

# De AltiGen Max5000 All IP Telefooncentrale



Introductie

Functionaliteit

Toestellen

Systeemopbouw

Toepassingen

Waarom de  
Max5000



# Introductie – algemene samenvatting

De **Max5000** is een kwalitatief hoogstaande, volledig op software gebaseerde, moderne Voice over IP bedrijfstelefooncentrale. Het systeem is speciaal ontworpen voor de klein, midden en grootzakelijk markt (inclusief haar sub-locaties & geavanceerde Call / Contact Center toepassingen), de overheid en instellingen met ondersteuning tot 2000 gebruikers per server.

## Er zijn drie type basisconfiguraties:

- Max5000 **SBE1** - 5 tot 50 VoIP toestellen
- Max5000 **SBE2** - 5 tot 100 VoIP toestellen
- Max5000 **SBE3** – 5 tot 200 VoIP toestellen
- Max5000 - 25 tot 2000 VoIP toestellen



In een enkele, Windows 2008 gebaseerde, server wordt een zeer uitgebreide set met telefonie mogelijkheden en toepassingen standaard geleverd. Met de Max5000 heeft u alle denkbare telefonie functionaliteiten in-huis voor een efficiënte afhandeling van uw telefoonverkeer welke resulteert in een optimale bereikbaarheid van uw organisatie.



De **Max5000** (full version) word o.a. standaard geleverd met: 10 MaxCommunicator licenties, een PC bedienpost, 1 ACD licentie, 1 IP talk licentie, 10 toestellicenties, de beheersinterface, multi-site software, etc..



# Functionaliteit – geïntegreerde applicaties.



# MaxCommunicator – de desktop applicatie!



Gesprekshandelingen | Visual Voice Mail | Presence | Voice Logging | Conferenties

Opname	Status	Naam	Nummer	Groep	DDI	Duur	Conferentie
1104	Verbonden	31621592700	31621592700		31108906428	00:02:55	

Type	Toestelnr	Naam	Status	Afdeling	Locatie
Local	1100	Jeroen Andre de la Porte	Buiten kantoor		Local
Local	1101	Menno Groosman	Beschikbaar		Local
Local	1102	Meeuwis Vermeer	Lunch		Local
Local	1103	Martin Humphers	Beschikbaar		Local
Local	1104	Helpdesk	Beschikbaar		Local
Local	1105	Michiel Moonen	Met vakantie		Local
Local	1106	Ard Vissers	Beschikbaar		Local
Local	1107	Folkert Datema	Beschikbaar		Local
Local	2000	Support Desk	Beschikbaar		Local
Local	2001	Sales Support	Beschikbaar		Local
Local	2003	Sebastien Koopman	Beschikbaar		Local
Local	5000	MeetMe Center	Beschikbaar		Local

**MaxCommunicator** is de grafische gebruikersinterface van de Max5000.

## CTI integratie met CRM of ERP pakket

Max Communicator heeft een ingebouwde CTI module voor de integratie met relatie-beheerssoftware (CRM / ERP) zoals; Microsoft CRM, Microsoft Outlook, Goldmine, ACT!, Archie, etc..

## IPTalk (aparte licentie)

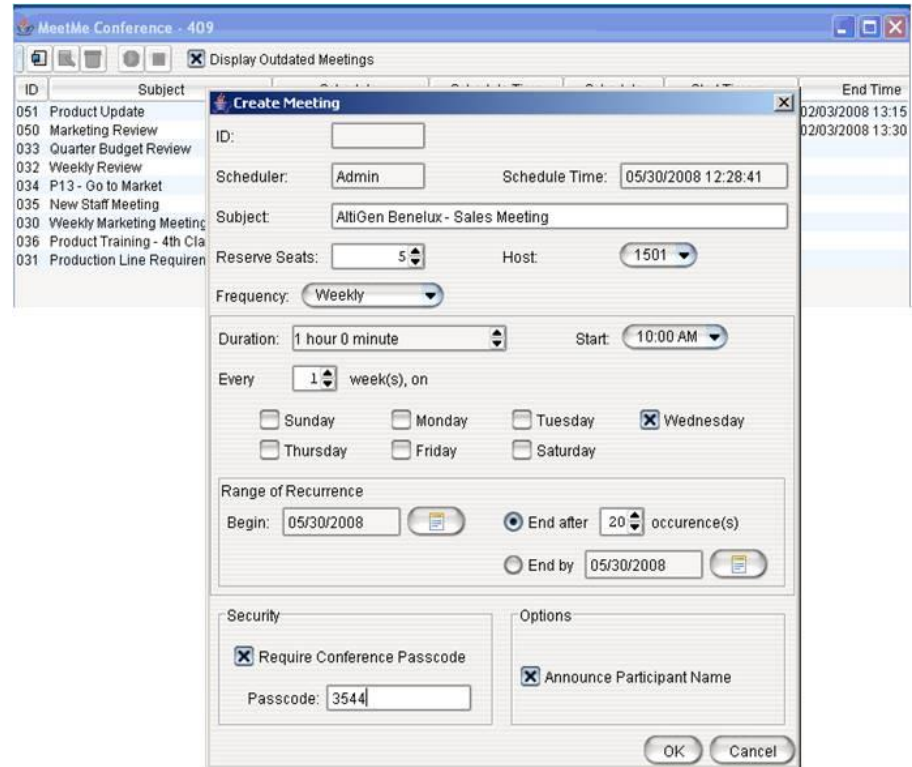
Door te investeren in een IP Talk licentie in combinatie met een Max Communicator licentie verandert uw PC / Laptop in een softwarematige IP-telefoon.



# Conferentie Module – nooit meer te laat!

Meet Me Conferencing | Max. 30 deelnemers | Mute / Un-Mute | Automatische Planning

Met de **Conferentie Module** van de Max5000, bent u in staat om met meerdere personen gelijktijdig telefonisch te vergaderen.



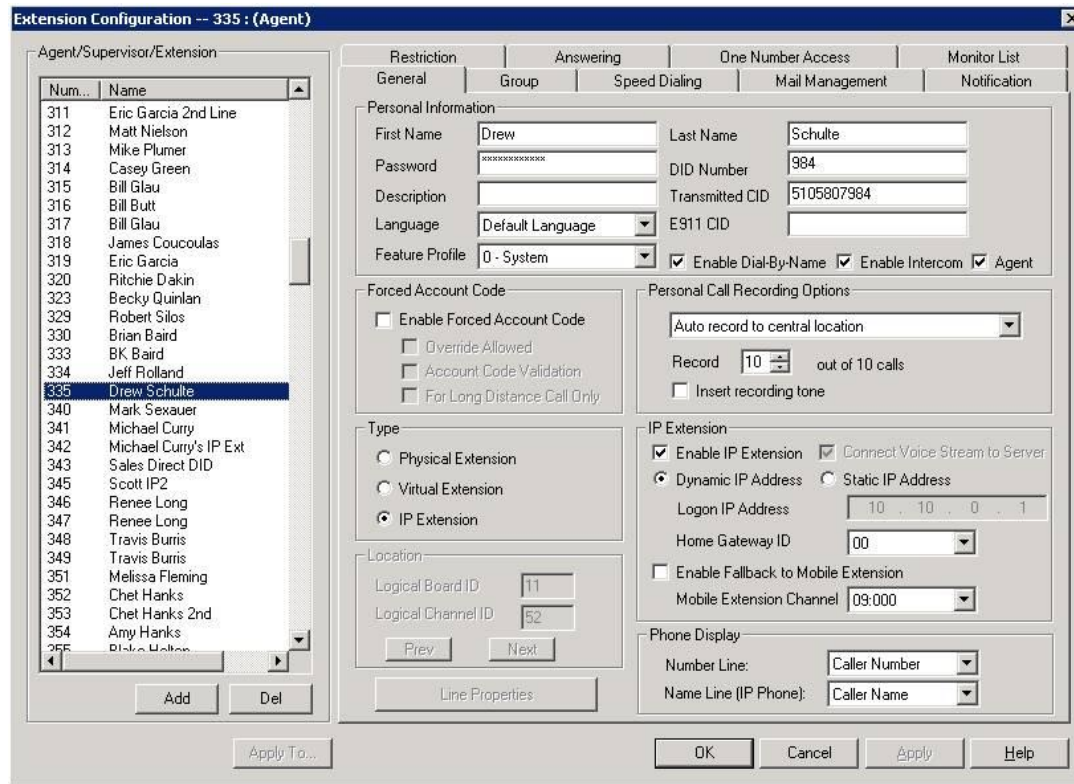
- Maximaal 30 deelnemers.
- Automatische planning van conferenties.
- Deelnemers uitnodigen via de e-mail.
- Opname van de gesprekken.
- Eenvoudige configuratie.

- Mute en Un-mute van de deelnemers.
- Selectief verbreken van deelnemers.
- Aanpassen van de machtigingen per gebruiker.
- Voorrang en prioriteiten instellen.



# MaxAdministratie – volledig in controle.

Beheer | Configuratie | Monitoring | Systeeminstellingen



**MaxAdministratie** is de 'point & click' beheerapplicatie van de Max5000 en gebaseerd op het Microsoft Windows XP principe.

- Netlijn- en doorkiesnummerfuncties.
- Uitgaande en binnenkomende gespreksrouteringen.
- Automatische Receptionistes (Audiotex).
- Call Center configuraties.
- Voicemail.
- Toestelinstellingen.
- Database- en configuratieback-up- / -herstelfuncties.
- Vakantie- / werkroosters.
- Functies voor rapportage en bewaking.
- Etc..



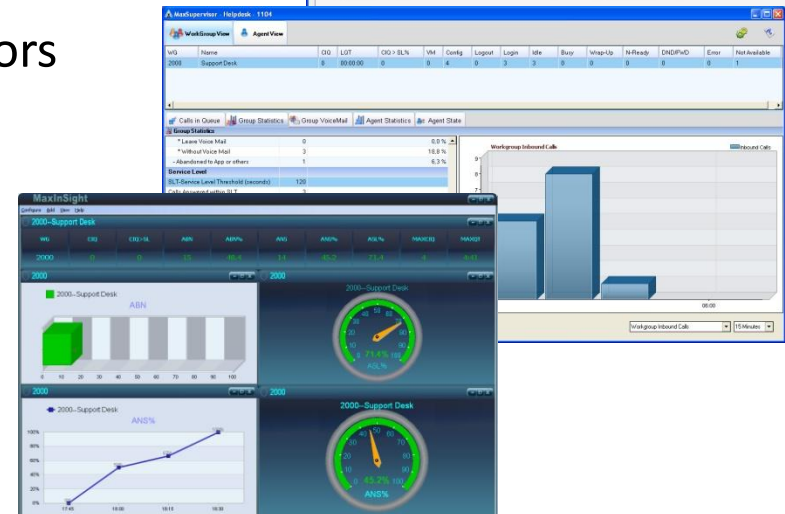
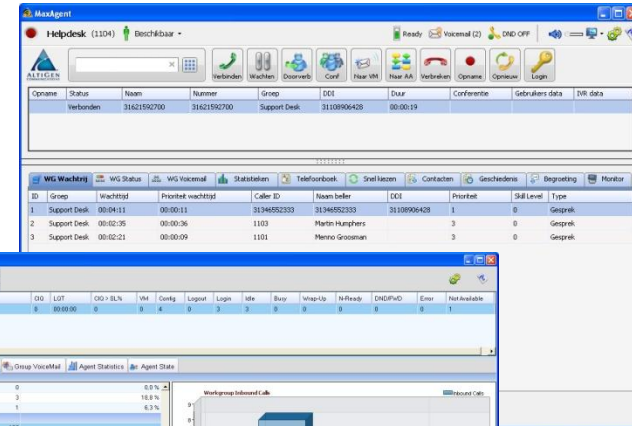
# Call / Contact Center – correct bereikbaar.

ACD groepen | Skill Based | Priority Based | Voice Logging

**MaxAgent** is een voor Call Center-, helpdesk-, of verkoop- medewerkers aangepaste grafische gebruikersinterface.

**MaxSupervisor** geeft Call Center Supervisors of afdelingshoofden de juiste 'tools' in handen voor het gemakkelijk beheren / controleren / managen van wachtrijen.

**MaxInsight** biedt in 'dashboard' vorm allerhande zelf te definiëren statistische informatie.



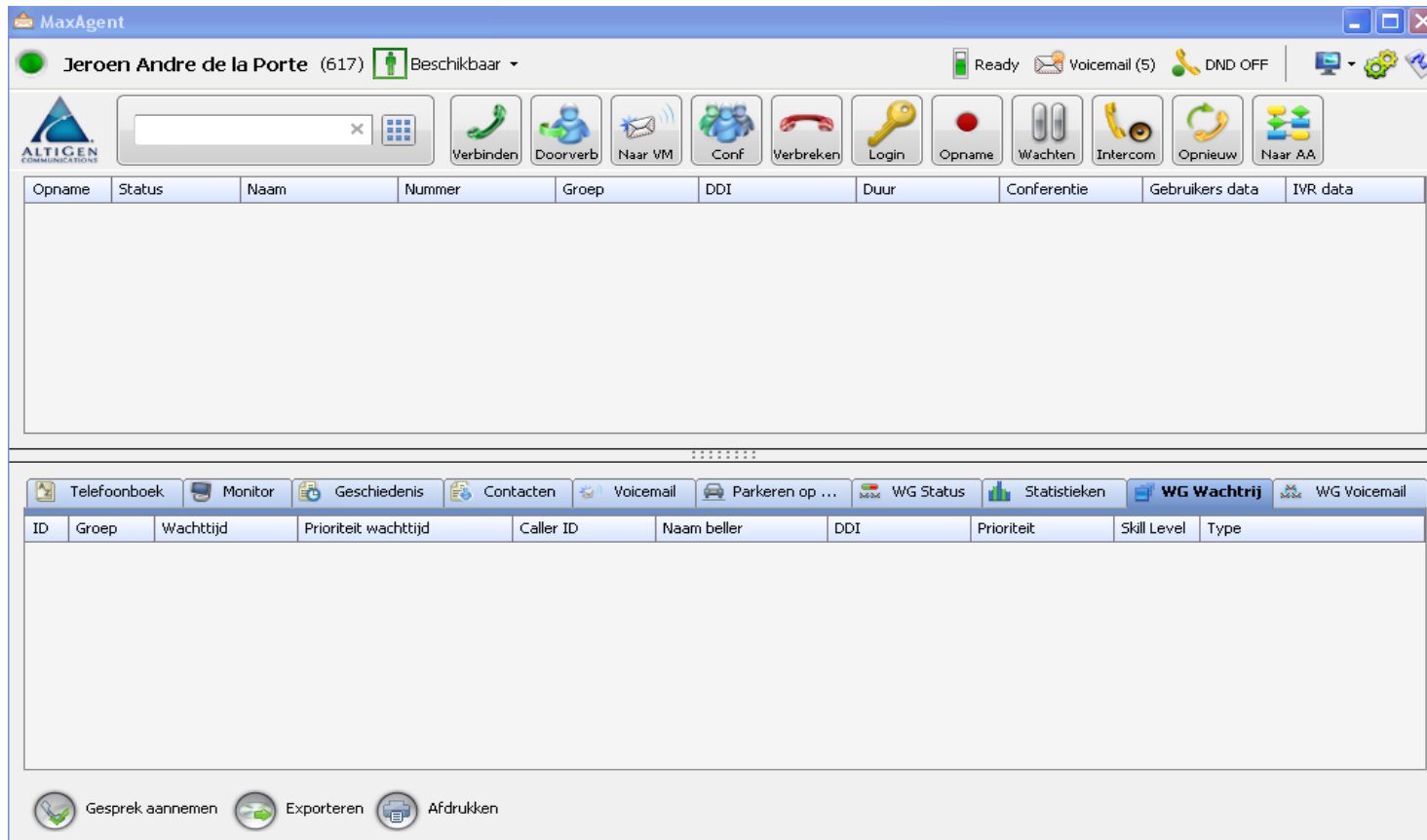
- Monitoren van Queues / Werkgroepen
- Bekijken van realtime statistieken
- Controleren van de status login / log-out / wrap-up.

## Add-ons:

- Dashboard
- MaxReport
- Software Development Kit
- Zakelijke Voice Logging



# Call / Contact Center – Agent applicatie.



MaxAgent

Jeroen Andre de la Porte (617) Beschikbaar

Ready Voicemail (5) DND OFF

Verbinden Doorverb Naar VM Conf Verbreken Login Opname Wachten Intercom Opnieuw Naar AA

Opname	Status	Naam	Nummer	Groep	DDI	Duur	Conferentie	Gebruikers data	IVR data
--------	--------	------	--------	-------	-----	------	-------------	-----------------	----------

Telefoonboek Monitor Geschiedenis Contacten Voicemail Parkeren op ... WG Status Statistieken WG Wachtrij WG Voicemail

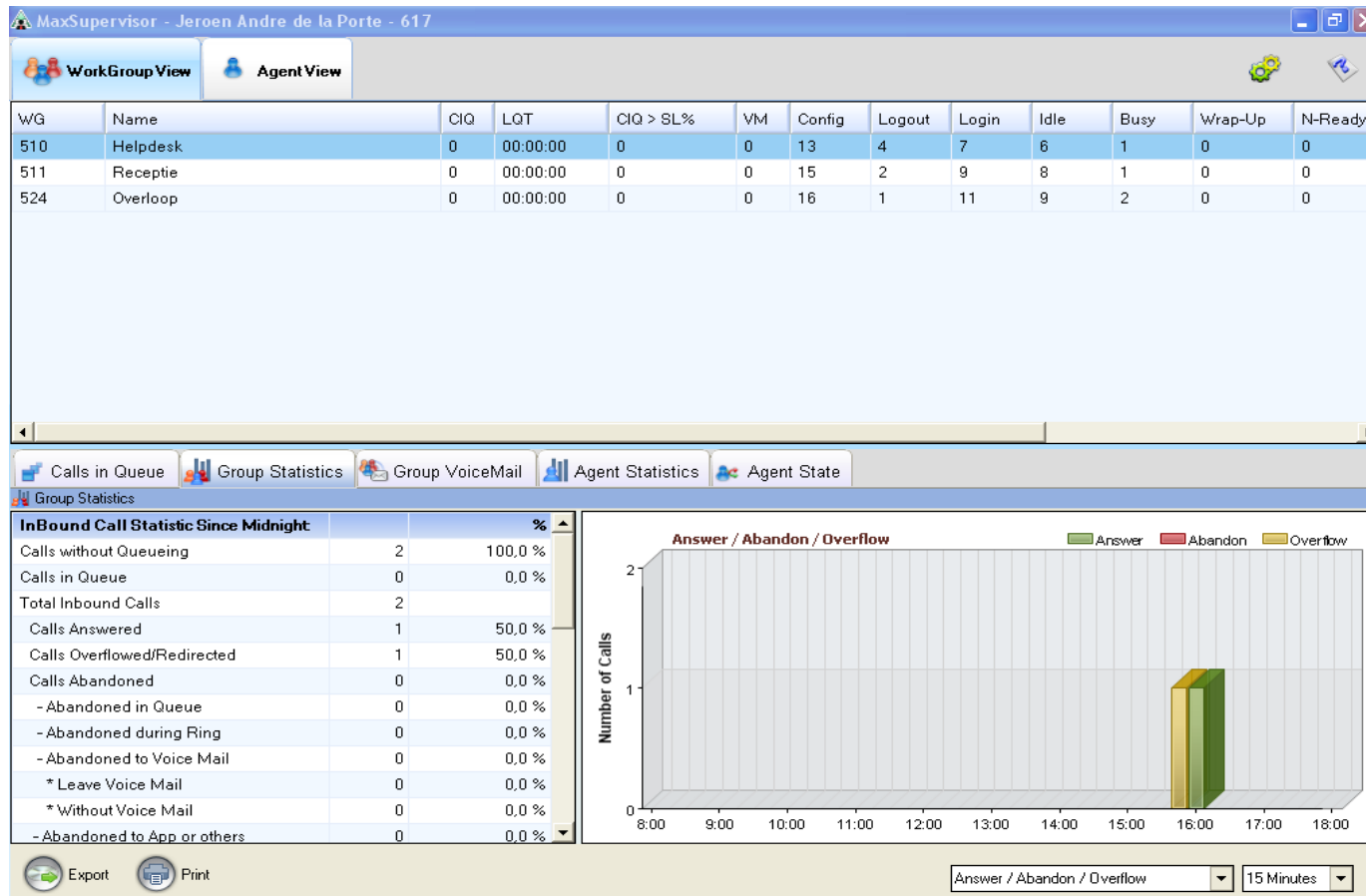
ID	Groep	Wachttijd	Prioriteit wachttijd	Caller ID	Naam beller	DDI	Prioriteit	Skill Level	Type
----	-------	-----------	----------------------	-----------	-------------	-----	------------	-------------	------

Gesprek aannemen Exporteren Afdrukken

- 512 Agent profielen.
- 256 gelijktijdige Agent log-in's.
- 7 verschillende gespreksdistributie mogelijkheden.
- Concurrent Agent licenties beschikbaar.
- 64 verschillende ACD groepen.
- Na werktijd instelbaar.
- Online Agent rapportage.
- Screen pop.



# Call / Contact Center – Supervisor applicatie.



- Coaching / meeluisteren / drieweg.
- Real time Agent overzichten.
- Real time ACD groep overzichten.
- Gesprekken in wachtrijen herrouteren.

- Gespreksrapportage.
- Na werktijd instelbaar.
- Agent status aanpassen.
- Etc.

# Call / Contact Center – dashboard applicatie.



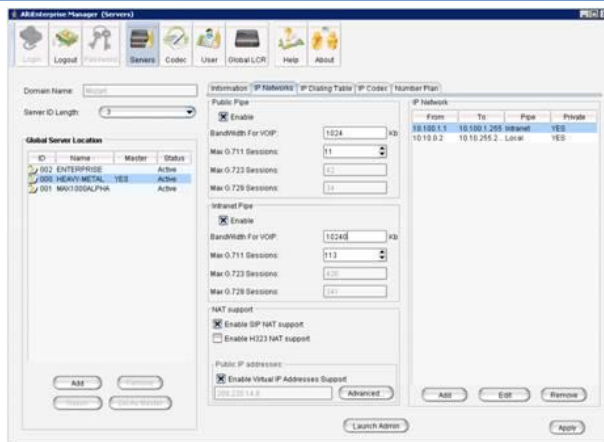
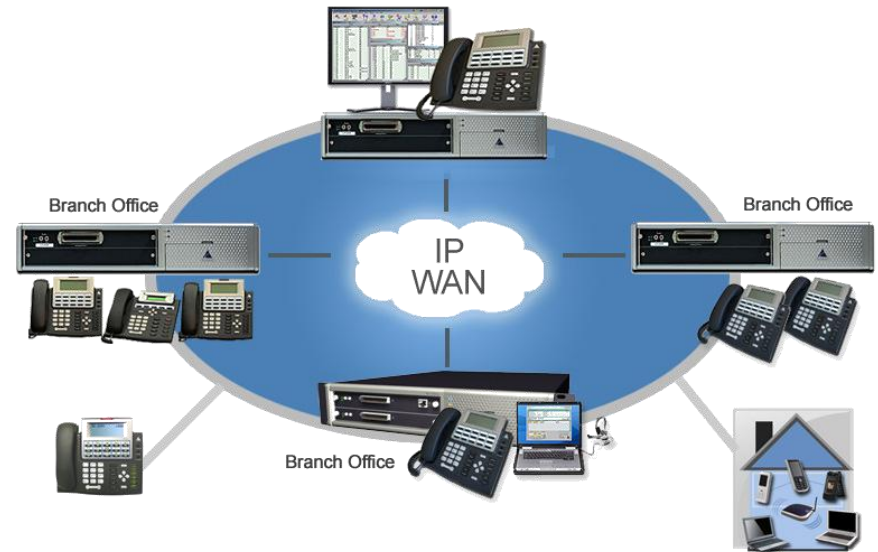
- Met de MaxInsight module kunnen alle belangrijke Call / Contact Center waardes via een flat screen 'real time' inzichtelijk gemaakt worden.



# Multi-Site – meerdere vestigingen aansluiten.

Multi-Site | Synchronisatie | Lokaal / Remote Beheer | Survivability per Lokatie

Met de **Max5000** is het eenvoudig om meerdere vestigingen met elkaar te integreren en deze gecentraliseerd te beheren. Door de systemen te koppelen (maximaal 100) ontstaat één virtuele omgeving.



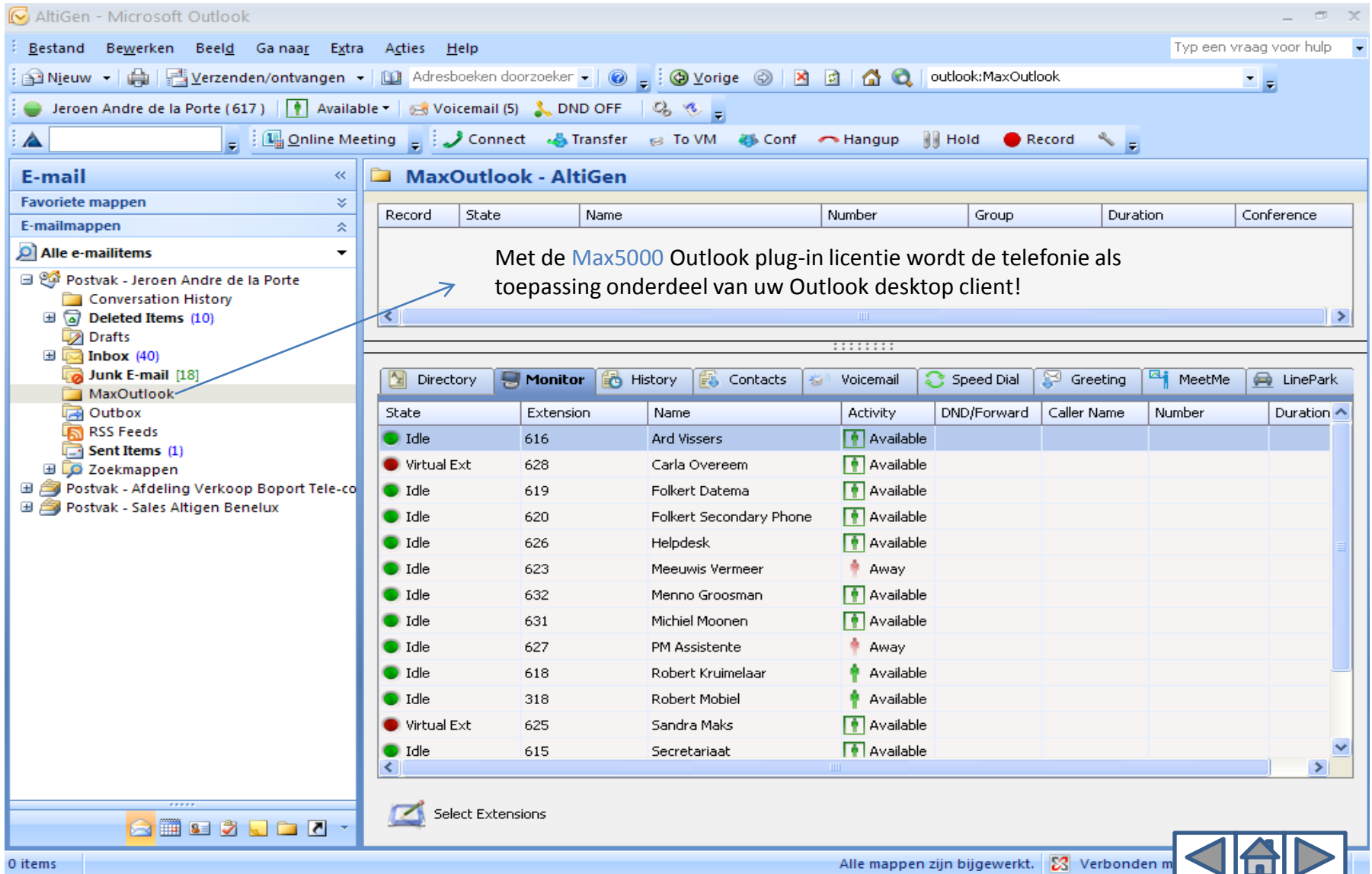
De standaard meegeleverde Enterprise Manager beheert via 'CODEC Control' veel aspecten van de QoS instellingen op het netwerk. Via deze applicatie kan ook gebruikersafhankelijke bandbreedte en gespreksquota voor het verkeer tussen verschillende locaties worden ingeregeld.



# Standaard integratie met Outlook en Exchange - Unified Communications!



# MaxCommunicator - als e-mail plug-in!



The screenshot shows the Microsoft Outlook interface with the MaxOutlook plug-in installed. The left sidebar shows the 'E-mail' folder structure, with 'MaxOutlook' highlighted. The main pane displays a message from the MaxOutlook plug-in, and the bottom pane shows a list of extensions with their status.

**Message Content:**

Met de [Max5000 Outlook plug-in licentie](#) wordt de telefonie als toepassing onderdeel van uw Outlook desktop client!

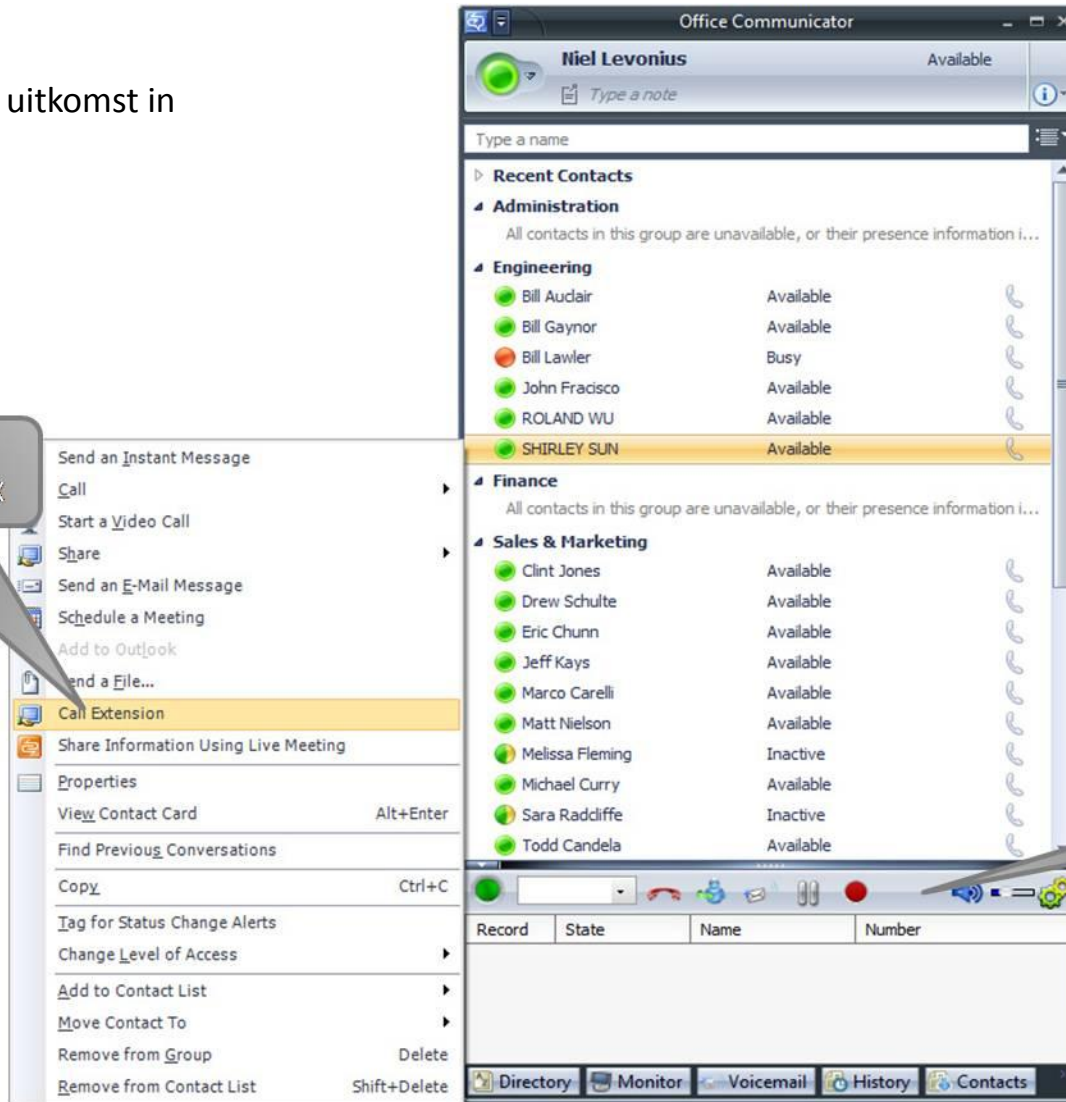
**Extension List:**

State	Extension	Name	Activity	DND/Forward	Caller Name	Number	Duration
Idle	616	Ard Visser	Available				
Virtual Ext	628	Carla Overeem	Available				
Idle	619	Folkert Datema	Available				
Idle	620	Folkert Secondary Phone	Available				
Idle	626	Helpdesk	Available				
Idle	623	Meeuwis Vermeer	Away				
Idle	632	Menno Groosman	Available				
Idle	631	Michiel Moonen	Available				
Idle	627	PM Assistente	Away				
Idle	618	Robert Kruiemelaar	Available				
Idle	318	Robert Mobiel	Available				
Virtual Ext	625	Sandra Maks	Available				
Idle	615	Secretariaat	Available				

# MaxCommunicator – als OCS plug-in!

De **Max5000** biedt een uitkomst in combinatie met OCS.

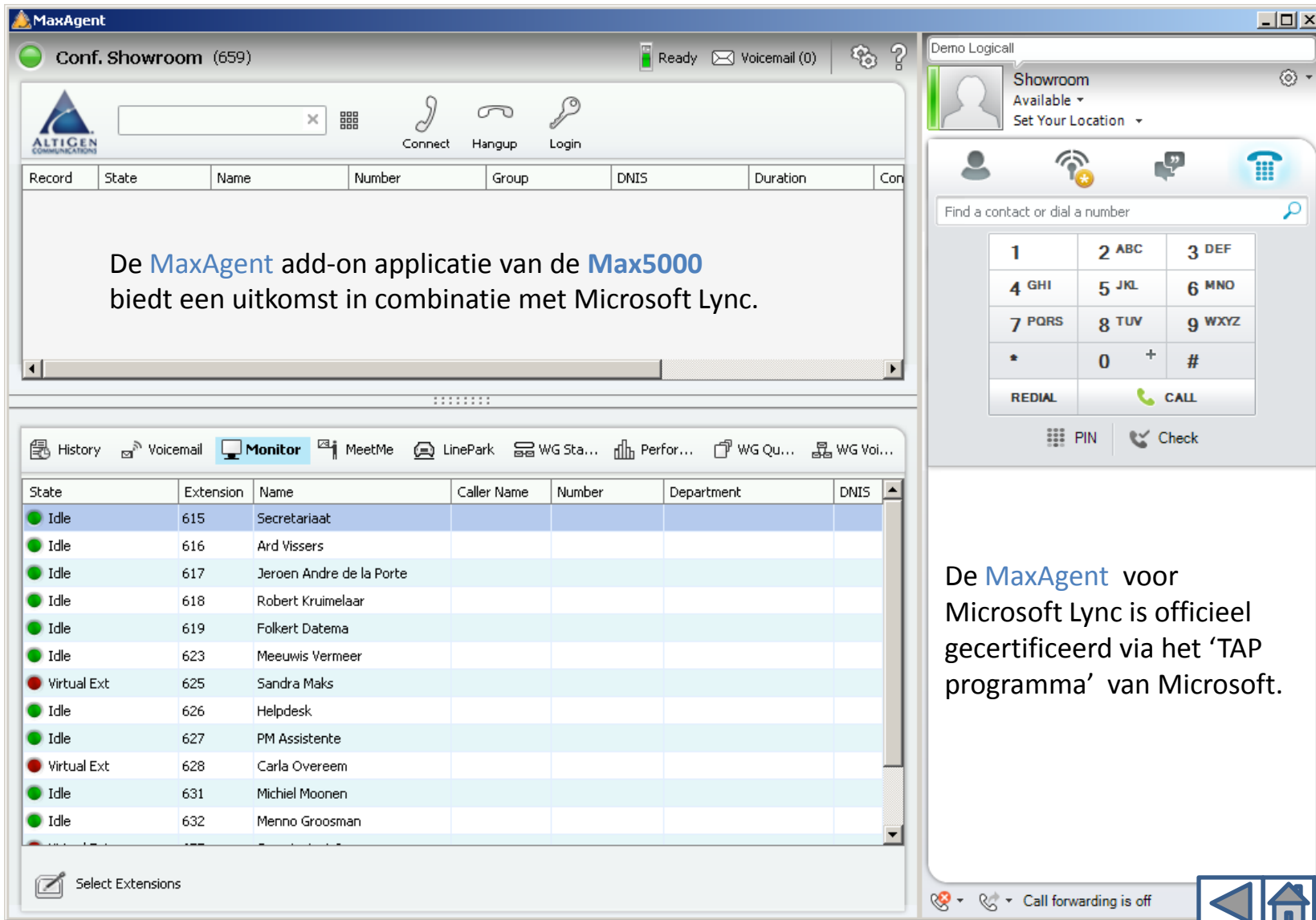
“Call Extension” routeert gesprekken via MaxCS PBX



The screenshot shows the Office Communicator interface. On the left, a context menu is open with 'Call Extension' highlighted. The main window displays a contact list for 'Niel Levonius' (Available) with groups: Administration, Engineering, Finance, and Sales & Marketing. The Engineering group includes contacts like Bill Audair, Bill Gaynor, Bill Lawler, John Fracisco, ROLAND WU, and SHIRLEY SUN. The Sales & Marketing group includes contacts like Clint Jones, Drew Schulte, Eric Chunn, Jeff Kays, Marco Carelli, Matt Nielson, Melissa Fleming, Michael Curry, Sara Raddiffe, and Todd Candela. At the bottom, a status bar shows icons for Directory, Monitor, Voicemail, History, and Contacts.

PABX Call Control als onderdeel van de Office Communicator

# MaxAgent – als Lync add-on applicatie!



The screenshot displays the MaxAgent application interface. The top window shows a conference room status for 'Conf. Showroom (659)' with 'Ready' status and 'Voicemail (0)'. Below this is a toolbar with 'Connect', 'Hangup', and 'Login' buttons. A large text area contains the message: 'De MaxAgent add-on applicatie van de Max5000 biedt een uitkomst in combinatie met Microsoft Lync.'

The bottom window shows a 'Monitor' tab with a table of contact states:

State	Extension	Name	Caller Name	Number	Department	DNIS
Idle	615	Secretariaat				
Idle	616	Ard Vissers				
Idle	617	Jeroen Andre de la Porte				
Idle	618	Robert Kruimelaar				
Idle	619	Folkert Datema				
Idle	623	Meeuwis Vermeer				
Virtual Ext	625	Sandra Maks				
Idle	626	Helpdesk				
Idle	627	PM Assistente				
Virtual Ext	628	Carla Overeem				
Idle	631	Michiel Moonen				
Idle	632	Menno Groosman				

Navigation icons at the bottom include 'Select Extensions', 'PIN', 'Check', and 'Call forwarding is off'.

De MaxAgent voor Microsoft Lync is officieel gecertificeerd via het 'TAP programma' van Microsoft.

# Toestellen – op basis van VoIP

Kosten effectief | PoE | Handen vrij| multi-line | display

## AltiGen Voice over IP toestellen

De AltiGen VoIP toestellen (*3 merken, 13 modellen*) hebben een stijlvol ontwerp, ontworpen voor het gemak van de gebruiker. De geavanceerde functies zijn gemakkelijk en intuïtief te gebruiken.



**MaxCS IP720**



**Polycom IP 450**



**Aastra 53i**

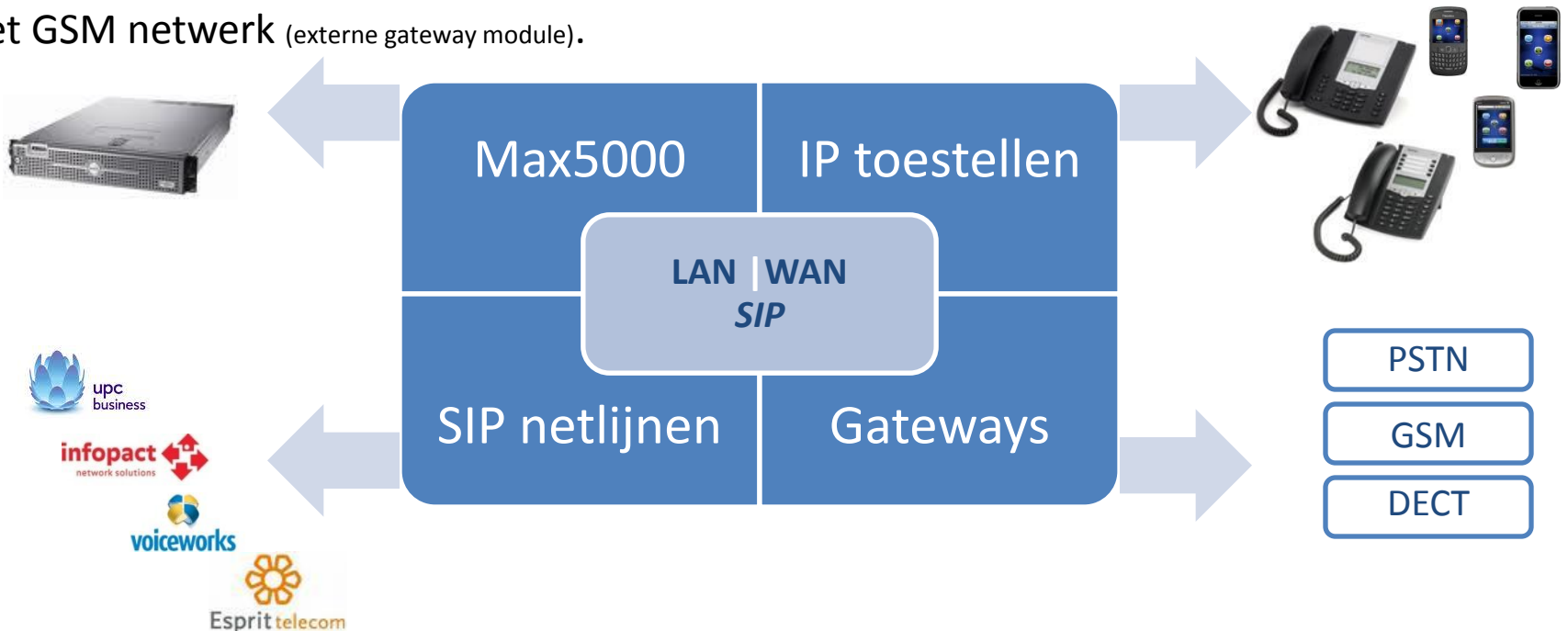
# Toestellen (FMC) – mobile extension

Google Android | | Apple I-Phone | Black Berry | Windows Mobile (Q1-2011)



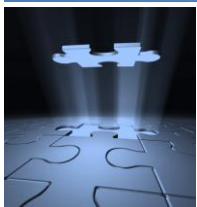
Max5000 | IP toestellen | Switch met PoE | SIP / ISDN trunk | gateway's

De **Max5000** hoort thuis in uw netwerk. Het is een volledig op Voice over IP gebaseerde telefooncentrale. De toestellen worden aan uw netwerk gekoppeld en u kunt SIP netlijnen rechtstreeks aansluiten op de Max5000. Indien u andere technieken wilt gebruiken voor externe verbindingen heeft u een gateway nodig om het Voice over IP protocol te converteren naar ISDN netlijnen (externe gateway module), analoge netlijnen (externe gateway module) of het GSM netwerk (externe gateway module).



# Waarom de max5000

- ✓ U kunt uw eigen systeem beheren voor een lagere 'Total Cost of Ownership'.
- ✓ U bent optimaal bereikbaar door de mobiliteitsoplossingen van AltiGen.
- ✓ U kunt uw vestigingen probleemloos met elkaar verbinden.
- ✓ U kunt de Max5000 koppelen met Microsoft Exchange Server (Outlook).
- ✓ U kunt uw telefoonverkeer volledig monitoren en weet daardoor beter wat de belasting is en waar eventuele knelpunten liggen.
- ✓ De Max5000 houdt rekening met het ergste door de ingebouwde back-up en redundantie functies (optioneel).
- ✓ U hoeft alleen te investeren in de functionaliteit die u wenst te gebruiken. Groeit uw bedrijf dan laat u de Max5000 simpelweg met uw bedrijf meegroeien.



#### Voor meer informatie:

Neem contact op met uw geautoriseerde en gecertificeerde AltiGen partner, bezoek ons op [www.altigen.nl](http://www.altigen.nl), of neem telefonisch contact op via 0346-751370

