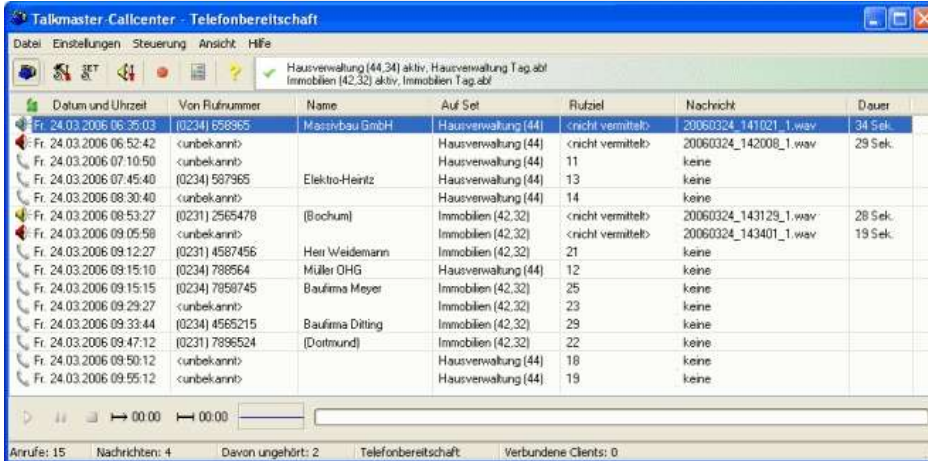


Produktinformation

Talkmaster®-Callcenter

Automatische Anrufannahme und -verteilung

für Dienstleister, Gewerbetreibende, Hotlines,
Ärzte, Rechtsanwälte, Teams, Telefonzentralen



The screenshot shows the 'Talkmaster Callcenter - Telefonbereitschaft' window. It features a menu bar with 'Datei', 'Einstellungen', 'Steuerung', 'Ansicht', and 'Hilfe'. Below the menu is a status bar indicating 'Hausverwaltung (44.34) aktiv; Hausverwaltung Tap.abl' and 'Immobilien (42.32) aktiv; Immobilien Tap.abl'. The main area contains a table with the following columns: 'Datum und Uhrzeit', 'Von Rufnummer', 'Name', 'Auf Set', 'Rufziel', 'Nachricht', and 'Dauer'. The table lists 15 call records from 24.03.2006. At the bottom, a summary bar shows 'Anrufe: 15', 'Nachrichten: 4', 'Davon ungehört: 2', 'Telefonbereitschaft', and 'Verbundene Clients: 0'.

Datum und Uhrzeit	Von Rufnummer	Name	Auf Set	Rufziel	Nachricht	Dauer
Fr. 24.03.2006 06:35:03	(0234) 698365	Maschbau GmbH	Hausverwaltung (44)	<nicht vermittelt>	20060324_141021_1.wav	34 Sek.
Fr. 24.03.2006 06:52:42	<unbekannt>		Hausverwaltung (44)	<nicht vermittelt>	20060324_142008_1.wav	29 Sek.
Fr. 24.03.2006 07:10:50	<unbekannt>		Hausverwaltung (44)	11	keine	
Fr. 24.03.2006 07:45:40	(0234) 597965	Elektro-Heintz	Hausverwaltung (44)	13	keine	
Fr. 24.03.2006 08:30:40	<unbekannt>		Hausverwaltung (44)	14	keine	
Fr. 24.03.2006 08:53:27	(0231) 2565478	(Bochum)	Immobilien (42.32)	<nicht vermittelt>	20060324_143129_1.wav	28 Sek.
Fr. 24.03.2006 09:05:59	<unbekannt>		Immobilien (42.32)	<nicht vermittelt>	20060324_143401_1.wav	19 Sek.
Fr. 24.03.2006 09:12:27	(0231) 4587456	Her Weidemann	Immobilien (42.32)	21	keine	
Fr. 24.03.2006 09:15:10	(0234) 788564	Müller OHG	Hausverwaltung (44)	12	keine	
Fr. 24.03.2006 09:15:15	(0234) 7859745	Baufirma Meyer	Immobilien (42.32)	25	keine	
Fr. 24.03.2006 09:29:27	<unbekannt>		Immobilien (42.32)	23	keine	
Fr. 24.03.2006 09:33:44	(0234) 4565215	Baufirma Ditting	Immobilien (42.32)	29	keine	
Fr. 24.03.2006 09:47:12	(0231) 7896524	(Dortmund)	Immobilien (42.32)	22	keine	
Fr. 24.03.2006 09:50:12	<unbekannt>		Hausverwaltung (44)	18	keine	
Fr. 24.03.2006 09:55:12	<unbekannt>		Hausverwaltung (44)	19	keine	

Leistungsmerkmale:

- Automatisches Annehmen von bis zu 32 Anrufen
- Anrufer hören Ansagen und Musik
- Anzeige wartender Anrufe an Netzwerk-PCs
- Optional akustische Signalisierung
- Nachrichtenaufzeichnung mit E-Mail-Versand
- 8000 Ansagen, 50 Musikaufnahmen im Lieferumfang
- Warteschlangenverwaltung
- Wochenplaner, Feiertagsplaner
- Notfall-Funktion, VIP-Funktion
- Erhältlich als 2-, 4-, 8-, 16 oder 32-Kanal-Version
- Funktioniert an ISDN- und VoIP-Anschlüssen
- Premium-Ausgabe mit Mandantenfähigkeit

Für den eiligen Leser: 8 Fragen, 8 Antworten

1 Was ist das Talkmaster®-Callcenter?

Das Talkmaster®-Callcenter ist eine Software, die auf jedem modernen Windows-Computer läuft.

2 Wie muß der Computer beschaffen sein?

Es muß Windows ab Windows XP installiert sein. Es muß ein eingebauter oder über USB angeschlossener ISDN-Adapter oder ein SIP-Adapter vorhanden sein. Je nach Anzahl der gleichzeitigen Anrufe muß der Computer mehr oder weniger leistungsfähig sein. Zum Probehören der Ansagen ist empfehlenswert, daß er über eine Soundfunktion verfügt.

3 Wie muß die Telefonanlage beschaffen sein?

Die Anlage muß mindestens einen internen ISDN-Anschluß oder SIP-Anschluß besitzen. Die Telefonanlage muß entweder die Funktion „Pickup vom Anrufbeantworter“ bzw. „Gesprächswegnahme“ (z. B. Agfeo, Auerswald, Euracom) oder eine der Vermittlungsmethoden ECT-E, ECT-I, ICT bzw. ISDN-Dreierkonferenz (z. B. Avaya, Siemens) unterstützen.

4 Muß an der Telefonanlage etwas geändert werden?

Ja, die Anlage muß umkonfiguriert werden, damit Amtanrufe auf die internen Rufnummern des Talkmaster-Callcenters geleitet werden. An manchen Anlagen kann der Besitzer das am PC selbst erledigen, an anderen muß ein autorisierter Techniker die Arbeiten vornehmen.

5 Was leistet das Talkmaster-Callcenter?

Während der Geschäfts- oder Sprechzeiten nimmt das Talkmaster-Callcenter jeden Anruf automatisch an, spielt dem Anrufer Ansagen und Musik vor und zeigt den wartenden Anruf am PC an. Außerhalb der Geschäftszeiten kann das Talkmaster-Callcenter wie ein Anrufbeantworter verwendet werden, und zwar mit oder ohne Nachrichtenaufzeichnung.

Die Premium-Ausgabe ist in der Lage, auf bis zu dreißig „Sets“, d. h. Rufnummerngruppen unabhängig konfiguriert zu werden und somit z. B. je nach angerufener Rufnummer unterschiedliche Begrüßungen abzuspielen.

6 Kann ich das Talkmaster-Callcenter selbst installieren?

Ja, wenn Sie Windows-Kenntnisse besitzen und einige Einzelheiten der Telefonanlage kennen. Eine Hilfedatei erklärt alle Einstellungen. Sie können die Software aber auch über einen Fachhändler kaufen und sie durch ihn installieren lassen.

7 Wie lange dauert es, das Talkmaster-Callcenter in Betrieb zu nehmen?

Das hängt von der Güte der Vorbereitung und vom Umfang der geplanten Anwendung ab. Dank der für viele Zwecke geeigneten und sofort einsetzbaren Ansagen kann der ganze Vorgang binnen einer halben Stunde abgeschlossen sein. Er kann länger dauern, wenn Sie umfangreiche Anwendungen gestalten möchten.

8 Kann ich im Talkmaster-Callcenter eigene Ansagen verwenden?

Ja, Sie können über Telefon eigene Ansagen aufsprechen. Außerdem können Sie eigene WAV-Dateien (PCM 16 bit 8 KHz) verwenden, die Sie z. B. auf einem anderen Computer erzeugt haben. Oder Sie lassen im Tonstudio individuelle Ansagen produzieren.

Beispiel: Einsatz an Auerswald COMpact 4410 USB

Eine ärztliche Gemeinschaftspraxis verwendet das Talkmaster-Callcenter, um während der Sprechzeiten Anrufe automatisch annehmen zu lassen und die wartenden Anrufe an den beiden Bildschirmen der Arzthelferinnen anzeigen zu lassen.

Die Praxis besitzt zwei ISDN-Amtanschlüsse, die beide mit der Auerswald-Anlage verbunden sind. Es können somit vier Amtgespräche gleichzeitig stattfinden. Die Patienten kennen jedoch nur die Rufnummer eines der beiden Anschlüsse, so daß nie mehr als zwei Patiententelefonate gleichzeitig stattfinden können.

Zum zweiten ISDN-Anschluß gehören, wie bei den sogenannten „Mehrgeräteanschlüssen“ üblich, drei Rufnummern. Eine der Rufnummern ist für das Faxgerät reserviert, das als Nebenstelle an die Telefonanlage angeschlossen ist. Zwei weitere Rufnummern sind Eingeweihten bekannt, damit sie die beiden Ärzte direkt erreichen können.

Der zweite ISDN-Anschluß wird außerdem für abgehende Gespräche genutzt. Daher behindern Patientenanrufe und abgehende Telefonate einander nicht.

Das Bild zeigt, wie das Talkmaster-Callcenter in die vorhandene technische Umgebung integriert wird:

Jedes Sprechzimmer ist mit einem PC und einem analogen Telefon ausgestattet. Nur falls der Annahmeplatz ausnahmsweise nicht besetzt ist, startet der Arzt auf seinem PC den Client des Talkmaster®-Callcenters und übernimmt Anrufe auf sein Telefon.

Im Serverraum steht ein PC (2) mit einer 2-Kanal-ISDN-Karte. Auf ihm läuft das „Talkmaster®-Callcenter“-Die ISDN-Karte ist an einen internen ISDN-Anschluß der Telefonanlage (1) angeschlossen.

Die Telefonanlage ist mit zwei ISDN-Amtanschlüssen und zwei internen ISDN-Anschlüssen ausgestattet. An den einen internen ISDN-Anschluß ist ISDN-Karte im PC (2) angeschlossen. An den zweiten internen ISDN-Anschluß sind die beiden ISDN-Systemtelefone der Annahmeplätze (4, 5) angeschlossen.

Das Faxgerät ist an eine der zehn analogen Nebenstellen der ISDN-Anlage angeschlossen. Seine Anrufnummer gehört zum zweiten der beiden ISDN-Amtanschlüsse, so daß der Faxempfang die Anzahl ankommender Telefonate nicht beschränkt.



Am zweiten Annahmeplatz arbeitet zeitweilig eine Arzthelferin.

Auch auf ihrem PC ist die Client-Software Talkmaster®-Callcenters gestartet, damit jeder wartende Anruf angezeigt wird.

Sobald sie Zeit hat, drückt sie zwei Tasten auf Ihrem Telefon und ist mit dem Anrufer verbunden.

Am ersten Annahmeplatz arbeitet während der Sprechzeiten ständig eine Arzthelferin. Auf ihrem PC hat sie den Client des Talkmaster®-Callcenters gestartet, damit jeder wartende Anruf angezeigt wird.

Sobald sie Zeit hat, drückt sie zwei Tasten auf Ihrem Telefon und ist mit dem Anrufer verbunden.

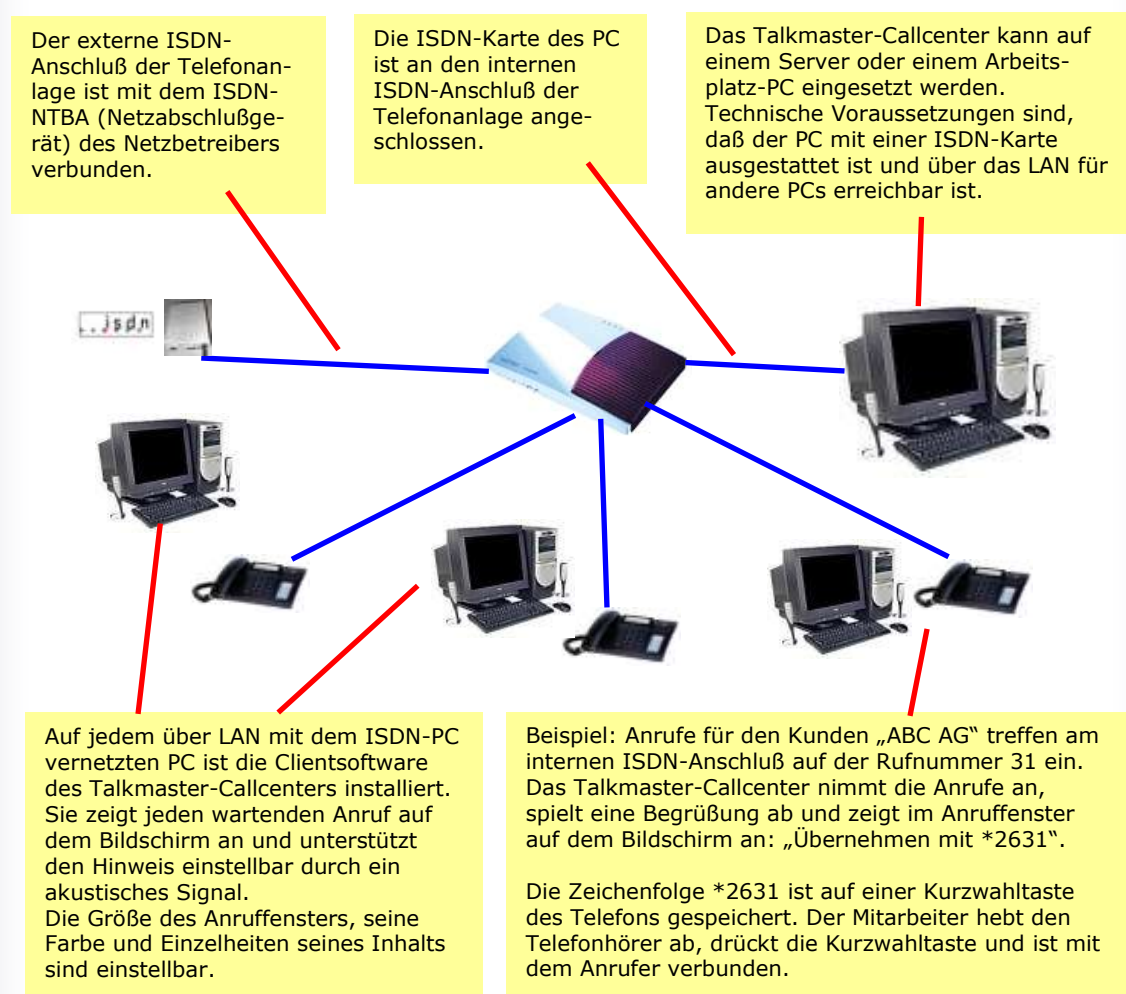
Beispiel: Premium-Ausgabe an einer Agfeo-Anlage

Ein Dienstleistungsunternehmen mit drei Mitarbeitern besitzt eine Telefonanlage „Agfeo AS 1x“, die an einen ISDN-Mehrgeräteanschluß angeschlossen ist. An den Arbeitsplätzen der Mitarbeiter stehen analoge Telefone mit den Durchwahlnummern 11 bis 13.

Das Unternehmen nimmt Anrufe im Auftrag mehrerer Kunden entgegen und meldet sich am Telefon in deren Namen. Am ISDN-Amtanschluß sind zehn Rufnummern eingerichtet, damit anhand der angerufenen Rufnummer erkennbar ist, für welchen Kunden der Anruf bestimmt ist.

Die Premium-Ausgabe des Talkmaster-Callcenters ist für jede Rufnummer und somit für jeden Kunden unterschiedlich eingerichtet. Dadurch spielt das Talkmaster-Callcenter je nach angerufener Rufnummer eine eigene Begrüßung ab. Die Nummer und den Set-Namen der angerufenen Rufnummer zeigt das Talkmaster-Callcenter an allen Bildschirmen an. Dadurch kann sich jeder Mitarbeiter vorbereiten, bevor er den Anruf annimmt.

Das Bild zeigt, wie das Talkmaster-Callcenter in die vorhandene technische Umgebung integriert wird:



Das Bild zeigt, wie das Talkmaster-Callcenter im oben erwähnten Beispiel den wartenden Anruf am Bildschirm darstellt:



Wartende Anrufe am Bildschirm sehen: Das Anrufenster

Das Talkmaster-Callcenter zeigt jeden wartenden Anruf am PC-Bildschirm an, und zwar nicht nur am Bildschirm desjenigen PCs, der den ISDN-Adapter enthält, sondern auch an jedem anderen vernetzten PC. Es muß nur die im Lieferumfang befindliche Client-Software gestartet werden.

Das Anrufenster ist so lange sichtbar, wie der Anrufer wartet. Legt er auf oder nimmt ein Mitarbeiter den Anruf an, schließt es sich.

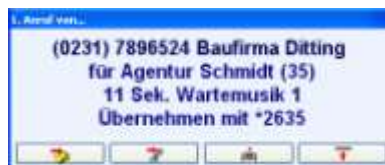
Das Anrufenster zeigt die Herkunftsrufnummer mit Ortsnetzname, bei erfolgreicher Rückwärtsuche statt des Ortsnetzes den Namen des Anschlußinhabers. Den Inhalt der Zeilen 2 und 3 bestimmt der Anwender selbst:



An Telefonanlagen, welche die Gesprächsübernahme nicht unterstützen (z. B. Siemens Hipath), wird der Anruf durch Mausklick auf die „Vermitteln“-Schaltfläche zu einem Telefon durchgestellt.

Falls es die Lage erfordert, kann der Anruf durch Mausklick in die Nachrichtenaufzeichnung geschickt oder getrennt werden. Im Anrufenster

ermöglichen das zwei Schaltflächen, in der Anrufleiste ein Kontextmenü, das sich bei Klick mit der rechten Maustaste öffnet.



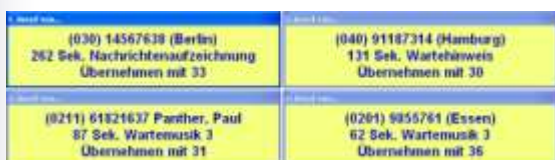
Die Premium-Ausgabe zeigt im Anrufenster zusätzlich den Namen des angerufenen „Sets“ und die angerufene Internrufnummer an, siehe Bild oben. Im kostenlosen Clientprogramm kann der Anwender pro Set eigene Schrift- und Hintergrundfarben einstellen.

Wahlweise kann der wartende Anruf in Form der „Anrufleiste“ platzsparend am oberen, unteren, linken oder rechten Bildschirmrand angezeigt werden. Das ist sinnvoll, wenn auf dem PC gleichzeitig mit einer anderen Software gearbeitet wird. Die Anrufleiste zeigt den Platz in der Warteschlange, die Anrufer-Rufnummer und den Übernahmehinweis:

2. Anruf von (0171) 5361908 (Mobilfunk D1)

Das Anrufenster wird bei Bedarf durch Klick auf die „Minimieren“-Schaltfläche zur Anrufleiste verkleinert.

Wenn mehrere Anrufe warten



Das Bild oben zeigt vier wartende Anrufe in der 4- oder 8-Kanal-Standardausgabe. Der Benutzer kann einstellen, wie die Fenster sich auf dem Bildschirm anordnen sollen.

Jedes Anrufenster zeigt die Wartezeit und die Stelle an, an der sich der Anrufer in der vordefinierten Abfolge von Ansagen und Musik befindet.

Jeder Anruf kann gezielt übernommen werden, im Beispiel durch Wählen von 33, 30, 31 oder 36.

Normalerweise wird der am längsten wartende Anruf zuerst übernommen. Ausnahmen bilden Notfallanrufe (rote Schrift) und VIP-Anrufe (grüne Schrift.)

Notfall-Anruf und VIP-Anruf

Wenn ein Anrufer mit Tonwahl die Notfalltaste 1 drückt, wird sein Anruf in roter Schrift dargestellt (Bild unten). Das Personal weiß, daß ein solcher Anruf schnellstmöglich – außerhalb der Reihenfolge – angenommen werden soll.



Ein in grüner Schrift dargestellter Anruf (Bild rechts) bedeutet einen VIP-Anruf (VIP = Very Important Person, d. h. eine Person, deren



fe bevorzugt behandelt werden sollen). Solche Anrufe werden anhand der übertragenen Rufnummer erkannt. Die Rufnummer ist vorher in eine VIP-Liste eingetragen worden.

Notfall- und VIP-Anrufe werden auch in der Anrufleiste farblich hervorgehoben:

Nachrichtenaufzeichnung



Das Bild oben zeigt einen Anruf von der Rufnummer 030-94567638. Der Anrufer wartet seit 184 Sekunden und ist in die Nachrichtenaufzeichnung gelangt. Vermutlich hinterläßt er eine Nachricht.

Weil es nicht empfehlenswert ist, den Anruf in

dieser Phase auf ein Telefon zu übernehmen, ist der Übernahmehinweis ausgeblendet worden.

Selbst wenn der Anrufer seine Rufnummer nicht aufspricht, kann er anhand der im ISDN übertragenen Rufnummer angerufen werden. Der Rückruf kann durch Mausklick auf die Anrufliste des Talkmaster-Callcenters ausgelöst werden.

Die Premium-Ausgabe ermöglicht es, auf einer eigenen Rufnummer eine Nachrichtenaufzeichnung „rund um die Uhr“ einzurichten, z. B. für Rezeptwunschaufzeichnung in einer Arztpraxis.

Anrufe und Nachrichten übersichtlich dargestellt

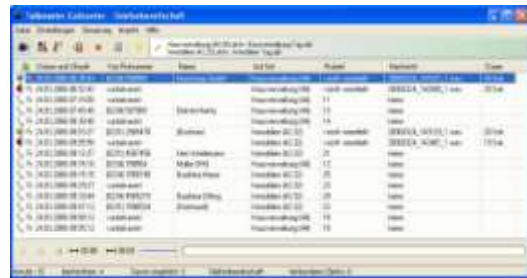
Das Hauptfenster (Bild rechts) listet auf Wunsch jeden Anruf mit Datum und Uhrzeit auf. Das Symbol am Anfang der Zeile gibt Aufschluß über die Art der Eintragung:

Grauer Telefonhörer - Anruf ohne Nachricht.
Gelber Lautsprecher - Anrufer hat eine Nachricht hinterlassen, Bediener hat sie angehört.
Roter Lautsprecher - Anrufer hat eine Nachricht hinterlassen, die nicht angehört worden ist.

Weitere Informationen, die dem Hauptfenster zu entnehmen sind:

- Rufnummer des Anrufers
- Angerufene interne Rufnummer
- Rufziel bei Rückruf
- Dateiname der Nachricht
- Dauer der Nachricht in Sekunden

Anrufe ohne Nachrichten werden im Hauptfenster optional angezeigt. Häufig reicht es im praktischen Betrieb aus, lediglich Anrufe mit Nachrichten anzuzeigen. Einer späteren Auswertung aller Anruferdaten steht das nicht entgegen, denn zu dem Zweck gibt es die EVN-Datei (siehe Abschnitt „Anruferdaten auswerten“), die alle Daten enthält.

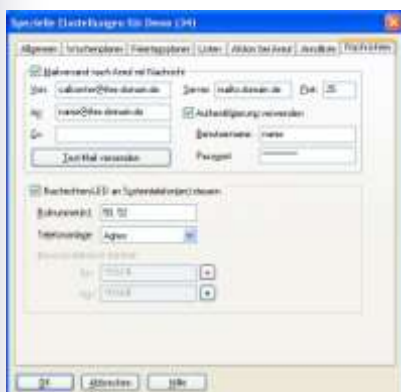


Jede Zeile der Anrufliste kann manuell gelöscht werden. Außerdem ist es möglich, Zeilen nach einer einstellbaren Zahl von Tagen automatisch löschen zu lassen.

Ein Klick mit der rechten Maustaste auf eine Zeile ermöglicht einen Rückruf zur angezeigten Telefonnummer.

Ein Doppelklick auf eine Zeile mit Lautsprecher-Symbol startet die Wiedergabe der Nachricht. Die Schaltflächen „Start“, „Pause“ und „Stop“ werden wie bei einem CD-Spieler bedient.

Nachrichten versenden und signalisieren



Auf Wunsch werden Nachrichten in Form von MP3-Dateien oder WAV-Dateien (Format PCM 16 bit 8000 Hz) per E-Mail versendet. SMTP-Server, Absenderadresse und Empfängeradresse sind einstellbar, wie das Bild links zeigt.

An Telefonanlagen des Herstellers Agfeo kann die rote Nachrichten-LED an Systemtelefonen gesetzt werden, sobald mindestens eine neue Nachricht vorhanden ist. Das Bild links zeigt den Einstellungsdialog.

An Systemtelefonen anderer Hersteller kann die Funktion genutzt werden, um vordefinierte Texte auf den Displays anzuzeigen.

Anruferdaten auswerten

Jeder Anruf erzeugt eine Zeile in der EVN-Datei (EVN = Einzelverbindungsnaehweis). Gespeichert werden u. a. Datum und Uhrzeit, Dauer, Rufnummer, ggf. Vermittlungsziel.

Am Ende jeden Monats wird die EVN-Datei unter einem automatisch erzeugten oder einem wählbaren Dateinamen gespeichert, und zwar als Textdatei mit Trennzeichen (CSV-Datei). Sie steht zur Auswertung im Tabellenkalkulationsprogramm zur Verfügung.

Die EVN-Datei enthält in jedem Fall alle Anruferdaten, unabhängig davon, ob für die Anrufliste eingestellt wurde, daß nur Anrufe mit Nachrichten angezeigt werden sollen.

	A	B	C	D	E	F	G
1	Datum	Uhrzeit	Dauer	Anrufer	MSN	B-Kanal	Programm
2	21.9.2003	16:55:40	00:01:26	0406071400	45	01	tm-c
3	21.9.2003	16:20:32	00:02:01	0405235495	45	01	tm-c
4	21.9.2003	15:29:26	00:01:59	0406119900	46	01	tm-c
5	21.9.2003	15:08:21	00:03:13	06940013878	45	01	tm-c
6	21.9.2003	14:55:14	00:02:36	048212164	46	01	tm-c
7	21.9.2003	14:26:08	00:02:42	0174914797	45	01	tm-c
8	21.9.2003	10:25:57	00:01:16	0784652356	46	01	tm-c
9	21.9.2003	09:25:50	00:01:26	0178426655	45	01	tm-c
10	21.9.2003	08:59:49	00:03:39	030547120	46	01	tm-c
11	21.9.2003	08:09:05	00:01:42	043472345	46	01	tm-c

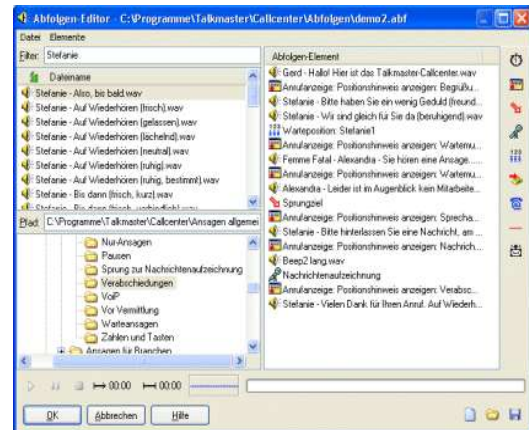
Ansagen und Musik zuordnen

Vor der ersten Inbetriebnahme wird am Bildschirm die sogenannte „Abfolge“ zusammengestellt. Sie legt fest, was die Anrufer hören sollen. Es kann aus einer Vielzahl mitgelieferter Ansagebausteine und Musikaufnahmen ausgewählt werden. Der linke Teil des Fensters (siehe Bild rechts) zeigt die zur Verfügung stehenden Ansagen und Musikstücke, der rechte die aktuell zugeordneten.

Jeder Ansagebaustein kann zur Probe angehört werden. Das Zuordnen funktioniert Windows-typisch durch Klicken und Ziehen mit der Maus.

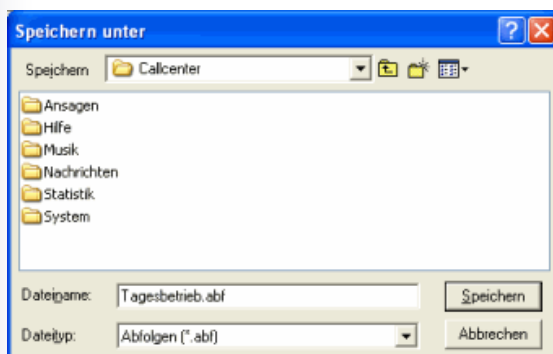
Eigene Ansagen können über Telefon aufgezeichnet und wie die mitgelieferten verwendet werden.

Zwischen den Ansagen können Positionshinweise eingefügt werden (im Bild durch rote Ausrufungszeichen gekennzeichnet). Die Positionshinweise erscheinen bei aktivem Anruf im Anrufenster. Das Wort „Nachrichtenaufzeichnung“ in dem auf Seite 6 abgebildeten Anrufenster ist ein solcher Positionshinweis.



Die Nachrichtenaufzeichnung kann als „Retungsanker“ dienen, wenn das Personal trotz langen Wartens keine Zeit für den Anrufer hatte. Ein anderer „Retungsanker“ ist das Vermitteln, z. B. zu einem Mobiltelefon oder zu einer Voicemailbox.

Beliebig viele Abfolgen speichern



Jede mit dem Abfolgen-Editor erzeugte Zusammenstellung kann unter einem wählbaren Dateinamen zur späteren Verwendung gespeichert werden (Bild links).



Eine gespeicherte Abfolge wird entweder manuell im Hauptfenster (Bild oben) oder zeitgesteuert über den Wochenplaner (siehe unten) aktiviert.

Der Wochenplaner

Bis zu zwölf vorher gespeicherte Betriebsarten können den Tagen und Uhrzeiten der Woche minutengenau zugeordnet werden.

So kann das Talkmaster-Callcenter zum Beispiel innerhalb der Bürozeiten Anrufe automatisch annehmen und außerhalb der Bürozeiten wie ein Anrufbeantworter mit Nachrichtenaufzeichnung funktionieren.

Die Ansagen können je nach Uhrzeit und Tag unterschiedlich lauten, z. B. mittags auf die Mittagspause hinweisen und am Wochenende die Öffnungszeiten des Montags nennen.

Die Bedienung des Wochenplaners wird durch Komfortfunktionen erleichtert. So können z. B. mit der linken Maustaste mehrere Tage gleichzeitig ausgewählt werden, so daß in einem einzigen Arbeitsgang mehreren Tagen dieselbe Abfolge zugeordnet wird.

Wochenpläne können mittels eines Kontextmenüs (rechts Mausklick auf den Plan) in beliebiger Anzahl auf der Festplatte gespeichert werden.



Der Feiertagsplaner

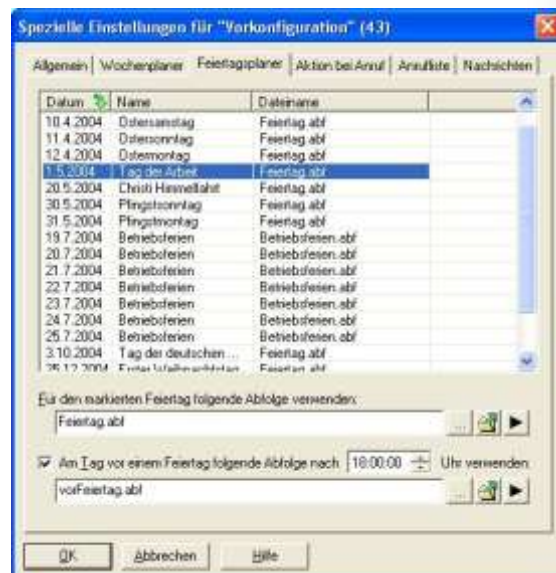
Jedem Feiertag kann eine besondere Abfolge zugeordnet werden, die an dem Tag automatisch von 0 bis 24 Uhr verwendet wird. Zusätzlich kann kann ab einer einstellbaren Uhrzeit am Tag vor dem Feiertag eine weitere besondere Abfolge verwendet werden, z. B. mit einer Ansage, die auf den bevorstehenden Feiertag hinweist.

Der Feiertagsplaner kennt alle bundesweit geltenden Feiertage. Zusätzlich können beliebige Feiertage eingetragen werden. Auch für Abwesenheit wegen Tagungen oder Betriebsurlaub ist der Feiertagsplaner geeignet.

Das Bild rechts zeigt eine Liste von Feiertagen mit zugeordneten Abfolgen einschließlich der Betriebsferien.

Für die blau unterlegte Zeile „Tag der Arbeit“ wird im unteren Teil gezeigt, daß am Tag selbst die Abfolge „Feiertag.abf“ und am Tag vorher ab 18 Uhr „vorFeiertag.abf“ verwendet wird. Mehrere Zeilen können gemeinsam selektiert werden, um ihnen in einem einzigen Arbeitsgang eine Abfolge zuzuordnen.

Feiertagspläne können aus anderer Software importiert werden, und zwar im ics- (iCalendar-) Format.



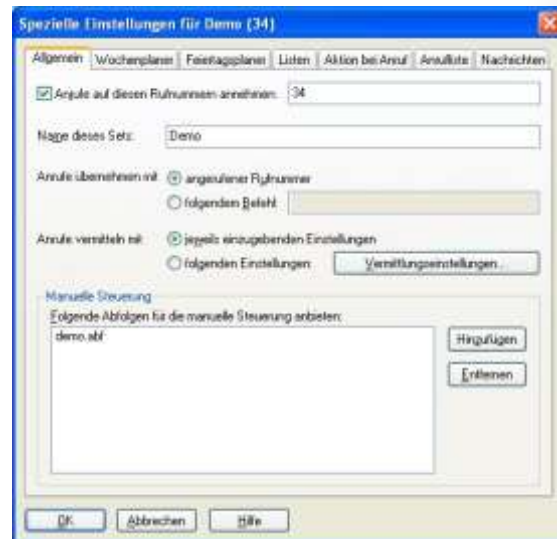
Das Talkmaster-Callcenter an die Telefonanlage anpassen

Je nach Telefonanlage muß im Konfigurationsdialog eingestellt werden, wie ein Anruf aus dem Talkmaster-Callcenter auf ein Telefon übernommen werden soll (Bild rechts).

Das Beispiel zeigt, daß Anrufe nur auf der internen Rufnummer 34 angenommen werden sollen. Möglich wäre, weitere Rufnummern durch Komata getrennt einzugeben.

Als Übernahmehinweis im Anruffenster soll das Talkmaster-Callcenter die „angerufene Rufnummer“ anzeigen, also in diesem Fall die 34. Das Beispiel stammt von einer Telefonanlage „Agfeo AS40“, denn durch Wählen dieser Rufnummer wird an der AS40 das Gespräch auf ein Telefon übernommen.

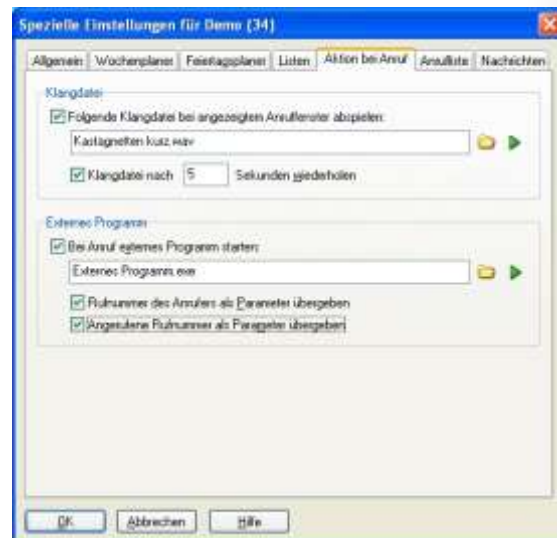
Der Abschnitt „Anrufe vermitteln mit“ wäre für Telefonanlagen von Bedeutung, welche keine Anrufübernahme ermöglichen, z. B. Siemens oder Tenovis. Über die Schaltfläche „Vermittlungseinstellungen“ würden Einzelheiten festgelegt. Im hier behandelten Beispiel „Agfeo AS 40“ ist es jedoch nicht notwendig, das Vermitteln zu verwenden.



Aktion bei Anruf

Wenn ein Anruf eintrifft, so kann das Talkmaster-Callcenter mehr tun, als den Anruf am Bildschirm anzuzeigen. Das Bild rechts zeigt, welche Einstellungen möglich sind:

1. Es kann, sofern Lautsprecher angeschlossen sind, gleichzeitig mit dem Einblenden des Anruflinweises eine Klangdatei abgespielt werden. Auf Wunsch wird die Klangdatei in einstellbaren Abständen wiederholt. Geeignete Dateien befinden sich im Lieferumfang.
2. Es kann ein externes Programm gestartet werden. Diesem Programm übergibt die Talkmaster-Zentrale als Kommandozeilenparameter die Rufnummer mit Vorwahl. So kann z. B. eine geeignete Kundenverwaltungssoftware anhand der Rufnummer den Datensatz des Kunden anzeigen. Für Anrufe aus dem Ausland funktioniert das Verfahren nicht. Fragen Sie ggf. den Hersteller Ihrer Software, ob eine geeignete Schnittstelle vorhanden ist.



Das Telefon als Medium

Das Telefon hat sowohl im Geschäfts- als auch im Privatleben eine hohe Bedeutung erlangt. Es ist überall vorhanden und einfach zu bedienen. Trotz Einführung des Internet hat es seinen Rang als Medium der schnellen Mensch-zu-Mensch-Kommunikation erhalten. Verbessern Sie Ihren telefonischen Service durch Einsatz des Talkmaster-Callcenters!

Nutzen Sie unsere Erfahrung!

Der Hersteller PPRS gestaltet seit 1992 Telefon-Dialogsysteme und verfügt über ein eigenes Tonstudio, das auf Telefonansagen und Warteschleifen spezialisiert ist. Er hat 1994 in einem Wettbewerb der Fachzeitschriften "connect" und "Teletalk" das Goldene Telefon in der Sparte "Business-to-business" gewonnen.

Das Talkmaster-Callcenter in Stichworten:

- Software für Windows ab Windows XP
- Hardware-Voraussetzung: CPU ab 1 GHz, 800 MB Plattenplatz, Soundkarte
- Verwendung am ISDN-Anschluß mit jedem ISDN-Adapter mit CAPI 2.0
- Verwendung am VoIP-Anschluß mit Software-SIP-Adapter
- Rufannahme je nach Version auf 2/4/8/16/32 B-Kanälen gleichzeitig
- Premium-Ausgabe für mehr als 300 MSN in 30 unterschiedlich konfigurierbaren Sets
- Funktioniert z. B. an Telefonanlagen von Agfeo, Alcatel, Auerswald, Avaya, Deutsche Telekom, DeTeWe, elmeg, Euracom, Siemens, Tenovis.
- 8000 Profi-Ansagen im Lieferumfang, u. a. spezielle Ansagen für Ärzte und Reisebüros
- 50 gemafreie Musikstücke im Lieferumfang
- Einfache Zusammenstellung von Ansagen und Musik am Bildschirm
- Wiedergabe von Standard-WAV-Dateien
- Preiswerte Profiansagen nach Kundenwunsch lieferbar
- Aufzeichnung von Ansagen über Telefon
- Speichert beliebig viele Ansagen, nur begrenzt durch die Größe der Festplatte
- Wartender Anruf wird gut lesbar am Bildschirm angezeigt
- Notfall-Anrufe werden in roter Schrift dargestellt und können bevorzugt werden
- VIP-Funktion: Anrufe von definierten Rufnummern werden in grüner Schrift dargestellt
- Anzeige der wartenden Anrufe an beliebig vielen PC-Bildschirmen im Netzwerk
- Einstellbares akustisches Signal bei Eintreffen eines Anrufs
- Verlaufsabhängige Zusatzhinweise möglich, z. B. "Begrüßung abgespielt"
- Wahlweise wird jedem Anrufer seine Position in der Warteschlange genannt
- Teamfähigkeit durch Auswerten der umgeleiteten Rufnummer
- Landessprachliche Begrüßung durch vorwahlabhängige Abfolgen
- Wochenplaner zum automatischen Ein- und Ausschalten von bis zu 12 Abfolgen
- Feiertagsplaner mit allen deutschlandweit gültigen sowie frei definierbaren Feiertagen
- Schneller Sprung zur Nachrichtenaufzeichnung mittels Tonwahl
- Anruf kann am Bildschirm zur Nachrichtenaufzeichnung geschickt werden
- Mithören beider Verbindungsteilnehmer über Soundkarte
- Anhören der Nachrichten über Soundkarte am PC mit Vor- und Rückspulen
- E-Mail-Versand der Nachrichten als WAV- oder MP3-Dateien, optional verschlüsselt
- Setzen von Nachrichten-LED bzw. Hinweistexten an geeigneten Systemtelefonen
- Außerhalb der Geschäftszeiten als Anrufbeantworter verwendbar
- Client-Software zur Anruf-Anzeige an Netzwerk-PCs
- Umschaltung von Abfolgen am Netzwerk-PC
- Anrufliste, sortierfähig nach einstellbaren Kriterien
- Rückruf aus der Anrufliste, sofern Rufnummer übertragen worden ist
- Name-zu-Rufnummer-Anzeige mit Rückwärtssuche im Web
- Kompatibel zum „Talkmaster-Viewer“, d. h. vollständiger Anruflisten-Zugriff im Netzwerk
- Telefonische Fernabfrage durch getrennt erhältliches Programm „Talkmaster-Fernabfrage“
- Monatliche EVN-Datei zur Auswertung in Excel oder anderen Programmen
- Umfangreiche Hilfedatei

Preisliste vom 01.12.16

	ohne MWSt.	mit MWSt.
Talkmaster-Callcenter Standard (2 Kanäle)	200,00 EUR	238,00 EUR
Talkmaster-Callcenter Standard (4 Kanäle)	300,00 EUR	357,00 EUR
Talkmaster-Callcenter Standard (8 Kanäle)	400,00 EUR	476,00 EUR
Talkmaster-Callcenter Standard (16 Kanäle)	600,00 EUR	714,50 EUR
Talkmaster-Callcenter Standard (32 Kanäle)	800,00 EUR	952,00 EUR
Talkmaster-Callcenter Premium (2 Kanäle)	300,00 EUR	357,00 EUR
Talkmaster-Callcenter Premium (4 Kanäle)	450,00 EUR	535,50 EUR
Talkmaster-Callcenter Premium (8 Kanäle)	600,00 EUR	714,50 EUR
Talkmaster-Callcenter Premium (16 Kanäle)	900,00 EUR	1071,00 EUR
Talkmaster-Callcenter Premium (30 Kanäle)	1200,00 EUR	1428,00 EUR
Paket „bis zu 10 Ansagen“ , mit einem/einer Profisprecher(in) nach Ihrer Textvorgabe im Tonstudio produziert, inkl. Lieferung per E-Mail	115,00 EUR	136,85 EUR

Es gelten unsere Allgemeinen Geschäftsbedingungen (<http://www.talkmaster.de/agb.htm>).