



Voice and more ...

Technik und Produkte



Sikom telephony technologies

Übersicht der Produktfamilien



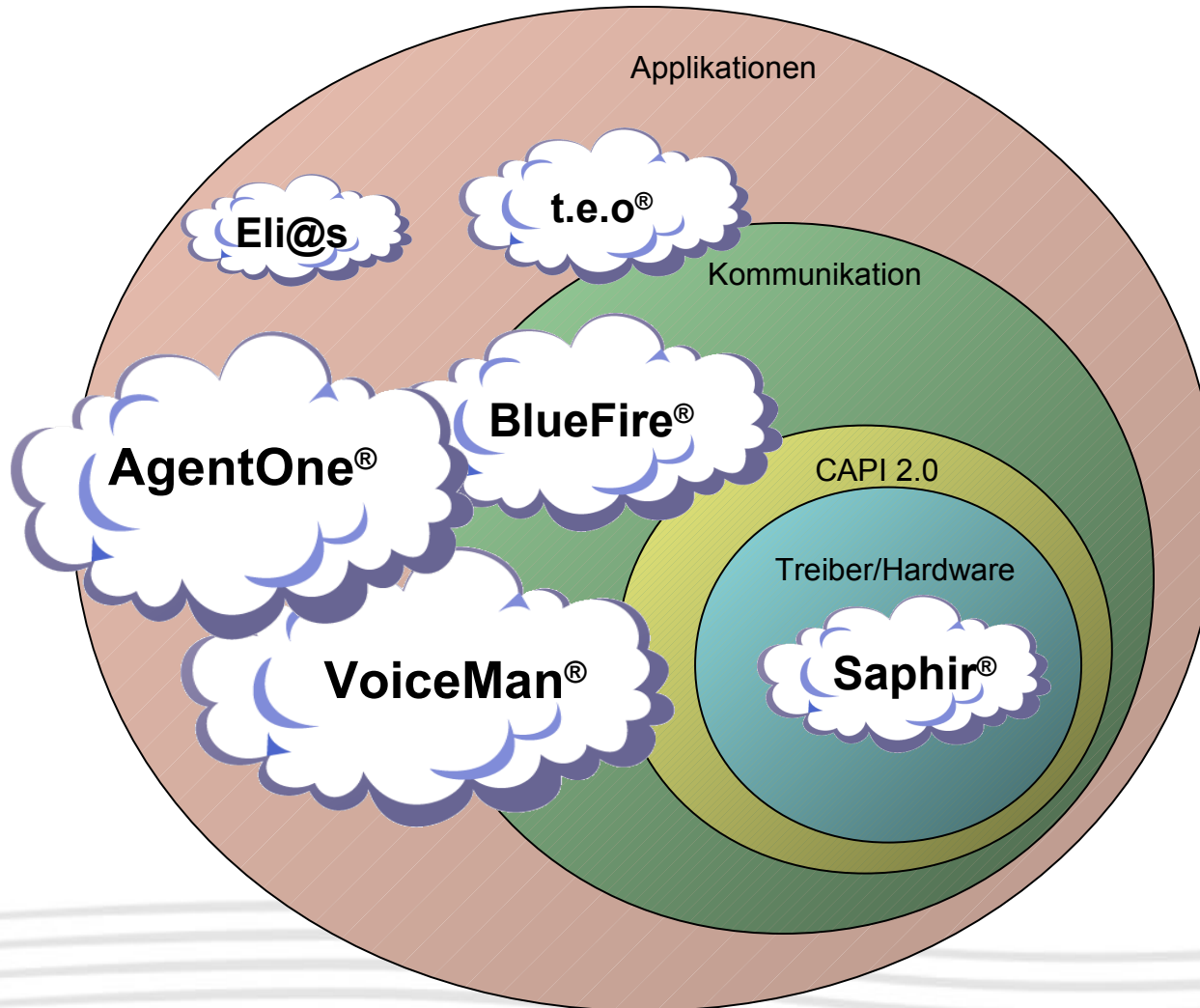
Sikom

- **AgentOne**[®] - Contact Center Suite
- **VoiceMan**[®] - Universelle Sprachplattform
- **BlueFire**[®] - Komponenten für offene Kommunikation
- **Saphir**[®] - Fundament der Kommunikation
- **t.e.o.**[®] - Billing und Reporting (Abrechnungssystem)
- **Eli@s**[®] - Administration, Projektmanagement und Support



Schichtenmodell der Produktfamilien

Sikom



Übersicht der Produkte Teil 1



Sikom

- **AgentOne® - Contact Center Suite**
 - **AgentOne® Contact Center**
 - **AgentOne® Dialer**
 - **AgentOne® ProcessGuide**
 - **AgentOne® ReportViewer**

- **VoiceMan® - Universelle Sprachlösungen**
 - **VoiceMan® IVR**
 - **VoiceMan® Analyzer**
 - **VoiceMan® CompanyAssistant**
 - **VoiceMan® ConferenceAssistant**
 - **VoiceMan® Alarmserver**
 - **VoiceMan® Sprecher-Authentifizierung**
 - **VoiceMan® VCA**



Übersicht der Produkte Teil 2



- **BlueFire®** - Komponenten für offene Kommunikation
 - **BlueFire® Multiprotokoll-VoIP-Gateway**
 - **BlueFire® Faxserver**
 - **BlueFire® SIP-Softphone**
 - **BlueFire® CommunicationManager**

- **Saphir®** - Fundament der Kommunikation
 - **Saphir® III ML ISDN-Adapter**
 - **Saphir® V Primary ISDN-Adapter**
 - **Saphir® VoIP**

- **t.e.o.®** - Billing und Reporting
 - **t.e.o.® Enterprise**
 - **t.e.o.® Care**

- **Eli@s®** - Administration, Projektmanagement und Support



AgentOne® Contact Center - Highlights



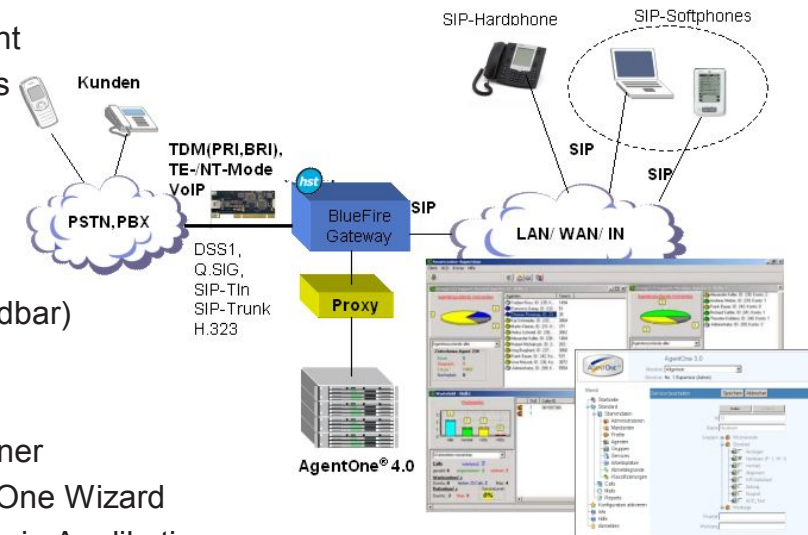
AgentOne® ist die vollständige, multimediale Contact Center Suite für kleine und große Contact Center, für Customer Care, User Help Desk, Contact Center on Demand oder anspruchsvolle Enterprise Communication Anwendungen.



ASP ready

Technischer Überblick

- TK-Anlagen unabhängig und/oder VoIP
- Beliebige Skalierbarkeit
- Webbasierende Administration
- Single Site Solution oder Multi Site Solution mit zentralem Management
- Routing von Anrufen, Fax, Voice- und Email, Dokumenten oder Events
- Routing nach Zeit, skill-based, Priorität, CLID, persönliche Services ...
- Last Agent Routing über einstellbares Zeitfenster
- Supervisor mit Echtzeitmonitor
- Echtzeitmonitor über Browser Interface
- Offene Datenbank (grundsätzlich jede ODBC-fähige Datenbank anbindbar)
- Integrierte Ansagen- und Hinweissteuerung
- Erweiterbar um Sprachportaldienste
- Konfiguration von Call Flows über den mitgelieferten grafischen Designer
- Extrem schnelle Erstellung von einfachen Call Flows durch den AgentOne Wizard
- Frei definierbares Anruf-Script zur einfachen Übergabe von Anrufrdaten in Applikationen
- Vielfältiges Reporting durch integrierten ReportManager oder externen Tools, wie Crystal Reports
- Agenten-Frontends Native oder WEB mit integriertem SIP-Softphone und Editoren für E-Mail, Fax und Voice-Mail



AgentOne® Dialer - Highlights



AgentOne® Dialer ist die optimale Lösung für Outbound-Gruppen von 10 bis 1000 Kanälen. Die Administration ist dabei denkbar einfach über eine intuitiv bedienbare Web-Oberfläche. Dabei sind neben den klassischen Kampagnendaten auch Parameter einstellbar, die für die Kundenakzeptanz unentbehrlich sind. Beispielsweise das Risiko, dass ein verbundener Kunde doch keinen freien Agenten bekommt.



TK-Anschlussmöglichkeiten

- direkt an Amts-S2M
- an ISDN-fähige TK-Anlagen
- unterstützte Protokolle: EDSS1, Q.SIG, SIP, SS7

Datenbanken

Standard-Datenbank: MySQL; andere ODBC-fähige SQL Datenbanken können angebunden werden

Kampagnen-Typen:

- Preview Dialing (halb- und vollautomatisch)
- Power Dialing mit einstellbarem Overdialfaktor
- Predictive Dialing mit einstellbarem Overdialfaktor und Startwerten
- Multi-Level-Kampagnen mit Anruftransfer
- vollautomatische Kampagnen

Mandanten- und Mehrkampagnenfähigkeit

- Gleichzeitiger Betrieb mehrerer Kampagnen möglich
- Einschränkungen der Anzahl simultaner Kampagnen
- Kein Mehrpreis für Mehrkampagnen-Betrieb!



Manueller Betrieb



AgentOne® Dialer

Integrierte Funktionen

- Web-basiertes Frontend
- Echtzeitmonitor
- Gesprächsaufzeichnung
- Kampagnendesigner (Wizard)
- persönliche Wiedervorlage
- High-End-Sprachportal VoiceMan®

AgentOne® ProcessGuide - Highlights



AgentOne® ProcessGuide dient zur effektiven Erstellung, Aufbereitung und Durchführung von Telemarketing-Kampagnen. Sowohl für Inbound-, als auch für Outbound-Anwendungen können Gesprächsleitfaden in Kombination mit individuellen Frontends eingesetzt werden.

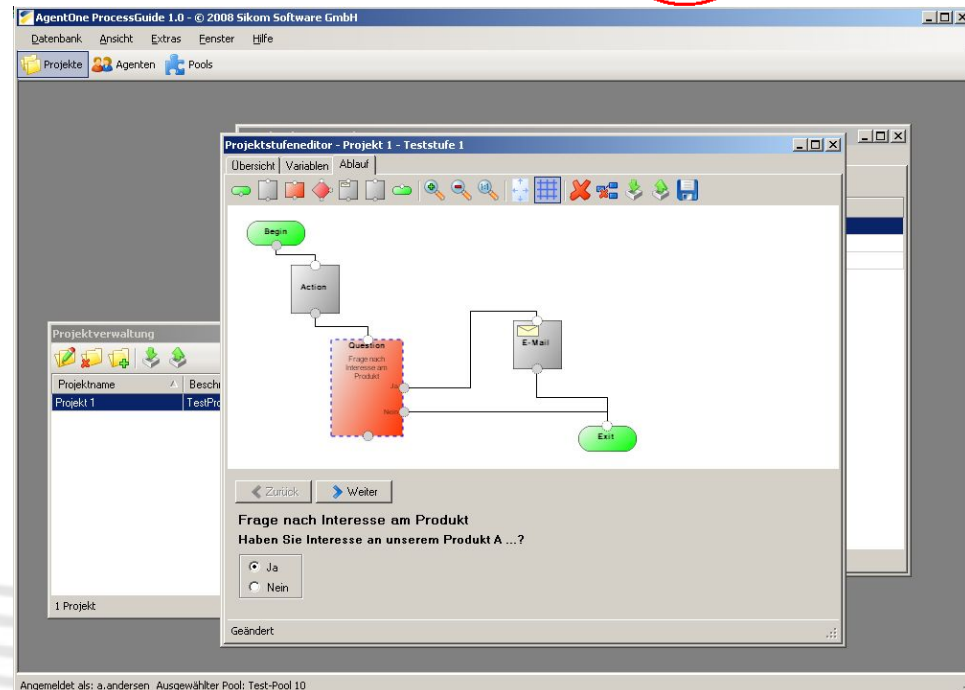


Der webbasierte Ansatz der Agenten-Frontends ermöglicht den installationsfreien Einsatz im Contact-Center. Der gelungene Reporting-Ansatz dient zur aktiven Überwachung, als auch zur zeitgesteuerten Berichterstellung. Zusätzlich können auf Crystal Reports basierende Berichte nahtlos integriert werden.



Technischer Überblick

- Einsetzbar mit beliebigen Datenbanken
- Prozessorientiert, Mandantenfähig
- Grafischer Leitfadeneditor
- Zwei Komponenten
 - Manager
 - WEB-Agentenfrontend
- Integrierte AgentOne Dialer-PlugIn
- Nutzbar auch für weitere Tools (Inbound, Web, Manuell...)



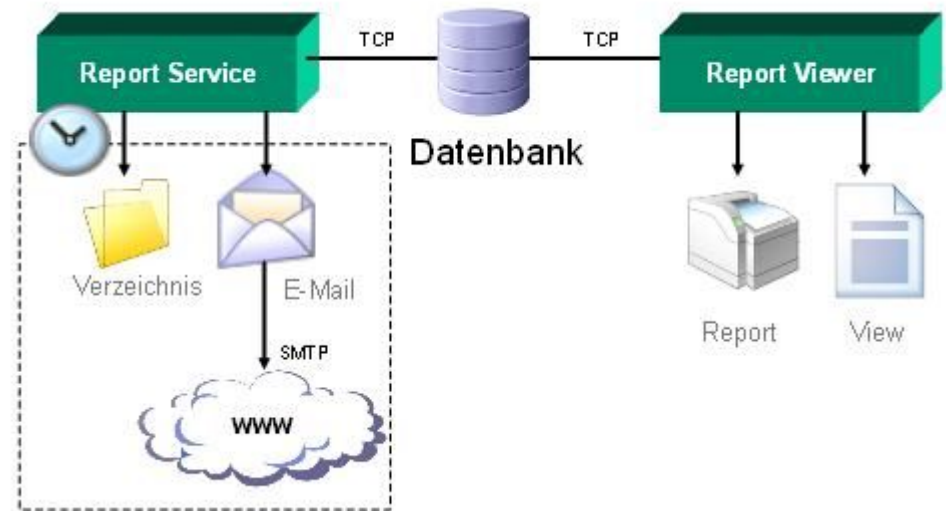
AgentOne® ReportViewer - Highlights



Der AgentOne® ReportViewer dient der schnellen Aufbereitung und Darstellung statistischer Daten. Viele Exportformate ermöglichen die kundenspezifischen Auswertungen und erleichtern die Aufbereitung und Weitergabe der Daten. Dem Anwender stehen zwei unterschiedliche Darstellungsvarianten Listen (Views) oder Reporte (Crystal-Reports) zur Verfügung. Durch einfache Bedienung kann jeder Report zeitversetzt und beliebig wiederholbar erstellt und via E-Mail versandt werden.

Technischer Überblick

- Einsetzbar für viele Datenbanken
- Zeitversetztes Versenden von Berichten
- Einstellbares Wiederholungsintervall (stündlich, täglich, wöchentlich, monatlich, jährlich)
- Zwei Komponenten
 - Report Viewer (mit Benutzeroberfläche)
 - Report Service (Windows Dienst)
- Export in die Formate Exel, CSV und PDF
- Frei bestimmbare Reporthierarchie
- Einfaches Importieren neuer Berichten



VoiceMan® IVR - Highlights



Der VoiceMan IVR bietet als universelle Sprachdialogplattform mit einer brillanten Spracherkennung alle Möglichkeiten, um Sprachanwendungen einfach, schnell und individuell zu realisieren. Das VoicePortal kann zudem auch als Erweiterung der Contact Center Lösung AgentOne eingesetzt werden

Unschlagbar

- Unabhängig von Telefonanlagen
- Hochklassige Spracherkennung und Sprachverarbeitung
- Nahtlose Integration durch Standard-Schnittstellen
- Schnelle Installation
- Einfache Konfiguration, schnelle Administration
- Effiziente Programmierung

Flexibel, zukunftsfähig, wirtschaftlich

- Verschiedene Ausbaustufen
- Effiziente Kommunikation
- Passgenaue und Perfekte Integration
- Niedriger Betriebsaufwand

Sprachverarbeitung

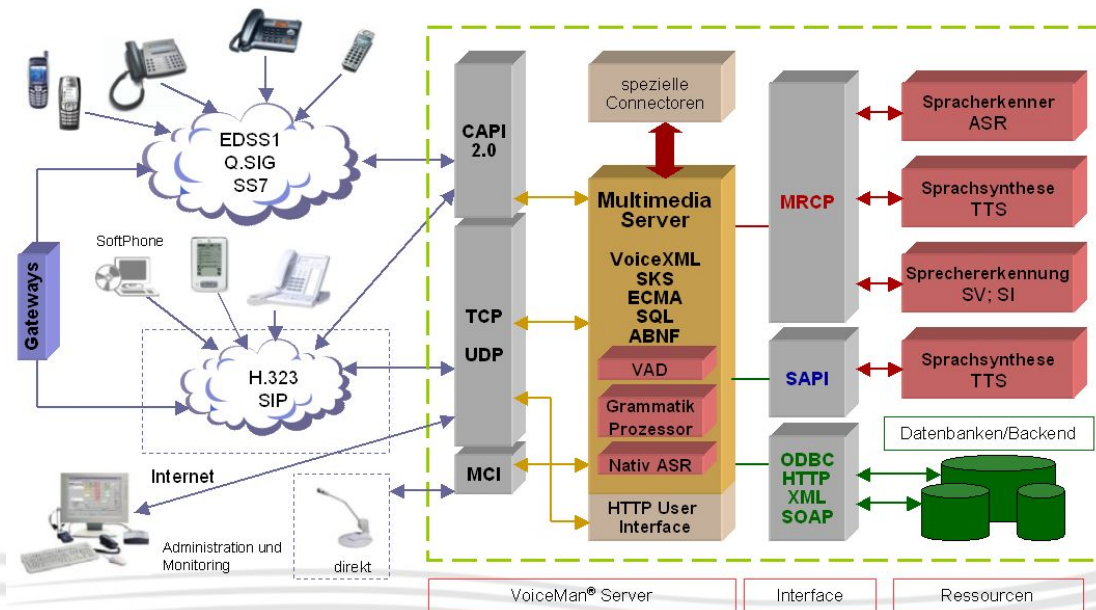
- Integrierter VAD
- Einheitliches Grammatikformat(ABNF)
- Einheitliche semantische Interpretation
- Nativ-Spracherkennung
- Grammatik Pre- u. Postprozessor

Skriptsprachen

- SKS (Sikom), VoiceXML 2.0, ECMA-Skript

Kommunikationsschnittstellen

- PSTN/PBX
- TDM (PRI, BRI, E1, T1, SS7*)
- VoIP (SIP, H.323)



VoiceMan® CompanyAssistant - Highlights



Der Sikom Company Assistant nimmt alle Anrufe entgegen und vermittelt die Anrufer automatisch an die gewünschten Mitarbeiter. Dadurch entlastet er wirksam die Zentrale und erhöht die Erreichbarkeit Ihres Unternehmens. Ist der Anschluss besetzt, zeichnet der Company Assistant eine Nachricht auf oder bietet einen späteren Rückruf an.



Einfache Anbindung an vorhandene Systeme

- Anschluss an alle gängigen TK-Anlagen über ISDN S₀ bis S_{2M}, VoIP SIP, Q.SIG
- Import von Kontaktdaten über LDAP-Schnittstelle
- Integrierter Outlook-Synchronisator

Basissystem

- Hochklassige Spracherkennungstechnologie versteht natürlichsprachliche Eingaben
- Barge-in-Funktion: Mit seiner frühzeitigen Antwort kann der Nutzer die Ansage unterbrechen und den Dialog abkürzen
- Lieferung mit Standard-Ansagen, beliebig konfigurierbare Ansagen, optional: Text-to-Speech
- Komfortabel konfigurierbare Weiterleitungsoptionen
- Nahtlose Integration externer Büros (z.B. Homeoffice, Niederlassung, ...) in einen Nummernkreis
- Automatische Auflösung von Namenskonflikten
- Automatische Weiterleitung zur konventionellen Zentrale bei Kommunikationsproblemen

Outbound

- Das System ist von überall nutzbar, egal ob vom eigenen oder einem externen Büro oder von unterwegs
- Unternehmensweites Telefonverzeichnis zentral bereit gestellt und gepflegt für alle Mitarbeiter
- persönliche Telefonbücher, vielfache Importmöglichkeiten (z.B. aus Outlook, ...) oder Pflege über Web
- One Number Service: Nur die im Company Assistant hinterlegte Nummer wird per ISDN übermittelt
- Gebührenersparnis durch Re-Routing: Der Mitarbeiter ruft den Company Assistant zum günstigen Corporate-Tarif an

VoiceMan® ConferenceAssistant - Highlights



Der VoiceMan® ConferenceAssistant verwaltet „virtuellen“ Konferenzräumen für Konferenzen mit kleinen bis große Teilnehmerzahlen. Er besteht aus einem Kommunikationsserver und einer WEB-Verwaltung.



Technischer Überblick

- Unabhängig von TK-Anlagen, Carrier
- Anschaltung über ISDN, VoIP oder gemischt
- Steuerung per Browser
- Kalenderverwaltung
- In- und/oder Outbound Konferenzen
- Gemischte Konferenzen
- Rollenverteilung änderbar (Sprecher, Zuhörer)
- Einladungsfunktion via E-Mail oder SMS
- Text To Speech
- Eindeutige Teilnehmer-Identifizierung durch persönlichen PIN
- Optische Anzeige des aktiven Sprachkanals (TIn. spricht)
- Jeder TIn kann auch einen Visualisierungslink erhalten
- Frei editierbare Einladungstexte mit Makrofunktionen
- Erweiterbar durch Webpräsentation (siehe Anlage)
- Aufzeichnung der Konferenzen
- Integrierter Outlook-Synchronisator

Konferenzleiter

- Stummschalten von Teilnehmern,
- Diskretfunktion (Zuhören verbieten),
- Trennen einzelner Teilnehmer
- Markierung getrennter Teilnehmer
- Rückruf getrennter Teilnehmer

Conference Agent Konferenz: 61537

Aktuelle Konferenz

Typ	ID	Adresse	Kontakt	Startzeit	Tasten
✓ P	307	04218	Dietmar	10:23:55	
✓ P	306	03612	Udo Sch	10:23:55	
✓ P	305	05116	Jörg Kül	10:23:55	
✓ P	301	01757	Carsten	10:23:55	
✓ P	312	04052	Jürgen F	10:23:55	
✓ P	313	01713	Karsten	10:23:55	
✓ P	314	07116	Ralf Pau	10:23:55	
✓ P	315	03520	Michael	10:23:55	
✓ P	317	07041	Peter K	10:23:55	
✓ P	320	03660	Matthias	10:23:55	
✓ P	319	07240	Klaus G	10:23:55	
✓ P	318	08999	Ulrich R	10:23:55	
✓ P	322	03854	Jens Pa	10:23:55	
✓ P	326	05618	Peter El	10:23:55	
✓ P	329	04052	Christop	10:23:55	
✓ P	330	01755	Hans-Ul	10:23:55	
✓ P	331	01609	Peter O	10:23:55	
✓ P	337	01713	Norbert	10:23:55	
✗ P	342	02131	Stephan		
✗ P	345	01713	Petra Bj		

Navigation icons: Home, Back, Forward, Stop, Refresh

VoiceMan® Analyzer - Highlights



Der Sikom VoiceMan® Analyzer analysiert Gesprächsinhalte mittels Schlüsselbegriffen oder Phrasen. Eine Erweiterung dazu steht mit der Power2Voice Emotions-Analyse zur Verfügung

Technischer Überblick

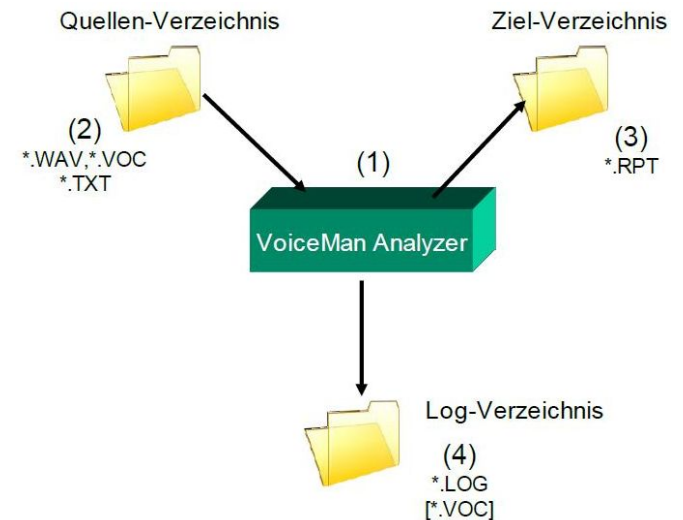
- Spracherkennungsdienst für:
Deutsch, US Englisch, UK Englisch, Spanisch, Französisch, Portugiesisch, Italienisch
- Konfigurationsoberfläche für Analysedienst
- Standardeinstellungen für Ausgabe
- VoiceMan Analyzer Advanced mit weiteren Sprachmodulen
- Option: Anbindung an Sikom Mediaconnector (BlueFire, VoiceMan)

Einsatzziele

- Vorselektierung von Voicefiles
- Coaching (kein ermüdendes manuelles Abhören)
- Routingsentscheidungen für ACD(Sprachboxen)

Sprachdialoge

- Bewertung von Gesprächsinhalten
- Alle wesentlichen Gesprächsinhalte vorhanden?
- Einhaltung eines Gesprächsleitfadens
- Erkennung kritischer Äußerungen
- Einbindung in Quality Monitoring-Systeme
- Emotionale Steuerung von Sprachdialogen



Call ID	Anmerkungen	Beurteilung des Stils (Überzeugen)*	Kundenorientierung (Verhältnis Überzg./Konfr.)**	Gesprächsatmosphäre (Generell)***	Gesprächsatmosphäre (Closing)***
6053678.VOC	None	71%	Good	Problematic	Problematic
10573101.VOC	None	67%	Acceptable	Failed	Problematic
24307449.VOC	None	70%	Good	Tense	Tense
28416526.VOC	None	73%	Good	Tense	Tense
35588407.VOC	None	69%	Acceptable	Tense	Still acceptable
45232124.VOC	None	36%	Failed	OK	OK

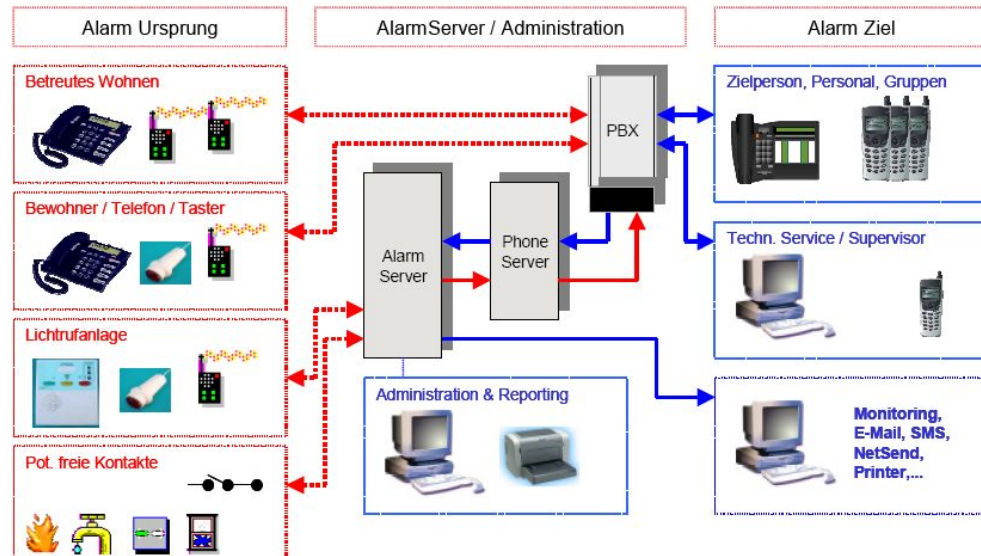
VoiceMan® Alarmserver - Highlights



VoiceMan® AlarmServer zur Überwachung, Verwaltung und Weiterleitung von Alarmereignissen. Administration (GUI), Journalerstellung über Alarme (Einzel / Gruppen). Alarm-Monitoring (GUI). Intranet Seiten zur Administration. Standardalarmierung über Monitor, E-Mail, SMS, NetSend.

Alarmquellen

- Anschaltung an Lichtrufanlagen mit ESPA 4.4.4
- Anschaltung an iNet-Lichtrufanlagen der Firma ILPER.
- I/O Plus Modul für potenzialfreie Kontakte
- Hardware und Softwareschnittstelle zum Anschluss von Brandmeldeanlagen, Hebeanlagen, Türkontakten, Heizungsmeldern, usw.
- Alarmrufprotokollierung und Controlling über analoge oder digitale Notruftelefone.
- Erfassung von Ereignissen oder Alarmen externer Systeme, die Meldungen per TCP/IP absetzen.
- Signalisierung eingegangener E-Mail Nachrichten



VoiceMan® Sprecher-Authentifizierung - Highlights



Die VoiceMan® SA automatisiert Zugangssicherung, Freischaltung von Accounts oder ein Passwort-Reset. Die biometrische Stimmerkennung integriert sich einfach in bestehende Call-Center-Lösungen. Ihre hohe Sicherheit und große Benutzerfreundlichkeit machen sie zur zukunftsweisenden Alternative zu herkömmlichen Authentifizierungsverfahren.



VoiceMan® AS automatisiert sicherheitsrelevante Standardvorgänge.

- Schlankere Prozesse senken die Kosten
- Keine zusätzliche Hardware beim Benutzer erforderlich
- Service ist rund um die Uhr verfügbar
- Authentifizierung über Festnetz (analog, digital, VoIP)
- Mobile Authentifizierung
- Hohe Sicherheit vor Missbrauch
- Einfache Integration in sprachbasierte Dienste
- Einfache Integration mit weiteren Services
- Zertifizierung durch das BSI

The image shows a German IT Security Certificate (IT-Sicherheitszertifikat) issued by the Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI). The certificate is for the product 'Voicident Unit 1.0' from 'Deutsche Telekom AG / T-COM'. It certifies that the product conforms to the Protection Profile 'BSI-PP-0016-2005' and Common Criteria Part 2, with an Assurance Package of 'Common Criteria Part 3 conformant, EAL 2 augmented by ADV_SPM.1 - Informal TOE Security Policy Model'. The certificate is dated January 10th, 2007, and is signed by Dr. Helmut Reichert, President of the Federal Office for Information Security. The certificate also mentions that the product was evaluated at an accredited facility using the Common Methodology for IT Security Evaluation, Version 2.3 (ISO/IEC 15408:2005).

Deutsches IT-Sicherheitszertifikat
erteilt von
Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik

BSI
Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik

BSI-DSZ-CC-0359-2007
Biometric Verification System
Voicident Unit 1.0
from
Deutsche Telekom AG / T-COM
Common Criteria Arrangement

The IT product identified in this certificate has been evaluated at an accredited and licensed/ approved evaluation facility using the Common Methodology for IT Security Evaluation, Version 2.3 (ISO/IEC 15408:2005) for conformance to the Common Criteria for IT Security Evaluation, Version 2.3 (ISO/IEC 15408:2005).

Evaluation Results:
PP Conformance: Protection Profile BSI-PP-0016-2005
Functionality: PP BSI-PP-0016-2005 conformant
Common Criteria Part 2 conformant
Assurance Package: Common Criteria Part 3 conformant
EAL 2 augmented by
ADV_SPM.1 - Informal TOE Security Policy Model

This certificate applies only to the specific version and release of the product in its evaluated configuration and in conjunction with the complete Certification Report.

The evaluation has been conducted in accordance with the provisions of the certification scheme of the German Federal Office for Information Security (BSI) and the conclusions of the evaluation facility in the evaluation technical report are consistent with the evidence adduced.

The notes mentioned on the reverse side are part of this certificate.

Bonn, January 10th, 2007
The President of the Federal Office
for Information Security

Dr. Helmut Reichert

IT Security Certified
SOGIS - MRA

Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik
Olderferger Allee 185-189 · D-53176 Bonn · Postfach 20 03 63 · D-53133 Bonn
Phone +49 228 9582 0 · Fax +49 228 9582 5455 · Infoline +49 228 9582 111

VoiceMan® VCA - Highlights



Business-Anwendungen steuern den VCA-Service über die auf dem SOAP-Standard basierende Voice Communication-Schnittstelle. Der VCA-Service generiert die von der Sprachplattform benötigte Ablaufbeschreibung dynamisch im standardisierten Voice-XML-Format. Die Sprachplattform stellt die Verbindung zur Telefonie-Welt her. Hier können Festnetz-, Mobil-, DECT-, VoIP-Telefone oder Headsets angeschlossen werden.

Zusammen mit dem Fraunhofer Institut für Produktionstechnik und Automatisierung (IPA) wurde die universelle Software-Schnittstelle zwischen Sprachplattformen und industriellen Software-Werkzeugen entwickelt.

Nutzen

- Parallele Eingabe: Die Mitarbeiter haben freie Hände und müssen nicht zwischen Arbeits- und Eingabeort wechseln

Hohe Akzeptanz aufgrund einfacher Dialoge

- Einfache und schnelle Implementierung
- Maßgeschneiderte Lösungen dank programmierbarer API
- Der VCA-Service ist als plattformneutraler Webservice ausgelegt





t.e.o.® Enterprise ist ein professionelles Gesprächsdaten-Management - und Billingsystem für alle TK-Systeme. Das modulare Softwarekonzeption ermöglicht eine einfachste Erweiterung der Standardsysteme für viele Branchenlösungen.

Auswertungen und Reports

- Flexible Chart und Report-Erstellung
- Bearbeitung und Anpassung via ReportDesigner
- Ausgabebziele: Bildschirm, Drucker, Datei, E-Mail
- Datenexport als: PDF, HTML, RTF oder CSV
- Terminplaner für automatische Abrechnungen

Einfache Adaption an das ITK-Umfeld

- Anschaltung via V.24, TCP/IP, FileReader, FTP, OIP, AHL oder OHL
- Vordefinierte oder individuell einstellbare Datensatzprotokolle

Administration – Professionell und Einfach

- Konfigurierbare Arbeitsoberflächen für jeden Benutzer
- Administration & Management über Webseiten / Intranet
- Single & MultiSite Installationen mit SQL Datenbank

Branchenlösungen

- Pflegeheime
- Krankenhäuser
- Industrie
- Behörden, Öffentlicher Dienst
- Hotels

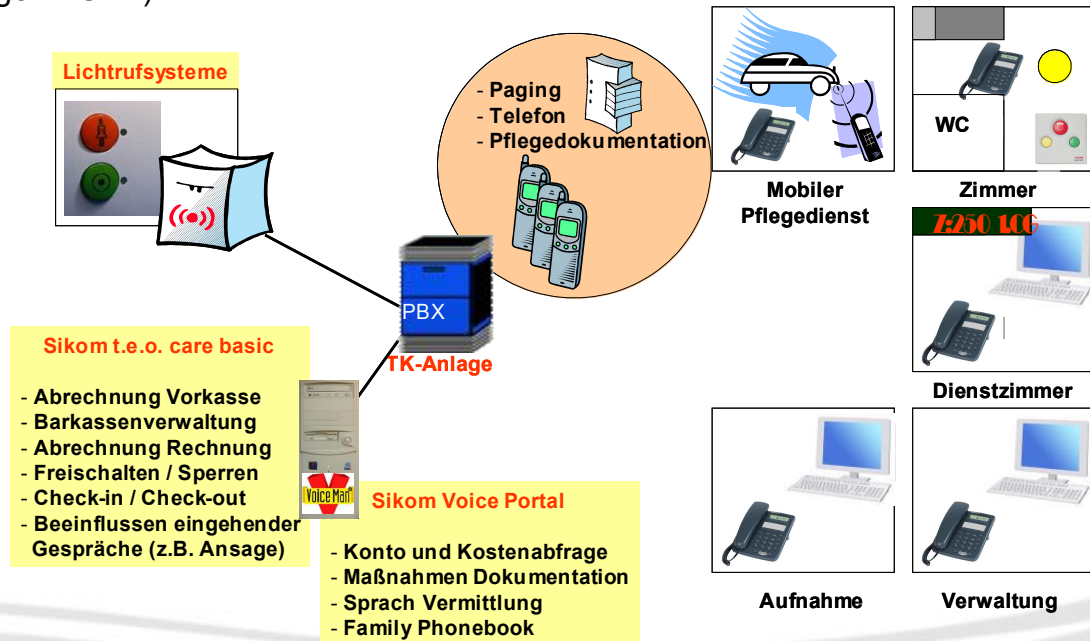




Integrierte Kommunikationslösung für Krankenhäuser und Pflegeheime

Technischer Überblick

- Pflegedokumentation über das Telefon
- Gebührenabrechnung
- Kontostandsabfrage
- Kopplung an Alarmierungssysteme (Lichtrufanlagen/ESPA)
- automatisierte Vitalitätskontrolle



BlueFire® Gateway - Highlights

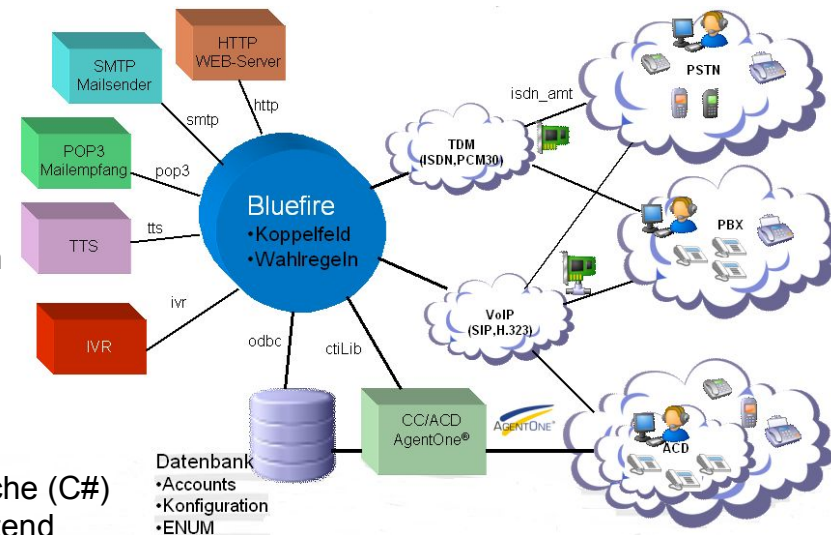


Das BlueFire® Gateway ermöglicht die sanfte Migration von der konventionellen Telefonie hin zur modernen Voice over IP-Kommunikation (VoIP). Globale und persönliche Wahlregeln steuern die Kommunikation zwischen beliebigen Teilnehmern in VoIP und/oder ISDN-Netzen. Das BlueFire® Gateway besitzt eine direkte Schnittstelle zur AgentOne® CC Suite und kann somit als integriertes Wartefeld genutzt werden. Fax, Voicemail und eMail werden direkt dem Contact Center übermittelt. Weiterhin stehen viele innovative Funktionen wie z.B. die Weiterleitung und Vorlesen empfangener E-Mails am Telefon zur Verfügung.



Technischer Überblick

- Zeit- und Prioritätsabhängiges Routing beliebiger TDM und VoIP-Verbindungen
- Unterstützung der Dienste Voice, Fax, Mail und optional SMS
- Frei konfigurierbare Netz-Architektur durch Endpoints und Devices
- Mandantenfähig
- Benutzer- und Rechteverwaltung
- Kaskadierung mehrerer Systeme möglich
- WEB-basierte Administration
- Datenbankunterstützung für Konfiguration, Billing und Reporting
- Direkte Schnittstelle zur ContactCenter-Suite AgentOne 4.x
- Verwaltung von bis zu 5000 SIP-Teilnehmern - und SIP-Providerkonten
- Integrierter HTTP-WEB-Server
- HTTP-Schnittstelle zur Verbindungssteuerung und Statusinformationen
- POP3 und SMTP-Mail-Schnittstelle
- Integrierter TTS-Service
- Unterstützung des ENUM- DNS Service
- Integrierte IVR mit dynamischen Scripten in der .Net Programmiersprache (C#)
- Konferenzen bis zu 30 Teilnehmer mit Rollenverteilung und WEB-Frontend



BlueFire® Faxserver - Highlights



Auch im Zeitalter der Konvergenz, in der Informations- und Kommunikationslandschaften zusammenwachsen, behält das Medium Fax weiterhin seine Bedeutung bei der Übertragung von Kopien vorhandener Dokumente. Dabei sollte jedoch die Erzeugung von Papierstapeln der Vergangenheit angehören. Der BlueFire® Faxserver verbindet diese klassische Technologie mit dem modernen Medium E-Mail. Die Administration erfolgt über ein intuitives WEB-Frontend.



Fax-Versand

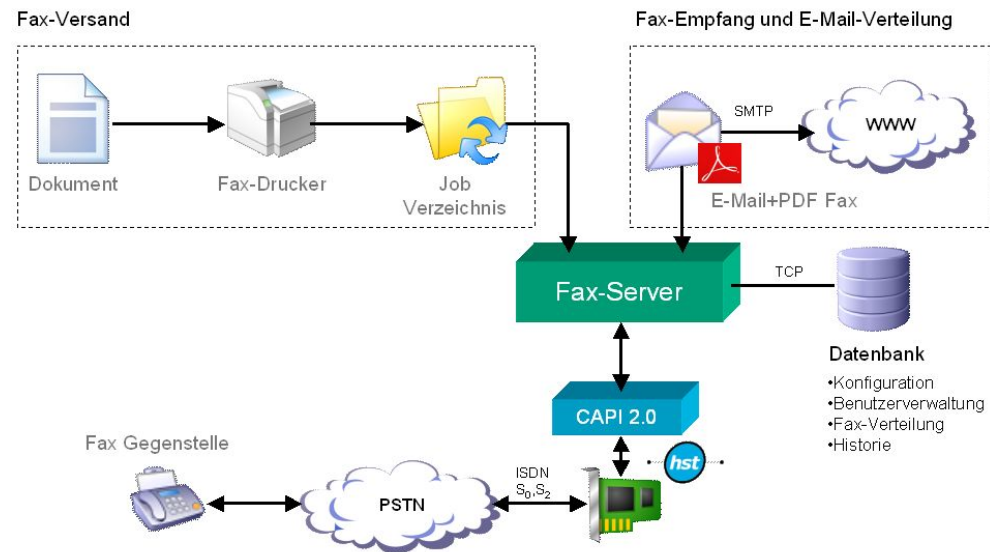
- Druck des Dokumentes auf dem Sikom-Fax-Drucker
- Versenden des Fax-Dokumentes
- Senden einer Status-E-Mail an den Absender

Fax-Empfang

- Empfang an einer dafür konfigurierten FAX-Nummer(DDI)
- Konvertierung in das PDF-Format
- Weiterleitung via E-Mail an den der DDI zugeordneten User

Systemvoraussetzungen

- ISDN-Anschluss (S0, S2) mit Protokoll EDSS1
- ISDN-Karte mit CAPI-Interface und T.30 Protokoll-Support
- OS Microsoft Windows XP, Vista, 2003 Server, 2008 Server
- MySQL-Datenbank Version 4.0 oder höher
- Internetverbindung zu einem SMTP-Server



BlueFire® CommunicationManager - Highlights



Der BlueFire CommunicationManager ist ein System zur Steuerung der multimedialen Kommunikation in Unternehmen. Ein wesentlicher Bestandteil ist dabei die IP-Telefonie(VoIP). Damit werden die wesentlichen Funktionen einer klassischen Telefonanlage abgebildet und darüber hinaus, viele interessante und innovative Leistungsmerkmale geboten.

ASP ready

Telefonfunktionen

- Amtsberechtigung
- Rufumleitung Intern,Extern, Besetzt
- Rufweiterleitung Intern,Extern
- Konferenzen Erstellen, Rechtevergabe
- Kurzwahlen Liste
- Anrufbeantworter/VoiceMail
- Music on Hold
- Ruf Parken, Halten
- Rückfrage, Makeln
- Rückruf bei Besetzt, bei keiner Antwort
- Telefon sperren

Sonderfunktionen

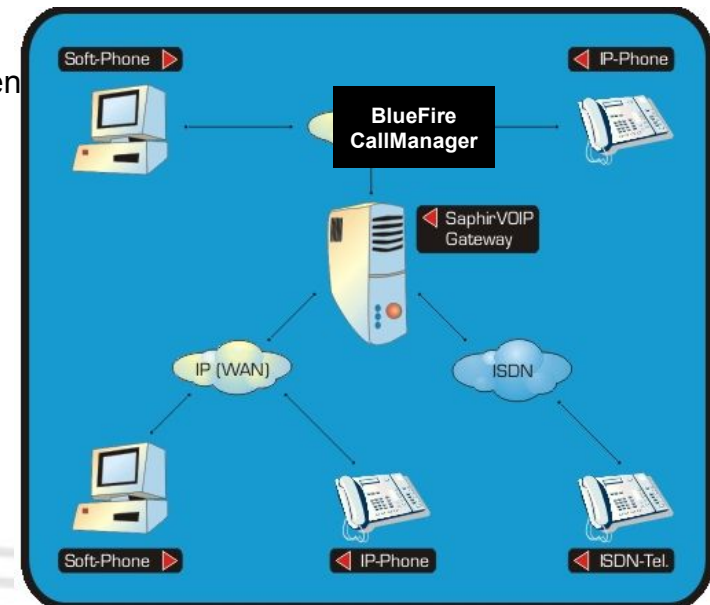
- Weckruf Einmalig, Täglich
- E-Mail Abfrage, Übermittlung
- SMS Abfrage, Übermittlung
- FAX Empfang, E-Mail Weiterleitung
- Echounterdrückung
- Sprach-Navigation

Verwaltung

- WEB-Client für Anwender
- WEB-Systemadministrator
- WEB-Client für Konferenzen
- WEB-Kalender für Konferenzen

Telefonbuch

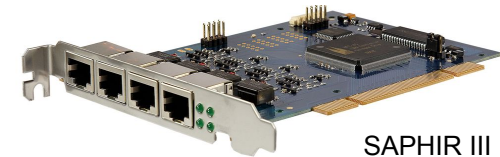
- Anbindung an externe Datenbanken
- Bereitstellung am Telefon
- Namensanzeige aus Telefonbuch
- HotKey Anwahl aus Outlook/Lotus



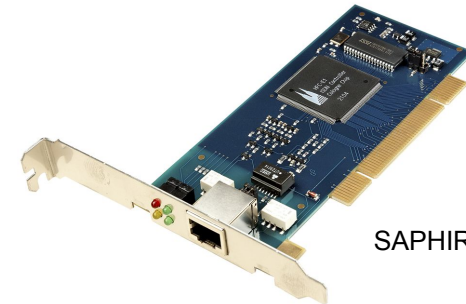
Saphir® ISDN Adapter



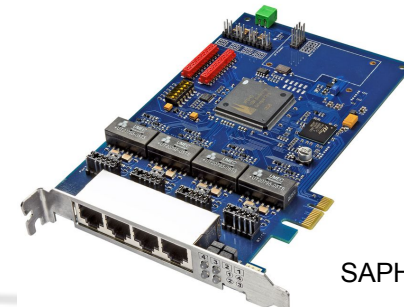

Bezeichnung	Saphir III ML 2 /4 /8xS0	Saphir V S2M	Saphir III ML 2 /4xS0	Saphir V S2M	Saphir V ML 4xS2M
Schnittstellen zum PC					
Busformat	PCI	PCI	PCI Express	PCI Express	PCI Express
Maße (L x B x H mm)	140 x 100	140 x 63	150 x 100	140 x 63	140 x 63
Gewicht	ca. 100 g	ca. 80 g	ca. 80 g	ca. 100 g	ca. 100 g
Stromaufnahme, Mittelwert	ca. 80 mA/3,3, 5V	ca. 80 mA/3,3, 5V	ca. 180 mA/3,3V	ca. 180 mA/3,3V	ca. 180 mA/3,3V
Max. Anzahl Adapter pro PC	4, 4, 2	2	4, 4	2	2
Schnittstellen zum ISDN					
Typ	2, 4, 8x S0	S2M	2, 4 x S0	S2M	4xS2M
Anzahl der B-Kanäle	4, 8, 16	30	4, 8,	30	120
Datenübertragungsrate	max. 1024 kbit/s	max. 2 Mbit/s	max. 512 kbit/s	max. 2 Mbit/s	max. 8 Mbit/s
EMV-Prüfung	CE	CE	CE	CE	CE
CE-Zulassung	CE	CE	CE	CE	CE
Anschluss/Verbindungsarten					
Mehrgeräteanschluss	•	-	•	-	-
Anlagenanschluss	•	•	•	•	•
NT- und TE-Mode	per Software schaltbar	per Software schaltbar	per Jumper	per Software schaltbar	per Software schaltbar
Festverbindung	•	•	•	•	•
Querverbindung (Q.SIG)	•	•	•	•	•
Konfiguration					
ISDN-Terminierung	per Jumper	per Jumper	per Jumper	per Jumper	per Jumper
Statusanzeige					
LED's	2, 4, 8	4	-	4	4
Leitungsstatusüberwachung	per Software	per Software	per Software	per Software	per Software
Unterstützte Betriebssysteme					
Windows 2000/XP/ Server 2003	•	•	•	•	•
Windows Vista/ Server 2008	•	•	•	•	•
32 und 64 Bit Betriebssysteme	•	•	•	•	•
Linux ab Kernel 2.6	•	•	•	•	•
D-Kanal Protokolle					
DSS1 (Supplementary Services)	•	•	•	•	•
Q.SIG (Supplementary Services)	•/•	•/•	•/•	•/•	•/•
• ECMA ISO, ECMA 97 (autodetect)	•	•	•	•	•
• Path Replacement (ECMA 175/176)	•	•	•	•	•
• Call Transfer (ECMA 177/178)	•	•	•	•	•
• Name Services (ECMA 163/164)	•	•	•	•	•
X.31 Case B (X.29)	•/•	•/•	•/•	•/•	•/•
• SVC/PVC	•/•	•/•	•/•	•/•	•/•
• TEI-Splitting/Multi-TEI	•/•	•/•	•/•	•/•	•/•



SAPHIR III ML 4 PCI



SAPHIR V Primary PCI



SAPHIR III ML 4 PCIe

Saphir® VoIP- Highlights



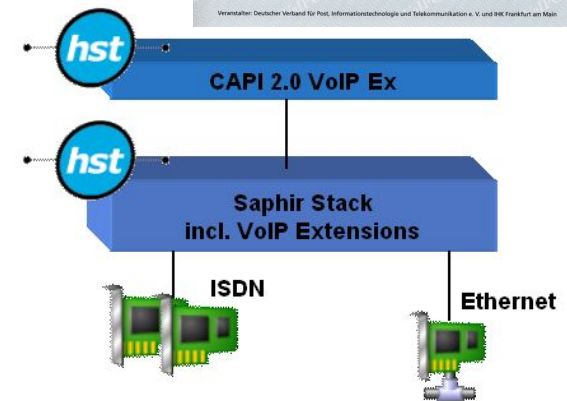
SaphirVOIP - Voice over IP in optimaler Qualität auf CAPI basierend.
Auch mit bereits vorhandenen CAPI-Anwendungen lassen sich somit auf einfache Weise leistungsfähige VoIP-Lösungen realisieren.

Leistungsmerkmale

- Optimale Sprachqualität durch KernelMode-Implementation
- Interoperabilität zu anderen VoIP-Lösungen, z. B. Cisco CallManager
- Einfache Integration CAPI-basierender Anwendungen
- Für jeden Saphir ISDN-Adapter optional nachrüstbar
- Anzahl der Voice-Kanäle schnell und ganz nach Bedarf erweiterbar

Technischer Überblick

- Voice-Kommunikation über CAPI mit H.323 und SIP
- H.245 FastStart und Non-FastStart, Tunneling/Non-Tunneling
- Overlapped sending/Overlapped receiving via H.245-signal,
- H.245-alphanumeric und DTMF (inband/outband)
- Definition mehrerer MSNs oder DDIs usw.
- Codecs: G.711; GSM 6.10, G.726 i.V.
- Einsetzbar unter Windows XP/Server 2003/Vista /Server 2008 und Linux ab 2.6
- Typische Switching-Matrix Durchlauf-Latenz < 20 ms



Ausgezeichnete Technologie



Produktphilosophie der Sikom Software GmbH

- Produkte konsequent Standard orientiert (Hardware, Betriebssystem, Datenbanken, ...)
- Infrastrukturunabhängig durch offene, programmierbare Schnittstellen
- Skalierbarkeit, Redundanz, Verteilung
- Grafische Bedienoberflächen, dadurch geringer Schulungs- und Administrationsaufwand
- flache Hierarchie - kurze Wege zur Entwicklung



...

BUNDESREPUBLIK DEUTSCHLAND

URKUNDE

über die Erteilung des

Patents

Nr. 101 13 439

IPC
H04M 3/51 (2006.01)

Bezeichnung
Verfahren und Vorrichtung zum Aufbau zweier Sprachverbindungen zu einem CTI-Arbeitsplatz

Patentinhaber
SIKOM Software GmbH, 90556 Cadolzburg, DE

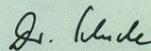
Erfinder
Heintz, Frank, Dipl.-Ing., 08112 Wilkau-Haßlau, DE

Tag der Anmeldung
19.03.2001

München, den 11.10.2007



Der Präsident des Deutschen Patent- und Markenamts



Dr. Schade

BUNDESREPUBLIK DEUTSCHLAND

URKUNDE

über die Erteilung des

Patents

Nr. 10 2005 011 536

IPC
H04L 12/16 (2006.01)

Bezeichnung
Verfahren und Anordnung zur losen Kopplung eigenständig arbeitender WEB- und Sprachportale

Patentinhaber
SIKOM Software GmbH, 69121 Heidelberg, DE

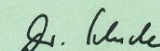
Erfinder
Heintz, Frank, Dipl.-Ing., 08112 Wilkau-Haßlau, DE

Tag der Anmeldung
10.03.2005

München, den 05.10.2006



Der Präsident des Deutschen Patent- und Markenamts



Dr. Schade

Was noch fehlt, wird entwickelt...

Sikom

Gute Beratung
Präzise Definition
Termingerechte Umsetzung

Made
in
Germany

