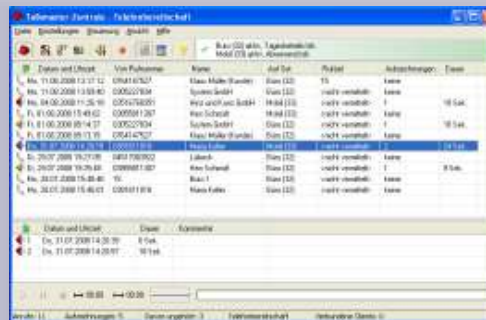


## Produktinformation

# Talkmaster®-Zentrale

## Automatisches Telefonsystem

für Dienstleister, Gewerbetreibende, Ärzte, Hotels, Rechtsanwälte, Unternehmenszentralen, Teams



## Leistungsmerkmale:

- Bis zu 32 Anrufe gleichzeitig
- Automatisches Vermitteln intern oder extern
- Vermitteln an VoIP- und GSM-Schnittstellen
- Menügesteuertes Vermitteln
- Info-Ansagen auf Tonwahlabruf
- Nachrichtenaufzeichnung
- 14000 Ansagen im Lieferumfang
- FIFO, Warteschlangenverwaltung
- Erhältlich als 2-, 4-, 8-, 16 oder 30-Kanal-Version
- Wochenplaner, Feiertagsplaner
- Funktioniert mit ISDN-Adaptoren und SIP-Adaptoren
- Premium-Ausgabe mit zusätzlichen Funktionen

## Für den eiligen Leser: 8 Fragen, 8 Antworten

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

Die Talkmaster®-Zentrale ist eine Software, die auf jedem modernen Windows-Computer läuft.

**2****Wie muß der PC beschaffen sein?**

Auf dem PC muß ein 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.

**4****Muß an der Telefonanlage etwas geändert werden?**

Ja, die Anlage muß umkonfiguriert werden, damit Amtanrufe auf die internen Rufnummern der Talkmaster®-Zentrale geleitet werden. Bei manchen Anlagen kann der Besitzer das mit wenig Aufwand am PC selbst erledigen, bei anderen, z. B. Siemens oder Avaya, muß ein autorisierter Techniker die Arbeiten vornehmen.

**5****Was leistet die Talkmaster®-Zentrale?**

Die am häufigsten verwendete Aufgabe ist es, jeden Anruf automatisch anzunehmen, um Geduld zu bitten und mit einem Gesprächspartner zu verbinden.

Weitere Anwendungsmöglichkeiten sind:

- ein akustisches Menü vorspielen, damit der Anrufer per Tonwahl entscheidet, mit wem er verbunden werden möchte,
- ein akustisches Menü vorspielen, damit der Anrufer per Tonwahl unter einer Reihe von vorbereiteten Informations-Ansagen auswählen kann,
- auf einer separaten Rufnummer eine reine Nachrichtenaufzeichnung anbieten, z. B. die Rezeptwunsch-Aufzeichnung in einer Arztpraxis.

**6****Kann ich die Talkmaster®-Zentrale 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 über einen Fachhändler kaufen und sie durch ihn installieren lassen.

**7****Wie lange dauert es, die Talkmaster®-Zentrale in Betrieb zu nehmen?**

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

**8****Kann ich in der Talkmaster®-Zentrale 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 PC erzeugt haben. Oder Sie lassen im Tonstudio individuelle Ansagen produzieren.

## Beispiel: Einsatz an Siemens Hipath oder Telekom Octopus

Eine ärztliche Gemeinschaftspraxis verwendet die Talkmaster®-Zentrale, um während der Sprechzeiten Anrufe automatisch annehmen zu lassen und zum nächsten freien Annahmeplatz zu verbinden. Auf einer zweiten Rufnummer nimmt die Talkmaster®-Zentrale rund um die Uhr Rezeptwünsche und Terminabsagen entgegen.

Die Praxis besitzt zwei ISDN-Amtanschlüsse, die beide mit der Telefonanlage 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 Patientenrufe und abgehende Telefonate einander nicht.

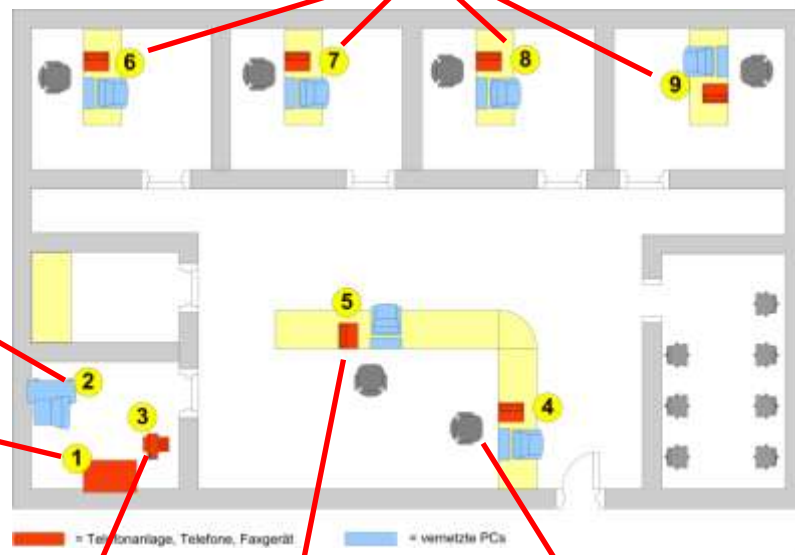
Das Bild zeigt, wie die Talkmaster®-Zentrale in die vorhandene technische Umgebung integriert wird:

Jedes Sprechzimmer ist mit einem PC und einem Telefon ausgestattet. Die Talkmaster®-Zentrale ist in der Regel so eingestellt, daß sie Anrufe nicht direkt zu den Ärzten durchstellt, sondern zu den Annahmeplätzen.

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

Die Telefonanlage (1) ist mit zwei ISDN-Amtanschlüssen und mindestens einem internen ISDN-Anschluß ausgestattet. An ihn ist die ISDN-Karte im PC (2) angeschlossen. Patientenrufe treffen auf einem der beiden Amtanschlüsse ein. Der andere Anschluß ist für abgehende Telefonate und Fax reserviert.

Das Faxgerät (3) ist an eine analoge Nebenstelle der Telefonanlage angeschlossen. Seine Amtrufnummer gehört zum zweiten der beiden ISDN-Amtanschlüsse, so daß der Faxempfang die Anzahl ankommender Telefonate nicht beschränkt.



Am zweiten Annahmeplatz (5) arbeitet zeitweilig eine Arzthelferin. Wenn die Talkmaster®-Zentrale einen Anruf an dieses Telefon vermittelt und nach einer einstellbaren Zeit niemand abnimmt, versucht sie erneut, Annahmeplatz 1 zu erreichen. Durch das „Vermitteln im Hintergrund“ merkt der Anrufer von den wiederholten Versuchen nichts.

Am ersten Annahmeplatz (4) arbeitet während der Sprechzeiten ständig eine Arzthelferin. Nachdem die Talkmaster®-Zentrale einen Anruf automatisch angenommen hat, vermittelt sie ihn zuerst zum Telefon an diesem Platz. Trifft sie auf den Besetztzustand, so vermittelt sie den Anruf zum zweiten Annahmeplatz (5) – danach ggf. wieder zu Platz 1.

## Beispiel: Einsatz an einer Agfeo-Telefonanlage

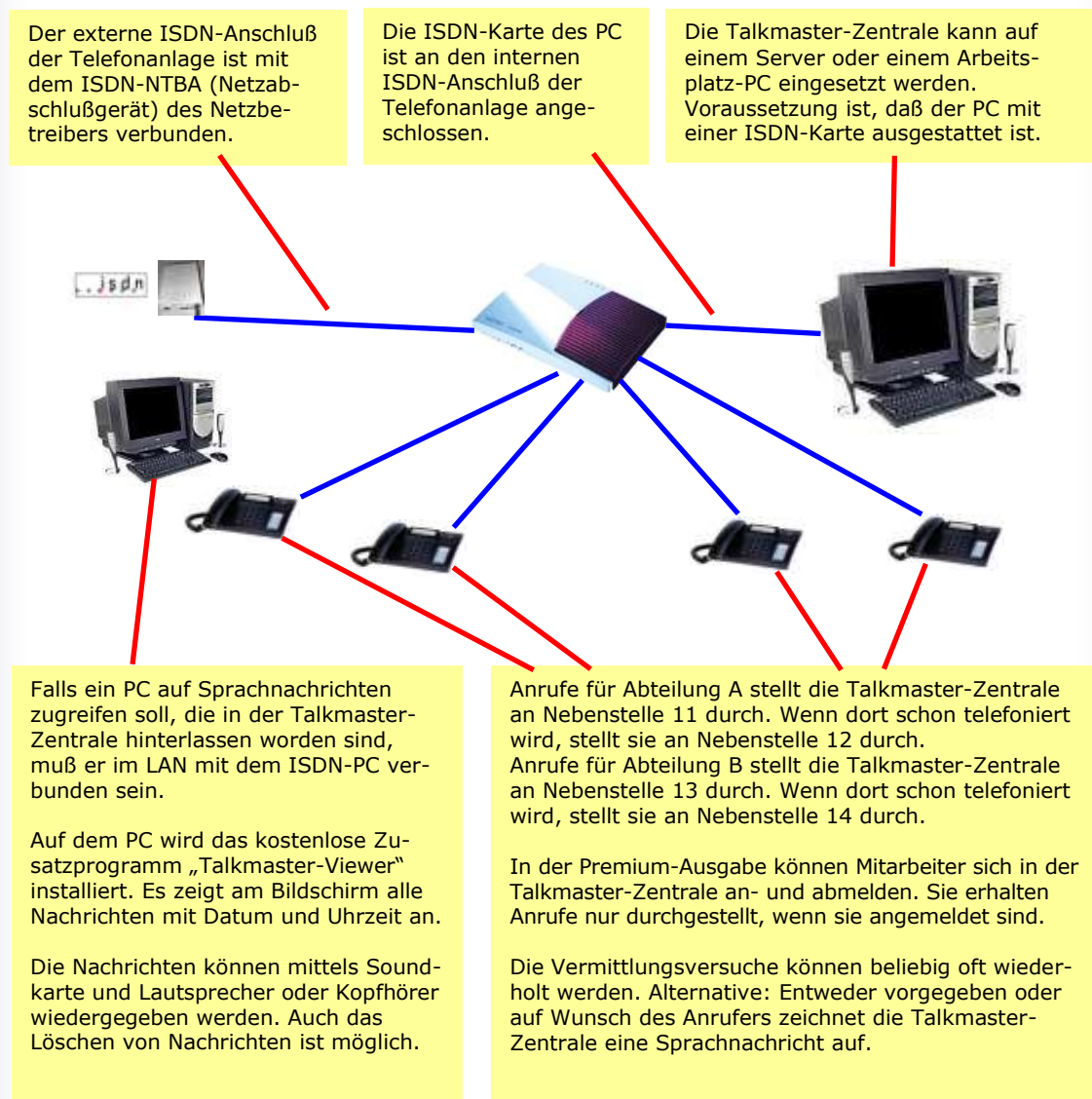
Eine Firma mit vier Mitarbeitern besitzt eine Telefonanlage „Agfeo AS 1x“, die an einen ISDN-Mehrgeräteanschluß angeschlossen ist. An den Arbeitsplätzen der Mitarbeiter stehen analoge Telefone mit den Durchwahlnummern 11 bis 14.

Anrufer sollen zum einen die Möglichkeit haben, Informations-Ansagen zu verschiedenen Themen abzurufen. Zum anderen sollen sie auf Wunsch mit Abteilung A oder Abteilung B verbunden werden.

Zu dem Zweck hat die Firma einen Windows-PC mit einer ISDN-Karte ausgestattet und die Talkmaster-Zentrale installiert. In Form eines akustischen Menüs bietet die Talkmaster-Zentrale den Anrufern an, die Tonwahltaste 1 zu drücken, wenn sie sich über die am häufigsten gefragten Themen informieren möchten. Hinter Auswahlnummer 1 ist wiederum ein Menü geschaltet, das die Themen im einzelnen anbietet.

Außerdem bietet die Talkmaster-Zentrale an, mit Abteilung A oder Abteilung B zu sprechen. Dazu drückt der Anrufer Taste 2 bzw. Taste 3.

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



## ISDN optimal genutzt: 32 Kanäle, 3 Konfigurationen

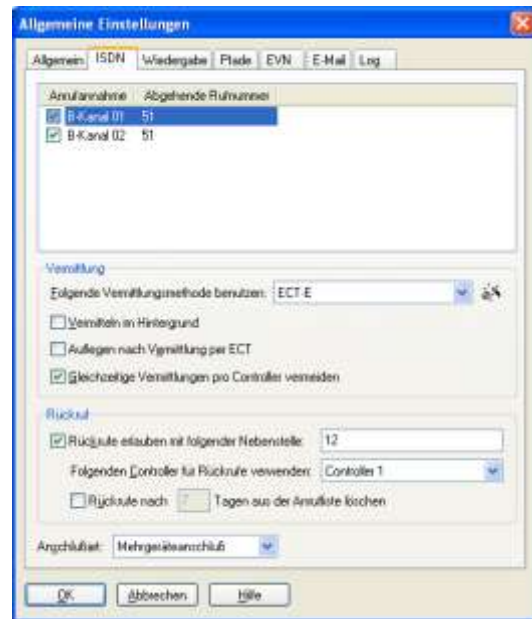
Die Talkmaster®-Zentrale kann an bis zu 16 internen ISDN-Anschlüssen oder bis zu 32 SIP-Anschlüssen betrieben und auf bis zu 3 (in der Premium-Ausgabe 30) „Sets“ mit jeweils beliebig vielen Rufnummern unabhängig konfiguriert werden. So ist es zum Beispiel möglich, auf zwei Anschlüssen Anrufe entgegenzunehmen und sie an Nebenstellen oder Amtanschlüsse zu vermitteln, auf einem dritten Anschluß ein Info-System mit Tonwahleingabe und auf einem vierten Anschluß einen Anrufbeantworter mit Nachrichtenaufzeichnung einzurichten.

Das Bild rechts zeigt allgemeine Einstellungen, die zwecks Anpassung an die Telefonanlage vorgenommen werden.

Mittels einer Reihe von Einstellungen kann die Talkmaster-Zentrale an die Telefonanlage angepaßt werden, z. B. an die verfügbare Vermittlungsmethode. Das im Bild gezeigt „ECT-E“ funktioniert z. B. an SIP-Anschlüssen.

Die Option „Gleichzeitige Vermittlungen pro Controller vermeiden“ ist für Telefonanlagen der Hersteller Agfeo, Auerswald und elmeg empfohlen. Weil die Anlagen das gleichzeitige Vermitteln auf zwei benachbarten ISDN-Kanälen nicht unterstützen, verzögert die Talkmaster-Zentrale den zweiten Vorgang, bis der erste beendet ist. Der Anrufer merkt davon nichts.

Das „Vermitteln im Hintergrund“ sucht unbenutzt eine freie Nebenstelle, während der Anrufer die Warteschleife hört.



Bei „Auflegen nach Vermittlung per ECT“ wartet das Programm nicht auf das Abnehmen am Vermittlungsziel (nicht für jede Anlage geeignet).

Ein Konfigurationsassistent ermöglicht es, durch systematische Testanrufe herauszufinden, welche der Vermittlungsmethoden ECT-E, ECT-I, ICT, 3PTY-O oder COPY an der Telefonanlage funktionieren. Das ist dann nützlich, wenn keine technischen Spezifikationen der Anlage vorliegen, in denen die Vermittlungsmethode ablesbar ist.

## Kernstück: Der Betriebsarten-Editor



Der Betriebsarten-Editor ermöglicht es, den Ablauf eines Anrufs vorzuschreiben. Die Abbildung zeigt ein akustisches Menü, anhand dessen der Anrufer durch Tonwahltastendruck auswählt, ob er mit einem Mitarbeiter verbunden werden möchte oder ob er vorbereitete Ansagen hören möchte.

Beliebig viele Betriebsarten können erstellt und zur späteren Verwendung gespeichert werden.

Im unteren Teil des Fensters sind die Ansagen zu sehen, aus denen das ausgewählte Element besteht, im Beispiel die Nachrichtenaufzeichnung mit der Sprechaufforderung, dem Aufnehmen der Nachricht und der anschließenden Bestätigung.

Die Bestätigung hört der Anrufer dann, wenn er am Ende seiner Nachricht nicht auflegt, sondern schweigt. Er wird dann freundlich verabschiedet, und die Talkmaster®-Zentrale trennt die Verbindung.

Die maximale Aufnahmedauer und die erlaubte Stille-Dauer sind einstellbar.

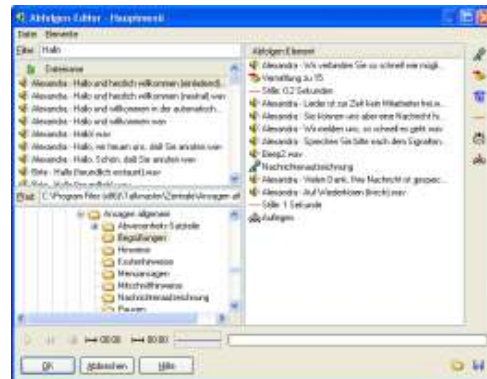


## Wie funktioniert die Zuordnung von Ansagen?

Aus einer Vielzahl mitgelieferter Ansagebausteine werden am Bildschirm Ansagen und Menüs zusammengestellt. Der linke Teil des Fensters (siehe Bild rechts) zeigt die zur Verfügung stehenden Ansagen, der rechte die aktuell verwendeten. Die Ansagen sind alphabetisch nach den Namen der Sprecherinnen und Sprecher sowie nach dem Text sortiert.

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.



## Einrichten einer Vermittlung

Eines der Elemente, die in Zusammenhang mit den Ansagen verwendet werden können, ist die Vermittlung. Im Bild rechts oben wird sie als gelb-rotes Symbol gezeigt. Ein Klick mit der rechten Maustaste auf das Symbol öffnet die Eigenschaften der Vermittlung, siehe Bild rechts. Im Beispiel sind die Vermittlungsziele nacheinander die Nebenstellen 31, 32 und 33. Statt einer Nebenstelle ist als Ziel eine Amtrufnummer möglich.

Pro Vermittlungsziel wird 12 Sekunden lang gewartet. Wenn in dem Beispiel der Anruf nach 60 Sekunden an keinem Vermittlungsziel entgegengenommen worden ist, fährt die Talkmaster®-Zentrale im Ablauf fort. Sie kann entweder eine Ausweichrufnummer anrufen, oder sie bietet dem Anrufer an, eine Nachricht zu hinterlassen.



Besonderen Anrufer-Komfort bietet die Möglichkeit, mehrere Vermittlungsziele durch Kommata getrennt nacheinander einzugeben. Der Anrufer bleibt in dem Fall in der Warteschleife, bis die Talkmaster®-Zentrale einen Gesprächspartner gefunden hat oder bis die Sequenz bis zum Erreichen der eingestellten Gesamtwartezeit erfolglos abgearbeitet worden ist.

## Der Wochenplaner



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

So kann die Talkmaster®-Zentrale zum Beispiel innerhalb der Bürozeiten Anrufe automatisch annehmen und an die Mitarbeiter vermitteln, außerhalb der Bürozeiten wie ein Anrufbeantworter mit Nachrichtenaufzeichnung funktionieren. Oder die Anrufe werden außerhalb der Bürozeiten automatisch zur Mobilfunkrufnummer des Notdienstes weitergeleitet.

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.

Der Wochenplaner funktioniert für jedes der drei (in der Premium-Ausgabe zehn) Sets unabhängig. Wochenpläne können auf der Festplatte gespeichert und geladen werden.

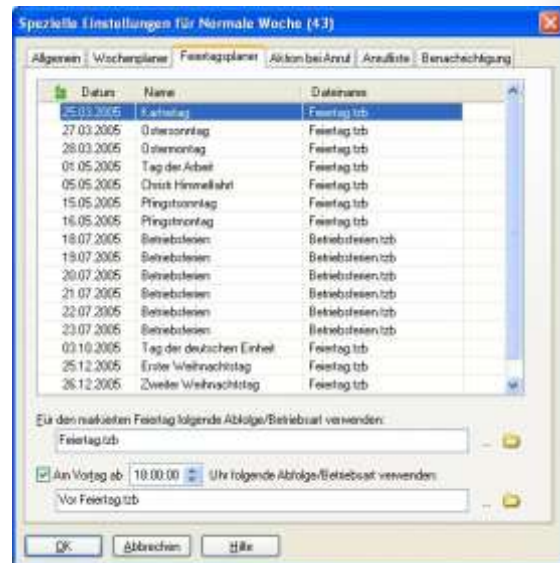
## Der Feiertagsplaner

Jedem Feiertag kann eine besondere Betriebsart 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 Betriebsart verwendet werden, z. B. mit einer Ansage, die auf den bevorstehenden Feiertag hinweist.

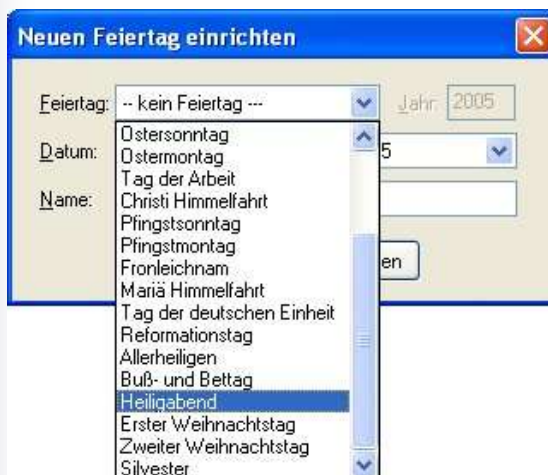
Der Feiertagsplaner kennt alle bundesweit geltenden Feiertage. Zusätzlich können beliebige Feiertage eingetragen werden. Auch für Abwesenheit wegen Tagungen oder Betriebsurlaub ist der Feiertagsplaner geeignet.

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

Für die blau unterlegte Zeile „Tag der Arbeit“ wird im unteren Teil gezeigt, daß am Tag selbst die Betriebsart „Feiertag.tzb“ und am Tag vorher ab 18 Uhr „vorFeiertag.tzb“ verwendet wird.



## Neuen Feiertag einrichten



Alle kalenderabhängigen Festtage sind vorbereitet. Die im Bild links dargestellte „ComboBox“ zeigt die Liste der vorbereiteten Tage. Mit ihrer Hilfe können viele regionale Feiertage auf einfache Weise hinzugefügt werden.

Zusätzlich können Tage mit Hilfe des integrierten Kalenders frei hinzugefügt werden. So lassen sich Abwesenheitstage, z. B. wegen Fortbildung, Betriebsausflug oder Betriebsferien im Vorhinein planen.

Die im Bild oben rechts gezeigten Betriebsferien vom 18.07. bis zum 23.07. sind ein Beispiel für das manuelle Hinzufügen von Abwesenheitstagen.

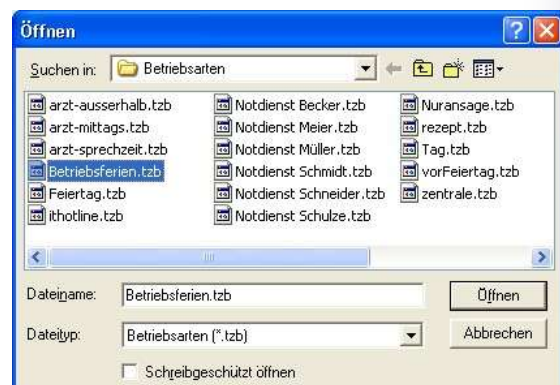
Auch das ics-Dateiformat (iCalendar) kann benutzt werden, um Feiertage hinzuzufügen.

## Dem Feiertag eine Betriebsart zuordnen

Um einem Feiertag eine Betriebsart zuzuordnen, genügt bei selektierter Zeile ein Mausklick auf das „Datei öffnen“-Symbol. Es öffnet sich der im Bild rechts gezeigte Dialog. Aus den vorbereiteten Betriebsarten wird eine ausgewählt.

Wenn mehreren Feiertagen dieselbe Betriebsart zugewiesen werden soll, kann das in einem einzigen Arbeitsgang geschehen, und zwar durch Anklicken mehrerer Zeilen.

Falls noch keine geeignete Betriebsart gespeichert ist, wird der Betriebsarteneditor durch einen Klick auf sein Symbol direkt aufgerufen.



## Anrufe und Aufzeichnungen übersichtlich dargestellt

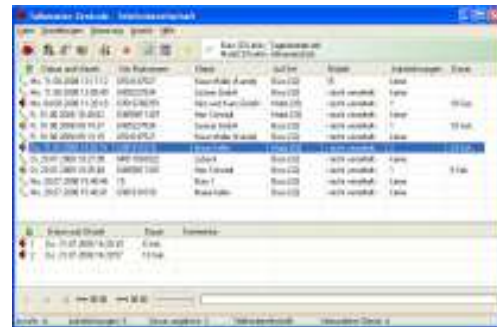
Das Hauptfenster (Bild rechts) listet auf Wunsch jeden Anruf mit Datum und Uhrzeit auf. Das Symbol am Anfang der Zeile gibt Aufschluß über etwaige Aufzeichnungen, d. h. Sprachnachrichten oder Mitschnitte:

Grauer Telefonhörer – Es ist keine Aufzeichnung gemacht worden.  
Gelber Lautsprecher – Es ist eine Aufzeichnung vorhanden, Bediener hat sie angehört  
Roter Lautsprecher – Es ist eine Aufzeichnung vorhanden, Bediener hat sie noch nicht angehört.

Weitere Informationen, die dem Hauptfenster zu entnehmen sind:

- Rufnummer des Anrufers
- Name, falls im Telefonbuch eingetragen
- Angerufene Internrufnummer
- Vermittlungsziel
- Anzahl der Aufzeichnungen
- Anzahl der ungehörten Aufzeichnungen

Anrufe ohne Aufzeichnungen werden im Hauptfenster nur auf Wunsch angezeigt. Denn im täglichen Betrieb sind oft nur die Anrufe von Bedeutung, in denen Aufzeichnungen (d. h. Nachrichten oder Mitschnitte) hinterlassen worden sind.



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

Ein Klick mit der rechten Maustaste auf eine Zeile der Anrufliste öffnet ein Kontextmenü (Bild unten), das einen Rückruf ermöglicht.

Abspielen	
Löschen	Entf
Alle löschen	Strg+Entf
Alle ohne Nachricht löschen	Umsch+Entf
Rückruf mit 45	Strg+R

Voraussetzung für den Rückruf ist, daß die Anrufer-Rufnummer übertragen worden ist.

## Aufzeichnungen anhören



Im unteren Teil des Hauptfensters befindet sich das Wiedergabefenster (Bild oben) mit Schaltflächen für Wiedergabe, Pause und Stop.

Das Beispiel zeigt drei Teilnachrichten, weil die drei Angaben „Name“, „Geburtsdatum“ und „Rezeptwunsch“ nacheinander erfragt worden sind.

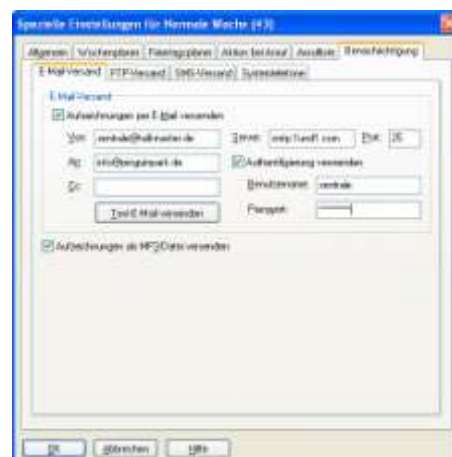
Auf dieselbe Weise können die Nachrichten mit dem kostenlosen Zusatzprogramm „Talkmaster-Viewer“ an jedem Netzwerk-PC angehört werden. Auch das Löschen von Nachrichten ist mit dem Talkmaster-Viewer möglich.

## E-Mail-Versand, SMS, FTP, Hinweise an Systemtelefonen

Die Talkmaster®-Zentrale kann auf vielfältige Weise darauf hinweisen, daß neue Aufzeichnungen vorhanden sind, d. h. Sprachnachrichten oder Mitschnitte (letzteres nur in der Premium-Ausgabe).

Jede Aufzeichnung kann per E-Mail an eine einstellbare Adresse gesendet werden, entweder als WAV-Datei oder als MP3-Datei. Auf diese Weise kann z. B. der Wochenend-Notdienst zuhause jede Nachricht empfangen.

Andere Benachrichtigungsarten sind: Übertragung an einen FTP-Server, SMS-Versand, Einschalten eines Hinweises am Systemtelefon. Das Zusatzprogramm „Talkmaster-Fernabfrage“ benachrichtigt telefonisch, wenn eine neue Nachricht eingetroffen ist.





## Arbeitsgruppen-Unterstützung

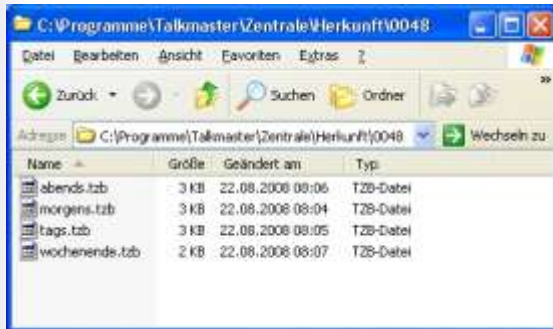
Eine Abteilung oder Arbeitsgruppe erhöht mit der Talkmaster®-Zentrale ihre telefonische Erreichbarkeit. Dazu braucht sie nicht einmal eine neue Telefonnummer bekanntzugeben. Stattdessen richten die Mitarbeiter Anrufumleitungen auf die interne ISDN-Rufnummer der Talkmaster®-Zentrale ein, und zwar im Besetztfall oder bei Nicht-Akzeptanz binnen z. B. 10 Sekunden.

Jeder Anrufer wählt weiterhin die ihm bekannte Durchwahlnummer. Wenn der Angerufene telefoniert, begrüßt die Talkmaster-Zentrale ihn mit einer vorher vom Angerufenen aufgesprochenen Ansage und sagt, daß ein Kollege den Anruf annehmen wird. Anschließend vermittelt sie an die voreingestellten Rufnummern.



Die Premium-Ausgabe der Talkmaster®-Zentrale zeigt sogar den wartenden Anruf mit der ursprünglich angerufenen Rufnummer an und spielt dem Anrufer Wartemusik vor. Der nächste freie Mitarbeiter übernimmt den Anruf durch Pickup oder indem er auf die Vermittlungsschaltfläche klickt. Die Schaltfläche ist im obigen Bild in der linken unteren Ecke zu sehen.

## Landessprachliche Ansagen



Es ist möglich, auf ein- und derselben Rufnummer ausländische Anrufer in ihren Landessprachen zu begrüßen und alle folgenden Ansagen in den Landessprachen zu gestalten. Voraussetzung ist, daß die Landesvorwahlnummer bei Eintreffen des Anrufs übertragen wird.

Anrufe können sogar je nach Herkunftsland vollständig anders zu behandeln werden als inländische Anrufe. Z. B. kann darauf verzichtet werden, die Anrufe an den Bildschirmen anzuzeigen. Stattdessen werden sie an den Mitarbeiter durchgestellt, der die Landessprache beherrscht.

## Ansagen am Netzwerk-Client umschalten

Das kostenlose Zusatzprogramm „Talkmaster-Zentrale-Client“ ermöglicht es, am Netzwerk-PC zwischen Betriebsarten, Abfolgen oder Klangdateien umzuschalten. Die Dateien sind vorher am Server in der Liste „Manuelle Steuerung“ bereitgestellt worden.

Der Liste können beliebig viele Dateien hinzugefügt werden, und zwar für jedes Set einzeln.

Das Umschalten auf die manuelle Steuerung ist dann nützlich, wenn aufgrund eines besonderen Ereignisses schnell die Ansage gewechselt werden muß. Zum Beispiel hat die IT-Hotline einer großen Firma eine Betriebsart namens „E-Mail-Störung.tzb“ vorbereitet, in der es zu Anfang heißt: „E-Mails werden zur Zeit nur mit Verzögerung empfangen oder gesendet. Wir arbeiten an der Lösung. Wenn Sie wegen eines anderen Problems anrufen, bleiben Sie bitte dran.“

Wenn die Störung eingetreten ist, schaltet ein Hotline-Mitarbeiter von „Wochen-/Feiertagsplaner“ auf „E-Mail-Störung.tzb“ um. Das entlastet die Hotline, denn alle Anwender, die eine E-Mail-Störung melden wollen, legen auf, nachdem sie die Ansage gehört haben.



Das o. a. Bild zeigt ein anderes Beispiel. Zu sehen ist das Hauptfenster mit aufgeklapptem Menü „Steuerung“. An der Tatsache, daß unterhalb von „Telefonbereitschaft“ zwei Zeilen gezeigt werden, erkennt man, daß am Server in zwei Sets die Listen „Manuelle Steuerung“ gefüllt sind.

Die Sets heißen „Beispiel GmbH“ mit Anrufannahme auf den Internrufnummern 51, 52 und 53 sowie „Verwaltungs-GmbH“ mit Anrufannahme auf Rufnummer 57.

In Set 01 sind kann bei Bedarf auf „Kurz weg.tzb“ oder „Messe.tzb“ oder „Umleitung Heimbüro.tzb“ umgeschaltet werden.

## Wartende Anrufe am PC sehen (nur in der Premium-Ausgabe)

Im Abfolgen-Editor der Premium-Ausgabe kann eingestellt werden, daß ab einer bestimmten Zeit der wartende Anruf am PC-Bildschirm angezeigt wird, und zwar nicht nur am Bildschirm desjenigen PCs, der die ISDN-Karte 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 oder bis in der Abfolge das Ausblenden festgelegt ist.

Als wichtigste Information enthält das Anrufenster den Hinweis, wie der Anruf auf das Telefon übernommen werden kann. Im Beispiel geschieht das durch Wählen der 49.



An Telefonanlagen, welche die Gesprächsübernahme nicht anbieten (z. B. Avaya, Siemens), 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 ge-

schickt oder getrennt werden. Im Anrufenster ermöglichen zwei Schaltflächen die Funktion, in der Anrufleiste ein Kontextmenü, das sich bei Klick mit der rechten Maustaste öffnet.



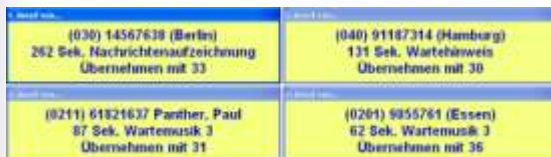
Die Premium-Ausgabe zeigt im Anrufenster zusätzlich den Namen des angerufenen „Sets“ und die angerufene Internrufnummer an, siehe Bild oben. Im kostenlosen Clientprogramm kann der Anwender pro Set eigene Schrift- und Hintergrundfarben einstellen.

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 (nur in der Premium-Ausgabe)



Das Bild oben zeigt vier wartende Anrufe. 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.

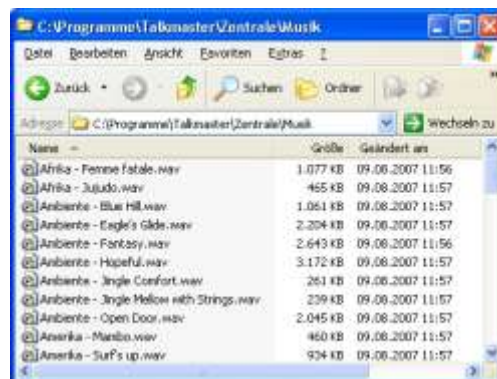
In der Regel wird der am längsten wartende Anruf zuerst übernommen. Der Mitarbeiter hat jedoch die Wahlfreiheit, z. B. wenn er anhand der Rufnummer die Dringlichkeit erkennt.

## Wartemusik im Lieferumfang (nur in der Premium-Ausgabe)

Während ein wartender Anruf am Bildschirm angezeigt wird, hört der Anrufer Ansagen und Musik aus der Talkmaster-Zentrale. Jede Ansage und jedes Musikstück wird von Anfang bis Ende gespielt – ohne störendes Knacken, wie es beim Umschalten in die Warteschleife der Telefonanlage entstehen würde

50 gemafreie Wartemusikstücke sind im Lieferumfang enthalten. Das Bild rechts zeigt einen Ausschnitt. Es handelt sich um Musik z. B. aus Jazz, Pop, Rock, Funk und Klassik.

Zusätzliche Musik verschiedener Stilrichtungen kann zum günstigen Preis hinzugekauft werden.



## Team-Vermittlung (nur in der Premium-Ausgabe)

Die Team-Vermittlung ermöglicht das Vermitteln von Telefonaten zu internen oder externen Rufnummern in Abhängigkeit davon, ob der Inhaber der Rufnummer sich an- oder abgemeldet hat.

Vorteile der Team-Vermittlung:

- Anrufe werden schneller durchgestellt, weil ausschließlich zu solchen Anschlüssen vermittelt wird, an denen Mitarbeiter anwesend sind.
- Änderungen der Zielrufnummern brauchen nicht in mehreren Abfolgen, sondern nur in der Teamverwaltung durchgeführt zu werden.
- Die Teamzugehörigkeit kann am Server geändert werden, ohne die Telefonbereitschaft zu beenden.
- Mitarbeiter an Heimarbeitsplätzen werden ohne Mehraufwand in die Vermittlung einbezogen.

Um eine Team-Vermittlung zu verwenden, wird in der Abfolge als Vermittlungsziel der Team-Buchstabe A, B, C oder D eingetragen. Die Talkmaster-Zentrale vermittelt dann an die jeweils angemeldeten Teammitglieder.



Teammitglieder melden sich mittels der im Lieferumfang enthaltenen Client-Software oder telefonisch im Team an und ab. Die telefonische An- und Abmeldung kann mittels eines Codes gegen Mißbrauch geschützt werden.

Das Bild links zeigt ein Beispiel, und zwar die Mitglieder des Teams B. Der Administrator hat die Nebenstellen 31 und 39 zu festen Mitgliedern erklärt, d. h. sie können sich nicht abmelden.

Angemeldet sind außerdem die Nebenstellen 33, 34 und 35. Anrufe werden hierarchisch an die Mitglieder verteilt, d. h. zuerst an Nebenstelle 31. Wenn 31 besetzt ist oder nach einer eingestellten Zeit nicht abgenommen hat, vermittelt die Talkmaster-Zentrale den Anruf an Nebenstelle 39, dann an 33 usw.

Bei zyklischer Verteilung würde z. B. beim nächsten Anruf von extern Nebenstelle 33 dann als erste angerufen, wenn zuvor ein Anruf erfolgreich an Nebenstelle 39 vermittelt worden wäre.

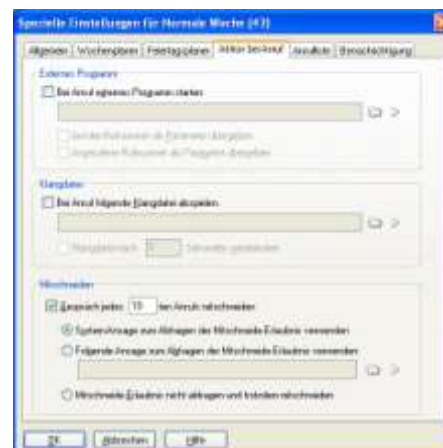
## Mitschneiden (nur in der Premium-Ausgabe)

Die Talkmaster®-Zentrale kann ein vermitteltes Gespräch mitschneiden. Zu dem Zweck bleibt sie als Teilnehmer einer Dreierkonferenz in der Leitung. Eine einstellbare Ansage weist den Anrufer vor Beginn auf das Mitschneiden hin.

Es kann eingestellt werden, daß jedes n-te Gespräch mitgeschnitten wird (siehe Bild rechts), z. B. um zu Schulungszwecken Stichproben zu machen.

Mitschnitte werden in der Anrufliste dargestellt. Sie liegen als WAV-Dateien 16 bit 8000 Hz vor.

Jeder Mitschnitt kann als Dateianhang per E-Mail oder FTP an eine einstellbare Adresse gesendet werden, und zwar als WAV-Datei oder MP3-Datei.

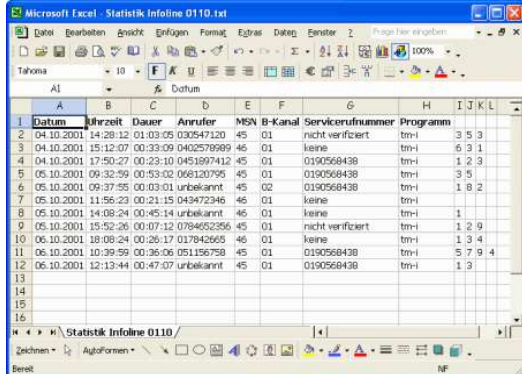


## Anruflaten auswerten

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

Die EVN-Datei kann z. B. genutzt werden, um die Verteilung von Anrufen an Teammitglieder zu optimieren.



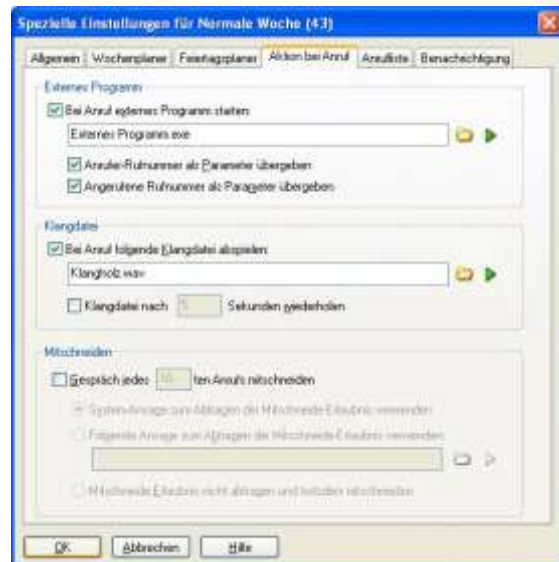
A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L
Datum	Uhrzeit	Dauer	Anrufer	MSN	B-Kanal	Servicerrufnummer	Programm				
04.10.2001	14:28:12	01:03:05	032547120	45	01	nicht verifiziert	tm-i	3	5	3	
04.10.2001	15:12:07	00:33:09	0402578999	46	01	keine	tm-i	6	3	1	
04.10.2001	17:50:27	00:23:10	0451897412	45	01	0190568438	tm-i	1	2	3	
05.10.2001	09:32:59	00:53:02	066120795	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		

## Aktion bei Anruf

Sie haben eine Kundendaten-Software, welche die Eingabe der Rufnummer als Schlüssel erlaubt? Sofern das Programm eine geeignete Schnittstelle anbietet, hilft die Talkmaster-Zentrale beim automatischen Anzeigen der Kundendaten.

So funktioniert es: Auf der Reiterkarte "Aktion bei Anruf" wählen Sie das Programm aus, das automatisch gestartet werden soll, sobald die Talkmaster®-Zentrale einen Anruf annimmt. Diesem Programm übergibt die Talkmaster-Zentrale als Kommandozeilenparameter die Rufnummer mit Vorwahl. Für Anrufe aus dem Ausland funktioniert das Verfahren nicht. Fragen Sie ggf. den Hersteller Ihrer Kundenverwaltungs-Software, ob eine geeignete Schnittstelle vorhanden ist.

Das Bild rechts zeigt eine weitere Aktion, die bei jedem eintreffenden Anruf ausgeführt werden kann, nämlich das Abspielen einer Klangdatei über Soundkarte und Lautsprecher. Viele geeignete Klangdateien befinden sich im Lieferumfang.



## 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 der Talkmaster®-Zentrale!

## 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.



## Die Talkmaster®-Zentrale 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
- Unterstützte Vermittlungsmethoden: ECT-E, ECT-I, ICT, 3PTY-O, COPY
- Rufannahme für 2/4/8/16/32 Anrufe gleichzeitig
- Freie Wahl der Controller auf ISDN-Mehrkanalkarten
- 3 unabhängig konfigurierbare Sets mit jeweils mehreren Rufnummern
- Akustische Benachrichtigung bei eintreffendem Anruf möglich
- Vermittlung für 2/4/8/16/32 Anrufe gleichzeitig (je nach Version und Telefonanlage)
- Vermittlung an fest eingestellte Ziele oder vom Anrufer durch Tonwahl auswählbare Ziele
- Vermittlung an GSM- und Voice-over-IP-Schnittstellen
- Tonwahlgesteuerte Info-Ansagen
- Programmierbarer Ausgang für Anrufer, deren Telefone nicht tonwahlfähig sind
- Anrufbeantworter-Funktion mit Stille-Erkennung und mehrteiliger Nachrichtenaufzeichnung
- Automatische Fax-Erkennung, Speicherung als PDF
- Kombination von akustischen Menüs, Vermittlung, Info-Ansagen und Anrufbeantworter
- Einfache Zusammenstellung der Abläufe am Bildschirm
- Wochenplan zur zeitgesteuerten Umschaltung zwischen Betriebsarten
- Feiertagsplan mit allgemeinen und frei definierbaren Feiertagen bzw. Urlaubszeiten
- 14000 Ansagebausteine im Lieferumfang
- Eigene Ansagen können über Telefon aufgenommen werden
- Anhören der Nachrichten über Soundkarte am PC, Vor- und Rückspulen möglich
- E-Mail- und FTP-Versand der Nachrichten, SMS, Hinweise an Systemtelefonen
- E-Mail-Versand und SMS an beliebigen Stellen der Abfolge, auch mehrfach
- Anrufliste, nach einstellbaren Kriterien sortierfähig
- Setzen von Nachrichten-LED bzw. Hinweistexten an geeigneten Systemtelefonen
- Rückruf aus der Anrufliste möglich, sofern Rufnummer übertragen worden ist
- Name-zu-Rufnummer-Anzeige mit Rückwärtssuche im Web
- Talkmaster-Viewer zum Anhören von Nachrichten im LAN im Lieferumfang enthalten
- Telefonische Fernabfrage durch getrennt erhältliches Programm „Talkmaster-Fernabfrage“
- Monatliche EVN-Datei zur Auswertung in Excel oder anderen Programmen
- Ausführliche Hilfedatei

### Zusätzlich in der Premium-Ausgabe:

- 27 zusätzliche unabhängig konfigurierbare Sets mit jeweils mehreren Rufnummern
- Anzeige wartender Anrufe an beliebig vielen Netzwerk-PCs, Übernehmen auf Telefon möglich
- Team-Vermittlung mit An- und Abmeldung der Teilnehmer per Client oder Telefon
- Client-Software für beliebig viele Netzwerk-PCs mit farbigen Anruflisten je Set
- Mitschneiden der vermittelten Gespräche
- Intervallfunktion: Jedes n-te vermittelte Gespräch mitschneiden
- 50 gemafreie Musikaufnahmen zum Überbrücken von Wartezeiten

## Preisliste vom 01.12.16

	ohne MWSt.	mit MWSt.
<b>Talkmaster®-Zentrale Standard</b> (2 Kanäle)	280,00 EUR	333,20 EUR
<b>Talkmaster®-Zentrale Standard</b> (4 Kanäle)	420,00 EUR	499,80 EUR
<b>Talkmaster®-Zentrale Standard</b> (8 Kanäle)	560,00 EUR	666,40 EUR
<b>Talkmaster®-Zentrale Standard</b> (16 Kanäle)	840,00 EUR	999,60 EUR
<b>Talkmaster®-Zentrale Standard</b> (30 Kanäle)	1120,00 EUR	1332,80 EUR
<b>Talkmaster®-Zentrale Premium</b> (2 Kanäle)	400,00 EUR	476,00 EUR
<b>Talkmaster®-Zentrale Premium</b> (4 Kanäle)	600,00 EUR	714,00 EUR
<b>Talkmaster®-Zentrale Premium</b> (8 Kanäle)	800,00 EUR	952,00 EUR
<b>Talkmaster®-Zentrale Premium</b> (16 Kanäle)	1200,00 EUR	1428,00 EUR
<b>Talkmaster®-Zentrale Premium</b> (30 Kanäle)	1600,00 EUR	1904,00 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>).