

CTI (Computer-Telefonie-Integration) mit Estos ProCall und Metadirectory

Leistungsbeschreibung vom 14.4.2020

Ansprechpartner: Dr. Lutz Netik, Sven Pophal, Heimon Hinze

Positionierung

Die CTI verbindet, kurz gesagt, die Telefonanlage mit computergestützten Telefoniefunktionen. Die Telefonanlage wird dadurch von Programm- und Datenhaltungsaufgaben entlastet - Es können IP-Telefonanlagen (wie innovaphone und andere) eingesetzt werden, die die Verbindung zu den Nebenstellen verwalten und die durch die CTI-Software gesteuert werden.

Herkömmliche Funktionen und Aufgaben der Telefonie wechseln zur IT.

CTI ist nutzbar auf virtuellen Desktops (im Rechenzentrum), auf dem lokalen Desktop und auf Mobilgeräten.

Voraussetzungen	Telefonanlage mit CTI-Schnittstelle und LAN-Interface Es können IP- oder ISDN/PMX-Verbindungen gesteuert werden.
	Im Rechenzentrum: Enterprise Service, Enterprise Desktop

Servicebeschreibung

CTI mit Estos ProCall

Managed Service für 1 Benutzer

Die Anzahl Benutzer ist bei diesem Service für 1 Jahr festgeschrieben. Die Mindestanzahl Benutzer ist 5. Die Anzahl Benutzer kann jederzeit erhöht, aber nicht reduziert werden.

Der Service für den Benutzer enthält:

- die Procall Services aus dem Netik Rechenzentrum
- ProCall Enterprise: den nativen Client für Microsoft Windows oder für den Mac-Arbeitsplatz
- ProCall Mobile: die native App für iOS und Android

ProCall ist die Unified Communications & CTI Software Suite für kleine und mittelständische Unternehmen. Wir stellen ProCall als Middleware im Netik Rechenzentrum bereit und verbinden sie via VPN mit der Telefonanlage am Standort des Auftraggebers. Technisch geschieht dies mit einer Umsetzung des CSTA-Protokolls, das über eine Schnittstelle der Anlage bereitgestellt wird, in den Industrie-Standard Microsoft TAPI, der von nahezu allen namhaften Applikations-Herstellern unterstützt wird.

Im Ergebnis können Sie

- ausgehende Anrufe direkt aus den Anwendungen starten, wenn die Anwendung TAPI-Funktionen unterstützt oder indem die Rufnummer mittels Windows Zwischenablage übergeben wird.
- eingehende Anrufer erkennen und Anrufe entgegen nehmen,

- Rufumleitungen einstellen,
- vielfältige Vermittlungsfunktionen und Präsenzinformationen nutzen.

Funktionen der CTI Integration:

- Computer Telefonie Integration (CTI): Die Telefonsteuerung erfolgt durch den PC.
- Softphone Funktionen (SIP): Durch das integrierte Softphone können Mitarbeiter direkt über den PC telefonieren. Unkompliziert und sicher auch von unterwegs aus.
- Kurznachrichten mit Kollegen im Team: Weitergabe wichtiger Informationen direkt auf den Bildschirm
- Präsenz-Management: Verfügbarkeit der Mitarbeiter auch an entfernten Standorten
- MultiSite: Vernetzung verteilter Standorte mit ein und demselben CTI-Server an. So können Vermittlungsfunktionen und Präsenzinformationen über die Grenzen des eigenen Standorts hinaus genutzt werden. Das ist mit einer zentralen Telefonanlage wie auch mit dezentralen Telefonanlagen an den Standorten möglich.
- MultiDevice: die CTI kann Plattform-unabhängig und Geräte-übergreifend genutzt werden und bietet auch native Clients für macOS, iOS und Android.
- Journal
- Konfiguration

CTI Metadirectory

Managed Service für 1 Benutzer

In der Regel wird die gleiche Anzahl Benutzer wie ProCall gebucht.

Der Service für den Benutzer enthält:

- die Procall Metadirectory Services aus dem Netik Rechenzentrum
- die Anbindung der Kontaktdaten aus vielfältigen Quellen (Anwendungen)

Das MetaDirectory führt unterschiedliche Datenbanken zu einem einzigen, unternehmensweit einsetzbaren, konsistenten LDAP-Verzeichnis zusammen. Dadurch stehen relevante Daten wie Telefonnummern und weitere Kontaktdaten im ganzen Unternehmen einheitlich zur Verfügung. Die intelligente Aufbereitung der Daten ermöglicht eine einfache Suche und die schnelle Präsentation der Resultate – auch bei großen Datenbeständen.

Solche Datenbestände sind z.B.

- Exchange Server
- Dynamics NAV/ Dynamics BC
- Branchenspezifische Software wie z.B. die Patientenverwaltung in Arztsoftware
- Telefonbuchintegration: zusätzliche Anbindung von externen Telefonbuch-Anbietern wie DasTelefonbuch, klickTel und andere

Im Ergebnis werden eingehende Anrufe erkannt und die Anruferdaten angezeigt, unabhängig davon, in welcher Datenbank die Rufnummer gespeichert ist.

Funktionen des Metadirectory Service:

- Anbindung Ihrer Datenquellen: Kontaktdaten
- Standardisierung von Kontaktdaten: Ein Format für alle Kontakte
- Rufnummern Normalisierung
- Anbindung an Telefone und an die TK-Anlage: Nutzung der Kontaktdaten in der ein- und ausgehenden Telefonie

Pflichten des AG

1. Der AG ist allein für seine Daten verantwortlich.
2. Die dem AG zugeordneten Lizenzschlüssel, Nutzungs- und Zugangsberechtigungen sowie evtl. selbst festgelegte zusätzliche Geheimschlüssel sind vor dem Zugriff durch Dritte zu schützen. Der AN ist unverzüglich zu informieren, wenn der AG vermutet, dass unberechtigte Dritte in den Besitz der Daten gelangt sind.
3. Der AG ist nicht berechtigt, selbst oder durch nicht autorisierte Dritte in IT-Services oder -Anwendungen, die vom AN betrieben werden, einzugreifen oder eingreifen zu lassen.
4. Der AG verpflichtet sich, keine Inhalte auf der Plattform zu speichern, die Dritte in ihren Rechten verletzen oder sonst gegen geltendes Recht verstoßen.

Nutzungsrechte

1. Der AN räumt dem AG ein nicht ausschließliches Nutzungsrecht an der Client-Software ein. Der AG kann im Rahmen dieses Vertrages einen oder mehrere Nutzer autorisieren
2. Die Software darf weder geändert (außer im notwendigen Umfang im Rahmen einer Fehlerberichtigung oder der bestimmungsgemäßen Benutzung) noch zurückentwickelt, weiterentwickelt oder übersetzt werden.
3. Der AG ist nicht berechtigt, den Service über die in diesem Vertrag beschriebene Nutzung hinaus zu nutzen oder von Dritten nutzen zu lassen oder Dritten zugänglich zu machen.
4. Sofern Microsoft Produkte eingesetzt werden, gilt der Microsoft Cloud Vertrag für Microsoft Onlinedienste.

Beachten Sie bitte, dass die Leistungsbeschreibung durch uns jederzeit geändert werden kann. Massgeblich ist immer der aktuelle Stand auf <https://www.netik.de/leistungsbeschreibungen>.

Die Installation und Einrichtung des Service sowie Änderungen sind nicht im Preis enthalten und werden als Projektleistung gesondert berechnet.

Preise werden grundsätzlich Netto zuzüglich Mehrwertsteuer ausgewiesen.

AG = Auftraggeber

AN = Auftragnehmer