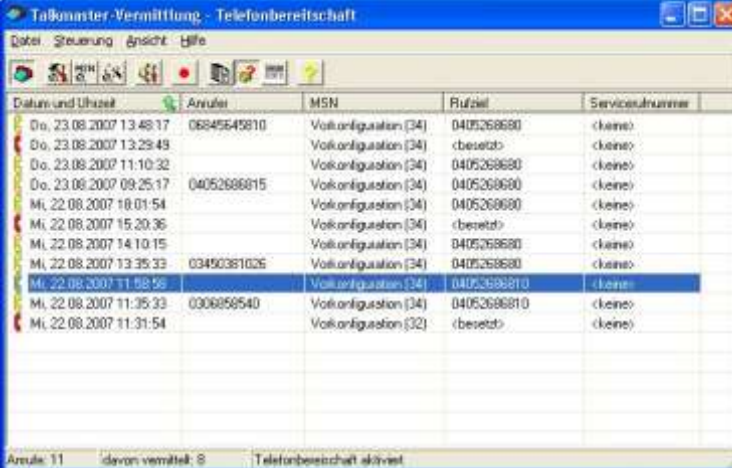


## Produktinformation

# Talkmaster®-Vermittlung

## Für das kleine Büro oder den privaten Einsatz

Ansage vor Melden, Vermitteln an beliebige Rufziele, auf bis zu 10 Rufnummern unterschiedlich konfigurierbar, ausführliche Anrufliste



The screenshot shows the 'Talkmaster-Vermittlung - Telefonbereitschaft' software window. It features a menu bar with 'Datei', 'Steuerung', 'Ansicht', and 'Hilfe'. Below the menu is a toolbar with various icons. The main area contains a table with the following columns: 'Datum und Uhrzeit', 'Anrufer', 'MSN', 'Rufziel', and 'Service-Nummer'. The table lists several call records with their respective dates, times, caller numbers, and destinations.

Datum und Uhrzeit	Anrufer	MSN	Rufziel	Service-Nummer
Do, 23.08.2007 13:48:17	06845645810	Vollkonfiguration (34)	0405268680	(keine)
Do, 23.08.2007 13:29:49		Vollkonfiguration (34)	(besetzt)	(keine)
Do, 23.08.2007 11:10:32		Vollkonfiguration (34)	0405268680	(keine)
Do, 23.08.2007 09:25:17	04052686815	Vollkonfiguration (34)	0405268680	(keine)
Mi, 22.08.2007 18:01:54		Vollkonfiguration (34)	0405268680	(keine)
Mi, 22.08.2007 15:20:36		Vollkonfiguration (34)	(besetzt)	(keine)
Mi, 22.08.2007 14:10:15		Vollkonfiguration (34)	0405268680	(keine)
Mi, 22.08.2007 13:35:33	03450381025	Vollkonfiguration (34)	0405268680	(keine)
Mi, 22.08.2007 11:58:58		Vollkonfiguration (34)	04052686810	(keine)
Mi, 22.08.2007 11:35:33	0306858540	Vollkonfiguration (34)	04052686810	(keine)
Mi, 22.08.2007 11:31:54		Vollkonfiguration (32)	(besetzt)	(keine)

At the bottom of the window, there is a status bar showing 'Anrufe: 11', 'davon vermittelt: 8', and 'Telefonbereitschaft aktiviert'.

## Leistungsmerkmale:

- Ansage vor Melden
- Automatisches Vermitteln nach intern oder extern
- Unterschiedliche Konfiguration auf bis zu 10 Rufnummern
- Anrufliste mit Datum, Uhrzeit, Anrufernummer
- Rückruf aus der Anrufliste
- Vermitteln aus der Ferne über Tonwahlmenü
- Eigene Ansagen über Telefon aufnehmen
- Viele Profi-Ansagen im Lieferumfang

## Für den eiligen Leser: 7 Fragen, 7 Antworten

- 1 Was ist die Talkmaster-Vermittlung®?**

Die Talkmaster-Vermittlung ist eine Software, die auf jedem modernen Windows-PC läuft.
- 2 Wie muß der PC beschaffen sein?**

Es muß Windows ab Windows 2000 installiert sein. Der PC muß über einen eingebauten oder einen über USB angeschlossenen ISDN-Adapter oder über einen Software-SIP-Adapter verfügen. Zum Probehören der mitgelieferten und eigener Ansagen muß er Klänge wiedergeben können.
- 3 Ist eine Telefonanlage Voraussetzung?**

In der Regel ja. In Ausnahmefällen kann die Talkmaster-Vermittlung aber direkt am ISDN-Amtanschluß betrieben werden.
- 4 Muß an der Telefonanlage etwas geändert werden?**

Ja, die Anlage muß umkonfiguriert werden, damit Amtanrufe auf die internen Rufnummern des Talkmaster-Software geleitet werden. An manchen Anlagen kann der Besitzer das mit wenig Aufwand am Computer selbst erledigen, an anderen muß ein autorisierter Techniker die Arbeiten vornehmen.
- 5 Was leistet die Talkmaster-Vermittlung®?**

Die Talkmaster-Vermittlung nimmt den ankommenden Anruf an, spielt dem Anrufer eine einstellbare Begrüßung vor und vermittelt an ein einstellbares Ziel. Wenn dort besetzt ist oder der Anruf nicht angenommen wird, stellt die Talkmaster-Vermittlung zu einem zweiten und ggf. zu beliebig vielen weiteren Zielen durch, bis ein Teilnehmer erreicht wird.

Für den Inhaber bietet sie eine Zusatzfunktion: Auf einer speziellen Rufnummer kann er von außen anrufen, einen Geheimcode eingeben und sich dann mit wählbaren Telefonanschlüssen verbinden lassen.
- 6 Kann ich die Talkmaster-Vermittlung® selbst installieren?**

Ja, wenn Sie Windows-Kenntnisse besitzen und einige Einzelheiten der Telefonanlage kennen. Eine ausführliche Online-Hilfe erklärt alle Einstellungen. Sie können die Software aber auch über einen Fachhändler kaufen und sie durch ihn installieren lassen.
- 7 Wie lange dauert es, die Talkmaster-Vermittlung® in Betrieb zu nehmen?**

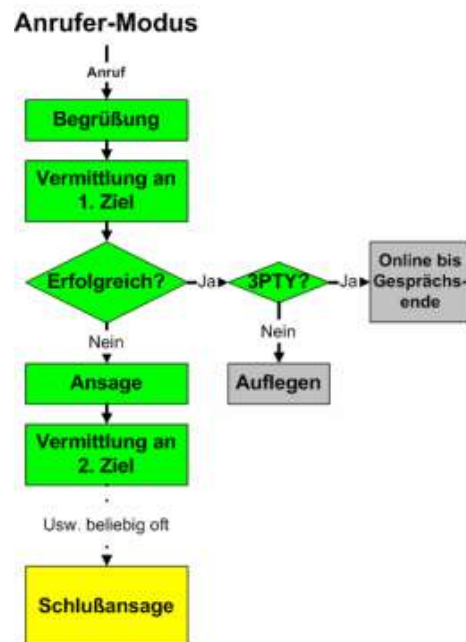
Das hängt von der Güte der Vorbereitung und vom Umfang der geplanten Anwendung ab.

## Anrufannahme

Die Talkmaster-Vermittlung ist speziell für das kleine Büro oder den privaten Einsatz konzipiert. Sie nimmt einen eintreffenden Anruf an, spielt dem Anrufer eine einstellbare Begrüßung vor und vermittelt an einstellbare Ziele. Sie kann entweder am internen ISDN-Anschluß einer Telefonanlage oder direkt am ISDN-Amtanschluß (mit Vermittlungsmethode 3PTY) betrieben werden. Die Grafik rechts veranschaulicht den Ablauf eines Anrufs.

Als zweites Vermittlungsziel muß nicht unbedingt ein Telefon angegeben werden. Möglich ist auch eine Anrufbeantworter-Software, z. B. der Talkmaster-Anrufbeantworter. So kann der Anrufer eine Nachricht hinterlassen, wenn der erste Vermittlungsversuch erfolglos war. Beliebige viele Vermittlungsversuche können hintereinander plaziert werden.

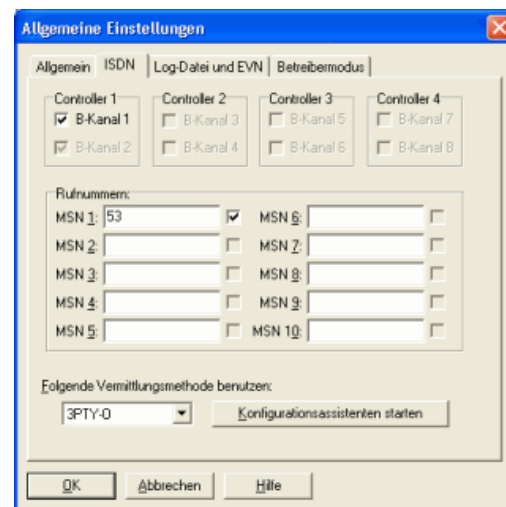
Viele deutsche und englische Ansagen befinden sich im Lieferumfang. Auf Wunsch liefert unser Tonstudio zum günstigen Preis zusätzliche Ansagen nach Textvorgabe.



## An einer Telefonanlage mit internem Anschluß

Das Vermittlungsziel ist in der Regel eine Nebenstelle an derselben Telefonanlage. Die Vorteile der Talkmaster-Vermittlung sind in diesem Fall:

- Der externe Anrufer wird ohne Wartezeit angenommen.
- Er erfährt aus der Ansaage, welchen Anschluß er erreicht hat.
- Der Angerufene hat Zeit, eine angefangene Arbeit zu beenden, bevor er den Anruf annimmt.
- Während des Vermittlungsvorgangs hört der Anrufer Wartemusik und Ansagen, die in den MOH-Eingang der ISDN-Anlage eingespeist werden. Für diesen Zweck empfehlen wir die Software Talkmaster-Warteschleife. Sie kann auf demselben PC laufen wie die Talkmaster-Vermittlung.



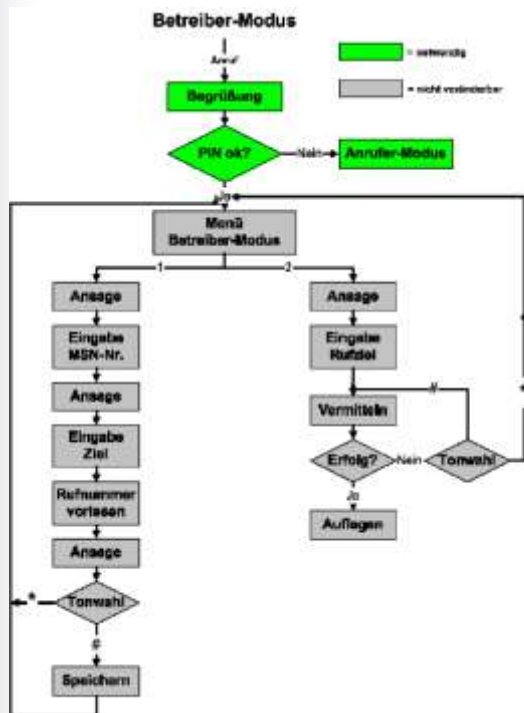
## Am ISDN-Amtanschluß

Das Vermittlungsziel ist in diesem Fall ein anderer Amtanschluß. Die Verbindungsgebühren für das vermittelte Gespräch zahlt der Betreiber der Talkmaster-Vermittlung.

Mittels Tonwahl-Geheimcode kann der Betreiber aus der Ferne das Vermittlungsziel ändern. So ist eine "Follow-me"-Funktion möglich, d. h. Anrufe werden immer dorthin umgeleitet, wo sich der Inhaber der Talkmaster-Vermittlung gerade befindet.

Kanal	Status	Laufende Aktion	Anrufer	Angerufene MSN	Dauer
01	●	Ansaage Alexandra - Wir verbinden Sie, s	0455262131	32	0:06
02	●	Für Vermittlung reserviert			0:00

## Benutzung von unterwegs: Der Betreiber-Modus



Der Betreiber-Modus ist über eine mittels Tonwahl einzugebende PIN erreichbar. Er ermöglicht es zum einen, aus der Ferne das erste Vermittlungsziel jeder MSN zu ändern.

Zum anderen erlaubt der Betreiber-Modus es, sich an eine interaktiv einzugebende Rufnummer vermitteln zu lassen.

Wenn der Besitzer die Talkmaster-Vermittlung vom Mobiltelefon aus anruft, kann er – je nach Tarif des Netzbetreibers - Kosten sparen. Er braucht nämlich nur die Rufnummer der Talkmaster-Vermittlung als "best-friend" oder ähnliche Rufnummer anzumelden, um für die Anrufe einen Vorzugstarif zu zahlen.

Für den abgehenden Teil des Telefonats werden nur die niedrigeren Festnetzgebühren fällig.

## Anrufe 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:

Roter Telefonhörer –  
Gelber Telefonhörer - Anrufer

Weitere Informationen, die dem Hauptfenster zu entnehmen sind:

- Rufnummer des Anrufers
- Angerufene interne Rufnummer
- Rufziel bei Rückruf

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.

Datum und Uhrzeit	Anrufer	MSN	Rufziel	Service-Nummer
Do, 23.08.2007 13:48:17	06845549810	Volk.configuration (34)	0405268680	(keine)
Do, 23.08.2007 13:29:48		Volk.configuration (34)	(besetzt)	(keine)
Do, 23.08.2007 11:10:32		Volk.configuration (34)	0405268680	(keine)
Do, 23.08.2007 09:25:17	04052686815	Volk.configuration (34)	0405268680	(keine)
Mi, 22.08.2007 18:01:54		Volk.configuration (34)	0405268680	(keine)
Mi, 22.08.2007 15:20:36		Volk.configuration (34)	(besetzt)	(keine)
Mi, 22.08.2007 14:10:15		Volk.configuration (34)	0405268680	(keine)
Mi, 22.08.2007 13:25:33	03450381026	Volk.configuration (34)	0405268680	(keine)
Mi, 22.08.2007 11:35:33	0008059540	Volk.configuration (34)	04052686810	(keine)
Mi, 22.08.2007 11:31:54		Volk.configuration (32)	(besetzt)	(keine)

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

## Anruflisten 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 Anruflisten, unabhängig davon, ob für die Anrufliste eingestellt wurde, daß nur Anrufe mit Nachrichten angezeigt werden sollen.

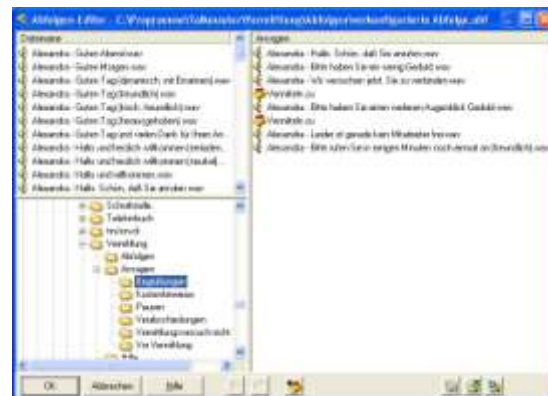
	A	B	C	D	E	F	G
1	Datum	Uhrzeit	Dauer	Anrufer	MSN	B-Kanal	Programm
2	21.9.2003	16:55:40	00:01:26	0406071400	45	01	tm-c
3	21.9.2003	16:20:32	00:02:01	0405235495	45	01	tm-c
4	21.9.2003	15:29:26	00:01:59	0406119900	46	01	tm-c
5	21.9.2003	15:08:21	00:03:13	06940013878	45	01	tm-c
6	21.9.2003	14:55:14	00:02:36	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	00:01:28	017842665	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

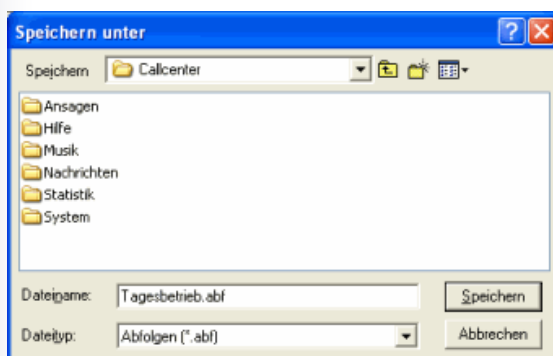
Vor der ersten Inbetriebnahme wird am Bildschirm die sogenannte „Abfolge“ zusammengestellt. Sie legt fest, was die Anrufer hören sollen. Es kann aus einer Vielzahl mitgelieferter Ansagebausteine ausgewählt werden. Der linke Teil des Fensters (siehe Bild rechts) zeigt die zur Verfügung stehenden Ansagen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



## Beliebig viele Abfolgen speichern



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

## Individuelle Begrüßung

Anrufer, deren Rufnummern Sie kennen, können Sie individuell begrüßen und sie ggf. an besondere Rufnummern durchstellen. Möglich ist das durch die CLI-abhängige Abfolge. CLI ("Calling Line Identification") ist der Fachbegriff für die Rufnummer des Anrufers.

Um die Talkmaster®-Vermittlung in dieser Weise zu benutzen, brauchen Sie nur mit dem Abfolgen-Editor eine spezielle Abfolge zu erstellen, sie gleich der Rufnummer des Anrufers zu benennen und im Verzeichnis "Abfolgen" zu speichern.

Immer wenn nun bei einem ankommenden Anruf die Herkunftsrufnummer gleich der gespeicherten ist, verwendet die Talkmaster-Vermittlung nicht die Standard-Abfolge, sondern die spezielle.

Beispiel: Ein wichtiger Kunde soll sofort direkt mit dem Chef verbunden werden. Der Kunde hat die Rufnummer 08175-12345. Sie erstellen im Abfolgen-Editor eine Abfolge, die nach der Begrüßung eine Vermittlung zur Rufnummer des Chefs enthält.

Diese Abfolge speichern Sie in C:\Programme\Talkmaster\Vermittlung\Abfolgen\0817512345.abf. Im Konfigurationsdialog stellen Sie ein, daß nicht etwa wegen der TK-Anlage die Rufnummer des ankommenden Anrufs mit einer zusätzlichen Null dargestellt wird, sondern exakt als 0817512345.

## Statusfenster: Sehen, was geschieht

Das Statusfenster zeigt den Zustand des B-Kanals an. Eine gelbe Status-LED bedeutet, daß ein Anruf eintrifft, eine grüne LED zeigt an, daß dem Anrufer eine Ansage vorgespielt wird, eine rote LED zeigt an, daß der Anruf vermittelt wird. Ein Klick auf das Lautsprechersymbol erlaubt das Mithören des Wiedergabebetriebs über die PC-Soundkarte

Kanal	Status	Laufende Aktion	Anrufer	Angerufene MSN	Dauer
01	Yellow LED	Warte auf Verbindung...	35	43	0:00
01	Green LED	Ruf wird vermittelt zu: 0405268680	35	43	0:01
01	Red LED	Ruf wird vermittelt zu: 052698911	024856827	43	1:03

## 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.

## Die Talkmaster-Vermittlung in Stichworten:

### Version 1.1:

- ISDN-Vermittlungssoftware für Windows ab Windows 2000
- Hardware-Voraussetzung: CPU ab 500 MHz, 15 MB Plattenplatz, Soundkarte
- Verwendung am ISDN-Anschluß mit jedem ISDN-Adapter mit CAPI 2.0
- Verwendung am VoIP-Anschluß mit Software-SIP-Adapter
- Anschließbar zum Beispiel an die Telefonanlagen folgender Hersteller: Aastra, Agfeo, Alcatel (Unterschiede je nach Modell und Firmwarestand, bitte mit Demoversion der Talkmaster-Zentrale prüfen), Auerswald, Avaya, Deutsche Telekom, DeTeWe, Elmeg, Euracom, GTB, Siemens, Tenovis, Tiptel.
- Rufannahme auf 1 Gespräch zur Zeit beschränkt
- Verwaltung von bis zu 10 MSN

### Anrufer-Modus

- Vermittlung an eine fest eingestellte Rufnummer
- Vermitteln am internen ISDN-Anschluß der Telefonanlage oder am ISDN-Amtanschluß
- Kein Vermitteln an den eigenen ISDN-Anschluß möglich
- Ansage, wenn Vermittlungsziel besetzt oder nicht erreicht
- Vermittlung an nächstes Ziel, wenn erstes Ziel besetzt oder nicht erreicht
- Beliebig viele Vermittlungsversuche hintereinander ausführbar
- Individuelle Behandlung bekannter Anrufer anhand der Rufnummer (CLI)

### Betreiber-Modus

- Eingabe eines Tonwahl-Geheimcodes identifiziert den Anrufer als Betreiber
- Änderung des ersten festen Rufziels aus der Ferne möglich
- Vermittlung zu einer einzugebenden Rufnummer möglich
- Sperrnummern möglich
- Bei Fehlschlag der Vermittlung sofortige Wiederholung möglich
- Kostenloser Lockruf, daraufhin Rückruf und PIN-Abfrage

### Allgemein

- 300 deutsche Ansagebausteine im Lieferumfang
- 20 englische Ansagebausteine im Lieferumfang
- Abfolgen-Editor zum Zusammenstellen von Ansagen
- Autostart für automatische Telefonbereitschaft im Bildschirmdialog einstellbar
- Autostart mittels Parameter beim Programmstart möglich
- Wartezeit bis zur Rufannahme einstellbar
- Wiedergabe von Standard-WAV-Dateien
- Preiswerte Profiansagen nach Kundenwunsch lieferbar
- Aufzeichnung von Ansagen über Telefon möglich
- Verwendung von benutzerproduzierten Ansagen möglich, jeder WAV-Editor verwendbar
- Speichert beliebig viele Ansagen, nur begrenzt durch die Größe der Festplatte
- Mithören des Wiedergabebetriebs über Soundkarte möglich
- Anrufliste mit übersichtlicher Darstellung von Anrufen
- Anrufliste sortierfähig nach einstellbaren Kriterien
- Rückruf aus der Anrufliste, sofern die Rufnummer übertragen worden ist
- Statusfenster mit ausführlichen Informationen zu aktiven Anrufen
- Zählerfenster mit Anrufsummen, im Service mit Summe der Einnahmen
- Statusleiste im Hauptfenster zeigt Summen-Informationen
- Monatliche EVN-Datei zur Auswertung in Excel oder anderen Programmen
- Log-Datei mit ausführlichen Informationen zum Verlauf jeden Anrufs
- Ausführliche Hilfedatei
- Je nach Tk-Anlage Kombination mit anderer Talkmaster-Software möglich
- Software wird nicht weiterentwickelt. Nachfolger ist die Talkmaster-Zentrale.

## Preisliste vom 01.01.14

	ohne MWSt.	mit MWSt.
<b>Talkmaster-Vermittlung, Version 1.1</b> (1 B-Kanal)	25,00 EUR	29,00 EUR
<b>Paket „bis zu 10 Ansagen“</b> , 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>).