tiptel.com

Die TK-Anlagen für klassische Telefonie und VoIP

tiptel

tiptel.com 410
tiptel.com 411
tiptel.com 810
tiptel.com 811

- Ein externer S0-Anschluss
- Ein interner S0-Anschluss (tiptel.com 411, tiptel.com 811)
- 4 bzw. 8 analoge Nebenstellen (tiptel.com 410/411 bzw. tiptel.com 810/811)

tiptel.com 822 XT
tiptel.com 822 XT rack

- Ein externer S0-Anschluss
- Ein interner S0-Anschluss
- 2 variabel schaltbare S0-Anschlüsse
- 8 analoge Nebenstellen
- Erweiterbar um 4 S0-Anschlüsse oder 8 analoge Nebenstellen

Die individuelle Lösung für Ihren Bedarf

Mit den TK-Anlagen **tiptel.com 410** bis **tiptel.com 822 XT** erhalten kleine Unternehmen eine flexible und zuverlässige Basis für ihre tägliche Kommunikation. Da die Anforderungen beispielsweise in einer Kanzlei anders sind als in einem Handwerksbetrieb, stehen je nach Bedarf optionale Komponenten für eine individuelle Lösung zur Verfügung. Neben Systemtelefonen (für TK-Anlagen mit internem S0) kann ein professionelles VoiceMail-Modul zur effizienten Sprachspeicherung und zur automatischen Anrufvermittlung ergänzt werden, das aus der „reinen" Telefonanlage ein modernes Kommunikationssystem zur Entlastung der Mitarbeiter macht.

Die Konfiguration aller TK-Anlagen der tiptel.com-Familie erfolgt webbrowsergestützt per ISDN, LAN oder Internet. Nachdem ein System grundlegend durch einen Fachhandelspartner eingerichtet wurde, können so beispielsweise teilnehmerbezogene Einstellungen einfach über das Firmennetzwerk vorgenommen werden. Und dies unabhängig von den vorhandenen Betriebssystemen und ohne die sonst obligatorische Konfigurationssoftware!

Ob in der Kanzlei, dem Handwerksbetrieb oder dem Autohaus – die TK-Systeme tiptel.com bieten die maßgeschneiderte Kommunikationslösung.

Alle TK-Anlagen der tiptel.com-Familie

- Vorbereitet für professionelles Call Management
- Systemfunktionalität in Verbindung mit tiptel 83 system und tiptel 85 system (sofern int. S0 vorhanden)
- ACD-Gruppenfunktion
- Least-Cost-Routing (LCR)
- Einheitliche Konfigurationsoberfläche (Webbrowser)

Die (System-)Telefonie

Die TK-Anlagen der Familie **tiptel.com** bieten vier oder acht analoge Nebenstellen für Telefone und Faxgeräte. Neben der Rufnummerninformation (CLIP) wird auch der Gebührenimpuls für entsprechend ausgestattete Endgeräte übertragen. Während die TK-Anlagen **tiptel.com 411** und **tiptel.com 811** über einen internen Anschluss für ISDN-Geräte verfügen, bieten die größeren Systeme **tiptel.com 822 XT** und **tiptel.com 822 XT rack** zwei zusätzliche, intern oder extern schaltbare ISDN-Anschlüsse und lassen sich bei Bedarf um vier variable ISDN-Anschlüsse oder acht analoge Nebenstellen erweitern (Module **tiptel 4S0** oder **tiptel 8ab**).

Mit dem Systemtelefon **tiptel 83 system** lassen sich – bei **tiptel.com-Anlagen** mit internem S0-Anschluss – professionelle Komfortfunktionen wie beispielsweise die Besetztanzeige für Nebenstellen einrichten. Die im Lieferumfang enthaltene TAPI-Software stellt die Verbindung zu entsprechenden CTI-Programmen her und ermöglicht so zum Beispiel das automatische Öffnen einer Kundendatei nach Erkennung der Rufnummer.

Als idealer Team-Player ergänzt zudem das digitale Systemtelefon **tiptel 85 system** die Telefonanlagen um zahlreiche Systemfunktionen und vereinfacht ihre Bedienung. Dank seinem großen beleuchteten Grafikdisplay lassen sich Einstellungen zeitsparend und intuitiv vornehmen. Zentrale Funktionen der Telefonanlage, wie beispielsweise das 5.000 Einträge fassende Telefonregister, sowie das **VCM-Modul 14** können komfortabel und effizient genutzt werden. Zur Entlastung von Mitarbeitern an stark frequentierten Arbeitsplätzen verfügt das **tiptel 85 system** zudem über einen Anschluss für ein schnurgebundenes sowie für ein schnurloses Headset.

Als schnurloses Telefon steht das **tiptel *easy*DECT 6600** mit einem Telefonregister für 200 Namen mit je einer Festnetz- und einer Mobilfunkrufnummer, integriertem SIM-Karten-Leser sowie einer VIP-Funktion zur Verfügung. In Verbindung mit den TK-Anlagen der Familie **tiptel.com** zeigt es auch Anrufernamen an, die im zentralen Telefonregister der Telefonanlage gespeichert sind. Außerdem zeigt es mit einem speziellen Symbol im Display an, wenn eine neue Nachricht vorhanden ist und das **VCM-Modul 14** abgehört werden sollte.

tiptel 83 system

tiptel 85 system

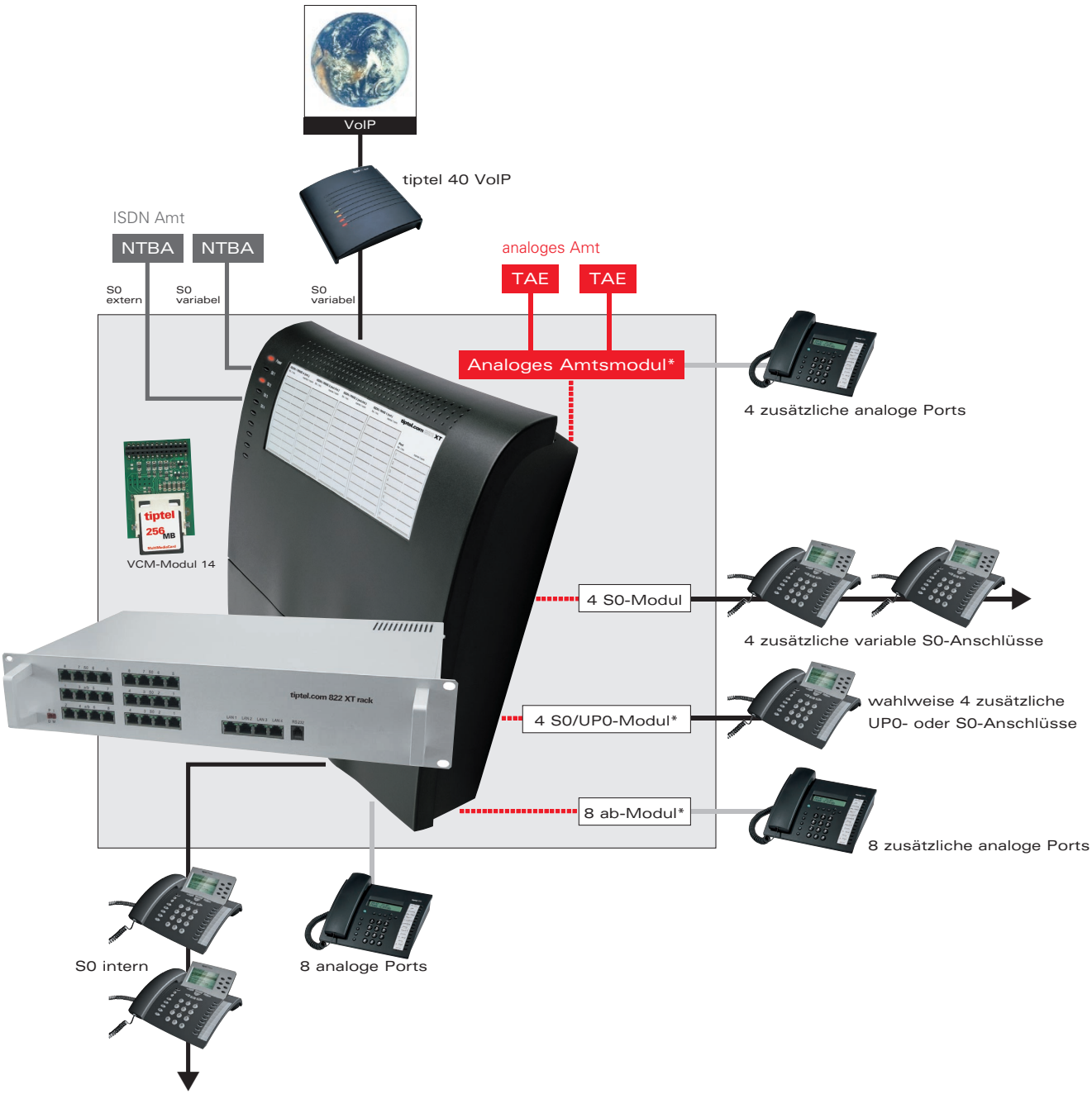
VCM-Modul 14

tiptel *easy*DECT 6600

Übersichtsschema tiptel.com 410 bis 811

* Modul in Vorbereitung

Übersichtsschema tiptel.com 822 XT, 822 XT rack



* Modul in Vorbereitung

Module alternativ (nicht gleichzeitig) verwendbar

VCM-Modul 14

- Anrufbeantworter für jeden Teilnehmer
- Begrüßung und Vermittlung
- Warteschleife mit Positionsansage
- Automatische Zentrale
- Informationssystem für Anrufer

Professionelles Voice- und Call Management

Professionelles Voice- und Call Management bietet das optionale **VCM-Modul 14**. Mit insgesamt 14 Stunden Aufzeichnungskapazität stellt es jedem Teilnehmer eine „eigenen" Anrufbeantworter zur Verfügung, der sich individuell nach seinen Wünschen konfigurieren lässt. Bis zu neun individuelle Ansagen lassen sich pro Anrufbeantworter speichern, die manuell oder automatisch per Zeitsteuerung aktiviert werden. Für eine optimale Erreichbarkeit ist die Möglichkeit der Nachrichtenweitermeldung per SMS oder Sprachinformation integriert.

Für Support- und Vertriebsabteilungen bietet das **VCM-Modul 14** zwei unabhängig voneinander arbeitende Systeme für „Begrüßung und Vermittlung". Es können bis zu vier Anrufer gleichzeitig begrüßt und vermittelt werden, die Begrüßungsansagen sowie die Vermittlungsziele können für zwei Rufnummern (MSN) unterschiedlich sein. So sind beispielsweise für die Abteilungen Support und Vertrieb individuelle Systeme konfigurierbar, um Anrufer zu begrüßen und zu vermitteln. Wenn sich eine Warteschleife aufbaut, informiert das **VCM-Modul 14** die Anrufer mit einer individuell einspielbaren Positionsansage.

Zur Auswahl des Gesprächspartners durch den Anrufer bietet das **VCM-Modul 14** insgesamt vier automatische Zentralen mit jeweils neun Vermittlungszielen. Abhängig von der gewählten Rufnummer kann der Anrufer so seinen persönlichen Gesprächspartner innerhalb verschiedener Bereiche auswählen. Zwei integrierte Systeme können dazu genutzt werden, um bis zu vier gleichzeitigen Anrufern aktuelle Auskünfte über Aktionen oder Veranstaltungen zu erteilen. Nach einer Begrüßungsansage haben die Anrufer die Möglichkeit, per Telefontastatur Informationsansagen mit bis zu 40 Minuten Dauer auszuwählen.

Die Konfiguration und Einstellung des **VCM-Modul 14** erfolgt über die Konfigurationsoberfläche der Telefonanlage. Die Teilnehmer können ihren persönlichen Anrufbeantworter über ihren PC am Arbeitsplatz oder mittels des **tiptel 85 system** bedienen, das eine intuitive Menüführung bietet.

ACD-Funktion und CTI

- Bildung dynamischer und statischer ACD-Gruppen
- Unterschiedliche Kriterien zur Anrufverteilung einstellbar
- Einbindung von Heimarbeitsplätzen
- Manuelle und zeitgesteuerte Aktivierung
- Konfigurierbare Abwurfstelle bei Überlastung/Nichterreichbarkeit

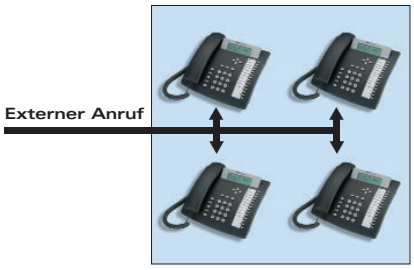
ACD-Funktion und CTI für perfektes Teamwork

Zur automatischen Verteilung eingehender Anrufe innerhalb von Teams bieten alle TK-Anlagen der Familie **tiptel.com** eine sehr flexible **ACD-Gruppenfunktion**. So ist beispielsweise einstellbar, dass der Mitarbeiter mit der geringsten Gesamtgesprächszeit oder mit der längsten Pause zwischen zwei Gesprächen den nächsten eingehenden Anruf erhält. Befindet sich dieser Mitarbeiter in einem Gespräch, wird sein nächster Kollege aus der Liste gerufen. Für den Fall, dass keiner der Mitarbeiter den Anruf annimmt, kann für jedes Team eine individuelle Abwurfstelle (z. B. die Telefonzentrale) eingerichtet werden.

Um Anrufe nur an personell besetzte Arbeitsplätze zu vermitteln, kann eine dynamische Gruppenbildung aktiviert werden. Die Gesprächsvermittlung erfolgt dann nur an Mitarbeiter, die sich an ihrem Arbeitsplatz eingebucht haben. Da sich auch externe Rufnummern in die Gruppenfunktion einbeziehen lassen, können Mitarbeiter an Heimarbeitsplätzen in das Team integriert werden. Die Gruppenfunktion lässt sich für jedes gebildete Team manuell oder zeitgesteuert aktivieren. So wird sichergestellt, dass mit Beginn der Arbeitszeit an das richtige Team vermittelt wird.

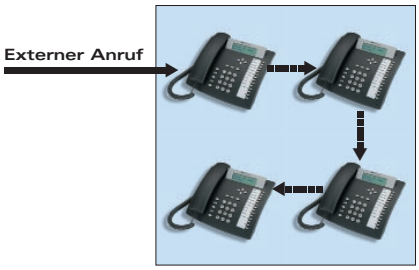
Eine weitere Steigerung der Effizienz ist mit computergestützter Telefonie (**CTI**) möglich. Je nach Anwenderprogramm (MS Outlook, Estos ProCall, ACT . . .) kann beispielsweise die Teilnehmeranwahl per Mausklick am PC erfolgen oder bei Anruf eine Anzeige mit den relevanten Kundendaten erscheinen. Zur Realisierung einer bedarfsgerechten Lösung stellen alle TK-Anlagen der **tiptel.com**-Familie eine genormte Softwareschnittstelle (TAPI) zur Verfügung, die Verbindung zum Server erfolgt über das LAN (3rd party CTI).

Anwendungsbeispiele ACD-Gruppenfunktion



Rufverteilung **gleichzeitig**

Rufverteilung
pausen- oder lastabhängig



Rufverteilung **linear**

tiptel DECT-Z

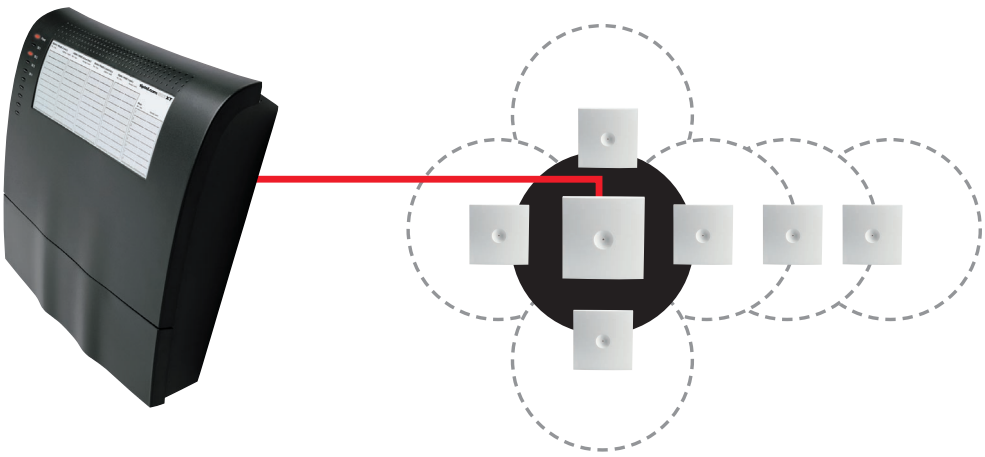
- 6 Gespräche gleichzeitig
- Bis zu 6 Repeater einbuchbar
- 3 Repeater in einer Linie einbuchbar
- Systemfunktionalität in Verbindung mit tiptel.com 822 XT

Schnurlos mobil im gesamten Unternehmen

Als professionelle DECT-Lösung steht für die **tiptel.com 822 XT** das System **tiptel DECT-Z** zur Verfügung. Um eine optimale Funkabdeckung der Basisstation sicherzustellen, wurde auf eine integrierte Lösung in der Telefonanlage verzichtet. Stattdessen wird die Basisstation dort eingesetzt, wo sie die optimale Funkabdeckung gewährleistet. Bei Bedarf können Repeater die Reichweite zusätzlich erhöhen.

Die Basisstation **tiptel DECT-Z 500** belegt pro Handset einen analogen Port der **tiptel.com 822 XT** und bietet so bis zu sechs gleichzeitige Gespräche. Maximal lassen sich acht Handsets anmelden. Zur vollständigen Systemintegration wird die DECT-Basisstation über eine RS232-Schnittstelle mit der TK-Anlage verbunden. Auf diese Weise kann die Programmierung über die einheitliche Konfigurationsoberfläche der TK-Anlage erfolgen und Komfortmerkmale, wie beispielsweise die Anzeige von Namen aus dem zentralen Telefonregister (Name-CLIP), werden an den DECT-Handsets zur Verfügung gestellt.

Je nach Einsatzbereich können vier unterschiedliche Handsets gewählt werden. Bereits das Basismodell **tiptel DECT-Z 4020** bietet Komfortfunktion wie beispielsweise Telefonbuch und Anrufliste. Dank einem beleuchteten Grafikdisplay und Menüführung ist es einfach und übersichtlich bedienbar. Das Komfortmodell **tiptel DECT-Z 4040** verfügt zusätzlich über Vibrationsalarm zur stillen Signalisierung und einen Headset-Anschluss. Für den Einsatz in Produktionsstätten ist es nach IP 54 gegen Staub und Spritzwasser geschützt. Das **tiptel DECT-Z 4080** ist speziell für den Einsatz in explosionsgefährdeten Bereichen entwickelt und nach ATEX/IEC zugelassen.

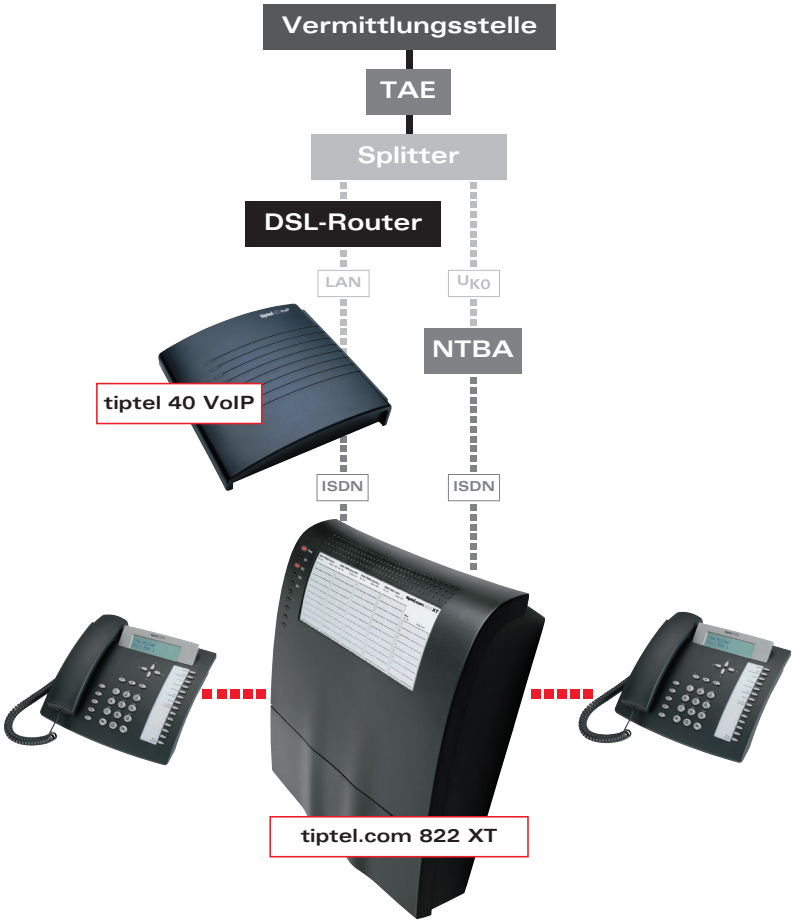


- SIP-Internettelefonie zur Minimierung der Gesprächskosten
- Weitere Modullösungen bereits heute vorgesehen
- Zukünftig auch für analoge Anschlüsse geeignet

Voice over IP – heute und in Zukunft

Telefonieren über die DSL-Flatrate: Voice over IP senkt die Telefonkosten um ein Vielfaches. Darum sind die TK-Anlagen **tiptel.com 410** bis **tiptel.com 811** bereits für ein integriertes VoIP-Modul für SIP-Telefonie vorbereitet, das in naher Zukunft verfügbar sein wird. Darüber hinaus werden spezielle Module zur Verfügung stehen, mit dem auch analoge Amtsanschlüsse verwendet werden können. Somit spielt es zukünftig keine Rolle mehr, ob der preisgünstigste Netzanbieter einen ISDN-Anschluss, einen analogen Telefonanschluss oder eine reine DSL-Leitung zur Verfügung stellt.

Mit dem externen Gateway **tiptel 40 VoIP** können die TK-Anlagen **tiptel.com** bereits heute ganz oder teilweise auf SIP-Internettelefonie umgestellt werden. Das tiptel 40 VoIP erweist sich besonders für kleinere und mittelständische Unternehmen als sinnvolle Investition, denn bei regelmäßigen Fern- und Auslandsgesprächen amortisieren sich die einmaligen Anschaffungskosten innerhalb kürzester Zeit.



Das Wichtigste im Überblick

	tiptel.com 410	tiptel.com 810	tiptel.com 411	tiptel.com 811	tiptel.com 822 XT
Anschlüsse und Schnittstellen					
S0 extern (Mehrgeräte- oder Anlagenanschluss)	1	1	1	1	1
S0 intern	–	–	1	1	1
S0 variabel (Mehrgeräte- oder Anlagenanschluss)	–	–	–	–	2
S0 variabel erweiterbar (Modul tiptel 4S0)*	–	–	–	–	4
Analoge Anschlüsse	4	8	4	8	8
Analoge Anschlüsse erweiterbar (Modul tiptel 8ab)*	–	–	–	–	8
Steckplatz für VCM-Modul 14	■	■	■	■	■
LAN-Anschluss zur Konfiguration	■	■	■	■	■
Interne Komfortmerkmale und Konfiguration					
Rufnummernanzeige (CLIP) an analogen Endgeräten	■	■	■	■	■
Erzeugung des Gebührenimpulses (AOCD erforderlich)	■	■	■	■	■
Makeln zwischen zwei B-Kanälen	■	■	■	■	■
Weitervermittlung über zweiten B-Kanal	■	■	■	■	■
Dreierkonferenz (auch mit externem Teilnehmer)	■	■	■	■	■
Automatische Amtsholung programmierbar	■	■	■	■	■
Telefonregister für 5.000 Einträge	■	■	■	■	■
Anrufumleitung an eine externe Rufnummer	■	■	■	■	■
Übernahme von Gesprächen anderer Nebenstellen (Pick-up)	■	■	■	■	■
Sammelruf über konfigurierbaren Rufnummernplan	■	■	■	■	■
TAPI-Treiber für computergestützte Telefonie (3rd-party-CTI)	■	■	■	■	■
ACD-Gruppenfunktion (Übersicht auf Seite 11)	■	■	■	■	■
Webbrowsergestützte Konfiguration über ISDN, LAN oder Internet	■	■	■	■	■
Gebührenkontrolle					
Einzelgebührenerfassung für 1.000 Gespräche	■	■	■	■	■
Gebührenanalyse-Software Micro-BX als zeitlich limitierte Vollversion im Lieferumfang	■	■	■	■	■
Vergabe von Gebührenbudgets je Teilnehmer	■	■	■	■	■
Verschiedene Amtsberechtigungen programmierbar	■	■	■	■	■
Least-Cost-Routing-Funktion (Übersicht auf Seite 11)	■	■	■	■	■

*Module alternativ (nicht parallel) verwendbar

	tiptel 83 system	tiptel 85 system
Telefon-Funktionen		
2-zeiliges, alphanumerisches Display mit Beleuchtung	■	
7-zeiliges Grafik-Display mit Beleuchtung		■
Telefonregister (Namen/Rufnummern pro Name)	100/1	1.000/3
Anzahl frei programmierbarer Multifunktionstasten	14	10 bis 100
Terminverwaltung (Anzahl Termine)	50	100
Anrufliste (Anzahl Einträge)	20	100
Wahlwiederholungsliste (Anzahl Einträge)	20	100
Vollautomatische Wahlwiederholung	■	■
Wiedervorlagefunktion für Wahlwiederholung	–	■
Zeitsteuerung der Anrufweiterschaltung nach Wochentag und Uhrzeit	■	■
Speisung über den S0-Bus (kein separates Netzteil)	■	■
Anschlüsse für schnurgebundenes und schnurloses Headset	■/–	■/■
Systemfunktionen an TK-Anlagen tiptel.com		
Anzeige von Anrufernamen aus dem zentralen Telefonregister	■	■
Nutzung des zentralen Telefonregisters (Einträge suchen und wählen)	■	■
Message-Waiting-Anzeige in Verbindung mit VCM-Modul 14	■	■
Direkte Voicebox-Abfrage in Verbindung mit VCM-Modul 14	■	■
Menügeführte Bedienung des VCM-Moduls 14	–	■
Besetztanzeige anderer Nebenstellen	■	■
Gesprächsübergabe/-übernahme mittels Multifunktionstaste	■	■
Linientasten-Funktion (Belegung einer bestimmten MSN)	■	■
Von-Für-Anzeige (Welcher Anrufer für welche MSN)	■	■
Gesprächskostenermittlung nach Projekt-Codes	■	■
Durchsage-/Freisprech-Funktion, Raumhören	■	■
Unterstützung CTI-Funktionalität (Wählen, Rufannahme etc. per Mausklick)	■	■

VCM-Modul 14

Optionales Voice- und Call Management-Modul mit 14 Stunden Kapazität

Individueller Anrufbeantworter pro Teilnehmer

- Aufzeichnungskapazität einstellbar auf 8, 16 oder 40 Minuten
- 9 individuelle Ansagen, davon eine Nur-Ansage
- Ansage- und Aufzeichnungslänge einstellbar auf eine Minute bis 40 Minuten
- Ansagen manuell oder zeitgesteuert umschaltbar über 6 verschiedene Tag-/Nacht-Profile
- Fernabfrage über individuell einstellbaren 4-stelligen Code
- Ferneinschalten, Fernausschalten, Schnellabfrage-funktion (Benutzererkennung durch CLIP)
- Nachrichtenweitermeldung per Sprachinformation, SMS, einmaligem Anruf (anklingeln)
- Übersichtliche, menügeführte Bedienung in Verbindung mit tiptel 85 system
- Komfortable Bedienung und Einstellung über Weboberfläche eines jeden Arbeitsplatz-PCs

Automatische Zentrale

- Begrüßt den Anrufer und vermittelt an eines von 9 Zielen seiner Wahl
- 4 voneinander unabhängige Systeme konfigurierbar (unterschiedliche MSNs und Ansagen)
- Integrierte Warteschleife mit individuell einspielbarer Positionsansage
- Anzahl der gleichzeitig möglichen Anrufer einstellbar (1 bis 4)

Begrüßung und Vermittlung

- Begrüßt den Anrufer und vermittelt an ein eingestelltes Ziel (Text-vor-Melden)
- 2 voneinander unabhängige Systeme konfigurierbar (unterschiedliche MSNs, Ansagen und Ziele)
- Integrierte Warteschleife mit individuell einspielbarer Positionsansage
- Anzahl der gleichzeitig möglichen Anrufer einstellbar (1 bis 4)

Menügeführtes Anrufer-Informationssystem

- Begrüßt den Anrufer und bietet die Auswahl verschiedener Informationsansagen an
- 2 voneinander unabhängige Systeme konfigurierbar (unterschiedliche MSNs und Ansagen)
- Bis zu 9 individuelle Informationsansagen
- Anzahl der gleichzeitig möglichen Anrufer einstellbar (1 bis 4)

Gruppenfunktion (ACD)

- Definition von Anrufgruppen (Teams) aus internen und externen Mitarbeitern
- Gruppen erhalten eigene Nebenstellen-Rufnummern
- Offene (von extern erreichbare) und geschlossene Gruppen konfigurierbar
- Dynamische (Ein-/Ausbuchen erforderlich) und statische Gruppen konfigurierbar
- Unterschiedliche Kriterien zur Rufverteilung einstellbar
  1. Gleichzeitig
     (Anruf wird an alle Mitarbeiter gleichzeitig geleitet.)
  2. Lastabhängig
     (Anruf wird an den freien Mitarbeiter mit der geringsten Gesamtgesprächszeit geleitet.)
  3. Pausenabhängig
     (Anruf wird an den freien Mitarbeiter geleitet, der am längsten nicht mehr telefoniert hat.)
  4. Linear ohne Timeout
     (Anruf geht an den ersten freien Mitarbeiter einer festgelegten Rangliste.)
  5. Linear mit Timeout
     (Anruf geht an den ersten freien Mitarbeiter einer festgelegten Rangliste und weiter, wenn er nicht angenommen wird.)
  6. Busy on Busy
     (Anruf kann nur erfolgen, wenn kein Mitarbeiter der Gruppe telefoniert. Als Ablehnung erfolgt „Teilnehmer besetzt“.)
- Aktivierung und Umschaltung der Gruppen manuell oder zeitgesteuert
- Individuelle Abwurfstelle (z. B. Anrufbeantworter) je Gruppe konfigurierbar

Least-Cost-Router (LCR)

- Alle Einstellungen individuell konfigurierbar (spezielle Update-Datei nicht erforderlich)
- Bis zu 32 Provider einstellbar
- Bis zu 32 Tarifzonen
- Automatischer stündlicher Wechsel der Einstellung konfigurierbar

TIPTEL – Basis vernetzter Kommunikation

Ob Sie Ihre Ausstattung für den analogen Anschluss, für das ISDN-Netz erweitern oder die Vorteile von Voice over IP nutzen möchten – mit **TIPTEL** treffen Sie immer die richtige Wahl. Denn in jedem unserer Geräte stecken mehr als 30 Jahre Erfahrung und Innovationsvermögen, begleitet von einem zuverlässigen Support und kompetenten Partnern im Fachhandel.

Weitere ausführliche Informationen erhalten Sie über

TIPTEL AG
Halskestraße 1
D - 40880 Ratingen

Telefon 0 18 05 - 84 78 35*
Vanity Tel. 0 18 05 - tiptel*
Telefax 0 18 05 - 84 78 49*
E-mail support@tiptel.de
Internet www.tiptel.de
*14 Cent pro Minute

Tiptel GmbH
Tenschertstraße 5
A - 1230 Wien

Telefon 01 - 616 78 71
Telefax 01 - 616 78 71 22
E-mail office@tiptel.at
Internet www.tiptel.at

Tiptel AG
Bahnstrasse 46
CH - 8105 Regensdorf

Telefon 044 - 843 13 13
Telefax 044 - 843 13 23
E-mail tiptel@tiptel-online.ch
Internet www.tiptel-online.ch

Ihr Fachhändler:

tiptel

Stand 10/2006, EDV-Nr. 4980124, D-A-CH, Änderungen vorbehalten.