

Leistungsmerkmale der OpenScape Voice (OSV)

Die wichtigsten Standard-Leistungsmerkmale der OSV

Jeder Arbeitsplatz wird in Zukunft über die im Folgenden aufgeführten Standard-Leistungsmerkmale verfügen. Diese müssen nicht extra gebucht oder beauftragt werden.

- 1. Allgemeine Leistungsmerkmale**
Die OpenScapeVoice Anlage unterstützt die wichtigsten und bekanntesten Leistungsmerkmale der Telefonie. Exemplarisch sind hier nur wenige bekannte Merkmale aufgeführt und erläutert.
- 2. Rufumleitung**
OpenScapeVoice-basierte Benutzerleistungsmerkmale für die Rufumleitung bieten eine Möglichkeit, das Handling von Anrufen benutzerspezifisch anzupassen, wenn ein Teilnehmer nicht verfügbar ist, um die Anrufe anzunehmen.
- 3. Rückruf bei besetztem Teilnehmer / bei Nichtmelden**
Das Leistungsmerkmal ermöglicht Teilnehmern die Aktivierung eines automatischen Rückrufs, wenn der angerufene Teilnehmer besetzt ist oder einen Anruf nicht annimmt.
- 4. Rückfrage und Gesprächsvermittlung**
Der Teilnehmer kann nach Bedarf eine bestehende Gesprächsverbindung zu einem anderen Teilnehmern anmelden und diese ggf. übergeben oder einfach mit dem anderen Teilnehmer eine Rücksprache halten.
- 5. Anrufübergabe ohne Rückfrage**
Ein Anruf kann an einen anderen Teilnehmer übergeben werden ohne diesen darüber zu informieren.
- 6. Weiterleiten von Gesprächen ohne Anrufannahme**
Bei einer eingehenden Verbindung kann das Gespräch an ein anderes Endgerät übergeben werden ohne den eingehenden Anruf anzunehmen. Der Anrufer kann so direkt an den entsprechenden Mitarbeiter zugestellt werden ohne sein Anliegen mehrfach äußern zu müssen.
- 7. Weitere Standard Leistungsmerkmale**
Das OpenScapeVoice System hat sehr viele Leistungsmerkmale die hier nicht weiter im Einzelnen beschrieben werden können. Eine entsprechende Dokumentation kann zur Verfügung gestellt werden.

Gruppenleistungsmerkmale, die im MSP Standard enthalten sind

- 1. Sammelanschluss**
Ein Sammelanschluss (SA), manchmal auch bezeichnet als Mehrfachleitungs-Sammelanschluss, ermöglicht die Verteilung eingehender Anrufe an zugeordnete Teilnehmer (Mitglieder). Wenn ein Mitglied besetzt ist oder einen eingehenden Anruf nicht annimmt, wird der Anruf automatisch an ein anderes Mitglied des Sammelanschlusses weitergeleitet.
Der Sammelanschluss kann über eine einzige Rufnummer, die so genannte Pilotnummer des Sammelanschlusses, von außen und von innen erreicht werden. Ein Sammelanschluss wird eindeutig identifiziert durch seine Pilotnummer, die nach der Erstellung des Sammelanschlusses nicht mehr geändert werden kann.
- 2. Anrufübernahme**
Anrufübernahme ermöglicht Teilnehmern die Annahme signalisierter bzw. anklopfender Anrufe innerhalb der Business Group.
- 3. Parallelruf**
Ein eingehender Anruf kann an mehreren Nebenstellen gleichzeitig signalisiert werden. Dies ist besonders nützlich für Teilnehmer, die sich während des Tages an verschiedenen Arbeitsplätzen aufhalten oder wenn ein Team gemeinsam eingehende Telefonate bearbeitet.
- 4. Voicemail**
Jeder Arbeitsplatz erhält in Zukunft einen im Telefon integrierten Anrufbeantworter.
- 5. Voice-Dreier-Konferenz**
Wenn der übernehmende Teilnehmer gerade ein Gespräch führt, kann er die übernommene Leitung zum Gespräch zuschalten, sodass eine Dreierkonferenz entsteht.
- 6. Punkt-zu-Punkt Videotelefonie**
Jeder Arbeitsplatz hat in Zukunft die Möglichkeit, einen Videoanruf zu einer/einem Kollegin im Telefonanlagenverbund aufzubauen.
- 7. CTI: Computer-Telefon-Integration**
Jeder Arbeitsplatz kann in Zukunft aus dem Outlook heraus bzw. aus anderen Anwendungen, die Telefonnummern enthalten, wählen. Damit entfällt die lästige Recherche und Eingabe von Kontakten im Telefon – Voraussetzung: die Kontakte sind gepflegt
- 8. Allgemeines**
Darüber hinaus bietet die OpenScape Voice eine Vielzahl von Sicherheitseinstellungen. Die Details zu den für die Endnutzer relevanten Leistungsmerkmalen werden in den Konfigurationsworkshops erläutert.

Erweiterte Leistungsmerkmale

Gegen höhere monatliche Kosten können folgende Leistungsmerkmale dazu gebucht werden. Die Lizenzierung der zusätzlichen Leistungsmerkmale ist durch die Hauptabteilungsleiter zu genehmigen und aufgrund der höheren Kosten sorgsam abzuwägen. Eine Preisliste findet sich am Ende des Dokumentes.

- 1. FAX-Integration**
Als Ergänzung zur Telefonie-Funktion besteht die Möglichkeit anwender- / gruppenbezogene Fax-Boxen einzurichten. Die Nachricht wird im Email Postfach zugestellt. Abgehende Faxe können über einen Druckertreiber bzw. über eine E-Mail Adresse versendet.
- 2. WEB-Collaboration**
Präsentationen und Bildschirmhalte des PC können mit anderen (externen und internen) Teilnehmern geteilt werden. So ist es möglich innerhalb einer Konferenz bzw. einer Videokonferenz gemeinsam an Dokumenten zu arbeiten oder die Konferenz mit Videos und Präsentationen anzureichern. Es stehen zwei Meetingräume parallel für alle Nutzer zur Verfügung. Freigabe auf Bereichsebene
- 3. UC Integration**
Über die UC Funktion lassen sich weitere Komfortleistungsmerkmale nutzen.
- 4. Präsenzbasierte Kommunikation**
Kommunikation in Abhängigkeit der aktuellen Erreichbarkeit. Der Anwender kann freiwillig seinen Verfügbarkeitsstatus einstellen, so kann ein potentieller, interner Anrufer angezeigt bekommen ob sein Gesprächspartner verfügbar ist. Das erspart Störungen in Meetings und unnötige Anrufe, die nicht angenommen werden können.
- 5. Instant Messaging**
Textnachrichten zwischen Teilnehmern, auch als Chat bekannt.

6. **OneNumber-Konzept**

Einstellen der Erreichbarkeit (Auf welchem Endgerät ist der Anwender erreichbar – Handy, HomeOffice, Bürotelefon etc.) Die Leistungsmerkmale 3.3. bis 3.7 sind in einer zusätzlichen Lizenz enthalten. Die UC Lizenz ist Voraussetzung für die Planung von Audio- und Videokonferenzen. Die Teilnahme an Video- und Audiokonferenzen ist davon unberührt.

7. **Punkt-zu-Multipunkt Videotelefonie**

Meetings können durch adhoc oder geplante Audio, Video oder Web-Konferenzen durchgeführt werden. Einfaches planen von Konferenzen ist direkt über Outlook möglich.