

UNIFY Harmonize
your enterprise

Formerly Siemens Enterprise Communications



OpenScape Business

Technische Kundenpräsentation – unterstützende Folien
Oct. 2013

UNIFY

Formerly
Siemens Enterprise Communications



Unify



- Trends im Markt
- OpenScape Business – die Lösung
- Anwender Clients und Groupware
- Multimedia Contact Center
- CRM Integration und Applikationen
- Endgeräte für Sprache und Video
- Vernetzung und Virtualisierung
- Migration auf OpenScape Business
- Mit OpenScape Business in die Zukunft
- OpenScape Business UC Mehrwerte

Unsere eigenen Erfahrungen Herausforderungen von Unternehmen



Trend: IP und UC



Kundenservice steigern



Investitionen
schützen



Volle
Kostenkontrolle

Wettbewerbsvorteile sichern

IP oder „klassisch“ – welche Infrastruktur
passt zu meinem Unternehmen ?

Die Antwort auf Ihre Herausforderungen in nur einer Lösung ?

Schlüsselfaktoren für den Erfolg

Viele Aufgaben

Passende Telefonie und UC für jeden Mitarbeiter

Wie kann modernste Kommunikation mein Unternehmen unterstützen ?



Betriebskosten senken

Investitionsschutz durch Migration

Wie kann ich bestehenden Invest schützen und trotzdem neueste Technologie nutzen?



Immer auf Achse

Mobilität bei gleichzeitiger guter Zusammenarbeit

Wie kann ich Erreichbarkeit und Teamarbeit verbessern?



Skalierbar und Flexibel

Modernste Technologie passend für jede Infrastruktur,

Wie kann ich meinen wachsenden Anforderungen auch morgen gerecht werden?



Kundenservice steigern

Hohe Erwartungen an den Kundenservice.

Wie kann ich meine Kunden noch besser bedienen und diese mich erreichen?



Support des Herstellers

Ein sicheres Gefühl und Vertrauen zum Fachhandel

Wie bekomme ich im Fall der Fälle einfachen Support durch den Hersteller?



Schlüsselfaktoren für den Erfolg im Detail

Einfache Installation und Support

Ein System muss zusätzlich zu einer ausfallsicheren Telefonanlage:

- ein einfach und schnell einzurichtendes Unified Communications mit einer benutzerfreundlichen Oberfläche bieten
- die Migration zu IP erlauben
- risikofreie Hochrüstung unterstützen



Skalierbar und Flexibel

Wenn das Unternehmen wächst, muss sich auch das Voice- und UC System dem Wachstum des Unternehmens anpassen:

- Erweiterung um Teilnehmer und Endgeräte
- Integration in die vorhandene Infrastruktur
- Erweiterung um neue Standorte



Schlüsselfaktoren für den Erfolg im Detail

Mobilität – immer auf Achse

Wenn Mitarbeiter an verschiedenen Standorten sitzen, muss es möglich sein, unabhängig vom Standort zusammen zu arbeiten

- Einbindung von SmartPhones und Tablets
- Home Office Mitarbeiter einbinden



Betriebskosten senken

Die IT Umgebung im Unternehmen sollte bei Hochrüstungen oder Migrationen weitgehend erhalten bleiben

- Investitionsschutz
- Nutzung der vorhandenen Infrastruktur



Schlüsselfaktoren für den Erfolg im Detail

Produktivität und Kundenservice

- Kundenanforderungen besser gerecht werden, um Zufriedenheit und nachhaltige Kundenbindung zu fördern
- Das Unternehmen sollte Mitarbeiterbedürfnissen besser gerecht werden, um die Produktivität der Mitarbeiter optimieren zu können – mehr erledigen in gleicher Zeit



Support

Die Unterstützung des Herstellers ist integraler Bestandteil von Produkten – um ein sicheres Gefühl zu haben

- Unify hat durch seine langjährige Erfahrung ein hervorragendes Produktportfolio
- Unify bietet weltweiten Support



UC optimiert die Kommunikation

UCC = Unified Communication & Collaboration



UCC vereint die verschiedenen Kommunikationstechnologien-Präsenz, Konferenz, Voicemail, e-Mail, Instant Messaging, Fax, Video, Web Collaboration, Contact Center, etc. – in einer einheitlichen Oberfläche !

Ein Muß für Jeden der schnell, effektiv und kostenbewusst kommunizieren möchte !

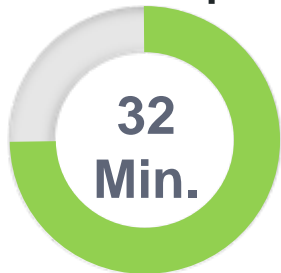
UC hilft Kunden die Motivation ihre Mitarbeiter zu verbessern und den Ertrag zu steigern

Was ist wichtig? Mitarbeiter schnell zu erreichen

Eine Lieferung trifft ein - Wie erreiche ich die Kollegen im Lager?

Ein Kunde will einen Auftrag erteilen, hat aber noch eine entscheidende Frage. Kann ich den Chef kurzfristig erreichen?

Präsenzmanagement spart Zeit



...durchschnittliche Zeitersparnis mit UC, weil Sie Kollegen beim ersten Versuch erreichen

Was ist wichtig? Keine Nachricht von Kunden oder Kollegen verpassen

Einem viel beschäftigten Vertriebsmitarbeiter entgeht keine Sprach- oder Fax Nachricht mehr denn er bekommt automatisch ein E-Mail zugesendet.

Eingehende Nachrichten zentral verwalten



...durchschnittliche Zeitersparnis durch die Verwaltung von E-Mails, Voicemails und Faxen einem UC-Client

Was ist wichtig? Keine Zeit beim Erfassen von Daten verschwenden

Anwaltskanzleien können Telefonate automatisch dokumentieren.

Bei eingehenden Anrufen öffnet sich automatisch der Datensatz in der Kundendatei

Integration bietet Vorteile



- 1) Zeitersparnis
- 2) Weniger Fehler
- 3) Datenzugriff in Echtzeit

OpenScape Business

Die optimale Lösung für den Mittelstand

- Echte „All-In-One“ Telefonie und UC Lösung für die professionelle Unternehmenskommunikation
- UC, Mobilität und vieles mehr bereits integriert
- Endgeräte und Applikationen passend für jeden Arbeitsplatz
- Einsetzbar unabhängig von der existierenden Infrastruktur ob „klassisch“ oder modernste VoIP
- Skalierbar und flexibel, passt sich den Anforderungen Ihres Unternehmens an



**OpenScape Business - die Investition in maximale Flexibilität
für einzelne oder verteilte Standorte**

Unify



OpenScape Business – die Lösung

OpenScape Business

Die optimale Lösung für kleine und mittlere Unternehmen

OpenScape Business Voice & Unified Communication



Anwender Clients & Groupware

myPortal Smart, myPortal for Desktop,
myPortal for Outlook, myPortal for Mobile/ Tablet



Multimedia Contact Center

jetzt für alle Modelle verfügbar

Voice & Video Clients

alle OpenStage HFA, T & SIP devices,
Video mit OpenScape Personal Edition SIP
DeskPhone IP35



Applikationen & Vermittlungsplatz

myAttendant & OSBiz Attendant Erweiterungen
OpenStage GateView, Application Launcher



OpenScape Business - die Investition in maximale Flexibilität in eine echte All-In-One Lösung für Telefonie und UC

OpenScape Business

Passend für jede Kundeninfrastruktur, HW & SW, „klassisch“ oder IP

OpenScape Business X3 / X5 / X8

Voice & UC-Komplettlösung für bis zu 500 User

All-In-One Voice & UC mit onboard full IP, bis zu 500 User, IP & Digital & Analog, DECT, ITSP, SIP Trunking, ISDN / S2



X3



X5



X8

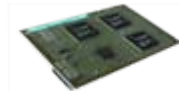
UC Booster Optionen



UC Booster Card
für bis zu 150 UC Suite User
PlugIn Board für X3R/X5R/X8



UC Booster Server
für bis zu 500 UC Suite User
Server für X3/X5/X8



Voice Channel Booster
weitere DSP Kanäle
für X3/X5/X8

OpenScape Business S

Virtualisierung für bis zu 500 Nutzer

All-in-one Telefonie & UC Server based
UC Software Lösung für bis zu 500 User,
Virtualisierung mit VMware, SIP Trunking)



Server-basiert oder voll virtualisiert

Eine gemeinsame Lösungsarchitektur über alle Modellvarianten
Umfangreiche Vernetzungsmöglichkeiten zwischen den Modellen

Unify



Anwender Clients und Groupware

OpenScape Business

UC Clients passend für jede Arbeitsumgebung

Desktop Clients

- **myPortal Smart**

Der leistungsstarke Einstieg in die UC Welt

Für Mitarbeiter im Büro mit favorisiertem OS (Windows & MAC)



Mobility Client

- **myPortal for Mobile**
- **myPortal for Tablet**

Für mobile Mitarbeiter – bietet UC unabhängig vom Standort und benutztem Endgerät



Desktop & Groupware Integration

- **myPortal for Outlook & Desktop**

Volle UC Vielfalt für den Desktop oder in Outlook integriert

- **myPortal for Outlook:** Die perfekte Lösung für Mitarbeiter im Büro, die Microsoft Outlook nutzen



Auf dem Telefon

- **myPortal for OpenStage**

Für Mitarbeiter im Büro zum schnellen Ändern ihres Präsenzstatus und zum Abhören von Sprachnachrichten



OpenScape Business

Leistungsstarkes UC Smart bereits „on Board“

Ermöglicht eine einfache Erweiterung von Telefonie auf UC mit integriertem „on Board UC Smart“ verfügbar für X3, X5 und X8

myPortal Smart

- Präsenz einschl. statusbasierter Ansagen
- Favoriten einschl. Anrufstatus
- Visuelle Voicemail Steuerung
- VoiceMail als eMail Service
- Ad-Hoc-Konferenzen
- Telefonbuchzugriff
- Chat
- Erinnerungen
- Für Apple MAC OS und Windows



Optimieren Sie Ihre Geschäftskommunikation mit UC
Direkt integriert auf dem neuen UC-Mainboard für bis zu 50 Anwender

Integrierte UC Erweiterungen

Überall Zugriff auf Ihren Desktop und Ihr Telefon

Vocicemail vollständig in UC Smart integriert

- Bis zu 300 VoiceMail-Boxen
- 6 Kanäle, 32 Stunden Aufzeichnung
- TUI- oder UC Smart gesteuert
- Sprachqualität G.711
- Optimierter Passwortschutz
- Ansageport – Start/Stop oder Schleifenansagen
- Gruppen-Mailbox (Benachrichtigungsanzeige für alle Mitglieder)

AutoAttendant – ohne zusätzliche Hardware

- Bis zu 100 Auto Attendant-Mailboxen
- Attendant für mehrere Ebenen, AA zu AA, Mailbox oder Rufnummern
- 4 automatische Vermittlungsansagen für: Tag/Nacht, manuelle Auswahl etc.



Verbessern Sie Ihre Erreichbarkeit für Ihre Kunden und verpassen Sie keinen Anruf mehr dank der integrierten visuellen Voicemail und Auto Attendant

OpenScape Business UC Suite myPortal for Desktop und myPortal for Outlook

Web-Collaboration

Anrufe aufzeichnen

Integrierte Präsenz

Visuelle Voicemail

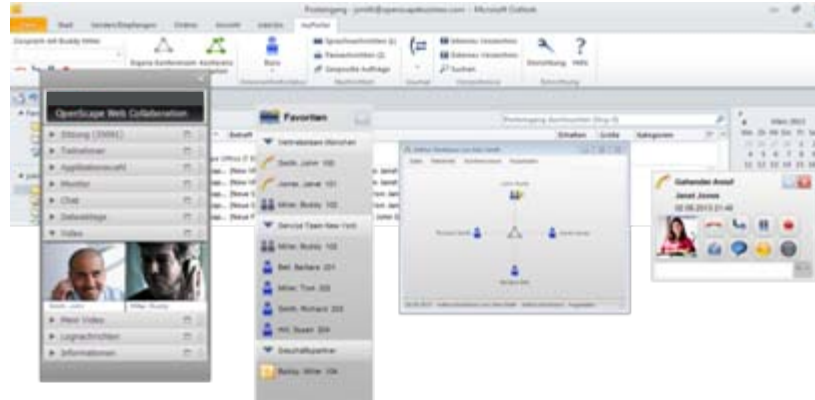
Fax Mailbox

Anruf Journal

Outlook
Integration

Favoriten

Instant
Messaging



Verzeichnis
Zugriff

Drag & Drop
Konferenz

Anruf Pop-Ups

One Number Service

Persönliche
Benachrichtigung

Social
Media

Persönlicher Auto-
Attendant

Wahl per
Mausklick

Mobility

Beschleunigen Sie Ihre Kommunikation mit umfassenden UC Funktionen aus einer vertrauten Umgebung

UC Suite verfügbar mit UC Booster Card, Booster Server oder Business S

myPortal for Mobile und Tablet

Grenzenlose Mobilität und Zusammenarbeit

- Die OpenScape Business Lösung für mobile Mitarbeiter, die Smartphones oder Tablets mit GUI oder Tastennavigation benutzen, z. B.: iPhone, Blackberry, Nokia, Android oder Windows Mobile
- Offener browserbasierter Ansatz für alle sonstigen Mobiltelefone und Tablets – Sie müssen keine speziellen Anwendungen auf dem Mobilgerät installieren
- **Erweiterter UC-Funktionsumfang** für die direkte Anrufverwaltung am Mobiltelefon bzw. Tablet (inkl. Konferenzschaltung, Rückfrage und Anrufübergabe)
- Mit der neuen OpenScape Business kann das parallel genutzte Festnetztelefon entfallen.



OpenScape Business UCC

Integration von OpenScape Web Collaboration Services

OpenScape Web Collaboration integriert in OpenScape Business

- OpenScape Web Collaboration-Lösung mit vollem Funktionsumfang, speziell abgestimmt und integriert für den Mittelstand
- Der Start erfolgt über den Drag&Drop Konferenz von OpenScape Business oder das Anruf-Popup-Fenster
- Einfache, intuitive Oberfläche mit Zugriff auf alle Funktionen per Mausklick
- H.264-Desktop-Videokonferenzen für mehrere Teilnehmer mit Text-, Daten- und Web-Integration
- Mobile Client, der auf jedem Smartphone ausführbar ist, einschließlich iPhone, iPad, iPod Touch und Android-Geräten
- Sichere 256-Bit-AES-Verschlüsselung
- Die Vor-Ort-Lösung kann schnell, kosteneffizient und mit minimalem Einsatz an IT-Ressourcen installiert werden
- Für OpenScape Web Collaboration ist ein Windows-Server erforderlich
- Gemeinsam mit UC Suite verfügbar (UC Booster-Karte oder Business S)



OpenScape Business Attendant und BLF

Eigenständige oder netzwerkweite Präsenzunterstützung mit BLF-Server

OpenScape Business Attendant

- Den Präsenzstatus auf dem Attendant-BLF anzeigen und ändern
- BLF mit Funktionstasten anzeigen (Halten, Tag/Nacht)
- Neues Telefonbuch: Systemkurzwahl
- „All in One“-Fenster für kleine Systeme
- Unterstützung von OpenStage 30T
- Netzwerkweite Anrufstatus- und Präsenzansicht für bis zu 4 Knoten (mit BLF Server), mehr auf PSF-Basis
- Anzeigevarianten mit unterschiedlicher Optik verfügbar



OpenScape Business BLF (Besetztlampenfeld)

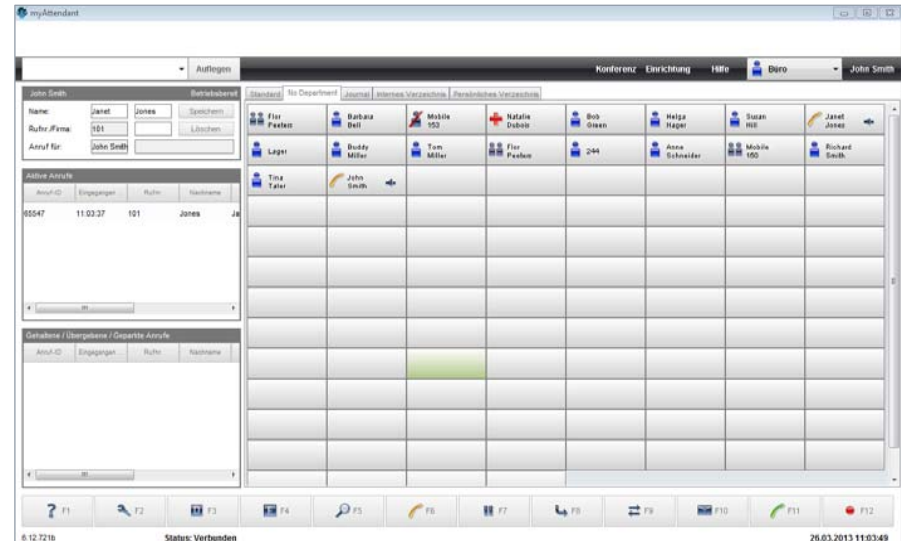
- Netzwerkweite Anrufstatus- und Präsenzansicht für bis zu 4 Knoten
- Präsenzstatus anderer Benutzer aufrufen, eigenen Präsenzstatus ändern
- Bis zu 50 Business BLF-Anwender pro Knoten
- Verlauf ein-/ausgehender Anrufe
- Wahl über Web-Service-Schnittstelle (CTI-Steuerung)
- Business BLF ist eine eigenständige Anwendung, BLF Server ist für den netzwerkweiten Einsatz vorgesehen



OpenScape Business Vermittlungsplatz myAttendant

Vermittlungsplatz myAttendant für UC Suite

- **myAttendant**
zum Einsatz in der Telefonzentrale,
am Empfang und zur Koordination von Teams



Behalten Sie den Überblick über Ihr Unternehmen und sehen Sie auf einen Blick, wer ist verfügbar und erreichbar ist

UC Suite verfügbar mit UC Booster Card, Booster Server oder Business S

OpenScape Business

Lösungen für Mobilität am Standort: DECT und DECT IP

DECT „Classic“

für traditionelle und IP basierte LAN Infrastrukturen

- Überzeugende menügeführte Leistungsmerkmale einfach zu nutzen von Ihrem DECT Handset
- bis zu 7 DECT Basisstationen für X3 und X5 Rackvariante

DECT IP

für IP Netzwerkinfrastrukturen

- Telefonbuch über LDAP
- Anklopfen und Weiterleiten
- Name des Anrufers auf dem Display, Unterscheidung der Anrufe (intern/extern)
- Anzeige eingegangener Nachrichten



Mobile Standortlösungen für die Erreichbarkeit auf Ihrem Firmengelände
Für traditionelle und IP basierte Kommunikationsinfrastrukturen

Unify



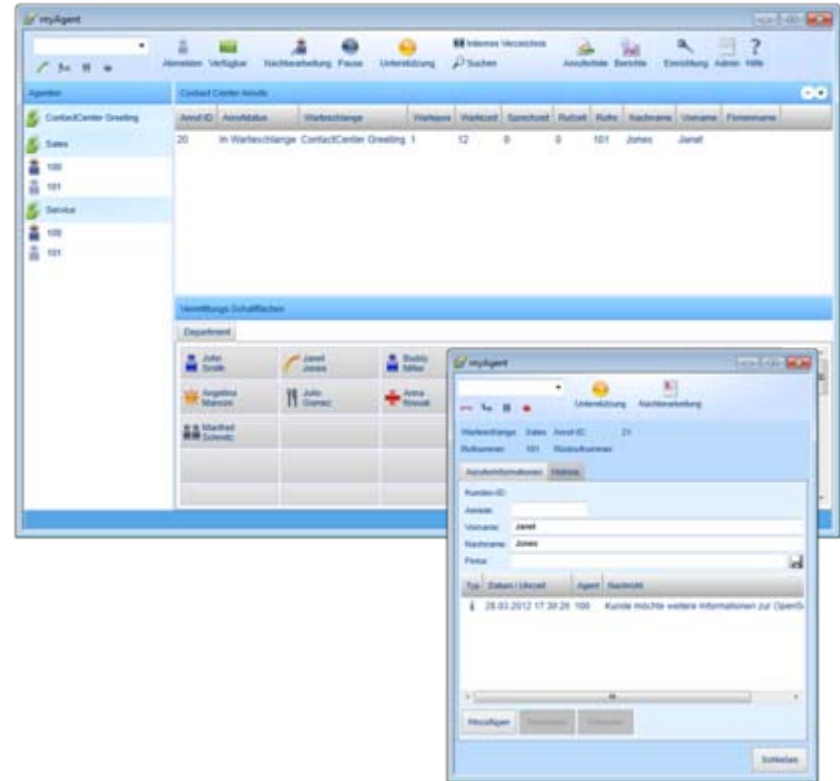
Multimedia Contact Center

OpenScape Business mit UC Suite

Integriertes Contact Center für einen besseren Kundenservice

OpenScape Business Contact Center

- **Integriertes Multimedia Contact Center**
Mit allen Optionen zum Kundenkontakt (Voice, E-Mail, Fax)
- **Intelligentes Routing**
Maximale Effizienz durch eine kompetenzbasierte Weiterleitung, sowie CLIP- oder VIP-basierte Weiterleitung – so wird stets der richtige Agent erreicht
- **Integration in Geschäftsprozesse**
Anbindung an externe Kundendatenbanken und Start fremder CRM-Applikationen
- **Einfache Verwaltung und Berichterstattung**
Integrierte Administrations-Tools zur Erleichterung der Contact-Center-Einrichtung einschließlich Anrufregeln, Ansagen und anpassbarer Reporting-Funktionen



OpenScape Business

Verbessert den Kundenservice, ein Anruf genügt

The screenshot shows the myAgent software interface. On the left, there is a sidebar with a tree view containing 'Agenten' and 'Service' categories. The main area displays a list of agents with columns for 'AgentID', 'Anrufstatus', 'Warteschlange', 'Warteschlange', 'Spezialcode', 'Rufzeit', 'Rufe', 'Nachname', 'Vorname', and 'Klarnamenname'. A 'Reporte' callout points to the top of the agent list. 'Agenten Funktionen' points to the sidebar. 'Team Information' points to the agent list. 'Anwesenheitsstatus der verfügbaren Experten' points to the agent list. 'Anruf Pop-Ups' points to a smaller window showing call details. 'Freisprech einrichtung' points to the call details window. 'Anpassen Agentenarbeitsplatz' points to the top toolbar. 'Contact Center Anrufe Sprache, Fax & eMail' points to the call details window. 'Individuelle Aufzeichnung von Agenten Gesprächen' points to the call details window.

Kundenanrufe professionell entgegen nehmen und qualifiziert beantworten mit dem integrierten Multimedia Contact Center

Unify



CRM Integration und Applikationen

OpenScape Business

Einfache IT Integration

Software-basierten UCC Lösungen - Integration und Schnittstellen

Integration

- Integration in Geschäftsapplikationen und Kunden-datenbanken mit Open Directory Services und dem Applikation Launcher, um die Produktivität zu steigern

Flexible Bereitstellungsmodelle

- Desktop-und OS / Application-Level-Virtualisierung reduziert physische HW und verbessert gleichzeitig die Verfügbarkeit und Zuverlässigkeit

Social Collaboration

- Erweiterung der Kommunikation mit Standard Schnittstelle XMPP zur Nutzung von Social Media Netzwerken (z.B. Google Talk)

Konnektivität

- Offene SIP-Schnittstelle zur Nutzung kostengünstiger IP-Kommunikationsmöglichkeiten per SIP-Trunking, inklusive Skype Connect Service

“The Open Approach” – Ermöglicht IT Flexibilität”
UCC-Lösungen basierend auf Standard-Schnittstellen ermöglicht es Kunden, sich nahtlos in die IT-Eco Systeme Ihrer Wahl zu integrieren

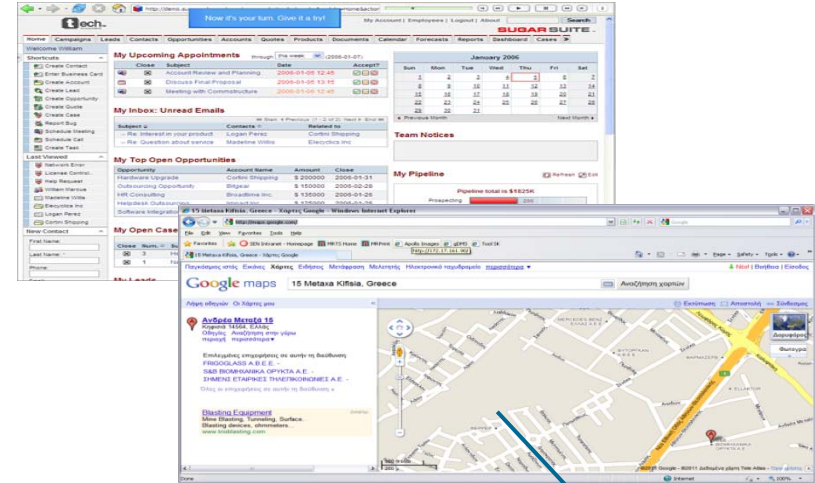


OpenScape Business Application Launcher

Der flexible Weg um Ihre CRM Geschäftsapplikation einzubinden

OpenScape Business Application Launcher ist eine Client-Anwendung, zum Start von 3rd-Party-Business-Anwendungen auf Basis von Anrufer Information (CLI)

- **Verbesserte Produktivität und Kundenservice** durch Übergabe der Anrufer-Informationen (eingehende und ausgehende Anrufe) von OpenScape Business in bestehende Kunden CRM-Anwendungen.
- Bis zu fünf Kriterien (z.B. Kunden-ID) können an bestimmte Kunden-Anwendungen übergeben werden
- Start von Kundenanwendungen auf der Basis von:
 - Batch Dateien (z.B. vTiger CRM)
 - URL's (z.B. Online-Telefonbücher oder Lokalisierung über Google Maps)
 - Flexible Popup-Fenster mit anpassbaren interaktiven Schaltflächen erlauben die Ausführung bestimmter Anwendungen nach Bedarf
 - OpenScape Business Application Launcher kann individuell pro Anwender lizenziert werden



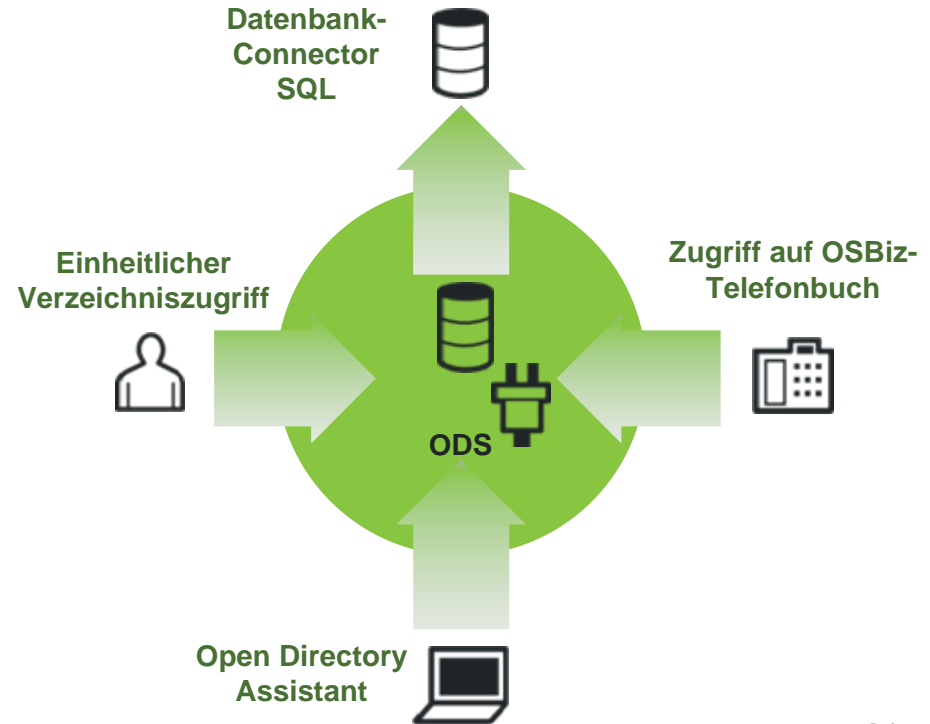
OpenScape Business

Einführung von Open Directory Services

Open Directory Services für die Integration in Geschäftsprozesse

Open Directory Service (ODS) ist eine in OpenScape Business eingebettete Lösung, die flexible Anbindungen an externe Kundendatenbanken und Client-Anwendungen gewährleistet

- Zugriff auf alle OSBiz-Verzeichnisse von Fremdanwendungen, OpenStage oder IP-DECT über die integrierte LDAP-Server-Schnittstelle
- Anbindung an mehrere externe Datenbanken:
 - PostgreSQL
 - Microsoft SQL Server 2000/2005/2008
 - Sybase SQL Server ab V10
- Führt interne OSBiz-Verzeichnisse und externe Datenbanken in einer gemeinsamen Suchoberfläche zusammen
- Mit dem bekannten webbasierten Management von OpenScape Business problemlos zu verwalten und zu konfigurieren
- Mit UC Booster-Karte/-Server oder Business S verfügbar



Unify



Endgeräte für Sprache und Video

OpenScope Business

Reichhaltiges Angebot an UC-fähigen Geräten und Voice-Clients



OS 5

OS10

OS15

OS20

OS30

OS40

OS60

IP35/55 (SIP)

OpenStage HFA, SIP und T: sichere und zuverlässige Telefone

Migration bestehender optiPoint Telefone möglich



Mobile UC



CMI, IP DECT und WLAN



Soft Clients

OpenStage Gate View

Integrierte Überwachungslösung

OpenStage Gate View eine günstige Überwachungslösung für den Mittelstand

OpenStage Gate View ist eine benutzerfreundliche Sicherheitslösung zur Echtzeit-Videoüberwachung, mit der Beobachtung und Sicherheitskontrolle überall erfolgen kann

- Kontrolle und Beobachtung mit Echtzeit-Video und zahlreichen Geräteoptionen
 - PC-Desktops (Web-Client)
 - OpenStage 60
 - iPhone/iPad – mit OpenStage Gate View-App
- Eine ganze Reihe zertifizierter IP-Webcams steht zur Verfügung
- Unterstützung einer flexiblen Videoaufzeichnung zur Sicherung und Beobachtung neuralgischer Stellen (z. B. Eingangsbereich, Parkplatz, Tore und Türen etc.)
- Videobeobachtung in Eingangsbereichen und Einlassgewährung über OpenStage-Telefone in Verbindung mit Video-Türsprechanlagen
- Gemeinsam mit UC Suite verfügbar (UC Booster-Karte oder Business S)



Unify



Migration auf OpenScape Business

Bestehende Investitionen schützen Innovative Erweiterungsmöglichkeiten für Ihre HiPath 3000 V9

Einfache Migrationsoption für Sie als HiPath 3000 (inkl. OpenScope Office HX) Kunden – Mainboard tauschen und Software hochrüsten



Migrationsweg für OpenScope Office LX Kunden
Kostenloser Software Upgrade auf OpenScope Business S



Investitionsschutz:
Behalten Sie Ihre Hardware, Telefone und Kabel



Die nötige Flexibilität für die Umstellung von TDM auf IP – nur das Mainboard austauschen



Nutzen Sie die Vorteile von UC: Präsenz,
Fax, Konferenz, Contact Center und vieles
mehr



Unify



Vernetzung und Virtualisierung

OpenScape Business Vernetzung

Die leistungsstarke Weiterentwicklung von H3k und OpenScape Office



**Leistungsstarke Sprach- und UC-
Vernetzung mit OpenScape Business**

Sprach- und UC-Vernetzung ist für Kunden unverzichtbar

- Viele Kunden verfügen über Zweigstellen, Vertriebsniederlassungen usw. oder mehrere Gebäude
- Weitere Standorte sind typisch für expandierende kleine und mittelständische Unternehmen
- Als Einheit zu kommunizieren und zusammenzuarbeiten, besonders wichtig für Unternehmen im Mittelstand die mit Konzernen konkurrieren

Vorteile

- Immer die Verfügbarkeit sehen, auch von Kollegen an anderen Standorten
- Bleiben Sie erreichbar für Kollegen und Kunden von jedem Gerät und Standort aus
- Sie verwalten eine einzige UC-Domain und anstelle mehrere einzelner Systeme

OpenScape Business Sprach- und UC-Vernetzung
Steigender Bedarf im Mittelstand nach standortübergreifenden Lösungen

UC-Vernetzung mit OpenScape Business – Phase 2

Funktionen der UC Suite innerhalb des Netzwerks

- Sprachgestützte Präsenzverwaltung (Sichtbarkeit des Präsenzstatus)
- Netzwerkweiter Anrufstatus (Klingel, im Gespräch, aktives Mobilgerät)
- Anrufübernahme über myPortal
- Instant Messaging, einschließlich Multi-User Chat-Funktion
- Drag & Drop-Konferenzen innerhalb des Netzwerks
- Netzwerkweite Web Collaboration (mit Desktop Sharing und Video)
- Voicemail-Weiterleitung innerhalb des Netzwerks
- Option zur Änderung des Präsenzstatus für alle Benutzer durch Business Attendant und myAttendant
- Systemweites, internes Verzeichnis mit Favoriten
- Einbindung externer Verzeichnisse über Open Directory Services
- Integration in Kalender und öffentliche Ordner von MS Exchange
- XMPP-basierte Präsenz- und Chat-Unterstützung für externe Partner
- Netzwerkweite Besetztanzeige auf DSS-Tasten

UC Suite mit X3/X5/X8



UC Booster-Karte und/ oder -Server

**OpenScape
Business S**



Virtualisierung

Optionen für eine IT mit kontinuierlicher Verfügbarkeit

OpenScape Business S und UC Booster-Server
Software-basierte UC-Lösungen für den Mittelstand, die Virtualisierung ermöglichen

Vorteile und Motive für die Einrichtung virtualisierter Umgebungen:

- Reduzierung physischer Server-Parks -> Hardwarekosten, Platzbedarf
- Umstrukturierung aufgrund sprunghaft steigender Server Anzahl (Verwaltung ist nicht mehr möglich)
- Bedarf nach einem zentralen Management aufgrund der großen Menge an Anwendungen
- Verbesserte Zuverlässigkeit
- Vereinfachte Datensicherung und -wiederherstellung
- Skalierbarkeit
- Überwachung
- Nutzung vorhandener Betriebssysteme in einer virtuellen Umgebung
- Ökologische IT-Aspekte (ein Server verbraucht weniger Strom)
- Geringerer Wartungsaufwand

OpenScape Business
unterstützt Virtualisierung
mit
VMware vSphere

OpenScape Business

Optionen für Ihre ausfallsichere Kommunikationslösung

Redundanz mit OpenScape Business – Ihre Optionen

Serverhardware mit hoher Verfügbarkeit

- Dedizierter Industriereserver
- Redundante Stromversorgung
- Auf Linux SW basierende redundante Festplattenlaufwerke (RAID), zwei physische Festplatten empfohlen
- ECC-RAM zur Erkennung und Korrektur von Fehlern im Speicher (RAM)

Ausfallsicherheit durch X3/X5/X8 Failover

- Failover-Szenario für OpenScape Business S zu X3/X5/X8, wenn OpenScape Business X3/X5/X8 als Gateway genutzt wird
- In Falle eines Business S-Ausfalls registrieren sich alle OS IP Geräte automatisch über eine zweite Standby-Registrierungseinstellung am vorhandenen X3/X5/X8-System
- Sprachfunktionen können im Notbetrieb verwendet werden

VMware – High Availability

- Überwacht virtuelle Maschinen, erkennt Fehler von „Gastbetriebssystemen“ und startet die VM automatisch neu
- Erkennt automatisch Server-Ausfälle anhand eines „Server-Heartbeats“
- Startet virtuelle Maschinen nahezu augenblicklich und ohne Eingreifen auf einem anderen physikalischen Server neu
- Im Fall eines Ausfalls wird Business S sofort wieder mit der bestehenden Konfiguration gestartet, ohne dass weitere Lizenzen erforderlich sind

Unify



Mit OpenScape Business in die Zukunft

OpenScape Business erfüllt die Anforderungen Ihres Unternehmens

Einfache Installation/ Support: Ein System, das die Implementierung von UC, die Migration zu IP und risikolose Upgrades enthält und dabei einfach zu installieren ist



Skalierbarkeit und Flexibilität: Eine einfache Voice- und UC-Lösung, die mit dem Unternehmen wächst



Mobilität/ Mitarbeiter an verschiedenen Standorten: Mobilität bei gleichzeitiger guter Zusammenarbeit, unabhängig vom Standort



Betriebskostenmanagement: Investitionsschutz durch Migration



Produktivität und Kundenservice: Steigern der Produktivität: Mehr erledigen - und gleichzeitig den Bedürfnissen von Kunden und Mitarbeitern besser gerecht werden - dies steigert Zufriedenheit und führt zu nachhaltiger Kunden- und Mitarbeiterbindung



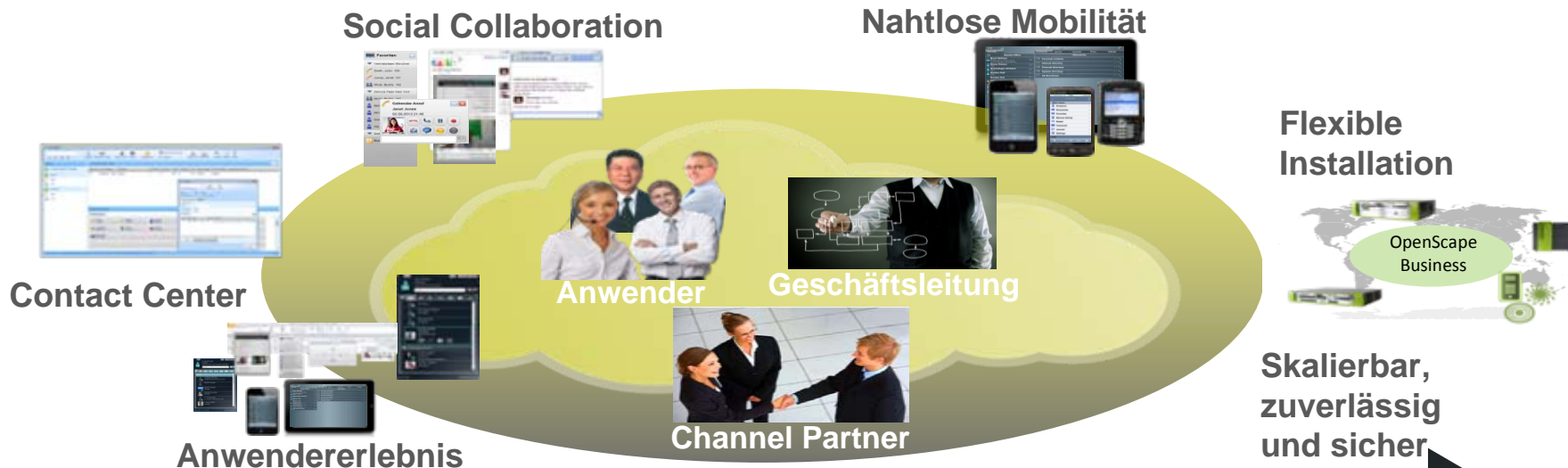
Support: Support mit Unterstützung der Hersteller ist integraler Bestandteil von Produkten – ein sicheres Gefühl haben



OpenScope Business

Mit UCC für den Mittelstand in die Zukunft...

OpenScope Business erfüllt die Anforderungen im Mittelstand mit einem konsistenten Benutzererlebnis für Collaboration, Social Media, Contact Center und Mobilität mit flexiblen Bereitstellungsmodellen



Unify ist ein zuverlässiger und glaubwürdiger
Kommunikationsanbieter mit speziell zugeschnittenen Lösungen für den Mittelstand
Die perfekte und sichere Wahl für Sie als Kunde!

Unify



#Kunde begeistert #Danke Kollegen :-)

**OpenScape Business –
und telefonieren kann man auch!**

Vielen Dank!

Unify



OpenScape Business UC Mehrwerte

myPortal Smart Leistungsstarker Einstiegslösung in die UC Welt

Klein und platzsparend auf
Ihrem Desktop, Anzeige
neuer Nachrichten und
verpasster Anrufe



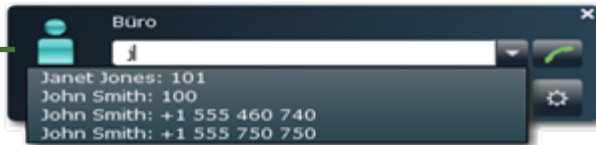
Favoriten im Blick, wer ist
verfügbar, wer nicht.
Direkte Wahlmöglichkeit
per Mausklick



Gespräche
weiterverbinden,
Konferenzen aufbauen



Schnellsuche in
Verzeichnissen,
Anruferlisten, Chat
Funktion



**Kommunikation
effizienter
gestalten,
schneller zu
Kunden Kontakt
aufnehmen**

myPortal Smart Leistungsstarker Einstiegslösung in die UC Welt

Anrufnotiz erstellen und
Reminder für den Rückruf
eingeben mit Pop Up für
Anruferinnerung

Verpasste Anrufe immer
im Blick, Direkt per
Mausklick zurückrufen



Schneller und visueller Zugriff auf die Anruferlisten und Anruferinnerung. Nie wieder vergessen, einen wichtigen Geschäftspartner zurückzurufen

myPortal Smart

Leistungsstarker Einstiegslösung in die UC Welt

Schnell in Kontakt mit
Kollegen treten mit der
UC Smart Chat
Funktionalität

Schnelle Abfrage der
visuellen Voicemail, die
wichtigste Nachricht
zuerst abhören



**Schneller und visueller Zugriff auf die Voicemail
und Chat Funktion**

myPortal for Outlook

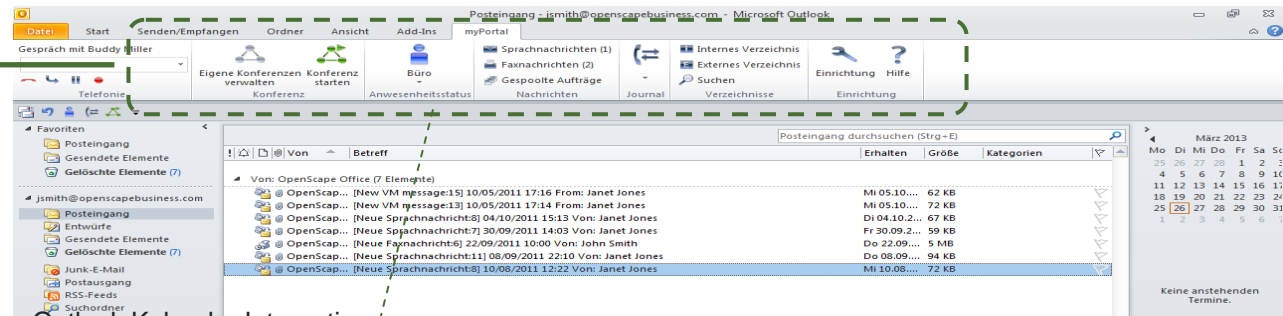
Bessere Umsatzchancen, höhere Produktivität

Installieren eines einfachen Plug-ins zur Integration von myPortal in Outlook

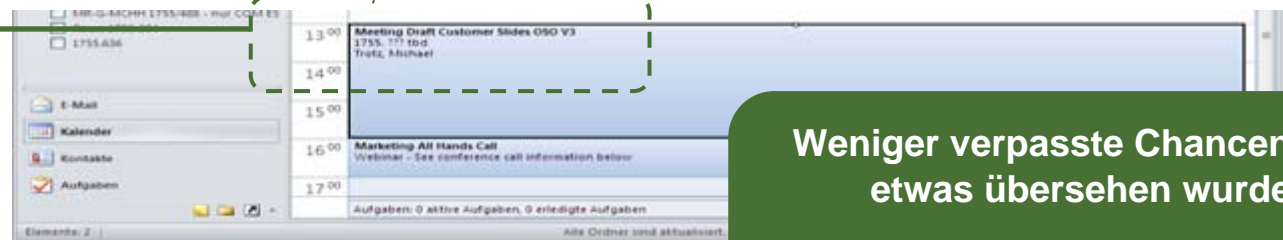
Automatisches Ändern des Anwesenheitsstatus basierend auf den Schlüsselwörtern in Ihrem Kalender

Eine bekannte Ansicht aller E-Mails, Faxnachrichten usw. in einem Portal

Neues „ribbon“ basiertes Microsoft Outlook 2010 & 2013 Plugin (32&64Bit)



Outlook Kalender Integration:



Weniger verpasste Chancen, weil etwas übersehen wurde

Geringer Schulungsaufwand

Höhere Mitarbeiterzufriedenheit

Integrierter Anwesenheitsstatus Höhere Produktivität und Zufriedenheit

Festlegen des Anwesenheitsstatus über den Outlook-Kalender

Automatisches Ändern der Voicemail zur Angabe des Anwesenheitsstatus, um externen und internen Benutzern Ihre Verfügbarkeit zu signalisieren!

Individuelle schriftliche Anwesenheitsinformationen

Anzeigen, wer sich bereits in einem Telefongespräch befindet

The screenshot displays the Microsoft Outlook interface for a user named jsmith@openscapebusiness.com. The 'Status' pane is open, showing various status options like 'Bereits in einem Gespräch', 'Krank', 'Pause', 'Außer Haus', 'Urlaub', 'Mittagspause', 'Zu Hause', and 'Anwesenheitsstatus'. A 'Status ändern' dialog box is open, prompting the user to select a return date and time. The 'Favoriten' pane shows a list of contacts, including 'Vertriebsamt München', 'Smith, John', 'Jones, Janet', 'Miller, Buddy', 'Service Team New York', 'Miller, Buddy', 'Bell, Barbara', 'Miller, Tom', 'Smith, Richard', 'Hill, Susan', 'Geschäftspartner', and 'Buddy, Miller'. A calendar view for March 2013 is visible on the right, with the 26th highlighted. A green dashed line highlights the 'Anwesenheitsstatus' option in the status pane and the 'Status ändern' dialog box.

Höhere Produktivität
Weniger vergebliche Anrufe

Drag & Drop-Konferenz und Web Collaboration Niedrigere Betriebskosten, höhere Produktivität

Starten einer Telefonkonferenz & Web Collaboration inkl. Desktop Sharing and Video direkt aus MS Outlook!

Visuelle Verwaltung von Anrufen und Speichern häufig verwendeter Konferenzen

Verschieben von internen und externen Kontakten per Drag & Drop über die Favoritenliste

The screenshot shows the Microsoft Outlook interface. A window titled 'OpenScope Web Collaboration' is open, displaying a list of conference options: Sitzung (35091), Teilnehmer, Applikationswahl, Monitor, Chat, Dateiablage, and Video. Below this list are two video thumbnails for 'Trotz, Michael' and 'Arandelovic, Robert'. A dashed green circle highlights a network diagram in the background. A green box at the bottom right contains the text: 'Keine Konferenzdienste von Drittanbietern mehr' and 'Reduzierung unnötiger Reisekosten'. The Outlook interface also shows a 'Favoriten' (Favorites) list on the right side, including contacts like 'Smith, John 100', 'Jones, Janet 101', and 'Miller, Buddy 102'.

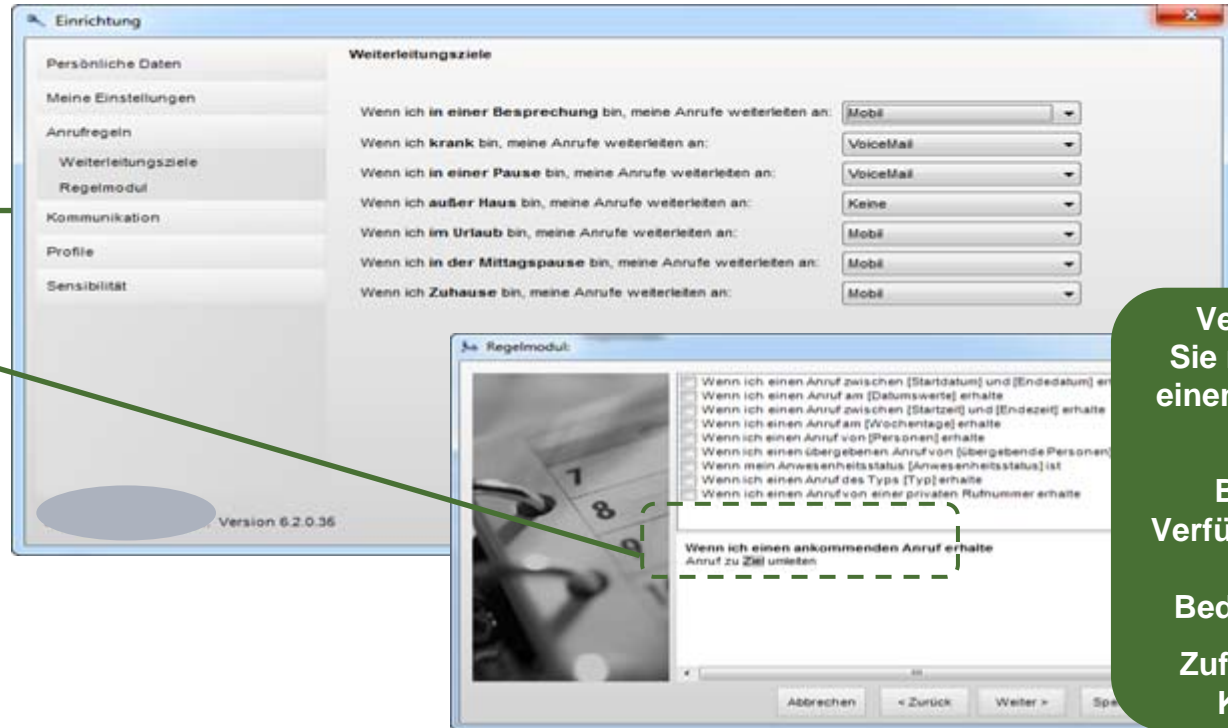
One-Number-Service

Höhere Produktivität, geringere Schulungskosten

Steuern der Anrufweiterleitung je nach Anwesenheitsstatus

Einrichten bestimmter Regeln für wichtige Personen, die Standardrichtlinie außer Kraft setzen

Eine einheitliche Rufnummer sichert die Erreichbarkeit, nicht drei oder vier



Verpassen Sie nie wieder einen wichtigen Anruf!

Bessere Verfügbarkeit zu Ihren Bedingungen
Zufriedenere Kunden

Verzeichniszugriff

Höhere Produktivität und Mitarbeiterzufriedenheit

Schnelles Finden von Kontakten durch die Suche in einem Gesamtverzeichnis

Zentrales Verzeichnis mit Kontakten aller Standorte sowie deren aktuelle Verfügbarkeit

Importiert:
Persönliches Verzeichnis: Outlook-Kontakte
Unternehmensverzeichnis: Unternehmenskontakte via LDAP Verbindung oder Import Externe DB's, wie SQL und OpenDirectory Service
Internes Verzeichnis: Alle direkt ins OpenScope Business-Netzwerk eingegebenen OpenScope Business-Benutzer sind automatisch verfügbar.

Kein Suchen in mehreren Verzeichnissen mehr
Zeitersparnis und weniger Frustration

Persönliche Benachrichtigungen

Höhere Produktivität, geringere Schulungskosten

Immer über eingegangene Sprach- oder Faxnachrichten informiert sein

Informiert sein und entsprechend handeln

Auswählen der Benachrichtigungsart und des Benachrichtigungszeitpunkts

Benachrichtigung	Büro	Besprechung	Krank	Pause	Außer Haus	Urlaub	Mittagspause
E-Mail	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gehend	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
SMS	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Benachrichtigungszeiten Gehend

Nur während Geschäftszeiten
 Rund um die Uhr

Erste Benachrichtigungswiederholung in: 0 Minuten

Zweite Benachrichtigungswiederholung in: 0 Minuten

Dritte Benachrichtigungswiederholung in: 0 Minuten

Nachfolgende Wiederholungsversuche in: 0 Minuten

Maximale Wiederholungsversuche: 0 Versuche

Gehend-Rufnummer:

**Schnellere Reaktion
auf Kundenanfragen**

**Entscheidend für
Vertriebsmitarbeiter, Manager und
andere wichtige Mitarbeiter**

Sichtbare Sprachnachrichten

Höhere Produktivität, verbesserte Arbeitsabläufe

Priorisieren von Sprachnachrichten. Erkennen, auf welche Nachrichten zuerst reagiert werden muss, bevor sie überhaupt angehört wurden.

Wiedergeben von Sprachnachrichten mit einem Klick über das Telefon oder die Computerlautsprecher

Senden einer E-Mail mit als WAV-Datei angehängter Sprachnachricht



**Aktuelle und übersichtliche
Informationen**

Kein Verpassen wichtiger Anrufe

Anmeldung an nur EINEM System

Faxeingang

Höhere Produktivität, verbesserte Arbeitsabläufe

Erhalten, Anzeigen und Verwalten eingehender Faxnachrichten

Weiterleiten, Speichern und Ablegen von Faxnachrichten nach Bedarf

Verwenden eines einfachen Druckertreibers für ausgehende Faxnachrichten



**Keine verpassten Faxnachrichten
(Bestellung, Anweisung, Vertrag)**

**Sichere, aktuelle und übersichtliche
Informationen**

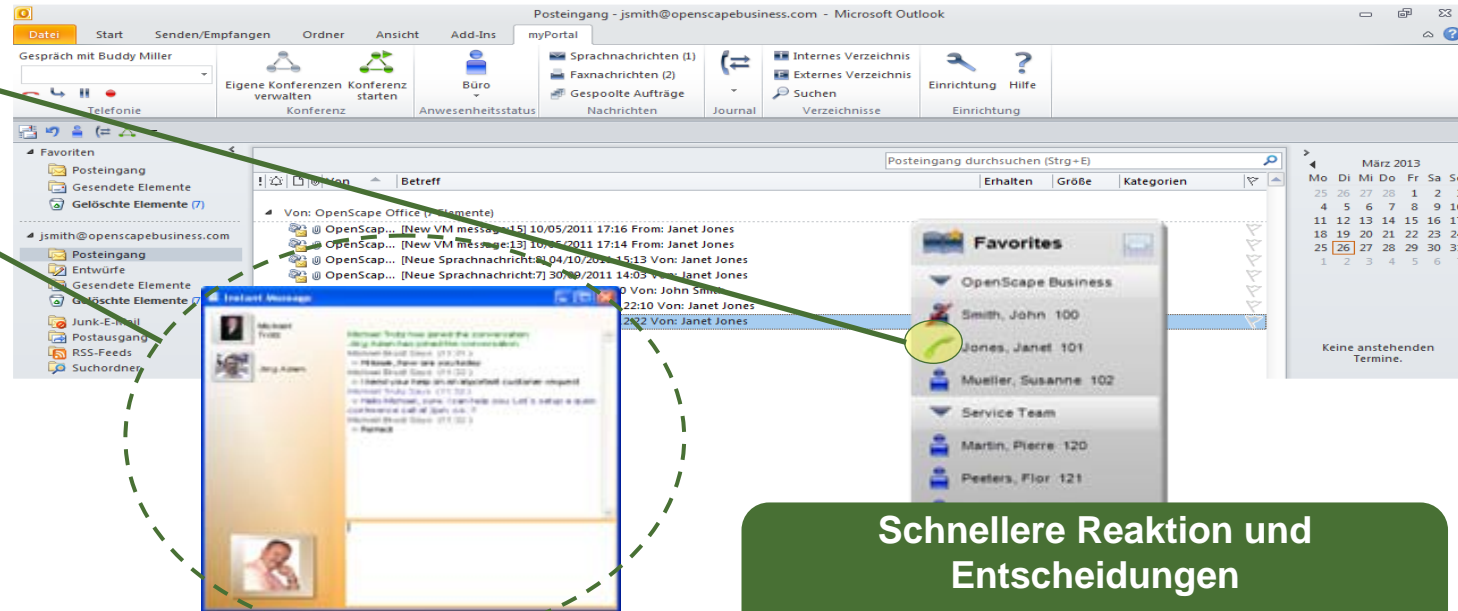
Ein Bildschirm, ein System

Instant Messaging

Höhere Produktivität und Mitarbeiterzufriedenheit

Schnelle Kommunikation mit Kontakten aus Ihrer Favoritenliste

Kommunikation in Echtzeit mit mehreren Teammitgliedern statt Warten auf E-Mails



Schnellere Reaktion und Entscheidungen
Bessere Zusammenarbeit

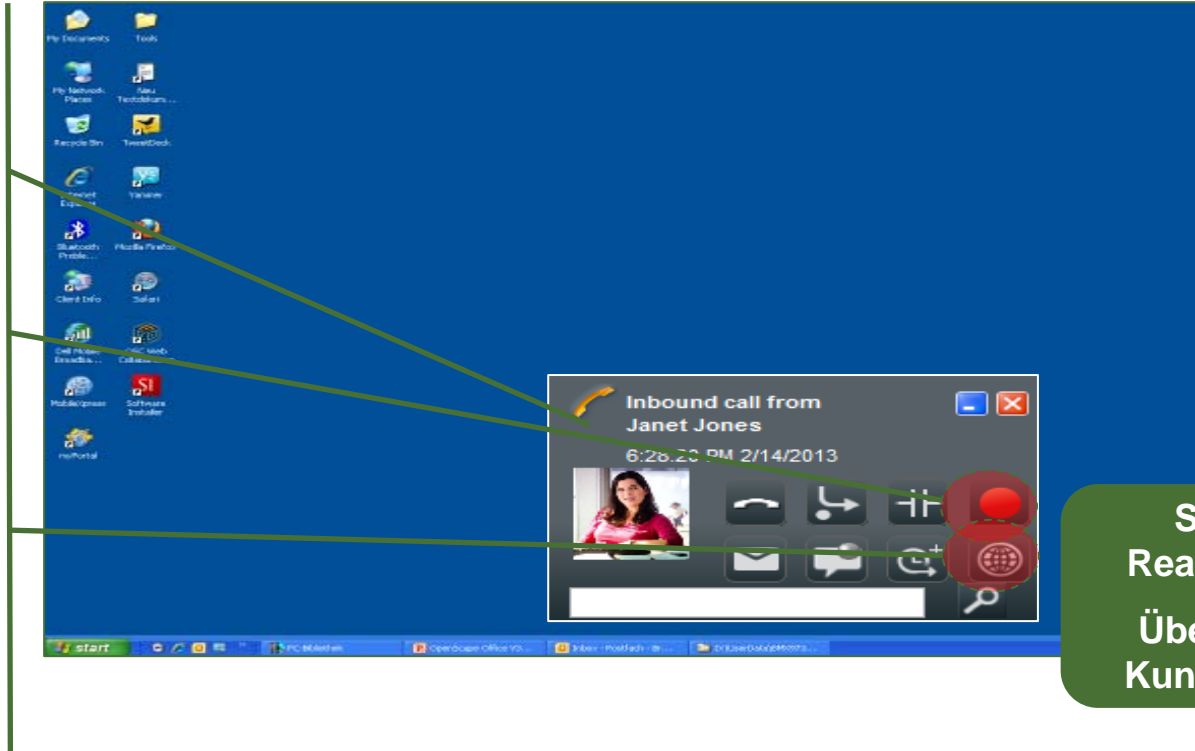
Anruf-Pop-ups und Mitschneiden

Kürzere Reaktionszeit und höhere Zufriedenheit

Sofortige Information beim
Eingehen wichtiger Anrufe

Direktes Aufzeichnen
wichtiger
Telefongespräche, wenn
Sie bereits
ein Gespräch führen

Starten einer
Web-Collaboration
Session in einem
bestehenden Gespräch



Persönlicher AutoAttendant

Höhere Produktivität, geringere Schulungskosten

Wenn Sie nicht erreichbar sind, werden Kunden mit einem Kollegen oder Assistenten anstelle der Voicemail verbunden.

Aufzeichnen des persönlichen Menüs mit nur einem Mausklick

Ziffer	Aktion	Ziel	Anmerkungen
0	Übergeben	31830	Assistent
1	Aufzeichnen	33777	Kollege
2	-Keine-		
3	-Keine-		
4	-Keine-		
5	-Keine-		
6	-Keine-		
7	-Keine-		
8	-Keine-		
9	-Keine-		
Keine	-Keine-		

Profil aktiv Dynamische Ansage überspringen

Professioneller,
automatischer
Kundendienst

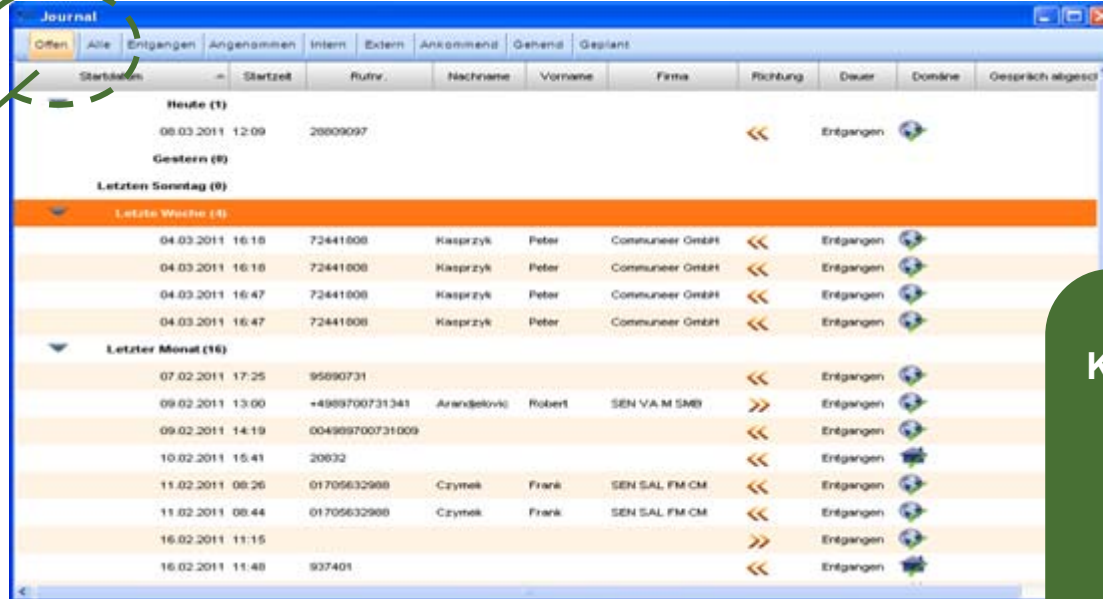
Geringer
Schulungsaufwand durch
intuitive
Benutzeroberfläche

Anrufjournal

Höhere Produktivität, verbesserte Arbeitsabläufe

Ihr Anrufjournal enthält die Anrufliste. Konzentrieren Sie sich nicht darauf, sich zu erinnern, wen Sie bereits angerufen haben und wen Sie bisher noch nicht erreicht haben.

Mühevolle Nachverfolgung der Kunden, Lieferanten und anderer Kontaktpersonen, mit denen Sie Kontakt aufnehmen müssen



The screenshot shows a software interface titled 'Journal' with a menu bar containing 'Offen', 'Alle', 'Entgangen', 'Angenommen', 'Intern', 'Extern', 'Ankomme', 'Gehend', and 'Geplant'. Below the menu is a table with columns: 'Startzeit', 'Startzeit', 'Rufnr.', 'Nachname', 'Vorname', 'Firma', 'Richtung', 'Dauer', 'Domäne', and 'Gespräch abgesc.'. The table is organized into sections: 'Heute (1)', 'Gestern (8)', 'Letzten Sonntag (8)', 'Letzte Woche (8)', and 'Letzter Monat (16)'. Each row represents a call record with specific details like date, time, phone number, and contact information.

Startzeit	Startzeit	Rufnr.	Nachname	Vorname	Firma	Richtung	Dauer	Domäne	Gespräch abgesc.
Heute (1)									
08.03.2011	12:09	20809097				<<		Entgangen	
Gestern (8)									
Letzten Sonntag (8)									
Letzte Woche (8)									
04.03.2011	16:18	72441808	Kasprzyk	Peter	Comunseer GmbH	<<		Entgangen	
04.03.2011	16:18	72441808	Kasprzyk	Peter	Comunseer GmbH	<<		Entgangen	
04.03.2011	16:47	72441808	Kasprzyk	Peter	Comunseer GmbH	<<		Entgangen	
04.03.2011	16:47	72441808	Kasprzyk	Peter	Comunseer GmbH	<<		Entgangen	
Letzter Monat (16)									
07.02.2011	17:25	95890731				<<		Entgangen	
09.02.2011	13:00	+4989700731341	Arandekovic	Robert	SEN VA M SMB	>>		Entgangen	
09.02.2011	14:19	004989700731009				<<		Entgangen	
10.02.2011	15:41	20832				<<		Entgangen	
11.02.2011	08:26	01705632988	Czynek	Frank	SEN SAL FM CM	<<		Entgangen	
11.02.2011	08:44	01705632988	Czynek	Frank	SEN SAL FM CM	<<		Entgangen	
16.02.2011	11:15					>>		Entgangen	
16.02.2011	11:48	937401				<<		Entgangen	

**Keine Anmeldung
bei mehreren
Voicemail-
Systemen
Verbesserter
Kundenservice**

Favoritenliste

Höhere Produktivität und Mitarbeiterzufriedenheit

Anzeigen aller Favoriten in einer Ansicht unabhängig von ihrem Standort;

Anrufen oder IM mit nur einem Klick

Direktes Anrufen eines Favoriten über eine beliebige Nummer (Büro, Mobiltelefon usw.) mit nur einem Klick

Verschieben der Favoriten per Drag & Drop aus dem Gesamtverzeichnis

Posteingang - jsmith@openscapebusiness.com - Microsoft Outlook

Start Senden/Empfangen Ordner Ansicht Add-Ins myPortal

Gespräch mit Buddy Miller

Eigene Konferenzen verwalten Konferenz starten Anwesenheitsstatus

Sprachnachrichten (1) Faxnachrichten (2) Gespoilte Aufträge Nachrichten Journal Verzeichnisse Einrichtung Hilfe

Favoriten

Posteingang Gesendete Elemente Gelöschte Elemente (7)

jsmith@openscapebusiness.com

Posteingang Gesendete Elemente Gelöschte Elemente (7) Junk-E-Mail Postausgang RSS-Feeds Suchordner

Posteingang durchsuchen (Strg+E)

Erhalten Größe Kategorien

März 2013

Mo Di Mi Do Fr Sa So

25 26 27 28 1 2 3

4 5 6 7 8 9 10

11 12 13 14 15 16 17

23 24 25 26 27 28 29 30 31

Von: OpenScap Office (7 Elemente)

- @ OpenScap... [New VM message:15] 10/05/2011 17:16 From: Janet Jones
- @ OpenScap... [New VM message:13] 10/05/2011 17:14 From: Janet Jones
- @ OpenScap... [Neue Sprachnachricht:8] 04/10/2011 15:13 Von: Janet Jones
- @ OpenScap... [Neue Sprachnachricht:7] 30/09/2011 14:03 Von: Janet Jones
- @ OpenScap... [Neue Faxnachricht:6] 22/09/2011 10:00 Von: John Smith
- @ OpenScap... [Neue Sprachnachricht:11] 08/09/2011 22:10 Von: Janet Jones
- @ OpenScap... [Neue Sprachnachricht:8] 10/08/2011 12:22 Von: Janet Jones

Mi 05.10... 62 KB

Favorites

- OpenScap Business
- Smith, John: 100
- Jones, Janet: 101
- Mueller, Susanna: 102
- Service Team
- Martin, Pierre: 120
- Peeters, Flor: 121
- Chang, Kim: 122
- Business Contacts
- Buddy, Miller: 104

Geschäftlich 1: +49 89 7007 31009

Geschäftlich 2:

Mobil:

Privat:

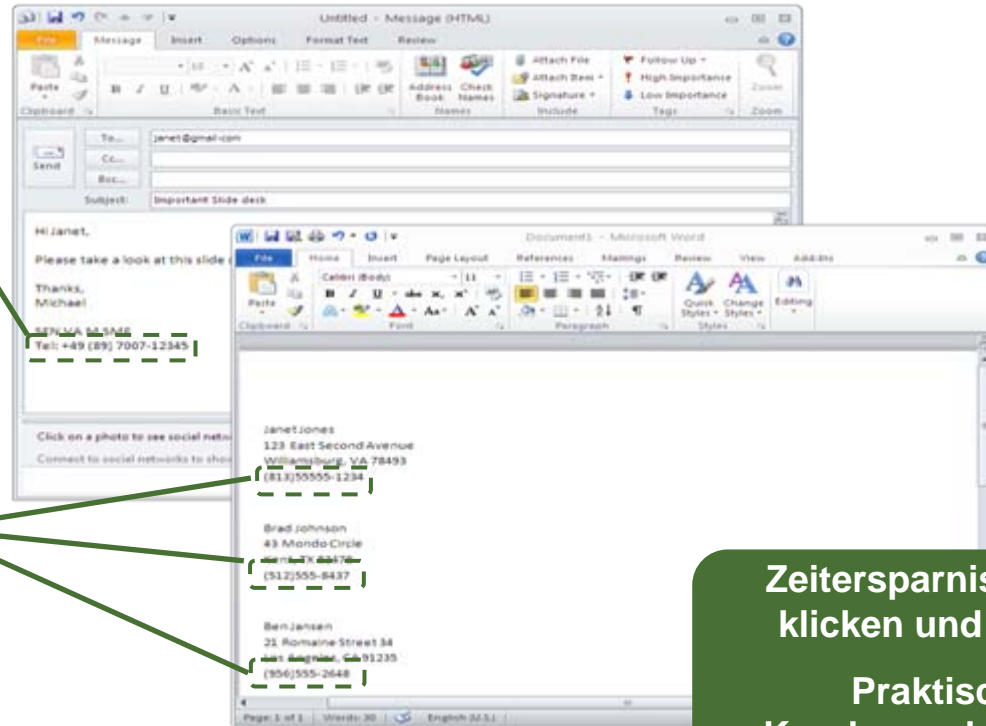
Sofortnachricht senden...

Gehenden Anruf planen...

Wählen per Mausklick aus jeder Anwendung Höhere Produktivität und kürzere Reaktionszeiten

Direktes Anrufen eines Kontakts
über eine in einer beliebigen
Anwendung angezeigten
Nummer

Beispiel: Wählen einer Nummer
in einer Kunden-Mailingliste in
Word, der Nummer eines
Lieferanten im Internet oder
eines Kunden im CRM-Paket
(z. B. Salesforce.com)

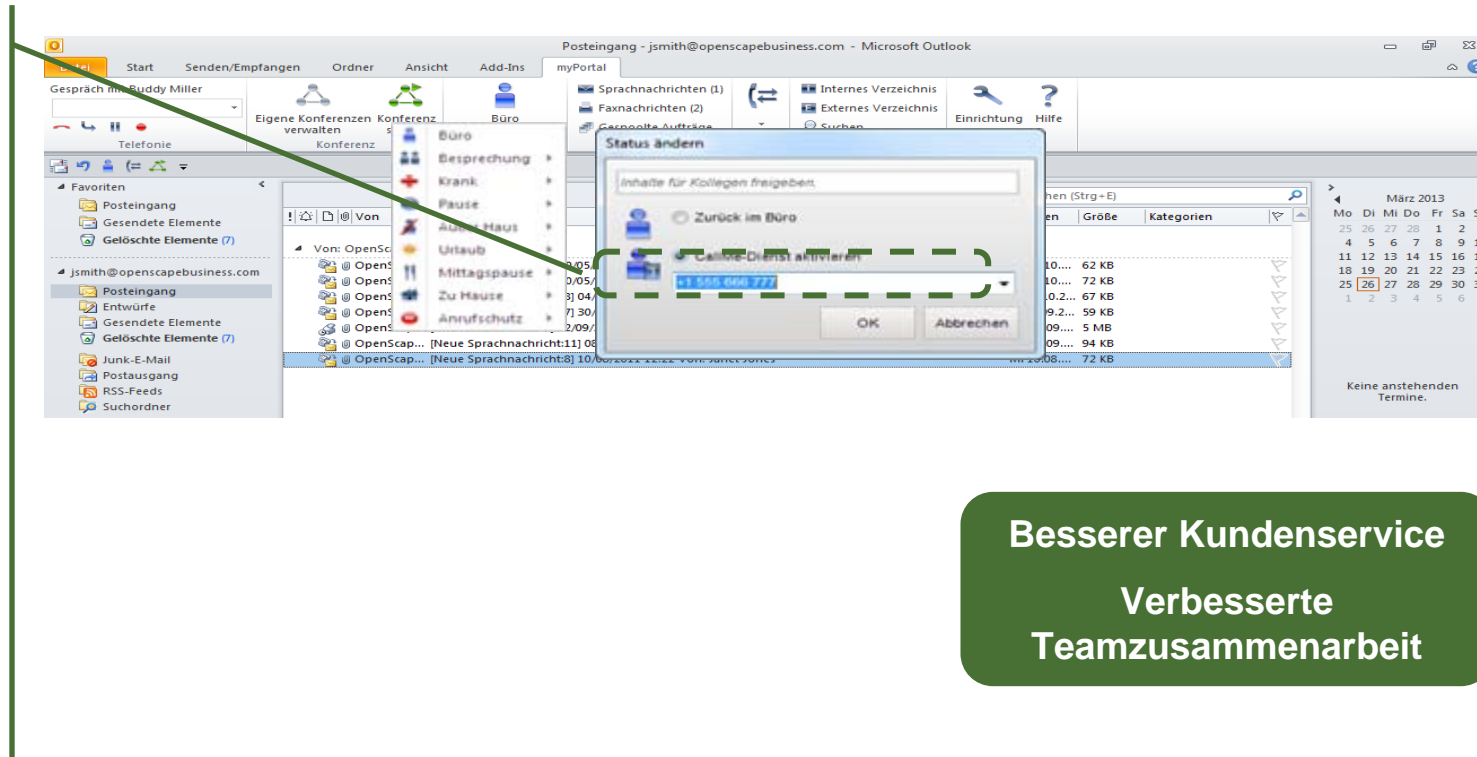


CallMe!

Bessere Erreichbarkeit und kürzere Reaktionszeiten

Weiterleitung aller eingehenden Anrufe auf Ihr Mobiltelefon oder Ihre Heimnummer in 10 Sekunden

Keinen Anruf verpassen, Erreichbarkeit für Kunden unter einer Nummer

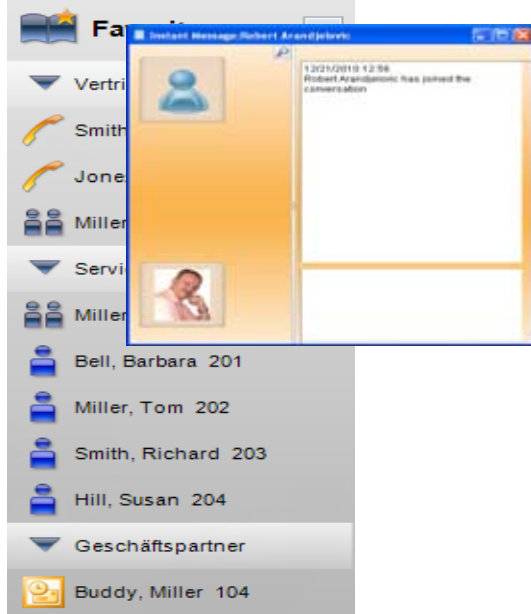


Besserer Kundenservice
Verbesserte Teamzusammenarbeit

Social Media-Integration

Effizientere Kontaktaufnahme zu Geschäftspartnern

OpenScope Business-Benutzer



Fügen Sie Ihre Geschäftspartner zu Ihrer Favoritenliste hinzu.



Internet

- Chatten Sie mit externen Kontakten, und erhalten Sie umgehend Feedback.
- Zeigen Sie den aktuellen Anwesenheitsstatus an und überprüfen Sie, ob Ihre Kontakte für eine Telefonkonferenz zur Verfügung stehen.

Geschäftspartner



(IM-Anbieter mit XMPP-Unterstützung*)

Bessere Verfügbarkeit für Geschäftspartner

Erweiterung der Kommunikationsmöglichkeiten

Verbesserung des Kundenservices

myAttendant

Höhere Produktivität, geringere Schulungskosten

Anzeigen des Anwesenheitsstatus aller Mitarbeiter im Unternehmen; Verwalten und Steuern von Anrufen

Anrufübergabe an verfügbare Mitarbeiter, die sofort mit Kunden sprechen können

Anzeigen/Ändern des Anwesenheitsstatus und Verwalten der Voicemail für Teams/Arbeitsgruppen *

The screenshot displays the myAttendant software interface. At the top, there's a navigation bar with options like 'Konferenz', 'Einrichtung', 'Hilfe', and 'Büro'. Below this, a grid shows employee status for various staff members, including names like Flor Peeters, Barbara Bell, Mobile 153, Natalie Dubois, Bob Green, Helga Hager, Susan Hill, Janet Jones, Buddy Miller, Tom Miller, Flor Peeters, Anne Schneider, and Mobile 150. A sidebar on the left contains sections for 'Aktive Anrufe' (Active Calls) and 'Zehältere / Übergabe / Geparkte Anrufe' (Hold / Transfer / Parked Calls). The 'Aktive Anrufe' section shows a table with columns for 'Anruf-ID', 'Eingegangen ...', 'Rufnr.', and 'Nachname'. The 'Zehältere / Übergabe / Geparkte Anrufe' section also has a similar table. At the bottom, there's a status bar showing 'Status: Verbunden' and a set of function keys (F1-F7). A green dashed box highlights the employee status grid, and a green arrow points from the text 'Anrufübergabe an verfügbare Mitarbeiter...' to the grid.

*Je nach vom Benutzer gewährten Berechtigungen

Leistungsstarker Verwaltungstool für Empfangsmitarbeiter, den Büro- oder Teamleiter

Sehr geringer Schulungsaufwand; intuitive Benutzeroberfläche

myAgent (Contact Center Client) Höhere Produktivität, geringere Schulungskosten

Mitarbeiterfunktionen

Teaminformationen

Contact Center-Anrufe

Planen der
Mitarbeiterdesktop-
steuerung

Freisprechsteuerung

Integrierte
Presence Anzeige

The screenshot displays the myAgent interface with several key components highlighted by dashed green boxes and lines pointing to labels on the left:

- Mitarbeiterfunktionen:** A toolbar at the top containing icons for 'Abmelden', 'Verfügbar', 'Nachbearbeitung', 'Pause', 'Unterstützung', 'Suchen', 'Anruferliste', 'Berichte', 'Erichung', 'Adress', and 'Hilfe'.
- Teaminformationen:** A table listing agents with columns for 'Agenten', 'AnrufID', 'Anrufstatus', 'Warteschlange', 'Wartelos', 'Wartzeit', 'Sprechzeit', 'Ruhezeit', 'Ruh', 'Nachname', 'Vorname', and 'Firmenname'. A specific agent 'Janet Jones' is highlighted.
- Contact Center-Anrufe:** A list of call records with columns for 'Sales', '100', '101', and 'Service'.
- Planen der Mitarbeiterdesktop-steuerung:** A 'Einstellungen-Schaltflächen' (Settings Switches) section with a 'Department' dropdown and a grid of agent status icons (e.g., 'John Smith', 'Janet Jones', 'Judy Miller', 'Angelina Mancini', 'Julio Gomez', 'Anna Schmitz').
- Freisprechsteuerung:** A detailed view of a call with fields for 'Warteschlange', 'Sales', 'Anruf-ID', '21', 'Rufnummer', '101', 'Rückrufnummer', and 'Anruferinformationen'.
- Integrierte Presence Anzeige:** A 'Kunden-ID' field and other customer details.

**Contact Center
mit vielfältigen Funktionen mit
integriertem OpenScope
Business-Anwesenheitsstatus
Besserer Kundenservice und
bessere Erstkontakt-Bearbeitung**

OpenScope Business Interface & Integration im Detail

Desktop OS



Windows XP, 7, 8
(32 & 64 bit)
MAC OS X



MS Terminal Server



Windows Server
2008 & 8 & 2012
(32 & 64 bit)

CITRIX Support





XenApp 6.0

Open Directory Services



PostgreSQL,
MS SQL, Sybase SQL

Microsoft Outlook Integration




Outlook 2010, 2013
(32 & 64 bit)

Microsoft Office



Dial from any application
Office
2010 & 365 & 2013

Mobile Browser Support



Firefox
Internet Explorer
Safari

Open Interfaces & SDK




CSTA, TAPI,
LDAP, XMPP

Microsoft SBS



Small Business Server 2011

VMware Virtualization



VMware vSphere 4 & 5

Browser Support



Firefox
Internet Explorer >=9

Microsoft Exchange Connectivity



Exchange 2010

Server OS Linux Support



Novell SUSE Linux
Enterprise 11 SP2 64Bit

Fortlaufende Unterstützung und Freigabe der neuen und gebräuchlichsten Betriebssysteme

Danke für Ihre Aufmerksamkeit!



Ihr Name
Job title
Group / Region / Department XY

Street 123
12345 City

Phone: 000 - 12 34 56
Fax: 000 - 12 34 56
Mobile: 0000 - 12 34 567

E-mail: name@unify.com