



## Astimax IPV (Leistungsbeschreibung)

### Astimax IPV

Die Astimax IPV ist die Cloud Telefonanlage mit der durchdachten UC Lösung. Komplett in der Cloud ist es egal, wo und wie gearbeitet werden soll. Im Browser einloggen und lostelefonieren mit Astimax UC. Gleichzeitig chatten, Präsenzstatus prüfen und verschriftete Mailboxnachrichten prüfen, alles auf einem Blick im Browser. Wenn ein SIP Telefon gewünscht ist, lässt sich dieses ebenso einfach an die Astimax IPV anschließen. Neben Astimax UC verfügt jede Astimax IPV über zahlreiche Funktionen.

Mit der Astimax IPV lassen sich die Vorteile einer etablierten Appliance mit denen einer Cloud Lösung verbinden. Nur mit einer Astimax IPV erhalten Benutzer Astimax Speech to Text, Seamless Takeover und Astimax UC. 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 UC

Astimax UC ist der mobile Telefoniearbeitsplatz im Browser, intuitiv bedienbar und flexibel. Im Browser aufrufen, einloggen und mittels der integrierten WebRTC Technologie lostelefonieren. Mit Astimax UC ist jederzeit der Status der Kollegen im Blick. Dies erleichtert die Teamarbeit und sorgt für mehr Effizienz. Astimax UC macht mobiles Arbeiten einfach und komfortabel. Neben den verschiedenen Telefoniekomfortfunktionen können in Astimax UC Voicenachrichten verschriftet, gelesen, angehört sowie weitergeleitet werden. Schnell zwischendurch schriftlich Kontakt aufnehmen und Informationen austauschen erfolgt mit der integrierten Chatfunktion. Dabei ist Astimax UC selbsterklärend, einloggen und lostelefonieren. In Astimax UC lassen sich optional cloudbasierte Systeme integrieren. Zusätzlich verfügt Astimax UC über ein Rollensystem, dass die Zuordnung von Zugriffsrechten zu Benutzerprofilen definiert. Mit Astimax UC wird die Installation und Wartung von zusätzlicher Software gespart, Astimax UC ist browserbasiert. So kann der Zeit- und Arbeitsaufwand des Administrators bei zusätzlichem Komfort für den Benutzer reduziert werden.

### 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. Diese 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 Sprachnachricht.

### 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. Ebenso problemlos funktioniert die Übernahme von Gesprächen vom Handy auf das Festnetztelefon, beispielsweise, wenn der Akku des Handys nicht mehr ausreichend geladen ist.

### 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 Haus-tarife. 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 eingehen, 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. Der Serverstandort ist Deutschland. Alle Verbindungen sind mittels TLS verschlüsselt. Es besteht optional die Möglichkeit SIP Telefone unverschlüsselt an die Astimax IPV anzubinden.

## 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 (Automatic Call Distribution)

Die Astimax ACD Lösung bietet umfangreiche Arbeitswerkzeuge um die Telefonie in ihren Abläufen zu optimieren. So können unterschiedliche Rufstrategien definiert, Warteplätze begrenzt, VIP Kunden priorisiert, die Nacharbeitszeit der Agenten ebenso wie die Zustellverzögerung definiert werden. Mittels Skill-based Routing, automatischer Ansagen und dem integrierten IVR Modul lassen sich verschiedene Callflows definieren. Mit den unterschiedlichen Astimax ACD Tools kann genau erkannt werden, wo mit wenigen Änderungen Verbesserungen in der Erreichbarkeit des Unternehmens geschaffen 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 SiMo (Silent Monitoring)**

Astimax SiMo dient dem Silent Monitoring in Wartefeldern. So können 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. In Astimax UC besteht die Möglichkeit der zusätzlichen Audioausgabe an einem zweiten Gerät. 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.

## Persönliche Konferenzräume

Jedes Astimax System verfügt über virtuelle Konferenzräume in HD Qualität. 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.

## 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 Quietierung der Alarme per PIN. Selbstverständlich werden alle



Alarmer, 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.

### **Astimax Lifetime**

Astimax Lifetime beinhaltet die Softwarepflege, Software-upgrades und Funktionserweiterungen für Astimax Systeme.

Nutzer von Astimax Lifetime werden über neue Astimax Releases, Neuerungen und Wissenswertes rund um die Astimax Systeme informiert. Astimax unterliegt einer ständigen Weiterentwicklung und die Astimax IPV wird daher regelmäßig aktualisiert. Dies kann zu Veränderungen des Leistungsumfanges führen. Es gelten jeweils die Leistungsbeschreibungen für die aktuell auf dem System installierte Softwareversion.



## Übersicht über die Astimax IPV

### Funktionen:

Abwurf	Für Nebenstellen Für Teams Gruppierbar Priorisierbar
Amtsberechtigung 5-stufig	International, National, Lokal, Intern (Halbamt), Nichtamt
Amtsholung	Automatisch Freie Wahl der AKZ Intelligent
Amtskennziffer	Frei einstellbar
Anklopfen	•
Anrufschutz <sup>1</sup> (DND, BNS)	•
Anrufweitzerschaltung	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 Report ACD Statistik ACD SiMo ACD Recording
Astimax VMSTT	○
Audio Codecs	G.722, G.711a, G.711u, G.726, GSM und Opus
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 Kettenruf 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 <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
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 Streams
Wartefelder	Unterschiedliche Rufstrategien Skill-based Routing VIP Funktion Early Media Integriertes IVR Konfigurierbarer Servicelevel
WebRTC	•
Weckruf/Terminruf	•
Zeitserver (NTP) für die Endgeräte	•
Zeitsteuerung	•



Zertifikatsverwaltung



Zugriffsprotokoll



#### Erweiterungen:

Astimax SiMo



Astimax VMSTT



Astimax ACD Recording

10 GB je Lizenz

Astimax Recording

5 GB je Lizenz

Astimax UC basic



#### Servicepakete:

Astimax Lifetime



Astimax Care IPV basic



Astimax Care IPV comfort



Astimax Care IPV premium



Astimax Care IPV premium plus



#### Sprache:

Astimax UC

deutsch, englisch

Sprachen Astimax Admin

deutsch, englisch

<sup>1</sup> endgeräteabhängig    <sup>2</sup> 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., wird eine entsprechende funktionierende Infrastruktur vorausgesetzt.

- **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 Konfiguration der Anlage und der Inbetriebnahme 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

*Irrtümer und Änderungen vorbehalten.*