

Mit den FirstClass Voice Services (FCVS) wird Ihr FirstClass Server zu einem leistungsfähigen Unified Communication System (UMS). Jedem FirstClass Benutzer können mehrere Mailboxnummern oder DNs ("dialable numbers" = wählbare Nummern) zugeordnet werden. Der Administrator richtet diese Nummern ein und weist sie den jeweiligen FirstClass Accounts zu. Benutzer loggen sich mit herkömmlichen Tonwahltelefonen und einem Sprachpasswort, das sie selbst erzeugen, in ihre Mailboxen ein. Mit einfachen Tastenbefehlen können die Benutzer Sprachnachrichten erstellen und sie anhören. Außerdem können verschiedene Nachrichtenfunktionen wie das Beantworten, Weiterleiten oder Löschen von Nachrichten ausgeführt werden. Auch jede FirstClass Konferenz kann mit einer DN verknüpft werden. So kann man Sprach- und/oder Faxnachrichten nicht nur an Benutzermailboxen sondern auch an Konferenzen liefern kann.

Die FCVS stellen aufgezeichnete Bedienhinweise zur Benutzerführung zur Verfügung. Diese Bedienhinweise erinnern den Benutzer an die verfügbaren Funktionen und geben Erläuterungen zu ihnen. Das System erkennt, wenn der Benutzer zögert und gibt dann zusätzliche Informationen um ihm zu helfen.

Anrufer können Nachrichten an andere FCVS Benutzer und jeden anderen Benutzer der im persönlichen Adressbuch eingetragen ist, erstellen, bearbeiten und senden.

### Nachrichtenservice

Die FCVS können in die Anrufverarbeitungsmöglichkeiten der PBX (Telefonanlage) integriert werden. Damit stehen Funktionen wie Anrufbeantworter, Sprachnachrichten und Expresszustellung zur Verfügung.

Der **Anrufbeantworter** fordert Anrufer dazu auf, eine Nachricht zu hinterlassen, falls der Benutzer nicht abnimmt oder die Durchwahl besetzt ist. Der Server kann dann sowohl Sprachnachrichten als auch Faxnachrichten aufzeichnen.

Mit dem **Sprachmenü** können sich Benutzer in ihre FirstClass Mailbox einwählen und Nachrichten erstellen oder von anderen VS Benutzern erstellte Nachrichten empfangen; außerdem ist der Zugriff auf alle ungelesenen Textnachrichten möglich, sofern die "Text-to-speech-engine" installiert ist.

Die **Expresszustellung** ermöglicht es dem Benutzer, eine Nachricht direkt in der Mailbox eines anderen Benutzers zu hinterlassen, ohne die Person anrufen zu müssen.

### Anrufbearbeitungsfunktionen

#### Anrufweiterleitung

Diese Funktion ermöglicht es dem Anrufer, während der Anrufbeantwortersitzung durch das Drücken einer Taste an die Zentrale oder einen anderen Anschluss bzw. eine externe Nummer weiterverbunden zu werden.

#### Absender anrufen

Es kann automatisch ein Telefonanruf zu dem Absender der gerade abgehörten Nachricht initiiert werden, sofern es sich um einen FCVS Benutzer handelt bzw. eine gültige Telefonnummer im Absenderfeld angezeigt wird. Wenn diese Funktion genutzt wird, kann der Empfänger einer Nachricht unmittelbar zurückgerufen werden, ohne die Nummer des Absenders suchen oder wählen zu müssen. Es muss einfach nur eine einzige Taste gedrückt werden.

#### Adressierung mit Namen

Erlaubt es einem Benutzer eine Nachricht durch die Eingabe eines Namens anstelle der Durchwahlnummer zu adressieren.

#### Durchwählen

Erlaubt es einem Benutzer einen Telefonanruf zu initiieren während er via Telefon in der Mailbox eingeloggt ist. Man muss sich also nicht extra ausloggen um einen Anruf zu tätigen.

## Sicherheitsfunktionen

### Logon (Einwahl)

Erlaubt es dem Benutzer, sich mit einem Tonwahltelefon in die persönliche Mailbox einzuwählen. Einmal eingeloggt, wird er über alle neuen, ungelesenen, ungesendeten und dringenden Sprachnachrichten in der Mailbox und über alle neuen Textnachrichten informiert.

Die Nachrichten werden in der Reihenfolge Ihres Eingangs bzw. Ihrer Erzeugung angesagt (das gilt für Nachrichten, die erzeugt aber noch nicht gesendet wurden). Der Benutzer kann alle Nachricht nach der Ansage abspielen oder zu einer anderen Nachricht springen.

### Logoff (Verbindung trennen)

Der Benutzer wird nach 30 Sekunden Inaktivität automatisch von den FCVS getrennt.

### Passwörter

Die Benutzer können Ihr eigenes Einwahlpasswort ändern und so sicherstellen, dass nur sie selbst Zugriff auf die Mailbox haben. Wenn mehrfach die Einwahl mit einem falschen Passwort versucht wird, wird der Anruf abgeworfen.

## Mailbox Befehle

### Ansagen

Der Benutzer kann eine individuelle, persönliche Ansage für interne Anrufer, externe Anrufe oder spezielle Ansagen für Anrufer auf die Benutzermailbox erstellen. Durch die Verwendung der Anrufer ID kann für jede bekannt Anrufertelefonnummer eine individuelle Ansage abgespielt werden.

### Persönliche Verifikation

Benutzer können Ihre Namen aufzeichnen. Diese persönliche Verifikation ersetzt die Mailboxnummer in den Systemansagen, die für die Benutzermailbox verwendet werden.

### Abspielen

Startet eine empfangene oder erstellte Nachricht, einen gesprochenen Namen oder eine Ansage.

### Automatisches Abspielen

Nachrichten werden automatisch nach dem Login abgespielt.

### Nachrichtenchronologie

Spielt die Details einer Nachricht ab: Wann wurde sie erstellt und gesendet, und wann haben die Empfänger die Nachricht abgehört?

### Nächste Nachricht

Geht zur nächsten Nachricht in der Mailbox.

### Vorherige Nachricht

Geht zur vorherigen Nachricht in der Mailbox.

### Gehe zu

Geht direkt zu einer bestimmten Nachricht in der Mailbox. Dies erlaubt es dem Benutzer eine Nachricht von besonderem Interesse anzuhören.

### Hilfe

Versorgt den Benutzer mit kontextrelevanten, allgemeinen Hilfeinformationen.

## Nachrichten senden

### Erstellen

Benutzer können neue Nachrichten erzeugen, die an einen oder mehrere FCVS Benutzer oder Personen, die im Adressbuch eingetragen sind, adressiert sind.

### Adressierung mit Namen

Erlaubt es einem Benutzer, eine Nachricht durch die Eingabe eines Namens anstelle der Durchwahlnummer zu adressieren.

### Nachrichten Klassifikation

Stuft eine Nachricht nach Ihrer Priorität (dringend, standard oder privat) ein. Eine dringende Nachricht wird angesagt sobald ein Benutzer sich einloggt.

### Aufnahme

Beginnt mit der Aufnahme einer Nachricht. Bei existierenden Nachrichten kann die Aufnahmefunktion dazu verwendet werden, die bereits aufgenommene Nachricht neu aufzunehmen, bevor sie versendet wird.

### Senden

Versendet die ausgehende Nachricht an die Empfänger und liefert sie umgehend aus.

### Zurückholen

Erlaubt einem Benutzer eine Sprachnachricht zu jeder Zeit zurückzuholen.

## Nachrichten empfangen

### Nachrichtenkopf abspielen

Der Nachrichtenkopf enthält zusätzliche Details einer Nachricht. Wie den Namen oder die Mailboxnummer des Absenders und alle weiteren zusammenfassenden Informationen - zum Beispiel ob es sich um eine als dringend oder privat markierte Nachricht handelt.

### Löschen

Löscht eine Nachricht aus der Benutzermailbox.

### Weiterleiten

Leitet eine existierende Nachricht an eine oder mehrere Personen weiter.

### Antworten

Der Benutzer kann automatisch dem Absender einer Nachricht antworten, wenn der Absender bekannt ist. Wird diese Funktion verwendet, kann ein Benutzer direkt dem Absender einer Sprachnachricht antworten ohne die Mailboxnummer oder die Internetadresse eingeben zu müssen.

### Antwort an alle

Der Benutzer kann automatisch eine Antwort an den Absender und alle weiteren Empfänger einer Nachricht erzeugen, ohne die Mailboxnummern oder Internetadressen eingeben zu müssen.

### Wiederherstellen (Löschen aufheben)

Holt eine Nachricht zurück, die während der aktuellen Sitzung gelöscht wurde.

## Nachrichtendienste

### Anrufbeantworter

Dieser Service ist in der Anrufweiterleitungsfunktion (Anrufweiterleitung bei Besetzt oder nicht abheben) integriert. Eine Benutzermailbox kann somit wie ein klassischer Anrufbeantworter oder ein Faxgerät eingesetzt werden. Anrufer können Nachrichten oder Faxe hinterlassen für Benutzer, die gerade nicht am Platz sind. Eine Ansage (die der Benutzer selbst aufnehmen kann) wird abgespielt und der Anrufer wird aufgefordert, seine Nachricht nach dem Signalton zu hinterlassen. Wenn neue Nachrichten empfangen wurden, wird der Benutzer auf zwei Arten darüber informiert, je nachdem wie das System konfiguriert wurde:

1. Die Flagge "ungelesen" wird neben dem Mailboxsymbol auf dem Benutzerschreibtisch angezeigt.
2. Das Telefon zeigt mit dem message waiting indicator (MWI) eine wartende Nachricht an.

Der Benutzer kann diese neuen Nachricht mit einem beliebigen unterstützten Client abholen und anhören: FirstClass, Tonwahltelefon, POP3 Client, IMAP4 Client, HTTP (Webbrowser).

### Sprachnachrichten

Der Voice Messaging Service erlaubt es den Benutzern Sprachnachrichten für andere FCVS Benutzer zu erstellen und von diesen zu empfangen. Der Empfang einer Sprachnachricht unterscheidet sich vom Empfang einer normalen Anrufbeantworternachricht. Eine Sprachnachricht wird zunächst aufgenommen oder erstellt und dann an eine Person oder die Durchwahl geschickt. Wenn eine Sprachnachricht geschickt wird, klingelt nicht das Telefon des Empfängers. Stattdessen wird die Nachricht direkt in der Mailbox des Benutzers abgelegt.

### Expresszustellung

Die Expresslieferung erlaubt es einem Benutzer, in der Mailbox eines anderen Benutzers eine Nachricht zu hinterlassen ohne sich (a) mit den FCVS zu verbinden und dort eine Nachricht zu erzeugen und zu senden oder kann (b) die Person direkt anrufen, d.h. dass das Telefon der Person klingelt. Eine spezielle Expresszustellungsnummer wird vom Administrator definiert. Um die Express Service zu verwenden, wählt der Benutzer die Expresszustellungsnummer und gibt die Mailboxnummer oder den Namen der Person an, der er eine Nachricht hinterlassen möchte. Der Benutzer wird dazu aufgefordert, eine Nachricht zu hinterlassen. Anrufer können außerdem zum Expresszustellungsservice verbunden werden damit Sie Nachrichten in den Mailboxen hinterlassen können.

### Sprache in Text umwandeln ("Text to Speech")

Dieser Service ermöglicht es autorisierten Benutzern sich Textnachrichten vorlesen zu lassen in dem sie sich per Telefon in die Mailbox einwählen.

### Faxeingang (Inbound Fax)

Faxe können im DCX / PCX Format empfangen werden.

## Weitere Informationen

Gerne beraten wir Sie, wie Sie die FCVS in Ihren FirstClass Server integrieren und ihre Telefonanlage entsprechend anpassen. Rufen Sie uns für Ihre Fragen bitte an oder schreiben Sie uns eine Mail. **Telefon: 06257 940 0 • Email: [kontakt@kki.de](mailto:kontakt@kki.de).**