

Voicemail mit der OfficeMaster Suite

Die Voicemallösung mit tiefer Integration in verschiedenste
Lösungen von Microsoft Exchange Online bis Notes

Datenblatt | 27.06.2019

Voicemail mit der OfficeMaster Suite 7_{DX}

Voicemaillösung mit tiefer Integration in verschiedenste Lösungen von Microsoft Exchange Online bis Notes

Allgemeine Beschreibung

Immer mehr Kunden vertrauen neben der Möglichkeit zum Dokumentenaustausch auch auf die optionale Voicemailfunktion der OfficeMaster Suite.

Hinterlassene Sprachnachrichten werden an der gleichen Stelle wie Dokumente, also meist in den Postfächern der Benutzer, gespeichert. Eine doppelte Datenhaltung wird durch das System dabei nicht erforderlich. Alle Zugriffe, auch die durch Fernabfrage, erfolgen direkt auf den gewählten Postfachspeicher.

Die Voicemaillösung der OfficeMaster Suite ist unabhängig von der gewählten Telefonanlage, nahezu unabhängig vom gewählten E-Mail-System und kann aus allen LDAP-fähigen Verzeichnissen Benutzerdaten auslesen. Sollen die Sprachnachrichten in Microsoft Office 365 oder der IBM Notes Datenbank gespeichert werden? Kein Problem, die tiefe Integration in die führenden Systeme ist ein wesentlicher Bestandteil der OfficeMaster Suite.

Anwender und Administratoren müssen sich nicht an eine separate Benutzeroberfläche gewöhnen.

Globale Funktionen

Basisinformationen, wie Sprache der Menüführung, Rufnummern und das grundlegende Verhalten der Voicebox, werden durch die OfficeMaster Suite in den Benutzerdatenbanken der jeweiligen Systeme gespeichert.

Unabhängig von der eingesetzten bzw. integrierten Umgebung und auch unabhängig von der primären Bedienung (telefonische Fernabfrage oder Webinterface) stehen immer folgende Funktionen zur Verfügung:

- Zustellung und Speicherung der Sprachnachrichten als .mp3 oder .wav
- Speicherung aller Begrüßungen und Ansagen auf dem Server der OfficeMaster Suite
- Optionale Weiterleitung des Anrufers an eine Stellvertreterrufnummer, die aus dem Benutzerverzeichnis ausgelesen wird.
- Temporäres Sperren der Voicemailbox bei (mehrfacher) falscher PIN-Eingabe
- Ändern der PIN

Verwendung des Webinterfaces

Individualisierte Einstellungen erfordern einen anderen Speicherplatz als in den Benutzerverwaltungen und eine separate Konfiguration durch die Benutzer selbst. Hierfür liefert die OfficeMaster Suite ein komfortables Webinterface.

- Die über das Webinterface angelegten Profile werden auf dem Server mit der Installation der OfficeMaster Suite gespeichert.
- **Achtung:** Das Webinterface dient nur zur Konfiguration der Voicemailboxen, es erfolgt hier keine Verwaltung der hinterlassenen Nachrichten.

Keine Begrenzung der Ansagen

Jeder Benutzer kann über diese Oberfläche die persönlichen Ansagetexte bequem verwalten. Durch Klick auf „Neu aufnehmen“ wird das Benutzertelefon angerufen, und es kann eine neue Ansage aufgezeichnet werden. Sind bereits Ansagetexte vorhanden und sollen der OfficeMaster Suite zur Verfügung gestellt werden, können die Benutzer sie als .mp3 hochladen.

Persönliche Zeitprofile

Die zur Verfügung stehenden Ansagen können anschließend bequem einzelnen Zeitprofilen zugewiesen werden. Dabei besteht ein Zeitprofil aus verschiedenen Startpunkten, denen entsprechend Ansagen zugeordnet werden können. Für jeden Startpunkt kann entschieden werden, ob eine Nachricht auf der Voicemailbox hinterlassen werden darf.

Administration von Benutzerprofilen

Zur Vereinfachung der Administration von Benutzerprofilen ist es möglich, Voice-Administratoren zu definieren, die Ansagen zu anderen Profilen hinzufügen, verwalten und zuweisen können. Dies erfolgt in der jeweiligen Benutzerverwaltung des eingesetzten Systems.

Administratoren haben folgende zusätzliche Berechtigungen:

- Sie können das verwaltete Benutzerprofil wechseln, ohne dass der Login des fremden Profils bekannt sein muss.
- Durch einen Projektwechsel können Administratoren für einzelne Voicemailboxen eine komplett anderes Verhalten einstellen.
- Die verschiedenen Rufnummern eines Benutzerprofils können verändert werden. Dies erfordert einen Schreibzugriff auf das verwendete Benutzerverzeichnis.
- Innerhalb eines Zeitprofils können Administratoren externe Programme als Ziel auswählen.
- Es stehen zwei zusätzliche (für normale Benutzer nicht sichtbare) Informationsfelder für Notizen zur Verfügung.

Einsatz des Telephony User Interfaces (TUI)

- Neben dem umfangreichen Webinterface steht den Benutzern auch das TUI zur Verfügung. Ein Parallelbetrieb beider Varianten ist möglich.
- Es ist ein einfacher Wechsel zwischen Ansagen mit und ohne Aufnahme möglich.
- **Das Abfragen und Löschen von Sprachnachrichten kann komplett über das TUI gesteuert werden.**
- Nur der Einsatz des TUI triggert MWI zuverlässig.

Exchange

- » Sprachnachrichten im Benutzerpostfach als E-Mail mit Anhang, der optional unterdrückt werden kann
- » Konfigurationsdaten im Active Directory
- » **Webbasiertes** Outlook Addin für „Auf mein Telefon“
- » Darstellung als **Exchange Voicemail** und Integration im Skype for Business Client

Exchange Online (Office 365)

- » Sprachnachrichten im Benutzerpostfach als E-Mail mit Anhang, der optional unterdrückt werden kann
- » Konfigurationsdaten im Benutzerpostfach
- » Audiodatei im Anhang der E-Mail unterdrückbar
- » **Webbasiertes** Outlook Addin für „Auf mein Telefon“
- » Darstellung als **Exchange Voicemail** und Integration im Skype for Business Client

Lokale Benutzer und lokale Daten

- » Sprachnachrichten auf dem Server mit der OfficeMaster Suite, E-Mail als Notification
- » Konfigurationsdaten auf dem Server mit der OfficeMaster Suite

Message Waiting Indication (MWI)

Durch die einfache (nicht redundante) Speicherung der Nachrichten ist es möglich, MWI für die Benutzer zu steuern. Wird eine neue Nachricht hinterlassen, schaltet sich die „Lampe“ an und beim Abhören einer oder aller Nachrichten über das TUI wird die „Lampe“ wieder abgeschaltet.

Rufnummernerkennung

OfficeMaster Suite kann auf mehreren Wegen die gewünschte Voicemailbox erkennen. Grundsätzlich lassen sich die Anforderungen folgendermaßen untergliedern:

- Anruf an einer Pilot-ID und anschließendes Weiterleiten durch Auswahl (Tastendruck) der Voicemailbox.
- Umleitung des Anrufes auf eine Pilot-ID, durch die Absendererkennung oder die Umleitungsinformation wird erkannt, welches die gewünschte Voicemailbox sein soll.
- Verwendung von dedizierten Rufnummern für die einzelnen Voicemailboxen

Die wichtigsten Artikelnummern

- Basisversionen der OfficeMaster Suite: OFM.78000, OFM.78250, OFM.78025, OFM.78010
- Leitungserweiterungen: XLN.79001
- Erweiterung der OfficeMaster Suite um die Voicemail-Funktion: XSV.79000

» Bei Einsatz eines SQL-Servers erfolgt auch die **Darstellung der Inbox inklusive Abhören und Löschen der hinterlassenen Sprachnachrichten im Webinterface.**

» Das Löschen einer Notification E-Mail führt nicht zum Löschen der Sprachnachricht.

Notes

- » Sprachnachrichten im Benutzerpostfach
- » Konfigurationsdaten in der Dominodatenbank
- » Notes Template für „Auf mein Telefon“

LDAP Benutzer und IMAP Server

- » **Automatisches Provisionieren von LDAP-Benutzern**
- » Sprachnachrichten im Postfachspeicher des E-Mail-servers
- » Konfigurationsdaten im LDAP-fähigen Verzeichnis

LDAP Benutzer und lokale Daten

- » **Automatisches Provisionieren von LDAP-Benutzern**
 - » Sprachnachrichten im lokalen Speicher der OfficeMaster Suite, E-Mail als Notification
 - » Konfigurationsdaten im LDAP-fähigen Verzeichnis
 - » Löschen einer Notification E-Mail führt nicht zum Löschen der Sprachnachricht
-