



## Astimax IP-Serie (Leistungsbeschreibung)

Astimax Telefonanlagen sind die moderne Kommunikationslösung für Unternehmen. Die zahlreichen Komfortfunktionen erfüllen die unterschiedlichen Bedürfnisse der Anwender. Von der modernen ACD- Lösung für Servicecenter, über die integrierten Konferenzräume mit Moderatorentool für Audiokonferenzen bis zur WebRTC Integration Astimax VCC, der modernen Video- und Audiolösung, stellen die Astimax IP-Telefonanlagen eine professionelle und skalierbare Kommunikationslösung dar. Mit der Astimax IP-Serie ist die Integration von Mobiltelefonen ebenso problemlos möglich, wie die Autoprovisionierung von Telefonen. Sie bietet u.a den Komfort eines intuitiv bedienbaren User- und Admininterfaces. Mit umfangreichen Tooltips und Onlinehilfen wird der Benutzer durch die Konfiguration der Anlage geführt. Durch Softwareupdates werden auch nach Erwerb der Anlage noch weitere Funktionen nutzbar gemacht. Es erfolgt keine Lizenzierung auf Nebenstellen.

Die Astimax IP-Telefonanlagen Serie ist für moderne All-IP Anschlüsse konzipiert, damit bietet sie als zukunftssichere Kommunikationslösung einen Investitionsschutz für Unternehmen.

### Unified Communication

Verschiedene Bausteine zur Unified Communication im Unternehmen sind in den Astimax Systemen enthalten. So sorgt Fax2Mail dafür, dass eingehende Faxe per E-Mail zugestellt werden und Mail2Fax, dass ausgehende Faxe einfach als E-Mail versendet und beim Empfänger als Fax ankommen. Damit können Ressourcen geschont und es kann flexibel gearbeitet werden. Faxe lassen sich individuell oder an definierte Verteiler zustellen. Mailboxen bieten eine bequeme Möglichkeit, Nachrichten zu hinterlassen. Per E-Mail kann eine Benachrichtigung über den verpassten Anruf und optional eine Weiterleitung der Sprachnachrichten erfolgen. Präsenzinformationen erleichtern das tägliche Arbeiten und die Möglichkeit der Videotelefonie verbessert und unterstützt den persönlichen Kontakt. Die E-Mailbenachrichtigungen über verpasste Anrufe sind insbesondere für im Außendienst tätige Mitarbeiter interessant.

### Astimax VCC

Direkt aus dem Browser weltweit eine Sprach- und Videoverbindung zum Unternehmen zur Verfügung stellen und an Telefonkonferenzen mit einem Klick teilnehmen lassen, das alles funktioniert mit der Astimax VCC. Gleich mit der E-Mail Signatur kann der Link zur persönlichen

Astimax VCC angeboten werden. So sprechen Anrufer mit einem Klick per WebRTC. Das Gespräch kann wie gewohnt mit dem Festnetztelefon oder als Videogespräch am PC geführt werden. Dabei kann ein Gespräch über WebRTC genauso behandelt werden wie jeder andere Anruf: parken, makeln oder weiterleiten. Die WebRTC Integration ist gerade für Unternehmen wichtig, die Dienstleistungen und Produkte über das Internet anbieten. Direkt im Shop auf der Unternehmensseite, wo Fragen entstehen, kann der Webseitenbesucher ohne Medienbruch binnen Sekunden mit dem anbietenden Unternehmen Kontakt aufnehmen.

### Integriertes mehrstufiges IVR (Interactive Voice Response)

Zur gezielten Anrufersteuerung können mehrstufige IVRs aufgebaut werden. So ist es möglich, die Anrufer schon vorab zu gruppieren. Bei eingehenden Gesprächen auf einer besetzten Nebenstelle lässt sich abfragen, ob eine Nachricht hinterlassen werden soll oder eine Weiterleitung an eine andere Stelle erfolgen kann. Der Anrufer wählt die für ihn zutreffende Lösung per Telefon-Tastatur. Des Weiteren lässt sich beispielsweise ein VIP Support per PIN Abfrage einrichten. Nur bestimmte Anrufer, die eine definierte PIN haben, können dann z.B. auch Supportleistungen nach Geschäftsschluss erhalten.

### Astimax ACD

Die Astimax ACD Lösung bietet umfangreiche Arbeitswerkzeuge um die Telefonie in ihren Abläufen zu optimieren. So können unterschiedliche Rufstrategien definiert, Wartepplätze begrenzt, VIP Kunden priorisiert, die Nacharbeitszeit der Agenten ebenso wie die Zustellverzögerung definiert werden. Mittels automatischer Ansagen und dem integrierten IVR Modul lassen sich verschiedene Callflows definieren. Mit den unterschiedlichen Astimax ACD Tools lässt sich genau erkennen, wo mit wenigen Änderungen Verbesserungen in der Erreichbarkeit des Unternehmens hervorgerufen werden können. So lässt sich sowohl die Kunden- als auch die Mitarbeiterzufriedenheit steigern.

#### • Astimax ACD Report

Automatische Auswertung der Erreichbarkeit pro Wartefeld mit Aufschlüsselung der Nichterreichbarkeitsgründe. Diese Auswertung ist als PDF wahlweise, monatlich, wöchentlich oder täglich per E-Mail erhältlich.



- **Astimax ACD Statistik**

Die ACD Statistik ist die Grundlage für individuelle Auswertungen. Zur Spontananalyse können die Filterfunktionen genutzt werden, so dass grafisch die unterschiedlichen Parameter wie beispielsweise Wartezeit oder Gesprächsdauer mit Maximum, Minimum und Durchschnittswerten pro Wartefeld oder kumuliert über alle Wartefelder angezeigt werden.

- **Astimax ACD Monitor**

Der Echtzeitmonitor bietet eine Übersicht über alle Wartefelder. Bei der täglichen Arbeit ist so der Status der unterschiedlichen Agenten auf einem Blick erkennbar.

- **Astimax ACD SiMo**

Astimax SiMo dient dem Silent Monitoring in Wartefeldern. So können Unterstützungsagenten mit drei verschiedenen Arten des Monitorings, reines Zuhören, Flüstern zum Agenten, d.h. nur der Agent hört was gesagt wird und aktive Teilnahme am Gespräch unterstützt werden. Zu welchen Arten des Monitorings die Berechtigung besteht, wird ebenso wie die Berechtigung zum Silent Monitoring in Astimax Admin definiert.

- **Astimax ACD Recording**

Mit Astimax ACD Recording kann automatisch einen prozentual vorher festgelegten Anteil von eingehenden Gesprächen im Wartefeld aufgezeichnet werden. Dies wird im Administrations Interface der Astimax hinterlegt.

## **Persönliche Konferenzräume**

Jedes Astimax System verfügt über virtuelle Konferenzräume. Der Konferenzraum wird wie eine Nebenstelle eingerichtet und erhält ebenso eine Nebenstellenummer. Ferner lässt sich dieser durch eine PIN schützen und mit weiteren Optionen der Komfort erhöhen.

Astimax LiveConference ist dabei das Tool, das Telefonkonferenzen übersichtlich und einfach durchführbar macht. Jeder Nebenstelle kann ein persönlicher Konferenzraum zugeordnet werden. Mit Astimax LiveConference behält der Konferenzleiter dank Notizfunktion, Ausschlussfunktion und Aktivitätsmonitor den Überblick auch bei Telefonkonferenzen mit vielen Teilnehmern. Zusätzlich lässt sich jedem Konferenzteilnehmer auch der Zuhörerstatus zuweisen. Zusammen mit dem IDAS Konferenzruf können Ad-hoc-Telefonkonferenzen beispielsweise im Rahmen des Eskalationsmanagements organisiert werden. Die Sprachauswahl der Managementkonsole ermöglicht auch Telefonkonferenzen im internationalen Kontext. Bei der Konferenzplanung unterstützt das komfortable Astimax Outlook Plug-in.

## **IDAS**

### **(Integrierter Digitaler Alarmierungs Service)**

Der IDAS bietet eine Unterstützung bei vorher definierten Alarmierungssituationen. Es können verschiedene Alarmrufe und mehrere Alarmziele definiert werden. Eine Eskalation der Alarmziele ist ebenso vorgesehen wie die Quittierung der Alarme per PIN. Selbstverständlich werden alle Alarme, die als Parallel- oder Staffelfruf erfolgen können, protokolliert. Zusätzlich zu der telefonischen Alarmierung kann optional eine Benachrichtigung per E-Mail erfolgen. Ad-hoc-Konferenzen sind mit IDAS Conference Call einfach realisierbar.

### **Integration von Mobilfunktelefonen**

Dank FMC (Fixed Mobile Convergence) lassen sich Mobiltelefone bequem als Nebenstellen integrieren. Die Umleitung bei Abwesenheit auf ein Mobiltelefon entfällt. In Verbindung mit Astimax Mobile für Android erhält man den perfekten ONS (One Number Service). Astimax Mobile bindet Mobiltelefone als vollwertige Nebenstelle in das Astimax System ein. Es können so direkt Umleitungen auf der Astimax konfiguriert werden, ohne dass dafür das Userinterface genutzt werden müsste. Mit One Touch AWS lassen sich die Rufumleitungen mit einem Fingertipp aktivieren. Da mit Astimax Mobile direkt auf das Astimax Telefonbuch zugegriffen und telefoniert werden kann, entfällt ein doppeltes Pflegen bzw. Synchronisieren von Kontaktdaten zwischen Mobiltelefon und Telefonanlage. Mit dem direkten Zugriff auf die Astimax Kontaktdaten erfolgt auch gleichzeitig die Trennung von den Kontaktdaten, die auf dem Telefon gespeichert sind.

### **Hot Desking**

Die Astimax Systeme bieten die automatische Provisionierung von Endgeräten per Plug and Call. Über die Profilverwaltung lassen sich Gruppen von Endgeräten bilden, die mit gleichen Konfigurationen ausgestattet werden sollen. Mit Hilfe des Hot Desking können Mitarbeiter einfach auch standortübergreifend ihren Arbeitsplatz endgeräteunabhängig umziehen. Dabei kann parallel neben der Konfiguration auch die eigene Firmware der Telefone mit umgezogen werden.

### **Astimax VPL**

Der Astimax VPL ist der mobile Vermittlungsarbeitsplatz der Astimax Systeme. Er erlaubt es von verschiedenen Nebenstellen Präsenzinformationen auf einen Blick zu erfassen, Gespräche zu vermitteln und zu parken. Dies geschieht wahlweise über die Tastatur oder per Maussteuerung. Eingehende Anrufe werden mit den zur Telefonnummer hinterlegten Kontaktdaten versehen. Der Astimax VPL lässt sich individuell einrichten. Die 48 freien Felder können beliebig innerhalb des Rasters beispielsweise als Wartefeld, Parkposition oder Belegfeld konfiguriert



werden. Dabei wird im Belegfeld der Präsenzstatus signalisiert und die Kontaktdaten des Anrufers dargestellt. Gleichzeitig dient es als Kurzwahltaste. Jeder Arbeitsplatz mit PC und Telefon kann kurzfristig durch einfaches An- und Abmelden als Vermittlungsarbeitsplatz genutzt werden.

### Astimax User

Astimax User ist das webbasierte Tool für die Selbstverwaltung der Nebenstellen. Dort lassen sich Rufumleitungen, An- und Abmeldungen an bzw. aus Teams und Wartefeldern auch von außerhalb pflegen. Es kann über dieses Tool die Verwaltung der Mailbox ebenso erfolgen wie die Pflege von Telefonbüchern, CheSe Whitelisten und Anruflisten. Die Administration und Konfigurationen des persönlichen Konferenzraumes erfolgt auch über Astimax User.

### Telefonbuch

Auf dem zentralen Telefonbuch können bei Astimax Systemen bis zu 40.000 Kontakte gepflegt werden. Die eingespeicherten Nummern werden auf den entsprechenden Endgeräten als Namen aufgelöst. Die zentral abgespeicherten Telefonnummern können von jedem Nutzer der Anlage genutzt werden. Dazu steht neben der Klick2Dial Funktion in Astimax User ein XML Telefonbuch mit Such- und Wählfunktion für die Endgeräte zur Verfügung.

### Flexibles Callrouting

Die Routingmöglichkeiten für ein- und ausgehende Gespräche sind mit Astimax Systemen vielfältig. Es kann über verschiedene Anbieter und Gateways nach Zeit, IP-Adresse, Quelle und Ziel geroutet werden. Durch POSIX konforme, reguläre Ausdrücke können sowohl die Quell- als auch die Zielrufnummern modifiziert werden. Zusätzlich kann ein zeitpunktabhängiges Routing der eingehenden Anrufe erfolgen. Anrufe, die beispielsweise außerhalb der Geschäftszeiten eingehen, können direkt eine definierte Ansage erhalten oder auf eine Mailbox geleitet werden.

### REST-API





Zur Integration der Astimax Systeme in eigene bestehende Anwendungen ist die REST-API konzipiert worden. Mit ihr lassen sich z.B. automatisch Rufumleitungen aktivieren oder deaktivieren, wenn sich ein Mitarbeiter bei der Zeiterfassung an- oder abmeldet. Für neue Mitarbeiter im Unternehmen können automatisch Nebenstellen auf der Telefonanlage eingerichtet werden, wenn sie über ein zentrales System wie beispielsweise die Personalverwaltung erfasst wurden. Die REST Schnittstelle kann auch für ein automatisiertes Backup der Astimax Systeme genutzt werden.

### Astimax Lifetime

Astimax Lifetime beinhaltet die Softwarepflege, Softwareupdates und Funktionserweiterungen für Astimax Systeme. Nutzer von Astimax Lifetime werden über neue Astimax Releases, Neuerungen und Wissenswertes rund um die Astimax Systeme informiert. Mit den persönlichen Zugangsdaten für den gesicherten Servicebereich können eigenständig Firmwareupdates von den Astimax Webseiten heruntergeladen und auf der eigenen Telefonanlage installiert werden.



## Übersicht über die Astimax Telefonanlagen

	IP 505	IP 1500	IP 2500	IP 8200
				
<b>Technische Daten</b>				
Max. Anzahl gleichzeitiger Gespräche	10	30	90	400
Empfohlene Benutzeranzahl	20	70	240	1000
Maximale Benutzeranzahl	50	500	1000	8000
Solides Metallgehäuse	•	•	•	•
19" Gehäuse	-	1HE	1HE	2HE
10/100/1000 BASE-T	2	2	2	2
Interner Speicher	32 GB SSD	64 GB SSD	120 GB SSD	500 GB HDD <sup>2</sup>
Netzteil	extern	intern	intern	intern
Umgebungstemperatur	10°C ~ 35°C	10°C ~ 40°C	10°C ~ 35°C	10°C ~ 35°C
Lagertemperatur	-20°C ~ 70°C	-20°C ~ 70°C	-20°C ~ 70°C	-20°C ~ 70°C
Zertifizierung	CE, RoHS	CE, RoHS	CE, RoHS	CE, RoHS
Relative Luftfeuchtigkeit nichtkondensierend im Betrieb	10 % bis 90 %	10 % bis 90 %	10 % bis 90 %	10 % bis 90 %
<b>Optionales Zubehör</b>				
19" Einbauschienen	-	-	○	•

<sup>2</sup> anlagenabhängig   ○ optional erhältlich   • enthalten   - nicht erhältlich

### Lizenzen

	IP 505 enthalten/max.	IP 1500 enthalten/max.	IP 2500 enthalten/max.	IP 8200 enthalten/max.
Ansagen/IVR	1/30	1/100	1/250	10/800
Teams	1/10	2/100	10/250	60/4000
ACD SiMo	0/1	0/1	0/1	0/1
ACD Recording	-	-	0/250	0/600
Astimax Recording	-	-	0/1000	0/8000
Konferenzräume	1/50	1/100	1/250	2/300
Telefonbuch	5000	10000	20000	40000
Sprachmailboxen	1/50	2/500	10/1000	10/8000
Wartefelder	1/50	1/100	1/250	1/600
TAPI Connector	0/1	0/1	0/1	1/1
IDAS	1/3	1/10	1/25	1/100
Astimax REST	0/1	0/2	0/2	0/20
Astimax Mobile	1/10	1/500	1/1000	1/8000
Astimax VPL	0/1	0/5	0/10	1/20
Astimax VCC	2/10	2/30	2/90	2/400

○ optional erhältlich   • enthalten   - nicht erhältlich



## Servicepakete

	IP 505	IP 1500	IP 2500	IP 8200
Astimax Lifetime	○	○	○	○
Astimax Lifetime plus	○	○	○	○
Astimax Care basic	●	●	●	●
Astimax Care comfort	○	○	○	○
Astimax Care premium	○	○	○	○
Astimax Care premium plus	○	○	○	○

## Leistungsmerkmale der Astimax IP Serie

### Funktionen:

Amtsberechtigung 5-stufig	International, National, Lokal, Intern (Halbamt), Nichtamt
Amtskennziffer	Frei einstellbar
Anklopfen	●
Anrufschutz <sup>1</sup> (DND, BNS)	●
Anrufweitchaltung	Interne Rufe Externe Rufe Nach Zeit Sofort Bei besetzt Automatisch
Ansagen	AWS DTMF AWS PIN AWS Externe und interne Anrufe
Ansagen vor Melden	●
Astimax ACD	ACD Monitor ACD Report ACD Statistik ACD SiMo ACD Recording
Astimax VMSTT	○
Astimax VCC	Audio Video
Audio Codecs	G.722, G.711a, G.711u, G.726, GSM und Opus
Automatische Amtsholung	Freie Wahl der AKZ
Autoprovisionierung von Endgeräten <sup>1</sup>	Gigaset, Mitel, Snom, Yealink
Backup/Restore	●
Besetzt bei Besetzt	●
Beleglampenunterstützung (BLF) <sup>1</sup>	●
Callback	●
Call Routing Manager (Mapping)	●



Call Through	•
Chef/Sekretariats-Funktion (CheSe)	Mehrere Chefs Mehrere Sekretariate
Connected Line Identification Presentation (COLP)	•
Dreierkonferenz <sup>1</sup>	•
Durchsagen/Intercom <sup>1</sup>	•
Durchwahlen mit beliebiger Zifferanzahl	•
Endgerätemanager	•
ENUM	•
Externe Nebenstellen (z.B. Mobiltelefon)	•
Fallweise Rufnummernunterdrückung	•
Fax2Mail/Mail2Fax	PDF
Filter	Nach Zeit Nach Wochentag Nach Datum Nach IP Nach Rufnummer Nach Quellrufnummer
Fixed Mobile Convergence (FMC)	•
Halten	•
Hot Desking (freie Platzwahl mit Passwortschutz) <sup>1</sup>	•
Integrierter Digitaler Alarmierungs Service (IDAS)	Staffelruf ConferenceCall E-Mail Benachrichtigung Automatische Ansage PIN Schutz
Im- und Export von Konfigurationsdaten	•
IVR	•
Konferenzräume	Konferenzmitschnitte <sup>2</sup> Optionaler PIN Schutz Moderatorentool
Kurzwahlspeicher	•
LDAP	•
Notrufnummern	•
One Number Service	•
Parallelruf	•
Persönliche Ruflisten	•
Privatgespräche	•



Profilverwaltung für Endgeräte	•
Projektnummern	•
QoS (für SIP, RTP und Video)	•
Rechtesystem für Administratoren	•
Rückfragen	•
Rückruf bei Besetzt, intern <sup>1</sup>	•
Rufnummernübermittlung (CLIP)	•
Rufnummernunterdrückung (CLIR)	•
Rufnummernplan	Flexibel
Rufübernahme/Heranholen (PickUp)	In Gruppen Gezielt von bestimmten Nebenstellen
Rufstatistik	Filteroption Grafische Darstellung
Routing	Intern/extern Fallback Routing Filterfunktion auf Basis regulärer Ausdrücke Gruppierung von SIP Trunks Zeitgesteuert
SNMP	v2 v3
Sammelabwurf	•
SIP (TCP, UDP und TLS)	•
SIP-Trunking	•
Sprachmailboxen	•
S RTP	•
Statusmonitor für Nebenstellen (mit CSV-Export)	•
Teamfunktionen	•
Teamruf	Priorität Simultan Zufall
Telefonbuch zentral	Auf Endgeräten verfügbar
Telefonsperre	•
T.38	•
Verbinden mit Rückfrage (Transfer)	•
Verbinden ohne Rückfrage (Blind Transfer)	•
Wählhilfe für Filialbetrieb	•
Wahlunterstützung durch PC (CTI)	○



Wartemusik	Individuell
Wartefelder	Unterschiedliche Rufstrategien VIP Funktion Early Media Integriertes IVR Konfigurierbarer Servicelevel
WebRTC	•
Weckruf/Terminruf	•
Zeitserver (NTP) für die Endgeräte	•
Zeitsteuerung	•
Zertifikatsverwaltung	•
Zugriffsprotokoll	•

<sup>1</sup> endgeräteabhängig   <sup>2</sup> anlagenabhängig   • mit enthalten   ○ optional erhältlich

## Sprachen

Astimax LiveConference	deutsch, englisch, französisch, spanisch, italienisch, polnisch, russisch, niederländisch
Astimax VPL	deutsch, englisch, französisch, spanisch, italienisch, polnisch, russisch, niederländisch
Astimax Admin	deutsch, englisch
Astimax User	deutsch, englisch, französisch, spanisch, italienisch, polnisch, russisch, niederländisch

**ADDIX** Software GmbH, Kaistraße 101, 24114 Kiel  
Telefon: +49 431 7755 470, Telefax: +49 431 7755 105  
www.astimax.de, office@astimax.de  
WEEE-Reg.-Nr. DE 33888013