



Astimax IPV (Leistungsbeschreibung)

Astimax IPV

Die Astimax IPV ist die Cloud Telefonanlage, die individuell an angepasst werden kann. Aus dem umfangreichen Funktionsangebot können individuell die Funktionen, die benötigt werden eingefügt werden. Sie lässt sich in unterschiedliche Unified Communication Lösungen integrieren. Mit der Astimax IPV lassen sich die Vorteile einer etablierten Appliance mit denen einer Cloud Lösung verbinden. Nur mit einer Astimax IPV erhalten User Astimax Speech to Text, Seamless Takeover und eine professionelle WebRTC Integration. Dabei ist die Astimax IPV kein anonymes Cloud Produkt. Das Astimax Team unterstützt auf Wunsch mit Beratungs- bzw. Consultingdienstleistungen, vor Ort Aufbau, Schulung und Support.

Astimax Speech to Text

Sprachnachrichten sind schön und praktisch, geben sie doch dem Anrufer die Gelegenheit sofort eine Nachricht auf dem gewählten Weg zu hinterlassen. Sprachnachrichten abzuhören ist nicht immer einfach. In Besprechungen, öffentlichen Veranstaltungen u.ä. ist ein diskretes Abhören der Nachricht nicht möglich. Hier bietet Astimax VMSTT die Lösung. Die Astimax wandelt die hinterlassene Voice Nachricht in eine Textnachricht. Die hinterlassene Voice Nachricht wird dann vom Empfänger einfach gelesen. Diskret und schnell, denn wir können Informationen aus geschriebenen Nachrichten 7-mal schneller aufnehmen als aus einer abgehörten Voice Message.

Astimax Seamless Takeover

Nahtlose Gesprächsübernahme vereinfacht gerade im Alltag die Telefonie bei Personen, die intensiv sowohl das Festnetz als auch das Handy nutzen. Hat man ein Gespräch auf einem Festnetztelefon angenommen und möchten dieses auf dem Handy weiterführen, weil man den Arbeitsplatz verlassen will, so ist dies mit Seamless Takeover kein Problem. Der Gesprächspartner merkt nicht, dass das Endgerät gewechselt wurde. Wenn ein schnurloses Headset genutzt wird, das sowohl für das Festnetztelefon als auch das Handy geeignet ist, muss nicht einmal das Headset gewechselt werden. Die Übernahme von Gesprächen vom Handy auf das Festnetztelefon, beispielsweise, wenn der Akku des Handys nicht mehr ausreichend geladen ist, funktioniert ebenso problemlos.

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.

Best of VoIP Provider

Mit Astimax IPV gilt freie Providerwahl! Die Astimax IPV kann mit jedem beliebigen Provider an das Netz angebunden werden. Beispielsweise die günstigen ADDIX Haustarife. Ebenso ist auch die Integration internationaler Provider möglich. Die individuellen Routingregeln können dabei für mehr Effizienz und Transparenz mit Kosteneinsparungen sorgen.

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 eingeht, können direkt eine definierte Ansage erhalten oder auf eine Mailbox geleitet werden.

Datensicherheit

Die Astimax IPV wird auf Servern in logisch und physikalisch geschützten Rechenzentren gehostet. Auf Wunsch kann der Serverstandort Deutschland sein, so dass das deutsche Datenschutzgesetz gilt.



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 Unterstütz Agenten 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.

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.

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 Quitting 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

zugriffen 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.

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 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 IPV

Funktionen:

Amtsberechtigung 5-stufig	International, National, Lokal, Intern (Halbamt), Nichtamt
Amtskennziffer	Frei einstellbar
Anklopfen	•
Anrufschutz ¹ (DND, BNS)	•
Anrufweitschaltung	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 ¹	Gigaset, Mitel, Snom, Yealink
Backup/Restore	•
Besetzt bei Besetzt	•
Beleglampenunterstützung (BLF) ¹	•
Callback	•
Call Routing Manager (Mapping)	•
Call Through	•
Chef/Sekretariats-Funktion (CheSe)	Mehrere Chefs Mehrere Sekretariate
Connected Line Identification Presentation (COLP)	•
Dreierkonferenz ¹	•
Durchsagen/Intercom ¹	•
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) ¹	•
Integrierter Digitaler Alarmierungs Service (IDAS)	Staffelruf ConferenceCall E-Mail Benachrichtigung Automatische Ansage PIN Schutz
Im- und Export von Konfigurationsdaten	•
IVR	•
Konferenzräume	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 ¹	•
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	•
SRTP	•
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	•



Erweiterungen:

Astimax Mobile	<input type="radio"/>
Astimax SiMo	<input type="radio"/>
Astimax VCC	<input type="radio"/>
Astimax VPL	<input type="radio"/>
Astimax VMSTT	<input type="radio"/>
Astimax ACD Recording	<input type="radio"/> 10 GB je Lizenz
Astimax Recording	<input type="radio"/> 5 GB je Lizenz

Servicepakete:

Astimax Lifetime	<input checked="" type="radio"/>
Astimax Care IPV basic	<input checked="" type="radio"/>
Astimax Care IPV comfort	<input type="radio"/>
Astimax Care IPV premium	<input type="radio"/>
Astimax Care IPV premium plus	<input type="radio"/>

Sprache:

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

¹ endgeräteabhängig ² anlagenabhängig ● mit enthalten ○ optional erhältlich



Abgrenzung des Leistungsportfolios der Astimax IPV Anlagen

Das Astimax Team unterstützt gerne bei der Inbetriebnahme und dem Betrieb der Astimax IPV Anlage. Um im Vorfeld wiederkehrende Fragen und Problemstellungen zu beantworten, im Folgenden einige besondere Merkmale der Astimax IPV Anlagen.

- **Telefonanbieter, SIP Trunks**

Das Astimax Team unterstützt bei der Einrichtung des SIP Trunks eines beliebigen Providers.

- **Vorhandenes LAN**

Das vorhandene installierte LAN muss VoIP fähig sein. Das Astimax Team unterstützt und berät gerne bei der Planung und Analyse des LANs.

- **E-Mail**

Wenn die E-Mail Funktionen der Astimax IPV genutzt werden sollen wie beispielsweise die E-Mail Benachrichtigung der Voice Mail Box, die Verschriftungsfunktion Astimax VMSTT, Fax2Mail o.ä. setzt eine entsprechende funktionierende Infrastruktur voraus.

- **TAPI**

Zur Nutzung der TAPI Schnittstelle der Astimax IPV wird ein TAPI Treiber eines Fremdherstellers benötigt.

- **Dialer**

Der Einsatz von Dialern ist bei der Astimax IPV verboten.

- **Backup, Wiederherstellung der Konfigurationsdaten**

Es erfolgt keine Sicherung der persönlichen Konfigurationsdaten der Astimax IPV. Die Verantwortung für die Datensicherung liegt beim Nutzer. Das Astimax Team berät gerne zu den Sicherungsmöglichkeiten der Astimax IPV.

Was das Astimax Team tun kann

Unser Astimax Team steht mit seinem Fachwissen und der Erfahrung aus unzähligen Installationen beratend zur Seite. Als Consultingleistungen bietet das Astimax Team beispielsweise:

- **Migrationsbegleitung**

Wir unterstützen bei der Migration der bisherigen Telefonanlage, unterstützen bei der Entwicklung des Callflows bzw. bei der Übertragung des vorhandenen Callflows auf die Astimax IPV.

- **Vor Ort Aufbau**

Auch bei den virtuellen Astimax IPV Anlagen können wir mit unserem Team vor Ort bei der Installation der Anlage und der Endgeräte unterstützen.

- **Telefonsupport**

Wenn Fragen zur Astimax IPV bestehen, kann unser Supportteam kontaktiert werden. Je nach der Art des abgeschlossenen Astimax Care IPV Servicevertrages wird zu den dort festgelegten Stundensätzen abgerechnet. Alle Astimax IPV Kunden erreichen unser qualifiziertes Supportteam zu unseren Geschäftszeiten. Sollte kein Servicevertrag abgeschlossen worden sein, nennt der Supportmitarbeiter gerne den aktuellen Preis für unsere Supportleistungen.

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