachten Sie die Freigabeinformationen für den Einsatz in Terminalserver-Umgebungen!

Unterstützte Standards

Ethernet

- RFC 894 Ethernet II Encapsulation
- IEEE 802.1Q Virtual LANs
- IEEE 802.2 Logical Link Control
- IEEE 802.3u 100BASE-T
- IEEE 802.3X Full Duplex Operation

IP / Routing

- RFC 768 UDP
- RFC 791 IP
- RFC 792 ICMP
- RFC 793 TCP
- RFC 2822 Internet Message Format
- RFC 826 ARP
- RFC 2131 DHCP
- RFC 1918 IP Addressing
- RFC 1332 The PPP Internet Protocol Control Protocol (IPCP)
- RFC 1334 PPP Authentication Protocols
- RFC 1618 PPP over ISDN
- RFC 1661 The Point-to-Point Protocol (PPP)
- RFC 1877 PPP Internet Protocol Control Protocol
- RFC 1990 The PPP Multilink Protocol (MP)
- RFC 1994 PPP Challenge Handshake Authentication Protocol (CHAP)
- RFC 2516 A Method for Transmitting PPP Over Ethernet (PPPoE)
- RFC 3544 IP Header Compression over PPP

NAT

- RFC 2663 NAT

IPSec

- RFC 2401 Security Architecture for IP
- RFC 2402 AH – IP Authentication Header
- RFC 2403 IPsec Authentication – MD5
- RFC 2404 IPsec Authentication – SHA-1
- RFC 2405 IPsec Encryption – DES
- RFC 2406 ESP – IPsec Encryption
- RFC 2407 IPsec DOI
- RFC 2408 ISAKMP
- RFC 2409 IKE
- RFC 2410 IPsec Encryption – NULL
- RFC 2411 IP Security Document Roadmap
- RFC 2412 OAKLEY

SNMP

- RFC 1213 MIB-II

QoS

- IEEE 802.1p Priority Tagging
- RFC 1349 Type of Service in the IP Suite
- RFC 2475 An Architecture for Differentiated Services
- RFC 2597 Assured Forwarding PHB Group
- RFC 3246 An Expedited Forwarding PHB (Per-Hop Behavior)

Codecs

- G.711; G.729

VoIP über SIP

- RFC 2198 RTP Payload for Redundant Audio Data
- RFC 2327 SDP Session Description Protocol
- RFC 2617 HTTP Authentication: Basic and Digest Access Authentication

- RFC 2782 DNS RR for specifying the location of services (DNS SRV)
- RFC 2833 RTP Payload for DTMF Digits, Telephony Tones and Telephony Signals
- RFC 3261 SIP Session Initiation Protocol
- RFC 3262 Provisional Response Acknowledgement (PRACK) Early Media
- RFC 3263 SIP Locating Servers
- RFC 3264 An Offer/Answer Model with the Session Description Protocol
- RFC 3310 HTTP Digest Authentication
- RFC 3311 Session Initiation Protocol (SIP) UPDATE Method
- RFC 3323 A Privacy Mechanism for the Session Initiation Protocol (SIP)
- RFC 3325 Private Extensions to the Session Initiation Protocol (SIP) for Asserted Identity within Trusted Networks
- RFC 3326 The Reason Header Field for the Session Initiation Protocol (SIP)
- RFC 3489 STUN – Simple Traversal of User Datagram Protocol (UDP) Through Network Address Translators (NATs)
- RFC 3515 The Session Initiation Protocol (SIP) Refer Method
- RFC 3550 RTP: Transport Protocol for Real-Time Applications
- RFC 3551 RTP Profile for Audio and Video Conferences with Minimal Control
- RFC 3581 An Extension to the Session Initiation Protocol (SIP) for Symmetric Response Routing
- RFC 3891 The Session Initiation Protocol (SIP) Replaces Header

Weitere

- RFC 959 FTP
- RFC 1305 NTPv3
- RFC 1951 DEFLAT

OpenScape Office MX vorführen

Wenn Sie mehr wissen möchten, besuchen Sie uns auf unserer Internet-Seite oder fragen Sie noch heute bei Ihrem Channel-Partner nach einer Demonstration von OpenScape Office MX.

Bezugsquelle:

HAKOM IP® communications
Telefonsysteme für Mittelstand und Industrie

Email: info@hakom.de
Fax.: +49 911 7230 640

Onlineshop: shop.hakom.de oder hakom.de/hipath

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, 02/2010

Reference No.: A31002-P1020-D100-1-29

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.