



Aastra MX-ONE™ Mobile Extension

Können Sie sich vorstellen, dass Ihr GSM- oder Mobiltelefon genau wie jede andere Nebenstelle einfach an Ihre Nebenstellenanlage angeschlossen wird?

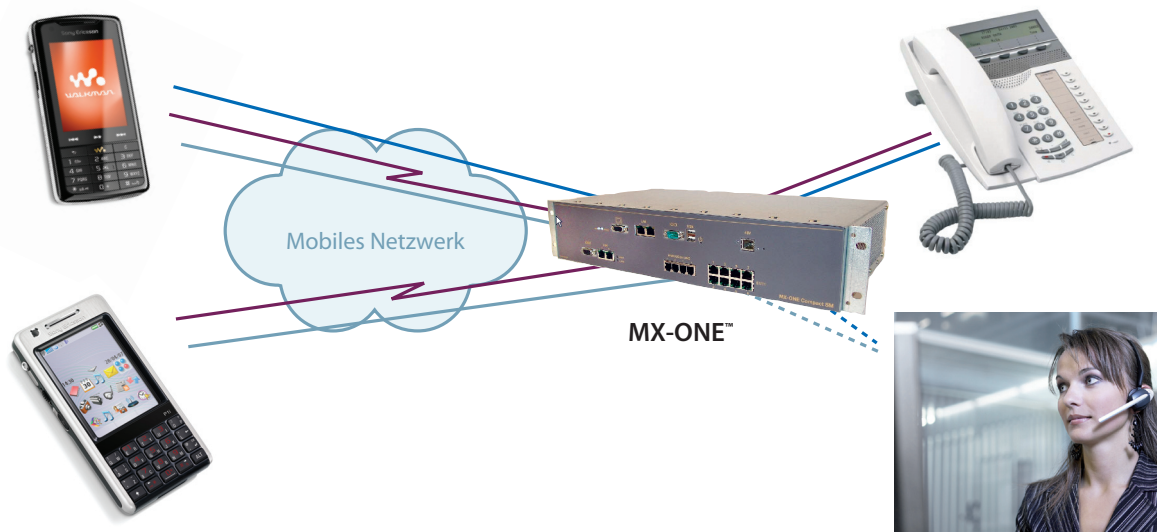
Aastra MX-ONE™ bietet Ihnen diesen einzigartigen Service – und noch einiges mehr.

Werden Sie mobil

In der modernen Geschäftswelt werden die Mitarbeiter immer mobiler, sei es innerhalb des Büros, im Betriebsgelände oder über ein noch größeres Gebiet. Dabei sind die Anforderungen an Komplettlösungen für die Kommunikation je nach Mitarbeiter und Aufgabenbereich ganz unterschiedlich. Ganz egal, wo Sie sich befinden oder welche Position Sie haben – Kommunikation ist ein wichtiger Bestandteil Ihrer Arbeit.

Die drahtlose Anbindung ist für die Mobilität von entscheidender Bedeutung: mobil und gleichzeitig stets erreichbar sein. Echte Mobilität erfordert jedoch sehr viel mehr als einfach nur eine drahtlose Anbindung. Dazu gehören auch entsprechende Anwendungen und Dienste, Unterstützung und Flexibilität.

Mit MX-ONE™ Mobile Extension bieten wir Ihnen das alles in einem Gesamtpaket an. Drahtlose Anbindung kombiniert mit den Diensten, Anwendungen und der Flexibilität von MX-ONE™. Damit Ihre Mitarbeiter wirklich mobil werden.



Funktionsweise

Alle eingehenden und abgehenden Anrufe des mobilen Benutzers laufen über MX-ONE™. So können Dienste mit diesen Anrufen verknüpft werden. Benutzer von MX-ONE™ Mobile Extension werden genau wie andere Standard-Nebenstellen definiert. Der Nebenstelle sind eine Rufnummer sowie die entsprechenden Berechtigungen und Leistungsmerkmale zugewiesen. Die Funktion der Persönlichen Nummer bietet dem Benutzer einer Mobile Extension (mobile Nebenstelle) den Vorteil einer einzigen Rufnummer.

Für andere Benutzer von MX-ONE™ ist der mobile Benutzer genau wie jede andere MX-ONE™-Nebenstelle erreichbar. Dies bedeutet, dass alle erweiterten Dienste des Kommunikationssystems verfügbar sind und die Anrufer nicht wissen müssen, dass sie eine mobile Nebenstelle anrufen. Der Clou an MX-ONE™ Mobile Extension ist jedoch, dass dem mobilen Benutzer nun die gleichen Möglichkeiten zur Verfügung stehen und er auf die gleichen Dienste zugreifen kann wie seine Kollegen im Büro.

Vorteile & Leistungsmerkmale

Diese drei Personengruppen profitieren besonders von MX-ONE™ Mobile Extension:

- Der anrufende Kunde
- Der mobile Benutzer
- Das Unternehmen

Jede Person, die bei Ihrem Unternehmen anruft, ist ein potenzieller Kunde. Damit Ihr Unternehmen wettbewerbsfähig bleibt, müssen Sie die Anrufbearbeitung kontrolliert handhaben und Ihren Kunden gleichzeitig einen effizienten und schnellen Service bieten können. Sie müssen sicherstellen, dass der Anrufer mit der richtigen Person verbunden wird oder, falls diese Person in einem Gespräch oder nicht erreichbar ist, dass der Anruf professionell bearbeitet wird. Je nach Anruf kann dies bedeuten, dass der Anruf an einen entsprechenden Mitarbeiter, das Sekretariat oder eine Voice-Mailbox weitergeleitet werden muss oder ein Aufschalten auf eine bestehende GSM- bzw. Mobiltelefon-Verbindung erforderlich ist.

Wenn Sie heute ein Mobiltelefon benutzen, steht Ihr Name möglicherweise auf einem Rufnummernplan, und Ihre Anrufe werden von Ihrer Nebenstellenanlage an Ihr Mobiltelefon weitergeleitet – jedoch ohne Dienste, und das heißt auch ohne Unterstützung vom Sekretariat oder der Vermittlungszentrale Ihres Unternehmens. Eine effiziente Arbeit setzt voraus, dass Sie Ihre Kollegen jederzeit erreichen können und umgekehrt. Sie sollten genauso wie jeder andere Mitarbeiter und jede andere Nebenstelle zu erreichen sein. Ihre Kollegen wissen nicht, was Sie gerade machen und wo Sie sich befinden, und sie sollten sich auch nicht darum

zu kümmern brauchen.

Diese Aufgabe übernimmt MX-ONE™ Mobile Extension. Gleichzeitig erlaubt es der Vermittlungszentrale und dem Sekretariat, allen Benutzern die gleichen Dienste bereitzustellen, da die Benutzer von Mobiltelefonen nun genauso wie jede andere Nebenstelle behandelt werden. Dadurch können Anrufe leichter und schneller zum entsprechenden Gesprächspartner durchgestellt werden. So wird nicht nur der Service für den Anrufer verbessert, sondern auch die Arbeit der Vermittlungsstelle vereinfacht und der Arbeitsaufwand minimiert. Da die Mitarbeiter bei MX-ONE™ Mobile Extension leichter erreicht werden, müssen sie ihre Zeit nicht länger mit Rückrufen vergeuden. Es spielt also keine Rolle mehr, ob sie an ihren Schreibtischen sitzen oder nicht, wenn ein Anruf eingeht.

Auf diese Weise werden nicht nur Zeit, sondern auch Telefonkosten gespart. Je nach Kommunikationsstruktur können Unternehmen auch Kosten bei der Umleitung der Anrufe von Mobiltelefonen ins Festnetz einsparen.

Flexibilität

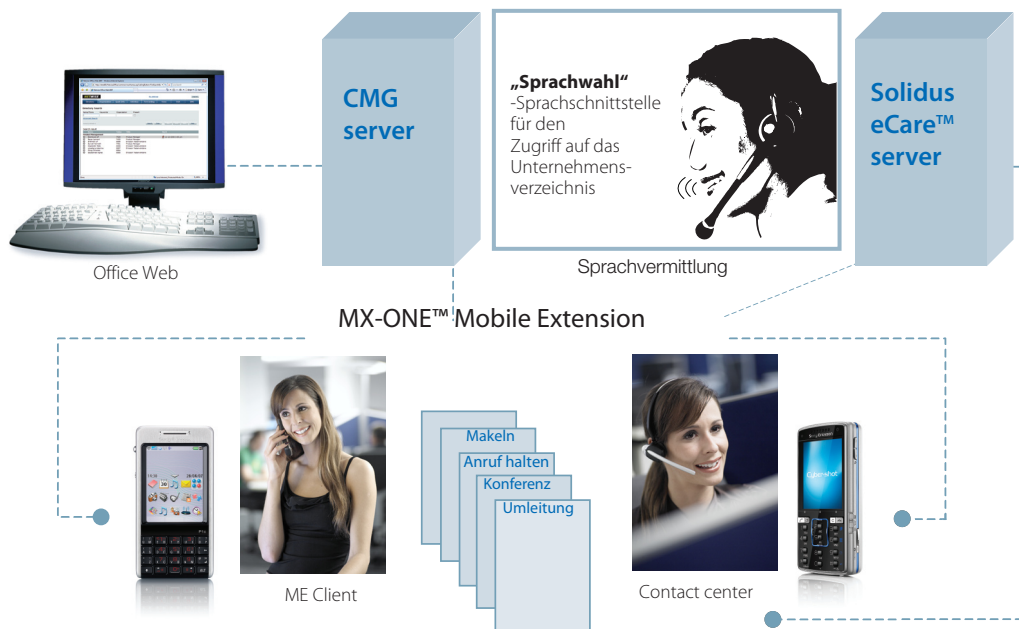
Dank der Parallelruf-Funktion hat ein Benutzer mit Mobiltelefon (bei Verwendung von Mobile Extension) und Bürotelefon (z. B. am Schreibtisch) die Möglichkeit, beide Telefone bei eingehenden Anrufen gleichzeitig klingeln lassen. So kann der Benutzer den Anruf an dem Telefon entgegennehmen, das sich gerade anbietet. Bis zu drei MX-ONE™-Nebenstellen oder Endgeräte können auf Parallelruf eingestellt werden.

Beispielsweise könnte der Benutzer neben seinem eigenen Bürotelefon auch zeitweise mit einem Telefon in einem anderen Büro arbeiten oder auch vorübergehend seinen Privatanschluss verwenden. Mit MX-ONE™ kann der Benutzer ganz leicht zwischen diesen Telefonen wechseln. Dazu genügt eine einfache Eingabe auf dem gewünschten Telefon, und schon kann der Benutzer seine Mobile Extension auf dieses Telefon "übertragen".

Aus Sicherheitsgründen müssen diese alternativen Rufnummern genau wie die Standardnummer vorher bei MX-ONE™ registriert werden.

Benutzerbeispiel

Auf dem Weg zu einem Kunden erhält ein Vertreter einen Anruf von seinem Vorgesetzten. Während des Gesprächs schaltet sich die Vermittlungsstelle auf. Sie teilt dem Vertreter mit, dass einer seiner Kunden in der Leitung ist, der Liefertermine ändern möchte und die Bestätigung vor der Besprechung benötigt, die an diesem Morgen stattfinden soll. Der Vorgesetzte legt daher auf und der Vertreter kann den Anruf des Kunden entgegennehmen. Nachdem die Situation besprochen wurde, parkt er den Anruf des Kunden, ruft den Vertriebsleiter an und stellt



zwischen dem Kunden und dem Vertriebsleiter eine Konferenzschaltung her, um gemeinsam eine Vereinbarung zu treffen. Anschließend legt der Vertreter auf, und der Vertriebsleiter kann weiter die Einzelheiten mit dem Kunden besprechen. Er ruft nun erneut seinen Vorgesetzten an, um das ursprüngliche Gespräch fortzuführen. Sofort im Anschluss an dieses Gespräch bekommt der Vertreter einen Rückruf des Vertriebsleiters, der ihn noch vor dem Meeting über die Einzelheiten der erzielten Vereinbarung unterrichten möchte.

Dieses Szenario wird erst durch die einzigartigen Leistungsmerkmale der MX-ONE™ ermöglicht:

- Aufschaltung
- Konferenzschaltung
- Rückruf

Zusätzlich wurden folgende Dienste verwendet:

- Parken
- Zweite Leitung
- Ursprüngliche CLI/A-Rufnummer in verschiedenen Umgebungen.

Das zuvor beschriebene Szenario beschreibt nur einige der vielen Vorteile, die bei der Nutzung von MX-ONE™ mit Ihrem Mobiltelefon möglich sind.

Technische Daten

Serviceleistungen

Solange Mehrfrequenzton-Signale (DTMF) vom Telefon erzeugt und vom Netz verteilt werden können, kann der Netzbetreiber bei Mobile Extension frei gewählt werden. Der Netzbetreiber muss außerdem der MX-ONE™ die korrekte CLI des Mobile Extension-Telefons bereitstellen.

- Automatische Rufumleitung für Telefon bzw. Endgerät

Mit dem Mobile Extension Client (ME Client) können viele Mobiltelefone auf Symbian-Basis jetzt mit der Mobile Extension- Funktion effizient genutzt werden. Die Client-Anwendung des Telefons automatisiert das gesamte Verfahren zur Anrufweiterleitung und ist daher eine Alternative zu den Weiterleitungsdiensten des Netzbetreibers.

Die Symbian-Telefone von Sony Ericsson unterstützen Mobile Extension. Der Funktionsbereich, der unter dem Namen „Corporate Telephony“ für Mobile Extension entwickelt wurde, automatisiert die Weiterleitung der Anrufe. Darüber hinaus bietet er eine grafische Benutzeroberfläche für Telefoniedienste, die über DTMF-Signale ausgeführt werden, wie z. B. Rückruf, Konferenzschaltung, Ändern des Benutzerprofils und vieles mehr.

- Automatische Rufumleitung durch Netzbetreiber bzw. Vermittlungsstelle

Wenn MX-ONE™ Mobile Extension durch einen VPN/IN-Service für Mobile Extension von einem Netzbetreiber erweitert wird, kann die Lösung noch weiter optimiert werden. Mit dieser Lösung werden alle ankommenden und abgehenden Anrufe der Mobile Extension über die MX-ONE™ geleitet, ohne dass der Benutzer besondere Maßnahmen ergreifen muss.

Kapazität

- Mit MX-ONE™ Telephony Server können pro System bis zu 32.000 Mobile Extensions eingegliedert werden.
- Die maximale Anzahl von A-Rufnummern zur Autorisierungsüberprüfung liegt bei 47.000 pro System, je nach Konfiguration des Systems und verwendetem Rufnummernplan.

Sicherheit

- Höchster Sicherheitsstandard durch Verifizierung über CLI/A-Rufnummer
- Authentifizierung mit PIN-Code, falls die korrekte CLI/A-Rufnummer nicht verfügbar ist (Diese alternative Zugriffsoption kann bei Bedarf auch deaktiviert werden.)

Kompatibilität

- Alle Netze, die Tonwahl bzw. DTMF unterstützen, wie PSTN (analog), ISDN, GSM, CDMA, WCDMA usw.
- MX-ONE™-Verbindung zum öffentlichen Netz über Media Gateway:
 - ISDN PRI
 - über Media Gateway Classic:
 - ISDN PRI
 - DASS, DPNSS
 - CAS (MFC-R2, DP, DTME)

CTI-Unterstützung

Durch die integrierte Unterstützung für Mobiltelefone in MX-ONE™ können Benutzer Verbindungen mit Standard-CSTA-Anwendungen (Computer Supported Telecommunications Applications) wie z. B. Office Web oder den Snapware-Anwendungen herstellen. CSTA-Dienste funktionieren bei Mobile Extensions genauso wie bei jedem anderen Nebenstellenanschluss. Mit diesen Anwendungen können Benutzer direkt von einem PC aus Verzeichnisse durchsuchen, Verbindungen aufbauen usw.

Durch den Corporate Telephony-Dienst der Symbian-Telefone P990, P1i und W960 von Sony Ericsson steht neben der automatischen Anrufweiterleitung der Mobile Extension auch eine neue SIP-basierte Schnittstelle zur Verfügung, mit der über WCDMA-Daten auf die CSTA-Dienste von MX-ONE™ zugegriffen werden kann.

Contact Center Agent

Benutzer von MX-ONE™ Mobile Extension können im Solidus eCare™ Contact Center, der neuen serverbasierten Contact Center-Plattform von Aastra, als Agents fungieren. Durch Konfigurieren von CTI-Gruppen und CSTA-Agentüberwachung können Mobile Extensions die Flexibilität der ohnehin leistungsstarken Solidus eCare™-Plattform noch erweitern. Dank dieser Lösung können bis zu 250 CTI-Gruppen mit jeder beliebigen Kombination aus Mobile Extensions und anderen MX-ONE™-Nebenstellen als Agents im Solidus eCare™ Contact Center eingesetzt werden.

Leistungsmerkmale

- Kurzwahl
 - Kontencode
 - End-to-End-DTMF
 - Berechtigungscode
 - Rückruf
 - Rufumleitung
 - Rufzustellung
 - Rufübernahme
 - Zentrale Vermittlungsdienste
 - Weitervermittlung
 - Warteschaltung
 - Überwachung
 - Wiederanruf
 - Kettengespräch
 - Makeln
 - Aufschalten
 - Zwangsfreischaltung
 - Anklopfen
 - Berechtigungsklasse
 - Gruppe für allgemeines Klingelzeichen
 - Konferenz
 - CSTA-Überwachung
 - Kundenidentität (CID, Customer Identity)
 - Aufschaltschutz
 - Anrufschutz
- Teilnehmerklasse für Notrufe
 - Wahlwiederholung externer Nummern
 - Rückruf Störungsbehebung
 - Rufmitnahme
 - Dreierkonferenz
 - Halten
 - Abfrage
 - Rückfrage
 - Rufweiterleitung
 - Konferenz
 - Interne Gruppensuche
 - Aufschalten
 - Umleitung von Nachrichten
 - Automatischer Verbindungsaufbau
 - Hotline
 - Paging
 - Parallelruf
 - Parken
 - Persönliche Nummer
 - Überwachung durch Sekretariat
 - Individuelle Rufumleitung
 - Vereinfachter Hinweisdienst