

Hicom CallBridge TA

TAPI Service Provider für das Telefonieren mit dem PC

PC-gestütztes Telefonieren hilft, kommunikationsorientierte Bürotätigkeiten effizient zu erledigen.

Telefon und Computer haben sich gegenseitig verstehen gelernt: Telefone haben eine V.24-Steuerschnittstelle für PCs, ein TAPI Service Provider verbindet das Telefon mit der Telefon-Applikation im PC.

CallBridge TA ist ein TAPI Service Provider, mit dem sich **CTI**-Lösungen (**C**omputer **T**elephony **I**ntegration) für Windows-PCs in Verbindung mit dem Kommunikationssystem Hicom® realisieren lassen.

Vorzüge des PC-gestützten Telefonierens

Wohl die verbreitetste computer-gestützte Telefonie-Anwendung ist die Wahl aus PC-Verzeichnissen, die das mühsame Suchen von Namen in dicken Telefonbüchern erspart. Die Nummernübergabe vom PC zum Telefon wird für den Aufbau der Verbindung per Mausklick auf den Namen angestoßen. Auf diese Weise wird automatisch ein Verwählen ausgeschaltet, das beim manuellen Eintippen von langen Nummern häufig vorkommt.



Hicom CallBridge TA im Überblick

TAPI-Schnittstelle von Microsoft

Mit der in den Windows-Betriebssystemen verfügbaren Software-Schnittstelle **TAPI** (Telephony **A**pplication **P**rogramming **I**nterface) hat Microsoft einen Standard geschaffen, der über Rufannahme und Zifferwahl weitere Telefonmerkmale für Telefon-Applikationen erschließt.

Im Verbund mit ISDN ist das Auswerten von ankommenden Rufen möglich. Eine PC-Applikation kann das Telefonieren weiter rationalisieren, indem sie z. B. folgende, auf ISDN fußende Funktionen zur Verfügung stellt:

- Der Anrufende kann in einem PC-Fenster angezeigt werden. Der Angerufene kann entscheiden, ob er den Anruf annimmt oder nicht.
- Dateien sind mit Rufnummern verknüpft, so dass gleichzeitig zur Anrufanzeige am PC-Bildschirm die dazugehörige Datei (z. B. ein Kundenprofil) angeboten wird.
- Führen eines Anruf-Journals, aus dem der PC-Anwender erkennt, wer ihn während seiner Abwesenheit angerufen hat.

Aber erst mit einer Software, die die TAPI-Schnittstelle mit den verschiedenen Techniken des PC-Anschlusses an die Leitung verbindet, wird die TAPI-Leistung wirksam. Diese Software stellt der Hersteller des Kommunikationssystems bereit: Die TAPI-Provider-Software.

CallBridge TA – der Hicom TAPI-Provider

Erst mit der TAPI-Schnittstelle ist es möglich, alle im CorNet-TS-Protokoll realisierten Telefonleistungsmerkmale für PC-Applikationen offenzulegen. Mit CallBridge TA können Anwendungen jene Leistungsmerkmale an der PC-Oberfläche anbieten, die an den optiset-E-Telefonen verfügbar sind.

Telefonie-Anwendungen

Telefonie-Anwendungen des Softwaremarktes, die auf TAPI basieren, können mit CallBridge TA an Hicom-Systemen ablaufen. Eine solche Anwendung ist

- **SimplyPhone,**
- **SimplyPhone for Outlook**

aber auch viele weitere Anwendungen von anderen Herstellern, die Siemens in der Nutzung der optiset-E-Telefonmerkmale fördert.

optiset-E-Adapter

CallBridge TA stellt die Verbindung der TAPI-Schnittstelle über den Com-Port des PC zum V.24-Anschluss des optiset-E-Adapters her. Folgende optiset-E-Adapter werden unterstützt:

- optiset E data adapter
- optiset E control adapter

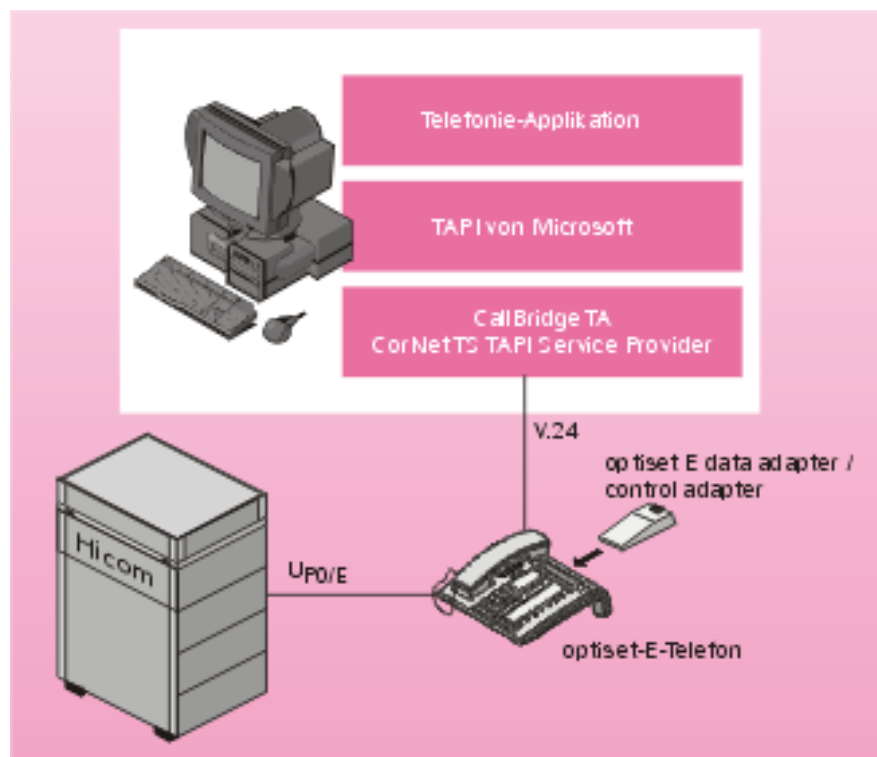
Wir empfehlen vorrangig den optiset E control adapter, der gegenüber dem optiset E data adapter zusätzlich einen headset-Anschluss aufweist.

Alle Hicom-Systeme mit optiset-E-Telefonen

Der CorNet-TS-TAPI-Provider **CallBridge TA** wird in seinem Installations-Menü auf die Anschaltung zum jeweiligen Hicom-System eingestellt. Es werden folgende optiset-E-Telefone unterstützt:

- optiset E basic
- optiset E advance
- optiset E advance plus
- optiset E comfort
- optiset E advance conference
- optiset E conference
- optiset E memory

Wir empfehlen mindestens advance plus/comfort, da diese das Leistungsmerkmal *Freisprechen* unterstützen, was beim Telefonieren mit dem PC die Hände zur PC-Nutzung freihält.



PC-gestütztes Telefonieren mit CallBridge TA

Telefonie für Einzelarbeitsplätze – First Party

PC-Arbeitsplätze mit CallBridge TA und darauf aufsetzenden Telefonie-Anwendungen sind im Gegensatz zu

Third Party unabhängig

- von LAN-Servern,
- vom Vorhandensein oder der aktuellen Verfügbarkeit eines LAN und
- von der Art des LAN-Betriebssystems.

Über die Administration des Telefon-Anschlusses hinaus ist keine zentrale Teilnehmer-Administration erforderlich. Durch die einfache Installation ist es für den Organisator leicht, Umzüge zu planen oder neue Arbeitsplätze einzurichten.

Gruppenarbeit mit First-Party-Applikationen

Beim Einsatz von PC-Arbeitsplätzen ist Gruppenarbeit (z. B. Anrufübernahme, Chef/Sekretariats-Funktionen) in dem vom Hicom-System zur Verfügung gestellten Umfang möglich. Durch LAN-Unterstützung ist Telefon-Marketing mit der zugehörigen Arbeitsplatz-Steuerung durch einen Supervisor ebenso realisierbar wie der automatische Zugriff auf zentral verwaltete Adressverzeichnisse.

Inbound Call Centre werden mit CallBridge-TA-Arbeitsplätzen ebenfalls unterstützt, z. B. mit ACD / HiPath ProCenter Entry von Hicom 300 E V3.0. Solche Arbeitsplätze können, abhängig von der TAPI- Applikation, auch von LAN-Servern aus gesteuert werden.

Partner-Schnittstelle für Software-/Systemhäuser

Siemens legt mit CallBridge TA die TAPI-Schnittstelle interessierten Systemhäusern offen, sei es für einfache Wählapplikationen oder einen komplexen Arbeitsplatzverbund mit anderen Anwendungen.

Ein Toolkit mit einer umfangreichen Programmieranleitung, Hotline-Unterstützung und der Möglichkeit zur Zertifizierung sichert dem Systemhaus maximalen Funktionsausbau, größtmögliche Qualität und die Basis für den weltweiten Einsatz seiner Applikationen.

Nutzen

CallBridge TA ist die Grundlage für die Integration von Telefon und PC-Applikationen im Hicom- und Windows-PC-Umfeld. Unternehmen, die PC-gestütztes Telefonieren einsetzen, haben dadurch gegenüber ihrem Mitbewerb folgende Wettbewerbsvorteile:

Höhere Produktivität

Der Arbeitsablauf im Büro und das eigentliche Telefonat werden professioneller, rationeller und damit erfolgreicher abgewickelt.

Kostenreduktion

Manuelle Arbeitsschritte und -prozesse werden durch den Einsatz von CTI automatisiert.

Zeitersparnis

Suche der Telefon-Nummer, Wahlvorgang und Komfortfunktionen werden in kürzerer Zeit erledigt.

Höhere Kundenzufriedenheit

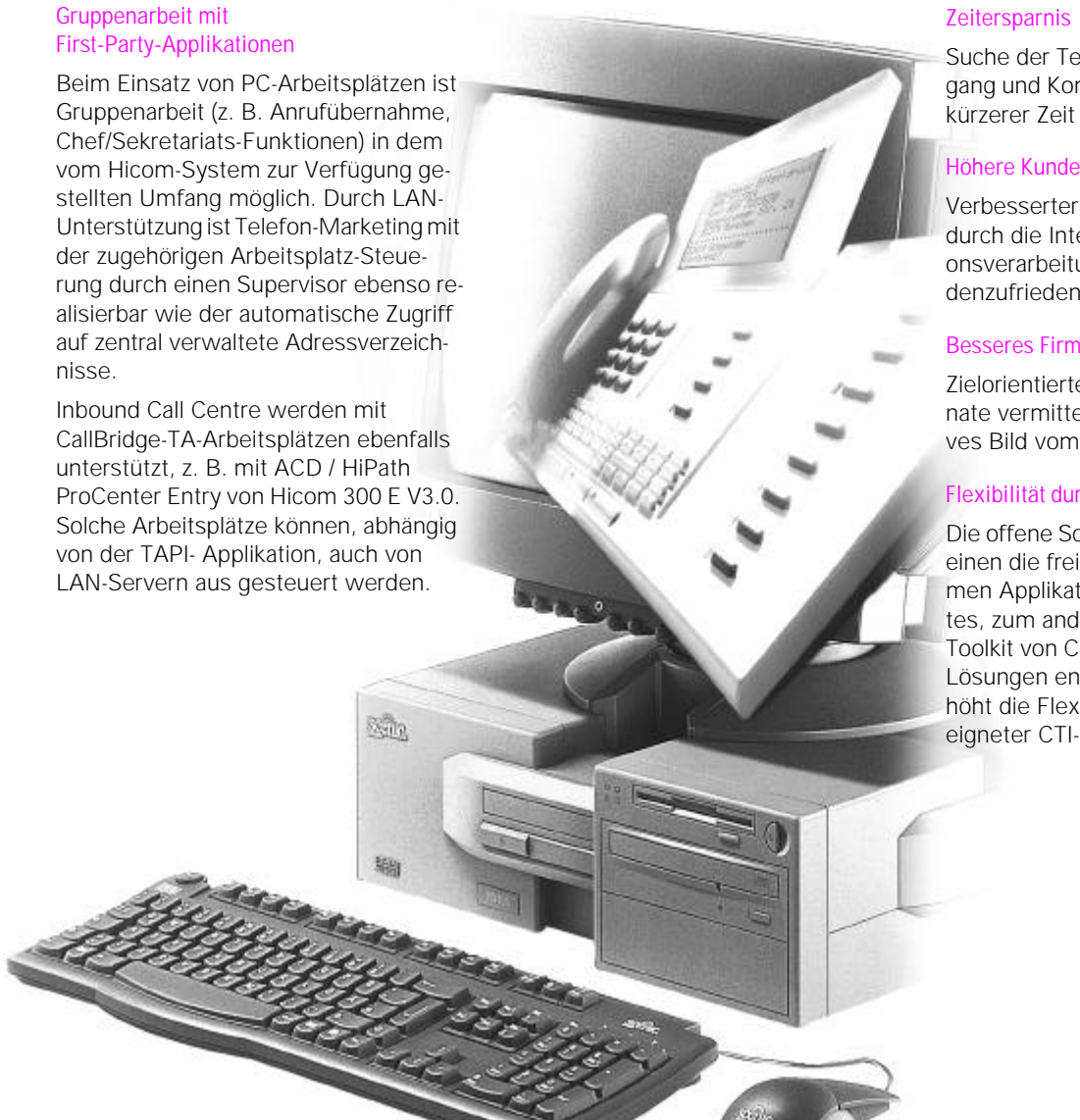
Verbesserter Service am Telefon führt durch die Integration mit der Informationsverarbeitung am PC zu höherer Kundenzufriedenheit.

Besseres Firmenimage

Zielorientierte und erfolgreiche Telefonate vermitteln den Kunden ein positives Bild vom Unternehmen.

Flexibilität durch offene Schnittstelle

Die offene Schnittstelle ermöglicht zum einen die freie Wahl von TAPI-konformen Applikationen des Software-Marktes, zum anderen können mit dem Toolkit von CallBridge TA individuelle Lösungen entwickelt werden. Dies erhöht die Flexibilität bei der Auswahl geeigneter CTI-Applikationen.



Technische Daten

PC-Systemvoraussetzungen

- ab 386-Prozessor
- Festplatten-Speicherbedarf 1 Mbyte
- ein freier Com-Port (COM1 bis COM4)

Betriebssysteme

- Windows 95 mit mindestens Service Pack1 für TAPI 2.1
- Windows 98, NT 4.x (TAPI 2.1 ohne Client-Server-Merkmale)
- Windows NT 4.x (TAPI 2.0 ohne Client-Server-Merkmale)
- Windows 2000

Telefone

- optiset E basic
- optiset E advance
- optiset E advance plus
- optiset E comfort
- optiset E advance conference
- optiset E conference
- optiset E memory

Adapter

- optiset E data adapter
- optiset E control adapter (vorzugsweise)

TK-Systeme

- Hicom 100 E (112/118), ab Version 2.02
- Hicom 150 E, ab Release 1.0 (modular und office)
- Hicom 150 H
- Hicom 300, ab Version 3.4
- Hicom 300 E, ab Version 1
- Hicom 300 E V3.0, alternativ mit CorNet WP (workstation protokoll) auf Anfrage
- Hicom 300 H V1.0

Anschluss-Möglichkeiten

Jeder Hicom-Port für optiset-E-Telefone bis zum Vollausbau des Hicom-Systems kann mit einem PC mit CallBridge TA ausgestattet werden.

Lieferumfang

Freier Download für Anwender aus dem Internet:
<http://w3.siemens.de/solutionprovider/partners/g03.htm>

Installationsanleitung (Deutsch, Englisch) als Acrobat-Dokument

Hinweis:

CallBridge TA wird laufend den Marktforderungen entsprechend an neue Betriebssysteme, deren Service Pack's und an die Hochrüstungen der Hicom-Systeme angepasst. Den aktuellen Freigabestand ersehen Sie aus den Hinweisen bei der Internet-Download-Adresse.

Zertifizierte CTI-Applikationen für Hicom CallBridge TA

Die von Software-/Systemhäusern entwickelten CTI-Applikationen für CallBridge TA werden von Siemens zertifiziert. Achten Sie beim Kauf einer CTI-Applikation auf das Zertifikat für Hicom!

Die Teleworking Client Software **CallBridge TW** für Hicom 300 E enthält als TAPI Provider CallBridge TA. Eine für CallBridge TA zertifizierte CTI-Applikation kann somit auch am Teleworking-Arbeitsplatz von Hicom 300 E V2.0/3.0 im vollen Umfang genutzt werden.

Infomaterial überreicht von:

Hakom communications
Alex Hahn
www.hakom.de
info@hakom.de

Tel.: (+49)0911-7230.630
Fax.: (+49)0911-7230.640