



Moduldatenblatt



**CMS**

flexibel, sicher, grenzenlos

**Leistungsmerkmale**

Allgemein	<ul style="list-style-type: none"> <li>Web Content Management System (WCMS)</li> <li>Hosting des Web-Servers inklusive Management</li> <li>Intuitive Bearbeitung innerhalb der Webseiten</li> <li>Flexible Integration der Website für Entwickler</li> <li>Verwaltung von News-Artikeln</li> <li>Interne Suchmaschine (Volltextsuche inklusive PDF-Dokumente)</li> <li>Private Bereiche (Intranet)</li> <li>Foto- und Multimedialgalerie *</li> <li>Dokumentenmanagement</li> <li>Unterstützung von Mehrsprachigkeit</li> <li>Suchmaschinen-Kompatibilität (Search Engine Optimization, SEO)</li> <li>Administrationswerkzeuge</li> <li>Layout to CMS Service</li> <li>Nahtlose Integration von Crown Commerce und Crown Coordination *</li> <li>Sofort-Rückruf-Funktion (in Verbindung mit Crown Call Manager) *</li> </ul>
Bearbeitung der Website	<ul style="list-style-type: none"> <li>WYSIWYG (what you see is what you get) Editor</li> <li>Bearbeitung direkt in der Webseite</li> <li>Intuitives Benutzer-Interface</li> <li>Inhaltsvorschau und -freigabe sowie Entwicklungsumgebung</li> <li>Versionshistorie</li> <li>Rückgängigmachung von Änderungen an Inhalten und Dateien</li> <li>Anzeigen und Verbergen von Seiten und Elementen (manuell oder zeitgesteuert)</li> <li>Link Management</li> <li>Datei-Upload-Bereich</li> <li>Automatische Anpassung von Bildgrößen und Erzeugung von Vorschau Bildern</li> <li>Unterstützung von Rechtschreibprüfung</li> <li>Unterstützung von Mehrsprachigkeit</li> <li>Vordefinierte Inhalts- und Stilelemente (in Verbindung mit Layout to CMS)</li> <li>Massen-Upload via ZIP</li> </ul>

Fortsetzung auf nächster Seite





**CMS**

flexibel, sicher, grenzenlos

**Leistungsmerkmale**

<p>Integration der Website</p>	<p>Flexible Style-Templates (Theming Engine)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Template-Verwaltung</li> <li>• Vererbung von Templates</li> <li>• Uneingeschränkte Flexibilität beim HTML-Code</li> <li>• Systemweite Templates</li> <li>• Mehrere Templates pro System</li> <li>• CSS-gestaltete Inhalte</li> </ul> <p>Bedingungsabhängige Darstellung (Inhalt formatiert basierend auf definierbaren Bedingungen z.B. Zeit, Wochentag, Monat, IP-Adresse, Sprache, Benutzer, Benutzergruppe, Browser, Endgerät, Betriebssystem usw.)</p> <p>Konfigurierbare Benutzer-Interface-Ebenen (Navigation)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mehrfache Menütypen</li> <li>• Dynamische (grafische) Menüs</li> </ul> <p>Mehrfache Seitentypen</p> <p>Mehrfache Elementtypen</p> <p>Ajax Web-Formulare *</p> <p>FreeMarker Template Language</p> <p>HTML Check</p> <p>Link Check</p>
<p>Suchmaschinenoptimierung (Search Engine Optimization, SEO)</p>	<p>Suchmaschinenfreundlicher HTML-Code</p> <p>Durchsuchbare Archive und Unterstützung von XML-Sitemaps</p> <p>Unterstützung statischer URLs</p> <p>Konfigurierbare Weiterleitungen</p>
<p>Administrationswerkzeuge</p>	<p>Web-Interface für Administratoren</p> <p>Verwaltung von Systemen (Portale)</p> <p>Verwaltung von Domains</p> <p>Verwaltung von Sprachen</p> <p>Verwaltung von Templates</p> <p>Verwaltung von Navigationen</p> <p>Verwaltung von Verzeichnissen und Dateien</p> <p>Benutzerverwaltung</p>

Fortsetzung auf nächster Seite





**CMS**

flexibel, sicher, grenzenlos

**Leistungsmerkmale**

Layout to CMS	Umsetzung von grafischem Layout in HTML- und CCS-Code Unterstützung der Formate PSD, PNG, AI und HTML (andere auf Anfrage) Code-Integration in das CMS W3C-valides XHTML oder HTML W3C-valides, aktuelles und optimiertes CSS Browser-übergreifende Kompatibilität Tabellenfreie Codierung SEO-semantische Codierung Ladezeitenoptimierung Web Accessibility Initiative (WAI 2.0)-Konformität EM-basiertes Layout (optional) Druckversion des CSS (optional)
---------------	---

**Technische Daten**

Merkmale und Standards	Java-basierter Web-Applikationsserver Hochperformante Volltextsuchmaschine Multimandantenfähigkeit, mehrere Systeme und Domains SSL-Unterstützung RSS Feed-Unterstützung Ajax Web-Formulare FreeMarker Template- und Skript-Sprache Optimierung der Ladegeschwindigkeit <ul style="list-style-type: none"> <li>· GZIP-Komprimierung</li> <li>· ETags</li> <li>· Veränderte Header</li> <li>· Erweitertes Page Caching, Memory Caching mit Overflow to Disk</li> <li>· Cached Ajax Reloading</li> <li>· Early Flushing</li> </ul> UTF-8 (alle wesentlichen Zeichensätze einschließlich chinesisch, japanisch und griechisch) Höchste Sicherheitsstandards Vollständig internationalisiert, übersetzt in verschiedene Sprachen
------------------------	---





**Commerce**

integriert, effizient, profitabel

**Leistungsmerkmale**

Allgemein	Elektronischer Handel über das Internet (eCommerce) Webshop Nahtlose Integration in Crown CMS und Crown Coordination *
Webshop	Freie Gestaltung der Inhalte durch Crown CMS Volltextsuche Verschlagwortung Kategorisierung Zugriff auf User-Profile
Elektronische Produktkataloge	Flexibel erweiterbares Datenmodell Hierarchische Gliederung <ul style="list-style-type: none"> <li>• Geschäftsbereiche</li> <li>• Produktgruppen</li> <li>• Produkte</li> <li>• Produktvarianten</li> </ul> Freie Zuordnung zu hierarchischen Produktkategorien Verwaltung von Produktabbildungen und -beschreibungen Mehrsprachige und internationale Produktpflege inkl. individueller Produktabbildungen und -beschreibungen
Zahlungssysteme *	Transparente Anbindung beliebiger Payment Provider Akzeptanz von Kreditkarten (Visa, Mastercard, American Express, etc.), Banküberweisung (EPS), paybox, Maestro Secure Code, paysafecard, Nachnahme oder Vorkasse Lieferschein- und Rechnungsdruck Automatisierter Versand per E-Mail Integration in Crown Coordination (automatisierte Bestell- und Lieferprozesse) Transparente Anbindung von Systemen zur Bonitätsprüfung

Fortsetzung auf nächster Seite





**Commerce**

integriert, effizient, profitabel

**Leistungsmerkmale**

Abrechnungssysteme *	<p>Erfassung und Aufbereitung verbrauchs- und nutzungsabhängiger Daten</p> <p>Flexibles Billing anhand kunden- und nutzerindividueller Tarife</p> <p>Provisionsabrechnungen</p> <p>Vollständig integrierte Portale in Verbindung mit Crown CMS, Aufbereitung der Daten für Kunden und Geschäftspartner im Portal</p> <p>Allgemeine Verwaltung</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verwaltung von Kunden</li> <li>• Verwaltung von Produkten</li> <li>• Verwaltung von Tarifen mit Einkaufspreisen</li> <li>• Kundenbezogene Verwaltung von Produkten und Tarifen</li> <li>• Deckungsbeitragsrechnung gesamt, nach Tarifen, nach Kunden</li> <li>• Steuerung von Rechnungsläufen</li> <li>• User-Verwaltung (mehrstufiges Berechtigungsmodell)</li> </ul> <p>Tariffberechnung</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Berechnung wiederkehrender und einmaliger Entgelte</li> <li>• Definition von Abrechnungsterminen und -zeiträumen</li> <li>• Tarife in Abhängigkeit von Zeit (Uhrzeit, Kalendertag, Feiertag), Ursprung, Destination, Verbrauchsvolumen (Minuten, Gigabyte, kw/h), Taktung, Basisentgelte (pro Verbindung, monatliches Basisentgelt)</li> <li>• Berücksichtigung des Sonderfalls von Rumpfabrechnungszeiträumen</li> <li>• Kundenzuordnung durch bestimmte Merkmale (Rufnummer, Account oder ID)</li> <li>• Kundenbezogene Rabattierungen prozentual, absolut, Kontingent</li> <li>• Exportschnittstellen für die Übergabe an Fakturasysteme</li> </ul>
----------------------	---





**Community**

kommunikativ, multimedial, erlebnisreich

**Leistungsmerkmale**

Allgemein	Forum Knowledge Base Social Network
Forum *	Hierarchische Boards Multilinguale Boards (selektive Anzeige nach Sprachen innerhalb der gleichen Struktur) Flexibles Berechtigungskonzept <ul style="list-style-type: none"> <li>· Verwaltung für Administratoren</li> <li>· Verwaltung für Moderatoren</li> <li>· Verwaltung für Mitglieder</li> <li>· Verwaltung für Gäste</li> </ul>
Funktionen für Mitglieder und Gäste	Automatische Registrierung Anzeigeoptionen nach Darstellungsarten (linear, threaded, hybrid), Sortierungen (Datum, Relevanz) und Status (Gelesen-Status, Bewertung) Komfortable Suche nach Beiträgen WYSIWYG-Editor Support von HTML- und Bulletin Board-Code Attachment Management Vorschau von Beiträgen Abonnement nach Boards und Themen Benachrichtigung via E-Mail Bewertung von Beiträgen Umfragen Meldung von Beiträgen an Moderatoren Anzeige der Anzahl an Beiträgen eines Mitglieds Last login-Anzeige Ignorieren eines Mitglieds Anzeige der Artikelaufrufe Mitgliederlisten Mitgliedersuche Avatare Persönliche Signaturen Passwort-Reset-Funktion Permanente Links
Funktionen für Administratoren und Moderatoren	Benutzerverwaltung Artikelverwaltung Anzeigenverwaltung Statistiken

Fortsetzung auf nächster Seite





**Community**

kommunikativ, multimedial, erlebnisreich

**Leistungsmerkmale**

Social Network *	<ul style="list-style-type: none"> <li>Beziehungspfade</li> <li>Freundeslisten</li> <li>Anzeige von Freundes-Freunden diverser Grade</li> <li>Private Bereiche mit definierbaren Zugriffsberechtigungen für Freunde, Freundes-Freunde</li> <li>Anzeige von öffentlichen und privaten Terminen und Veranstaltungen</li> <li>Private Nachrichten</li> <li>Gästebücher</li> <li>Statusmeldungen</li> <li>Bewertung von Mitgliedern</li> <li>Aktivitätsstatus von Mitgliedern</li> <li>Online-Status von Mitgliedern</li> <li>Who's online-Listen</li> <li>Geburtstagslisten</li> </ul>
------------------	---





**CRM**

individuell, persönlich, einfach

**Leistungsmerkmale**

<p>Allgemein</p>	<p>Customer Relationship Management                  Lead Management                  Vertragsverwaltung                  Kampagnen-Management                  Individuelles Berechtigungskonzept</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Abteilungen</li> <li>· Gruppen</li> <li>· Teams</li> <li>· Vertriebsmitarbeiter</li> <li>· Vertriebspartner</li> <li>· Personen</li> </ul> <p>Volltextsuche                  Dublettenprüfung und -zusammenführung                  Erweiterbares Datenmodell                  Flexible Importfunktionen (z.B. in den Formaten CSV, XLS, XML)                  Standardisierte Exportfunktionen in vielzähligen Formaten (z.B. CSV, XLS, XML, PDF, RTF)                  Integration von Vertriebsprozessen in Crown Coordination                  Integration in Adressbücher von Crown Call Manager                  V-Card-Download                  Google Maps-Integration</p>
<p>Lead Management</p>	<p>Qualifizierung von Leads                  Zuordnung zu Produkten                  Prognose für einmalige und laufende Umsätze                  Integration in Kampagnen</p>
<p>Newsletter</p>	<p>Versand von Inhalten in Verbindung mit Crown CMS                  Einfachste Tools zur Erstellung von Newsletter-Ausgaben</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Vorlagen-Management</li> <li>· Plain-Text- und HTML-Versand mit Inline-Attachments</li> <li>· Persönliche Ansprache der Adressaten</li> <li>· Umfangreiche Testmöglichkeiten durch probeweises Versenden an den Autor</li> </ul> <p>Automatische Registrierung</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Subscribe/Unsubscribe via E-Mail und Web *</li> <li>· Themenbezogene Registrierung für den Versand selektiver Inhalte</li> </ul> <p>Erfolgsauswertung *</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Versandstatistik</li> <li>· Auswertung und Bereinigung unzustellbarer Sendungen</li> </ul> <p>Bereitstellung der Mail-Server-Infrastruktur auf Anfrage</p>





**Coordination**

transparent, automatisiert, maßgeschneidert

**Leistungsmerkmale**

Allgemein	<p>Workflow Management</p> <p>Business Process Management</p> <p>Flexibles Berechtigungskonzept</p> <p>Integration von Geschäftspartnern und Kunden *</p> <p>Individuelles Berechtigungskonzept</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Abteilungen</li> <li>· Gruppen</li> <li>· Teams</li> <li>· Vertriebsmitarbeiter</li> <li>· Vertriebspartner</li> <li>· Personen</li> </ul> <p>Vollständig integrierte Portale in Verbindung mit Crown CMS *</p> <p>Archivierung von Dokumenten</p> <p>Volltextsuche</p> <p>Kontakthistorien</p> <p>Transparenz durch nachvollziehbare Prozessbearbeitung</p> <p>Automatische Initiierung von Prozessen aus Crown CMS und Crown Commerce (z.B. Vertriebsprozesse durch Anfragen via Web-Formular oder Bestellprozesse) *</p>
Gestaltung von Prozessen	<p>Einfachste Tools zur Modellierung von Prozessen</p> <p>Inkrementelle und iterative Gestaltung</p> <p>Schrittweise Einführung von Prozessen</p> <p>Uneingeschränkte Anpassbarkeit durch Skript-Sprache</p> <p>Nahtlose Migration von Prozessen</p> <p>Erweiterbares Datenmodell</p> <p>Individuell steuerbare Start-, Fälligkeits- und Eskalationstermine</p> <p>Eskalationsmanagement</p>
Mail-in	<p>Start von Prozessen via E-Mail</p> <p>Archivierung von Dokumenten und Korrespondenz</p> <p>Komfortable Integration in gewohnte Arbeitsabläufe</p>
Mail-out	<p>Benachrichtigung über Ereignisse</p> <p>Versand standardisierter E-Mails *</p>





**Call Manager**

mobil, komfortabel, teamorientiert

**Leistungsmerkmale**

Allgemein	<p>Virtuelle Telefonanlage (Hosted PBX): Bereitstellung, Vorkonfiguration und Management</p> <p>Accounts für User, Mobilfunkgeräte, Faxgeräte, virtuelle Faxgeräte und Konferenzräume</p> <p>Kompatibilität von SIP-Telefonen verschiedener Hersteller (Hardware oder Softphones, hohe Kompatibilität durch anlagenseitige Filtertechnologien, umfangreiche Whitelist für Geräte mit garantierter Funktionalität)</p> <p>Web-Interface für User und Administratoren</p> <p>Mobilfunk-Integration (Client-Software für Smartphones)</p> <p>Fax-Integration (Hardware-Faxgeräte und Fax-Server)</p> <p>Virtuelle Faxgeräte (Fax2Mail und Web2Fax)</p> <p>Anrufbeantworter (Voice Mail)</p> <p>Virtuelle Konferenzräume</p> <p>Telefonauskunft (Online-Abgleich mit Auskunftsdiensten, optional)</p> <p>Standardansagen für Anrufbeantworter und ACD</p> <p>Automated Call Distribution (ACD, Warteschleifen)</p> <p>Intelligent Voice Response (IVR, interaktive Sprachmenüs, optional)</p> <p>Rufbereitschaft (optional)</p> <p>Web-Callback (optional)</p> <p>Backup-Routing zu alternativen Zielen</p> <p>Verschlüsselung des Verbindungsaufbaus und der Sprachübertragung (voraussichtlich ab August 2011)</p> <p>Billing Manager für flexible Auswertung der Verbindungsdaten</p>
Accounts	<p><b>User</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Login für das Web-Interface</li> <li>• Berechtigung nach Vorgabe (User oder Administrator)</li> <li>• Zuordnung einer beliebigen Anzahl an SIP-Telefonen und Nebenstellen</li> <li>• Beliebige Anzahl an SIP-Accounts</li> <li>• Beliebige Anzahl an Anrufbeantworter-Accounts</li> <li>• Vorkonfiguration von einem persönlichen SIP-Account, einem Zentral-SIP-Account und einem Anrufbeantworter, Zuweisung der Berechtigung</li> </ul> <p><b>Mobilfunkgeräte</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Crown mobile (Client-Software-Lizenz für Smartphones)</li> </ul> <p><b>Faxgeräte</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• SIP-Account für die Anbindung eines Hardware-Faxgeräts via Fax-Adapter (ATA) oder für die Anbindung eines Fax-Servers via CAPI-Treiber</li> </ul> <p><b>Virtuelle Faxgeräte</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Account für ein virtuelles Faxgerät (Fax2Mail, Web2Fax)</li> </ul> <p><b>Konferenzräume</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Virtueller Konferenzraum bis 20 gleichzeitige Teilnehmer</li> <li>• Erweiterung des Web-Interface für Moderatoren</li> </ul>

Fortsetzung auf nächster Seite





**Call Manager**

mobil, komfortabel, teamorientiert

**Leistungsmerkmale**

<p>Funktionen für User</p>	<p>Geschütztes Web-Interface für Bedienung und Konfiguration persönlicher Einstellungen</p> <p>Steuerung der Anlagenfunktionalitäten wahlweise über SIP-Telefon oder Web-Interface</p> <p>Halten einer Verbindung</p> <p>Rückfrage</p> <p>Verbinden (Blind-transfer)</p> <p>Verbinden nach Rückfrage</p> <p>Makeln</p> <p>Konferenz</p> <p>Parken</p> <p>Heranholen (Pick-up)</p> <p>Chef-Sekretärin-Funktion</p> <p>Anklopfen oder besetzt</p> <p>Anruf abweisen</p> <p>Nicht-stören-Funktion (Do-not-disturb, DND)</p> <p>Rufnummernunterdrückung (CLIR)</p> <p>Fangen (Transfer des Anrufers in eine persönliche Warteschleife)</p> <p>Statusabhängige Anrufumleitung (generell, nach Zeit, besetzt, nicht erreichbar)</p> <p>Selektive Deaktivierung der Anrufumleitung für interne Anrufe</p> <p>Teamfunktionen (via Web-Interface, nach Berechtigung): Statusanzeige anderer User (Präsenzanzeige), Statusmeldungen („Bin in Mittagspause“), erweiterte Informationen (z.B. Gesprächspartner), Übernahme eingehender Anrufe, Gliederung in Gruppen</p> <p>Anrufbeantworter (Voice Mail): Standardansage oder persönliche Ansage (Upload im WAV-Format oder Aufnahme über das Telefon), Versand der Nachrichten via E-Mail, Abruf über SIP-Telefon und Web-Interface</p> <p>Anruflisten: Ausgehende Anrufe, angenommene Anrufe, Anrufe in Abwesenheit, Anrufe auf Anrufbeantworter, umgeleitete Anrufe mit detaillierten Informationen über den gesamten Routing-Verlauf</p> <p>Adressbuch: Interne Datenbank für Firmen und Personen (z.B. unternehmensweites oder persönliches Adressbuch), Suchfunktion, Namensauflösung eingehender Anrufe, Datenimport aus externen Quellen in verschiedenen Formaten</p> <p>Click2Dial: Verbindungsaufbau (Dial-out) aus dem Web-Interface (z.B. Adressbuch, Anruflisten)</p> <p>Dial-out: Komfortable Call-back-Funktion über einen ausgewählten SIP-Account oder ein externes Ziel (z.B. Mobilfunkgerät)</p> <p>LDAP-Anbindung über SIP-Telefon</p>
----------------------------	--

Fortsetzung auf nächster Seite





**Call Manager**

mobil, komfortabel, teamorientiert

**Leistungsmerkmale**

Zusätzliche Funktionen für User mit Administrator-Rechten	<p>Verwaltung von Stammdaten (Firmen, Personen, Adressbücher, User)</p> <p>Konfiguration von Routen (Personen- und Gruppenrouten)</p> <p>Konfiguration von Accounts (SIP-Accounts, Anrufbeantworter, Faxgeräte, Konferenzräume)</p> <p>Konfiguration von Ansagen (Anrufbeantworter, ACD)</p> <p>Konfiguration von Automated Call Distribution (ACD) via Routen</p> <p>Konfiguration von Intelligent Voice Response (IVR, optional)</p> <p>Konfiguration von Berechtigungen via Gruppen</p> <p>Statusabhängige Anrufumleitung (generell, nach Zeit, besetzt, nicht erreichbar)</p> <p>Zeitgesteuerte Anrufumleitung (Uhrzeit, Wochentag, Feiertag, individuelle Zeiten)</p> <p>Selektive Deaktivierung der Anrufumleitung für interne Anrufe</p> <p>Filter für ankommende Anrufe (Sperrung, selektive Umleitung nach Rufnummern)</p> <p>Steuerung der Rufnummernsignalisierung (CLIP, Unterdrückung generell/selektiv, Anzeige einer anderen Nummer [CLIP no screening] nach Vereinbarung)</p>
Funktionen für Mobilfunkgeräte	<p>Integration von Smartphones</p> <p>Crown mobile: Client-Software-Lizenz (voraussichtlich ab August 2011, Liste unterstützter Modelle auf Anfrage)</p> <p>Abgehende Verbindungen via GSM mit Signalisierung der Festnetzrufnummer im Call-through-Verfahren</p> <p>Call-back-Verfahren als Alternative (Dial-out, z.B. bei Aufenthalt im Ausland)</p> <p>Statusabhängige Anrufumleitung auf das Mobilfunkgerät (besetzt, keine Antwort, nicht erreichbar, generell)</p> <p>Parallele Signalisierung eingehender Anrufe auf dem Mobilfunkgerät</p> <p>Steuerung der Rufnummernsignalisierung bei Anrufumleitung auf das Mobilfunkgerät (wahlweise A-Teilnehmer [Anrufer] oder B-Teilnehmer [umleitende Nebenstelle])</p>
Funktionen für Faxgeräte	<p>Integration herkömmlicher Hardware-Faxgeräte via Fax-Adapter (ATA)</p> <p>Integration von Fax-Servern via CAPI-Treiber (1 Account pro Leitung [gleichzeitige Verbindung], Installation nach Vereinbarung)</p>
Funktionen der virtuellen Faxgeräte	<p>Fax2Mail: Persönliche Nebenstelle für Fax, Versand der Faxnachrichten via E-Mail, Abruf über Web-Interface</p> <p>Web2Fax: Versand von Faxnachrichten via Web-Interface, multiple Empfänger (Serien-Fax-Funktionalität)</p>
Funktionen der Konferenzräume	<p>Telefonkonferenzen bis 20 Teilnehmer</p> <p>PIN-geschützte Einwahl</p> <p>Verbinden in den Konferenzraum</p> <p>Web-Interface für Moderatoren (voraussichtlich ab August 2011): PIN-Vergabe, Einladung via E-Mail (Thema, Teilnehmer, Zeit, Telefonnummer, PIN), Statusanzeige von Teilnehmern, selektive Stummschaltung von Teilnehmern sowie für Teilnehmer, selektive Trennung von Teilnehmern</p>

Fortsetzung auf nächster Seite





**Call Manager**

mobil, komfortabel, teamorientiert

**Leistungsmerkmale**

Telefonankunft (optional)	Integration klickTel Server on demand Online-Abgleich mit der Datenbank des Anbieters telegate MEDIA AG Namensauflösung eingehender Anrufe (sofern Nummer freigeschaltet für Inverssuche), Anzeige im Web-Interface und im SIP-Telefon (Liste unterstützter Modelle auf Anfrage)
Ansagen	Ansagen für Anrufbeantworter und ACD Über 30 Standardansagen in deutsch und englisch Musikauswahl (GEMA-frei) Automatische Sprachauswahl nach Quellrufnummer nach Vereinbarung (z.B. englisch für Anrufe aus nicht-deutschsprachigen Ländern), weitere Sprachen optional Tageszeitabhängige Begrüßungen (guten Morgen, guten Tag, guten Abend) Optional: Individuelle Tonproduktionen
Automated Call Distribution (ACD)	Konfiguration von Rufgruppen Call-hunting-group-Varianten: Broadcast, Top-down, Longest-idle, Circular Temporäres An- und Abmelden der User via SIP-Accounts Konfiguration von ACD-Ansagen (Text-vor-Melden, Warteschleifen) Statusabhängige Anrufumleitung (generell, nach Zeit, besetzt, nicht erreichbar) Zeitgesteuerte Anrufumleitung (Uhrzeit, Wochentag, Feiertag, individuelle Zeiten) Selektive Deaktivierung der Anrufumleitung für interne Anrufe Anrufbeantworter (Voice Mail) für Rufgruppen: Versand der Nachrichten via E-Mail (z.B. an E-Mail-Adresse der Abteilung), Abruf über Web-Interface (Steuerung der Berechtigung über Gruppe)
Intelligent Voice Response (IVR, optional)	Vordefinierte Sprachmenüs Beliebige Anzahl an individuellen Menüs (WAV-Format) Menüs beliebig schachtelbar 12 Aktionen je Menü Unterstützte Aktionen: Wiederholen des Menüs, zurück zu einem vorigen Menü, Sprung in ein anderes Menü, Weiterverbinden Reaktion bei Time-out Anzahl gleichzeitiger Sprachkanäle nach Vereinbarung
Rufbereitschaft (optional)	Automatische Anrufannahme und Vermittlung an User in Rufbereitschaft (externe Ziele, z.B. Mobilfunk) Temporäres An- und Abmelden für Rufbereitschaft via Web-Interface Mehrfache Ziele Kontrollierte Annahme der Vermittlung durch Tastendruck Alternatives Ziel (z.B. Callcenter oder Anrufbeantworter)

Fortsetzung auf nächster Seite





**Call Manager**

mobil, komfortabel, teamorientiert

**Leistungsmerkmale**

Web-Callback (optional)	Integration eines Callback-Buttons in einer Website (optimal in Verbindung mit Crown CMS) Terminvereinbarung, Benachrichtigung via E-Mail, Angabe der URL Sofort-Rückruf in Abhängigkeit von angemeldeten Usern Automatischer Verbindungsaufbau im Dial-out-Verfahren
Backup Routing	Routing zu einem alternativen Ziel (z.B. an ein externes Callcenter oder ein Ziel in Mobilfunknetzen) bei Nichterreichbarkeit der Geräte Individuelle Ziele pro Leitung Erreichbarkeit bei Störung der Internetanbindung
Verschlüsselung (voraussichtlich ab August 2011)	Schutz von Verbindungsaufbau und Sprachübertragung: SIP secured, RTP encrypted Verschlüsselung zwischen SIP-Telefon und Telefonanlage Verschlüsselung zwischen Usern (End-to-End) Kontrollanzeige für geschützte Verbindungen im Web-Interface

**Optionale Services über Partner**

Verbindungen	Anbindung via SIP-Trunk
Rufnummern	Portierung und Zuteilung von Rufnummern, Telefon- und Branchenbucheinträge
SIP-Telefone	Hardware: Bereitstellung, Vorkonfiguration, Management, Austausch bei Defekt
Tonproduktion	Einfache Ansage, einfache Ansage mit Musik, Produktion für IVR-Projekt

**Technische Daten**

Protokolle und Codecs	SIP (RFC 3261), G.711 $\mu$ -law/a-law, GSM, T.38, weitere Codecs auf Anfrage
-----------------------	---

**Technische Voraussetzungen**

Internetanbindung	Anforderungen an die Verbindung zum SIP-Gateway im Netz von Crown: Latenz < 150 ms, Jitter < 120 $\mu$ s, Paketverlust < 1 %, je Sprachkanal 11 kbps (GSM) bis 88 kbps (G.711) Routing diverser Ports
Lokales Netzwerk	Dynamic Host Configuration Protocol (DHCP) Power over Ethernet (PoE) empfohlen



**Modulübergreifende Merkmale**

combine, create, communicate

**Allgemeine technische Daten**

Betrieb der Infrastruktur	<p>Professionelles Data Center</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mehrfach redundante Internetanbindung, jeweils min. 1 Gbps Bandbreite</li> <li>• Unterbrechungsfreie Stromversorgung (USV)</li> <li>• Netzersatzanlage mit Dieselgeneratoren für unabhängige Stromversorgung für 48 Stunden</li> <li>• Raumklimatisierung durch drei redundante Kältemaschinen und Kühlwasserleitungen</li> <li>• Zugangskontrolle mit ständiger Videoüberwachung</li> <li>• Brandschutzeinrichtung mit Gas- und Wasserdetektoren</li> </ul> <p>Durchgängiges Daten-Backup                  Betrieb auf performanceüberwachten Servern                  Dynamische Dimensionierung nach Bedarf                  Sehr niedrige Antwortzeiten</p>
Sicherheit	<p>Höchste Sicherheitsstandards                  Regelmäßige Sicherheitsupdates                  SSL-Verschlüsselung des Web-Interface</p>
Internationalisierung	<p>Vollständige Internationalisierung                  UTF-8 (alle wesentlichen Zeichensätze einschließlich Chinesisch, Japanisch und Griechisch)</p>
Sprachen	<p>Interfaces verfügbar in den Sprachen Englisch und Deutsch, weitere Sprachen auf Anfrage</p>
Nationalisierung	<p>Deutschland/Österreich/Schweiz, Großbritannien, USA, Kanada, Australien, weitere Nationen auf Anfrage</p>

**Service Level Agreement**

Support	<p>Kundenservice von montags bis freitags, 09.00 bis 18.00 Uhr MEZ, bundeseinheitliche Feiertage in Deutschland ausgenommen                  24/7 Support für kritische Störungen</p>
Monitoring	<p>24/7 Monitoring</p>
Uptime	<p>99,9 % netzintern im Jahresmittel</p>
MTTR (Mean time to repair)	<p>4 Stunden</p>
Maintainance	<p>Geplante Wartungsarbeiten ausschließlich zwischen 02.00 und 06.00 Uhr MEZ                  Ankündigung mindestens 48 Stunden im Voraus (ausgenommen notwendige außerplanmäßige Wartungsarbeiten)</p>
Erweiterte SLA	<p>Nach Vereinbarung</p>



**Modulübergreifende Merkmale**

combine, create, communicate

**Dedizierte Systeme**

Instance	Bereitstellung, Management und Betrieb einer eigenen Instanz Technische Grundlage für multimandantenfähige Lösung für Reseller Dynamische Dimensionierung nach Bedarf Erweiterte Berechtigungen nach Vereinbarung Individuelle Anpassung des Web-Interface nach Vereinbarung
Managed Appliance	Bereitstellung und Management einer eigenen Appliance Betrieb im Verantwortungsbereich des Kunden

**Individuelle Dienstleistungen**

Consulting	Bedarfsanalyse Strategieberatung Planung und Begleitung von Projekten Beispiele aus dem Bereich PORTAL: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Grundlegende Prinzipien der Suchmaschinenoptimierung (SEO)</li> <li>• Konzeption für mehrsprachige Systeme</li> <li>• Konzeption für private Bereiche (Intranet) und Berechtigungssysteme</li> </ul> Beispiele aus dem Bereich BUSINESS: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Business Process Management</li> <li>• Modellierung von Prozessen</li> </ul>
Customizing	Anpassung auf individuelle Anforderungen Beispiele aus dem Bereich PORTAL: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Integration von Crown Commerce oder Crown Community in Crown CMS</li> <li>• Zahlungs- und Abrechnungssysteme bei Crown Commerce</li> </ul> Beispiele aus dem Bereich BUSINESS: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Integration von Crown Coordination in Crown CMS</li> <li>• Intelligent Voice Response (IVR) bei Crown Call Manager</li> </ul>
Porting	Übernahme von Datenbeständen
Training	Schulung von Anwendern, Administratoren und Entwicklern
Admin Service	Konfigurationen und vergleichbare technische Unterstützung im laufenden Betrieb

\*) Für einzelne Leistungsmerkmale der Module sind individuelle Anpassungen erforderlich, die im Rahmen von Customizing erfolgen können. Gerne erstellen wir ein Angebot auf Grundlage Ihrer individuellen Anforderungen.

