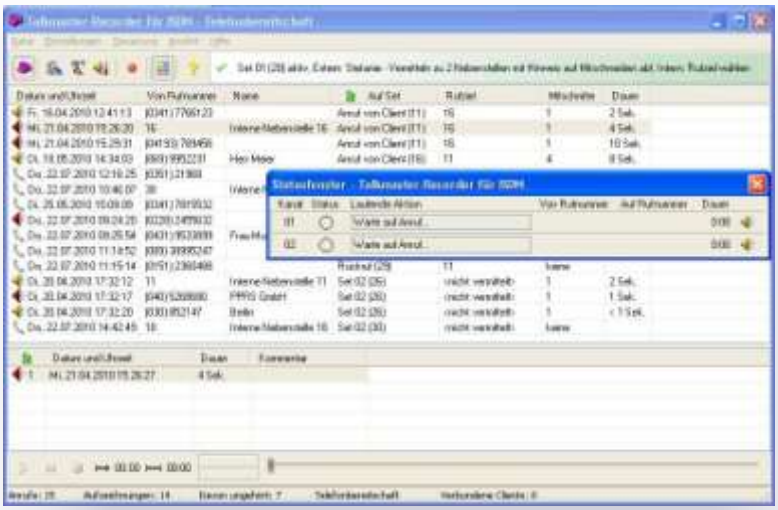
Produktinformation

Talkmaster®-Recorder

Mitschneiden von Telefonaten am ISDN-Anschluß

zu Schulungszwecken, zur Dokumentation,
für Telefoninterviews



Leistungsmerkmale:

- Software für Windows ab Windows XP
- Funktioniert mit allen gängigen ISDN-Adaptern
- Für ankommende oder abgehende Gespräche
- Für 1, 2, 4, 8, 16 oder 32 gleichzeitige Mitschnitte
- Funktioniert ankommend wie automatische Vermittlung
- Abgehend mit Tonwahl-Eingabe der Zielrufnummer
- Mehrplatzfähig, Client-Software im Lieferumfang
- Beliebig viele Mitschnitte auf PC-Festplatte speicherbar
- 1000 Profi-Ansagen im Lieferumfang
- Unterbrechen und Fortsetzen der Mitschnitte
- Anhören der Mitschnitte am PC
- Weiterverarbeitung im Klangeditor möglich

Für den eiligen Leser: 7 Fragen, 7 Antworten

1 Was ist der Talkmaster-Recorder für ISDN?

Der „Talkmaster-Recorder für ISDN" ist Software, die auf jedem modernen Windows-Computer läuft und eigene Telefonate mitschneidet. Sie dient zur Schulung oder zur Dokumentation. Sie ist kein Spionagewerkzeug. Bitte beachten Sie, daß Sie nach deutschem Recht Telefonate nur dann mitschneiden dürfen, wenn der Gesprächspartner einverstanden ist (§ 201 Strafgesetzbuch StGB). Die Software besteht aus Server und Client. Der Client braucht nur dann installiert zu werden, wenn Anwender mittels PC-Hilfe Telefonate einleiten sollen.

2 Wie muß der Computer beschaffen sein?

Es muß Windows XP oder neuer installiert sein. Für die Server-Version muß der Computer über einen ISDN-Adapter (intern oder USB oder virtuell als LAN-CAPI) verfügen, der die ISDN-Dreierkonferenz und das Erkennen von Tonwahl unterstützt. Empfohlen wird eine CPU ab 1 GHz und ausreichend Festplattenplatz zum Speichern der Mitschnitte.

3 Wie muß die Telefonanlage beschaffen sein?

Die Anlage muß mindestens einen internen ISDN-Anschluß besitzen, welcher die ISDN-Dreierkonferenz unterstützt. Der ISDN-Adapter muß mit einem oder mehreren internen ISDN-Anschlüsse der Telefonanlage verbunden sein. Wenn mehrere Gespräche gleichzeitig mitgeschnitten werden sollen, muß die Telefonanlage entsprechend viele gleichzeitige Dreierkonferenzen erlauben.

4 Muß an der Telefonanlage etwas geändert werden?

Ja. Wenn ankommende Gespräche mitgeschnitten werden sollen, muß die Anlagenkonfiguration geändert werden, damit Amtanrufe auf die internen Rufnummern des „Talkmaster-Recorders für ISDN" geleitet werden. An manchen Anlagen kann der Besitzer das mit wenig Aufwand am PC selbst erledigen, an anderen muß ein autorisierter Techniker die Arbeiten vornehmen.
Wenn abgehende Gespräche mitgeschnitten werden sollen, muß die ISDN-Nebenstelle berechtigt sein, Amtgespräche zu führen.

5 Was leistet der Talkmaster-Recorder für ISDN?

Es gibt drei Anwendungsmöglichkeiten:

- Ankommende Gespräche mitschneiden. In dem Fall begrüßt der „Talkmaster-Recorder für ISDN" jeden Anrufer mit einer einstellbaren Ansage und stellt das Gespräch zu einer einstellbaren Nebenstelle der Telefonanlage durch. Im Lieferumfang befinden sich Ansagen, die auf den bevorstehenden Mitschnitt hinweisen. Sobald der Angerufene den Hörer abnimmt, wird das Gespräch mitgeschnitten.
- Abgehende Gespräche mitschneiden. In dem Fall gibt der interne Teilnehmer am PC-Client die Zielrufnummer ein oder wählt sie aus einer Liste und klickt auf „Mitschnitt starten". Oder er ruft die ISDN-Nebenstelle des „Talkmaster-Recorders für ISDN" an und gibt mittels Tonwahl die Zielrufnummer ein. Das Programm stellt die Verbindung her und schneidet mit. In diesem Fall ist der Initiator dafür verantwortlich, den Gesprächspartner nach der Erlaubnis zum Mitschneiden zu fragen.
- Spontanes Hinzunehmen. Wenn das Telefonat schon stattfindet und die Teilnehmer sich entschließen, daß mitgeschnitten werden soll, nimmt der interne Teilnehmer den Talkmaster-Recorder als dritten „Gesprächspartner" in Form einer Dreierkonferenz hinzu.

Jeder Mitschnitt kann am PC angehört werden und ggf. als WAV-Datei weiterverarbeitet werden.

6 Kann ich den Talkmaster-Recorder für ISDN selbst installieren?

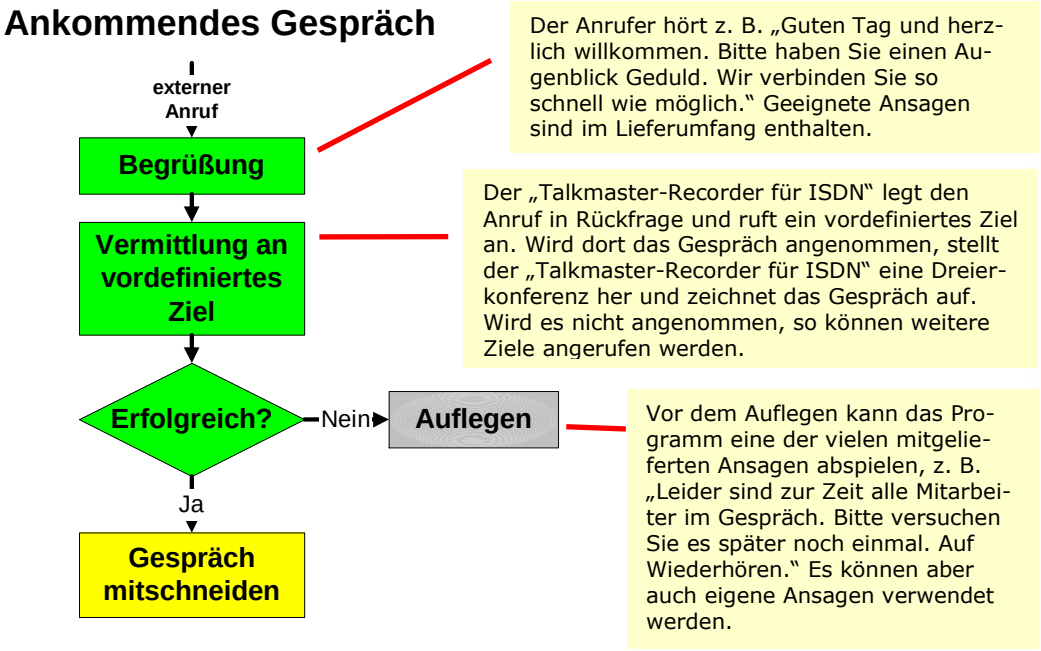
Ja, wenn Sie Windows-Kenntnisse besitzen und einige Einzelheiten der Telefonanlage kennen. Eine ausführliche Hilfedatei erklärt alle Einstellungen. Sie können die Software aber auch bei einem Fachhändler kaufen und sie durch ihn installieren lassen.

7 Wie lange dauert es, den Talkmaster-Recorder für ISDN in Betrieb zu nehmen?

Das hängt von der Güte der Vorbereitung und vom Umfang der geplanten Anwendung ab. Der Vorgang kann binnen einer halben Stunde abgeschlossen sein.

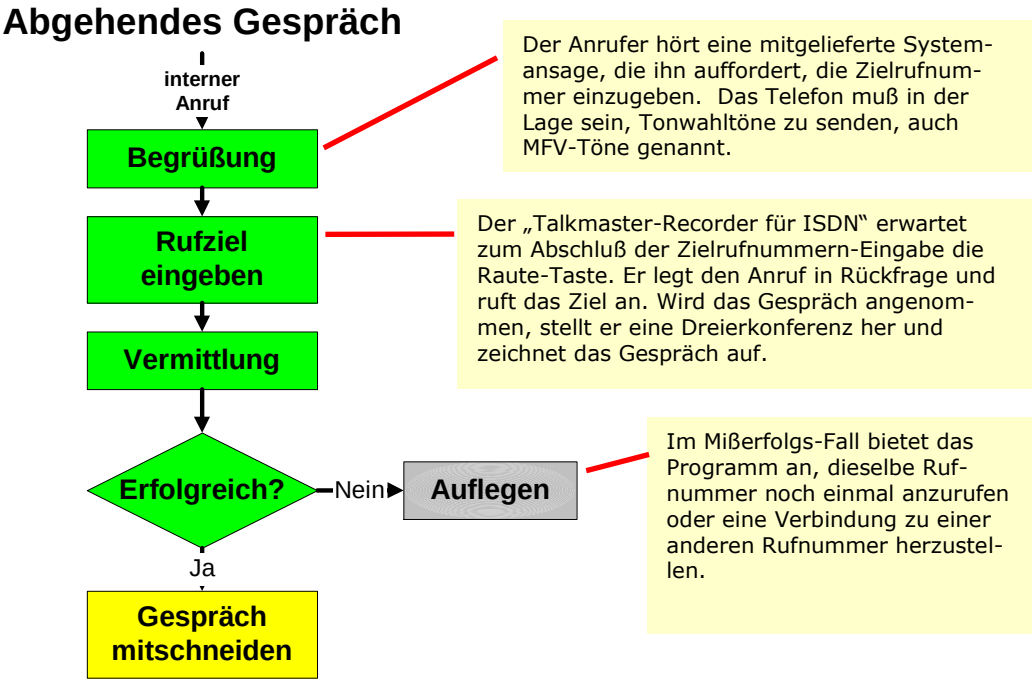
Beispiel: Ankommendes Externgespräch

Wenn ein Amtanruf eintriff, verhält sich der „Talkmaster-Recorder für ISDN" wie ein automatisches Vermittlungssystem. Er spielt eine vorbereitete Begrüßung ab und vermittelt an eine Nebenstelle oder einen Amtanschluß. Die Grafik zeigt den Ablauf in vereinfachter Form.



Beispiel: Abgehendes Gespräch

Wenn ein interner Anruf eintrifft, spielt der „Talkmaster-Recorder für ISDN" eine fest eingestellte Ansage ab und fordert auf, mittels Tonwahl die Rufnummer des anzurufenden Anschlusses einzugeben.



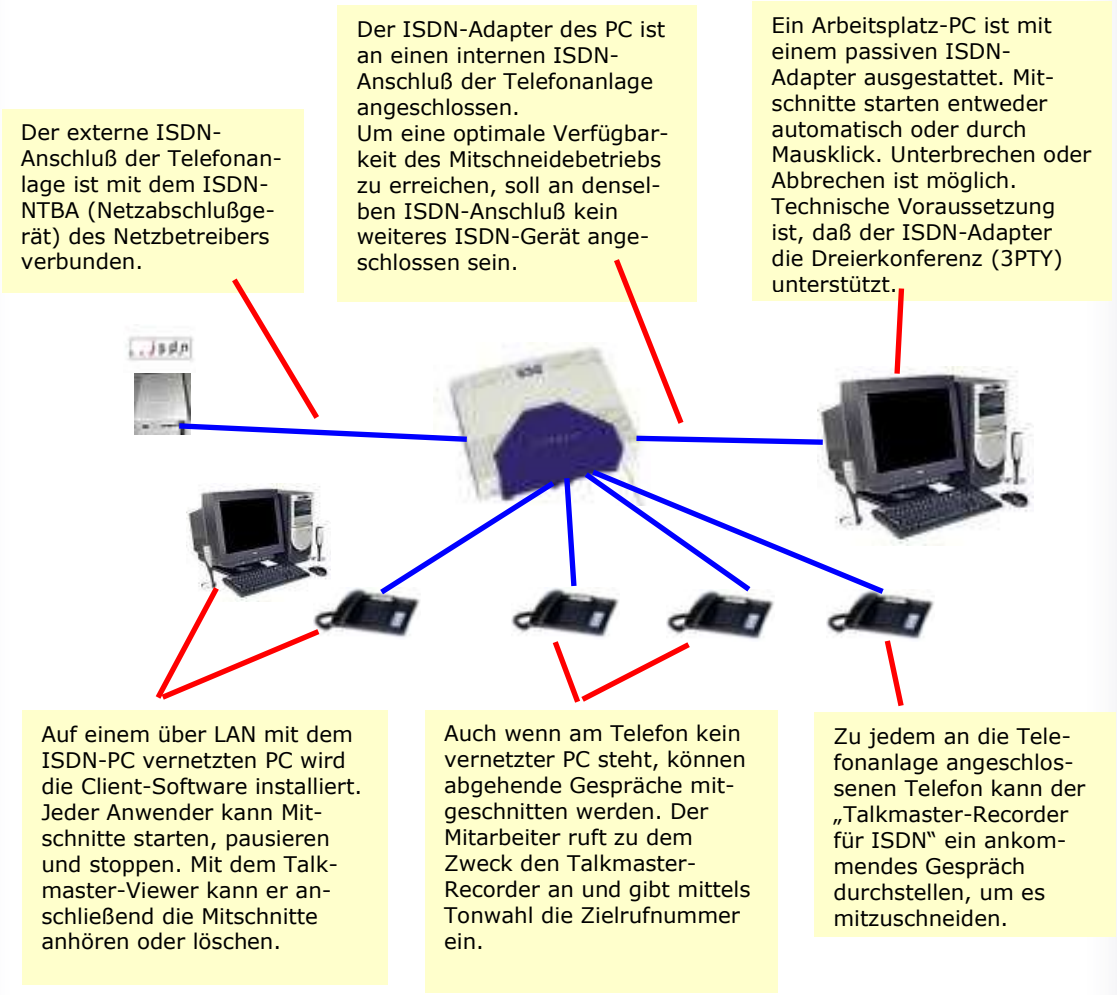
Beispiel: Einsatz an Auerswald COMpact 2206 USB

Eine kleine Firma mit vier Mitarbeitern besitzt eine Telefonanlage „Auerswald COMpact 2206 USB", die an einen ISDN-Mehrgeräteanschluß angeschlossen ist. Normalerweise klingeln bei Amtanruf die analogen Nebenstellen 32 und 33. Zwei Mitarbeiter nehmen dort Anrufe entgegen und führen Beratungsgespräche.

Nun soll ein neuer Mitarbeiter ausgebildet werden. Zu dem Zweck wird die Konfiguration der Auerswald-Anlage so geändert, daß Amtanrufe auch an der internen ISDN-Rufnummer des „Talkmaster-Recorders für ISDN" eintreffen. Die Software begrüßt den Anrufer, weist darauf hin, daß das Gespräch zu Schulungszwecken mitgeschnitten wird, und stellt eine Dreierkonferenz mit der analogen Nebenstelle 34 her. Dort nimmt der neue Mitarbeiter den Anruf entgegen.

Falls ein Anrufer dem Mitschneiden widerspricht, beendet der Mitarbeiter durch Mausklick am PC den Mitschnitt und setzt das Telefonat fort.

Das Bild zeigt, wie der Talkmaster-Recorder in die vorhandene technische Umgebung integriert wird:

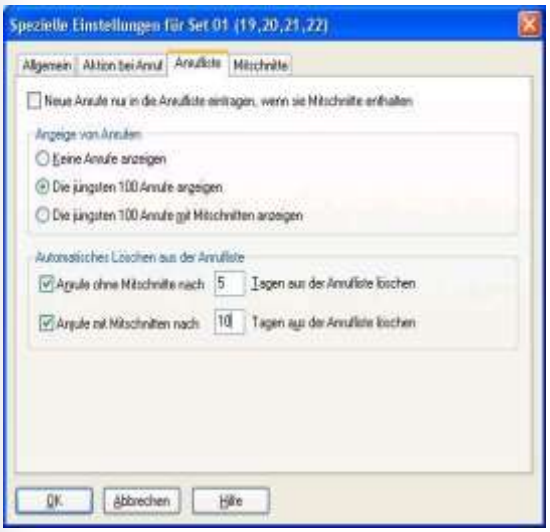


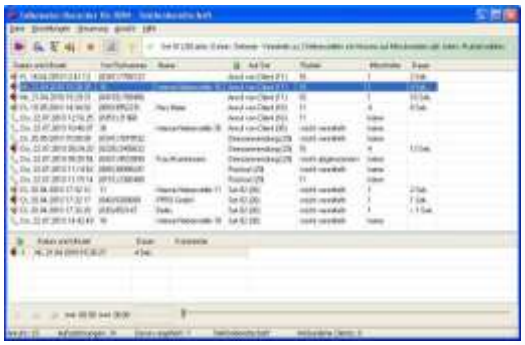
Übersicht: Das Hauptfenster

Das Hauptfenster (Bild rechts) listet auf Wunsch jeden Anruf mit Datum und Uhrzeit auf. Das Symbol am Anfang der Zeile gibt Aufschluß über den Verlauf des Anrufs:

Gelber Telefonhörer - Anruf ist vermittelt worden, aber das Gespräch ist nicht mitgeschnitten worden.
Roter Telefonhörer - Anruf ist nicht vermittelt worden.
Gelber Lautsprecher – Das Gespräch ist mitgeschnitten worden, und der Mitschnitt ist am PC angehört worden.
Roter Lautsprecher – Das Gespräch ist mitgeschnitten worden, aber der Mitschnitt ist am PC noch nicht angehört worden.

Anrufe ohne Mitschnitte werden im Hauptfenster nur auf Wunsch angezeigt. In einem Einstellungsdialog (Bild unten) wird außerdem festgelegt, welche Anrufe angezeigt und ob und nach wie vielen Tagen Mitschnitte automatisch aus der Anrufliste gelöscht werden.





Weitere Informationen, die dem Hauptfenster zu entnehmen sind:

- Rufnummer des Anrufers
- Name, der zur Rufnummer gespeichert ist.
- Name des angerufenen Sets
- Vermittlungsziel
- Anzahl der Mitschnitte. Falls die Zahl größer als 1 ist, ist der Mitschnitt unterbrochen und fortgesetzt worden.
- Gesamtdauer der Mitschnitte

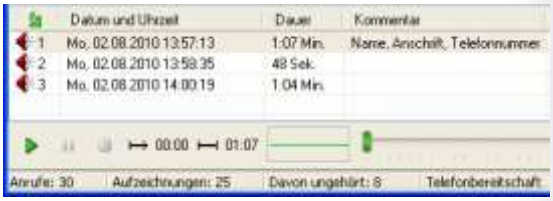
Ein Klick mit der rechten Maustaste auf eine Zeile öffnet das folgende Kontextmenü:

Mitschnitte können angehört oder gelöscht werden. Falls die Anrufer-Rufnummer übertragen worden ist, kann durch Mausklick ein Rückruf ausgelöst werden. In dem o. a. Beispiel ruft das Programm bei Klick auf „Rückruf mit 25" die Nebenstelle 25 an. Dort nimmt der Mitarbeiter den Anruf an. Danach ruft das Programm die Rufnummer an, die in der Anrufliste gespeichert ist.

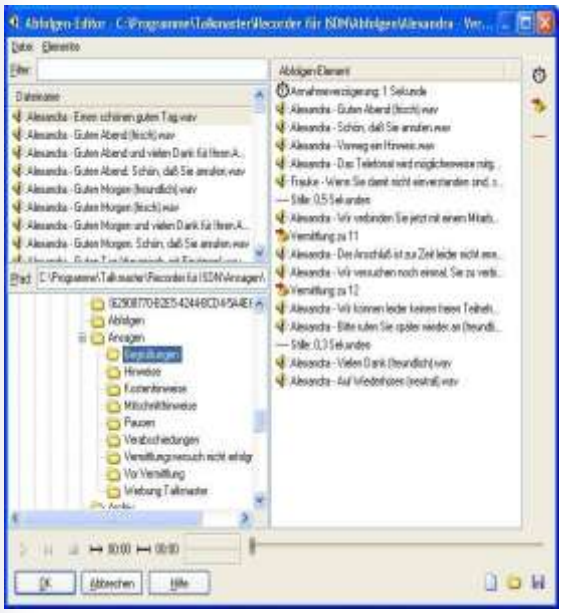
Mittschnitte anhören

Im Hauptfenster startet ein Doppelklick auf eine Zeile mit Lautsprechersymbol die Wiedergabe. Alternativ kann die Wiedergabe im Kontextmenü gestartet werden, das über die rechte Maustaste erreichbar ist.

Das Beispiel zeigt drei Mitschnitte, weil der Bediener während des Gesprächs zweimal das Mitschneiden unterbrochen hat.



Kernstück des Systems: Der Abfolgen-Editor



Aus einer Vielzahl mitgelieferter Ansagebausteine werden am Bildschirm Ansagen und Menüs zusammengestellt. Der linke Teil des Fensters (siehe Bild links) zeigt die zur Verfügung stehenden Ansagen, der rechte die aktuell verwendeten.

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.

Im Abfolgen-Editor wird auch das Verbinden mit einem Nebenstellentelefon eingeplant. Zu dem Zweck gibt es am unteren Rand das Symbol „Vermittlung einrichten“:

Im engeren Sinn bedeutet „Vermittlung einrichten“ das Herstellen einer Dreierkonferenz. Teilnehmer der Dreierkonferenz sind der Anrufer, der Angerufene und das Talkmaster-Programm.

Einrichten einer Vermittlung

Ein Klick mit der linken Maustaste auf das Vermittlungs-Symbol öffnet die Eigenschaften der Vermittlung, siehe Bild rechts.

Im Beispiel ist das Vermittlungsziel die Nebenstelle 11. Statt einer Nebenstelle ist als Ziel eine Amtrufnummer möglich, üblicherweise mit einer vorangestellten Null zur Amtsholung.

Wenn in dem Beispiel nach 12 Sekunden der Anruf am Vermittlungsziel nicht entgegengenommen worden ist, fährt der „Talkmaster-Recorder für ISDN“ im Ablauf fort. Wenn das Vermittlungsziel besetzt ist, fährt das Programm schon nach einer Sekunde im Ablauf fort.

Die Option „Mehrfachvermittlung verwenden“ ist ein Sonderfall. Wenn z. B. in Zeile 1 „11,12,13,14“ eingetragen wird, bewirkt sie, daß ohne zwischengeschaltete Ansage die Nebenstellen nacheinander angerufen werden, bis jemand den Anruf annimmt.

Mehrere Vermittlungsversuche

Wenn das erste in der Abfolge eingeplante Vermittlungsziel nicht erreicht wird, ist es empfehlenswert, dem Anrufer einen Hinweis vorzuspielen, damit er nicht zu lange im Unklaren gelassen wird. Ansagen wie „Leider ist noch kein Anschluß frei.“, „Bitte haben Sie Geduld.“ befinden sich im Lieferumfang.

Beliebig viele Folgen von Ansagen und Vermittlungsversuchen können hintereinander eingeplant werden. Der „Talkmaster-Recorder für ISDN“ kann die Verbindung nicht nur zu internen Anschlüssen der Telefonanlage herstellen, sondern auch zu externen Anschlüssen.

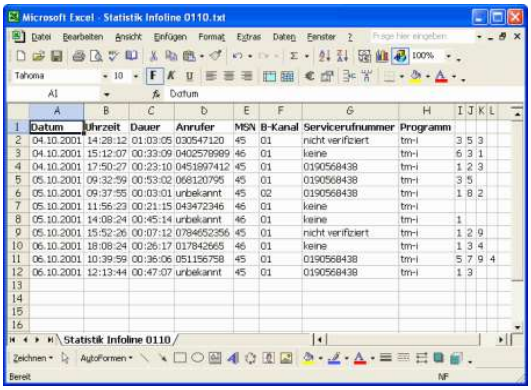
Er kann z. B. an das Mobiltelefon eines Außendienstmitarbeiters oder den Festnetzanschluß eines Heimbüros durchstellen. Voraussetzung ist, daß die ISDN-Nebenstellenrufnummer des „Talkmaster-Recorders für ISDN“ in der Telefonanlagenkonfiguration die Berechtigung erhalten hat, Amtgespräche zu führen.

Wenn das Vermittlungsziel ein Mobiltelefon ist, muß in der Zeile „Warten auf Annahme“ mindestens ein Wert von 60 Sekunden eingetragen werden, denn im Mobilfunknetz kann es 30 Sekunden dauern, bis das angerufene Telefon zum ersten Mal klingelt.

Anrufdaten auswerten

Jeder Anruf erzeugt eine Zeile in der EVN-Datei (EVN = Einzelverbindungsnachweis). Gespeichert werden Datum und Uhrzeit, Dauer, Rufnummer, B-Kanal und gewählte Auswahlnummern.

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.

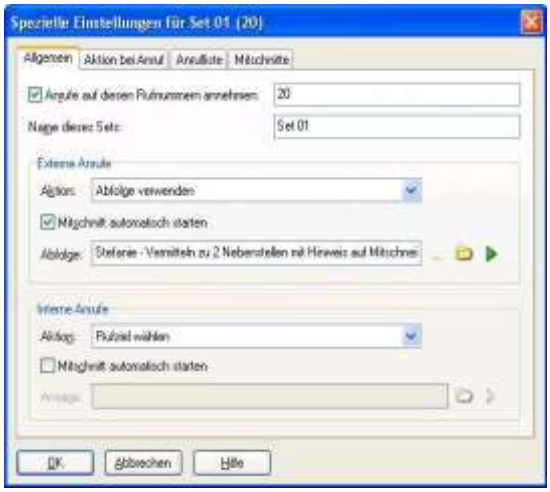


Datum	Uhrzeit	Dauer	Anrufer	MSN	B-Kanal	Servicerufnummer	Programm			
04.10.2001	14:28:12	01:03:05	0302547120	45	01	nicht verifiziert	tm-i	3	5	3
04.10.2001	15:12:07	00:33:09	0402579999	46	01	keine	tm-i	6	3	1
04.10.2001	17:50:27	00:23:10	0451897412	45	01	0190568438	tm-i	1	2	3
05.10.2001	09:32:59	00:53:02	068120795	45	01	0190568438	tm-i	3	5	
05.10.2001	09:37:55	00:03:01	unbekannt	45	02	0190568438	tm-i	1	8	2
05.10.2001	11:56:23	00:21:15	043472346	46	01	keine	tm-i			
05.10.2001	14:08:24	00:45:14	unbekannt	46	01	keine	tm-i	1		
05.10.2001	15:52:26	00:07:12	0784652356	45	01	nicht verifiziert	tm-i	1	2	9
06.10.2001	18:08:24	00:26:17	017842665	46	01	keine	tm-i	1	3	4
06.10.2001	10:39:59	00:36:06	051156758	45	01	0190568438	tm-i	5	7	9 4
06.10.2001	12:13:44	00:47:07	unbekannt	45	01	0190568438	tm-i	1	3	

Funktionsweisen

Der „Talkmaster-Recorder für ISDN" bietet dem Anwender die Möglichkeit, interne und externe Anrufe unterschiedlich zu behandeln. Folgende Fälle können pro Set auf der Reiterkarte „Allgemein" (Bild rechts) eingestellt werden:

1. Keine Anrufannahme. In dem Fall nimmt das Programm Anrufe nicht an.
2. Rufziel wählen. In dem Fall fordert das Programm mittels einer Ansage zum Eingeben der Zielrufnummer auf. Wenn der Anrufer die Eingabe mit der Rautetaste abgeschlossen hat, stellt das Programm eine Dreierkonferenz her und schneidet das Gespräch mit.
3. Abfolge verwenden. Das Programm nimmt den Anruf an und spielt Ansagen ab, die der Anwender vorher im Abfolgeneditor festgelegt hat. In der Regel hat der Anwender nicht nur Ansagen, sondern auch eine Dreierkonferenz mit einem internen oder externen Telefonanschluß vorbestimmt. Sobald das Programm die Dreierkonferenz hergestellt hat, schneidet es mit.
4. Sofort mitschneiden. In dem Fall nimmt das Programm jeden Anruf nach einer Sekunde an und beginnt ohne Ansage sofort mit dem Mitschneiden.



In den Fällen 2-4 kann der Anwender wählen, ob das Programm von Beginn des Gespräches an oder erst nach dem Klicken auf eine Aufnahmeschaltfläche mitschneidet.

Die Standard-Ausgabe kann auf 3 Sets unabhängig programmiert werden, die Premium-Ausgabe auf 30 Sets.

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 von Talkmaster-Software!

Erfahrung zählt

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.

Der „Talkmaster-Recorder für ISDN" in Stichworten:

- Software für Windows ab Windows XP
- Hardware-Voraussetzung: PC ab 1 GHz, ISDN-Adapter mit CAPI 2.0, möglichst Soundkarte
- ISDN-Adapter und ISDN-Anschluß müssen Dreierkonferenz (3PTY) unterstützen
- Mitschneiden von Telefongesprächen am internen ISDN-Anschluß einer Telefonanlage
- Mitschneiden direkt am Amt möglich, verursacht aber Weiterleitungskosten
- Firebird-Server zur Datenbankverwaltung im Lieferumfang enthalten
- Standard-Ausgabe 3 Sets (d. h. unabhängige Konfigurationen), Premium-Ausgabe 30 Sets

Mitschneidefunktionen:

- Funktioniert für ankommende und abgehende Gespräche
- Verhält sich bei ankommendem Anruf wie eine automatische Vermittlung
- Starten und Stoppen des Mitschnitts automatisch oder manuell
- Versionen für 1, 2, 4, 8, 16 oder 32 B-Kanäle (bitte prüfen, ob die Telefonanlage entsprechend viele gleichzeitige Dreierkonferenzen unterstützt)
- Nachträgliches Hinzuziehen zu bestehenden Telefonaten
- Verwendbar zum Beispiel an Telefonanlagen folgender Hersteller: Agfeo, Auerswald, Avaya, Deutsche Telekom, DeTeWe, Euracom, Siemens

Klangdateien:

- 1000 Profi-Ansagen z. B. für automatische Begrüßung, Vermittlung, Mitschneide-Hinweis
- Eigene Ansagen können über Telefon aufgenommen werden
- Einfache Zusammenstellung der Ansagen am Bildschirm
- Speichert Mitschnitte als WAV-Dateien 16 bit 8 KHz, Platzbedarf 940 Kilobyte pro Minute
- Anhören der Mitschnitte über Soundkarte am Computer
- Löschen gespeicherter Mitschnitte manuell oder nach Ablauf einer einstellbaren Zeit möglich

Anzeigefunktionen:

- Anrufliste, sortiert nach einstellbaren Kriterien
- Anzeige des Ortsnamens in der Anrufliste, falls Rufnummer übertragen
- Anzeige des Anrufer-Namens in der Anrufliste, falls eingetragen
- Rückwärtssuche im Web, bei Erfolg Anzeige des Anrufer-Namens
- Rückruf aus Anrufliste, sofern die Rufnummer übertragen worden ist
- Statusfenster mit ausführlichen Informationen zu aktiven Anrufen
- Ausführliche Hilfedatei

Mitgelieferte Client-Software:

- Client-Software zum Starten und Stoppen des Mitschnitts am Netzwerk-PC
- Client-Software kann Mitschneide-Aufträge an den Server schicken
- Warteschlangenverwaltung der Mitschneide-Aufträge
- Talkmaster-Viewer zum Anhören der Mitschnitte am Netzwerk-PC

Preisliste vom 01.12.16

Alle Preise zzgl. 19% MWSt.

	Einzelpreis netto
Talkmaster-Recorder für ISDN Standard (1 B-Kanal)	40,00 EUR
Talkmaster-Recorder für ISDN Standard (2 B-Kanäle)	60,00 EUR
Talkmaster-Recorder für ISDN Standard (4 B-Kanäle)	90,00 EUR
Talkmaster-Recorder für ISDN Standard (8 B-Kanäle)	135,00 EUR
Talkmaster-Recorder für ISDN Standard (16 B-Kanäle)	180,00 EUR
Talkmaster-Recorder für ISDN Standard (30 B-Kanäle)	270,00 EUR
Talkmaster-Recorder für ISDN Premium (1 B-Kanal)	60,00 EUR
Talkmaster-Recorder für ISDN Premium (2 B-Kanäle)	90,00 EUR
Talkmaster-Recorder für ISDN Premium (4 B-Kanäle)	135,00 EUR
Talkmaster-Recorder für ISDN Premium (8 B-Kanäle)	180,00 EUR
Talkmaster-Recorder für ISDN Premium (16 B-Kanäle)	270,00 EUR
Talkmaster-Recorder für ISDN Premium (30 B-Kanäle)	360,00 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

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