

TIMA – Effizientes Netzwerk-Management an Integral 55

Services
Internet
Call / Contact Center
CTI / CRM
Messaging
Telephony
Networking

Informationen gehören heute zu den wichtigsten Unternehmensressourcen. Deshalb gewinnen die Unternehmen einen Wettbewerbsvorteil, die über eine effiziente Kommunikation verfügen. Die Telekommunikation ist in den letzten Jahren durch eine rasante Beschleunigung von Innovationen geprägt. Immer leistungsfähigere Techniken bringen immer mehr Vorteile. Gerade mittlere und kleine Unternehmen erkennen die Kostenvorteile und Zeitersparnisse und nutzen ein leistungsfähiges Netzwerk-Management für ihr Business.

TIMA – Der Manager für Ihre Telekommunikationsanlage

Mit TIMA (Telecommunications Integrated Management Applications) von Tenovis erhöhen Sie die Effizienz Ihrer Telekommunikation und verschaffen sich so den entscheidenden Vorsprung gegenüber Ihrer Konkurrenz. Ob kleines System oder großes Netz, mit TIMA steuern Sie das gesamte Telekommunikationssystem zentral von Ihrem PC aus. Dabei ist es egal, wo Ihr Computer steht – in Ihrem Unternehmen oder in einer Zweigstelle – beim Standort sind Sie völlig unabhängig. So bekommen Sie überall sofort auf einen Blick eine Übersicht über das gesamte Netz. Zum Beispiel die Berechtigungen der Mitarbeiter, Status der Anlage, Netzstatus etc. Nutzen Sie TIMA für Ihren Geschäftserfolg. Falls Sie weiteren Service benötigen, steht Ihnen Tenovis 24 Stunden und 7 Tage die Woche zur Seite.

So flexibel wie Ihr Unternehmen

TIMA besteht aus verschiedenen, individuell zusammenstellbaren Modulen. Durch die Auswahl einzelner oder aller Module und deren Leistungsmerkmale bauen Sie eine Netzwerk-Management-Umgebung auf, die speziell auf Ihre Bedürfnisse zugeschnitten ist. Alle Module greifen auf eine gemeinsame Datenbank im Herzen von TIMA zu. So können alle Änderungen zentral erfasst werden.

Gleichzeitig von allen nutzbar

TIMA ist mehrplatzfähig. Das heißt: mehrere Teilnehmer können gleichzeitig im System arbeiten und dieselben Daten sehen. Vom PC aus erhalten Sie Einblick in das System, die aktuellen Einstellungen und die gemeinsame Datenbank.

TIMA – Effizientes Netzwerk-Management an Integral 55

Administrations- und Konfigurationsmanagement

Variable Module für Ihre individuellen Anforderungen

Das Modul Administrations- und Konfigurationsmanagement ermöglicht es Ihnen, Ihre Telekommunikationsanlage ganz komfortabel zu managen. Auf einen Blick haben Sie den kompletten Überblick: über alle eingerichteten Teilnehmer und deren Leistungsmerkmale, deren Befugnisse und die Telefoneinstellungen. Änderungen der Einstellungen zu einzelnen oder allen Teilnehmern können eingegeben und sofort oder zeitversetzt ausgeführt werden. Je nach Bedarf stehen die Versionen ADN-LT und ADN-Professional zur Verfügung.

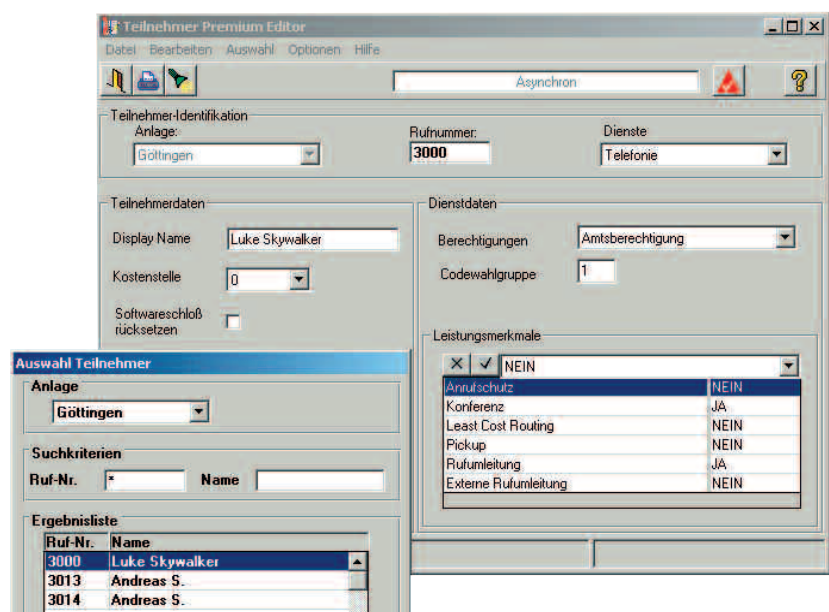
ADN-LT

ADN-LT bietet Ihnen eine Vielzahl an Möglichkeiten. Ändert sich der Name eines Mitarbeiters, zum Beispiel durch Heirat, kann dieser mit ADN-LT problemlos und schnell umbenannt werden. Sodass der neue Name schon am Tag der Hochzeit auf dem Display erscheint.

Legen Sie Codewahlziele fest, damit auch die Mitarbeiter, die keine Amts-berechtigung besitzen, Ihre Geschäftspartner, Lieferanten, Zweigstellen und Kunden erreichen können.

Mit nur wenigen Eingaben haben Sie favorisierte Ansprechpartner noch schneller und bequemer in der Leitung. Mit TIMA ADN-LT sind Sie in der Lage, Codewahlziele für einige oder alle Teilnehmer individuell und

schnell einzurichten. Schaffen Sie Kostentransparenz, nutzen Sie die Chance, Kosten einzusparen, indem Sie Gebührensummen auswerten. Das ADN-LT-Tool Gebührensummen hilft, sich eine Vorstellung über anfallende Kosten zu machen, Ursachen dafür aufzuzeigen und diese zu beseitigen. Entscheiden Sie mit ADN-LT, wer die Leistungsmerkmale Konferenzschaltung und interne bzw. externe Rufumleitung nutzen soll. Im ADN-Premiumeditor legen Sie die ausgewählten Leistungsmerkmale für die Teilnehmer fest.



Mit dem Premiumeditor verwalten Sie häufig geänderte Teilnehmerdaten

TIMA – Effizientes Netzwerk-Management an Integral 55

Die Highlights für professionelle Anwender

ADN-Professional

ADN-Professional bietet eine breite Palette an Administrationsmöglichkeiten. Das Neueinrichten von Teilnehmern ist ebenso leicht wie das Einrichten von Partnergruppen, Sammelanschlüssen, Codewahlzielen und das Umziehen von Teilnehmern.

ADN-Umzugsmanagement: Umziehen und sofort erreichbar sein

Einige Mitarbeiter von Ihnen ziehen in ein anderes Büro und sollen zu einem bestimmten Zeitpunkt die volle telefonische Erreichbarkeit erhalten. Kein Problem. Sie geben einfach den gewünschten Termin, Datum und Uhrzeit ein – fertig. ADN-Professional erledigt dann alles Weitere von allein. Ihre Mitarbeiter, die heute noch im alten Büro zu erreichen sind, können morgen wie gewohnt ihr Telekommunikationsumfeld mit allen Einstellungen und Leistungsmerkmalen in den neuen Räumlichkeiten nutzen.

Partnergruppen für zufriedene Kunden

Damit Ihre Kunden nicht in Warteschleifen hängen bleiben und immer sofort den richtigen Ansprechpartner erreichen, gibt es Partnergruppen. Fassen Sie Mitarbeiter, die in einem Team arbeiten, zu einer Partnergruppe zusammen. Jeder Team-Teilnehmer kann auf seinem Display sehen, wer aus der Gruppe gerade telefoniert, wer angerufen wird und bei wem ein

zweiter Anruf aufläuft. Die Team-Kollegen können mit nur einem Tastendruck das eintreffende Gespräch des Kollegen entgegennehmen. Ihr Kunde findet somit immer schnell einen kompetenten Ansprechpartner vor, der mit dem Thema vertraut ist. Mit ADN-Professional können Sie Ihre Telekommunikations-Anlage und -Netze problemlos selber managen. Sollen Ihre Mitarbeiter eine Berechtigung für weltweite Telefonate erhalten, richten Sie einfach eine Profiländerung ein.

Least Cost Routing

Least Cost Routing findet für Sie immer den günstigsten Anbieter. Sobald Least Cost Routing eingerichtet ist, laufen alle Gespräche automatisch über den Carrier mit dem niedrigsten Preis bzw. den von Ihnen bevorzugten. Die Eingaben nehmen Sie schnell und individuell an Ihrem PC vor.

Double Call

Für alle Kunden, die außerhalb der Bürozeiten anrufen, richten Sie die Double Call-Funktion ein. Automatisch werden die eingehenden Anrufe dann an den Apparat im Büro und eine zweite Nummer Ihrer Wahl geleitet, z. B. den Telefonanschluss zu Hause oder Ihre Handynummer. So versäumen Sie keinen wichtigen Anruf.

TIMA – Effizientes Netzwerk-Management an Integral 55

Variable Module, die sich optimal ergänzen

Fehlermanagement [FMS]

Das Fehlermanagement-System teilt Ihnen sofort per SMS (nur mit geeignetem SMS-Server) oder E-Mail mit, was passiert ist. Egal ob Leitungsausfall, Wasserschaden oder technischer Defekt. In einer kurzen Fehlerbeschreibung erfahren Sie, welche Priorität die Meldung hat. Die Fehlermeldung enthält Angaben zu dem betroffenen Objekt und gibt zusätzlich Hinweise zur Fehlerbeseitigung. Die automatische Alarmfunktion benachrichtigt parallel auch eine von Ihnen bestimmte Service-Person. Sollten Sie sich gerade im Urlaub befinden, kann der zuständige Bearbeiter oder der Tenovis-Service das Problem umgehend lösen. So können schwerwiegende Ausfallzeiten erst gar nicht entstehen.

Das Fehlermanagement-System zeigt Ihnen in einer Statusanzeige den aktuellen Zustand des gesamten Netzes. Eventuell auftretende Störungen

werden erfasst und nach Priorität und Datum dargestellt. Filter, die über die Liste gelegt werden, können die Häufung eines Fehlertyps aufzeigen. Diagramme, statistische Auswertungen und Fehlerreports sind nur einige der vielen Möglichkeiten, die Ihnen das FMS gibt. Sie möchten in ein übergeordnetes Managementsystem Fehlermeldungen verschiedener Systeme und unterschiedlicher Hersteller integrieren, z.B. HP Open View, Network Node Manager oder Tivoli Netview? TIMA leitet alle Meldungen als SNMP Traps zu diesen Netzwerkmanagement-Systemen weiter.

Das Performance Management zeigt Ihnen die Ressourcen Ihres Systems

Das Performance Management (PMS) zeigt Ihnen, wann in Ihrer Telekommunikationsanlage rush hour ist, ob alle Anrufer schnell einen Ansprechpartner gefunden haben und ob Ihre Mitarbeiter dennoch in der Lage sind, Gespräche nach extern zu führen. Definieren Sie die Amtsleitung als gesuchten Wert und als Messintervall, etwa für den Zeitraum von einer Woche. Das Performance Management System zeichnet die Auslastungsdaten der Amtsleitungen für den eingegebenen Zeitraum auf. In einer grafischen Darstellung erkennen Sie auf einen Blick, an welchem Tag und zu welcher Uhrzeit Spitzenauslastungen erreicht werden und ob die vorhandenen Amtsleitungen ausreichend sind.

Sicherheit für Ihre Zugriffsberechtigungen

Um sicherzustellen, dass nur autorisierte Personen die Module einsehen, schützt das Sicherheitsmanagement vor unberechtigtem Zugriff. Häufig geänderte Daten geringerer Priorität sollen von Ihrer Sekretärin verändert werden können. Daten höherer Priorität nur vom Administrator, und ganz besonders wichtige Daten bedürfen bei Änderung Ihrer Zustimmung. Mit der Benutzerverwaltung (BEV) werden die Berechtigungen und Passworte für alle TIMA-Applikationen vergeben und verwaltet.

Für besonders sensible Bereiche, die erhöhte Sicherheit benötigen, ist auch ein Vier-Augen-Prinzip realisiert: Sie teilen zwei Passworte zu, eines, das nur Ihnen bekannt ist, das andere nur Ihrem Administrator. Zur Einsicht und Änderung der Daten müssen beide Passworte unabhängig voneinander eingegeben werden. Mit BEV steuern Sie, welche Informationen für wen verfügbar sein sollen. Dies ist sowohl für einzelne Mitarbeiter als auch für verschiedene Benutzergruppen möglich.



TIMA – Effizientes Netzwerk-Management an Integral 55

Mit diesen Tenovis Lösungen erhöhen Sie Ihren Kommunikationskomfort

Immer die schnellste Verbindung – mit dem Vermittlungssystem OS 33/ OS PC

Der Vermittlungsapparat OS 33 ist die richtige Wahl, wenn es um die komfortable und einfache Handhabung geht. Die bedienerfreundliche Benutzeroberfläche ermöglicht die schnelle Vermittlung Ihrer Kunden an den richtigen Ansprechpartner. Um die tägliche Arbeit in der Vermittlung noch effizienter und mit mehr Überblick zu managen, steht Ihnen die PC-Applikation OSPC zur Verfügung. Und mit dem optimierten User Interface behalten Ihre Mitarbeiter auch bei hohem Vermittlungsaufkommen alles im Griff.

Immer die direkte Durchwahl – Enterprise Directory System

Das Enterprise Directory System bietet die Möglichkeit die Daten sämtlicher Mitarbeiter und Kunden in einer zentralen Datenbank zu speichern. Beispielsweise in Exchange/Outlook®, einer kundeneignen Datenbank mit

ODBC-Zugriff, oder in der Datenbank einer Tenovis Applikation wie OSPC, TIMA ADN usw. Neben den Darstellungskriterien „Name“ und „Rufnummer“ werden auch Organisationsbezeichnungen wie „Abteilung“ oder „Firmennamen“ abgespeichert. Durch die Anruferidentifizierung sehen Sie bei einem kommenden Ruf schon vor dem Abheben des Hörers statt der Rufnummer den Namen des Anrufers im Display und Sie können ihn namentlich begrüßen. Das ermöglicht einen persönlichen und sympathischen Gesprächsbeginn. Auch bei gehenden Rufen zeigt das Display den Namen des gewünschten Teilnehmers an.

Systemaufbau

Durch den modularen Aufbau von TIMA können die einzelnen Applikationen individuell kombiniert werden und decken so verschiedene Funktionsbereiche des TK-Managements ab. Die konsequent realisierte Client-Server-Struktur erlaubt, das TIMA-System komplett auf einem oder auch auf mehreren PCs zu installieren. Jede Client-Anwendung kann auf mehreren Computern gleichzeitig betrieben werden. Durch die Mehrplatzfähigkeit ist es mehreren Mitarbeitern möglich, gleichzeitig mit TIMA zu arbeiten.

Die gesamte Kommunikation mit dem System bzw. den Systemen wird von einem (bei sehr großen Systemen auch von mehreren) Servern durchgeführt. Zur Datenkommunikation kann TIMA Ihr LAN an den Arbeitsplätzen benutzen.

Beispiel zentrales elektrisches Telefonbuch

Telefonbuch a		zentral
Suche im lokalen Telefonbuch ↑		
Albert, Frieda	Zen...	2500
Ballmann, Ernst	SAP	00931603511
Bregula, S.	Eink	7044
Herrmann, Rolf	PO-2	9020
Müller, Heike	Zen...	2501
Neuwirth, Klaus	STR	00694272724
Pogany, Anne	SDD	0039197663
Schmidt, Doris	Lag1	6100
Schneider, Peter	KDH	0089915537

TIMA – Effizientes Netzwerk-Management an Integral 55

Funktionen der Module

ADN-LT

Premiemeditor
Gebührensommen
Codewahlziele

ADN-Professional

Premiemeditor
Teilnehmereditor
Umzüge
Profile
Codewahlziele
Sammelanschlussgruppen
Partnergruppen
Pick-up-Gruppen
Least Cost Routing
Nachtschaltung
Double Call (ADN-Bestandteil)
Gebührensommen
Journale, Browser etc.

Fehlermanagement

Netzübersicht
Statusanzeige des Systems
Alarmfunktion (E-Mail / SMS-Weiterleitung mit geeignetem Server)
Zentrale Erfassung von Meldungen
SNMP Traps
Filterung
Prioritätenvergabe
Berichtserzeugung

Performance Management

Zentrale Verkehrsdatenerfassung
Auswertung
Messintervallbestimmung
Operatordaten
Leistungsbündel
Gruppenauslastung
Systemauslastung
Graphische Darstellung
Tabellarische Ausgabe und Weiterverarbeitung

Sicherheitsmanagement

Übergreifend für alle Applikationen
Passwörter
Vier-Augen-Prinzip
Benutzerstufen
Zugriffsrechte
Profile
Berichte über Benutzerstufen
Historie der Anwendungsaufrufe

Technische Daten

Hardware

Mindestens Pentium II Prozessor
CD-ROM-Laufwerk oder Netzkarte zur Installation
Taktfrequenz 266 MHz
Mindestens Speicher 128 MB
Betriebssystem Windows® NT/Windows® 2000
Datenbank SYBASE ASA
Schnittstelle zur Telekommunikationsanlage S₀/V.24
Netzwerk TCP/IP
Speicherbedarf für 1000 Teilnehmer, ADN 200 MB, FMS/PMS 200 MB
Konfiguration 1 bis über 50000 Teilnehmer
Beliebige Anzahl Clients
Flexible Konfiguration der Komponenten im Netz

Betriebssystem

Als Betriebssystem setzt TIMA Windows® NT/Windows® 2000 voraus. Applikationen sind einfach aufgebaut und leicht mit der vertrauten Fenstertechnik zu bedienen, so dass Einweisungen in das System überflüssig sind. Und falls doch mal eine Frage offen bleiben sollte, steht Ihnen jederzeit unser Online-Service zur Verfügung.

www.tenovis.com
kundendialog-center@tenovis.com

(Deutschland)
T 0800 2661000
F 0800 2661219

(International)
T +49 69 7505-2833
F +49 69 7505-2841

*TIMA – Leistungen, die überzeugen
und Flexibilität bringen –
ein Fortschritt für Ihr System*