

HiPath Xpressions Compact V2.0 Integrierte Voice-Mail für HiPath 3000/5000 RSM

HiPath™ Xpressions Compact V2.0 gibt Ihrem Unternehmen Flexibilität und Schnelligkeit für die tägliche Telekommunikation. Es sichert Ihnen die telefonische Erreichbarkeit rund um die Uhr.

Voice-Mail ist heutzutage eine Standardfunktion von PABX-Systemen (Nebenstellenanlagen).

SIEMENS

Global network of innovation

HiPath Xpressions Compact

Die HiPath Xpressions Compact bietet die Integrierte Voicemail-Lösung für die HiPath 3000/5000 RSM. Der Leistungsumfang der HiPath Xpressions Compact ist optimal an die HiPath 3000/5000 RSM angepasst.

Die folgenden Voiceboxtypen und Dienste sind realisiert:

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

Mailbox Leistungsmerkmale

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. Zum 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.

Gruppenmailboxen

Alle Mitarbeiter der Bestellannahme telefonieren. Keine Sorge, der nächste Anrufer gelangt zur Gruppenmailbox der 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 der 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 Hinweiston 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 wird „Anfrage vor dem Melden“ genannt. Die Anfrage 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,
- 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 Vermittlungsmailboxen "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...“

Namenswahl

Vermittlungsmailboxen 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.

Allgemeine Leistungsmerkmale

Neben den genannten Mailbox-spezifischen Leistungsmerkmalen bietet die Xpressions Compact eine Fülle weiterer Möglichkeiten wie:

- Anrufweiterleitung zu den Mailboxen,
- Verteilerlisten für Sprachnachrichten,
- Rundsenden von Nachrichten,
- Nachrichtensignalisierung,
- Benachrichtigungsruf (auch SMS und Pager),
- Rückruf beim Anrufer,
- Weiterleitung von Faxanrufen,
- Begrüßungstexte,
- Persönlicher Vertreter,
- Bedienerführung,
- Individuelle Benutzersprachen (Prompts),
- Statistiken und Berichte,
- Zentrale Voice-Mail in vernetzten HiPath 3000/5000 RSM,
- Zugangsschutz, an.

Anrufweiterleitung zu den Mailboxen

Wie ein ankommender Ruf zur HiPath Xpressions Compact gelangt, wird in der HiPath 3000/5000 RSM 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 der 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 20 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 (**M**essage **W**aiting **I**ndication) angezeigt.

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

- durch eine leuchtende LED,
- durch eine Textnachricht im Telefondisplay des optiPoint-Telefons,
- 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 Mobil-Telefon des Gastes weitergeleitet.

Benachrichtigungsruf

Ein Benachrichtigungsruf kann über beliebige Telefone (auch Mobil-Telefone, Privatan-schlüsse) 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 eingetrafene 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 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 3000/5000 RSM
- 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.

Bedienerführung

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).

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.

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.

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

Zentrale Voice-Mail in vernetzten HiPath 3000/5000 RSM Systemen

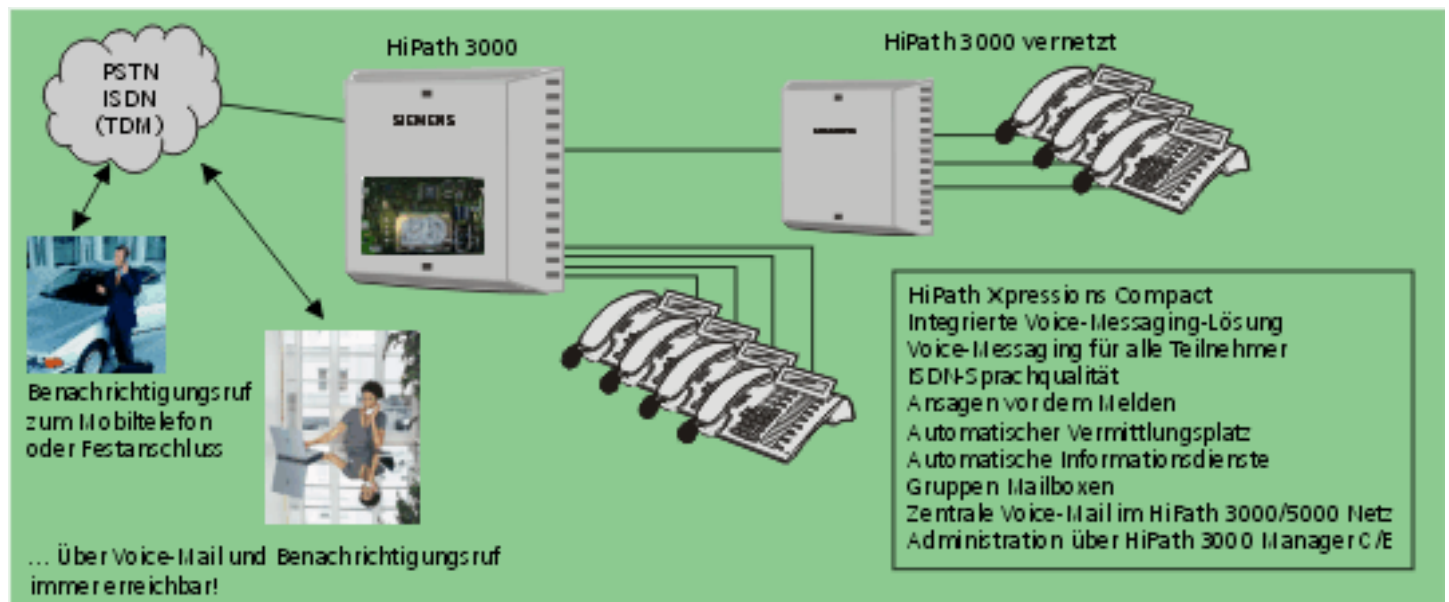
Die integrierte HiPath Xpressions Compact bietet eine zentrale Voice-Mail-Funktionalität in einem HiPath 3000/5000 RSM-Netz mit einem geschlossenen Rufnummernplan. Alle Teilnehmer können den zentralen Voice-Mail-Server nutzen.

Die Zentrale Voice-Mail-Funktionalität ist unabhängig vom Typ der HiPath 3000/5000 RSM-Vernetzung und steht sowohl bei der Vernetzung über eine klassische CorNet-N Verbindung als auch über IP zur Verfügung.

Der Einsatz der HiPath Xpressions Compact in zentral administrierten HiPath 5000 Netzen ist ab der Version 4.0 möglich.

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.



Technische Funktionen

Leistungsumfang der Mailboxen

HiPath Xpressions Compact V2.0 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.

Lokal- und Fernverwaltung/-wartung

Die Installation sowie die systemübergreifende Lokal- und Fernverwaltung/-wartung erfolgen durch den HiPath 3000 Manager C/E.

Die HiPath 3000/5000 RSM-Systemschnittstellen bilden den Zugang vom HiPath 3000 Manager C/E zum integrierten Voice-Mail-System.

Verwaltung über den HiPath 3000 Manager

HiPath Xpressions Compact V2.0 wird über den HiPath Manager 3000 E installiert und administriert. Gleiche „Handhabung“ für Installation, Administration und Wartung für das System und HiPath Xpressions Compact. Es werden die Standardschnittstellen der HiPath 3000/5000 RSM benutzt.

Kundenadministration

Verwalten Sie Ihr Voice-Mail-System schnell und komfortabel über den Windows-basierten HiPath 3000 Manager C. 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 3000/5000 RSM-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 3000/5000 RSM 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 Speicherkapazität beträgt 100 Stunden
 - 500 Mailboxen (bei allen Varianten)
 - davon bis zu 100 Vermittlungsmailboxen (AutoAttendant-Boxen)
 - davon bis zu 100 Gruppenmailboxen
 - davon bis zu 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.
 - 8 Zugriffskanäle (Ports)
 - für HiPath 33x0
 - für HiPath 35x0
 - für HiPath 37x0
 - 24 Zugriffskanäle (Ports) für HiPath 37x0 (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

Die HiPath Xpressions Compact V2.0 kann in:

- HiPath 33x0,
- HiPath 35x0 und
- HiPath 37x0
(jeweils ab Version 1.2 HW und SW) angeschaltet werden.

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

Infomaterial überreicht von:

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

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

Länderverfügbarkeit

Das Voice-Mail-System HiPath Xpressions Compact V2.0 ist in den folgenden Ländern verfügbar:

Argentinien, Australien, Belgien, Bolivien, Brasilien, Chile, China, Costa Rica, Deutschland, Ecuador, El Salvador, Frankreich, Griechenland, Großbritannien, Honduras, Indien, Irland, Italien, Kanada, Kolumbien, Luxemburg, Mexiko, Neuseeland, Nicaragua, Niederlande, Österreich, Panama, Paraguay, Peru, Philippinen, Portugal, Schweiz, Spanien, Südafrika, Thailand, Tschechische Rep., Uruguay, USA, Venezuela.

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

Bestell-Nr.: A31002-S1500-A120-5-29

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.