

# Systemvoraussetzungen

## für VoiceDirector® Sprachwahlsystemen



### Version 4.0



---

<b>1</b>	<b>VORWORT .....</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>SYSTEMVORAUSSETZUNGEN .....</b>	<b>4</b>
2.1	ISDN .....	4
2.1.1	ISDN-ANSCHLUSS .....	4
2.1.2	ISDN-RUFNUMMERN .....	5
2.1.3	HINWEISE ZUR GEBÜHRENERFASSUNG (BILLING) .....	5
2.1.4	HINWEISE ZUR RUFNUMMERNÜBERMITTLUNG.....	5
2.2	NETZWERK/LAN.....	6
2.2.1	LAN-ANSCHLUSS .....	6
2.2.2	NETZWERK/ZUGANG .....	7
2.3	VOICEMAIL .....	7
2.3.1	E-MAILACCOUNT .....	7
2.3.2	VERBINDUNG.....	7
<b>3</b>	<b>INDEX.....</b>	<b>9</b>

## 1 Vorwort

Diese Dokumentation beschreibt die Systemvoraussetzungen, die für den Betrieb eines VoiceDirector Sprachwahlsystems gelten. Bitte stellen Sie sicher, dass alle Voraussetzungen erfüllt sind. Nur so ist gewährleistet, dass VoiceDirector in Ihrem Umfeld ordnungsgemäß funktionieren wird.

Diese Anleitung wurde mit größter Sorgfalt erstellt. Die Angaben gelten jedoch nicht als Zusicherung von Eigenschaften Ihres Produkts. Die VoiceCom GmbH & Co. KG haftet nur im Umfang ihrer Verkaufs- und Lieferbedingungen und übernimmt keine Gewähr für technische Ungenauigkeiten oder Auslassungen.

Es ersetzt nicht eine technische Schulung und eine Autorisierung für die Wartung der Systeme seitens der VoiceCom GmbH & Co. KG.

Wir weisen ausdrücklich darauf hin, dass nur Techniker, die an einer Schulung der VoiceCom GmbH & Co. KG teilgenommen haben, das System beim Kunden installieren und warten dürfen. Für alle anderen Installationen oder Wartungen, die nicht von geschultem und autorisiertem Fachpersonal durchgeführt werden, erlischt jeglicher Garantieanspruch gegen die VoiceCom GmbH & Co. KG. Es gelten immer unsere Allgemeinen Geschäftsbedingungen.

Alle VoiceDirector®-Systeme entsprechen den folgenden Richtlinien und Normen:

EN 60950: 1997B  
EN 55022 Klasse A: 1999  
EN 50116: 1997  
CE – Richtlinien

Sie erreichen die VoiceCom GmbH & Co. KG unter:

Tel.: +49 911 360 699-0  
Hotline: +49 911 360 699-88  
Fax: +49 911 360 699-11

Brief: VoiceCom GmbH & Co. KG  
Kranichweg 20  
D-90513 Zirndorf

Internet: [www.voicecom.de](http://www.voicecom.de)  
Hotline: [support@voicecom.de](mailto:support@voicecom.de)

Version: 4.0  
Datum: 01.März 2010

## 2 Systemvoraussetzungen

### 2.1 ISDN

#### 2.1.1 ISDN-Anschluss

Ein VoiceDirector® Sprachwahlsystem wird über ISDN als S0-Teilnehmer an eine vorhandene Telefon-Anlage angeschlossen. Je nach Ausbaustufe werden dabei 1 Anschluss bis max. 12 Anschlüsse (VoiceDirector2 bis max. 4 Anschlüsse) als S0 (BRI, Basic Rate Interface) oder 1 S2m Anschluss (PRI, Primary Rate Interface, nur VoiceDirector1) unterstützt. Dieser Anschluss muss dabei über folgende Eigenschaften und Leistungsmerkmale verfügen:

- Protokoll  
DSS1 (Euro-ISDN)  
QSIG
- Nebenstelle  
VoiceDirector® benötigt eine eigene Nebenstellenummer, da er von andern Teilnehmern angerufen werden muss. Soll diese Funktionalität auch von extern (Mobil Re-Routing) genutzt werden, so muss die Nebenstelle auch von extern erreichbar sein (durchwahlfähig). VoiceDirector® muss dabei als einziges Gerät am ISDN-Anschluss betrieben werden (keine weiteren S0-Endgeräte, wie Fax, etc. am S0-Bus des VoiceDirector).
- Berechtigungen  
für eine intern-extern Verbindung ist eine Amtsberechtigung erforderlich; für eine extern-extern Verbindung (mobile Rerouting) ist in der Regel eine zusätzliche Berechtigung notwendig.
- Verbindung halten  
Hierbei muss das Leistungsmerkmal **HOLD** verfügbar sein. Alternativ können auch Keypads (Kennziffern) verwendet werden
- Verbindung übergeben  
Dazu werden die Leistungsmerkmale ECT (Explicite Call Transfer) oder DCT (Disconnect Call Transfer) benötigt. Alternativ können auch Keypads (Kennziffern) verwendet werden.
- Hotlineschaltung  
Um in den vollen Genuss der VoiceDirector® Funktionalität zu kommen, empfehlen wir, dass Sie an der Telefon-Anlage für die Nutzer des VoiceDirectors eine Hotlineschaltung (auch Röchelschaltung, Senioren- oder Babyruf genannt) aktivieren. Die Nutzer werden somit sofort nach Abheben des Hörers mit VoiceDirector® verbunden.

## 2.1.2 ISDN-Rufnummern

Merkblatt aller wichtigen ISDN-Parameter

Zugangsdaten	Beispielwert	Ihr Wert
Rufnummer VoiceDirector	z.B.: 11	
Präfix f. interne Verbindungen	# oder * oder <leer>	
Amtsholung	0 oder <leer>	
Interne Rufnummernlänge	4	
Internationale Vorwahl	00	
Nationale Vorwahl	0	
Landeskennung	49 (Deutschland)	
Stadtvorwahl	911 (Nürnberg)	
Kopfnummer	360699 (VoiceCom) Nur bei Anlagen-Anschluss, nicht bei Mehrgeräte- Anschluss	

## 2.1.3 Hinweise zurGebührenerfassung (Billing)

DieGebührenerfassung bei intern -extern Verbindungen wird von den meisten TK-Anlagen korrekt durchgeführt, d.h. die verursachten Gebühren werderselbsttätig auf die Nebenstelle des Anrufers und nicht auf die des VoiceDirectors verbucht. Bei einigen Telefon-Anlagen sind hierbei spezielle Einstellungen erforderlich.

Die Gebührenerfassung bei extern-extern Verbindungen wird derzeit nur von sehr wenigen Anlagen korrekt unterstützt. Falls Ihre Anlage dies nicht korrekt unterstützt, werden die Gebühren nicht mehr dem Anrufer (A-Teilnehmer), sondern der Nebenstelle des VoiceDirectors zugeordnet. Diese Möglichkeiten des Billings variieren sehr stark von Telefon-Anlage zu Telefon Anlage.

## 2.1.4 Hinweise zur Rufnummernübermittlung

Die Hinweise zur Gebührenerfassung gelten sinngemäß auf für die Rufnummernübermittlung. Diese Einstellung ist ebenfalls von Telefon-Anlage zu Telefon-Anlage sehr unterschiedlich. Ohne Anpassung an der Telefon-Anlage wird in der Regel die Nebenstelle des VoiceDirectors beim Gerufenen (B-Teilnehmer) angezeigt. Sollte Ihre Anlage die korrekte Übermittlung der eigenen Rufnummer (A Teilnehmer) nicht unterstützen, so haben Sie bei vielen Anlagen die Möglichkeit, die Rufnummer komplett (es wird dabei beim Gerufenen „Rufnummer unbekannt“ angezeigt) oder teilweise zu unterdrücken (es wird dabei statt der Durchwahl die „0“ der Zentrale angezeigt).

## 2.2 Netzwerk/LAN

Für die Konfiguration und Datenpflege des VoiceDirectors ist eine LAN-Verbindung zum VoiceDirector® erforderlich. Die Kommunikation erfolgt dabei über das IP-Protokoll. Um diese Verbindung herzustellen, gibt es mehrere Möglichkeiten:

- Verbindung über ein vorhandenes Netzwerk  
Hierbei ist es lediglich erforderlich, dass Sie den VoiceDirector® mittels des mitgelieferten LAN-Kabels, sowie Ihren Administrations-PC mit Ihrem bestehenden Netzwerkverteiler (Switch oder Hub) verbinden
- Anschluss über einen separaten Verteiler  
Zu diesem Zweck benötigen Sie einen eigenen Netzwerkverteiler (Switch oder Hub). Verbinden Sie den VoiceDirector® mittels des mitgelieferten LAN-Kabels, sowie Ihren Administrations-PC mit dem Netzwerkverteiler
- Anschluss über ein Direktverbindungskabel  
Hierzu benötigen Sie ein spezielles Kabel (Crosslink, Crossconnect). Dieses Kabel gehört nicht zum Lieferumfang des VoiceDirectors. Damit ist es möglich, den VoiceDirector® direkt mit Ihrem Administrations-PC zu verbinden

### HINWEIS:

Für jede der beschriebenen Varianten ist es erforderlich, dass Ihr Administrations-PC eine ordnungsgemäße IP-Konfiguration besitzt. Dazu gehört eine IP-Adresse, eine Netzmaske sowie optional eine IP-Adresse eines Default-Gateways und eines Nameservers (DNS)

### 2.2.1 LAN-Anschluss

Der LAN-Anschluss benötigt folgende Eigenschaften:

- Topologie  
VoiceDirector® unterstützt 10Base-T oder 100Base-T Ethernet-Anschlüsse (auto-sensing, d.h. die Geschwindigkeit stellt sich automatisch ein). Am VoiceDirector® befindet sich dazu eine RJ45 Buchse.
- LAN-Protokoll  
TCP/IP
- IP-Adresse  
VoiceDirector® benötigt eine freie, feste IP-Adresse in Ihrem Netzwerk, sowie die Angabe der dazu gehörigen Netzmaske. Optional kann die Adresse eines Default-Gateways (Standard-Gateway) angegeben werden (nur erforderlich bei segmentierten Netzwerken und/oder Nutzung der VoiceMail-Funktion).

## 2.2.2 Netzwerk/Zugang

Merkblatt aller wichtigen Netzwerkparameter

Zugangsdaten	Beispielwert	Ihr Wert
IP-Adresse des VoiceDirectors	192.168.1.11	
Netzmaske	255.255.255.0	
Default Gateway	192.168.1.1	
DNS Server (nur bei Nutzung der VoiceMail Funktion erforderlich)	24.48.16.1	

## 2.3 VoiceMail

VoiceDirector® gibt externen Anrufern die Möglichkeit, eine VoiceMail aufzusprechen oder einen Rückrufwunsch zu hinterlassen, falls ein Mitarbeiter nicht erreichbar ist. Diese werden per Mail an den Mitarbeiter weitergeleitet

### 2.3.1 E-Mailaccount für InboundMail / BigInboundMail

Für diese Funktion benötigt VoiceDirector® einen Mailaccount an Ihrem Mailserver . Dies kann ein neuer oder auch ein bereits bestehender Account sein. Wichtig ist hierbei, dass es sich beim Mailserver um einen Zugang vom Typ **SMTP** handelt, und dass für das Versenden von E-Mails keine Authentifizierung benötigt wird. Ein **POP3**-Dienst wird nicht benötigt, da VoiceDirector® lediglich E- Mails versendet, aber keine empfängt.

Zugangsdaten	Beispielwert	Ihr Wert
Emailadresse des VoiceDirectors	Inbound@meine-firma.de	
Posteingangsserver	pop3.mein-provider.de	
Servertyp (POP3 / IMAP)	POP3	
Benutzername	Meinaccount.inbound	
Kennwort	meinpasswort	
Postausgangsserver	smtp.mein-provider.de	

### 2.3.2 Verbindung

Um sicherzustellen, dass die Versendung von VoiceMails zeitnah erfolgen kann, ist es zwingend erforderlich, dass eine permanente Verbindung vom VoiceDirector® zum Mailserver besteht (z. B. DSL Flatrate, ISDN Flatrate oder Festverbindungen). Eine Unterstützung von Einwahl-Verbindungen (analog oder ISDN) ist aufgrund der Verbindungszeiten nicht gewährleistet!

## 2.4 Aufbau einer CSV-Datei

Exemplarischer Aufbau einer CSV-Datei. Die erste Zeile beinhaltet die Spaltentitel.

Geschlecht	Anrede	Anrede KlingtWie	Vorname	Vorname KlingtWie
Frau			Barbara	barbara

Nachname	Nachname KlingtWie	Firma	Firma KlingtWie
Musterfrau	musterfrau	Schmitt und Söhne	schmitt_und_söhne

Abteilung	Abteilung KlingtWie
Buchhaltung	buchhaltung

Position	Position KlingtWie	Ort geschäftlich	Ort geschäftlich KlingtWie
		München	München

Telefon geschäftlich	Telefon privat	Mobiltelefon	Fax geschäftlich
def: +49(089)12345-6789		+49(0171)1234567	

Email
barbara.musterfrau@schmittundsoehne.de

### Hinweis:

Bei einem Import müssen nicht alle Spalten vorhanden sein. Fehlende Spalten werden durch leere Felder ersetzt. Einträge, die nicht mindestens eine Telefonnummer beinhalten, werden nicht angelegt.

### 3 Index

#### A

Amtsberechtigung ..... 4  
 Amtsholung ..... 4  
 Anlagen-Anschluss ..... 4  
 auto-sensing ..... 6

#### B

Babyruf ..... 4  
 Berechtigungen ..... 4  
 Billing ..... 5

#### C

Crossconnect ..... 5  
 Crosslink ..... 5

#### D

Datenpflege ..... 5  
 DCT ..... 4  
 Default-Gateways ..... 6  
 Direktverbindungskabel ..... 5  
 Disconnect Call Transfer ..... 4  
 DSL Flatrate ..... 7  
 DSS1 ..... 4

#### E

ECT ..... 4  
 Einwähl-Verbindungen ..... 7  
 Ethernet ..... 6  
 Euro-ISDN ..... 4  
 Explicite Call Transfer ..... 4

#### F

Festverbindungen ..... 7

#### G

Gebührenerfassung ..... 5

#### H

HOLD ..... 4  
 Hotline ..... 3  
 Hotlineschaltung ..... 4

#### I

Internationale Vorwahl ..... 4  
 Interne Rufnummernlänge ..... 4  
 IP-Adresse ..... 5, 6  
 IP-Protokoll ..... 5  
 ISDN Flatrate ..... 7  
 ISDN-Anschluss ..... 4

#### K

Keypads ..... 4  
 Konfiguration ..... 5  
 Kopfnummer ..... 4

#### L

Landeskennung ..... 4  
 LAN-Protokoll ..... 6  
 LAN-Verbindung ..... 5

#### M

Mailaccount ..... 6  
 Mailserver ..... 6  
 Mehrgeräte-Anschluss ..... 4  
 mobile Rerouting ..... 4

#### N

Nationale Vorwahl ..... 4  
 Nebenstelle ..... 4, 5  
 Netzmaske ..... 6  
 Normen ..... 3

#### P

Passwort ..... 6  
 permanente ..... 7  
 POP3 ..... 6  
 Präfix f. interne Verbindungen ..... 4  
 Protokoll ..... 4

#### R

Richtlinien ..... 3  
 RJ45-Buchse ..... 6  
 Röchelschaltung ..... 4  
 Rufnummernübermittlung ..... 5

**S**

S0-Teilnehmer.....	4
segmentiertes Netzwerk.....	6
Seniorenruf.....	4
Seriennummer.....	6
SMTP .....	6
Stadtvorwahl .....	4
Standard-Gateway .....	6
Systemvoraussetzungen .....	6

**T**

TCP/IP .....	6
--------------	---

**V**

Verbindung halten.....	4
Verbindung übergeben .....	4
Version .....	3