



# *Communication Server Integral 55*

► *Vermittlungstechnik OS 13 und OS PC*





## Wir entwickeln Ihren Vorsprung mit OS 13 und OS PC: einer bedienungsfreundlichen Vermittlung, die mitdenkt

Als visionäres Hightech-Unternehmen, hervorgegangen aus Telenorma und Bosch Telecom, entwickeln wir Ihren Vorsprung im Geschäftsalltag. Tenovis verbindet klassische Telekommunikation mit web-basierter Informationstechnologie und bietet Ihnen zukunftsweisende Kommunikations-Lösungen und branchenspezifische Dienstleistungen. So erhält Ihr Unternehmen maßgeschneiderte, intelligente Lösungen, die Ihre Business Kommunikation einfacher und effizienter machen.

### *Der erste Eindruck entscheidet*

Ein freundlicher Umgang mit Kunden trägt entscheidend zum Erfolg eines Unternehmens bei. Oft ist der Anruf bei der Vermittlungsstelle auch gleichzeitig der erste Kontakt zu Ihrem Haus.

Umso wichtiger ist eine freundliche und kompetente Weiterleitung zu dem richtigen Ansprechpartner.

Voraussetzung hierfür ist eine Vermittlungseinrichtung, die Ihr Personal optimal unterstützt.

Dank der bedienerfreundlichen Benutzeroberfläche des OS 13 kann

sich die Vermittlung voll auf die Belange Ihrer Kunden einstellen.

### *Hier geben sich Design und Komfort die Hand*

Im Design der T1-Familie ergänzt OS13 die Integral-Telekommunikationssysteme. Mit zahlreichen Komfortmerkmalen ausgestattet, erleichtert der OS 13-Vermittlungsapparat die Organisation einer Vielzahl von Anrufen.

Der einfache Aufbau des Apparats und die unkomplizierte Handhabung machen die Vermittlung noch effizienter.



# VMS



**Vermittlungsplatz OS 13**

enter und schneller. Durch verschiedene Erweiterungsmöglichkeiten wird der Vermittlungsplatz zum Multitalent. Das großzügige Display der OS 13 arbeitet mit gewohnter PC-Fenster-technik und ist deshalb besonders einfach zu bedienen. Es zeigt:

- Benutzerzeile
- Abfrage- und Zuteilseite
- Voranzeige
- Overloadanzeige
- Weltzeituhr
- Statusanzeige
- Softkeyzeilen

### *Wissen, wer frei ist*

Eine Besetztanzeige, in der bis zu 500 Teilnehmer erfasst werden, sagt Ihnen sofort, ob der gewünschte Gesprächsteilnehmer im Haus, intern oder extern belegt oder frei ist. So ersparen Sie Ihren Anrufern die Fahrt

durchs Netz. Ein integriertes Telefonbuch mit bis zu 1000 Einträgen interner und externer Teilnehmer nimmt eine Vielzahl an Informationen über die Person hinter der Nummer auf. So zum Beispiel mit Hilfe von OSPC den Namen, die Abteilung und viele andere wichtige Features.

### *Sehen, was ansteht*

Mit der Voranzeige sehen Sie immer, wie viele Anrufe noch anstehen und wie viele Anrufer noch im OSPC gehalten werden.

Die Schnittstelle zum PC ermöglicht dem OS 13 den Zugriff auf PC-Tools, den OS 13 über den Computer zu konfigurieren und Ziele aus im PC vorhandenen Datenbanken zu übernehmen. Das Arbeiten mit OS 13 wird durch den für die Vermittlung konzipierten Aufbau sehr bequem.

Der OS 13 ist mit großen, übersichtlich angeordneten Hardkeys und einfach zu handhabenden Softkeys in Verbindung mit dem 13-zeiligen Display leicht zu bedienen.

Das garantiert schnelles und effizientes Arbeiten.

### *Mit OS 13 finden Sie schnell Anschluss*

An OS 13 lassen sich als Peripheriegeräte anschließen: Headset, PC, Drucker, Tonband, ein DSS-Modul für mehr Direktwahlziele und ein Braille-Modul.

# Die Erweiterung des klassischen Vermittlungsplatzes zum multimedialen Assistenten

## *Vermittlungs- und Informationssystem OSPC*

Mit OSPC sind Sie fit für den Kontakt mit Ihrem Kunden. Schnelle und direkte Vermittlung sowie einfache Bedienung werden dazu führen, dass Sie diesen Komfort bald nicht mehr missen möchten.

OSPC ist eine Applikation, die Ihren Vermittlungsplatz zum medienübergreifenden Informationssystem macht. Mit OSPC können Sie auf eine Vielzahl von Informationen über Kunden und Mitarbeiter zugreifen und so das Aufgabenfeld der Vermittlung erweitern.

Die Verknüpfung von Telefoniedaten mit Mitarbeiterdaten, Abwesenheitsnotizen und Kundendaten macht den OSPC zu einem Multitalent, vielseitig einsetzbar für Empfang, Vermittlung und Sekretariat.

Sie sehen sofort, ob ein Mitarbeiter im Haus ist oder abwesend und wer ihn in seiner Abwesenheit vertritt.

Mit diesem Bündel an Informationen stellen Sie Anrufern immer einen kompetenten Ansprechpartner zur Verfügung.

## *Ihr Unternehmen wächst, OSPC wächst mit*

OSPC stellt Lösungen für kleine, mittlere und große Unternehmen zur Verfügung, denn die Applikation kann individuell an die Größe der Firma angepasst bzw. ohne Aufwand erweitert werden.

Die Mehrplatzfähigkeit von OSPC ermöglicht die Verfügbarkeit und das gleichzeitige Arbeiten mit OSPC auf mehreren Rechnern im Netz. Benutzer können sich auf einem beliebigen mit OSPC ausgestatteten Computer anmelden und erhalten über die Benutzeridentifizierung die vertraute Benutzeroberfläche, mit der sie wie gewohnt arbeiten können.

## *Mehr als nur Vermittlung*

Die Applikation OSPC erlaubt, dass ein Mitarbeiter sowohl die Vermittlungstätigkeit ausführen kann als auch andere Tätigkeiten wie etwa Arbeiten an Textverarbeitungsprogrammen oder Tabellenkalkulationen.

Der OSPC-Vermittlungsplatz gewährleistet so eine effiziente Ausnutzung des Arbeitsplatzes und hohe Flexibilität bei der Arbeit für jeden



*„Dank OSPC wird die Vermittlung  
des Anrufers nicht nur persönlicher,  
sondern auch fachlich und sozial kompetenter“*

Mitarbeiter. Die Applikation kann komplett über den PC bedient werden, in Verbindung mit einem klassischen Vermittlungsapparat, über Maus oder Tastatur und Headset, ganz nach den persönlichen Präferenzen.

*Ein Arbeitsplatz, so individuell,  
wie ich es will*

Die Applikation lässt sich individuell für jeden Mitarbeiter einrichten. Die einzelnen Bestandteile der Applikation können als separate Fenster dargestellt und auf dem Bildschirm beliebig angeordnet werden.

Die Anzeigefenster lassen sich individuell ein- und ausblenden.

Für Personen, die Probleme beim Arbeiten mit der Maus haben, kann man wichtige Vermittlungsfunktionen auf Hotkey-Tasten legen, so dass Vermittlungsfunktionen bequem über die Tastatur ausgeführt werden können.

Die Vermittlung erfolgt im Vermittlungsdialegfeld. Es besteht aus den drei Elementen Abfrage-Visitenkarte, Multifunktionstaste, Zuteil-Visitenkarte. Die aktive Position auf dem Bildschirm wird farblich gekennzeichnet und die Wartezeit des Anrufers mit einem Balken dargestellt, der nach

einer Minute seine Farbe von Grün nach Gelb und nach einer weiteren Minute von Gelb nach Rot ändert.



**Beispiel für eine konfigurierte Bildschirmansicht des OSPC**



## OS PC – Ihr individueller Customer Relationship Manager

### *Den Anrufer persönlich begrüßen*

Sind auch in Ihrer Firma versehentlich schon mal Anrufer beim falschen Ansprechpartner gelandet, da Sie zwei Herren namens Schmitt beschäftigen? Mit Hilfe des OSPC wissen Sie schon vor Annahme des Gespräches am Vermittlungsplatz, welcher Kunde am Apparat ist (nur bei Rufnummernübertragung), wer Ansprechpartner des Kunden ist, wann der letzte Geschäftskontakt war, ob noch eine Rechnung

offen ist, er vielleicht nur Englisch spricht und vieles mehr.

Der Anrufer wird über die mitgelieferte Telefonnummer identifiziert. Alle verfügbaren Informationen über Kunden, Mitarbeiter und Lieferanten erscheinen dank des integrierten Mini-Customer Relationship Management (CRM) im OSPC. Das Mini-CRM ermöglicht Ihnen, unmittelbar auf aktuelle Geschäftsvorfälle zu reagieren und so ganz zielgerichtet, kompetent und schnell Ihre Anrufer zu vermitteln. Und zwar ohne Umwege direkt zum persönlichen Ansprechpartner.

### *Wie finde ich den idealen Gesprächspartner?*

Das Integrierte Telefonbuch (ITB) im Data-Center fasst bis zu 20.000 Einträge von internen und externen Personen. Es stehen weit über 40 Kategorien zur Verfügung, von denen einige fest vorgegeben sind (z.B.

Rufnummer, Name, Abteilung, Privatnummer, E-Mail-Adresse, Raum, Projektteam). Andere hingegen lassen sich frei konfigurieren. Diese gebündelten Informationen erlauben Ihnen eine gezielte Suche, um einen adäquaten Gesprächspartner für Ihren Kunden ausfindig zu machen. Dafür stehen Ihnen alle in der Informationszentrale „Data-Center“ vorhandenen Kategorien als Suchkriterien zur Verfügung.

### *Und wenn der gewohnte Ansprechpartner nicht erreichbar ist?*

Für Anrufer, deren gewohnter Ansprechpartner nicht erreichbar ist, findet die Vermittlung mit Hilfe der Informationen des Data-Centers ganz sicher einen alternativen Gesprächspartner. Auch dieser Mitarbeiter ist mit der Thematik vertraut und kann die Fakten liefern, die der Anrufer benötigt.



*Monitoring ganz nebenbei*

Ein frei konfigurierbarer Link ermöglicht, aus dem ITB-Data-Center heraus zum Beispiel auf das Gleitzeitkonto oder Gebührenkonto der Mitarbeiter zu gelangen, was zusätzliche Tätigkeitsfelder für die Vermittlungsperson eröffnet.

*OSPC bringt Farbe ins Geschehen*

Im ITB sind die Zustände der einzelnen vorkonfigurierten Teilnehmer (frei, intern oder extern besetzt, außer Haus) zur schnellen Orientierung farblich gekennzeichnet. Das ITB-Data-Center wird in einer zentralen Datenbank gepflegt. Die eingetragenen Daten sind daher für alle PCs verfügbar, an denen OSPC installiert ist.

**Data Center**

Anzeigename	Nachname	Aufgabe	Abteilung	primäre Rufnu...
Klaus Baier	Baier	Verkauf	CEM-TE	5500
Bernhard Bartel	Bartel	Techn. Support	CUB-CU	4711
Hans Baumann	Baumann	Einkauf	ZU-TEM	6657
Ralf	Bechtel	Entwickler	Software	7894
Matthias	Beier	Labor	Tenovis	06975053895
Carsten	Bosse	Platzhirsch	Tenovis	1358632
Matthias	Burger	Platzhirsch	Tenovis	1358636
Udo	Bühler	Chefe	Tenovis	1358611

  

**Suchen**

Verbindungen | Person | Ort | Notizen

Nachname : Baumann      Abteilung : ZU-TEM

Vorname : Hans      geschäftlich 1 : 6657

Spitzname :

Titel : Dipl. Kaufmann      DECT : 6097

Sprache : deutsch      privat 1 : 06668785534

Geschlecht :

Anzeigename : Hans Baumann

Aufgabe : Einkauf

Neu    Löschen    Ä...

HAL    WIE    ERN    INT    PUEa    GEB

**Ansicht des Data-Centers. Weitere Feldnamen sind frei konfigurierbar**



## Jeder Anruf ist anders – das weiß auch OS PC

### *Automatisches Ranking eingehender Anrufe*

Die Voranzeige gibt Auskunft über weitere am Vermittlungsplatz anstehende Anrufe.

Die Reihenfolge der wartenden Gespräche richtet sich nach der Art des Anrufes, der ihm beigemessenen Priorität sowie nach dem zeitlichen

Eintreffen. Ein Anruf kann aus der Voranzeige mit einem Doppelklick oder mit der Abfragetaste angenommen werden und gelangt so in die Position der Abfragekarte.

Die in der Voranzeige angefallene Wartezeit wird bei Übernahme des Anrufes in der Abfrage-Visitenkarte vermerkt.

### *Nie den Überblick verlieren*

Mit OS PC sehen Sie vom Vermittlungsplatz aus auf einen Blick den Status (frei oder belegt) von bis zu 500 Teilnehmern.

Die Abwesenheitsnotizen, die Ihre Mitarbeiter im Outlook eintragen, erscheinen in der OS PC-Besetztanzeige farblich gekennzeichnet. So ist ein schneller Überblick gewährleistet. Der eingetragene Text lässt sich zusätzlich im Data-Center anzeigen.

Ist der Termin verstrichen und die Anzeige wieder in den Ausgangszustand

zurückgesetzt, ist der Teilnehmer wieder für alle Gespräche erreichbar.

### *Ganz „Net“:*

#### *Out of office – Notice via Internet*

Mit einem Web-Tool kann jeder Mitarbeiter seine Abwesenheit bekannt geben, falls er kein Outlook benutzt. Zeitgesteuert erscheint sein Arbeitsplatz (Rufnummer oder Name) als nicht besetzt (z.B. Mittagspause, Meeting). Die Besetztanzeige fasst bis zu 500 Teilnehmer, die sich auf bis zu zehn Registerkarten darstellen lassen. Die Zustände der Teilnehmer werden durch verschiedene Farben gekennzeichnet.

### *VIP-Service inklusive:*

#### *besondere Besetztanzeigen*

Die VIP-View ist eine gezielte Auswahl aus der gesamten Besetztanzeige, in der besonders wichtige und/oder



besonders häufig angewählte Teilnehmer dargestellt werden können. Eine weitere Funktion des OSPC ist die netzweite Besetztanzeige. Die Teilnehmer-Zustände (intern/extern besetzt, frei oder außer Haus) von bis zu 500 Nebenstellen der verschiedenen Standorte werden an zentraler Stelle auf Ihrem Bildschirm in gewohnter Weise dargestellt.

Sie vermitteln Ihre Anrufer mit Drag & Drop vom Vermittlungsplatz aus in jede Niederlassung, direkt zum gewünschten Gesprächspartner.

*Gute Erreichbarkeit Ihrer Mitarbeiter mit PUM*

Angestellte im Vertrieb oder z.B. freie Mitarbeiter, die sich nur sporadisch an einem Büroplatz aufhalten, sind manchmal schwer telefonisch zu erreichen.

Mit der Private User Mobility-Funktion (PUM) wissen Sie vom Vermitt-

lungsplatz aus auf einen Blick, welcher der Mitarbeiter gerade im Haus ist und an welchem der Springertische er sich befindet.

Mit der Anmeldung des Mitarbeiters über das Telefon erscheint er auf der Besetztanzeige als anwesend und identifiziert. Anrufe können so direkt zu ihm durchgestellt werden.

Besetztanzeige		VIP-View		1 Favoriten	
5100 - 5149		5500 - 5549		5550 - 5599	
5600 - 5649		5650 - 5699		▶ 5950 - 5999	
5950	5951	5952	5953	5954	
5955	5956	5957	5958	5959	
5960	5961	5962	5963	5964	
5965	5966	5967	5968	5969	

**Die Besetztanzeigefelder können auch mit Namen belegt werden**



## OS PC – mit Sicherheit spielend leichtes Handling

### *Sicherheit für sensible Daten*

Wenn Sie in Ihrer Firma nicht einen Mitarbeiter fest der Vermittlung zugeweiht haben oder auch Aushilfskräfte diese Tätigkeiten ausführen, ist es wichtig, die Prioritäten klar zu verteilen und für den Schutz sensibler Daten und persönlicher Informationen zu sorgen. Mit den Benutzerprofilen, die Sie mit OSPC erstellen, teilen Sie den verschiedenen Verantwortungsbereichen die gewünschten Zugangsberechtigungen zu.

### *Erhöhte Effizienz durch Aufgaben-Splitting*

Arbeiten vielleicht morgens schon zwei Kräfte in der Vermittlung? Von denen die eine nur verbindet, die andere Person jedoch weitreichende Zugriffe auf die in der Datenbank gespeicherten Kunden- und Teilnehmerdaten haben soll?

Mit zwei verschieden eingerichteten Konfigurationen, die speziell auf diese Aufgaben zugeschnitten sind, erreichen Sie den optimal gestalteten Arbeitsplatz und hohe Effizienz für beide Mitarbeiter.

### *Daten an zentraler Stelle pflegen*

Die Benutzerdaten und -profile werden zentral in einer Datenbank eingerichtet und verwaltet. Mit der Benutzeridentifizierung wird die entsprechende Einstellung aktiviert. Aber auch fremde Datenbanken lassen sich mit OSPC verknüpfen: in der Regel über ODBC-Schnittstellen und bei Exchange/Outlook über eine LDAP. Ein Statistiktool ermöglicht Informationen über die Auslastung des Systems.

### *Technische Voraussetzungen*

#### *Betriebssystem*

OSPC setzt als Betriebssystem Windows 98®/Windows 2000®, Windows NT® oder Windows XP® mit folgenden Hardwarebedingungen voraus:

- Intel Pentium Prozessor III, 500 MHz
- mindestens 128 MB-Hauptspeicher
- Festplatte mit ausreichend Speicherkapazität (4 GB) und mindestens 200 MB freiem Speicher
- CD-ROM-Laufwerk
- 3,5"-Diskettenlaufwerk
- MF-Tastatur und Zeigegerät (Maus)
- eine freie COM-Schnittstelle (Bei Anschaltung eines Braille-Moduls wird eine weitere freie COM-Schnittstelle am PC benötigt)
- USB-Port bei Windows NT®, Windows 2000® und Windows XP®



- Grafikkarte mit einer Auflösung von mindestens 1024 x 768 Pixel und 65536 Farben
- mindestens 19"-VGA-Farbmonitor (Für sehbehinderte Benutzer mindestens ein 21"-Monitor)
- optional Netzwerkkarte
- optional Drucker
- Client-Server-Struktur

#### *Arbeitsplatz für nicht sehende Mitarbeiter*

Das Braille-Modul gibt Ihnen die Möglichkeit, in Verbindung mit dem OS PC oder OS 13 einen Arbeitsplatz zu schaffen, an dem Blinde oder stark Sehgeschädigte optimal arbeiten können. Das Braille-Modul erlaubt die Vermittlung von Anrufen ohne hinzuschauen. Alle Informationen sind über die Braille-Zeilen ertastbar und der einfache Aufbau sowie die unkomplizierte Einarbeitung führen schnell zu hoher Effizienz des sehbe-

hinderten Mitarbeiters. Das Braille-Modul ermöglicht auch das Arbeiten mit anderen Programmen wie z. B. Textverarbeitungsprogrammen, um das Tätigkeitsfeld des Mitarbeiters erweitern zu können. Mehr Informationen geben Ihnen gern unsere Fachberater, auch über die Finanzierungsbeihilfen durch den Staat

bei der Einrichtung eines Behinderten-Arbeitsplatzes.

#### *Wahl über Telefonbuch-CD*

Es steht eine TAPI-Schnittstelle für die Wahl von Telefonbuch-CDs, z. B. D-Info, DT-System, zur Verfügung.



**Der Vermittlungsplatz OS 13 mit Braille-Modul ermöglicht blinden Mitarbeitern effizientes Arbeiten**