



## com.sat Softwarelösungen

### Softwarelösungen für mehr Mobilität und Komfort

- PRO-Upgrade:  
Das Plus für den com.sat ISDN Basic
- Virtuelle PBX:  
FMC & Mobility – Integration von mobilen Mitarbeitern in die PABX,  
Verbesserung der Erreichbarkeit und gesteigerte Service-Qualität!
- SMS Server:  
Schnelle und komfortable Schnittstelle zwischen E-mail und SMS

## coM.sat Virtual PBX (VPBX)

Erreichbarkeit der Mitarbeiter und hohe Produktivität sind ein zentrales Thema in fast jedem Unternehmen. Mit der Fixed-Mobile-Convergence (FMC) Lösung coM.sat Virtual PBX wird die komplette Sprachkommunikation auf eine Rufnummer gebündelt und Dienste wie Halten, Rückfragen, Weiterleiten am Mobiltelefon zur Verfügung gestellt. Ein wichtiger Aspekt hierbei ist, dass die coM.sat Virtual PBX mit jedem beliebigen Endgerät und vollkommen unabhängig von dem darauf verwendeten Betriebssystem arbeitet.

### Leistungsmerkmale

- coM.sat Virtual PBX ist eine Erweiterungssoftware für:
  - coM.sat ISDN Basic
  - coM.sat ISDN Plus Reihe
  - coM.sat Multichannel PRA
- Integration jedes beliebigen Mobiltelefons als virtuelle Nebenstelle in die bestehende TK-Anlage
- Leistungsmerkmale der TK-Anlage am Mobiltelefon nutzen: Halten, Rückfrage, Weiterleiten
- One-Numbering - Immer & überall unter einer einzigen Rufnummer erreichbar sein
- Ermöglicht Ersatz von DECT-Geräten durch Mobiltelefone
- Zentralisierung & Senkung der Telefonkosten
- Einfache Bedieneroberfläche als Windows-Applikation

### Fixed-Mobile-Convergence Besser Kommunizieren

Die coM.sat Virtual PBX vereint Festnetz- und Mobiltelefone miteinander und verbessert damit spürbar Erreichbarkeit und Service-Qualität im Unternehmen. Mitarbeiter im Innen- und im Außendienst profitieren gleichermaßen von den neuen Mobilitätsdiensten:

- **One-Numbering**  
Durch die heutige Vielfalt an Nummern (Vermittlung, Festnetz-, Mobilfunk-, Faxnummer) sind mobile Mitarbeiter stets schwer erreichbar. Der coM.sat Virtual PBX-Anwender empfängt hingegen alle Anrufe unter einer einzigen Nummer, egal wo er gerade unterwegs ist - er ist weltweit unter seiner Büronummer erreichbar und handlungsfähig! Dabei stehen alle Komfortfunktionen der Nebenstelle auch am Mobiltelefon zur Verfügung.
- **Mobility**  
Das Mobiltelefon fungiert als eine „mobile/virtuelle“ Nebenstelle der Telefonanlage, und stellt deren gewohnten Bedienkomfort, wie zum Beispiel Anrufe weiterleiten, rückfragen und makeln bereit. So ist gewährleistet, dass kein Kundenwunsch verloren geht.

Dieses deutliche Plus an Servicebereitschaft und Erreichbarkeit wird für den Kunden konkret erfahrbar, was insbesondere serviceorientierten Unternehmen hilft, sich positiv zu profilieren und eine starke Kundenbindung aufzubauen.

### DECT-Alternative - Optimierung der Kommunikationsinfrastruktur

Insbesondere in großen Unternehmen sind die Mitarbeiter oft auf dem Firmengelände unterwegs, müssen aber trotzdem erreichbar sein. Dank der coM.sat Virtual PBX wird das Mobiltelefon eine ökonomische Alternative zur DECT-Lösung.

- Egal, ob der Mitarbeiter gerade auf dem Firmengelände oder im Ausland unterwegs ist, mit der coM.sat Virtual PBX ist er immer unter seiner Büronummer erreichbar. Dabei handelt es sich nicht um eine einfache Rufweiterleitung, die in der „Sackgasse“ endet. Die gewohnten Leistungsmerkmale der TK-Anlage, wie beispielsweise Anrufe weiterleiten, rückfragen und makeln können am Mobiltelefon genutzt werden, der Mitarbeiter ist nicht nur erreichbar, er kann auch kommunizieren wie am Arbeitsplatz.
- Die coM.sat Virtual PBX arbeitet mit jedem beliebigen Mobilfunktelefon und vollkommen unabhängig von dem darauf verwendeten Betriebssystem. Die Anschaffung teurer DECT-Anlagen und -Endgeräten, die zudem Wartungskosten verursachen, ist überflüssig.

Durch die Integration aller Firmenmobiltelefone in die Telefonanlagen-Umgebung kann ein von allen Mitarbeitern geschätzter Bedienkomfort und eine Senkung der Telefonkosten erreicht werden.

### Zentralisierung der Telefonkostenverwaltung

Mit der coM.sat Virtual PBX werden Mobil- und Festnetzgespräche nicht mehr getrennt abgerechnet. Die Telefonkostenverwaltung wird nunmehr zentralisiert, da die gesamte Kommunikation der Festnetz- und Mobilanschlüsse über die coM.sat Virtual PBX - den zentralen Punkt Ihrer Telekommunikationsarchitektur - erfolgt.

### Innovationspreis 2007 ITK - Kategorie: Mobile Business

Die „coM.sat Virtual PBX“ hat beim Innovationspreis 2007 ITK der Initiative Mittelstand als „Gewinner einer Kategorie-Auszeichnung“ erfolgreich teilgenommen!



## coM.sat PRO-Upgrade

Die Erweiterungssoftware für die ISDN Basic Modelle bietet eine Vielzahl zusätzlicher Leistungsmerkmale von denen sowohl Anwender als auch Administratoren profitieren. Mit Hilfe der Sprachansagen steigern Sie die Nutzungsqualität bei der Interaktion mit dem Gateway. Die Statistik-Funktion liefert detaillierte Informationen über abgehende und ankommende Gespräche, die sich in jedem beliebigen Tabellenkalkulationsprogramm weiter verarbeiten und auswerten lassen. Einen weiteren bedeutsamen Vorteil liefert die Funktion Unconnected Calls, welche das Problem des noch nicht zu realisierenden „CLIP no screening“ anhand von Rückrufbitten per SMS oder automatischer Rufweiterleitung zu der entsprechenden Nebenstelle geschickt umgeht.

### Leistungsmerkmale

- coM.sat PRO-Upgrade ist eine Erweiterungssoftware für:
  - coM.sat ISDN Basic
- Unconnected Calls
- Calling Number Transfer & Return Call Handling
- Sprachansagen
- Statistik-Auswertung (CDR)
- Erweiterbar mit dem coM.sat SMS-Server (Optional)

Das Upgrade auf die PRO Version erfolgt durch Eingabe eines Lizenzschlüssels. Die erweiterten Leistungsmerkmale lassen sich jederzeit, auch nachträglich, freischalten.

Übersichtliche Eingabemasken in Karteikarten bieten Zugang zum Konfigurationsmenü und stellen zu den Zusatzfunktionen folgende Einstellungsmöglichkeiten zur Verfügung:

#### Unconnected Calls

Die Funktion Unconnected Calls bietet 2 Möglichkeiten, um das Problem der unübermittelbaren Festnetzrufnummer zu lösen:

- Calling Number Transfer - SMS Versand  
Wird ein über das Gateway angerufener Teilnehmer nicht erreicht, kann eine Rückrufbitte inkl. Rückrufnummer per SMS versandt werden. Wahlweise automatisch oder bei Bestätigung durch den Anrufer.
- Return Call Handling - Automatische Weiterleitung  
Wird ein über das Gateway angerufener Teilnehmer nicht erreicht, wird sowohl die gewählte Rufnummer als auch die Nebenstellenummer des Anrufers im Gateway gespeichert. Erfolgt nun ein Rückruf eines zuvor nicht erreichbaren Teilnehmers, wird dieser direkt an die Nebenstelle weitergeleitet, die zuletzt versucht hat ihn anzurufen.

Die Übermittlung aller CLIP-Informationen wird bei beiden Funktionen vorausgesetzt.

#### Sprachansagen

Die Sprachansagen dienen der Benutzerführung während des Aufbaus oder bei der Weiterleitung von Gesprächen.

Es können 6 Ansagen in Form von WAV-Dateien abgelegt werden, die für folgende Situationen vorgesehen sind:

##### Bei ankommenden Gesprächen:

- Hinweis darauf, dass der gewünschte Teilnehmer gerufen wird
- Hinweis auf die erforderliche Nachwahl der Nebenstelle. Erfolgt keine Nachwahl:
- Hinweis darauf, dass die Zentrale gerufen wird
- Bei Besetzt des gewünschten Teilnehmers: Hinweis darauf, dass eine andere Nebenstelle angerufen werden kann

##### Bei abgehenden Gesprächen:

- Hinweis auf die erforderliche Wahl
- Hinweis darauf, dass der gewünschte Teilnehmer gerufen wird

#### Statistik-Auswertungen/ Gesprächsdatenerfassung

Die Gesprächsdaten werden sowohl für ankommende als auch für abgehende Gespräche erfasst und können beispielsweise mit Microsoft Excel® weiter verarbeitet werden. Folgende Daten werden ausgelesen:

Bei ankommenden Gesprächen:

- Anruferkennung, Datum, Zeit, Dauer, Nebenstellenummer, auf der der Ruf eingegangen ist

Bei abgehenden Gesprächen:

- Zielrufnummer, Datum, Zeit, Dauer, Nebenstellenummer, die den Ruf getätigt hat

Um den Datenschutz zu gewährleisten, besteht einerseits die Möglichkeit, Telefon- bzw. Vorwahlnummern zu definieren, die nicht aufgezeichnet werden sollen. Andererseits kann eine definierbare Anzahl an Stellen gelöscht werden, um so die aufgezeichneten Nummern zu verkürzen.

## coM.sat SMS Server

Der coM.sat SMS Server ist eine schnelle und bequeme Schnittstelle zwischen E-Mail und SMS. Er arbeitet sowohl mit den coM.sat ISDN Basic PRO/SE- und ISDN Plus-Modellen, als auch mit dem coM.sat Multichannel PRA. Der coM.sat SMS Server erfordert lediglich eine POP3/SMTP Mailbox und arbeitet als normaler E-Mail Client für MS Outlook oder Lotus-Notes.

Um eine SMS zu senden, muss lediglich eine E-Mail an die zuvor eingerichtete Adresse des SMS Servers geschrieben werden.

### Leistungsmerkmale

- coM.sat SMS Server ist eine Erweiterungssoftware für:
  - coM.sat ISDN Basic PRO/SE
  - coM.sat ISDN Plus Reihe
  - coM.sat Multichannel PRA
- Senden, Empfangen, Organisieren und Archivieren von SMS in Standard-E-Mail-Programmen wie Outlook, Lotus, etc. oder jedem beliebigen Web-Mailer
- Nutzerlegalisierung durch Black- und White-Liste
- SMS können von jeder zugelassenen E-Mail Adresse weltweit versendet und empfangen werden
- SMS Versand an mehrere Empfänger gleichzeitig mit nur einer E-Mail
- Definition von Empfängergruppen
- Hoher Durchsatz mit mehr als 1.000 SMS pro Stunde (abhängig von der verwendeten Einrichtung)
- Routing der SMS zu bevorzugten GSM Kanälen über Routing-Tabellen zur Kostenoptimierung
- Antwort-SMS werden automatisch auf das E-Mail-Konto des Absenders weitergeleitet
- SMS, die so nicht zugeordnet werden können, werden automatisch an eine Standardadresse (Postmaster) geleitet
- Empfang eines Zustellberichtes, wenn die SMS den Empfänger erreicht hat
- Empfang einer Fehlermeldung, wenn die SMS den Empfänger nicht erreichen konnte
- Einfache Installation
- Nur eine Standard POP3/SMTP Mailbox erforderlich
- Keine zusätzliche Software für den Benutzer erforderlich
- Automatische Hilfe per E-Mail bei falscher Nutzung
- Mehrfachverwendung: das angeschlossene GSM Gateway kann auch für Gespräche verwendet werden
- Hinzufügen von Kommentaren für eine bessere Organisation der SMS in der Mailbox
- Gültigkeitszeitraum für SMS einstellbar

