

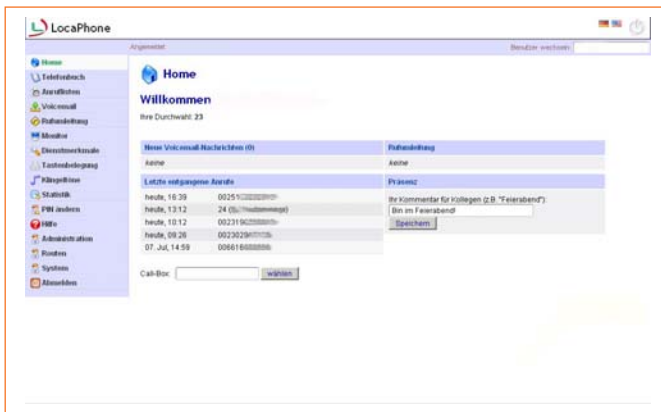


## **LocaPhone VoIP TK-System**

- **Systemverwaltung**
- **Benutzer-Funktionen**
- **Erweiterungen**

# 1. LocaPhone Systemverwaltung

LocaPhone ermöglicht die Systemverwaltung des TK-Systems mittels einer ansprechenden und leicht zu bedienenden Oberfläche per Webbrowser. Durch das Webinterface stehen alle Funktionen zur Verfügung, die zum Management von LocaPhone benötigt werden.



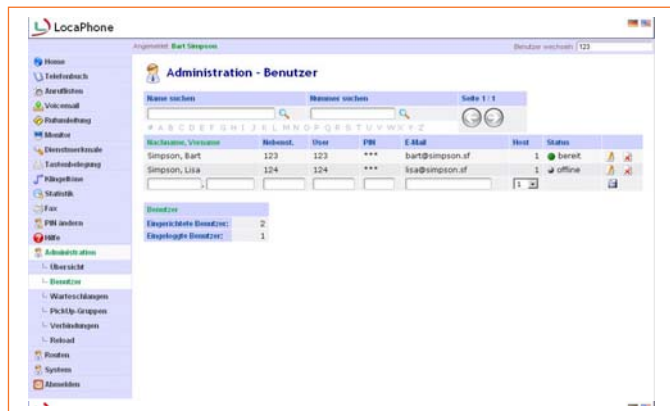
## 1.1. Startseite

Die Startseite von LocaPhone stellt Rufumleitungen, entgangene Anrufe und VoiceMail übersichtlich dar – die wichtigsten Informationen für den Benutzer und Systemverwalter auf einen Blick!

## 1.2. Übersicht der Benutzer

Eine übersichtliche Darstellung aller eingerichteten Benutzer des Systems sowie deren Status.

Benutzer und die ihnen zugeordneten Durchwahlen lassen sich bequem über den Webbrowser einrichten, bearbeiten und löschen.



## 1.3. Benutzer editieren

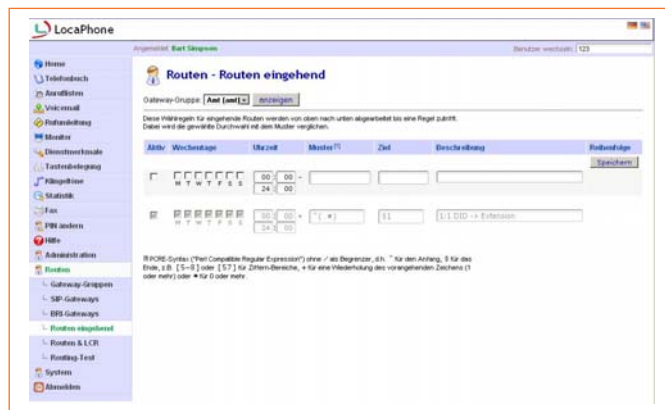
Neben Angabe des Namens, der PIN und der E-Mail-Adresse werden hier die Zuordnung zu Pickup-Gruppen, die Anrufsperrungen und die externen Ziele für Rufumleitungen vom Systemverwalter konfiguriert.



# 1. LocaPhone Systemverwaltung

## 1.4. Anrufwarteschlangen

Konfiguration und Verwaltung von Anrufwarteschlangen (Queues) und deren Eigenschaften, z.B. Signalisierung, Nachbearbeitungszeit oder Anzahl der maximal möglichen Anrufer.



## 1.5. Routen (ankommend)

Regelbasierte Steuerung von extern ankommenden Anrufen, z.B. nach Wochentagen oder Uhrzeiten (Nachtschaltung).



## 1.6. Routen & LCR (abgehend)

Durch die Konfiguration von regelbasierten Wahlparametern werden automatisch verschiedene Routen für abgehende Gespräche genutzt.

Least Cost Routing (LCR) oder ein Fallback bei Ausfall einer externen Anbindung können so konfiguriert werden.

## 1. LocaPhone Systemverwaltung



The screenshot shows the 'Administration - Verbindungen' (Administration - Connections) page in the LocaPhone web interface. It features a table of call records with columns for 'Zeitraum' (Time Period), 'Anrufer' (Caller), 'Ziel' (Destination), 'Anrufdauer' (Call Duration), and 'Status' (Status). Below the table, there are summary statistics for 'Verbindungsstatistik' (Connection Statistics).

| Zeitraum            | Anrufer | Ziel  | Anrufdauer | Status     |
|---------------------|---------|-------|------------|------------|
| 08.07.2008 20:45:41 | 950002  | 111   | 0:00:54    | angenommen |
| 08.07.2008 20:45:34 | 950002  | 111   | 0:01:26    | angenommen |
| 08.07.2008 20:45:25 | 950002  | 111   | 0:01:25    | angenommen |
| 08.07.2008 20:45:16 | 950002  | 111   | 0:00:55    | angenommen |
| 08.07.2008 20:43:34 | 950002  | 111   | 0:01:09    | angenommen |
| 08.07.2008 20:32:44 | 950002  | 111   | 0:08:29    | angenommen |
| 08.07.2008 20:30:00 | 950002  | 111   | 0:02:24    | angenommen |
| 08.07.2008 20:28:57 | 123     | *5111 | 0:00:00    | angenommen |
| 08.07.2008 20:28:05 | 950001  | *0123 | 0:00:09    | angenommen |
| 08.07.2008 17:16:33 | 123     | *0*   | 0:00:54    | angenommen |
| 07.07.2008 09:18:47 | 950001  | *0123 | 0:00:07    | angenommen |

| Verbindungsstatistik    |         |
|-------------------------|---------|
| Anrufer:                | 11      |
| Anrufdauer insgesamt:   | 0:17:04 |
| Anrufer aus DTMF-Check: | 0:01:33 |
| Verbindungszeit:        | 0:17:11 |

### 1.7. Übersicht der Verbindungen (Call Detail Records)

Komfortable Auswertung von Verbindungsvorgängen durch den Systemverwalter. Darstellung nach Datum bzw. Zeitraum, nach internen und externen Rufnummern sowie Anrufdauer.

### 1.8. LocaPhone Systemverwaltung – Funktionen im Überblick

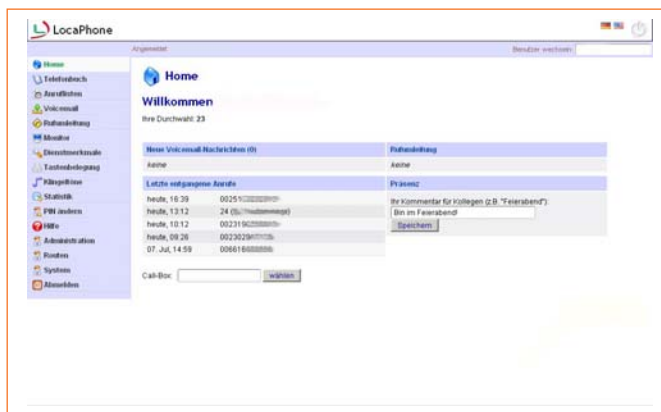
- Einfaches Hinzufügen und Ändern von Benutzern und Rufnummern per Webinterface
- Kostenreduzierung durch Least-Cost-Routing
- Vermittlung eingehender Anrufe basierend z.B. auf Tageszeit oder Rufnummer
- Verwaltung von Anrufverteilung und Anruferwarteschlangen
- Einstellbarer Fallback auf andere Routen bei Ausfall einer Route
- Telefonbuch-Suchfunktion basierend auf Vor- oder Nachname
- Anrufstatistik-Auswertung durch detaillierte Reporting-Funktion
- Verwaltung entweder per Webinterface oder per Script
- Verwaltung von Servern im Cluster



## 2. LocaPhone Benutzerfunktionen

Das LocaPhone-System bietet dem Benutzer die Möglichkeit, sich an einem beliebigen Telefon einzuloggen. Loggt er sich später bei einem anderen Telefon ein, so kann er dort automatisch auf die gleichen Anruflisten (z.B. Rückrufliste oder Wahlwiederholung), Rufumleitungen, Telefonbücher und Statusinformationen zugreifen. Alle Benutzereinstellungen werden zentral gespeichert und sind nach dem Einloggen an einem Telefon verfügbar.

Funktionen von LocaPhone sind über verschiedene Wege abrufbar. So kann ein Benutzer z.B. eine Rufumleitung für sein Telefon entweder im Webinterface oder auch per Prozedur am Telefon einstellen.



### 2.1. Startseite

Die Startseite von LocaPhone stellt Rufumleitungen, entgangene Anrufe und VoiceMail übersichtlich dar – die wichtigsten Informationen für den Benutzer auf einen Blick!

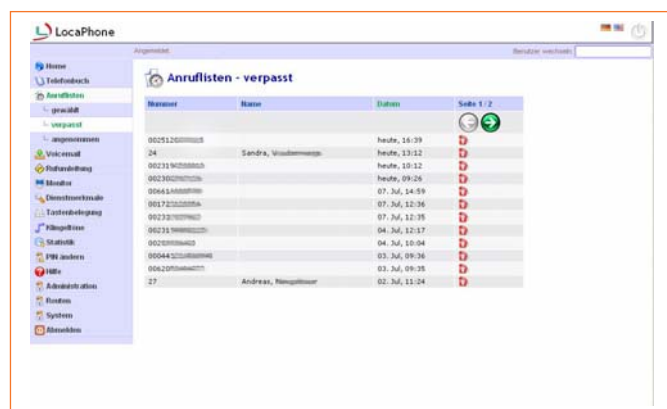
### 2.2. LocaPhone Benutzerfunktionen – Telefoniefunktionen im Überblick

- Telefonie intern/extern
- Verbinden von Gesprächen intern/extern
- Makeln
- Anklopfen
- Rufumleitung intern/extern
- Pick-Up
- Statusmonitor im Webinterface
- Besetztlampenfeld am Endgerät
- VoiceMail-System mit optischer und akustischer Signalisierung am Endgerät
- Telefonkonferenzen (Konferenzräume)
- Konfiguration von verschiedenen Klingeltönen für Anrufe von intern und extern
- CTI/TAPI mit externen Applikationen

### 2.3. Anruflisten

Angenommene und gewählte Anrufe sowie Anrufe in Abwesenheit sind in Anruflisten übersichtlich dargestellt.

Per Tastendruck am Endgerät oder Mausklick im Webinterface wird die angezeigte Rufnummer angerufen.



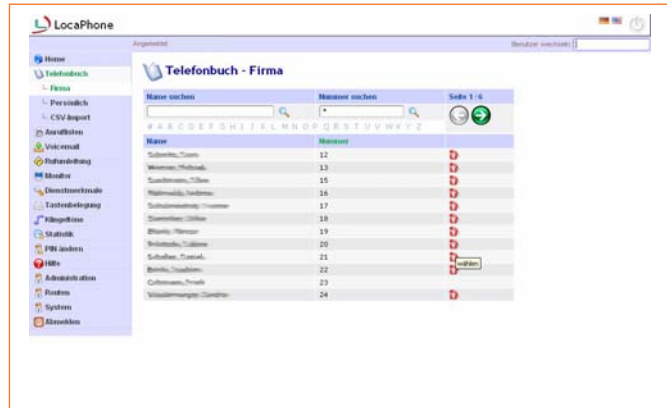


## 2. LocaPhone Benutzerfunktionen

### 2.4. Telefonbücher

Ein zentrales und ein individuelles Telefonbuch können über das Webinterface oder an den Telefonen über ein Menü (inkl. T9-Suche) abgerufen werden.

Daten können ins individuelle Telefonbuch aus Outlook oder einer .csv-Datei importiert werden.



### 2.5. VoiceMail

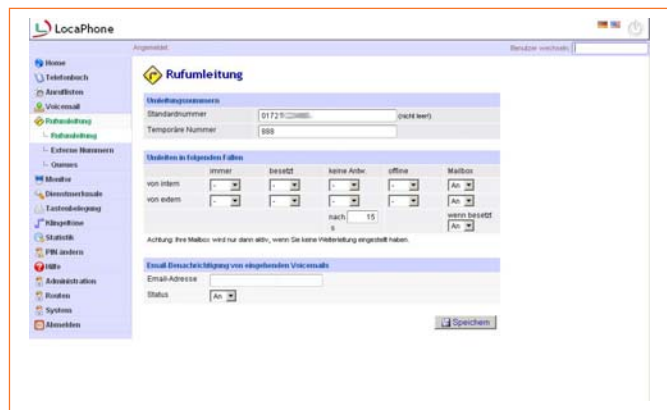
Aufgezeichnete Nachrichten lassen sich direkt im Webbrowser abspielen. Am Telefon lassen sich durch eine sprachgesteuerte Benutzerführung Ansagen aufsprechen, Einstellungen vornehmen und Nachrichten in Unterordnern zur Archivierung, z.B. zum bequemen späteren Anhören, ablegen.



### 2.6. Rufumleitungen

Rufumleitungen lassen sich für interne oder externe Anrufe getrennt und auf verschiedene Ziele konfigurieren.

Dauerhafte Rufumleitungen sind ebenso möglich wie Rufumleitung bei Besetzt oder in Abwesenheit.





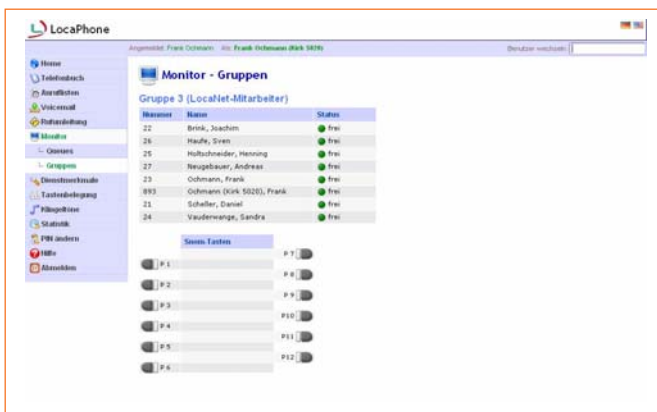
## 2. LocaPhone Benutzerfunktionen



### 2.7. Monitor - Queues

Live-Monitorfunktion für Teilnehmer einer Queue. Jeder Benutzer kann in beliebig vielen Queues eingeloggt sein.

Der Monitor zeigt die Teilnehmer, die Anrufer und die Auslastung der Queue an.



### 2.8. Monitor - Gruppen

Live-Monitorfunktion für Teilnehmer einer Rufgruppe.

Der Monitor zeigt den Status der Teilnehmer (frei/besetzt) und das am Endgerät oder im Webinterface konfigurierte Besetztlampenfeld an.



### 2.9. Tastaturbelegung

Konfiguration der Tasten des Endgerätes ist entweder im Webinterface oder am Endgerät möglich.





### 3. LocaPhone - Erweiterungen

LocaPhone bietet durch zusätzliche Software-Module funktionale Erweiterungen für spezielle Einsatzbereiche.

#### 3.1 LocaPhone CallCenter Control

LocaPhone CallCenter Control stellt z.B. dem Zentralarbeitsplatz oder dem Supervisor im CallCenter Informationen über Benutzer übersichtlich dar.



##### 3.1.1 Kurz-Übersicht – Operator Panel

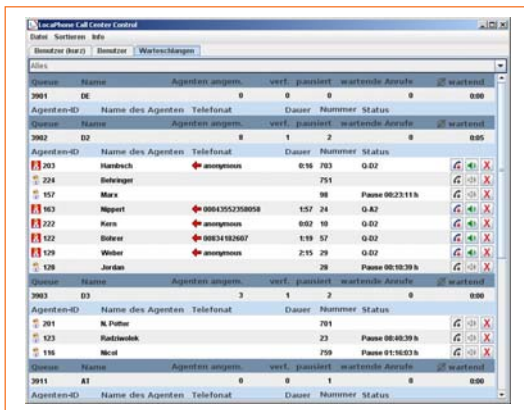
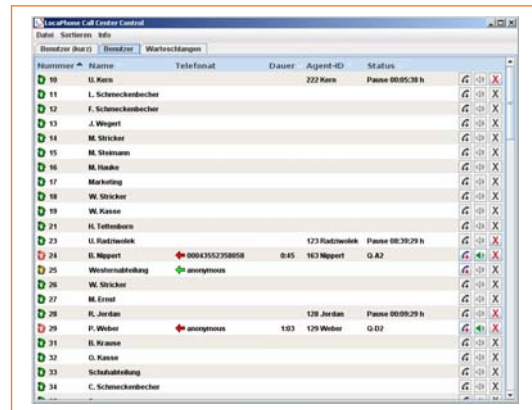
LocaPhone CallCenter Control stellt als Operator Panel die Frei-/Belegt-Zustände der Benutzer auf einen Blick am PC dar!

Das Besetztlampenfeld ergänzt Tischtelefone und Webinterface um eine übersichtliche Kurzdarstellung aller Benutzer des Systems.

##### 3.1.2. Übersicht Benutzer und Agenten

Eine ausführliche Darstellung aller Benutzer des Systems mit Angaben von Status, ankommender bzw. abgehender Rufnummer, Gesprächsdauer, CallCenter-Agent sowie Status des Agenten.

Der Anwender kann Gespräche beenden, Agenten ausloggen und Gespräche mithören.



##### 3.1.3. Übersicht Warteschlangen

Detaillierte Übersicht der Warteschlangen, ein-/ausgehender Gespräche, Rufnummern, Gesprächsdauer sowie Status, Pausen und Auslastung der Agenten.