

# OfficeMaster für Exchange

## Unified Communications-Integration (Fax, SMS, Voicemail, CTI) für Microsoft Exchange Server 2000-2007 und Small Business Server 2003-2008

- vollständige Integration im Active Directory
- höchste Stabilität (Cluster, verteilte Standorte, etc.)
- 20% performanter bei Faxempfang/-versand
- volle CTI-Unterstützung via TAPI
- Virtualisierung mit VMware, Hyper-V, XEN
- Client-Software Windows 7 kompatibel
- keine Software-Installation auf Exchange-Server nötig

### Fax und SMS

- Unterstützung von Microsoft Exchange Server und Microsoft Small Business Server
- vollständige Integration in Microsoft Cluster
- Faxversand aus allen Windows-Anwendungen und zentrale Konvertierung von Mails/Attachments
- Fax- und SMS-Versand unter Nutzung von Outlook-Kontakten und Globaler Adressliste (auch Massenfaxe)
- Anzeige empfangener Dokumente mit integrierter Faxvorschau

### Voicemail

- zentrale Anrufannahme und Speicherung von Sprachnachrichten
- individualisierte Ansagetexte
- Abhören empfangener Nachrichten am Telefon und am Computer
- Fernabfrage von jedem Telefon

### CTI

- CTI-Server basierend auf 3<sup>rd</sup> Party TAPI
- CTI-Client für umfangreiche Telefonieunterstützung
  - Rufaufbau aus Outlook, Microsoft Office, Webbrowser, Windows Zwischenablage und CRM-Systemen
  - Namensauflösung bei ankommenden Rufen
  - Kurzwahl- und Favoritenverwaltung
  - Anruflisten sortiert nach abgehenden, ankommenden und verpassten Anrufen; Anrufliste
- komfortables CTI-Add-In für Outlook

OfficeMaster bietet Fax, SMS, Voicemail und CTI für Microsoft Exchange Server 2000-2007/SBS 2003-2008 und steigert somit die Effizienz einzelner Mitarbeiter, ganzer Arbeitsgruppen und der gesamten Firmenkommunikation. Neben einer nachweisbar höheren Mitarbeiterproduktivität und einer optimierten allgemeinen Erreichbarkeit sorgt OfficeMaster für Kosteneinsparungen bei der Nachrichten- und Informationsvermittlung bis zu 90%.

### Fax und SMS

OfficeMaster ermöglicht den Anwendern professionelle Fax-Kommunikation aus allen Exchange-Clients, wie Microsoft Outlook. Statt der E-Mail-Adresse wird die Fax- und/oder SMS-Adresse als Empfänger in das „An“-Feld eingegeben. Der Faxversand kann auf verschiedene Weise erfolgen:

- direktes Versenden einer E-Mail als Fax durch Angeben der Faxnummer
- Faxen von Dokumenten aus Windows-Anwendungen mit dem „Senden an...“ Feature
- Faxen aus beliebigen Anwendungen (ERP, CRM)
- Faxen über einen lokalen Druckertreiber

Der Benutzer erhält auf Wunsch in seinem Postfach eine Rückmeldung über den Sendestatus. Eingehende Faxe werden anhand der gewählten ISDN-Durchwahl direkt als E-Mail-Dateianhang zugestellt.

Das Grafikformat für Faxdokumente ist einstellbar (pdf, tiff, etc.) – je nach Art des eingesetzten Viewers. Sämtliche Funktionen des E-Mail-Clients, wie Adressbücher, Weiterleiten, Antworten sind für den Versand verfügbar. Analog hierzu erfolgt der SMS-Versand/-Empfang.

### Voicemail

OfficeMaster erweitert die ITK-Infrastruktur um ein firmenübergreifendes, digitales Anrufbeantworter-System (Voicemail). Bei Abwesenheit oder Besetzt sorgt OfficeMaster dafür, dass per Rufweiterleitung der Anrufer mit der persönlichen Voicebox des gewünschten Teilnehmers verbunden wird. Neue Sprachnachrichten werden im jeweiligen Outlook-Posteingang gespeichert. Der Mitarbeiter kann die Nachricht per Mausklick über das Telefon am Arbeitsplatz abhören.

Über die persönliche Voicemailbox ist per PIN die Fernabfrage möglich. Ist die Nummer des Telefons in der Benutzerverwaltung eingetragen, entfällt bei der Fernabfrage die PIN-Eingabe.

## CTI (Computer Telefonie Integration)

Voraussetzung für die Nutzung der umfangreichen CTI-Funktionen, die in OfficeMaster integriert sind, ist ein TAPI-Server (3rd Party TAPI) für die Kommunikation mit der jeweiligen Telefonanlage.

Die OfficeMaster Komponente CTI-Server baut über den TAPI-Server Rufe auf bzw. nimmt Rufe entgegen. Der CTI-Server speichert alle ankommenden und abgehenden Rufe für alle CTI-Benutzer, insbesondere auch alle Anrufe, die ein Benutzer nicht annehmen konnte.

Der CTI-Client, der auf dem Rechner des Benutzers installiert wird, bietet eine Vielzahl von Telefoniefunktionen:

- Rufe können durch Klicken auf Einträge in Anruflisten bzw. Telefonbüchern aufgebaut werden.
- Rufnummern aus beliebigen Anwendungen, die auf dem Desktop geöffnet sind, können über die Zwischenablage zum Anrufen genutzt werden.
- Webseiten und E-Mails lassen sich automatisch nach Telefonnummern durchsuchen.
- Über eine Schnittstelle zu Outlook können alle in den Kontakten gespeicherten Telefonnummern angewählt werden.
- Der Absender einer in Outlook empfangenen Voicemail kann per Mausklick zurückgerufen werden und für ankommende Rufe kann der zur Rufnummer gehörende Name in Outlook-Adressbüchern ermittelt werden.
- Jedes Telefonat kann am Bildschirm weitergeleitet oder in eine Telefonkonferenz aufgenommen werden.
- optionaler Eintrag der Gespräche ins Outlook Journal

☞ *Der CTI-Client beinhaltet eine Programmierschnittstelle (API), mit der sehr einfach Telefoniefunktionen in andere Anwendungen wie CRM und ERP integriert werden können.*

## OfficeMaster aus Sicht der Administratoren

Der Connector für Exchange wird als Teil des OfficeMaster Serversystems auf einem Windows Server 2003/2008 installiert und kann von mehreren Exchange Servern im Verbund genutzt werden. Durch die Installation verteilter ISDN Controller (OfficeMaster Gate) an verschiedenen Standorten ist eine Umleitung von Sendeaufträgen z. B. zwecks Least-Cost-Routing einfach realisierbar.

Die Eigenschaften der einzelnen Empfänger können global, gruppenweise und individuell in beliebiger Kombination verwaltet werden. Im Active-Directory Benutzermanager wird dafür die eigene Registerkarte *OfficeMaster* genutzt. OfficeMaster für Exchange kann vollständig abgesetzt vom Exchange Server installiert werden, aber auch direkt auf einem Small Business Server System.

**Microsoft**  
**GOLD CERTIFIED**  
Partner

Networking Infrastructure Solutions  
Unified Communication Solutions  
ISV/Software Solutions

## Systemvoraussetzungen

### Kommunikationsschnittstellen

- OfficeMaster Gate
- OfficeMaster over IP (für VoIP-Infrastruktur)  
bei OfficeMaster 10/25 auch wahlweise aktive Controller von AVM oder Dialogic einsetzbar

### Hardware

- x86/x64 Prozessoren, 1GHz
- 512 MB RAM Arbeitsspeicher
- 500 MB freier Festplattenspeicher

### Betriebssysteme

- Windows Server 2003/2008\*
- Windows XP
- Clientsysteme: Windows XP, Windows Vista, Windows 7

\* keine Zentralkonvertierung mit Microsoft Word möglich

### Weitere Voraussetzungen

- im Netz befindlicher Microsoft Exchange Server 2007/2003/2000 oder Small Business Server 2008/2003

Je nach Ihren Erfordernissen bietet Ferrari electronic drei Lizenzpakete an:

Artikel	Art.Nr.
OfficeMaster für Exchange mit Lizenz für beliebig viele Benutzer und zwei ISDN-Leitungen/B-Kanäle, zwei TAPI-Leitungen	47283
OfficeMaster 25 für Exchange mit Lizenz für 25 Benutzer und zwei ISDN-Leitungen/B-Kanäle, zwei TAPI-Leitungen	47133
OfficeMaster 10 für Exchange mit Lizenz für 10 Benutzer und zwei ISDN-Leitungen/B-Kanäle, zwei TAPI-Leitungen	47123
optional: OfficeMaster Line (ISDN-Leitungserweiterung) für alle OfficeMaster	49500
optional: OfficeMaster TAPI Line (5 Leitungserweiterungen für simultan genutzte TAPI-Verbindungen) für alle OfficeMaster	49700
optional: OfficeMaster User (Benutzer-Erweiterung) für OfficeMaster 10 und OfficeMaster 25	49010

