



Software für TK-Anlagen

Viele Hersteller bieten zusätzlich zu ihren TK-Anlagen auch eine Reihe von Software-Tools, die Kunden Zeit, Geld und Arbeit ersparen können, wie zum Beispiel Unified Messaging, CTI oder Management-Lösungen

TK-Helfer im Arbeitsalltag

Von Christoph Kartes

Neben dem reinen Telefonieren lassen sich TK-Anlagen auch noch für eine Vielzahl anderer Anwendungen einsetzen. Um beispielsweise **CTI, Unified Messaging oder sonstige Applikationen** nutzen zu können, werden Software-Lösungen benötigt.



Bild: Detewe

TK-Anlagen-Hersteller bieten oft branchenspezifische Applikationen an, welche Routinearbeiten erleichtern, etwa im Krankenhaus, Hotel oder bei der täglichen Arbeit im Büro

Estos

CTI für Siemens- und Telekom-Anlagen

Estos hat seinen neuen CTI-Treiber ECSTA 2.0 vorgestellt, der jetzt neben den Hicom- und Hipath-Modellen von Siemens auch die Octopus Anlagen E10/E20/E30 und E300/E800 der Telekom unterstützt. Der 3rd-Party-CTI-Treiber stellt die Kommunikation zwischen einem Server-PC und der Telefonanlage sicher. ECSTA 2.0 ermöglicht es, alle Funktionen der Telefonanlage in unter-

schiedliche Telefonie-Anwendungen einzubinden.

Der aktuelle Treiber steht ab sofort zum Download bereit. Um die Vorzüge der neuen Version kennen zu lernen, können Interessenten die Estos-Software uneingeschränkt 30 Tage lang testen. (CK)

■ Estos, 82319 Starnberg,
Telefon: (08151) 368561-77,
Fax: (08151) 368561-99, www.estos.de

Zukunftsorientierte Lösungen



Bild: Telebau

Michael Valentin ist der Geschäftsführer von Telebau

„Wir wollen unseren Kunden nicht nur TK-Anlagen verkaufen, sondern zukunftsorientierte Lösungen“, sagt Michael Valentin, Geschäftsführer von Telebau. „Hierzu gehört neben einer betriebssicheren Telefonanlage auch die Möglichkeit, diese über einen angeschlossenen PC zu steuern und deren Anwendungsspektrum durch neue Funktionen zu erweitern.“

„Auch in Zukunft werden sich Anwender von Ascotel Intelligente-Systemen darauf verlassen können, dass ihnen innovativste Hard- und Software-Lösungen von Aastra vielfältige Möglichkeiten bieten werden, den Komfort ihrer Telekommunikation sowie ihren Kundenservice weiter ausbauen zu können. Die Vertriebsfreigabe der neuen CTI-Lösung Ascotel Business Call ist ein klares Zeichen hierfür“, betont Andreas Latzel, Geschäftsführer der Aastra Deutschland GmbH.

Bild: Aastra



Andreas Latzel ist der Geschäftsführer von Aastra Deutschland

C4B Com for Business

CTI mit Outlook 2003

C4B hat seine CTI-Software für den Betrieb mit Microsoft Office 2003 freigegeben. Xphone 2.0 und Xphone Outlook Add-on 3.0 wurden laut Hersteller speziell an die verbesserten Sicherheitsstandards der neuen Office-Version angepasst. Über das integrierte Regelwerk lassen sich Makros in Word und Excel 2003 direkt ausführen. Neben Outlook 2003 unterstützt der integrierte Messaging-Assistent jetzt auch weitere Mapi-E-Mail-Clients, zum Beispiel Netscape und Lotus Notes. Weitere Neuerungen sind unter anderem die Unterstützung der Siemens Telefonie-Plattform Hipath CAP 2.0 und die Unterstützung von LDAP Ver-

sion 3.0 (UTF-8 Codierung). Visual Basic Scripts werden direkt im Regelwerk verarbeitet, sodass der Zugriff auf alle Parameter (wie Rufnummern) im Programmcode möglich

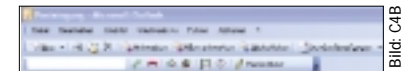


Bild: C4B

Die wichtigsten Funktionen von Xphone 2.0 von C4B integrieren sich nahtlos in Microsoft Outlook 2003

ist. Für alle Kunden, die Xphone 2.0 bereits einsetzen, steht ein kostenloses Update im Internet zum Download zur Verfügung. (CK)

■ C4B Com for Business, 82178 Puchheim,
Telefon: (089) 840798-0,
Fax: (089) 840798-22, www.c4b.de

Software-Lösungen im Pflegeheim und Krankenhaus



Bild: Detewe

Harald Pflughaupt ist der Leiter Marketing bei Detewe

Harald Pflughaupt, Leiter Marketing bei Detewe: „Pflegeplanung und -dokumentation in sozialen Einrichtungen erfordern zeitnahe Erfassung. Die Software (Opas Sozial von Detewe) stellt in Verbindung mit dem Mobil.pad alle wesentlichen Dokumentationsbereiche vor Ort zur Verfügung. Gemäß dem neuen Pflegequalitätssicherungsgesetz, das mit dem 1.1.2004 in Kraft tritt, ist eine Dokumentation aller Daten gefordert. Gegenüber der Krankenversicherung und Angehörigen ist nun eine lückenlose Auskunft möglich. Leistungsplanungen werden stationär auf dem PC erstellt und auf das

OPAS Mobil.pad übertragen, mobil erfasste Leistungen und Dokumentationen automatisch in Opas Sozial aktualisiert. Mobile Geräte werden über eine Dockingstation oder mit dem Dect-Mobilteil mit der Datenbank abgeglichen. Zu erbringende Leistungen werden in Form einer Checkliste dargestellt, erbrachte Leistungen sofort erfasst und über das Display dokumentiert. Besondere Vorkommnisse können im Pflegebericht über eine Display-Tastatur eingetragen werden. Alternativ ist die Dokumentation mit Opas Sozial auch über Pocket PCs, Systemtelefone oder Dect-Mobiltelefone möglich.“

Siemens

Optimierung der Infrastruktur

Siemens hat die Software-Lösung Openscape im Portfolio. Das Produkt enthält unter anderem Presence- und Kollaboration-Features, welche für den Kunden nach eigenen Angaben eine deutliche Kommunikations- und Prozessverbesserung bedeuten. Jeder Benutzer kann seine Kommunikationsmedien durch das Openscape-Presence-Management über eine einheitliche Benutzeroberfläche direkt nutzen, verwalten und koordinieren und seine eigene Erreichbarkeit steuern. Mit Openscape erhalten Anrufer eine Rückmeldung über das momentan verfügbare Kontaktmedium des gewünschten Gesprächspartners, was dann Zeit raubenden und

kostenintensiven Kommunikationsleerlauf ersparen soll.

Mit den Kollaboration-Features kann per Mausklick eine Ad-hoc-Konferenz mit Team-Mitgliedern eingeleitet werden – egal, über welches Medium diese gerade erreichbar sind. Gleichzeitig lassen sich gemeinsam Dokumente bearbeiten. Darüber hinaus liefert Openscape eine Übersicht über die Kommunikations- und Kollaborationssysteme des Unternehmens und kann so die Grundlage für weitere Kosteneinsparungen und Prozessverbesserungen legen. (CK)

■ Siemens, 80286 München, Telefon: (089) 9221-0, Fax: (089) 9221-4499, www.siemens.de

Tevitel

TK-Dienste im Netzwerk

Tevitel liefert in Ergänzung zur Tevitel iPBX zwei Software-Tools aus: Click&Call und Fax-Archiv. Die Tapi-Applikation Click&Call ermöglicht neben der Simulation eines Besetztlampenfeldes auf dem Computer-Bildschirm die Kontrolle über alle eingerichtete Warteschlangen inklusive der Überwachung des Servicelevels.

Ab dem ersten Quartal 2004 bietet Tevitel eine Fax-Archiv-Lösung an. Diese speichert kommende und gehende Faxe eines analogen Fax-Gerätes automatisch als Tif-Datei auf der Tevitel iPBX. Die Applikation unterstützt dabei bis zu acht Systeme. (CK)

■ Tevitel, 14059 Berlin, Telefon: (030) 30203-0, Fax: (030) 30203-399, www.tevitel.de

Tenovis

Anpassbare Software-Lösungen

Tenovis liefert für die Telekommunikationsanlage Integral 5 eine Reihe an Software mit. Darunter fallen Lösungen wie etwa Least Cost Routing, Verzoner (Nachbildung von Gebühreninformationen; vor allem im Ausland interessant), CTI-Anbindung (CSTA) sowie die Möglichkeit der Vernetzung und Hotelfunktionen. Zusätzlich steht Kunden eine große Auswahl an weiteren Software-Modulen zur Auswahl. So lassen sich beispielsweise Module für Voice-Mail, Unified Messaging (Integral Messenger), IP-Telefonie oder Gebührendatenverarbeitung erwerben und in die bestehende Integral 5 integrieren. Außerdem hat Tenovis einen CTI-Server mit Tapi-, Jtapi- und Tsapi-Schnittstelle, einen CTI-Client (Com4Tel) sowie ein Callcenter (BCC Office) und ein Kundentool zur Administration im Portfolio.

Tenovis bietet kleinen und mittelständischen Unternehmen zwei Kommunikationspakete. Beide enthalten Telefonanlage und Terminals, eine CTI- und Messaging-Lösung sowie ein Administrationstool. Das ICC Office ist speziell für Firmen mit bis zu 50 Mitarbeitern geeignet. Die erweiterte Fassung ICC Professional wurde für Unternehmen mit bis zu 200 Mitarbeitern entwickelt. Es enthält neben den genannten Funk-

tionen zusätzlich eine Gebührenverwaltung. Weitere Anwendungen können je nach Kundenwunsch implementiert werden.



Die Integral 5 von Tenovis lässt sich durch Software-Tools auf die individuellen Bedürfnisse der Kunden anpassen

Auch für den großen Bruder, die Integral 55, bietet Tenovis Software-Tools an, wie beispielsweise einen Mobility-Manager, eine Callcenter-Lösung oder ein Datenmanagement. Die TK-Anlage lässt sich durch unterschiedlichste Software-Tools auf die individuellen Bedürfnisse der Kunden anpassen. (CK)

■ Tenovis, 60326 Frankfurt, Telefon: (0800) 2661-000, Fax: (0800) 2661-219, www.tenovis.de

Aastra

Brückenschlag zwischen Telefon und PC

Mit Ascotel Business Call Basic und Business Call Professional stellt Aastra Deutschland eine neue CTI-Lösung für Anwender des TK-Systems Ascotel Intelligate ab Release I6.0 vor. Ascotel Business Call ist ein Add-in für Microsoft Outlook, das auch zusammen mit Lotus Notes eingesetzt werden kann. Die neue Lösung integriert sich in Geschäftsabläufe von Intelligate-Anwendern und schlägt dabei eine Brücke zwischen Telefon und PC. Über die Hotkey-Funktion ermöglicht Business Call den Zugriff auf verschiedene Telefonbücher, die wahlweise selbst erstellt oder aus Microsoft Outlook beziehungsweise Lotus Notes importiert werden können. Bei ankommenden Anrufen erkennt Ascotel

Business Call in den Telefonbüchern hinterlegte Rufnummern und zeigt vor dem Zustandekommen der Verbindung in einem Pop-up-Fenster Informationen über die Anrufer an.

Die Professional-Version von Ascotel Business Call ist vollständig in Outlook und Exchange integriert. Sie bietet erweiterte Funktionalitäten wie beispielsweise Halten, Makeln, Rückfrage, Weiterleitung, Konferenz und die Unterstützung von Telefonbuch-CDs. Darüber hinaus erstellt die CTI-Software auf Wunsch Serverbasierend Offline-Journale, die einen Überblick über das gesamte Telefonaufkommen sicherstellen. (CK)

■ Aastra, 82140 Olching, Telefon: (08142) 4837-0, Fax: (08142) 4837-72, www.aastra.com

Detewe

Branchenlösungen im Fokus

Für die konvergenten Systemplattformen der Produktfamilien Opencom 100 und 1000 bietet Detewe eine Vielzahl intelligenter Applikationen und spezifischer Branchenlösungen, die für modernste Anforderungen und typische Einsatzszenarien entwickelt wurden. Darunter fallen Lösungen wie zum Beispiel Openclinicom 500 und 1000, eine Server-basierte Softwarelösung zur Gebührenerfassung und -verarbeitung von kostenpflichtigen Servicedienstleistungen wie Telefon, Fernsehen, Internet- und Kantinen-nutzung für Krankenhäuser, Kur-

kliniken und Reha-Einrichtungen. Außerdem bietet Detewe weitere Branchenlösungen, beispielsweise für die Altenpflege (Opencare 1000), für soziale Einrichtungen (Opas Sozial) sowie für Hotels (Openhotel). Darüber hinaus hat der TK-Anlagen-Hersteller verschiedene Lösungen für Callcenter im Portfolio, etwa Opencallcenter 1000 oder Mini-ACD, eine integrierte Applikation zur intelligenten Anrufverteilung. Neben den genannten Applikationen stehen dem Anwender auch CTI- und Unified-Messaging-Lösungen zur Verfügung. Dies sind im



Bild: Detewe

Opas Sozial von Detewe ist eine universelle Softwarelösung für die Verwaltung und Abrechnung in sozialen Einrichtungen, bei Trägern und Verbänden sowie für die stationäre und mobile Erfassung und Abrechnung von Pflegeleistungen

einzelnen Opennotifier 1000 und 1010, Open-CTI 50 und 500 sowie Openvoice 200 und 500. Opencount 500 ist eine Applikation zur Erfassung, Verwaltung und Auswertung sämtlicher Verbindungsdaten eines Unternehmens.

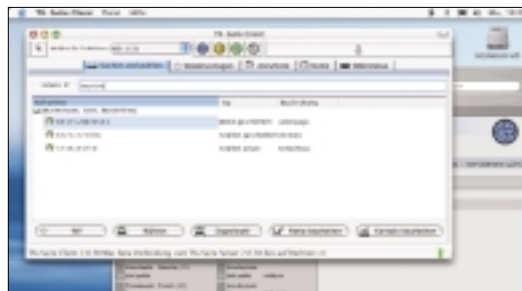
Zusätzlich hat der TK-Anlagenhersteller verschiedene Softwarelösungen für das Vermittlungsmanagement und das Anlagenmanagement in Portfolio. (CK)
 ■ Detewe, 10997 Berlin, Telefon: (030) 6104-0, Fax: (030) 6104-3344, www.detewe.de

Agfeo

CTI für gängige Betriebssysteme

Mit TK-Suite Basic liefert der Bielefelder ISDN-TK-Anlagenhersteller Agfeo eine Software zu seinen TK-Anlagen, die alle gängigen Betriebssysteme unterstützt. Die Lösung ermöglicht laut Hersteller auf einfache Art und Weise die Integration von TK-Anlage und Telefonen in Computernetzwerke (CTI). Dazu wird lediglich ein Server-PC mit Verbindung zur TK-Anlage benötigt. Alle anderen Client-PCs im Netzwerk kommunizieren mit der TK-Anlage über diesen PC. Eine einfach zu handhabende Bedienoberfläche

erledigt die Vergabe von Benutzerrechten. Der auf den Arbeitsplätzen installierte TK-Suite Client sorgt für das schnelle Auffinden von Namen und Rufnummern in der Kontaktdatenbank. Jedem Kontakt können beliebig viele Rufnummern, E-Mail- und Webadressen zugeordnet werden. Eine Stapelwahlfunktion ermöglicht es, speziell markierte Rufnummern nacheinander zu wählen, bis eine Verbindung zu Stande kommt. TK-Suite Basic passt sich den Wünschen seiner Benutzer an. Neben



Die TK-Suite Basic erweitert die TK-Anlagen von Agfeo um CTI. Auf Client-Seite werden die gängigen Betriebssysteme (Windows, Linux, Mac OS X) unterstützt

ben der Netzwerkinstallation ist unter Windows und Mac OS X auch eine einfache Einzelplatzinstallation möglich. Damit wird ein Windows

Computer oder ein Apple Powerbook zum Konfigurationswerkzeug für Agfeo-TK-Anlagen.

Neben dieser Lösung hat Agfeo auch eine Software für Hotels im Portfolio. Die TK-Suite Hotel Client richtet sich an Pensionen und Hotels bis 50 Zimmer. Als Funktionen enthält die Software beispielsweise Telefonkostenabrechnung sowie ein mögliches Gebührenlimit je Zimmer, Weckfunktion und Informationen über den Zimmerstatus für die optimale Einteilung der Reinigungskräfte. (CK)

■ Agfeo, 33647 Bielefeld, Telefon: (0700) 225524336, Fax: (0521) 4470998-555, www.agfeo.de

Die Einkaufsführer-Themen für die kommenden Ausgaben

2/2004	3/2004	4/2004	5/2004	6/2004
Backup-Bandlaufwerke	Router	Business-Notebooks	Switche	USV



Ansprechpartner für den Einkaufsführer

Redaktion

Willi Minnerup
 Telefon: (08121) 95-1357
 Fax: (08121) 95-1656
 E-Mail: WMinnerup@funkschau.de

Mediaberatung

Vasili Tsialos (PLZ: 0, 1, 2, 3, 6): Telefon: (08121) 95-1389
 Sven Luik (PLZ: A, CH, 4, 5, 7): Telefon: (08121) 95-1391
 Dominique Markovic (PLZ: 8, 9): Telefon: (08106) 300671

EADS Telecom

Managementsoftware für TK-Systeme

Für die zentrale Verwaltung eines Netzwerkes oder eines M6500-TK-Systems bietet EADS Telecom die Managementsoftware M7425 Enterprise. Diese Lösung erlaubt die Einbindung von bis zu 100 Standorten und 5.000 Teilnehmern sowie eine Erweiterung des Systems je nach Unternehmensanforderung.

M7425 ist für Firmen konzipiert, die alle TK-Dienste über ihr Netzwerk realisieren. Dank Client-Server-Architektur können mehrere Administratoren gleichzeitig zuzugreifen.

Die Funktionen des M7425 reichen von der Status-Überwachung des Systems und der Konfiguration über die Gebühren- und Nutzungsüberwachung bis hin zur Zugangskontrolle. Firmen können aus neun Modulen eine maßgeschneiderte TK-Managementlösung realisieren, die laut Hersteller problemlos erweitert und neuen Bedingungen angepasst werden kann. (CK)

■ EADS Telecom, 89081 Ulm, Telefon: (0731) 505-02, Fax: (0731) 505-1800, www.eads-eleom.de

Telebau

Konfiguration und Gebührenausswertung

Die PC-programmierbaren ISDN-Telefonanlagen von Telebau werden mit einem Softwarepaket ausgeliefert, das eine Konfigurations- und Gebührenausswertungssoftware sowie eine Lösung zur LCR-Konfiguration umfasst. Die Telefonanlagen speichern bis zu 1.000 Anrufe, die nach diversen Kriterien ausgewertet werden können. Die CTI/Tapi-fähigen Anla-

gen Telnet Daniel und TKS sind darüber hinaus wie die Telefone Nina und Julia mit Telefonie-Treiber und der Kommunikationssoftware PhoneSuite light ausgestattet, sodass sich Computer und die TK-Anlage zu einem Werkzeug verbinden lassen. (CK)

■ Telebau, 34513 Waldeck-Sachsenhausen, Telefon: (05634) 979-0, Fax: (05634) 979-105, www.telebau.com

TE-Systems

Audiotex für professionellen Einsatz

TE-Systems bietet mit ISDN-Voice III eine Audiotex-Software, mit der Unternehmen individuelle Sprach- und Textanwendungen erstellen können. Im Paket enthalten ist eine Ent-

wicklungsumgebung, ein Server als Schnittstelle zum Telefonnetz und verschiedene Tools. (CK)

■ TE-Systems, 38448 Wolfsburg, Telefon: (05361) 895-0, www.te-systems.de

Servonic

Computer-Telefon-Integration

Servonic hat mit IXI-Call eine CTI-Lösung im Portfolio, welche für viele TK-Anlagen einsetzbar ist. Die Lösung arbeitet mit Tapi und TSP mit den TK-Anlagen zusammen. Der

Benutzer kann über einen CTI-Client alle CTI-Funktionen wie Anruferidentifikation am PC nutzen. (CK)

■ Servonic, 682140 Olching, Telefon: (08142) 4799-0, www.servonic.de

C+Itec

Hilfe für kleine Hotels

Das Unternehmen C+Itec bietet mit CatWare Hotel eine Lösung an, die speziell auf die Bedürfnisse kleiner Hotels und Pensionen angepasst wurde. Dabei werden Funktionen wie Ein- und Auschecken, Weckruf

und Gebührenausswertung bereitgestellt. Derzeit unterstützt das Tool Anlagen von Panasonic, Siemens und Swyx, weitere sollen folgen. (CK)

■ C+Itec, 63814 Mannheim, Telefon: (06021) 4436-0, www.cat-ware.com

Cisco

IP-Kommunikationsservices

Mit Callmanager Express und Unity Express stellt Cisco IP-Kommunikationslösungen für Unternehmen mit bis zu 100 Mitarbeitern vor. Cisco Callmanager Express basiert auf der IOS-Software (Internet-working Operating System) von Cisco und erweitert herkömmliche Access-Router um Telefonie-Funktionalitäten.

Der Cisco Callmanager Express bietet IP-Kommunikationsservices, die Anwender von herkömmlichen Telefonanlagen kennen. Dazu zählen zum Beispiel das Heranholen und Weiterleiten von Anrufen. In Verbindung mit Cisco Unity Express erhält der Kunde eine komplette Sprachlösung mit Voice-Mail und Funktionen für sprachgesteuerte Menüs (IVR). Die Produkte unterstützen XML-Anwendungen, auf die über die Cisco



Der Callmanager Express bietet IP-Kommunikationsservices, die Anwender von herkömmlichen Telefonanlagen kennen. Ein IP-Telefon, zum Beispiel von Cisco, wird so zur Kommunikationszentrale

IP-Telefone zugegriffen wird. Auf Grund ihrer offenen Architektur lassen sich mit diesen Anwendungen Geschäftsprozesse optimieren. (CK)

■ Cisco, 10719 Berlin, Telefon: (01803) 671001, Fax: (030) 97892-110, www.cisco.de

Deutsche Telekom

Kostenlose Kommunikationssoftware

Die Deutsche Telekom liefert mit den TK-Anlagen der Serie Eumex und T-Concept verschiedene Kommunikations-Lösungen mit. Darunter fällt beispielsweise bei der T-Eumex 2000 PC die Software Teledat 150. Dabei handelt es sich um eine Lösung, die es Anwendern erlaubt, auf dem Computer Fax, Internet, Telefon mit Anrufbeantworter und SMS sowie Dateitransfer zu

nutzen. Bei den größeren T-Concept und T-Eumex bekommt der Kunde die Software RVS-Com mitgeliefert. Dies ist eine Lösung, die unter anderem Tools für Fax, einen Transfermaster, PC-Telefonie, Anrufbeantworter, SMS, Terminal, Videophone und Softmodem enthält. (CK)

■ Deutsche Telekom, 53105 Bonn, Telefon: (0228) 181-0, Fax: (0228) 181-8951, www.deutschetelekom.de

Innovaphone

Tools für IP-TK-Anlage

Innovaphone hat ein Zertifizierungsprogramm gestartet das Kunden zeigt, welche Produkte ohne Probleme mit der IP-Anlage von Innovaphone reibungslos zusammenarbeiten. Bereits erfolgreich qualifiziert haben sich die Unified-Messaging-Lösung Caesar IP der Stolberger CAE Elektronik sowie die Telesnap Snapware, ein CTI & Personal Productivity Tool

mit integriertem Presence Management von Telesnap. Ebenso über das „Innovaphone-Recommended-Product“-Siegel verfügt der ASC Marathon VoIP Collector der Firma ASC Telecom, eine Software zur Sprachaufzeichnung. (CK)

■ Innovaphone, 71065 Sindelfingen, Telefon: (07031) 73009-0, Fax: (07031) 73009-99, www.innovaphone.de