



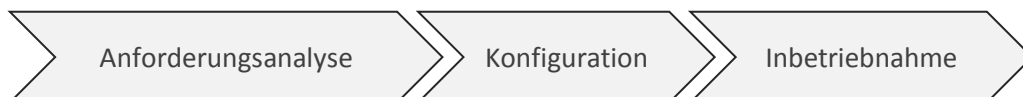
Voice Server - für die Anrufbehandlung nach Wunsch

Je genauer die Behandlung von Anrufern den gewünschten Abläufen und Vorstellungen des Betreibers entspricht, desto besser kann er seine Anrufer bedienen und desto effizienter arbeitet er. Weil gängige TK-Systeme sich auf die Erfüllung eher üblicher Anforderungen beschränken, kommt hier der frei konfigurierbare Voice Server zum Einsatz.

Er ergänzt vorhandene oder neue TK-Systeme durch eine einfache Vorschaltung in der Amtsleitung. Schon hier kann er je nach gewählter Rufnummer und Anruferherkunft aktiv werden und den Ablauf der Anrufbehandlung bestimmen. Typ und Hersteller der TK-Anlage spielen dabei keine Rolle. Der Voice Server passt in jeden Hauptanschluss.

Zur Behandlung von Anrufen verfügt der Voice Server über eine Vielzahl intelligenter Funktionsbausteine, die sich beliebig miteinander kombinieren lassen. Die hohen Freiheitsgrade erfordern vor einem Einsatz immer auch eine exakte Analyse der Anforderungen und eine Konfiguration.

- ✓ Intelligente Anrufbehandlung nach Wunsch
- ✓ Individuelle Behandlung jeder einzelnen Durchwahl
- ✓ Einfacher Anschluss im ISDN-Hauptanschluss (2xS0, 4xS0, 1x S2M)
- ✓ Umfangreiche Statistikfunktionen
- ✓ Angebot im Verbund mit Anforderungsanalyse, Konfiguration und Inbetriebnahme:

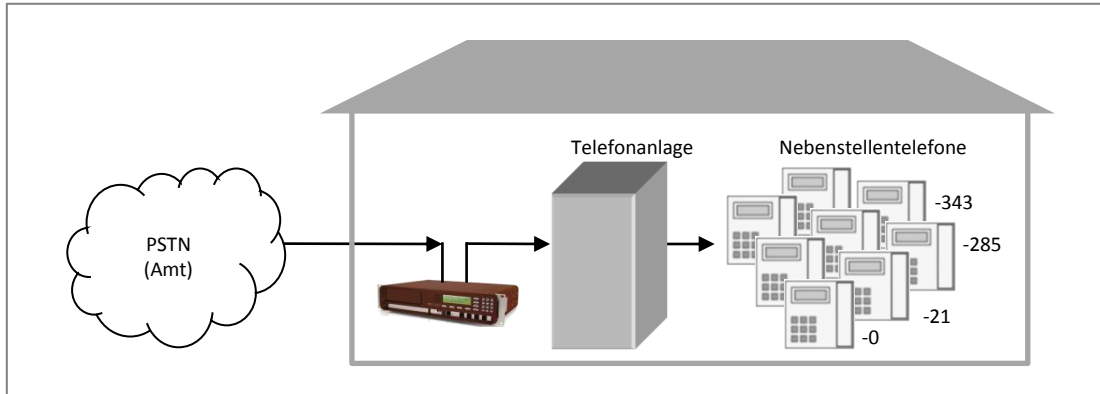


Voice Server

Merkmale

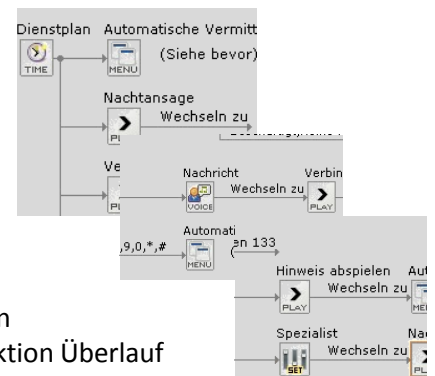
Voice Server allgemein

- Frei konfigurierbares System zur intelligenten Anrufbehandlung
- Umfangreiche Statistikfunktionen
- Betrieb im ISDN Hauptanschluss vor dem TK-System (als Ansage- und IVR-System auch an internen S0)
- Ausführung in Tisch- oder 19 Zoll-Gehäuse (2 HE)



Voice Server Konfigurationsbausteine

- Annahme individuell je Durchwahl und Anruferherkunft (z.B. nach Land)
- jeweils Unterscheidung je nach Kalendertag, Wochentag, Uhrzeit
- Ansagen und Aufzeichnungen von Nachrichten
- Verzweigung nach Tastendruck 1 für ..., 2 für ... , ... (IVR-Funktion)
- Beliebige Festlegung von Folgeaktionen bei Besetzt
- Codenummer für Zugang zu weiteren Aktionen
- Weiterverbindung mit/ohne Ankündigung
- Dosieren von Anrufen vor Sammelanschlüssen bzw. Call Center Gruppen
- Warteschlange mit einstellbarer Anzahl maximal Wartender und Ersatzaktion Überlauf
- Wartepositions-Ansage
- Umschaltung von Abläufen situationsbedingt per Mausclick (PC-Client Software enthalten)
- Selbstlernend, d.h. Ereignisse (z.B. Überlauf) beeinflussen die Behandlung nachfolgender Anrufer
- Weiterverbindung mit/ohne Gesprächsaufzeichnung



Voice Server Statistik als Grafik / als Tabelle / als Export

- Anrufe über 24 Stunden Zeitachse: kommend / gehend, erfolgreich / nicht erfolgreich
- Gesprächsdauer: 0-20 sec. /20-40 sec. /40-60 sec. / 1-2 min. / 2-3 min. / ...
- Wartezeiten: 0 sec. / 1 sec. /2 sec./ ... /40-59 sec./...
- Anrufe je Wochentag / je Woche
- Anrufe je Nebenstelle kommend / gehend, erfolgreich / nicht erfolgreich

Ausführungen

		Volle Funktion	Nur Ansagen (kein IVR, keine Aufnahme)
2 x S0 (4-kanalig)	Tischgerät	Voice Server 240i	Voice Server 240
4 x S0 (8-kanalig)	Tischgerät	Voice Server 480i	Voice Server 480
1 x S2M (30-kanalig)	19 Zoll Gehäuse	Voice Server 3000i	Voice Server 3000