



OpenScape Business

Kundenpräsentation
März 2016

UNIFY



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

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?



UC beschleunigt die Kommunikation

Unified Communication & Collaboration



UC 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!

OpenScape Business Vorteile und Highlights

- Umfassende “All-In-One” Telefonie & UC Lösung für den Mittelstand
- Flexibel skalierbar von 2-1500 Teilnehmer, in Netzwerken bis zu 2000 Teilnehmern
- Unterstützung jeglicher vorhandener Infrastruktur
- Rein softwarebasiert, für Server oder voll Virtualisierbar
- OpenScape Business ist “ALL-IP Ready”
- Service Support inkludiert (Software Upgrades & Services)



All-In-One Telefonie & UC
Software basiert oder als Appliance

Investition in maximale Flexibilität für einzelne oder verteilte Standorte

Unify



OpenScape Business – die Lösung

Eine Lösung entwickelt für KMUs

OpenScape Business

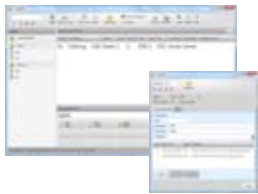


UC Clients & Groupware

myPortal Smart, myPortal for Desktop,
myPortal for Outlook, myPortal to go

Voice & Video Clients

alle OpenStage HFA, T & SIP Geräte,
Video mit OpenScape Personal Edition SIP
DeskPhone IP35/55 HFA, SIP



Multimedia Contact Center

für alle Bereitstellungsmodelle X3/X5/X8 & Business S

Applications & Attendant Console

myAttendant & OpenScape Business Attendant
OpenStage GateView, Application Launcher



Investieren Sie in maximale Flexibilität
und eine echte All-in-One Lösung für Telefonie und UC

OpenScape Business Bereitstellungen

OpenScape Business S

Virtualisierte Voice & UC
für bis zu 1500 Nutzer



Server basiert oder virtualisiert, für
„hosted“ oder „cloud“ basierte Datacenter
Einrichtungen

OpenScape Business X1 / X3 / X5 / X8

All-In-One Voice & UC für bis zu 500 Nutzer (X1 bis zu 30)
Beinhaltet IP, IP & Digital & Analog, DECT, ITSP, SIP Trunking, ISDN/S2M



X1



X3



X5



X8

UC Booster Optionen



UC Booster Card

Für bis zu 150 UC Suite/Smart Nutzer



UC Booster Server

Für bis zu 500 UC Suite/Smart Nutzer

Eine gemeinsame Hardware & Software-Architektur für alle Bereitstellungsmodelle
Voice, UC, Vernetzung & Mobilität bereits integriert

Unify



Anwender Clients und Groupware

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 Clients

- **myPortal to go for Android & iOS**

- **myPortal to go Web Edition for Windows , Blackberry, etc.**

Für mobile Mitarbeiter – überall Zugriff auf die Unternehmenskommunikation



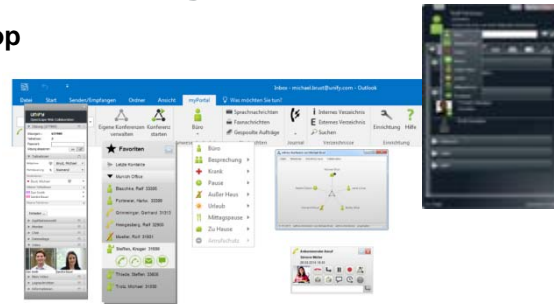
Desktop & Groupware Integration

- **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



OpenScape Business meets Circuit

- OpenScape Business dient als ITSP/PSTN-Gateway für **Circuit** und noch mehr ...
- ONE NUMBER SERVICE für OpenScape Business und Circuit Nutzer
- SIP Interconnection zwischen Circuit und OpenScape Business via UTC

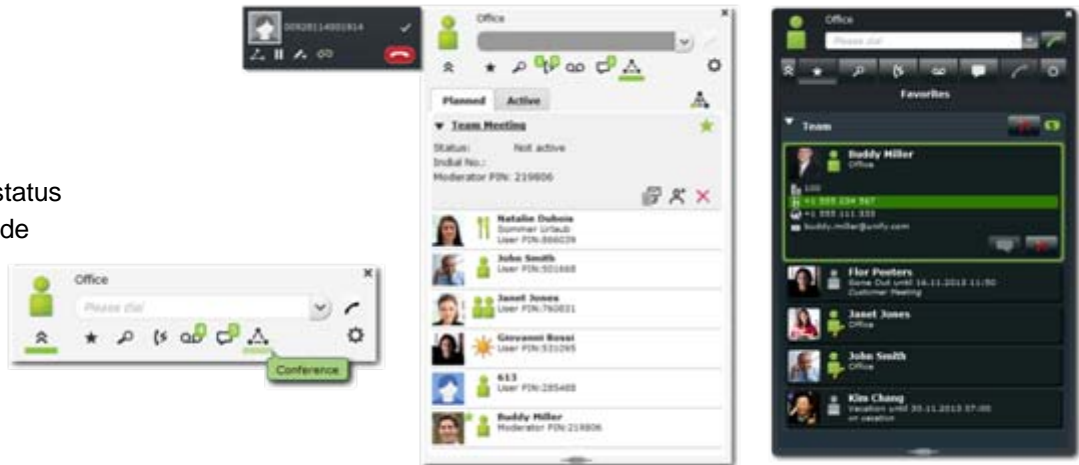


Die neue Art des Arbeitens – ein Zusatzangebot mit OpenScape Business
Besuchen Sie unsere Webseite www.yourcircuit.com für weitere Informationen

UC Smart optimiert für kleinere Unternehmen

Verfügbar für alle Modellvarianten und netzwerkweite UC für X1, X3, X5, X8 “integriert” und für UC Booster Card/Server und Business S mit bis zu 250 Users

- Präsenz basierte Ansagen
- „Einwahl“ für geplante Konferenzen bis zu 16 Nutzern
 - Einladungen senden über Email oder Clipboard
 - Gast oder individuelle PIN Optionen
 - Status des Nutzers
- Journal Erweiterungen, z.B. übernommen von:
- Ad Hoc Konferenzen
- Netzwerkweite UC Funktionen wie Präsenz & Anrufstatus
- Start von „hosted“ Web Collaboration inkl. Demo Mode
- Favoritenanzeige mit Anrufstatus
- Visuelle VoiceMail
- Voicemail zu eMail Service
- HotKey / Click to Dial
- Verzeichniszugriff incl. CSV/XML Import
- Live Text Search in Verzeichnissen
- Chat inkl. Historie
- Für Apple MAC OS & Windows



Integrierte UC Erweiterungen

Voicemail – volle Integration in UC Smart

- Bis zu 300 VoiceMail-Boxen / 1500 für OpenScape Business S
- 10 Kanäle, 32 Stunden Aufzeichnung
- TUI- oder UC Smart gesteuert
- Sprachqualität G.711
- Optimierter Passwortschutz
- Ansageport – Start/Stopp oder Schleifenansagen
- Gruppen-Mailbox (Benachrichtigungsanzeige für alle Mitglieder)
- Begrüßung auswählen & Passwort ändern via UC Smart

Auto Attendant - 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.
- Parallelsignalisierung am Vermittlungsplatz während Ansage



Leistungsstarke Sprach- und UC-Funktionen – in die Lösung eingebettet

OpenScape Business UC Suite

myPortal for Desktop und myPortal for Outlook

Web-Collaboration

Anrufe aufzeichnen

Integrierte Präsenz

Visuelle Voicemail

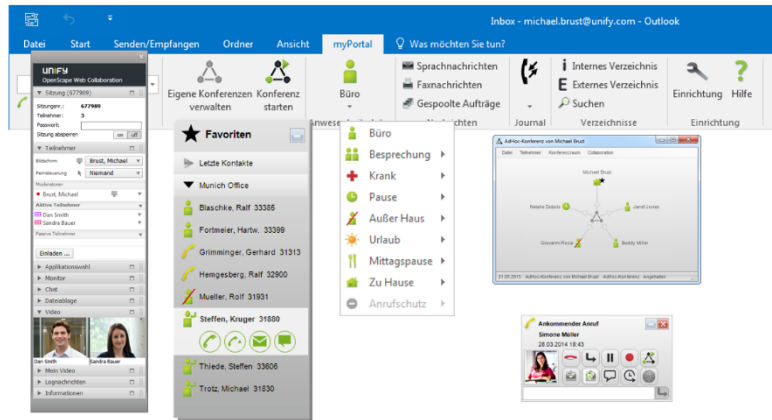
Fax Mailbox

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 der vertrauten Microsoft Outlook Umgebung

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

myPortal to go – integrierter VoIP Client

myPortal to go für mobile Mitarbeiter

- Für UC Smart & UC Suite
- Zugriff auf erweiterte Funktionen (z.B. Favoriten, Präsenz inkl. Anrufstatus, visuelle VoiceMail, Anruf Journal)
- Integrierte VoIP Client (HFA) mit OpenScape Business System Funktionen (inkl. Konferenz, Rückfrage und Anruf verbinden)



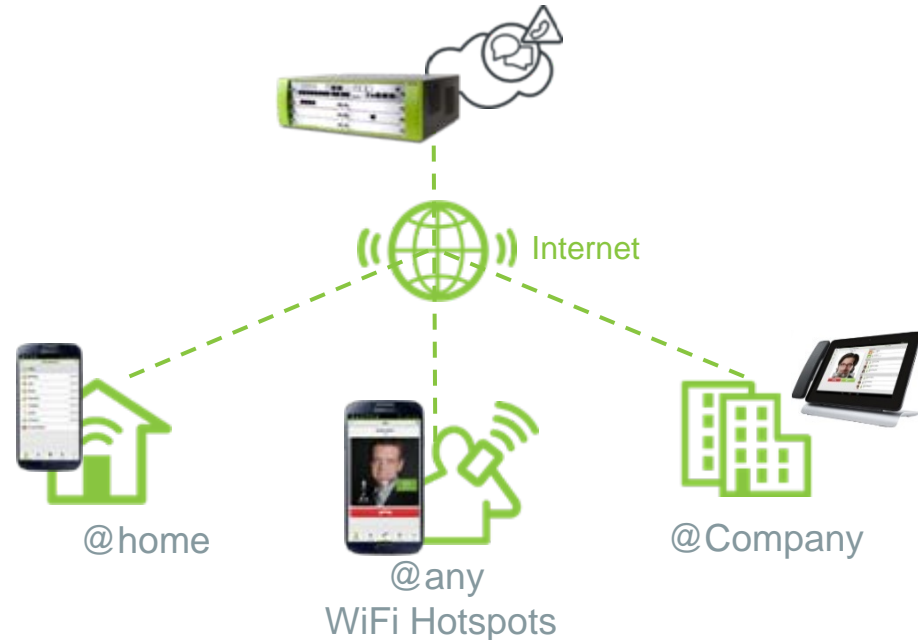
Mobility mit myPortal to go VoIP

Nutzung des myPortal to go VoIP Client in jedem WLAN

- Nutzung des myPortal to go VoIP Client für Android in jedem WLAN / WiFi
- Vollwertige System Funktionen auf dem mobilen Endgerät via myPortal to go
- Reguläre IP User und UC Lizenz

Vorteile & Mehrwerte:

- Flexible Möglichkeiten für “anywhere Worker” Telefonie und UC auf Ihrem Smartphone zu nutzen
- Kosten sparen: Anstelle GSM, vorhandene WLAN Hotspots nutzen



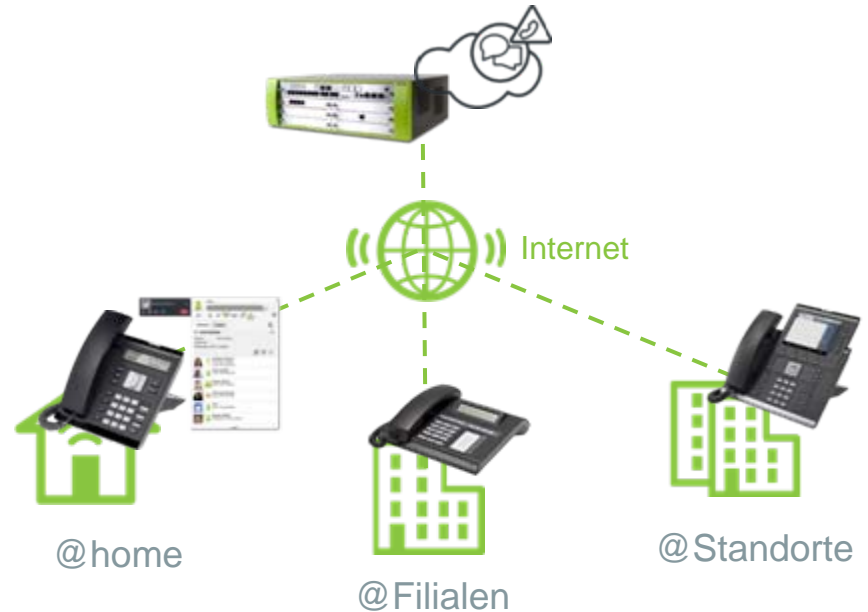
Mobility mit Device@Home

Bietet ein vollwertiges System Endgerät ohne VPN

- Volle System Funktion für “Anywhere Worker” (ohne VPN)
- Reguläre IP User Lizenz erforderlich
- Unterstützte Endgeräte:
 - OpenStage HFA
 - OpenScape DeskPhone HFA

Vorteile & Mehrwerte:

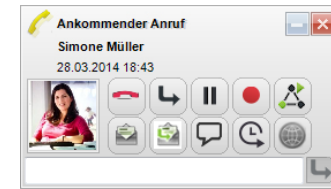
- Nutzung eines vertrauten “Business” Endgeräts , z.B. aus dem Home Office
- Kosten für VPN- “Hardware” entfallen (sehr interessant für kleinere Unternehmen)



OpenScape Business UCC

Integration von OpenScape Web Collaboration Services

- OpenScape Web Collaboration integriert Text, Daten, Web, und multi-party H.264 Desktop Video Conferencing in vollem Funktionsumfang
- Mobiler Client der auf allen Smartphones und Tablets läuft, inklusive iPhone, iPad und Android clients
- Hohe Sicherheit mit 256-bit AES Verschlüsselung
- Gestartet über OpenScape Business Drag & Drop Conferencing Service oder vom Call Pop-Up
- Web Collaboration kann von Unify's FastViewer gehostet werden, es entfällt damit die Vor Ort Installation und die Anschaffung von PC Hardware
- OpenScape Web Collaboration **Demo für 5 Minuten** integriert um Ihnen die Vorteile LIVE zu zeigen



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 10 Knoten (mit BLF Server), mehr auf PSF-Basis
- Anzeigevarianten mit unterschiedlicher Optik verfügbar



OpenScape Business BLF (Busy Lamp Field)

- Netzwerkweite Anrufstatus- und Präsenzansicht für bis zu 10 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



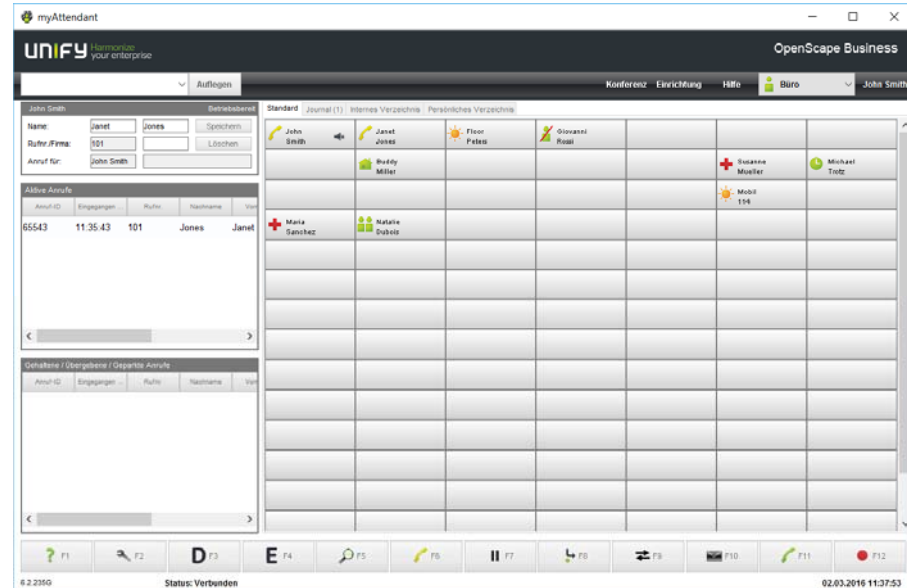
OpenScape Business

Vermittlungsplatz myAttendant für UC Suite

myAttendant

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

- Zusammen mit UC Suite für netzweite UC, Präsenzanzeige und Anrufstatus
- Präsenzstatus von anderen Mitarbeitern ändern, Zugriff auf VoiceMail & Fax sofern Berechtigung vergeben



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

Mobile Unternehmenslösungen

DECT & DECT IP

DECT „Classic“

für traditionelle und IP basierte LAN Infrastrukturen

- Überzeugende menügeführte Leistungsmerkmale einfach zu nutzen von Ihrem DECT Handset
- bis zu 15 DECT Basisstationen für X3 und X5 (7 BS bei X1)

DECT IP

für IP Netzwerkinfrastrukturen

- Telefonbuch über LDAP
- Anklopfen und Weiterleiten, Anrufübernahme aus Gruppe
- 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

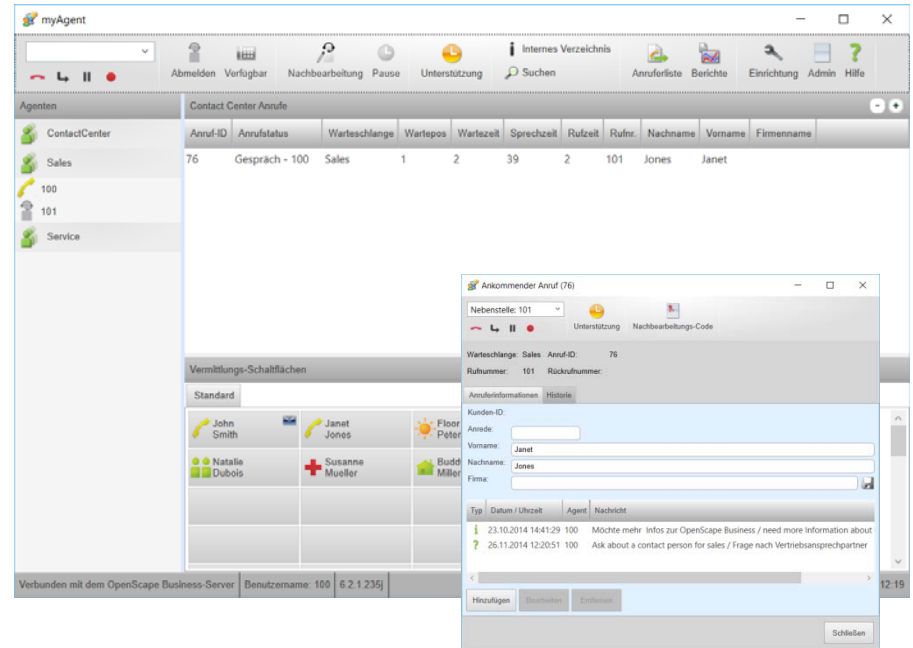


Multimedia Contact Center

OpenScape Business mit UC Suite

Integriertes Contact Center für einen besseren Kundenservice

- **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

Steigert Kunden Service, Erhöhung Ersterledigungsrate

The screenshot shows the myAgent software interface. The top menu bar includes options like 'Abmelden', 'Verfügbar', 'Nachbearbeitung', 'Pause', 'Unterstützung', 'Suchen', 'Anruferliste', 'Berichte', 'Einrichtung', 'Admin', and 'Hilfe'. The main interface is divided into several sections:

- Agenten:** A list of agents with their status and roles (ContactCenter, Sales, Service).
- Contact Center Anrufe:** A table showing call details. The table has columns: Anruf-ID, Anrufstatus, Warteschlange, Wartezeit, and Spre. The data row shows: 76, Gespräch - 100, Sales, 1, 2, 39.
- Ankommender Anruf (76):** A pop-up window showing call details for a specific call. It includes fields for 'Nebenstelle: 101', 'Warteschlange: Sales', 'Anruf-ID: 76', 'Rufnummer: 101', and 'Rückrufnummer:'. It also displays 'Anruferinformationen' and a list of messages.
- Vermittlungs-Schaltflächen:** A grid of buttons for different agents, including John Smith, Janet Jones, Floor Peters, Natalie Dubois, Susanne Mueller, and Buddy Miller.

Callouts point to various features:

- Reporte:** Points to the top menu bar.
- Anpassen Agentenarbeitsplatz:** Points to the top menu bar.
- Agenten Funktionen:** Points to the Agenten list.
- Team Information:** Points to the Agenten list.
- Anwesenheitsstatus der verfügbaren Experten:** Points to the Agenten list.
- Contact Center Anrufe Sprache, Fax & eMail:** Points to the Contact Center Anrufe table.
- Anruf Pop-Ups:** Points to the Ankommender Anruf (76) pop-up window.
- Freisprech einrichtung:** Points to the Vermittlungs-Schaltflächen grid.
- Individuelle Aufzeichnung von Agenten Gesprächen:** Points to the Ankommender Anruf (76) pop-up window.

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

Unify



CRM Integration und Applikationen

OpenScape Business

Einfache Integration in die IT-Landschaft

Software-basierten UC 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



CITRIX



vmware



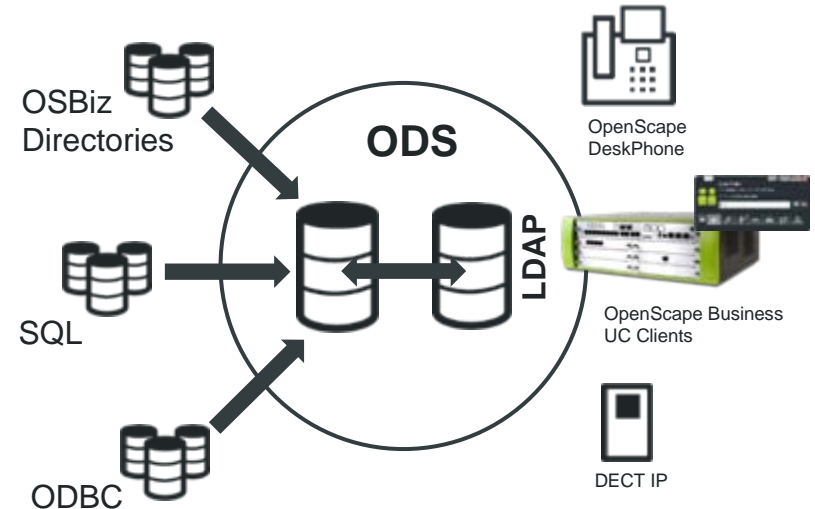
SIP



Google talk

OpenDirectory Service ODBC Connectivity

- Zugriff auf alle OSBiz Verzeichnisse
- Anbindung an mehrere externe SQL Datenbanken
- ODBC Connector
 - MySQL, MariaDB,
 - Dbase, Oracle, SAP R4 / ERP
 - Microsoft Access; Excel
 - Windows basierte Daten-Quellen mit ODBC V3.5 kompatiblen Treibern, wie MS Excel

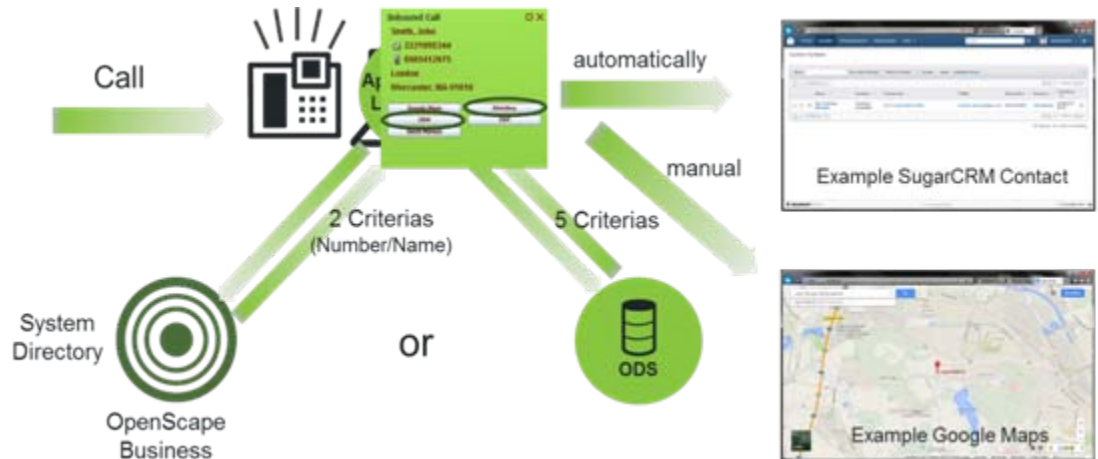


Flexible Konnektivität zu einer breiten Palette von Datenbanken
Unified Directory Access mit einer einzigen LDAP-Schnittstelle

Business Process Integration

Application Launcher

- Start einer Kunden-Geschäftsanwendung per Batch- oder HTTP/S-Befehl
- Zugriff auf LDAP & OSBiz basierte Verzeichnisse zur Namensauflösung
- Bietet bis zu 5 Kriterien
 - Batch Datei Ausführung-CRM Applikation
 - URL Ausführung – Online Telefonbücher, Google Maps
- Und übergibt diese an eine CRM Applikation
- Übergabe der Kriterien entweder automatisch oder per “Action Button” aus einem Pop Up heraus
- UC Booster Card / Server / Business S mit ODS(OpenDirectory Service) erforderlich wenn der Kunde eine Anschaltung an eine externe Datenbank wünscht



Flexible Anbindung an die vorhandenen
Geschäftsanwendungen des Kunden

Unify



Endgeräte für Sprache und Video

OpenScape Business

Reichhaltiges Angebot an UC-fähigen Geräten und Voice-Clients



OS10

OS15

OS30

OS40

OS60

IP35/55 (HFA/SIP)

OpenStage HFA, SIP,T und OpenScape Desk Phone SIP/HFA sichere und zuverlässige Telefone



Mobile UC



CMI, IP DECT and WLAN



Soft Clients

OpenStage Gate View

Eine in OpenScape Business integrierte Überwachungslösung

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 / OpenScape Desk Phone IP55
 - iPhone/iPad - 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



Unify



Migration to OpenScape Business

Investition schützen

Innovative Migrationsangebote für Ihre HiPath Systeme

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



Migrationsweg für OpenScape Office MX/LX Kunden
Kostenloser Software Upgrade auf OpenScape 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

Sprach- und UC-Vernetzung ist für KMUs unverzichtbar

- Viele KMUs verfügen über Zweigstellen, Vertriebs-niederlassungen usw. oder mehrere Gebäude
- Weitere Standorte sind typisch für expandierende kleine und mittelständische Unternehmen
- Als Einheit zu kommunizieren und zusammenzuarbeiten, besonders wichtig für KMUs 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 von KMUs nach standortübergreifenden Lösungen

UC-Vernetzung mit OpenScape Business

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 Smart Networking** verfügbar für alle Bereitstellungen mit netzwerkweite Anwesenheitsstatus, Anrufstatus, Anrufübernahme und Chat

UC Suite Networking X3/X5/X8 & Business S



UC Booster-Card und/ oder -Server, Biz S

UC Smart Networking X1/X3/X5/X8 & Business S

Kein Booster
Card/Server benötigt für
bis zu 50 Nutzer
(bis zu 250 für
OpenScape Business S)



OpenScape Business

Optionen für mehr Ausfallsicherheit

Ausfallsicherheit mit OpenScape Business – Ihre Optionen

Serverhardware mit hoher Verfügbarkeit

- Dedizierter Industrieserver
- 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 X1/X3/X5/X8 Failover

- Failover-Szenario für OpenScape Business S zu X1/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 X1/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

Virtualisierung

Optionen für eine IT mit kontinuierlicher Verfügbarkeit

**OpenScape Business S und UC Booster-Server
Software-basierte UC-Lösungen für KMUs, 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



Microsoft
Hyper-V

VMware vSphere

Unify



Mit OpenScape Business in die Zukunft

OpenScape Business

Erfüllt die Anforderungen Ihres Unternehmen

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



Die wichtigsten Vorteile von OpenScape Business

- Umfassende “All-In-One” Telefonie & UC Lösung für den Mittelstand
- Flexibel skalierbar von 2-1500 Teilnehmer, in Netzwerken bis zu 2000 Teilnehmern
- Unterstützung jeglicher vorhandenen Infrastruktur
- Rein softwarebasiert, für Server oder voll Virtualisierbar
- OpenScape Business ist “ALL-IP Ready”
- Service Support inkludiert (Software Upgrades & Services)

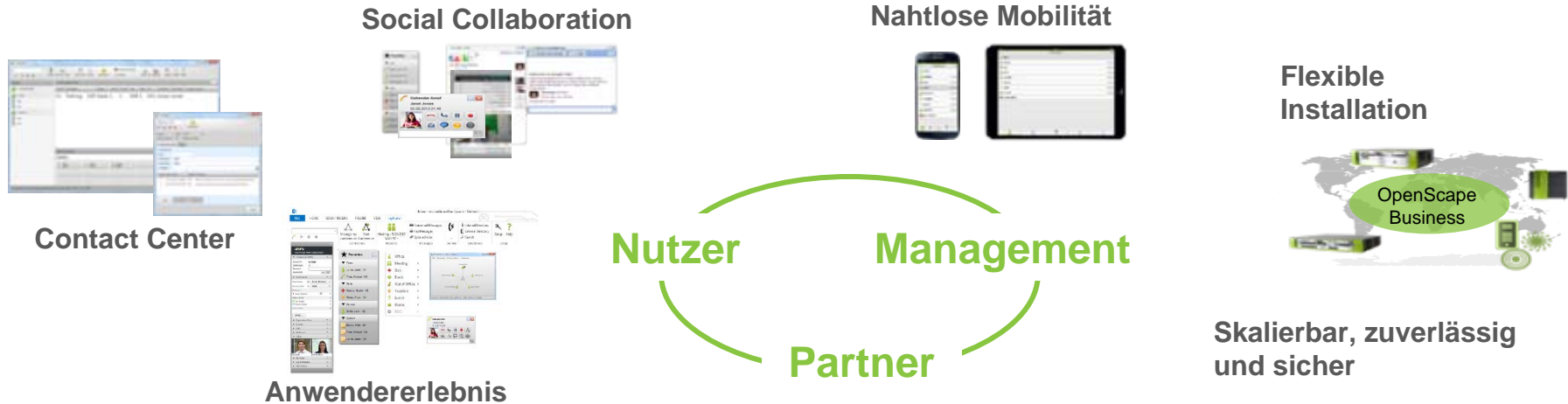


All-In-One Telefonie & UC
Software basiert oder als Appliance

Investition in maximale Flexibilität für einzelne oder verteilte Standorte

OpenScape Business

Mit Unified Communication und Unify in die Zukunft



Unify ist der zuverlässige und glaubwürdige 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 Mehrwerte

myPortal Smart

Leistungsstarker Einstiegslösung in die UC Welt

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



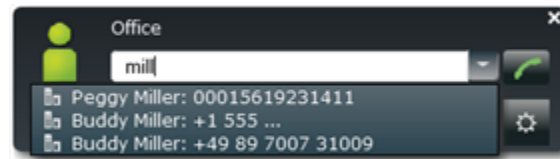
Favoriten im Blick, wer ist verfügbar, wer nicht. Direkte Wahlmöglichkeit per Mausclick



Gespräche weiterverbinden, Konferenzen aufbauen



Schnellsuche in Verzeichnissen, Anruferlisten, Chat Funktion



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

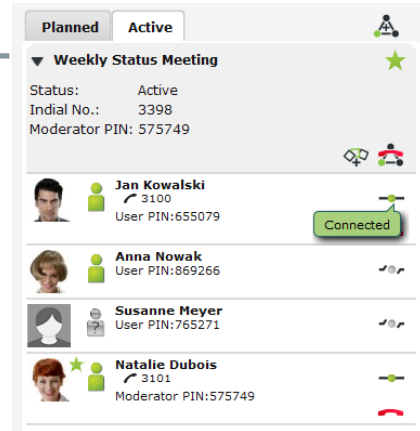
myPortal Smart

inkludiert Einwahlkonferenzen für bis zu 16 Teilnehmer

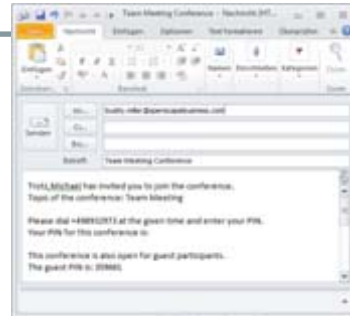
Konferenzen starten mit einem einzigen Maus-Click



Überblick über alle Konferenzteilnehmer erhalten



Einladung an die Konferenzteilnehmer per eMail verschicken



Kommunikation effizienter gestalten, schneller zu Kunden Kontakt aufnehmen

myPortal Smart

Leistungsstarker Einstiegslösung in die UC Welt

Anrufnotiz erstellen und Hinweis für den Rückruf eingeben mit Pop-Up für Anruferinnerung

Verpasste Anrufe und Voicemails 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

The screenshot shows the Outlook calendar interface with the 'myPortal' tab selected. The ribbon includes 'Datei', 'Start', 'Senden/Empfangen', 'Ordner', 'Ansicht', 'myPortal', and 'Termin'. The 'myPortal' ribbon contains icons for 'Telefonie', 'Eigene Konferenzen verwalten', 'Konferenz starten', 'Anwesenheitsstatus', 'Sprachnachrichten', 'Faxnachrichten', 'Gespoote Aufträge', 'Nachrichten', 'Journal', 'Internes Verzeichnis', 'Externes Verzeichnis', 'Suchen', 'Verzeichnisse', 'Einrichtung', and 'Hilfe'. The calendar view shows a meeting event titled 'Besprechung via Telco' on Friday, January 22, 2016, from 09:00 to 10:00. A dashed box highlights the event, and a callout box points to it with the text 'Outlook Kalender Integration:'. The 'Favoriten' pane on the right shows a list of contacts under 'Sales' and 'Service' categories.

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 und „wer mit wem spricht“

Posteingang - Outlook-Datendatei - Outlook

Was möchten Sie tun?

Büro

- Besprechung
- Krank
- Pause
- Außer Haus
- Urlaub
- Mittagspause
- Zu Hause
- Anrufschutz

Status ändern

Bitte wählen Sie Datum und Uhrzeit Ihrer Rückkehr aus

Team Meeting

30 Min 1 Stunde 2 Stunden Den ganzen Tag

14:29

22.01.2016

OK Schließen

Favoriten

Letzte Kontakte

- Sales
- Dubois, Natalie 103
- Jones, Janet 101
- Miller, Buddy 102
- Smith, John 100
- John Smith 100
- Trotz, Mich 100
- Service 100
- Dubois, Nat 100
- Mueller, Susanne 106
- Peters, Floor 104

Ankommender Anruf

Buddy Miller 00:03:28

Online

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

Posteingang - Outlook-Datendatei - Outlook

myPortal Was möchten Sie tun?

Sprachnachrichten (2)
Faxnachrichten (1)
Gespoolte Aufträge

Internes Verzeichnis
Externes Verzeichnis
Suchen
Einrichtung Hilfe

myPortal

AdHoc-Konferenz von John Smith

John Smith
Buddy Miller
Janet Jones

Keine Konferenzdienste von Drittanbietern mehr
Reduzierung unnötiger Reisekosten

One-Number-Service

Höhere Produktivität, geringere Schulungskosten

Steuern
der Anrufweiterleitung
je nach Anwesenheits-
status

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

Eine einheitliche
Rufnummer sichert
die Erreichbarkeit,
nicht drei oder vier

Einrichtung

Persönliche Daten

Meine Einstellungen

Anrufregeln

Weiterleitungsziele

Regelmodul

Kommunikation

Profile

Sensibilität

Weiterleitungsziele

Wenn ich **in einer Besprechung** bin, meine Anrufe weiterleiten an: VoiceMail

Wenn ich **krank** bin, meine Anrufe weiterleiten an: Assistent

Wenn ich **in einer Pause** bin, meine Anrufe weiterleiten an: VoiceMail

Wenn ich **außer Haus** bin, meine Anrufe weiterleiten an: Mobil

Wenn ich **im Urlaub** bin, meine Anrufe weiterleiten an: VoiceMail

Wenn ich **in der Mittagspause** bin, meine Anrufe weiterleiten an: VoiceMail

Wenn ich **Zuhause** bin, meine Anrufe weiterleiten an: VoiceMail

Regelmodul:

Wenn ich einen Anruf zwischen [Startdatum] und [Endedatum] erhalte

Wenn ich einen Anruf am [Datumswerte] erhalte

Wenn ich einen Anruf zwischen [Startzeit] und [Endezeit] erhalte

Wenn ich einen Anruf am [Wochentage] erhalte

Wenn ich einen Anruf von [Personen] erhalte

Wenn ich einen übergebenen Anruf von [Übergebende Person] erhalte

Wenn mein Anwesenheitsstatus [Anwesenheitsstatus] ist

Wenn ich einen Anruf des Typs [Typ] erhalte

Wenn ich einen Anruf von einer privaten Rufnummer erhalte

Wenn ich einen ankommenden Anruf erhalte

• zwischen Startdatum und Endedatum

Anruf zu Ziel umleiten

Abbrechen

< Zurück Weiter >

Speichern

© Unify Software and Solutions GmbH Co. KG
Powered by eTellicom. 6.2.1.235

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

Posteingang - Outlook-Datendatei - Outlook

Was möchten Sie tun?

Internes Verzeichnis
Externes Verzeichnis
Suchen

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

Pos	Nachname	Vorname	Mobil	Assistent	Extern 1	Extern 2
100	Smith	John	+1 170 1234 5678	102		
101	Jones	Janet				
102	06.03.2016	07.00	Miller	Buddy		
103	09.04.2016	11.03	Dubois	Natalie		
104	30.03.2016	07.00	Peters	Floor		
105	05.04.2016	10.16	Trotz	Michael		
106	20.07.2016	11.03	Rossi	Giovanni		
107	05.03.2016	07.00	Sanchez	Maria		
108	Mueller	Susanne				
109	109	Mobil				
110	110	Mobil				
111	111	Mobil				
112	112	Mobil				
113	113	Mobil				

Dear Michael Trotz,
You have a new Missed Call.
Date/Time: 04/29/2014 06:23

Kein Suchen in mehreren Verzeichnissen mehr
Zeitersparnis und weniger Frustration

Persönliche Benachrichtigungen

Höhere Produktivität, geringere Schulungskosten

Immer über eingegangene Sprach- oder Fax-Nachrichten informiert sein

Informiert sein und entsprechend handeln

Auswählen der Benachrichtigungsart und des Benachrichtigungszeitpunkts

Benachrichtigung	Büro	Besprechung	Krank	Pause	Außer Haus	Urlaub
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"/>
Gehend	<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"/>

Benachrichtigungszeiten Gehend

Nur während Geschäftszeiten
 Rund um die Uhr

Erste Benachrichtigungswiederholung in: 5 Minuten
Zweite Benachrichtigungswiederholung in: 5 Minuten
Dritte Benachrichtigungswiederholung in:
Nachfolgende Wiederholungsversuche in:
Maximale Wiederholungsversuche:

Gehend-Rufnummer

© Unify Software and Solutions GmbH Co. KG
Powered by eTellicom. 6.2.1.235

**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

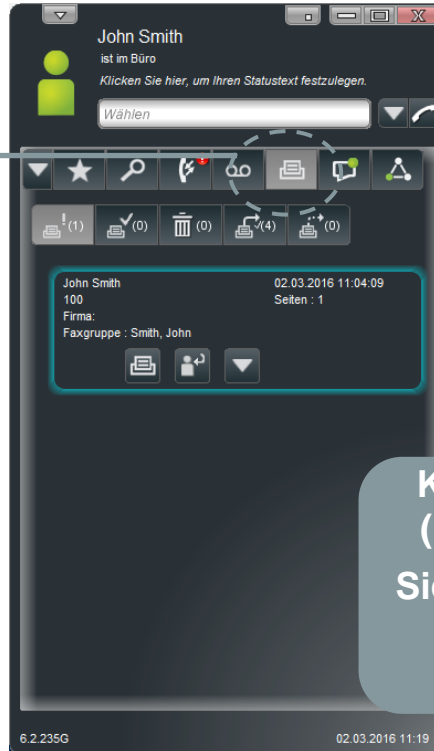
Faxeingang

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

Schnellwahl „Buttons“ – direkte Wahl per Mausclick

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

Posteingang - Outlook-Datendatei - Outlook

Datei Start Senden/Empfangen Ordner Ansicht myPortal Was möchten Sie tun?

Gespräch mit Janet Jones

Telefonie

Eigene Konferenzen verwalten Konferenz starten

Büro

Anwesenheitsstatus

Sprachnachrichten (2)

Faxnachrichten (1)

Gespoolte Aufträge

Journal

Verzeichnisse

Einrichtung

Einrichtung Hilfe

Favoriten

Posteingang 4

Aktuelles Postfach durchsuchen (Strg+E)

Aktuelles Postfach

Alle Ungelesen

Nach Datum

Neuestes Element

Älter

Sofortnachricht: Janet Jones

Janet Jones

Janet Jones sagt (11:30)

Hello, please give me a callback asap / bitte um Rückruf - vielen Dank!

John Smith sagt (11:32)

Hello Janet, o.k.

Favorites

Letzte Kontakte

Sales

Dubois, Natalie 103

Jones, Janet 101

Miller, Buddy 102

Smith, John 100

Trotz, Michael 105

Service

Dubois, Natalie 103

Schnellere Reaktion und Entscheidungen

Bessere Zusammenarbeit

Anruf-Pop-ups und Mitschneiden

Kürzere Reaktionszeit und höhere Zufriedenheit

Sofort informiert sein wer anruft und qualifiziert das Gespräch entgegennehmen

Wichtige Anrufe direkt per Knopfdruck aufzeichnen

Einfach eine Web Collaboration aus dem Pop Up starten

Anrufinformationen an einen Kollegen weiterleiten

Anruf abweisen und automatisch eine eMail zukommen lassen

Konferenz starten ganz einfach aus einem 2 –er Gespräch

Schnellere Reaktionszeiten
Überblick über Kundenanliegen

Janet Jones

00:00:04

Anrufsteuerung Kooperation E-M

Übersicht

Sprachnachrichten	2
Faxnachrichten	1
Journal	1

Gehe zu

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	102	Vertretung
1	Aufzeichnen	7400	Mailbox
2	Übergeben	+49 160 777 4	SmartPhone
3	-Keine-		
4	-Keine-		
5	-Keine-		
6	-Keine-		
7	-Keine-		
8	-Keine-		
9	-Keine-		
Keine	-Keine-		

Profil aktiv Dynamische Ansage überspringen

© Unify Software and Solutions GmbH Co. KG
Powered by eTellicom. 6.2.1.235

Speichern Schließen

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 nicht.

Additive Informationen werden Ihren Anruf im Team bereits übernommen hat

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

The screenshot shows the 'Journal' application window. At the top, there are filter buttons: 'Alle', 'Offen', 'Entgangen', 'Angenommen', 'Intern', 'Extern', 'Ankommend', 'Gehend', and 'Geplant'. Below these is a search filter field. The main table has columns: 'Startdatum', 'Startzeit', 'Rufnr.', 'Nachname', 'Vorname', 'Firma', 'Richtung', 'Dauer', 'Domäne', 'Gespräch abgeschlossen', and '*Call Info'. The table is filtered for 'Heute (22)'. A call record is highlighted, and a detailed view is shown on the right, enclosed in a dashed box. This view includes a 'VoiceMail' icon and text: '*Group call answered by: Buddy Miller', '*Picked up by: Buddy Miller', and '*Forwarded from: Buddy Miller'. A dashed circle highlights the filter buttons and the search field.

Startdatum	Startzeit	Rufnr.	Nachname	Vorname	Firma	Richtung	Dauer	Domäne	Gespräch abgeschlossen	*Call Info
▼ Heute (22)										
22.01.2016	12:33	101	Jones	Janet		>>	00:00:06		✓	VoiceMail
22.01.2016	12:28	101	Jones	Janet		>>	00:00:02		✓	*Group call answered by: Buddy Miller
22.01.2016	12:28	101	Jones	Janet		>>	00:00:05		✓	*Picked up by: Buddy Miller
22.01.2016	12:27	101	Jones	Janet		>>	Entgangen		✓	*Forwarded from: Buddy Miller
22.01.2016	12:27	100	Smith	John		>>	Entgangen		✓	
22.01.2016	12:26	101	Jones	Janet		<<	00:00:01		✓	
22.01.2016	12:26	101	Jones	Janet		<<	00:00:01		✓	
22.01.2016	12:25	101	Jones	Janet		<<	00:00:01		✓	

Keine Anmeldung bei mehreren Voicemail-Systemen

Verbesserter Kundenservice

Favoritenliste

Höhere Produktivität und Mitarbeiterzufriedenheit

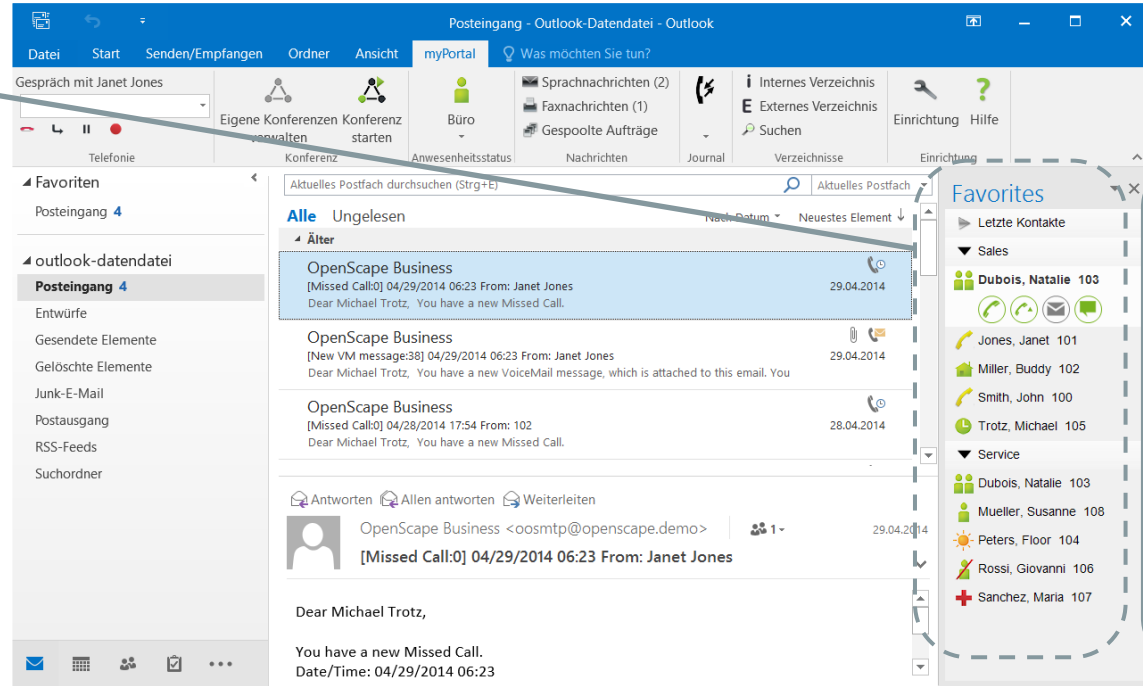
Anzeigen aller Favoriten in einer Ansicht unabhängig von ihrem Standort;

Anrufen oder IM mit nur einem Klick

Favoritenliste integriert oder ausserhalb Outlook

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

Verschieben der Favoriten per Drag & Drop aus dem Gesamtverzeichnis



Höhere Produktivität durch Einteilen von Kontakten in Teams oder Projekte

Auf einen Blick erkennen, wer verfügbar ist

Wählen per Mausklick aus jeder Anwendung

Höhere Produktivität und kürzere Reaktionszeiten

Direktes Anrufen eines Kontakts über eine in einer beliebigen Anwendung angezeigte 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)

The image shows a Microsoft Word document on the left and a web browser on the right. The Word document displays a missed call notification: "Dear Michael Trotz, You have a new Missed Call. Date/Time: 04/29/2014 06:23 Calling Number: 101 Contact: Janet Jones". A dashed box highlights the number "101". The web browser shows the Unify contact page with a form for "Kontakt". A dashed box highlights the phone number "+49 (0) 800 8 22 22 72" in the "Rufen Sie uns an" section. A callout box points to this number, indicating a direct call action.

Zeitersparnis. Einfach klicken und anrufen!

Praktisch für Kundennachbereitung

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

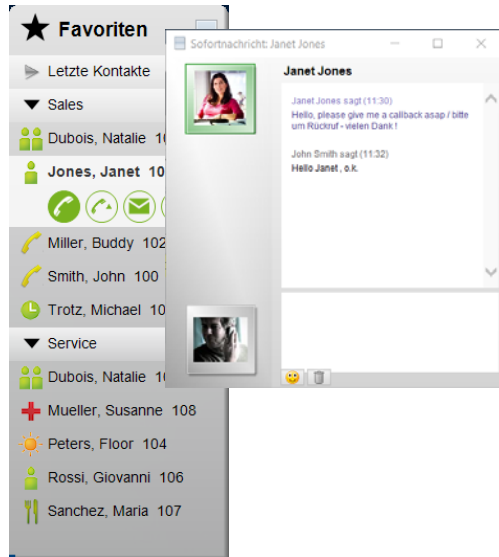
The screenshot shows the Outlook 'Posteingang' (Inbox) window. A notification for a missed call from 'OpenScape Business' is highlighted. A context menu is open over the notification, showing options like 'Büro', 'Besprechung', 'Krank', 'Pause', 'Außer Haus', 'Urlaub', 'Mittagspause', 'Zu Hause', and 'Anrufschutz'. A 'Status ändern' (Change Status) dialog box is also open, showing the current status as '@Home' and the option to 'CallMe-Dienst aktivieren' (Activate CallMe service) with the phone number '+49 555 777 111 1234'. The dialog has 'OK' and 'Abbrechen' (Cancel) buttons.

Besserer Kundenservice
Verbesserte Teamzusammenarbeit

Social Media Integration

Contact your business partners more efficient

OpenScape Business Anwender



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 Provider mit XMPP Support)

**Bessere Verfügbarkeit
für Geschäftspartner
Erweiterung
der Kommunikationsmöglichkeiten
Verbesserung des Kundenservices**

Fügen Sie Ihre Geschäftspartner zu Ihrer Favoritenliste hinzu.

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 interface within a window titled 'UNIFY myAttendant'. The top navigation bar includes 'OpenScape Business' and user information 'John Smith'. The main area is divided into several sections:

- Call Management:** A top section with fields for 'Name' (Janet Jones), 'Rufnr./Firma' (101), and 'Anruf für' (John Smith), along with 'Speichern' and 'Löschen' buttons.
- Call Log:** A table with columns for 'Anruf-ID', 'Eingegangen...', 'Rufnr.', and 'Nachname'. A row shows call ID 65543, received at 11:35:43, from number 101, by Janet Jones.
- Employee Grid:** A large grid showing the status of various employees. Each cell contains an icon (e.g., a person, a sun, a plus sign) and a name. Visible names include John Smith, Janet Jones, Floor Peters, Giovanni Rossi, Susanna Mueller, Michael Trutz, Maria Sanchez, and Natalie Dubois.
- Bottom Panel:** A section for 'Gehaltene / übergebene / Caparito Anrufe' with a table structure similar to the call log.

At the bottom, there is a status bar with function keys (F1-F7) and a 'Status: Verbunden' indicator.

Leistungsstarkes Verwaltungstool für Empfangsmitarbeiter, den Büro- oder Teamleiter

Sehr geringer Schulungsaufwand; intuitive Benutzeroberfläche

* Je nach vom Benutzer gewährten Berechtigungen

myAgent (Contact Center Client)

Höhere Produktivität, geringere Schulungskosten

Mitarbeiterfunktionen

Teaminformationen

Contact Center-Anrufe

Freisprechsteuerung

Integrierte
Presence Anzeige

Anruf-ID	Anrufstatus	Warteschlange	Wartepos	Wartezeit	Sprechzeit	Rufzeit	Rufnr.	Nachname	Vorname	Firmenname
76	Gespräch	100	Sales	1	2	39	2	101	Jones	Janet

Contact Center mit vielfältigen Funktionen mit integriertem OpenScape Business-Anwesenheitsstatus

Besserer Kundenservice und bessere Erstkontakt-Bearbeitung

Vielen Dank 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