

Alcatel-Lucent Office Communications Solutions

Lösungshandbuch
Twinset mit DECT-Headsets

Ed. 2 - 3BN 69070 1704 DRASA



Gelöscht: 1

Gelöscht: 7

Kundenanforderung

In kleinen bis mittelständischen Unternehmen verwenden mobile Benutzer am Standort häufig zusätzlich zu ihrem Endgerät auf dem Schreibtisch ein mobiles Gerät (Endgerät oder Headset). Der Nachteil ist, dass solch ein Gerät eine separate Telefonnummer hat. Wenn der Benutzer sich von seinem Schreibtisch entfernt oder zurückkommt, muss er jedes Mal die Weiterleitung seiner Gespräche auf das feste bzw. mobile Endgerät programmieren.

Benutzer suchen daher nach einer flexiblen Lösung.

- mit einer einzigen Telefonnummer für ihre sämtlichen Endgeräte,
- mit der Anrufe gleichzeitig auf allen Endgeräten eingehen und am geeigneten Endgerät beantwortet werden können,
- die mit einem einzigen gemeinsamen Profil arbeitet (z. B. Zugriff auf Funktionen, Verbindung mit dem öffentlichen Telefonnetz usw.),
- die eine Reihe gemeinsamer Informationen und Ressourcen nutzt (z. B. gemeinsame Mailbox).

Anwendungsfälle

Solche Anforderungen kommen von kleinen bis mittelständischen Unternehmen, die mehrere mobile Mitarbeiter am Standort haben:

- Manager oder Mitarbeiter, die von ihrem Büro in Besprechungsräume gehen
- Teamarbeiter, die viel Zeit außerhalb ihres eigenen Büros verbringen und in Büros von Kollegen arbeiten
- Assistenten oder Mitarbeiter, die zwischen Schreibtisch, Kopierer, Drucker, Faxgerät usw. unterwegs sind
- Im Allgemeinen alle Mitarbeiter, die erreichbar sein wollen/müssen, auch wenn sie nicht an ihrem Schreibtisch sitzen.
- usw.

Solche Unternehmen haben außerdem bereits eine mobile Infrastruktur eingerichtet oder sind dazu bereit, sie einzurichten.

Lösungsbeschreibung

Alcatel-Lucent OmniPCX Office erfüllt solche Anforderungen mit einer globalen Lösung, welche die folgenden Komponenten kombiniert:

- DECT-Infrastruktur (DECT-Basisstation und DECT-Endgeräte)
- Twinset-Funktion des Call Servers.

Die Twinset-Funktion besteht darin, dass ein Hauptgerät mit bis zu zwei Nebengeräten zu einem einzigen logischen Endbenutzerkontaktpunkt kombiniert wird. Die zum selben Twinset gehörenden Endgeräte teilen sich:

- Eine einzige Rufnummer
- Dasselbe Service-Niveau auf allen Endgeräten innerhalb des Twinsets: Besetztstatus, Voice-Mail, Personal Assistant, Rufumleitung usw.

Das Hauptendgerät muss ein kabelgebundenes Endgerät sein: 8 Series, 9 Series.

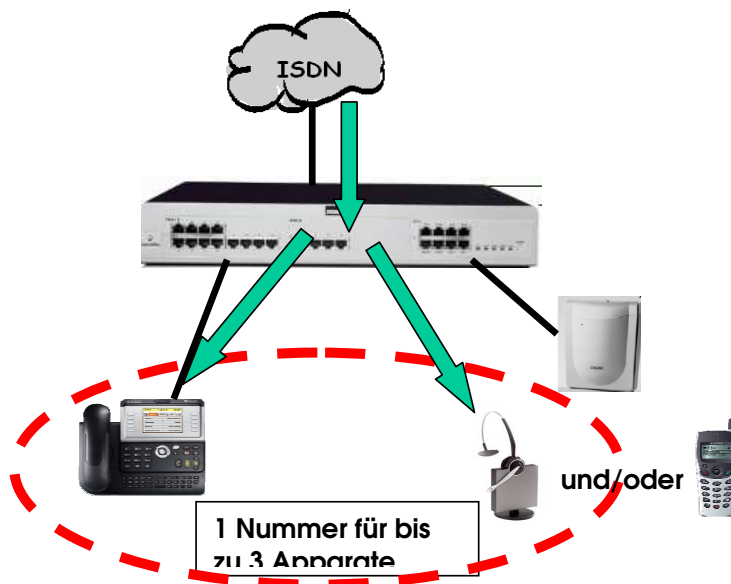
Die Nebengeräte-Typen sind beliebig: 8 Series, 9 Series, DECT-Endgerät, WLAN-Endgerät oder sogar ein Softphone wie PIMphony IP.

Dieses Dokument beschreibt eine Lösung mit einem **DECT-Headset** als Nebengerät (die gleiche Lösung könnte problemlos auch mit einem DECT Mobile ~~3~~00-Endgerät oder einem WLAN Mobile IP Touch-Endgerät realisiert werden).

Gelöscht: , Reflexes, e-Reflexes oder sogar ein analoges Gerät

Gelöscht: , Reflexes, e-Reflexes, analoges Gerät

Gelöscht: 1



Mit den Twinset-Funktionen wird ein Anruf, sobald er auf dem Twinset ankommt, gleichzeitig auf alle Endgeräte, die zum Twinset gehören, verteilt: Haupt- und Nebengeräte klingeln gleichzeitig, der Benutzer kann das Gespräch am geeignetsten Endgerät entgegennehmen:

- am Hauptendgerät, wenn er sich an seinem Schreibtisch befindet
- am DECT-Headset, wenn er in der Firma unterwegs ist.

Ein DECT-Headset ist ein einfaches, flexibles und äußerst leistungsfähiges mobiles Gerät für Empfang und Beantwortung von Anrufen. Es hat jedoch keine Zifferntastatur, sodass es nicht möglich ist, Ziffern zu wählen, um Anrufe zu tätigen: Wenn der mobile Benutzer also auch Anrufe tätigen muss, sollte er PIMphony (in Verbindung mit dem DECT-Headset) verwenden, um Rufnummern zu wählen und Funktionen zu aktivieren.

Anmerkung: Wenn anstelle eines DECT-Headsets ein DECT-Endgerät verwendet wird, wird PIMphony nicht benötigt (der Benutzer wählt direkt am Endgerät).

Lösungskomponenten

Die Lösung basiert auf einer Alcatel-Lucent OmniPCX Office Compact-, Advanced- oder Premium-Einheit, die die Kommunikationsinfrastruktur zur Verfügung stellt. Sie umfasst eine First-, Business-, Guest- oder Business IP-Kommunikationssuite, die ankommende und abgehende Anrufe verwaltet und für den großen Funktionsumfang der Lösung sorgt.

Formatiert: Deutsch
(Deutschland)

Formatiert: Deutsch
(Deutschland)

Gelöscht: Executive

Die Kommunikationsinfrastruktur beinhaltet auch die DECT-Umgebung:

- A4070-Basisstationen
- DECT-Headsets (oder DECT-Endgeräte, falls keine DECT-Headsets verwendet werden) für die mobilen Benutzer.



Auf dem Markt sind verschiedene DECT-Headsets erhältlich. Das verwendete DECT-Headset muss jedoch das DECT Gap Profile unterstützen und auch in einer DECT Multicell-Umgebung arbeiten können, falls eine Übergabe innerhalb des von DECT abgedeckten Bereichs erforderlich ist.

Für diese Lösung schlagen wir vor, qualitativ hochwertige DECT-Gap-fähige Headsets wie Plantronics C65 DECT oder GN-Netcom GN 9350 zu verwenden. Eine Auswahl der empfohlenen Hersteller finden Sie auf der Alcatel-Lucent Application Partner-Website (www.applicationpartner.alcatel-lucent.com).



Damit ein Benutzer mit einem DECT-Headset wählen und Anrufe tätigen kann, muss PIMphony Basic, Pro, Team oder Attendant installiert sein.

Vorteile

Die Alcatel-Lucent OmniPCX Office DECT-Twinset-Lösung ist eine professionelle Mobilitätslösung, mit der mobile Benutzer jederzeit an jedem beliebigen Ort im Unternehmen erreicht werden können: am Schreibtisch, in einem anderen Büro oder unterwegs innerhalb des Unternehmens.

Die DECT-Twinset-Lösung kombiniert sämtliche Vorteile einer Standard-DECT-Lösung:

- immer erreichbar,
- kein Anruf bleibt unbeantwortet,
- schnellere Reaktion,
- Kundenzufriedenheit usw.

mit den Vorteilen der Twinset-Funktion:

- eine einzige Rufnummer,
- eine einzige Mailbox,
- gemeinsame Funktionen usw., unabhängig vom Einsatzort des Endgeräts.

Außerdem ist die Twinset-Funktion grundsätzlich unter OmniPCX Office kostenlos verfügbar und benötigt keine zusätzliche Hardware oder Softwarelizenzen.

Der Vorteil der Alcatel-Lucent Lösung ist eine sehr flexible Nutzung von Alcatel-Lucent Geräten sowie analogen oder DECT-Geräten anderer Hersteller als Nebengerät.

Wie funktioniert das?

Ein Mobilfunkbenutzer muss ein Twinset folgendermaßen definieren:

- mit der internen Rufnummer seines Schreibtischendgeräts: das Hauptgerät
- mit der internen Nummer seines DECT-Headsets: das Nebengerät
- ein drittes Endgerät kann wahlweise als weiteres Nebengerät in das Twinset aufgenommen werden.

Das Twinset hat eine eigene interne Rufnummer und öffentliche DDI-Nummer. Wenn auf der DDI- (oder internen) Nummer des Twinsets ein Anruf eingeht (extern oder intern), wird der Anruf allen Geräten des Twinsets angezeigt: Der Teilnehmer kann dann den Anruf am geeignetsten oder nächstgelegenen Endgerät entgegennehmen.

Wie der Anruf angezeigt wird, hängt vom Status der verschiedenen Geräte ab.

1. Besetztstatus-Verwaltung:

Der Frei-/Besetztstatus des Twinsets hängt im Allgemeinen vom Frei-/Besetztstatus jedes Twinset-Geräts ab:

- Wenn alle Geräte frei sind, wird das Twinset als frei betrachtet und steht zum Empfang von Anrufen bereit.
- Wenn mindestens eines der Geräte besetzt ist, wird das gesamte Twinset als besetzt betrachtet.

Twinset-Status je nach Status der Haupt- und Nebengeräte:

MAIN \ SECONDARY	IDLE	BUSY 1	BUSY 2
IDLE	FREE	BUSY 1	BUSY 2
BUSY 1	BUSY 1	BUSY 1	BUSY 2
BUSY 2	BUSY 2	BUSY 2	BUSY 2

Anmerkung:

- Im Status Besetzt1 können auf dem Endgerät noch ankommende Anrufe in die Warteschleife gelegt werden.
- Im Status Besetzt2 können auf dem Endgerät keine Anrufe mehr warten.

2. Anrufanzeige:

Je nach Status jedes Twinset-Geräts wird der Anruf anders angezeigt.

- Wenn alle Geräte frei sind, klingeln die Haupt- und Nebengeräte.
- Wenn ein Geräte besetzt ist, werden die besetzten Geräte über den wartenden Anruf informiert, und das freie Gerät klingelt (bzw. klingelt nicht, konfigurationsabhängig).

Verhalten bei ankommendem Anruf:

MAIN SECONDARY	IDLE	BUSY 1	BUSY 2
IDLE	Main : normal ring Sec. : normal ring	Main : wait notification Sec. : busy ring (*)	Main : no alerting Sec. : no alerting
BUSY 1	Main : busy ring (*) Sec. : wait notification	Main : wait notification Sec. : wait notification	Main : no alerting Sec. : no alerting
BUSY 2	Main : no alerting Sec. : no alerting	Main : no alerting Sec. : no alerting	Main : no alerting Sec. : no alerting

(*): konfigurationsabhängig: kurzes Klingeln (Standard)/normales Klingeln/kein Klingeln

3. Funktionen des Hauptgeräts, die von Nebengeräten genutzt werden können:

Wenn Haupt- und Nebengeräte zum selben Twinset gehören, profitieren sie von einer Reihe von Funktionen und Anwendungen des Hauptgeräts.

Die folgenden Funktionen werden definiert, konfiguriert und dem Hauptendgerät zugewiesen, gelten jedoch für Haupt- und Nebengeräte:

- Rufnummer und Anruferidentität
- Voice-Mail/Textnachricht
 - Gemeinsame Nummer, Name, Passwort, Sprache, Ansage usw.
 - Anpassung, Programmierung, Benachrichtigung, Besprechung, Senden und Löschen von Nachrichten von Haupt- oder Nebengerät
- Personal Assistant
 - Programmierung, Aktivierung, Deaktivierung von Haupt- oder Nebengerät
- Dynamisches Routing, Funktionsrechte, Sperren, allgemeine Kurzwahlnummernkategorien
 - Änderungen nur über OMC
- Systempasswort, Spracheinstellung
 - Änderungen von Haupt- oder Nebengerät

4. Gemeinsame Funktionen des Twinsets:

Die folgenden Funktionen treffen auf das gesamte Twinset zu, gelten also nicht nur für ein bestimmtes Twinset-Gerät:

- Anrufe innerhalb des Twinsets
 - Haupt- und Nebengerät können gegenseitig über die Twinset-Nummer angerufen werden.
 - Anrufe können zwischen Haupt- und Nebengerät umgeleitet werden.
- Rufumleitung
 - Aktivierung und Deaktivierung von Haupt- oder Nebengerät
- Terminanruf
 - Aktivierung und Deaktivierung von Haupt- oder Nebengerät
 - Benachrichtigung auf Haupt- und Nebengeräten
- Rückruf
 - Aktivierung und Deaktivierung von Haupt- oder Nebengerät
 - Rückruf auf Haupt- und Nebengeräten
- Wahlwiederholung, Wahlwiederholungsliste

Wählen und Aktualisieren von beiden Geräten

5. Twinset innerhalb einer Gruppe:

Ein Twinset kann auch zu einer Sammelanschlussgruppe oder einer Chef/Sekretärin-Gruppe gehören.

In solchen Fällen gelten die folgenden Besonderheiten:

- Chef/Assistent-Management
 - Ein Twinset kann zu einer Chef/Assistent-Gruppe gehören (Chef, Sekretär oder beides).
 - Aktivieren, Stornieren und Überwachen von Filtern (nur auf Hauptgerät des Twinsets)
- Sammelanschlussgruppen-Management
 - Ein Twinset kann zu einer Gruppe gehören (wenn die Gruppe angerufen wird, klingeln sowohl die Haupt- als auch die Nebengeräte).
 - Gruppe verbinden/Verbindung trennen (kann nur über das Hauptgerät der Twinset-Gruppe erfolgen)

6. Verwendung von PIMphony zum Wählen:

Mithilfe der Anwendung PIMphony können alle Anrufe und diverse Anruffunktionen wie Rückfrage, Konferenzgespräch, MF-Codewahl, zeitverzögerte Weiterleitung usw. auch über das DECT-Headset ohne eigenes Tastenfeld verwaltet werden.

Wählen und abgehende Anrufe müssen mit PIMphony erfolgen. Das registrierte DECT-Headset muss bei der Installation von PIMphony als zugeordnetes Gerät ausgewählt werden (Achtung: Die PIMphony-Funktionen gelten für das zugeordnete DECT-Headset, nicht für das gesamte Twinset oder das Hauptgerät).

Ankommende Anrufe können direkt am DECT-Headset angenommen werden.

Abgehende Anrufe können mithilfe einer Hotline-Funktion auch ohne PIMphony getätigt werden (durch Drücken der Anruftaste am DECT-Headset). Die Verbindung wird dann von der Vermittlung hergestellt.

Wenn in PIMphony eine Nummer gewählt wird, wird zuerst das DECT-Headset angerufen. Nach Drücken der Annahmetaste am DECT-Headset wird die gewählte Nummer angerufen.

Grenzen und Einschränkungen

Es gelten die folgenden Einschränkungen:

- Das Hauptgerät muss ein stationäres Endgerät sein (für eine oder mehrere Leitungen).
- Ein Twinset kann nicht zu einer Vermittlungs- oder ACD-Gruppe gehören.
- Ein Twinset kann maximal drei Endgeräte umfassen.
- Da die Mailbox des Twinsets die für das Hauptgerät definierte Mailbox ist, erfolgt in dem PIMphony, das dem Nebengerät zugeordnet ist, keine Benachrichtigung über Sprachnachrichten.

Konfiguration und Verwaltung

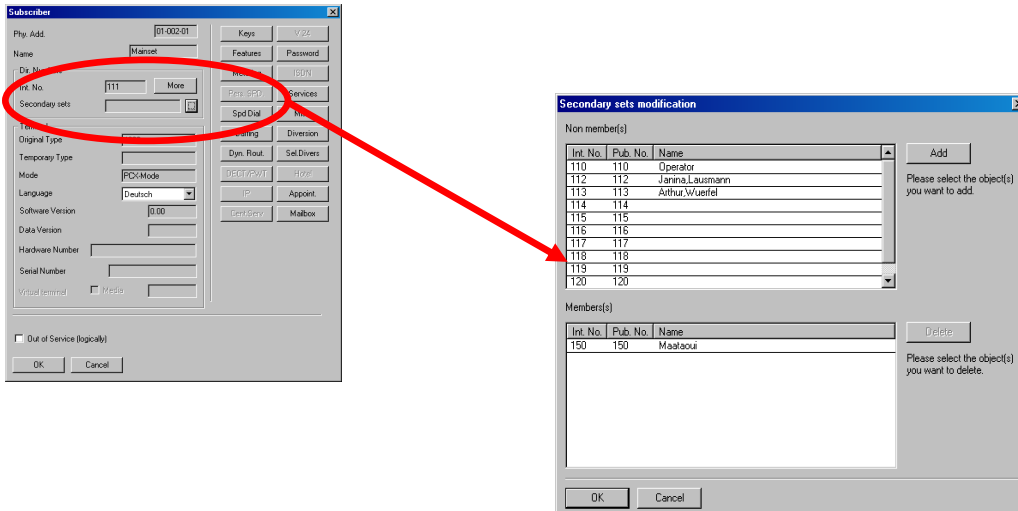
Die Konfiguration der DECT-Twinset-Lösung erfordert die Konfiguration der DECT-Umgebung (Infrastruktur und Headsets) und die Konfiguration des Twinsets selbst. Der DECT-Teil wird in diesem Dokument nicht beschrieben.

Gelöscht: <sp>

Gelöscht: ¶

¶
¶
¶
¶
.. ¶

Die Twinset-Funktion kann problemlos mit OMC konfiguriert werden: Im Detailfenster des Hauptgeräts müssen die Nebengeräte in die Liste der Nebengeräte aufgenommen werden.



Die anderen Bestandteile der Lösung (Amtsleitungen, Geräte und andere Parameter) sind Standard.

Wie wird diese Lösung angeboten?

Das Angebot für die DECT-Twinset-Lösung kann in Actis unter Berücksichtigung der folgende Punkte erstellt werden:

- Standardpositionen der Konfigurationen (Gehäuse, Karten, Endgeräte, Optionen)

- DECT-Infrastruktur (Basisstationen)
- Mobilfunkbenutzer-Lizenzen für jedes DECT-Headset

PIMphony Basic-Clients reichen zum Wählen aus, wenn DECT-Headsets bestellt werden.
Die Twinset-Funktion ist in OmniPCX Office ohne Aufpreis enthalten und benötigt keine spezielle Softwarelizenz.

www.alcatel-lucent.com

Dieses Dokument dient ausschließlich Informations- und Planungszwecken. Mit dem Dokument werden weder neue Spezifikationen, noch Garantiebestimmungen hinsichtlich der dort erwähnten Alcatel-Lucent Produkte oder Services zur Verfügung gestellt, noch erfolgen mit dem Dokument irgendwelche Änderungen und Ergänzungen von Spezifikationen und Garantiebestimmungen. Mit der Zurverfügungstellung der Informationen und /oder technischen Spezifikationen in den Dokumenten ist kein Verzicht, weder direkt noch indirekt, an Lizenzen, Patenten oder sonstigen Schutzrechten von Alcatel-Lucent verbunden. In diesen Dokumenten ggf. erwähnte Spezifikationen können von Alcatel-Lucent jederzeit geändert werden.

Formatiert: Schriftart:
Trebuchet MS, 8 pt

Formatiert: Schriftart:
(Standard) Trebuchet MS, 8 pt,
Deutsch (Deutschland)