

## Datenbankintegration ins UC-Netzwerk

ANDTEK stellt eine leistungsfähige und skalierbare Plattform zur Verfügung um zusätzliche Dienste in eine Cisco Communications Manager Umgebung zu integrieren. Durch den Einsatz eines modularen Grundsystems können die Dienste schnell und kosteneffizient realisiert werden und bieten die Möglichkeit einer Anpassung an die Kundenumgebung.

AND Phone Directory bietet Ihnen die Einbindung von Unternehmensressourcen in das Kommunikationsnetz über Telefon, Web oder über den Computer. Der Zugriff erfolgt schnell, einfach und gleichzeitig **auf mehrere verschiedene Datenbanken.**

Desweiteren können bei eingehenden Anrufen zusätzliche Informationen am Telefonbildschirm dargestellt werden. Beispielsweise können neben Anrufernamen auch Informationen wie Projekt-, Bestellnummern oder zuständige Sachbearbeiter angezeigt werden noch bevor das Telefonat angenommen wurde.

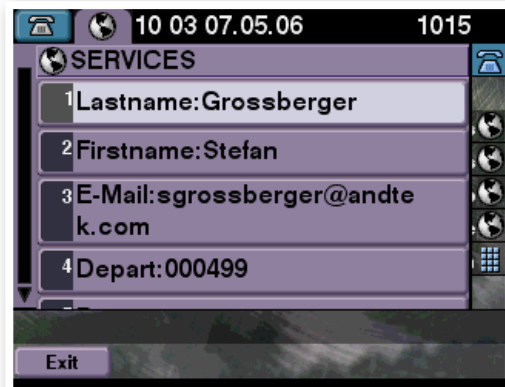
Die gesamte Administration erfolgt zentral mit der webbasierten AND Phone Oberfläche. Damit kann die Verwaltung effizient durchgeführt werden und bietet volle Flexibilität für Erweiterungen.

### Vorteile

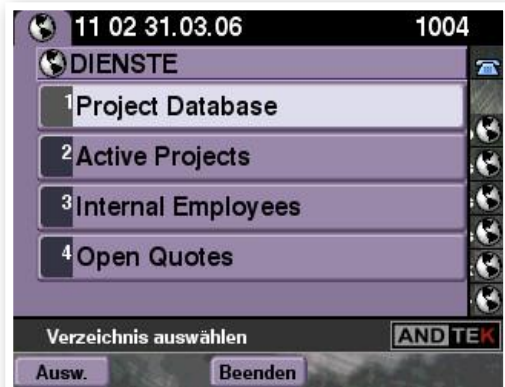
- Optimiertes Arbeiten im Unternehmen
- Schneller Zugriff auf Datensätze über Telefon, Web-Browser und Handy, die direkt gewählt werden können
- Eine Suchmaske für alle eingebundenen Datenbanken
- Gesamte Bedienung am Telefon und/oder PC möglich
- Rufnummernauflösung bei internen und externen Anrufen
- Zentrale Administration
- Flexible und einfache Auswahl der darzustellenden Felder
- Einfache Integration von bestehenden Umgebungen
- Voll integrierbar mit anderen AND Phone Erweiterungen

## Funktionen von AND Phone Directory

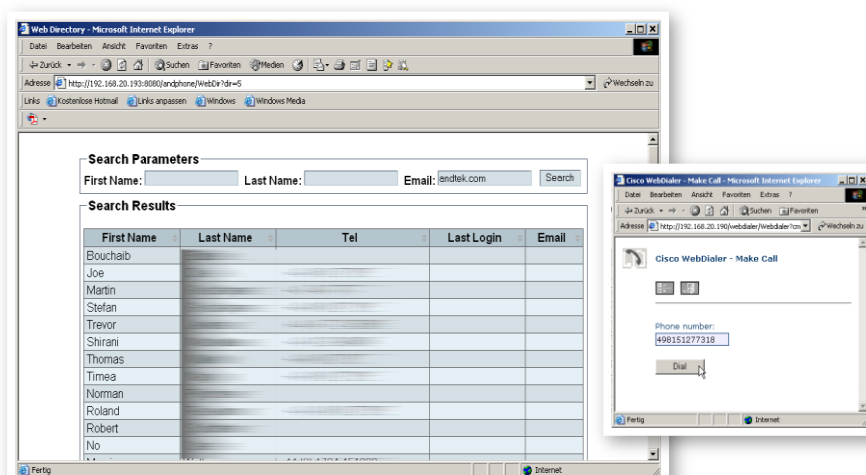
Durch die Einbindung der Unternehmensverzeichnisse wird das Durchsuchen der Datenbanken vereinfacht. Über eine definierte Suchmaske werden die eingebundenen Verzeichnisse durchsucht und die Ergebnisse werden auf dem Telefondisplay dargestellt. Gefundene Rufnummern können direkt am Telefondisplay gewählt werden.



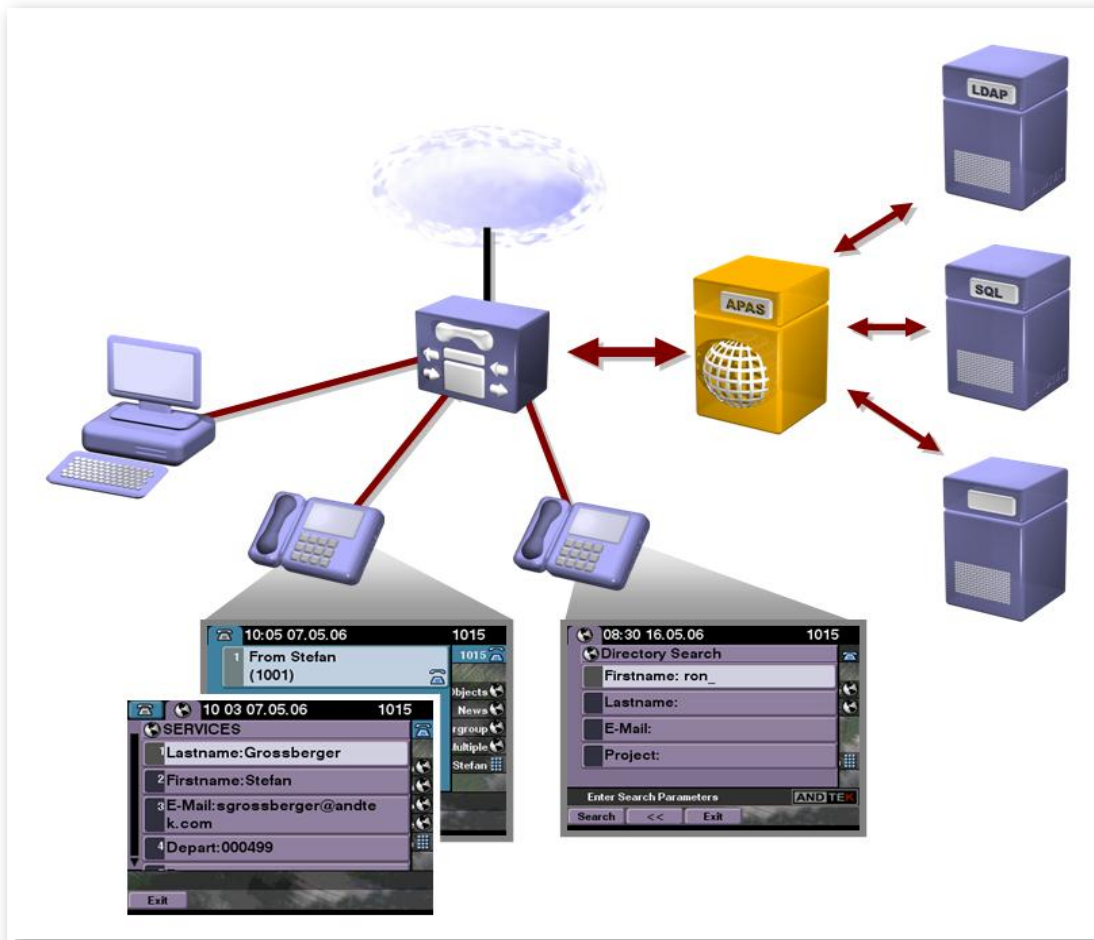
Diese integrierten Datenquellen werden gleichzeitig für die Rufnummernauflösung verwendet. Bei einem ankommenden Anruf können zusätzliche Informationen wie Email-Adresse, Abteilung, Kostenstelle, usw. die in den Unternehmensverzeichnissen erfasst sind, angezeigt werden. Die darzustellenden Informationen kann der Kunde selbst definieren und für sein Unternehmen individuell anpassen.



Das elektronische Telefonbuch ermöglicht dem Benutzer Suchabfragen mit dem Web Browser am PC zu starten und gefundene Rufnummern direkt per Mausklick zu wählen.



Durch die Flexibilität der Lösung lassen sich verschiedenste Datenbanken und Verzeichnisse einbinden wie SQL, LDAP, MS Exchange und CSV Dateien.



Diese Datenbanken können vom Administrator gruppiert werden, auf die dann einzelne Zugriffsrechte vergeben werden, wer auf diese Datenbank zugreifen darf und wer nicht.

In Verbindung mit *AND Phone Desktop CTI* kann der Benutzer seine Outlook Kontakte einbinden. Diese stehen dem Mitarbeiter auch auf dem IP Telefon zur Verfügung und können ebenso für die Rufnummernauflösung bei eingehenden Gesprächen verwendet werden.

## Funktionen von *AND Phone Directory CallRouting*

*AND Phone Directory CallRouting* ist ein zusätzliches Modul womit der Kunde nicht nur Vorwahlen sondern auch direkte Rufnummern sperren, erlauben oder weiterleiten kann.

Es ermöglicht Listen einfach, schnell und dynamisch zu verwalten und das ganz individuell auf Basis von verschiedenen Gruppen. Bei Mitarbeitern aus Vertrieb, Einkauf und Technik kann beispielsweise definiert werden, dass grundsätzlich alle Nummern angerufen werden dürfen, bis auf ein paar definierte, die in der „Blacklist“ verboten sind. Gleichzeitig kann für eine Gruppe an Telefonen zum Beispiel eine Hotline definiert werden, von der gar keine Rufnummern angerufen werden dürfen, bis auf die Kundennummern die in der „Whitelist“ eingetragen sind.

Durch *AND Phone Directory* lassen sich diese Listen automatisch aktualisieren und verwalten, es müssen keine einzelnen Listen manuell angelegt oder aktualisiert werden.

Gleichzeitig besteht die Möglichkeit, ankommende Gespräche direkt zu einem Kundenbetreuer durchzustellen, ohne vorher über die Vermittlung oder Hotline zu gehen.

## Kombination mit *AND Phone Settings CallBack*

Wenn man das Modul *AND Phone Settings CallBack* mit *AND Phone Directory* einbindet können bei „nicht erreichen“ alternative Rufnummern aus der Datenbank angezeigt werden, die der Anwender direkt am Telefon anwählen kann um das gewünschte Ziel auf anderem Wege zu erreichen.

## Verfügbare Dienste von *AND Phone Directory*

### Funktionen am Telefon

- Durchsuchen einzelner oder aller eingebundenen Datenbanken
- Direktes Wählen der gefundenen Rufnummern
- Rufnummer wird durch Regular Expression automatisch formatiert
- Rufnummernauflösung von internen und externen Anrufen durch Datenbankbindung
- Mehrere Rufnummern pro Kontakt möglich
- Überblick und detaillierte Anzeige von Kontaktinformationen
- Anruferinformationen werden automatisch am Display dargestellt
- Flexible Anzeige von Informationen im Telefondisplay
- Persönliches Adressbuch verfügbar (auch ohne Extension Mobility möglich)
- Mandantenfähiges Telefonbuch

### Funktionen am Computer (elektronisches Telefonbuch)

- Unterstützt die gängigen Web Browser
- Durchsuchen einzelner oder aller eingebundenen Datenbanken
- Wählen der gefundenen Rufnummern per Maus-Klick
- Funktioniert auch mit CallManager WebDialer
- Flexible Anzeige von Informationen im Web Browser

### Funktionen für die Administration

- Passwortgesicherter Administratorzugriff
- Zentrale Verwaltung aller *AND Phone* Module
- Integration von LDAP und Active Directory
- Integration von SQL Datenbanken
- Integration von CSV Dateien
- CSV Dateien können optional über Telefon editiert werden
- Integration von MS Exchange
- Definition der zu verwendenden Attributen und Datenfeldern
- Definition von Layouts für verschiedene Suchmasken
- Festlegung der Suchkriterien
- Darzustellende Informationen für Übersichtsansicht
- Darzustellende Informationen für Detailansicht

- Maximale Anzahl an Suchergebnissen
- Maximale Anzahl an dargestellten Ergebnissen pro Seite
- Definition des Layouts der Rufnummernauffösung bei eingehenden Telefonaten
- Auswahl der Datenbank für die Rufnummernauffösung
- Anpassung der Zeit für die Darstellung von aufgelösten Rufnummern
- Gruppierung von Datenbanken und Verzeichnissen
- Erstellen, Bearbeiten und Löschen von Telefonpools
- Definition von Zugriffsrechten auf Datenbanken und Verzeichnisse
- Keine Synchronisation nötig
- Keine Änderungen oder Anpassungen an bestehenden LDAP/SQL Datenbanken
- Erweiterbar ohne Neustart

### **Unterstützte Datenbanken**

- LDAP Verzeichnisse
  - Active Directory
  - CallManager DC Directory
  - Lotus Domino LDAP
- SQL Datenbanken
  - MS SQL
  - mySQL
  - Oracle
- CSV Datei-Import
  - ASCII Dateien
  - Excel Dateien
- MS Exchange
  - WebDAV

## **Verfügbare Dienste von *AND Phone Directory CallRouting***

### **Funktionen für die Administration**

- Passwortgesicherter Administratorzugriff
- Zentrale Verwaltung aller *AND Phone* Module
- Erstellen, Bearbeiten und Löschen von mehreren Routing-Listen
- Festlegung der Aktion (Alle sperren oder alle erlauben)
- Definition weiterer Listentypen für Ausnahmen
  - White-List
  - Black-List
  - Directory Search
  - Caller-ID Routing
- Verzeichniswahl für Black- und Whitelist

## Systemanforderungen

### Server Anforderungen

- x86-basierender Prozessor mit min. 2.8 GHz
- Hauptspeicher 512 MB/1 GB/2 GB
- Gigabit-/Fast-Ethernet Interface
- Min. 20 GB freie Festplattenkapazität
- CD ROM Laufwerk
- Virtualisierung möglich (VMware)

### Software Anforderungen

- AND Phone Base
- AND Phone Directory

### Unterstützte Betriebssysteme

- Linux (im Lieferumfang)

### Unterstützte Telefonanlagen\*

- Cisco Unified CallManager 4.x
- Cisco Unified Communications Manager 5.x, 6.x, 7.x und 8.x

### Unterstützte Telefone\*

Cisco Unified IP Phones 6900, 7900, 8900, 9900

\* Verfügbare Dienste können je nach Telefontyp/Telefonanlage unterschiedlich sein.



Am Soeldnermoos 17  
85399 Hallbergmoos  
Germany

T: +49 811 9594960  
F: +49 811 95949676  
E: info@andtek.com



Cisco®, Cisco IOS®, Cisco Systems® und das Cisco Logo sind registrierte Marken von Cisco Systems Inc. Cisco Unified Call Manager und Cisco Unified Communications Manager sind Produkte von Cisco. ANDTEK®, AND Phone® und AND Mobile® sind registrierte Marken der ANDTEK GmbH.