



Astimax IP-Serie (Leistungsbeschreibung)

Astimax Telefonanlagen sind die moderne Kommunikationslösung für Unternehmen. Die zahlreichen Komfortfunktionen erfüllen die unterschiedlichen Bedürfnisse der Anwender. Von der modernen ACD-Lösung für Servicecenter, über die integrierten Konferenzräume für Audiokonferenzen bis zur Autoprovisionierung von Telefonen stellen die Astimax IP-Telefonanlagen eine professionelle und skalierbare Kommunikationslösung dar. Das Highlight der Astimax Systeme ist Astimax UC. Im Browser einloggen, lostelefonieren, chatten, Präsenzstatus nutzen, wann und wo man es will. Smartphone, Laptop, Tablet, unterwegs, im Büro, im Homeoffice Astimax UC ist die Lösung, die auch Systemadministratoren erfreut. Mehr Komfort bei gleichbleibendem Softwarebestand, keine zusätzlichen Updates und Installationen mit Astimax UC.

Die Astimax IP-Serie bietet zusätzlich u.a. den Komfort eines intuitiv bedienbaren Admininterfaces: Mit umfangreichen Tooltips und Onlinehilfen wird der Benutzer durch die Konfiguration der Anlage geführt. Durch Softwareupdates werden auch nach Erwerb der Anlage noch weitere Funktionen nutzbar gemacht. Es erfolgt keine Lizenzierung auf Nebenstellen.

Die Astimax IP-Telefonanlagen Serie ist für moderne All-IP Anschlüsse konzipiert, damit bietet sie als zukunftssichere Kommunikationslösung einen Investitionsschutz für Unternehmen.

Unified Communication

Verschiedene Bausteine zur Unified Communication im Unternehmen sind in den Astimax Systemen enthalten. So sorgt Fax2Mail dafür, dass eingehende Faxe per E-Mail zugestellt werden und Mail2Fax, dass ausgehende Faxe einfach als E-Mail versendet und beim Empfänger als Fax ankommen. Damit können Ressourcen geschont und es kann flexibel gearbeitet werden. Faxe lassen sich individuell oder an definierte Verteiler zustellen. Mailboxen bieten eine bequeme Möglichkeit, Nachrichten zu hinterlassen. Per E-Mail kann eine Benachrichtigung über den verpassten Anruf und optional eine Weiterleitung der Sprachnachrichten erfolgen. Präsenzinformationen erleichtern das tägliche Arbeiten und die Möglichkeit der Videotelefonie verbessert und unterstützt den persönlichen Kontakt.

Astimax UC

Astimax UC ist der mobile Telefoniearbeitsplatz im Browser, intuitiv bedienbar und flexibel. Im Browser aufrufen, einloggen und mittels der integrierten WebRTC Technologie lostelefonieren. Mit Astimax UC ist jederzeit der Status

der Kollegen im Blick. Dies erleichtert die Teamarbeit und sorgt für mehr Effizienz. Astimax UC macht mobiles Arbeiten einfach und komfortabel. Neben den verschiedenen Telefoniekomfortfunktionen können in Astimax UC Voicenachrichten verschriftet, gelesen, angehört sowie weitergeleitet werden. Schnell zwischendurch schriftlich Kontakt aufnehmen und Informationen austauschen erfolgt mit der integrierten Chatfunktion. In Astimax UC lassen sich optional externe Systeme integrieren. Zusätzlich verfügt Astimax UC über ein Rollensystem, das die Zuordnung von Zugriffsrechten zu Benutzerprofilen definiert. Mit Astimax UC wird die Installation und Wartung von zusätzlicher Software gespart, Astimax UC ist browserbasiert. So kann der Zeit- und Arbeitsaufwand des Administrators bei zusätzlichem Komfort für den Benutzer reduziert werden.

Integriertes mehrstufiges IVR (Interactive Voice Response)

Zur gezielten Anrufersteuerung können mehrstufige IVRs aufgebaut werden. So ist es möglich, die Anrufer schon vorab zu gruppieren. Bei eingehenden Gesprächen auf einer besetzten Nebenstelle lässt sich abfragen, ob eine Nachricht hinterlassen werden soll oder eine Weiterleitung an eine andere Stelle erfolgen kann. Der Anrufer wählt die für ihn zutreffende Lösung per Telefon-Tastatur. Des Weiteren lässt sich beispielsweise ein VIP Support per PIN Abfrage einrichten. Nur bestimmte Anrufer, die eine definierte PIN haben, können dann z.B. auch Supportleistungen nach Geschäftsschluss erhalten.

Astimax ACD (Automatic Call Distribution)

Die Astimax ACD Lösung bietet umfangreiche Arbeitswerkzeuge um die Telefonie in ihren Abläufen zu optimieren. So können unterschiedliche Rufstrategien definiert, Wartplätze begrenzt, VIP Kunden priorisiert, die Nacharbeitszeit der Agenten ebenso wie die Zustellverzögerung definiert werden. Mittels Skill-based Routing, automatischer Ansagen und dem integrierten IVR Modul lassen sich unterschiedliche Callflows gestalten. Mit den unterschiedlichen Astimax ACD Tools kann genau erkannt werden, wo mit wenigen Änderungen Verbesserungen in der Erreichbarkeit des Unternehmens geschaffen werden können. So lässt sich sowohl die Kunden- als auch die Mitarbeiterzufriedenheit steigern.

• Astimax ACD Report

Automatische Auswertung der Erreichbarkeit pro Wartefeld mit Aufschlüsselung der



Nichterreichbarkeitsgründe. Diese Auswertung ist als PDF wahlweise, monatlich, wöchentlich oder täglich per E-Mail erhältlich.

• Astimax ACD Statistik

Die ACD Statistik ist die Grundlage für individuelle Auswertungen. Zur Spontananalyse können die Filterfunktionen genutzt werden, so dass grafisch die unterschiedlichen Parameter wie beispielsweise Wartezeit oder Gesprächsdauer mit Maximum, Minimum und Durchschnittswerten pro Wartefeld oder kumuliert über alle Wartefelder angezeigt werden.

• Astimax ACD SiMo (Silent Monitoring)

Astimax SiMo dient dem Silent Monitoring in Wartefeldern. So können Agenten mit drei verschiedenen Arten des Monitorings, reines Zuhören, Flüstern zum Agenten (d.h. nur der Agent hört was gesagt wird) und aktive Teilnahme am Gespräch unterstützt werden. In Astimax UC besteht die Möglichkeit der zusätzlichen Audioausgabe an einem zweiten Gerät. Zu welchen Arten des Monitorings die Berechtigung besteht, wird ebenso wie die Berechtigung zum Silent Monitoring in Astimax Admin definiert.

• Astimax ACD Recording

Mit Astimax ACD Recording kann automatisch einen prozentual vorher festgelegten Anteil von eingehenden Gesprächen im Wartefeld aufgezeichnet werden. Dies wird im Administrations Interface der Astimax hinterlegt.

Persönliche Konferenzräume

Jedes Astimax System verfügt über virtuelle Konferenzräume in HD Qualität. Der Konferenzraum wird wie eine Nebenstelle eingerichtet und erhält ebenso eine Nebenstellenummer. Ferner lässt sich dieser durch eine PIN schützen und mit weiteren Optionen der Komfort erhöhen.

IDAS (Integrierter Digitaler Alarmierungs Service)

Der IDAS bietet eine Unterstützung bei vorher definierten Alarmierungssituationen. Es können verschiedene Alarmrufe und mehrere Alarmziele definiert werden. Eine Eskalation der Alarmziele ist ebenso vorgesehen wie die Quittierung der Alarme per PIN. Selbstverständlich werden alle Alarme, die als Parallel- oder Staffelfruf erfolgen können, protokolliert. Zusätzlich zu der telefonischen Alarmierung kann optional eine Benachrichtigung per E-Mail erfolgen. Ad-hoc-Konferenzen sind mit IDAS Conference Call einfach realisierbar.

Hot Desking

Die Astimax Systeme bieten die automatische Provisionierung von Endgeräten per Plug and Call. Über die Profilverwaltung lassen sich Gruppen von Endgeräten bilden,

die mit gleichen Konfigurationen ausgestattet werden sollen. Mit Hilfe des Hot Desking können Mitarbeiter einfach – auch standortübergreifend – ihren Arbeitsplatz endgeräteunabhängig umziehen.

Telefonbuch

Auf dem zentralen Telefonbuch können bei Astimax Systemen bis zu 40.000 Kontakte gepflegt werden. Die eingespeicherten Nummern werden auf den entsprechenden Endgeräten als Namen aufgelöst. Die zentral abgespeicherten Telefonnummern können von jedem genutzt werden. Ein XML Telefonbuch mit Wählfunktion steht für die Endgeräte zur Verfügung. In Astimax UC können zusätzlich optional andere Datenquellen für Telefonbücher angebunden werden.

Flexibles Callrouting

Die Routingmöglichkeiten für ein- und ausgehende Gespräche sind mit Astimax Systemen vielfältig. Es kann über verschiedene Anbieter und Gateways nach Zeit, IP-Adresse, Quelle und Ziel geroutet werden. Durch POSIX konforme, reguläre Ausdrücke können sowohl die Quell- als auch die Zielrufnummern modifiziert werden. Zusätzlich kann ein zeitpunktabhängiges Routing der eingehenden Anrufe erfolgen. Anrufe, die beispielsweise außerhalb der Geschäftszeiten eingehen, können direkt eine definierte Ansage erhalten oder auf eine Mailbox geleitet werden.

REST-API

Zur Integration der Astimax Systeme in eigene bestehende Anwendungen ist die REST-API konzipiert worden. Mit ihr lassen sich z.B. automatisch Rufumleitungen aktivieren oder deaktivieren, wenn sich ein Mitarbeiter bei der Zeiterfassung an- oder abmeldet. Für neue Mitarbeiter im Unternehmen können automatisch Nebenstellen auf der Telefonanlage eingerichtet werden, wenn sie über ein zentrales System wie beispielsweise die Personalverwaltung erfasst wurden. Die REST Schnittstelle kann auch für ein automatisiertes Backup der Astimax Systeme genutzt werden.





Astimax Lifetime

Astimax Lifetime beinhaltet die Softwarepflege, Softwareupdates und Funktionserweiterungen für Astimax Systeme. Nutzer von Astimax Lifetime werden über neue Astimax Releases, Neuerungen und Wissenswertes rund um die Astimax Systeme informiert. Mit den persönlichen Zugangsdaten für den gesicherten Servicebereich können eigenständig Firmwareupdates von den Astimax Webseiten heruntergeladen und auf der eigenen Telefonanlage installiert werden.

Mit Lifetime Plus ist zusätzlich der Hardware der Hardware Vorabaustausch bei Hardwaredefekt garantiert.



Übersicht über die Astimax Telefonanlagen

	IP 505	IP 1505	IP 2505	IP 8505
				
Technische Daten				
max. gleichzeitige Gespräche	10	30	100	500
Empfohlene Benutzeranzahl	20	70	300	1000
Maximale Benutzeranzahl	50	500	1000	8000
Solides Metallgehäuse	•	•	•	•
19" Gehäuse	-	1HE	1HE	2HE
10/100/1000 BASE-T	2	2	2	2
Interner Speicher	32 GB SSD	128 GB SSD	256 GB SSD	ab 600 GB
Netzteil	extern	intern	intern	intern
Umgebungstemperatur	10°C ~ 35°C	10°C ~ 40°C	10°C ~ 35°C	10°C ~ 35°C
Lagertemperatur	-20°C ~ 70°C	-20°C ~ 70°C	-20°C ~ 70°C	-20°C ~ 70°C
Zertifizierung	CE, RoHS	CE, RoHS	CE, RoHS	CE, RoHS
Relative Luftfeuchtigkeit nichtkondensierend im Betrieb	10 % bis 90 %	10 % bis 90 %	10 % bis 90 %	10 % bis 90 %
Optionales Zubehör				
19" Einbauschienen	-	-	○	•

² anlagenabhängig ○ optional erhältlich • enthalten - nicht erhältlich

Lizenzen in Astimax 6

	IP 505 enthalten/max.	IP 1505 enthalten/max.	IP 2505 enthalten/max.	IP 8505 enthalten/max.
Ansagen/IVR	1/30	1/100	1/250	10/800
Teams	1/10	2/100	10/250	60/1000
ACD SiMo	0/1	0/1	0/1	0/1
ACD Recording	-	-	0/250	0/600
Astimax Recording	-	-	0/1000	0/8000
Konferenzräume	1/50	1/100	1/250	2/300
Telefonbuch	5000	10000	20000	40000
Sprachmailboxen	1/50	2/500	10/1000	10/8000
Wartefelder	1/50	1/100	1/250	1/600
TAPI Connector	0/1	0/1	0/1	1/1
IDAS	1/3	1/10	1/25	1/100
Astimax REST	0/1	0/2	0/2	0/20
Astimax UC basic	1/15	1/40	1/100	1/300
Astimax UC lite	1/10	10/100	10/250	10/1000

○ optional erhältlich • enthalten - nicht erhältlich



Servicepakete

	IP 505	IP 1505	IP 2505	IP 8505
Astimax Lifetime	○	○	○	○
Astimax Lifetime plus	○	○	○	○
Astimax Care basic	●	●	●	●
Astimax Care comfort	○	○	○	○
Astimax Care premium	○	○	○	○
Astimax Care premium plus	○	○	○	○

○ optional erhältlich ● enthalten - nicht erhältlich

Leistungsmerkmale der Astimax IP Serie

Funktionen:

Abwurf	Für Nebenstellen Für Teams Gruppierbar Priorisierbar
Amtsberechtigung 5-stufig	International, National, Lokal, Intern (Halbamt), Nichtamt
Amtsholung	Automatisch Freie Wahl der AKZ Intelligent
Anklopfen	●
Anrufschutz ¹ (DND, BNS)	●
Anrufweitschaltung	Interne Rufe Externe Rufe Nach Zeit Sofort Bei besetzt Automatisch
Ansagen	AWS DTMF AWS PIN AWS Externe und interne Anrufe
Ansagen vor Melden	●
Astimax ACD	ACD Report ACD Statistik ACD SiMo ACD Recording ²
Astimax VMSTT	○
Audio Codecs	G.722, G.711a, G.711u, G.726, GSM und Opus
Autoprovisionierung von Endgeräten ¹	Gigaset, Mitel, Snom, Yealink
Backup/Restore	●
Besetzt bei Besetzt	●
Beleglampenunterstützung (BLF) ¹	●
Callback	●
Call Routing Manager (Mapping)	●



Call Through	•
Channel Bonding (LACP)	• ²
Chef/Sekretariats-Funktion (CheSe)	Mehrere Chefs Mehrere Sekretariate
Connected Line Identification Presentation (COLP)	•
Dreierkonferenz ¹	•
Durchsagen/Intercom ¹	•
Durchwahlen mit beliebiger Zifferanzahl	•
Endgerätemanager	•
ENUM	•
Externe Nebenstellen (z.B. Mobiltelefon)	•
Fallweise Rufnummernunterdrückung	•
Fax2Mail/Mail2Fax	PDF
Filter	Nach Zeit Nach Wochentag Nach Datum Nach IP Nach Rufnummer Nach Quellrufnummer
Fixed Mobile Convergence (FMC)	•
Halten	•
Hot Desking (freie Platzwahl mit Passwortschutz) ¹	•
Integrierter Digitaler Alarmierungs Service (IDAS)	Staffelruf Kettenruf ConferenceCall E-Mail Benachrichtigung Automatische Ansage PIN Schutz
Im- und Export von Konfigurationsdaten	•
IVR	•
Konferenzräume	Optionaler PIN Schutz Moderatorentool
Kurzwahlsspeicher	•
LDAP	•
Notrufnummern	•
One Number Service	•
Parallelruf	•
Persönliche Ruflisten	•
Privatgespräche	•



Profilverwaltung für Endgeräte	•
Projektnummern	•
QoS (für SIP, RTP und Video)	•
Rechtesystem für Administratoren	•
Rückfragen	•
Rückruf bei Besetzt, intern ¹	•
Rufnummernübermittlung (CLIP)	•
Rufnummernunterdrückung (CLIR)	•
Rufnummernplan	Flexibel
Rufübernahme/Heranholen (PickUp)	In Gruppen Gezielt von bestimmten Nebenstellen
Rufstatistik	Filteroption Grafische Darstellung
Routing	Intern/extern Fallback Routing Filterfunktion auf Basis regulärer Ausdrücke Gruppierung von SIP Trunks Zeitgesteuert
SNMP	v2 v3
Sammelabwurf	•
SIP (TCP, UDP und TLS)	•
SIP-Trunking	•
Sprachmailboxen	•
S RTP	•
Statusmonitor für Nebenstellen (mit CSV-Export)	•
Teamfunktionen	•
Teamruf	Priorität Simultan Zufall
Telefonbuch zentral	Auf Endgeräten verfügbar
Telefonsperre	•
T.38	•
Verbinden mit Rückfrage (Transfer)	•
Verbinden ohne Rückfrage (Blind Transfer)	•
Wählhilfe für Filialbetrieb	•
Wahlunterstützung durch PC (CTI)	○



Wartemusik	Individuell Streams
Wartefelder	Unterschiedliche Rufstrategien Skill-based Routing VIP Funktion Early Media Integriertes IVR Konfigurierbarer Servicelevel
WebRTC	•
Weckruf/Terminruf	•
Zeitserver (NTP) für die Endgeräte	•
Zeitsteuerung	•
Zertifikatsverwaltung	•
Zugriffsprotokoll	•

¹ endgeräteabhängig ² anlagenabhängig ab Astimax IP 2505 • mit enthalten ◦ optional erhältlich

Sprachen

Astimax UC	deutsch, englisch
Astimax Admin	deutsch, englisch