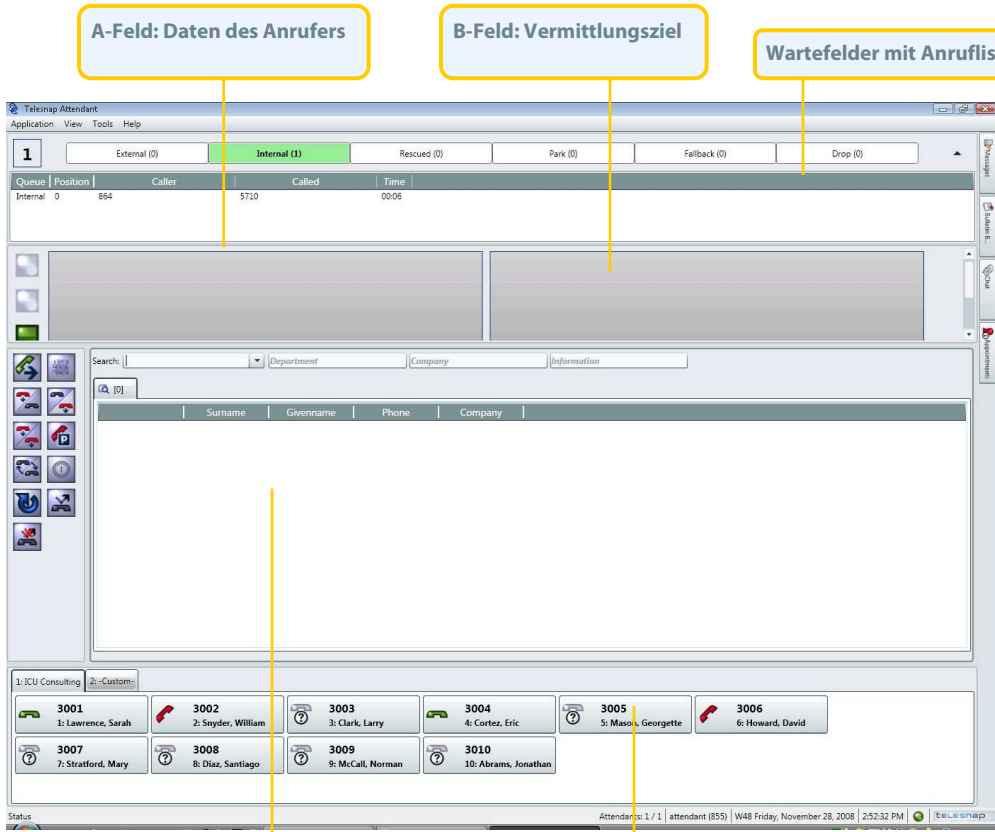


Telesnap Attendant 2009

Die Telefonzentrale ist der Dreh- und Angelpunkt in einem Unternehmen. Der erste und entscheidende Kundenkontakt erfolgt in erster Linie über diese Anlaufstelle. Eine hohe telefonische Erreichbarkeit und keine Anrufverluste sind wichtige Erfolgsfaktoren. Noch besser ist es, wenn Kunden und Geschäftspartner freundlich, kompetent und schnell zum richtigen Ansprechpartner vermittelt werden. Wenn darüber hinaus innerhalb weniger Sekunden detaillierte Informationen bereitgestellt werden können, ist ein positiver erster Eindruck sicher.



The screenshot shows the Telesnap Attendant 2009 interface. Annotations point to various features:

- A-Feld: Daten des Anrufers**: Points to the caller information fields (External, Internal, Rescued, Park, Fallback, Drop).
- B-Feld: Vermittlungsziel**: Points to the queue table.
- Suchpanel. Die Vermittlungskraft kann in einem oder mehreren konfigurierbaren LDAP Verzeichnissen suchen**: Points to the search panel with filters for Department, Company, and Information.
- Konfigurierbares Besetztlampenfeld**: Points to the grid of agent status indicators (e.g., 3001: Lawrence, Sarah).
- Wartefelder mit Anrufliste**: Points to the queue table.

Queue	Position	Caller	Called	Time
Internal	0	864	5710	00:06

Surname	Givenname	Phone	Company

3001 1: Lawrence, Sarah	3002 2: Snyder, William	3003 3: Clark, Larry	3004 4: Cortez, Eric	3005 5: Masou, Georgette	3006 6: Howard, David
3007 7: Stratford, Mary	3008 8: Diaz, Santiago	3009 9: McCall, Norman	3010 10: Abrams, Jonathan		



The Cisco Systems, Inc. Cisco Compatible logo signifies that Telesnap product has undergone interoperability testing by Telesnap together with Cisco and/or a third party test-house based on testing criteria set by Cisco. Telesnap is solely responsible for the support and warranty of its product. Cisco makes no warranties, express or implied, with respect to Telesnap product or its interoperation with the listed Cisco product(s) and disclaims any implied warranties of merchantability, fitness for a particular use or against infringement. The following version of Telesnap Attendant has been tested for interoperability with the listed product of Cisco Systems, Inc. : Telesnap Attendant 2009 compatible with Cisco CallManager 3.3(2)spA-MCS, 4.1, 4.2, Cisco Unified CallManager 5.x, and 6.x.

Funktionen

Warteschlangen und Ansagen

- Warteschlangen pro Vermittlungsplatz konfigurierbar
- Beschriftung der Warteschlangen-Schaltflächen konfigurierbar
- Gemeinsame Nutzung der Warteschlangen durch mehrere Operatoren möglich
- Anzahl der Wartefelder pro Warteschlange konfigurierbar, definierbares Abwurfziel bei Überschreitung dieses Wertes
- Automatische Weiterleitung aller auf die Vermittlungsnummern eingehenden Anrufe entsprechend auf eine externe oder interne Warteschlange
- Zeitdauer für Freizeichen/Wartezeit mit Ansage getrennt konfigurierbar
- Servicezeiten pro Warteschlange konfigurierbar
- Feiertage pro Warteschlange definierbar
- Pro Feiertag kann ein separates Abwurfziel definiert werden
- Anmeldung eines Telesnap Attendants kann die Servicezeiten außer Kraft setzen
- Wiederholung der Ansage in der Warteschlange bis zur Anrufannahme durch einen Operator oder bis zum Erreichen der maximalen Wartezeit, im letzteren Fall anschließende Weiterleitung auf ein weiteres, konfigurierbares Ziel (z.B. Warteschlange "Gerettet" bzw. eine anderweitige Ansage)
- Ansage pro Warteschlange konfigurierbar
- Aufnahme von Ansagen mit dem gelieferten PM Media Player am PC (Mikrofon erforderlich) oder durch Umwandlung bestehender Sounddateien in das Windows PCM Format, 16 bit, 8 Khz, Mono (weitere Software erforderlich, nicht im Lieferumfang enthalten)
- Weiterleitung aller auf die Vermittlungsnummern eingehenden Anrufe auf ein definierbares Ziel, wenn kein Operator angemeldet ist
- Zuordnungsmöglichkeit von Wartefeldern zu Warteschlangen
- Suchmöglichkeit in der WebAdministration für Warteschlangen

Vermittlung und Telephonie

- Dynamische Anzeigeliste mit allen wartenden Anrufern
- Annahme der Anrufe aus allen Warteschlangen durch eine angemeldete Vermittlungskraft anhand der dynamischen Anzeigelisten gezielt oder nach dem FIFO (First In First Out) – Prinzip jederzeit möglich
- Automatische Anrufverteilung nach den Methoden
 - Feste Reihenfolge

- Zyklisch
- Längste Wartezeit
- Begleitete (Screened Transfer) oder unbegleitete (Blind Transfer) Vermittlung von Anrufen
- Statusanzeige für interne Vermittlungsziele vor dem Vermittlungsversuch in Echtzeit
- Snapware Anmeldestatus sichtbar (Voraussetzung: Snapware Client)
- Parken von aktiven Verbindungen
- Halten von Verbindungen
- Konfigurierbares Besetztlampenfeld
- Alle Vermittlungsfunktionen sowohl über Tastatur als auch über Maus bedienbar
- Unterstützung für Mandantenfähigkeit (Begrüßungsansage, Bildschirminformation, Abwurfziel pro Mandanten konfigurierbar)
- Anzeige der Anruferinformationen (Name, Firma) sowie der Daten zum aktuellen Vermittlungsziel, falls über eine konfigurierbare LDAP, Lotus Notes, MS Outlook/Exchange, SAP R/3, Novell Groupwise, KlickTel oder ODBC Anbindung ermittelbar
- Aufmerksamkeitsfunktion für neue Anrufe im Wartefeld
- Rückruf bei besetzt
- Automatisches Annehmen von Anrufen
- Dynamischer Rückfall von vermittelten Anrufen
- Rückfall von Anrufen bei der Vermittlung auf besetzt
- Integration in die ASC Sprachaufzeichnung möglich
- 3er Konferenz einleiten
- WebPanel zur Darstellung von Internet/Intranet Seiten

Messaging

- Versenden einer Telefonnotiz an (nicht erreichbare) Teilnehmer per Email
- Zustellung einer SMS Nachricht per Email (SMS Gateway erforderlich)
- Kalenderintegration: Zugriff auf den Kalender von Teilnehmern (für Postfächer auf Basis von MS Exchange Server 2000/2003/2007, Lotus Notes ab 6.5 und Novell Groupwise ab 7.0 SP1)
- Attribute der Kalendereinträge können mit festen Texten belegt werden
- Chat mit Snapware/WebSnapware Benutzern
- Warten für Wartewillige
- Direkte Vermittlung auf die VoiceMail
- XML Push auf XML fähige Telefone

Telefonbuch, Suchen

- Integriertes, LDAP-basierendes Telefonbuch, LDAP-Datenquelle frei konfigurierbar
- Suche in verschiedenen LDAP-Datenquellen
- Automatische Suche wenn die minimale Anzahl der



Zeichen eingegeben wurde

- Suche nach zusätzlichen Kriterien in weiteren Suchfeldern
- Suche mit verschiedenen konfigurierbaren Layouts
- Konfigurierbare Suchergebnisanzeige mit Informationen über Personen
- Friends-Funktion für die Suche und Anzeige weiterer Mitarbeiter aus derselben Abteilung bzw. Organisation für die Ermittlung eines alternativen Gesprächspartners
- Spaltenreihenfolge in der Suchliste konfigurierbar
- Detailansicht mit weiteren Daten eines Sucheintrages (z.B. Kalender oder Bild)
- Statusinformationen (besetzt, frei, nicht bekannt) zu den entsprechenden Nebenstellen
- Direkte Einleitung von Rückfrage oder Vermittlung auf einen in der Suchergebnisliste markierten Eintrag
- Anzeige von Rufumleitungen für die Nebenstellen
- Ändern der Rufumleitung für eine Nebenstelle
- Anzeige des aktiven PM Profils für Snapware Benutzer
- Änderbares Informationsfeld im Telesnap LDAP Server
- Phonetische Suche

Statistik

- Die folgenden Statistiken sind verfügbar:
 - Anzahl eingehender Anrufe
 - Wartezeit der Anrufer
 - Gesprächsdauer
- Unterschiedliche Statistik Perioden und Intervalle möglich
- Ausgabe entweder als PDF- oder CSV-Datei
- Automatische Erstellung und Versand (über SMTP) von Statistiken möglich

Unterstützte Sprachen

- Deutsch, Englisch und Französisch
- Möglichkeit die Sprache am Client umzuschalten

Skalierbarkeit

Unterstützte Installationsvarianten

- Installation auf einem Server: Alle Telesnap Dienste auf einem PC
 - Ein PC mit 2,4 GHz CPU, 2 GB RAM, 10 GB freier Speicherplatz, 100 Mbit Netzwerkadapter
 - Maximale Anzahl Vermittlungsplätze: 25
 - Maximale Anzahl Warteschlangen: 99
 - Maximale Anzahl Wartefelder: 30¹

¹ Maximale Anzahl der gleichzeitig wartender Anrufer in allen Operator Warteschlangen. Beim Einsatz weiterer PM Produkte (Telesnap ACD, Telesnap VoiceMail) entspricht diese Anzahl der Summe aller gleichzeitig wartender Anrufer in allen Operator Warteschlangen und in allen ACD-Gruppen

- Maximale Anzahl Monitorpunkte: 1000
- Installation auf zwei Servern: Telesnap Dienste verteilt auf zwei PCs
 - Zwei PCs mit 2,4 GHz CPU, 2 GB RAM, 10 GB freier Speicherplatz, 100 Mbit Netzwerkadapter
 - Maximale Anzahl Vermittlungsplätze: 40
 - Maximale Anzahl Warteschlangen: 99
 - Maximale Anzahl Wartefelder: 60
 - Maximale Anzahl Monitorpunkte: 1000
- Optional für beide Installationsvarianten: Dynamischer Monitoring-Modus zur Überwachung beliebig vieler Nebenstellen

Lizensierung

- Lizenz bei Lieferung standardmäßig sieben Tage lauffähig, nach einer kostenfreien Registrierung bei der Telesnap GmbH unbegrenzte Laufzeit

Small Business Edition

- Maximal 3 gleichzeitige Clients in der Small Business Edition möglich
- Maximale Anzahl der überwachten Nebenstellen ist 300
- Kein Upgrade auf reguläre Lizenz möglich

Systemanforderungen

Client

- Intel basierter PC, min 2,4 GHz, 2 GB RAM, 2 GB freier Speicherplatz, Netzwerkadapter
- Microsoft Windows XP, Microsoft Windows Vista, Microsoft Windows 7

Server

- Installation auf einem Server
 - Microsoft Windows 2000 Server SP4 32 Bit Deutsch, Englisch, Französisch. Microsoft Windows 2003 Server SP1 32 Bit Deutsch, Englisch, Französisch. Microsoft Windows 2008 Deutsch, Englisch, Französisch
- Installation auf zwei Server
 - Snapware Server: Microsoft Windows 2000 Server SP4 32 Bit Deutsch, Englisch, Französisch. Microsoft Windows 2003 Server SP1 32 Bit Deutsch, Englisch, Französisch. Microsoft Windows 2008 Deutsch, Englisch, Französisch
 - Media Server: Microsoft Windows 2000 Professional oder Server SP4 32 Bit Deutsch, Englisch, Französisch. Microsoft Windows 2003 SP1 32 Bit Deutsch, Englisch, Französisch. Microsoft Windows 2008 Deutsch, Englisch, Französisch
- Microsoft Internet Information Services 5.0 oder höher, Microsoft Internet Explorer 6.0 SP1



- Hardware
 - Installation auf einem Server: Ein PC mit 2,4 GHz CPU, 2 GB RAM, 10 GB freier Plattenplatz, 100 Mbit Netzwerkadapter
 - Installation auf zwei Servern: Zwei PCs mit 2,4 GHz CPU, 2 GB RAM, 10 GB freien Speicherplatz, 100 Mbit Netzwerkadapter

Redundanz

- Optional: Redundante Auslegung des Telesnap Attendant Servers mit Hilfe eines Telesnap Attendant Redundanz Servers mit der gleichen Verbindung zum Cisco Unified Communication Manager
- Automatische Aktivierung des primären Servers bei Verfügbarkeit

Cisco Unified Communication Manager

- Version 3.3, 4.0, 4.1, 4.2, 5.x, 6.x, 7.x
- Unterstützte VoIP Sprach Codec: G.711
- Uneingeschränkte Monitorbarkeit aller verwendeten Nebenstellen über die TAPI-Schnittstelle
- Pro Vermittlungsplatz: ein IP Telefon zur ausschließlichen Nutzung erforderlich
- Pro Warteschlange: CTI Route Point mit eindeutiger Verzeichnisnummer zur ausschließlichen Nutzung durch den Telesnap Attendant Server erforderlich
- Pro Wartefeld: CTI Port mit eindeutiger Verzeichnisnummer zur ausschließlichen Nutzung durch den Telesnap Attendant Server erforderlich
- Monitorpunkte auf der TAPI/JTAPI-Schnittstelle für alle gewünschten Nebenstellen zur Ermittlung und Anzeige der Stati der Vermittlungsziele in der Telesnap Attendant Client-Anwendung erforderlich
- Shared Line und Extension Mobility wird für die Nebenstelle der Vermittlung nicht unterstützt