

Vannessa, die Digitale Assistentin

Wer wünscht sich nicht immer eine freundliche und nette Stimme am Telefon welche die täglichen Anrufe entgegen nimmt. Es gibt viele Lösungen, aber alle haben eines gemeinsam, man kann eine Nachricht hinterlassen und eventuell hört man noch eine Tageszeitanzeige. Aber wie ist es wenn der Mitarbeiter im Meeting oder im Aussendienst ist, der anrufer hört immer den normalen Text oder man muß jedesmal ein neuen Text aufsprechen. Von einer Notfall Hotline oder eine gesonderte behandlung von VIP Anrufen ganz zu schweigen.



Die Firma L&L und Weiss Datentechnik hat hier eine Lösung entwickelt "Vannessa" welche auf David.Zehn aufsetzt, für ältere Versionen von David steht auch hier eine Version von Vannessa zur Verfügung. Hier wurde auf sehr hoher felxibilität und Individualität geachtet. So setzt Vannessa neue maßstäbe beim Anrufmanagement.

Die Installation ist sehr einfach und geht schnell von der Hand, Sie läuft praktisch selbsständig. Wer David kennt wird gleich sehen das hier zwei gepackte Archive vorhanden sind welche entsprechen in die Archiv Struktur integriert wird. Vannessa arebeitet hier auch mit einer eigenen TLD.DCC, bei der Installation wird diese jedoch umbenannt, so dass die originala TLD.DCC ind old1.dcc umbenannt wird. Da hier in die Archive Struktur eingegriffen wird empfiehlt es sich ein Backup vorab durchzuführen.

Hiermit ist die Installation auch schon erledigt und man kann sich der Konfiguration zuwenden.

Vorweg, jeder Client bekommt ein Konfiguration den sogenannten V-User, so kann jeder Benutzer Individuell per Grafischem User Interface seine einstellungen konfigurieren. Angefangen von Meetings bis hin zu Urlaubszeiten und Weiterleitungen kann der Benutzer hier alles selber einstellen.

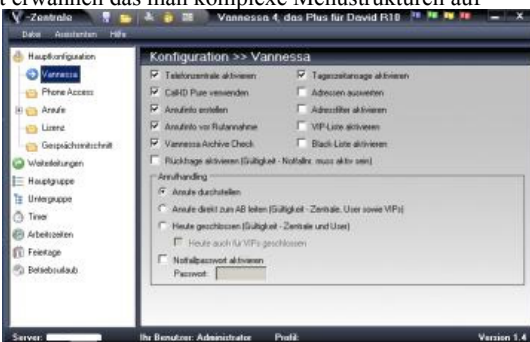
Für die Zentrale konfiguration hat man auf dem Server V-Zentral. Dort kann man das generelle verhalten Einstellen, so ist es möglich Vannessa generell zu Deaktivieren, aber auch Arbeitszeiten und Betriebsurlaub kann man genrell konfigurieren.

Jeder Mitarbeiter kann aber bei entsprechenden Berechtigungen selbst noch die eigene Arbeitszeit einstellen und auch den Urlaub eintragen, so das hier auch eine ganz Individuelle konfiguration möglich ist.



Als ein von vielen Highlights, möchten wir die möglichkeit erwähnen das man komplexe Menustrukturen auf einfacher art und weise zu erstellen. Somit bietet man seinen Anrufer die möglichkeit per Tonwahl seine direkte Abteilung zu wählen oder auch direkt zu einem Handy verbinden zu lassen. Auch dieses ist Problemlos mit V-Zentrale möglich und schnell zu realisieren. Über das David Infocenter kann man schnell und Problemlos die Ansagen anpassen oder neue für das Anrufmanagement einfügen.

Auch das Notfall management wie z.B. Bereitschaftsdienste können auch konfiguriert werden, so hat man die möglichkeit auch bei Betriebsferien oder Feierabend entsprechende rufe auf dem Handy auszulösen.



Zusätzlich hat jeder Benutzr die möglichkeit nur für bestimmte Kunden außerhalb der Geschäftszeiten erreichbar sein, so kann man ein Code hinterlegen welcher nach eingabe ein Umleitung auslöst z.B. auf ein Handy.

Aber nicht nur im bereich des Anrufmanagement ist Vannessa eine Wucht, sondern auch bei dem Adressmanagement, durch das zusätzliche Programm Call-ID Pure welches natürlich auch mit Vannessa zusammen ein starkes Team bildet. Call-ID Pure besteht aus zwei komponenten, zum einen der Server welcher im Netzwerk die Information an die Clients austeil und sich um die Anrufidentifizierung anhand vom David Telefonbuch kümmert. Auf der Call-ID Pure Server kann man mehrere Telefonbücher einbinden, so kann man auch von jedem einzelnen Benutzer das Telefonbuch einbinden. Auf der Clientseite wird ebend der Call-ID Pure Client installiert. Der Client selbst kann bei Wunsch nicht nur den Anrufer samt Namen anzeigen sondern auch gleich über das Tobit Information Center die entsprechenden Adresskarte öffnen. So das man sofort sehen kann wer anruft und entsprechend auch Notizen sehen kann, das hilft sehr um zu schauen um welchen Vorgang es sich handelt.

Auch im Phone Access hat Vannessa ihr eigenes Paket im Gepäck, angefangen von vorlesen von Nachrichten oder Faxen bis zu einschalten von Umleitungen ist diese direkt vom telefon aus möglich.

Hier wird auch nur das bezahlt was gebraucht wird, somit hat sich die Firma L&L auch ein fäheres Baukasten system einfallen lassen. Mit verschiedenen Modulen kann man den Funktionsumfang problemlos und ohne neu Installation erweitern und Individuell anpassen. In unserem Test nutzen wie die Vannessa 4 mit allen 4 Modulen. Bei Fragen rund um die Funktionsvielfalt und individuellen Einsatz Szenarien steht die Firma L&L einem immer freundlich und kompetent zur Seite. Selbst bei Installationsprobleme gibt es einen Onlinesupport, so das auch direkt live auf dem Server geschaut werden kann wo die Probleme sind. Um sich auch vorab von den Fähigkeiten von

Vannessa selbst zu überzeugen ist es möglich eine 30 Tage Testversion kostenlos und ohne Einschränkung zu testen, bei der Lizenzierung zur Vollversion ist hier eine neu Installation nicht nötig und es gehen keine Einstellungen verloren.

Aber Vannessa hat auch eine Schwachstelle, die Dokumentation läßt leider noch viele Fragen offen was die einzelnen Funktionen angeht, nach Rückfrage an [Firma L&L](#) würde uns versprochen hier auch nachzuarbeiten.