

Der Nutzen der IP-Kommunikation

Als erster Cisco Technologie-Entwicklungspartner hat Stonevoice eine **vollständige Palette von Anwendungen** für kleine und mittlere Unternehmen geschaffen, die nahtlos in Cisco IP Communications integriert sind. Die zertifizierten Stonevoice-Anwendungen erweitern Cisco IP-Kommunikationslösungen um **effizienzsteigernde Funktionen**.

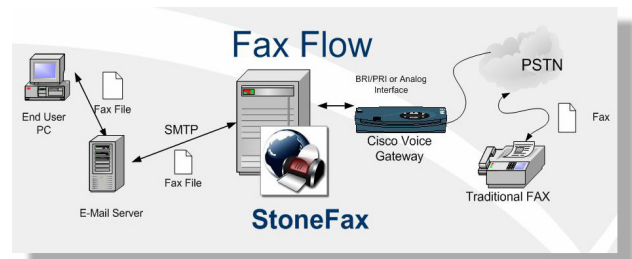
DIE STONEVOICE-ANWENDUNGEN

Die Stonevoice Application Suite (SAS) ist die zentrale Bedien- und Konfigurationsoberfläche für alle Funktionen:

**UNIFIED MESSAGING
ANRUFVERWALTUNG
TELEFONVERZEICHNIS
WARTESCHLEIFEN-MUSIK
BERICHTE / KOSTENVERRECHNUNG
AUDIO- UND VIDEOKONFERENZEN**

Zugriff und Einstellungen für die einzelnen Anwendungen können für jeden Benutzer individuell gestaltet werden.

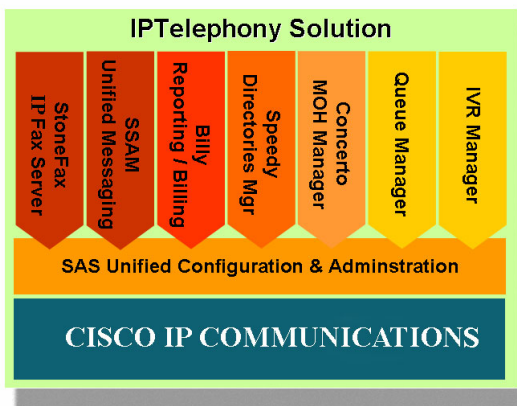
Das Senden eines Faxes wird einfacher und schneller. Eingehende Faxe werden automatisch per Email oder Intranet weitergeleitet.



Dadurch lassen sich erhebliche Einsparungen erzielen, der Kundenservice verbessern und die Arbeitsabläufe innerhalb des Unternehmens optimieren.

Die Hauptfunktionen sind:

- Empfangen eines Faxes
 - Fax über E-Mail (Alle Email-Clients)
 - Fax über Internet (alle Webbrowser)
 - unterstützt individuelle Durchwahlnumern
- Senden eines Faxes
 - Email nach Fax
 - Web nach Fax
 - Druck nach Fax
 - Faxdeckblatt
 - Sendeberichte
 - Warteschlange für erneut zu sendende Faxe
 - Fax-über-IP (kostenlos)



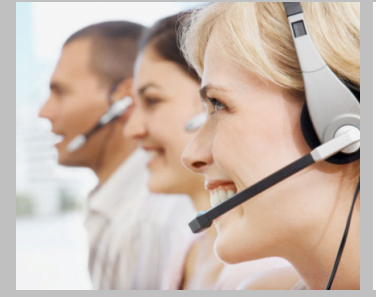
UNIFIED MESSAGING

STONEFAX

Stonefax ist eine komplette IP-Faxserver-Lösung, die nahtlos in die Cisco Voice Gateways integriert ist. Der gesamte Sprach- und Faxverkehr wird damit über eine einzige Schnittstelle ins Telefonnetz zu geleitet so dass der Anwender an seinem Arbeitsplatz Faxe senden und empfangen kann.

FAX2IP

Mit **FAX2IP** (Fax to IP) kann jede bestehende Faxserver-Lösung in die Cisco IP-Kommunikation integriert werden. Damit verringern sich die Kosten sowohl für die Administration als auch für die sonst erforderlichen separaten Fax-Anschlussleitungen.



Stonevoice Lösung

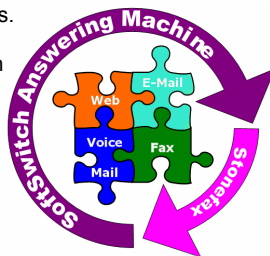
ANRUFBEANTWORTER

Die **SoftSwitch Answering Machine (SSAM)** ist in die IP-Telefon-Lösungen von Cisco integriert und erweitert sie um Voicemail-Funktionen.

Neben der Aufzeichnung und Wiedergabe von Anrufen, die nicht persönlich entgegen genommen wurden, zeichnet sich **SSAM** durch eine umfassende, einfach zu bedienende Verwaltung der Sprachnachrichten aus.

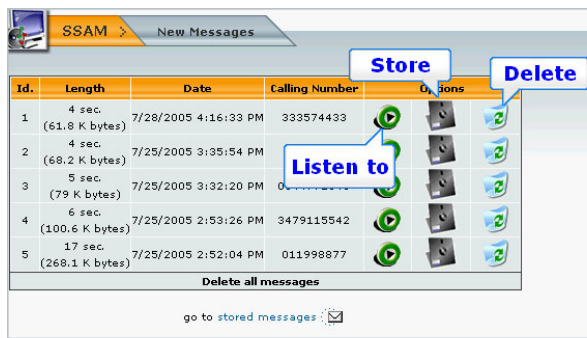
Der Zugang zu Sprachmitteilungen erfolgt über:

- ein IP-Telefon
- ein herkömmliches Telefon
- E-Mail
- den Web Browser



Die Hauptfunktionen sind:

- Web-Interface für Administratoren zur lokalen und zur Fernwartung der Systeme.
- Web-Interface für Benutzer:
 - Abhören, Speichern, Löschen persönlicher Sprachmitteilungen
 - Hinzufügen und Ändern persönlicher Begrüßungsnachrichten
 - Freigeben und Sperren von zu versendenden Sprach-E-Mails
- Verwaltung der Sprachmitteilungen über IP- oder herkömmliche Telefone (PSTN, GSM und ISDN):
- Unterstützung des Message Waiting Indicator (MWI) für Cisco IP-Telefone, um noch nicht abgehornte Sprachmitteilungen anzuzeigen. Die Synchronisation erfolgt unabhängig von der Abfragemethode.
- Hohe Aufnahmekapazität (ca. 40 GB für 2,25 Mio. Minuten)



Vorteile/Nutzen:

- Effizienz durch einfachen Zugang und Kontrolle direkt am Arbeitsplatz für jeden Benutzer
- Keine zusätzlichen Investitionen in Hardware erforderlich
- Nahtlos in Cisco IP Communications integriert
- Investitionsschutz durch Verwendung offener Standards

ANRUFVERWALTUNG

IVR MANAGER

Der **IVR Manager** (Interactive Voice Response) erweitert das Cisco Voice Gateway um Funktionen zur automatisierten Bearbeitung von Kundenanrufen. Über ein intuitiv zu bedienendes Web-Interface werden verschiedene Antwortmuster und Einstellungen z.B. für die Sprachaufforderung oder für die gewählten Telefonnummern festgelegt – abhängig von der Tageszeit, vom Wochentag etc.

Der **IVR Manager** wird mit nützlichen Antwortmustern ausgeliefert. Diese basieren auf der standardisierten Tool Command Language (TCL) und können durch Systemintegratoren mühelos mit dem grafischen Werkzeug IVR Studio erweitert und in den **IVR Manager** integriert werden.

Die Hauptfunktionen:

- Festlegen von regelmäßigen und unregelmäßigen Antwortmustern
- Zeitabhängige Aktivierung der verschiedenen Antwortmuster



Die Standard-Antwortmuster:

BASIC AUTO-ATTENDANT: Beantwortet Anrufe durch Abspielen einer Nachricht und versucht dann, zur Telefonzentrale durchzustellen

BLAST CALL: Beantwortet eingehende Anrufe und lässt mehrere Telefone gleichzeitig klingeln

DIRECT INWARD DIAL: Spielt Begrüßungsnachricht ab und erfragt, ob Durchwahl zu einem Nebenanschluss oder Verbindung zur Telefonzentrale gewünscht wird.

HUNT GROUPS: Versucht, nach vordefiniertem Schema verschiedene Telefone nacheinander zu erreichen

MULTIPLE SELECTIONS: Verbindet aufgrund der vom Anrufer gedrückten Taste zum gewünschten Nebenanschluss.

AFTER-HOURS STANDARD: Spielt außerhalb der Geschäftszeiten eine entsprechende Nachricht ab und ermöglicht das Hinterlassen einer Sprachmitteilung (SSAM).

AFTER-HOURS BLAST: Spielt außerhalb der Geschäftszeiten eine entsprechende Nachricht und verbindet dann zu vordefinierten Rufgruppen

VOID: Antwortmuster bei einer direkten Durchwahl

MULTILEVEL: Verbindet abhängig von der vom Anrufer gedrückten Taste zur Telefonzentrale oder stellt zum Nebenanschluss durch.

AUTO-ROUTE: Leitet Anrufe abhängig von der Rufnummer zu verschiedenen Nebenanschlüssen weiter

(eine komplette Liste ist auf www.stonevoice.com zu finden)

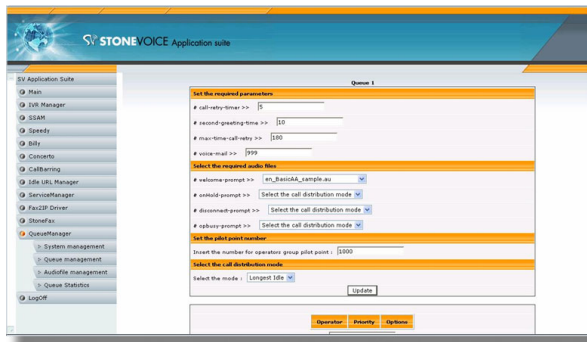
www.stonevoice.com



QUEUE MANAGER

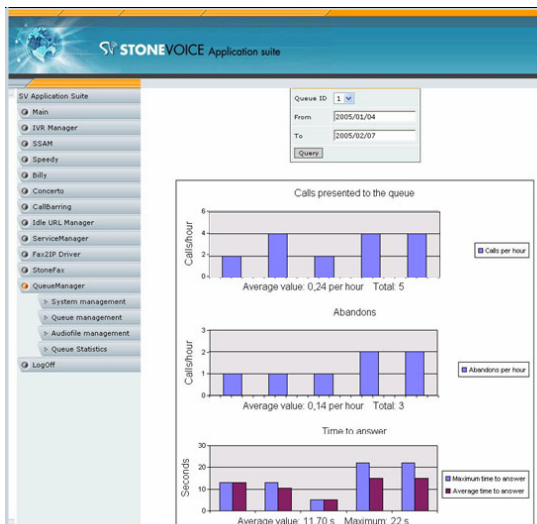
Der **QUEUE MANAGER** ist ein browser-basierendes Werkzeug zur automatischen Anrufverteilung. Er verwaltet mehrere Warteschlangen und verteilt die Anrufe an die Callcenter-Mitarbeiter abhängig von ihrem aktuellen Status.

Zusammen mit dem IVR Manager bildet der **QUEUE MANAGER** eine ganzheitliche Kontakt- oder Callcenter-Lösung für kleine und mittlere Unternehmen.



Die wichtigsten Funktionen:

- Verwaltung unterschiedlicher Warteschlangen mit verschiedenen Callcenter-Mitarbeitern
- Login- / Logout-Funktion für die einzelnen Mitarbeiter, mit der sich diese über das Telefon für eine Warteschlange anmelden bzw. wieder davon abmelden können, ohne dass spezielle PC-Software benötigt wird
- Sequenzielle Anrufverteilung:
- Zyklische Anrufverteilung
- Anpassbare Audiodateien
- Statistiken für die unterschiedlichen Warteschlangen



TELEFONVERZEICHNIS

SPEEDY

SPEEDY ermöglicht das Erstellen flexibler Telefonverzeichnisse, die auf den XML-fähigen IP-Telefonen angezeigt werden können.

SPEEDY kann sowohl Kontakte einzeln erfassen als auch Kontakte aus CSV-Dateien importieren. Diese Kontakte können dann in Ordnern über ein einfach zu bedienendes Web-Interface verwaltet werden. Jeder Benutzer kann persönliche Kontakte und Telefonbücher abspeichern, die auf dem eigenen IP-Telefon angezeigt werden.

Die neuartige CLICK-TO-DIAL-Funktion erlaubt es, mittels einfachem Mausklicks im Web-Interface einen Anruf auf dem eigenen IP-Telefon zu initiieren, ohne dass zusätzliche Software auf dem Computer benötigt wird. Das Nachschlagen in Adressverzeichnissen oder die Zifferneingabe entfällt und wird durch den Mausklick ersetzt.



Die Funktionen:

- Der Administrator kann von allen Benutzern gemeinsam genutzte, öffentliche Telefonverzeichnisse verändern, löschen oder hinzufügen
- Öffentliche Telefonverzeichnisse können benutzerabhängig angepasst werden.
- Benutzer können über ein Web-Interface persönliche Kontakte und Telefonverzeichnisse verändern, löschen oder hinzufügen.
- Benutzer können direkt über ein XML-Interface in ihrem IP-Telefon persönliche Kontakte verändern, löschen oder hinzufügen.
- Die Import-/Export-Funktion erlaubt den Austausch von CSV-Dateien mit Outlook, Mobiltelefonen und den meisten Kontaktverwaltungsanwendungen.
- CLICK-TO-DIAL-Funktion: Wählen per Mausklick



WARTESCHLEIFEN-MUSIK

CONCERTO

CONCERTO verwaltet Bibliotheken entsprechend codierter Audiodateien und stellt sie dem Cisco CallManager Express als Warteschleifen-Musik (MoH) zur Verfügung. Der Systemadministrator kann .wav- oder .mp3-Dateien über ein Web-basierendes, graphisches Interface in das System laden. Mit Hilfe eines Zusatzprogramms können Musiktitel von einer CD konvertiert und anschließend geladen werden.

CONCERTO hebt die Größen- und Flexibilitätsbeschränkungen des CallManager Express-Speichers auf. Die Audio-Qualität ist durch den 16-Bit-Codec sehr hoch.

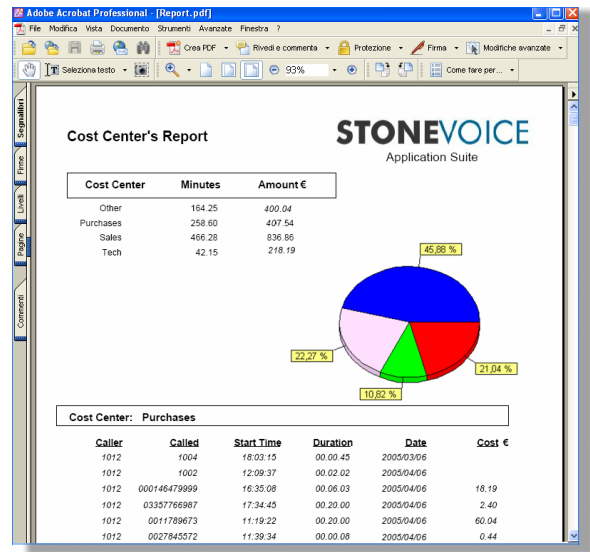
KOSTENVERRECHNUNG

BILLY

BILLY sammelt die Details der Gesprächsdaten (CALL DETAIL RECORDS, CDRs), analysiert sie selbstständig und erstellt flexible Berichte. Es gliedert sich nahtlos in die IP Telephonie-Lösungen von Cisco IP Communications ein.

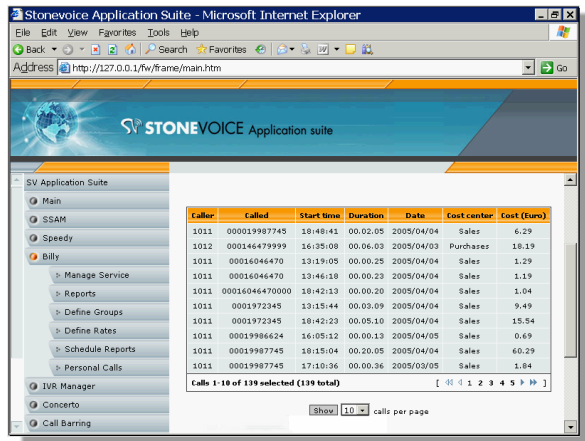
BILLY verwaltet ein einziges Archiv, in dem alle Informationen über eingehende und ausgehende Telefonate, wie anrufende Nummer, angerufene Nummer, Datum, Zeit und Dauer des Telefongesprächs gespeichert werden.

Die Reports können mit **BILLY** einmalig oder zu bestimmten, immer wiederkehrenden Zeitpunkten periodisch erzeugt werden und auf Wunsch automatisch an festzulegende E-Mail-Adressen versandt werden.



Die Hauptfunktionen sind:

- Mehrstufige Administration: Administratoren können die gesamten Aufzeichnungen verwalten; Benutzer haben die Möglichkeit, Details ihrer persönlichen Telefonate zu analysieren
- Aufzeichnung der internen, ein- und ausgehenden Gesprächsdaten
- Anwendung kaskadierender Filter (logisches UND) auf die angezeigten Daten
- Gruppierung von Benutzern nach Kostenstellen zur besseren und einfacheren Analyse und Abrechnung
- Export von Dateien in den Formaten:
 - CSV (komma-separierter Text)
 - XLS (Excel)
 - PDF (Adobe Portable Document Format)
 - HTML (Web-Browser)
- Erzeugung automatischer Berichte nach Tageszeit bzw. Wochentag oder Tag des Monats
- Möglichkeit persönlicher Filter
- Erstellte periodische oder einzelne Berichte
- Unterstützt die Definition von Gesprächstarifen zur Kostenanalyse
- Ausblenden der letzten Ziffern aus Datenschutzgründen



Mit **BILLY** werden die gespeicherten Daten analysiert und mittels individuell einstellbaren Filtern in verschiedenen Dateiformaten zur Verfügung gestellt.

Stonevoice Kompetenz-Zentrum

Business Development, Partner Management
 Tel. (+49) 6104-802518 Fax (+49) 6104-802519
 E-Mail: sales@cove.de
 Web: http://www.stonevoice.de

Stonevoice S.r.l.

Via Piave, 46 - 20010 Santo Stefano Ticino (MILAN), ITALY
 Tel. (+39) 02-97482.200 Fax (+39) 02-97482.222
 E-Mail: info@stonevoice.com
 Web: http://www.stonevoice.com