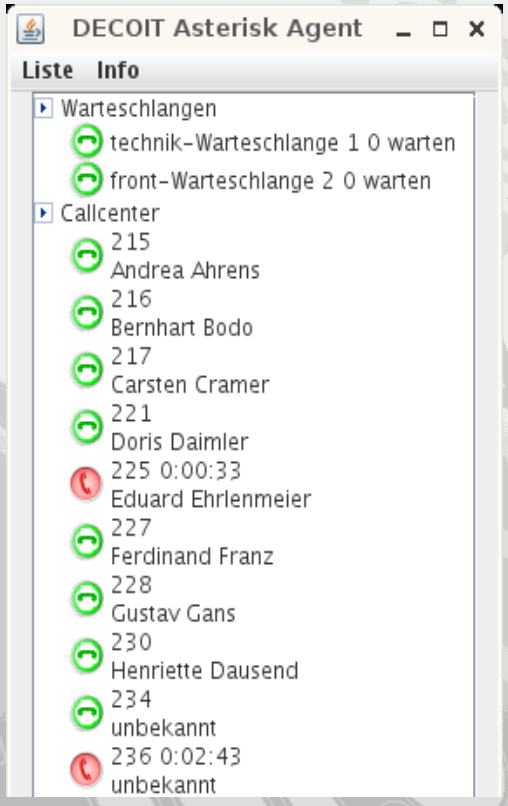
Asterisk Agent-Desktop

Die Voice-over-IP (VoIP) Software Asterisk ist eine quelloffene Open-Source-Software (OSS), die mannigfaltige Erweiterungsmöglichkeiten bietet und von vielen Herstellern bereits in eigenen Produkten genutzt wird. Die DECOIT GmbH favorisiert Asterisk aufgrund der verwendeten Standards und der flexiblen Einsatzmöglichkeiten. Zusätzlich werden von uns eigene Lösungen um Asterisk herum entwickelt. Der Agent-Desktop stellt eine solche Möglichkeit dar.

Der Agent-Desktop bietet Ihnen die Möglichkeit ihre gesamte VoIP-Kommunikation, die über Ihren Asterisk-Server abgebildet wird, zu überwachen und im Auge zu behalten. Bei einfachen Konfigurationen können Sie sich ganz auf die automatischen Einstellungen des Agent-Desktops verlassen, die er in Zusammenarbeit mit dem ihm zugewiesenen Asterisk-Server erstellt und übersichtlich auflistet.



Der Agent-Desktop stellt die Teilnehmer Ihres Unternehmens im Instant-Messenger-Look dar. Rufnummern der Teilnehmer und Statusanzeige (frei oder besetzt) werden übersichtlich präsentiert. Ankommende Rufe werden ebenfalls angezeigt und können auf Wunsch auch mit Namen dargestellt werden. So sieht man übersichtlicher weise, welche Kollegen sich in Gesprächen befinden. Zusätzlich werden Warteschleifen angezeigt und wie viele Gespräche sich in Warteposition befinden. Diese Funktion ist besonders im Call-Center-Umfeld hilfreich.

Bei komplizierten Sachverhalten, individuellen Gruppierungswünschen oder firmenabhängigen Zusammenstellungen bietet der Agent-Desktop die Möglichkeit eine zentrale Konfiguration zu laden, die Sie über XML steuern können. Dort können die gewünschten Informationen auch nach Anwendungsbereich oder Einsatzgebiet gefiltert werden. Es erscheinen dabei nur die Daten auf dem Bildschirm, die Sie benötigen. Unwichtige Informationen kann man erst auf Knopfdruck erscheinen lassen.

Folgende Leistungsmerkmale lassen sich nennen:

- Einfache Einrichtung
- Daten werden direkt aus dem Server ausgelesen, ohne Konfiguration einsetzbar
- Unterstützung von Status-Meldungen aller Endgeräte
- Anzeige der Verbindungsdauer
- Mehrleitungsgespräche werden unterstützt
- Warteschlangen und wartende Teilnehmer können angezeigt werden
- Individuelle Endgeräte-Gruppierung ist möglich
- Anzeige von Asterisk-Serverinformationen
- Anzeige bleibt immer im Vordergrund vor allen anderen Fenstern und ermöglicht so eine ungestörte Kenntnisnahme aller Aktivitäten

Technisch setzt der Agent auf die moderne und flexible Java-Plattform auf. Dadurch ist die Software plattformunabhängig. Gruppen können individuell eingerichtet werden. Der Agent-Desktop erweitert die Asterisk-Anlage um wirkliche CTI-Anwendungen. Dadurch wird die Zusammenarbeit in Gruppen gefördert, unabhängig vom Sitz des Teilnehmers.

Technische Merkmale:

- Linux- oder Windows-Betriebssystem
- Java-Applikation
- Anbindung an Asterisk-Server
- SIP-Clients (+Zap/Queues) werden ausgelesen (Telefone, Faxgeräte, Adapter etc.)

Systemanforderungen:

- Windows 2000/XP/Vista
- Linux Betriebssystem
- Mind. 1 GHz CPU, 512 MByte RAM
- Java 6

© DECOIT GmbH • Fahrenheitstraße 9 • D-28359 Bremen
Alle Rechte und technische Änderungen sind vorbehalten.
Die verwendeten Hard- und Softwarenamen sind Handelsnamen.