



CallBridge TU TAPI Service Provider für das Telefonieren mit dem PC

PC-gestütztes Telefonieren hilft kommunikationsorientierte Bürotätigkeiten effizient zu erledigen. Telefon und Computer verstehen sich gegenseitig, wenn Telefone eine Steuerschnittstelle für PCs und einen TAPI Service Provider für Telefon-Applikationen im PC besitzen. Die Siemens Systemtelefone optiPoint 500/600 bieten diese komfortable PC-Kommunikationsmöglichkeit.

SIEMENS

Global network of innovation

Schnittstelle USB

Die bekannte Steuerschnittstelle V.24 wird durch den neuen, leistungsfähigeren USB (**U**niversal **S**erial **B**us) abgelöst. Nur noch „plug and play“ und die gesteckte Verbindung zwischen Telefon und PC wird automatisch erkannt.

Nutzen: Wählzeiten werden mit höherer Sicherheit transportiert.

CallBridge TU

CallBridge TU ist ein TAPI Service Provider für CTI-Lösungen (**C**omputer **T**elephony **I**ntegration) für Windows-PCs an Kommunikationsservern Hicom® und HiPath™.

Überblick

PC-gestütztes Telefonieren

Die Wahl aus PC-Verzeichnissen ist eine heute verbreitete computer-gestützte Telefonie-Anwendung. Nach einem Mausklick – auf einen Namen – erfolgt die Nummernübergabe vom PC zum Telefon und so der Verbindungsaufbau. Ein Verwählen ist ausgeschlossen.

TAPI-Schnittstelle

Mit der in den Windows-Betriebssystemen verfügbaren Software-Schnittstelle TAPI (**T**elephony **A**pplication **P**rogramming **I**nterface) hat Microsoft einen Standard geschaffen, der über Rufannahme und Zifferwahl weitere Leistungsmerkmale für Telefon-Applikationen erschließt. Im Verbund mit ISDN ist das Auswerten von ankommenden Rufen möglich.

Weitere Merkmale für rationales Telefonieren:

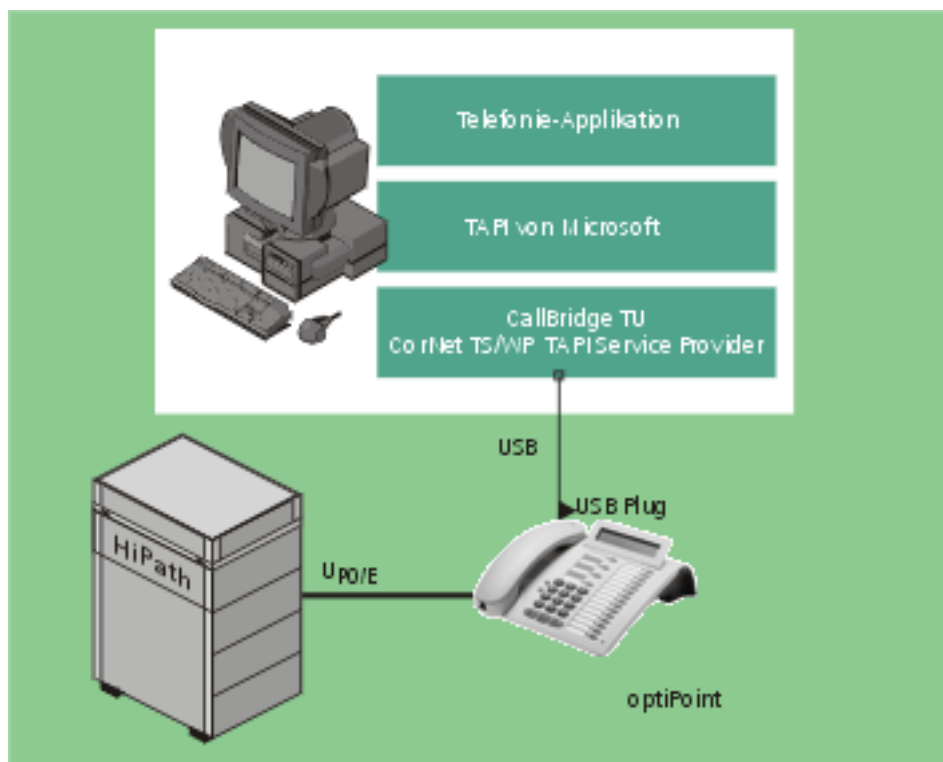
- Rufnummernauswertung und Anzeige des Anrufers auf dem Bildschirm mit Bezug auf dessen Kundendaten,
- Führen eines Anruf-Journals, aus dem der PC-Anwender erkennt, wer ihn während seiner Abwesenheit angerufen hat.

CallBridge TU – der TAPI Service Provider für Hicom-/HiPath-Server

Erst mit CallBridge TU ist es möglich, alle im CorNet-TS- bzw. CorNet-WP-Protokoll realisierten Telefon-Leistungsmerkmale von PC-Applikationen zu nutzen. Auf CallBridge TU basierende PC-Anwendungen können alle Merkmale an der PC-Oberfläche angeboten werden, die mit den optiPoint-Telefonen verfügbar sind. CallBridge TU realisiert die Verbindung des USB-Anschlusses des Telefons zur TAPI-Schnittstelle der Windows-Betriebssysteme.

Telefon-Applikationen

Das Wählen aus Namenverzeichnissen kann bereits mit Grundausstattungen der Microsoft-Betriebssysteme „Dialer.exe“ oder auch „Outlook-Kontakte“ erschlossen werden. Weitere Merkmale zu nutzen erfordert eine Software, die die TAPI-Schnittstelle in ihrer vollen Leistungsfähigkeit erschließt. Solche Telefonie-Anwendungen des Softwaremarktes, die auf TAPI basieren, können mit CallBridge TU an Hicom-/HiPath-Servern ablaufen. Solche Anwendungen sind „SimplyPhone“, „SimplyPhone for Outlook“, „Smartset 2000 und Smartset for Outlook“ aber auch viele weitere Anwendungen von anderen Herstellern, die Siemens in der Nutzung der optiPoint-Telefon-Leistungsmerkmale fördert.



PC-gestütztes Telefonieren mit CallBridge TU

PC-gestütztes Telefonieren mit den Telefonen optiPoint 500/600

Die Telefone

optiPoint 500 basic,
optiPoint 500 standard,
optiPoint 500 advance,
optiPoint 600 office

besitzen in ihrer Grundausstattung bereits den USB-Anschluss. Jeder Telefon-Arbeitsplatz kann daher (ohne zusätzliche Adapter) durch Verbinden des Telefons mit dem PC mit einem USB-Kabel für CTI genutzt werden. Durch die Installation von CallBridge TU wird die Anschlussleitung automatisch auf die CTI-Unterstützung eingestellt.

Hicom-Server mit Telefonen optiPoint 500/600

Der „CorNet-TS/WP-TAPI-Provider“ CallBridge TU unterstützt die Telefone

- optiPoint 500 basic,
- optiPoint 500 standard,
- optiPoint 500 advance,
- optiPoint 600 office.

Wir empfehlen mindestens den Einsatz von optiPoint 500 standard, da ab diesem Telefon das Leistungsmerkmal „Freisprechen“ unterstützt wird. Damit sind beim Kommunizieren mit dem PC die Hände frei.

Alle Hicom-Server, die den Anschluss von Telefonen optiset E unterstützen sind auch zum Anschluss der Telefone optiPoint - und damit zur Nutzung der Mehrleistung von CallBridge TU - geeignet.

Verwendung für Einzelarbeitsplätze „First Party“

PC-Arbeitsplätze mit CallBridge TU und Telefonie-Anwendungen sind unabhängig

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

Neben der Administration des Telefon-Anschlusses ist keine weitere Teilnehmer-Administration erforderlich. Durch die einfache Installation auch ohne mechanische Montage von Adaptern ist es leicht, Umzüge zu planen oder neue Arbeitsplätze einzurichten.

Verwendung für Gruppenarbeitsplätze „First Party“

Für den Einsatz von PC-Gruppenarbeitsplätzen stehen z. B. Anrufübernahme und Chef/Sekretariats-Funktionen zur Verfügung. Durch Unterstützung von zentralen LAN-Servern mit der zugehörigen Arbeitsplatz-Steuerung durch einen Supervisor sind auch „Telefon-Marketing“, „Inbound Call Centres“ und der „Automatischer Zugriff auf zentral verwaltete Adressverzeichnisse“ möglich.

Besonders für die Zusammenarbeit von PC Clients mit ACD/flex routing bzw. HiPath Pro Center Entry ist CallBridge TU in der Ausprägung CorNet WP angepasst. Dies gilt auch für PC Clients in Gruppenarbeitsplätzen an Hicom 300 E V3.0 und HiPath 4000 Key-System.

Partner-Schnittstelle für Software-/Systemhäuser

Siemens legt interessierten Systemhäusern die TAPI-Schnittstelle von CallBridge TU offen. Sei es für einfache Wähl-Applikationen oder einen komplexen Arbeitsplatzverbund mit anderen Anwendungen.

Eine umfangreiche Programmieranleitung mit Schnittstellen-Dokumentation, 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 TU selbst ist keine CTI-Applikation bildet aber die Grundlage für die Integration von Telefon und PC-Applikationen im HiPath-/Hicom- und Windows-PC-Umfeld. Unternehmen, die PC-gestütztes Telefonieren einsetzen, haben gegenüber ihrem Mitbewerber wesentliche Wettbewerbsvorteile, wie beispielsweise

- höhere Produktivität. Der Kommunikationsablauf ist professionell und rationell.
- Kostenreduzierung Manuelle Arbeitsprozesse und Schritte werden automatisiert.
- Zeitersparnis Wahl von Telefonnummern, Wahlvorgängen und Komfortfunktionen werden in kürzerer Zeit erledigt.
- Mehr Kundenzufriedenheit Verbessertes Telefon-Service durch die Integration mit der Informationsverarbeitung am PC führt zu mehr Kundenzufriedenheit.
- Besseres Firmenimage Zielorientierte und erfolgreiche Telefonate vermitteln den Kunden ein positives Bild vom Unternehmen.
- Flexibilität durch die „Offene Schnittstelle“ Mit dem Entwicklungs-Support von CallBridge TU lassen sich individuelle Lösungen entwickeln. Die „Offene Schnittstelle“ ermöglicht die freie Wahl von TAPI-konformen Applikationen des Software-Marktes.

Technische Daten

PC-Systemvoraussetzungen

- ab 486-Prozessor
- Festplatten-Speicherbedarf 1 Mbyte
- PC mit Unterstützung von USB-Anschlüssen

Betriebssysteme

- Windows 98 Second Edition (SE)
- Windows ME
- Windows 2000
- Windows XP

Telefone pro Arbeitsplatz

- optiPoint 500 basic
- optiPoint 500 standard
- optiPoint 500 advance
- optiPoint 600 office
- IP-Anschaltung mit HFM-Mode

TK-Systeme

- Hicom 150 E / 150 H Office Modelle
- HiPath AllServe
- HiPath 3000 ab V1.0
- Hicom 300 E / 300 H
- HiPath 4000 ab V1.0

Anschlussmöglichkeiten

PC mit CallBridge TU pro Hicom-Port für optiPoint-Telefone (bis Vollausbau des HiPath/Hicom-Servers)

- USB 1.1 Client Kabel zum Anschluss des PCs am Telefon erforderlich

Hinweis!

Das USB-Kabel ist nicht im Lieferumfang enthalten und muss separat bestellt werden.

CallBridge TU kann man kostenfrei aus dem Internet „downloaden“.

Installations-Software (Deutsch, Englisch)

Betriebs-Software

Installationsanleitung (Deutsch, Englisch) als PDF-Dokument mit direkten Hinweisen aus den Help-Buttons der Installations-Fenster.

Zertifizierte CTI-Applikationen für CallBridge TU

Die von Software-/Systemhäusern entwickelten CTI-Applikationen für CallBridge TU werden von Siemens auf Anforderung zertifiziert.

Achten Sie beim Kauf einer CTI-Applikation auf das Zertifikat für HiPath/Hicom!

Infomaterial überreicht von:

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

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

Unsere Stärke - Ihr Vorteil

Siemens gilt weltweit als Wegbereiter des Fortschritts der Informations- und Kommunikationstechnologie. Kein anderer bietet Ihnen ein ähnlich umfassendes und innovatives Produkt-Portfolio.

Mit der einzigartigen Siemens Konvergenz-Architektur HiPath eröffnen Sie Ihren Kunden einen sicheren und flexiblen Migrationsweg in die Welt innovativer IP-Konvergenz-Lösungen.

www.hipath.de

© Siemens AG 2002 • Information and Communication Networks • Hofmannstr. 51 • D-81359 München

Bestell-Nr.: A31002-G9500-A130-2-29

Die Informationen in diesem Dokument enthalten lediglich allgemeine Beschreibungen bzw. Leistungsmerkmale, welche im konkreten Anwendungsfall nicht immer in der beschriebenen Form zutreffen bzw. welche sich durch Weiterentwicklung der Produkte ändern können. Die gewünschten Leistungsmerkmale sind nur dann verbindlich, wenn sie bei Vertragsabschluss ausdrücklich vereinbart werden. Gedruckt in der Bundesrepublik Deutschland.