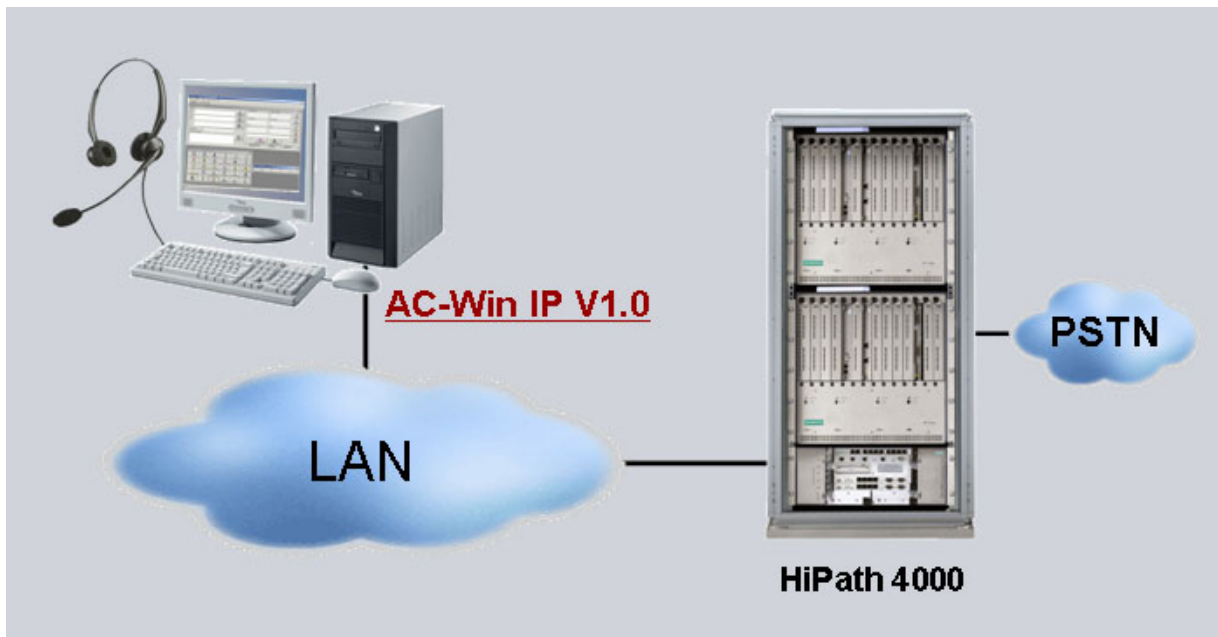


Information

Der Komfortvermittlungsort AC-Win IP V1.0 des Realtime-IP-Systems HiPath 4000 V2.0 / V3.0 ist eine auf einem PC basierende Windows-Applikation.

Je nach Größe des Systems und der Firmenstruktur können ein oder mehrere Vermittlungsplätze eingerichtet und Vermittlungsplatzgruppen zugeordnet werden. Die bis zu 60 unterschiedlichen AC-Win-Leistungsmerkmale sind mittels einer Windows-Oberfläche leicht zu bedienen. Sie ermöglichen z. B. das bequeme Vermitteln von externen oder internen Anrufen. Die ankommenden Rufe können in zwei (AC-Win 2Q IP V1.0) oder zwölf Warteschlangen (AC-Win MQ IP 1.0) dargestellt werden. MQ steht für Multiple Queue.

**AC-Win IP V1.0,
die Komfortvermittlungsortlösung
für HiPath 4000**



Systemkonzept

Die Anschaltung des Komfortvermittlungsplatzes AC-Win IP V1.0 erfolgt über IP an eine HG3530 V2.0 in einem System HiPath 4000 V2.0 / HiPath 4000 V3.0. Am PC werden das USB-Device (Handset und Headset) angeschlossen. Beim PC handelt es sich um eine handelsübliche Ausführung, jedoch werden die getesteten Fujitsu-Siemens-PCs empfohlen.

Die angebotene Funktionalität wird ausschließlich mittels Software bereitgestellt.

Vermittlungsfunktionen

Ein Anruf wird akustisch oder optisch am Bildschirm signalisiert. Weitervermitteln können Sie entweder mit der bekannten Telefonnummer der Zielperson oder dem Anklicken der gespeicherten Rufnummer in einem separaten Fenster. Das Vermittlungspersonal kann zwischen den verschiedenen und gleichzeitig geöffneten Fenster wechseln. Weitere Funktionen wie Halten, Annehmen, Trennen, Vermitteln oder Gebührenanzeige lassen sich sowohl mit Funktionstasten als auch mit der Maus aufrufen.

AC-Win 2Q IP/ AC-Win MQ IP stehen unter anderem folgende Vermittlungsfunktionen zur Verfügung:

- Benutzerführung in unterschiedlichen Sprachen durch Anwender einstellbar
- Unterschiedliche akustische Anrufsignalisierung
- Anruf- und Verkehrsanzeigen

- Unterschiedliche akustische Anrufsignalisierung
- Telefongespräche vermitteln / trennen / aufschalten / abfragen
- Vermittlung von kommenden Externverbindungen ohne Ankündigung (Schnellvermittlung)
- Kettengespräch (Mehrfachvermittlung)
- Koppeln von Anrufen mit geparkten/ gehaltenen Teilnehmern (Join)
- Wartestellung für Extern-, Intern- und Querverbindungen
- Überweisungsverkehr zu einem anderen Vermittlungsplatz
- Wiederanruf
- Gespräche halten / makeln
- Gezielte persönliche Gespräche
- Anrufverteilung zur gleichmäßigen Auslastung aller Vermittlungsplätze mit Anrufordnung
- Wählen / Wählfehlerkorrektur / Wahlwiederholung
- Wählen mit programmierbaren Namentasten / mit Rufjournal / mit Notizbuch
- TAPI-Wahl einer Rufnummer, z. B. aus einem CD-ROM-Telefonverzeichnis
- Gebührenerfassung der Gespräche
- Rufweitschaltung nach einer bestimmten festlegbaren Zeit bei Nichtannahme eines Anrufs (Überlauf)
- Nachtschaltung aktivieren
- Anrufjournal
- Personensuche starten

Zusätzliche Vermittlungsfunktionen der MQ-Varianten

- Komfortables Abfragen und Vermitteln von Telefongesprächen aus bis zu 12 Warteschlangen
- Bis zu acht Prioritätsklassen für die 12 Warteschlangen
- Gleichzeitiges Bearbeiten von bis zu 6 Gesprächen
- Parallele Anrufsignalisierung an mehreren Vermittlungsplätzen
- Zurückholen vermittelter Anrufe

Verwaltungsfunktionen

- Anrufumleitungen für Teilnehmer bearbeiten und schalten
- Innenverkehrseinschränkungen und Berechtigungsumschaltung für Teilnehmergruppen schalten
- Anrufschutz für Teilnehmergruppen (Gruppenanrufschutz) schalten
- AC-VoiceRecorder zum digitalen Aufzeichnen von Gesprächen
- Leitungsinformationen abfragen

Kopfhör-und Sprechgarnitur (Option)

Vermittlungspersonen, die viel telefonieren und dabei mit Nebentätigkeiten beschäftigt sind, wie zum Beispiel Dateneingaben, wünschen sich manchmal eine dritte Hand. Einfacher geht es mit dem federleichten und steckbaren Headset.



Belegt-Lampenfeld BLF-Win (Option)

Die Belegt-Lampenfeld-Windows-Applikation stellt in einem eigenen Fenster den Status der einzelnen Teilnehmer im TK-System (z. B. Frei, Besetzt, Außer Betrieb, in Rufzustand, Umgeleitet) durch unterschiedliche Farben dar.

So kann der Operator bereits vor dem Vermittlungsvorgang zu einem Teilnehmer dessen Status feststellen.

Durch eine interne Verbindung zur AC-Win-Applikation kann ein Teilnehmer durch Tastendruck direkt aus der BLF-Win-Applikation angewählt werden.

Die BLF-Win-Funktionalität kann auch in DS-Win genutzt werden. Nach Markierung eines Teilnehmers in DS-Win mit dem Markierungsbalken wird mit einer spontanen "Snapshot"-Statusabfrage der Zustand dieses Teilnehmers ermittelt und angezeigt.

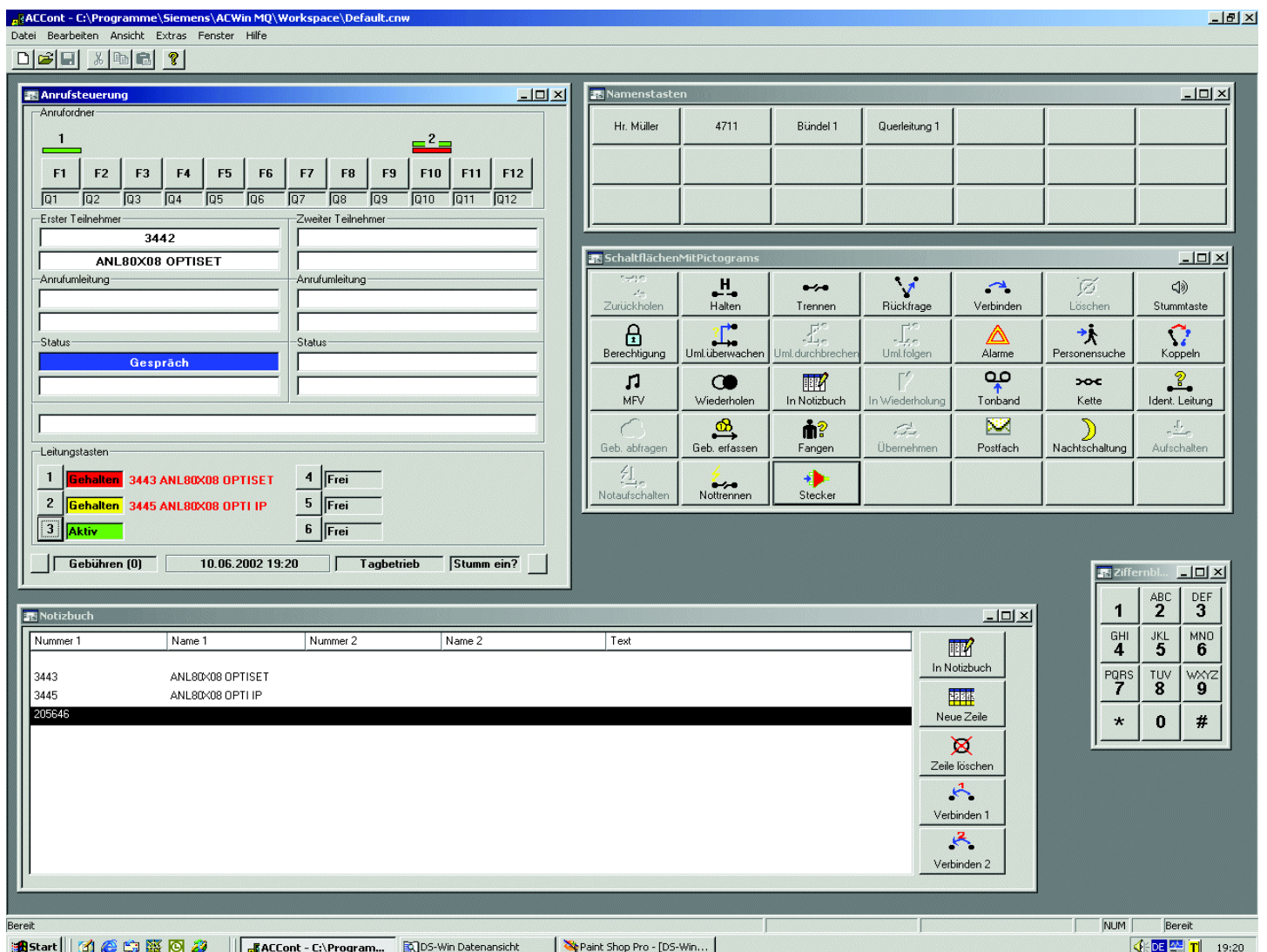
Directory Service DS-Win (Option)

Der Directory Service DS-Win ist eine Windows-Applikation zur schnellen Weitervermittlung kommender Gespräche an die gewünschten Teilnehmer. Die Teilnehmer-suche erfolgt in einer lokalen Datenbank. In Verbindung mit dem HiPath 4000 Manager wird die DS-Win-Datenbank automatisch mit der zentralen Datenbasis des HiPath 4000 Managers synchronisiert. DS-Win kann zusätzlich zu AC-Win auf dem Komfortvermittlungsplatz installiert werden.

Oberfläche von AC-Win 2Q IP

Kundennutzen und Wirtschaftlichkeit

- Konzentration aller für den Vermittlungsplatz notwendigen Funktionen in einem Endgerät.
- Integration aller Funktionen unter einer ergonomischen Bedienoberfläche.
- Erhöhter Komfort bei der Vermittlungsarbeit durch die persönlich aufgenommenen Meldungen über die integrierte AC-Voice-Funktionalität.
- Durch die automatische Wiederholung der gespeicherten Ansagen über AC-Voice sind wiederkehrende Standardbegrüßungen und Meldungen nicht mehr notwendig.
- Paralleler Einsatz von Standard-PC-Software (z. B. Microsoft Office) neben AC-Win zur Effizienzsteigerung in Zeiten geringer Auslastung.
- Offenes PC-System für einfache Erweiterungen (z. B. DS-Win, Lösungen für Sehbehinderte).
- Nutzung preisgünstiger Standard-PC-Hard- und Software.



Oberfläche von AC-Win MQ IP

Technische Daten

Verfügbare AC-Win-Softwarevarianten

- AC-Win 2Q IP V1.0 für das Betriebssystem Windows XP; zum Anschluss an HG3530 V2.0 in HiPath 4000 V2.0 / HiPath 4000 V3.0; 2 Warteschlangen
- AC-Win MQ IP V1.0 für das Betriebssystem Windows XP; zum Anschluss an HG3530 V2.0 in HiPath 4000 V2.0 / HiPath 4000 V3.0; 12 Warteschlangen
- AC-Win 2Q IP V1.0 und AC-Win MQ IP V1.0 unterstützen die Verschlüsselungsmechanismen der HiPath 4000 HFA-IP-Phones

Hardware (Mindestvoraussetzung)

Für AC-Win IP V1.0 (AC-Win 2Q IP V1.0 u. AC-Win MQ IP V1.0)

- Windows XP Professional mit Service Pack 2
- Pentium® 4 mit mindestens 1,7 GHz
- Arbeitsspeicher: mindestens 512 Mbyte
- Festplatten-Speicher: mindestens 256 Mbyte freie Festplattenkapazität für AC-Win IP V1.0
- Mindestens 19"-Bildschirm (1240 x 1024 Auflösung)
- CD-ROM- oder DVD-Laufwerk
- Sound-Karte
- Multimedia-Tastatur

Für AC-Win IP freigegebenes USB-Hand-/Headset

Copyright © Siemens Enterprise
Communications GmbH & Co. KG 02/2007
Hofmannstr. 51, D-81359 München

Bestell-Nr.: A31002-G4010-D100-2-29

Die Informationen in dieser Broschüre 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. Liefermöglichkeiten und technische Änderungen vorbehalten. Die verwendeten Marken sind Eigentum der Siemens Enterprise Communications GmbH & Co. KG bzw. der jeweiligen Inhaber.