

tevitel.iPBX Leistungsmerkmale:

Die **tevitel.iPBX** ist eine modulare und skalierbare All-In-One TK-Anlage für Rechner, die Sprach- und Datennetze in hervorragender Weise verbindet. Das System arbeitet serverbasiert wie auch als virtuelle Telefonanlage und kann jederzeit beliebig erweitert werden.

Das offene, auf Standards basierende Systemkonzept erlaubt individuell auf den Kunden abgestimmte Systemlösungen, die betriebssicher, einfach zu warten, leicht zu bedienen und damit auch kostensenkend sind. Die offene Systemarchitektur mit Standardschnittstellen wie LAN, TAPI 2.1 und SQL erlaubt den unkomplizierten Anschluss an die vorhandene IT-Infrastruktur. Windows Oberflächen gestatten eine einfache Bedienung und Eigenadministration durch den Anwender.

Die tevitel.iPBX kann als Hybridsystem ISDN-, GSM-, Analog- und Voip-Ports integrieren und optimal miteinander verbinden. Das System unterstützt in der Basisversion bis zu 4 gleichzeitige Telefonate, die sich per Softwarelizenz auf bis zu 250 gleichzeitige Telefonate erweitern lassen. Spezielle Überwachungsprotokolle sorgen für einen ausfallsicheren Betrieb.

Bereits die Grundausstattung integriert eine Ansage vor Melden, 10 Gruppen, eine Warteschleife, 10 TAPI User, ein Mailboxsystem für 10 persönliche Mailboxdepots und das tevitel One Number Verfahren mit der Handyintegration. Die Handyintegration erlaubt den Betrieb von beliebigen Handys oder Home Office Telefonen als Arbeitsplatztelefon und unterstützt Makeln und Vermitteln.

Das System integriert neben den herkömmlichen Telefonleistungsmerkmalen auch Call Center Funktionen wie IVR, eine automatische Anrufverteilung (ACD), Qualitätsabfragen, die Ansage der verbleibenden Wartezeit sowie Mithören und Gesprächsmitschnitt.

Ein integriertes Alarmsystem erlaubt die sofortige Benachrichtigung eines Verteilers z.B. bei Störungen oder Brand via Anruf, SMS oder Mail sowie Durchsagen via VoIP Lautsprecher. Daneben unterstützt das System die Weiterleitung von SMS Nachrichten, die von einem sensiblen System versendet werden. Die Alarmauslösung erfolgt durch Taster, SMS, Anruf oder E-Mail.

Die tevitel.iPBX wird seit 1998 vermarktet und bleibt durch jährliche Updates am Puls der Zeit. Die Installation kann in Zusammenarbeit mit unserem remote Support aber auch durch den Kunden erfolgen.

tevitel Schnittstellen

- Amtsanschlüsse: VoIP, S0, S2M, GSM, Analog
- Telefoninterface: VoIP, analog, GSM
- 3rd party LAN-TAPI Rel. 2.1
- Message Server
- Supplementary Services via intern oder extern Call
- Supplementary Services via E-Mail Interface
- CDR (Gesprächsdaten) in ASCII File und SQL Datenbank
- Dynamische IVR via ASCII File
- Projektabelle, Servicenummernhandling via ASCII File
- Black- und White-Listen via ASCII Datei

VoIP Teilnehmer Leistungsmerkmale

- Anklopfen
- Anzeige der Rufumleitung
- Anzeige der Rufnummer
- Makeln / Vermitteln
- Anrufumleitung
- Amtssperre
- Clip No Screen

Installation und Wartung

- Administration über Setupprogramm lokal oder remote
- Anlagensoftware-Update lokal oder remote
- Fernwartung via LAN

Tools (im Lieferumfang enthalten)

- Setup Programm
- Status Monitor (aktive Gespräche, Gruppenteilnehmer, VoIP Registrierung, WQ-Status)
- Call Report (Gesprächsdaten Auswerten)
- ShowGroups (Gruppenstatus)
- Trace (Fehleranalyse-Tool)

Tools (optional)

- CallAnalyzer (Gesprächsdaten der SQL Datenbank auswerten)
- Logging Client (Gesprächsdaten in MS- SQL Datenbank schreiben)
- CallBar (Besetztlampenfeld für den Windows PC)
- Communicator (Kommunikationstool für Rufaufbau, SMS, Telefonkonferenzen, autom. Rufaufbau und Alarmierung)
- Waiting Queue Monitor (Statusanzeige)
- Konferenzmonitor (Statusanzeige)

➤ 100 Systemfunktionen :

- Adaptiver Rückruf
- Amtsgruppen (linear und zyklisch)
- Amtssperre
- Anrufmenü
- Anrufweiterleitungen
- Ansageserver
- Audiodateien
- Audioquellen (externe Analogquellen)
- Automatic Call Distribution (ACD)
- Automatische Auftragsverteilung
- Besetz bei fehlenden Ressourcen signalisieren
- Blacklist
- Besetztlampenfeld und Funktionstasten
- Callback
- Callthrough
- Clip-no-screening
- CTI-Integration, TAPI und MessageServer
- Dateneingabe via Telefon
- Direktruf / Babyruf (nicht bei VoIP)
- DSGVO Flag zur automatischen Löschung von Log-Dateien nach Zeit
- Durchsagen
- Durchsagegruppen
- dynamische IVR
- dynamische Konferenzen
- dynamische Warteschleife
- Early Media Ansage
- E-Mail-Integration (Versand von Mailboxnachrichten und Recordings)
- externe Telefonen, Heimarbeitsplätze
- externe Teilnehmer (CTI-fähig)
- E-Mail und SMS an Administrator
- Erinnerungsanruf
- Fernwartung
- Gesprächsdatenauswertung
- Gesprächsmitschnitt
- Gruppen (linear, zyklisch, broadcast, fifo, longest idle, team, direkt, Durchsage, pick up)
- Gruppenrufnummer senden
- Gruppen Login/Logout/Pause/Nachbearbeitung
- GSM-Integration
- Haltemusiken (pro Gruppe möglich)
- Handy als Nebenstelle
- Hardware-Check
- Hotelfunktionen (Fidelio Interface)
- Hub-Funktion
- IVR-System
- Kostenfreie Warteschleife & Ansagen
- Kostenstellen
- Kundennummereingabe für SW-Interface und Anzeige am Telefon
- Kurzwahlnummern
- LAIN-Routing
- Last Agent Routing
- Least-Cost-Routing
- Log-Dateien
- Mailboxsystem
- Mailboxerkennung
- Mailversand der Sprachnachrichten
- Mehrfirmenbetrieb
- MessageServer
- Mithören
- Mobile Gruppenteilnehmer
- Mobile Nebenstellen
- Nachbearbeitungszeit
- One-Number-Verfahren
- Ostern/Himmelfahrt/Pfingsten Berechnung
- Parallelruf
- Persönliche Gruppe
- Persönliches Klingelzeichen
- Pickup-Gruppe
- PIN Abfrage
- Portable Number Routing, iMNP
- Priorisierbare Warteschlangen
- Projektnummern
- Qualitätsabfragen
- Raumhören
- Routen von extern aktivieren
- Routing
- Rückruf bei Besetzt
- Rufnummernunterdrückung
- Rufsignalisierung für GSM-Gateway
- Rufsignalisierung via Mail oder SMS
- Schiebe-Gruppen
- Servicegruppen
- Servicenummernliste
- SIM-Card-Switching (GSM Router)
- SMS-Portal
- SMS-Versand
- Sperrlisten
- Systemredundanz
- Tag-/ Nachtschaltungen
- TAPI
- Telefon sperren/entsperren
- Telefonbuch
- Telefon PIN
- Telefonkonferenzserver (...200 Teilnehmer)
- Telefonkonferenz-PIN
- Telefonkonferenz Teilnehmer-Vorstellung
- Text-To-Speech (TTS) Integration
- Textvariable für Ansagen, SMS und Warteschleifen: \$Date, \$Time (mittl. Wartezeit in Ansage für WQ oder Uhrzeit bei SMS-Text), \$Pos (position), \$from
- Trunküberwachung
- Türfreisprecheinrichtung
- Verschlüsselung von VoIP - Trunk
- Vertriebsgruppen
- Verzögerter Connect (kostenfreie Warteschleife)
- Virtuelle Teilnehmer (für predictive Dialer)
- VoIP Systemtelefone, TAPI-fähig, automatische Rufannahme, Gruppenfunktionen, Blf, Mehrfachanmeldung
- Wartemusiken
- Warteschleifen, auch priorisiert
- Wahlwiederholung
- Wechselsprechen
- White-List
- Zeitanzeige