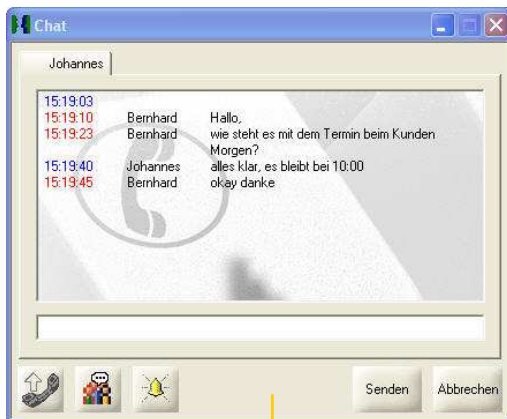


Telesnap Snapware 2009

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 ermöglicht. Andererseits sorgt Snapware für die Optimierung von Geschäftsprozessen durch die Integration von Sprache und Daten sowie eine hohe personalisierte Erreichbarkeit des einzelnen Mitarbeiters.

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



Chat Fenster: Instant Messaging zu Partnern. Chatkonferenz.



Verbindungsfenster für eingehende Anrufe mit Daten des Anrufers.

Funktionen

Architektur

- Client/Server Anwendung
- Snapware Server als zentrale Anlaufstelle zum Austausch von Befehlen und Nachrichten zwischen Snapware Clients und der Telefonanlage
- Snapware Client-Anwendung mit Telefonie-, Komfort- und Partnerfunktionen für PC-Arbeitsplätze

Telefonie

- Telefoniefunktionen¹:
 - Einleitung von Telefonaten wahlweise durch Auswahl aus einer Anrufliste, Eingabe über die Computertastatur bzw. Drag & Drop aus anderen OLE-fähigen Anwendungen
 - Einleiten von Privatgesprächen
 - Annehmen eines eingehenden Gespräches
 - Automatisches Abheben bei gehenden Gesprächen, ein/ausschaltbar
 - Rückfrage
 - Weiterleiten (Transfer) von Verbindungen
 - Makeln zwischen zwei Verbindungen
 - Konferenz mit drei Teilnehmern
 - Halten von Verbindungen
 - Unterstützung für Zweitanruf (Ablehnen, Annehmen, auf Voicebox oder Partnerapparat weiterleiten)
 - Anlagenseitige Rufumleitung für die eigene Nebenstelle (sofort, besetzt, nicht anwesend)
 - Aktivierung des anlagenseitigen Rückrufs bei Anrufen auf besetzte Teilnehmer
 - Anmelden/Abmelden an einer ACD, Setzen und Abfragen der Agentenstati (an-, abgemeldet, Pause, Nachbearbeitung)
- 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

¹ Alle Telefonfunktionen sind von der Unterstützung durch die CTI-Schnittstelle der angebundenen Telefonanlage(n) abhängig. Angaben zu den unterstützten Telefonanlagen und den daraus eventuell resultierenden Einschränkungen sind separat erhältlich.

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
- Anzeige des Gesprächsstatus
- Blinkendes Statussymbol zeigt verpasste Anrufe an
- 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 weiter- oder umgeleiteten 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, Statusanzeige (mit Rufumleitung, PM Profil und ACD Status)
- Hinzufügen/Entfernen von Partner-Apparaten

- Setzen des ACD Status' über das Kontextmenü im Navigator
- Hinzufügen/Entfernen von Ordnern
- Hinzufügen/Entfernen von Schaltflächen
- 3rd Party-Button für die Integration anderer Anwendungen (separate Entwicklung 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)
- Symbolgröße in zwei Stufen einstellbar
- Anzeige des Gesprächsstatus für den eigenen sowie Partner-Apparate
- Anzeige des Anmeldestatus am Snapware Server für den eigenen sowie Partner-Apparate
- Statusanzeige für Rufumleitung und PM-Profile (eigener sowie Partner-Apparate)
- Anzeige des Snapware Verfügbarkeitsstatus
- Anzeige von Kalendereinträgen (optionales Produkt "Telesnap Calendar Server" notwendig) für den eigenen und für Partnerapparate
- Anzeige des OCS Status für den eigenen und für Partnerapparate
- Statusanzeige für Rückruf
- Statusanzeige für ACD-Agentenzustände
- Statusanzeige für ACD-Warteschlangen
- 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, Auflegen, Rufumleitung, Halten, Snapware Anwesenheitsstatus ändern, PM Profile aktivieren/desaktivieren
- Funktionen für Partner-Apparate: Anrufen, Heranholen, Rückfrage, Rückruf, Chat (nur zu anderen angemeldeten Snapware-Benutzern), 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 das VoiceMail System
- Aufmerksamkeitsfunktion für alle/individuelle Apparate einstellbar (optische bzw. akustische Benachrichtigung bei Partneranrufen)
- Steuerung des Snapware Verfügbarkeitsstatus durch Aktivität/Inaktivität am PC
- Verfügbare Partnerleistenschaltflächen:
 - An/Abmelden am/vom Snapware Server
 - Adressbuch
 - Agentenstatus setzen
 - Auflegen
 - Beenden
 - Einstellungen
 - Wählen aus Exchange
 - Konferenz
 - Schnellwahl
 - Schnellwahl mit Nachwahl
 - Makeln
 - Halten
 - Presence Management
 - Rückfrage
 - Rückruf
 - Telefonatliste
 - Telefonnotiz
 - Komforttelefon unsichtbar
 - VoiceMail
 - Wählen
 - Weiterleiten
 - DTMF
 - Schnellwahl mit DTMF Nachwahl
 - Abstandshalter
 - Internet URL
 - Heute (Datum)
 - ETB Suche
 - WebCRM zur Steuerung von WebAnwendungen
 - Fernsteuerungsknopf (für Drittanwendungen)
 - Wahlwiederholung
 - Feste Rufumleitung setzen/löschen
 - Snapware Status setzen
- Partnerleiste kann vom Administrator vorgegeben werden. Entweder für den Benutzer nicht änderbar, oder als Vorgabe, die der Benutzer ändern kann

Presence Management²

- Konfiguration des Presence Managements mit WebClient für Benutzer und Administratoren
- Definition und Ausführen von Weiterleitungsregeln für die eigene Nebenstelle (Benutzermodus) bestehend aus Rufnummer des Anrufers, optional Zeitpunkt oder Zeitraum, Weiterleitungsart (sofort, nur Zweitanruf, nach Zeit) und Zielangabe (Rufnummer oder Eintrag aus einer persönlichen Liste der Ziele) innerhalb von PM Profilen
- Beliebig 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/Desaktivieren der Profile
- Automatisches Aktivieren/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 von globalen Profilen
- 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)
- Automatische Aktivierung von PM Profilen abhängig vom Verfügbarkeitsstatus in Microsoft Outlook

Elektronisches Telefonbuch (ETB)

- Integration als Schublade in die Partnerleiste
- Zentrales, elektronisches Telefonbuch auf LDAP-Basis
- Suchfunktionen im Verzeichnis
- Statusanzeige für interne Nebenstellen (inklusive Rufumleitungen und aktive PM Profile)
- 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

Integrationsschnittstelle

- ActiveX-Steuerelement 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 Partnerleisten SDK: Programmier-Schnittstelle für die Integration eigener Funktionen in eine Partnerleistenschaltfläche
- http-Dienst für das Einleiten eines Gesprächs

Lotus Notes³

- 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
- Halbautomatischer Popup von Dokumenten bei eingehenden Telefonaten für erkannte und/oder nicht erkannte Anrufer mit Hilfe eines 3rd Party Buttons (zusätzliche Entwicklung erforderlich)
- Implementierung eines vollautomatischen Popups möglich (zusätzliche Entwicklung erforderlich)

² TK-Anlage mit Unterstützung der Rufweiterleitung (DivertRequest, DeflectCall oder LineRedirect) per Software über die CTI-Schnittstelle erforderlich.

³ Bedingt durch die Produktarchitektur von Lotus Notes können die aufgeführten Funktionen nicht automatisch während der Installation von Snapware, sondern erst danach vom Systembetreuer in vorhandene Notesumgebung integriert werden.

- Einplanung von Gesprächen
- Versenden einer Telefonnotiz als Lotus Notes Mail
- Smarticons (Anrufen, Auflegen, Anruferinnerung, Kalender, Gesprächsnotiz, Gesprächspartner)
- 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 (6.0, 6.5, 7.0)
- Anruferinnerung (6.0, 6.5, 7.0)

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. Datenbankanbindung, Journalführung, Adressbuch, Partnerleiste) bestehende

Profilgruppen

- Administration und Konfiguration über Webbrowser (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, konfigurierbar
- Import der Benutzerdaten aus einer ASCII-Datei zyklisch, z.B. für nächtliche Synchronisation mit der Datenquelle, konfigurierbar
- Automatische Sicherung der Benutzer- und Konfigurationsdaten
- Weitreichende Restorefunktionen, um gesicherte Daten wieder herzustellen
- 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

- Dienstmanager 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

- CSTA Phase 1, 2 und 3 (Computer Supported Telecommunication Application)
- TAPI Version 2.x (Telephony Application Programming Interface)
- JTAPI (Java Telephony Application Programming Interface) für CUCM
- TSAPI (Telephony Services Application Programming Interface)

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

- 1000 Benutzerlizenzen maximal 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

Telekommunikationsplattformen

Siehe separat erhältlich Dokument „Unterstützte Telefonanlagen“.

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, Französisch⁴
- 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 (optional)
- Hardware: CPU 2,4 GHz, 2 GB RAM, 10 GB Plattenplatz, 100 Mbit Netzwerkkadpter

Server Administration

Unterstützte Webbrowser: Microsoft Internet Explorer 6.0 SP1.

Client

- Unterstützte Betriebssysteme:
 - Microsoft Windows 2000 Professional oder Server SP4, Microsoft Windows XP Professional, Microsoft 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 Xpе, Citrix Presentation Server 3 und 4⁵
- Hardware: PC mit wenigstens 300 MHz CPU, 128 MB RAM, 100 MB verfügbaren Plattenplatz, Netzwerkkadpter
- Sprachen: Deutsch, Englisch, Französisch, Italienisch

⁴ Bei Windows 2008 Server 64 Bit werden XML Services sind nicht unterstützt, für TAPI Anbindung wird ein 64 Bit TSP benötigt.

⁵ Farbtiefe von 16 Bit (65536 Farben) oder höher empfohlen.