



## Produktmerkmale RapidReach 5.0

### Allgemeines

- Zwei Ausführungen: RapidReach Standard (Einzelplatzsystem) und RapidReach Professional (Netzwerkssystem für mehrere Anwender).
- Modularer Aufbau, der eine einfache Erweiterung der Funktionalität, Leitungskapazität und Client-Anzahl erlaubt.
- Mehrere Sprachversionen: Deutsch, Englisch, Französisch, Schwedisch.
- RapidReach kann auch als Informationssystem ("Infotelefon" und Faxabruf\*) fungieren.
- Automatisierter Dialog: Empfänger kann Nachrichten interaktiv durch Eingabe von Antwortcodes quittieren.



### Datenbank

- Die Personaldaten sind in Abteilungen gegliedert, die geographischen oder organisatorischen Einheiten entsprechen können; die Abteilungen werden in einer hierarchischen Baumstruktur dargestellt.
- Jede Abteilung enthält Positionen, denen eine beliebige Zahl an regulären Kräften und Stellvertretern zugeordnet werden kann; Stellvertreter werden verwendet, um Positionen zu besetzen, wenn reguläre Kräfte nicht verfügbar sind.
- Dieselbe Person kann einer unbegrenzten Zahl an Positionen zugeordnet werden.
- Die Zahl der benötigten Personen in einer Position kann vorgegeben werden.
- Tages- und Schichtpläne\* für Personen in einer Position.
- **Neu** Abweichungen in einer Position (z. B. bei Urlaub) können unabhängig von Dienstplänen\* definiert werden.
- Benachrichtigungsgruppen werden in einer hierarchischen Baumstruktur dargestellt.
- Jede Benachrichtigungsgruppe kann eine unbegrenzte Zahl an Positionen enthalten.
- Personalstammdaten können über eine Textdatei mit Trennzeichen importiert werden; Importprofile können festgelegt und abgespeichert werden.
- Die Import-Funktion kann verwendet werden, um bestehende Personalstammdaten zu aktualisieren.
- **Neu** Personalstammdaten können exportiert werden.
- **Neu** Benachrichtigungen können archiviert werden.

### Nachrichten

- Unbegrenzte Zahl an Nachrichten.
- Nachrichten werden in einer hierarchischen Baumstruktur dargestellt.
- Dieselbe Nachricht kann in vier verschiedenen Formaten vorliegen: Audio (Ansage), Text\*, grafisch\* und numerisch.
- Für Fax\* können externe Textdateien verwendet werden.
- Das grafische Format einer Nachricht kann von externen Windows-Programmen über das Drucken-Menü erstellt und gefaxt werden.\*
- Für Faxnachrichten\* können Vorsatzblatt und **Neu** Abschlußblatt verwendet werden.
- **Neu** E-Mails\* können mit Dateianhängen verschickt werden.
- Personen können automatisch per Telefon darauf hingewiesen werden, daß ein Fax\* oder eine E-Mail\* an sie verschickt wurde.
- Einfache Aufnahme von Audiodateien mit Hilfe eines Dialogfensters, das einem Cassettenrecorder gleicht.
- **Neu** Audiodateien können mit externen Programmen nachbearbeitet werden.
- Beim Fernstart eines Szenarios kann über das Telefon eine neue Nachricht aufgesprochen werden.
- **Neu** Beim Start eines Szenarios kann eine neue Textnachricht erstellt werden, die auf einer Vorlage basiert.
- **Neu** Für jede Nachricht kann festgelegt werden, welche Antwortkombination verwendet werden soll oder daß keine Antwort erforderlich ist.
- Alle Systemmitteilungen können neu aufgesprochen werden; sie werden in übersichtlichen Flußdiagrammen dargestellt.
- **Neu** Jede Systemmitteilung wird auch in Textform dargestellt, damit erneutes Aufsprechen vereinfacht wird und man eigene Anmerkungen hinzufügen kann.

### Benachrichtigungen

- Benachrichtigungen können in drei einfachen Schritten definiert und gestartet werden.
- Benachrichtigungen können für noch schnelleren und einfacheren Start auch im voraus definiert und abgespeichert werden (*Szenarien*).
- Unbegrenzte Zahl an Szenarien.
- Szenarien können über ein Tonwahltelefon ferngestartet werden.
- Szenarien können automatisch zu vorher festgelegten Zeitpunkten oder **Neu** in bestimmten Intervallen gestartet werden.
- Mehrere Szenarien können gleichzeitig ablaufen.
- Den Benachrichtigungen und Szenarien können unterschiedliche Prioritäten zugewiesen werden.
- **Neu** Es kann festgelegt werden, ob bei Benachrichtigung über numerischen Pager, alphanumerischen Pager\*, SMS\*, Fax\* und E-Mail\* eine Antwort des Empfängers erforderlich ist.
- Es kann eine unbegrenzte Zahl an anwenderdefinierten Antworten benutzt werden.
- **Neu** Benachrichtigungen sind möglich, für die eine bestimmte Zahl an Köpfen benötigt wird: Dabei werden die Positionen von den zuerst antwortenden Personen besetzt.
- Automatischer Neustart eines Szenarios für alle Positionen, die noch nicht besetzt sind.
- Unterstützung von Gruppenrufen (insbesondere Paging).

\*) Mit entsprechender Zusatzausstattung.

## Auswertung und Berichte

- Alle Benachrichtigungsdetails werden in übersichtlichen Tabellen aufgeführt: Status, Zeitpunkt von Start und Ende, benachrichtigte Gruppen, individuelle Rufnummern usw.
- Alle Anrufversuche und Ergebnisse werden für jede Person in Echtzeit angezeigt.
- Ergebnisse sind während und nach der Benachrichtigung in Form von zusammenfassenden oder detaillierten Berichten verfügbar.
- **Neu** Automatischer Ausdruck eines Berichts auf vorgewählten Drucker oder vorgewähltes Faxgerät\* regelmäßig während oder nach Abschluß der Benachrichtigung. Ebenso Versand per E-Mail\* möglich.
- Insgesamt gibt es 25 Berichte; wenn man die wichtigsten ausdruckt, erhält man ein umfassendes Notfallhandbuch.
- **Neu** Bericht mit allen Personen in einer Abteilung und folgenden Details: Name, PIN, Kennwort, Rufnummern und Angabe, ob der Name als Aufnahme (Audiodatei) vorliegt.

## Telefonie und Konfiguration

- Unterstützung von Tonwahltelefonen, tonwahlaktivierten Pägern, alphanumerischen Pägern/SMS\*, Fax\*, E-Mail\* und **Neu** SPS-Systemen\*.
- **Neu** Unterstützung von bis zu 480 Telefonleitungen.
- Unterstützung des Empfangs von MFV-Tönen 0...9, A...F, \*, #.
- Analoge Leitungen werden unterstützt: 4, 8, 12 oder 16 Leitungen.
- ISDN-Basisanschlüsse werden unterstützt: 4, 8, 12 oder 16 B-Kanäle.
- ISDN-Primärmultiplexanschlüsse werden unterstützt: 30, 60, 90 ... 480 B-Kanäle.
- Unterstützung von TAP\*, UCP\* und CIMD\*.
- Fortschrittliche Antwort-Erkennung.
- **Neu** Eingehende und abgehende Leitungen können flexibel verschiedenen Anwendungen zugeteilt werden.
- **Neu** Mehrere Benachrichtigungssysteme können Hardware und Telefonleitungen teilen.
- Leitungen können für eingehende Anrufe reserviert werden.
- **Neu** An dasselbe System können sowohl externe als auch interne Leitungen angeschlossen werden.
- **Neu** Für jede Leitung kann sowohl ein externes als auch ein internes Präfix verwendet werden, was eine flexiblere Nutzung der Leitungen ermöglicht.
- **Neu** Die Verwendung von nationalen und internationalen Vorwahlen kann ein- oder ausgeschaltet werden; so kann dieselbe Datenbank sowohl im Inland als auch im Ausland verwendet werden.
- Eine unbegrenzte Zahl an Telefonkategorien kann eingerichtet werden.
- Für jede Telefonkategorie kann festgelegt werden, ob sie während der Arbeitszeiten, Nicht-Arbeitszeiten oder immer verwendet werden soll.
- Jedes Szenario kann eine eigene Auswahl und Reihenfolge der Telefonkategorien haben.
- Für besetzte Anschlüsse können im System Wartezeit und Zahl an Wahlwiederholungen festgelegt werden.
- Es kann eine Zeit eingestellt werden, nach deren Ablauf eine per Pager, **Neu** Fax oder **Neu** E-Mail gesuchte Person nicht mehr benötigt wird (nicht mehr das System zurückrufen und quittieren kann).
- Anbindung an SMTP-Server für E-Mail-Versand\* über vorhandenes LAN.
- **Neu** Der Telefonie-Server kann von einem anderen Rechner im Netz administriert werden.
- **Neu** Der Simulator kann auch auf einem anderen Rechner als dem Server laufen.

## Sicherheit

- 4 Berechtigungsstufen, die den Funktionen Systemadministrator, Datenbankadministrator, Anwender und Überwachungspersonal entsprechen.
- Der Systemadministrator kann jedem Anwender eine Berechtigungsstufe zuweisen.
- **Neu** Der Umfang jeder Berechtigungsstufe kann festgelegt werden.
- PIN-Codes und Kennwörter (optional) können für Identifizierung verwendet werden.
- **Neu** Szenarien können mit einem Sicherheitscode geschützt werden.
- **Neu** Vor der Übermittlung der Nachricht kann ein individueller oder für alle Nachrichten gemeinsamer Zugangscode verlangt werden.

## Informationssystem

- **Neu** Es können mehrstufige Informationsmenüs verwendet werden.
- **Neu** Bestimmte Leitungen können direkt an ein Informationsmenü angebunden werden.\*
- Anrufer können die Informationsnachricht zusätzlich zur Ansage auch gefaxt bekommen (Faxabruf-Funktion\*).

## Hilfe und Support

- Kontextsensitive Hilfefunktion.
- Umfassende Anwenderdokumentation.
- Simulator für Telefonate, numerische Pager, SMS/alphanumerische Pager, Faxübermittlung und **Neu** E-Mail – zum Testen und Demonstrieren des Systems.

## Empfohlene Systemvoraussetzungen

### Server-Rechner:

- Windows NT (mind. SP 6)/2000
- mind. Pentium 600 MHz
- mind. 256 MB RAM
- mind. 100 MB freier Platz auf der Festplatte
- CD-ROM-Laufwerk
- Für die Telefoneinsteckkarte wird 1 Steckplatz je 4 Leitungen/Kanäle bzw. je 30 Kanäle benötigt (plus evtl. Platz für Netzwerkkarte); Größe und Typ (PCI oder ISA) der Karte richten sich nach der Art der Installation.
- 1 Steckplatz für eine PCI-Soundkarte
- Lautsprecher und Mikrofon – oder Headset

### Client-Rechner:

- Windows 95/98/ME/NT (mind. SP 6)/2000
- mind. Pentium 200 MHz
- mind. 64 MB RAM
- mind. 100 MB freier Platz auf der Festplatte
- CD-ROM-Laufwerk

### Netzwerk:

- Hochgeschwindigkeits-LAN oder -WAN, mind. 10 Mbit/s.

\*) Mit entsprechender Zusatzausstattung.

Technische Änderungen und Druckfehler vorbehalten.

