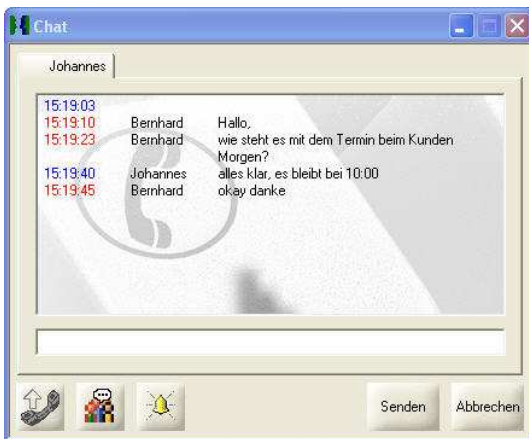


Telesnap Snapware 2009 für Cisco Unified CallManager

Snapware ist eine Personal Productivity und Presence Management Lösung mit integrierten High End CTI Funktionalitäten, die einerseits die komfortable Nutzung aller Funktionen eines Telefonendgerätes auf einem PC-Bildschirm ermöglichen. Andererseits sorgt Snapware für die Optimierung von Geschäftsprozessen durch die Integration von Sprache und Daten sowie eine hohe personalisierte Erreichbarkeit des einzelnen Mitarbeiters.

Partnerleiste : Partnerleiste mit Navigator für das eigenen Telefon, Telefone, Schaltflächen und Ordner.



Chat Fenster: Instant Messaging zu Partnern. Chatkonferenz.



Verbindungsfenster für eingehende Anrufe mit Daten des Anrufers.



The Cisco Systems, Inc. Cisco Compatible logo signifies that Telesnap product has undergone interoperability testing by Telesnap together with Cisco and/or a third party test-house based on testing criteria set by Cisco. Telesnap is solely responsible for the support and warranty of its product. Cisco makes no warranties, express or implied, with respect to Telesnap product or its interoperation with the listed Cisco product(s) and disclaims any implied warranties of merchantability, fitness for a particular use or against infringement.

The following version of Snapware has been tested for interoperability with the listed product of Cisco Systems, Inc. : Snapware 2009 compatible with Cisco Unified CallManager 3.3(2)spA-MCS, 4.1, 5.x, 6.x, 7.x and 8.x.

Funktionen

Architektur

- Client/Server Anwendung
- Snapware Server als zentrale Anlaufstelle zum Austausch von Befehlen und Nachrichten zwischen Snapware Clients und dem CallManager
- Snapware Client-Anwendung mit Telefonie-, Komfortfunktionen für PC-Arbeitsplätze

Telefonie

- Telefoniefunktionen:
 - Einleitung von Telefonaten wahlweise durch Auswahl aus einer Anrufliste, Eingabe über die Computertastatur bzw. Drag & Drop aus anderen OLE-fähigen Anwendungen
 - Privatgespräche
 - Annehmen eines eingehenden Gespräches
 - Rückfrage
 - Weiterleiten
 - Makeln
 - 3er Konferenz
 - Halten von Verbindungen
 - Unterstützung für Zweitanruf (Ablehnen, Annehmen, auf Voicebox oder Partner-Apparat weiterleiten)
 - Sofortige Umleitung aller auf die eigene Nebenstelle eingehenden Anrufe auf ein definierbares Ziel (Cisco Unified CallManager - Call Forward All Einstellung)
 - Setzen und Abfragen der Agentenstati (An-, Abmeldung, Pause, Nachbearbeitung) bei der Telesnap ACD
- Zwei Anruflisten mit Informationen zur Anrufart und Verlauf der Verbindung sowie mit bis zu 6 vom Benutzer konfigurierbaren Spalten, nach Spalten sortierbar, Spaltenbeschriftungen konfigurierbar, direktes Einleiten und Einplanen von Anrufen
 - Favoritenliste: Liste der am häufigsten gewählten Telefonnummern, jeweils beim Start der Client-Anwendung anhand der Einträge aus dem persönlichen Journal ermittelt, Hinzufügen weiterer statischer Einträge möglich
 - Telefonate Journal: Dynamisch aktualisierte Anzeige der bis zu 200 letzten Einträge aus der persönlichen Journaldatenbank, Darstellung kann gefiltert werden nach erfolgreiche/nicht erfolgreiche, interne/externe, eingehende/ausgehende Gespräche
- Journal:
 - Lückenlose Protokollierung aller erfolgten Verbindungen in einer persönlichen Journaldatenbank, vom Benutzer abschaltbar
 - Anzeige der Anzahl der Anrufe in Abwesenheit bei

Neustart der Client-Anwendung dank Führung einer zentralen Server-Journaldatenbank, Übertragung der seit der letzten Abmeldung am Snapware Server angefallenen Anrufe in die persönliche Journaldatenbank (lückenlose Protokollierung)

- Aufbewahrungszeitraum für die Verbindungsdaten vom Benutzer einstellbar (1-99 Tage)
- Ausblendung bestimmter Telefonnummern aus der Journalführung vom Benutzer konfigurierbar
- Anrufe, die von anderen Benutzern herangeholt wurden werden im Journal angezeigt
- Anzeige des Gesprächsstatus
- Blinkendes Statussymbol zur Anzeige verpasster Anrufe
- Anruferkennung mit bis zu 5 Angaben zur signalisierten Rufnummer anhand der Suche in den vom Systemadministrator konfigurierten Datenbanken
- Einplanung von Gesprächen mittels eines Dialoges mit Kalenderfunktion
- Abschaltbare, automatische Wiedereinplanungs-Funktion bei nicht zustande gekommenen Verbindungen
- Anzeige des ursprünglich Angerufenen bei in Folge einer Umleitung bzw. Weiterleitung eingehenden Telefonaten
- Anzeige der Informationen zum während einer Rückfrage gehaltenen Teilnehmer
- Erstellen von vorausgefüllten Telefonnotizen, die per Email versandt werden (Microsoft Outlook, Lotus Notes oder eine andere MAPI-fähige Email-Anwendung erforderlich)
- Eine konfigurierbare Taste oder Tastenkombination zur Einleitung von Anrufen aus anderen Anwendungen mit Zwischenablageunterstützung
- Konfigurierbare Tasten oder Tastenkombinationen für
 - Auflegen
 - Makeln
 - Halten
 - Konferenz
 - ETB-Suche

Partnerleiste

- Navigator für die eigene Nebenstelle mit den folgenden Funktionen: Wählen, Rückfrage, Makeln, Weiterleiten, Konferenz, Beenden, Favoritenliste, Journal, ETB Suche und Statusanzeige (inklusive Rufumleitung, PM Profil, ACD Status)
- Setzen des ACD Status' über das Kontextmenü im Navigator
- Hinzufügen/Entfernen von Partner-Apparaten
- Hinzufügen/Entfernen von Ordnern
- Hinzufügen/Entfernen von Schaltflächen
- 3rd Party-Button für die Integration anderer Anwendungen (separate Entwicklung für die Integration

in die Anwendung erforderlich)

- Verschieben von Apparaten, Schaltflächen innerhalb der Partnerleiste
- Anordnung von Ordnern
- Farbige Gestaltung
- Anordnung an einem der Bildschirmränder bzw. Anzeige als separates Fenster
- Anzeige im Vorder- bzw. Hintergrund (automatisch oder zustandsgesteuert)
- Einstellbare Verzögerung für das Ausfahren der Partnerleiste (falls zustandsgesteuert bzw. automatisch im Hintergrund)
- Zwei Partnerleistengrößen
- Anzeige des Gesprächsstatus für den eigenen sowie für Partner-Apparate
- Anzeige des Anmeldestatus am Snapware Server für den eigenen sowie Partner-Apparate
- Statusanzeige für Rufumleitung und PM Profile für den eigenen sowie Partner-Apparate
- Anzeige des Snapware Anwesenheitsstatus
- Mapping des OCS Status zum Snapware Anwesenheitsstatus und Darstellung des Status
- Anzeige der aktuellen Kalendereinträge für die eigene Nebenstelle und Partner (optionales Produkt „Telesnap CalendarServer“ notwendig)
- Statusanzeige für Rückruf
- Statusanzeige für ACD-Agentenzustände in Verbindung mit der Telesnap ACD
- Statusanzeige für Agentengruppen in Verbindung mit der Telesnap ACD
- Abfragen von Anruferinformationen für Partner-Apparate, sofern Berechtigung vorhanden
- Abfragen von Rufumleitungen für eigenen sowie Partner-Apparate, sofern Berechtigung vorhanden
- Funktionen für die eigene Nebenstelle: Abheben, Weiterleiten, Makeln, Konferenz, Halten, Auflegen, Rufumleitung, Snapware Anwesenheitsstatus ändern, PM Profile aktivieren/desaktivieren
- Funktionen für Partner-Apparate: Anrufen, Heranholen, Rückfrage, Rückruf, Chat, Aufmerksamkeitsfunktion, PM Profile aktivieren/desaktivieren
- Funktionen per Drag & Drop:
 - Anrufen
 - Heranholen
 - Weiterleitung eigener eingehender Anrufe ohne Anrufannahme auf eine andere Nebenstelle in der Partnerleiste
 - Weiterleitung eigener eingehender Anrufe ohne Anrufannahme auf die VoiceMail
- Aufmerksamkeitsfunktion für alle/individuelle Apparate

einstellbar (optische bzw. akustische Benachrichtigung bei Partneranrufen)

- Steuerung des Snapware Verfügbarkeitsstatus durch Aktivität/Inaktivität am PC
- Verfügbare Partnerleistenschaltflächen:
 - Ab-/Anmelden am Server
 - klassische Ansicht sichtbar/unsichtbar
 - Adressbuch
 - Programm beenden
 - Auflegen
 - Wählen
 - Rückfrage
 - Makeln
 - Konferenz
 - Halten
 - Weiterleiten
 - Kurzwahltaste
 - Kurzwahltaste mit Nachwahl
 - VoiceMail
 - Telefonnotiz erstellen
 - Internet URL
 - Abstandhalter
 - Telefonatelisten
 - Telesnap ACD¹ Agent
 - Telesnap ACD Anmelden
 - Telesnap ACD Nachbearbeitung
 - Telesnap ACD Pause
 - Einstellungen
 - Wählen aus Exchange
 - Presence Management
 - Rückruf
 - DTMF
 - Schnellwahl mit DTMF Nachwahl
 - Heute (Datum)
 - ETB Suche
 - Remote Control
 - Wahlwiederholung
 - Feste Rufumleitung setzen/löschen
 - Snapware Status setzen
- Die Partnerleiste kann vom Administrator vorgegeben werden. Entweder schreibgeschützt (Benutzer kann keine Änderungen vornehmen), oder als Vorgabe, die der Benutzer verändern kann

Presence Management

- Konfiguration des Presence Managements mit WebClient für Benutzer und Administratoren

¹ Für alle Telesnap ACD Funktionen ist das optionale Produkt Telesnap ACD zusätzlich (siehe separate Produktspezifikation) notwendig.

- Definition und Ausführen von Weiterleitungsregeln für die eigene Nebenstelle bestehend aus Rufnummer des Anrufers, optional Zeitpunkt oder Zeitraum, Weiterleitungsart und Zielangabe innerhalb von PM Profilen
- Beliebige viele Weiterleitungsregeln pro PM Profil definierbar
- Mehrere PM Profile zur Abdeckung verschiedener Abwesenheitsszenarien konfigurierbar und aktivierbar
- Ein separates Ziel pro Anrufer/alle Anrufer konfigurierbar
- Art des Vergleichs der signalisierten Rufnummer des Anrufers mit dem Benutzereintrag in drei Modi (exakt, Anfang, enthalten) einstellbar
- Manuelles Aktivieren bzw. Desaktivieren der Profile
- Automatisches Aktivieren bzw. Desaktivieren der Profile abhängig vom Anmeldestatus der Snapware Client-Anwendung am Snapware Server
- Zeitgesteuerte Profile für einen bestimmten oder wöchentlich wiederkehrenden Zeitraum
- Priorisierung der Profile
- Gültigkeit der Profile für externe und/oder interne Anrufe
- Administrator-Modus: globale Profile für eine Gruppe von Nebenstellen, Zugriff auf bereits bestehende Benutzerprofile
- Interface zur Snapware Benutzerverwaltung für die Zuweisung der globalen Profile
- Priorisierung zwischen globalen und Benutzer-Profilen einstellbar
- Löschen aller PM Profile, wenn ein Benutzer gelöscht wird
- Automatische Aktivierung/Deaktivierung von PM Profilen über den Telesnap Calendar Server (siehe separate Produktspezifikation)
- Automatisches Aktivieren vom PM Profilen abhängig vom Verfügbarkeitsstatus in Microsoft Outlook

Elektronisches Telefonbuch (ETB)

- Als Schublade in die Partnerleiste integriert
- Zentrales, elektronisches Telefonbuch auf LDAP-Basis
- Suchfunktionen im Verzeichnis
- Anzeige der Verfügbarkeitsinformationen (Telefonstatus, Rufumleitungen, PM Profile und Anwesenheitsstatus) in der Ergebnisliste für interne Rufnummern
- Direktes Einleiten oder Einplanen von Anrufen aus dem ETB heraus
- Automatischer Popup von erkannten und/oder nicht erkannten Anrufen, mit der Möglichkeit, die Anruferdaten einzupflegen bzw. zu ändern
- Öffentliche (LDAP-Verzeichnis) und private (persönliche Textdatei) Einträge
- Pflege der öffentlichen Einträge nur bei entsprechender Berechtigung möglich

- Hotkey für den Start der ETB Suche
- Button für vordefinierte ETB Suche
- Chat aus der ETB Suche
- Übernahme von Partnern aus der ETB Suche in die Partnerleiste

Integration in Anwendungsplattformen

Integrationschnittstellen

- ActiveX-Steuererelement zur Integration von CTI-Funktionen in eigene Anwendungen
- DDE für die Integration von CTI-Funktionen in 3rd Party Applikationen
- TAPI Serviceprovider in Snapware Client-Anwendung enthalten, Einleiten von Telefonaten in TAPI-fähigen Anwendungen möglich
- Zugriff auf ODBC, LDAP, MS Outlook, Lotus Notes, Novell Groupwise, SAP (separates Produkt „Telesnap SAP Connector“ erforderlich), Telesnap ETB, KlickTel und Twixtel Datenbanken
- 3rd Party Partnerleiste SDK: Programmierschnittstelle für die Integration eigener Funktionen in eine Partnerleisteschnittfläche
- http-Dienst für die Einleitung eines Gesprächs

XML

- Clientzugriff auf den Snapware Server über XML (Snapware XML) mit Hilfe eines Cisco IP-Telefons vom Typ 7905, 7912, 7940, 7941, 7942, 7960, 7961 oder 7970
- Verfügbare Funktionen:
 - Einleiten, Annehmen und Auflegen
 - Zugriff auf ein LDAP-basierendes elektronisches Telefonbuch
 - Telefonate Journal
 - Favoritenliste
 - Aktivieren/Desaktivieren von PM Profilen
- Heranholen von Anrufen: mittels Softkey zu einem automatischen Push von Informationen über Anrufer und Angerufenen oder durch manuelle Auswahl aus der Liste aller aktuellen Partneranrufen, Partnergruppen durch den Systemadministrator beliebig konfigurierbar
- Manuelle Anrufererkennung auf ein LDAP-basierendes elektronisches Telefonbuch
- Automatische Anrufererkennung per Push von Anruferinformationen
- Setzen der Agentenstati für die Telesnap ACD (An/Abmelden, Pause, Nachbearbeitung)

Lotus Notes²

- Unterstützte Lotus Notes Versionen: 4.6, 5.0, 6.0, 6.5, 7.0, 8.x
- Lotus Notes Musterdatenbanken mit Implementierungsbeispielen für Telefoniefunktionen (Adressbuch, Journal) im Lieferumfang enthalten
- Wählen aus Lotus Notes Ansichten oder Dokumenten
- Anrufererkennung auf Lotus Notes Datenbanken
- Journalführung in Lotus Notes
- Implementierung eines vollautomatischen Popups möglich (zusätzliche Entwicklung erforderlich)
- Einplanung von Gesprächen
- Versenden einer Telefonnotiz als Lotus Notes Mail
- Smarticons (Anrufen, Auflegen, Anruferinnerung, Kalender, Gesprächsnotiz, Gesprächspartner, Kundenblatt)
- Notes Integration unter Citrix in Serverfarmen

Microsoft Outlook

- Unterstützte Outlook Versionen: Outlook 97, 98, 2000, XP, 2003, 2007, 2010
- Wählen aus Outlook Kontakten über eine optimierte Wählfunktion
- Wählen aus Outlook Kontakten über die integrierte TAPI Wählfunktion
- Anrufererkennung auf einen oder mehrere sowohl persönliche als auch öffentliche Outlook Kontakte-Ordner
- Journalführung in Outlook
- Automatischer oder manueller Popup von Kontakten bei eingehenden Telefonaten für erkannte und/oder nicht erkannte Anrufer (abschaltbar)
- Einplanung von Gesprächen
- Partnerleisten Funktionsschaltfläche „Wählen aus dem Exchange Adressbuch“
- Versenden einer Telefonnotiz als Outlook-Mail

Novell Groupwise

- Unterstützte Groupwise Version: Groupwise 5.5, 6.0, 6.5, 7.0, 8.0
- Wählen aus Groupwise über die integrierte TAPI Wählfunktion (nur 5.5)
- Wählen aus Groupwise Adressbuch (6.0, 6.5, 7.0 und 8.0)
- Anrufererkennung auf Groupwise Daten
- Auflegen (Versionen 6.0, 6.5, 7.0)
- Anruferinnerung (Versionen 6.0, 6.5, 7.0)

² Bedingt durch die Produktarchitektur von Lotus Notes können die aufgeführten Funktionen nicht automatisch während der Installation von Snapware, sondern erst danach vom Systembetreiber in vorhandene Notesumgebung integriert werden.

SAP R/3

Integration in SAP R/3 durch das optionale Produkt „Telesnap SAP Connector“ möglich, separate Produktspezifikation erhältlich.

SERVERFUNKTIONEN

Benutzer- und Rechteverwaltung

- Zentrale Administration und Konfiguration der Client-Anwendungen
- Verschiedene Administrationsebenen mit unterschiedlichen Zugriffsrechten
- Zuordnung einer Konfiguration an einzelne Benutzer oder Benutzergruppen direkt über einzelne Konfigurationsprofile oder aus mehreren Konfigurationsprofilen (z.B. Datenbankbindung, Journalführung, Adressbuch, Partnerleiste) bestehende Profilgruppen
- Administration und Konfiguration über Web-Browser (siehe Abschnitt „Systemvoraussetzungen“)
- Serverübergreifende Administration
- Integration in Windows Active Directory Services. Benutzerdaten direkt in der ADS-Administration konfigurierbar, zentrale Pflege der Netzwerkbenutzer
- Import der Benutzerdaten aus LDAP basierenden Verzeichnissen, zyklisch, z.B. für nächtliche Synchronisation mit der Datenquelle
- Import der Benutzerdaten aus einer ASCII-Datei zyklisch, z.B. für nächtliche Synchronisation mit der Datenquelle
- Automatische Sicherung der Benutzer- und Konfigurationsdaten
- Weitreichende Restorefunktionen, um gesicherte Daten zurückzugewinnen
- Anzeige der angemeldeten Benutzer in der Benutzerverwaltung
- Schnellwahltastenprofil mit der Möglichkeit zur Konfiguration aller Hotkeys
- Konfiguration der Traceeinstellungen für den Client über den Server

Serverkonfiguration

- Dienstemanager zur Anzeige des Status' aller Telesnap Dienste. Mit der Möglichkeit zum Stoppen und Starten einzelner oder aller Dienste
- Administratorbenachrichtigung beim Ausfall von Diensten
- Umbenennen des Servers in der WebAdministration möglich
- Anzeige des verbundenen DAL Dienstes und der aktuellen Datenbank
- Anzeige des aktuellen Importstatus im LDAP

Administrator in der WebAdministration

- Automatische Verteilung von Clienthotfixes über den Server

Unterstützte CTI Standards

- TAPI Version 2.x (Telephony Application Programming Interface)
- JTAPI (Java Telephony Application Programming Interface)
- Unterstützung von internen Rufnummern im Format E.164

Multi Node Connectivity

- Fähigkeit eines Snapware Servers, mehrere Telefonanlagen parallel anzusprechen
- „Logische“ Vernetzung nicht vernetzter Telefonanlagen über die Programmfunktionalität
- Unterstützung offener Rufnummernpläne für einen standortübergreifenden Einsatz
- 64 simultane Verbindungen möglich
- Konfiguration der Linkprefixe in der WebAdministration

Redundanz und Ausfallsicherheit

- Optional: Redundante Bereitstellung von Snapware mit Hilfe eines zweiten Snapware Backup Servers mit denselben CTI-Anbindungen zu den TK-Anlagen. Beim Ausfall des primären Snapware Servers automatischer Verbindungsaufbau der Snapware Clients zum Backup Server
- Optional: Redundante Auslegung der System Datenbank mit Benutzer- und Systemeinstellungen mit Hilfe des Microsoft SQL Servers 2005 oder 2008 (siehe Abschnitt „Systemvoraussetzungen“)
- Selbstüberwachung: Selbstüberwachungsprozess (Watchdog), bei Ausfall eines Serverdienstes automatischer Neustart des Dienstes
- Automatische Aktivierung des primären Servers bei Verfügbarkeit
- LDAP Server Redundanz für die Anrufererkennung

Snapware Server

- Maximale Anzahl Benutzer: 1000
- Maximale Anzahl Monitorpunkte: 1000
- Maximale Anzahl MNC-Verbindungen: 64

Lizensierung

- Maximal 1000 Benutzerlizenzen pro Server
- Bei mehr als 1000 Benutzerlizenzen mehrere Server erforderlich
- Lizenz bei Lieferung standardmäßig sieben Tage lauffähig, nach einer kostenfreien Registrierung bei der

Telesnap GmbH unbegrenzte Laufzeit

- Lizenziert wird die Anzahl der in der Benutzerverwaltung eingetragenen Benutzer (named Licenses)

Small Business Edition

- Maximal 100 Clients in der Small Business Edition möglich
- Kein Upgrade auf reguläre Lizenz möglich

Systemanforderungen

Cisco Unified CallManager

- Cisco Unified CallManager Version 3.3, 4.0, 4.1, 4.2, 5.0, 5.1, 6.x, 7.x, 8.x
- Anbindung über den Cisco TAPI Service Provider oder JTAPI
- Unterstützte Geräte: Cisco IP Phones, Cisco IP Communicator
- Uneingeschränkte Monitorbarkeit aller mit Snapware verwendeten Nebenstellen über die TAPI/JTAPI-Schnittstelle des Cisco Unified Communication Managers

Server

- Unterstützte Betriebssysteme:
 - Microsoft Windows 2000 Server SP4 32 Bit Deutsch, Englisch, Französisch
 - Microsoft Windows 2003 Server SP1 32 Bit Deutsch, Englisch, Französisch
 - Microsoft Windows 2008 Server Deutsch, Englisch, Französisch³
- Microsoft Internet Information Services 5.0 oder höher, Microsoft Internet Explorer 6.0 SP1
- Bei redundanter Auslegung der Systemdatenbank: Microsoft SQL Server 2005 oder Microsoft SQL Server 2008
- Hardware: CPU 2,4 GHz, 2 GB RAM, 10 GB Plattenplatz, 100 Mbit Netzwerkadapter

Serveradministration

Unterstützte Webbrowser: Microsoft Internet Explorer 6.0 SP1.

Client

- Unterstützte Betriebssysteme:
 - Microsoft Windows NT 4.0 Workstation oder Server SP6.0a
 - Microsoft Windows 2000 Professional oder Server SP4, Microsoft Windows XP Professional, Windows Vista 32 Bit und 64 Bit, Microsoft Windows 7 32 Bit und 64 bit
 - Microsoft Windows 2000 Terminal Server, Microsoft Windows 2003 Terminal Server
 - Citrix Metaframe 1.8, Citrix Xpe, Citrix Presentation

³ Bei Windows 2008 Server 64 Bit werden XML Services sind nicht unterstützt, für TAPI Anbindung wird ein 64 Bit TSP benötigt.

Server 3 und 4⁴

- Hardware: PC mit wenigstens 300 MHz CPU, 128 MB RAM, 100 MB verfügbarer Plattenplatz, Netzwerkadapter
- Sprachen: Deutsch, Englisch, Französisch, Italienisch

⁴ Farbtiefe von 16 Bit (65536 Farben) oder höher empfohlen.